

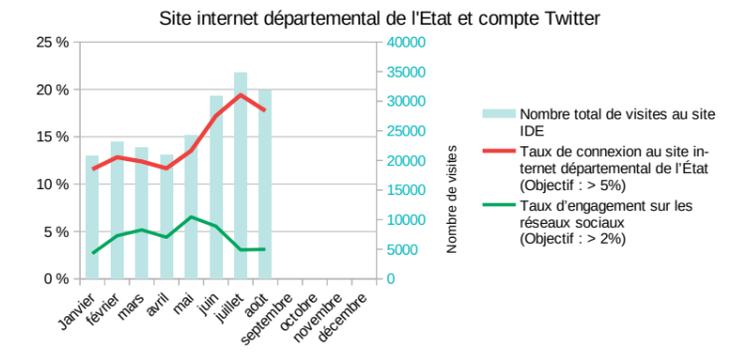
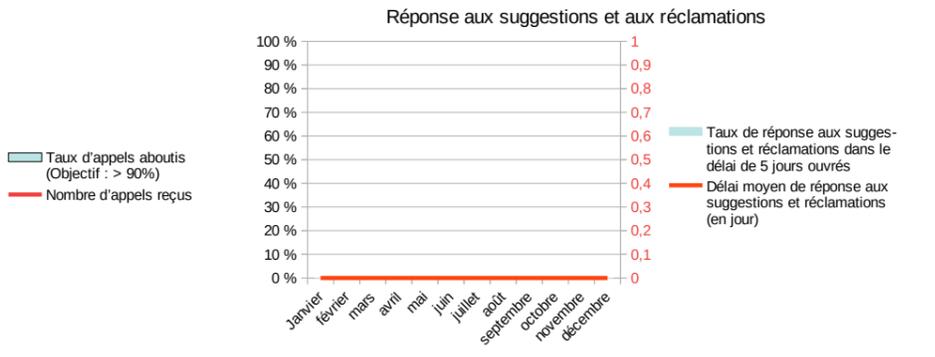
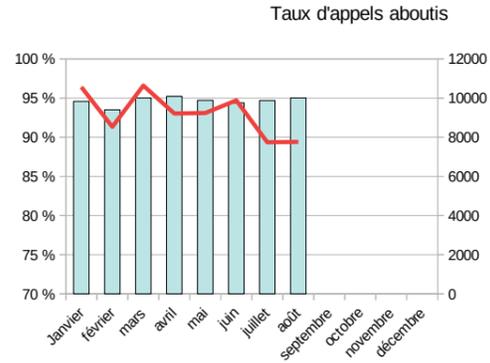
Module	Code	Libellé	Objectif	Janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Résultats annuels	
Accueil téléphonique	IQ 01	Taux d'appels aboutis (Objectif : > 90%)	90%	94,59 %	93,51 %	95,02 %	95,22 %	94,72 %	94,39 %	94,69 %	95,03 %					94,65 %	
	IQ 01 01	Nombre d'appels reçus		10567	8533	10642	9213	9240	9888	7745	7764					73592	
	IQ01 02	Nombre d'appels perdus		572	554	530	440	488	555	411	386					3936	
	IQ 02	Taux de mise à jour du serveur vocal dans le délai de 3 jours ouvrés	100%	Non concerné	Non concerné	Non concerné	Non concerné	Non concerné	Non concerné	Non concerné	Non concerné	Non concerné				#DIV/0 !	
	IQ 02 01	Nombre de demandes de mise à jour du serveur vocal														0	
	IQ02 02	Nombre de mises à jour du serveur vocal dans les 3 jours ouvrés, à compter de la demande														0	
Site internet / Numérique	IQ 03	Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	90%			62,50 %	100,00 %	94,74 %	88,89 %	100,00 %	66,67 %					90,80 %	
	IQ 03 01	Nombre de demandes de mise à jour du site internet				8	21	19	18	15	6					87	
	IQ 03 02	Nombre de mise à jour du site internet dans les 3 jours ouvrés, à compter de la demande				5	21	18	16	15	4					79	
	IQ 04	Taux de connexion au site internet départemental de l'État (Objectif : > 5%)	> 5%	11,57 %	12,84 %	12,39 %	11,66 %	13,53 %	17,21 %	19,41 %	17,74 %					19,39 %	
	IQ 04 01	Nombre total de visites au site IDE		20776	23063	22252	20949	24303	30905	34856	31858					208962	
	IQ 04 02	Nombre d'habitants du département		179604	179604	179604	179604	179604	179604	179604	179604	179604					179604
	IQ 05	Taux d'engagement sur les réseaux sociaux (Objectif : > 2%)	> 2%	2,68 %	4,55 %	5,17 %	4,39 %	6,53 %	5,56 %	3,06 %	3,12 %					4,53 %	
	IQ 05 01	Nombre d'engagements sur l'ensemble des publications au cours de la période		1230	3035	2602	3447	7065	12021	4903	3189					37492	
	IQ 05 02	Nombre d'impressions sur l'ensemble des publications au cours de la période		45965	66703	50361	78511	108115	216310	160188	102293					828446	
Suggestions / Réclamations	IQ 06	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés	80%													#DIV/0 !	
	IQ 06 01	Nombre de suggestions et réclamations reçues		0	0	0	0	0	0	0	0					0	
	IQ 06 02	Nombre de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés														0	
	IQ 07	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations (en jour)	5 jours													#DIV/0 !	
Demande d'information	IQ 08	Taux de réponse aux courriels de demande d'information dans le délai de 5 jours ouvrés	90%				100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %					100%	
	IQ 08 01	Nombre de courriels de demande d'information reçus (par échantillonnage ou enquête-mystère)					1	1	6	4	1					13	
	IQ 08 02	Nombre de réponse aux courriels de demande d'information dans le délai de 5 jours ouvrés					1	1	6	4	1					13	
	IQ 09	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel (en jour)	5 jours				3,00	1,00	0,83	0,75	0,00					0,92	
	IQ 10	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier (en jour)	10 jours														
Point numérique	IQ 11	Nombre d'usagers connectés aux points numériques		0	25	65	54	41	40	33	35					293	
	IQ 11	Taux de satisfaction au point numérique	90%	100% (enquête juin 2022)												100,00 %	
Enquête satisfaction	IQ12	Taux de satisfaction enquête générale	90%	98,9% (enquête juillet-septembre 2022)												98,90 %	

