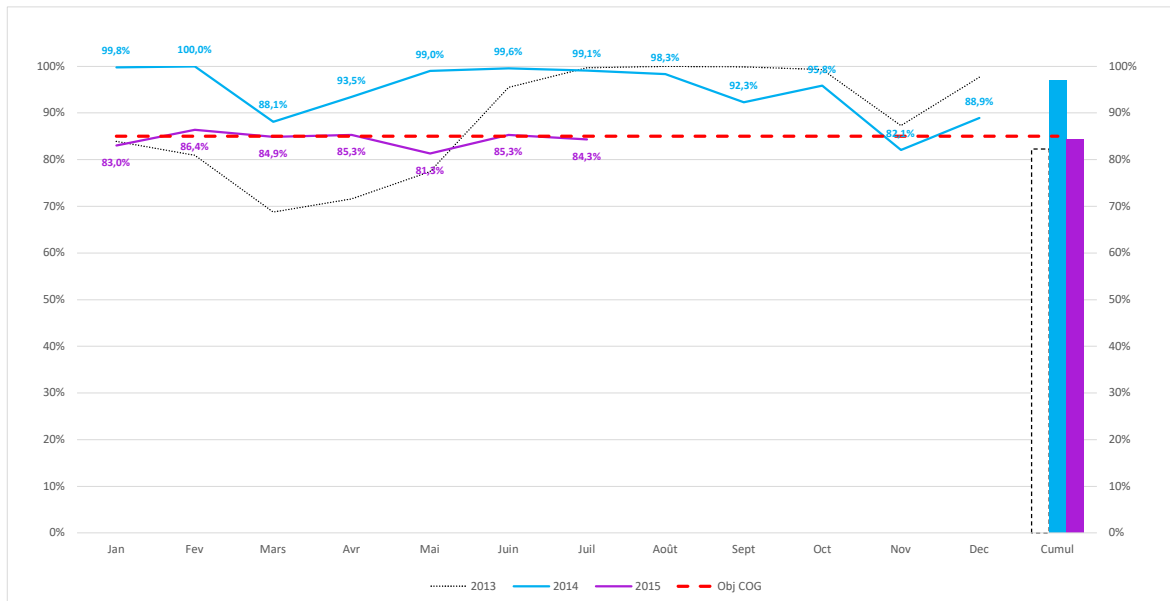


Résultats pour la Caf 01c

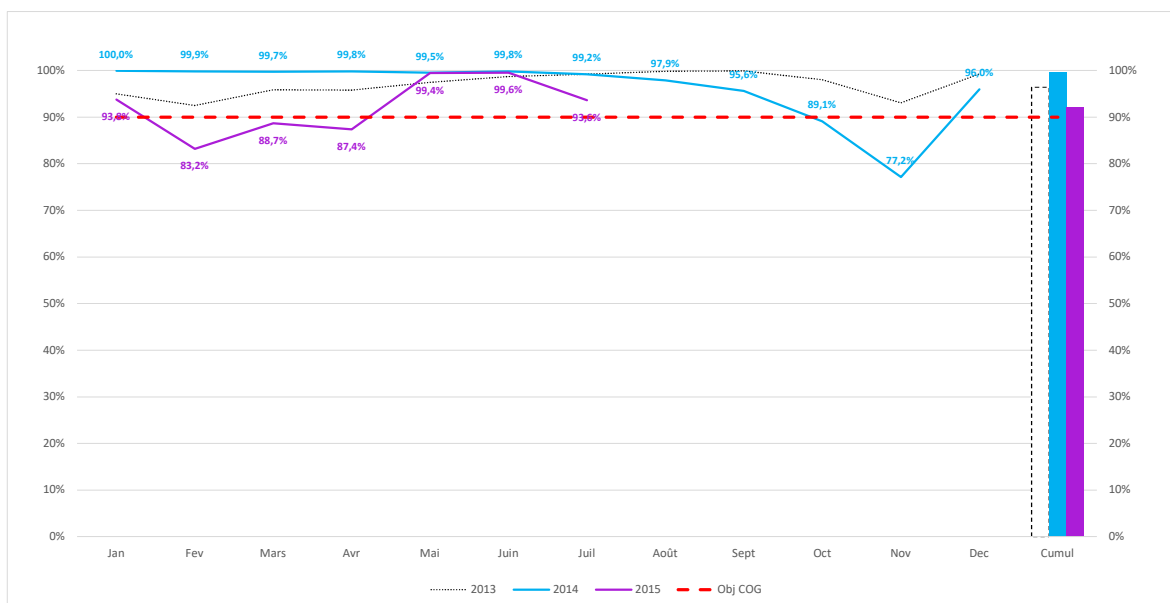
Juillet 2015

TRAITER LES PRESTATIONS INDIVIDUELLES

