

**POUVOIR ADJUDICATEUR****FranceAgriMer****Adresse du siège : 12 rue Henri Rol-Tanguy - Montreuil sous Bois (93)****Adresse postale : FranceAgriMer -TSA 20002 -93555 Montreuil sous Bois cedex****ANNEXE 4 – HelpDesk statistiques sur l'activité****FOURNITURE DE SERVICES D'ASSISTANCE
INFORMATIQUE****REFERENCE INTERNE DU MARCHE : SI-U_PROD2026-CDS**

1. Présentation :

Les statistiques concernant les tickets/demandes d'assistance présentées au paragraphe 2 sont extraites du dispositif logiciel JIRA utilisé par FranceAgriMer pour l'enregistrement et le traitement des demandes d'assistance. Ces statistiques sont fournies sur les 3 dernières années (2023, 2024 et 2025).

Les indicateurs de satisfaction des prestations fournis au paragraphe 3 sont établis sur la base des résultats d'enquêtes de satisfaction effectués chaque mois à l'aide du logiciel Lime Survey auprès des utilisateurs ayant bénéficié des prestations du centre de services.

2. Statistiques tickets/demandes d'assistance

2.1 Description des files de traitement de tickets JIRA Centre De Services :

Les tickets créés dans JIRA sont organisés dans des files de traitement distinctes :

La file **Assistance et incidents** recouvre les réinitialisations de mots de passe, la restauration de fichiers, création de compte, remplacement consommables, déménagement, prêt matériel,

Les incidents matériels

Les incidents logiciel et applicatif

Demande de configuration

La file **Zoom** concerne la création de compte Zoom, avec ou sans licence, demande de numéro de téléphone Zoom avec le client ou sur téléphone fixe.

La file **Matériel et logiciels** est dédiée aux demandes de matériels, installation de logiciels.

Et Mouvement de prestataire / Intervenant externe

La file **Réunions et comptes Wifi** est consacrée aux demandes de préparation de salle en vue des réunions et des formations (mise à disposition équipements, réseau, logiciels, comptes Wifi Invités...).

La file **téléphonie** pour les demandes de téléphonie mobile.

La file **support régionaux** regroupe les demandes et les incidents relatifs aux Directions Régionales de FranceAgriMer.

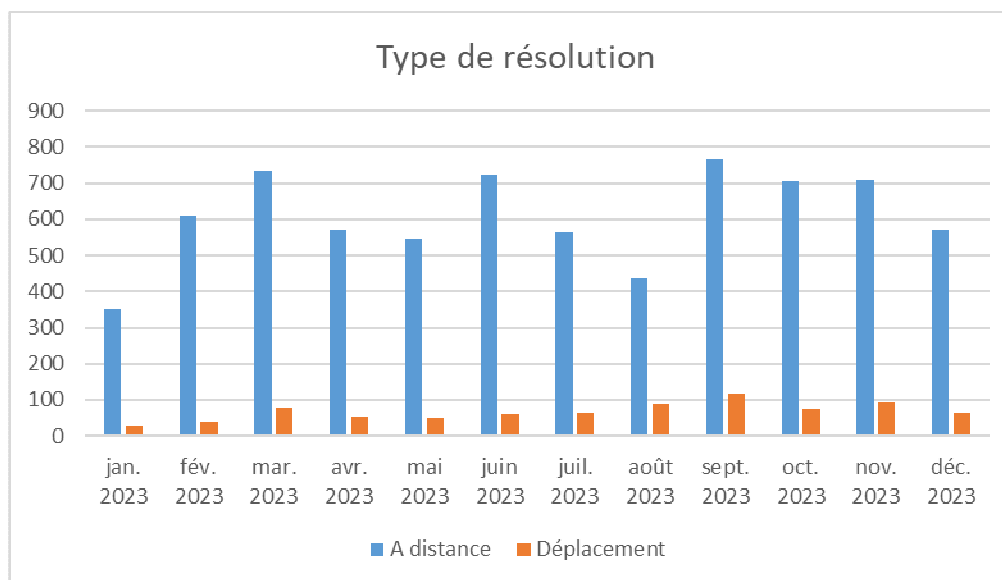
La file **support ASP INAO ODEADOM** regroupe les demandes de compte Wifi, préparation de salle, incident et demande téléphonie fixe Alcatel

