

Bilan du Comité Local des Usagers

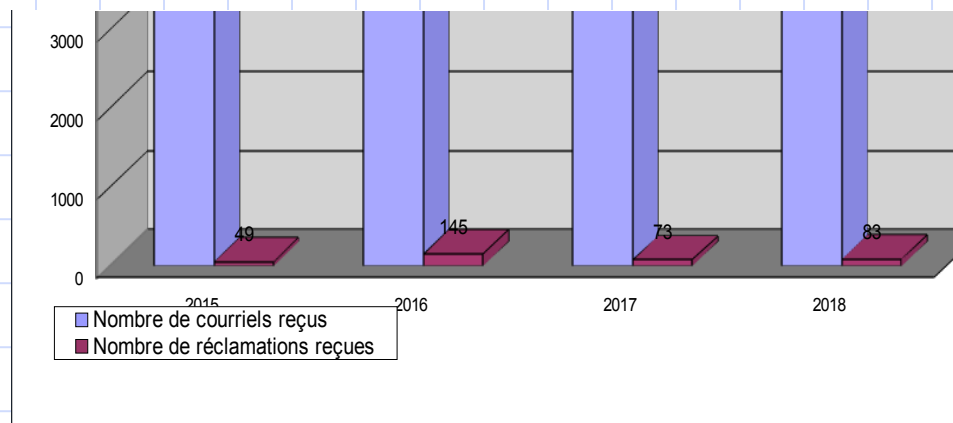
Mercredi 13 mars 2019



Résultats de la performance de l'accueil

Le traitement des demandes (courriels) et des réclamations/suggestions (courriels et urne)

Les volumes traités



En 2018

Volume traité par les principaux services

Titres de séjour : 4 721 demandes et 30 réclamations

Permis de conduire : 1 715 demandes et 30 réclamations

Certificats d'immatriculation des véhicules : 625 demandes et 23 réclamations

Autres services : 30 demandes

Le traitement des demandes (courriels) et des réclamations/suggestions (courriels et urne)

Délais de réponse

Toute demande ou réclamation/suggestion fait l'objet d'une réponse.

Délais réglementaires :

- 5 jours pour le traitement des demandes
- 15 jours pour le traitement des réclamations

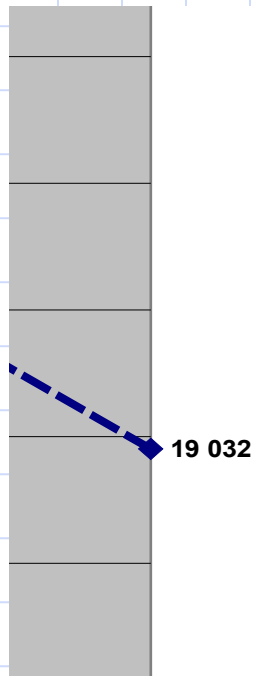
En 2018 :

Chaque courriel fait l'objet d'un accusé réception automatique et chaque observation déposée dans l'urne fait l'objet d'un courrier de réponse.

- 79 % des demandes ont été traitées en moins de 5 jours soit, un délai moyen de réponse de 4 jours
- 76 % des réclamations ont été traitées en moins de 15 jours soit, un délai moyen de réponse de 8,5 jours

La gestion des appels téléphoniques

Le nombre d'appels reçus au standard de la préfecture pour 2018 est estimé à 19 032 appels (un incident technique n'a pas permis de comptabiliser les quatre premiers mois de l'année)



Depuis 2016, le taux d'appels aboutis au standard de la préfecture s'est maintenu à 99 %.

Constat :

- Une baisse du nombre des appels téléphoniques reçus au standard de la préfecture depuis la fermeture des guichets en novembre 2017 ;
- Des communications plus longues pour accompagner les usagers sur les démarches administratives en ligne.

Internet et réseaux sociaux

Des supports de communications dynamiques

On note pour 2018 :

- Un **taux de connexion** au site internet de la préfecture de la Vienne de **7,1 % soit 379 615 connexions** contre un taux de 7,36 % en 2017 (392 349 connexions).

Ce taux est conforme à la moyenne nationale.

- Un **taux d'engagement sur les réseaux sociaux de 4,7 %** (contre 2,65% en 2017)
 - 18 6240 engagements⁽¹⁾ sur l'ensemble des publications (contre 13 233 en 2017)
 - 3 960 483 impressions⁽²⁾ données sur l'ensemble des publications (contre 498 749 en 2017)

⁽¹⁾ Nombre de fois qu'un utilisateur a interagi avec les publications : clics, retweet, partages....

⁽²⁾ Nombre de vue des publications sur Twitter et Facebook

Satisfaction des usagers



Préfecture
de la Vienne

Nos résultats en clair
(résultats au 17 / 12 / 2018)



70 %

Taux de satisfaction
globale des usagers
pour la délivrance
des titres ⁽¹⁾

18 jour(s)



Délai moyen
de délivrance des
CNI-passeports ⁽²⁾

2 jour(s)



Délai moyen de
délivrance des permis
de conduire ⁽³⁾

5 jours



Délai moyen de délivrance des
certificats d'immatriculation
des véhicules (cartes grises) ⁽⁴⁾

99 %



Taux d'appels
aboutis en
préfecture ⁽⁵⁾

3,4/5

Score d'effort ressenti
par les usagers pour les
télé-procédures permis
de conduire et certificats
d'immatriculation des
véhicules (cartes grises) ⁽⁶⁾



(1) Enquête de satisfaction nationale conduite par l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) concernant les télé-procédures relatives aux permis de conduire (hors auto-école), aux cartes grises et aux cartes nationales d'identité/passeports.

(2) Données de la plateforme de traitement des demandes des titres (CERT) rattachées à votre préfecture. Source ANTS.

(3) Délai médian d'instruction de la plateforme de traitement des demandes des titres (CERT) rattachées à votre préfecture. Le délai médian signifie que 50 % des usagers obtiennent leur permis de conduire dans un délai inférieur à celui indiqué. Le délai moyen de délivrance pourra à terme être mesuré. Source ANTS.

(4) Délai national pour toutes demandes de cartes grises. Source ANTS.

(5) Source : indicateur local mesuré en préfecture.

(6) Enquête conduite auprès d'un panel d'usagers sur la difficulté des usagers à demander leur carte grise ou leur permis de conduire sur internet, sur une échelle de 1 (démarche facile) à 5 (démarche compliquée). Source ANTS.