Les pièces traitées en 15 jours ou moins

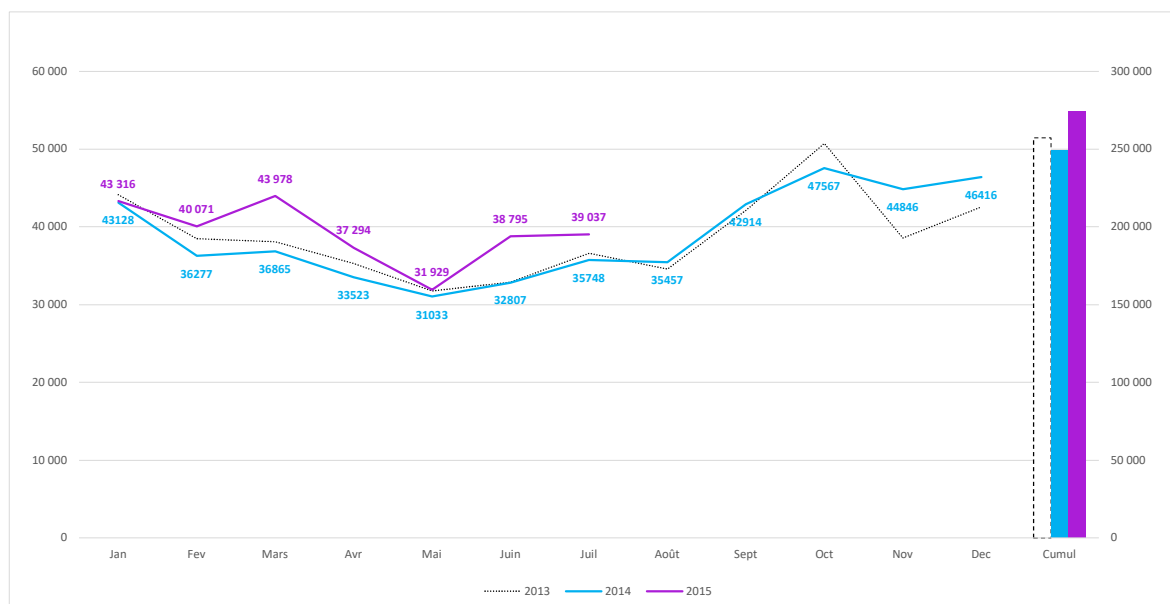


Les pièces traitées en moins de 10 jours (minimas sociaux)



