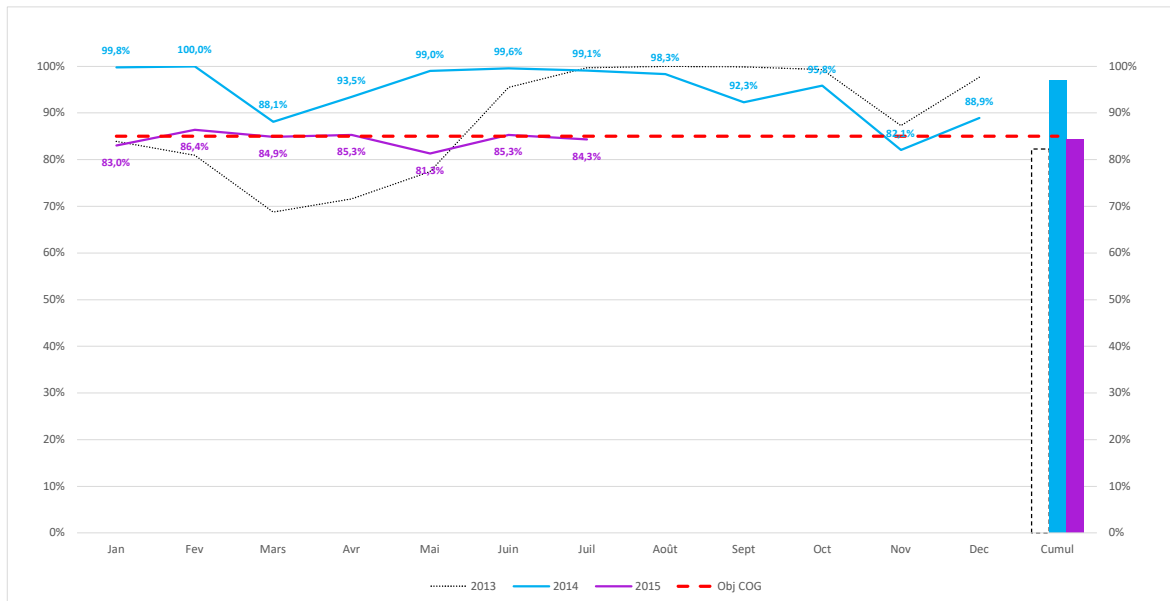


Résultats pour la Caf 01c

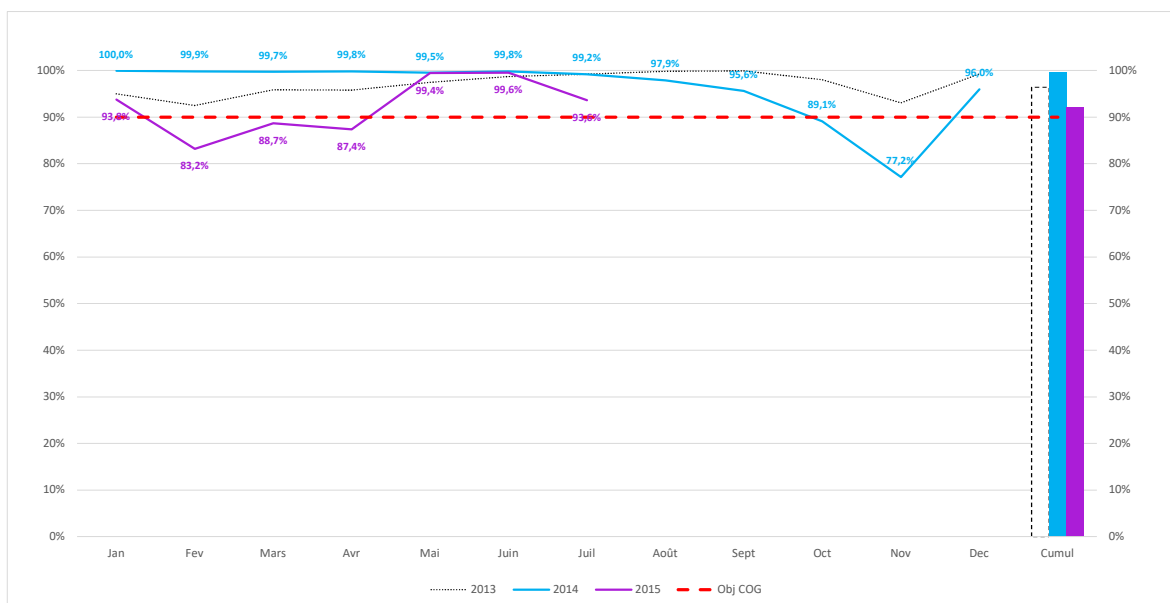
Juillet 2015

TRAITER LES PRESTATIONS INDIVIDUELLES

