



SOUS-PREFECTURE  
DE L'ARRONDISSEMENT DE PITHIVIERS

**TABLEAU DE SUIVI DES DELAIS**  
**2ème trimestre 2011**

DELAI	AVRIL	MAI	JUIN	Objectifs
Délai moyen de délivrance des cartes grises <b>au guichet</b>	21 mn	18 mn	20 mn	30 minutes
Délai moyen de délivrance des cartes grises <b>par courrier</b>	1 jour	1 jour	1 jour	2 jours
Délai moyen de délivrance des permis de conduire <b>(en jours ouvrés)</b>	11	9,5	10	15 jours
Délai moyen d'instruction des cartes d'identité <b>en sous-préfecture</b> <i>Rajouter 2 à 3 semaines pour tenir compte de la transmission des dossiers par les mairies puis du délai de fabrication et d'envoi par le centre de production</i>	2 jours	2 jours	2 jours	2 jours
Délai moyen de RDV accordés aux élus ou au cadres territoriaux <b>(en jours ouvrés)</b>	4	4,5	5	8 jours
Délai moyen de réponse aux demandes de conseil ou d'information adressées par les élus <b>(en jours ouvrés)</b>	Pas de demande	Pas de demande	6	10 jours
Délai moyen d'accusé réception pour les demandes de conseil adressées par les élus <b>(en jours ouvrés)</b>	Pas de demande	Pas de demande	Pas d'AR	10 jours
Délai moyen de mise à jour du site internet <b>(en jours ouvrés)</b>	1	1	1	3 jours
Délai moyen de mise à jour du serveur vocal <b>(en jours ouvrés)</b>	3	3	3	3 jours
Délai moyen de réponse aux demandes d'information par courrier électronique <b>(en jours ouvrés)</b>	1	2,5	3	10 jours
Délai moyen de réponse aux réclamations <b>(en jours ouvrés)</b>	Pas de demande	Pas de demande	Pas de demande	10 jours



SOUS-PREFECTURE  
DE L'ARRONDISSEMENT DE PITHIVIERS

**TABLEAU DE SUIVI DES TAUX**  
**2ème trimestre 2011**

TAUX	AVRIL	MAI	JUIN	Objectifs
Taux de satisfaction global des usagers (enquête réalisée en 2010)	93%	92,72%	92,72%	80%
Taux de satisfaction sur l'accueil physique	96,45%	96,45%	96,45%	80%
Taux de satisfaction sur l'accueil téléphonique	98,30%	98,30%	98,30%	80%
Taux de décroché avant la 5ème sonnerie	100%	100%	100%	90%
Nombre d'appels perdus	3	2	1	15 par mois
Taux d'appels perdus à la ligne dédiée aux titres	0%	1%	0%	1%
Taux de cartes grises traités hors guichet en moins de 3 jours ouvrés	100%	100%	100%	80%
Taux de rendez-vous accordés aux élus ou cadres territoriaux sous 8 jours ouvrés	100%	100%	100%	100%
Taux de réponses de fond apportées en moins de 10 jours ouvrés aux demandes adressées par les élus	Pas de demande	Pas de demande	100,00%	90%
Taux de satisfaction des élus (enquête réalisée en janvier 2011)	98%	98%	98%	80%