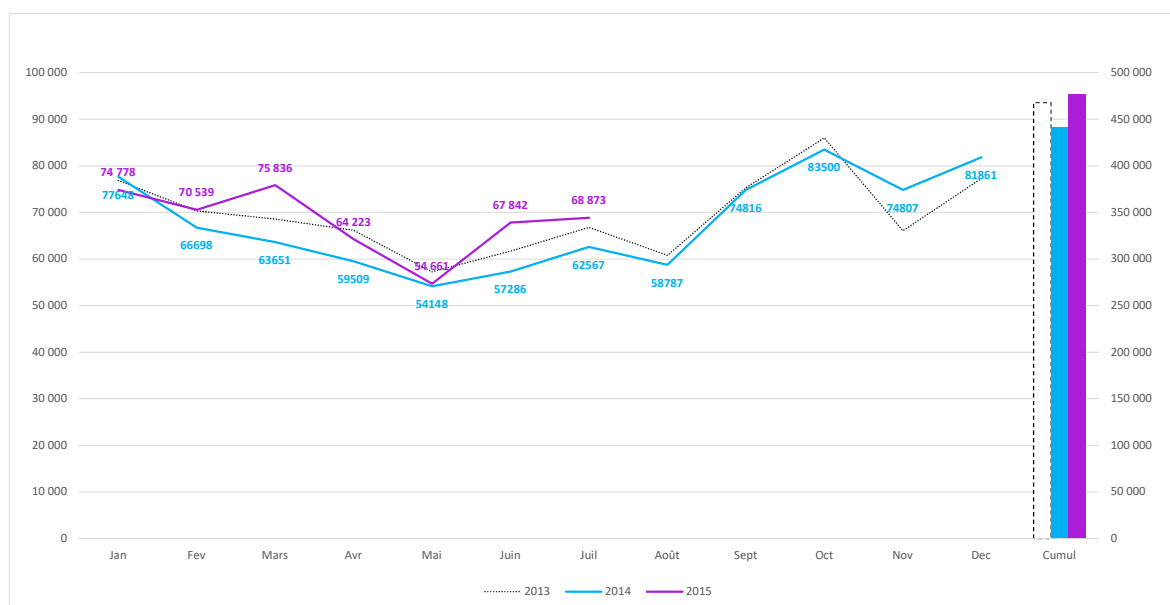
GERER LES COURRIERS ENTRANTS

Nombre de courriers arrivés



	Jan	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Dec
Evolution N/N-1	0,44%	10,46%	19,29%	11,25%	2,89%	18,25%	9,20%					
pcap	0,44%	5,01%	9,54%	9,92%	8,72%	10,18%	10,04%					
acm	0,43%	1,73%	3,54%	4,76%	5,12%	6,44%	7,36%					

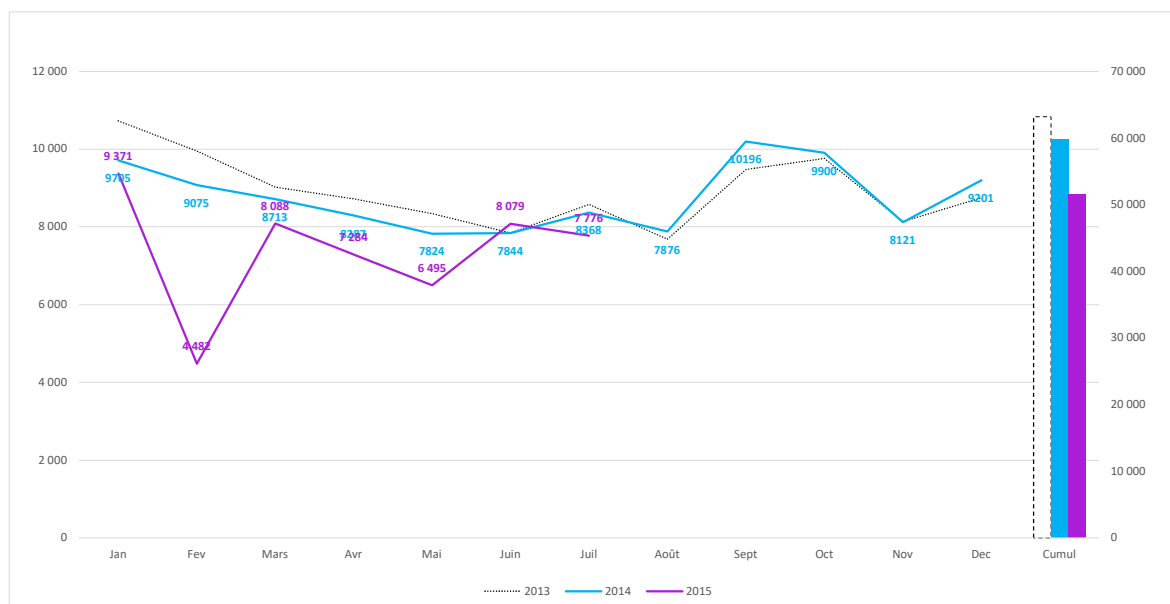
Nombre de pièces arrivées



	Jan	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Dec
Evolution N/N-1	-3,70%	5,76%	19,14%	7,92%	0,95%	18,43%	10,08%					
pcap	-3,70%	0,67%	6,33%	6,68%	5,72%	7,64%	7,98%					
acm	-2,57%	-1,68%	0,38%	1,77%	2,22%	4,08%	5,41%					

