

## Qualipref 2.0 - Suivi des suggestions / réclamations

### SYNTHESE ANNUELLE 2016

Nombre de suggestions et /ou réclamations : **56**

#### ORIGINE

71%	<b>Fiches</b>	<b>40</b>
	Courriels	3
	Courriers	1
	Facebook	1
	Téléphone	4

les usagers utilisent majoritairement ce mode d'expression pour exprimer leur mécontentement

#### REPARTITION

		Mécontentement	Satisfaction
16%	Anonymes	9	
84%	Identifiées	24	22
		soit en %	
		<b>59%</b>	<b>39%</b>

+ 1 suggestion

#### Evolution de l'expression des usagers depuis 2011

