

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

indicateurs en place depuis 2013	2016																Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Juin	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre				
<b>ACCUEIL</b>																				
Tx de satisfaction des horaires d'ouverture	-	-	55,76%		-	-	-		-	-	-		-	-	-		55,76%	50%	😊	↗
Tx de satisfaction global sur l'accueil (Engagement 1)	-	-	95,53%		-	-	-		-	-	-		-	-	-		95,53%	80%	😊	↗
Tx de réponses aux réclamations < à 15 jours ouvrés (Engagement 3)	-	100%	100%	100%	100%	100%	87,50%	95,83%	100%	100,00%	75,00%	91,67%	100,00%	85,71%	66,67%	81,25%	92,19%	100%	😞	↘
Nbre de réclamations/suggestions relevant du périmètre préfecture	2	9	6	17	3	7	8	18	6	3	4	13	3	7	6	16	64			
Délai moyen de réponse aux réclamations (jours ouvrés) (Engagement 3)	-	7	6,5	6,75	9	10	9	9,17	5	6	11	7,33	5	5	10	6,55	7,71	15 jours	😊	↘
<b>ACCUEIL TELEPHONIQUE</b>																				
Nbre d'appels entrant destinés à la préfecture	14 608	13 202	14 970	42 780	15 095	14 608	16 211	45 914	15 947	15 494	15 632	47 073	17 067	25 630	22 815	65 512	201 279			
Nbre d'appels perdus	806	729	1 060	2 595	1 113	1 098	1 434	3 645	1 506	1 579	1 952	5 037	2 407	8 432	6 392	17 231	28 508			
Tx d'appels perdus de la préfecture (IF951)	5,52%	5,52%	7,08%	6,07%	7,37%	7,52%	8,85%	7,94%	9,44%	10,19%	12,49%	10,70%	14,10%	32,90%	28,02%	26,30%	14,16%	10%	😞	↘
Tx d'appels perdus au standard (Engagement 8) – SVI en place	1,78%	1,80%	5,83%	3,04%	4,95%	6,70%	7,92%	6,41%	8,02%	10,67%	15,55%	11,34%	17,85%	47,37%	41,79%	39,00%	18,65%	10%	😞	↘
Tx de satisfaction en matière d'accueil téléphonique (Engagements 8 et 9)	-	-	73,54%		-	-	-		-	-	-		-	79,90	-		76,00%	75%	😊	↗
Tx de satisfaction en matière de transfert d'appels (Engagement 8)	-	-	70,37%		-	-	-		-	-	-		-	-	-		70,37%	70%	😊	↗
<b>Courriel</b>																				
Nbre de courriels entrants enregistrés sur ASTUCE (périmètre Qualipref)	40	20	52	112	51	30	73	154	52	107	112	271	71	73	42	186	723			
Nbre de courriels reçus sur la boîte fonctionnelle de la préfecture	594	626	675	1 895	968	1025	1217	3 210	1081	722	1012	2 815	1023	1100	967	3 090	11 010			
Tx de réponses aux courriels de demande d'information dans les 5 jours ouvrés (Engagement 14)	82,50%	85,00%	94,23%	88,39%	96,08%	100,00%	97,26%	97,56%	94,23%	92,52%	88,39%	94,23%	85,92%	64,38%	69,05%	73,30%	87,70%	90%	😞	↘
Délai moyen de réponse aux courriels (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)	2	3	2	2	1	1	2	1,33	2	2	5	3	4	8	18	10	3	5	😊	↘
<b>Courrier</b>																				
Nbre de courriers entrants enregistrés sur l'application dédiée	5	2	7	14	0	1	3	4	2	5	2	9	3	2	3	8	35			
Nbre de courriers ayant reçu une réponse dans les 15 jours ouvrés	5	2	7	14	0	1	3	4	2	5	2	9	3	2	3	8	35			
Tx de réponses aux courriers de demande d'information dans les 15 jours ouvrés IF 950 (Engagement 14)	100%	100%	100%	100%	-	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	1	100%	90%	😊	→
Délai moyen de réponse aux courriers (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)	1	1	1	1	-	1	1	1	1	3	1	1,67	1	1	1	1	1	15	😊	→
<b>Connexions au site internet départemental de l'Etat</b>																				
Tx de connexions au site internet départemental de l'Etat (Engagement 10)	4,34%	4,66%	4,44%	4,48%	4,42%	5,30%	4,78%	4,83%	4,23%	4,31%	4,68%	4,41%	4,75%	4,74%	4,13%	4,54%	4,57%			
Nbre total de visites du site internet départemental de l'Etat au cours du mois	40 592	43 509	41 510	125 611	41 326	49 492	44 662	135 480	39 574	40 291	43 746	123 611	44 388	44 368	38 677	127 433	512 135			
Nbre d'habitants du département (source décret INSEE) BPMAT	934 625	934 625	934 625	934 625	934 625	934 625	934 625	934 625	934 625	934 625	934 625	934 625	934 625	934 625	934 625	934 625	934 625			
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%	1	100%	100%	100%	1	100%	100%	😊	→
<b>Communication d'urgence en cas d'événement majeur</b>																				
Nbre d'activation de la cellule de communication d'urgence opérationnelle (COD) (Engagement 45)	2	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	😊	→
Délai d'information des élus lors d'une crise (minutes) (Engagement 46)	39	40	48	42,33	-	19	19	19	-	-	-	#DIV/0 !	-	31	-	31	33	60 min après activation COD	😊	↗
Tx d'appels perdus lors de l'activation de la CIP	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0 !	-	-	-	#DIV/0 !	-	-	-	#DIV/0 !				
