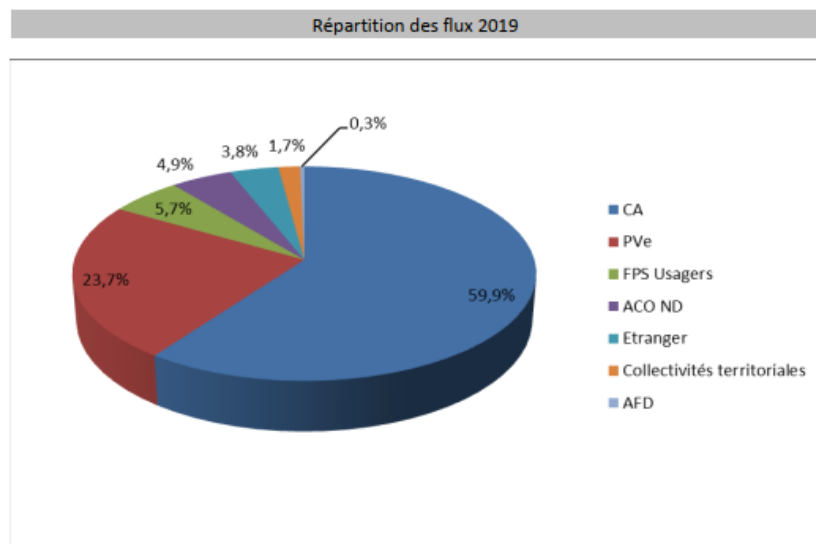
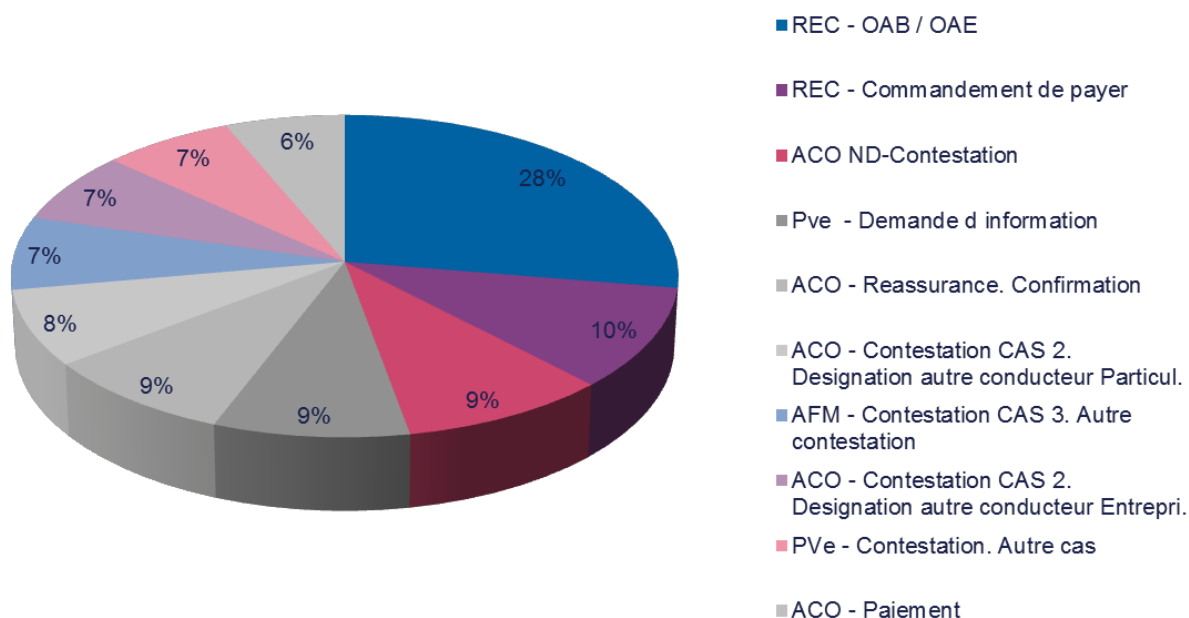


## Chiffres clés 2019

- 1.455.652 appels reçus
  - 1.331.824 appels traités
  - 5.324 appels/jour traités en moyenne du lundi au vendredi
- Moyenne haute appels reçus ( lundi ) : 6.900  
Moyenne basse appels reçus ( vendredi ) : 4.700  
Moyenne appels reçus samedi : 520



À ces postes s'ajoute un graphique récapitulatif sur la qualification des appels.



