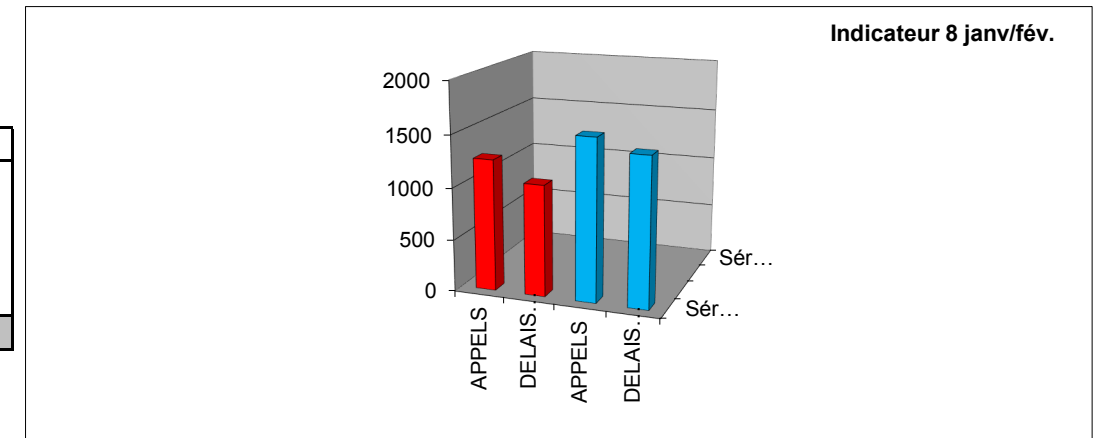


INDICATEUR DES ENGAGEMENTS QUALIVILLE

JANVIER - 2018 -	FEVRIER - 2018 -
------------------	------------------

		APPELS	DELAIS OK	APPELS	DELAIS OK
INDICATEUR Engagement 8	Canal téléphonique : Décroché en moins de 4 sonneries	1262	1068	1549	1427
		%	84,63	%	92,12

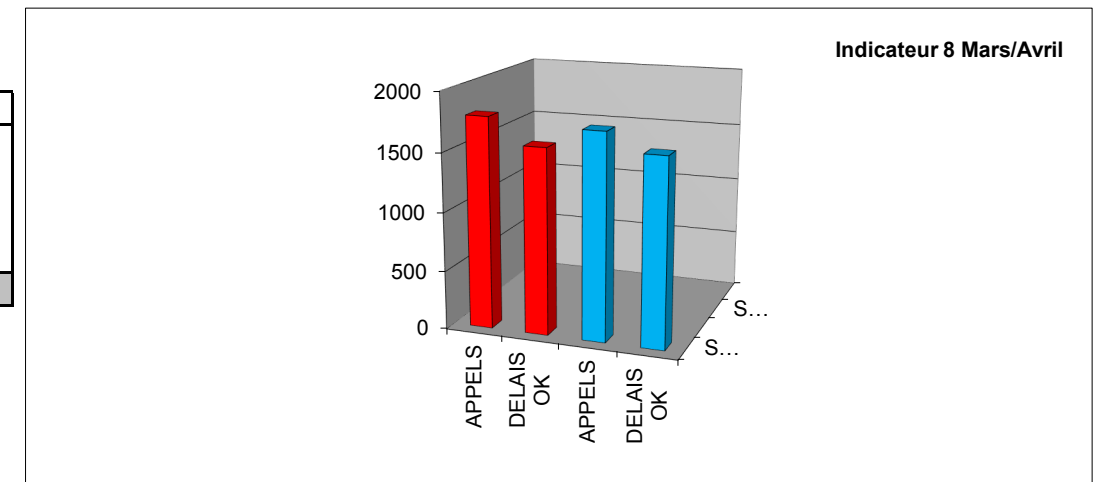
TOTAL	DELAIS OK
2811	2495
%	88,76



MARS - 2018 -	AVRIL - 2018 -
---------------	----------------

		APPELS	DELAIS OK	APPELS	DELAIS OK
INDICATEUR Engagement 8	Canal téléphonique : Décroché en moins de 4 sonneries	1791	1574	1739	1584
		%	87,88	%	91,09