Tx d'activation de la CIP dans les délais annoncés (Engagement 47)	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0 !	-	-	-	#DIV/0 !	-	-	-	#DIV/0 !		100%	-	-
Nbre d'exercices de communication d'urgence réalisés (Engagement 48)	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	2	0	0	2	4	5	-	-

**Tableau de bord des indicateurs Qualité – préfecture du Finistère**

indicateurs en place depuis 2013			Date de mise à jour : 23/01/2018																					
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%	62,50%	89,29%	90,95%	60,00%	100%	83,65%	94,34%	100%	☹️	↘	
Nbre de réclamations/suggestions relevant du périmètre préfecture	5,33			16	16	3	35	3	10	5	18	8	12	8	28	21	25	15	61	142				
Délai moyen de réponse aux réclamations (jours ouvrés) (Engagement 3)			15	8	5	8	7	1	10	6	6	3	3	11	6	11	14	7	11	7	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	-	15 452	29 561	16 003	15 478	12 111	43 592	184 198				
Nbre d'appels perdus				2 720	1 007	1 217	4 944	1 234	1 173	1 480	3 887	1 520	-	1 042	2 562	1 268	1 335	1 199	3 802	15 195				
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%	-%	6,74%	8,67%	7,92%	8,63%	9,90%	8,72%	8,25%	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%	-%	1,93%	5,42%	4,79%	2,41%	8,70%	4,96%	5,73%	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%	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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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%	-%	95,77%	97,51%	88,58%	96,66%	96,76%	93,69%	96,08%	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	60,25			299	269	253	821	406	480	447	1 333	799	702	823	2 324	692	466	316	1 474	5 952				
Nbre de courriels reçus sur la boîte fonctionnelle de la préfecture	917,5			911	862	531	2 304	1075	1244	1440	3 759	1413	1175	1430	4 018	1364	1123	869	3 356	13 437				
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%	55,56%	100%	66,67%	100%	100%	100%	100%	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	7	1	6	1	1	1	1	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	0	0	0	2	1	3	10				
Nbre de courriers ayant reçu une réponse dans les 15 jours ouvrés				2	0	1	3	2	1	1	4	-	-	-	0	-	2	1	3	10				
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%	-%	-%	-%	100%	-%	100%	100%	100%	100%	90%	😊	↗	
Délai moyen de réponse aux courriers (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)			15	1	-	1	1	1	1	1	1	-	-	-	1	-	1	1	1	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%	4,14%	5,19%	4,64%	5,54%	5,28%	4,13%	4,98%	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	38 765	48 565	130 132	51 827	49 386	38 601	139 814	541 856				
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	935 393	935 393	935 393	935 393	935 393	935 393	935 393				
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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	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	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	0	0	1	0	2	3	7				
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	0	28	31	23	2	51	25,33	27 mn	60 min après activation COD	😊	↗	
Tx d'appels perdus lors de l'activation de la CIP				-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	26,32	26,32					
Tx d'activation de la CIP dans les délais annoncés (Engagement 47)			100%	-	-	100%	100%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100%	1		100%	😊	↗	
Nbre d'exercices de communication d'urgence réalisés (Engagement 48)			5	0	0	2	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	2	5	4	😊	↗	

Tableau de bord des indicateurs Qualité – préfecture du Finistère

indicateurs en place depuis 2013	10/01/19																							
	ANNEE 2017				2018																			
	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
<b>ACCUEIL</b>																								