2.2 ANNEE 2023

Nombre de tickets créés sur la : **8 091 dont 95.70 % tickets résolus à distance**

Evolution mensuelle 2023 :

	A distance	Déplacement
jan. 2023	352	28
fév. 2023	612	41
mar. 2023	733	77
avr. 2023	571	53
mai 2023	547	49
juin 2023	723	60
juil. 2023	564	63
août 2023	435	88
sept. 2023	768	116
oct. 2023	706	76
nov. 2023	710	94
déc. 2023	570	65

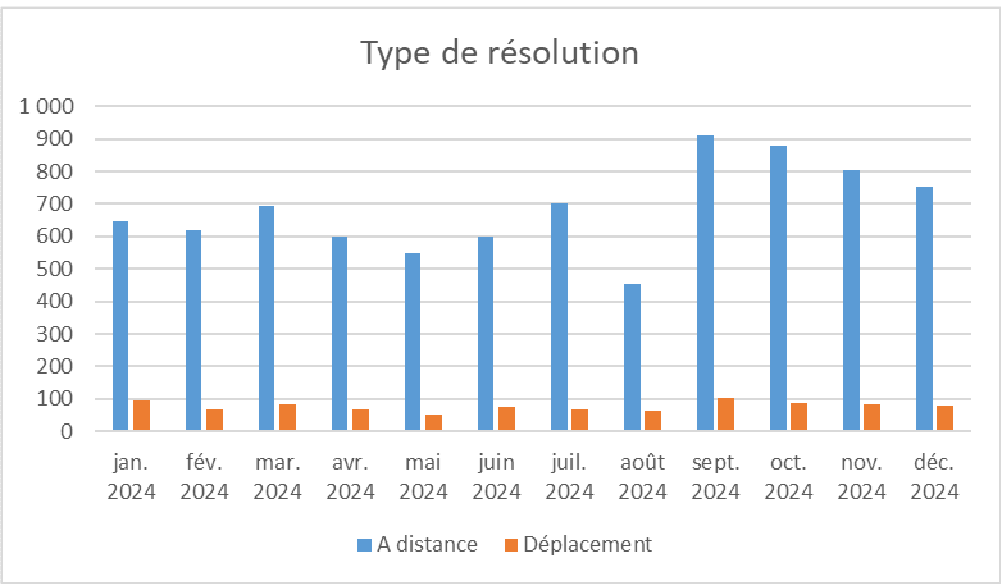


2.3 ANNEE 2024

Nombre de tickets créés: **9 125 dont 93.50 % tickets résolus à distance**

Evolution mensuelle 2024 :

	A distance	Déplacement
jan. 2024	645	97
fév. 2024	617	67
mar. 2024	693	85
avr. 2024	599	66
mai 2024	549	51
juin 2024	598	74
juil. 2024	702	68
août 2024	453	65
sept. 2024	909	101
oct. 2024	877	89
nov. 2024	806	84
déc. 2024	752	78

