

**INDICE DE PERFORMANCE  
RAPIDITÉ DE RÉPONSE AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES  
2001-2002  
RÉSULTATS AU 30 SEPTEMBRE 2002**

	<i>Appels reçus</i>	<i>% Répondu</i>	<i>Temps moyen d'attente (secondes)</i>	<i>% Politique (30 sec)</i>
<b>Octobre</b>	5 015	100%	20,45	77,00%
<b>Novembre</b>	4 509	100%	19,82	83,00%
<b>Décembre</b>	3 968	100%	20,17	87,00%
<b>Janvier</b>	4 287	100%	20,53	85,00%
<b>Février</b>	3 718	100%	20,12	86,00%
<b>Mars</b>	3 525	100%	20,00	89,00%
<b>Avril</b>	4 140	100%	18,26	95,00%
<b>Mai</b>	3 695	100%	18,13	96,00%
<b>Juin</b>	3 212	100%	18,13	96,00%
<b>Juillet</b>	3 615	100%	17,78	97,00%
<b>Août</b>	3 622	100%	18,30	97,00%
<b>Septembre</b>	3 821	100%	17,89	97,00%
<b>TOTAL</b>	<b>47 127</b>	<b>100%</b>	<b>19,13</b>	<b>90,42%</b>