

BILAN INDÉCOSA CGT 93 2024

1 RDV D'accueil téléphonique externalisé

Un rendez-vous désigne la consultation d'au moins une personne du guichet unique. Pour une durée de 15 minutes, cela est comptabilisé comme une consultation. De même, si elle quitte le rendez-vous et y revient durant les 15 minutes, il s'agit toujours d'un seul rendez-vous. Au bout des 15 minutes, une deuxième consultation est comptabilisée. Le nombre de consultation peut donc être supérieur au nombre de rendez-vous.

1-1 Principes et notions de base sur nos permanences

§ - Nos permanences sont soumises à des principes de caractère d'intérêt général du service public, une telle activité nécessaire à la population ne saurait être interrompue.

1-2 Les principes complémentaires, moins fondamentaux sont plus récemment invoqués dans le fonctionnement des services publics :

§ - la gratuité n'est pas un principe général, sauf pour certains services publics administratifs.

§ - la transparence implique pour l'administration une obligation de communication de certaines informations elle fonde le droit à l'accès aux documents administratifs et aux données publiques.

§ - l'obligation de motivation de certains actes administratifs, le principe du contradictoire, celui de réponse implicite favorable en cas de silence de l'administration pendant un certain délai, elle fonde une atténuation de l'obligation de discrétion professionnelle des agent publics.

1-3 Le principe d'adaptation suppose que le service public doit pouvoir s'adapter à l'évolution des besoins des usagers et de l'intérêt général.

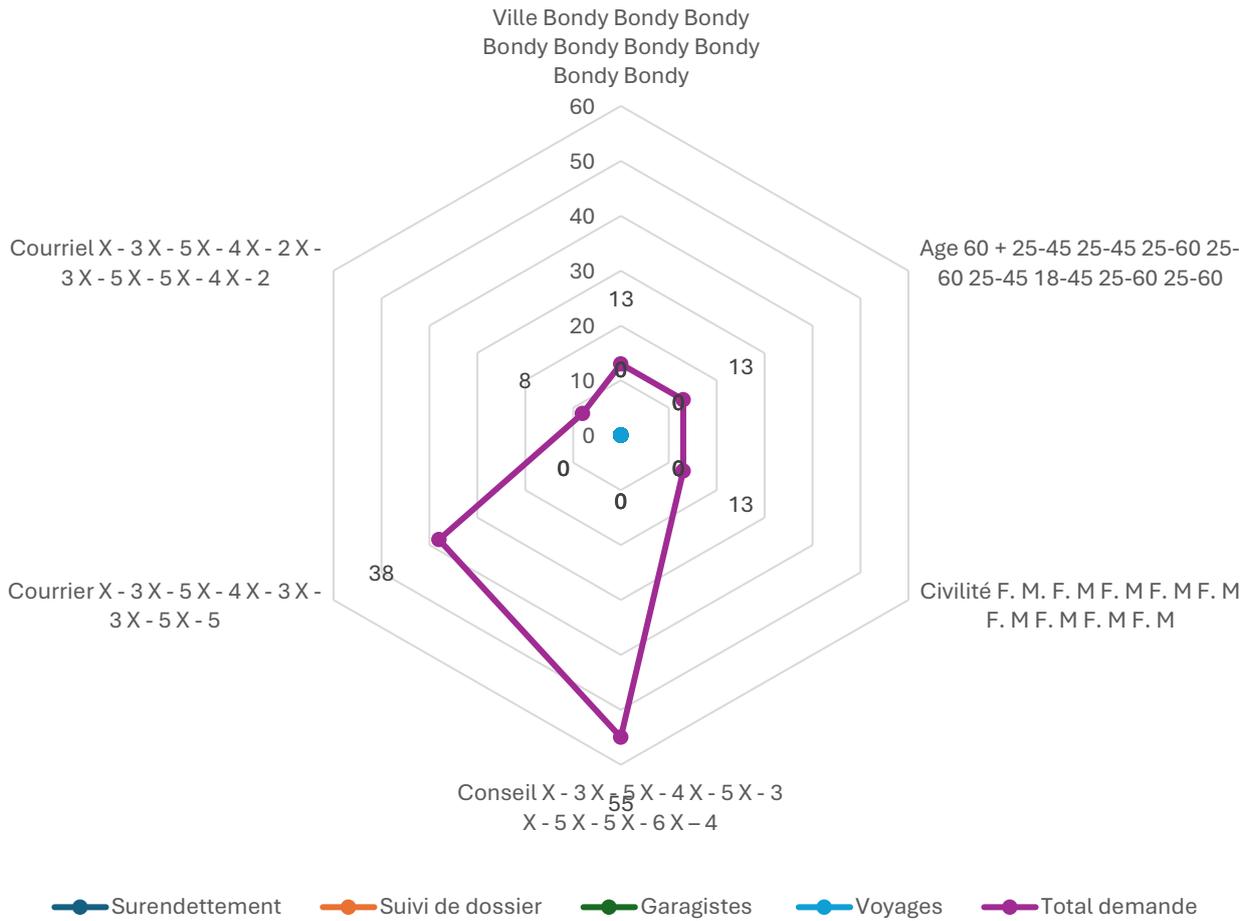
§ - Il en découle qu'il n'existe aucun droit acquis au maintien d'un service public, ni à la stabilité de ses modalités de fonctionnement ou de financement.

