

Préfecture de l'Aisne														
MODULE	ENGAGEMENT		Cible	Résultats N-1	T1	Volume	T2	Volume	T3	Volume	T4	Volume	Annuel	
	N°	LIBELLE												
RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS	1 et 11	Mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés	95%	90%	94%	170 / 181	99%	174 / 176	99%	132 / 133	100%	152	98%	
	11	Connexions au site internet	> 5 %	15,6%	40%	219 289 visites	46%	249 619 visites	42%	228 347 visites	46%	248 339 visites	43,5%	
	19	Nombre de connexions sur les réseaux sociaux	/	230775		135183		100814		144204		5774	385975	
	1 et 8	Mise à jour du SVI dans le délai de 3 jours ouvrés	95%	100%	100%	1	/	0	/	0	100%	1	100%	
	2	Satisfaction sur le critère de la courtoisie des agents	> 85 %	84%	67%								37 réponses	67%
		Satisfaction sur le critère de la disponibilité des agents	> 80 %	61%	53%								37 réponses	53%
		Satisfaction sur la prise en compte des personnes en situation de handicap	> 90 %	83%	88%								37 réponses	88%
		Satisfaction sur la prise en compte des personnes en difficulté	> 85 %	73%	88%								37 réponses	88%
	3	Réponse aux suggestions et réclamations (reçues par courrier ou dans l'urne) dans le délai de 10 jours ouvrés	> 80 %	100%	Aucune			0%	0 / 2	100%	2	85%	146 / 172	96%
		Réponse aux suggestions et réclamations (reçues par courriel) dans le délai de 5 jours ouvrés	> 80 %	93%	100%	1	100%	2	/	0	81%	13 / 16	93,7%	
	5	Satisfaction sur le critère de l'orientation des usagers	> 90 %	93%	75%								37 réponses	75%
		Satisfaction sur le critère de la signalétique	> 90 %	93%	75%								37 réponses	75%
	6	Satisfaction sur le critère des équipements mis à disposition dans le hall	> 90 %	86%	75%								37 réponses	75%
		Satisfaction sur le critère de la propreté et du confort des locaux	> 90 %	93%	87,5%								37 réponses	88%
		Satisfaction sur le critère de la confidentialité	> 90 %	aucun résultat	aucun résultat								37 réponses	/
	7	Satisfaction sur le délai d'attente	> 80 %	64%	62,5%								37 réponses	63%
	8	Satisfaction sur le critère de l'accueil téléphonique	> 80 %	62%	44,4%								37 réponses	44%
	10	Satisfaction sur le critère de l'orientation de l'appel vers le bon service	> 80 %	68%	67%								37 réponses	67%
		Appels aboutis	> 90 %	50%	98%	8956 / 9135	97%	8937 / 9240	77%	19519 / 25211	74%	25967 / 34981	87%	
	15	Nombre d'usagers connectés au point numérique par jour	/	2,3	0,5 / jour	33 usagers / 65 jours ouvrés	0,3 / jour	18 usagers / 61 jours ouvrés	0,2 / jour	12 usagers / 63 jours ouvrés	0,9 / jour	56 usagers / 61 jours ouvrés	119 usagers	
Satisfaction sur le critère "point numérique"		> 95 %	aucun résultat	50%								37 réponses	50%	
17	Réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés	> 80 %	96%	94%	187 / 199	100%	211	98%	222 / 226	92%	84 / 91	96%		
	Réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 10 jours ouvrés	> 80 %	100%	100%	7	100%	6	100%	9	100%	3	100%		
DÉLIVRANCE DE TITRES DESTINÉS AUX USAGERS ÉTRANGERS	32	Délai moyen de traitement des 1ère demandes d'admission au séjour	90 jours	65 jours	95	285 jours pour 232 décisions positives	126	380 jours pour 187 décisions positives	116	350 jours pour 166 décisions positives	92	276 jours pour 160 décisions positives	107	
		Délai moyen de traitement des demandes de renouvellement de séjour	30 jours	17,5 jours	21	63 jours pour 674 décisions positives	29	88 jours pour 630 décisions positives	26	77 jours pour 653 décisions positives	27	81 jours pour 591 décisions positives	26	
33	Dossiers de fraude documentaire détectés par les préfectures	5‰	1,1‰	0‰	0 fraude sur 1 044 décisions	0‰	0 fraude sur 1 024 décisions	0‰	0 fraude sur 985 décisions	0‰	0 fraude sur 818 décisions	0‰		
RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITÉS TERRITORIALES	36	Réponse dans le délai de 15 jours ouvrés pour les courriers de demande d'information ou de conseil	> 80 %	aucun courrier	/	0	100%	1	/	0	/	0	100 %	
		Réponse dans le délai de 5 jours ouvrés pour les courriels de demande d'information ou de conseil	> 80 %	94%	100%	15	100%	30	100%	39	94%	15 / 16	98,5 %	
COORDINATION DES POLITIQUES PUBLIQUES	41	Nombre de réunions de lancement	/	4	2	3	6	5	16					
	44	Nombre d'événement organisés ou co-organisés	/	13	1	0	1	2	4					

Résultats enquête de satisfaction menée du 1^{er} au 30 septembre 2022

MAJ : 31/01/2023