

LES INDICATEURS EN RELATION AVEC LA DÉMARCHE QUALITÉ EN SAVOIE au T2-2021

| Engagements Référentiel Qual-e-pref                                 | Fiches de procédure | Missions Indicateurs CGD            | Libellé de l'indicateur   | Janvier | Février                    | Mars | Avril | Mai                             | Juin | Juillet | Août | Sept | Octobre | Novembre | Décembre | Résultats 2021 | Objectifs 2021            | Résultats 2020            | Observations  |   |  |
|---|---------------------|-------------------------------------|---|---------|----------------------------|------|-------|---------------------------------|------|---------|------|------|---------|----------|----------|----------------|---------------------------|---------------------------|---|---|--|
| <b>MODULE 1 : RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS</b>                |                     |                                     |   |         |                            |      |       |                                 |      |         |      |      |         |          |          |                |                           |                           |   |   |  |
| E1-E11  | FP8                 | Communication                       | Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)                  |         |                            |      |       | 94%                             |      |         |      |      |         |          |          |                | >90 %                     | 100,00 %                  | Tableau complété par SICOM  |   |  |
| E1-E8   | FP6                 | Information                         | Taux de mise à jour du serveur vocal interactif local dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour) |         |                            |      |       |                                 |      |         |      |      |         |          |          |                | 100 %                     | 100,00 %                  | Pas de MAJ au T1-2021<br>Tableau complété par SIDSIC                      |   |  |
| E3-E16<br>E17-E18   | FP1                 | Management stratégique              | Taux de réponses aux courriers dans les délais de 10 jours  |         | 66,00 %                    |      |       | 71,90 %                         |      |         |      |      |         |          |          |                | >80 %<br>(objectif local) | 85,00 %                   | exIF950 : fiche indicateur du contrôle de gestion<br>Objectif local: 80 % |   |  |
| E3-E16<br>E17-E18   | FP1                 |                                     | Taux de réponses aux courriels dans les délais de 5 jours (fiche indicateur 2018 du contrôle de gestion)  |         | 76,00 %                    |      |       | 97,37 %                         |      |         |      |      |         |          |          |                | >80 %<br>(objectif local) | 75,50 %                   | exIM715 : fiche indicateur du contrôle de gestion<br>Objectif local: 80 % |   |  |
| E3-E18  | FP1                 |                                     | Taux de réponses aux suggestions-réclamations dans les délais de 10 jours par courrier ou de 5 jours si réponse par courriel                        |         | 100,00 %                   |      |       | 100,00 %                        |      |         |      |      |         |          |          |                |                           | >80 %<br>(objectif local) | 88,00 %   | exIM713 : fiche indicateur du contrôle de gestion<br>Objectif local: 80 % |  |
| E8 à 10   |                     | Information                         | Taux d'appels décrochés : Application MEMOBOX (MAJ 270521)  |         | 86,00 %                    |      |       | 88,50 %                         |      |         |      |      |         |          |          |                | >90 %                     | 74,53 %                   | IM714 : fiche indicateur du contrôle de gestion                           |   |  |
| E14   |                     | Affichage du programme Transparence | Délai moyen de délivrance des CNI-PSP   |         | 8 jours                    |      |       | 12 jours                        |      |         |      |      |         |          |          |                |                           |                           | Tableau trimestriel du programme transparence de la MMS                   |   |  |
| E14   |                     |                                     | Délai moyen de délivrance des CIV   |         | 4 jours                    |      |       | 4 jours                         |      |         |      |      |         |          |          |                |                           |                           | Tableau trimestriel du programme transparence de la MMS                   |   |  |
| E14   |                     |                                     | Délai moyen de délivrance des PC  |         | 24 jours                   |      |       | 37 jours                        |      |         |      |      |         |          |          |                |                           |                           | Tableau trimestriel du programme transparence de la MMS                   |   |  |
| E15   |                     | Accueil                             | Nombre d'usagers connectés aux points numériques par mois (à compter du 14 mars)  | 25      | 48                         | 46   | 44    | 33                              |      |         |      |      |         |          |          |                |                           |                           | Accueil général + PAN fermés de nombreux mois cause COVID                 |   |  |
| E1-E4 à 7   | PF4                 |                                     | Nombre d'usagers se présentant à l'accueil général par mois   | 268     | 248                        | 292  | 329   | 293                             |      |         |      |      |         |          |          |                |                           |                           |   |   |  |
| E19   | PF9                 | Représentation de l'État            | Taux de connexions au site internet départemental de l'État   |         | 19,21 %                    |      |       | 16,00 %                         |      |         |      |      |         |          |          |                | >5 %                      | 21,10 %                   | IM106 : fiche indicateur du contrôle de gestion-SICOM                     |   |  |
| E19   | FP10                |                                     | Taux d'engagements sur les réseaux sociaux  |         | 4,90 %                     |      |       | 8,40 %                          |      |         |      |      |         |          |          |                |                           | >2 %                      | 5,34 %  | IM109 : fiche indicateur du contrôle de gestion-SICOM                     |  |
| E19   | FP10                | Représentation de l'État            | Nombre d'abonnés sur Facebook   |         | 13 359<br>(au 31 mai 2021) |      |       | 14522<br>(au 3 septembre 2021)  |      |         |      |      |         |          |          |                |                           |                           | Donnée récupérée sur Facebook   |   |  |
| E19   | FP10                |                                     | Nombre d'abonnés sur Twitter  |         | 10 600<br>(au 31 mai 2021) |      |       | 10 700<br>(au 3 septembre 2021) |      |         |      |      |         |          |          |                |                           |                           |   | Donnée récupérée sur Twitter  |  |
| <b>MODULE 7 : COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÈNEMENT MAJEUR</b> |                     |                                     |   |         |                            |      |       |                                 |      |         |      |      |         |          |          |                |                           |                           |   |   |  |
| E47   | FP1                 | Sécurité                            | Nombre d'activation de la cellule de communication opérationnelle d'urgence   |         | 1                          |      |       | 2                               |      |         |      |      |         |          |          |                |                           |                           | 4   |   |  |
| E49   | FP1-4               |                                     | Taux d'activation dans les délais annoncés de la cellule d'information au public  |         | 100,00 %                   |      |       | 100,00 %                        |      |         |      |      |         |          |          |                |                           |                           |   | - d'une heure après l'activation du NU décidée par le préfet<br>0         | T1 : cellule activée 1 fois<br>T2 : cellule activée ... fois |
| E49-50  | FP3                 |                                     | Nombres d'exercices réalisés (semestriel)   |         | 1                          |      |       | 2                               |      |         |      |      |         |          |          |                |                           |                           |   | 4   | 6  |

Création : 10/09/2019

MAJ : 03/09/2021

Fichier : P:\SGCD\CPM\PERFORMANCE\DEMARCHE QUALITE\1- QUAL-e-PREF 2020-2022\15-INDICATEURS DE LA QUALITE\2021