



COMITÉ DE PILOTAGE : INDICATEURS QUALITÉ



(calculés au 19/05/2014)



amue

MUTUALISATION + SOLUTIONS





Fiabilité de la solution :

Nb d'anomalies bloquantes par trimestre développées par le titulaire

3. Nombre de DM bloquantes par trimestre imputables à l'intégrateur

métrique :

Maximum autorisé au marché

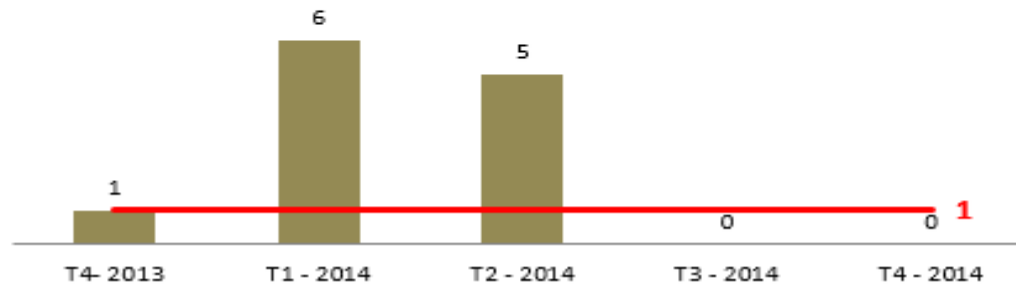
Nombre de DM bloquantes par trimestre

1

DM

Nombre de DM bloquantes par trimestre développées par le titulaire

■ Nb de DM bloquantes signalées dans le trimestre
— Maximum autorisé au marché





Fiabilité de la solution : Nb d'anomalies non bloquantes



4. Nombre de DM non bloquantes par trimestre imputables à l'intégrateur

métrique :

Nombre de DM non bloquantes par trimestre

outil :

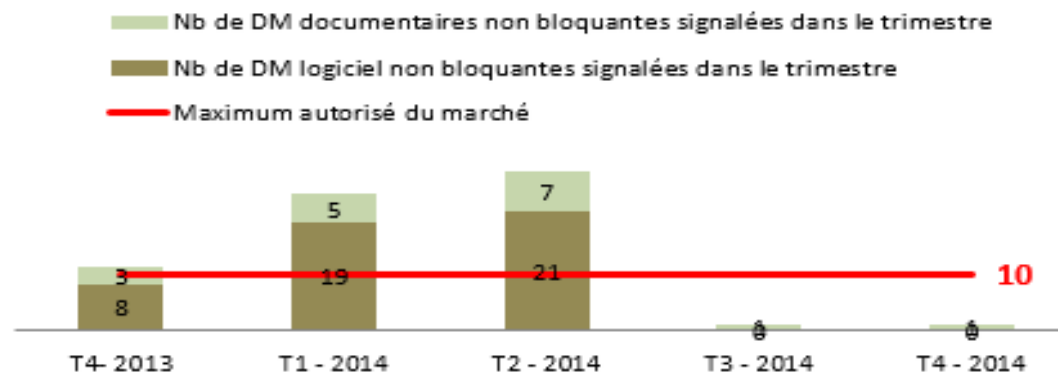
DA/DM

Maximum autorisé au marché

10

DM

Nombre de DM non bloquantes par trimestre





Réactivité de la maintenance

Délai sur une DM bloquante



5. Réactivité de correction sur une DM bloquante par l'intégrateur

métrique :

Délais de traitement des DM bloquantes, par mois, sur l'année par le titulaire

outil :

