

Résultats par engagement de votre site\*

		2017	2018	2019
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	A
E2	Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.	B	B	A
E3	Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.	A	B	A
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	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	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	A
E8	Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.	A	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	C
<b>Note de votre site</b>		<b>7,5/10</b>	<b>7,5/10</b>	<b>9/10</b>
<b>Note moyenne des sites de votre réseau</b>		<b>7,1/10</b>	<b>7,5/10</b>	<b>8/10</b>

Répartition des résultats des sites de votre réseau\*

	A	B	C	D
E1	66 %	28 %	7 %	0 %
E2	55 %	38 %	7 %	0 %
E3	52 %	38 %	10 %	0 %
E4	97 %	3 %	0 %	0 %
E5 & 6	38 %	45 %	17 %	0 %
E7	0 %	24 %	48 %	28 %
E8	69 %	24 %	7 %	0 %
E9 & 10	24 %	14 %	24 %	38 %

\* lecture : Pour l'engagement 1 votre site a obtenu en 2019 le niveau A.  
 Et 66% 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