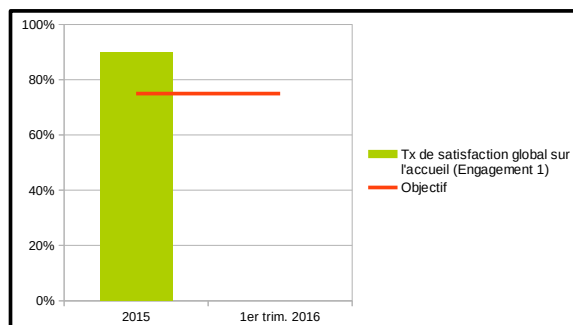
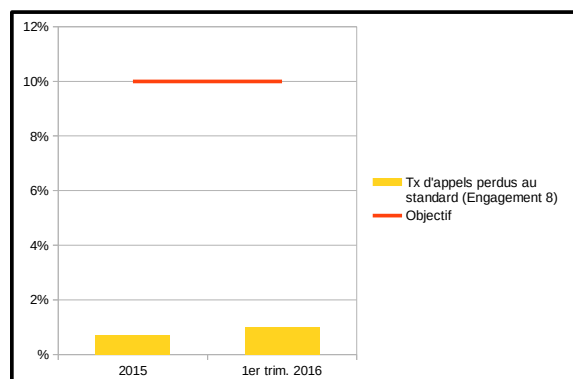


## Tableau de bord des indicateurs Qualipref 2.0 – Préfecture d'Ille-et-Vilaine

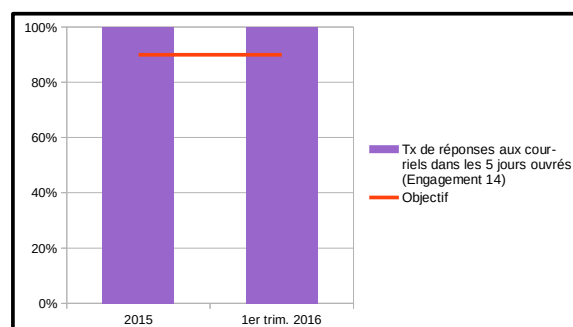
ACCUEIL	2015	1er trim. 2016	Objectif
Tx de satisfaction global sur l'accueil (Engagement 1)	90%	-	75,00%
Tx de réponses aux réclamations < à 15 jours ouvrés (Engagement 3)	93,75%	-%	90%
Nbre de réclamations/suggestions relevant du périmètre préfecture	11	-	-
Délai moyen de réponse aux réclamations (jours ouvrés) (Engagement 3)	6,69	-	15



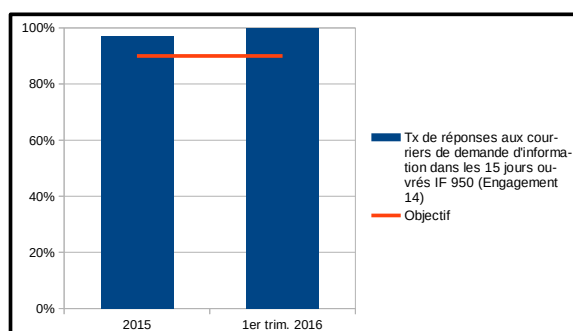
ACCUEIL TELEPHONIQUE	2015	1er trim. 2016	Objectif
Tx d'appels perdus au standard (Engagement 8)	0,70%	1%	10%
Tx d'appels perdus de la préfecture (IF951)	10,56%	13,67%	10%
Tx de décrochés en moins de 5 sonneries au standard (Engagement 8)	89,71%	89,30%	75%
Tx de mises à jour du serveur vocal dans les 3 jours ouvrés (Engagements 1 et 9)	100%	100%	100%
Nbre d'appels entrant à la préfecture (sauf SVI)	228 776	65 352	-
Nbre d'appels entrant au standard	32 916	11 141	-
Nbre d'appels entrant au SVI	66 311	22 779	-



COURRIEL	2015	1er trim. 2016	Objectif
Tx de réponses aux courriels dans les 5 jours ouvrés (Engagement 14)	100%	100%	90%
Délai moyen de réponse aux courriels (jours ouvrés) (Engagements 14 et 15)	1	1	5



COURRIER	2015	1er trim. 2016	Objectif
Tx de réponses aux courriers de demande d'information dans les 15 jours ouvrés IF 950 (Engagement 14)	97%	100%	90%
Nbre de courriers entrants IF95003	144	27	-
Nbre de courriers ayant reçu une réponse dans les 15 jours ouvrés IF95001	140	27	-



SITE INTERNET DEPARTEMENTAL DE L'ETAT	2015	1er trim. 2016	Objectif
Tx de mises à jour du site Internet dans les 3 jours ouvrés (Engagements 1 et 10)	100%	100%	100%
Tx de connexions au site internet départemental de l'Etat (Engagement 10)	4,49%	5,22%	-
Nbre total de visites du site internet départemental de l'Etat au cours du mois	558 187	164 118	-
Nbre d'habitants du département (source décret INSEE) <sup>BPMAT</sup>	1 036 181	1 047 873	-