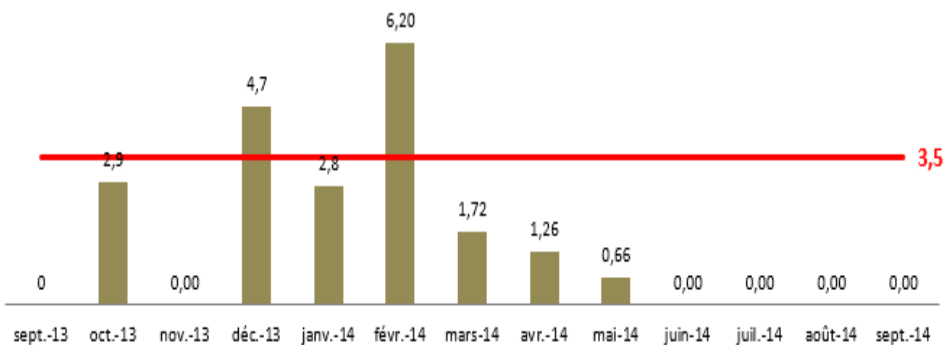
DA/DM

Maximum autorisé au marché

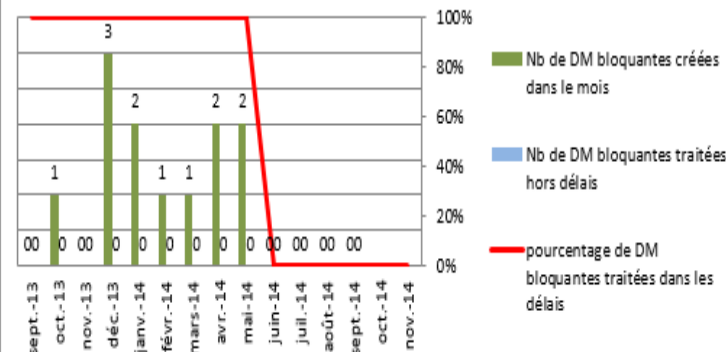
3,5 jours

Délais de traitement des DM bloquantes par le titulaire

■ Délai de correction moyen par DM bloquantes, en jour — Maximum autorisé au marché



Pourcentage de DM bloquantes traitées dans les délais





Qualité de l'assistance

Qualité des réponses aux DA



7. Qualité de l'assistance : réponse aux DA

métrique :

outil :

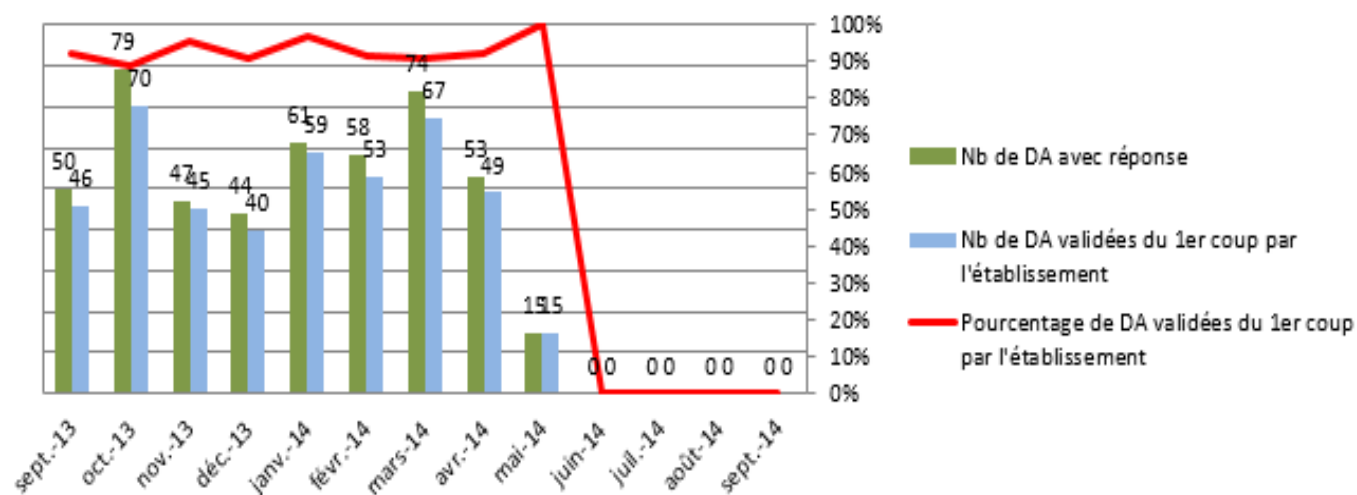
Objectif :

Nombre de DA validées par les sites du premier coup (pas d'aller/retour)

