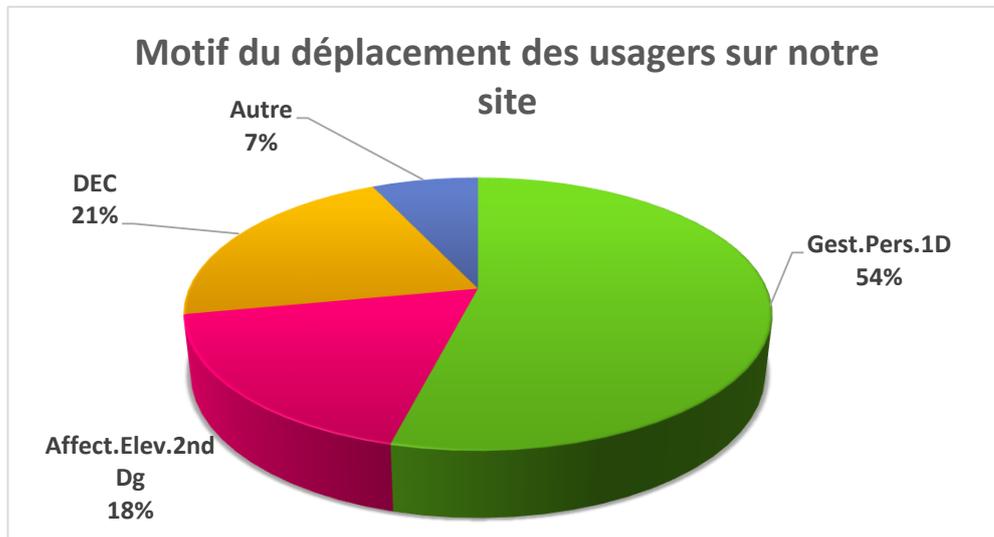


1. MOTIFS DU DEPLACEMENT DES USAGERS

Gestion des personnels enseign. 1D	54%
Affectation d'un élève	18%
Diviison des Examens et Concours	21%
Direction	0%
Autre	7%



ANALYSE DES ENGAGEMENTS DU REFERENTIEL MARIANNE

2. **typologie des usagers** : parents/élèves : **21%** Elèves : **7 %**
pers. enseignants : **47%** Pers. Administratif : **21%** Autres : **4 %**
3. **Pour quel motif** : Information : **43%** Instruction d'un dossier : **43%**
Réclamation : **7%** Autre : **7%**
4. Informations ou documents obtenus dans les services **100%** de satisfaction
5. Informations sur les conditions d'accès à la DSDEN **80%** de satisfaction
6. Les horaires d'ouverture sont adaptés **90%** de satisfaction
7. L'accueil courtois et aide adaptée pour accomplir les démarches **96%** de satisfaction
8. Le temps d'attente pour entrer en contact avec l'interlocuteur a été < 10mn **100%** de satisfaction
9. La signalitique permet-elle de s'orienter correctement dans les locaux **89%** de satisfaction
10. Réponses aux courriers, courriels et téléphone conforme au référentiel Marianne :
- | | | | | | |
|-------------------------|------------|---------------------|------------|------------------------|------------|
| TELEPHONE | 80% | COURRIELS | 89% | COURRIERS | 80% |
| réponses en 5 sonneries | | réponses en 5 jours | | réponses en 2 semaines | |