

## SYNTHESE DES RECLAMATIONS DES CLIENTS

ANNEE 2005

### INSATISFACTIONS

### SINISTRES

MOIS	1	2	3	4	5	6	7	Sous Total	1	2	3	4	5	6	7	Sous Total	TOTAL
Janvier	0	0	2	0	15	0	6	23	2	0	0	0	0	1	0	3	26
Février	0	0	1	0	16	1	8	26	4	0	0	0	1	2	0	7	33
Mars	0	0	0	0	16	1	10	27	2	0	0	0	0	0	0	2	29
Avril	0	0	0	0	40	0	13	53	2	1	0	0	0	0	2	5	58
Mai	0	0	0	0	11	0	4	15	6	0	2	0	0	4	0	12	27
Juin	0	1	0	0	9	0	7	17	7	0	3	0	0	4	1	15	32
Juillet	0	0	0	0	11	0	3	14	3	0	1	0	0	2	0	6	20
Août	0	0	2	0	15	0	4	21	6	0	2	0	0	1	0	9	30
Septembre	0	0	1	0	19	1	6	27	5	0	0	1	0	2	0	8	35
Octobre	1	0	0	0	14	0	6	21	10	0	0	1	0	0	0	11	32
Novembre	0	0	1	0	16	0	3	20	2	0	0	0	0	1	1	4	24
Décembre	0	0	0	0	14	0	3	17	2	0	0	0	0	0	6	8	25
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>196</b>	<b>3</b>	<b>73</b>	<b>281</b>	<b>51</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>90</b>	<b>371</b>

### LEGENDE

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