Outil DA/DM

100%

Qualité de l'assistance





Réactivité de l'assistance

Garantie des délais de traitements des DA bloquantes par le titulaire



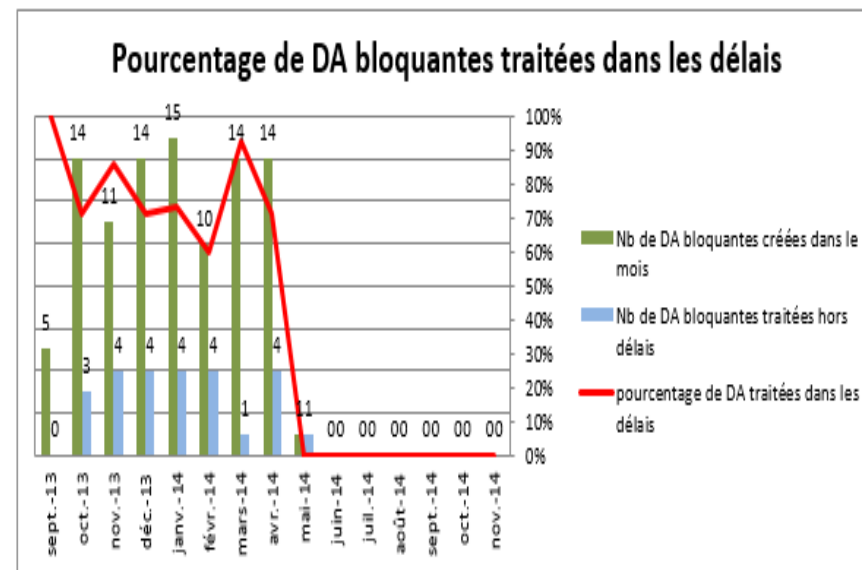
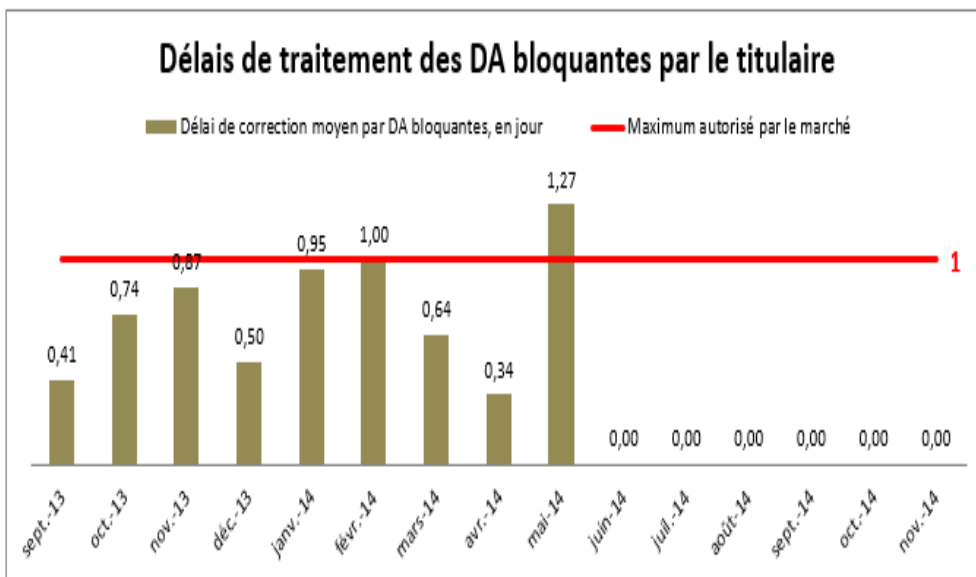
8. Délais de traitement des DA bloquantes par le titulaire

métrique :

