

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

			résultats	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	96%	> 75%	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			79%
	PMR : 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			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 (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	1,65 J		
	Réclamations / suggestions	RECLA	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%	
Suivi et pilotage			Comité de pilotage	Prévu 2d semestre	Date de dernière mise à jour 12/06/2017				
Objectif 4 : Développer les actions de modernisation et de qualité			Audit interne / AFNOR Certification	Échéance 06/2018					
Indicateur 5-1 : Taux de préfectures certifiées ou labellisées Qualipref numérique 2.0			Comité local des usagers	Prévu le 08/09/2017					
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.			Bilan annuel	Prévu le 29/06/2017					