

# Annexe 1



## Accueil téléphonique – Standard – N° dédiés

Indicateurs	Résultat 2013	Objectif 2014	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif
IL 21 Tx <u>appels répondus</u> en moins de 5 sonneries au standard	99,9 %	97 %	99.9 %	99,8 %	99,9%	
IL 22 Tx <u>appels perdus</u> au standard	< 1 %	3 %	< 1 %	< 1 %	< 1 %	
IL 25 Tx <u>appels perdus sur back office</u>	5,3 %	5 %	13.3 %	11.4 %	6 %	



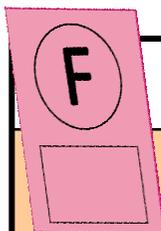
## Accueil téléphonique – S.A.R.T

Indicateurs	Résultat 2013	Objectif 2014	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif
IL 24 Durée moyenne d'attente dans la file d'attente du SART	7 min	8 min	5 min	3 min et 39 s	6 min et 02 s	
IL 23 Tx <u>appels raccrochés</u> dans la file d'attente du SART	21 %	23 %	14 %	10.3 %	17.4 %	



## Usagers de la route - SIV

Indicateurs	Résultat 2013	Objectif 2014	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
IM 322 Délai moyen de délivrance des opérations SIV en temps réel	41 min	45 min	33 min	31 min	39 min	
IL 52 <u>% d'opérations SIV traitées au guichet</u> dans le délai de 45 mn	91 %	80 %	90 %	85 %	77%	
IM 344 Délai moyen de traitement des <u>opérations SIV en différé</u>	3.7 jours calendaires	7 jours calendaires	2.6 j	4 j	2,7 j	
Il 53 Tx de <u>certificats d'immatriculation délivrés par courrier</u> dans le délai de 7 jours	94 %	80 %	100 %	88 %	100 %	



## Usagers de la route – Permis de conduire

Indicateurs	Résultat 2013	Objectif 2014	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
IL 56 Temps d'attente aux guichets <u>des permis de conduire</u>	Nouvel indicateur	50 min	50 min	45 min	36 min	
IM 361 Délai moyen de traitement des <u>permis de conduire en temps différé</u>	5.3 jours	13 jours	23.5 j	37 j	19 j	

- Avec le nouveau système FAETON 1, le service doit faire face à des tâches supplémentaires, à un allongement du temps de saisie informatique et à une progression de l'affluence des usagers. De plus, les dossiers reçus suite à réussite à l'examen sont souvent incomplets.
- L'augmentation importante des délais de traitement des permis de conduire en temps différé est constaté dans d'autres préfectures de la région.

### Actions correctrices :

- Réunion des auto-écoles en février : sensibilisation à la constitution des dossiers des premiers permis de conduire – amélioration constatée en septembre -
- Modification des roulements d'équipe
- Reprise complète du stock de courriers avec un classement plus adapté
- Supprimer les plages horaires consacrées aux auto-écoles (2 demi-journées par semaine), remplacer par une boîte aux lettres et récupérer l'agent du guichet pour le traitement des courriers
- Ouverture d'un guichet supplémentaire au service des permis de conduire

CNI - Passeport						
Indicateurs	Résultat 2013	Objectif 2014	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
IM 341 <u>Délai moyen</u> de traitement des <u>CNI</u> en jours calendaires	6.7	10 jours	10.1 j	18.6 j	15.8 j	
IM 342 <u>Délai moyen</u> des <u>passeports</u> biométriques en jours calendaires	2.9	7 jours	5,6 j	12.2 j	7.4 j	

- ⇒ Le service a subi des pannes informatiques répétées. Ces éléments expliquent qu'un stock de dossiers (tant CNI que passeport) s'est constitué dès le début de l'année.
- ⇒ Les demandes étant plus nombreuses à l'approche des congés, le stock augmente au mois de mai.
- ⇒ Depuis le 1er avril, le service centralise les passeports pour tout le département.

#### Mesures correctrices mises en place:

- Heures supplémentaires
- Renfort (vacataire, aide des agents des professions réglementées)
- Transfert des appels téléphoniques au chef de bureau.



## Réponse aux courriers, courriels, réclamations et suggestions

Indicateurs	Résultat 2013	Objectif 2014	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
IL 46 <u>Délai moyen de réponse</u> aux courriers et courriels de suggestions et réclamations (jours ouvrés)	7 j	15 j	8.1 j	11.3 j	4.2 j	
IL 45 <u>Taux de réponse</u> aux suggestions et réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés	98 %	95 %	92.9%	100%	100 %	

## Fraude documentaire

Indicateurs	Résultat 2013	Objectif 2014	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
Tx de <u>fraude documentaire détectée</u> par les préfectures (pour mille) CNI-passeport, Siv, permis	0,55	Pas d'objectif	0,27	1.06	0,63	



## Site internet

Indicateurs	Résultat 2013	Objectif 2014	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
IL 31 Tx de <u>mise à jour du site internet</u> dans le délai de 3 jours ouvrés	96 %	95 %	90%	93%	100%	
IM 106 Taux de <u>connexion au site internet</u>	3.4 %	Pas d'objectif	5.4 %	4.9 %	4.3 %	

## Réponse aux demandes d'information par courrier

Indicateurs	Résultat 2013	Objectif 2014	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
IL 42 <u>Délai moyen de réponse</u> aux demandes d'information par courrier	12.8 j	15 j	14.6 j	15.1 j	14.3 j	
IL 41 <u>Taux de réponse aux courriers</u> de demande d'information dans le délai de 15 jours ouvrés	68 %	90 %	57.7%	63.2 %	59.5 %	

### Actions correctrices :



- Rénover la procédure concernant les demandes d'attestation de contestation des amendes (réduire le délai d'enregistrement des déclarations de cession, envoi d'un récépissé directement après l'enregistrement, faire un AR dès lors qu'un service est saisi)

## Réponse aux demandes d'information par courriel

Indicateurs	Résultat 2013	Objectif 2014	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
IL 44 <u>Délai moyen de réponse</u> aux demandes d'information par courriel	2 j	5 j	2,4 j	2 j	1.9 j	
IL 43 <u>Taux de réponse aux courriels</u> de demande d'information dans le délai de 5 jours ouvrés	95.7%	95 %	92,9%	98.4%	98.1 %	

# Annexe 2

## Evolution des réclamations, remarques et suggestions

	Nombre de fiches positives	Nombre de fiches négatives	Nombre de fiches mixtes	Nombre total de fiches	Nombre total de visiteurs reçus dans l'année	% signalements reçus sur le nombre total de visiteurs reçus
2013 (Janvier à septembre)	33 (35.3 %)	84 (46.1%)	7 (18.6 %)	124	146766	0.08 %
2014 (Janvier à septembre)	12 (20,3%)	36 (61,1%)	11 (18,6%)	59	195416	0,03 %