Les pièces traitées en 15 jours ou moins

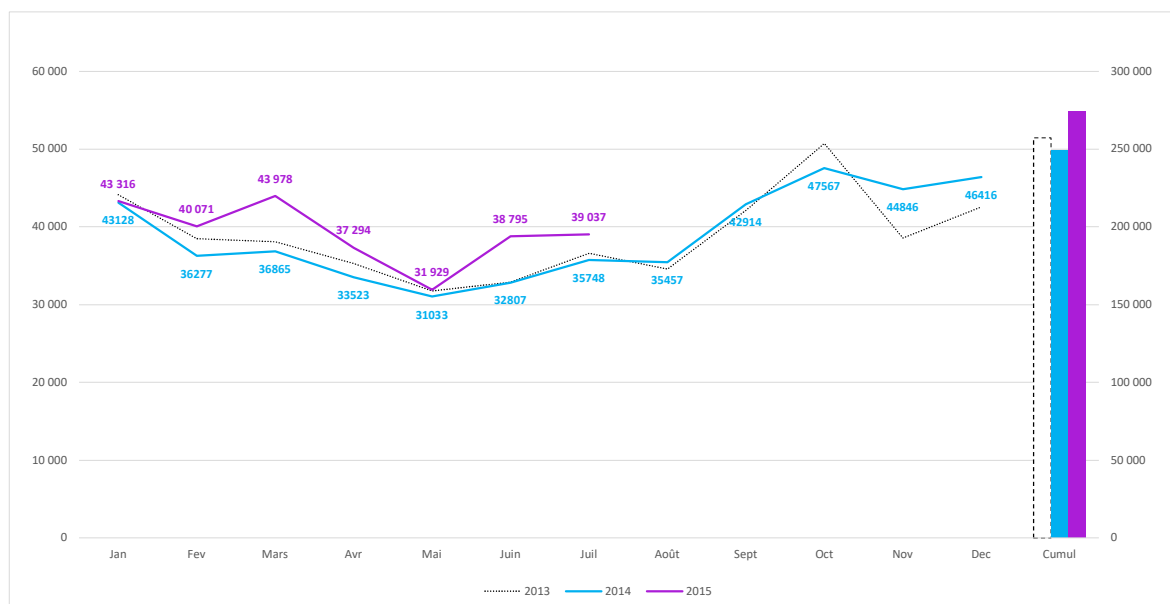


Les pièces traitées en moins de 10 jours (minimas sociaux)



