Tableau de bord des indicateurs Q2.0 – préfecture du Finistère

indicateurs en place depuis 2013 — **Date de mise à jour : 07/03/2017**

ACCUEIL	ANNEE 2013			ANNEE 2014			ANNEE 2015				ANNEE 2016				2017																		
	Total	Moyenne/ mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	juin	2ème trimestre	juil.	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre	Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
Tx de satisfaction des horaires d'ouverture			79%			54%			50%	**75%**				**50%**	-	-		-													-%	**50%**		
Tx de satisfaction global sur l'accueil (Engagement 1)			99%			96%			94,04%	**75%**				**80%**	-	-		-													-%	**80%**		
Tx de réponses aux réclamations < à 15 jours ouvrés (Engagement 3)			77%			66%			97%	**100%**				**100%**	87,50%	100,00%		87,50%				#DIV/0 !				#DIV/0 !				#DIV/0 !	87,50%	**100%**	☺	↗
Nbre de réclamations/suggestions relevant du périmètre préfecture	30	2		18	2		20	1,67							15	16		31				0				0				0	15			
Délai moyen de réponse aux réclamations (jours ouvrés) (Engagement 3)		12			15			10		**15**				**15**	8	5		6,50				#DIV/0 !				#DIV/0 !				#DIV/0 !	8,00	**15 jours**	☺	↗

ACCUEIL TELEPHONIQUE	ANNEE 2013			ANNEE 2014			ANNEE 2015				ANNEE 2016				2017																		
	Total	Moyenne/ mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Fév	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Juin	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre	Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
Nbre d'appels entrant destinés à la préfecture	271 920	22 660	-	247 485	22 499		213 001	17 750							22 993	18 166		41 159				0				0					41 159			
Nbre d'appels perdus															2 720	1 007		3 727				0				0					3 727			
Tx d'appels perdus de la préfecture (IF951)			5,70%			5,56%			8,47%	**10%**				**10%**	11,83%	5,54%		9,06%				#DIV/0 !				#DIV/0 !					9,06%	**10%**	☹	
Tx d'appels perdus au **standard** (Engagement 8) – SVI en place									8,85%	**10%**				**10%**	13,95%	1,50%		9,19%				#DIV/0 !				#DIV/0 !					9,19%	**10%**	☹	
Tx de satisfaction en matière d'accueil téléphonique (Engagements 8 et 9)									79,41%					**75%**	-	-		-													-%	**75%**		
Tx de satisfaction en matière de transfert d'appels (Engagement 8)									70,23%					**70%**	-	-		-													-%	**70%**		

Courriel	ANNEE 2013			ANNEE 2014			ANNEE 2015				ANNEE 2016				2017																		
	Total	Moyenne/ mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Fév	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Juin	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre	Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
Nbre de courriels entrants enregistrés sur ASTUCE (périmètre Qualipref)	841	70		602	50		1055	88							99	75		174				0				0				0	174			
Nbre de courriels reçus sur la boîte fonctionnelle de la préfecture							5738	478							911	862		1 773				0				0				0	1 773			
Tx de réponses aux **courriels** de demande d'information dans les 5 jours ouvrés (Engagement 14)			86%			85,50%			88,10%	**90%**				**90%**	63,64%	58,67%		63,64%													63,64%	**80%**	☹	↘
Délai moyen de réponse aux courriels (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)		3			2			2,33		**5**				**5**	5	8		5				#DIV/0 !				#DIV/0 !				#DIV/0 !	5	**5**	☹	↘

Courrier	ANNEE 2013			ANNEE 2014			ANNEE 2015				ANNEE 2016				2017																		
	Total	Moyenne/ mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Fév	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Juin	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre	Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
Nbre de courriers entrants enregistrés sur l'application dédiée	15	1		25	2		16	1,33							2	0		2				0				0				0	2			
Nbre de courriers ayant reçu une réponse dans les 15 jours ouvrés	10			14			12	1							2	0		2				0				0				0	2			
Tx de réponses aux **courriers** de demande d'information dans les 15 jours ouvrés **IF 950** (Engagement 14)			67 %			56 %			75,00%	**90%**				**90%**	100%	-		100%				100%				#DIV/0 !				#DIV/0 !	100%	**90%**	☺	
Délai moyen de réponse aux courriers (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)								8,75		**15**				**15**	1	-		1				#DIV/0 !				#DIV/0 !				#DIV/0 !	1	**15**	☺	

Connexions au site intenet départemental de l'Etat	ANNEE 2013			ANNEE 2014			ANNEE 2015				ANNEE 2016				2017																		
	Total	Moyenne/ mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Juin	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre	Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
Tx de connexions au site internet départemental de l'Etat (Engagement 10)			**2,76%**			**3,84 %**			**4,65%**						4,93%	4,56%		4,93%				#DIV/0 !				#DIV/0 !				#DIV/0 !	4,93%			
Nbre total de visites du site internet départemental de l'Etat au cours du mois	**307 832**			**429 442**			**433 402**								46 096	42 603		88 699				0				0				0	88 699			
Nbre d'habitants du département (source décret INSEE) BPMAT	**929 268**			**931 711**			**932 896**								934 625	934 625		934 625				#DIV/0 !				#DIV/0 !								
Tx de mises à jour du site **Internet** dans les 3 jours ouvrés (Engagements 1 et 10)			100%			100%			100%					**100,00%**	100%	100%		100%				#DIV/0 !				#DIV/0 !				#DIV/0 !	100%	**100%**	☺	

Communication d'urgence en cas d'événement majeur	ANNEE 2013			ANNEE 2014			ANNEE 2015				ANNEE 2016				2017																		
	Total	Moyenne/ mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Fév	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Juin	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre	Résultats	Objectifs	Atteinte obj.	Tend.
Nbre d'**activation** de la cellule de communication d'urgence opérationnelle (**COD**) (Engagement 45)	**1 exercice Vieilles charrues**			**1 exercice nucléaire**			7			**1**				**5**	0	0		0				0				0				0	0	**égal au nbre d'ouverture du cod**		
Nombre d'ouverture du COD (indicateur introduit en 2017)															0	0		0													0			
Délai d'information des élus lors d'une crise (minutes) (Engagement 46)	**environ 1h**			**00:00**			52			**60 min après activation COD**				**60 min après activation COD**	0	29		14,50				19				#DIV/0 !				#DIV/0 !	0	**60 min après activation COD**	☺	
Tx d'appels perdus lors de l'activation de la CIP	**pas d'activation réelle**			**pas d'activation réelle**											0	0		-				#DIV/0 !				#DIV/0 !				#DIV/0 !				
Tx d'**activation de la CIP** dans les délais annoncés (Engagement 47)	**pas d'activation réelle**			**pas d'activation réelle**					100%					**100%**	0	0		-				#DIV/0 !				#DIV/0 !				#DIV/0 !		**100%**		
Nbre d'exercices de **communication d'urgence** réalisés (Engagement 48)	**-**						3							5	0	0		0				0				0				0	0	**4**		