

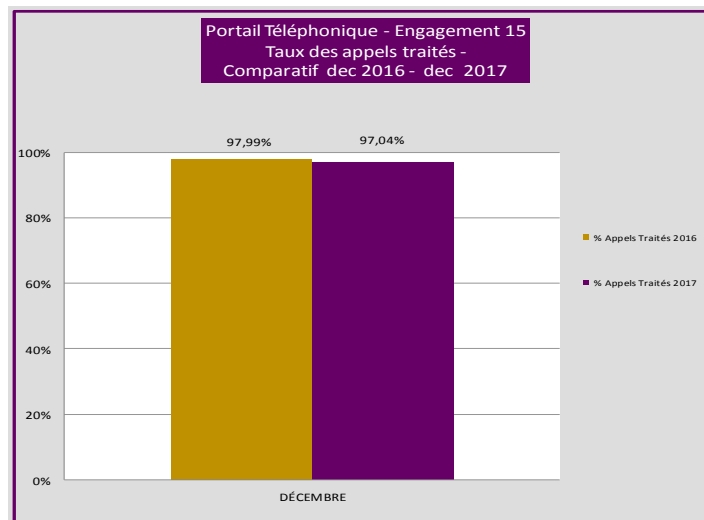
Indicateurs Qualiville[®]

2017

Indicateurs Qualité Portail téléphonique

Un Accueil Téléphonique Courtois et Efficace Taux d'appels traités supérieur ou égal à 90%

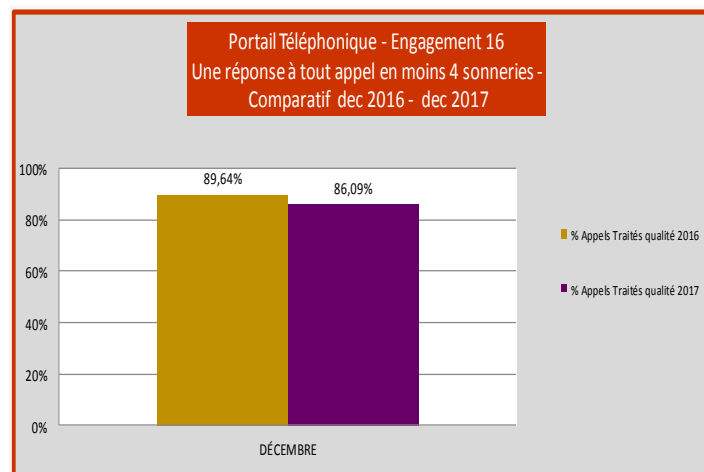
Portail Téléphonique 2017	Appels Présentés	Appels Traités	Appels Traités en %	Appels Abandonnés	Appels Abandonnés en %
JANV	6 724	6 578	97,83%	146	2,17%
FEV	6 275	6 140	97,85%	135	2,15%
MARS	7 754	7 619	98,26%	135	1,74%
AVR	6 556	6 378	97,28%	178	2,72%
MAI	7 279	7 070	97,13%	209	2,87%
JUIN	7 982	7 699	96,45%	283	3,55%
JUIL	6 345	6 116	96,39%	229	3,61%
AOUT	6 588	6 377	96,80%	211	3,20%
SEPT	7 114	6 911	97,15%	203	2,85%
OCT	7 785	7 546	96,93%	236	3,03%
NOV	6 890	6 730	97,68%	160	2,32%
DEC	5 305	5 148	97,04%	157	2,96%
Cumul 2017	82 597	80 312	97,23%	2282	2,76%
Cumul 2016	75 918	74 232	97,78%	1678	2,21%



Un Accueil Téléphonique Rapide et Informatif

Une réponse à tout appel téléphonique donnée en moins de 4 sonneries (- de 15 sec)

Portail Téléphonique 2017	Appels Présentés	Appels Traités	Appels Traités en %	Appels Traités dans la qualité de service	Appels Traités dans la qualité de service en %
JANV	6 724	6 578	97,83%	6114	92,95%
FEV	6 275	6 140	97,85%	5485	89,33%
MARS	7 754	7 619	98,26%	7102	93,21%
AVR	6 556	6 378	97,28%	5488	86,05%
MAI	7 279	7 070	97,13%	5842	82,63%
JUIN	7 982	7 699	96,45%	5932	77,05%
JUIL	6 345	6 116	96,39%	4880	79,79%
AOUT	6 588	6 377	96,80%	5312	83,30%
SEPT	7 114	6 911	97,15%	5905	85,44%
OCT	7 785	7 546	96,93%	6302	83,51%
NOV	6 890	6 730	97,68%	5806	86,27%
DEC	5 305	5 148	97,04%	4432	86,09%
Cumul 2017	82 597	80 312	97,23%	68 600	85,42%
Cumul 2016	75 918	74 232	97,78%	65 317	87,99%



Périodes d'affluence par tranche horaire

PORTAIL TELEPHONIQUE

Périodes d'affluence par tranche horaire

Tableau établi sur la période du 1er au 31 décembre 2017

	8h-8h30	8h30-9h	9h-10h	10h-11h	11h-11h30	11h30-12h	13h-13h30	13h30-14h	14h-15h	15h-16h	16h-17h	17h-17h30
Lundi	12	45	153	167	68	50	13	46	150	122	92	19
Mardi	12	42	142	179	95	49	13	33	171	159	138	27
Mercredi	6	64	136	177	93	70	16	33	167	147	113	25
Jeudi	16	31	144	201	84	69	27	36	175	116	130	23
Vendredi	7	39	204	220	98	78	21	64	177	154	119	23

