

INDICATEURS QUALITE 2008/2009

Préfecture - Taux d'appels perdus	4ème trim. 2008	1er trim. 2009	2ème trim. 2009	3ème trim. 2009	Objectifs
Tous services	4,55%	4,43%	4,91%	5,00%	6%

Standard - Taux d'appels perdus	4ème trim. 2008	1er trim. 2009	2ème trim. 2009	3ème trim. 2009	Objectifs
De 8h à 20h	3,33%	3,00%	3,87%	4,60%	6%

Standard - Moy. d'attente (en sec.)	4ème trim. 2008	1er trim. 2009	2ème trim. 2009	3ème trim. 2009	Objectifs
De 8h à 20h	18	9	12	NC	20

Délai de réponse (en jours)	4ème trim. 2008	1er trim. 2009	2ème trim. 2009	3ème trim. 2009	Objectifs
Courriel	2,23	1,9	2,23	2,01	10
Boîte de Suggestions	2,50	2,40	6,00	1,00	10
Courrier réclamation	6,00	NC	4,75	NC	10
Courriel réclamation	NC	NC	NC	NC	10

Taux de réponse sous 10 jours	4ème trim. 2008	1er trim. 2009	2ème trim. 2009	3ème trim. 2009	Objectifs
Courriel	100%	98,21%	97,98%	92,56%	80%
Boîte de Suggestions	100%	100%	100%	100%	80%
Courrier réclamation	100%	NC	NC	NC	80%
Courriel réclamation	NC	NC	100%	NC	80%

Taux de satisfaction des usagers	2008	2009	Objectifs
	93%	96,7%	75%