

ANNEXE – Volumétrie

1) Volumétries externalisées dans le cadre de la prestation actuelle

a. Volumes mensuels

		Appels entrants					Appels sortants	
		Heures productives commandées	Appels pris en charge	Appels non allocataires pris en charge choix 2	Appels non allocataires pris en charge choix 3	DMC	Heures productives	Appels pris en charge
2023	Janvier '23	10 330	122 445	122 445	-	333	540	7 170
	Février '23	9 370	94 827	94 827	-	353	280	4 318
	Mars '23	9 950	105 309	105 309	-	334	230	3 925
	Avril '23	7 750	87 127	87 127	-	334	140	2 657
	Mai '23	7 160	83 656	83 656	-	333	135	2 124
	Juin '23	8 830	91 737	91 737	-	333	110	1 889
	Juillet '23	7 830	80 530	80 530	-	330	100	103
	Août '23	8 720	92 353	92 353	-	342	-	-
	Septembre '23	12 450	117 906	81 756	-	349	-	-
	Octobre '23	14 391	135 203	80 590	-	353	-	-
	Novembre '23	14 314	132 823	109 554	-	357	45	1 210
	Décembre '23	14 080	132 345	102 266	30 079	351	300	4 789
2024	Janvier '24	13 450	137 685	33 324	104 361	350	176	2 784
	Février '24	13 300	134 289	30 106	104 183	347	168	2 748
	Mars '24	13 150	129 796	27 841	101 955	354	108	1 468
	Avril '24	12 450	132 405	18 153	114 252	337	105	1 452
	Mai '24	11 150	119 860	14 102	105 758	331	95	1 190
	Juin '24	12 250	134 281	18 278	116 003	334	100	1 291
	Juillet '24	13 800	137 978	17 367	121 611	336	115	1 673
	Août '24	11 700	114 781	13 051	101 730	340	105	1 256
	Septembre '24	10 750	111 140	11 164	99 976	345	105	1 647
	Octobre '24	11 750	121 465	11 319	110 146	349	230	3 459
	Novembre '24	9 750	105 198	11 122	94 076	337	190	2 873
	Décembre '24	11 525	109 957	17 364	92 593	348	1 110	84 641

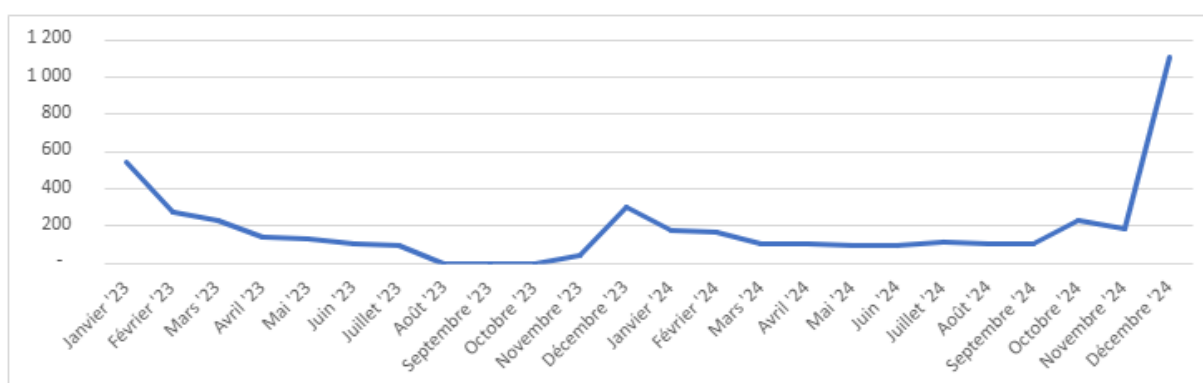
Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques pour la branche famille - N°3/25

Annexe 1 CCTP

Heures productives appels entrants commandées, 2023-2024



Heures productives appels sortants commandées, 2023-2024



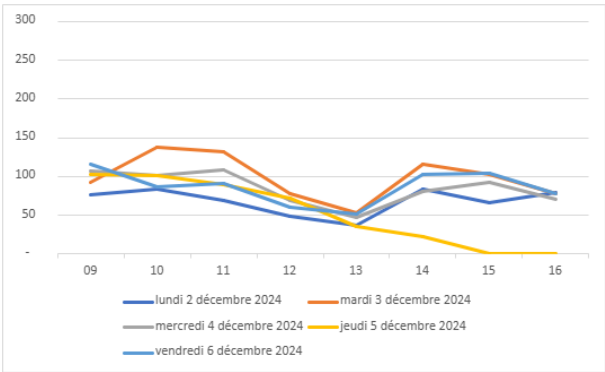
Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques pour la branche famille - N°3/25

