



Suivi semestriel des statistiques du numéro vert 2016 (De janvier à Décembre)



0 800 86 08 08

Sommaire

Le numéro vert.....	3
Contexte :	3
Présentation :	3
Objectif :	3
Explications des indicateurs :	3
Données chiffrées des appels reçus : du 01/01/2016 au 30/09/2016.....	5
Nature des appels reçus par mois*	5
Appels aboutis et non aboutis par mois et par PRC*	5
Ventilation par mois des numéros de sortie*	6
Annexes : suivi par mois.....	8
Janvier	8
Nature des appels reçus par semaine*	8
Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*	8
Ventilation par semaine des numéros de sortie*	8
Février.....	9
Nature des appels reçus par semaine*	9
Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*	9
Ventilation par semaine des numéros de sortie*	9
Mars.....	10
Nature des appels reçus par semaine*	10
Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*	10
Ventilation par semaine des numéros de sortie*	10
Avril	12
Nature des appels reçus par semaine*	12
Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*	12
Ventilation par semaine des numéros de sortie*	12
Mai.....	13
Nature des appels reçus par semaine*	13
Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*	13
Ventilation par semaine des numéros de sortie*	13
Juin.....	14
Nature des appels reçus par semaine*	14
Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*	14
Ventilation par semaine des numéros de sortie*	14
Juillet	15
Nature des appels reçus par semaine*	15
Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*	15
Ventilation par semaine des numéros de sortie*	15
Août.....	16
Nature des appels reçus par semaine*	16
Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*	16
Ventilation par semaine des numéros de sortie*	16
Septembre.....	18
Nature des appels reçus par semaine*	18
Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*	18
Ventilation par semaine des numéros de sortie*	18

Le numéro vert

Contexte :

Dans le cadre des **10 ans** de la **Validation des Acquis de l'Expérience**, une campagne de **communication** sur le dispositif a été lancée en **janvier 2012**.

Insuflée par l'Etat et la Région Réunion, la campagne vise une **démocratisation** de l'accès à **l'information** sur ce droit individuel, et une **mobilisation** du plus grand nombre à la VAE, véritable tremplin à l'insertion et à la sécurisation du parcours professionnel.

L'axe phare de cette campagne est la mise en place d'un **numéro vert**.

Présentation :

Par un **appel gratuit** à partir d'un poste fixe, les personnes intéressées (professionnels, grand public,...), ont au bout du fil les conseillers VAE, qui apportent une information pratique et précise sur le parcours, les démarches, l'offre de certifications, les certificateurs les coûts,....

Le guide Vocal est basculé sur les 5 antennes Points Relais Conseil de La Réunion, avec le message suivant :



Bonjour et bienvenue

Vous avez de l'expérience professionnelle, et vous souhaitez la valoriser pour obtenir un diplôme.

La VAE est le moyen adapté.

Les conseillers Point Relais Conseils sont à votre écoute du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h à 16h, pour vous accueillir, vous informer, et vous orienter.

*Pour contacter le Point Relais Conseil de Sainte Marie et de l'Etang Salé, **tapez 1***

*Pour contacter le Point Relais Conseil de Saint Benoit, **tapez 2***

*Pour contacter le Point Relais Conseil du Tampon, **tapez 3***

*Pour contacter le Point Relais Conseil de Saint Paul, **tapez 4***

Remarque :

En cas d'absence de réponse du PRC choisi, l'appel est basculé vers un autre PRC afin de réduire la perte d'appels.

Objectif :

- Faire connaître la VAE à ceux qui n'en n'ont jamais entendu parler,
- Faire prendre conscience à ceux qui connaissent la VAE que c'est un moyen de valorisation de leur compétences et du coup une possibilité d'évoluer socialement et professionnellement,
- Permettre à chaque personne intéressée de contacter un professionnel de la VAE gratuitement.

Explications des indicateurs :

Nature des appels reçus par mois :

Appels reçus sur le Guide Vocal : Ce nombre correspond au nombre total d'appels qui ont donné lieu à un décroché du Guide Vocal.

Mises en relations téléphoniques : C'est le nombre de passages en conversation suite à transfert téléphonique, avec ou sans débordement préalable.

Messages d'information accédés : C'est le nombre de messages d'informations accédés grâce au service

Nombre total de consultations : C'est le nombre d'évènements aboutis avec succès : Nb de mises en relation + nb de messages d'information accédés

Echecs de mises en relation : C'est le nombre d'échecs lors de transferts téléphoniques directement ou suite à débordement (occupation ou non réponse).

Echecs suite à non ou mauvaise saisie appelant : C'est le nombre d'appels qui ont pris fin suite à absence de saisie ou erreur de saisie due à l'appelant dans le cas où il n'y a pas de débordement prévu. Un message de service adapté est finalement diffusé dans ce cas (suite à 3ème erreur de saisie ou à défaut de fréquence vocale).

