



Tableau de bord QUALITE 2024 - DUPA -

Accueil Physique	Cible 2024	1 ^{er} Trimestre	2er Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	2024
Accueil BU nb usagers reçus en moyenne / jour		98	104	88	108	100
Taux de satisfaction global	75%	97% résultat obtenu lors du sondage des usagers (enquête de satisfaction annuelle)				
Courriels - courriers - réclamations	Cible 2024	1 ^{er} Trimestre	2er Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	2024
Demandes d'informations Nb moy par trimestre		2647	3043	3267	2015	10972
Taux de réponses en 5 jours maxi	> 80%	100%	100%	100%	100%	100%
Délai moyen de réponse en jours	< 5 jours	1	1	1	1	1
Nombre de réclamations effectuées via le formulaire de contact				1	2	3
Délai moyen de réponse en jours	< 5 ou 10	Les usagers ne reçoivent pas de réponses car ils ne sont pas identifiés.				
Site internet	Cible 2024	1 ^{er} Trimestre	2er Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	2024
Quatre réseaux sociaux utilisés		LinkedIN, Facebook et X				
Taux de satisfaction global	75 %	66%				
Accueil Téléphonique	Cible 2024	1 ^{er} Trimestre	2er Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	2024
Nombre d'appels reçus en moyenne / jour		32	35	26	26	29
Taux d'appels décrochés	>85%	89%	81%	87%	89%	87%
Taux de satisfaction global	75%	65% résultat obtenu lors du sondage des usagers (enquête de satisfaction)				
Téléprocédures PERMIS DE CONDUIRE	Cible 2024	1 ^{er} Trimestre	2er Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	2024
Délais de traitement CERT PC en jours	< 8 jours	21	24	11	14	18
Flux mensuel moyen de demande (cumul)		42855	52140	54316	47442	49188
Délais moyen de traitement CERT EPE en jours		88	91	89	74	86
Flux mensuel moyen de demande (cumul)		2923	2725	2790	2903	11341
Stock fin de trimestre EPE		1331	1448	1210	1299	1299
Délais moyen de traitement PIC en jours		23	22	28	20	23
Flux mensuel moyen de demande (cumul)		3117	2640	2236	2243	10236
Stock fin de trimestre PIC		550	300	433	232	232
Taux de satisfaction (auto écoles stages/ récupération de points)	88%	80% résultat obtenu lors du sondage (enquête de satisfaction annuelle)				
Téléprocédures CNI ET PASSEPORTS	Cible	1 ^{er} Trimestre	2er Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	2024
Délais de traitement CERT CNI/P en jours	17 jours	4	4	4	4	4
Flux mensuel moyen de demande (cumul)		96136	95610	78269	77677	347692
Stock fin de trimestre	15 jours	18	35	22	59	59
Taux de satisfaction mairies DR	88%	84% résultat obtenu lors du sondage (enquête de satisfaction annuelle)				
Téléprocédures CIV	Cible	1 ^{er} Trimestre	2er Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	2024
Délais de traitement CERT SIV en jours	17 jours	35	26	32	34	32
Flux mensuel moyen de demande (cumul)		26122	21823	24308	19510	91763
Stock fin de trimestre	< 14 jours	14	17	13	18	18
Taux de satisfaction professionnels de l'automobile	88%	85% résultat obtenu lors du sondage (enquête de satisfaction annuelle)				