

**Utilisateurs qui sollicitent le + le support classés par  
qualificatif (classement des 10 premiers)**

---

**entre le 01/01/15 et le 31/12/15**

|                                       | <b>Nombre de tickets</b> |
|---------------------------------------|--------------------------|
| <b>Assistance</b>                     | 399                      |
| <b>Demande (Création - Neuf - Nx)</b> | 351                      |
| <b>Demande de service</b>             | 1602                     |
| <b>Demande (Recyclé - Transfert)</b>  | 45                       |
| <b>Dysfonctionnement</b>              | 2389                     |
| <b>Evolution</b>                      | 488                      |
|                                       | <b>5274</b>              |

| <b>Demandeur</b>          | <b>Libellé qualificatif</b>    | <b>Nombre de Dossiers</b> |
|---------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| JORIAUX Michèle           | Demande de service             | 63                        |
| JORIAUX Michèle           | Dysfonctionnement              | 54                        |
| GONON francoise           | Evolution                      | 37                        |
| CERNESSON Juliette        | Dysfonctionnement              | 29                        |
| JORIAUX Michèle           | Demande (Création - Neuf - Nx) | 24                        |
| DAVIER Nelly              | Demande de service             | 23                        |
| PROCACCI Jocelyne         | Dysfonctionnement              | 23                        |
| FAYE Laurie               | Dysfonctionnement              | 22                        |
| SOUCHON Chantal           | Dysfonctionnement              | 22                        |
| CANADE Monique            | Demande de service             | 21                        |
| CHAVALLARD PINTO Nathalie | Dysfonctionnement              | 21                        |

## Tickets classés "justifiés" et "confort"

entre le 01/01/15 et le 31/12/15

Nombre de dossiers 5274

| CL-Justifié | Nom Court du Site Niveau 1 | Nombre de Dossiers |
|-------------|----------------------------|--------------------|
| Confort     | Commelle-Vernay            | 1                  |
|             | Mably                      | 23                 |
|             | Office du tourisme         | 1                  |
|             | Roannais Agglomeration     | 120                |
|             | Roannaise de l'eau         | 22                 |
|             | Roanne                     | 198                |
|             | Villerest                  | 8                  |
|             |                            | <b>373</b>         |

| CL-Justifié | Nom Court du Site Niveau 1 | Nombre de Dossiers |
|-------------|----------------------------|--------------------|
| Justifiée   | Commelle-Vernay            | 50                 |
|             | Mably                      | 453                |
|             | Office du tourisme         | 30                 |
|             | Roannais Agglomeration     | 1720               |
|             | Roannaise de l'eau         | 440                |
|             | Roanne                     | 2074               |
|             | Societe Extérieure         | 4                  |
|             | Villerest                  | 128                |
|             |                            | <b>4899</b>        |

| CL-Justifié | Nom Court du Site Niveau 1 | Nombre de Dossiers |
|-------------|----------------------------|--------------------|
|             | Roannais Agglomeration     | 1                  |
|             | Roanne                     | 1                  |
|             |                            | <b>2</b>           |

**Demandes d'assistance classée par catégorie  
(classement des 10 premiers)**

---

**entre le 01/01/15 et le 31/12/15**

| <b>Libellé qualificatif</b> | <b>Nombre de Dossiers</b> |
|-----------------------------|---------------------------|
| Assistance                  | 399                       |

| <b>Libellé qualificatif</b> | <b>Nom de la Catégorie</b>  | <b>Nombre de Dossiers</b> |
|-----------------------------|---|---------------------------|
| Assistance                  | Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\106 - Systèmes d'information et TIC\Outlook  | 44                        |
| Assistance                  | Logiciels\400 - Services à la population\403 - Restauration collective\Civil Net Enfance-CIRIL              | 35                        |
| Assistance                  | Système\Partages Dossiers / Fichiers  | 26                        |
| Assistance                  | Système\OS\Windows 7 - 64 Bits  | 22                        |
| Assistance                  | Téléphonie\Mobile   | 22                        |
| Assistance                  | Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\105 - Ressources humaines\Civil Web absences | 13                        |
| Assistance                  | Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\106 - Systèmes d'information et TIC\Excel    | 11                        |
| Assistance                  | Système   | 11                        |
| Assistance                  | Réseau\Wifi   | 10                        |
| Assistance                  | Logiciels\100 - Pilotage, management et gestion des ressources\104 - Finances\Civil Finances                | 9                         |
| Assistance                  | Téléphonie\Fixe   | 9                         |

