

 PRÉFÈTE DE LA LOIRE <i>Liberté</i> <i>Égalité</i> <i>Fraternité</i>	Résultats de notre démarche qualité		
	MAJ		25/04/22
Indicateur	Janvier	Février	mars
Taux de mise à jour du site internet dans un délai de 3 jours ouvrés.	100,00 %	97,30 %	98,46 %
Taux de mise à jour du serveur vocal interactif local dans un délai de 3 jours ouvrés.	100,00 %	50,00 %	Pas de mise à jour
Taux de réponse aux suggestions et aux réclamations via courriers et urne dans le délai de 10 jours ouvrés.	Aucune suggestion ou réclamation par courrier ou via l'urne	Aucune suggestion ou réclamation par courrier ou via l'urne	100,00 %
Taux de réponses aux suggestions et aux réclamations via courriels et réseaux sociaux dans le délais de 5 jours ouvrés	81,00 %	100,00 %	100,00 %
Délai moyen de réponse aux suggestions réclamations (jours)	2,9	3,1	1,3
Taux d'appels aboutis	82,00 %	81,00 %	80,40 %
Taux de connexions au site internet	7,80 %	6,40 %	8,52 %
Délais moyens trimestriels de délivrance des CNI/PSP (jours)	9	9	9
Délais moyens trimestriels de délivrance des titres étrangers (mois)	2,75	2,75	2,75
Nombre d'usagers connectés au point numérique par mois	104	113	131
Taux de courriels de demandes d'informations générales traités dans les délais à l'accueil général	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Taux de courriers de demandes d'informations générales traités dans les délais à l'accueil général	Pas de courrier de demande d'information générale	Pas de courrier de demande d'information générale	Pas de courrier de demande d'information générale
Taux de courriels de demandes d'informations générales traités dans les délais au point numérique	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Taux de courriers de demandes d'informations générales traités dans les délais au point numérique	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Taux de courriels de demandes d'informations générales traités dans les délais au bureau immigration	90,14 %	86,21 %	95,83 %
Taux de courriers de demandes d'informations générales traités dans les délais au bureau immigration	Pas de courrier de demande d'information générale	Pas de courrier de demande d'information générale	Pas de courrier de demande d'information générale
Délais moyens de réponses aux demandes d'informations générales par courriels (jours)	3	3	2,2
Délais moyens de réponses aux demandes d'informations générales par courriers	-	-	-
Nombre de connexion par mois sur les réseaux sociaux	1026541	504165	460312
Délai moyen mensuel de mise de disposition des demandes de CNI et passeports (jours)	9	9	11
Nombre de dossiers de fraude documentaire CNI et passeports détectés par le CERT	55	46	45