Annexe 1 CCTP

b. Volume quotidien externalisé AE choix 2

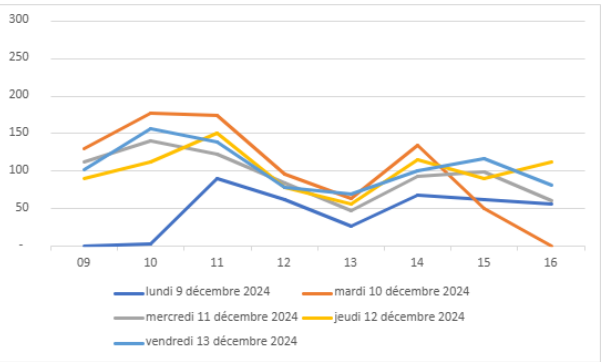
Suivi des appels par heure, S1 décembre 2024

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 2 décembre 2024	77	83	69	49	37	83	66	80	544
mardi 3 décembre 2024	92	137	132	78	53	116	103	78	789
mercredi 4 décembre 2024	107	101	108	69	47	81	93	71	677
jeudi 5 décembre 2024	102	101	90	72	36	23	-	-	424
vendredi 6 décembre 2024	116	86	91	61	51	102	104	78	689



Suivi des appels par heure, S2 décembre 2024

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 9 décembre 2024	1	4	91	63	27	68	62	56	372
mardi 10 décembre 2024	130	177	174	96	64	134	51	-	826
mercredi 11 décembre 2024	113	140	123	85	48	93	99	61	762
jeudi 12 décembre 2024	90	112	150	79	56	115	91	113	806
vendredi 13 décembre 2024	102	157	139	78	70	100	117	82	845

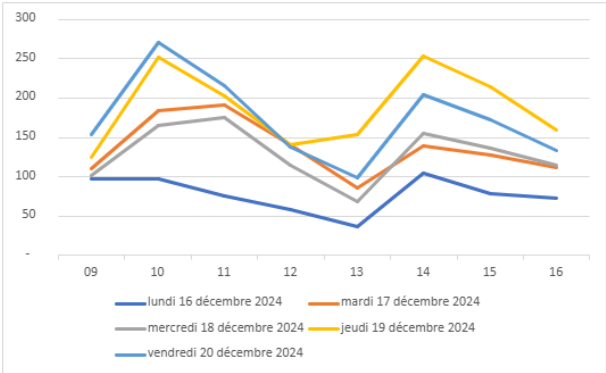


Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques pour la branche famille - N°3/25

Annexe 1 CCTP

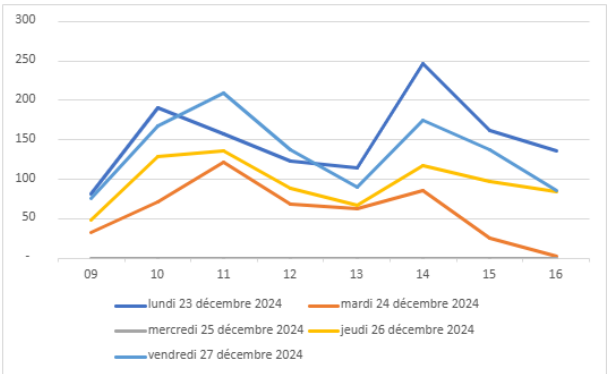
Suivi des appels par heure, S3 décembre 2024

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 16 décembre 2024	97	97	76	58	37	105	78	73	621
mardi 17 décembre 2024	110	184	191	141	85	139	127	111	1 088
mercredi 18 décembre 2024	102	165	176	115	68	155	136	115	1 032
jeudi 19 décembre 2024	125	252	203	140	154	254	214	160	1 502
vendredi 20 décembre 2024	154	271	216	138	99	204	172	133	1 387



