

Tableau de bord qual-e-pref

Collecte																						
2022																						
Module	Engagement	Libellé de l'indicateur qualité	Périodicité	Objectif	Janvier	Février	Mars	TRIM 1	Avril	Mai	Juin	TRIM 2	Juillet	Août	Sept	TRIM 3	Octobre	Nov	Déc	TRIM 4	Commentaires	
Dispositions générales	1 ; 11	Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	Mensuelle	75%			100%	100%	100%	100%	83,33 %	94,40 %	100%	100%	50%	91%	83%	100,00 %	50,00 %	69,0%		
	3	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés pour les demandes transmises par mail	Mensuelle	≥ 75%		100%	Pas de Réclamation ni Suggestion	100%	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	100%	100%	
		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations reçues par mail	Mensuelle	≤ 5j		3 jours	SO	3 jours	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	0 jour	0 jour
		Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 10 jours pour celles déposées par courrier à la préfecture (urne comprise)	Mensuelle	≥ 75%		Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	100%	Pas de Réclamation ni Suggestion	Pas de Réclamation ni Suggestion	100%	Pas de Réclamation ni Suggestion	100%	Pas de Réclamation ni Suggestion	100%	
		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations reçues par courrier (urne comprise)	Mensuelle	≤ 10j		SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	SO	3 j	SO	SO	3 j	SO	7 j	SO	7 j	
Téléphonie	10	Taux d'appels aboutis au niveau général (Indigo)	Trimestrielle	entre 85et 90 %			87,7%	83,15 %	88,7%	88,3%	90,9%	89,30 %	90,8%	88,7%	90,6%	90,07 %	90,3%	89,7%	90,60%	90,18 %	Suivi mensuel mis en place avec envoi des résultats aux directeurs -rappel des bonnes pratiques (renvoi, transfert, mise en place de réponses)	
Site internet	11	Taux de connexions au site internet	Mensuelle	≥ 5%	9,00 %	7,77 %	9,26 %	8,50 %	7,76 %	7,61 %	9,23 %	8,20 %	8,55 %	8,66 %	8,85 %	8,69 %	8,81 %	10,75 %	7,52 %	9,02 %		
	14	Délai moyen de délivrance des CNI et de passeports	Trimestrielle					36 jours					31 jours				41 jours					
		Délai moyen de délivrance des CIV (en jours)	Trimestrielle					5 jours					7 jours				8 jours					
		Délai moyen de délivrance des permis de conduire	Trimestrielle					3 jours					28 jours				35 jours					
15	Nombre d'usagers venus au point numérique (Limoges)	Mensuelle		157	141	136	434	124	95	93	312	86	91	216	393	188	146	124	458			
15	Moyenne de visites par jour ouvert	Mensuelle		9	9	8	8,5	7,8	5,9	5,8	7,25	5,7	5,4	12	7,9	12	10	7,3	9,54			
Courriers et courriels	17	Taux de réponses aux courriels de demande d'informations générales dans le délai de 5 jours ouvrés	Mensuelle	≥ 75%		92%	96%	94%	96%	92,80 %	100%	96,60 %	100%	100%	85%	95%	95%	100%	100%	97,70 %		
		Délai moyen de réponse aux demandes d'informations générales par courriel	Mensuelle	≤ 5j		1,6 jours	1,5 jours	1,55 jours	1,23 jours	1,43 jours	0,86 jours	1,10 jours	0,32 jours	0,27 j	1,61 jours	0,85 jours	1,05 j	0,3 j	0,2 j	0,54 j		
		Taux de réponses aux courriers de demande d'informations générales dans le délai de 10 jours ouvrés	Mensuelle	≥ 75%	0,00 %	100%	100%	100%	100%	75,00 %	100%	93,00 %	25,00 %	100%	100%	78,00 %	87,50 %	100%	87,50 %	91,00 %		
		Délai moyen de réponse aux demandes d'informations générales par courrier	Mensuelle	≤ 10j	12 jours	4 jours	2,8 jours	5 jours	6 jours	6,5 jours	4,4 jours	5,6 jours	15,5 jours	3 jours	5,2 jours	7,5 jours	7,5 jours	2,7 jours	4 jours	4,8 jours		
Réseaux sociaux	19	Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	Mensuelle	2%	5,64 %	1,37 %	5,42 %	4,29 %	4,89 %	8,43 %	7,69 %	7,52 %	2,81 %	1,67 %	2,22 %	2,23 %	3,43 %	9,18 %	6,63 %	6,41 %		
Communication d'urgence en cas d'évènement majeur	47	Nombre d'activation de la cellule de communication d'urgence opérationnelle	Trimestrielle	4 par an				2	2		1	3	0	1	0	1	1	1	2	4		
	48	Délai d'information des élus en temps de crise (en minutes)	Trimestrielle	≤ 1h				0	30 min	/	50 min	30 min Et 50 min	/	30 min	/	30 min	/	30 min	10 min Et 24 min	30 min, 10 min Et 24 min		
	49	Nombre d'exercices réalisés	Trimestrielle	4				0	1	/	1	2	0	0	0	0	1	1	2	4		
	50	Taux d'activation dans les délais annoncés de la CIP	Semestrielle	≥ 75%					100%	/	/	100%	/	/	/	/	/	/	/	/		
Piloteur de la politique qualité	IV - V	Comité de pilotage-comité de suivi	Semestrielle	1	0	1	1	2			1	1				0			1	1		
		Audit interne - auto-évaluation	Initial	1	0	0	0	0	1				1			0						
		Comité local des usagers	Annuelle	1	1	0	0	1					/			/						
		Bilan annuel	Annuelle	1	0	0	0	0					/			/			1	1		