Maximum autorisé par le marché

Délais de traitement des DA bloquantes, par mois, sur l'année par le titulaire

1 jour





Réactivité de l'assistance

Garantie des délais de traitements des DA non bloquantes par le titulaire

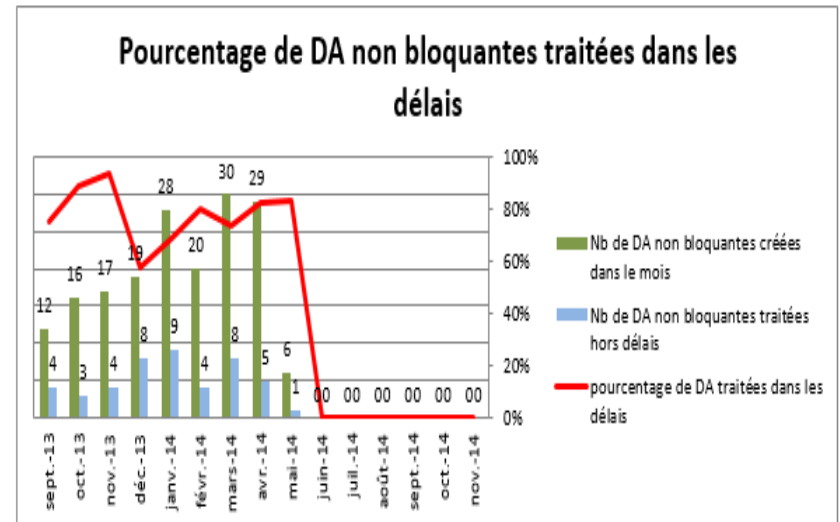
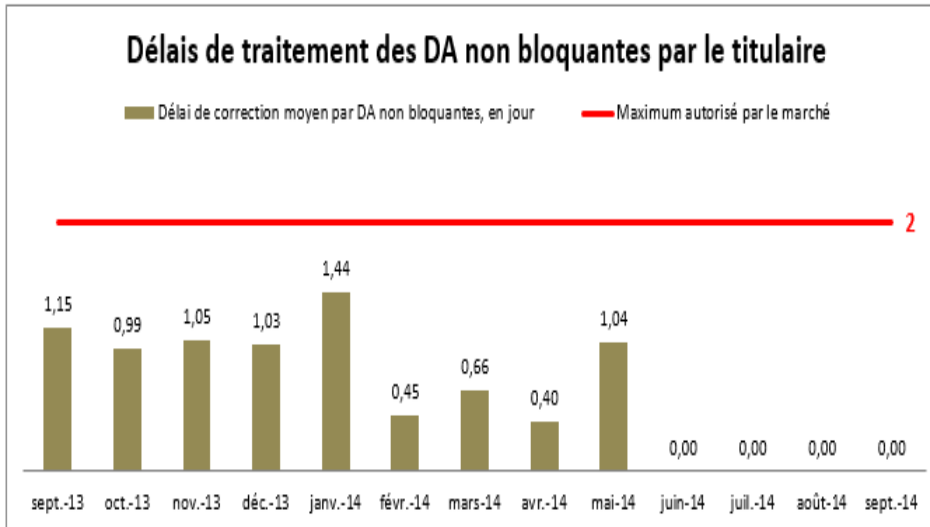
9. Délais de traitement des DA non bloquantes par le titulaire

métrique :

Maximum autorisé par le marché

Délais de traitement des DA non bloquantes, par mois, sur l'année par le titulaire

