



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

Liberté  
Égalité  
Fraternité

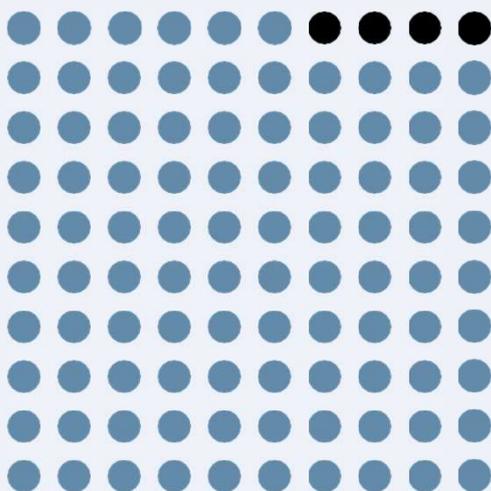
SERVICES  
PUBLICS+

LA TRANSPARENCE SUR LES  
RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

Chiffres mis à jour : mai 2023 | DSDEN de la Marne (51)

Taux de satisfaction des usagers  
(pourcentage des usagers très satisfaits  
et satisfaits) – (1)

96%



Taux de décroché – (2)

80%

Note au baromètre Marianne de la  
qualité de l'accueil et de la relation  
usagers – (3)

8/10

Délai de réponse moyen aux demandes  
réalisées sur les formulaires de contact  
SVE (saisine de l'administration par la  
voie électronique) – (4)

- de 72<sup>h</sup>

Taux de demandes de bourses réalisées  
en ligne pour les élèves scolarisés en  
lycée – (5)

44,07%

Taux de demandes de bourses réalisées  
en ligne pour les élèves scolarisés en  
collège – (5)

40,73%

#### Sources et méthodes

(1) – 96% de nos usagers sont très satisfaits ou satisfaits, sur 26 répondants via une application pour donner son avis en quelques clics avec un système de smileys, du 14 décembre 2022 au 28 février 2023;  
- une enquête de satisfaction en ligne, accessible toute l'année 2022.

(2) – Taux calculé via un logiciel dédié en octobre 2022, du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00 du lundi au vendredi, sur la ligne du standard.

(3) – Enquêtes mystères réalisées début 2022 par Kantar.

(4) – Suivi manuel des demandes reçues via les formulaires de contact en ligne sur l'année 2022. Moyenne calculée sur l'ensemble des demandes reçues en 2022 via les formulaires de contact de la DSDEN de la Marne.

(5) - Pour l'année 2022. Taux transmis par le ministère.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur <https://www.plus.transformation.gouv.fr/recherche-de-resultats>