de 0 à 50

de 50 à 100

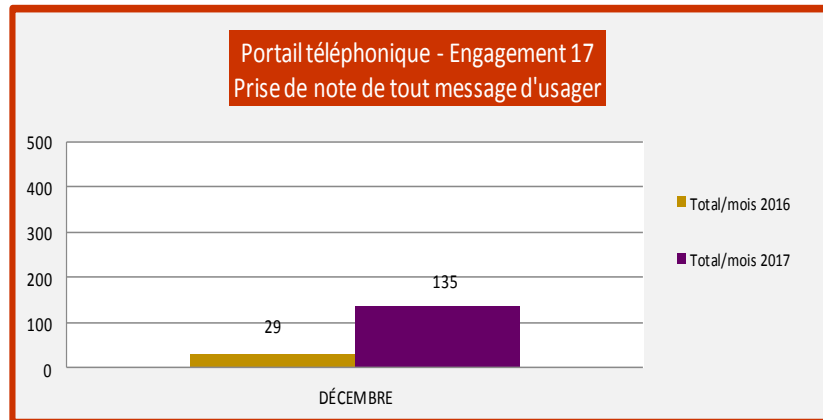
de 100 à 150

de 150 à 350

Engagement n°17 : Un Accueil Téléphonique personnalisé

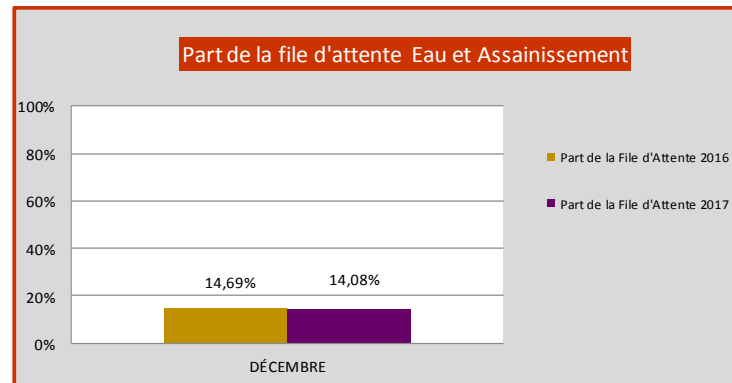
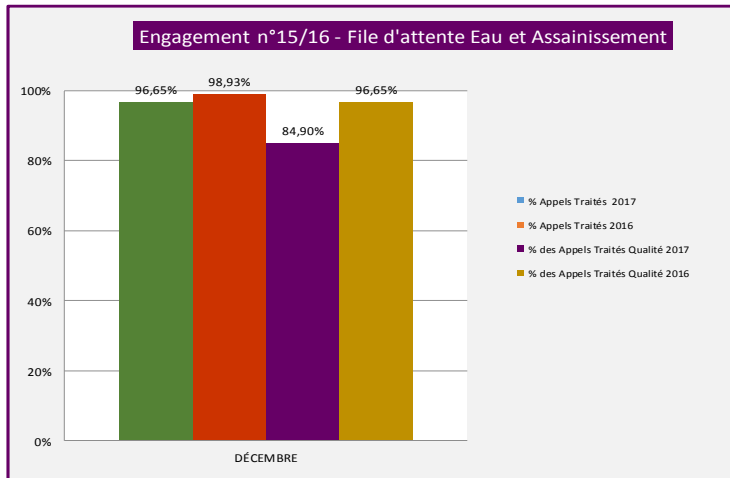
Le personnel prend note de tout message d'utilisateur et le transmet avec ses coordonnées à l'interlocuteur concerné. Ce dernier rappelle l'utilisateur s'il en a formulé la demande

2017	Déchets Ménagers	Eau et Assainissement	Allô Voirie	Éducation	État-Civil	Divers	2017	2016
							Total mois	Total mois
JANV	10	23	4	24	0	8	69	129
FEV	15	24	3	8	0	9	60	71
MARS	8	24	4	13	11	16	76	71
AVR	20	16	5	8	11	16	76	32
MAI	22	26	2	42	5	6	103	74
JUIN	30	29	6	118	3	16	202	63
JUIL	61	42	8	61	2	25	199	47
AOÛT	36	45	8	26	1	6	122	20
SEPT	21	53	7	165	2	13	261	74
OCT	55	156	13	115	4	53	396	53
NOV	91	111	30	148	2	60	442	55
DEC	30	40	12	34	2	17	135	29
TOTAL	399	589	102	762	43	245	2141	718



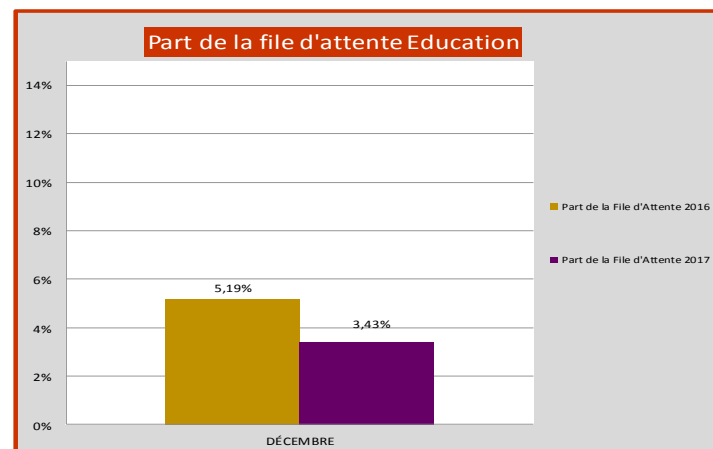
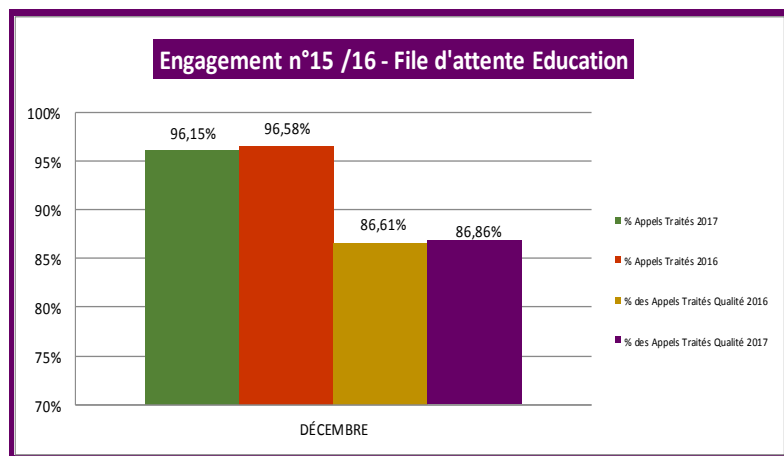
File d'attente Eau/Assainissement

