

## Direction Certification Qualité & Entretien – Ville de Narbonne

### PICS D'APPELS TELEPHONIQUES ET FREQUENTATION DE L'ACCUEIL DE L'HOTEL DE VILLE

Dans le cadre de sa démarche qualité, la ville vous communique, par tranche horaire, les pics d'appels téléphoniques du standard pour l'année 2023 ainsi que la fréquentation à l'accueil de l'Hôtel de ville pour le 2<sup>ème</sup> semestre, généralement constatés. Ces informations pourront vous permettre de vous guider en fonction des pics relevés. En juillet et août, à l'accueil, l'affluence est plus importante.

Ces constats relevés peuvent varier et ces indications, régulièrement mises à jour, ne restent toutefois qu'indicatives.

Pics d'appels année 2023 📞

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi
8h à 9h					
9h à 10h					
10h à 11h					
11h à 12h					
12h à 13h					
13h à 14h					
14h à 15h					
15h à 16h					
16h à 17h					
17h à 18h					

Fréquentation à l'accueil 🧑🧑

	Lundi	mardi	mercredi	jeudi	Vendredi
8h à 9h					
9h à 10h					
10h à 11h					
11h à 12h					
12h à 13h					
13h à 14h					
14h à 15h					
15h à 16h					
16h à 17h					
17h à 18h					

-  Pics de forte affluence - déconseillé
-  Affluence moyenne, il peut y avoir un peu d'attente
-  Faible affluence