Évolution simplifiée des demandes de Rendez-vous

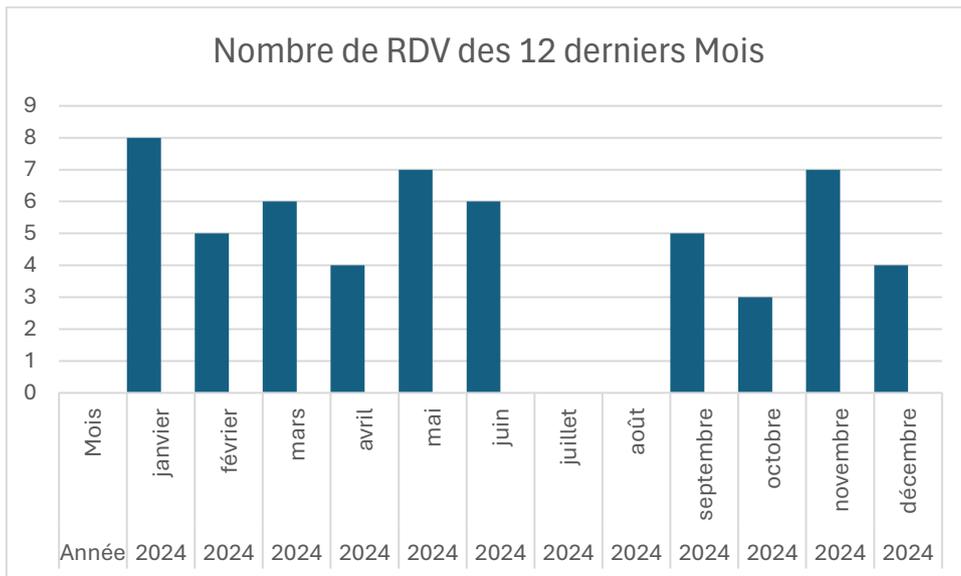
Nature de la demande	Ville	Age	Civilité	Conseil	Courrier	Courriel
Energie	Bondy	60 +	F. M.	X - 3	X - 3	
e-Commerce	Bondy	25-45	F. M	X - 5	X - 5	
Logement	Bondy	25-45	F. M	X - 4	X - 4	
Assurance	Bondy	25-60	F. M	X - 5	X - 3	X - 2
Consommations	Bondy	25-60	F. M	X - 3	X - 3	
Litiges	Bondy	25-45	F. M	X - 5	X - 5	
Résiliation	Bondy	18-45	F. M	X - 5	X - 5	
Crédits	Bondy	25-60	F. M	X - 6		X - 4
Dettes	Bondy	25-60	F. M	X - 4		X - 2
Surendettement	Bondy	35-50	F. M	X - 5	X - 5	
Suivi de dossier	Bondy	35-50	F. M	X - 5		
Garagistes	Bondy	18-35	F. M	X - 2	X - 2	
Voyages	Bondy	25-60	F. M	X - 3	X - 3	
Total demande	13	13	13	55	38	8