2 jours





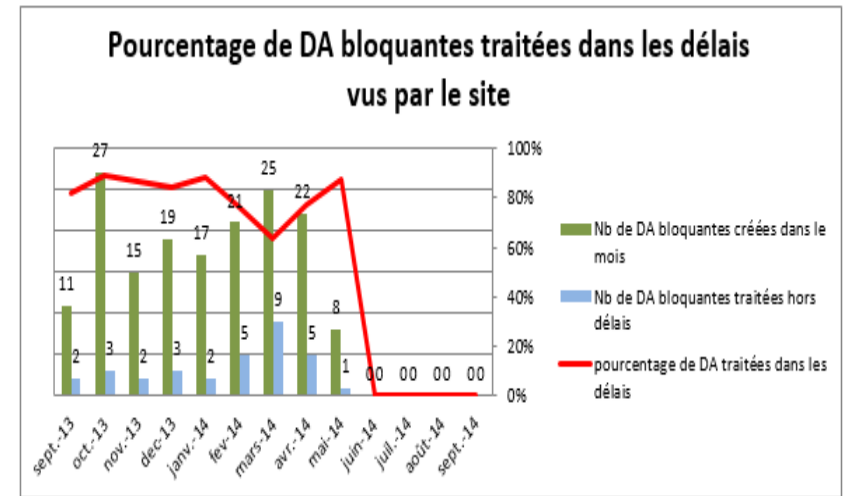
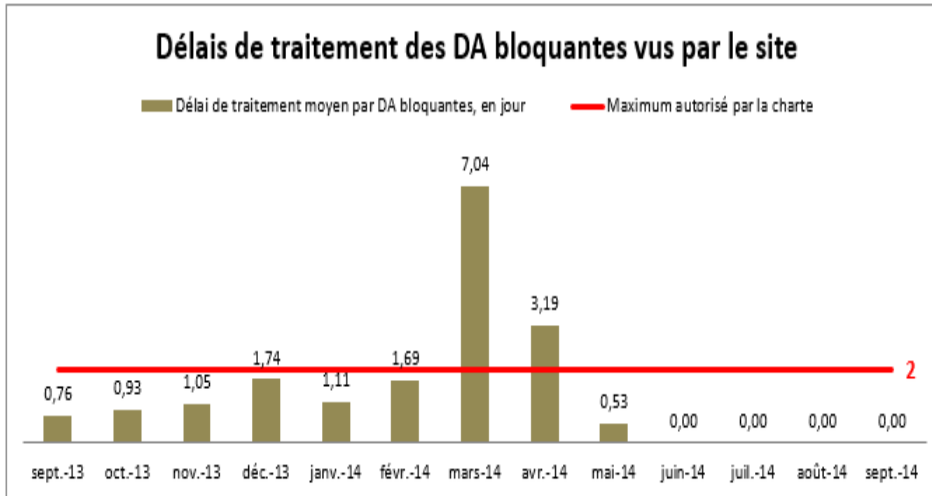
Réactivité de l'assistance

Garantie des délais de traitements des DA bloquantes vus par le site



10. Délais de traitement des DA bloquantes vus par le site

<i>métrique :</i>	Délais de traitement des DA bloquantes, par mois, sur l'année vus par le site	
<i>outil :</i>	DA/DM	
<i>Maximum autorisé par la charte</i>	2	jours



+ Mars 2014 : 2 DA bloquantes ROF avec temps de traitement très long





Réactivité de l'assistance

Garantie des délais de traitements des DA non bloquantes vus par le site



11. Délais de traitement des DA non bloquantes vus par le site

métrique :

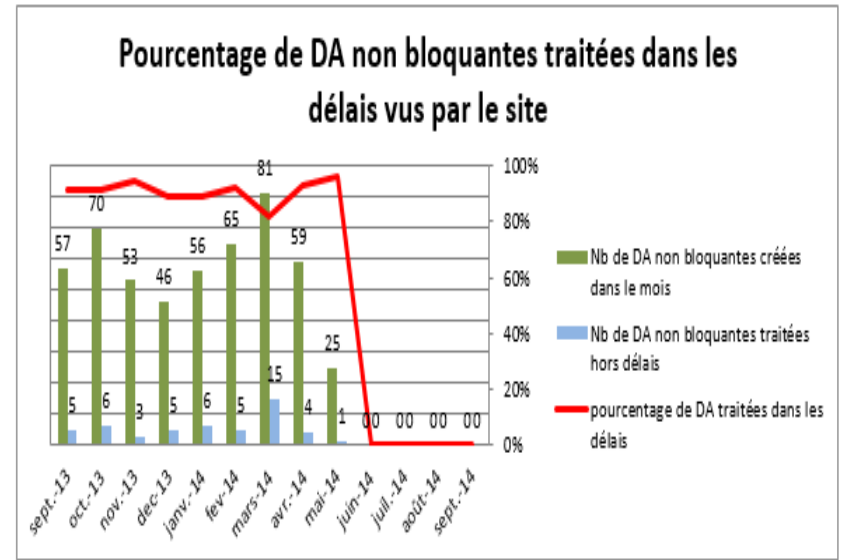
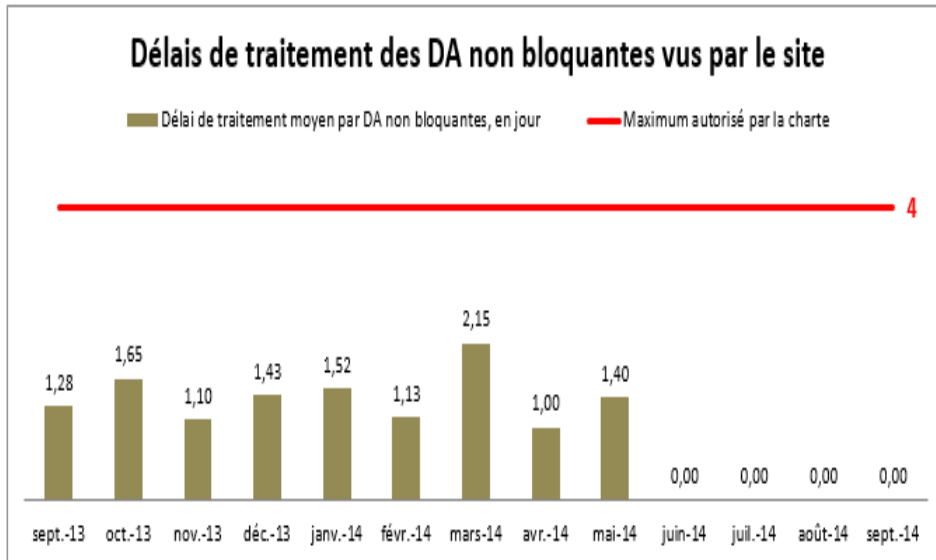
Délais de traitement des DA non bloquantes, par mois, sur l'année vus par le site