Suivi des appels par heure, S4 décembre 2024

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 23 décembre 2024	81	190	157	123	115	247	162	136	1 211
mardi 24 décembre 2024	33	71	121	68	62	85	26	3	469
mercredi 25 décembre 2024	-	-	-	-	-	-	-	-	-
jeudi 26 décembre 2024	49	128	136	89	67	117	97	84	767
vendredi 27 décembre 2024	75	168	209	138	90	174	137	86	1 077

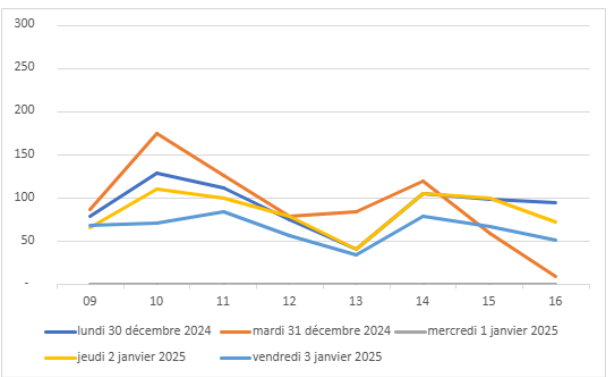


Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques pour la branche famille - N°3/25

Annexe 1 CCTP

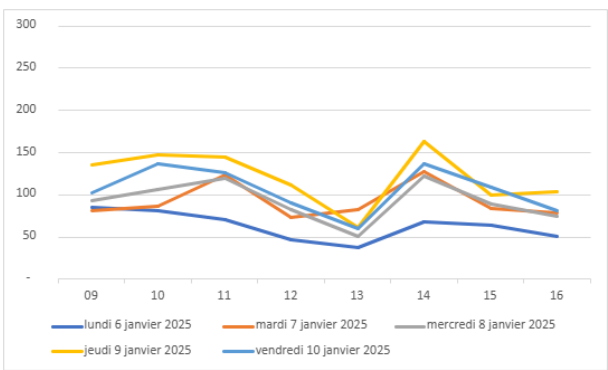
Suivi des appels par heure, S5 décembre 2024

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 30 décembre 2024	79	129	112	75	41	106	99	95	736
mardi 31 décembre 2024	87	175	126	79	85	120	59	9	740
mercredi 1 janvier 2025	-	-	-	-	-	-	-	-	-
jeudi 2 janvier 2025	66	111	100	79	41	105	100	73	675
vendredi 3 janvier 2025	68	71	85	57	35	79	67	51	513



Suivi des appels par heure, S1 janvier 2025

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 6 janvier 2025	85	81	71	47	38	68	64	51	505
mardi 7 janvier 2025	81	87	124	73	82	127	84	79	737
mercredi 8 janvier 2025	93	107	119	83	51	122	89	74	738
jeudi 9 janvier 2025	136	148	145	112	62	163	100	104	970
vendredi 10 janvier 2025	103	137	126	90	60	137	109	81	843

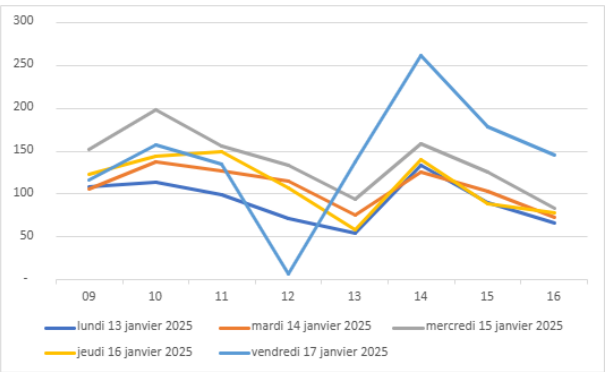


Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques pour la branche famille - N°3/25

