



# 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.

<b>A</b>	de 85 à 100% des tests réussis
<b>B</b>	de 70 à moins de 85% des tests réussis
<b>C</b>	de 50 à moins de 70% des tests réussis
<b>D</b>	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

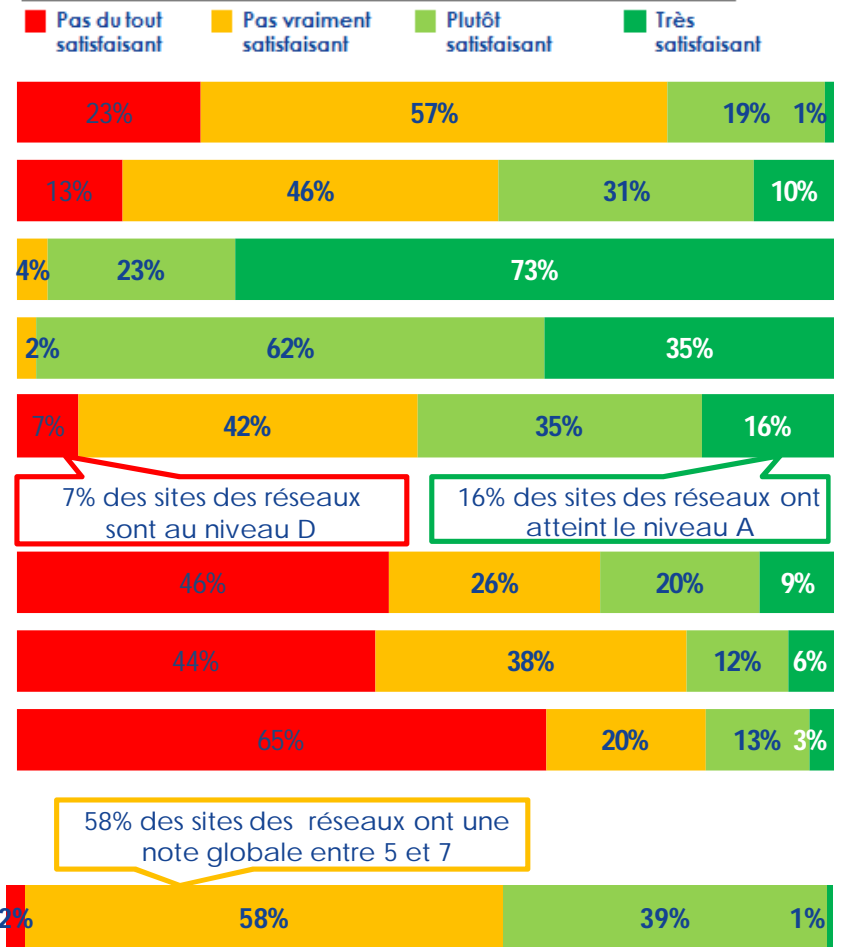
# Méthodologie (2/3): répartition par niveau des sites et répartition à l'échelle du réseau

## Exemple

### Les résultats par engagement

E1 : Nous vous apportons les <b>informations indispensables</b> à la réalisation de vos démarches et nous veillons à <b>leur mise à jour</b> de tous les supports.	C
E2 : Nous <b>facilitons l'utilisation de nos services</b> sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.	C
E3 : 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
E4 : Nous vous accueillons <b>avec courtoisie</b> dans le respect mutuel, nous vous <b>informons de votre délai d'attente</b> et nous veillons à <b>votre confort</b> .	B
E5 : Nous <b>facilitons l'accès aux démarches</b> pour les personnes en situation de handicap.	B
E6 : L'engagement n'est pas évalué	
E7 : Nous répondons <b>de façon claire et précise</b> à vos demandes et à vos réclamations.	D
E8 : Nous <b>répondons à tous vos appels</b> en limitant au maximum votre temps d'attente.	C
E9/E10 : Nous utilisons vos remarques et vos suggestions pour <b>améliorer nos services</b> . / Nous évaluons votre satisfaction et nous communiquons les résultats	D