CSQ "Eau- Assainissement"	Année 2016									Année 2017								
	Appels Présentés	Appels Traités	% Appels Traités	Appels Traités Qualité	% des Appels Traités Qualité	Appels Abandonnés	%	Nbre d'Appels Portail	Part de la File d'Attente	Appels Présentés	Appels Traités	% Appels Traités	Appels Traités Qualité	% des Appels Traités Qualité	Appels Abandonnés	%	Nbre d'Appels Portail	Part de la File d'Attente
JANV	1 700	1 679	98,76%	1 302	77,55%	21	1,24%	7 657	22,20%	937	925	98,72%	867	93,73%	12	1,28%	6 724	13,94%
FEV	1 242	1 222	98,39%	1 070	87,56%	20	1,61%	6 236	19,92%	1 169	1 148	98,20%	1 028	89,55%	21	1,80%	6 275	18,63%
MARS	700	688	98,29%	633	92,01%	12	1,71%	6 548	10,69%	1 558	1 538	98,72%	1 429	92,91%	20	1,28%	7 754	20,09%
AVR	846	825	97,52%	719	87,15%	21	2,48%	6 282	13,47%	925	902	97,51%	790	87,58%	23	2,49%	6 556	14,11%
MAI	570	564	98,95%	482	85,46%	6	1,05%	6 659	8,56%	830	812	97,83%	658	81,03%	18	2,17%	7 279	11,40%
JUIN	685	669	97,66%	574	85,80%	16	2,34%	7 143	9,59%	765	738	96,47%	579	78,46%	27	3,53%	7 982	9,58%
JUIL	675	670	99,26%	590	88,06%	5	0,74%	5 675	11,89%	983	949	96,54%	763	80,40%	34	3,46%	6 345	15,49%
AOÛT	555	550	99,10%	491	89,27%	5	0,90%	5 314	10,44%	1 223	1 193	97,55%	963	80,72%	30	2,45%	6 588	18,56%
SEPT	658	643	97,72%	544	84,60%	15	2,28%	7 054	9,33%	804	782	97,26%	664	84,91%	22	2,74%	7 114	11,30%
OCT	789	784	99,37%	739	94,26%	5	0,63%	5 801	13,60%	1 714	1 667	97,26%	1 361	81,64%	46	2,68%	7 785	22,02%
NOV	905	892	98,56%	809	90,70%	12	1,33%	6 477	13,97%	1 160	1 139	98,19%	987	86,65%	21	1,81%	6 890	16,84%
DEC	745	737	98,93%	653	88,60%	8	1,07%	5 072	14,69%	747	722	96,65%	613	84,90%	25	3,35%	5 305	14,08%
TOTAL	10 070	9 923	98,54%	8 606	86,73%	146	1,45%	75 918	13,26%	12 815	12 515	97,66%	10 702	85,51%	299	2,33%	82 597	15,52%



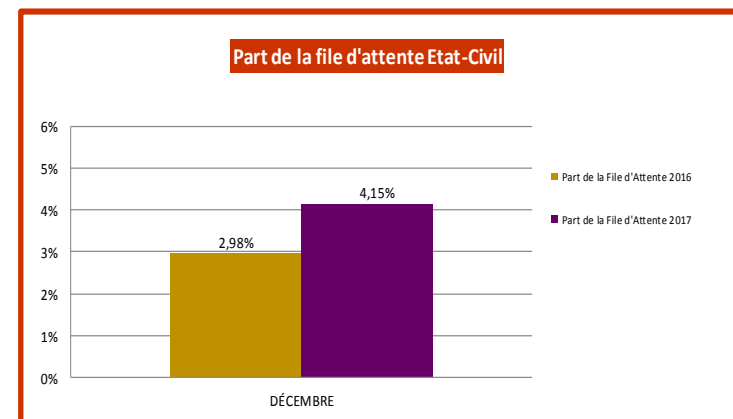
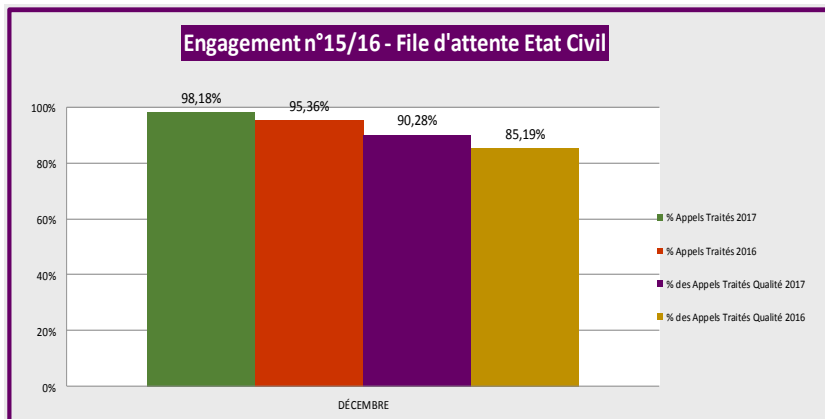
File d'attente Education