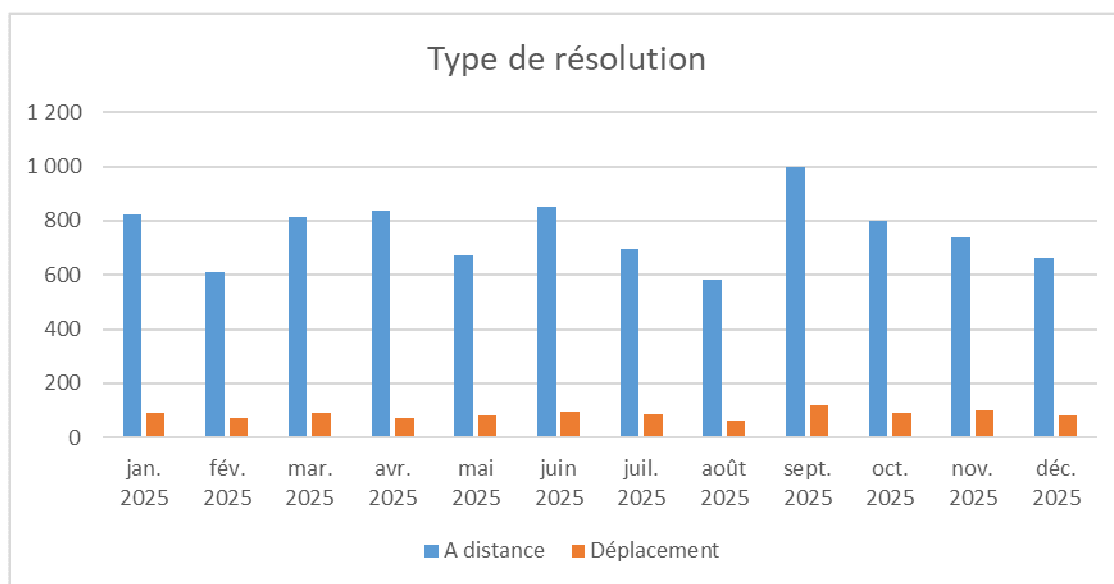


2.4 ANNEE 2025

Nombre de tickets créés: **10133 dont 90.20 % tickets résolus à distance**

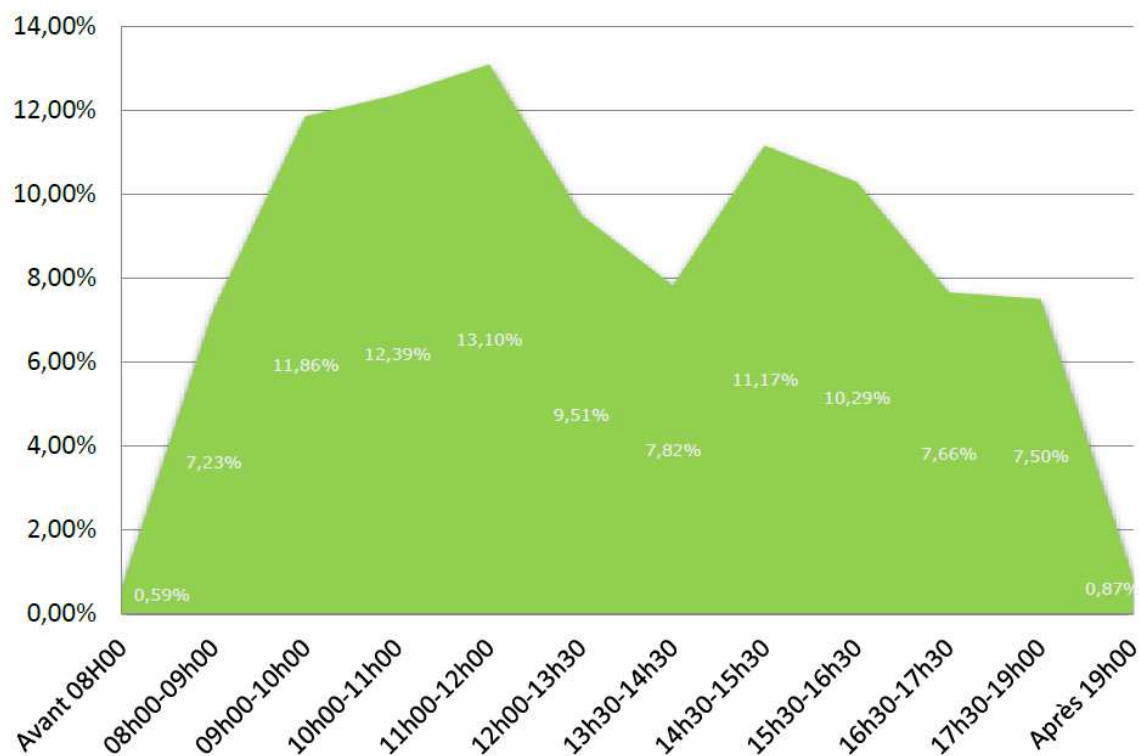
Evolution mensuelle 2025 :

	A distance	Déplacement
jan. 2025	824	89
fév. 2025	609	70
mar. 2025	816	89
avr. 2025	839	71
mai 2025	673	82
juin 2025	853	94
juil. 2025	694	85
août 2025	580	61
sept. 2025	997	120
oct. 2025	800	91
nov. 2025	736	100
déc. 2025	661	79