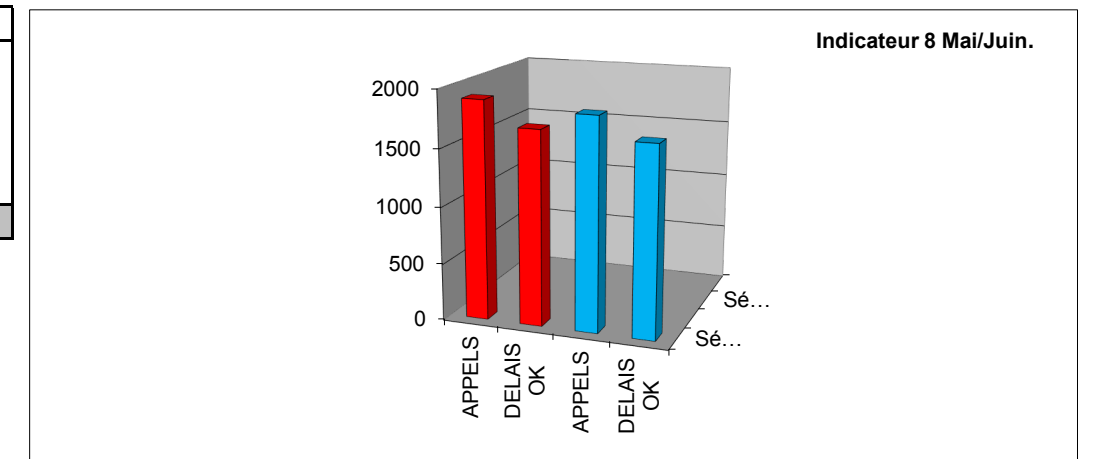
TOTAL	DELAIS OK
3530	3158
%	89,46



MAI - 2018 -	JUIN - 2018 -
--------------	---------------

		APPELS	DELAIS OK	APPELS	DELAIS OK
INDICATEUR Engagement 8	Canal téléphonique : Décroché en moins de 4 sonneries	1909	1695	1843	1652
		%	88,79	%	89,64

TOTAL	DELAIS OK
3752	3347
%	89,21

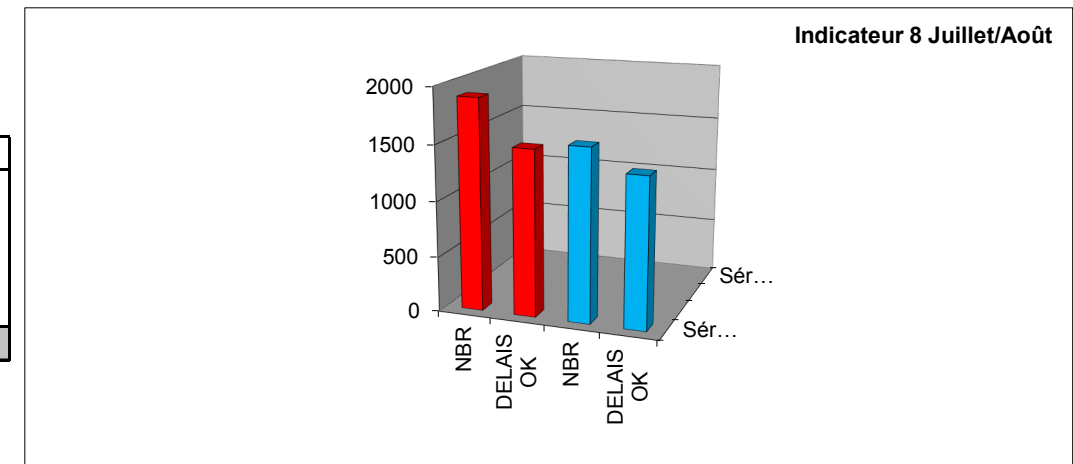


INDICATEUR DES ENGAGEMENTS QUALIVILLE

JUILLET - 2018 -	AOÛT - 2018 -
------------------	---------------

		NBR	DELAIS OK	NBR	DELAIS OK
INDICATEUR Engagement 8	Canal téléphonique : Décroché en moins de 4 sonneries	1900	1495	1551	1352
		%	78,68	%	87,17

