

## INDICATEURS SERVICES PUBLICS + CENTRE DU SERVICE NATIONAL ET DE LA JEUNESSE DE LILLE

Trimestres 2024	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 réponse aux réclamations et suggestions dans les délais Objectif: <b>100%</b>
1° trim.	98%	100%	94%	100%
2° trim.				
3° trim.				
4° trim.				

Formulaire version C du 28/06/2023

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