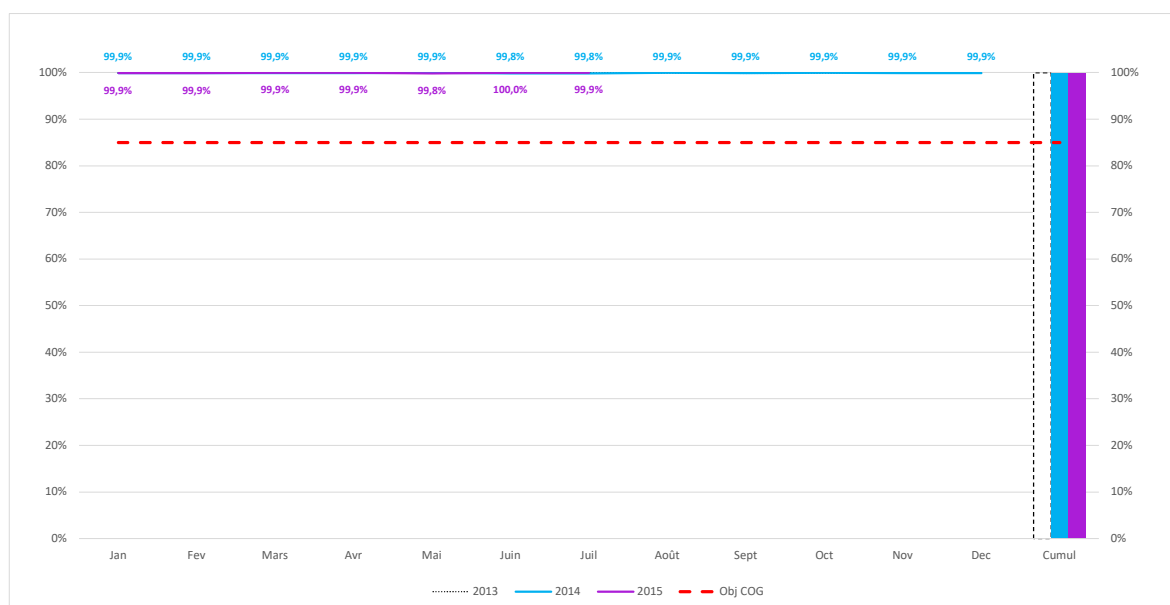
GERER LES CONTACTS PHYSIQUES

Nombre de visites



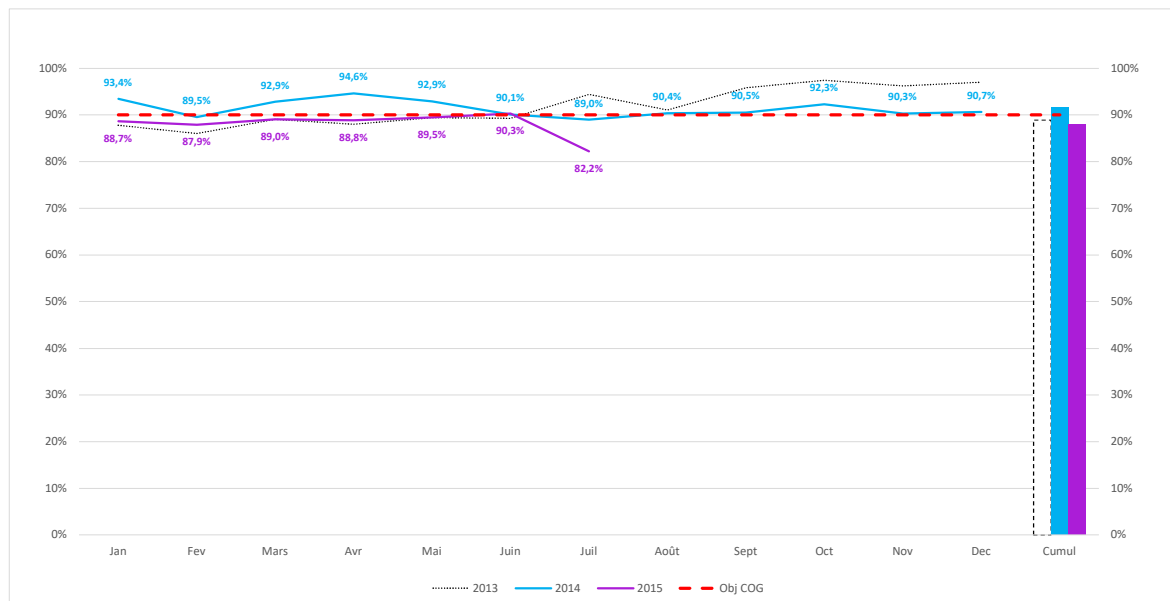
	Jan	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Dec
Evolution N/N-1	-3,44%	-50,61%	-7,17%	-12,10%	-16,99%	3,00%	-7,07%					
pcap	-3,44%	-26,24%	-20,19%	-18,32%	-18,08%	-14,87%	-13,78%					
acm	-1,11%	-4,66%	-4,98%	-5,55%	-6,35%	-6,13%	-6,51%					

