

Direction générale des particuliers (DGP)

Tableau 1 - Nombre de préposé(e)s ou d'agent(e)s en ligne

Mois	Nombre d'agent(e)s <sup>1</sup>
Février 2021	239
Mars 2021	267
Avril 2021	390
Mai 2021	276
Juin 2021	252
Juillet 2021	291
Août 2021	195
Septembre 2021	208
Octobre 2021	161
Novembre 2021	162
Décembre 2021	183
Janvier 2022	172

1 - Ce nombre exclut les professionnels en téléphonie.

Direction générale des particuliers (DGP)

Tableau 2 - Données sur les appels

Mois	Appels reçus	Appels répondus	Appels abandonnés	Délai moyen d'attente (DMA) <sup>1</sup>	Taux d'occupation des agents	Taux d'accessibilité à une ligne
Février 2021	145 784	142 788	2 996	65	79,80%	99,50%
Mars 2021	210 116	206 324	3 792	57	81,40%	99,60%
Avril 2021	244 253	240 193	4 060	58	79,20%	97,50%
Mai 2021	197 863	191 982	5 881	61	81,40%	84,20%
Juin 2021	159 174	155 807	3 367	72	78,40%	98,20%
Juillet 2021	146 230	141 604	4 626	106	78,50%	95,70%
Août 2021	139 724	136 627	3 097	75	76,60%	99,60%
Septembre 2021	110 329	107 764	2 565	76	75,60%	99,70%
Octobre 2021	97 023	94 302	2 721	82	74,50%	99,60%
Novembre 2021	102 910	100 378	2 532	66	74,90%	99,50%
Décembre 2021	91 581	88 302	3 279	84	78,00%	99,20%
Janvier 2022	146 535	134 829	11 706	130	80,30%	n/d
<b>Total</b>	<b>1 791 522</b>	<b>1 740 900</b>	<b>50 622</b>	<b>932</b>	<b>78,70%</b>	<b>96,60%</b>

1 - En secondes.