

Résultats par engagement de votre site*

		2017	2018
E1	Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour de tous les supports.	B	B
E2	Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.	B	B
E3	Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.	A	B
E4	Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous informons de votre délai d'attente et nous veillons à votre confort.	A	A
E5 & 6	Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap et nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté	C	B
E7	Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations (délai de 7j par courriel, 15j par courrier)	D	C
E8	Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.	A	A
E9 & 10	Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services. Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.	D	C
Note de votre site		7,5/10	7,5/10
Note moyenne des sites de votre réseau		7,1/10	7,5/10

Répartition des résultats
 des sites de votre réseau*

	A	B	C	D
⇒	45 %	41 %	14 %	0 %
⇒	38 %	38 %	17 %	7 %
⇒	17 %	45 %	35 %	3 %
⇒	97 %	3 %	0 %	0 %
⇒	24 %	55 %	14 %	7 %
⇒	0 %	31 %	35 %	35 %
⇒	55 %	35 %	10 %	0 %
⇒	28 %	10 %	17 %	45 %

* lecture : Pour l'engagement 1 votre site a obtenu en 2018 le niveau B.
 Et 45% des sites de votre réseau ont obtenu le niveau A pour l'engagement 1

Très satisfaisant
 Plutôt satisfaisant
 Pas vraiment satisfaisant
 Pas du tout satisfaisant