CSQ "Éducation"	Année 2016									Année 2017								
	Appels Présentés	Appels Traités	% Appels Traités	Appels Traités Qualité	% des Appels Traités Qualité	Appels Abandonnés	%	Nbre d'Appels Portail	Part de la File d'Attente	Appels Présentés	Appels Traités	% Appels Traités	Appels Traités Qualité	% des Appels Traités Qualité	Appels Abandonnés	%	Nbre d'Appels Portail	Part de la File d'Attente
JANV	357	346	96,92%	276	79,77%	11	3,08%	7 657	4,66%	524	504	96,18%	470	93,25%	20	3,82%	6 724	7,79%
FEV	276	266	96,38%	227	85,34%	10	3,62%	6 236	4,43%	325	317	97,54%	294	92,74%	8	2,46%	6 275	5,18%
MARS	432	417	96,53%	379	90,89%	15	3,47%	6 548	6,60%	530	526	99,25%	491	93,35%	4	0,75%	7 754	6,84%
AVR	263	251	95,44%	223	88,84%	12	4,56%	6 282	4,19%	344	336	97,67%	283	84,23%	8	2,33%	6 556	5,25%
MAI	393	381	96,95%	336	88,19%	12	3,05%	6 659	5,90%	483	470	97,31%	387	82,34%	13	2,69%	7 279	6,64%
JUIN	545	528	96,88%	469	88,83%	17	3,12%	7 143	7,63%	733	712	97,14%	556	78,09%	21	2,86%	7 982	9,18%
JUIL	190	183	96,32%	173	94,54%	7	3,68%	5 675	3,35%	270	257	95,19%	196	76,26%	13	4,81%	6 345	4,26%
AOÛT	307	293	95,44%	254	86,69%	14	4,56%	5 314	5,78%	281	278	98,93%	246	88,49%	3	1,07%	6 588	4,27%
SEPT	678	648	95,58%	551	85,03%	30	4,42%	7 054	9,61%	730	708	96,99%	589	83,19%	22	3,01%	7 114	10,26%
OCT	274	271	98,91%	247	91,14%	3	1,09%	5 801	4,72%	427	415	97,19%	358	86,27%	12	2,81%	7 785	5,48%
NOV	481	459	95,43%	418	91,07%	22	4,57%	6 477	7,43%	476	467	98,11%	400	85,65%	9	1,89%	6 890	6,91%
DEC	263	254	96,58%	220	86,61%	9	3,42%	5 072	5,19%	182	175	96,15%	152	86,86%	7	3,85%	5 305	3,43%
TOTAL	4 459	4 297	96,37%	3773	87,81%	162	3,63%	75 918	5,87%	5 305	5 165	97,36%	4422	85,61%	140	2,64%	82 597	6,42%



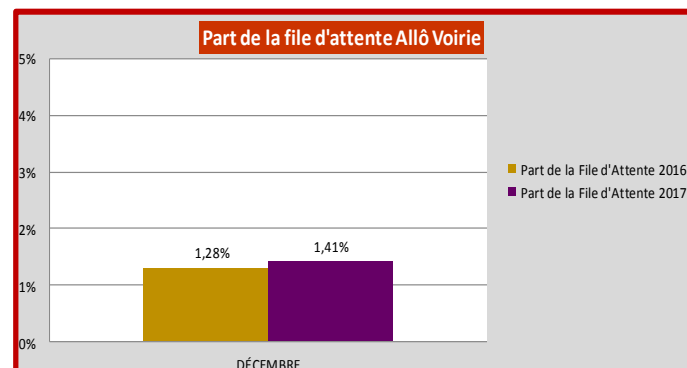
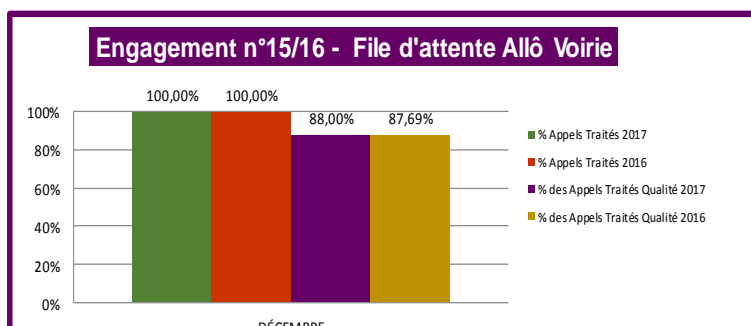
File d'attente Etat-Civil

CSQ État-Civil"	Année 2016									Année 2017								
	Appels Présentés	Appels Traités	% Appels Traités	Appels Traités Qualité	% des Appels Traités Qualité	Appels Abandonnés	%	Nbre d'Appels Portail	Part de la File d'Attente	Appels Présentés	Appels Traités	% Appels Traités	Appels Traités Qualité	% des Appels Traités Qualité	Appels Abandonnés	%	Nbre d'Appels Portail	Part de la File d'Attente
JANV	26	25	96,15%	21	84,00%	1	3,85%	7 657	0,34%	206	205	99,51%	189	92,20%	1	0,49%	6 724	3,06%
FEV	32	30	93,75%	27	90,00%	2	6,25%	6 236	0,51%	258	254	98,45%	231	90,94%	4	1,55%	6 275	4,11%
MARS	29	29	100,00%	26	89,66%	0	0,00%	6 548	0,44%	312	309	99,04%	292	94,50%	3	0,96%	7 754	4,02%
AVR	30	30	100,00%	22	73,33%	0	0,00%	6 282	0,48%	327	322	98,47%	286	88,82%	5	1,53%	6 556	4,99%
MAI	27	26	96,30%	22	84,62%	1	3,70%	6 659	0,41%	410	399	97,32%	332	83,21%	11	2,68%	7 279	5,63%
JUIN	238	235	98,74%	208	88,51%	3	1,26%	7 143	3,33%	444	435	97,97%	337	77,47%	9	2,03%	7 982	5,56%
JUIL	181	176	97,24%	144	81,82%	5	2,76%	5 675	3,19%	305	298	97,70%	229	76,85%	7	2,30%	6 345	4,81%
AOÛT	138	137	99,28%	121	88,32%	1	0,72%	5 314	2,60%	298	292	97,99%	239	81,85%	6	2,01%	6 588	4,52%
SEPT	164	162	98,78%	140	86,42%	2	1,22%	7 054	2,32%	364	357	98,08%	298	83,47%	7	1,92%	7 114	5,12%
OCT	135	135	100,00%	127	94,07%	0	0,00%	5 801	2,33%	400	393	98,25%	326	82,95%	7	1,75%	7 785	5,14%
NOV	172	172	100,00%	156	90,70%	0	0,00%	6 477	2,66%	280	276	98,57%	242	87,68%	4	1,43%	6 890	4,06%
DEC	151	144	95,36%	130	90,28%	7	4,64%	5 072	2,98%	220	216	98,18%	184	85,19%	4	1,82%	5 305	4,15%
TOTAL	1 323	1 301	98,34%	1 144	87,93%	22	1,66%	75 918	1,74%	3 824	3 756	98,22%	3 185	84,80%	68	1,78%	82 597	4,63%



