

Qual-e-pref

Suivi des indicateurs

NB : l'enquête de satisfaction a été réalisée du 11 février au 11 mars 2022

Module 1 : Relation générale avec les usagers

Engagement n° 1 : Nous vous informons sur les conditions de fonctionnement de nos services

Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés

Cible	90%
Etat de l'indicateur pour 2021	92%

Taux de mise à jour du serveur vocal interactif local dans le délai de 3 jours ouvrés

Cible	90%
Etat de l'indicateur pour 2021	100%

Enquête de satisfaction	2022	2021
Facilité à trouver nos coordonnées téléphoniques	62%	61%
Facilité à trouver les coordonnées de contact (courriel)	67%	35%
Les horaires d'ouverture	70%	80%
Facilité à trouver les informations d'accueil	80%	62%
Affichage des tableaux d'affluence aux guichets	62%	67%

Engagement n° 2 : Un accueil attentif et courtois dans le respect mutuel, quel que soit le canal

Enquête de satisfaction	2022	2021
Courtoisie des accueillants (accueil physique)	91%	88%
Courtoisie des accueillants (accueil téléphonique)	79%	69%
Clarté du langage utilisé (accueil physique)	87%	87%
Clarté du langage utilisé (téléphone)	75%	73%
Qualité des informations transmises (accueil physique)	80%	81%
Qualité des informations transmises (téléphone)	58%	64%
Prise en charge effective des personnes en situation de handicap ou de fragilité	56%	78%
Appréciation de la prise en charge des personnes en situation de handicap ou de fragilité	56%	89%

Engagement n° 3 : A votre écoute pour progresser

Taux de réponse aux suggestions et aux réclamations dans les délais (5 jours ouvrés si envoi électronique, 10 jours ouvrés si courrier ou dépôt dans l'urne)

Cible	90%
Etat de l'indicateur pour 2021 <i>échantillonnage non représentatif</i>	
Délai moyen de réponse	

Engagement n° 5 : Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge

Enquête de satisfaction	2022	2021
Clarté et efficacité de la signalétique des locaux	82%	79%

Engagement n° 6 : Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente

Enquête de satisfaction	2022	2021
Confort des espaces d'accueil et d'attente	76%	67%
Equipements à la disposition des usagers	67%	67%
Confidentialité de l'espace d'accueil	65%	65%

Engagement n° 7 : Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation

Enquête de satisfaction	2022	2021
Temps d'attente avant d'être reçu par un agent d'accueil	63%	67%

Engagement n° 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

Cible	90%
Etat de l'indicateur pour 2021	100%

Enquête de satisfaction	2022	2021
Satisfaction sur le SVI	42%	46%

Engagement n° 10 : Nous répondons à tous vos appels de manière attentive et efficace en limitant au maximum votre temps d'attente

Taux d'appels aboutis trimestriel au niveau général

Cible	90%
Etat de l'indicateur pour 2021	88,5%

Engagement n° 11 : Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet

Taux de connexions au site internet

Cible	5%
Etat de l'indicateur pour 2021	8,30 %

Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés

Cible	90%
Etat de l'indicateur pour 2021	92%

Enquête de satisfaction	2022	2021
Se repérer sur le site	63%	39%
Facilité à trouver l'information recherchée sur le site	49%	28%
Qualité de la documentation disponible	58%	35%
Démarches administratives et procédures recherchées sur le site	53%	22%

Engagement n° 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

	2022	2021
Taux de satisfaction au point numérique	<i>Sondage ultérieur</i>	non sondé

Engagement n° 17 : Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé

Taux de réponses des courriels transmis dans les délais fixés

Cible	90%
Etat de l'indicateur pour 2021	95%

Délai moyen de réponse aux courriels de demande d'informations

Cible	5
Etat de l'indicateur pour 2021	2,4

Enquête de satisfaction	2022	2021
Délai de réponse à votre demande (courriel ou courrier)	46%	22%

Engagement n° 19 : Nous communiquons de manière active sur au moins un réseau social

	2022	2021
Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux		
Facebook	9 563 406	
Twitter	12 192 000	

Module 2 : Délivrance de titres (hors étrangers)

Engagement n° 22 : Nous nous organisons pour délivrer vos titres dans un délai raisonnable

Délai moyen de traitement des demandes de permis de conduire

Cible	5
Etat de l'indicateur pour 2021	9,9

Engagement n° 23 : Une délivrance sécurisée des titres grâce à une lutte contre la fraude organisée

Taux de dossiers de fraude documentaire de permis de conduire détectés par le CERT

Cible	5‰
Etat de l'indicateur pour 2021	7

Module 4 : Relations avec les collectivités territoriales

Engagement n° 36 : Nous vous répondons dans un délai annoncé et maîtrisé

Délai moyen de réponse aux courriels de demande d'informations

Cible	5
Etat de l'indicateur pour 2021	2,4

Taux de réponses des courriels transmis dans les délais fixés

Cible	90%
Etat de l'indicateur pour 2021	94%

Engagement n° 37 : Un rendez-vous est proposé pour tout élu ou cadre territorial qui en fait la demande

Taux de fixation de rendez-vous dans les 4 jours ouvrés

Cible	90%
Etat de l'indicateur pour 2021	86%

Taux de rendez-vous fixés dans les 10 jours ouvrés (sauf indisponibilité du demandeur dans la période)

Cible	90%
Etat de l'indicateur pour 2021	39%