



**PREFECTURE DE L'ISERE
TABLEAU DE BORD QUALEPREF 2022**

Mise à jour: 28/11/23 10:24

Ecart >+ à 50 % de la cible
 Ecart > 25 % et < à 50 % de la cible
 < ou à 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	1	1		1	4,5	2,17		Pas de suivi d'avril À août 2022 et manque décembre 2022
	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	0	0	0	0	0	0		Pas de mise à jour au T1. Cheffe standard . Pas de mise à jour depuis janvier 2022. MAJ début juillet 2022 au changement de l'autocommutateur mais pas de suivi
	3	Taux de réponse aux suggestions et réclamations par courriel ou dans l'urne dans le délai de 10 jours ouvrés.	Mensuelle	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %		2 courriers reçus mais ne relevant d'une suggestion & réclamation sur la qualité de l'accueil tel que définis dans le référentiel
	3	Taux de réponse aux suggestions et réclamations par courriels dans le délai de 5 jours	Mensuelle	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %		80 courriels reçus à ce jour mais 11 soit 12,50 % relevant d'une suggestion & réclamation sur la qualité de l'accueil tel que définis dans le référentiel (difficultés prises de RV et 1 pour problème de courtoisie)
	3	Délai moyen de réponse aux demandes d'informations générales par courriers en jours ouvrés	Mensuelle	10	2	1	1	0	0	1		
	3	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations par courriels en jours ouvrés.	Mensuelle	5	/	1	2	0	2	2		
	10	Taux d'appels aboutis/décrochés au niveau général	Mensuelle	90,00 %	95,75 %	95,51 %	95,55 %	87,91 %	80,86 %	89,42 %		
	15	Nombre d'utilisateurs connectés au point numérique par jour	Mensuelle	/	6	6	5	3	4	4		nombre moyen/jour.
	17	Taux de réponses aux de demande d'informations générales par courriers dans le délai de 10 jours ouvrés	Mensuelle	100,00 %	91,00 %	/	/	/	/	#DIV/0 !		Pas de courriers reçus



**PREFECTURE DE L'ISERE
TABLEAU DE BORD QUALEPREF 2022**

Mise à jour: 28/11/23 10:24

Ecart >+ à 50 % de la cible
 Ecart > 25 % et < à 50 % de la cible
 < ou à 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 générales par courriels dans le délai de 5 jours ouvrés	Mensuelle	100,00 %	92,36 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %		95 courriels reçus. 9 Bureau Droit au séjour et 86 au titres des naturalisations
	17	Délai moyen de réponse aux demandes d'informations générales par courrier en jours ouvrés	Mensuelle	10	4	/	/	/	/	#DIV/0 !		
	17	Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel en jours ouvrés	Mensuelle	5	1	5	5	5	3	5		95 demandes d'informations générales dont 86 Naturalisations et 9 droit au séjour mais suivi partiel
	19	Taux de connexions au site internet	Mensuelle	5,00 %	12,76 %	13,64 %	7,49 %	6,96 %	6,38 %	8,62 %		
	19	Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux	Mensuelle	2,00 %	4,39 %	5,78 %	5,37 %	8,56 %	4,03 %	6,16 %		Déploiement de Facebook au 01/04/2022 et d'instragram en 2022
2- CERT	22	Délai moyen mensuel de traitement des PC	Mensuelle	15	17,62	20	20,4	23,61	23,61	21,91		
	23	Taux de dossiers fraude documentaire détectés par les préfectures (PC) pour 1000 dossiers	Mensuelle	0,5	0,17	0,38	0,38	0,49	0,51	0,44		
Suivi et pilotage	IV-1	COPIL	Trimestrielle	2	5	2	2	0	1	5		
	IV-5	CLU	Annuelle	1	1	1			1	1		18/05/22
	V-1	Bilan annuel	Annuelle	1	1	1			1	1		bilan intermédiaire réalisé pour l'audit externe. Bilan définitif pour 1 ^{er} trimestre 2023



**PREFECTURE DE L'ISERE
TABLEAU DE BORD QUALEPREF 2022**

Mise à jour: 28/11/23 10:24

Ecart >+ à 50 % de la cible
 Ecart > 25 % et < à 50 % de la cible
 < ou à 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 %	80,60 %		71,50 %			71,50 %		
	10	Taux de satisfaction Transfert d'appels	Annuelle	75,00 %	30,40 %		54,70 %			54,70 %		
	2	Taux de satisfaction Courtoisie, Disponibilité, Langage compréhensible	Annuelle	75,00 %	88,70 %		88,53 %			88,53 %		
	2	Taux de satisfaction accessibilité des locaux, prise en compte personnes atteintes d'un handicap	Annuelle	75,00 %	64,00 %		95,30 %			95,30 %		
	2	Taux de satisfaction- Orientation des usagers, signalétique	Annuelle	75,00 %	87,80 %		70,15 %			70,15 %		
	2	Taux de satisfaction Services disponibles, confort de l'accueil	Annuelle	75,00 %	86,45 %		65,45 %			65,45 %		
	2	Taux de satisfaction Délai d'attente	Annuelle	75,00 %	73,57 %		44,30 %			44,30 %		
	15	Taux de satisfaction du point numérique (matériel et locaux)	Annuelle	75,00 %	91,90 %		99,50 %			99,50 %		
	15	Taux de satisfaction de l'accompagnement par médiateur au point numérique	Annuelle	75,00 %	94,00 %		84,20 %			84,20 %		

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

2- CERT	22	Délai moyen mensuel de traitement des PC	Mensuelle	15	14	31	29	40	35	34		
	22	Délai moyen mensuel de traitement des CNI/Passeports	Mensuelle	14	29,25	10	16	20	12	15		
	22	Délai moyen mensuel de traitement des CIV	Mensuelle	17	4	5	7	8	8	7		