Unité Infrastructure & Production

Quantification des demandes d'assistance par tranches horaires :



Caractéristiques des demandes d'assistance par jour de la semaine :

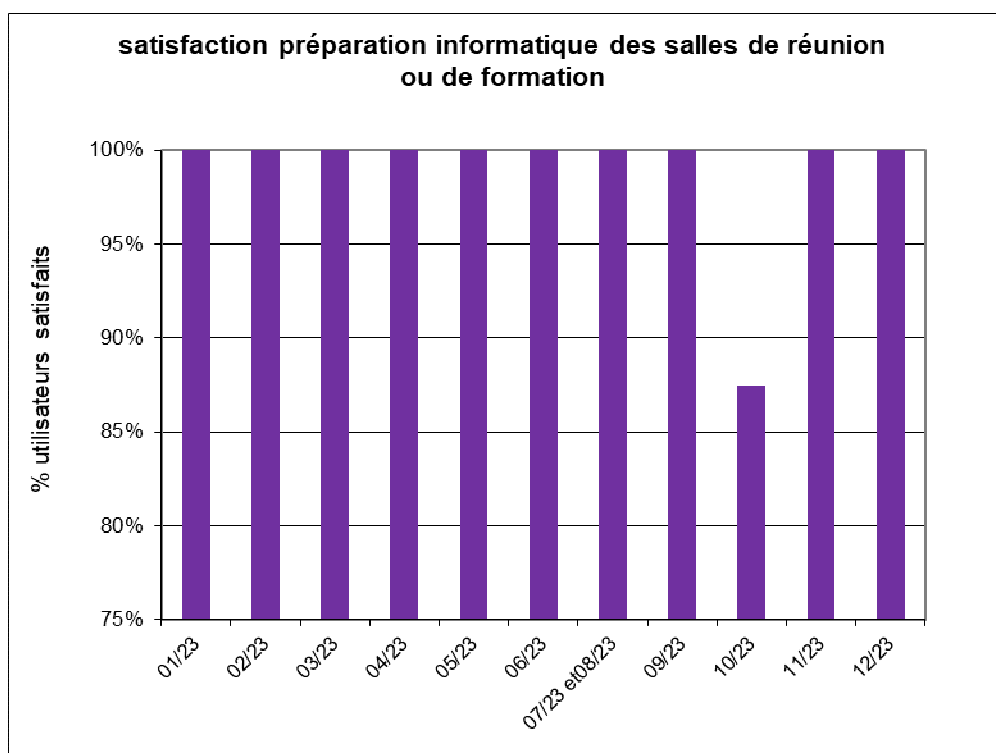
	Incidents	Demandes
Lundi	2%	20%
Mardi	3%	18%
Mercredi	2%	17%
Jeudi	2%	17%
Vendredi	2%	16%

3. INDICATEURS DE SATISFACTION

Ces indicateurs sont calculés à l'aide d'enquête de satisfaction réalisées mensuellement auprès des utilisateurs ayant bénéficié de l'assistance du centre de services.

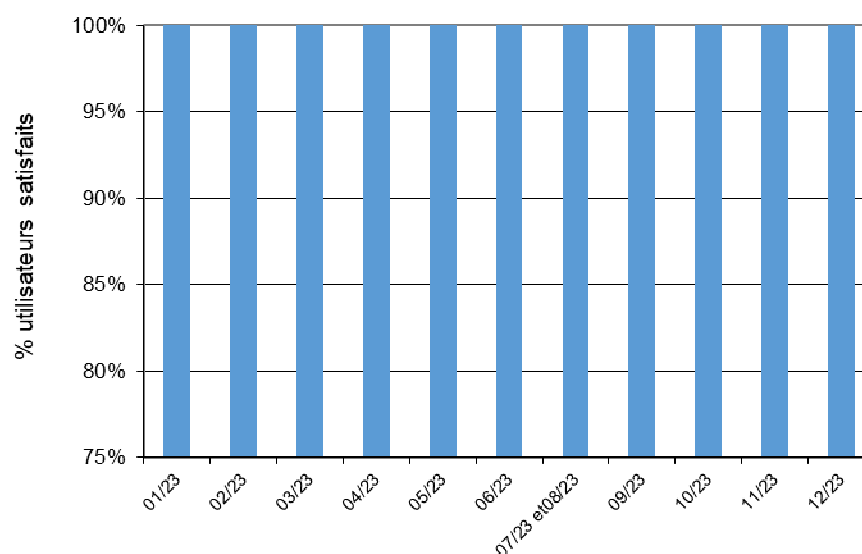
Les mois sans indicateur correspondent à un nombre insuffisant de réponses.

