



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 <sup>er</sup> 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 »