



## *Illustrations des bonnes pratiques*

*Suivre les demandes*

*Critère 1.5.1.*

*Procédure de gestion des appels  
téléphoniques*

*CARENE (44)*

## OBJET

Cette procédure a pour objet de définir des indicateurs et des outils d'évaluation afin de mesurer l'efficacité de l'organisation interne mise en œuvre pour assurer la traçabilité des demandes téléphoniques des usagers et évaluer les délais de réponse à leurs demandes.

## ENGAGEMENT DE SERVICE «DEMANDE TELEPHONIQUE »

Indicateur	Engagements	Objectif de performance	Situation inacceptable
Demande téléphonique	3 possibilités : - L'utilisateur obtient une réponse immédiate ou sous 48 H à une demande d'information téléphonique. - Intervention <b>sous 7 jours</b> ouvrables pour une demande de mise à disposition de bacs - Réponse par écrit <b>sous 15 jours</b> ouvrables pour une demande spécifique ayant nécessité une enquête de terrain	<b>80%</b>	- Renseignements fournis erronés  - livraison d'un bac au-delà de 7 jours ouvrables  - Pas de réponse écrite sous 1 mois

## COLLECTE DES DONNEES

### INTERVENANTS :

Les agents d'accueil du service Gestion des Déchets (siège et exploitation).  
Les agents d'accueil central de la CARENE.

### METHODE DE MESURE

« Les agents enregistrent les demandes téléphoniques sur un fichier Access dénommé SATIE. C'est un fichier en réseau commun à tous les postes intervenants qui se chargent de renseigner une fiche pour chaque appel nécessitant un traitement.

### OUTIL DE MESURE

LOGICIEL SATIE

date	version	rédaction	validation	approbation	nature de la modification
02/02/2010	A	Assistante	Responsable de service	Responsable de service	Création

**Diffusion** : liste de diffusion des procédures

### PERIODICITE

L'enregistrement des appels s'effectue en continu.

## NATURE DE L'ECHANTILLON

La mesure porte sur tous les appels des usagers enregistrés sur les fiches SATIE, liés à une demande d'information ou de prestations.

## TRAITEMENT DES DONNEES

### INTERVENANT

| Assistante de direction du service

### MODE DE CALCUL DE LA MESURE

Les résultats sont édités sous la forme de graphiques et sont calculés en fonction de la typologie de la demande. La base SATIE permet d'extraire un suivi des délais de réponse sous 48 h et au-delà de 15 jours

$$\text{Résultat de performance} = \frac{\text{Nb de fiches d'usagers traitées sous 15 jours}}{\text{Nb de fiches d'usagers par prestation}} \times 100$$

### MODE DE CALCUL DE LA PERFORMANCE ANNUELLE

$$\text{Performance annuelle} = \frac{\sum \text{de fiches d'usagers traitées sous 15 jours}}{\sum \text{de fiches d'usagers par prestation}} \times 100$$

### FREQUENCE

| Edition annuelle d'un tableau de bord.

### ENREGISTREMENTS

Document	Responsable du traitement	Durée
Fiche SATIE	Agents d'accueil	1 an