3.1 ANNEE 2023

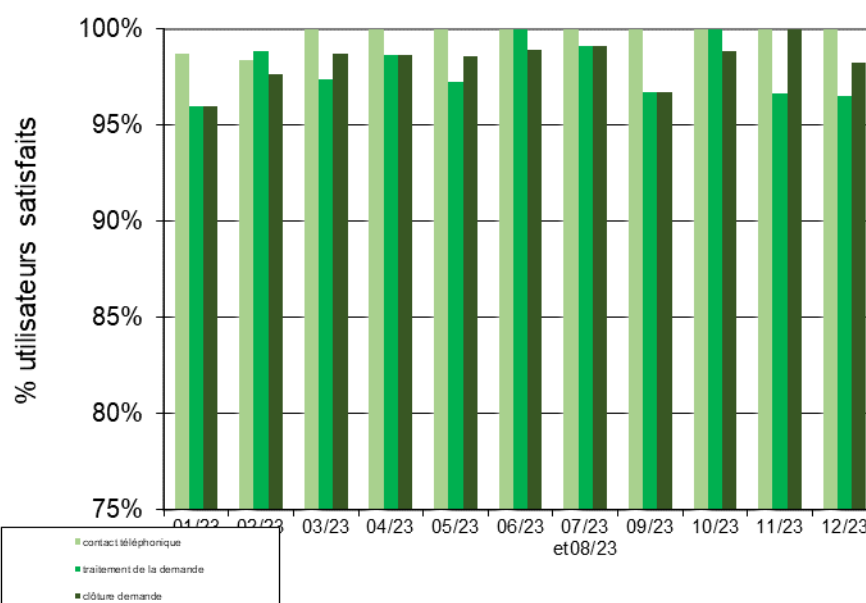


Unité Infrastructure & Production

satisfaction déploiement des postes de travail



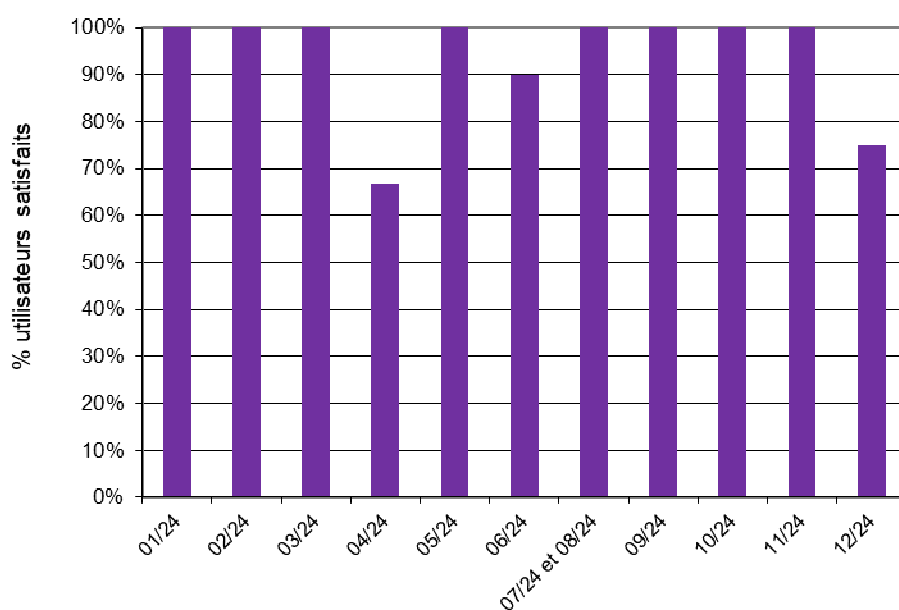
satisfaction assistance informatique



