RÉSULTATS DES INDICATEURS DE QUALITÉ – ANNÉE 2014

MODULE 1 – ACCUEIL GÉNÉRAL

Engagements	Intitulé de l'indicateur	Résultats 2013	Objectifs 2014	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Résultats 2014	Objectifs 2015	Atteinte objectifs
Engagement 1	Taux de satisfaction : accueil	99 %	75 %	*enquête de satisfaction annuelle*				99,00%	75%	oui
	Taux de mise à jour du site Internet dans les délais	*Cf. Engagement 9 et 11*								
Engagement 2	Courtoisie	99 %	75 %	*enquête de satisfaction annuelle*				100%	75%	oui
	Disponibilité	99 %	75 %	*enquête de satisfaction annuelle*				100%	75%	oui
	Aide à remplir les formulaires	99 %	75 %	*enquête de satisfaction annuelle*				100%	75%	oui
	Prise en compte des personnes à mobilité réduite (PMR)	*non évalué*	75 %	*enquête de satisfaction annuelle*				*non évalué : 2 PMR durant l'enquête*	75%	
	Langage compréhensible	100 %	75 %	*enquête de satisfaction annuelle*				100%	75%	oui
Engagement 3	Orientation des usagers	98 %	75 %	*enquête de satisfaction annuelle*				100%	75%	oui
	Signalétique	100 %	75 %	*enquête de satisfaction annuelle*				100%	75%	oui
Engagement 4	Services disponibles	94 %	75 %	*enquête de satisfaction annuelle*				100%	75%	oui
	Confort de l'accueil	99 %	75 %	*enquête de satisfaction annuelle*				100%	75%	oui
Engagement 5	Taux de décrochés en moins de 5 sonneries au niveau du standard	91,83%	80 %	94,74%	92,13%	94,68%	91,63%	93,32%	80%	oui
	Taux de satisfaction sur l'accueil téléphonique	97 %	75 %	*enquête de satisfaction annuelle*					75%	
	Taux d'appels perdus au niveau du standard	0,19%	4 %	0,33%	0,23%	0,19%	0,23%	0,25%	3%	oui
	Taux de satisfaction des usagers sur le transfert d'appel	*non évalué*	75 %	*enquête de satisfaction annuelle*				*non évalué – changement de référentiel*	75%	
Engagement 6	Taux de réponses aux courriels pour les demandes d'informations dans les 5 jours ouvrés	92,86%	90 %	88,37 %	85,94%	91,30%	82,50%	87,02%	90%	non
	Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel	1,91	4 jours	2,49	2,52	2,07	2,63	2,42	4 jours	oui
	Taux de réponses aux courriers dans le délai de 15 jours ouvrés – **IF 950**	72,88 %	90 %	90,91 %	68,40%	93,61%	91,63%	86,13%	90%	non
Engagement 7	Taux de réponses aux suggestions et réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés	100 %	90 %	*indicateur annuel*				100 %	100%	oui
	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations	4,33	15 jours	*indicateur annuel*				3	15 jours	oui
Engagement 8	Taux de satisfaction : accueil	*Cf. Engagement 1*								

MODULE 2 – DÉLIVRANCE DE TITRES

Engagements	Intitulé de l'indicateur	Résultats 2013	Objectifs 2014	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Résultats 2014	Objectifs 2015	Atteinte objectifs
Engagement 9	Suivi de fréquentation du serveur vocal : vérification de l'accessibilité	43,72%	> à 85 %	38,98%	40,98%	41,62%	40,59%	40,56%	> à 85 %	
	Taux de mise à jour du **serveur vocal** dans les délais	100 %	95 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100%	oui
	Taux de fréquentation du site internet – **IM 106**	7,32%	> à 10 %	15,91 %	13,85%	15,76%	17,18%	15,67%	> à 10 %	oui
	Taux de mise à jour du **site Internet** dans les délais	*cf. Engagement 11*								
Engagement 10	Taux de satisfaction : accueil téléphonique dédié	97 %	75 %	*enquête de satisfaction annuelle*				98%	75%	oui
	Taux d'appels perdus : ligne téléphonique « **Circulation** » (6736 / 6756)	19,44%	10 %	1,50%	1,28%	2,85%	2,04%	1,83%	10%	oui
	Taux d'appels perdus : ligne téléphonique « **Immatriculation** » (6756)	*non évalué – mise en service avril 2014*	*non évalué – mise en service avril 2014*	A compter de fin avril 2014	X	X	X	X	X	
	Taux d'appels perdus : ligne téléphonique « **Permis** » (6746)	*non évalué – mise en service avril 2014*	*non évalué – mise en service avril 2014*	A compter de fin avril 2014	0,68%	1,33%	0,43%	0,88%	10%	oui
	Taux d'appels perdus : ligne téléphonique « **CNI / Passeport** »	4,26%	7 %	6,56%	2,70%	1,30%	0,00%	2,49%	7%	oui
Engagement 11	Taux de mise à jour du site Internet	100 %	100 %	*indicateur annuel*					100%	
Engagement 12	Délai moyen de délivrance ou traitement des demandes des C.G (en temps réel : **minutes**) – **IM 322**	9,85	20 min.	10,48	8,39	10,02	9,6	9,60	20 min	oui
	Délai moyen de traitement des demandes des C.G (en temps différé : **en jours**) - **IM 344**	2,5	4 jours	2,8	2,17	1,33	1,17	1,86	4 jours	oui
	Délai moyen de traitement des permis de conduire (en temps réel : **minutes**)	7,56	20 min.	5,52	4,43	5,35	5,16	5,11	20 min	oui
	Délai moyen de traitement des permis de conduire (en temps différé : **en jours**) – **IM 361**	4,07	6 jours	2	1	1,33	1,67	1,5	4 jours	oui
	Délai moyen de traitement des passeports (**en jours**) – **IM 342**	1,5	2 jours	1	1	1	1	1	sans objet (suspendu en 2015)	oui
	Délai moyen de traitement des CNI (**en jours**) – **IM 341**	2,82	3 jours	2,01	2,64	3,16	3,52	2,83	3 jours	oui
	Taux de dossiers de fraude documentaire détectées par les préfecture (CNI/ PASS/ SIV / PC) d'admission au séjour) – **IM 357**	0,013 %	0,047 %	0	0,048%	0	0	0,012%	sans objet (fusionné avec IM 357)	oui
	Délai de mise à disposition des passeports biométriques (en jours) – **IM 351**	7,7	8	8,36	8,85	7,16	7,97	8,08	sans objet (suspendu en 2015)	non

MODULE 3 – DÉLIVRANCE DES TITRES DE SÉJOURS ÉTRANGERS

Engagements	Intitulé de l'indicateur	Résultats 2013	Objectifs 2014	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Résultats 2014	Objectifs 2015	Atteinte objectifs
Engagement 14	Taux de mise à jour du **site Internet** dans les 3 jours ouvrés	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100%	oui
	Taux de mise à jour du **serveur vocal** dans les délais	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100%	oui
Engagement 15	Taux d'appels perdus : ligne téléphonique « **Séjour / Étrangers** »	7,04 %	10 %	1,13 %	1,19%	0,00%	0,62%	0,73%	10%	oui
	Taux de satisfaction : accueil téléphonique dédié	94 %	75 %	*enquête de satisfaction annuelle*				100 %	75%	oui
Engagement 18	Taux de dossiers de fraude documentaire détectées par les préfecture (en matière d'admission au séjour) – **IM 356**	0,078 %	0,05 %	0	0	0	0	0	X	oui