



Baromètre Marianne de la qualité de l'accueil et de la relation à l'utilisateur dans les services de l'Etat

Rapport détaillé

Direction des services départementaux
du Maine-et-Loire

Edition 2017 – Éducation nationale

Le niveau par engagement

- ✓ Pour chaque engagement un niveau A, B, C, D est attribué
- ✓ Le score maximum par engagement est le score atteint si tous les tests sont réussis pour l'engagement considéré.
- ✓ L'engagement 6 n'est pas évalué en 2017 faute d'un nombre de tests suffisant.

A	de 85 à 100% des tests réussis
B	de 70 à moins de 85% des tests réussis
C	de 50 à moins de 70% des tests réussis
D	Moins de 50% des tests réussis

NOTE GLOBALE

X/10

7/10 = seuil d'exigence de qualité pour respecter les engagements du référentiel

La note globale des sites

- ✓ **La note globale des sites est la moyenne des taux de réussite des engagements, ramenée à 10 et arrondie à la demie unité (si moyenne des taux = 84%, alors note = 8,5).**
- ✓ Les engagements 9 et 10 sont évalués à partir des mêmes tests et ont donc le même score: il est pris en compte une seule fois dans le calcul de la note globale.

Répartition à l'échelle du réseau

- ✓ **Mise en regard des performances de chaque site versus l'ensemble du réseau sur les indicateurs suivants:**
- ✓ Engagements
- ✓ Note globale

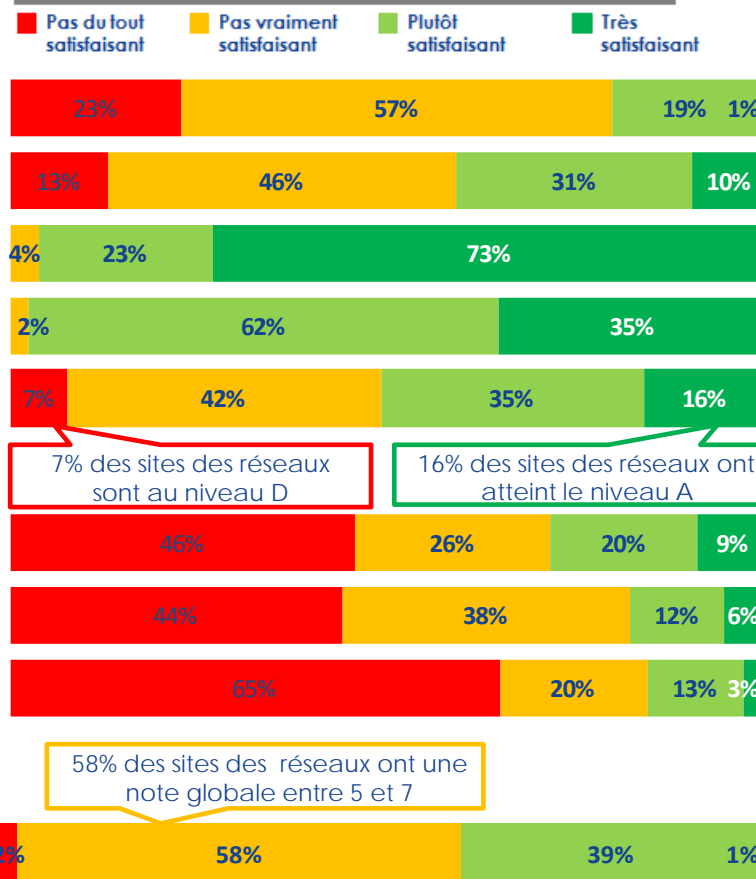
Méthodologie (2/3): répartition par niveau des sites et répartition à l'échelle du réseau

Exemple

Les résultats par engagement

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	▶
E2 : Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.	C	▶
E3 : Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.	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 .	B	▶
E5 : Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap.	B	▶
<i>E6 : L'engagement n'est pas évalué</i>		
E7 : Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations.	D	▶
E8 : Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente.	C	▶
E9/E10 : Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services . / Nous évaluons votre satisfaction et nous communiquons les résultats	D	▶

