

# La réponse téléphonique



Caf de l'Isère		Plateforme téléphonique AURA	Objectif
2021	2022	2022	2022
77,3 %	86,3 %	87,5 %	90 %

**640 252** appels reçus  
dont **552 342** appels traités par un agent ou par un serveur vocal

## Les rendez-vous téléphoniques

**21 644** rendez-vous téléphoniques réalisés par des conseillers en 2022

## L'accueil des usagers

**117 917** visites

88 063 au siège  
29 854 dans les antennes  
et les permanences

Caf de l'Isère		Objectif
2021	2022	2022
26,9h	32h	35h

**Amplitude horaire  
moyenne / semaine**



## Le traitement des dossiers

**2 501 882**

courriers reçus soit 3 502 493 pièces.  
Un courrier peut contenir plusieurs pièces.

**Taux d'information entrante  
par voie dématérialisée**

2021	2022
76.4%	80.3%

**Allocataires ayant renseigné  
une adresse e-mail  
et un numéro de téléphone  
dans leur compte**

2021	2022
87.9%	90%

	Caf de l'Isère		Objectif
	2021	2022	2022
<b>Délai de démarche* moyen</b>	11.2 jours	16.01 jours	moins de 16,13 jours
<b>Délai de démarche* moyen pour les minima sociaux</b>	13.2 jours	13.2 jours	moins de 13,51 jours
<b>Nombre de jours nécessaires pour écouler le stock</b>	6.3 jours	6.3 jours	moins de 5,7 jours
<b>Pourcentage de pièces avec une antériorité &lt; 15 jours**</b>	46.3%	53.7%	49.2%
<b>Taux de réponses aux mails de 1er niveau en moins de 48 h</b>	71.7%	71.7%	58%

\* C'est à dire avec une réponse finalisée.

\*\* C'est à dire des pièces en attente de traitement depuis moins de 15 jours.