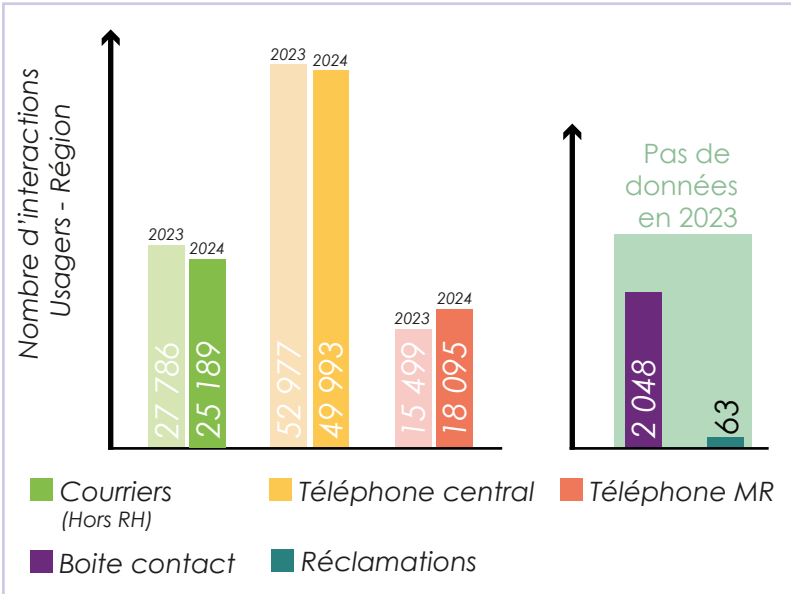


# BILAN 2024

Chiffres à fin décembre 2024

## ACCUEIL DE NIVEAU 1



## SATISFACTION GLOBALE USAGER

# 79,01%

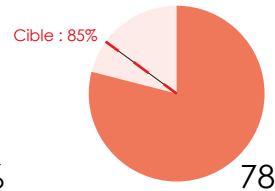
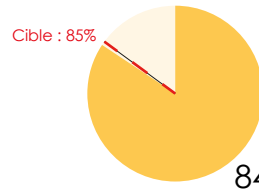
Source : Enquête usagers 2024

## PERFORMANCE TÉLÉPHONIQUE

Accueil central

Accueil MR

Taux de décroché



Temps d'attente moyen

23"

7"

Source : QlikSense et Imagicle

## TÉLÉSERVICES

Taux de dispositifs en téléservice : **78 %**

Nombre de dossiers déposés : **32 585**

Taux de satisfaction usager :

★★★★☆ 4.46/5

Source : ARPEGE

## FOCUS SUR LE CHÈQUE CRÉA



Accompagnement du parcours du créateur d'entreprise.

Nombre de dossiers reçus complets

9 439

Taux de respect du délai de traitement annoncé (4 jours ouvrés)

76.42%

Taux de satisfaction usager :

★★★★☆ 4.72/5

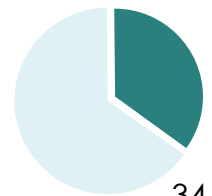
Source : ARPEGE

## SUIVI RÉCLAMATIONS

63

réclamations reçues depuis le 12/09/24

Taux réclamations traitées en - de 15 jours



Source : GECO

## SUIVI BOÎTE CONTACT



Absence de retour (32,47%)

Traitement par niveau 1 (33,30%)

Traitement par les directions (34,23%)

2 048 demandes depuis le 04/04/24

Délai moyen **4 jours**

Source : GECO