Raccrochage à l'initiative de l'appelant : C'est le nombre d'appels qui ont pris fin suite au raccrochage de l'appelant avant de consulter un choix du menu

Nombre total d'appels en échec : C'est le nombre d'appels non totalement accomplis : Nb d'échecs dans la mise en relation + nb d'échec suite à non ou mauvaise saisie + nb de raccrochages à l'initiative de l'appelant

Appels efficaces : C'est le nombre d'appels reçus pour lesquels il y a eu au moins un transfert réussi ou au moins une diffusion de message d'information accédée. Si, au cours d'un appel unique, plusieurs transferts réussissent et/ou plusieurs messages d'informations sont accédés, on ne compte qu'un seul appel efficace de plus

Taux d'efficacité : C'est le pourcentage correspondant au calcul suivant : (Nombre d'Appels reçus - Nombre d'appels en échec) / Nombre d'Appels reçus

Durée moyenne de consultation (secondes) : Ce nombre (exprimé en secondes) est la durée moyenne d'un appel passé sous le Guide Vocal jusqu'à routage vers le service recherché ou bien raccrochage du service (suite à diffusion d'information ou bien à initiative de l'appelant).

Appels aboutis par mois et par PRC:

C'est, pour chaque événement à succès (mise en relation), le nombre de succès enregistrés. Chacun des événements à succès sera codifié selon le nom de la version concernée, suivi du "chemin absolu" du cheminement. Dans le cas de saisie de code, le chemin absolu sera terminé par l'identifiant menu suivi du numéro de code. Dans le cas de l'affichage par numéro de sortie, le chemin absolu sera le numéro de téléphone de sortie.

*Les lignes sont regroupées par version du service vocal **

Appels non aboutis par mois et par PRC:

C'est le nombre d'échecs enregistrés pour chaque transfert téléphonique. Chacun des événements sera codifié selon le nom de la version concernée suivi du chemin absolu depuis le menu principal.

** En italique, des précisions à titre d'information (non fournies dans les statistiques). ** Informations disponibles dans le document sous réserve de la souscription au service de statistiques détaillées*

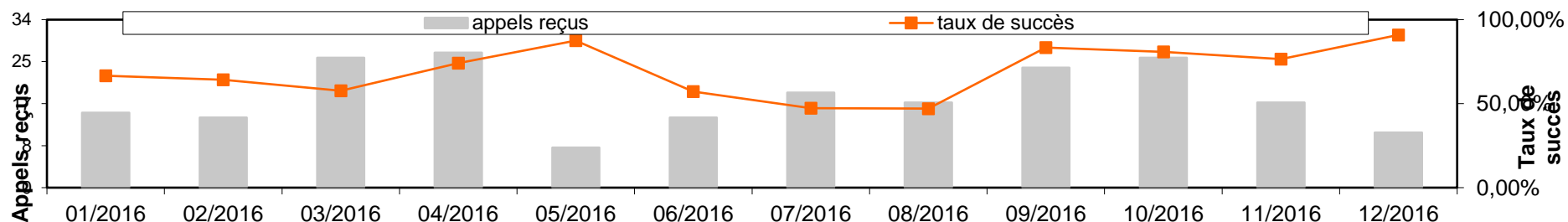




Données chiffrées des appels reçus : du 01/01/2016 au 31/12/2016

Nature des appels reçus par mois*

indicateurs	01/16	02/16	03/16	04/16	05/16	06/16	07/16	08/16	09/16	10/16	11/16	12/16	total
appels reçus	15	14	26	27	8	14	19	17	24	26	17	11	218
durée moyenne de consultation (secondes)	38,5	47,4	47,8	50,9	57,6	38,1	52,5	41,7	45,5	39,9	41,1	41,5	45,2
appels en succès	10	9	15	20	7	8	9	8	20	21	13	10	150
mise en relation réussie	10	9	15	20	7	8	9	7	20	21	13	10	149
message d'information	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
appels en échecs	5	5	11	7	1	6	10	9	4	5	4	1	68
mise en relation raccroché appelant	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	5
raccroché appelant	5	3	5	2	1	5	1	7	3	4	4	1	41
raccroché système	0	2	5	4	0	0	9	1	1	0	0	0	22
taux de succès	66,7%	64,3%	57,7%	74,1%	87,5%	57,1%	47,4%	47,1%	83,3%	80,8%	76,5%	90,9%	68,8%



Appels aboutis et non aboutis par mois et par PRC*

indicateurs	01/16	02/16	03/16	04/16	05/16	06/16	07/16	08/16	09/16	10/16	11/16	12/16	total
succès	10	9	15	20	7	8	9	8	20	21	13	10	150
mise en relation réussie	10	9	15	20	7	8	9	7	20	21	13	10	149