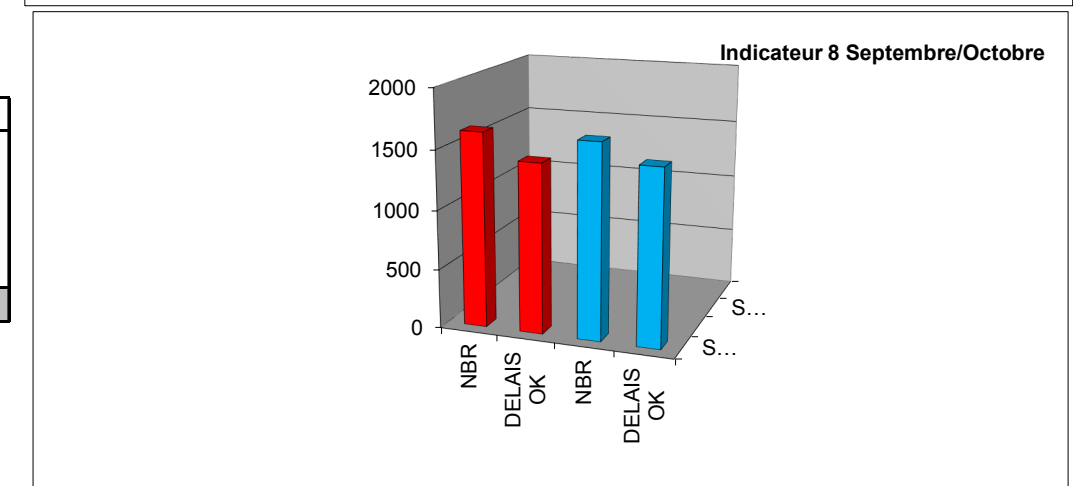
TOTAL	DELAIS OK
3451	2847
%	82,50



SEPTEMBRE - 2018 -	OCTOBRE - 2018 -
--------------------	------------------

		NBR	DELAIS OK	NBR	DELAIS OK
INDICATEUR Engagement 8	Canal téléphonique : Décroché en moins de 4 sonneries	1639	1426	1632	1474
		%	87,00	%	90,32

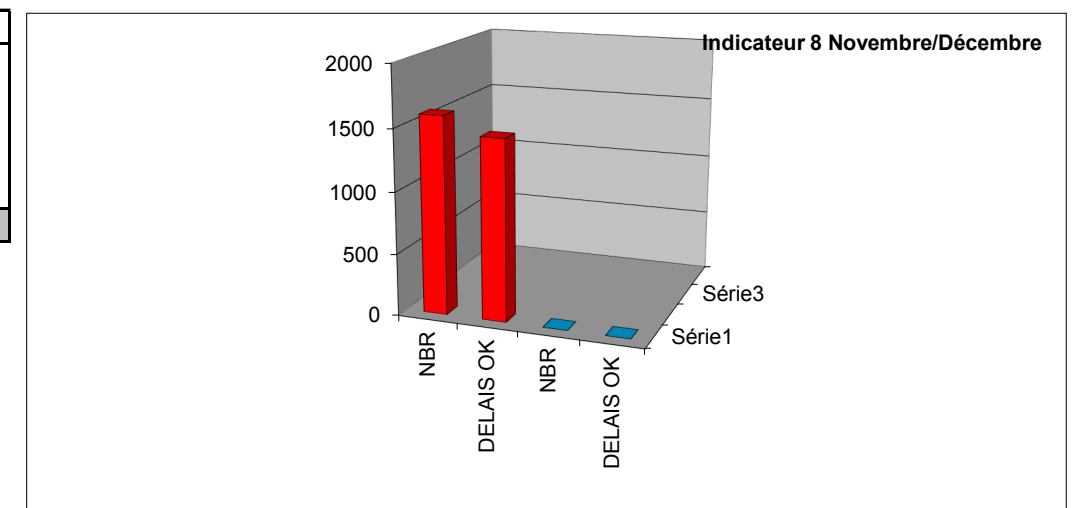
TOTAL	DELAIS OK
3271	2900
%	88,66



NOVEMBRE - 2018 -	DECEMBRE - 2018 -
-------------------	-------------------

		NBR	DELAIS OK	NBR	DELAIS OK
INDICATEUR Engagement 8	Canal téléphonique : Décroché en moins de 4 sonneries	1594	1456	0	0
		%	91,34	%	#DIV/0!

TOTAL	DELAIS OK
1594	0
%	0,00



INDICATEUR DES ENGAGEMENTS QUALIVILLE

		MARS - 2018 -		AVRIL - 2018 -	
		NBR	DELAIS OK	NBR	DELAIS OK
INDICATEUR Engagement 18		2903	2899	2796	2788
		%	99,86	%	99,71

Dont 5153 demandes d'acte par courrier, 333 livrets de famille, 16 rectifications administratives, 193 actes de notoriétés et 4 courriers en réponse aux administrés.