**Nb de tickets classés par type  
avec la durée des actions**

---

**entre le 01/01/15 et le 31/12/15**

---

| Type de tickets | Nombre de Dossiers | Durée totale des actions en mm | en % total de la durée des actions |
|-----------------|--------------------|--------------------------------|------------------------------------|
| Administratif   | 5043               | 190 245,58                     | 91,34%                             |
| Ecole           | 217                | 16 839,83                      | 8,08%                              |
| Entreprise      | 14                 | 1 199,85                       | 0,58%                              |
|                 | <b>5274</b>        | <b>208 285,27</b>              | <b>100,00%</b>                     |

## Nb de tickets par entité et par site

**entre le 01/01/15 et le 31/12/15**

| Collectivité    | Nom Complet du Site                              | Nombre de Dossier |
|-----------------|--|-------------------|
| Commelle-Vernay | Commelle-Vernay                                  | 1                 |
|                 | Commelle-Vernay\Bibliotheque                     | 6                 |
|                 | Commelle-Vernay\Ecoles\Groupe Scolaire Rene Mure | 7                 |
|                 | Commelle-Vernay\Mairie                           | 5                 |
|                 | Commelle-Vernay\Mairie\1er etage                 | 26                |
|                 | Commelle-Vernay\Mairie\Rez-de-Chaussee           | 6                 |
| Commelle-Vernay |  | <b>51</b>         |

| Collectivité | Nom Complet du Site                            | Nombre de Dossier |
|--------------|--|-------------------|
| Mably        | Mably  | 11                |
|              | Mably\Association EPICES                       | 2                 |
|              | Mably\Chateau                                  | 3                 |
|              | Mably\Château                                  | 1                 |
|              | Mably\Cosec                                    | 3                 |
|              | Mably\CTM                                      | 23                |
|              | Mably\Ecoles\Ecole Elémentaire des Sables      | 6                 |
|              | Mably\Ecoles\Ecole Elémentaire du Bourg        | 1                 |
|              | Mably\Ecoles\Ecole Elémentaire Jacques Prévert | 8                 |
|              | Mably\Ecoles\Ecole Maternelle des Sables       | 12                |
|              | Mably\Ecoles\Ecole Maternelle du Bourg         | 5                 |
|              | Mably\Ecoles\Ecole Maternelle Jacques Prévert  | 8                 |
|              | Mably\Ecoles\Groupe Scolaire des Tuileries     | 11                |
|              | Mably\Espace de la Tour                        | 34                |
|              | Mably\Mairie                                   | 14                |
|              | Mably\Mairie\Etage 1                           | 68                |
|              | Mably\Mairie\Rez de Chaussée                   | 221               |
|              | Mably\Mediatheque                              | 42                |
|              | Mably\Mediatheque\EPN                          | 1                 |
|              | Mably\RAM                                      | 2                 |
| Mably        |  | <b>476</b>        |

| Collectivité       | Nom Complet du Site | Nombre de Dossier |
|--------------------|---------------------|-------------------|
| Office du tourisme | Office du tourisme  | 31                |
| Office du tourisme |                     | <b>31</b>         |

| Collectivité | Nom Complet du Site | Nombre de Dossier |
|--------------|---------------------|-------------------|
|--------------|---------------------|-------------------|



