



Tableau de Bord Qualité 2022

Accueil physique

			T1	T2	T3	T4
ACCUEIL général nb usagers reçus en moyenne / jour	99/j en 2021		89	104	97	88
POINT NUMERIQUE nb usagers reçus en moyenne / jour	15/j en 2021		16	18	16	15
Courriels	2021	Cible 2022	T1	T2	T3	T4
Taux de réponses en 5 jours maxi	95%	> 80%	93,0%	96,8%	94%	96,2%
Délais moyens de réponses en jours	1,8	< 5 jours	2,3	2	2,3	2,2

Internet et réseaux sociaux

Taux de connexions au site internet	7,7%	> 5 %	8,9%	9,9%	8,1%	7,2%
Taux engagements sur réseaux sociaux	4,4%	> 1 %	6,0%	13,8%	37,3%	53,3%

Accueil téléphonique

Nombre d'appels reçus moyenne / jour	517/j en 2021		536	457	490	514
Taux d'appels décrochés	95,3%	>90 %	94%	93%	94%	93,6%

CNI ET PASSEPORTS

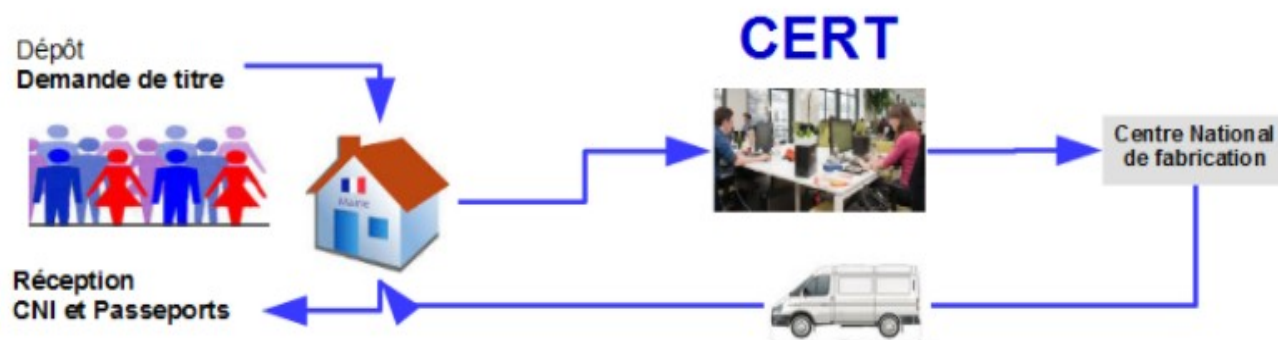
Délais de traitement en préfecture (fin de période)	37	< 15 jours	38	31	41	22
Flux de demande en nouvelle Aquitaine (cumul)	696234 en 2021		223 728	484 151	736 045	998 296

Communication d'urgence

Nombre d'exercices pour tester le dispositif de communication en cas de crises majeures.	9	4 par an (cumul)	0	2	3	6
--	---	------------------	----------	----------	---	----------

Création d'un **CERT CNI/PSP** (**Centres d'Expertise et de Ressources Titres**) qui traite les cartes nationales d'identité et les passeports de la Nouvelle Aquitaine.

- périmètre « **Nouvelle Aquitaine** » 5,9 millions d'habitants,
- 560000 titres à délivrer par an avec **30 Agents à AGEN** (+7 à Angoulême et +2 à Guéret).



- ⇒ Les usagers déposent leurs demandes dans les mairies équipées de dispositifs de recueils ;
- ⇒ 16 mairies en lot et garonne dont la liste figure sur www.lot-et-garonne.gouv.fr ;
- ⇒ Les pré-demandes en lignes sont recommandées pour faciliter les **RDV** en mairies.