

## Bilan Annuel 2017



# **I. Tableaux de bord et indicateurs 2017**



# I- Tableaux de bord et indicateurs 2017 - Préfecture

Objectifs Qualité		Engagement	Résultats N-1	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	Résultats 2017	Objectifs Qualité		Engagement	Résultats N-1	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	Résultats 2017		
Communication d'urgence	Nombre de crises (événement réel)		30	-		19	Relations avec les collectivités	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E34	-	oui	95%	-		
	Nombre d'activations de la CIP pour événement réel	E47	0	-		0		Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E35	100%	oui	95%	93%	😐	
	Nombre total d'exercices réalisés	E48	30	-		28		Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés	E36	90%	oui	95%	100%	😊	
	Nombre d'exercices réalisés avec communiqué de presse	E48	0	-		0		Délai moyen de réponse	E36	2,2	oui	< 4j	2	😊	
	Nombre d'exercices réalisés avec une CIP	E47	1	oui	1	0		😞	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	E36	80%	non	95%	0%	😞
	Délai d'information des élus en temps de crise	E46	0,13	oui	1h	0,296		😊	Délai moyen de réponse	E36	13,3	non	< 10j	15	😞
	Taux d'information des élus en moins d'une heure	E46	100%	oui	100%	100%	😊								
	Délai d'activation du NUC	E47	0,06	oui	1h/3h	-	-								
	Taux d'activation du NUC dans le délai fixé par le préfet	E47	100%	oui	100%	-	-								
	Délai d'information des média en temps de crise	E46	0,46	oui	1h	-	-								
	Taux d'information des média en moins d'une heure	E46	100%	oui	100%	-	-								
	Délai de mise en ligne de l'information (Internet)	E46	0,55	oui	1h	-	-								

# I- Tableaux de bord et indicateurs 2017 - Sous-préfectures

Les objectifs fixés par le référentiel sont en rouge		engagement	Résultats N-1	atteinte objectif N-1	Objectifs annuels	Sous-préfecture d'Aix-en-Provence		Résultats N-1		Sous-préfecture d'Arles		Résultats N-1		Sous-préfecture d'Istres	
Accueil téléphonique	Taux de décroché en moins de 5 sonneries	E8	87%	oui	80%	82,0%	😊	90%	oui	88,0%	😊	97%	oui	98,3%	😊
	Taux d'appels perdus	E8	7%	oui	10%	5,3%	😊	3,1%	oui	1,9%	😊	4,0%	oui	5,4%	😊
	Taux d'appels perdus <u>SVI</u>	E8	7%	oui	10%	2,4%	😊	1,3%	oui	0,6%	😊	2,0%	oui	1,3%	😊
Accueil dématérialisé	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E14	-	oui	95%	-	-	100%	oui	-	-	100%	oui	-	-
	Délai moyen de réponse aux courriers	E15	-	oui	< 15j	-	-	0	oui	-	-	6	oui	-	-
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E14	100%	oui	95%	-	-	99%	oui	100%	😊	100%	oui	100%	😊
	Délai moyen de réponse aux courriels en jours ouvrés	E15	1,44	oui	< 5j	-	-	1,48	oui	2,78	😊	2,32	oui	2,50	😊
Réclamations	Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans les 15 jours	E3	100%	oui	95%	-	-	100%	oui	-	-	100%	oui	-	-
	Délai moyen de réponse aux réclamations et suggestions	E3	2%	oui	< 15j	-	-	4,3	oui	-	-	2,2	oui	-	-
Relations avec les collectivités territoriales	Taux de réponse aux courriers dans les 15 jours ouvrés	E34	100%	oui	95%	100%	😊	100%	oui	100%	😊	100%	oui	100%	😊
	Taux de réponse aux courriels dans les 5 jours ouvrés	E35	100%	oui	95%	97,5%	😊	100%	oui	83,2%	😞	100%	oui	100%	😊
	Taux de fixation de rendez-vous dans le délai de 4 jours ouvrés	E36	100%	oui	95%	-	-	92%	oui	100%	😊	100%	oui	100%	😊
	Délai moyen de réponse	E36	1,25	oui	4 j	-	-	2,6	oui	3	😊	0	oui	1	😊
	Taux de rendez-vous fixés dans le délai de 10 jours ouvrés	E36	75%	non	95%	-	-	50%	Non	100%	😊	100%	oui	100%	😊
	Délai moyen de réponse	E36	8	oui	10j	-	-	10	oui	5	😊	4	oui	10	😊

## **II. Présentation du nouveau référentiel**

## II – Présentation du nouveau référentiel

### Des délais de réponse calqués sur le référentiel Marianne :

#### **1. Suggestions / réclamations :**

- 5 jours ouvrés si envoi électronique
- 10 jours si envoi par courrier ou dépôt dans l'urne

#### **2. Demandes d'informations :**

- 5 jours ouvrés si envoi électronique
- 10 jours si envoi par courrier

#### **3. Relations avec les collectivités territoriales :**

- 5 jours ouvrés si envoi électronique
- 15 jours si envoi par courrier

Dans tous les cas, soit une réponse sur le fond, soit une réponse d'attente doit être donnée dans les délais indiqués.

## II – Présentation du nouveau référentiel

### Une information exhaustive sur les démarches en ligne

- Référencement et lisibilité des télé-procédures
- Liens pour le suivi de dossier ou pour signaler un dysfonctionnement
- Carte des mairies équipées d'un dispositif de recueil d'empreintes
- Affichage du délai moyen de traitement des dossiers
- Prise en compte des points numériques

## II – Présentation du nouveau référentiel

### Une information toujours plus dématérialisée

- Information d'urgence sur le compte Twitter / Facebook de la Préfecture
- Fiches de saisine des collectivités territoriales en ligne
- Assistance des médiateurs numériques pour les démarches en ligne

# **III. Les nouveaux tableaux de bord**

# III – Les nouveaux tableaux de bord

## Des modifications mineures

- Mises à jour suite à la réorganisation des services
- Prise en compte de l'ensemble des postes téléphoniques de chaque service concerné, plus seulement les postes d'accueil
- Suppression ou adaptation de certains indicateurs comme le taux de décrochés en moins de 5 sonneries qui a été supprimé
- Importance du taux d'appels perdus
- Importance que chaque service communique ses données dans les délais
- Des indicateurs sur les points numériques

# **VI. Points numériques – état des lieux**

## VI – Points numériques – état des lieux

**Aujourd'hui 11 points numériques répartis sur les 4 sites :**

- 6 points numériques (contre 2 en début d'année) sur le site de saint Sébastien
- 2 points numériques à Aix-en-Provence
- 1 point numérique à Arles
- 2 points numériques à Istres (contre 1 en début d'année)

## VI – Points numériques – état des lieux

- Jusqu'à 20 dossiers traités par demi journée et par point numérique (très variable selon l'activité / la passivité du médiateur)
- Importance d'avoir la mallette pédagogique toujours à portée de main
- Une vingtaine d'espaces numériques dans les mairies, associations, MSAP, dispositif en plein développement
- Des formations complètes à disposition