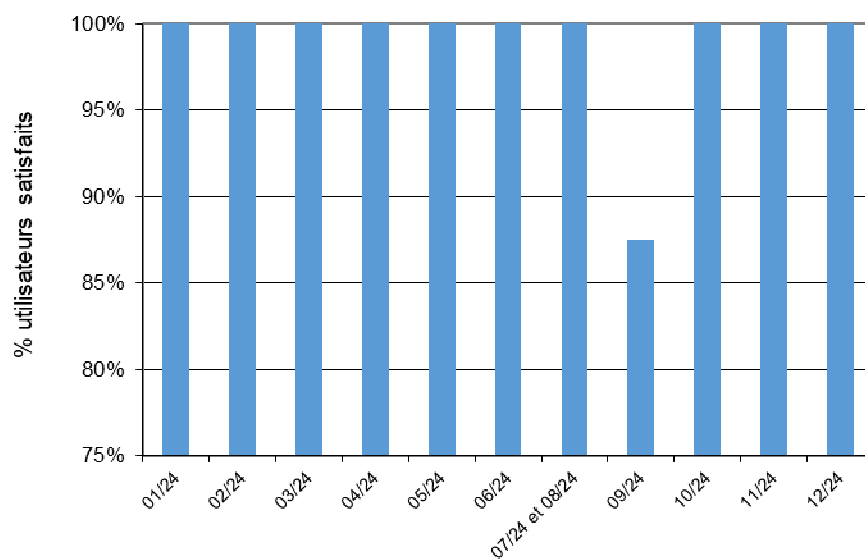
3.2 ANNEE 2024

Unité Infrastructure & Production

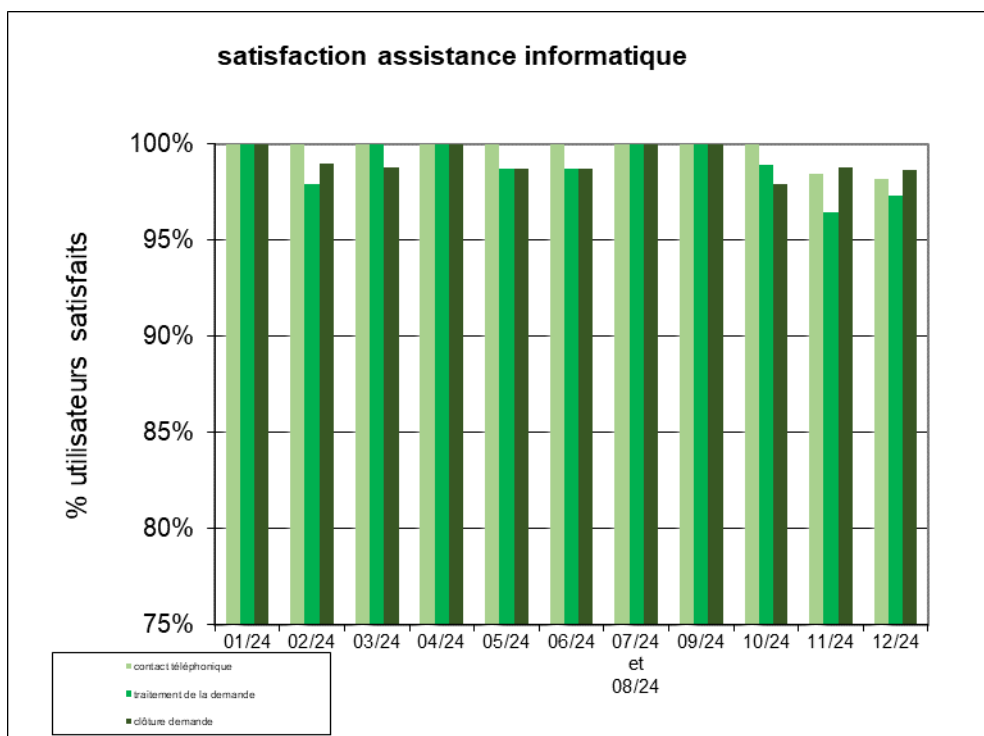
**satisfaction préparation informatique des salles de réunion
ou de formation**