Le graphique ci-dessous retrace la **durée moyenne de traitement (DMT)** d'un appel CRC, exprimée en minutes et secondes. En 2019, elle est de 03:34 pour l'ensemble des files.

DMT CA : 03:31 en 2019 ;  
DMT Pve : 03:38 en 2019 ;  
DMT Etrangers : 04:51 en 2019 ;  
DMT AFD : 04:09 en 2019

## Evolution moyenne de traitement (DMT)



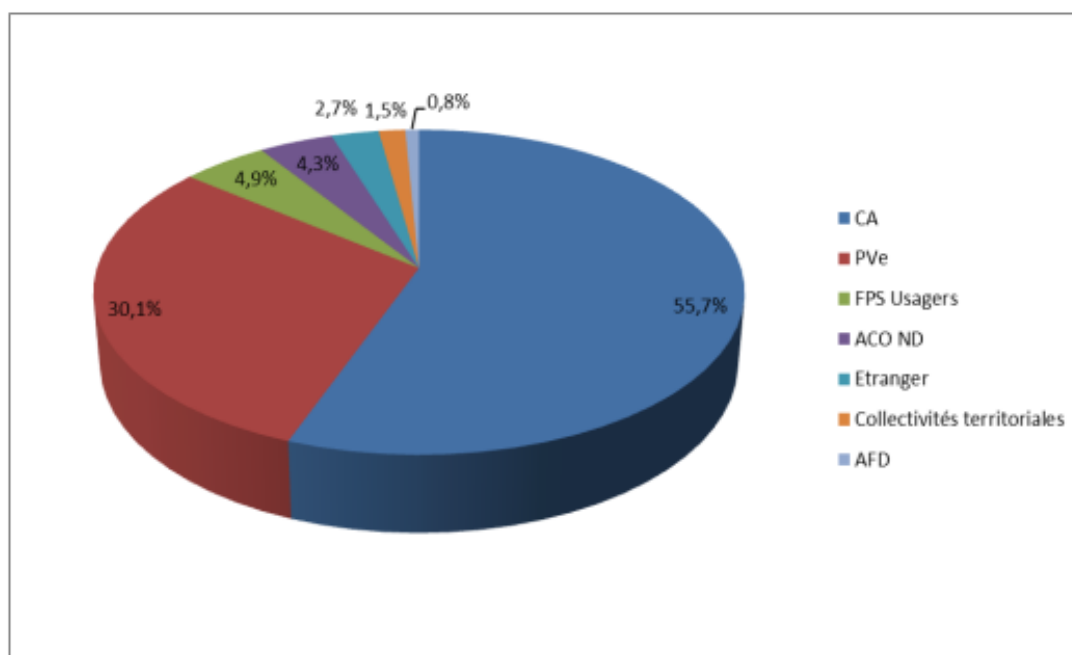
Afin de disposer d'une visibilité sur les motifs d'appels et leurs évolutions, chaque appel traité est catégorisé par motif en fin de traitement. Le temps de catégorisation d'un appel est d'environ 10 secondes (inclus dans le DMT).

## Chiffres clés 2020 (janvier à août)

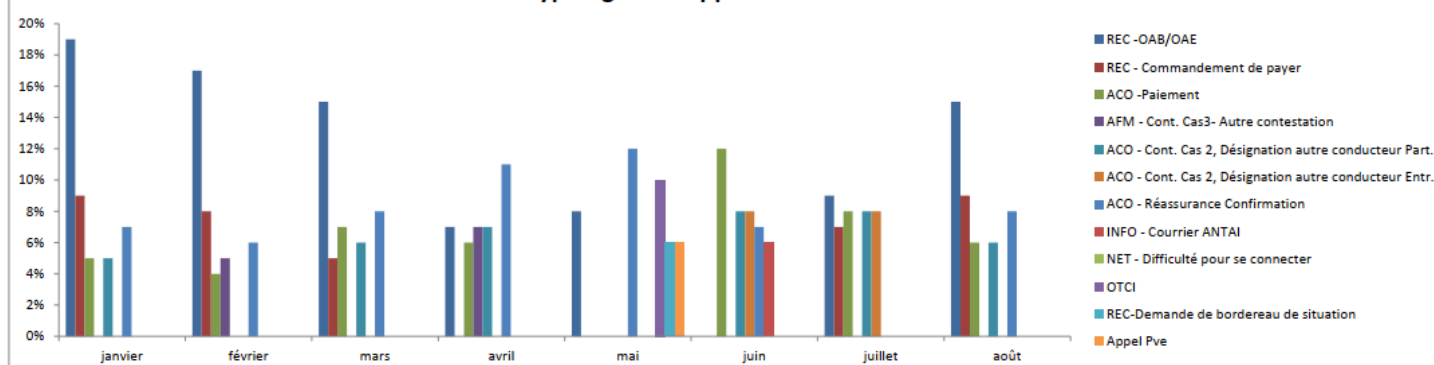
Appels recus + DMT - période janvier à août 2020