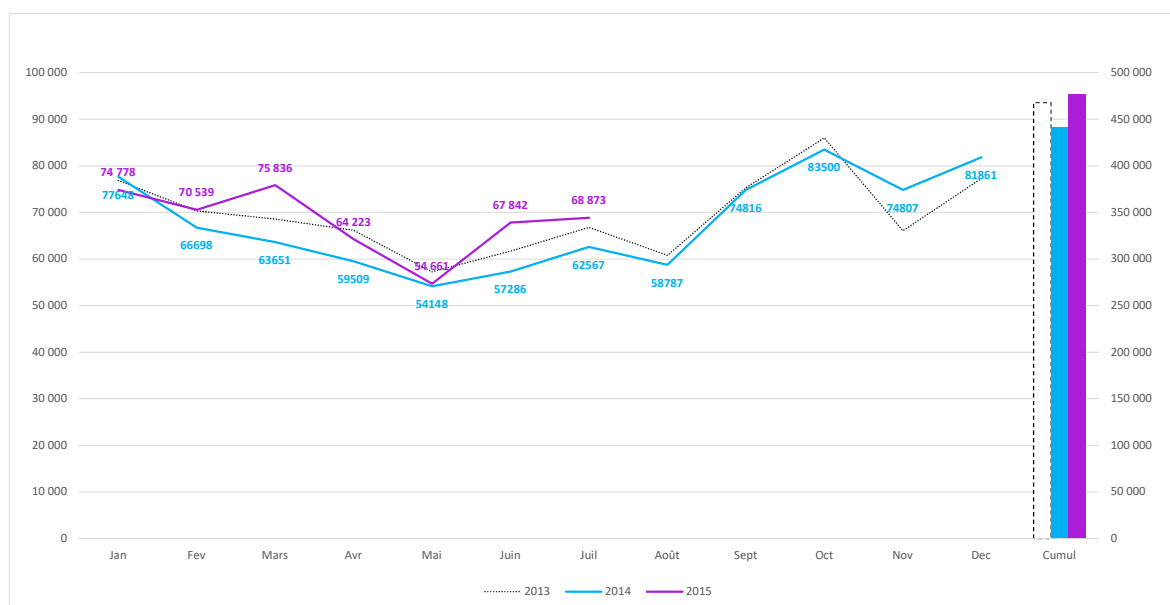
GERER LES COURRIERS ENTRANTS

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%					

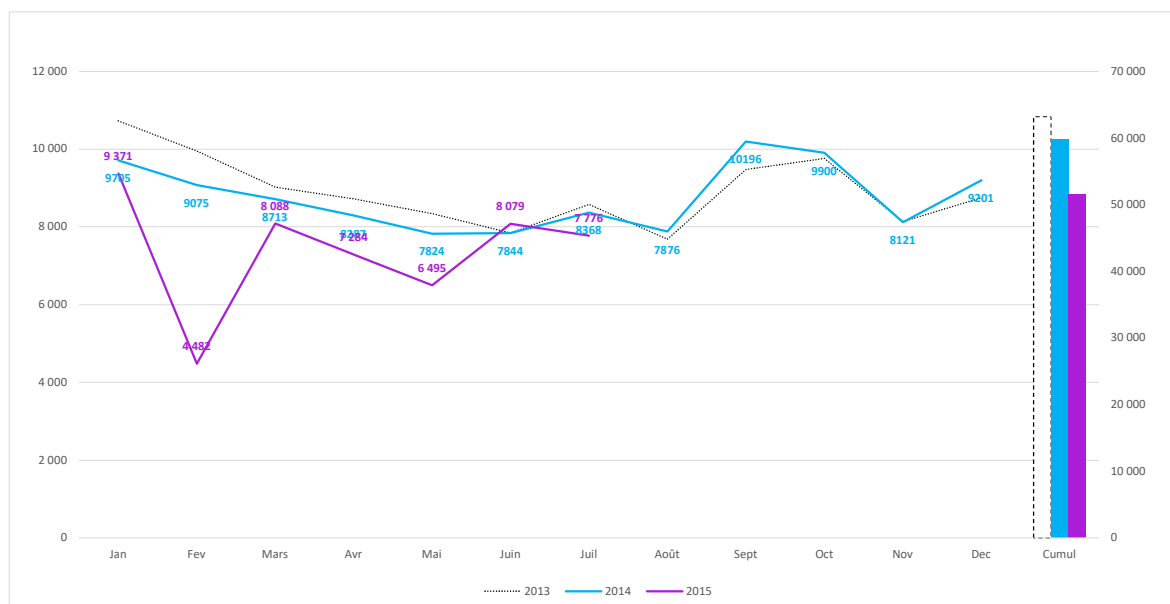
Nombre de pièces arrivées



	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%					

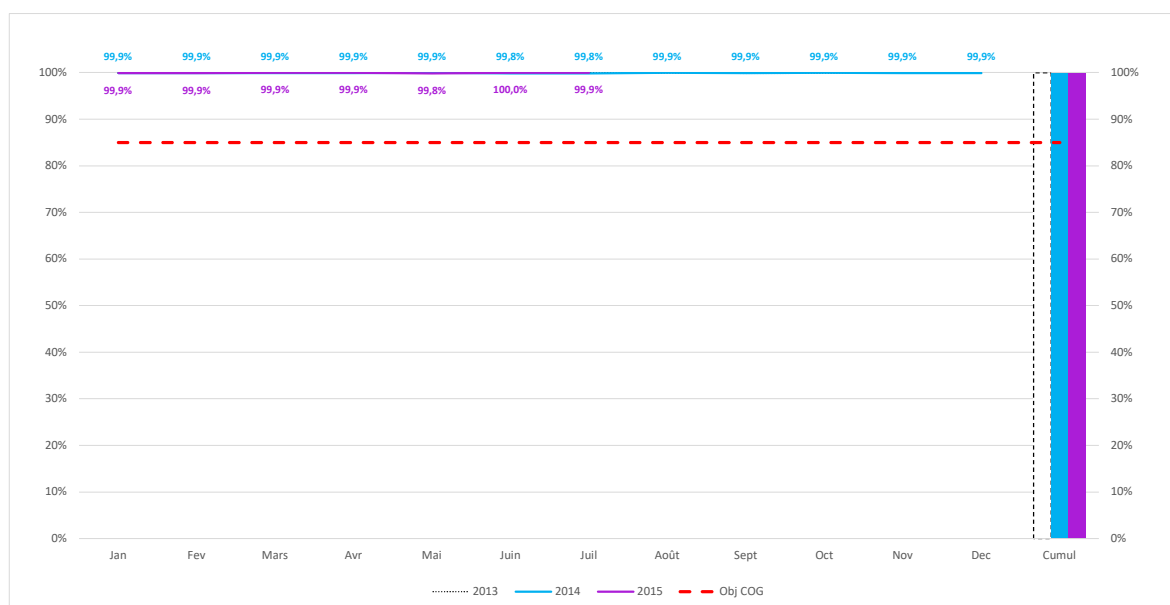
GERER LES CONTACTS PHYSIQUES

