

## Tableau de bord QUALITÉ 2026 - DUPA -

| Accueil Physique                                                                                                                              | Cible 2026 | 1 <sup>er</sup> Trimestre                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Accueil BU nb usagers reçus en moyenne / jour                                                                                                 |            |                                                                                                                              |
| Taux de satisfaction globale                                                                                                                  | 75%        | Non connu (résultats recueillis au moyen d'un questionnaire mis à disposition au bureau des usagers tout au long de l'année) |
| <b>Courriels - courriers - réclamations</b>                                                                                                   | Cible      | 1 <sup>er</sup> Trimestre                                                                                                    |
| Demandes d'informations Nb moy par trimestre                                                                                                  |            | 3202                                                                                                                         |
| Taux de réponses en 5 jours maxi                                                                                                              | > 80%      | 100%                                                                                                                         |
| Délai moyen de réponse en jours                                                                                                               | < 5 jours  | 1                                                                                                                            |
| Nombre de réclamations effectuées via le formulaire de contact                                                                                |            | 1                                                                                                                            |
| Délai moyen de réponse en jours                                                                                                               | < 5 ou 10  | 1                                                                                                                            |
| <b>Site internet</b>                                                                                                                          | Cible      |                                                                                                                              |
| Trois réseaux sociaux utilisés                                                                                                                |            | LinkedIN, Facebook et X                                                                                                      |
| Taux de satisfaction global <a href="https://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/">https://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/</a> | 75 %       | Non connu (résultats obtenu lors de l'enquête de satisfaction annuelle à destination des usagers)                            |
| <b>Accueil Téléphonique</b>                                                                                                                   | Cible      | 1 <sup>er</sup> Trimestre                                                                                                    |
| Nombre d'appels reçus en moyenne / jour                                                                                                       |            | 58                                                                                                                           |
| Taux d'appels décrochés                                                                                                                       | >85%       | 91%                                                                                                                          |
| Taux de satisfaction globale                                                                                                                  | 75%        | Non connu (résultats obtenu lors de l'enquête de satisfaction annuelle à destination des usagers)                            |
| <b>Téléprocédures PERMIS DE CONDUIRE</b>                                                                                                      | Cible      | 1 <sup>er</sup> Trimestre                                                                                                    |
| Délais de traitement CERT PC en jours                                                                                                         | < 15 jours | 15                                                                                                                           |
| Flux mensuel moyen de demande (cumul)                                                                                                         |            | 50297                                                                                                                        |
| Délais moyen de traitement CERT EPE en jours                                                                                                  |            | 111                                                                                                                          |
| Flux mensuel moyen de demande (cumul)                                                                                                         |            | 3514                                                                                                                         |
| Stock fin de trimestre EPE                                                                                                                    |            | 5119                                                                                                                         |
| Délais moyen de traitement PIC en jours                                                                                                       |            | 29                                                                                                                           |
| Flux mensuel moyen de demande (cumul)                                                                                                         |            | 3348                                                                                                                         |
| Stock fin de trimestre PIC                                                                                                                    |            | 53                                                                                                                           |
| Taux de satisfaction (auto écoles stages/ récupération de points)                                                                             | 88%        | Non connu (résultats obtenus lors de l'enquête de satisfaction annuelle à destination des professionnels)                    |
| <b>Téléprocédures CNI ET PASSEPORTS</b>                                                                                                       | Cible      | 1 <sup>er</sup> Trimestre                                                                                                    |
| Délais moyen mensuel de mise à disposition des demandes de CNI et Passeport en jours                                                          | 15 jours   | 9                                                                                                                            |
| Flux mensuel moyen de demande (cumul)                                                                                                         |            | 67909                                                                                                                        |
| Stock fin de trimestre                                                                                                                        | 15 jours   | 4                                                                                                                            |
| Taux de satisfaction mairies DR                                                                                                               | 88%        | Non connu (résultats obtenus lors de l'enquête de satisfaction annuelle à destination des professionnels)                    |
| <b>Téléprocédures CIV</b>                                                                                                                     | Cible      | 1 <sup>er</sup> Trimestre                                                                                                    |
| Délais de traitement CERT SIV en jours                                                                                                        | 17 jours   | 31                                                                                                                           |
| Flux mensuel moyen de demande (cumul)                                                                                                         |            | 23066                                                                                                                        |
| Stock fin de trimestre                                                                                                                        | < 14 jours | 13                                                                                                                           |
| Taux de satisfaction professionnels de l'automobile                                                                                           | 88%        | Non connu (résultats obtenus lors de l'enquête de satisfaction annuelle à destination des professionnels)                    |