

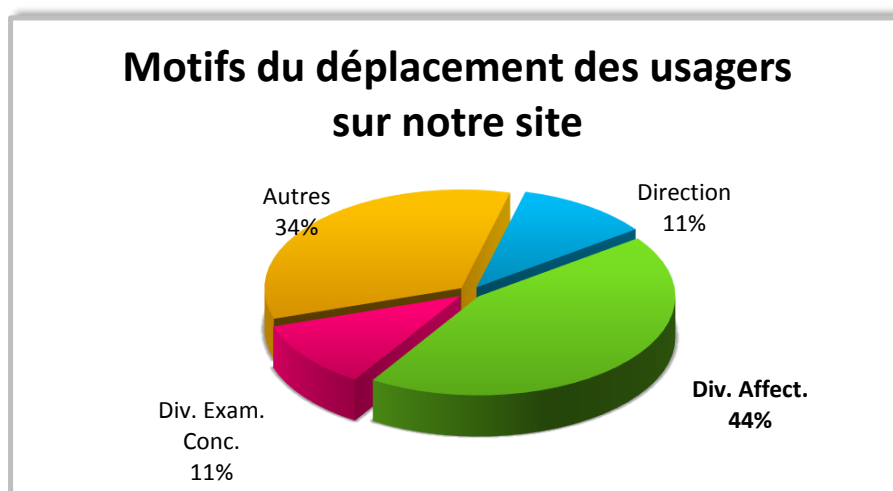
**D.S.D.E.N.
DE MEURTHE-ET-MOSELLE**

ENQUETE DE SATISFACTION
réalisée en juin et décembre 2016

Enquête 2018 en cours sur la page d'accueil de notre site internet

1. MOTIFS DU DEPLACEMENT DES USAGERS

Division de l'affectation	44%
Division des Examens et Concours	11%
Direction	11%
Autre	34%



ANALYSE DES ENGAGEMENTS DU REFERENTIEL MARIANNE

- typologie des usagers** : parents/élèves : **54%** Autres : **10%**
enseignants : **6%** Examens **10%**
- informations sur **les conditions d'accès trouvées sur INTERNET** **98%**
- informations sur **les conditions d'accès faciles à trouver** **93%**
- les horaires d'ouverture sont adaptés** **90%**
- orientation de l'utilisateur vers le bon service** par l'agent d'accueil **88%**
- le temps d'attente pour entrer en contact avec l'interlocuteur a été
<10 mn **80%** 10 à 20 mn **20%** plus de 20 minutes **0%**
- les espaces d'accueil** et d'attente sont agréables **95%**
- l'accueil courtois** et aide adaptée pour accomplir les démarches **85%**
- typologie de mode de contact** avec la DSDEN de Meurthe-et-Moselle
durant les 6 derniers mois

TELEPHONE	59%	COURRIEL	26%	COURRIER	15%
-----------	------------	----------	------------	----------	------------