



## 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 %	0 %	100 %	<b>100 %</b>	100 %
Taux de réponse aux suggestions et réclamations par courriels (cible 5 jours ouvrés)	-	-	(3/3) 100 %	<b>100 %</b>	(2/2)
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 %)	86,85 %	86,35 %	85,61 %	<b>86,27%</b>	-
Taux de connexion au site internet (cible 5 %)	7,04%	6,32%	7,00%	<b>6,78 %</b>	-
Délai moyen de mise à disposition des demandes de CNI et passeports (pas de cible)	-	-	-	13 jours	-
Délais moyens de délivrance des demandes de CIV (pas de cible)	-	-	-	11 jours	-
Délais moyens de délivrance des permis de conduire (pas de cible)	-	-	-	23 jours	-
Taux de réponse aux courriels de demande d'information au bureau des migrations, intégration et mission de proximité (cible 5 jours)	100,00 %	97,00%	100,00%	<b>99,00 %</b>	-

Taux de réponse aux courriels de demande d'information au bureau de la sécurité routière ( <i>cible 5 jours</i> )	100,00 %	96,00%	100,00 %	<b>98,67 %</b>	-
Taux d'engagement sur les réseaux sociaux ( <i>cible 2 %</i> )	3,63%	4,86%	3,35%	<b>3,95 %</b>	-

## 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> )	<b>58</b>	<b>70</b>	<b>67</b>	<b>65 j</b>	-
Délais de traitement des demandes de renouvellement de séjour ( <i>cible 30 jours</i> )	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>51</b>	<b>48 j</b>	-

## 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> )	-	-	1	<b>1</b>	-
Nombre d'exercices CIP réalisés ( <i>pas de cible</i> )	-	-	-	<b>0</b>	-
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				