File d'attente Allô Voirie

CSQ "Allô Voirie"	Année 2016									Année 2017								
	Appels Présentés	Appels Traités	% Appels Traités	Appels Traités Qualité	% des Appels Traités Qualité	Appels Abandonnés	%	Nbre d'Appels Portail	Part de la File d'Attente	Appels Présentés	Appels Traités	% Appels Traités	Appels Traités Qualité	% des Appels Traités Qualité	Appels Abandonnés	%	Nbre d'Appels Portail	Part de la File d'Attente
JANV	108	105	97,22%	89	84,76%	3	2,78%	7657	1,41%	83	81	97,59%	71	87,65%	2	2,41%	6724	1,23%
FEV	85	84	98,82%	72	85,71%	1	1,18%	6236	1,36%	43	41	95,35%	37	90,24%	2	4,65%	6275	0,69%
MARS	65	65	100,00%	57	87,69%	0	0,00%	6548	0,99%	60	59	98,33%	55	93,22%	1	1,67%	7754	0,77%
AVR	71	70	98,59%	61	87,14%	1	1,41%	6282	1,13%	51	49	96,08%	39	79,59%	2	3,92%	6556	0,78%
MAI	80	79	98,75%	70	88,61%	1	1,25%	6659	1,20%	79	78	98,73%	64	82,05%	1	1,27%	7279	1,09%
JUIN	81	80	98,77%	72	90,00%	1	1,23%	7143	1,13%	70	68	97,14%	46	67,65%	2	2,86%	7982	0,88%
JUIL	85	84	98,82%	78	92,86%	1	1,18%	5675	1,50%	58	51	87,93%	40	78,43%	7	12,07%	6345	0,91%
AOÛT	77	75	97,40%	64	85,33%	2	2,60%	5314	1,45%	59	54	91,53%	48	88,89%	5	8,47%	6588	0,90%
SEPT	103	101	98,06%	88	87,13%	2	1,94%	7054	1,46%	56	56	100,00%	41	73,21%	0	0,00%	7114	0,79%
OCT	48	45	93,75%	44	97,78%	3	6,25%	5801	0,83%	65	63	96,92%	50	79,37%	2	3,08%	7785	0,83%
NOV	65	63	96,92%	57	90,48%	2	3,08%	6477	1,00%	76	76	100,00%	65	85,53%	0	0,00%	6890	1,10%
DEC	65	65	100,00%	57	87,69%	0	0,00%	5072	1,28%	75	75	100,00%	66	88,00%	0	0,00%	5305	1,41%
TOTAL	933	916	98,18%	809	88,32%	17	1,82%	75 918	1,23%	775	751	96,90%	622	82,82%	24	3,10%	82 597	0,94%

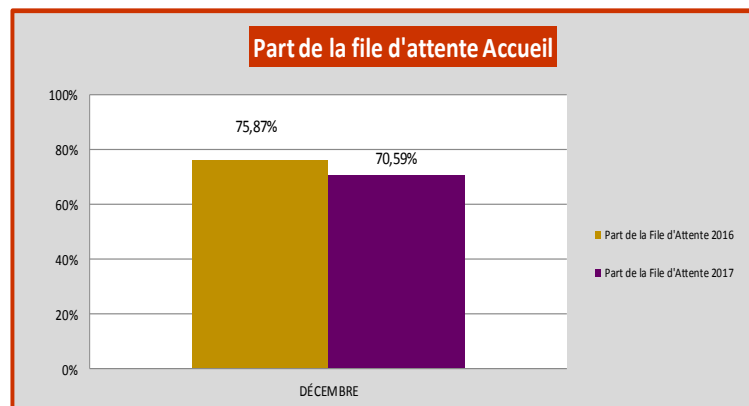
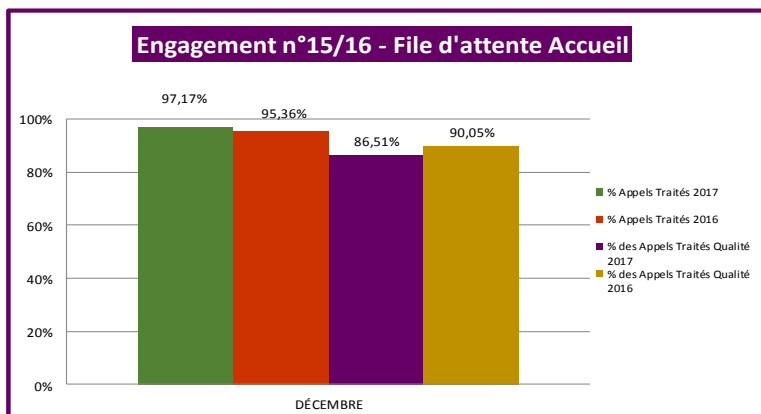


File d'attente Déchets ménagers

CSQ "Déchets ménagers"	Année 2016								Année 2017								
	Appels Présentés	Appels Traités	% Appels Traités	Appels Traités Qualité	% des Appels Traités Qualité	Appels Abandonnés	%	Nbre d'Appels Portail	Part de la File d'Attente	Appels Présentés	Appels Traités	% Appels Traités	Appels Traités Qualité	% des Appels Traités Qualité	Appels Abandonnés	%	Nbre d'Appels Portail
JANV									136	131	96,32%	119	90,84%	5	3,68%	6724	2,02%
FEV									207	201	97,10%	189	94,03%	6	2,90%	6275	3,30%
MARS									219	213	97,26%	200	93,90%	6	2,74%	7754	2,82%
AVR									253	246	97,23%	214	86,99%	7	2,77%	6556	3,86%
MAI									237	227	95,78%	189	83,26%	10	4,22%	7279	3,26%
JUIN									264	254	96,21%	187	73,62%	10	3,79%	7982	3,31%
JUIL									277	267	96,39%	216	80,90%	10	3,61%	6345	4,37%
AOÛT									477	455	95,39%	343	75,38%	22	4,61%	6588	7,24%
SEPT									268	258	96,27%	226	87,60%	10	3,73%	7114	3,77%
OCT									286	280	97,90%	232	82,86%	6	2,10%	7785	3,67%
NOV									362	348	96,13%	303	87,07%	14	3,87%	6890	5,25%
DEC									336	321	95,54%	269	83,80%	15	4,46%	5305	6,33%
TOTAL									3 322	3 201	96,36%	2 687	83,94%	121	3,64%	82 597	4,02%

