

Tableau de bord QUALITÉ 2025 - DUPA -

Accueil Physique	Cible 2025	1 ^{er} Trimestre	2er Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	2025
Accueil BU nb usagers reçus en moyenne / jour		115	124	109	102	112,4
Taux de satisfaction global	75%	100% résultat recueilli au moyen d'un questionnaire mis à disposition au bureau des usagers tout au long de l'année				
Courriels - courriers - réclamations	Cible 2025	1 ^{er} Trimestre	2er Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	2025
Demandes d'informations Nb moy par trimestre		2005	2311	2463	2528	9307
Taux de réponses en 5 jours maxi	> 80%	100%	100%	100%	100%	100,00 %
Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel	< 5 jours	1	1	1	1	1
Nombre de réclamations effectuées via le formulaire de contact		2		2	3	7
Délai moyen de réponse aux réclamations via le formulaire de contact du site internet de la préfecture	< 5 ou 10	2		9	5,6	5,5
Site internet	Cible 2025	1 ^{er} Trimestre	2er Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	2025
Trois réseaux sociaux utilisés		LinkedIn, Facebook et X				
Taux de satisfaction global https://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/	75 %	65,9% résultat obtenu lors du sondage des usagers (enquête de satisfaction annuelle)				
Accueil Téléphonique	Cible 2025	1 ^{er} Trimestre	2er Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	2025
Nombre d'appels reçus en moyenne / jour		69	69	58	55	251
Taux d'appels décrochés	>85%	79%	83%	94%	91%	86,83 %
Taux de satisfaction global	75%	85,7% résultat obtenu lors du sondage des usagers (enquête de satisfaction annuelle)				
Téléprocédures PERMIS DE CONDUIRE	Cible 2025	1 ^{er} Trimestre	2er Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	2025
Délais de traitement CERT PC en jours	< 15 jours	15	12	12	15	13,6
Flux mensuel moyen de demande (cumul)		47427	51133	48990	47156	194706
Délais moyen de traitement CERT EPE en jours		81	86	77	97	85,2
Flux mensuel moyen de demande (cumul)		3081	3297	3308	3156	12842
Stock fin de trimestre EPE		1061	2000	2035	2632	2632
Délais moyen de traitement PIC en jours		32	34	31	28	31,3
Flux mensuel moyen de demande (cumul)		3969	3017	2893	2933	12812
Stock fin de trimestre PIC		1399	375	340	679	679
Taux de satisfaction (auto écoles stages/ récupération de points)	88%	74,4% résultat obtenu lors du sondage (enquête de satisfaction annuelle)				
Téléprocédures CNI ET PASSEPORTS	Cible 2025	1 ^{er} Trimestre	2er Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	2025
Délais moyen mensuel de mise à disposition des demandes de CNI et Passeport en jours	15 jours	12	12	12	9	11,5
Flux mensuel moyen de demande (cumul)		78226	74990	66043	68650	287909
Stock fin de trimestre	15 jours	4	4	3	2	2
Taux de satisfaction mairies DR	88%	94% résultat obtenu lors du sondage (enquête de satisfaction annuelle)				
Téléprocédures CIV	Cible 2025	1 ^{er} Trimestre	2er Trimestre	3er Trimestre	4er Trimestre	2025
Délais de traitement CERT SIV en jours	17 jours	31	34	42	36	35,8
Flux mensuel moyen de demande (cumul)		25187	22807	24412	25036	97442
Stock fin de trimestre	< 14 jours	17	18	15	11	11
Taux de satisfaction professionnels de l'automobile	88%	86,95% résultat obtenu lors du sondage (enquête de satisfaction annuelle)				