Tx de satisfaction des horaires d'ouverture			52,43%	50%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-%	50%		
Tx de satisfaction global sur l'accueil (Engagement 1)			87,40%	80%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-%	80%		
Tx de réponses aux réclamations < à 15 jours ouvrés (Engagement 3)			94,34%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100,00%	100%	100%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100,00%	100%	😊	➔
Nbre de réclamations/suggestions relevant du périmètre préfecture	159				39	35	24	98	9	13	13	35	14	10	9	33	3	6	2	11	177			
Délai moyen de réponse aux réclamations (jours ouvrés) (Engagement 3)			3	15	5	4	4	4	4	4	8	5	3	3	5	4	3	6	2	4	4	15 jours	😊	➔
<b>ACCUEIL TELEPHONIQUE</b>																								
Nbre d'appels entrant destinés à la préfecture	22 660				13 829	12 823	15 679	42 331	11 911	11 245	12 019	35 175	12 632	10 098	10 645	33 375	12 564	11 885	10 167	34 616	145 497			
Nbre d'appels perdus	15 195				1 561	1 824	4 822	8 207	2 020	821	958	3 799	1 228	569	747	2 544	1 089	1 249	971	3 309	17 859			
Tx d'appels perdus de la préfecture (IM714)			8,25%	10%	11,29%	14,22%	30,75%	19,39%	16,96%	7,30%	7,97%	10,80%	9,72%	5,63%	7,02%	7,62%	8,67%	10,51%	9,55%	9,56%	12,27%	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%	50%	83%	52%	100%	67,00%	50,00%	74%	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%	50%	50%	67%	52%	100%	67,00%	50,00%	74%	100%	😞	➔
Nbre d'appels téléphoniques traités	168 733				12 268	10 999	10 857	34 124	9 891	10 424	11 061	31 376	11 404	9 529	9 868	30 801	11 475	10 636	9 196	31 307	127 608	-	-	
Nbre de décrochés en moins de 5 sonneries	162 127				10 558	10 732	10 565	31 855	9 582	10 203	10 771	30 556	11 120	9 320	9 699	30 139	11 250	10 425	9 046	30 721	123 271	-	-	
Tx de décrochés téléphoniques en moins de 5 sonneries (Engagement 8)			96,08%	80%	86,06%	97,57%	97,31%	86,06%	96,88%	97,88%	97,38%	96,88%	97,51%	97,81%	98,29%	97,51%	98,04%	98,02%	98,37%	98,13%	96,60%	80%	😊	➔
Tx de satisfaction en matière d'accueil téléphonique (Engagements 8 et 9)			68,09%	75%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	75%		
Tx de satisfaction en matière de transfert d'appels (Engagement 8)			61,11%	70%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	70%		
<b>Courriel</b>																								
Nbre de courriels entrants enregistrés sur ASTUCE	5 952	496			439	377	408	1224	376	295	276	947	246	222	268	736	243	244	192	679	3 586			
Nbre de courriels reçus sur la boîte fonctionnelle de la préfecture	13 437	1120			1146	1065	1080	3 291	665	950	1009	2 624	1036	811	1020	2 867	956	651	893	2 500	11 282			
Tx de réponses aux courriels de demande d'information dans les 5 jours ouvrés (Engagement 14) (IM 715)			64,00%	80,00%	5,01%	27,06%	65,44%	80,23%	75,00%	76,61%	50,72%	63,20%	37,80%	88,08%	70%	76,90%	71%	83%	97%	83%	64,20%	100%	😞	➔
Délai moyen de réponse aux courriels (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)			10	5	14	10	4	7	5	6	6	6	7	3	5	5	8	14	2j	11	7	5	😞	➔
<b>Courrier</b>																								
Nbre de courriers entrants enregistrés sur l'application dédiée	10				5	5	3	13	2	2	1	5	1	2	3	6	9	1	3	13	37			
Nbre de courriers ayant reçu une réponse dans les 15 jours ouvrés	10				5	5	1	11	0	2	1	3	1	2	2	5	9	1	3	13	32			
Tx de réponses aux courriers de demande d'information dans les 15 jours ouvrés (Engagement 14)			100,00%	90%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	😊	➔
Délai moyen de réponse aux courriers (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)	1			15	5	5	4	5	4	4	4	4	8	3	3	5	3	2	2	2,33	4	15	😊	➔
<b>Connexions au site internet départemental de l'Etat</b>																								
Tx de connexions au site internet départemental de l'Etat (Engagement 10)					5,19%	4,52%	5,02%	14,74%	4,24%	4,21%	4,63%	13,08%	4,29%	4,17%	4,59%	13,05%	5,19%	5,22%	5,40%	15,80%				
