

Indicateurs Qualité 2020

Dans le cadre de la certification Qualivilles, 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	91,78%
			100 % <30J	100%
	Taux de courriels	90 % <5J	97,22%	
	Un accueil téléphonique courtois et efficace	Taux de décrochés téléphoniques	> 90 % en moins de 4 sonneries	98,53%
	Des rendez-vous respectés	Taux de RDV	95 % <15 minutes	100%
DEMARCHES ADMINISTRATIVES	Des délais de délivrance des actes respectés	Taux des délais de délivrance des actes	90% délais hors réglementaires <5J	97,33%
TELL MY CITY	Une réponse personnalisée	Taux de courriels	90 % <5J	100%