Nombre de visites



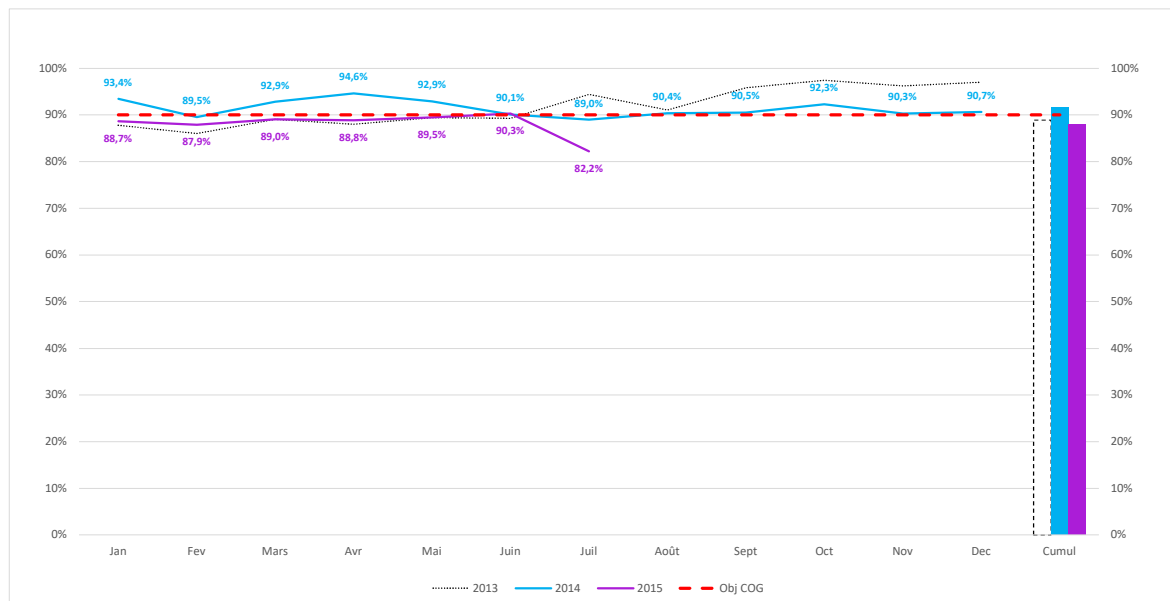
	Jan	Fev	Mars	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Dec
Evolution N/N-1	-3,44%	-50,61%	-7,17%	-12,10%	-16,99%	3,00%	-7,07%					
pcap	-3,44%	-26,24%	-20,19%	-18,32%	-18,08%	-14,87%	-13,78%					
acm	-1,11%	-4,66%	-4,98%	-5,55%	-6,35%	-6,13%	-6,51%					

