

MÉMO DÉLAIS QUALIVILLES :



Délais du référentiel

ACTION	DÉLAI	RESPECT
Réponse au téléphone	Si prédécroché : 20 secondes Si décroché direct : 4 sonneries	90% d'appels décrochés 100% 90%
Réponse aux mails	5 jours ouvrés 15 jours ouvrés	90% 100%
Réponse aux courriers	15 jours ouvrés 30 jours ouvrés	90% 100%
Réponse message sur réseau social	72h	
Redirection d'une demande à un autre service*	5 jours ouvrés par mail 15 jours ouvrés par courrier	100% 100%
Réclamations	Accusé de réception : 10 jours ouvrés Réponse définitive : 30 jours ouvrés	100% 100%
Démarche sur rendez-vous	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.
Fermeture prévisible	3 jours avant	100%
Fermeture non prévisible	Modalités décrites sur le guide d'accueil	100%
Site internet	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.