Répartition sur l'ensemble des réseaux



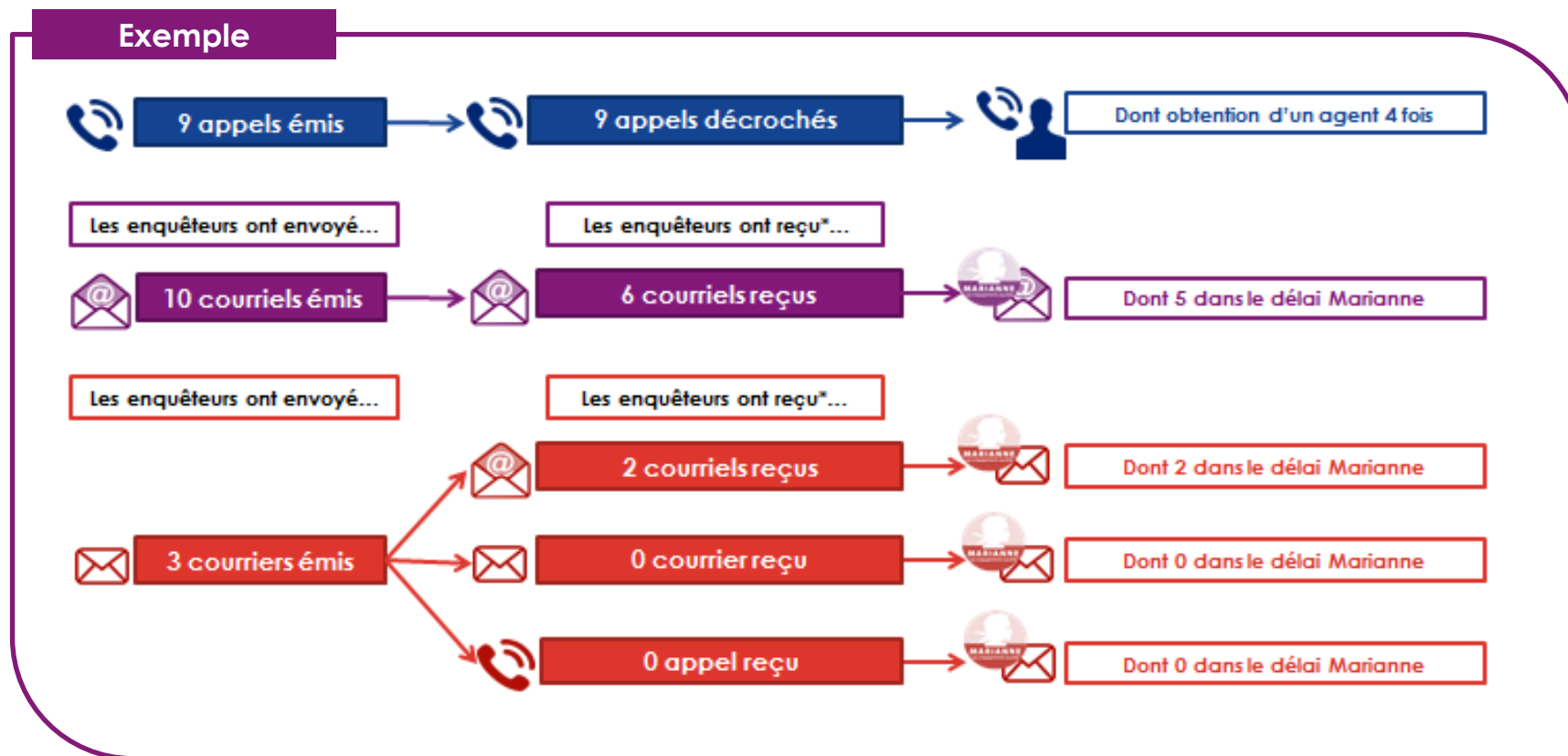
NOTE GLOBALE

6,4/10

Méthodologie (3/3): indicateurs par canal

Sur la base des demandes émises sur les canaux Téléphone, Courriel et Courrier, on évalue le nombre de réponses reçues:

- Sur 9 appels émis, 9 appels ont été décrochés dont 4 par un agent.
- Sur 10 courriels envoyés, 6 courriels ont été reçus dont 5 dans les délais Marianne.
- Sur 3 courriers envoyés, 2 courriels ont été reçus dans les délais Marianne.



