

LES INDICATEURS EN RELATION AVEC LA DÉMARCHE QUALITÉ EN SAVOIE en 2022

Engagements Référentiel Qual-e-pref	Fiches de procédure	Missions Indicateurs CGD	Libellé de l'indicateur	Janv	Févr	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Octobre	Novembre	Décembre	Résultats 2022	Objectifs 2022	Résultats 2021	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)	95,83 %													>90 %	91,00 %	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 Tableau complété par SIDSIC	
E3-E16 E17-E18	FP1	Management stratégique	Taux de réponses aux courriers dans les délais de 10 jours	93,71 %													>80 % (objectif local)	85,43 %	exIF950 : fiche indicateur du contrôle de gestion Objectif local: 80 %	
E3-E16 E17-E18	FP1		Taux de réponses aux courriels dans les délais de 5 jours (fiche indicateur 2018 du contrôle de gestion)	94,12 %													>80 % (objectif local)	93,26 %	exIM715 : fiche indicateur du contrôle de gestion 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 %														>80 % (objectif local)	100,00 %	exIM713 : fiche indicateur du contrôle de gestion Objectif local: 80 %
E8 à 10		Information	IM714 Taux d'appels décrochés : Application MEMOBOX (MAJ 270521)	97,10 %													>90 %	89,27 %	IM714 : fiche indicateur du contrôle de gestion	
E14		Affichage du programme Transparence	Délai moyen de délivrance des CNI-PSP															14 jours	Tableau trimestriel du programme transparence de la MMS	
E14			Délai moyen de délivrance des CIV															4 jours	Tableau trimestriel du programme transparence de la MMS	
E14			Délai moyen de délivrance des PC															35 jours	Tableau trimestriel du programme transparence de la MMS	
E15		Accueil	Nombre d'usagers connectés aux points numériques par mois (à compter du 2 mai 2022)															152	PAN fermé au T1-2022	
E1-E4 à 7	PF4		Nombre d'usagers se présentant à l'accueil général par mois	394	187	455											455	3528		
E19	PF9	Représentation de l'État	IM106 Taux de connexions au site internet départemental de l'État	11,70 %													>5 %	15,16 %	IM106 : fiche indicateur du contrôle de gestion-SICOM	
E19	FP10		IM109 Taux d'engagements sur les réseaux sociaux	13,40 %														>2 %	9,72 %	IM109 : fiche indicateur du contrôle de gestion-SICOM
E19	FP10	Représentation de l'État	Nombre d'abonnés sur Facebook	15000														15000	Donnée récupérée sur Facebook	
E19	FP10		Nombre d'abonnés sur Twitter	11500														11300	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	0															8	
E49	FP1-4		Taux d'activation dans les délais annoncés de la cellule d'information au public	100,00 %														- d'une heure après l'activation du NU décidée par le préfet	100,00 %	En 2021 : T1 : cellule activée 1 fois T2 : cellule activée 0 fois T3 : cellule activée 0 fois T4 : cellule activée 1 fois
E49-50	FP3		IM212 Nombres d'exercices réalisés (semestriel)	0														4	7	