

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

| Trimestres<br><b>2025</b> | Taux de satisfaction<br>global des usagers<br><br>Objectif: minimum 85% | Taux de réponse<br>aux courriers<br>dans les délais<br>(10 jours ouvrés)<br>Objectif: 100% | Taux de réponse<br>aux courriels<br>dans les délais<br>(5 jours ouvrés)<br>Objectif: 100% | Taux de réponse<br>aux réclamations et<br>suggestions<br>dans les délais<br>Objectif: 100% |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1° trim.                  | 100%                                                                    | 100%                                                                                       | 100%                                                                                      | 100%                                                                                       |
| 2° trim.                  | NC                                                                      | 100%                                                                                       | 100%                                                                                      | NC                                                                                         |
| 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.)