

FICHE LABEL OPTIC DE

Les graphiques correspondent à des données agrégées au niveau établissement, les graphiques de détails affichent les données sites par sites

	Description	Condition	Calcul
Performance incidents de bout en bout			
Taux incidents résolus en - de 12 H	Le taux d'incident déclaré à la DTC résolu en moins de 12 heures ouvrés		
	C'est un indicateur de réactivité de la DTC envers ces clients. L'objectif de tous les opérateurs de la DTC est de 95% inférieur à 12 heures.	C'est le taux d'incident déclarés à la DTC sur Argos et résolu en moins de 12 heures ouvrés	Tickets Argos hors AMI (File d'attente != %AMI%) ayant une date début travail != null (ayant eu une réponse fournie au client) ou une date de fin != null (tickets ouvert puis résolus) et un temps écoulé < 12h SUR Tickets Argos ouvert
	Sur ARGOS les tickets sont clos par les clients ou par le système 10 jours après la résolution. On utilise donc le passage des tickets ARGOS de l'état "ouvert" à l'état "résolu" ou "clos". Sur SONATE, on utilise les temps de début et de fin de	C'est le taux d'incident déclarés à la DTC sur Sonate et résolu en moins de 12 heures ouvrés	Nb activité curative SONATE (Nature Activité CORR%) non ANNULEE (STATUT != ANNULEE), dont la T.A.M est inférieur à 12h SUR Nb de CR d'activité curative SONATE non ANNULEE
	Taux d'incident résolu < 12h = (Nb d'incident résolu / Nb d'incident déclarés) X100	C'est le taux d'incident déclarés à la DTC sur Argos et Sonate et résolu en moins de 12 heures ouvrés	(Tickets ARGOS ouvert puis résolu ou clos en moins de 12h) MOINS (le nb de CR d'activité curative SONATE AYANT un N° de ticket ARGOS) PLUS (le nb de CR d'activité curative SONATE, dont la différence entre le début et la fin de panne est inférieur à 12h) SUR (Tickets ARGOS ouvert) MOINS (le nb de CR d'activité curative SONATE AYANT un N° de ticket ARGOS) PLUS (le nb de CR d'activité curative SONATE)
* Taux de disponibilité requis			
Taux dispo / Nombre tranches / Non att. 95%	C'est le nombre de tranches à Taux Fort non atteintes pour les équipements sommets rattachés à un contrat de service Taux de dispo.	- Type de tranche = Taux Fort - Tranche : non atteinte	Somme des tranches et ajout du taux de disponibilité mensuel globale pour la tranche Taux Fort
Taux dispo / Nombre tranches / Non att. 80%	C'est le nombre de tranches à Taux Moyen non atteintes pour les équipements sommets rattachés à un contrat de service Taux de dispo.	- Type de tranche = Taux Moyen - Tranche : non atteinte	Somme des tranches et ajout du taux de disponibilité mensuel globale pour la tranche Taux Moyen
Nombre de pannes supérieures à 1h			
Nombres de panne > 1h	C'est le nombre d'activités correctives ayant un Temps d'Arrêt Machine supérieur à 1h.	- Nature d'activités : CORR-SUPERVISION ; CORR-SITE ; CORR-DISTANCE ; CORR-ASSIST - TAM > à 1h	Somme des pannes
* Nombre de restes techniques			
Restes techniques	C'est les restes induits des machines tout flux confondus	- Nature d'activités : CORR-SUPERVISION ; CORR-SITE ; CORR-DISTANCE ; CORR-ASSIST - TAM > 1h	Somme des restes induits
Gestion des demandes: Réponses sous 5 jours.			
Nombre de réponses sous 5 jours	C'est le nombre total de demandes ayant eu une réponse sous 5 jours pour les cycles court, moyen et long	- Nbre demande Cycle court < 5 jours ouvrés : Nbr de demandes en cycle court passés au statut « Résolue » ou « Fermée » en moins de 5 jours ouvrés - Nbre demande Cycle moyen < 5 jours ouvrés : Nbr de demandes en cycle moyen passés au statut « En attente de validation » ou « En cours de réalisation » ou « Résolue » ou « Fermée » ou « prise en charge » en moins de 5 jours ouvrés - Nbre demande Cycle long < 5 jours ouvrés : Nbr de demandes en cycle long dont le statut n'est plus « ouverte » en moins de 5 jours ouvrés DEFINITION DES JOURS OUVRES : Les jours ouvrés correspondent aux jours de travail des techniciens de la DTC, soit de 8h à 17h du lundi au vendredi. Les jours fériés sont considérés comme ouvrés dans ITC car il n'y a pas de calendrier spécifique dans l'univers.	Cet indicateur n'est calculable qu'à compter du 1er janvier 2014
Nombre de non réponses sous 5 jours	Nombre de demandes créées - Nombre de réponses sous 5 jours		
Délais de remise en service des équipements d'infrastructure			
Graphique de répartition	C'est la répartition des demandes de remise en service des équipements infrastructure par Priorité.		
Graphique Détail: Priorité P0	C'est le % de remise en service de priorité P0		
Graphique Détail: Priorité P1	C'est le % de remise en service de priorité P1		
Graphique Détail: Priorité P2	C'est le % de remise en service de priorité P2		
Graphique Détail: Priorité P3	C'est le % de remise en service de priorité P3		
Taux de saisie des km du parc auto - Taux d'anomalie de consommation des véhicules thermiques			
	Taux de saisie de 95%, avec taux d'erreur inférieur à 5%		
Délai de levée des réserves de la Maintenance réglementaire immobilière			
	100% des réserves levées dans les 3 mois		
Périodicité des contrôles de prestations de maintenance immobilière et de nettoyage			
	6 visites par an pour les PIC et 4 par ans pour les autres sites		

Le tableau est calculé à partir des données Son@te, Syspéo, ITAC, SI Véhicules, QIC et du référentiel Son@te issus de la dernière alimentation (alimentation effectuée tous les dimanches).
Il présente les indicateurs par DOTC / Etablissement

Les informations sont présentées pour un établissement pour le mois sélectionné et les douze mois précédents

* Type d'équipement dans la liste : MTIGF;MTIPFSI;MTIPFSO;MTP;RONEC;SRONEC;TOP;TGF;TPFSI2;TPFSO2;TTF;TCCIN;TCCBEU;TCCSAN;TCCFKI;TLEB;TLEC;