Annexe 1 CCTP

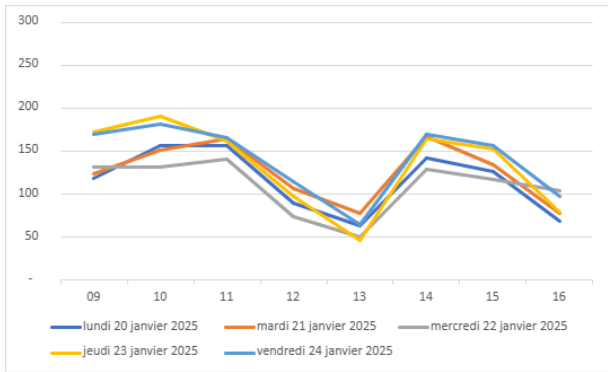
Suivi des appels par heure, S2 janvier 2025

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 13 janvier 2025	109	114	99	72	54	133	90	66	737
mardi 14 janvier 2025	106	138	127	115	75	125	103	73	862
mercredi 15 janvier 2025	152	198	156	133	94	159	125	83	1 100
jeudi 16 janvier 2025	123	144	150	107	58	140	89	78	889
vendredi 17 janvier 2025	117	157	135	7	138	261	179	146	1 140



Suivi des appels par heure, S3 janvier 2025

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 20 janvier 2025	118	156	157	89	63	142	126	69	920
mardi 21 janvier 2025	123	151	164	106	78	167	134	78	1 001
mercredi 22 janvier 2025	131	132	141	74	50	129	117	104	878
jeudi 23 janvier 2025	172	191	162	98	46	164	152	79	1 064
vendredi 24 janvier 2025	169	182	165	115	65	170	157	98	1 121

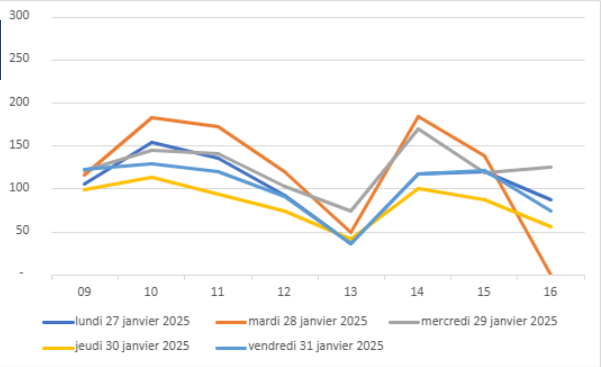


Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques pour la branche famille - N°3/25

Annexe 1 CCTP

Suivi des appels par heure, S4 janvier 2025

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 27 janvier 2025	106	154	136	93	37	118	120	87	851
mardi 28 janvier 2025	116	183	173	120	49	184	138	-	963
mercredi 29 janvier 2025	122	145	141	103	74	170	119	125	999
jeudi 30 janvier 2025	99	114	94	74	42	100	87	56	666
vendredi 31 janvier 2025	123	130	120	91	37	117	121	74	813



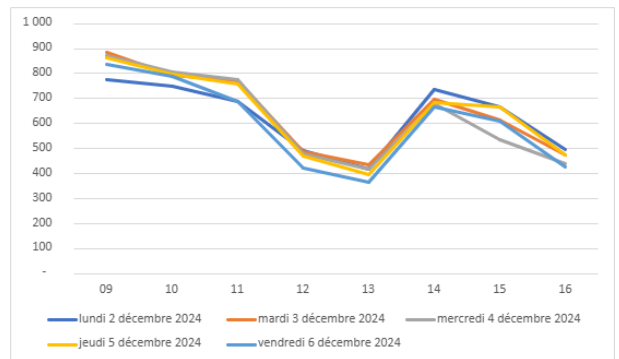
Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques pour la branche famille -
N°3/25

Annexe 1 CCTP

c. Volume quotidien externalisé AE choix 3

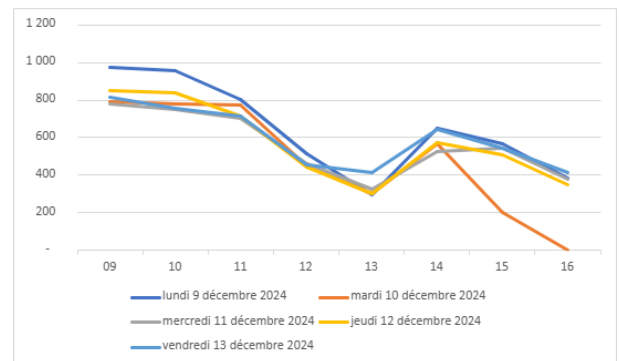
Suivi des appels par heure, S1 décembre 2024

