

## Centre du Service National de LILLE : vos appréciations, nos résultats.

2021	Taux de satisfaction globale des usagers qui nous contactent par <b>courriel</b>	Taux de satisfaction des usagers concernant nos horaires d' <b>accueil téléphonique</b>	Taux de réponse aux <b>courriers</b> dans les délais (10 jours ouvrés)	Taux de réponse aux <b>courriels</b> dans les délais (5 jours ouvrés)	Taux de réponse aux <b>réclamations</b> dans délais
janvier	89,60%	70,52%	100,00%	100,00%	pas de réclamation
février	92,98%	80,12%	100,00%	100,00%	pas de réclamation
mars	91,46%	36,30%	90,20%	88,91%	pas de réclamation
avril	92,52%	69,29%	100,00%	100,00%	pas de réclamation
mai	95,73%	98,29%	100,00%	100,00%	pas de réclamation
juin	90,21%	87,41%	100,00%	100,00%	pas de réclamation
juillet	96,15%	92,31%	100,00%	100,00%	pas de réclamation
août	91,30%	75,65%	100,00%	100,00%	pas de réclamation
septembre	94,00%	72,00%	88,00%	100,00%	pas de réclamation
octobre	86,67%	80,00%	100,00%	100,00%	pas de réclamation
novembre	88,46%	76,92%	100,00%	100,00%	pas de réclamation
décembre	85,71%	91,43%	100,00%	100,00%	pas de réclamation