

Tableau de bord des indicateurs Qualité – préfecture du Finistère

indicateurs en place depuis 2013	12/01/21																Résultats	Objectifs	Atteinte Objectifs	Tendance
	2020																			
ACCUEIL	Janv	Févr	Mars	1er trimestre	Avril	Mai	Juin	2ème trimestre	Juillet	Août	Sept.	3ème trimestre	Oct.	Nov.	Déc.	4ème trimestre				
Tx de satisfaction des horaires d'ouverture	-	-	-	#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 !	80%		
Tx de réponses aux réclamations < à 15 jours ouvrés (Engagement 3)	100%	100%	100%	100,00%	-	-	-	#DIV/0 !	100%	-	100%	100%	-	-	-%		100%	100%	😊	
Nbre de réclamations/suggestions relevant du périmètre préfecture	1	2	0	3	0	0	0	0	1	-	1	2	0	0	0	0	5			
Délai moyen de réponse aux réclamations (jours ouvrés) (Engagement 3)	5	5		5				#DIV/0 !	1	-	3	2	-	-	-	#DIV/0 !	4	<15 jours	😊	
ACCUEIL TELEPHONIQUE	2020																			
	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	11 673	11 508	14 195	37 376	7 771	28 947	19 868	56 586	16 615	13 315	17 308	47 238	13 796	16 340	13 640	43 776	16 340			
Tx d'appels aboutis (à partir de 2019) (IM714)	87,09%	84,84%	81,35%	84%	86,71%	38,84 %	73,56 %	66%	88,49%	84,57%	74,32%	82%	90,15%	90,37%	89,21%	90%	80,79%	90%	😞	↘
Tx de mises à jour des changements exceptionnels d'horaires (tous supports)	29%	25,00 %	0,00 %	18%				#DIV/0 !				#DIV/0 !	100%	100%	100,00%	100%	71%	100 %	😞	↗
Tx de mises à jour du serveur vocal dans les 3 jours ouvrés (Engagements 1, 8 et 9)	29%	25%	0,00 %	18%				#DIV/0 !				#DIV/0 !	100%	100%	100%	100%	71%	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	12 864	38 827	12 437	14 766	12 168	39 371	142270	-		
Nbre de décrochés en moins de 5 sonneries	9 937	9 503	11 281	30 721	6 596	11 024	14 300	31 920	14 461	11 002	12 606	38 069	12 140	14 439	11 925	38 504	139214	-		
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%	97,99%	98%	97,61%	97,79%	98,00%	98%	97,86%	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																			
	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	156	139	84	379	100	230	216	546	325	230	240	795	258	339	296	893	2613			
Nbre de courriels reçus sur la boîte fonctionnelle de la préfecture	964	813	1 236	3 013	1539	1741	1629	4 909	1569	1535	1608	4 712	1725	1527	1700	4 952	17586			
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%	98%	93%	89,00%	92%	91%	91%	84,54%	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	3	2	1	3	2	3	5	😊	↗
Courrier	2020																			
	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	3	3	1	7	0	2	1	3	0	2	0	2	4	5	0	9	21			
Nbre de courriers ayant reçu une réponse dans les 15 jours ouvrés	3	3	1	7	0	1	1	2	0	2	0	2	4	5	0	9	20			
Tx de réponses aux courriers de demande d'information dans les 15 jours ouvrés (Engagement 17)	100%	100%	0%	100%	-	-	-	-	100%	100%	-	100%	100%	100%	-%	100%	100,00%	90%	😊	→
Délai moyen de réponse aux courriers (jours ouvrés) (Engagements 17 et 18)	1	1	0	1	-	-	-	-	-	1		1	1	3		2	1	15	😊	↗
Connexions au site internet départemental de l'Etat	2020																			
	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)	6,20%	6,45%	11,48%	8%	7,76%	14,83%	9,49%	11%	16,75%	20,59%	11,64%	16%	17,52%	11,36%	8,16%	12%	11,85%			↗
Nbre total de visites du site internet départemental de l'Etat au cours du mois	57 919	60 254	107 236	225 409	72 664	138 551	88 651	299 766	156 453	192 268	108 754	457 475	163 645	106 109	76 209	345 963	1328613			↗
Nbre d'habitants du département (source décret INSEE) BPMA1	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%				#DIV/0 !				#DIV/0 !	100%	100%	100%	100%	71%	100%	😞	↗
Communication d'urgence en cas d'événement majeur	2020																			
	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)	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	1	0	1	1			
Délai d'information des élus lors d'une crise (minutes) (Engagement 48)	0	32	31	31,5	-	28	-	28	-	30	-	30	30	30	25	28,3	26	60 min après activation COD	😊	→
Tx d'appels perdus lors de l'activation de la CIP	-	-	-	-	-	-	-	-	0	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%	0		100%		
Nbre d'exercices de communication d'urgence réalisés (Engagement 49)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3	3			