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 2 décembre 2024	775	751	689	493	417	738	667	495	5 025
mardi 3 décembre 2024	885	792	770	488	437	699	615	475	5 161
mercredi 4 décembre 2024	874	806	774	478	418	681	538	441	5 010
jeudi 5 décembre 2024	862	799	758	472	395	683	669	473	5 111
vendredi 6 décembre 2024	837	790	687	422	366	668	610	429	4 809



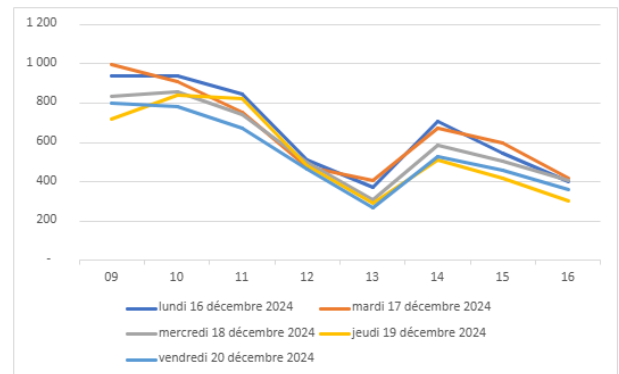
Suivi des appels par heure, S2 décembre 2024

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 9 décembre 2024	977	958	806	515	299	651	568	386	5 160
mardi 10 décembre 2024	794	777	776	450	304	569	204	-	3 874
mercredi 11 décembre 2024	777	752	703	460	327	525	543	377	4 464
jeudi 12 décembre 2024	849	839	713	442	303	573	510	352	4 581
vendredi 13 décembre 2024	814	759	716	458	412	647	544	413	4 763



Suivi des appels par heure, S3 décembre 2024

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 16 décembre 2024	938	936	844	508	373	707	544	400	5 250
mardi 17 décembre 2024	993	911	755	473	404	671	600	419	5 226
mercredi 18 décembre 2024	835	859	739	501	306	585	505	409	4 739



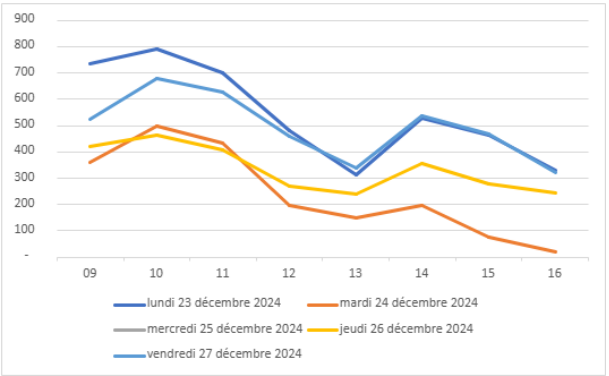
Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques pour la branche famille - N°3/25

Annexe 1 CCTP

jeudi 19 décembre 2024	721	841	824	480	293	509	420	303	4 391
vendredi 20 décembre 2024	797	782	671	463	267	527	458	362	4 327

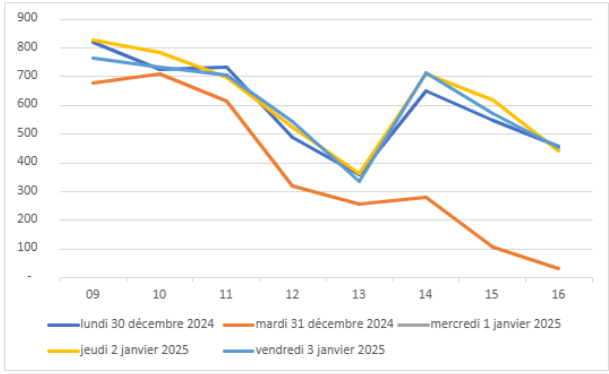
Suivi des appels par heure, S4 décembre 2024

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 23 décembre 2024	736	790	700	482	311	530	464	332	4 345
mardi 24 décembre 2024	361	499	432	197	151	195	77	21	1 933
mercredi 25 décembre 2024									-
jeudi 26 décembre 2024	420	464	407	272	239	355	279	242	2 678
vendredi 27 décembre 2024	523	681	627	461	340	535	469	321	3 957