Domaine	Module	Engagement	Indicateur	Libellé	Janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Résultats 2022	Objectif 2022	Observations
Accueil téléphonique	1	10	IQ 01	Taux d'appels aboutis général	94,59 %	93,51 %	95,02 %	95,22 %	94,72 %	94,39 %	94,69 %	95,03 %					94,65 %	> 90%	
		8	IQ 02	Taux de mise à jour du serveur vocal interactif dans le délai de 3 jours ouvrés	Non concerné					#DIV/0 !	100%								
Site internet Réseaux sociaux	1	11	IQ 03	Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	0,00 %	0,00 %	62,50 %	100,00 %	94,74 %	88,89 %	100,00 %	66,67 %					90,80 %	100%	
		11	IQ 04	Taux de connexion au site internet départemental de l'État	11,57 %	12,84 %	12,39 %	11,66 %	13,53 %	17,21 %	19,41 %	17,74 %					19,39 %	> 5%	
		19	IQ 05	Taux d'engagement sur les réseaux sociaux	2,68 %	4,55 %	5,17 %	4,39 %	6,53 %	5,56 %	3,06 %	3,12 %					4,53 %	> 2%	
		19	IQ 05 01	Nombre de connexions par mois sur tous les réseaux sociaux (= Nombre d'impressions sur l'ensemble des publications)	45 965	66 703	50 361	78 511	108 115	216 310	160 188	102 293					828 446	/	
Suggestions / Réclamations	1	3	IQ 06	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %					#DIV/0 !	> 80%	
		3	IQ 07	Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations (en jours)	0		0	0	0	0	0,0	0,0					#DIV/0 !	15 jours	
Demande d'information générale (Échantillonnage)	1	17-2	IQ 08	Taux de réponse aux courriels de demande d'information dans le délai de 5 jours ouvrés (sur échantillonnage)				100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %					100,00 %	> 90%	
		17-2	IQ 09	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courriel (en jours)				3	1	0,83	0,75	0					0,92	5 jours	
		17-1	IQ 10	Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier (en jours)	Pas de demande						10 jours								
Point numérique	1	15	IQ 11	Nombre d'usagers au point numérique	0	25	65	54	41	40	33	35							

Communication d'urgence en cas d'évènement majeur (Module 7)	Nombre d'activations de la cellule de communication d'urgence opérationnelle	0	0	0	0	0	0	0	0	6	3						9		
	Taux d'activation dans les délais annoncés de la cellule d'information du public	sans objet						sans objet											
	Délai d'information des élus en temps de crise	30 min						30 min											
	Nombre d'exercices d'activation de la cellule d'information du public	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0						0		

dès lors que le corps préfectoral souhaite alerter des maires, ils le sont dans les minutes qui suivent via notre système externalisé d'alerte. 17 alertes depuis janvier : 11 pour orages, 4 pour canicule et 2 pour crues.(copies écran du système)

Enquête de satisfaction annuelle (Juillet-Septembre 2022) + Enquête de satisfaction au point numérique (Juin 2022)		2022	2023	Objectif 2022
Taux de satisfaction des usagers (Très satisfait)	Courtoisie	100 %		90 %
	Disponibilité	100 %		90 %
	Prise en compte des personnes en situation de handicap ou en difficulté	100 %		90 %
	Langage compréhensible	100 %		90 %
	Orientation vers le bon service	96 %		90 %
	Point numérique	100 %		90 %
	Signalétique	95 %		90 %
	Equipements/services mis à disposition	100 %		90 %
	Confort des espaces d'attente et d'accueil	100 %		90 %
	Délai d'attente	96 %		90 %
	Confidentialité des espaces/échanges	96 %		90 %
	Transfert d'appels	100 %		90 %
	Accueil téléphonique	100 %		90 %



Programme « Transparence »		Trimestre 4 2021	Trimestre 1 2022	Trimestre 2 2022	Trimestre 3 2022
Délai moyen de traitement des demandes de titres	Mise à disposition des CNI / passeport (Périmètre CERT)	22	23	22	
	Certificat d'immatriculation des véhicules (Périmètre CERT)	4	5	7	
	Permis de conduire (Périmètre CERT)	34	31	29	