

## TABLEAU DE BORD DES INDICATEURS DE PILOTAGE

LIBELLÉ INDICATEUR	CIBLE	PÉRIODICITÉ	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	RÉSULTATS
Taux de mise à jour du site internet dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)	80 %	Trimestriel	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			100
Taux d'affichage à jour	100 %	Trimestriel	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100			100
Taux de mise à jour du serveur vocal interactif local dans le délai de 3 jours ouvrés (à compter de l'information du responsable de la mise à jour)	80 %	Trimestriel	Pas de SVI	Pas de SVI	Pas de SVI	Pas de SVI	Pas de SVI	Pas de SVI	Pas de SVI	Pas de SVI	Pas de SVI	Pas de SVI	Pas de SVI	Pas de SVI	X
Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers ou enquête mystère [sauf canal physique]) : courtoisie, disponibilité, prise en compte des personnes en situation de handicap, prise en compte des personnes en difficulté, langage compréhensible	80 %	Enquête annuelle	93												93
Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés. A partir de 2020, ce délai sera de 5 jours ouvrés si l'envoi est électronique et de 10 jours ouvrés si l'envoi est par courrier ou si le dépôt est dans l'urne.	90 %	Mensuelle	Néant	Néant	Néant	100	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant			100
Délai moyen de réponse aux suggestions et réclamations	<=5 jours	Mensuelle	Néant	Néant	Néant	1	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant	Néant			1
Taux de satisfaction associés à chaque critère : enquête de satisfaction usagers et enquêtes mystère (sauf critères du canal physique pour les enquêtes mystère)	80 %	Enquête annuelle	100												100
Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers) : orientation des usagers, signalétique	80 %	Enquête annuelle	100												100
Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers) : services disponibles, confort de l'accueil, confidentialité	80 %	Enquête annuelle	100												100
Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers) : délai d'attente	80 %	Enquête annuelle	100												100
Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers ou enquête mystère) : accueil téléphonique	80 %	Enquête annuelle	92												92
Taux de satisfaction (enquête de satisfaction usagers ou enquête mystère) : accueil téléphonique, transfert d'appels	80 %	Enquête annuelle	92												92
Taux d'appels aboutis au niveau général (INDIGO)	>=90 %	Trimestriel	X	X	96,04	X	X	95,27	X	X	96				95,77
Taux de connexions au site internet (INDIGO)	>=5%	Mensuelle	33	42,6	37,41	51,29	55,22	53,03	28,02	26,42	46,12				41,46
Nombre d'usagers connectés au point numérique par jour	X	Mensuelle	83	82	82	61	33	39	46	41	52	89			608
Taux de satisfaction sur le critère « point numérique »	X	Enquête annuelle	100												100
Taux de réponses aux courriels de demande d'informations dans le délai de 5 jours ouvrés	90 %	Mensuelle	X	33	100	88	91								78,00
Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courrier	<=10 jours	Mensuelle	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0,00
Délai moyen de réponse aux demandes d'informations par courriel	<=5 jours	Mensuelle	X	5,67	0,74	1,63	1,27								2,33
Nombre de connexions par mois sur les réseaux sociaux (INDIGO)	X	Mensuelle	71659	30262	63143	62048	41208	86208	52347	25247	19141				451263