



Nos engagements

Un accueil de qualité



> Écoute,
information,
orientation

Des rendez-vous honorés



90%
proposés en moins
de 20 jours ouvrés

Des usagers satisfaits



80%
minimum de satisfaction

Une réponse aux courriers et mails dans des délais maîtrisés



90%
de réponses de
1^{er} niveau en moins
de 5 jours (mail) ou
15 jours (courriers)



100%
de réponses définitives
en moins de 15 jours
(mail) ou 30 jours
(courriers)



90%
des rendez-vous
reçus à l'heure

Un accueil téléphonique de qualité



90%
d'appels répondus

Une réponse systématique aux réclamations



100%
de réponses de
1^{er} niveau en moins
de 10 jours ouvrés



100%
de réponses définitives
en moins de 30 jours
ouvrés

Des actes et autorisations délivrés dans des délais maîtrisés



90%
d'actes d'état civil
délivrés en moins de
5 jours (hors délai postal)



100%
des autorisations
d'urbanisme délivrées
dans les délais



100%
des arrêtés de
voirie délivrés dans
les délais légaux

Des démarches en ligne facilitées



Accessibilité et intuitivité
des outils mis à disposition
(démarches simplifiées, portail
famille, logiciel d'urbanisme...)

Des locaux agréables et adaptés

