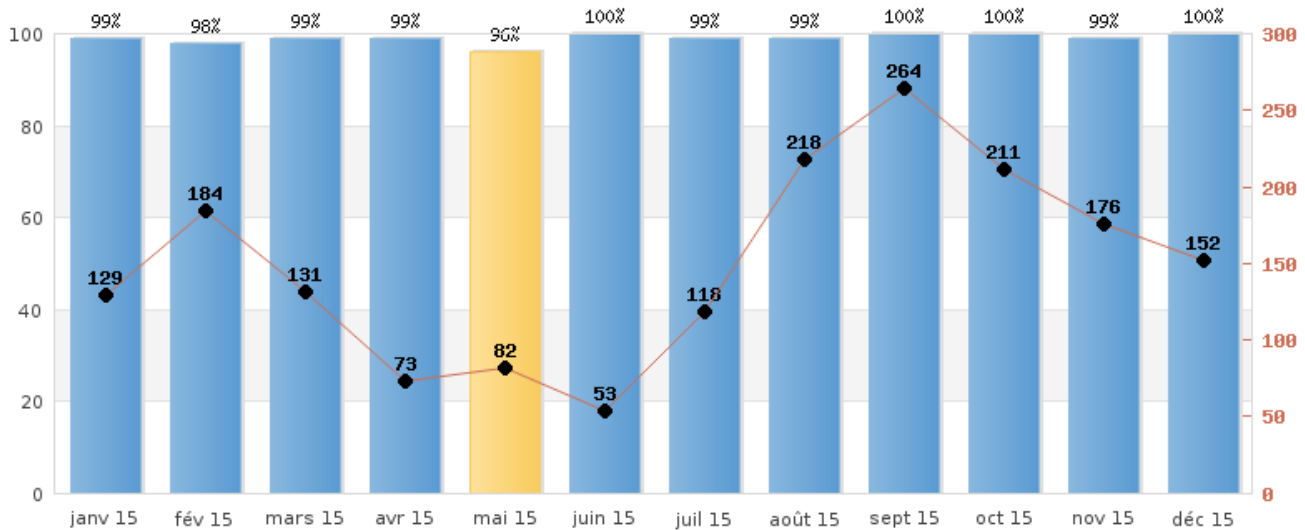
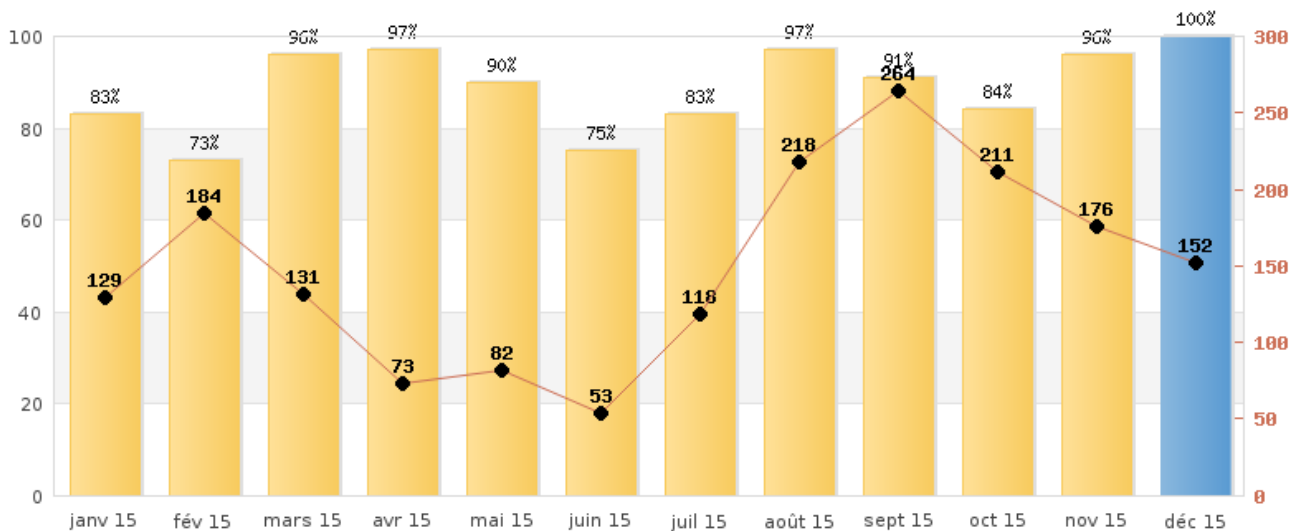


