



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Statistique suisse

2006

	hommes	femmes	total
Contacts			
1.1. Appels téléphoniques des clients	45'737	115'273	161'010
1.2. Appels téléphoniques aux clients	122	124	246
1.3. Entretiens avec les clients dans le poste	736	600	1'336
1.4. Entretiens avec les clients en dehors du poste	218	205	423
1.5. Lettres de clients	94	97	191
1.6. Lettres aux clients	188	117	305
1.7. Conseil par courriel	962	1'636	2'598
1.8. Chat	342	688	1'030
Total	48'399	118'740	167'139
2.1. appels muet			22'387
2.2. appels farce et abus			43'726
Total contacts			233'252
3. appels erreur			12'568
Age des appelants			
4.1. Jusqu'à 20 ans environ	3'395	4'213	7'608
4.2. de 20 à 60 ans	36'530	83'878	120'408
4.3. plus de 60 ans	7'918	31'205	39'123
Total	47'843	119'296	167'139
Collaborateurs			
5.1. Employés	14	31	45
5.2. Bénévoles	109	531	640
Total	123	562	685
postes rétribués (en %)			25.15