

2ème trimestre 2015

Référentiel

Qualipref-

engagement 12 : « Nous affichons dans les locaux et sur le site internet les délais moyens locaux de

traitement des titres au guichet et par courrier. Ces délais sont actualisés 4 fois par an »

	délai de traitement Des titres	objectif	Evolution/4ème trim 2014 et observations
cartes nationales d'identité	3,3 jours	10 jours	Indicateur en amélioration
passesports			cet indicateur est supprimé à partir du 1 ^{er} trimestre 2015 Les demandes de passeports sont traitées depuis le Mois de janvier par la plateforme régionale de Troyes
cartes grises	19,2 mn	20 mn	indicateur en dégradation : absence d'un agent
permis de conduire	16,2 jours	13 jours	indicateur à la hausse sur le trimestre mais amélioration Spectaculaire au mois de juin (8,7 jours) pour 3 raisons : arrivée d'un nouvel agent, Opération coup de poing menée pour les primata, renforcement du pilotage
Taux d'appels perdus Préfecture	3,80%	4,00%	taux d'appel perdu en progression

réponses aux usagers	délai moyen de réponse	Engagement Qualipref Sur le délai de réponse	Taux de réponse dans les délais	
Courrier (1)	8 jours	15 jours maximum	100,00%	indicateur en nette amélioration
courriel	3 jours	5 jours maximum	77%	le délai moyen de réponse est en légère hausse
suggestion, réclamation	8 jours	15 jours maximum	88%	le délai moyen de réponse est en légère hausse
	taux de mise à jour du site internet sous 3 jours ouvrés	100 %	100 %	indicateur stable

(1) concerne uniquement le bureau de l'état civil et étrangers