

INDICATEURS SERVICES PUBLICS +

CENTRE DU SERVICE NATIONAL ET DE LA JEUNESSE DE **LYON**

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