Nbre total de visites du site internet départemental de l'Etat au cours du mois	541 856				48 626	42 317	47 032	137 975	39 671	39 427	43 397	122 495	40 181	39 036	42 963	122 180	48 578	48 831	50 561	147 970	530 620			
Nbre d'habitants du département (source décret INSEE) BPMAT					936 292	936 292	936 292	936 292	936 292	936 292	936 292	936 292	936 292	936 292	936 292	936 292	936 292	936 292	936 292	936 292				
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%	50%	50%	67%	100%	100%	100%	100%		100%	😞	➔
<b>Communication d'urgence en cas d'événement majeur</b>																								
Nbre d'activation de la cellule de communication d'urgence opérationnelle (COD) (Engagement 45)				5	0	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	0	2	4	6	7	égal au nbre d'ouverture du cod	😞	
Nombre d'ouverture du COD (indicateur introduit en 2017)	7				-	-	-	-	-	-	3	3	4	-	-	4	2	3	4	9	16			
Délai d'information des élus lors d'une crise (minutes) (Engagement 46)	27 mn			60 min après activation COD	-	-	-	-	-	-	-	-	27	-	-	27	-	-	-	#DIV/0 !	27 mn	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%	-	-	-	-%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	#DIV/0 !	100%		
Nbre d'exercices de communication d'urgence réalisés (Engagement 48)	5			4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	5	8	15		4	😊	

**Tableau de bord des indicateurs Qualité – préfecture du Finistère**

indicateurs en place depuis 2013	05/02/20																→	→	→	
	2019																			
ACCUEIL	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 satisfaction des horaires d'ouverture	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50%		
Tx de satisfaction global sur l'accueil (Engagement 3)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	80%		
Tx de réponses aux réclamations < à 15 jours ouvrés (Engagement 3)	100%	100%	100%	100,00%	100%	100%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100%	100,00%	100%	100%	100%	100%	100,00%	100%	😊	→
Nbre de réclamations/suggestions relevant du périmètre préfecture	4	1	2	7	2	5	4	11	1	0	2	3	3	1	3	7	7			
Délai moyen de réponse aux réclamations (jours ouvrés) (Engagement 3)	2	2	4	3	5	4	7	5	4	0	1	5	1	1	3	5	5	<15 jours	😊	→
ACCUEIL TELEPHONIQUE	2019																			
	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
Nbre d'appels entrant destinés à la préfecture	11 784	10 277	11 369	33 430	11 227	11 364	11 044	33 635	11 654	8 579	11 274	31 507	10 912	9 678	9 533	30 123	30 123			
Tx d'appels aboutis (à partir de 2019) (IM714)				91,15%				89,50%	90,00%	90,15%	90,38%	90,17%	89,55%	87,65%	87,02%	88,07%	88,07%	90%	😞	↘
Tx de mises à jour des changements exceptionnels d'horaires (tous supports)	100,00 %	100,00 %	50,00 %	67%	0,00 %	40,00 %	87,50 %	64%	33%	75%	50%	53%	50%	67%	50,00%	55,66%	55,66%	100 %	😞	↗
Tx de mises à jour du serveur vocal dans les 3 jours ouvrés (Engagements 1, 8 et 9)	100%	100%	50,00 %	67%	0%	40%	87,50 %	64%	33%	75%	50%	53%	50%	67%	50%	55,66%	55,66%	100%	😞	↗
Nbre d'appels téléphoniques traités	10 817	9 259	10 395	30 471	10 217	10 157	9 722	30 096	10 485	7 734	10 189	28 408	9 772	8 483	8 296	26 551	26 551	-		
Nbre de décrochés en moins de 5 sonneries	10 624	9 115	10 169	29 908	10 008	9 965	9 536	29 509	10 303	7 575	9 952	27 830	9 614	8 280	8 131	26 025	26 025	-		
Tx de décrochés téléphoniques en moins de 5 sonneries (Engagement 10)	98,22%	98,44%	97,83%	98,22%	97,95 %	98,11 %	98,09 %	98,05%	98,26%	97,94%	97,67%	97,95%	98,38%	97,61%	98,01%	98,00%	98,00%	80%	😊	↗
Tx de satisfaction en matière d'accueil téléphonique (Engagements 3, 10)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	75%		
Tx de satisfaction en matière de transfert d'appels (Engagements 3, 10)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	70%		
