

Qual-e-pref
Indicateurs de qualité de service
Résultats 2022

Module 1 « Relation générale avec les usagers »

Engagement	Indicateurs	Cible	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Résultat annuel	Observations
3. A votre écoute pour progresser	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 5 jours ouvrés pour les courriels et dans les 10 jours pour les courriers et dépôts dans les boîtes à réclamations	75 %	100,00 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %	/	/	/	/	/	Cible atteinte	
	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations par courriel	5 jours ouvrés	1	1	2	3	3	5	11	/	/	/	/	/	Cible atteinte	En jours ouvrés
	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations par courrier ou dépôt dans boîtes à réclamations	10 jours ouvrés	9	/	/	4	/	/	/	/	/	/	13	/	Non significatif	
8. Un serveur vocal interactif local, s'il a été mis en place, vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent	Taux de mise à jour du serveur vocal interactif local dans le délai de 3 jours ouvrés	75 %	100%	100%	100%	100%	0%	100%	/	/	/	/	/	/	Cible atteinte	
10. Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente	Taux d'appels aboutis	90 %	90 %			87 %			83 %			82 %			Cible non atteinte	Moyenne annuelle 86 %
11. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet	Taux de connexions au site internet	5 %	6,42%	5,30%	6,12%	5,88%	6,07%	7,78%	5,98%	6,38%	5,92%	6,23%	5,39%	4,91%	Cible atteinte	Moyenne mensuelle sur 2022 6,03 %
	Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	75 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	Cible atteinte	Moyenne mensuelle sur 2022 100 %
14. Plus particulièrement, nous facilitons vos démarches en ligne sur les demandes de titres	Délai moyen trimestriel de délivrance des CNI et passeports		23 jours			31 jours			40 jours			40 jours			Pas de cible	Ces délais sont ceux des trois plateformes extérieures au département (CERT) instruisant les demandes des quatre catégories de titres déposées en Saône-et-Loire. Ils ne dépendent donc pas des services de la préfecture de Saône-et-Loire.
	Délai moyen trimestriel de délivrance des CIV		5 jours			5 jours			8 jours			8 jours			Pas de cible	
	Délai moyen trimestriel de délivrance des permis de conduire		28 jours			34 jours			63 jours			42 jours			Pas de cible	
15. Si vous n'avez pas accès à internet pour réaliser vos démarches, nous mettons à votre disposition dans nos locaux un point numérique sécurisé	Nombre d'usagers connectés aux deux points numériques par jour (missions de proximité et bureaux des migrations et de l'intégration)		7	8	9	9	11	11	11	9	8	9	10	9	Moyenne mensuelle sur 2022 9 usagers	Moyenne du nombre d'usagers connectés chaque jour au point numérique (seuls sont comptabilisés les usagers ayant pris un RDV au préalable) qui réalisent une téléprocédure avec l'assistance du médiateur numérique ; les autres usagers ne sont pas pris en compte pour le calcul de cet indicateur)
17. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé	Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés	75 %	100 %	97 %	97 %	100 %	100 %	100 %	98 %	100 %	100 %	100 %	97 %	100 %	Cible atteinte	Données obtenues par échantillonnage du nombre de courriels de demande d'information générale reçus sur les boîtes fonctionnelles pref-etrangers, pref-permis-conduire et pref-cartes-grises. Moyenne sur 2022 : 99 %
	Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courrier	10 jours ouvrés	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	Néant	En jours ouvrés Données obtenues par échantillonnage du nombre de courriels de demande d'information générale reçus par le BRE et le BMI
	Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel	5 jours ouvrés	0,84	0,18	0,73	0,43	0,97	0,83	0,96	0,44	1,16	0,18	2,44	0,94	Cible atteinte	En jours ouvrés Données obtenues par échantillonnage du nombre de courriels de demande d'information générale reçus sur les boîtes fonctionnelles pref-etrangers, pref-permis-conduire et pref-cartes-grises. Moyenne sur 2022 : 0,84 jour
19. Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social (Facebook et/ ou Twitter)	Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux		669 849	436 380	666 332	444 539	525 145	857 189	550 379	936 733	415 341	481 930	262 883	604 747	Pas de cible	Nb de connexions = nb d'impressions (nb de fois où les publications sont affichées). Moyenne sur 2022 : 570 974 connexions par mois.

Module 4 « Relations avec les collectivités territoriales »

Engagement	Indicateur	Cible	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Résultat annuel	Observations
36. Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé	Taux de réponse dans le délai de 15 jours ouvrés aux courriels de demande d'information ou de conseil	75 %	0 %	/	/	/	/	/	100 %	100 %	100 %	/	100 %	/	Non significatif	
	Taux de réponse dans le délai de 5 jours ouvrés aux courriels de demande d'information ou de conseil	75 %	90 %	94 %	100 %	90 %	100 %	100 %	91 %	81 %	94 %	100 %	100 %	100 %	Cible atteinte	
37. Un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés	75 %	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	Néant	Aucun rendez-vous pris avec le service
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	75 %	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	Néant	Aucun rendez-vous pris avec le service