



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

Rapport détaillé
Région académique Hauts-de-
France

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

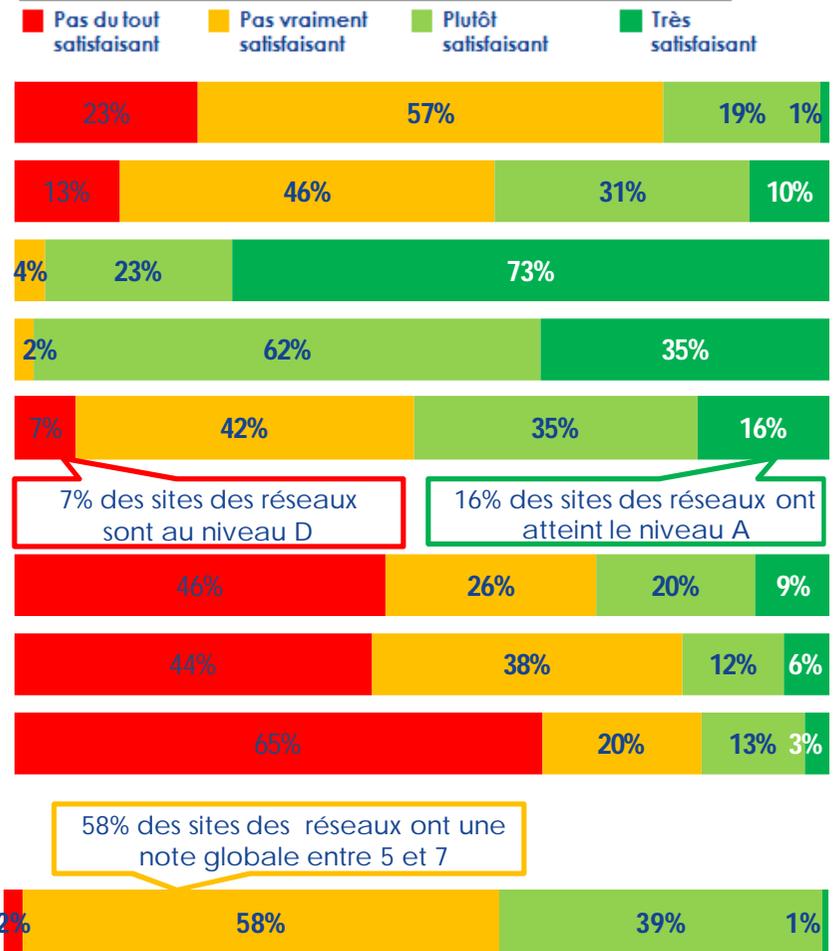
Méthodologie (2/3): répartition par niveau des sites et répartition à l'échelle du réseau

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 |
| E6 : L'engagement n'est pas évalué | |
| 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