*dans un délai de 30 jours après envoi (Fin de la campagne)

Les résultats par engagement

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

E2 : Nous **facilitons l'utilisation de nos services** sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.

C

E3 : Nous vous orientons vers **le bon service** ou **vers la bonne administration** et nous **vous aidons** à réaliser vos démarches.

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

E5 : Nous **facilitons l'accès aux démarches** pour les personnes en situation de handicap.

D

E6 : L'engagement n'est pas évalué

E7 : Nous répondons **de façon claire et précise** à vos demandes et à vos réclamations.

C

E8 : Nous **répondons à tous vos appels** en limitant au maximum votre temps d'attente.

C

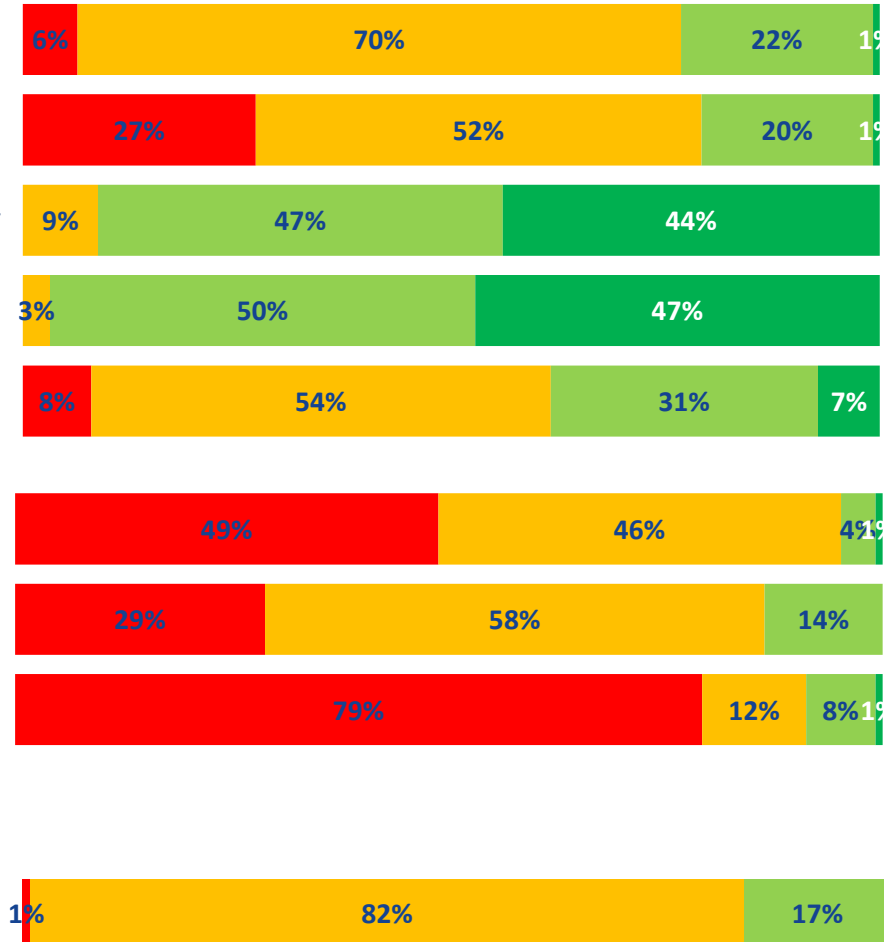
E9/E10 : Nous utilisons vos remarques et vos **suggestions pour améliorer nos services** / Nous évaluons votre satisfaction et nous communiquons les résultats