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

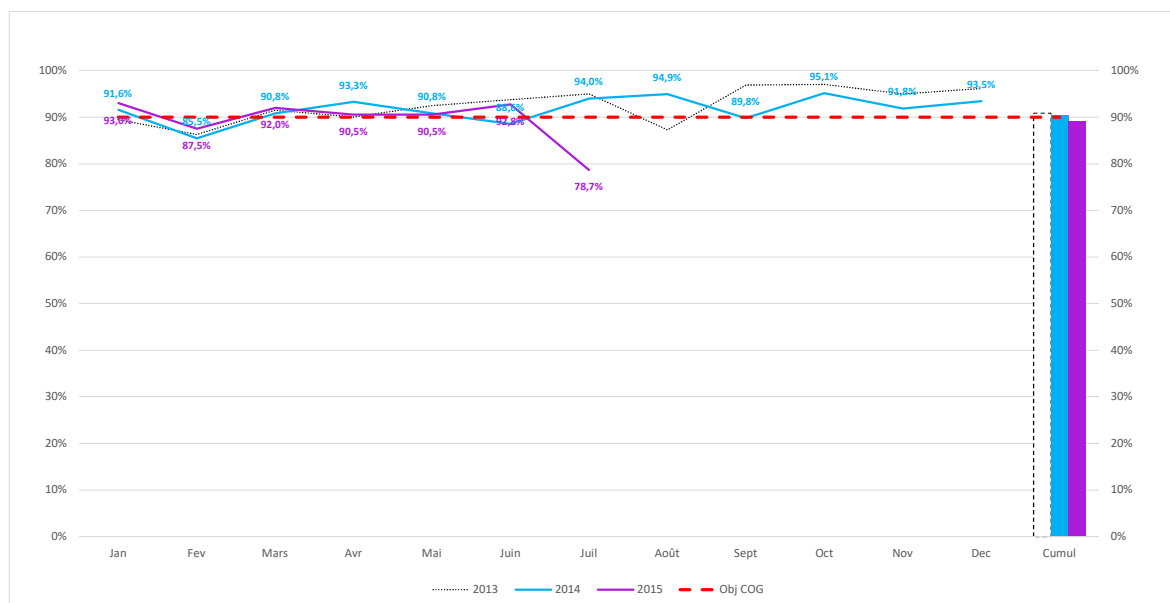


GERER LES CONTACTS TELEPHONIQUES (1)

Le taux d'appels traités

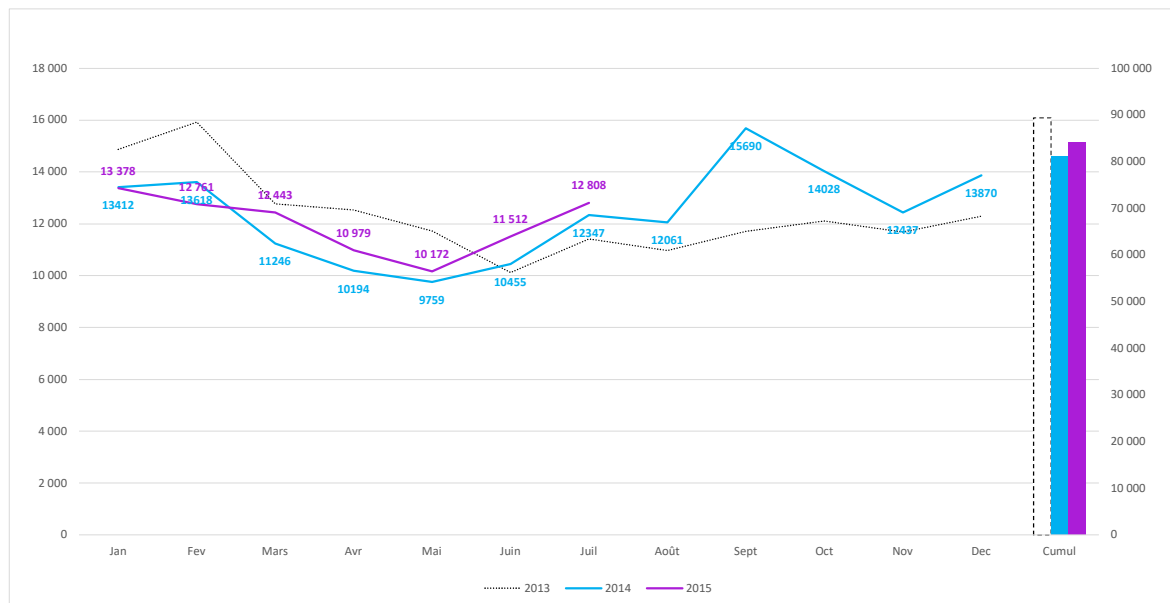


Le taux d'appels traités par un agent



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%					

Tableau de bord des caisses en alerte (Juillet 2015)

