

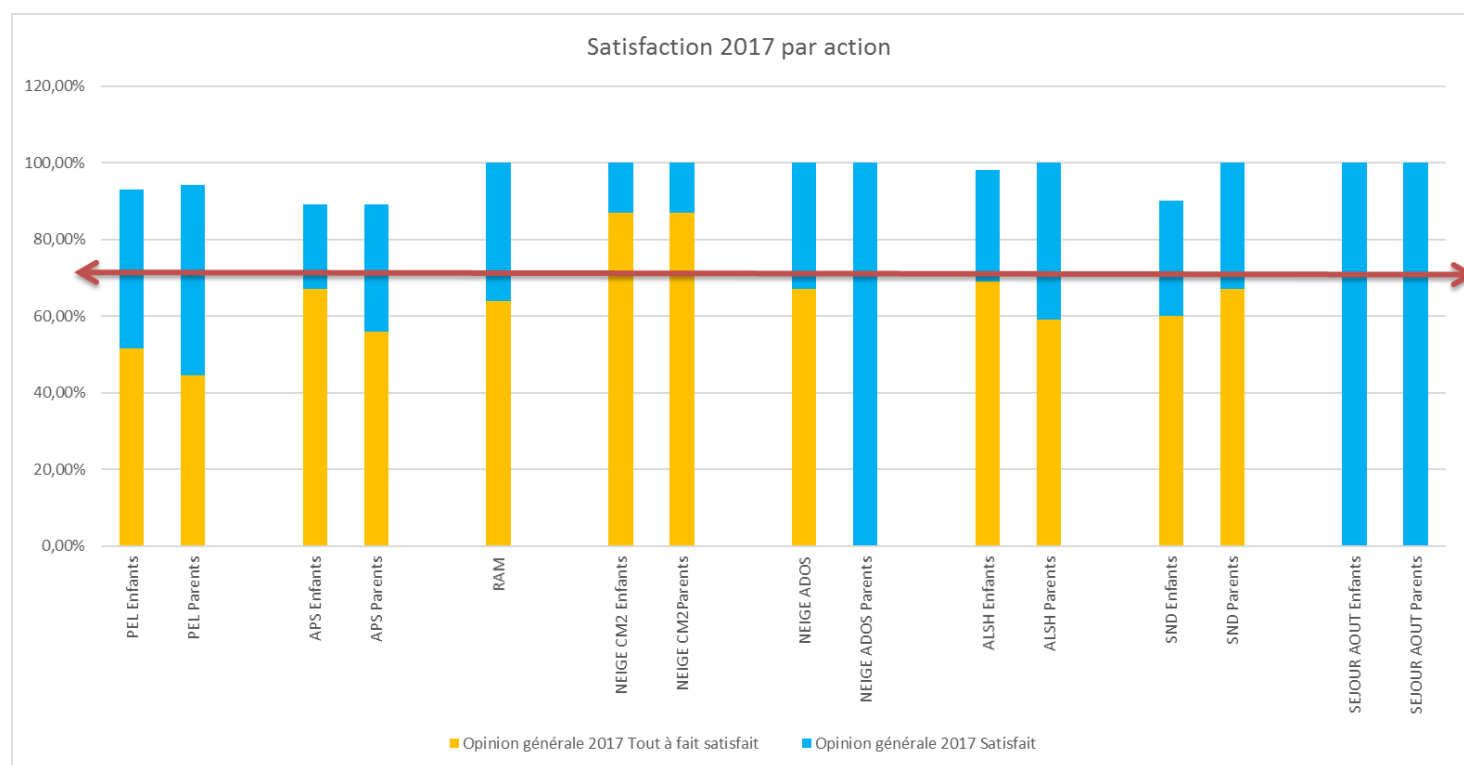


Bilan de satisfaction 2017 Services affaires scolaires – enfance et jeunesse

- les résultats des indicateurs et enquêtes satisfaction :

Les taux de satisfaction ont été évalués pour l'ensemble des prestations. Les enquêtes de satisfaction ont été réalisées à la fin de chaque action. Le retour des questionnaires est variable selon les actions et le mode de diffusion. Les modes de diffusion actifs rencontrent plus de succès. Un test a été réalisé pour une enquête en ligne PEL (google form)

Un plan d'amélioration est à disposition de l'ensemble du service et est alimenté régulièrement par les différents agents du service. Un plan d'actions correctives efficace facilitant le bon fonctionnement du service est immédiatement mis en place.



Les actions évaluées montrent un taux de satisfaction moyen de 91%.

Les autres indicateurs :

Inscription scolaires - Envoi des réponses définitives dans les délais

Année	2018/2019
Nombre total d'inscriptions	72
Nombre de réponse dans les délais	72
Nombre de réponse dans les délais	100%

Engagement : réponse fin mai ou sous 15 jours en dehors de la période d'inscription

Suivi des rendez-vous du RAM

	2017
Nb de rendez-vous	68
Nombre de retard ou Annulation	0
Taux de rendez-vous assurés dans les délais	100%

Engagement : 90%

Taux de réalisation des ateliers PEL

	2017
Nombre de séances prévisionnelles	2924
Nombre de retards ou Annulations	2883
Taux d'ateliers assurés dans les délais	99%