Courriel	2019																			
	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
Nbre de courriels entrants enregistrés sur l'application dédiée				582				507	182	152	176	510	168	204	131	503	503			
Nbre de courriels reçus sur la boîte fonctionnelle de la préfecture				2 719				2 414	772	670	830	2 272	852	695	713	2 260	2 260			
Tx de réponses aux courriels de demande d'information dans les 5 jours ouvrés sur l'application dédiée (Engagement 17)				94,39%				88,17%	74,90%	97,36%	97%	89,75%	84%	88%	99%	90%	90%	100%	😞	↗
Délai moyen de réponse aux courriels (jours ouvrés) sur l'application dédiée (Engagements 17 et 19)				3				3	4	2	2	2	2	2	1	1	1	5	😊	↗
Courrier	2019																			
	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
Nbre de courriers entrants enregistrés sur l'application dédiée	0	6	5	11	6	4	4	14	4	2	4	10	5	3	6	6	14			
Nbre de courriers ayant reçu une réponse dans les 15 jours ouvrés	0	5	5	10	6	4	4	14	4	2	4	10	5	3	6	6	14			
Tx de réponses aux courriers de demande d'information dans les 15 jours ouvrés (Engagement 17)	#DIV/0!	83%	100%	91%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	😊	→
Délai moyen de réponse aux courriers (jours ouvrés) (Engagements 17 et 18)	2	2	2	2	6	4	2	4	4	7	1	4	2	1	3	3	3	15	😊	↗
Connexions au site internet départemental de l'Etat	2019																			
	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 11)				14,79%				14,35%	5,11%	4,83%	5,39%	15,34%	5,53%	5,28%	6,13%	16,95%	16,95%			
Nbre total de visites du site internet départemental de l'Etat au cours du mois	47 220	43 513	47 804	138 537	44 246	43 692	46 474	134 412	47 845	45 255	50 524	143 624	51 793	49 532	57 467	158 792	158 792			
Nbre d'habitants du département (source décret INSEE) BPMAT	936 432	936 432	936 432	936 432	936 432	936 432	936 432	936 432	936 432	936 432	936 432	936 432	936 432	936 432	936 432	936 432	936 432			
Tx de mises à jour du site Internet dans les 3 jours ouvrés (Engagements 1 et 11)	100%	100%	50,00 %	67%	0%	40%	87,50 %	64%	33%	75%	50%	53%	50%	67%	50%	56%	56%	100%	😞	↗
Communication d'urgence en cas d'événement majeur	2019																			
	Janv	Févr	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 47)	4	1	1	6	0	0		0	0	0	0	0	0	1	3	4ème trimestre	4	égal au nbre d'ouverture du cod	😞	↗
Nombre d'ouverture du COD (indicateur introduit en 2017)	5	1	1	7	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4	5	5			
Délai d'information des élus lors d'une crise (minutes) (Engagement 48)	33	27	39	33	0	0	0	0	0	0	30	30	24	30	29	27	27	60 min après activation COD	😊	↗
Tx d'appels perdus lors de l'activation de la CIP	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0				
Tx d'activation de la CIP dans les délais annoncés (Engagement 50)	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0			100%		
Nbre d'exercices de communication d'urgence réalisés (Engagement 49)	-	-	-	-	-	0	-	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	4	😞	↗

**Tableau de bord des indicateurs Qualité – préfecture du Finistère**

indicateurs en place depuis 2013	10/09/20																Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
	2020																			
ACCUEIL	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 satisfaction des horaires d'ouverture	-	-	-	#DIV/0 !	-	-	-	#DIV/0 !	-	-	-	#DIV/0 !	-	-	-	#DIV/0 !	#DIV/0 !	50%		
Tx de satisfaction global sur l'accueil (Engagement 3)	-	-	-	#DIV/0 !	-	-	-	#DIV/0 !	-	-	-	#DIV/0 !	-	-	-	#DIV/0 !	#DIV/0 !	80%		
Tx de réponses aux réclamations < à 15 jours ouvrés (Engagement 3)	100%	100%	100%	100,00%	-	-	-	#DIV/0 !	100%	-	-	100%	-	-	-	#DIV/0 !	-	100%		
Nbre de réclamations/suggestions relevant du périmètre préfecture	1	2	0	3	0	0	0	0%	1	-	-	100%	-	-	-	#DIV/0 !	-			
