



# Tableau de bord Qualité

## Relation générale avec les usagers

Liste des indicateurs (mensuels/trimestriels)	Janvier	Février	Mars	1 <sup>e</sup> trimestre	Avril
Taux de mise à jour du site internet	100 %	100 %	100 %	<b>100 %</b>	100,00 %
Taux de réponse aux suggestions et réclamations par courriels (cible 5 jours ouvrés)	(5/5)100 %	(3/3)100 %	(3/3) 100 %	<b>100 %</b>	100 %(3/3)
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 %)				<b>86,90%</b>	-
Taux de connexion au site internet (cible 10 %)	12,87%	10,96%	11,52%	<b>11,78 %</b>	-
Délai moyen de mise à disposition des demandes de CNI et passeports (pas de cible)	-	-	-	22 jours	-
Délais moyens de délivrance des demandes de CIV (pas de cible)	-	-	-	8 jours	-
Délais moyens de délivrance des permis de conduire (pas de cible)	-	-	-	69 jours	-
Taux de réponse aux courriels de demande d'information au bureau des migrations, intégration et mission de proximité (cible 5 jours)	100,00 %	100,00%	100,00%	<b>100,00 %</b>	100,00 %

Taux de réponse aux courriels de demande d'information au bureau de la sécurité routière ( <i>cible 5 jours</i> )	100,00 %	100,00%	100,00 %	<b>100,00 %</b>	100,00 %
Taux d'engagement sur les réseaux sociaux ( <i>cible 5 %</i> )	5,81%	5,59%	11,76%	<b>7,72 %</b>	17,39 %

## Délivrance des titres destinés aux usagers étrangers

Liste des indicateurs (mensuels/trimestriels)	Janvier	Février	Mars	1 <sup>e</sup> trimestre	Avril
Délais de traitement des premières demandes d'admission au séjour ( <i>cible 90 jours</i> )	<b>86</b>	<b>115</b>	<b>65</b>	<b>88 j</b>	-
Délais de traitement des demandes de renouvellement de séjour ( <i>cible 30 jours</i> )	<b>70</b>	<b>60</b>	<b>46</b>	<b>59 j</b>	-

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

Liste des indicateurs (mensuels/trimestriels)	Janvier	Février	Mars	1 <sup>e</sup> trimestre	Avril
Nombre d'activations du COD ( <i>cible : un par trimestre</i> )	-	-	-	<b>0</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				

