



**PRÉFET
DU GERS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Définitions des indicateurs et méthodes de calcul

Le **taux de connexions au site Internet Départemental de l'État** : Nombre de visites au site IDE au cours de la période / nombre d'habitants du département (198213 habitants)

Le **taux d'engagement réseaux sociaux** permet de mesurer l'efficacité des publications plutôt que le seul nombre d'affichages. Il est obtenu en divisant le nombre de participations ou interactions (engagements) par le nombre de fois où ces publications sont affichées (impression).

Le **taux d'appels décrochés** est une mesure de la qualité de service téléphonique rendu à l'utilisateur

Le **taux de dossier de fraude documentaire détectés SMI** est la détection des demandes frauduleuses de titres déposées par des usagers, nombre de fraude avérées pour 100 demandes (pièces contrefaites, falsifiées, usurpation d'identité)

Délai moyen de traitement des demandes d'admission au séjour et **délai moyen de traitement des demandes de renouvellement de séjour** : pour la préfecture du Gers, ces dossiers sont traités par un seul service. Dans les préfectures importantes un service est spécialisé pour chaque type de demande.

Délai moyen de traitement des courriels la préfecture s'engage à répondre dans les 5 jours.

Délai moyen de traitement des courriers la préfecture s'engage à répondre dans les 10 jours

Délai moyen de traitement des réclamations la préfecture s'engage à répondre dans les 5 jours

Taux de mise à jour du serveur vocal interactif dans le délai de 3 jours : nombre de demandes traitées/ nombre total

Nombre d'utilisateurs inscrits au point numérique, cet indicateur permet de suivre l'activité des médiateurs numérique de la préfecture Ce point numérique est complémentaire des 28 Frances Services du département du Gers

Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours : nombre de demandes traitées/ nombre total