Délai moyen de réponse aux réclamations (jours ouvrés) (Engagement 3)	5	5	-	5	-	-	-	#DIV/0 !	1	-	-	100%	-	-	-	#DIV/0 !	-	<15 jours		
ACCUEIL TELEPHONIQUE	2020																Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
Nbre d'appels entrant destinés à la préfecture	11 673	11 508	14 195	37 376	7 771	28 947	19 868	56 586	16 615	13 315	-	29 930	-	-	-	0	13 315			
Tx d'appels aboutis (à partir de 2019) (M714)	87,09%	84,84%	81,35%	84%	86,71%	38,84 %	73,56 %	66%	88,49%	84,57%	-	87%	-	-	-	#DIV/0 !	85%	90%		
Tx de mises à jour des changements exceptionnels d'horaires (tous supports)	29%	25,00 %	0,00 %	18%	0	0	0	0%	-	-	-	#DIV/0 !	-	-	-	#DIV/0 !	0%	100 %		
Tx de mises à jour du serveur vocal dans les 3 jours ouvrés (Engagements 1, 8 et 9)	29%	25%	0,00 %	18%	0	0	0	0%	-	-	-	#DIV/0 !	-	-	-	#DIV/0 !	0%	100%		
Nbre d'appels téléphoniques traités	10 166	9 763	11 548	31 477	6 738	11 242	14 615	32 595	14 703	11 260	-	25 963	-	-	-	0	11 260	-		
Nbre de décrochés en moins de 5 sonneries	9 937	9 503	11 281	30 721	6 896	11 024	14 300	31 920	14 461	11 002	-	25 463	-	-	-	0	11 002	-		
Tx de décrochés téléphoniques en moins de 5 sonneries (Engagement 10)	97,75%	97,34%	98	98%	97,89 %	98,06 %	97,84 %	98%	98,35%	97,71%	-	98%	-	-	-	#DIV/0 !	97,71%	80%		
Tx de satisfaction en matière d'accueil téléphonique (Engagements 3, 10)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	75%		
Tx de satisfaction en matière de transfert d'appels (Engagements 3, 10)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	70%		
Courriel	2020																Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
Nbre de courriels entrants enregistrés sur l'application dédiée	156	139	84	379	100	230	216	546	325	230	-	555	-	-	-	0	230			
Nbre de courriels reçus sur la boîte fonctionnelle de la préfecture	964	813	1 236	3 013	1539	1741	1629	4 909	1569	1535	-	3 104	-	-	-	0	1 535			
Tx de réponses aux courriels de demande d'information dans les 5 jours ouvrés sur l'application dédiée (Engagement 17)	81%	72,66%	75,00%	76%	74,00%	83,00%	78,70%	79%	83,69%	96,08%	-	90%	-	-	-	#DIV/0 !	96,08%	100%		
Délai moyen de réponse aux courriels (jours ouvrés) sur l'application dédiée (Engagements 17 et 19)	1	2	3	2	3	1	5	3	1	5	-	3	-	-	-	#DIV/0 !	5	5		
Courrier	2020																Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
Nbre de courriers entrants enregistrés sur l'application dédiée	3	3	1	7	0	2	1	3	0	2	-	2	-	-	-	0	2			
Nbre de courriers ayant reçu une réponse dans les 15 jours ouvrés	3	3	1	7	0	1	1	2	0	2	-	2	-	-	-	0	2			
Tx de réponses aux courriers de demande d'information dans les 15 jours ouvrés (Engagement 17)	100%	100%	0%	100%	-	-	-	-	100%	100%	#DIV/0 !	100%	#DIV/0 !	#DIV/0 !	#DIV/0 !	#DIV/0 !	100,00%	90%		
Délai moyen de réponse aux courriers (jours ouvrés) (Engagements 17 et 18)	1	1	0	1	-	-	-	#DIV/0 !	-	1	-	1	-	-	-	#DIV/0 !	1	15		
Connexions au site internet départemental de l'Etat	28/05/20																Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
Tx de connexions au site internet départemental de l'Etat (Engagement 11)	6,20%	6,45%	11,48%	8%	7,76%	14,83%	9,49%	11%	16,75%	20,59%	0,00%	37,34%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,59%			
Nbre total de visites du site internet départemental de l'Etat au cours du mois	57 919	60 254	107 236	225 409	72 564	138 551	88 651	299 766	156 453	192 268	-	348 721	-	-	-	0	192 268			
Nbre d'habitants du département (source décret INSEE) BPMAT	933 992	933 992	933 992	933 992	933 992	933 992	933 992	933 992	933 992	933 992	933 992	933 992	933 992	933 992	933 992	933 992	933992			
Tx de mises à jour du site Internet dans les 3 jours ouvrés (Engagements 1 et 11)	29%	25%	0,00 %	18%	0	0	0	0%	-	-	-	#DIV/0 !	-	-	-	#DIV/0 !	-	100%		
Communication d'urgence en cas d'événement majeur	2020																Résultats	Objectifs	Atteinte obj.	Tend.