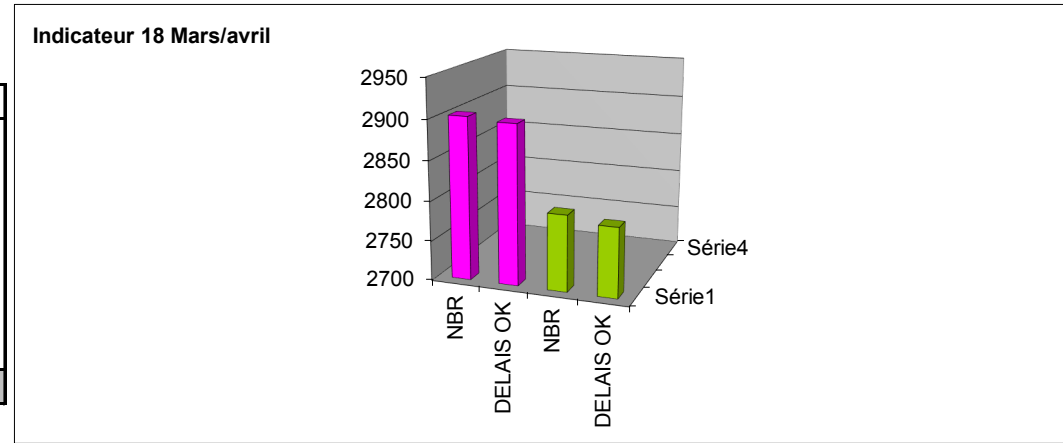
		NBR	DELAIS OK	NBR	DELAIS OK
INDICATEUR Engagement 8	Taux de respect des horaires de rendez-vous (passeports, cimetières, mariages...) <u>Minima: 95%</u>	779	778	637	636
		%	99,87	%	99,84

Dont 15 cimetières, 1362 passeports et cartes d'identité, 23 mariages, 15 PACS et 1 changement de prénoms

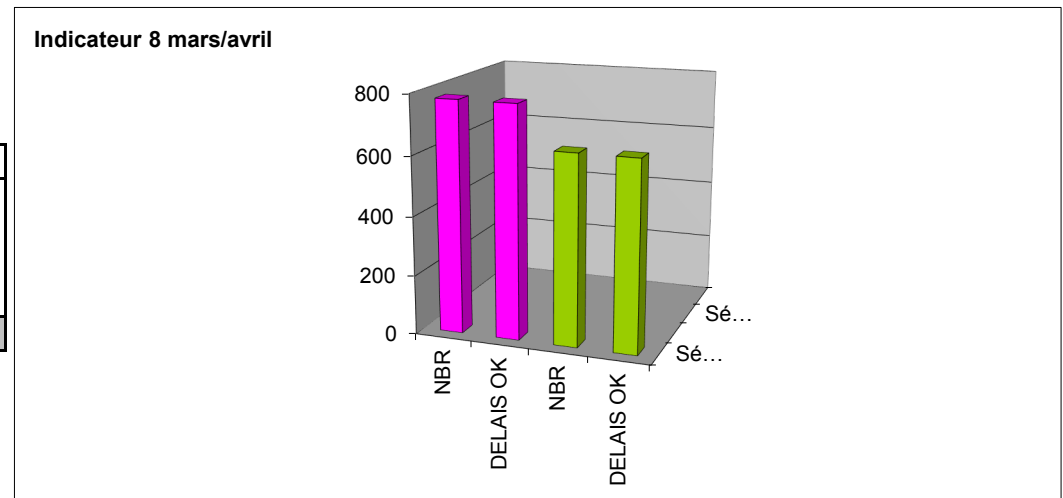
		NBR	DELAIS OK	NBR	DELAIS OK
INDICATEUR Engagement 22	Taux de délivrance des actes dans les délais <u>Délais réglementaires: 100%</u> <u>Délais annoncés: minima 90%</u>	147	147	189	189
		%	100	%	100

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

TOTAL	ABOUTIS
5699	5687
%	99,79



TOTAL	ABOUTIS
1416	1414
%	99,86



TOTAL	ABOUTIS
336	336
%	100