outil :

DA/DM

Maximum autorisé par la charte

4 jours





Volumétrie assistance 2013

Nombre de DA par établissement



+ Mesure de l'indicateur : Année 2013 :

- 964 DA
- Nombre moyen de DA pour un établissement sur la période : 10
- Médiane : 6

+ Hit parade des sites consommateurs de DA

- Les 10 plus demandeurs :

Site	APOGEE	ROF	TOTAL DA
Université Lumière - Lyon II	12	48	60
Université de Nice - Sophia Antipolis	43		43
Université Paris Sud - Paris XI	12	30	42
Aix Marseille Université	24	16	40
Université de Poitiers	37		37
Université Paris-Dauphine	19	17	36
Université du Littoral Côte d'Opale	35		35
INALCO	33		33
Université de Haute Bretagne - Rennes II	28		28
Université Paul Valéry - Montpellier III	15	12	27

- Les 10 moins demandeurs :

Site	APOGEE	ROF	TOTAL DA
EHESS	3		3
Université d'Artois	3		3
Université de Bretagne Occidentale - Brest	3		3
Université Grenoble III - STENDHAL	3		3
Université Paris-Est	3		3
PRES Lille Nord	2		2
Université d'Auvergne - Clermont-Ferrand I	2		2
Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis	1		1
Université Michel de Montaigne - Bordeaux 3	1		1
Université Paris 13	1		1