2020	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	total	Moyenne
CA	76 700	67 578	46 511	18 474	16 013	63 787	67 056	64 400	420 519	
DMT	03:14	03:17	03:31	03:36	03:11	03:33	03:11	02:59		03:17
Pve	38 867	34 028	29 463	22 233	21 682	42 227	36 930	34 139	259 569	
DMT	03:27	03:23	03:23	03:29	03:33	03:59	03:40	03:19		03:32
ACO ND	7 514	6 380	4 838	1 115	831	7 812	2 244	1 414	32 148	
DMT	04:39	04:29	04:13	04:09	04:07	04:34	04:05	03:19		04:12
FPS Usagers	6 615	7 427	5 188	2 478	1 877	2 278	4 924	6 356	37 143	
DMT	03:04	03:01	02:58	03:08	03:12	03:06	03:03	02:58		03:02
AFD	251	195	898	479	591	1 716	1 020	779	5 929	
DMT	04:15	04:57	03:51	04:23	04:11	03:47	03:46	04:00		03:59
Etrangers	4 060	4 457	2 866	986	806	2 246	2 218	2 939	20 578	
DMT	04:40	04:34	04:22	04:11	03:19	04:11	04:38	04:01		04:23
TCA	78 715	58 900	27 292	0	1 762	13 244	54 188	58 110	292 211	
DMT	06:31	06:34	06:22		06:31	06:13	06:59	06:46		06:35

