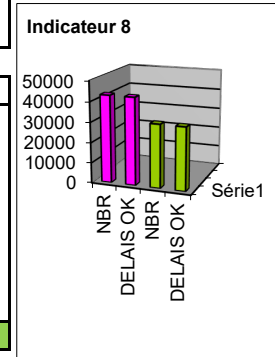


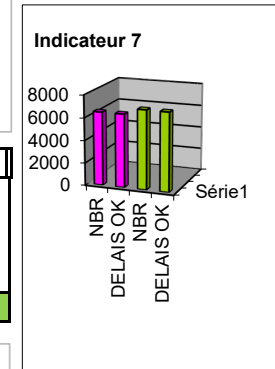
INDICATEUR DES ENGAGEMENTS QUALIVILLE

		ANNEE 2019		ANNEE 2018	
		NBR	DELAIS OK	NBR	DELAIS OK
INDICATEUR Engagement 8	Taux de réponses à toutes demandes dans les délais <u>Courriers</u> : 90% des réponses <15 jours 10% autres < 1 mois (réponse écrite ou téléphonique) <u>Courriels</u> : 90% réponses <5 jours	42995	42931	31188	31038
		%	99,85	%	99,52



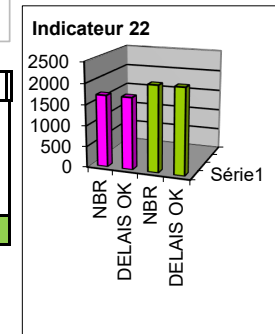
2019 : Dont 39456 demandes d'actes, 2187 livrets de famille, 1108 actes de notoriété, 149 rectifications administratives, 95 courriers.
2018 : Dont 27672 demandes d'actes, 2 178 livrets de famille, 1 036 actes de notoriété, 229 rectifications administratives, 73 courriers.

		NBR	DELAIS OK	NBR	DELAIS OK
INDICATEUR Engagement 7	Taux de respect des horaires de rendez-vous (passeports, cimetières, mariages...) <u>Minima</u> : 95%	6473	6459	6991	6962
		%	99,78	%	99,59



2019 : Dont 30 cimetières, 6275 passeports+CNI, 75 mariages, 89 PACS, 4 changements de prénom.
2018 : Dont 59 cimetières, 6747 passeports + CNI, 94 mariages, 85 PACS, 6 changements de prénom.

		NBR	DELAIS OK	NBR	DELAIS OK
INDICATEUR Engagement 22	Taux de délivrance des actes dans les délais <u>Délais réglementaires</u> : 100% <u>Délais annoncés</u> : minima 90%	1718	1718	2049	2049
		%	100,00	%	100,00



Tous les actes remis au guichet sont délivrés sur le champ.