Objectifs

Délai <= 15 jours	85%
Minima sociaux	90%
Visites <= 20 minutes	85%
Tx appels agents	90%

	Obj. atteint
	Obj. non atteint

	Objectif atteint & amélioration
	Objectif atteint & régression
	Objectif non atteint & amélioration
	Objectif non atteint & régression

Numéro d'organisme	Résultats cumulés 2015				Résultats mensuels (Juillet 2015)			
	Délai de traitement <= 15 jours	Minima sociaux	Part des visites <= 20 minutes	Taux d'appels traités par les agents	Délai de traitement <= 15 jours	Minima sociaux	Part des visites <= 20 minutes	Taux d'appels traités par les agents
02c	73,4%	71,8%	64,8%	88,2%	82,5%	67,6%	45,7%	90,5%
04c	79,8%	85,3%	71,9%	89,2%	86,5%	86,3%	90,4%	89,9%
04t	71,9%	90,4%	78,8%	92,6%	87,6%	87,8%	95,2%	92,4%
04w	84,7%	96,8%	63,0%	91,9%	98,2%	98,1%	73,4%	90,1%
01m	66,8%	88,9%	95,5%	85,4%	70,6%	87,9%	96,1%	83,9%
03a	78,7%	85,2%	86,9%	91,4%	82,7%	97,7%	94,4%	
01x	93,5%	99,7%	63,4%	88,8%	82,9%	99,8%	54,0%	79,0%
04h	90,7%	92,2%	74,3%	88,8%	89,9%	92,3%	77,7%	87,1%
04r	77,7%	87,6%	88,7%	92,7%	81,2%	89,2%	88,3%	90,7%
01h	82,1%	89,5%	87,1%	89,6%	91,6%	91,3%	85,3%	82,5%
02k	80,6%	89,9%	83,9%	94,2%	81,6%	92,1%	83,9%	89,3%
04p	73,7%	88,9%	96,9%	91,3%	73,5%	88,1%	96,9%	84,9%
01v	78,6%	90,9%	99,8%	82,5%	87,6%	88,3%	100,0%	77,7%
04b	78,1%	94,0%	91,3%	89,4%	84,5%	96,6%	99,9%	93,5%
02a	78,7%	88,4%	97,7%	88,4%	92,6%	89,3%	98,1%	90,7%
02b	87,3%	90,0%	84,7%	91,4%	94,5%	96,5%	95,7%	94,3%
04x	90,2%	95,1%	88,6%	79,9%	95,5%	97,1%	90,7%	90,0%
01w	76,1%	91,7%	97,3%	90,2%	98,4%	94,7%	97,1%	89,8%
03f	82,8%	97,3%	87,7%	87,8%	80,7%	98,6%	90,3%	74,9%
02i	87,0%	92,1%	86,1%	90,7%	98,9%	98,7%	91,6%	86,5%
01d	77,0%	97,7%	92,4%	88,9%	99,8%	97,7%	94,0%	78,1%
03s	78,7%	89,0%	96,4%	91,9%	80,7%	90,8%	97,7%	88,4%
03i	79,6%	95,0%	92,1%	90,6%	98,2%	99,5%	96,4%	87,9%
02z	92,0%	92,6%	80,1%	93,5%	93,4%	99,7%	94,2%	
