

## Qualipref® - Suivi des suggestions / réclamations

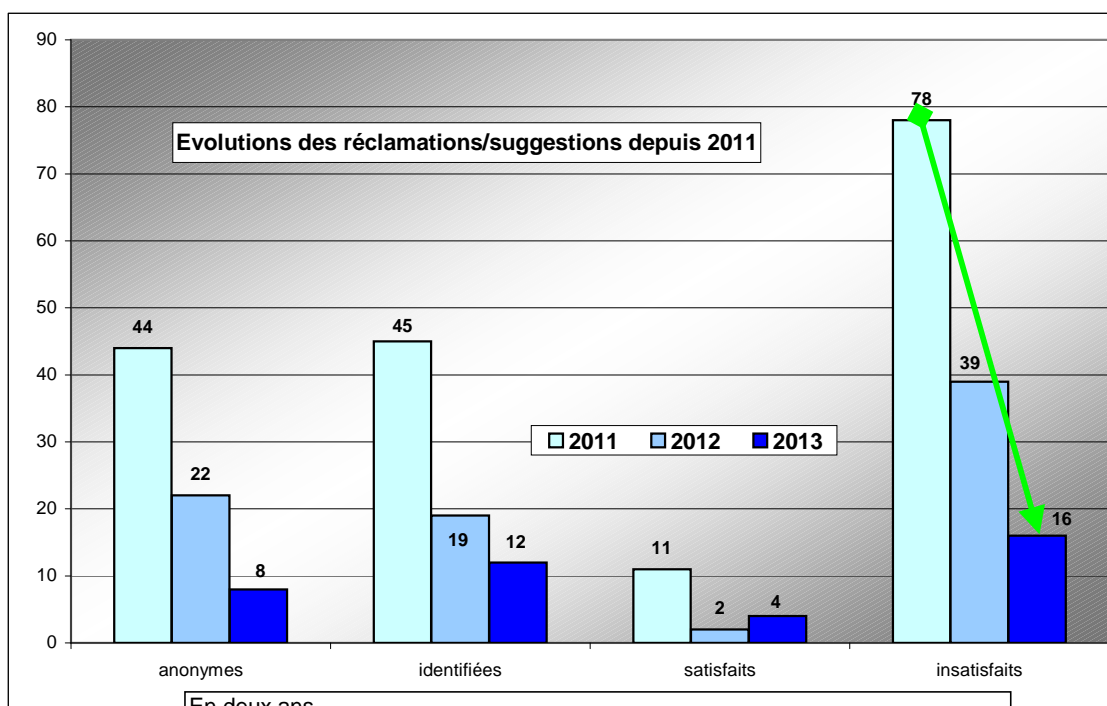
**SYNTHESE ANNUELLE 2013** (màj du 28/01/2014)

Nombre de suggestions et /ou réclamations :

**20**

contre 89 en 2011  
contre 41 en 2012

ORIGINE		
	Mécontentement	Satisfaction
<b>80% Fiches</b>	12	4
Courriels	2	
Courriers	1	
Téléphone	1	
REPARTITION		
	Mécontentement	Satisfaction
40% Anonymes	6	2
60% Identifiées	10	2
	soit en %	
	<b>80%</b>	<b>20%</b>
MOTIFS (certaines réclamations portent sur plusieurs sujets)		
	Mécontentement	Satisfaction
Horaires / attente / rapidité / guichets	2	
fonctionnement guichets "titres"	11	
confort usager ( <i>absence de machine à café</i> )	2	
prestations accueil	1	4



En deux ans  
le nombre total de réclamations/suggestions exprimées a été divisé par 4,5  
le nombre d'insatisfactions par 5