

## TABLEAU DE SUIVI DES INDICATEURS QUALITE 2021

### MODULE 1 : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS

Indicateur	2020	2021	CIBLE
Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	99,00 %	<b>98,50 %</b>	80%
Taux de mise à jour du serveur vocal interactif dans le délai de 15 jours ouvrés	/	<b>100,00 %</b>	80%
Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés (courriel) et 10 jours ouvrés (courrier ou dépôt urne)	100,00 %	<b>100,00 %</b>	80%
Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations	2,5 jours	<b>1 jour</b>	5 jours (courriels) et 10 jours (courrier ou dépôt urne)
Taux d'appels aboutis (Indigo)	92,00 %	<b>90,00 %</b>	90%
Taux de connexions au site internet (Indigo)	11,46 %	<b>10,54 %</b>	5%
Délai moyen trimestriel de délivrance des CNI et de passeports	9,3 j	<b>14 j</b>	/
Délai moyen trimestriel de délivrance des CIV	5,3 j	<b>4 j</b>	/
Délai moyen trimestriel de délivrance des permis de conduire	18 j	<b>18,25 j</b>	/
Nombre d'usagers du point numérique	1413	<b>1304</b>	/

PREFECTURE DE L'ALLIER

Indicateur		2020	2021	CIBLE
Taux de satisfaction sur le critère "point numérique"		88,00 %	87,00 %	75%
Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés	BNE	/	<b>100% (déclaratif)</b>	80%
	BERGAT	/	<b>100% (déclaratif)</b>	80%
Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel	BNE	/	<b>1 à 2 jours (déclaratif)</b>	5 jours
	BERGAT	/	<b>1 à 2 jours (déclaratif)</b>	5 jours
Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courrier	BNE	/	<b>Pas de courrier</b>	10 jours
	BERGAT	/	<b>Pas de courrier</b>	10 jours
Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux (impressions)		6036296	4672318	/

**TABLEAU DE SUIVI DES INDICATEURS QUALITE 20**

**MODULE 5 : POLICES ADMINISTRATIVES LIEES A LA SECURITE**

Indicateur		2020	2021	CIBLE
Taux de traitement dans les délais annoncés des différents types de dossiers en matière de polices administratives	Armes	81,00 %	<b>100,00 %</b>	<i>2 mois</i>
	Débits de boissons (transferts licences)	100,00 %	<b>100,00 %</b>	<i>2 mois</i>
	Gardes particuliers	74,00 %	<b>91,00 %</b>	<i>2 mois</i>
	Policiers municipaux	/	<b>100,00 %</b>	<i>2 mois</i>
Taux de traitement dans les délais annoncés des différents types de dossiers en matière de polices administratives	Armes	74,00 %	<b>83,00 %</b>	<i>10 jours</i>
	Débits de boissons (transferts de licences)	100,00 %	<b>100,00 %</b>	<i>10 jours</i>
	Gardes particuliers	55,55 %	<b>95,00 %</b>	<i>10 jours</i>
	Policiers municipaux	/	/	<i>10 jours</i>

## TABLEAU DE SUIVI DES INDICATEURS QUALITE 2021

### MODULE 1 : RELATION GENERALE AVEC LES USAGERS

Indicateurs issus des enquêtes de satisfaction	2020	2021	CIBLE
Taux de satisfaction courtoisie	93,00 %	<b>97,00 %</b>	75%
Taux de satisfaction disponibilité	94,00 %	<b>97,00 %</b>	75%
Taux de satisfaction prise en compte des personnes en situation de handicap ou en difficulté	86,00 %	<b>91,00 %</b>	75%
Taux de satisfaction langage compréhensible	93,00 %	<b>96,00 %</b>	75%
Taux de satisfaction orientation des usagers	95,00 %	<b>91,00 %</b>	75%
Taux de satisfaction signalétique	94,00 %	<b>91,00 %</b>	75%
Taux de satisfaction services disponibles	87,00 %	/	75%
Taux de satisfaction confort de l'accueil	88,00 %	<b>93,00 %</b>	75%
Taux de satisfaction confidentialité	83,00 %	<b>79,00 %</b>	75%
Taux de satisfaction délai d'attente	73,00 %	/	75%
Taux de satisfaction sur le critère "point numérique"	88,00 %	<b>87,00 %</b>	75%
<b>Taux de satisfaction accueil physique</b>	88,00 %	<b>95,00 %</b>	75%

PREFECTURE DE L'ALLIER

<b>Taux de satisfaction accueil téléphonique+transfert d'appels</b>	77,00 %	<b>82,00 %</b>	<i>75%</i>
<b>Taux de satisfaction site internet</b>	90,00 %	<b>65,00 %</b>	<i>75%</i>