

Indicateurs Qual-e-Pref 2022 (au 31 juillet 2022)

Indicateurs qualité préfecture du Gers

Nom indicateur	périodicité/commentaire	objectif	Janvier 2022	Février 2022	Mars 2022	Avril 2022	Mai 2022	Juin 2022	Juillet 2022
Taux de connexions au site IDE	Indicateurs mensuel	5,00 %	32,37 %	21,76 %	26,00 %	49,74 %	21,94 %	32,62 %	24,33 %
Taux d'engagement réseaux sociaux	Indicateurs mensuel	2,00 %	5,21 %	4,88 %	4,94 %	6,29 %	5,91 %	7,05 %	7,18 %
Taux d'appels décrochés	Indicateurs mensuel	90,00 %	89,65 %	90,32 %	89,25 %	89,51 %	90,16 %	87,79 %	90,69 %
Taux de dossiers de fraude documentaire détectés SMI	Indicateurs T4 2021	0,50 %	0,59 %	0,61 %	0,55 %	0,00 %	1,04 %	0,00 %	1,02 %
Délai moyen de traitement des demandes d'admission au séjour	Indicateurs mensuel	60 j maxi	40	57	49	54	53	59	52
Délai moyen de traitement des demandes de renouvellement de séjour	Indicateurs mensuel	60 j maxi	67	52	51	44	53	69	56
Délai moyen de traitement des courriels	échantillon de 46 mails février-mars 2022	5 jours maxi	1	1	1	1	1	1	1
Délai moyen de traitement des courriers	pas de courrier de demande d'information	10 j maxi	-	-	-	-	-	-	-
Délai moyen de traitement des réclamations	2 réclamations en février 2022	maxi 5 jours	1	1	1	1	1	1	1
Taux de mise à jour du serveur vocal interactif	Délai de 3 jours	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Nombre d'usager inscrits au point numérique	nombre d'usager par mois	pas d'objectif	49	42	34	47	42	62	43
Taux de mise à jour du site internet	Délai de 3 jours	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Indicateurs qualité enquêtes de satisfaction sur l'accueil à la préfecture du Gers

		%
Taux de satisfaction des usagers accompagnés par le médiateur numérique de la préfecture	Enquête déc 2020 panel de 45 usagers	100,00 %
Satisfaction sur l'accessibilité des personnes à mobilité réduite sur le point numérique de la préfecture	Enquête déc 2020 panel de 45 usagers	79,00 %
Satisfaction des modalités de prise de RDV au point accueil numérique de la préfecture	Enquête déc 2020 panel de 45 usagers	95,00 %
Satisfaction du confort et de la propreté du point accueil numérique de la préfecture	Enquête déc 2020 panel de 45 usagers	100,00 %
Satisfaction du délai d'obtention d'un rendez-vous avec les services de la préfecture	Enquête 2022 panel de 57 répondants	86,00 %
Satisfaction sur la courtoisie des agents de la préfecture	Enquête 2022 panel de 57 répondants	89,50 %
Satisfaction sur la disponibilité des agents de la préfecture	Enquête 2022 panel de 57 répondants	85,80 %
Satisfaction sur la clarté des informations fournies	Enquête 2022 panel de 57 répondants	87,50 %
Satisfaction sur le confort des locaux d'accueil des usagers	Enquête 2022 panel de 57 répondants	96,40 %
Satisfaction globale sur l'accueil à la préfecture	Enquête 2022 panel de 57 répondants	89,50 %
Accueil téléphonique : satisfaction sur la courtoisie des agents	Enquête mystère téléphonie 2022	97,50 %
Accueil téléphonique : % d'appels pris en charge pendant heures d'ouverture	Enquête mystère téléphonie 2022	100,00 %
Taux d'appels décrochés	logiciel de gestion interne	90,00 %