



HAUT-COMMISSARIAT
DE LA RÉPUBLIQUE
EN NOUVELLE-CALÉDONIE

Liberté
Égalité
Fraternité

INDICATEURS DE LA DEMARCHE QUALITE



Au 1er trimestre 2022, ce sont 3 629 usagers reçus

Indicateurs	Objectif fixé	1 ^{er} trimestre 2022	Indice de qualité
Pourcentage de courriers répondus dans un délai maximum de 10 jours ouvrés	≥ 90 %		
Pourcentage de courriels répondus dans un délai maximum de 5 jours ouvrés	≥ 100 %	86 %	
Pourcentage de suggestions/réclamations traitées dans un délai maximum de 15 jours ouvrés	≥ 100 %	80 %	
Taux d'appels perdus (*)	≤ 10%	6.54 %	
Taux d'appels pris en charge en moins de 5 sonneries	≥ 85 %	96.42 %	

(*) Sur les numéros « Accueil du public »