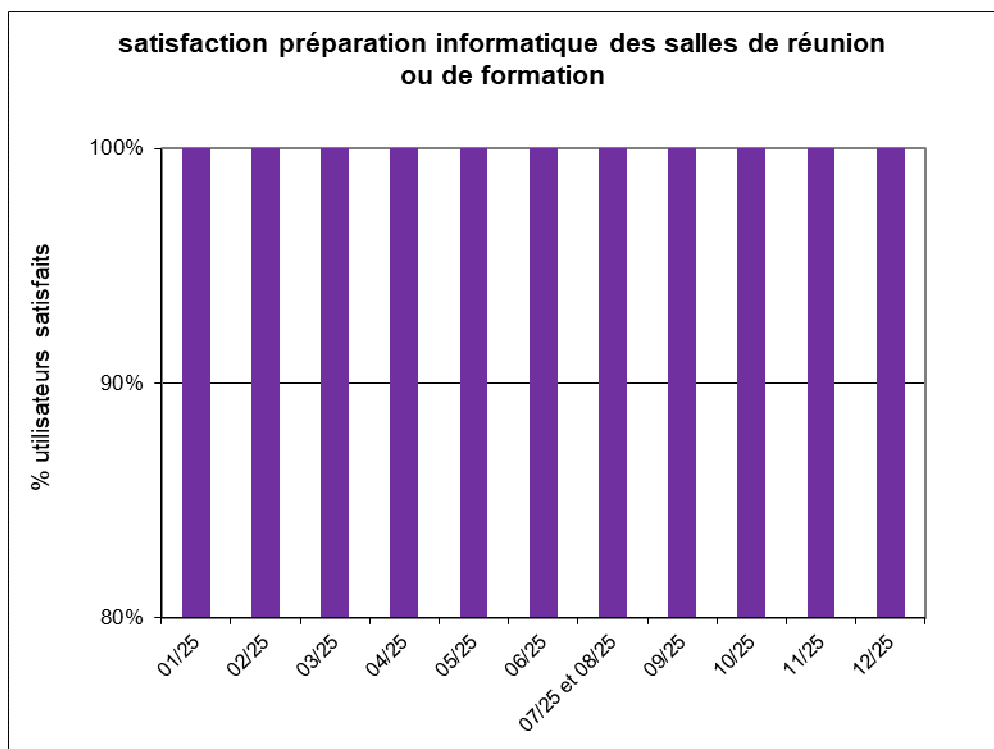
satisfaction déploiement des postes de travail



Unité Infrastructure & Production

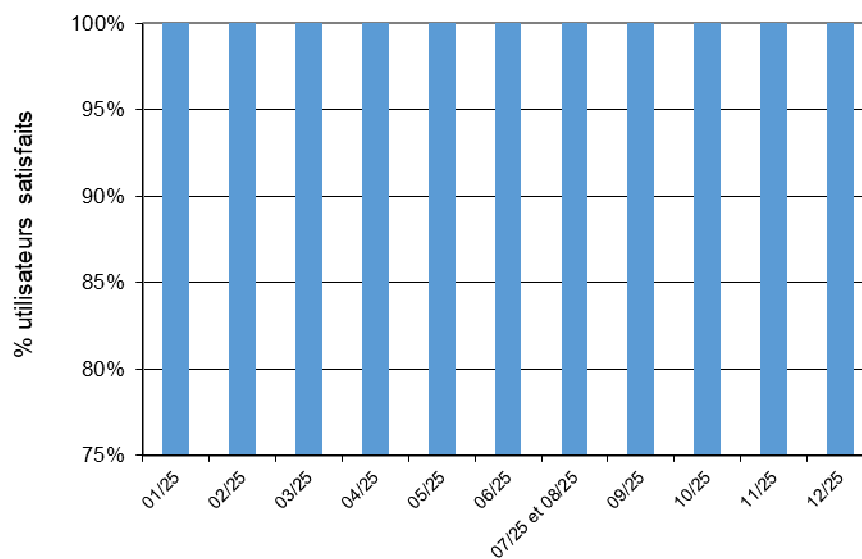


3.3 ANNEE 2025



Unité Infrastructure & Production

satisfaction déploiement des postes de travail



satisfaction assistance informatique

