

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. | C | B |
| E2 | Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne. | D | D |
| E3 | Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches. | A | C |
| 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 | B | A |
| E7 | Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations (délai de 7j par courriel, 15j par courrier) | C | C |
| E8 | Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente. | D | C |
| 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. | C | B |
| Note de votre site | | 6.5/10 | 7/10 |
| Note moyenne des sites de votre réseau | | 6.2/10 | 6.5/10 |

Répartition des résultats des sites de votre réseau*

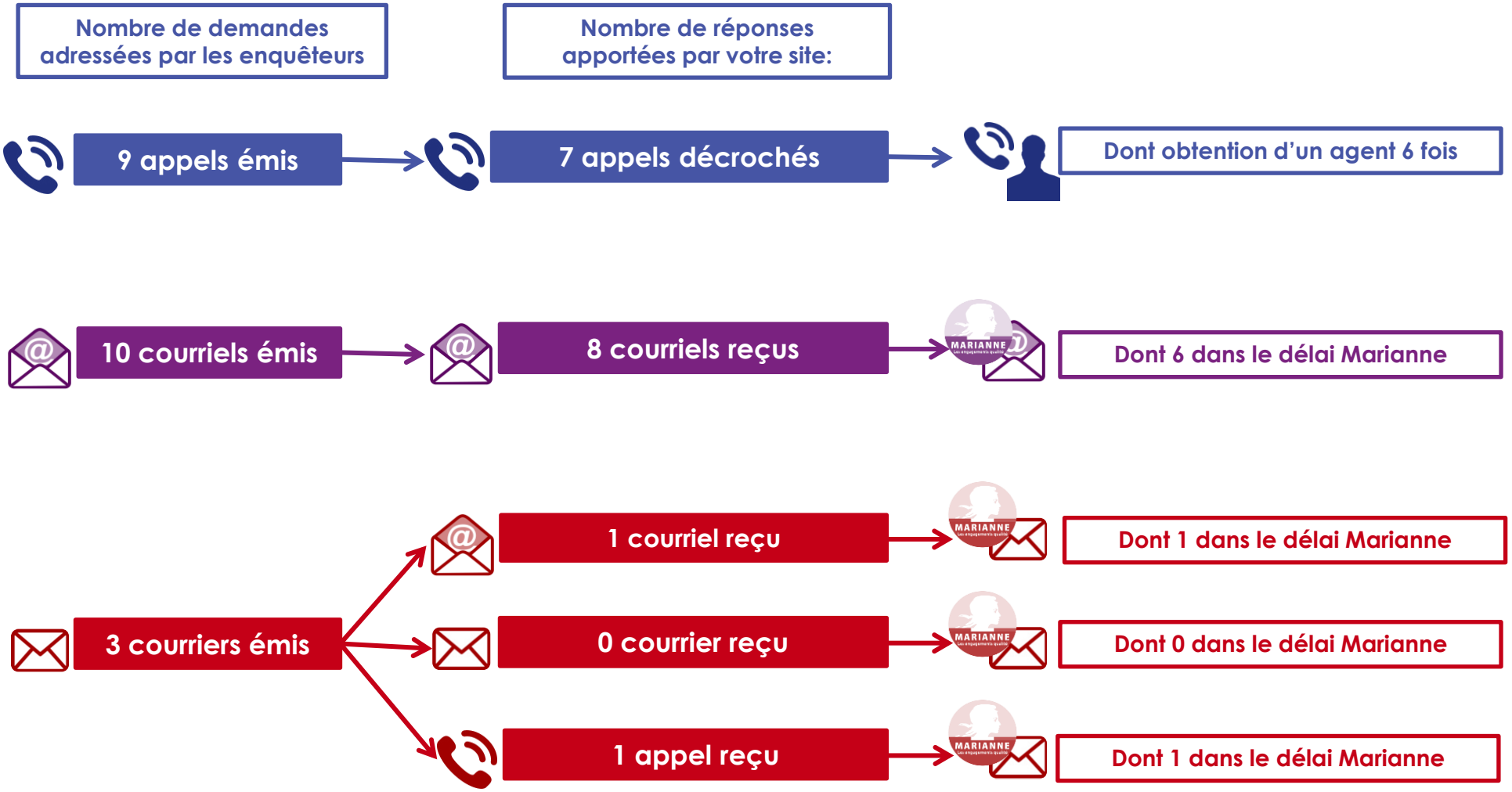
| | A | B | C | D |
|--------------------|-----|-----|-----|-----|
| E1 | 12% | 58% | 29% | 1% |
| E2 | 7% | 12% | 48% | 33% |
| E3 | 5% | 18% | 65% | 12% |
| E4 | 44% | 48% | 8% | 0% |
| E5 & 6 | 33% | 46% | 20% | 2% |
| E7 | 0% | 9% | 31% | 60% |
| E8 | 4% | 24% | 42% | 30% |
| E9 & 10 | 13% | 24%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

DSDEN des Deux-Sèvres

Réseau des DSDEN



Consultez vos résultats détaillés en vous connectant à votre compte sur le site kitmarianne.modernisation.gouv.fr