

SYNTHESE DES RECLAMATIONS DES CLIENTS

ANNEE 2004

INSATISFACTIONS

SINISTRES

MOIS	1	2	3	4	5	6	7	Sous Total	1	2	3	4	5	6	7	Sous Total	TOTAL
Janvier	0	1	2	0	11	2	6	22	8	0	2	0	2	0	2	14	36
Février	0	0	0	0	6	0	4	10	2	0	2	0	0	0	0	4	14
Mars	0	1	1	0	4	1	7	14	9	0	0	0	0	2	3	14	28
Avril	0	0	2	0	4	0	6	12	0	0	0	0	1	1	8	10	22
Mai	0	0	0	0	10	0	24	34	7	0	1	0	0	1	0	9	43
Juin	1	0	2	0	19	0	56	78	2	0	1	0	0	0	2	5	83
Juillet	0	0	1	0	23	2	32	58	5	0	0	0	0	1	3	9	67
Août	0	0	0	0	10	0	12	22	4	0	1	0	0	0	2	7	29
Septembre	1	0	1	0	16	1	5	24	7	1	2	0	0	0	3	13	37
Octobre	0	0	1	0	8	0	5	14	3	0	2	1	0	2	2	10	24
Novembre	0	0	0	0	16	0	10	26	1	0	1	0	0	3	1	6	32
Décembre	0	0	0	0	13	0	8	21	6	0	0	0	0	3	1	10	31
TOTAL	2	2	10	0	140	6	175	335	54	1	12	1	3	13	27	111	446

LEGENDE

INSATISFACTIONS	
Code	
1	Qualité d'ambiance
2	Qualité personnel BPA
3	Fonctionnement équips
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

