

## QUALIPREF 2.0 Suivi des suggestions et réclamations Synthèse annuelle 2015

Nombre de suggestions et / ou réclamations		38
<b>ORIGINE</b>		
	Mécontentement	Satisfaction
Par Téléphone	1	
Par Courriel	6	
Par Fiche	20	11
<b>REPARTITION</b>		
	Mécontentement	Satisfaction
26 % anonymes	8	3
74 % identifiées	17	10
<b>MOTIFS</b>		
	Mécontentement	Satisfaction
temps d'attente / horaires	9	0
confort usager	3	0
accueil attentif et courtois	8	13
accueil téléphonique	3	0
autres	2	0

