

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

Bilan 2019 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.
 En cas d'insatisfaction, et si vous le souhaitez, nous vous invitons à laisser vos coordonnées, nous nous engageons à vous répondre dans les 10 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 10j | Taux de réponses aux suggestions ou réclamations | 100%<- de 10 j | 100 % |

Bilan

Vous nous avez fait part de votre satisfaction sur la qualité de l'accueil que nous vous avons réservé et notamment :

- Sur l'amabilité et la courtoisie
- Sur l'écoute et l'orientation
- Le traitement des demandes

Merci à vous !

| Fiches « Votre avis nous intéresse ! » | Nombre de fiches reçues | Taux |
|--|-------------------------|------|
| Félicitations | 29 | 100% |
| Réclamations | 0 | 0 |
| Suggestions | 0 | 0 |