*Date de réalisation Octobre 2016

Fongécif (Nord/Sud)	5	4	4	4	0	2	0	1	6	13	9	8	56
Proxima Saint Benoît	1	1	7	8	3	5	5	3	4	2	0	1	40
Proxima Tampon	1	2	0	3	3	0	1	1	4	4	4	1	24
Proxima Saint Paul	3	2	4	5	1	1	3	2	6	2	0	0	29
messages d'information	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Proxima Saint Benoît	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
échecs	5	5	11	7	1	6	10	9	4	5	4	1	68
mise en relation raccroché appelant	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	5
Fongécif (Nord/Sud)	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	3
Proxima Saint Benoît	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
raccroché appelant	5	3	5	2	1	5	1	7	3	4	4	1	41
Version_29_02_2012_ : menu principal	5	3	5	2	1	5	1	7	3	4	4	1	41
raccroché système	0	2	5	4	0	0	9	1	1	0	0	0	22
Version_29_02_2012_ : menu principal / noinput	0	2	5	4	0	0	9	1	1	0	0	0	22

Ventilation par mois des numéros de sortie*

indicateurs	01/16	02/16	03/16	04/16	05/16	06/16	07/16	08/16	09/16	10/16	11/16	12/16	total
taux d'efficacité des transferts	83,3 %	69,2 %	68,2 %	74,1 %	63,6 %	88,9 %	81,8 %	77,8 %	87,0 %	77,8 %	68,4 %	66,7 %	75,3 %
Proxima Saint Paul	100,0 %	50,0% %	75,0 %	83,3 %	0,0% %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %			86,7 %
Proxima Saint Benoît	100,0 %	100,0 %	72,7 %	77,8 %	66,7% %	100,0 %	80,0% %	80,0% %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	87,3 %
Proxima Tampon	100,0 %	33,3% %	0,0% %	60,0 %	50,0% %		0,0% %	100,0 %	50,0% %	50,0% %	25,0% %	100,0 %	48,3 %
Fongécif (Nord/Sud)	60,0% %	80,0% %	66,7 %	71,4 %	100,0 %	66,7% %	100,0 %	0,0% %	87,5% %	75,0% %	75,0% %	37,5% %	71,1 %
succès: mise en relation réussie	10	9	15	20	7	8	9	7	20	21	13	10	149
Proxima Saint Paul	3	1	3	5	0	1	3	2	6	2	0	0	26
Proxima Saint Benoît	3	3	8	7	2	5	4	4	5	5	3	6	55
Proxima Tampon	1	1	0	3	2	0	0	1	2	2	1	1	14
Fongécif (Nord/Sud)	3	4	4	5	3	2	2	0	7	12	9	3	54
échec: mise en relation non-réponse	2	4	6	6	4	0	2	1	3	5	6	5	44

Proxima Saint Paul	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Proxima Saint Benoit	0	0	2	2	1	0	1	0	0	0	0	0	6
Proxima Tampon	0	2	1	2	2	0	1	0	2	2	3	0	15
Fongécif (Nord/Sud)	2	1	2	2	0	0	0	1	1	3	3	5	20
échec: mise en relation raccroché appelant	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	5
Proxima Saint Paul	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Proxima Saint Benoit	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Fongécif (Nord/Sud)	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2

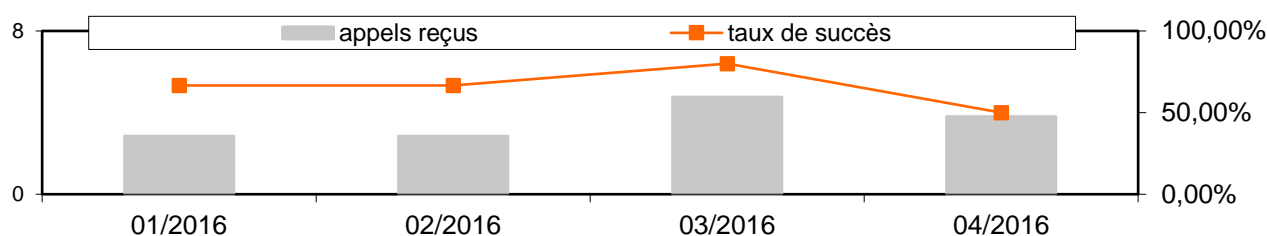


Annexes : suivi par mois

Janvier

Nature des appels reçus par semaine*

indicateurs	01/2016	02/2016	03/2016	04/2016	total
appels reçus	3	3	5	4	15
durée moyenne de consultation (secondes)	35,3	49,0	44,4	25,8	38,5
appels en succès	2	2	4	2	10
mise en relation réussie	2	2	4	2	10
appels en échecs	1	1	1	2	5
raccroché appelant	1	1	1	2	5
taux de succès	66,7%	66,7%	80,0%	50,0%	66,7%



Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*

indicateurs	01/16	02/16	03/16	04/16	total
succès	2	2	4	2	10
mise en relation réussie	2	2	4	2	10
Fongécif (Nord/Sud)	0	1	3	1	5
Proxima Saint Benoit	0	0	0	1	1
Proxima Tampon	0	1	0	0	1
Proxima Saint Paul	2	0	1	0	3
échecs	1	1	1	2	5
raccroché appelant	1	1	1	2	5
Version_29_02_2012_ : menu principal	1	1	1	2	5

