



HAUT-COMMISSARIAT
DE LA RÉPUBLIQUE
EN NOUVELLE-CALÉDONIE

Liberté
Égalité
Fraternité

INDICATEURS DE LA DEMARCHE QUALITE



Au 2e trimestre 2022, ce sont 3 787 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 %	92,31 %	
Pourcentage de courriels répondus dans un délai maximum de 5 jours ouvrés	≥ 100 %	97,50 %	
Pourcentage de suggestions/réclamations traitées dans un délai maximum de 15 jours ouvrés	≥ 100 %	90,63 %	
Taux d'appels perdus (*)	≤ 10%	5.54 %	
Taux d'appels pris en charge en moins de 5 sonneries	≥ 85 %	96.93 %	

(*)Sur les numéros « Accueil du public »