Suivi des appels par heure, S5 décembre 2024

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 30 décembre 2024	818	724	735	489	361	652	550	457	4 786
mardi 31 décembre 2024	680	708	614	322	258	280	107	34	3 003
mercredi 1 janvier 2025									-
jeudi 2 janvier 2025	829	786	697	523	363	709	620	443	4 970
vendredi 3 janvier 2025	765	734	705	546	337	715	571	452	4 825

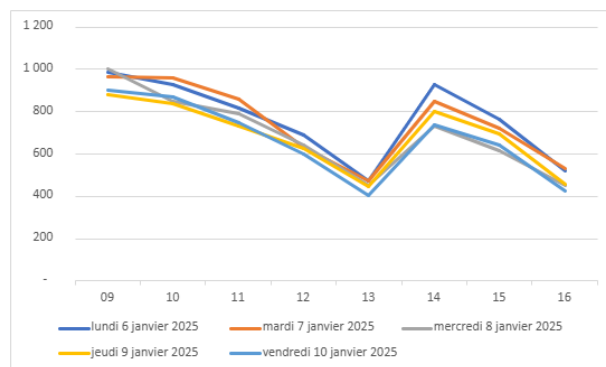


Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques pour la branche famille - N°3/25

Annexe 1 CCTP

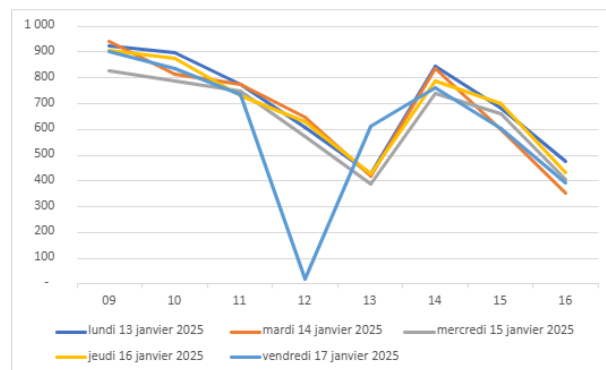
Suivi des appels par heure, S1 janvier 2025

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 6 janvier 2025	986	928	816	689	471	928	763	523	6 104
mardi 7 janvier 2025	967	962	857	632	475	850	724	532	5 999
mercredi 8 janvier 2025	1 001	851	790	642	450	734	615	454	5 537
jeudi 9 janvier 2025	878	838	731	627	447	800	695	459	5 475
vendredi 10 janvier 2025	901	869	750	600	404	736	641	423	5 324



Suivi des appels par heure, S2 janvier 2025

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 13 janvier 2025	926	897	776	609	429	846	683	476	5 642
mardi 14 janvier 2025	943	816	775	645	419	835	597	351	5 381
mercredi 15 janvier 2025	829	788	748	572	388	739	660	404	5 128
jeudi 16 janvier 2025	905	874	729	630	427	788	700	433	5 486
vendredi 17 janvier 2025	902	837	733	20	613	761	602	391	4 859

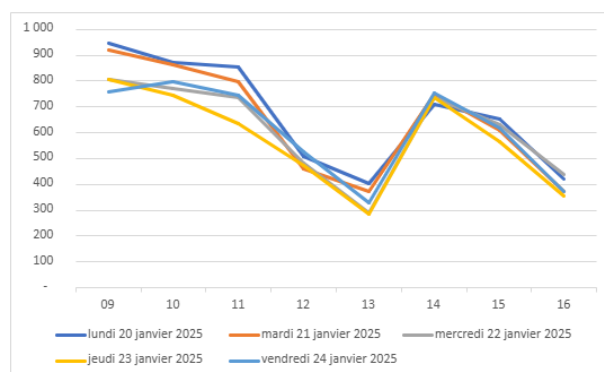


Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques pour la branche famille -
N°3/25