### Répartition sur l'ensemble des réseaux



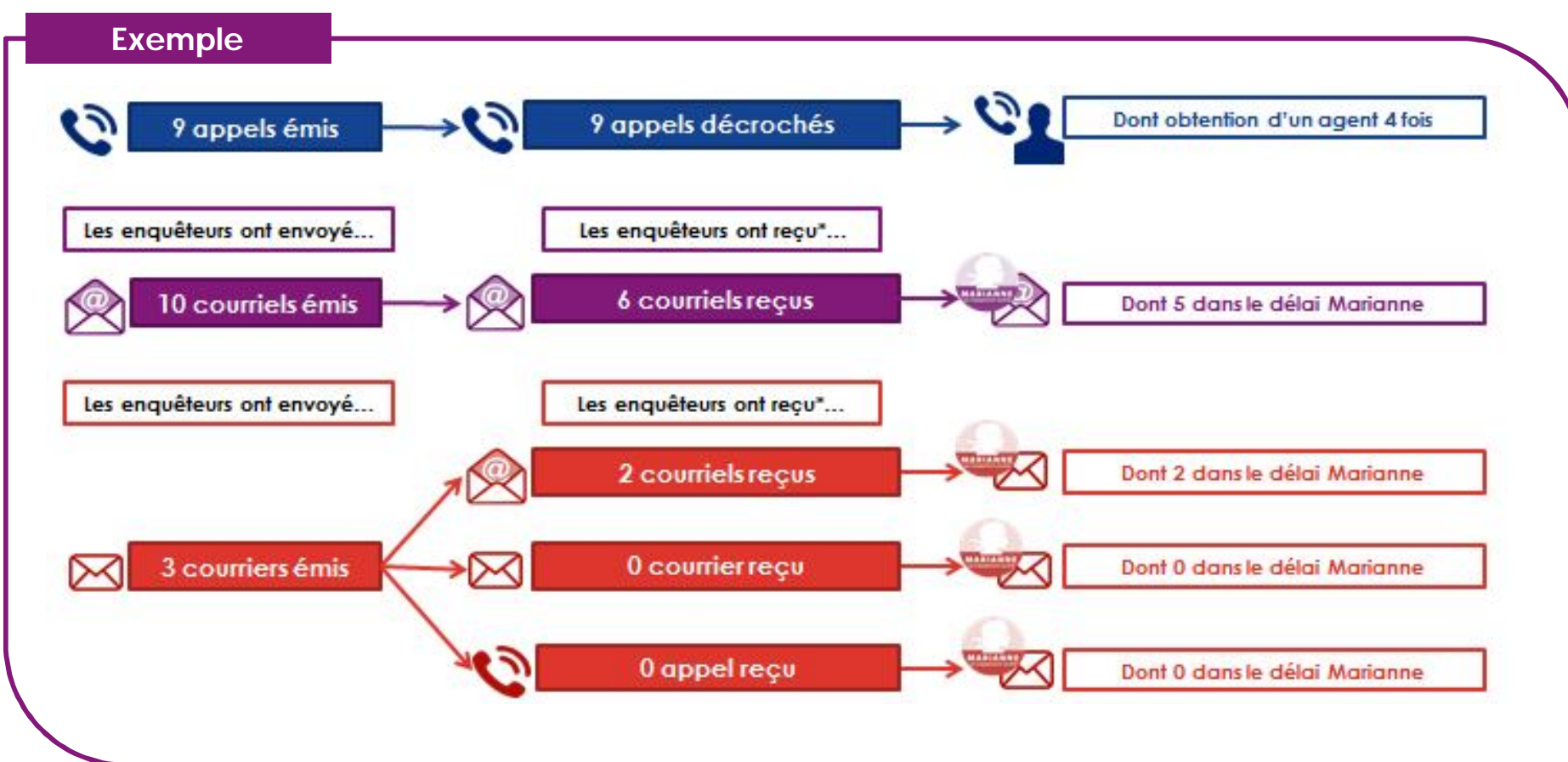
**NOTE GLOBALE**

**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)



# Résultats globaux de Rectorat de l'académie de Lille



## Les résultats par engagement

## Répartition à l'échelle du réseau

E1 : Nous vous apportons les <b>informations indispensables</b> à la réalisation de vos démarches et nous veillons à <b>leur mise à jour</b> de tous les supports.	C	▶	6%	70%	22%	1%
E2 : Nous <b>facilitons l'utilisation de nos services</b> sur internet et la réalisation de vos démarches en ligne.	C	▶	27%	52%	20%	1%
E3 : 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.	B	▶	9%	47%	44%	
E4 : Nous vous accueillons <b>avec courtoisie</b> dans le respect mutuel, nous vous <b>informons de votre délai d'attente</b> et nous veillons à <b>votre confort</b> .	B	▶	3%	50%	47%	
E5 : Nous <b>facilitons l'accès aux démarches</b> pour les personnes en situation de handicap.	C	▶	8%	54%	31%	7%
<i>E6 : L'engagement n'est pas évalué</i>						
E7 : Nous répondons <b>de façon claire et précise</b> à vos demandes et à vos réclamations.	C	▶	49%	46%	4%	1%
E8 : Nous <b>répondons à tous vos appels</b> en limitant au maximum votre temps d'attente.	C	▶	29%	58%	14%	
E9/E10 : Nous utilisons vos remarques et vos <b>suggestions pour améliorer nos services</b> / 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