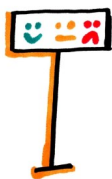


Nos engagements



DES USAGERS SATISFAITS



 80% de satisfaction

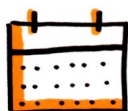


UN ACCUEIL PHYSIQUE DE QUALITE





UN ACCUEIL TELEPHONIQUE DE QUALITE

 90% d'appels répondus
 90% de décrochés en moins de 20 secondes





DES RENDEZ-VOUS HONORES

 90% de rendez-vous pris en moins de 45 jours ouvrés
 90% de rendez-vous pris à l'heure





UNE REPONSE AUX COURRIERS ET MAILS DANS DES DELAIS MAITRISES

 90% de réponse de 1er niveau en moins de 5 jours* (mail) ou 15 jours* (courriers)
 100% de réponse définitives en moins de 15 jours* (mail) ou 30 jours* (courriers)
** jours ouvrés*






UNE REPONSE SYSTEMATIQUE AUX RECLAMATIONS

 100% de réponse de 1er niveau en moins de 10 jours ouvrés
 100% de réponse définitive en moins de 30 jours ouvrés





DES ACTES ET AUTORISATIONS DELIVRES DANS DES DELAIS MAITRISES

 90% d'actes Etat Civil délivrés en moins de 5 jours
 90% des autorisations d'urbanisme délivrés dans les délais
 100% des arrêtés de voirie délivrés dans les délais



DES INTERVENTIONS REALISEES DANS DES DELAIS MAITRISES

 90% des interventions urgentes réalisées en moins de 2 heures
 90% des interventions rapides réalisées en moins de 72 heures