File d'attente Accueil

CSQ "Accueil"	Année 2016									Année 2017								
	Appels Présentés	Appels Traités	% Appels Traités	Appels Traités Qualité	% des Appels Traités Qualité	Appels Abandonnés	%	Nbre d'Appels Portail	Part de la File d'Attente	Appels Présentés	Appels Traités	% Appels Traités	Appels Traités Qualité	% des Appels Traités Qualité	Appels Abandonnés	%	Nbre d'Appels Portail	Part de la File d'Attente
JANV	5 466	5 286	96,71%	4 290	81,16%	180	3,29%	7 657	71,39%	4 838	4 732	97,81%	4 398	92,94%	106	2,19%	6 724	71,95%
FEV	4 601	4 475	97,26%	3 938	88,00%	126	2,74%	6 236	73,78%	4 273	4 179	97,80%	3 706	88,68%	94	2,20%	6 275	68,10%
MARS	5 322	5 224	98,16%	4 773	91,37%	98	1,84%	6 548	81,28%	5 075	4 974	98,01%	4 635	93,18%	101	1,99%	7 754	65,45%
AVR	5 072	4 972	98,03%	4 375	87,99%	99	1,95%	6 282	80,74%	4 656	4 523	97,14%	3 876	85,70%	133	2,86%	6 556	71,02%
MAI	5 589	5 485	98,14%	4 835	88,15%	102	1,83%	6 659	83,93%	5 240	5 084	97,02%	4 212	82,85%	156	2,98%	7 279	71,99%
JUIN	5 594	5 455	97,52%	4 710	86,34%	136	2,43%	7 143	78,31%	5 706	5 492	96,25%	4 227	76,97%	214	3,75%	7 982	71,49%
JUIL	4 544	4 436	97,62%	3 889	87,67%	108	2,38%	5 675	80,07%	4 452	4 294	96,45%	3 436	80,02%	158	3,55%	6 345	70,17%
AOÛT	4 237	4 137	97,64%	3 711	89,70%	100	2,36%	5 314	79,73%	4 250	4 105	96,59%	3 473	84,60%	145	3,41%	6 588	64,51%
SEPT	5 451	5 294	97,12%	4 566	86,25%	157	2,88%	7 054	77,28%	4 892	4 750	97,10%	4 087	86,04%	142	2,90%	7 114	68,77%
OCT	4 555	4 485	98,46%	4 171	93,00%	70	1,54%	5 801	78,52%	4 893	4 728	96,63%	3 975	84,07%	163	3,33%	7 785	62,85%
NOV	4 854	4 776	98,39%	4 332	90,70%	77	1,59%	6 477	74,94%	4 536	4 424	97,53%	3 809	86,10%	112	2,47%	6 890	65,83%
DEC	3 848	3 770	97,97%	3 395	90,05%	78	2,03%	5 072	75,87%	3 745	3 639	97,17%	3 148	86,51%	106	2,83%	5 305	70,59%
TOTAL	59 133	57 795	97,74%	50 985	88,22%	1 331	2,25%	75 918	77,89%	56 556	54 924	97,11%	46 982	85,54%	1 630	2,88%	82 597	68,47%



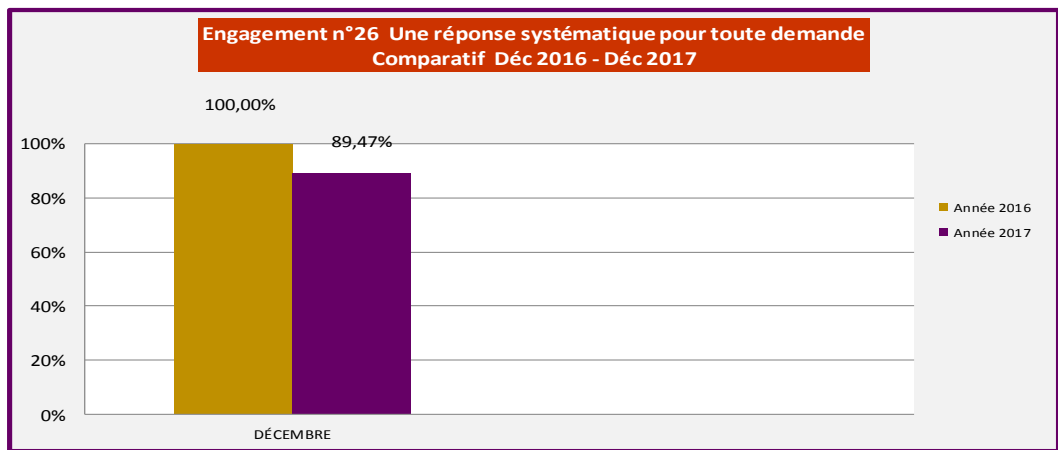
La file d'attente accueil regroupe un nombre important d'appels concernant les services :

Etat-Civil (1361), Education (981), GDU (728), Allô Voirie (134), Déchets ménagers (886), DRH (202), Cabinet (96), Elus (60), Urbanisme (186), Patrimoine Bâti Espace public et Mobilités (35), Cérémonies-Animations (27), Communication (18), Finances (30), Sports (32)