Nbre d'activation de la cellule de communication d'urgence opérationnelle (COD) (Engagement 47)	0	0	0	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	0	-	0	0	0	-	0	-	-	-	0	0			
Délai d'information des élus lors d'une crise (minutes) (Engagement 48)	0	32	31	63	0	28	-	#DIV/0 !	0	30	-	#DIV/0 !	-	-	-	#DIV/0 !	-	60 min après activation COD		
Tx d'appels perdus lors de l'activation de la CIP	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	-			
Tx d'activation de la CIP dans les délais annoncés (Engagement 50)	-	0	0	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	0	-	-	-	100%		
Nbre d'exercices de communication d'urgence réalisés (Engagement 49)	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0	-	-	-	-	-	0			



**Tableau de bord des indicateurs Qualité- préfecture du Finistère**

indicateurs en place depuis 2013		
ACCUEIL	Source des données	Lien ou correspondant
Tx de satisfaction des horaires d'ouverture	BRU/Enquêtes de satisfaction	
Tx de satisfaction global sur l'accueil (Engagement 1)	BRU/Enquêtes de satisfaction	
Tx de réponses aux réclamations < à 15 jours ouvrés (Engagement 3)	BRU/Tableau de suivi des réclamations	H:\Démarches qualité\Qualite\Tableaux de bord\Réclamations\Reclamations suivi detaille.xls
Nbre de réclamations/suggestions relevant du périmètre préfecture	BRU/Tableau de suivi des réclamations	H:\Démarches qualité\Qualite\Tableaux de bord\Réclamations\Reclamations suivi detaille.xls
Délai moyen de réponse aux réclamations (jours ouvrés) (Engagement 3)	BRU/Tableau de suivi des réclamations	H:\Démarches qualité\Qualite\Tableaux de bord\Réclamations\Reclamations suivi detaille.xls
ACCUEIL TELEPHONIQUE	Source des données	Lien
Nbre d'appels entrant destinés à la préfecture	SIDSIC	sidsic-support@finistere.gouv.fr (Muriel Levavasseur ou Sylvain Gallo)
Nbre d'appels perdus	SIDSIC	sidsic-support@finistere.gouv.fr (Muriel Levavasseur ou Sylvain Gallo)
Tx d'appels perdus de la préfecture (IF951)	SIDSIC	sidsic-support@finistere.gouv.fr (Muriel Levavasseur ou Sylvain Gallo)
Nbre d'appels entrant au standard (Engagement 8) - SVI en place	SIDSIC	sidsic-support@finistere.gouv.fr (Muriel Levavasseur ou Sylvain Gallo)
Nbre d'appels perdus au standard (Engagement 8) - SVI en place	SIDSIC	sidsic-support@finistere.gouv.fr (Muriel Levavasseur ou Sylvain Gallo)
Tx d'appels perdus au standard (Engagement 8) - SVI en place	SIDSIC	sidsic-support@finistere.gouv.fr (Muriel Levavasseur ou Sylvain Gallo)
Tx de mises à jour des changements exceptionnels d'horaires (tous supports)	BRU/Tableau de suivi IDE et SVI	H:\Démarches qualité\Qualite\Tableaux de bord\Mises a jour IDE et SVI.ods
Tx de mises à jour du serveur vocal dans les 3 jours ouvrés (Engagements 1 et 9)	BRU/Tableau de suivi IDE et SVI	H:\Démarches qualité\Qualite\Tableaux de bord\Mises a jour IDE et SVI.ods
Nbre d'appels téléphoniques traités	SIDSIC	sidsic-support@finistere.gouv.fr (Muriel Levavasseur ou Sylvain Gallo)
Nbre de décrochés en moins de 5 sonneries	SIDSIC	sidsic-support@finistere.gouv.fr (Muriel Levavasseur ou Sylvain Gallo)
