

# SYNTHESE DES RECLAMATIONS DES CLIENTS

## REGROUPEMENT TOTAL DES PARCS - ANNEE 2010

### INSATISFACTIONS

### SINISTRES

MOIS	INSATISFACTIONS							Sous Total	SINISTRES							Sous Total	TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7		1	2	3	4	5	6	7		
Janvier					9		18	27	3			1		1	2	7	34
Février			3				10	13	4							4	17
Mars					16		8	24	2					2		4	28
Avril					6		20	26						3		3	29
Mai					6		13	19			3			2	2	7	26
Juin			1		16		14	31			2			1	3	6	37
Juillet					9		8	17	1		2	1			3	7	24
Août					8		4	12							2	2	14
Septembre					8		8	16	2		1		1		1	5	21
Octobre					16		12	28	6				2	1	2	11	39
Novembre					10		11	21	6		2	2		1	2	13	34
Décembre			1		9		15	25	1		1				2	4	29
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>113</b>	<b>0</b>	<b>141</b>	<b>259</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>24</b>	<b>73</b>	<b>332</b>

### LEGENDE

INSATISFACTIONS	
Code	
1	Qualité d'ambiance
2	Qualité personnel BPA
3	Fonctionnement équits
4	Signalétique
5	Pb sur CB et Péage caisses
6	Pb sur facture abonnés
7	Divers (tarifs, accès surfaces, etc)

SINISTRES	
Code	
1	Effractions, vandalisme, vol intérieur
2	Vol véhicule
3	Retombée barrière, porte garage et PCF
4	Nuisances diverses chantiers
5	Infiltrations plafonds-Pb peinture glissante
6	Chutes piétons ( huile, peinture glissante)
7	Divers

# HISTOGRAMME PAR NATURE DE RECLAMATION