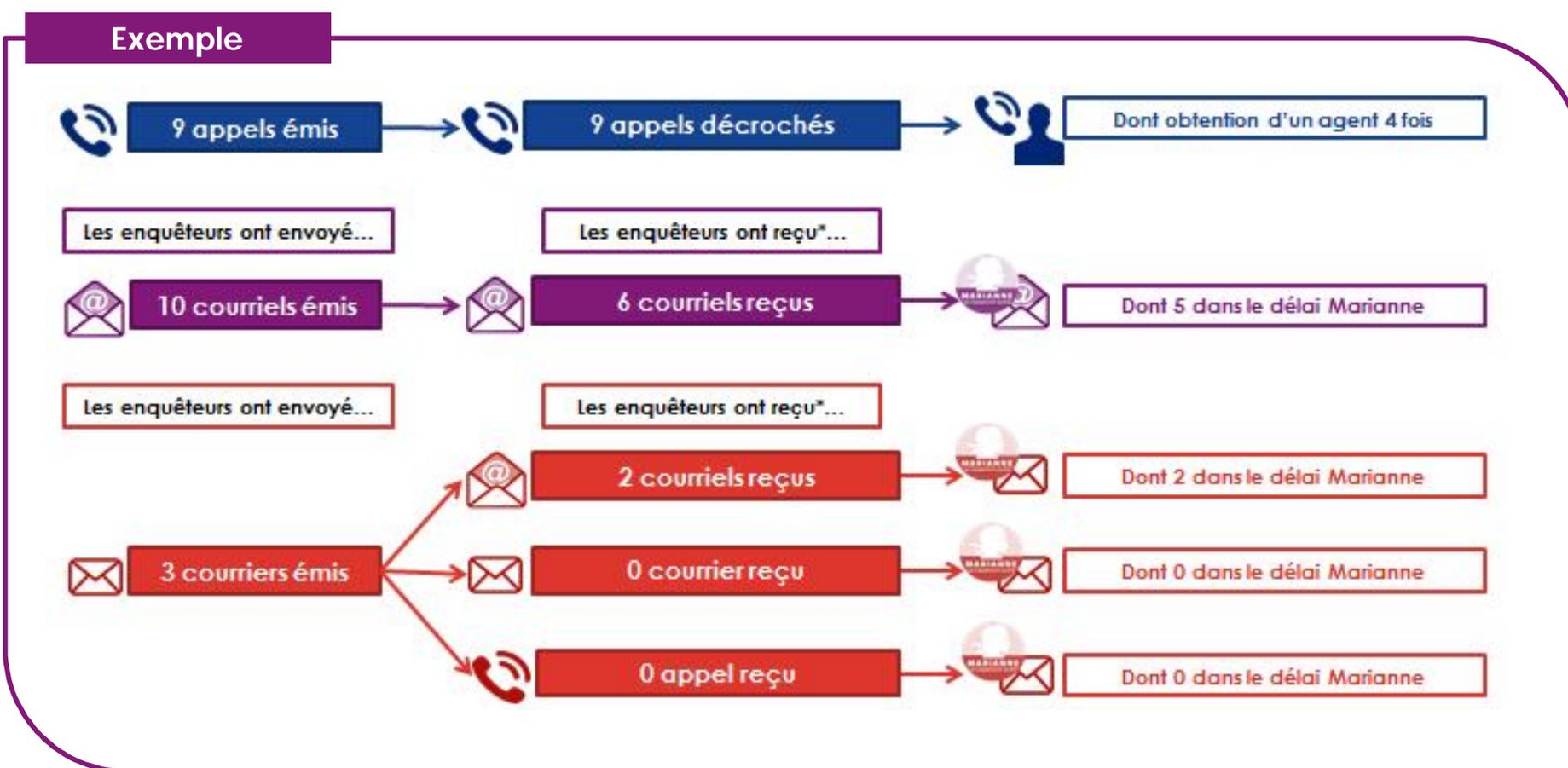
NOTE GLOBALE

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.





Résultats globaux de Rectorat de l'académie de Lille



Les résultats par engagement

Répartition à l'échelle du réseau

| | | | | | | |
|---|---|---|-----|-----|-----|----|
| 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 | ▶ | 6% | 70% | 22% | 1% |
| E2 : Nous facilitons l'utilisation de nos services sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne. | C | ▶ | 27% | 52% | 20% | 1% |
| E3 : Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches. | B | ▶ | 9% | 47% | 44% | |
| 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 | ▶ | 3% | 50% | 47% | |
| E5 : Nous facilitons l'accès aux démarches pour les personnes en situation de handicap. | C | ▶ | 8% | 54% | 31% | 7% |
| <i>E6 : L'engagement n'est pas évalué</i> | | | | | | |
| E7 : Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations. | C | ▶ | 49% | 46% | 4% | 1% |
| E8 : Nous répondons à tous vos appels en limitant au maximum votre temps d'attente. | C | ▶ | 29% | 58% | 14% | |
| E9/E10 : Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour améliorer nos services / Nous évaluons votre satisfaction et nous communiquons les résultats | D | ▶ | 79% | 12% | 8% | 1% |

NOTE GLOBALE

6/10



Rappel de la note en 2016:

7.1