Tx de décrochés téléphoniques en moins de 5 sonneries (Engagement 8)	SIDSIC	sidsic-support@finistere.gouv.fr (Muriel Levavasseur ou Sylvain Gallo)
Tx de satisfaction en matière d'accueil téléphonique (Engagements 8 et 9)	BRU/Enquêtes de satisfaction	
Tx de satisfaction en matière de transfert d'appels (Engagement 8)	BRU/Enquêtes de satisfaction	
Courriel	Source des données	
Nbre de courriels entrants enregistrés sur ASTUCE	BRU/Statistiques ASTUCE	
Nbre de courriels reçus sur la boîte fonctionnelle de la préfecture	BRU/Tableau de suivi des courriels	H:\DRHM\BRU\Démarches qualité\Qualite\Tableaux de bord\courriels\courriels ASTUCE.ods
Tx de réponses aux courriels de demande d'information dans les 5 jours ouvrés (Engagement 14)	BRU/Tableau de suivi des courriels	H:\DRHM\BRU\Démarches qualité\Qualite\Tableaux de bord\courriels\courriels ASTUCE.ods
Délai moyen de réponse aux courriels (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)	BRU/Statistiques ASTUCE	H:\DRHM\BRU\Démarches qualité\Qualite\Tableaux de bord\courriels\courriels ASTUCE.ods
Courrier	Source des données	
Nbre de courriers entrants enregistrés sur l'application dédiée	BRU/application « courrier réservé », onglet « Marianne »	nathalie.le-coz-boutet
Nbre de courriers ayant reçu une réponse dans les 15 jours ouvrés	BRU/Tableau de suivi des réponses aux courriers	nathalie.le-coz-boutet
Tx de réponses aux courriers de demande d'information dans les 15 jours ouvrés IF 950 (Engagement 14)	BRU/Réclamation suivi détaillé	
Délai moyen de réponse aux courriers (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)	BRU/Réclamation suivi détaillé	
Connexions au site internet départemental de l'Etat	Service qui fournit les données	
Tx de connexions au site internet départemental de l'Etat (Engagement 10)	SIDSIC	sidsic-support@finistere.gouv.fr (Muriel Levavasseur ou Sylvain Gallo)
Nbre total de visites du site internet départemental de l'Etat au cours du mois	SIDSIC	sidsic-support@finistere.gouv.fr (Muriel Levavasseur ou Sylvain Gallo)
Nbre d'habitants du département (source décret INSEE) BPMA1		
Tx de mises à jour du site Internet dans les 3 jours ouvrés (Engagements 1 et 10)	BRU/Tableau de suivi IDE et SVI	H:\Démarches qualité\Qualite\Tableaux de bord\Mises a jour IDE et SVI.ods
Communication d'urgence en cas d'événement majeur	Source des données	
Nbre d'activation de la cellule de communication d'urgence opérationnelle (COD) (Engagement 45)	CABINET (bureau de la presse et de la communication interministérielle)	sebastien.chevrier@finistere.gouv.fr ; pref-communication@finistere.gouv.fr
Délai d'information des élus lors d'une crise (minutes) (Engagement 46)	SIDPC	defense-protection-civile@finistere.pref.gouv.fr
Tx d'appels perdus lors de l'activation de la CIP	SIDPC (en liaison avec SIDSIC)	defense-protection-civile@finistere.pref.gouv.fr
Tx d'activation de la CIP dans les délais annoncés (Engagement 47)	SIDPC	defense-protection-civile@finistere.pref.gouv.fr
Nbre d'exercices de communication d'urgence réalisés (Engagement 48)	CABINET (bureau de la presse et de la communication interministérielle)	sebastien.chevrier@finistere.gouv.fr ; pref-communication@finistere.gouv.fr