

Annexe 9 : Reporting hebdomadaire de Tabac info service

Quantité et qualité des appels TIS Niveau 1 - Hebdomadaire
Santé publique France

Mois	Semaine	Appels reçus sur 3989	Appels reçus pendant ouverture	Appels reçus pendant fermeture	Abandons sur SVI en état ouvert	Appels reçus en ouverture (hors abandon sur SVI)	Appels Traités par TC	Appels dissuadés	Appels abandonnés	QS	QS hors abd <5s	QS hors abd <15s	DMT	DMC	ACW	Temps moyen de com app +20 sec	Délai Moy de réponse	Temps moy d'abandon	Appels abd <5s	Appels abd <15s	Appels abd <20s	Appels décroches <5s	Appels décroches <20s	SL < 20s	Nb de SMS envoyés (mis à jour au mois M+1)	Nbre demandes de WCB (mis à jour au mois M+1)	Nbre de WCB aboutis (mis à jour au mois M+1)	DMC WCB (mis à jour au mois M+1)	TOTAL appels reçus hors abandon sur SVI + demandes WCB	TOTAL appels traités + WCB aboutis
Janvier	1	1 372	1 109	263	316	793	728	3	63	92 %	92 %	95 %	00:03:59	00:03:46	00:00:04	00:04:00	00:00:45	00:00:20	4	23	24	530	542	74%	937	34	30	00:04:53	827	758
	2	1 243	1 085	158	344	741	713	7	22	96%	96 %	97 %	00:03:56	00:03:41	00:00:03	00:03:58	00:00:22	00:00:07	1	7	9	590	605	85%	1 047	32	31	00:04:44	773	744
	3	1 243	1 070	173	323	747	735	0	12	98%	98%	99%	00:03:43	00:03:30	00:00:03	00:03:45	00:00:12	00:00:03	0	4	4	657	665	96%	1 018	37	35	00:04:42	784	770
	4	1 205	1 006	199	281	725	696	4	27	96%	96%	97%	00:03:42	00:03:27	00:00:04	00:03:39	00:00:19	00:00:04	0	11	12	593	602	86%	1 001	36	36	00:04:34	761	732
	5	653	596	57	176	420	411	1	8	98%	98 %	99 %	00:03:36	00:03:23	00:00:03	00:03:35	00:00:16	00:00:00	1	6	6	353	362	88%	509	37	35	00:04:30	457	446
Février		615	483	132	154	329	327	0	2	99%	99 %	99 %	00:03:50	00:03:36	00:00:03	00:03:51	00:00:08	00:00:00	0	0	0	299	302	92%	233	18	17	00:06:07	347	344
	6	1 262	1 098	164	313	785	769	3	14	98%	98 %	99 %	00:03:33	00:03:19	00:00:03	00:03:35	00:00:10	00:00:04	0	5	5	684	699	91%	984	39	35	00:04:29	824	804
	7	1 207	1 026	181	304	722	691	4	31	96%	96 %	97 %	00:03:31	00:03:17	00:00:03	00:03:30	00:00:22	00:00:08	3	10	12	584	595	86%	862	32	31	00:04:52	754	722
	8	1 426	1 189	237	423	766	723	1	44	94%	95 %	96 %	00:03:53	00:03:40	00:00:03	00:03:55	00:00:26	00:00:03	3	15	27	592	609	84%	988	32	30	00:04:54	798	753
	9	1 964	1 885	79	1 173	712	565	17	163	79%	89 %	95 %	00:03:22	00:03:09	00:00:03	00:03:34	00:00:31	00:00:03	74	120	131	454	473	84%	654	32	31	00:05:07	744	596
Mars		1 582	1 472	110	1 098	374	180	8	238	48%	65 %	108 %	00:04:00	00:03:45	00:00:04	00:04:11	00:00:20	00:00:02	95	208	216	152	158	88%	243	1	1	00:00:52	375	181
	10	6 884	6 697	187	5 958	739	623	12	188	84%	96%	111%	00:03:45	00:03:32	00:00:03	00:03:46	00:00:18	00:00:00	90	178	179	533	547	88%	926	30	29	00:04:03	769	652
	11	6 831	6 580	251	5 716	864	695	9	171	80%	89%	98%	00:03:38	00:03:24	00:00:04	00:03:40	00:00:20	00:00:00	80	153	154	590	604	87%	949	29	28	00:03:46	893	723
	12	7 739	7 524	215	6 741	783	699	0	89	89%	96%	100%	00:03:18	00:03:05	00:00:02	00:03:30	00:00:10	00:00:00	56	83	83	636	651	93%	899	22	22	00:04:58	805	721
	13	3 981	3 828	153	2 439	1 389	1 084	3	330	78%	86%	96%	00:02:21	00:02:07	00:00:03	00:03:40	00:00:06	00:00:01	127	257	280	944	1 010	93%	713	21	21	00:03:36	1 410	1 105