|                   |  |     |
|-------------------|--|-----|
| Roannais Agglomer | Roannais Agglomeration   | 183 |
|                   | Roannais Agglomeration\Aeroport  | 12  |
|                   | Roannais Agglomeration\Centre des Entreprises (copro)  | 2   |
|                   | Roannais Agglomeration\Centre Nautique Lucien Burdin   | 1   |
|                   | Roannais Agglomeration\Centre Nautique Lucien Burdin\Accueil                                     | 3   |
|                   | Roannais Agglomeration\Centre Nautique Lucien Burdin\Bureau du directeur                         | 2   |
|                   | Roannais Agglomeration\Centre Pierre Mendes France   | 1   |
|                   | Roannais Agglomeration\Centre Pierre Mendes France\Loge Gardien                                  | 2   |
|                   | Roannais Agglomeration\Centre Technique d'Exploitation   | 40  |
|                   | Roannais Agglomeration\Centre Technique d'Exploitation\Batiment 2                                | 30  |
|                   | Roannais Agglomeration\Centre Technique d'Exploitation\Batiment 3                                | 10  |
|                   | Roannais Agglomeration\Conseil General - Rue Brison  | 23  |
|                   | Roannais Agglomeration\Cure Saint-Jean Saint-Maurice   | 20  |
|                   | Roannais Agglomeration\Dechetterie La Villette   | 2   |
|                   | Roannais Agglomeration\Dechetterie Le Crozet   | 1   |
|                   | Roannais Agglomeration\Dechetterie Mardeloup   | 8   |
|                   | Roannais Agglomeration\Dechetterie Varennes  | 1   |
|                   | Roannais Agglomeration\Espace Numerique  | 35  |
|                   | Roannais Agglomeration\Gravière aux oiseaux  | 1   |
|                   | Roannais Agglomeration\Halle Vacheresse et Chorum\Bureau des gardiens                            | 3   |
|                   | Roannais Agglomeration\Halte garderie Planete Eveil  | 1   |
|                   | Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique   | 49  |
|                   | Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique\Etage 1   | 6   |
|                   | Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique\Etage 1\Syepar  | 3   |
|                   | Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique\Etage 2   | 462 |
|                   | Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique\Etage 2\Bureau Développement Durable                  | 9   |
|                   | Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique\Etage 2\DRH- service                                  | 1   |
|                   | Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique\Etage 2\Finances - responsable                        | 1   |
|                   | Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique\Etage 2\Finances - service                            | 1   |
|                   | Roannais Agglomeration\Immeuble Helvetique\Etage 3   | 452 |
|                   | Roannais Agglomeration\LAPE de Mably   | 1   |
|                   | Roannais Agglomeration\LAPE de ROANNE  | 2   |
|                   | Roannais Agglomeration\Le Crozet   | 27  |
|                   | Roannais Agglomeration\Multi accueil les petits meuniers du moulin - Centre social Moulin à Vent | 1   |
|                   | Roannais Agglomeration\Nauticum  | 13  |
|                   | Roannais Agglomeration\Nauticum\Bureau administratif - 1er étage                                 | 2   |
|                   | Roannais Agglomeration\Nauticum\Bureau éducateur - 1er étage                                     | 2   |
|                   | Roannais Agglomeration\Nauticum\Etage 1  | 43  |
|                   | Roannais Agglomeration\Nauticum\Rez-de-chaussee  | 22  |
|                   | Roannais Agglomeration\Numériparc  | 52  |
|                   | Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau Administratif   | 9   |
|                   | Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau Brigitte-Françoise                                      | 41  |
|                   | Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau Cedric  | 12  |





|                   |   |             |
|-------------------|---|-------------|
| Roannais Agglomer | Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau Martine & Maxime | 43          |
|                   | Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau Responsable DSI  | 1           |
|                   | Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau RUET             | 93          |
|                   | Roannais Agglomeration\Numériparc\Bureau SRT              | 31          |
|                   | Roannais Agglomeration\Patinoire                          | 4           |
|                   | Roannais Agglomeration\Patinoire\Bureau entree            | 8           |
|                   | Roannais Agglomeration\Petanquodrome                      | 1           |
|                   | Roannais Agglomeration\RAM de MABLY                       | 1           |
|                   | Roannais Agglomeration\RAM de RIORGES                     | 1           |
|                   | Roannais Agglomeration\RAM de ROANNE                      | 5           |
|                   | Roannais Agglomeration\RAM du COTEAU                      | 3           |
|                   | Roannais Agglomeration\RIAPE                              | 11          |
|                   | Roannais Agglomeration\Saint-Leger sur Roanne             | 31          |
|                   | Roannais Agglomeration\Technopole Diderot                 | 15          |
|                   | Roannais Agglomeration\Train des Belvederes               | 1           |
| Roannais Agglomer |   | <b>1841</b> |

