

Indicateurs Qualité 2017

Dans le cadre de la certification Qualiville, nous évaluons et nous vous informons de la qualité de nos services. Nous nous engageons également à porter tous nos efforts afin de vous proposer des services conformes à vos attentes.

THEMATIQUE	DESCRIPTIF DE L'ENGAGEMENT	RUBRIQUE	RAPPEL DU REFERENTIEL	TOTAL ANNUEL
ACCUEIL ORIENTATION INFORMATION	Une réponse personnalisée	Taux de courriers	90 % <15J	100%
			100 % <30J	62,6%
		Taux de courriels	90 % <5J	100%
	Un accueil téléphonique courtois et efficace	Taux de décrochés téléphonique	> 90 % en moins de 4 sonneries	92,9%
	Des rendez-vous respectés	Taux de RDV	95 % <15 minutes	97,9%
DEMARCHES ADMINISTRATIVES	Des délais de délivrance des actes respectés	Taux des délais de délivrance des actes	90% délais hors réglementaires <5J	100%