



HAUT-COMMISSARIAT  
DE LA RÉPUBLIQUE  
EN NOUVELLE-CALÉDONIE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

## INDICATEURS DE LA DEMARCHE QUALITE



**Au 3e trimestre 2022, ce sont 3 964 usagers reçus**

Indicateurs	Objectif fixé	3° 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 %	99.39 %	
Pourcentage de suggestions/réclamations traitées dans un délai maximum de 15 jours ouvrés	≥ 100 %	-	
Taux d'appels perdus (*)	≤ 10%	5.01 %	
Taux d'appels pris en charge en moins de 5 sonneries	≥ 85 %	97.29 %	