| Collectivité       | Nom Complet du Site   | Nombre de Dossier |
|--------------------|---|-------------------|
| Roannaise de l'eau | Roannaise de l'eau  | 17                |
|                    | Roannaise de l'eau\Ancienne Usine                             | 21                |
|                    | Roannaise de l'eau\Ancienne Usine\1er étage                   | 4                 |
|                    | Roannaise de l'eau\Centre technique d'exploitation            | 19                |
|                    | Roannaise de l'eau\Centre technique d'exploitation\Batiment 1 | 56                |
|                    | Roannaise de l'eau\Immeuble Helvétique 1er étage              | 315               |
|                    | Roannaise de l'eau\Usine de Renaison                          | 5                 |
|                    | Roannaise de l'eau\Usine de Renaison\Etage 1                  | 25                |
| Roannaise de l'eau |   | <b>462</b>        |

| Collectivité | Nom Complet du Site  | Nombre de Dossier |
|--------------|--|-------------------|
| Roanne       | Roanne   | 20                |
|              | Roanne\Ancien Cimetiere  | 1                 |
|              | Roanne\Bureau Information Jeunesse                                 | 5                 |
|              | Roanne\Centre Administratif Paul Pillet                            | 2                 |
|              | Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Etage 1                    | 437               |
|              | Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Etage 2                    | 181               |
|              | Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Etage 2\SALLE DE FORMATION | 1                 |
|              | Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Etage 3                    | 303               |
|              | Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Etage 4                    | 57                |
|              | Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Rez-de-Chaussee            | 50                |
|              | Roanne\Centre Administratif Paul Pillet\Sous-sol                   | 44                |
|              | Roanne\Centre de Protection Urbain                                 | 12                |
|              | Roanne\Centre Jeunesse P. Beregovoy                                | 86                |



de  
s

de  
s

|        |   |     |
|--------|---|-----|
| Roanne | Roanne\Centre Medico-scolaire                     | 4   |
|        | Roanne\Centre Technique Municipal                 | 6   |
|        | Roanne\Centre Technique Municipal\Etage 1         | 80  |
|        | Roanne\Centre Technique Municipal\Rez-de-chaussee | 61  |
|        | Roanne\Club Senior Jean Puy                       | 2   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Coutaret          | 6   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Crozon            | 8   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Fontquentin       | 4   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Jean Rostand      | 6   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire La Rochette       | 3   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Matel             | 22  |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Mulsant           | 5   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Elementaire Paul Bert         | 23  |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Berthelot          | 5   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Carnot 1           | 1   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Carnot 2           | 9   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Deux Faubourgs     | 8   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Fontquentin        | 5   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Lakanal            | 4   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Larochette         | 3   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Mâtel              | 6   |
|        | Roanne\Ecoles\Ecole Maternelle Wilson             | 6   |
|        | Roanne\Ecoles\Groupe Scolaire Arsenal             | 21  |
|        | Roanne\Ecoles\Groupe Scolaire Fuyant              | 4   |
|        | Roanne\Ecoles\Groupe Scolaire Jules Ferry         | 22  |
|        | Roanne\Ecoles\Groupe Scolaire Marengo             | 13  |
|        | Roanne\Ecoles\Groupe Scolaire Mayollet            | 10  |
|        | Roanne\Hall d'Exposition Agricole                 | 5   |
|        | Roanne\Hotel de Ville                             | 7   |
|        | Roanne\Hotel de Ville\Etage 1                     | 57  |
|        | Roanne\Hotel de Ville\Etage 3                     | 110 |
|        | Roanne\Hotel de Ville\Rez-de-chaussee             | 200 |
|        | Roanne\Maison de la musique                       | 9   |
|        | Roanne\Maison de la vie associative               | 26  |
|        | Roanne\Mediatheque                                | 2   |
|        | Roanne\Mediatheque\Etage 1                        | 74  |
|        | Roanne\Mediatheque\Etage 2                        | 34  |
|        | Roanne\MSP du Parc                                | 6   |
|        | Roanne\MSP Saint Clair                            | 10  |
|        | Roanne\MSP Saint Clair\EPN Mayollet               | 1   |
|        | Roanne\Musee Joseph Dechelette                    | 50  |
|        | Roanne\Musee Joseph Dechelette\Bibliotheque       | 9   |
|        | Roanne\Nouveau Cimetiere                          | 2   |