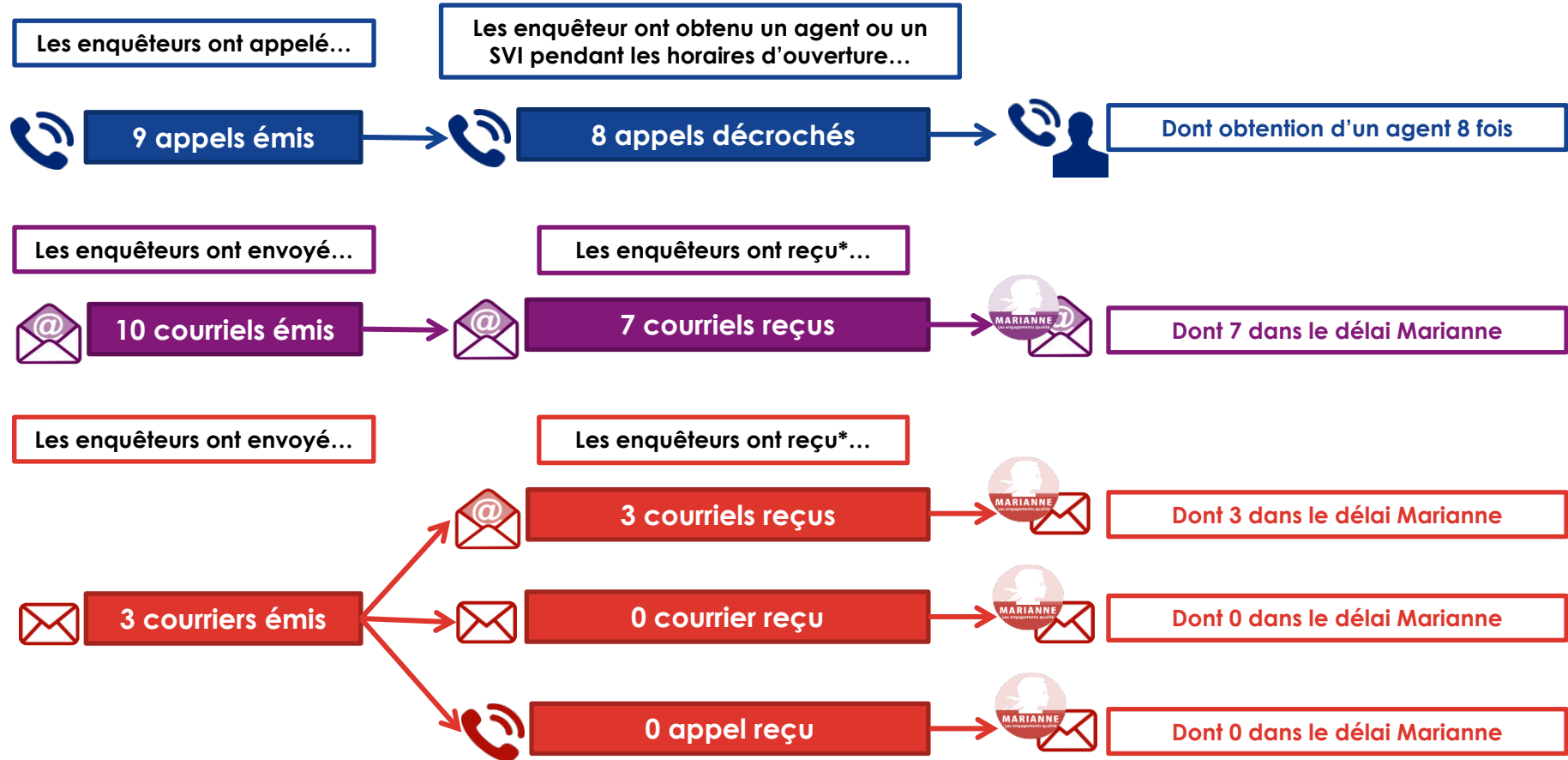
D

NOTE GLOBALE

6.5/10

Répartition à l'échelle du réseau





Pour plus d'informations et de résultats, connectez-vous sur <http://kitmarianne.modernisation.gouv.fr/>. Vous y trouverez :

- Le Guide Méthodologique, détaillant le fonctionnement du baromètre et détaillant les différents tests
- La possibilité d'exporter vos résultats test par test afin de pouvoir nourrir votre plan d'action (résultats disponibles à partir de septembre 2017)