03y	83,8%	97,3%	87,5%	91,5%	99,3%	99,4%	88,8%	93,1%
03z	81,3%	95,1%	94,9%	90,2%	85,5%	95,2%	95,9%	88,1%
04s	87,6%	97,1%	93,9%	85,0%	89,7%	97,4%	91,7%	84,7%
04i	85,7%	95,3%	95,6%	88,6%	97,5%	94,4%	97,7%	78,2%
03e	89,4%	99,6%	86,4%	90,1%	95,8%	99,8%	89,3%	88,9%
01c	84,4%	92,3%	99,9%	89,1%	84,3%	93,6%	99,9%	78,7%
04q	88,3%	93,7%	93,0%	92,5%	93,9%	93,1%	94,9%	86,7%
04j	87,8%	97,8%	92,7%	89,5%	93,2%	99,4%	93,2%	79,4%
01f	81,9%	96,7%	99,7%	90,7%	77,3%	97,3%	100,0%	91,9%
02h	89,8%	95,3%	93,8%	90,1%	93,0%	96,7%	96,7%	90,9%
03d	97,0%	99,8%	83,8%	88,7%	92,5%	99,9%	86,8%	78,6%
02u	85,1%	93,4%	98,2%	92,7%	94,2%	97,1%	98,5%	92,0%
03t	91,2%	99,6%	89,0%	89,9%	98,9%	99,7%	97,6%	80,9%
04m	95,7%	95,5%	88,0%	90,7%	99,3%	99,6%	94,4%	89,5%
03u	96,1%	95,4%	89,3%	89,1%	100,0%	97,2%	97,1%	95,8%
02e	93,9%	90,0%	97,9%	88,5%	96,5%	96,5%	100,0%	75,4%
02t	92,6%	98,3%	90,2%	89,7%	97,5%	97,7%	88,1%	79,9%
02j	91,2%	95,6%	93,0%	91,0%	98,3%	92,9%	95,4%	91,6%
02x	91,7%	97,3%	83,0%	98,8%	92,8%	96,4%	100,0%	98,5%
04g	95,9%	89,1%	95,7%	90,6%	99,0%	87,1%	97,3%	92,0%
03q	96,7%	96,5%	85,0%	93,8%	99,1%	97,8%	91,8%	92,6%
01n	99,2%	98,2%	83,9%	91,5%	99,8%	99,9%	95,7%	93,7%
02f	93,7%	98,1%	89,8%	91,3%	99,6%	99,7%	96,3%	89,6%
04o	93,0%	95,1%	96,1%	88,9%	98,1%	99,2%	98,9%	94,7%
04e	94,2%	98,6%	87,3%	92,9%	98,9%	99,8%	89,6%	90,9%
03o	89,0%	94,3%	99,7%	90,4%	99,5%	99,6%	99,7%	90,8%
01s	94,6%	95,0%	96,2%	88,7%	99,8%	98,6%	97,1%	78,0%
03v	96,8%	97,5%	90,2%	90,0%	98,3%	97,0%	93,2%	89,3%
01b	95,4%	98,4%	90,7%	90,4%	98,6%	98,1%	93,8%	83,4%
01u	96,7%	96,6%	99,3%	82,8%	99,6%	99,8%	99,2%	77,4%
03l	99,4%	94,2%	90,4%	91,7%	99,6%	93,4%	90,3%	90,7%
04a	98,4%	99,7%	89,8%	88,1%	99,5%	99,8%	93,3%	85,0%
02q	97,1%	94,6%	92,0%	92,6%	92,4%	77,3%	92,3%	92,2%
02n	92,2%	94,3%	98,2%	91,7%	94,6%	91,9%	98,4%	89,1%
02r	93,5%	99,3%	93,1%	90,6%	95,9%	99,3%	95,6%	83,9%

