



HAUT-COMMISSARIAT
DE LA RÉPUBLIQUE
EN NOUVELLE-CALÉDONIE

Liberté
Égalité
Fraternité

INDICATEURS DE LA DEMARCHE QUALITE



Au 2e trimestre 2023, ce sont 3 043 usagers reçus

Indicateurs	Objectif fixé	1 ^{er} trimestre 2023	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 %	89.66 %	
Pourcentage de suggestions/réclamations traitées dans un délai maximum de 15 jours ouvrés	≥ 100 %	-	
Taux d'appels perdus (*)	≤ 10%	7.05 %	
Taux d'appels pris en charge en moins de 5 sonneries	≥ 85 %	85.61 %	

(*) Sur les numéros « Accueil du public »