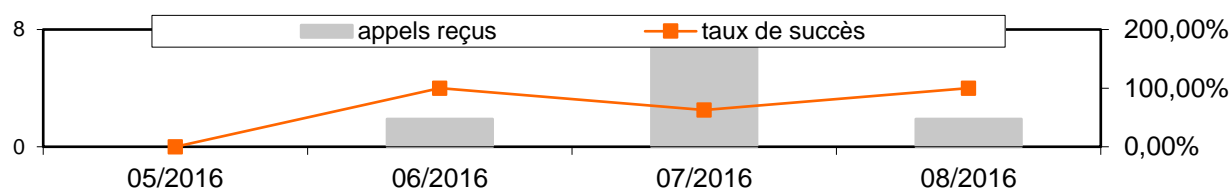
Ventilation par semaine des numéros de sortie*

indicateurs	01/16	02/16	03/16	04/16	total
taux d'efficacité des transferts	100,0%	66,7%	80,0%	100,0%	83,3%
Proxima Saint Paul	100,0%		100,0%		100,0%
Proxima Saint Benoit		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Proxima Tampon		100,0%			100,0%
Fongécif (Nord/Sud)		0,0%	66,7%	100,0%	60,0%
succès: mise en relation réussie	2	2	4	2	10
Proxima Saint Paul	2	0	1	0	3
Proxima Saint Benoit	0	1	1	1	3
Proxima Tampon	0	1	0	0	1
Fongécif (Nord/Sud)	0	0	2	1	3
échec: mise en relation non-réponse	0	1	1	0	2
Fongécif (Nord/Sud)	0	1	1	0	2

Février

Nature des appels reçus par semaine*

indicateurs	05/2016	06/2016	07/2016	08/2016	total
appels reçus	0	2	8	2	12
durée moyenne de consultation (secondes)	0,0	35,5	41,8	80,0	47,1
appels en succès	0	2	5	2	9
mise en relation réussie	0	2	5	2	9
appels en échecs	0	0	3	0	3
raccroché appelant	0	0	3	0	3
taux de succès		100,0%	62,5%	100,0%	75,0%



Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*

indicateurs	05/16	06/16	07/16	08/16	total
succès	0	2	5	2	9
mise en relation réussie	0	2	5	2	9
Fongécif (Nord/Sud)	0	2	2	0	4
Proxima Saint Benoit	0	0	1	0	1
Proxima Tampon	0	0	1	1	2
Proxima Saint Paul	0	0	1	1	2
échecs	0	0	3	0	3
raccroché appelant	0	0	3	0	3
Version_29_02_2012_ : menu principal	0	0	3	0	3

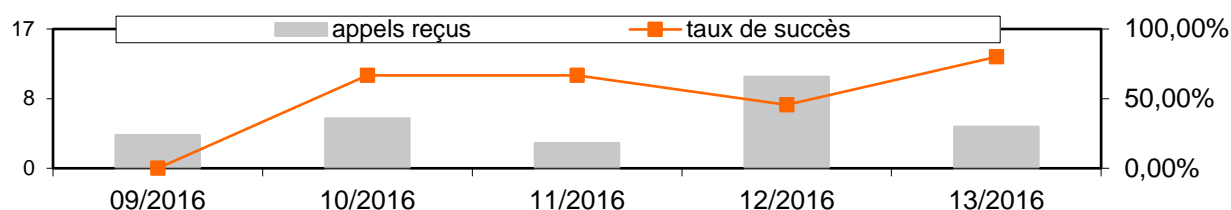
Ventilation par semaine des numéros de sortie*

indicateurs	05/16	06/16	07/16	08/16	total
taux d'efficacité des transferts		100,0%	83,3%	40,0%	69,2%
Proxima Saint Paul			100,0%	0,0%	50,0%
Proxima Saint Benoit			100,0%	100,0%	100,0%
Proxima Tampon			100,0%	0,0%	33,3%
Fongécif (Nord/Sud)		100,0%	50,0%	100,0%	80,0%
succès: mise en relation réussie	0	2	5	2	9
Proxima Saint Paul	0	0	1	0	1
Proxima Saint Benoit	0	0	2	1	3
Proxima Tampon	0	0	1	0	1
Fongécif (Nord/Sud)	0	2	1	1	4
échec: mise en relation non-réponse	0	0	1	3	4
Proxima Saint Paul	0	0	0	1	1
Proxima Tampon	0	0	0	2	2
Fongécif (Nord/Sud)	0	0	1	0	1

Mars

Nature des appels reçus par semaine*

indicateurs	09/2016	10/2016	11/2016	12/2016	13/2016	total
appels reçus	4	6	3	11	5	29
durée moyenne de consultation (secondes)	49,0	54,3	34,3	45,5	66,2	50,2
appels en succès	0	4	2	5	4	15
mise en relation réussie	0	4	2	5	4	15
appels en échecs	4	2	1	6	1	14
mise en relation raccroché appelant	0	1	0	0	1	2
raccroché appelant	0	1	1	3	0	5
raccroché système	4	0	0	3	0	7
taux de succès	0,0%	66,7%	66,7%	45,5%	80,0%	51,7%



Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*

indicateurs	09/16	10/16	11/16	12/16	13/16	total
succès	0	4	2	5	4	15
mise en relation réussie	0	4	2	5	4	15
Fongécif (Nord/Sud)	0	1	1	2	0	4
Proxima Saint Benoit	0	3	0	1	3	7
Fongécif (Nord/Sud)	0	0	1	2	1	4
échecs	4	2	1	6	1	14
mise en relation raccroché appelant	0	1	0	0	1	2
Fongécif (Nord/Sud)	0	0	0	0	1	1
Proxima Saint Benoit	0	1	0	0	0	1
raccroché appelant	0	1	1	3	0	5
Version_29_02_2012_ : menu principal	0	1	1	3	0	5
raccroché système	4	0	0	3	0	7
Version_29_02_2012_ : menu principal / noinput	4	0	0	3	0	7

Ventilation par semaine des numéros de sortie*

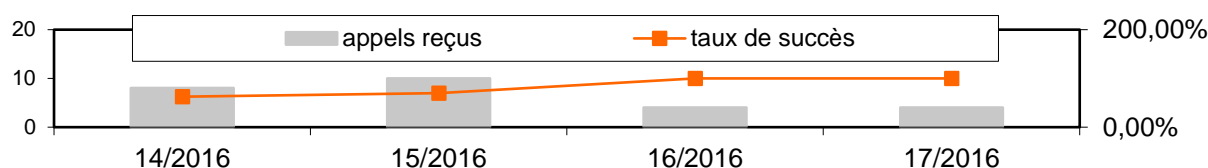
indicateurs	09/16	10/16	11/16	12/16	13/16	total
taux d'efficacité des transferts		66,7%	66,7%	55,6%	50,0%	57,7%
Proxima Saint Paul			100,0%	50,0%	50,0%	60,0%
Proxima Saint Benoit		50,0%	100,0%	66,7%	75,0%	66,7%
Proxima Tampon				0,0%	0,0%	0,0%
Fongécif (Nord/Sud)		100,0%	0,0%	66,7%	0,0%	57,1%
succès: mise en relation réussie	0	4	2	5	4	15
Proxima Saint Paul	0	0	1	1	1	3
Proxima Saint Benoit	0	2	1	2	3	8
Fongécif (Nord/Sud)	0	2	0	2	0	4
échec: mise en relation non-réponse	0	1	1	4	3	9

Proxima Saint Paul	0	0	0	1	0	1
Proxima Saint Benoît	0	1	0	1	1	3
Proxima Tampon	0	0	0	1	1	2
Fongécif (Nord/Sud)	0	0	1	1	1	3
échec: mise en relation raccroché appelant	0	1	0	0	1	2
Proxima Saint Paul	0	0	0	0	1	1
Proxima Saint Benoît	0	1	0	0	0	1

Avril

Nature des appels reçus par semaine*

indicateurs	14/2016	15/2016	16/2016	17/2016	total
appels reçus	8	10	4	4	26
durée moyenne de consultation (secondes)	51,9	40,1	52,5	58,5	48,5
appels en succès	5	7	4	4	20
mise en relation réussie	5	7	4	4	20
appels en échecs	3	3	0	0	6
raccroché appelant	2	0	0	0	2
raccroché système	1	3	0	0	4
taux de succès	62,5%	70,0%	100,0%	100,0%	76,9%



Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*

indicateurs	14/16	15/16	16/16	17/16	total
succès	5	7	4	4	20
mise en relation réussie	5	7	4	4	20
Fongécif (Nord/Sud)	0	2	2	0	4
Proxima Saint Benoit	3	2	1	2	8
Proxima Tampon	0	1	0	2	3
Proxima Saint Paul	2	2	1	0	5
échecs	3	3	0	0	6
raccroché appelant	2	0	0	0	2
Version_29_02_2012_ : menu principal	2	0	0	0	2
raccroché système	1	3	0	0	4
Version_29_02_2012_ : menu principal / noinput	1	3	0	0	4