Indicateurs Qualité Allô Voirie

Engagement n°26 : Une réponse systématique pour toute demande

Année 2017	Demandes Allô Voirie		Traitement des demandes - réponse apportée par			Total Réponses Apportées	Nbre Usagers Injoignables	Délai <2 jrs	Dépassement Délai (+ de 2jrs)	2017	2016
	Téléphone	Courriel	Téléphone	Courriel	Courrier						
JANV	99	31	29	28	0	57	5	55	2	96,49%	94,55%
FEV	51	24	12	19	0	31	2	31	0	100,00%	100,00%
MARS	69	20	28	14	0	42	4	40	2	95,24%	92,98%
AVR	54	17	13	12	0	25	4	23	2	92,00%	100,00%
MAI	64	25	24	19	0	43	4	41	2	95,35%	97,83%
JUIN	65	35	26	29	1	56	4	52	4	92,86%	93,19%
JUIL	56	30	20	26	0	46	4	44	2	95,65%	97,62%
AOUT	60	24	12	21	0	33	1	30	3	90,91%	100,00%
SEPT	72	24	24	19	0	43	2	40	3	93,02%	98,15%
OCT	76	27	25	28	0	53	3	49	4	92,45%	93,55%
NOV	65	23	20	23	0	43	3	40	3	93,02%	93,48%
DEC	91	34	27	30	0	57	4	51	6	89,47%	100,00%
2017	822	314	260	268	1	529	40	496	33	93,76%	
2016	1203		252	269	4	528	14	510	18		96,59%



Indicateurs Qualité

Etat-Civil – Formalités Administratives

Engagement 22 : Des délais de délivrance des actes respectés

90 % des demandes d'actes traitées en – de 5 jours ouvrables
Guichet Unique Virtuel (GUV)

Unique Virtuel (GUV)	JANV	FEV	MARS	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	2017	2016
Nbre demandes	1 699	1 549	1 978	1 565	1 740	1 454	1 351	1 209	1 479	1 541	1 552	1 134	18 251	16 259
Nbre d'Actes Demandés	2 539	2 180	2 848	2 309	2 539	2 134	1 975	1 858	2 179	2 222	2 171	1 603	26 557	23 406
Traitement Délai < 5 j	1 664	1 517	1 904	1 381	1 600	1 384	1 341	1 205	1 473	1 534	1 548	1 134	17 685	16 148
% Traitement Délai < 5 j	97,94%	97,93%	96,26%	88,24%	91,95%	95,19%	99,26%	99,67%	99,59%	99,55%	99,74%	100,00%	96,90%	99,32%
Délai moyen de traitement en jrs	4	4	5	11	8	6	1	1	2	2	2	1	4	3

90 % des demandes d'actes traitées en – de 5 jours ouvrables
Par courrier

Etat Civil Demandes Actes par Courrier	Année 2017												Cumul 2017	Cumul 2016
	JANV	FEV	MARS	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC		
Nombre de Courriers	1809	1729	1992	1543	1777	1 815	1 519	1 477	1 677	1 770	1 744	1 479	20 331	15 898
Demandes d'actes Traités	1852	1515	1514	1308	1652	1 964	2 177	1 432	1 484	1 418	1 537	1 697	19 550	18 285
Demandes d'actes Traités en -5 j	1796	1 188	1446	630	931	697	1 975	1 427	1 419	1 210	1 403	1 695	15 817	17 803
% Demandes d'actes Traités < 5 j	96,98%	78,42%	95,51%	48,17%	56,36%	35,49%	90,72%	99,65%	95,62%	85,33%	91,28%	99,88%	80,91%	97,36%

Engagement 7 :

en cas d'affluence une gestion optimale de la file d'attente

90% des visiteurs servis en – de 15 minutes

QMATIC

Etat Civil Statistiques QMATIC	Année 2017																								Cumul 2017	Cumul 2016		
	JANV		FEV		MARS		AVRIL		MAI		JUN		JUIL		AOUT		SEPT		OCT		NOV		DEC					
	nbre	%	nbre	%	nbre	%	nbre	%	nbre	%	nbre	%	nbre	%	nbre	%	nbre	%	nbre	%	nbre	%	nbre	%				
Nombre visiteurs	2 187	100%	2 524	100%	3 050	100%	2 929	100%	2 875	100%	3 264	100%	3 014	100%	2 187	100%	2 333	100%	2 535	100%	2 076	100%	2 018	100%	30 992	32 299		
Temps attente < 15 mn	2 033	93%	2 389	95%	2 821	92%	2 544	87%	2 529	88%	2 817	86%	2 714	90%	2 117	97%	2 226	95%	2 408	95%	1 996	96%	1 921	95%	28 515	30 221		
Dépassement seuil >15mn	154	7%	135	5%	229	8%	385	13%	346	12%	447	14%	300	10%	70	3%	107	5%	127	5%	80	4%	97	5%	2 477	2 078		
Dépassement seuil >30 mn	23	1%	24	1%	52	2%	130	4%	177	6%	218	7%	77	3%	18	1%	24	1%	26	1%	8	0%	11	1%	788	335		
Temps attente moyen en mn	00:05:26		00:04:54		00:05:46		00:08:30		00:09:18		00:09:40		00:07:08		00:04:12		00:04:38		00:04:44		00:04:02		00:04:12		00:06:05		00:05:30	

Cartes Nationales d'Identité – Passeports biométriques

CNI								PASSEPORTS							
2017	CNI Nombre de dossiers déposés	Nbre de dossiers retournés	%	Dont Belfortains	%	Extérieurs	%	2017	NB de dossiers déposés	Dont Belfortains	%	Extérieurs	%	Passeports retournés	%
Janv	181	3	2%					Janv	210	135	64%	75	36%	2	1%
Fev	274	14	5%					Fév	230	167	73%	63	27%	4	2%
Mars	376	9	2%					Mars	285	203	71%	82	29%	7	2%
Avr	375	39	10%	299	80%	76	20%	Avr	270	194	72%	76	28%	30	11%
Mai	438	50	11%	348	79%	90	21%	Mai	317	214	68%	103	32%	13	4%
Juin	490	49	10%	375	77%	115	23%	Juin	363	255	70%	108	30%	44	12%
Juil	370	31	8%	262	71%	108	29%	Juil	288	191	66%	97	34%	28	10%
Août	340	21	6%	247	73%	93	27%	Août	178	103	58%	75	42%	10	6%
Sept	317	33	10%	261	82%	56	18%	Sept	191	139	73%	52	27%	28	15%
Oct	271	9	3%	219	81%	52	19%	Oct	198	158	79,80%	40	20,20%	6	3,03%
Nov	238	24	10%	202	85%	36	15%	Nov	176	137	77,84%	39	22,16%	22	12,50%
Déc	249	16	6%	205	82%	44	18%	Dec	162	137	84,57%	25	15,43%	11	6,79%
Cumul 2017	3919	298	8%	2418	62%	670	17%	Cumul 2017	2868	2033	71%	835	29%	205	7%
Cumul 2016	3310	127	4%					Cumul 2016	2812	2010	71%	802	29%	40	1%

Engagement 8:

Des rendez-vous respectés

Dans 95 % des cas minimum, l'heure du rendez-vous est respectée.

