

### Résultats par engagement de votre site\*

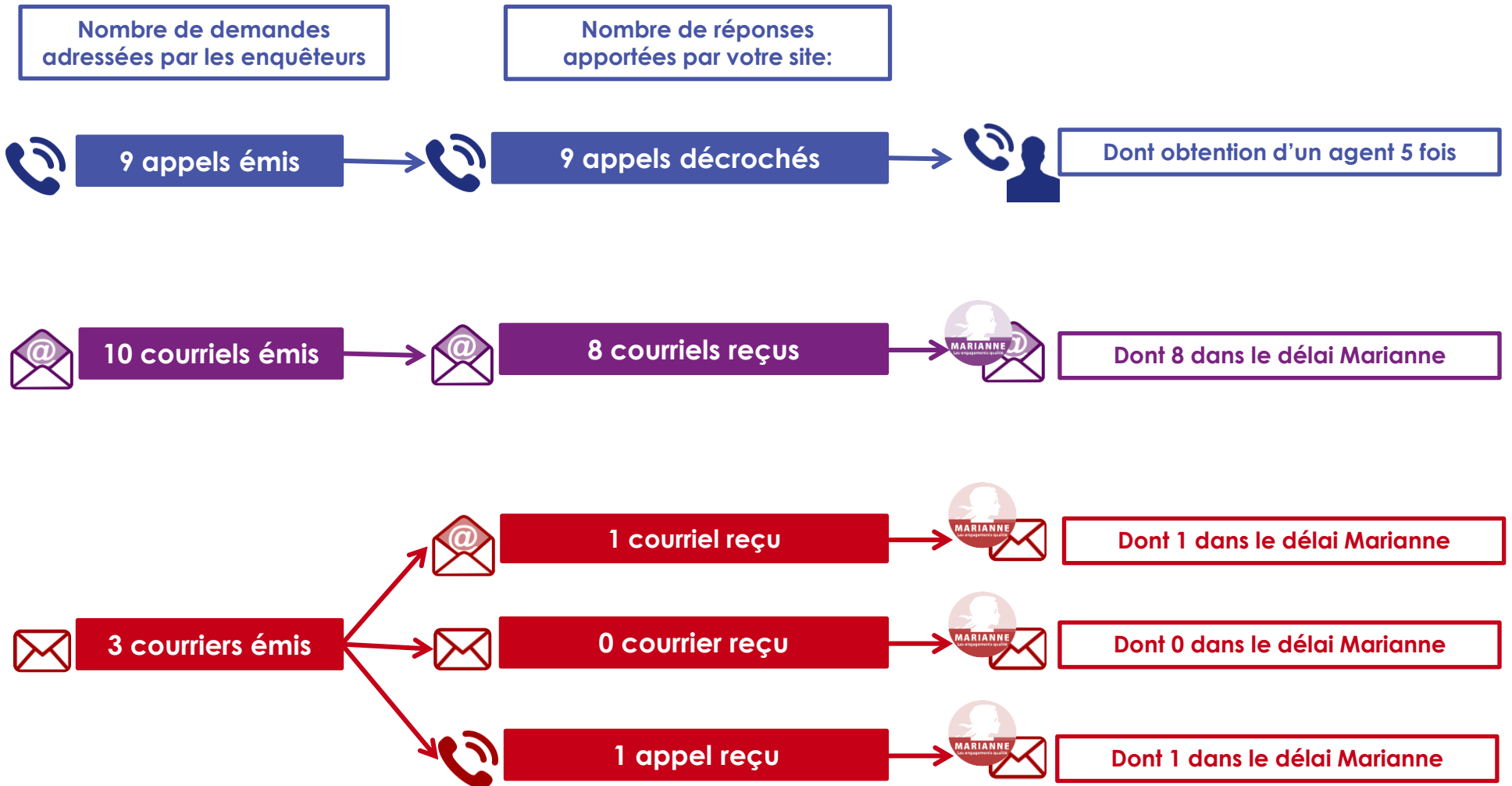
		2017	2018
<b>E1</b>	Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour de tous les supports.	C	B
<b>E2</b>	Nous <b>facilitons l'utilisation de nos services</b> sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.	C	C
<b>E3</b>	Nous vous orientons vers le <b>bon service</b> ou vers la <b>bonne administration</b> et nous <b>vous aidons</b> à réaliser vos démarches.	A	C
<b>E4</b>	Nous vous accueillons avec courtoisie dans le respect mutuel, nous vous <b>informons de votre délai</b> d'attente et nous veillons à votre <b>confort</b> .	A	A
<b>E5 &amp; 6</b>	Nous <b>facilitons l'accès aux démarches</b> pour les personnes en situation de handicap et nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté	C	B
<b>E7</b>	Nous répondons <b>de façon claire et précise</b> à vos demandes et à vos réclamations (délai de 7j par courriel, 15j par courrier)	D	C
<b>E8</b>	Nous répondons <b>à tous vos appels</b> en limitant au maximum votre temps d'attente.	C	C
<b>E9 &amp; 10</b>	Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour <b>améliorer nos services</b> . Nous évaluons régulièrement votre satisfaction et nous communiquons les résultats de ces évaluations.	D	B
<b>Note de votre site</b>		<b>6/10</b>	<b>7/10</b>
<b>Note moyenne des sites de votre réseau</b>		<b>6.2/10</b>	<b>6.5/10</b>

### Répartition des résultats des sites de votre réseau\*

	A	B	C	D
<b>E1</b>	12%	58%	29%	1%
<b>E2</b>	7%	12%	48%	33%
<b>E3</b>	5%	18%	65%	12%
<b>E4</b>	44%	48%	8%	0%
<b>E5 &amp; 6</b>	33%	46%	20%	2%
<b>E7</b>	0%	9%	31%	60%
<b>E8</b>	4%	24%	42%	30%
<b>E9 &amp; 10</b>	13%	24%	20%	43%

\* lecture : Pour l'engagement 1 votre site a obtenu en 2018 le niveau B. Et 12% 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



Consultez vos résultats détaillés en vous connectant à votre compte sur le site [kitmarianne.modernisation.gouv.fr](https://kitmarianne.modernisation.gouv.fr)