Tableau de bord des caisses en alerte (Juillet 2015)

Objectifs

Délai <= 15 jours	85%
Minima sociaux	90%
Visites <= 20 minutes	85%
Tx appels agents	90%

Obj. atteint
 Obj. non atteint

	Objectif atteint & amélioration
	Objectif atteint & régression
	Objectif non atteint & amélioration
	Objectif non atteint & régression

Numéro d'organisme
01e
01j
04n
03c
01p
03n
01y
03h
03w
02s
02g
03k
03x
03m
02o
04k
02p
01g
01t
01q
04f
01o
03j
01l
04v
04l
04u
01a
02v
02y
02d
03g
04d
01z
02m
03p
03b
01i
01k
02w
02l
03r
01r

Résultats cumulés 2015			
Délai de traitement <= 15 jours	Minima sociaux	Part des visites <= 20 minutes	Taux d'appels traités par les agents
99,5%	98,4%	91,1%	88,3%
99,8%	99,8%	88,5%	90,6%
97,9%	99,1%	92,1%	90,3%
97,8%	98,8%	93,2%	89,8%
98,7%	95,2%	93,1%	92,7%
94,4%	99,6%	90,1%	95,5%
93,7%	97,5%	92,9%	95,7%
98,7%	98,2%	92,6%	90,8%
99,3%	99,5%	88,0%	93,7%
99,8%	99,8%	89,1%	92,2%
98,5%	98,2%	89,7%	94,6%
98,7%	99,8%	92,1%	91,4%
98,4%	95,7%	99,2%	88,9%
97,5%	95,1%	97,2%	92,5%
99,4%	99,0%	94,2%	89,9%
98,5%	97,3%	93,7%	93,0%
98,2%	99,6%	93,3%	91,8%
99,7%	99,8%	91,5%	92,3%
93,8%	95,3%	99,1%	94,9%
99,3%	99,7%	91,4%	93,0%
99,3%	99,5%	94,6%	90,4%
99,7%	99,8%	88,8%	95,8%
99,4%	98,0%	94,5%	92,4%
94,7%	99,1%	93,5%	97,2%
99,4%	97,8%	93,6%	94,2%
99,7%	99,9%	92,3%	93,2%
98,5%	98,6%	95,4%	92,8%
95,8%	98,8%	99,6%	91,3%
98,2%	99,1%	91,3%	97,1%
99,9%	99,9%	92,5%	93,5%
97,3%	99,6%	99,8%	89,3%
99,1%	99,7%	96,7%	90,6%
96,0%	97,2%	100,0%	93,6%
99,8%	99,6%	90,3%	97,4%
99,3%	99,9%	98,7%	89,6%
99,2%	98,0%	100,0%	90,7%
100,0%	99,8%	98,8%	90,1%
99,9%	100,0%	98,9%	90,0%
99,9%	99,9%	95,5%	93,5%
99,9%	99,8%	95,6%	94,7%
99,6%	99,2%	99,8%	92,2%
99,7%	99,9%	99,8%	94,4%
99,0%	99,3%	100,0%	96,1%

Résultats mensuels (Juillet 2015)			
Délai de traitement <= 15 jours	Minima sociaux	Part des visites <= 20 minutes	Taux d'appels traités par les agents
98,7%	99,3%	91,0%	82,6%
99,9%	100,0%	95,5%	90,1%
99,8%	99,4%	95,8%	89,3%
98,0%	99,3%	96,2%	80,0%
96,8%	92,0%	96,0%	88,8%
95,8%	99,8%	94,3%	96,7%
95,5%	98,1%	99,1%	93,9%
98,9%	99,3%	94,1%	89,0%
99,9%	99,9%	94,3%	90,7%
99,9%	99,9%	98,6%	87,4%
98,8%	99,5%	92,4%	96,4%
99,7%	99,9%	92,6%	93,5%
99,7%	99,7%	99,2%	78,7%
99,8%	99,9%	96,4%	87,8%
99,9%	100,0%	96,6%	100,3%
99,5%	97,0%	97,4%	94,4%
99,6%	99,8%	94,2%	92,6%
99,6%	99,8%	97,9%	94,8%
99,9%	99,9%	99,3%	94,2%
99,2%	99,7%	99,2%	89,7%
99,4%	99,6%	93,9%	91,0%
99,2%	99,8%	94,2%	89,5%
99,7%	99,9%	96,7%	90,7%
98,7%	99,1%	95,5%	
98,6%	95,4%	93,6%	93,3%
99,6%	99,7%	98,4%	94,1%
98,4%	98,8%	94,0%	91,9%
99,3%	98,8%	99,5%	88,4%
97,1%	99,1%	93,1%	95,8%
99,9%	100,0%	91,6%	90,6%
97,5%	99,4%	99,9%	79,3%
98,4%	99,9%	97,7%	89,6%
98,8%	94,4%	100,0%	
99,8%	99,8%	90,5%	97,3%
99,9%	99,9%	99,6%	79,5%
99,7%	99,5%	100,0%	92,0%
100,0%	99,9%	98,3%	89,1%
99,8%	100,0%	99,0%	90,3%
100,0%	100,0%	96,4%	91,8%
99,9%	100,0%	96,0%	94,1%
99,7%	99,2%	99,6%	91,8%
99,9%	100,0%	99,7%	97,3%
96,6%	97,1%	100,0%	95,3%