



### Résultats par engagement de votre site

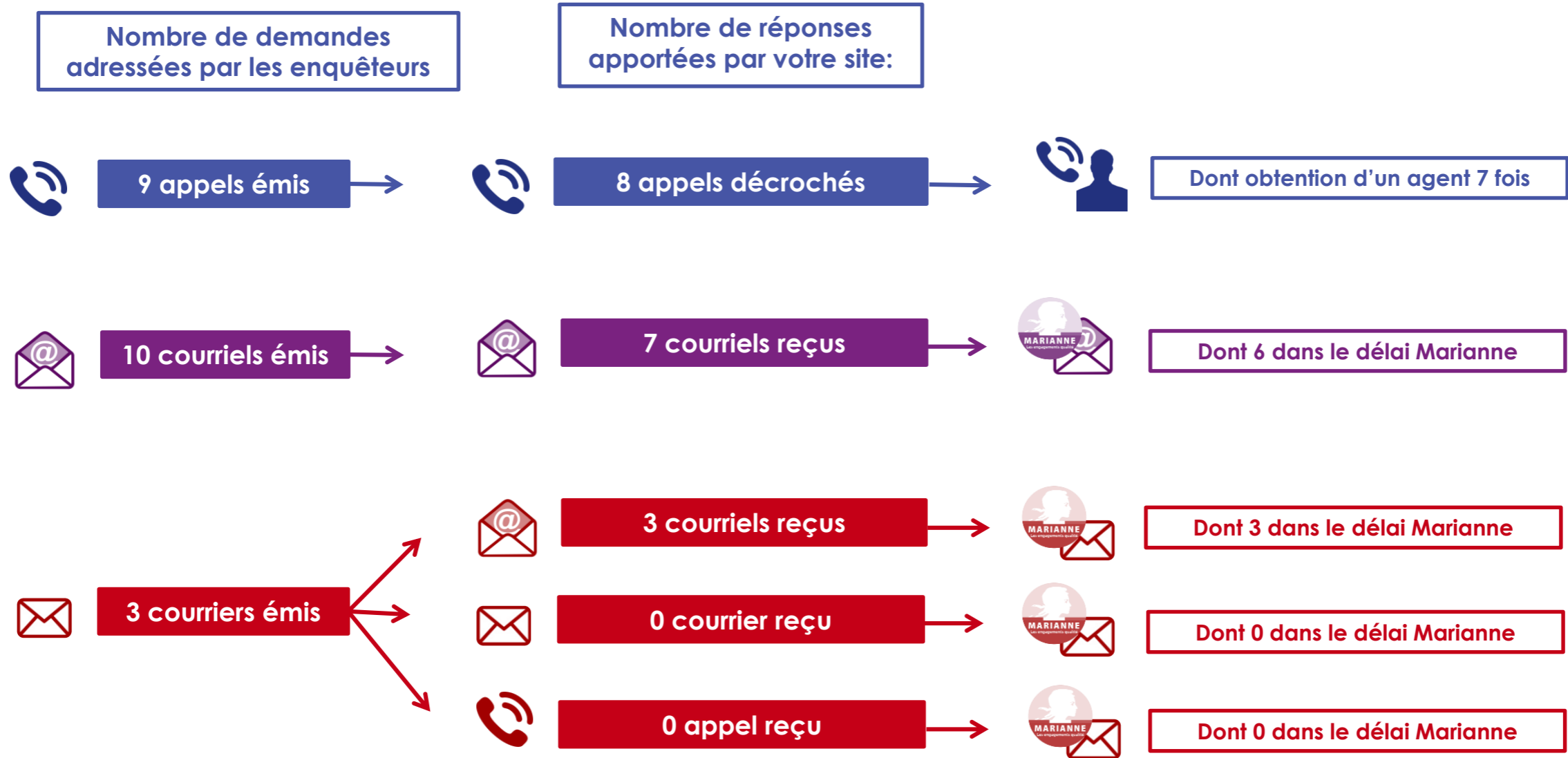
		2017	2018	2019
E1	Nous vous apportons les informations indispensables à la réalisation de vos démarches et nous veillons à leur mise à jour de tous les supports.	C	B	B
E2	Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.	C	C	B
E3	Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.	A	C	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	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	A
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	C
E8	Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.	C	C	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.	D	B	B
<b>Note de votre site</b>		<b>6/10</b>	<b>7/10</b>	<b>7.5/10</b>
<b>Note moyenne des sites de votre réseau</b>		<b>6.2/10</b>	<b>6.5/10</b>	<b>6.9/10</b>

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

	A	B	C	D
E1	38%	52%	10%	0%
E2	16%	21%	46%	17%
E3	12%	21%	53%	14%
E4	49%	46%	6%	0%
E5 & 6	34%	45%	17%	4%
E7	1%	7%	53%	39%
E8	21%	22%	41%	16%
E9 & 10	21%	13%	26%	41%

\* lecture : Pour l'engagement 1 votre site a obtenu en 2019 le niveau B. Et 38% 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)