

## Annexe 7 : Reporting hebdomadaire des lignes Adalis

Fichier Excel présentant les données d'activité hebdomadaire :

un premier onglet récapitulatif de la semaine

7 onglets par jour de semaine et par heure - exemple du lundi)

### Activité du préaccueil Adalis - 2024 - semaine 46

#### Santé publique France

Semaine du 11/11/2024 au 17/11/2024

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
Reçus entrants	348	539	425	395	437	381	366	2 891
QoS	96%	96%	93%	95%	97%	97%	97%	96%
Traités	333	516	397	375	425	369	354	2 769
Hors plage	0	0	0	0	0	0	0	0
Dissuadés	4	7	2	2	1	0	2	18
Abandonnés	11	16	26	18	11	12	10	104
-- x < 1min	11	16	26	18	11	12	10	104
-- 1min < x < 3 min	0	0	0	0	0	0	0	0
-- 3min < x	0	0	0	0	0	0	0	0
Durée totale com	4:06:35	7:02:26	5:09:29	4:39:13	5:52:44	4:56:51	4:05:57	35:53:15
Durée moy com	0:00:44	0:00:49	0:00:47	0:00:45	0:00:50	0:00:48	0:00:42	0:00:47

Répartitions des appels traités	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
Journée	281	429	303	316	344	302	276	2 251
Soir	52	87	94	59	81	67	78	518
Total	333	516	397	375	425	369	354	2 769

Nombre appels traités/agents	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche	TOTAL
Conseiller 01	66	92	0	0	145	85	96	484
Conseiller 02	115	117	116	0	0	102	84	534
Conseiller 03	0	107	105	122	137	73	1	545
Conseiller 04	85	111	68	122	0	0	79	465
Conseiller 05	0	0	0	8	143	109	94	354
Conseiller 06	67	89	108	123	0	0	0	387

Activité du préaccueil Adalis - 2024 - semaine 46

Lundi 11 novembre 2024

Santé publique France

	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	Total
Reçus entrants	22	15	21	34	24	28	23	23	23	26	28	28	18	17	9	9	348
QoS	91%	100%	100%	100%	96%	89%	100%	87%	96%	92%	100%	93%	94%	100%	100%	100%	96%
Traités	20	15	21	34	23	25	23	20	22	24	28	26	17	17	9	9	333
Hors plage	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dissuadés	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Abandonnés	2	0	0	0	1	0	0	2	1	2	0	2	1	0	0	0	11
-- x < 1min	2	0	0	0	1	0	0	2	1	2	0	2	1	0	0	0	11
-- 1min < x < 3 min	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
-- 3min < x	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Durée totale com	0:13:06	0:11:24	0:16:08	0:20:55	0:14:09	0:18:56	0:20:00	0:15:36	0:19:05	0:16:50	0:20:50	0:17:55	0:16:12	0:10:20	0:07:39	0:07:30	4:06:35
Durée moy com	0:00:39	0:00:45	0:00:46	0:00:36	0:00:36	0:00:45	0:00:52	0:00:46	0:00:52	0:00:42	0:00:44	0:00:41	0:00:57	0:00:36	0:00:51	0:00:50	0:00:44

Nombre appels traités/agents	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	Total
Conseiller 01									7	10	8	16	17		6	2	66
Conseiller 02	20	15	21	13		15	11	20									115
Conseiller 03																	0
Conseiller 04				21	23	10	12		6	6	7						85
Conseiller 05																	0
Conseiller 06									9	8	13	10		17	3	7	67