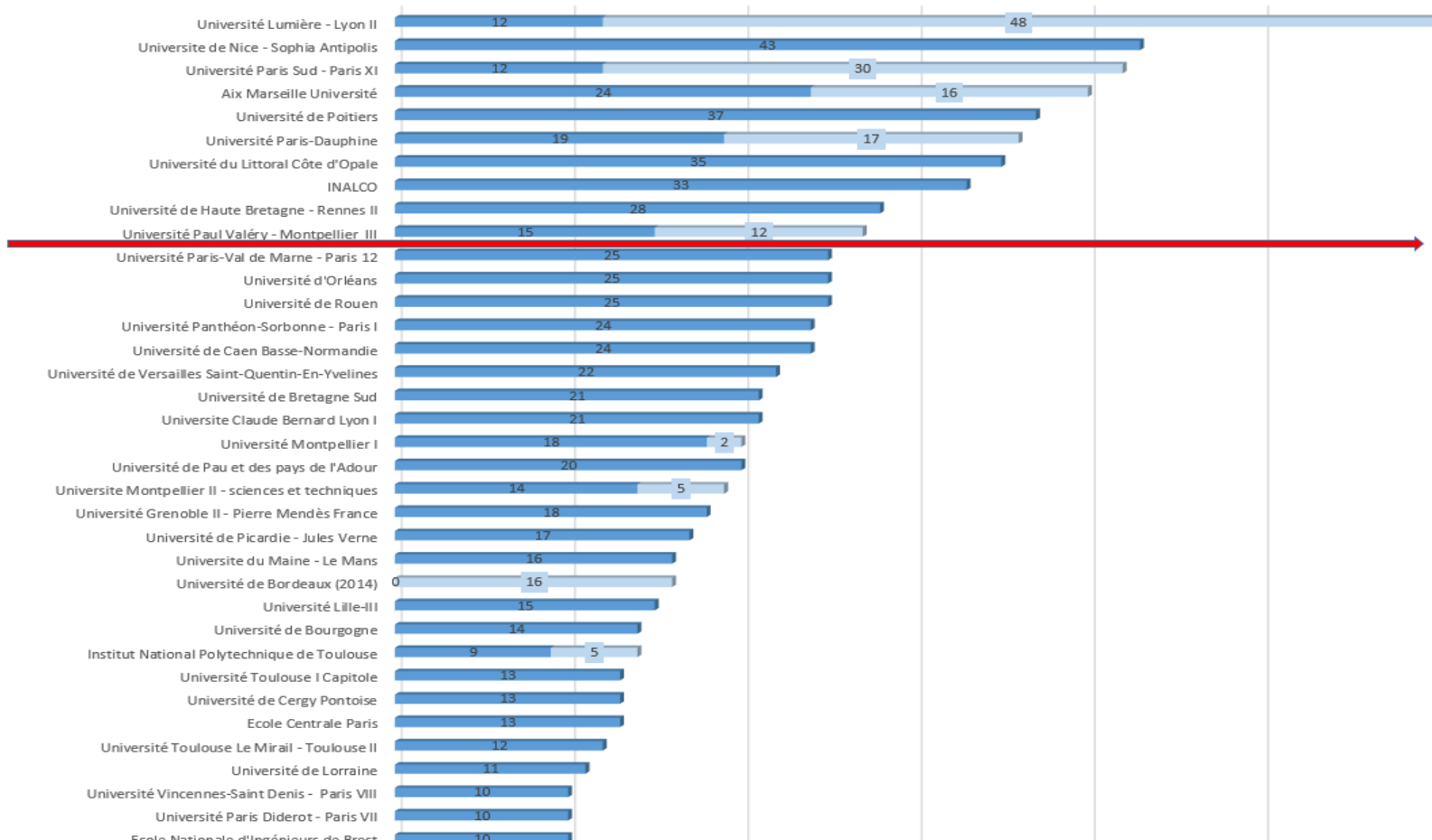
Volumétrie assistance 2013

Nombre de DA par établissement



Nb de DA (Apogée + ROF) par site pour 2013

■ APOGEE ■ ROF





Volumétrie assistance 2014

Nombre de DA par établissement



+ Mesure de l'indicateur : 2014

- 374 DA (→ 15/05/14)
- Nombre moyen de DA pour un établissement sur la période : 4
- Médiane : 2

+ Hit parade des sites consommateurs de DA

- Les 10 plus demandeurs :

Site	APOGEE	ROF	TOTAL DA
Université Lille-III	25		25
INALCO	25		25
Université Paris-Dauphine	8	13	21
Université de Rouen	19		19
Université de Nice - Sophia Antipolis	15		15
Université de Poitiers	15		15
Université Lumière - Lyon II	15		15
Aix Marseille Université	9	4	13
Université Michel de Montaigne - Bordeaux 3	1	9	10
Université Paris-Val de Marne - Paris 12	9		9

- Les moins demandeurs :

Site	APOGEE	ROF	TOTAL DA
Ecole Nationale d'Architecture de Grenoble	1		1
Ecole Pratique des Hautes Etudes	1		1
EHESS	1		1
Institut d'Etudes Politiques de Bordeaux	1		1
Université Bordeaux II - Victor Segalen	1		1
Université Bordeaux IV - Montesquieu	1		1
Université Clermont-Ferrand II - Blaise Pascal	1		1
Université d'Angers	1		1
Université d'Auvergne - Clermont-Ferrand I	1		1
Université de Bordeaux (2014)		1	1
Université de Haute-Alsace - Mulhouse	1		1
Université de Perpignan Via Domitia	1		1
Université de Strasbourg	1		1
Université Grenoble III - STENDHAL	1		1
Université Paul Valéry - Montpellier III	1		1
Université Tours	1		1