1789 personnes ont reçu une réponse personnalisée de l'équipe accueil de l'Agence en 2015

Indicateur 1 : Réponse accusant réception de la demande dans les 5 jours



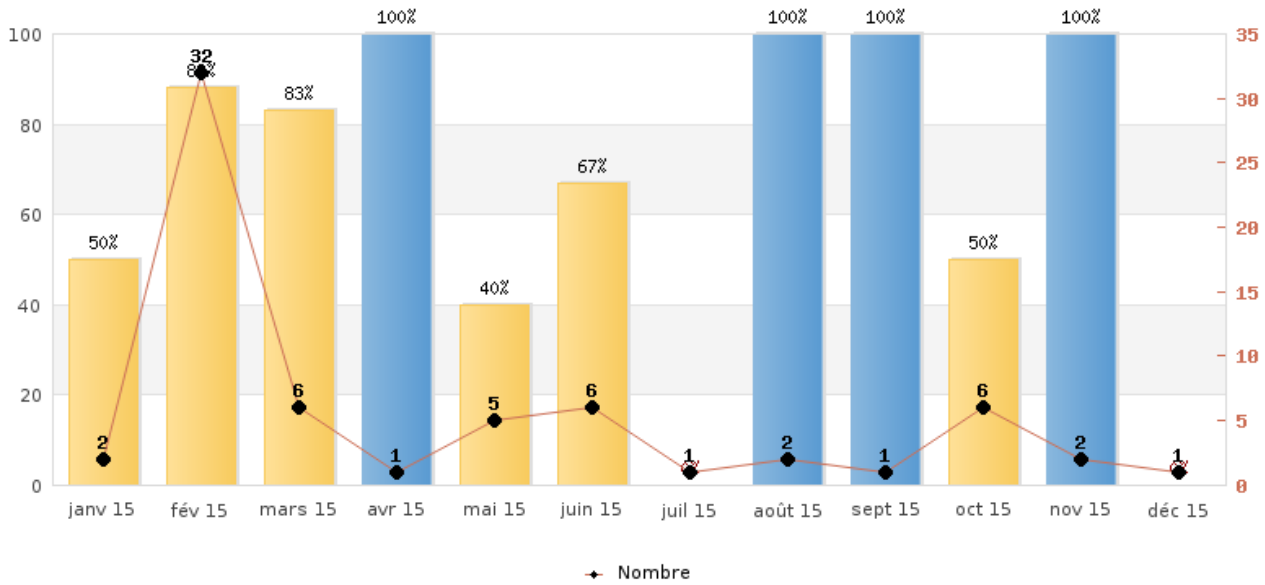
Indicateur 1bis : Réponse approfondie dans les 15 jours ouvrés suivant l'accusé de réception



