

# Tableau de bord Qualité

## Relation générale avec les usagers

Liste des indicateurs (mensuels/trimestriels)	Juillet	Août	Septembre	3 <sup>e</sup> trimestre	Octobre
Taux de mise à jour du site internet	-	-	100,00%	-	100,00%
Taux de réponse aux suggestions et réclamations par courriels (cible 5 jours ouvrés)	0/0	1/2	0/0		0/0
Taux de réponse aux suggestions et réclamations par courriers (cible 10 jours ouvrés)	0/0	0/0	0/0	-	0/0
Taux d'appels aboutis (cible 90 %)				82,51%	
Taux de connexion au site internet (cible 5 %)	7,70%	5,91%	6,94%	-	-
Délai moyen de mise à disposition des demandes de CNI et passeports (pas de cible)	-	-	-	32 jours	-
Délais moyens de délivrance des demandes de CIV (pas de cible)	-	-	-	5 jours	-
Délais moyens de délivrance des permis de conduire (pas de cible)	-	-	-	17 jours	-
Taux de réponse aux courriels de demande d'information au bureau des migrations, intégration et mission de proximité (cible 5 jours)	98,50%	98,54%	98,18%	98 %	95,38%

Taux de réponse aux courriels de demande d'information au bureau de la sécurité routière ( <i>cible 5 jours</i> )	-	96,00%	88,24%	-	99,25%
Taux d'engagement sur les réseaux sociaux ( <i>cible 2 %</i> )	2,56%	1,86%	2,24%	-	-

## Délivrance des titres destinés aux usagers étrangers

Liste des indicateurs (mensuels/trimestriels)	Juillet	Août	Septembre	3 <sup>e</sup> trimestre	Octobre
Délais de traitement des premières demandes d'admission au séjour ( <i>cible 90 jours</i> )	41	58	52	50	-
Délais de traitement des demandes de renouvellement de séjour ( <i>cible 30 jours</i> )	28	27	28	28	-

## Communication d'urgence en cas d'événement majeur

Liste des indicateurs (mensuels/trimestriels)	Juillet	Août	Septembre	3 <sup>e</sup> trimestre	Octobre
Nombre d'activations du COD ( <i>cible : un par trimestre</i> )	-	-	-	0	-
Nombre d'exercices CIP réalisés ( <i>pas de cible</i> )	1	-	1	2	-
Délais d'information des élus en temps de crise ( <i>en - d' 1heure</i> )	- de 20 minutes avec l'application Everyone				
Activation de la CIP à l'aide du NU en -d'1 heure après COD	Pas d'événements majeurs avec activation du COD et de la CIP sur la période				

