

TABLEAU DE BORD - SUIVI DES INDICATEURS QUALITE

Type d'accueil	Module	Libellé	Cible	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Téléphone	MOD 1	Taux d'appels décrochés (Tous services y compris SGC)	90,00 %	44,59%	64,96%	73,00 %	74,00 %	7389,00 %	7545,00 %	###	###	90,00 %	90,00 %	84,00 %	88,00 %
Site internet	MOD 1	Taux de connexions au site internet (nb de connexions/nb habitants)	5,00 %	9,00 %	10,00 %	11 %	10 %	9 %	9 %	9 %	12 %	11 %			
		Taux de mise à jour du site internet dans un délai ≤ 3 jours ouvrés	100,00 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %			
Réseaux sociaux		Nombre de connexions sur les réseaux sociaux (tous réseaux confondus)		37 997	29 061	40 664	38 048	29 452	44 120	49 220	###	16 095			
Courriers	MOD 1	Taux de réponse aux courriers dans un délai ≤ 10 jours ouvrés		98,02 %			98,00			98,00					
		Délai moyen de réponse		3,54 %											
Courriels	MOD 1	Taux de réponse dans un délai ≤ 5 jours ouvrés		100,00 %	100,00 %	100,00 %	99,00 %	98,00 %	98,00 %	###	###	95,00 %			
	MOD 4	Taux de réponse dans un délai ≤ 5 jours ouvrés		100,00 %	94,00 %	92,00 %	95,00 %	97,00 %	98,00 %	###	###	100,00 %			
Accueil physique	MOD 1	Nombre d'usagers connectés par jour		1	2	3	3	2	3	2	3	2			
Demandes Des élus	MOD 4	Taux de réponse aux courriers de demandes de conseil ou d'information transmises dans un délai ≤ 15 jours ouvrés		73,00 %			50,00 %			64,00 %			60,00 %		
		Taux de réponse aux demandes de rendez-vous transmises dans un délai ≤ 4 jours ouvrés		80,93 %			64,00 %			70,00 %			65,00 %		
		Taux de rendez-vous accordés dans un délai ≤ 10 jours ouvrés		72,68 %			40,00 %								
Communication d'urgence en cas d'évènement majeur	MOD 7	Nombre d'activation de la cellule de communication opérationnelle d'urgence		1			1			0			1		
		Taux d'activation dans les délais annoncés de la cellule d'information du public		0			0			0			0		
		Délai d'information des élus en temps de crise		/			/								
		Nombre de jours d'exercices réalisés (dont activation du volet communication)	4 /an	3			4								
Réponses aux réclamations	MOD 1	Taux de réponse aux réclamations par courriels transmises dans un délai ≤ 5 jours ouvrés		89,00 %			86,00 %			96,00 %			97,00 %		
		Délai moyen de réponse aux réclamations par courriel	en jours	2,44			2			2			2		
		Taux de réponse aux réclamations par courrier transmises dans un délai ≤ 10 jours ouvrés		/			/			/			/		
		Délai moyen de réponse aux réclamations par courrier	en jours	/			/			/			/		
		Taux de réponse aux réclamations via l'urne transmises dans un délai ≤ 10 jours ouvrés		100,00 %			100,00 %			100,00 %			100,00 %		
		Délai moyen de réponse aux réclamations via l'urne	en jours	5			8			/			/		
Satisfaction des usagers - accueil général (totalement satisfaits ou satisfaits)	MOD 1	Courtoisie		100,00 %											
		Disponibilité, écoute		99,00 %											
		Langage compréhensible		100,00 %											
		Confidentialité		98,30 %											
		Signalétique interne		98,50 %											
		Confort des espaces d'attente		100,00 %											
		Services mis à disposition		99,20 %											
		Satisfaction globale - ACCUEIL PHYSIQUE GENERAL		98,90%											
Satisfaction usagers - accueil téléphonique (enquêtes mystères)	MOD 1	Satisfaction globale - ACCUEIL TELEPHONIQUE		80,00%											
Satisfaction des usagers du point d'accueil numérique	MOD 1	Présentation du médiateur (introduction, formule de politesse)		100 %											
		Reformulation de la demande		100 %											
		Aide à la réalisation de la démarche		100 %											
		Clarté et fiabilité des informations données		100 %											
		Satisfaction globale - POINT D'ACCUEIL NUMERIQUE		100,00%											
Satisfaction des élus et collectivités (totalement satisfaits ou satisfaits)	MOD 4	Taux de réponse des communes à l'enquête (200 de communes arrondissement de Bourg en Bresse)		62,00%											
		Lettre d'observation avec les mentions obligatoires		88,90%											
		Réponse apportée à un courrier de demande d'information et/ou de conseil dans les 15 jours		65,20%											
		Réponse apportée à un courriel de demande d'information et/ou de conseil dans les 5 jours		76,90%											
		Courtoisie des agents de la DCAT		75,00%											
		Disponibilités des agents de la DCAT		75,00%											
Satisfaction globale - RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES		73,83%													

Satisfaction globale - ACCUEIL PHYSIQUE GENERAL	98,9
Satisfaction globale - ACCUEIL TELEPHONIQUE	80

Satisfaction globale - POINT D'ACCUEIL NUMERIQUE	100
Satisfaction globale - RELATIONS AVEC LES COLLECTIVITES	73,83