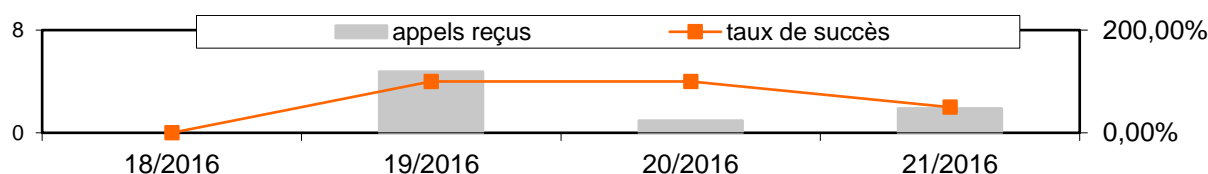
Ventilation par semaine des numéros de sortie*

indicateurs	14/16	15/16	16/16	17/16	total
taux d'efficacité des transferts	71,4%	100,0%	100,0%	80,0%	87,0%
Proxima Saint Paul	100,0%	100,0%	100,0%		100,0%
Proxima Saint Benoit	66,7%	100,0%	100,0%	100,0%	87,5%
Proxima Tampon	100,0%	100,0%		50,0%	75,0%
Fongécif (Nord/Sud)	0,0%	100,0%	100,0%	100,0%	83,3%
succès: mise en relation réussie	5	7	4	4	20
Proxima Saint Paul	2	2	1	0	5
Proxima Saint Benoit	2	2	1	2	7
Proxima Tampon	1	1	0	1	3
Fongécif (Nord/Sud)	0	2	2	1	5
échec: mise en relation non-réponse	2	0	0	1	3
Proxima Saint Benoit	1	0	0	0	1
Proxima Tampon	0	0	0	1	1
Fongécif (Nord/Sud)	1	0	0	0	1

Mai

Nature des appels reçus par semaine*

indicateurs	18/2016	19/2016	20/2016	21/2016	total
appels reçus	0	5	1	2	8
durée moyenne de consultation (secondes)	0,0	62,8	80,0	33,5	57,6
appels en succès	0	5	1	1	7
mise en relation réussie	0	5	1	1	7
appels en échecs	0	0	0	1	1
raccroché appelant	0	0	0	1	1
taux de succès		100,0%	100,0%	50,0%	87,5%



Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*

indicateurs	18/16	19/16	20/16	21/16	total
succès	0	5	1	1	7
mise en relation réussie	0	5	1	1	7
Proxima Saint Benoit	0	1	1	1	3
Proxima Tampon	0	3	0	0	3
Proxima Saint Paul	0	1	0	0	1
échecs	0	0	0	1	1
raccroché appelant	0	0	0	1	1
Version_29_02_2012_ : menu principal	0	0	0	1	1

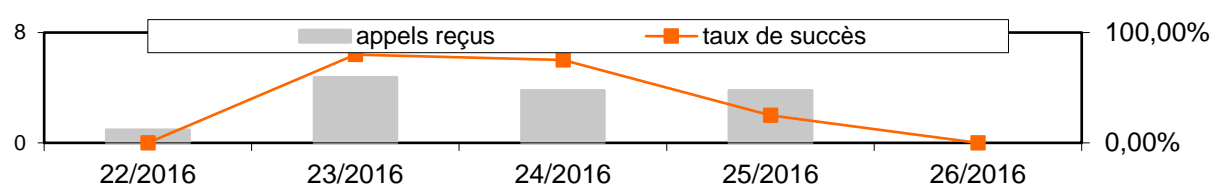
Ventilation par semaine des numéros de sortie*

indicateurs	18/16	19/16	20/16	21/16	total
taux d'efficacité des transferts		62,5%	50,0%	100,0%	63,6%
Proxima Saint Paul		0,0%			0,0%
Proxima Saint Benoit		100,0%	0,0%	100,0%	66,7%
Proxima Tampon		50,0%			50,0%
Fongécif (Nord/Sud)		100,0%	100,0%		100,0%
succès: mise en relation réussie	0	5	1	1	7
Proxima Saint Benoit	0	1	0	1	2
Proxima Tampon	0	2	0	0	2
Fongécif (Nord/Sud)	0	2	1	0	3
échec: mise en relation non-réponse	0	3	1	0	4
Proxima Saint Paul	0	1	0	0	1
Proxima Saint Benoit	0	0	1	0	1
Proxima Tampon	0	2	0	0	2

Juin

Nature des appels reçus par semaine*

indicateurs	22/2016	23/2016	24/2016	25/2016	26/2016	total
appels reçus	1	5	4	4	0	14
durée moyenne de consultation (secondes)	39,0	41,0	48,8	23,5	0,0	38,1
appels en succès	0	4	3	1	0	8
mise en relation réussie	0	4	3	1	0	8
appels en échecs	1	1	1	3	0	6
mise en relation raccroché appelant	0	0	1	0	0	1
raccroché appelant	1	1	0	3	0	5
taux de succès	0,0%	80,0%	75,0%	25,0%		57,1%



Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*

indicateurs	22/16	23/16	24/16	25/16	26/16	total
succès	0	4	3	1	0	8
mise en relation réussie	0	4	3	1	0	8
Fongécif (Nord/Sud)	0	1	0	1	0	2
Proxima Saint Benoit	0	2	3	0	0	5
Proxima Saint Paul	0	1	0	0	0	1
échecs	1	1	1	3	0	6
mise en relation raccroché appelant	0	0	1	0	0	1
Version_29_02_2012_ : menu principal / choix 1	0	0	1	0	0	1
raccroché appelant	1	1	0	3	0	5
Version_29_02_2012_ : menu principal	1	1	0	3	0	5

