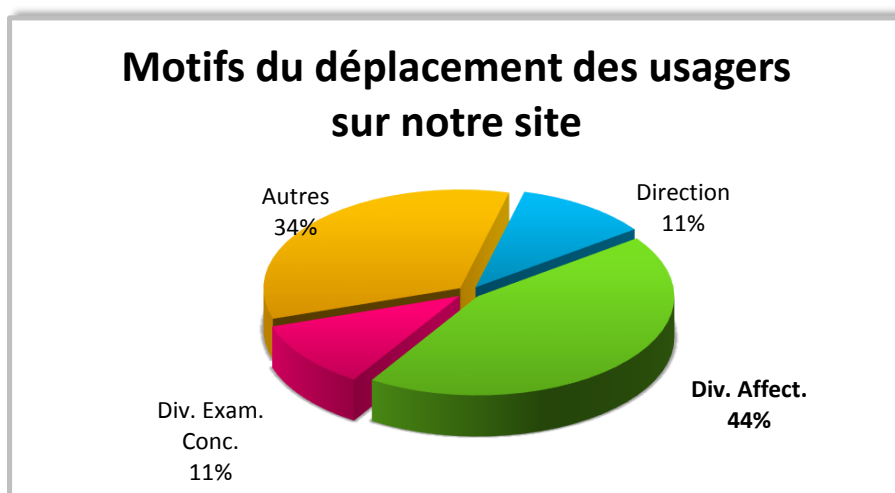


1. MOTIFS DU DEPLACEMENT DES USAGERS

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%
-----------	------------	----------	------------	----------	------------