

## INDICATEURS SERVICES PUBLICS +

### CENTRE DU SERVICE NATIONAL ET DE LA JEUNESSE DE **Clermont-Ferrand**

Trimestres	Taux de satisfaction global des usagers Objectif : <b>minimum 85%</b>	Taux de réponse aux courriers dans les délais (10 jours ouvrés) Objectif : <b>100 %</b>	Taux de réponse aux courriels dans les délais (5 jours ouvrés) Objectif : <b>100 %</b>	Taux de satisfaction concernant les horaires d'ouverture de l'accueil au public Objectif : <b>minimum 85%</b>	Taux de formation des nouveaux entrants à l'accueil et aux outils téléphoniques Objectif : <b>100%</b>
2024					
1° trimestre	100%	90%	99%	85%	-
2° trimestre					
3° trimestre					
4° trimestre					

Formulaire version B du 22/05/2023

**NC** : NON CONCERNÉ (pas d'accueil ouvert au public, pas de réclamation reçue, etc.)