



**PREFECTURE DE L'ISERE
TABLEAU DE BORD QUALEPREF 2021**

Mise à jour: 18/02/22 14:52




- Ecart > à 50 % de la cible
- Ecart > 25 % et < à 50 % de la cible
- A la cible











MODULE	ENGAGEMENT		PERIODICITE	Objectifs	Résultats N-1	T1	T2	T3	T4	Annuel	Résultats/ Objectifs	Observations
	N°	LIBELLE										
1-Relation générale avec les usagers	1 et 11	Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)	Mensuelle	3	NC		1	1	1	1		
	1 et 8	Taux de mise à jour du serveur vocal interactif dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)	Mensuelle	3	NC		0	0	0	0		1 seule mise à jour du SVI en 2021
	3	Taux de réponse aux suggestions et réclamations par courrier ou dans l'urne dans le délai de 10 jours ouvrés.	Mensuelle	100,00 %	NC	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %	100,00 %		1 seul courrier (urne) de suggestions/réclamations au titre de la qualité de l'accueil
	3	Taux de réponse aux suggestions et réclamations par courriels dans le délai de 5 jours	Mensuelle	100,00 %	NC					#DIV/0 !		Pas de courriels de suggestions/réclamations au titre de la qualité de l'accueil
	3	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations par courrier, dans l'urne en jours ouvrés	Mensuelle	10	NC	0	0	2	0	2		1 seul courrier (urne) de suggestions/réclamations au titre de la qualité de l'accueil
	3	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations par courriels en jours ouvrés.	Mensuelle	5	NC					#DIV/0 !		Pas de courriels de suggestions/réclamations au titre de la qualité de l'accueil
	10	Taux d'appels aboutis/décrochés au niveau général	Mensuelle	90,00 %	95,74 %	94,81 %	95,31 %	95,81 %	95,31 %	95,31 %		
	15	Nombre d'utilisateurs connectés au point numérique par jour	Mensuelle	/	6	12	7	3	2	6		
	17	Taux de réponses aux de demande d'informations par courriers dans le délai de 10 jours ouvrés	Mensuelle	100,00 %	NC		100,00 %			100,00 %		2 courriers de demandes d'informations générales (mais suivi partiel à ce jour)



**PREFECTURE DE L'ISERE
TABLEAU DE BORD QUALEPREF 2021**

Mise à jour: 18/02/22 14:52

 Ecart > à 50 % de la cible
 Ecart > 25 % et < à 50 % de la cible
 A la cible

MODULE	ENGAGEMENT		PERIODICITE	Objectifs	Résultats N-1	T1	T2	T3	T4	Annuel	Résultats/ Objectifs	Observations
	N°	LIBELLE										
	17	Taux de réponses aux de demande d'informations par courriels dans le délai de 5 jours ouvrés	Mensuelle	100,00 %	NC	78,21 %	91,67 %	100,00 %	100,00 %	91,00 %		47 courriels de demandes d'informations générales reçues (mais suivi partiel à ce jour)
	17	Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courrier en jours ouvrés	Mensuelle	10	NC		3,5			3,5		2 courriers de demandes d'informations générales (mais suivi partiel à ce jour)
	17	Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel en jours ouvrés	Mensuelle	5	NC	3	1,25	0,44	0,5	1,30		88 courriels de demandes d'informations générales reçues et 8 traitées hors délais. (mais suivi partiel à ce jour).
	19	Taux de connexions au site internet	Mensuelle	5,00 %	13,29 %	13,71 %	11,75 %	10,25 %	15,32 %	12,76 %		
	19	Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux	Mensuelle	2,00 %	3,59 %	4,18 %	3,19 %	4,44 %	6,45 %	4,39 %		
2- CERT	22	Délai moyen mensuel de traitement des PC	Mensuelle	15	16,6	13,64	18,07	19,67	19,09	17,62		
	23	Taux de dossiers fraude documentaire détectés par les préfectures (PC) pour 1000 dossiers	Mensuelle	0,5	0,2	0,18	0,18	0,13	0,2	0,17		
Suivi et pilotage	IV-1	COFIL	Trimestrielle	2	1	1	1	1	2	5		
	IV-5	CLU	Annuelle	1	1			1		1		
	V-1	Bilan annuel	Annuelle	1	1			1		1		



**PREFECTURE DE L'ISERE
TABLEAU DE BORD QUALEPREF 2021**

Mise à jour: 18/02/22 14:52

- Ecart > à 50 % de la cible
- Ecart > 25 % et < à 50 % de la cible
- A la cible

MODULE	ENGAGEMENT		PERIODICITE	Objectifs	Résultats N-1	T1	T2	T3	T4	Annuel	Résultats/ Objectifs	Observations
	N°	LIBELLE										
Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers ou enquête mystère)	10	Taux de satisfaction Accueil téléphonique	Annuelle	75,00 %	75,00 %		80,60 %			80,60 %		
	10	Taux de satisfaction Transfert d'appels	Annuelle	75,00 %	22,20 %		30,40 %			30,40 %		
	2	Taux de satisfaction Courtoisie, disponibilité, Prise en compte des personnes en situation de handicap, Langage compréhensible	Annuelle	75,00 %	75,70 %		88,70 %			88,70 %		
	2	Taux de satisfaction- Orientation des usagers, signalétique	Annuelle	75,00 %	87,67 %		87,80 %			87,80 %		
	2	Taux de satisfaction Services disponibles, confort de l'accueil	Annuelle	75,00 %	68,05 %		86,45 %			86,45 %		
	2	Taux de satisfaction Délai d'attente	Annuelle	75,00 %	39,00 %		73,57 %			73,57 %		
	15	Taux de satisfaction du point numérique (matériel et locaux)	Annuelle	75,00 %	80,00 %		91,90 %			91,90 %		
	15	Taux de satisfaction de l'accompagnement par médiateur au point numérique	Annuelle	75,00 %	60,00 %		94,00 %			94,00 %		

Pour mémoire : délais pour les titres délivrés pour les usagers de l'Isère (programme transparence)

2- CERT	22	Délai moyen mensuel de traitement des CNI/Passeports	Mensuelle	14	6	8	12	20	16	14		
	22	Délai moyen mensuel de traitement des PC	Mensuelle	15	24	19	27	37	34	29,25		
	22	Délai moyen mensuel de traitement des CIV	Mensuelle	17	5	4	4	4	4	4		