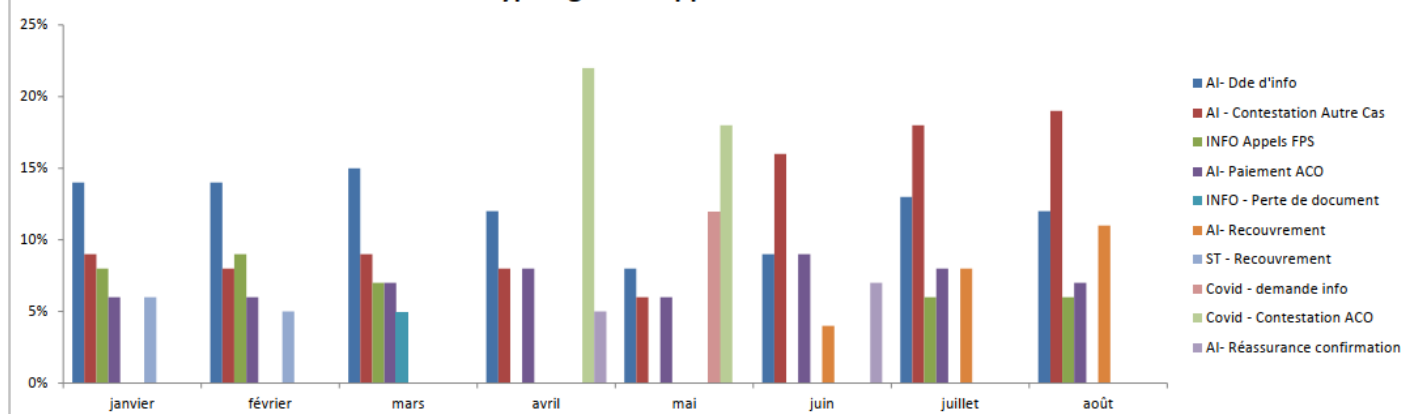
## Répartition des flux 2020



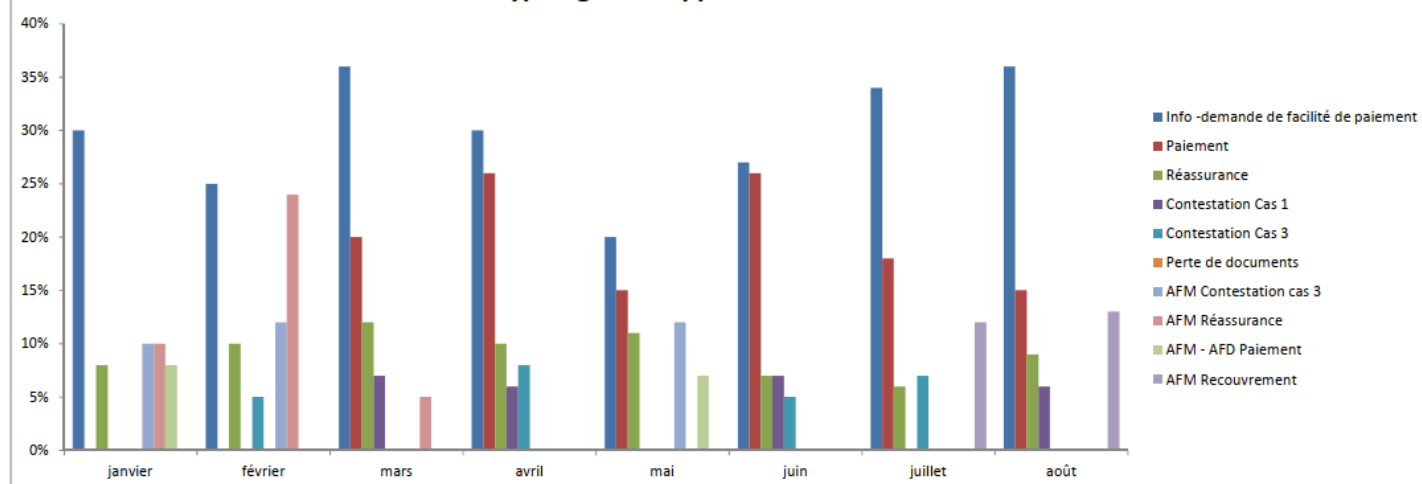
## Typologie des appels file CA en 2020



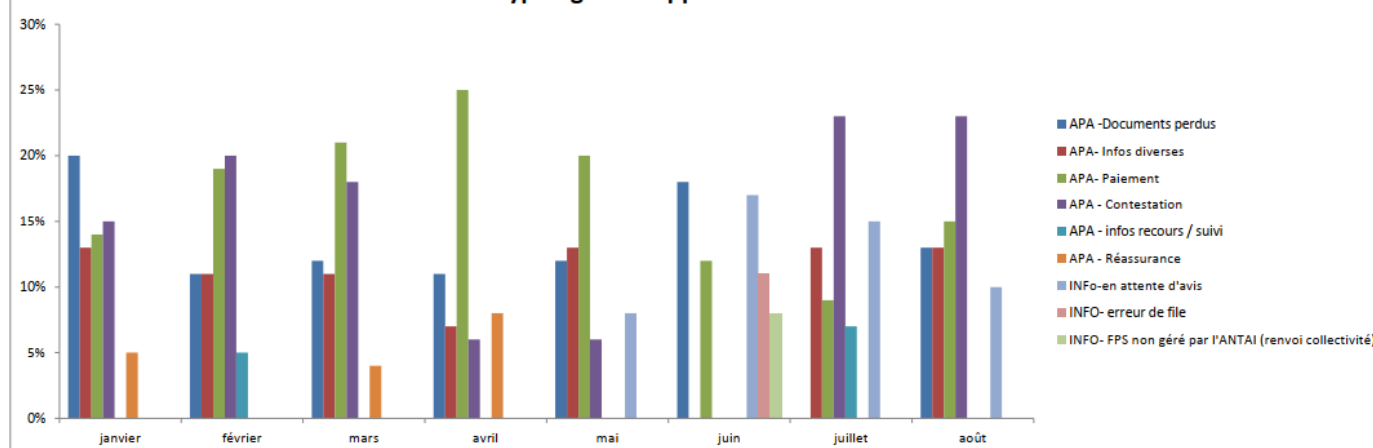
## Typologie des appels file PVe en 2020



**Typologie des appels file AFD en 2020**



**Typologie des appels file FPS en 2020**



## Zoom sur la file « Etrangers »

