



## Notre engagement

# UNE RÉPONSE À TOUTE SUGGESTION-RÉCLAMATION

D'après le référentiel Qualivilles, **100% des réclamations** identifiées doivent donner lieu à un **accusé de réception sous 10 jours ouvrés** et à une **réponse définitive sous 30 jours ouvrés**.

### Taux de prise en compte des réclamations sous 10 jours en 2022

MOYENNE JANVIER-DÉCEMBRE

**100%**

### Taux de réponse définitive aux réclamations sous 30 jours en 2022

MOYENNE JANVIER-DÉCEMBRE

**67%**

*Certains dossiers complexes nécessitent  
un délai de traitement supérieur*

### Délai de réponse définitive aux réclamations en 2022

MOYENNE JANVIER-DÉCEMBRE

**27  
JOURS**