|        |   |             |
|--------|---|-------------|
| Roanne | Roanne\Parc des Sports                    | 3           |
|        | Roanne\Point Lecture Mayollet             | 4           |
|        | Roanne\Police Municipale\Etage 1          | 24          |
|        | Roanne\Police Municipale\Rez-de-chaussee  | 36          |
|        | Roanne\Pompes Funebres                    | 18          |
|        | Roanne\Pret Enseignant                    | 1           |
|        | Roanne\Serres Municipales                 | 2           |
|        | Roanne\Serres Municipales\Etage 1         | 7           |
|        | Roanne\Serres Municipales\Rez-de-chaussee | 6           |
|        | Roanne\Stade Arsenal                      | 1           |
|        | Roanne\Theatre                            | 1           |
|        | Roanne\Theatre\Etage 1                    | 5           |
|        | Roanne\Theatre\Rez-de-chaussee            | 14          |
|        | Roanne\Theatre\Sous-sol                   | 3           |
| Roanne |   | <b>2273</b> |

| Collectivité       | Nom Complet du Site | Nombre de Dossier |
|--------------------|---------------------|-------------------|
| Societe Extérieure | Societe Extérieure  | 4                 |
| Societe Extérieure |                     | 4                 |

| Collectivité | Nom Complet du Site                          | Nombre de Dossier |
|--------------|--|-------------------|
| Villerest    | Villerest                                    | 5                 |
|              | Villerest\Ecoles\Ecole elementaire la Lie    | 7                 |
|              | Villerest\Ecoles\Ecole elementaire Mirandole | 7                 |
|              | Villerest\Ecoles\Ecole maternelle Clos       | 3                 |
|              | Villerest\Ecoles\Ecole maternelle Mirandole  | 6                 |
|              | Villerest\Mairie                             | 5                 |
|              | Villerest\Mairie\Etage 1                     | 90                |
|              | Villerest\Mairie\Rez-de- Chaussee            | 11                |
|              | Villerest\Phare                              | 2                 |
| Villerest    |  | <b>136</b>        |

|  |         |   |
|--|---------|---|
|  | Somme : | 5 |
|--|---------|---|



de  
s



## Origine des appels

entre le 01/01/15 et le 31/12/15

| Libellé origine | Nombre de<br>Dossiers | En % du total  |
|-----------------|-----------------------|----------------|
| E-Mail          | 3262                  | 61,85%         |
| Téléphone       | 1615                  | 30,62%         |
| Interne         | 376                   | 7,13%          |
| Portail         | 19                    | 0,36%          |
| Fax             | 2                     | 0,04%          |
|                 | <b>5274</b>           | <b>100,00%</b> |

## Temps de résolutions des tickets

entre le 01/01/15 et le 31/12/15

| Dossiers    | Pourcentage    | intervalle_j |
|-------------|----------------|--------------|
| 3589        | 68,05%         | 0-1 jour     |
| 381         | 7,22%          | 2 jours      |
| 527         | 9,99%          | 3-5 jours    |
| 616         | 11,68%         | 6-30 jours   |
| 161         | 3,05%          | > 30 jours   |
| <b>5274</b> | <b>100,00%</b> |              |



**Temps moyen en j pour livraison de postes (hors plan  
de renouvellement)**

---

**entre le 01/01/15 et le 31/12/15**

| <b>Nom de la Catégorie</b> | <b>Libellé qualificatif</b>    | <b>Nombre de<br/>Dossiers</b> | <b>Durée moyenne<br/>ouvrée en j</b> |
|----------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| Matériels\PC Portable      | Demande (Création - Neuf - Nx) | 9                             | 4,86                                 |
| Matériels\PC Portable      | Demande (Recyclé - Transfert)  | 9                             | 3,4                                  |
|                            |                                | <b>18</b>                     | <b>4,25</b>                          |
| Matériels\Unité Centrale   | Demande (Création - Neuf - Nx) | 12                            | 8,7                                  |
| Matériels\Unité Centrale   | Demande (Recyclé - Transfert)  | 6                             | 5,33                                 |
|                            |                                | <b>18</b>                     | <b>7,44</b>                          |

