

QUALIPREF 2.0 – PRÉFECTURE DE L' AISNE - Tableau de bord – 2017

			résultats		Cible 2017	POUR MÉMOIRE : résultats			
			T 1	T 2		2014	2015	2016	
ENQUÊTE DE SATISFACTION	LA PRÉFECTURE ET VOUS 212 Formulaires retournés	question n° 15	% de "Satisfaits" de l'accueil mesuré par l'enquête de satisfaction accueil général	96%			77%	99%	98%
		question n° 12	% de "Satisfaits" de la discrétion mesuré par l'enquête de satisfaction accueil général	92%			99%	99%	96%
		question n° 10	% de "Satisfaits" de la disponibilité lors de l'enquête de satisfaction accueil général	96%			99%	100%	100%
		question n° 11	% de "Satisfaits" de la compréhension du langage utilisé par les services mesuré par l'enquête de satisfaction accueil général	98%			99%	100%	99%
		question n° 13	% de "Satisfait" de l' orientation vers le bon service mesuré par l'enquête de satisfaction accueil général	97%			99%	98%	99%
		question n° 8	% de "Satisfaits" sur les services mis à disposition à la Préfecture enquête accueil général	95%			98%	98%	98%
		question n° 14	% de "Satisfaits" du temps d'attente mesuré par l'enquête de satisfaction accueil général	64%			NOUVEL INDICATEUR POUR 2016		
	PMR : 28 personnes concernées	question n° 16	% de "Satisfaits" lors de l'enquête de satisfaction accueil personnes à mobilité réduite	100%			95%	100%	83%
	ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE	question n° 24	% de "Satisfaits" sur l' accueil téléphonique enquête accueil général	71%			97%	80%	95%
		question n° 20	% de "satisfaits" des transferts d'appels opérés par le standard	69%			96%	84%	98%
INTERNET	question n° 29	% de "Satisfaits" lors de l'enquête de satisfaction site internet	87%			96%	91%	94%	
RÉSEAUX SOCIAUX	question n° 30	% de personnes ayant connaissance de l'existence des comptes officiels du Préfet de l'Aisne sur Facebook et Twitter	9%			NOUVEL INDICATEUR POUR 2016			
COLLECTIVITÉS TERRITORIALES : Formulaires retournés	question n° 17	% de "Satisfaction" globale lors de l'enquête de satisfaction relations avec les collectivités territoriales	Enquête prévue pour septembre 2017		> 75%	suspendu			
	question n° 6	% de "Satisfaits" de la clarté des réponses apportées par la direction des relations avec les collectivités territoriales et des affaires juridiques aux demandes de conseil et d'information				suspendu			
SUIVI DES INDICATEURS	Accueil général	STANDARD	% d'appels perdus au standard (heures d'ouverture des bureaux)	Suspendu, le serveur vocal ne permet plus de donner des résultats cohérents		< 9%	4%	5%	2%
			Taux de décroché en moins de 5 sonneries			> 80%	92%	92%	92%
			Délai moyen de décroché au niveau du standard aux heures d'ouverture des bureaux			20 s	5,98 s	7,58 s	SVI
		MAILS	% de réponse aux demandes d'information ou de suivi du dossier par courrier électronique en moins de 5 jours	93,88%	91,92%	> 80%	77%	96%	98%
			Délai moyen de réponse aux demandes d'information ou de suivi de dossier	2,58 J	1,4 J	< 5 jours	2,79 J	0,92 J	1,29 J
		COURRIERS	Taux de réponse aux demandes d'information par courrier en moins de 15 jours	96,30%	100,00%	> 80%	86%	92%	97%
			Délai moyen de réponse aux demandes d'information	4,22 J	3,58 J	< 15 jours	4,3 J	4,7 J	4,95 J
			Taux de demande de compléments en moins de 10 jours ouvrés	-	-	> 80 %	-	-	-
		INTERNET	Taux de mise à jour du site Internet de la préfecture en moins de 3 jours ouvrés	100%	100%	~ 100 %	100%	100%	100%
			Délai moyen de mise à jour du site Internet de la Préfecture en jours ouvrés	1 J	1 J	< 3 jours	0,68 J	1 J	1 J
	Relations avec les collectivités Locales	MAILS	% de réponses apportées en moins de 5 jours ouvrés aux demandes écrites d'information et de conseil	94%	100%	> 80%	81%	83%	86%
			Délai moyen de réponse aux demandes de conseil ou d'information	2,16 J	2,17 J	< 5 jours	5 J	3,7 J	2,5 J
		COURRIERS	% de réponses apportées en moins de 15 jours ouvrés aux demandes écrites d'information et de conseil	-	-	> 90%	-	100%	100%
			Délai moyen de réponse aux demandes de conseil ou d'information	-	-	< 15 jours	-	10 J	10 J
		RDV	% de rendez proposés accordés sous 10 jours ouvrés (agenda)	100%	-	100%	100%	100%	100%
			% de rendez-vous proposés sous 4 jours ouvrés (attache avec l' élu)	100%	-	100%	76%	86%	100%
			Délai moyen sous lequel est fixé le rendez-vous (en jours ouvrés) - (attache avec l' élu)	2 J	-	< 4 jours	2,6 J	1,5 J	0,4 J
			Délai moyen sous lequel est accordé le rendez-vous (en jours ouvrés) - (agenda) (hors demandes sollicitées à une date ultérieure par l' élu ou le cadre territorial)	8 J	-	< 10 jours	6,7 J	5 J	1,65J
	Réclamations / suggestions	RECLA	Délai moyen de réponse aux réclamations (en jours ouvrés)	4 J	15 J	< 15 jours	4,5 J	8,3 J	7,45 J
			% de réponse aux réclamations en moins de 15 jours	100%	75%	> 80%	97%	100%	85%
Suivi et pilotage			Objectif 4 : Développer les actions de modernisation et de qualité	Comité de pilotage	Prévu 2d semestre	Date de dernière mise à jour 08/08/2017			
			Indicateur 5-1 : Taux de préfectures certifiées ou labellisées Qualipref numérique 2.0 Valeur-cible nationale : sans objet. Cet objectif ne pourra être mesuré en 2017, la réalisation de l'audit de suivi n'étant pas compatible avec le calendrier de déploiement de PPNG.	Audit interne / AFNOR Certification	Échéance 06/2018				
			Comité local des usagers	Prévu le 08/09/2017					
			Bilan annuel	29/06/2017					