Indicateurs qualité - exercice 2025-2026

Période du 01/07/2025 au 30/06/2026, comparée au 01/07/2024 - 30/06/2025. Extrait de LoGeAs le 01/10/2026. Données agrégées ; « non significatif » : moins de 5 réponses.

Rubrique	Indicateur	2025-2026	2024-2025	Statut
Assistance	Tickets créés (client et mail)	2406	2628	calculé
Assistance	Appels d'assistance enregistrés	821	1484	calculé
Assistance	Tickets clos[1)]	2100	2608	approché
Assistance	Tickets ouverts en fin de période[2)]	22	13	approché
Assistance	Tickets traités au niveau N1[3)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Tickets traités au niveau N2 comptable[4)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Tickets traités au niveau N2 développement[5)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Tickets traités au niveau N3[6)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Tickets traités au niveau Non classé[7)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Répartition par catégorie ou sujet[8)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Délai de première réponse (médiane)[9)]	2 h ouvrées	2 h ouvrées	calculé
Assistance	Délai de première réponse (moyenne)	4,5 h ouvrées	5,3 h ouvrées	calculé
Assistance	Délai de résolution (médiane)[10)]	3,5 h ouvrées	4 h ouvrées	approché
Assistance	Délai de résolution (moyenne)	19,4 h ouvrées	19,2 h ouvrées	approché
Assistance	Tickets escaladés (changement de répondant)[11)]	non disponible	non disponible	non disponible
Assistance	Taux d'escalade[12)]	non disponible	non disponible	non disponible
Évolutions et réclamations	Demandes de développement reçues[13)]	58	102	approché
Évolutions et réclamations	Demandes qualifiées (N1)[14)]	non disponible	non disponible	non disponible
Évolutions et réclamations	Demandes acceptées (N2)[15)]	44	99	approché
Évolutions et réclamations	Demandes traitées[16)]	34	89	approché
Évolutions et réclamations	Demandes rejetées	3	3	approché
Évolutions et réclamations	Réclamations reçues, acceptées, traitées[17)]	non disponible	non disponible	non disponible
Formations clients	Sessions réalisées[18)]	6	0	calculé
Formations clients	Inscrits[19)]	35	0	calculé
Formations clients	Répondants au questionnaire	2	0	calculé
Formations clients	Satisfaction globale moyenne	non significatif	non significatif	calculé

Rubrique	Indicateur	2025-2026	2024-2025	Statut
Formations clients	Moyenne des critères d'évaluation[20)]	non significatif	non significatif	calculé
Formations clients	Lettre LoGeAs : taux de réception	non significatif	non significatif	calculé
Formations clients	Lettre LoGeAs : taux de lecture	non significatif	non significatif	calculé
Clients	Bases créées (nouveaux clients mis en place)[21)]	48	26	approché
Clients	Versions mises en ligne[22)]	1	11	calculé

Méthode de calcul

- Période : du 1er juillet au 30 juin (exercice), comparée à la même période un an plus tôt. Toutes les valeurs sont agrégées ; les moyennes, médianes et taux calculés sur moins de 5 réponses sont indiqués « non significatif ».
- Statut : « calculé » = valeur exacte tirée des données ; « approché » = approximation décrite en note, faute de donnée exacte ; « non disponible » = la donnée n'est pas enregistrée dans LoGeAs.
- Tickets : tickets clients et tickets reçus par mail, hors tickets fusionnés ; les appels d'assistance sont comptés à part.
- Délais : heures ouvrées (9h-17h, du lundi au vendredi) entre la création du ticket et la première réponse de l'assistance (première réponse), ou la dernière réponse d'un ticket clos (résolution, approchée faute de date de clôture).
- Niveaux : chaque personne ayant répondu aux tickets pour l'assistance est rattachée à un niveau (N1, N2 comptable, N2 développement, N3) ; un ticket est classé au niveau le plus élevé parmi les personnes qui y ont répondu. Les notes internes et les réponses des clients ne sont pas prises en compte.
- Escalade : ticket ayant reçu des réponses de l'assistance d'au moins deux personnes successives différentes ; le taux est rapporté aux tickets ayant reçu au moins une réponse de l'assistance.
- Niveaux et escalades ne sont publiés que si le rédacteur est connu pour au moins 90 % des réponses de l'assistance de la période ; le nom du rédacteur n'étant enregistré que depuis septembre 2026, les exercices antérieurs sont « non disponible ».
- Demandes d'évolution : tickets de développement créés sur la période ; acceptation et traitement d'après l'état atteint à la fin de la période (journal des changements d'état), évolutions et anomalies confondues.
- Formations : sessions débutant sur la période, hors sessions annulées ; inscrits hors désinscrits ; moyennes et taux de la Lettre LoGeAs calculés sur les questionnaires remplis (Proc#171).
- Clients : bases créées d'après leur date de création technique ; versions d'après leur date de mise en ligne.

1)

Pas de date de clôture enregistrée : un ticket clos est daté de sa dernière réponse. Seuls les tickets créés depuis le début de la période de comparaison sont pris en compte.

2)

Pas d'historique d'état : ticket créé avant la fin de période, encore ouvert aujourd'hui ou dont la dernière réponse est postérieure à la fin de période.

3) 4) 5) 6) 7) 11) 12)

Non disponible : rédacteur connu pour 0.1 % seulement des réponses de l'assistance (minimum 90 %) ; le nom du rédacteur n'est enregistré que depuis septembre 2026.

8)

Aucun champ catégorie ou sujet sur les tickets clients.
9)

Heures ouvrées (9h-17h, lundi-vendredi) entre la création et la première réponse de l'assistance.
10)

Pas de date de clôture enregistrée : un ticket clos est daté de sa dernière réponse.
13)

Tickets de développement créés sur la période (évolutions et anomalies confondues : aucun champ ne les distingue) ; état atteint en fin de période d'après le journal des changements d'état.
14)

L'étape de qualification N1 n'est pas enregistrée.
15)

États Dev. futur, A faire, En cours ou ultérieurs.
16)

États Fait, A tester, Clos ou Prévenir l'utilisateur.
17)

Aucun type « réclamation » sur les tickets.
18)

Sessions débutant sur la période, hors sessions annulées.
19)

Hors désinscrits.
20)

Moyenne des huit critères du questionnaire (Proc#171), hors satisfaction globale.
21)

Date de création technique de la base ; inclut les bases de démonstration, de test ou de formation créées sur la période.
22)

Date de mise en ligne de la fiche Version.

From:
https://wiki-logeas.fr/certif/ - **dokuwiki-certif**

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:revuedirection:2025-2026&rev=1790860296

Last update: **2026/10/01 15:11**