**Temps et délais moyens par équipe  
pour créer/modifier un compte  
utilisateur**

---

**entre le 01/01/15 et le 31/12/15**

| <b>Nom de la Catégorie</b>                                      |  | <b>Nombre de<br/>Dossiers</b> | <b>Durée moyenne<br/>en jours</b> |
|---|--|-------------------------------|-----------------------------------|
| Système\Gestion Objets AD - Exchange\Création                   |  | 131                           | 2,94                              |
| Système\Gestion Objets AD - Exchange\Modification / Suppression |  | 268                           | 1,12                              |

## Tickets classés par Equipe et Qualification (en % du total général)

**entre le 01/01/15 et le 31/12/15**

| Equipe                 | Libellé qualificatif           | Nombre de<br>Dossiers | Pourcentage |
|------------------------|--------------------------------|-----------------------|-------------|
| Projets - Applications | Dysfonctionnement              | 520                   | 47,36%      |
|                        | Demande de service             | 236                   | 21,49%      |
|                        | Assistance                     | 127                   | 11,57%      |
|                        | Evolution                      | 118                   | 10,75%      |
|                        | Demande (Création - Neuf - Nx) | 96                    | 8,74%       |
|                        | Demande (Recyclé - Transfert)  | 1                     | 0,09%       |
|                        | <b>Projets - Applications</b>  |                       | <b>1098</b> |

|  |   |      |             |
|--|---|------|-------------|
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Dysfonctionnement   | 1334 | 45,81%      |
|  | Demande de service  | 921  | 31,63%      |
|  | Evolution   | 257  | 8,83%       |
|  | Assistance  | 186  | 6,39%       |
|  | Demande (Création - Neuf - Nx)                            | 181  | 6,22%       |
|  | Demande (Recyclé - Transfert)                             | 33   | 1,13%       |
|  | <b>Relations utilisateurs et Environnement de travail</b> |      | <b>2912</b> |

|                               |                                      |     |             |
|-------------------------------|--------------------------------------|-----|-------------|
| Système réseaux et téléphonie | Dysfonctionnement                    | 535 | 42,33%      |
|                               | Demande de service                   | 445 | 35,21%      |
|                               | Evolution                            | 113 | 8,94%       |
|                               | Assistance                           | 86  | 6,80%       |
|                               | Demande (Création - Neuf - Nx)       | 74  | 5,85%       |
|                               | Demande (Recyclé - Transfert)        | 11  | 0,87%       |
|                               | <b>Système réseaux et téléphonie</b> |     | <b>1264</b> |

|  |  |             |                |
|--|--|-------------|----------------|
|  |  | <b>5274</b> | <b>100,00%</b> |
|--|--|-------------|----------------|

**Temps de résolution des tickets en fonction  
des variables impact et urgence**

**entre le 01/01/15 et le 31/12/15**

|        | Bloquant | Non Bloquant | Perturbant |
|--------|----------|--------------|------------|
| Faible | 48       | 247          | 92         |
| Fort   | 1527     | 67           | 609        |
| Normal | 533      | 781          | 1370       |

