



**ACADÉMIE
DE POITIERS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**SERVICES
PUBLICS**



DSDEN DE LA CHARENTE (16)

Direction des services
départementaux de
l'Éducation nationale

Cité administrative du Champ de Mars - Bât. B
Rue Raymond Poincaré
16023 Angoulême



78%

**Taux de décroché
téléphonique**
(pourcentage
des appels décrochés sur le
total des appels entrants de la
période)

Sur les appels entrants au standard du 01/10/2023 au 31/12/2023

**Taux de satisfaction
globale**
Moyenne nationale : 64%

93%



Enquête de satisfaction de mars/avril 2024

Demandes d'attestations de réussite aux examens



98%

**Taux de traitement dans les
délais annoncés**
(délai moyen de 6 jours pour un
délai annoncé de 30 jours)

De janvier à octobre 2024