BILAN INDÉCOSA CGT 93 2024

Nature de la demande



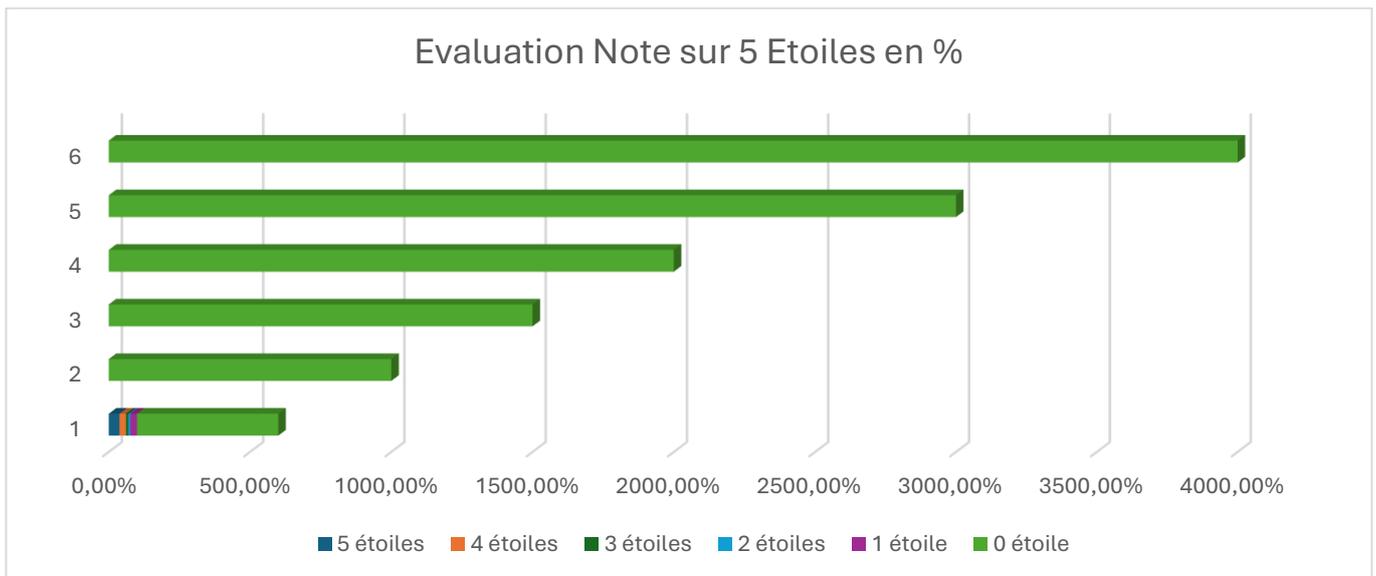
Nombre de RDV des 12 derniers Mois



BILAN INDÉCOSA CGT 93 2024

Nombre de Rendez-vous des 12 derniers mois

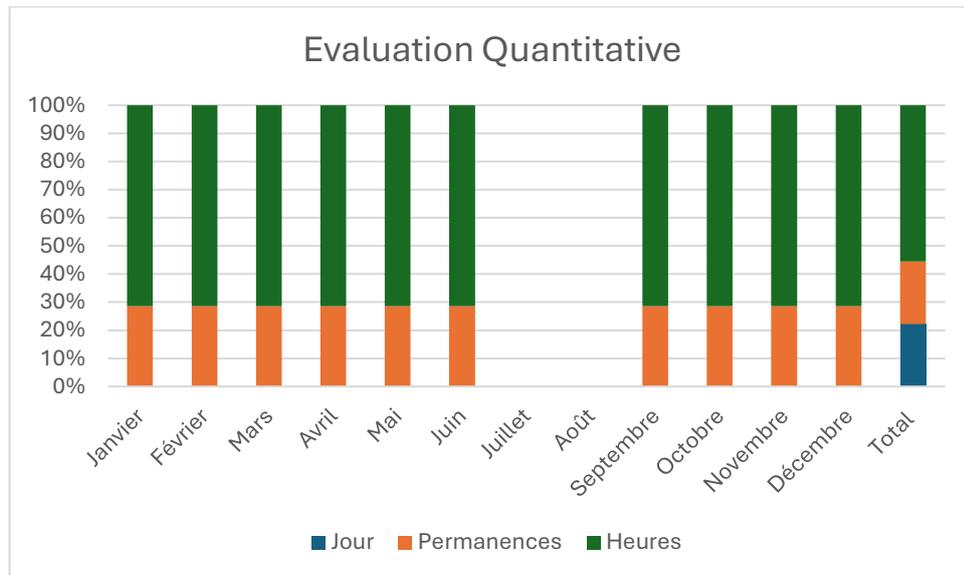
Année	Mois	RDV
2024	Janvier	8
2024	Février	5
2024	Mars	6
2024	Avril	4
2024	Mai	7
2024	Juin	6
2024	Juillet	0
2024	Août	0
2024	Septembre	5
2024	Octobre	3
2024	Novembre	7
2024	Décembre	4
Total RDV		55



Le niveau de satisfaction.

Répartition des fiches d'évaluation par note						
Évaluation	Note sur 5 étoiles en %					
5 étoiles	37,90%					
4 étoiles	22,70%					
3 étoiles	8,80%					
2 étoiles	6,70%					
1 étoile	23,90%					
0 étoile	5	10	15	20	30	40

BILAN INDÉCOSA CGT 93 2024



Évaluation Quantitative			
Mois	Jour	Permanences	Heures
Janvier	Mercredi	2	5
Février	Mercredi	2	5
Mars	Mercredi	2	5
Avril	Mercredi	2	5
Mai	Mercredi	2	5
Juin	Mercredi	2	5
Juillet	Mercredi	0	0
Août	Mercredi	0	0
Septembre	Mercredi	2	5
Octobre	Mercredi	2	5
Novembre	Mercredi	2	5
Décembre	Mercredi	2	5
Total	20	20	50

Conclusion

Ensemble on va plus loin !

Quels que soient nos goûts ou les causes que l'on défend, nous croyons que les partager ensemble est essentiel, nos permanences permettent d'accueillir des demandes relevant du droit de la consommation, notre association reçoit en entretien individuel toute personne souhaitant connaître ses droits et obligations au regard d'une difficulté rencontrée, un accompagnement concret pour la réalisation des démarches peut être proposé.

INDECOSA