**1. Nombre de dossiers respectant les délais :**

| Equipe   | Impact | Urgence      | Délai d'intervention | Nombre de Dossiers |
|--|--------|--------------|----------------------|--------------------|
| Projets - Applications                             | Faible | Bloquant     | 0-3 jours            | 1                  |
| Projets - Applications                             | Faible | Non Bloquant | 0-5 jours            | 23                 |
| Projets - Applications                             | Faible | Perturbant   | 0-5 jours            | 9                  |
| Projets - Applications                             | Fort   | Bloquant     | 0-1 jour             | 185                |
| Projets - Applications                             | Fort   | Non Bloquant | 0-3 jours            | 11                 |
| Projets - Applications                             | Fort   | Perturbant   | 0-3 jours            | 59                 |
| Projets - Applications                             | Normal | Bloquant     | 0-1 jour             | 68                 |
| Projets - Applications                             | Normal | Non Bloquant | 0-5 jours            | 147                |
| Projets - Applications                             | Normal | Perturbant   | 0-3 jours            | 180                |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Faible | Bloquant     | 0-3 jours            | 22                 |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Faible | Non Bloquant | 0-5 jours            | 92                 |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Faible | Perturbant   | 0-5 jours            | 33                 |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Fort   | Bloquant     | 0-1 jour             | 652                |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Fort   | Non Bloquant | 0-3 jours            | 18                 |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Fort   | Perturbant   | 0-3 jours            | 284                |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Normal | Bloquant     | 0-1 jour             | 235                |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Normal | Non Bloquant | 0-5 jours            | 355                |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Normal | Perturbant   | 0-3 jours            | 716                |
| Système réseaux et téléphonie                      | Faible | Bloquant     | 0-3 jours            | 14                 |
| Système réseaux et téléphonie                      | Faible | Non Bloquant | 0-5 jours            | 78                 |
| Système réseaux et téléphonie                      | Faible | Perturbant   | 0-5 jours            | 27                 |
| Système réseaux et téléphonie                      | Fort   | Bloquant     | 0-1 jour             | 235                |
| Système réseaux et téléphonie                      | Fort   | Non Bloquant | 0-3 jours            | 18                 |
| Système réseaux et téléphonie                      | Fort   | Perturbant   | 0-3 jours            | 123                |
| Système réseaux et téléphonie                      | Normal | Bloquant     | 0-1 jour             | 85                 |
| Système réseaux et téléphonie                      | Normal | Non Bloquant | 0-5 jours            | 137                |
| Système réseaux et téléphonie                      | Normal | Perturbant   | 0-3 jours            | 206                |

**2. Nombre de dossiers hors délais :**

| Equipe   | Impact | Urgence      | Délai d'intervention | Nombre de Dossiers |
|--|--------|--------------|----------------------|--------------------|
| Projets - Applications                             | Faible | Bloquant     | > 3 jours            | 3                  |
| Projets - Applications                             | Faible | Non Bloquant | > 5 jours            | 9                  |
| Projets - Applications                             | Faible | Perturbant   | > 5 jours            | 4                  |
| Projets - Applications                             | Fort   | Bloquant     | > 1 jour             | 165                |
| Projets - Applications                             | Fort   | Non Bloquant | > 3 jours            | 3                  |
| Projets - Applications                             | Fort   | Perturbant   | > 3 jours            | 35                 |
| Projets - Applications                             | Normal | Bloquant     | > 1 jour             | 46                 |
| Projets - Applications                             | Normal | Non Bloquant | > 5 jours            | 54                 |
| Projets - Applications                             | Normal | Perturbant   | > 3 jours            | 96                 |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Faible | Bloquant     | > 3 jours            | 3                  |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Faible | Non Bloquant | > 5 jours            | 16                 |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Faible | Perturbant   | > 5 jours            | 4                  |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Fort   | Bloquant     | > 1 jour             | 183                |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Fort   | Non Bloquant | > 3 jours            | 8                  |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Fort   | Perturbant   | > 3 jours            | 68                 |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Normal | Bloquant     | > 1 jour             | 63                 |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Normal | Non Bloquant | > 5 jours            | 51                 |
| Relations utilisateurs et Environnement de travail | Normal | Perturbant   | > 3 jours            | 109                |
| Système réseaux et téléphonie                      | Faible | Bloquant     | > 3 jours            | 5                  |
| Système réseaux et téléphonie                      | Faible | Non Bloquant | > 5 jours            | 29                 |
| Système réseaux et téléphonie                      | Faible | Perturbant   | > 5 jours            | 15                 |
| Système réseaux et téléphonie                      | Fort   | Bloquant     | > 1 jour             | 107                |
| Système réseaux et téléphonie                      | Fort   | Non Bloquant | > 3 jours            | 9                  |
| Système réseaux et téléphonie                      | Fort   | Perturbant   | > 3 jours            | 40                 |
| Système réseaux et téléphonie                      | Normal | Bloquant     | > 1 jour             | 36                 |
| Système réseaux et téléphonie                      | Normal | Non Bloquant | > 5 jours            | 37                 |
| Système réseaux et téléphonie                      | Normal | Perturbant   | > 3 jours            | 63                 |