

Bilan réclamations 2019

Résultats des réclamations (courriers, courriels, urne) 2019

URNE (mise en place depuis le 22 juillet 2019)	<i>Nombre de formulaires complétés</i>	8
	<i>Nombre de réclamations irrecevables</i>	4
	<i>Nombre de réclamations recevables</i>	4
	<i>Nombre de réclamations identifiables</i>	1
	<i>Nombre de réclamations non identifiables</i>	4
	<i>Taux de réponse dans le délai</i>	100%
	<i>délai moyen de réponse aux suggestion et réclamations (urne)*</i>	12 jours
Courriers et courriels de réclamation	<i>taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 15 j ouvrés*</i>	NC
	<i>délai moyen de réponse aux suggestion et réclamations (courrier et urne)</i>	NC

* **Cible 2019** 15 jours ouvrés, passe à 10 jours ouvrés en 2020

NC = pas de courriers/courriels sur la période visée, comme en 2018