



**Les mesures d'hygiène ont impacté les modalités et les capacités d'accueil durant l'année 2021.**

**Synthèse :**

- 2 réclamations ont été reçues par voie postale (14 en 2020),
- Le taux de réponse dans les délais est de 50 % (100 % en 2020),
- Le délai moyen de réponse est de 16 jours (50 % en 2020).

Seul le service de l'accueil général est concerné.

**Action correctrice menée :**

- une formation à l'accueil est organisée au 1<sup>er</sup> trimestre 2022.

