

Indicateurs Benchmarking :

		2008	2009	2010	2011	2012	2013
FT 425	Satisfaction globale	92 %	92 %	92 %	95 %	100 %	99,7 %
FT 421	Plages horaires	94 %	94 %	95,4 %	95,9 %	98,6 %	99,6 %
FT 422	Temps d'attente	99,4 %	99,4 %	98,9 %	99,2 %	99,9 %	99,9 %
FT 423	Efficacité et clarté	99,4 %	99,4 %	100 %	98,8 %	100 %	100 %
FT 424	Amabilité, écoute attentive	98,8 %	98,8 %	100 %	99,6 %	100 %	100 %

Descriptif des visiteurs :

- statut : près de 2/3 des clients reçus durant l'étude sont des militaires ou anciens militaires.
- fréquence : 88,2% des personnes accueillies sont des visiteurs occasionnels (moins de 1 fois par mois).
- horaire des visites : 58,3% des visites se font le matin.
- motifs du contact :

