

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

indicateurs en place depuis 2013	Date de mise à jour : 07/07/2017																								Atteinte Objectifs	Tendance								
	ANNEE 2013			ANNEE 2014			ANNEE 2015				ANNEE 2016				2017												Résultats	Objectifs						
ACCUEIL	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Jun	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%			56%	50%	-	-	-	-	-	52,43%	-									52,43%	50%	😊	↘	
Tx de satisfaction global sur l'accueil (Engagement 1)			99%			96%			94,04%	75%			95,53%	80%	-	-	-	-	-	87,40%	-									87,40%	80%	😊	↘	
Tx de réponses aux réclamations < à 15 jours ouvrés (Engagement 3)			77%			66%			97%	100%			92,19%	100%	87,50%	100,00%	100,00%	94,29%	100%	90%	100,00%	94,44%							#DIV/0 !	94,34%	100%	😊	→	
Nbre de réclamations/suggestions relevant du périmètre préfecture	30	2		18	2		20	1,67			64	5,33			16	16	3	35	3	10	5	18							0	53				
Délai moyen de réponse aux réclamations (jours ouvrés) (Engagement 3)		12			15			10		15					8	5	8	7,00	1	10	6	5,67							#DIV/0 !	6,40	15 jours	😊	↗	
ACCUEIL TELEPHONIQUE	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Jun	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	21 287	62 446	15 524	16 196	16 879	48 599							0	111 045				
Nbre d'appels perdus															2 720	1 007	1 217	4 944	1 234	1 173	1 480	3 887							0	8 831				
Tx d'appels perdus de la préfecture (IF951)			5,70%			5,56%			8,47%	10%				11,83%	5,54%	5,72%	7,92%	8,09%	7,24%	8,77%	8,00%								#DIV/0 !	7,95%	10%	😊	↗	
Tx d'appels perdus au standard (Engagement 8) - SVI en place									8,85%	10%				13,95%	1,50%	2,00%	6,98%	2,98%	5,69%	6,53%	5,21%								#DIV/0 !	6,19%	10%	😊	↗	
Tx de satisfaction en matière d'accueil téléphonique (Engagements 8 et 9)									79,41%					76,00%						68,09%													😊	↘
Tx de satisfaction en matière de transfert d'appels (Engagement 8)									70,23%					70,37%						61,11%													😊	↘
Courriel	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Jun	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			723	60,25			94	75	67	236	45	23	10	78							0	314				
Nbre de courriels reçus sur la boîte fonctionnelle de la préfecture															911	862	531	2 304	1075	1244	1440	3 759							0	6 063				
Tx de réponses aux courriels de demande d'information dans les 5 jours ouvrés (Engagement 14)			86%			85,50%			88,10%	90%				61,70%	58,70%	82,10%	66,50%	62,20%	56,50%	30,00%	56,40%									#DIV/0 !	64,00%	80%	😊	↘
Délai moyen de réponse aux courriels (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)		3			2			2,33		5					4	8	3	5	20	26	61	36								#DIV/0 !	10	5	😊	↘
Courrier	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Jun	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	1	3	2	1	1	4							0	7				
Nbre de courriers ayant reçu une réponse dans les 15 jours ouvrés	10			14			12	1							2	0	1	3	2	1	1	4							0	7				
Tx de réponses aux courriers de demande d'information dans les 15 jours ouvrés IF 950 (Engagement 14)			67%			56%			75,00%	90%					100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%							#DIV/0 !	100%	90%	😊	→	
Délai moyen de réponse aux courriers (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)								8,75		15					1	-	1	1	1	1	1	1							#DIV/0 !	1	15	😊	→	
Connexions au site internet départemental de l'Etat	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Jun	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%	5,44%	4,93%	4,59%	4,92%	4,64%	4,59%							#DIV/0 !	4,88%				
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	50 883	139 582	42 922	46 009	43 397	132 328							0	271 910				
Nbre d'habitants du département (source décret INSEE) BPMAT	929 268			931 711			932 896								935 393	935 393	935 393	935 393	935 393	935 393	935 393	935 393							#DIV/0 !					
Tx de mises à jour du site Internet dans les 3 jours ouvrés (Engagements 1 et 10)			100%			100%			100%	100%					100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%							#DIV/0 !	100%	100%	😊	→	
Communication d'urgence en cas d'événement majeur	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Total	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Jun	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)							7			1					0	0	1	1	0	0	0	0							0	1	égal au nbre d'ouverture du cod			
Nombre d'ouverture de COD (indicateur introduit en 2017)															0	0	4	4	0	0	2	2							0	4				
Délai d'information des élus lors d'une crise (minutes) (Engagement 46)		environ 1h			00:00		52			60 min après activation COD					0	29	30	29,50	0	0	23	23								#DIV/0 !	20	60 min après activation COD	😊	→
Tx d'appels perdus lors de l'activation de la CIP															-	-	-	-	-	-	-	-							#DIV/0 !					
Tx d'activation de la CIP dans les délais annoncés (Engagement 47)									100%						-	-	100%	100%	-	-	-	-							#DIV/0 !		100%	😊	→	
Nbre d'exercices de communication d'urgence réalisés (Engagement 48)		-					3								0	0	2	2	0	0	1	1							0	3	4			