

Dans le cadre de la certification Qualiville, nous sommes à votre écoute pour améliorer la qualité de nos services

Bilan 2017 des fiches remarques et suggestions

Les fiches remarques et suggestions sont à votre disposition pour vous exprimer.
 Nous vous invitons à prendre quelques instants pour les remplir, et les mettre dans l'urne.
 Nous vous remercions de laisser vos coordonnées, nous nous engageons à vous répondre dans les 15 jours.

THEMATIQUE	DESCRIPTIF DE L'ENGAGEMENT	RUBRIQUE	RAPPEL DU REFERENTIEL	TOTAL ANNUEL
EVALUATION DE LA SATISFACTION	Une réponse à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service en moins de 15 J	Taux de réponses aux suggestion ou réclamations	80%<15J	100 %

Actions mises en place

- La remarque concerne la fermeture exceptionnelle d'un service qui n'avait pas fait l'objet d'une communication préalable. Une action a été entreprise avec le service concerné afin que toute fermeture exceptionnelle fasse l'objet d'un affichage spécifique au minimum une semaine avant.

Fiches « Votre avis nous intéresse ! »	Nombre de fiches reçues	Taux
Félicitations	32	96.96 %
Réclamations	1	15.38 %
Suggestions	0	0 %