

## 2 eme trimestre 2016

### 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 2016 et observations
cartes nationales d'identité	1,7	10 jours	Très légère amélioration de l'indicateur.
passesports			Cet indicateur est supprimé à partir du 1 <sup>er</sup> janvier 2015.
certificats d'immatriculation	19,31	20 mn	Indicateur stable sur le trimestre.
permis de conduire	8,94	13 jours	Indicateur stable en dépit des vacances d'été et des sous-effectifs.
Taux d'appels perdus Préfecture	4,11%	4,00%	Indicateur en hausse calculé sur les 03 mois.

réponses aux usagers	délai moyen de réponse	Engagement Qualipref Sur le délai de réponse	Taux de réponse dans les délais	
Courriers *	5 jours	15 jours maximum	100,00%	Indicateur en amélioration.
courriels	2 jours	5 jours maximum	81%	Le taux de réponse dans les délais s'est amélioré.
suggestions, réclamations	10 jours	15 jours maximum	100%	Forte amélioration des indicateurs.
taux de mise à jour du site internet sous 3 jours ouvrés		100 %	100,00%	Indicateur stable.

\* du Bureau de l'état civil et des étrangers