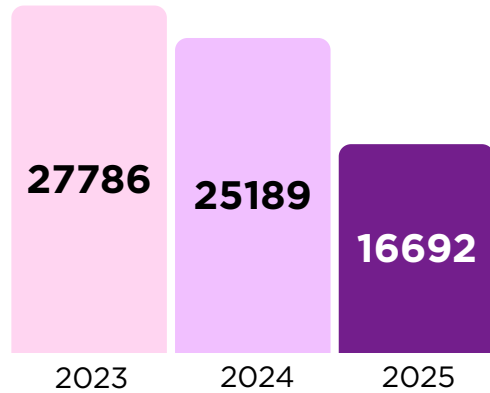


ACCUEIL NIVEAU 1

COURRIERS

Nombre de courriers reçus



Taux de clôture des courriers depuis 01/08/2025

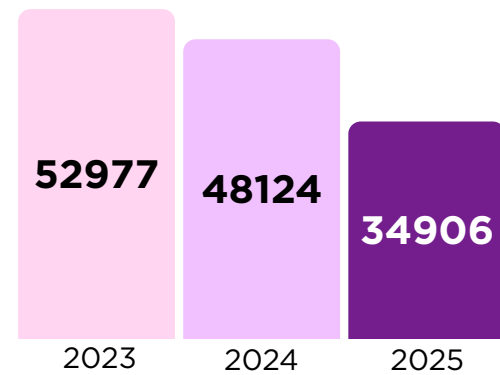


10,4 jours Délai moyen de clôture

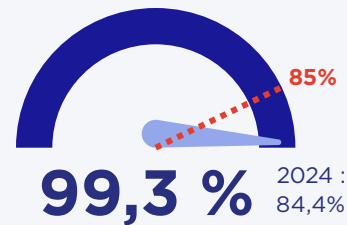
Sources : GECO + COURRI'EST

TÉLÉPHONIE ACCUEIL CENTRAL

Nombre d'appels reçus



Taux de décroché

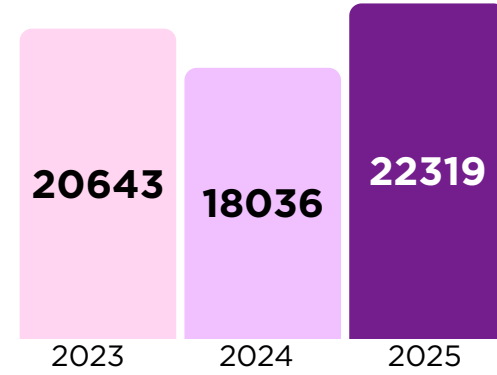


85 % = seuil SP+ minimum à atteindre

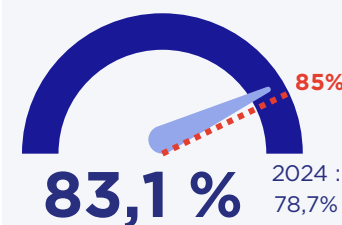
Sources : CLIKSENSE + IMAGICLE

TÉLÉPHONIE ACCUEIL MAISONS DE LA RÉGION

Nombre d'appels reçus



Taux de décroché

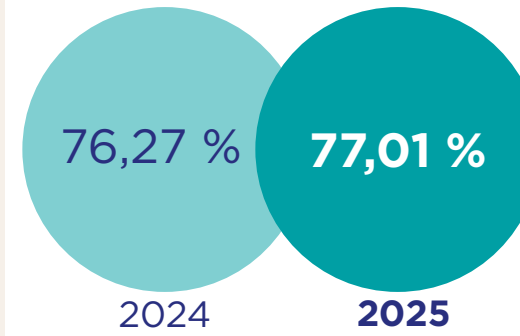


85 % = seuil SP+ minimum à atteindre

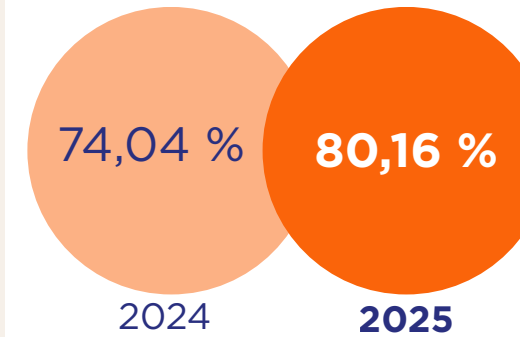
Sources : CLIKSENSE + IMAGICLE

5 INDICATEURS COMMUNS DE RESSENTI DES USAGERS

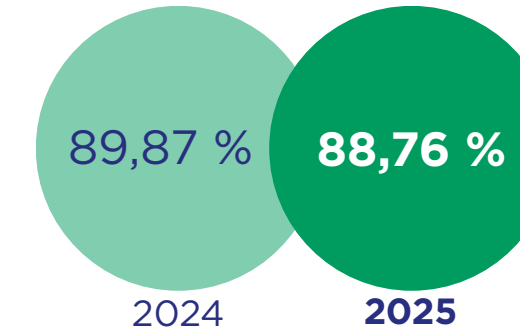
Accessibilité du service public



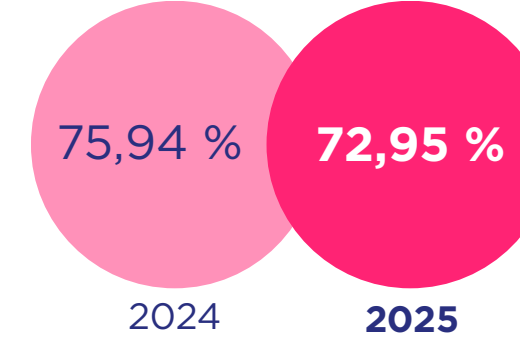
Satisfaction délais de traitement



Qualité de la relation avec les services publics



Effort des usagers



SATISFACTION GLOBALE DES USAGERS

2024 : 79,01 %

83,95 %

Source : Enquête usagers 2025 - 3516 usagers sondés

TÉLÉSERVICES

Nombre de dossiers déposés

44 449 2024 : 32 585

Taux de satisfaction usagers*

4,49/5 2024 : 4,46/5

*sur la base de 955 avis déposés en 2025 (889 en 2024)

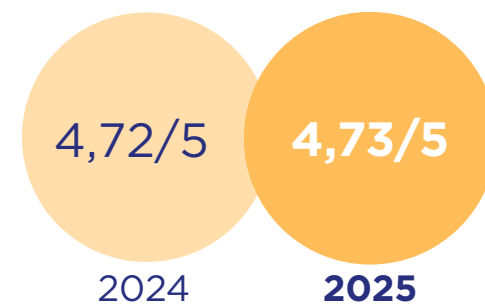
Source : ARPEGE

FOCUS SUR LE Chèque CREA

Nombre de dossiers déposés

9 085 2024 : 9 439

Taux satisfaction usagers*



*sur la base de 208 avis déposés en 2025

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

2024 : 76,42 %

80,63 %

Source : ARPEGE

SUIVI DES RÉCLAMATIONS

275

réclamations reçues sur la BAL contact

Taux de réclamations traitées

2024 : 44,44%
75,27 %

Taux de réclamations traitées en 14 jours

2024 : 34,92%
55,27 %

Sources : GECO + COURRI'EST