Annexe 1 CCTP

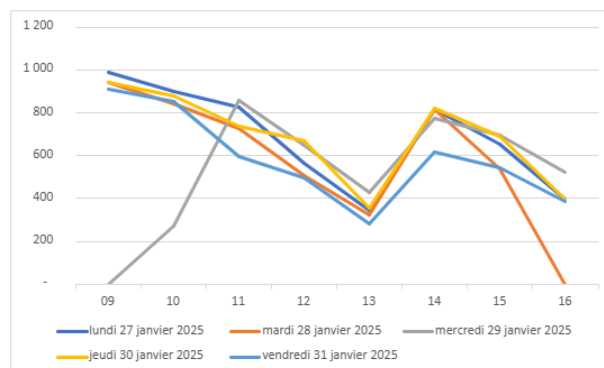
Suivi des appels par heure, S3 janvier 2025

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 20 janvier 2025	945	871	854	507	402	709	653	420	5 361
mardi 21 janvier 2025	918	861	797	462	371	748	611	374	5 142
mercredi 22 janvier 2025	806	772	734	483	289	734	631	437	4 886
jeudi 23 janvier 2025	808	745	634	475	283	738	564	357	4 604
vendredi 24 janvier 2025	758	797	743	527	330	755	616	372	4 898



Suivi des appels par heure, S4 janvier 2025

Heure	09	10	11	12	13	14	15	16	TOTAL
lundi 27 janvier 2025	991	901	826	565	343	816	652	396	5 490
mardi 28 janvier 2025	942	843	728	506	322	816	540	-	4 697
mercredi 29 janvier 2025	-	270	858	650	428	773	698	521	4 198
jeudi 30 janvier 2025	944	881	735	667	353	823	688	397	5 488
vendredi 31 janvier 2025	909	855	598	497	283	616	544	387	4 689



Annexe 1 CCTP

2) Volumes internalisés 2023-2024

**SVI des
caisses**

	2023	2024
janvier	3 928 912	2 727 501
février	3 413 815	2 513 981
mars	3 381 203	2 289 980
avril	2 681 117	2 166 886
mai	2 791 548	2 082 259
juin	2 805 000	1 939 340
juillet	2 509 135	2 317 029
août	2 517 650	2 324 782
septembre	2 383 551	2 439 625
octobre	2 462 209	2 496 886
novembre	2 536 399	2 191 981
décembre	2 649 001	2 150 255
TOTAL	34 059 540	27 640 505

SVI national

	2024
janvier	239 174
février	271 601
mars	196 378
avril	161 649
mai	158 264
juin	153 860
juillet	259 523
août	335 788
septembre	402 227
octobre	344 503
novembre	216 661
décembre	158 345
TOTAL	2 897 973

Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques pour la branche famille -
N°3/25

Annexe 1 CCTP

SVI
ARIPA

	2024
janvier	264 974
février	223 484
mars	260 148
avril	247 647
mai	315 468
juin	259 893
juillet	148 507
août	124 112
septembre	137 395
octobre	148 289
novembre	176 080
décembre	129 408
TOTAL	2 435 405

Appels présentés agents

	2023	2024
janvier	1 380 783	1 690 378
février	1 284 956	1 528 658
mars	1 316 799	1 402 941
avril	1 075 652	1 369 712
mai	1 081 884	1 426 975
juin	1 241 417	1 280 704
juillet	1 513 194	1 505 645
août	1 546 429	1 500 702
septembre	1 718 472	1 634 641
octobre	1 851 381	1 653 011
novembre	1 615 245	1 450 753
décembre	1 260 684	1 355 228
TOTAL	16 886 896	17 799 348

Annexe 1 CCTP

Appels traités agents

	2023	2024
janvier	975 614	951 940
février	860 580	939 126
mars	947 625	874 581
avril	742 530	900 746
mai	764 395	827 687
juin	834 353	825 771
juillet	809 052	973 704
août	833 555	836 442
septembre	870 186	901 916
octobre	913 656	1 022 488
novembre	797 067	888 348
décembre	647 220	889 354
TOTAL	9 995 833	10 832 103

Taux de décroché (des appels présentés aux agents)

	2023	2024
janvier	70,66%	56,32%
février	66,97%	61,43%
mars	71,96%	62,34%
avril	69,03%	65,76%
mai	70,65%	58,00%
juin	67,21%	64,48%
juillet	53,47%	64,67%
août	53,93%	55,74%
septembre	50,63%	55,18%
octobre	49,35%	61,86%
novembre	49,34%	61,23%
décembre	51,34%	65,62%
MOYENNE	59,19%	60,86%