PASSEPORTS	Passeports : Respect des rendez-vous année 2017													
	JANV	FEV	MARS	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	Cumul 2017	Cumul 2016
Nombre Total de RV	112	92	184	163	201	241	195	193	188	203	201	171	2144	1408
Nombre de RDV Annulés par usagers	26	11	31	24	64	56	43	19	59	72	57	36	498	281
Nbre de RV Effectifs	86	81	153	139	137	185	152	174	129	131	144	135	1646	1127
RDV Annulés en %	23%	12%	17%	15%	32%	23%	22%	10%	31%	35%	28%	21%	23%	20%
Dépassement Horaire	0	0	0	0	4	4	34	19	3	9	6	1	80	0
Respect Horaire %	100%	100%	100%	100%	98%	98%	83%	90%	98%	96%	97%	99%	95%	100%

CNI	CNI : Respect des rendez-vous année 2017													
	JANV	FEV	MARS	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC	Cumul 2017	
Nombre Total de RV					247	273	283	431	346	374	330	330	2614	
Nombre de RDV Annulés par usagers					51	60	74	136	114	143	119	133	830	
Nbre de RV Effectifs					196	213	209	295	232	231	211	197	1784	
RDV Annulés en %					21%	22%	26%	32%	33%	38%	36%	40%	32%	
Dépassement Horaire					3	5	28	11	6	14	14	10	91	
Respect Horaire %					99%	98%	90%	97%	98%	96%	96%	96%	95%	

Engagement 21 : Des Actes fiables

Actes d'Etat Civil	Contrôle de la fiabilité des actes année 2017												Cumul 2017	Cumul 2016
	JANV	FEV	MARS	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOUT	SEPT	OCT	NOV	DEC		
Actes de naissance	159	127	1	2	2	1	1	0	1	3	0	0	297	1998
Actes de décès	100	27	59	22	9	8	13	22	9	9	36	45	359	885
Actes de mariage	5	4	11	23	21	18	33	19	17	19	13	7	190	187
Actes de reconnaissance	22	10	27	14	18	12	15	21	18	24	19	21	221	267
Actes dressés	286	168	98	61	50	39	62	62	45	55	68	73	1067	3337
Nombre d'actes erronés	4	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	31
Part des actes erronés en %	1,40%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,61%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,47%	0,93%

Indicateurs Qualité

Mesure de la satisfaction des visiteurs

Engagement 32 :

Une réponse à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service, en moins de 15 jours.

Au moins 80% des réclamations donnent lieu à une réponse personnalisée de premier niveau dans les 15 jours maximum après sa réception

Démarche Qualiville® Votre avis nous intéresse														
Mois	Année 2017												Cumul 2017	Cumul 2016
	JANV	FEV	MARS	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOÛT	SEPT	OCT	NOV	DEC		
Nbre d'Avis	5	6	3	13	8	7	5	4	8	9	7	1	76	59
Nbre d'Avis nécessitant une réponse	3	5	3	10	8	5	4	1	7	9	7	0	62	38
Nbre de Réponses < 15j	1	5	3	7	7	5	4	1	7	9	7	0	56	33
% Dans le Niveau de la Qualité	33%	100%	100%	70%	88%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	/	90%	87%

avis complété à l'accueil concernant les services techniques : remerciements pour la présence d'électricité et eau à l'intention des usagers disposant d'uncamping car

Indicateurs Qualité Service Courrier

Engagement 18 : Une réponse personnalisée

Courriers-télécopies : 90 % des réponses de premier niveau adressées en – de 15 jours, pour les 10% ne bénéficiant pas d'une réponse dans les 15 jours, une réponse est apportée sous un mois ou un contact téléphonique est établi avec le demandeur.

Courriels : une réponse par courriel est envoyée dans un délai maximum de 5 jours ouvrés, soit la réponse définitive, soit une réponse de premier niveau.

Etat Civil, Elections, Affaires Générales														
	JANV	FEV	MARS	AVR	MAI	JUIN	JUIL	AOÛT	SEPT	OCT	NOV	DEC	2017	2016
Nombre de courriers	86	1065	95	105	88	90	48	44	67	74	53	34	1849	964
Dont réponse nécessaire	68	990	81	74	70	59	29	32	54	53	35	23	1568	701
nombre de réponses ≤15 j	59	791	47	51	63	53	28	30	52	50	32	22	1278	632
% dans le niveau de qualité	86,76%	79,90%	58,02%	68,92%	90,00%	89,83%	96,55%	93,75%	96,30%	94,34%	91,43%	95,65%	81,51%	90,16%
Nb de réponses >15 et <30 j	6	18	21	22	7	5	1	1	2	2	0	1	86	
Nb de réponses non traitées dans les 30 j	3	173	13	1	0	0	0	0	0	0	1	0	191	
% des réponses > 30 j	4,41%	17,47%	16,05%	1,35%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,86%	0,00%	12,18%	
Nombre de courriels	13	14	16	18	12	15	4	8	6	5	7	7	125	94
Dont réponse nécessaire	10	13	5	9	9	10	3	6	3	4	7	3	82	78
nombre de réponses ≤ 5 j	5	8	3	2	8	10	1	6	3	4	6	3	59	57
% dans le niveau de qualité	50,00%	61,54%	60,00%	22,22%	88,89%	100,00%	33,33%	100,00%	100,00%	100,00%	85,71%	100,00%	71,95%	73,08%
Nombre de télécopies	/	4	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	4	3
Dont réponse nécessaire		4											4	3
nombre de réponses ≤ 15 j		4											4	3
% dans le niveau de qualité		100,00%											100,00%	100,00%