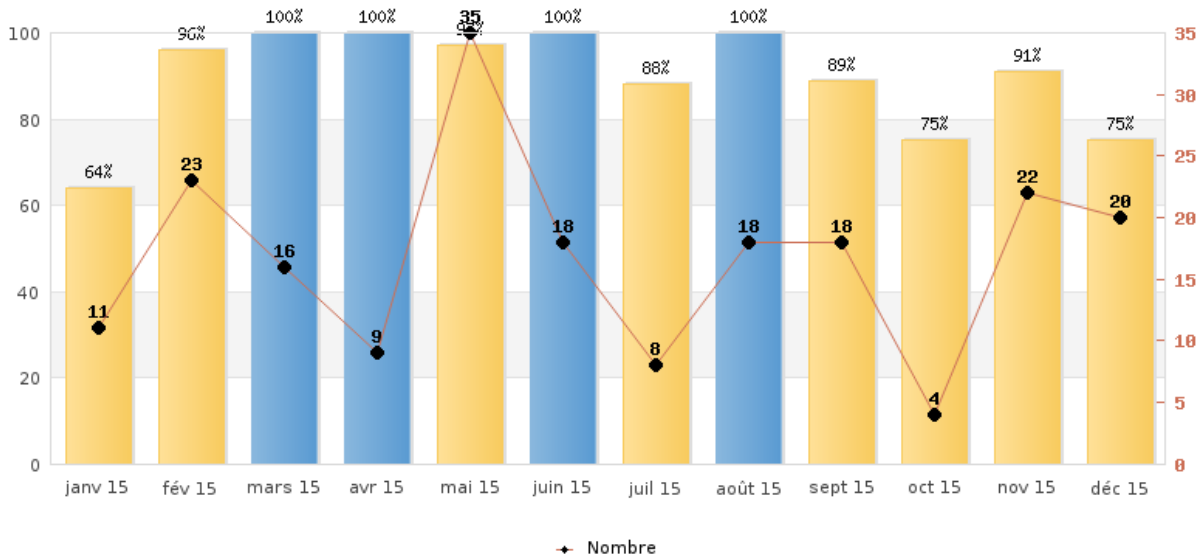
→ Nombre



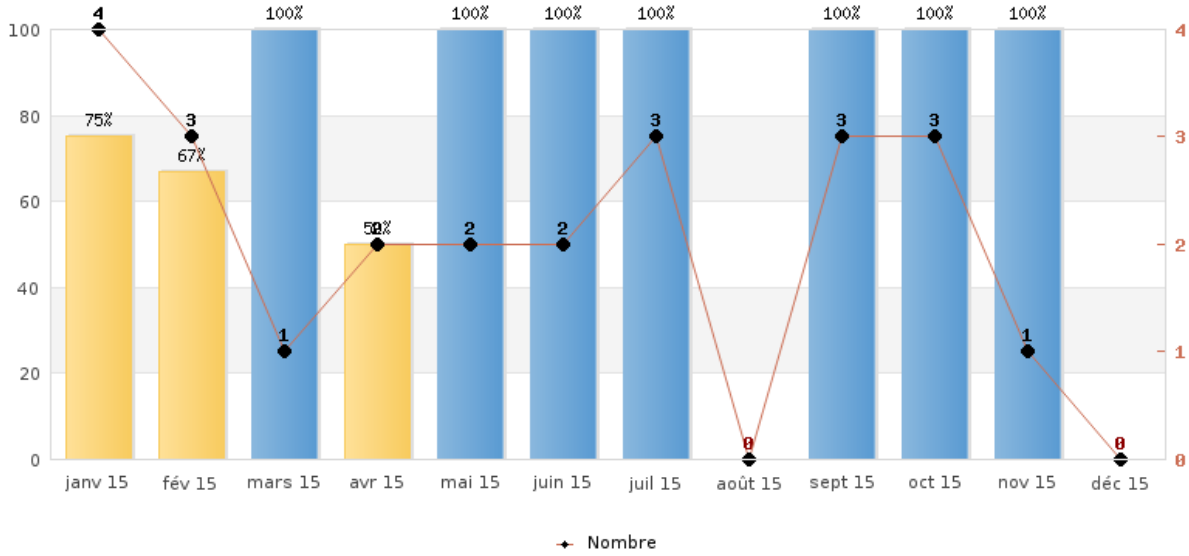
Indicateur 2 : Transmission de la feuille de route dans les 7 jours



Indicateur 3 : Un entretien (tél., mail ou RV) par trimestre entre le référent et le HP



Indicateur 5 : Un entretien annuel post-installation pendant 3 ans réalisé par le référent



2015 - Nombre et traitements des réclamations

■ Réponse OK : faite dans les 8 jours    ■ Réponse NON OK faite après les 8 jours

