

# MÉMO DÉLAIS QUALIVILLES :



## Délais du référentiel

ACTION	DÉLAI	RESPECT
<b>Réponse au téléphone</b>	Si prédécroché : 20 secondes Si décroché direct : 4 sonneries	90% d'appels décrochés 100% 90%
<b>Réponse aux mails</b>	5 jours ouvrés 15 jours ouvrés	90% 100%
<b>Réponse aux courriers</b>	15 jours ouvrés 30 jours ouvrés	90% 100%
<b>Réponse message sur réseau social</b>	72h	
<b>Redirection d'une demande à un autre service*</b>	5 jours ouvrés par mail 15 jours ouvrés par courrier	100% 100%
<b>Réclamations</b>	Accusé de réception : 10 jours ouvrés Réponse définitive : 30 jours ouvrés	100% 100%
<b>Démarche sur rendez-vous</b>	Rendez-vous dans les 45 jours  Retard max 15 minutes	100% (fonctionnement normal du service)  90% Sinon, informer sur le retard et proposer une solution pour ne pas faire revenir l'utilisateur.
<b>Fermeture prévisible</b>	3 jours avant	100%
<b>Fermeture non prévisible</b>	Modalités décrites sur le guide d'accueil	100%
<b>Site internet</b>	Accessible 24h/24h	100%

\*Si la demande relève d'un autre service, la demande est redirigée vers ce service, et l'utilisateur est informé des coordonnées du service vers lequel sa demande a été redirigée.

## Délais du hors référentiel

D'autres délais peuvent être indiqués dans le guide des procédures d'accueil de l'établissement et sont à respecter.