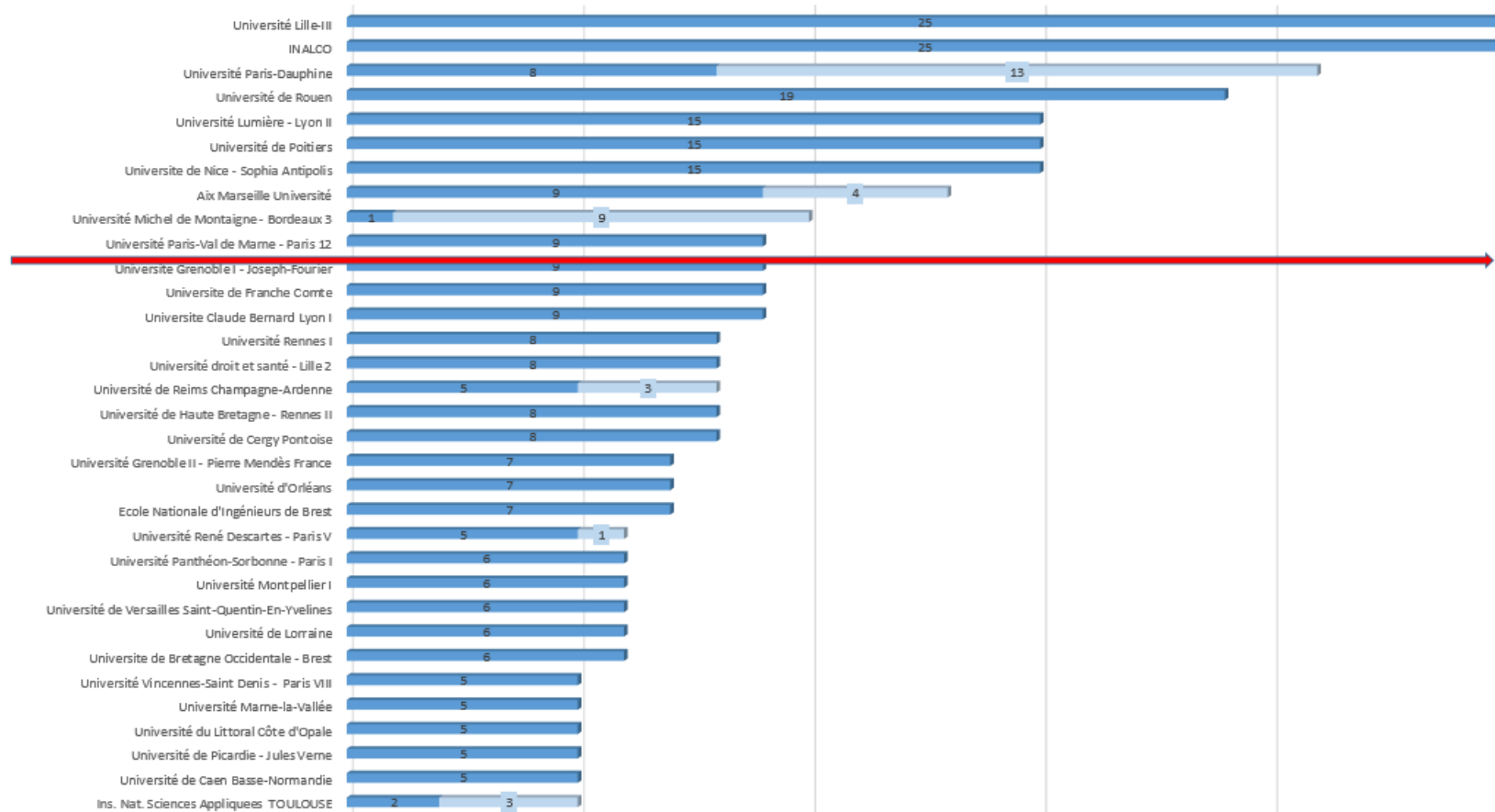
Volumétrie assistance 2014

Nombre de DA par établissement



Nb de DA (Apogée + ROF) par site pour 2014

■ APOGEE ■ ROF



Merci de votre attention



Contact

alain.philipona@amue.fr

04 99 77 30 26

www.amue.fr