

**Indicateurs Qualité 2019**

**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
<b>ACCUEIL ORIENTATION INFORMATION</b>	Une réponse personnalisée	Taux de courriers	90 % <15J	<b>91,86%</b>
			100 % <30J	<b>98,83%</b>
	Taux de courriels	90 % <5J	<b>91,39%</b>	
	Un accueil téléphonique courtois et efficace	Taux de décrochés téléphoniques	> 90 % en moins de 4 sonneries	<b>98,51%</b>
	Des rendez-vous respectés	Taux de RDV	95 % <15 minutes	<b>100%</b>
<b>DEMARCHES ADMINISTRATIVES</b>	Des délais de délivrance des actes respectés	Taux des délais de délivrance des actes	90% délais hors réglementaires <5J	<b>96,90%</b>