



Tableau de Bord Qualité 2022

Accueil physique		T1	T2	T3	T4	
ACCUEIL général nb usagers reçus en moyenne / jour	99/j en 2021	89/j	96/j			
POINT NUMERIQUE nb usagers reçus en moyenne / jour	15/j en 2021	16/j	18/j			
Courriels	2021	Cible 2022	T1	T2	T3	T4
Taux de réponses en 5 jours maxi	95%	> 80%	93,0%	96,8%		
Délais moyens de réponses en jours	1,8	< 5 jours	2,3	2		
Internet et réseaux sociaux						
Taux de connexions au site internet	7,7%	> 5 %	8,9%	9,9%		
Taux engagements sur réseaux sociaux	4,4%	> 1 %	6,0%	13,8%		
Accueil téléphonique						
Nombre d'appels reçus moyenne / jour	517/j en 2021		536	457		
Taux d'appels décrochés	95,3%	>90 %	94,0%	93,0%		
Titres de séjours étrangers						
Délais moyens 1ère demande en jours	54	< 90 jours	38	31		
Délais moyens renouvellement en jours	92	< 30 jours	50	51		
Communication d'urgence						
Nombre d'exercices pour tester le dispositif de communication en cas de crises majeures.	9	4 par an	0	2		