

**Tableau de bord des indicateurs O2.o – préfecture du Finistère**

Date de mise à jour :  
08/08/2017

indicateurs en place depuis 2013			2017																					
ACCUEIL	ANNEE 2016			2017																	Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Jun	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre					
Tx de satisfaction des horaires d'ouverture		56%	50%	-	-	-	-	-	52,43%	-	-	-								52,43%	50%	😊	↘	
Tx de satisfaction global sur l'accueil (Engagement 1)		95,53%	80%	-	-	-	-	-	87,40%	-	-	-								87,40%	80%	😊	↘	
Tx de réponses aux réclamations < à 15 jours ouvrés (Engagement 3)		92,19%	100%	87,50%	100,00%	100,00%	94,29%	100%	90%	100,00%	94,44%	100%			100,00%				#DIV/0 !	94,34%	100%	😊	→	
Nbre de réclamations/suggestions relevant du périmètre préfecture	5,33			16	16	3	35	3	10	5	18	8			8					61				
Délai moyen de réponse aux réclamations (jours ouvrés) (Engagement 3)			15	8	5	8	7,00	1	10	6	5,67	3			3,00				#DIV/0 !	6,40	15 jours	😊	↗	

  

ACCUEIL TELEPHONIQUE	ANNEE 2016			2017																	Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Jun	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre					
Nbre d'appels entrant destinés à la préfecture				22 993	18 166	21 287	62 446	15 524	16 196	16 879	48 599	14 109			14 109					125 154				
Nbre d'appels perdus				2 720	1 007	1 217	4 944	1 234	1 173	1 480	3 887	1 520			1 520					10 351				
Tx d'appels perdus de la préfecture (IF951)			10%	11,83%	5,54%	5,72%	7,92%	8,09%	7,24%	8,77%	8,00%	10,77%			10,77%				8,27%	10%	😊	↘		
Tx d'appels perdus au standard (Engagement 8) – SVI en place			10%	13,95%	1,50%	2,00%	6,98%	2,98%	5,69%	6,53%	5,21%	10,79%			10,79%				6,80%	10%	😞	↗		
Tx de mises à jour des changements exceptionnels d'horaires (tous supports)			100 %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%				100%	100 %	😊			
Tx de mises à jour du serveur vocal dans les 3 jours ouvrés (Engagements 1 et 9)			100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			100%				#DIV/0 !	100%	100%	😊		
Tx de décrochés téléphoniques en moins de 5 sonneries (Engagement 8)			80%	97,65%	96,72%	96,45%	97,65%	96,14%	97,31%	96,91%	96,14%	97,51%			97,51%				#DIV/0 !	96,96%	80%	😊	↗	
Tx de satisfaction en matière d'accueil téléphonique (Engagements 8 et 9)		76,00%	75%	-	-	-	-	-	68,09%	-	-	-			-				68,09%	75%	😞	↘		
Tx de satisfaction en matière de transfert d'appels (Engagement 8)		70,37%	70%	-	-	-	-	-	61,11%	-	-	-			-				61,11%	70%	😞	↘		

  

Courriel	ANNEE 2016			2017																	Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Jun	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre					
Nbre de courriels entrants enregistrés sur ASTUCE (périmètre Qualipref)	60,25			94	75	67	236	45	23	10	78	41			41				355					
Nbre de courriels reçus sur la boîte fonctionnelle de la préfecture	917,5			911	862	531	2 304	1075	1244	1440	3 759	1413			1 413				7 476					
Tx de réponses aux courriels de demande d'information dans les 5 jours ouvrés (Engagement 14)		87,70%	90%	61,70%	58,70%	82,10%	66,50%	62,20%	56,50%	30,00%	56,40%	68,29%							64,00%	80%	😞	↘		
Délai moyen de réponse aux courriels (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)		3	5	4	8	3	5	20	26	61	36	9			9				#DIV/0 !	10	5	😞	↘	

  

Courrier	ANNEE 2016			2017																	Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Jun	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre					
Nbre de courriers entrants enregistrés sur l'application dédiée				2	0	1	3	2	1	1	4	0			0				7					
Nbre de courriers ayant reçu une réponse dans les 15 jours ouvrés				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)			90%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	-%			#VALEUR !				100%	90%	😊	→		
Délai moyen de réponse aux courriers (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)			15	1	-	1	1	1	1	1	1	-			#DIV/0 !				#DIV/0 !	1	15	😊	→	

  

Connexions au site internet départemental de l'Etat	ANNEE 2016			2017																	Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Jun	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre					
Tx de connexions au site internet départemental de l'Etat (Engagement 10)				4,93%	4,56%	5,44%	4,93%	4,59%	4,92%	4,64%	4,59%	4,58%			4,58%				#DIV/0 !	4,88%				
Nbre total de visites du site internet départemental de l'Etat au cours du mois				46 096	42 603	50 883	139 582	42 922	46 009	43 397	132 328	42 802			42 802				314 712					
Nbre d'habitants du département (source décret INSEE) BPMAT				935 393	935 393	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)			100,00%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			1				#DIV/0 !	100%	100%	😊	→	

  

Communication d'urgence en cas d'événement majeur	ANNEE 2016			2017																	Résultats	Objectifs	Atteinte obj.	Tend.
	Moyenne/mois	%	Objectifs	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Jun	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre					
Nbre d'activation de la cellule de communication d'urgence opérationnelle (COD) (Engagement 45)			5	0	0	1	1	0	0	0	0	0			0				1	égal au nbre d'ouverture du cod				
Nombre d'ouverture du COD (indicateur introduit en 2017)				0	0	4	4	0	0	2	2	0			0				4					
Délai d'information des élus lors d'une crise (minutes) (Engagement 46)			60 min après activation COD	0	29	30	29,50	0	0	23	23	34			34				20	60 min après activation COD	😊	→		
Tx d'appels perdus lors de l'activation de la CIP				-	-	-	-	-	-	-	-	-			#DIV/0 !				#DIV/0 !					
Tx d'activation de la CIP dans les délais annoncés (Engagement 47)			100%	-	-	100%	100%	-	-	-	-	-			#DIV/0 !				#DIV/0 !	100%	100%	😊	→	
Nbre d'exercices de communication d'urgence réalisés (Engagement 48)			5	0	0	2	2	0	0	1	1	0			0				3	4				