

**INDICATEURS SERVICES PUBLICS +
CENTRE DU SERVICE NATIONAL ET DE LA JEUNESSE DE MARTINIQUE**

Trimestres	Taux de satisfaction global des usagers Objectif : minimum 85%	Taux de satisfaction concernant les horaires de l'accueil téléphonique Objectif : minimum 85%	Taux de réponse aux courriers dans les délais (10 jours ouvrés) Objectif : 100 %	Taux de réponse aux courriels dans les délais (5 jours ouvrés) Objectif : 100 %	Taux de réponse aux réclamations et suggestions dans les délais Objectif : 100 %	Taux de satisfaction concernant les horaires d'ouverture de l'accueil au public Objectif : minimum 85%
1° trim. 2021	100%	100%	100%	99%	Néant	99%
2° trim. 2021	100%	100%	100%	100%	Néant	100%
3° trim. 2021	98%	99%	100%	100%	Néant	100%
4° trim. 2021	100%	94%	100%	98%	Néant	100%