

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

| | | | <i>résultats</i> | Cible 2017 | POUR MÉMOIRE : résultats | | | |
|---|---|---|--|---|--|-----------------------------|--------|--------|
| | | | | | 2014 | 2015 | 2016 | |
| ENQUÊTE DE SATISFACTION | LA PRÉFECTURE ET VOUS Formulaires retournés | question n° 15 | % de "Satisfaits" de l'accueil mesuré par l'enquête de satisfaction accueil général | Enquête du 24 avril au 24 mai 2017 | > 75% | 77% | 99% | 98% |
| | | question n° 12 | % de "Satisfaits" de la discrétion mesuré par l'enquête de satisfaction accueil général | | | 99% | 99% | 96% |
| | | question n° 10 | % de "Satisfaits" de la disponibilité lors de l'enquête de satisfaction accueil général | | | 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 | | | 99% | 100% | 99% |
| | | question n° 13 | % de "Satisfait" de l' orientation vers le bon service mesuré par l'enquête de satisfaction accueil général | | | 99% | 98% | 99% |
| | | question n° 8 | % de "Satisfaits" sur les services mis à disposition à la Préfecture enquête accueil général | | | 98% | 98% | 98% |
| | | question n° 14 | % de "Satisfaits" du temps d'attente mesuré par l'enquête de satisfaction accueil général | | | NOUVEL INDICATEUR POUR 2016 | | |
| | PMR : personnes concernées | question n° 16 | % de "Satisfaits" lors de l'enquête de satisfaction accueil personnes à mobilité réduite | 95% | 100% | 83% | | |
| | ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE | question n° 24 | % de "Satisfaits" sur l' accueil téléphonique enquête accueil général | 97% | 80% | 95% | | |
| | | question n° 20 | % de "satisfaits" des transferts d'appels opérés par le standard | 96% | 84% | 98% | | |
| INTERNET | question n° 29 | % de "Satisfaits" lors de l'enquête de satisfaction site internet | 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 | NOUVEL INDICATEUR POUR 2016 | | | 5% | | |
| COLLECTIVITES 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 | 100% | 96% | |
| | 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 | 56% | 90% | |
| SUIVI DES INDICATEURS | Accueil général | STANDARD | % d'appels perdus au standard (heures d'ouverture des bureaux) | 0,00% | < 9% | 4% | 5% | 2% |
| | | | Taux de décroché en moins de 5 sonneries | SVI | > 80% | 92% | 92% | 92% |
| | | | Délai moyen de décroché au niveau du standard aux heures d'ouverture des bureaux | SVI | 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% | > 80% | 77% | 96% | 98% |
| | | | Délai moyen de réponse aux demandes d'information ou de suivi de dossier | 2,58 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% | > 80% | 86% | 92% | 97% |
| | Délai moyen de réponse aux demandes d'information | | 4,22 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% | |
| | | Délai moyen de mise à jour du site Internet de la Préfecture en jours ouvrés | 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% | > 80% | 81% | 83% | 86% |
| | | | Délai moyen de réponse aux demandes de conseil ou d'information | 2,16 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 (<i>agenda</i>) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | | % de rendez-vous proposés sous 4 jours ouvrés (<i>attache avec l' élu</i>) | 100% | 100% | 76% | 86% | 100% |
| | Délai moyen sous lequel est fixé le rendez-vous (en jours ouvrés) - (<i>attache avec l' élu</i>) | | 2 J | < 4 jours | 2,6 J | 1,5 J | 0,4 J | |
| | Réclamations / suggestions | RECLA | Délai moyen sous lequel est accordé le rendez-vous (en jours ouvrés) - (<i>agenda</i>) (<i>hors demandes sollicitées à une date ultérieure par l' élu ou le cadre territorial</i>) | 8 J | < 10 jours | 6,7 J | 5 J | 1,65 J |
| | | | Délai moyen de réponse aux réclamations (en jours ouvrés) | 4 J | < 15 jours | 4,5 J | 8,3 J | 7,45 J |
| | | | % de réponse aux réclamations en moins de 15 jours | 100% | > 80% | 97% | 100% | 85% |
| Objectif 4 : Développer les actions de modernisation et de qualité | | | | | | | | |
| Suivi et pilotage | 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. | | Comité de pilotage | Prévu 2d semestre | Date de dernière mise à jour 15/05/2017 | | | |
| | | | Audit interne / AFNOR Certification | Échéance 06/2018 | | | | |
| | | | Comité local des usagers | Prévu le 29 juin 2017 | | | | |
| | | | Bilan annuel | Prévu le 15 juin 2017 | | | | |