

**DEMARCHE QUALIVILLE**  
**Résultats Indicateurs Mairie de Lambres lez Douai**

Eng.	Titre de l'engagement	Service	Indicateur	Indicateur à respecter	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
8	Des rendez-vous respectés	Secrétariat de la Mairie	% De rendez-vous respectés	95,00%	96,50%	95,40%	88,10%	95,70%	95,50%	96,50%	91,92%
18	Courriers suite permanences	Secrétariat de la Mairie	% réponses sous 14 j	90,00%	97,10%	96,50%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
			% réponses sous 7 j	90,00%	96,20%	78,16%	90,55%	93,71%	100,00%	100,00%	93,18%
18	réponse personnalisée (courriers)		% réponse 1e niveau moins de 15 j	90,00%	85,81%	89,88%	91,44%	89,13%	88,82%	87,64%	80,44%
	réponse personnalisée (courriers)		% Réponses sous 1 mois ou contact téléphonique	100,00%	/	100%	100%	99,40%	100,00%	100,00%	100,00%
	réponse courriels		% réponses sous 5 jours ouvrés	100,00%	86,00%	82,00%	89,00%	92,00%	90,73%	74,00%	/
15	taux appels perdus	DGS		10,00%	/	/	/	/	/	/	1,40%
22	Délais délivrance des actes	Etat Civil	respect délai annoncé (5 jours)	90,00%	97,59%	98,92%	99,89%	100,00%	98,55%	98,07%	99,43%
22	Délais délivrance des actes	Urbanisme	respect délai annoncé	90,00%	93%	96,00%	89,50%	86,00%	78,00%	94,00%	93,00%
22	Délais délivrance des actes	Urbanisme	respect délai réglementaire	100,00%	100%	99,00%	97,50%	98,00%	85,00%	100,00%	100,00%
26	Réponse systématique à toute demande	CCAS	% délais annoncés	90,00%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	99,00%	100,00%	97,00%
30	Réponse demande d'interventions	Services techniques	délais respectés / interventions urgentes	100,00%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
30	Réponse demande d'interventions	Services techniques	délais respectés / interventions non urgentes	90,00%	100%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,00%
32	Réclamations réponse - de 15 jours	DGS	Réponse 1e niveau	80,00%	85,70%	80,00%	100,00%	100,00%	80,00%	100,00%	/
33	satisfaction des usagers	DGS	Actions si % satisfaction < à 75 %	75,00%	96,99%	99,30%	100,00%	99,80%	94,00%	90,00%	100,00%
	taux de satisfaction actions enfance jeunesse	Enfance jeunesse				97,00%	99,11%	95,64%	94,77%	92,53%	99,0%
	Taux de réalisation des ateliers Enfance jeunesse				96,20%	98,76%	97,17%	97,13%	97,10%	95,17%	