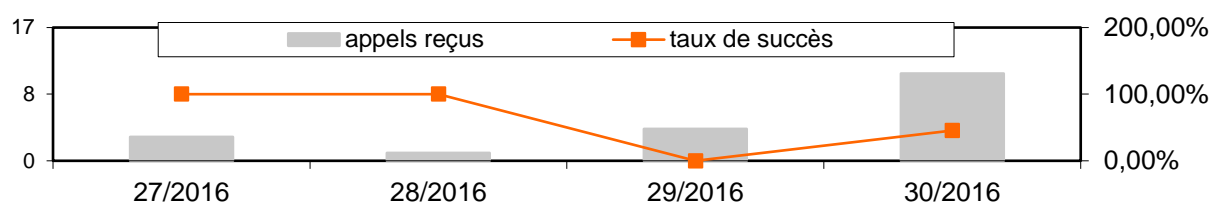
Ventilation par semaine des numéros de sortie*

indicateurs	22/16	23/16	24/16	25/16	26/16	total
taux d'efficacité des transferts		100%	75,0%	100%		88,9%
Proxima Saint Paul		100%				100,0%
Proxima Saint Benoit		100%	100,0%			100,0%
Fongécif (Nord/Sud)		100%	0,0%	100,0%		66,7%
succès: mise en relation réussie	0	4	3	1	0	8
Proxima Saint Paul	0	1	0	0	0	1
Proxima Saint Benoit	0	2	3	0	0	5
Fongécif (Nord/Sud)	0	1	0	1	0	2
échec: mise en relation raccroché appelant	0	0	1	0	0	1
Fongécif (Nord/Sud)	0	0	1	0	0	1

Juillet

Nature des appels reçus par semaine*

indicateurs	27/2016	28/2016	29/2016	30/2016	total
appels reçus	3	1	4	11	19
durée moyenne de consultation (secondes)	58,0	79,0	49,0	49,9	52,5
appels en succès	3	1	0	5	9
mise en relation réussie	3	1	0	5	9
appels en échecs	0	0	4	6	10
raccroché appelant	0	0	0	1	1
raccroché système	0	0	4	5	9
taux de succès	100,0%	100,0%	0,0%	45,5%	47,4%



Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*

indicateurs	27/16	28/16	29/16	30/16	total
succès	3	1	0	5	9
mise en relation réussie	3	1	0	5	9
Proxima Saint Benoit	2	1	0	2	5
Proxima Tampon	0	0	0	1	1
Proxima Saint Paul	1	0	0	2	3
échecs	0	0	4	6	10
raccroché appelant	0	0	0	1	1
Version_29_02_2012_ : menu principal	0	0	0	1	1
raccroché système	0	0	4	5	9
Version_29_02_2012_ : menu principal / noinput	0	0	4	5	9

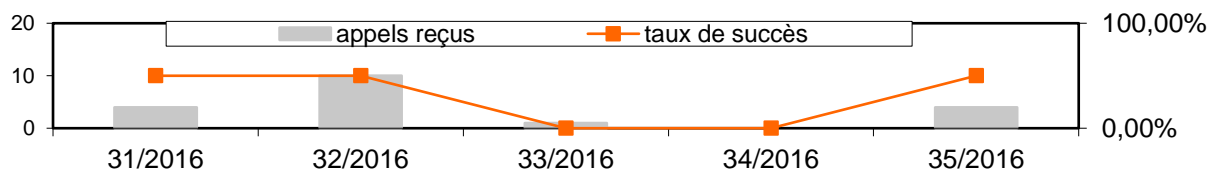
Ventilation par semaine des numéros de sortie*

indicateurs	27/16	28/16	29/16	30/16	total
taux d'efficacité des transferts	100,0%	50,0%		83,3%	81,8%
Proxima Saint Paul	100,0%			100,0%	100,0%
Proxima Saint Benoit	100,0%	0,0%		100,0%	80,0%
Proxima Tampon				0,0%	0,0%
Fongécif (Nord/Sud)		100,0%		100,0%	100,0%
succès: mise en relation réussie	3	1	0	5	9
Proxima Saint Paul	1	0	0	2	3
Proxima Saint Benoit	2	0	0	2	4
Fongécif (Nord/Sud)	0	1	0	1	2
échec: mise en relation non-réponse	0	1	0	1	2
Proxima Saint Benoit	0	1	0	0	1
Proxima Tampon	0	0	0	1	1

Août

Nature des appels reçus par semaine*

indicateurs	31/16	32/16	33/16	34/16	35/16	total
appels reçus	4	10	1	0	4	19
durée moyenne de consultation (secondes)	44,5	43,1	29,0	0,0	33,0	40,5
appels en succès	2	5	0	0	2	9
mise en relation réussie	2	4	0	0	2	8
message d'information	0	1	0	0	0	1
appels en échecs	2	5	1	0	2	10
mise en relation raccroché appelant	0	1	0	0	0	1
raccroché appelant	1	4	1	0	2	8
raccroché système	1	0	0	0	0	1
taux de succès	50,0%	50,0%	0,0%		50,0%	47,4%



Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*

indicateurs	31/16	32/16	33/16	34/16	35/16	total
succès	2	5	0	0	2	9
mise en relation réussie	2	4	0	0	2	8
Fongécif (Nord/Sud)	1	0	0	0	0	1
Proxima Saint Benoit	0	3	0	0	1	4
Proxima Tampon	0	0	0	0	1	1
Proxima Saint Paul	1	1	0	0	0	2
messages d'information	0	1	0	0	0	1
Proxima Saint Benoit	0	1	0	0	0	1
échecs	2	5	1	0	2	10
mise en relation raccroché appelant	0	1	0	0	0	1
Proxima Saint Benoit	0	1	0	0	0	1
raccroché appelant	1	4	1	0	2	8
Version_29_02_2012_ : menu principal	1	4	1	0	2	8
raccroché système	1	0	0	0	0	1
Version_29_02_2012_ : menu principal / noinput	1	0	0	0	0	1

Ventilation par semaine des numéros de sortie*

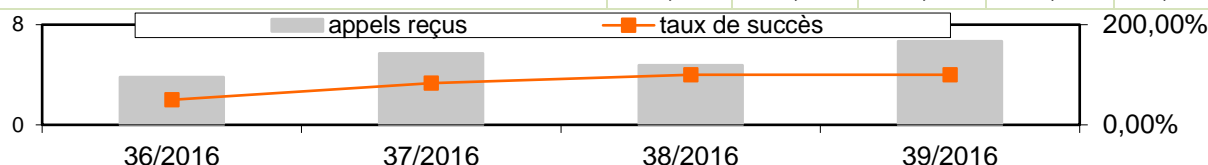
indicateurs	31/16	32/16	33/16	34/16	35/16	total
taux d'efficacité des transferts	66,7%	80,0%	6	6	100,0%	80,0%
Proxima Saint Paul	100,0%	100,0%				100,0%
Proxima Saint Benoit	100,0%	75,0%			100,0%	83,3%
Proxima Tampon					100,0%	100,0%

							%
Fongécif (Nord/Sud)	0,0%						0,0%
succès: mise en relation réussie	2	4	0	0	2	8	
Proxima Saint Paul	1	1	0	0	0	2	
Proxima Saint Benoît	1	3	0	0	1	5	
Proxima Tampon	0	0	0	0	1	1	
échec: mise en relation non-réponse	1	0	0	0	0	1	
Fongécif (Nord/Sud)	1	0	0	0	0	1	
échec: mise en relation raccroché appelant	0	1	0	0	0	1	
Proxima Saint Benoît	0	1	0	0	0	1	

Septembre

Nature des appels reçus par semaine*

indicateurs	36/2016	37/2016	38/2016	39/2016	total
appels reçus	4	6	5	7	22
durée moyenne de consultation (secondes)	37,0	46,5	43,6	55,3	46,9
appels en succès	2	5	5	7	19
mise en relation réussie	2	5	5	7	19
appels en échecs	2	1	0	0	3
raccroché appelant	1	1	0	0	2
raccroché système	1	0	0	0	1
taux de succès	50,0%	83,3%	100,0%	100,0%	86,4%



Appels aboutis et non aboutis par semaine et par PRC*

indicateurs	36/16	37/16	38/16	39/16	total
succès	2	5	5	7	19
mise en relation réussie	2	5	5	7	19
Fongécif (Nord/Sud)	0	3	2	1	6
Proxima Saint Benoit	0	1	1	1	3
Proxima Tampon	1	1	0	2	4
Proxima Saint Paul	1	0	2	3	6
échecs	2	1	0	0	3
raccroché appelant	1	1	0	0	2
Version_29_02_2012_ : menu principal	1	1	0	0	2
raccroché système	1	0	0	0	1
Version_29_02_2012_ : menu principal / noinput	1	0	0	0	1

Ventilation par semaine des numéros de sortie*

indicateurs	36/16	37/16	38/16	39/16	total
taux d'efficacité des transferts	100,0%	100,0%	100,0%	70,0%	86,4%
Proxima Saint Paul	100,0%		100,0%	100,0%	100,0%
Proxima Saint Benoit		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Proxima Tampon	100,0%	100,0%		0,0%	50,0%
Fongécif (Nord/Sud)		100,0%	100,0%	66,7%	87,5%
succès: mise en relation réussie	2	5	5	7	19
Proxima Saint Paul	1	0	2	3	6
Proxima Saint Benoit	0	1	1	2	4
Proxima Tampon	1	1	0	0	2
Fongécif (Nord/Sud)	0	3	2	2	7
échec: mise en relation non-réponse	0	0	0	3	3
Proxima Tampon	0	0	0	2	2
Fongécif (Nord/Sud)	0	0	0	1	1

Octobre

Nature des appels reçus par semaine*