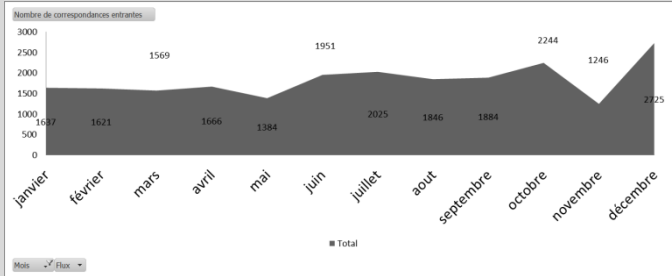


Baromètre Qualité 2018

Données de Cadrage



Nos courriers arrivent par
(moyenne sur la période et comparaison 2017):



25% contre 35% en 2017



62% contre 49% en 2017



7% contre 9% en 2017



17236 appels
entrants moyens par
mois contre 14082 en
2017 et 12606 en
2016

A Retenir

Augmentation du volume de
courriers entrants (1816/ mois
contre 1285 en 2017 sur la
même période)

Décroché < 3 sonneries

Taux de réponse aux courriers en délai (TRD)



-1% par rapport au TRD moyen de 2017
+10 % par rapport à l'objectif de 80%

Enregistrement

Jour j

Traitement

14j

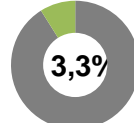
Obj : 80%
Mail : 5j
Autres : 15j



Impact « gilets jaunes » sur
décembre 2018 : 55% de taux de
réponse en délai

Des erreurs de saisie CINDOC qui
ont impacté le calcul du délai
d'enregistrement.

Taux de perte d'appels (TPA)



Obj : <4%

Taux de perte d'appels en dessous des 4%, en neutralisant les
mois « gilets jaunes » (novembre-décembre 2018)

On observe une amélioration du taux au niveau du standard et des
directions, et une progression de la perte d'appels au niveau du Numéro
Vert (rien de grave mais surprenant au vu des années précédentes!)

Standard



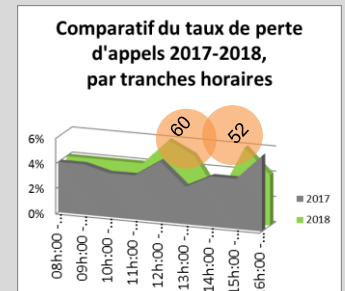
Direction



Numéro Vert



TPA moyen par tranche
horaire (2017-2018)



No. d'appels
Pic

Données de Cadrage

Nous avons réalisé du 24 Juillet au 10 Août 2018 une enquête téléphonique de satisfaction auprès de nos Usagers ainsi qu'une démarche Mystère (appels et courriers).

510 interviews (dont 59 personnes publiques)

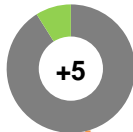
20 appels Mystère

A retenir

81% d'usagers satisfaits à très satisfaits

>8/10 pour l'accueil site par site

Point de satisfaction générale



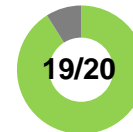
Obj : prog / maintien

+5 points de satisfaction par rapport à 2017, +17 par rapport à 2016

-3% d'insatisfaits par rapport à 2017 et -6% par rapport à 2016
Il est à noter :

- Sur les 3 dernières années, les interrogés attribuent davantage de notes entre 8 et 10 (nous étions plutôt entre 7 et 8 sur les périodes de 2013 à 2015).
- La note de 10/10 pour la qualité de notre accueil est moins attribuée en 2018 qu'en 2017 (-8 points), même si nous restons sur le bon score de 27% qui nous attribuent la note maximale.
- +7% d'aboutissement dans les demandes (81% des utilisateurs ont obtenu une réponse à leur demande)

Démarches Mystère



19 appels mystère sur 20 avec un relevé qualitatif positif sur la qualité de la prise en charge :

- Transmission des contacts, en privilégiant le courrier@tco.re
- Explication précise des démarches et délais associés
- Transferts efficaces vers les directions

Nos +, Nos -



- Nos efforts de prise en charge de l'utilisateur
- La légère progression de la fréquentation de la page Facebook, du magazine intercommunal et des calendriers de collecte comme outils d'informations
- L'information fournie sur les demandes « environnement »



- Des délais de transfert et des durées de sonnerie jugées parfois trop longues
- Des thématiques maîtrisées mieux que d'autres par les fonctions d'accueil (environnement vs insertion/économie)
- Un taux de perte d'appels en progression sur les horaires méridiens et de fin de journée
- Un délai d'enregistrement en augmentation



- L'écart entre la satisfaction spontanée et la satisfaction de clôture de questionnaire (soit après descriptif des situations par l'utilisateur) – situation inédite en 2018 : 13 interviewés sur 100 n'ont pas donné de note, alors qu'ils avaient pourtant donné une note en début de questionnaire
- Les « Ne Se Prononce Pas »
- Le taux de satisfaction concernant la fourrière animale (35%)