

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.	C	C
E3	Nous vous orientons vers le bon service ou vers la bonne administration et nous vous aidons à réaliser vos démarches.	B	D
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	B
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	C
E7	Nous répondons de façon claire et précise à vos demandes et à vos réclamations (délai de 7j par courriel, 15j par courrier)	C	B
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.	D	C
Note de votre site		6/10	6.5/10
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%

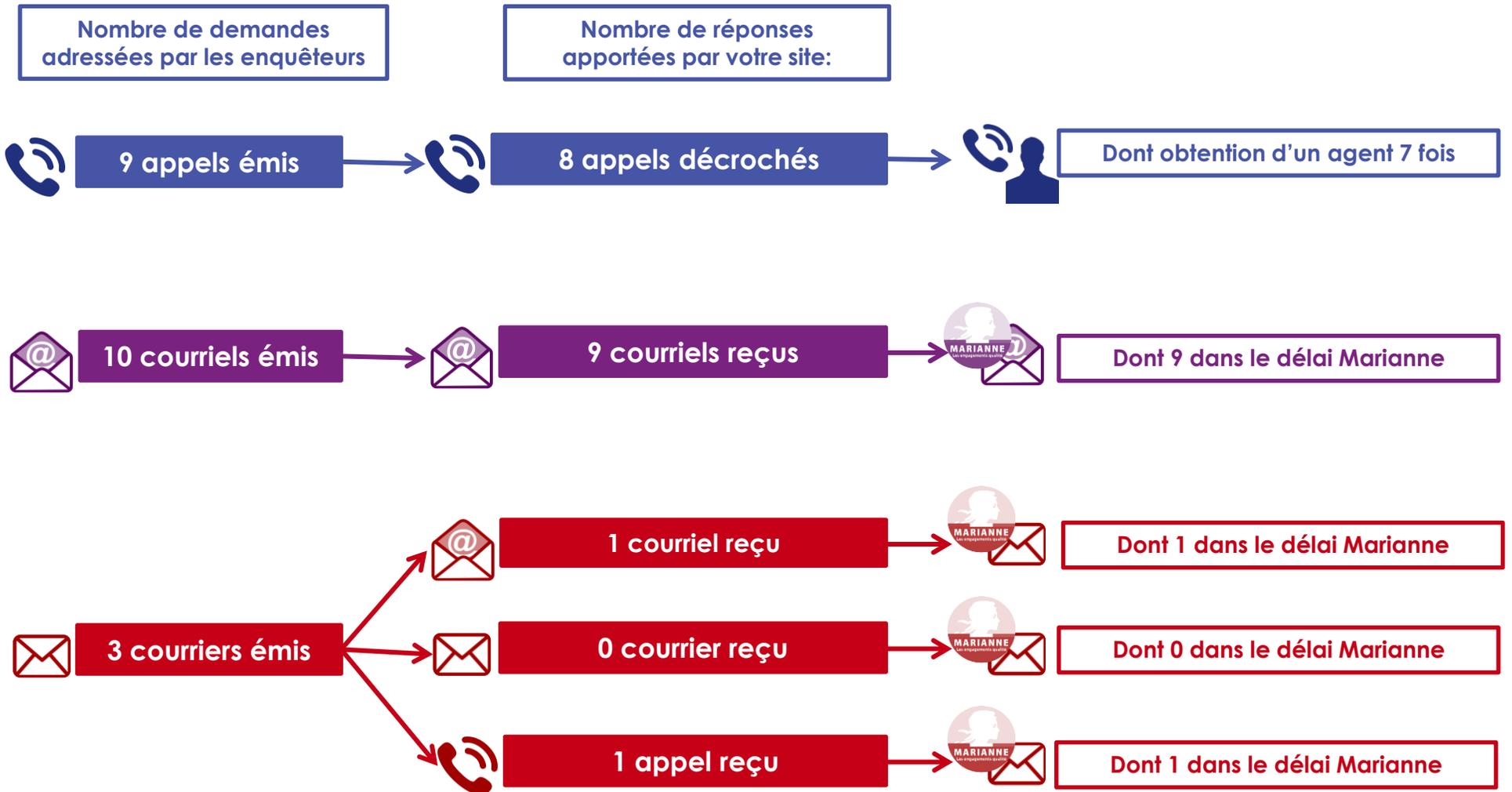
* lecture : Pour l'engagement 1 votre site a obtenu en 2018 le niveau B. Et 12% des sites de votre réseau ont obtenu le niveau A pour l'engagement 1

■ Très satisfaisant
 ■ Plutôt satisfaisant
 ■ Pas vraiment satisfaisant
 ■ Pas du tout satisfaisant



Rectorat de l'académie de Nantes

Réseau des Rectorats



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