Les visites avec un temps d'attente inférieur à 20 minutes

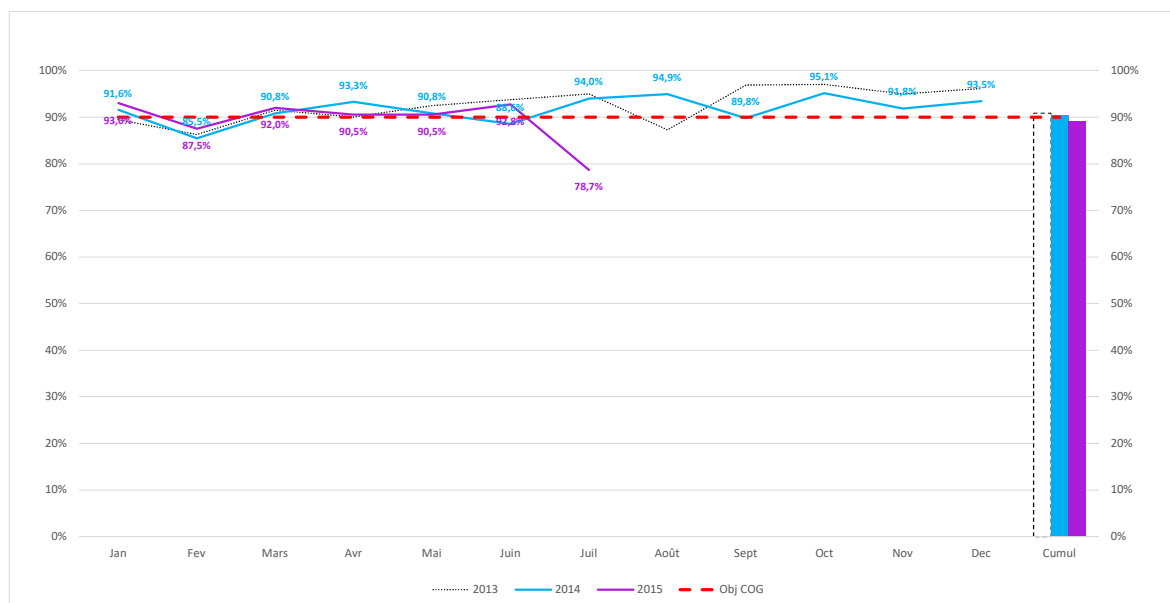


GERER LES CONTACTS TELEPHONIQUES (1)

Le taux d'appels traités

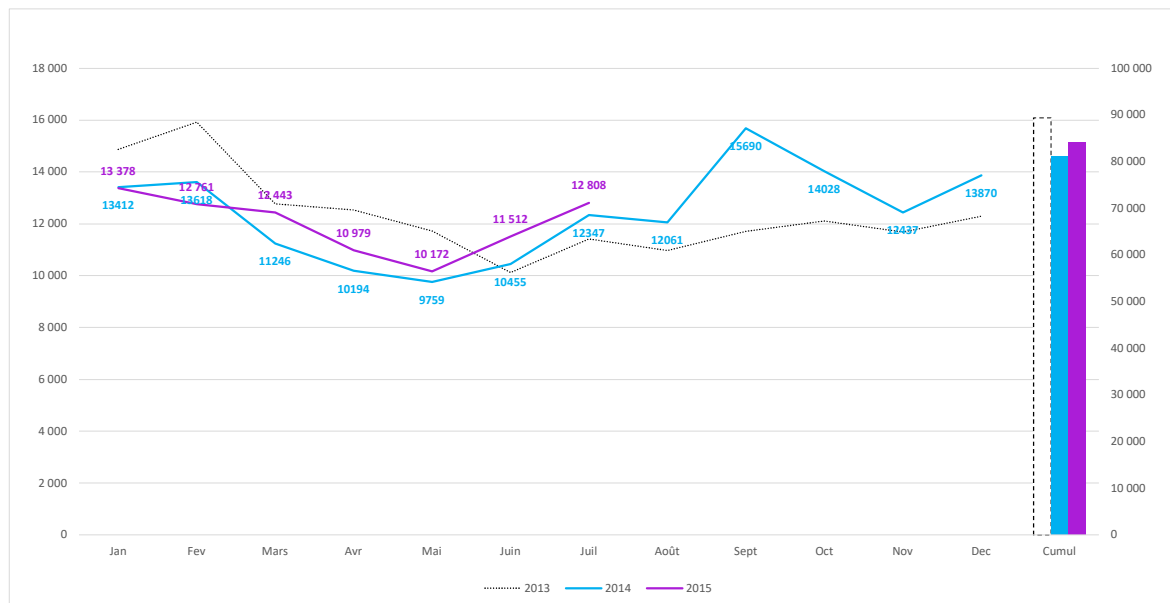


Le taux d'appels traités par un agent



GERER LES CONTACTS TELEPHONIQUES (2)

Nombre d'appels aboutis



	Jan	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Dec
Evolution N/N-1	-0,25%	-6,29%	10,64%	7,70%	4,23%	10,11%	3,73%					
pcap	-0,25%	-3,30%	0,80%	2,25%	2,58%	3,73%	3,73%					
acm	1,64%	2,67%	4,61%	6,91%	8,73%	9,23%	8,83%					