3ème trimestre 2015

Référentiel Qualipref-engagement 21 : ***« 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/2ème trim 2015 et observations
cartes nationales d'identité	3,74 jours	10 jours	Très légère augmentation du délai
passeports			cet indicateur est supprimé à partir du 1er trimestre 2015 Les demandes de passeports sont traitées depuis le Mois de janvier par la plateforme régionale de Troyes
cartes grises	19,1 mn	20 mn	indicateur stable.
permis de conduire	8,7 jours	13 jours	Très nette amélioration de cet indicateur. Projet de service mis en place
Taux d'appels perdus Préfecture	3,44%	4,00%	Indicateur légèrement à la baisse

réponses aux usagers	délai moyen de réponse	Engagement Qualipref Sur le délai de réponse	Taux de réponse dans les délais	
Courrier	6 jours	15 jours maximum	100,00%	indicateur en amélioration
courriel	2 jours	5 jours maximum	68%	le taux de réponse dans les délais s'est légèrement dégradé
suggestion, réclamation	8 jours	15 jours maximum	82%	indicateurs stables
	taux de mise à jour du site internet sous 3 jours ouvrés	100 %	100 %	indicateur stable