

ENGAGEMENTS	INDICATEURS	Méthode de contrôle et élément de preuve	Objectif	Résultat / Total 2021	2022				TOTAL ANNEE	RESULTAT	
					T1	T2	T3	T4			
MODULE 1 : RELATION GÉNÉRALE AVEC LES USAGERS											
Dispositions générales et téléphonie	ENGAGEMENT 1 et 8	Taux de mise à jour du serveur vocal interactif local dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)	Application GLPI	< 3 jrs	100%	100%	100%	100%	100%	100%	😊
A votre écoute pour progresser	ENGAGEMENT 3	Nombre de réclamations concernant les services de la préfecture	Tableau de suivi		0	2	2	1	0	5	
		Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 5 jours ouvrés si l'envoi est électronique et de 10 jours ouvrés si l'envoi est par courrier.	Tableau de suivi	< 5 jrs courriels	100%	100%	50%	0%	#N/A	50%	😞
		Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations	Tableau de suivi	< 5 jrs	4	4,5	3,50	#N/A	#N/A	4	😊
Téléphonie	ENGAGEMENT 10	Nombre d'appels par trimestre reçus au niveau général	Memobox		158 990	47 874	39 494	35 177	33 550	156 095	
		Taux d'appels aboutis au niveau général (Indigo et Transparence)	Indigo IM 714 Memobox	90%	87%	85%	87%	87%	86%	86%	😊
		Taux d'appels décrochés en moins de 5 sonneries	Memobox	90%	97%	96%	97%	96%	96%	96%	😊
		Taux d'appel aboutis au niveau du standard	Memobox	90%	97%	97%	100%	100%	100%	99%	😊
Internet	ENGAGEMENT 1 et 11	Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)	Tableau de suivi	< 3 jrs	100%	100%	100%	100%	100%	100%	😊
	ENGAGEMENT 11	Nombre de connexions par trimestre sur le site Internet www.finistere.gouv.fr	Site Internet		847 613	225 777	242 005	236 775	207 087	911 644	
		Taux de connexions au site internet (Indigo)	Indigo IM106	5%	9%	8%	9%	11%	8%	9%	😊
Point d'accueil numérique	ENGAGEMENT 15	Nombre moyen d'utilisateurs connectés au point numérique par mois	Tableau de suivi PAN		31	17	12	Absence du médiateur (recrutement pour janvier 2023)		15	
		Délai de rappel des demandes déposées sur le répondeur du point numérique	Tableau de suivi PAN	1 jr	0,8 jr	0,6	0,6			0,6	😊
		Taux de satisfaction des usagers au point numérique	Tableau de suivi PAN	90%	100%	96%	99%			98%	😊
Courriers/courriels	ENGAGEMENT 17	Nombre moyen de courriers reçus par mois	Tableau de suivi		0	0	0	0	0	0	
	ENGAGEMENT 17	Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courrier	Tableau de suivi		#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#N/A	#DIV/0 !	
	ENGAGEMENT 17	Nombre de courriels reçus par trimestre sur prefecture@finistere.gouv.fr et gérés par le service relations avec les usagers en lien avec les autres services de la préfecture	Tableau de suivi		20 185	5 488	3 507	3 488	5 328	17 811	
	ENGAGEMENT 17	Nombre de courriels du périmètre Qual-e-pref répondus directement par le service relation avec les usagers (sans transfert vers un service)	Tableau de suivi		3 230	2 568	1 368	2 250	2 400	8 586	😞
	ENGAGEMENT 17	Délai moyen de réponse aux courriels du périmètre Qual-e-pref	Tableau de suivi	< 5 jrs	4 jr	1,0	1,8	1,0	0,4	1,1	😊
	ENGAGEMENT 17	Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés	Tableau de suivi	90%	97%	99%	99%	100%	100%	99%	😊
Réseaux sociaux	ENGAGEMENT 19	Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux	Indigo IM10906+IM10907		205 986	232 381	126 392	290 126	#N/A	216 300	😊
MODULE 2 : DÉLIVRANCE DE TITRES (HORS TITRES ÉTRANGERS)	ENGAGEMENT 22	Délai moyen de mise à disposition des demandes de CNI et de passeports	Indigo IM 326 + Transparence	21 jrs	17	43	51	57	17	42	😞
	ENGAGEMENT 23	Taux de dossiers de fraude documentaire CNI et passeports détectés par le CERT (indigo)	Indigo IM413	0,5 ‰	0,9 ‰	0,83 ‰	0,45 ‰	0,28 ‰		0,52 ‰	😊
MODULE 7 : COMMUNICATION D'URGENCE EN CAS D'ÉVÉNEMENT MAJEUR	ENGAGEMENT 47	Nombre d'activations de la cellule de communication d'urgence opérationnelle	Tableau de suivi		#N/A	4*	0	1**	1***	6	
	ENGAGEMENT 48	Délai d'information des élus en temps de crise	Tableau de suivi	1h	1 h	1 h	1h	#N/A	#N/A	#N/A	😊
	ENGAGEMENT 49	Nombre d'exercices de communication d'urgence réalisés	Indigo IM212	4/an	5	2	1	0	3	6	😊
	ENGAGEMENT 50	Taux d'activation de la CIP en moins d'1 h	Tableau de suivi	100 % en 1 heure	#N/A	100%	100%	#N/A	#N/A	#N/A	😊