



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

Rapport détaillé  
Rectorat académie de Nantes

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

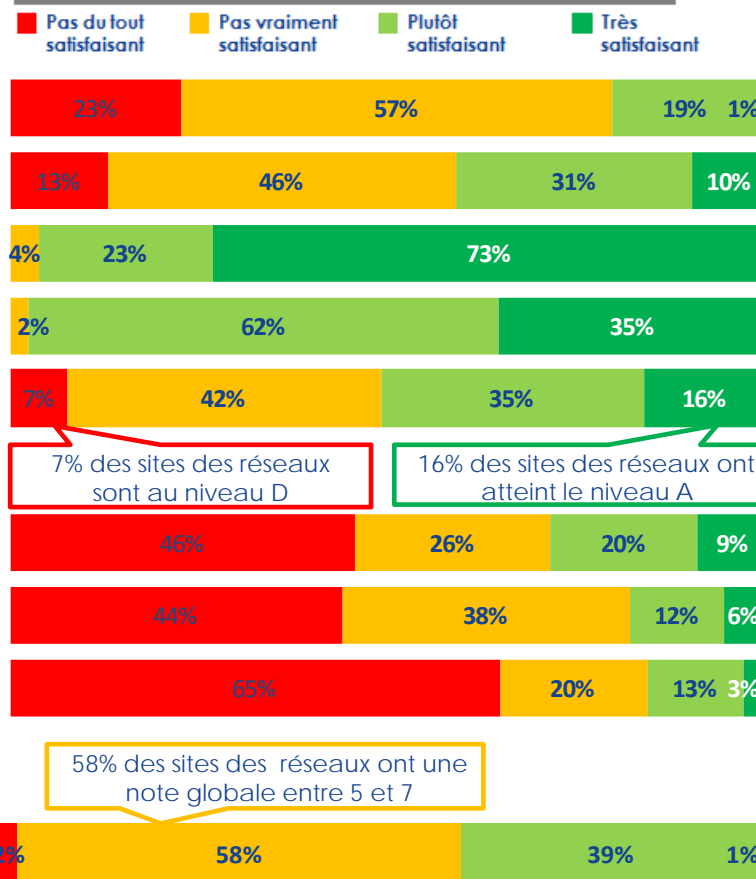
# Méthodologie (2/3): répartition par niveau des sites et répartition à l'échelle du réseau

## Exemple

### Les résultats par engagement

E1 : Nous vous apportons les <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 <b>le bon service</b> ou <b>vers la 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	▶
<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.	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



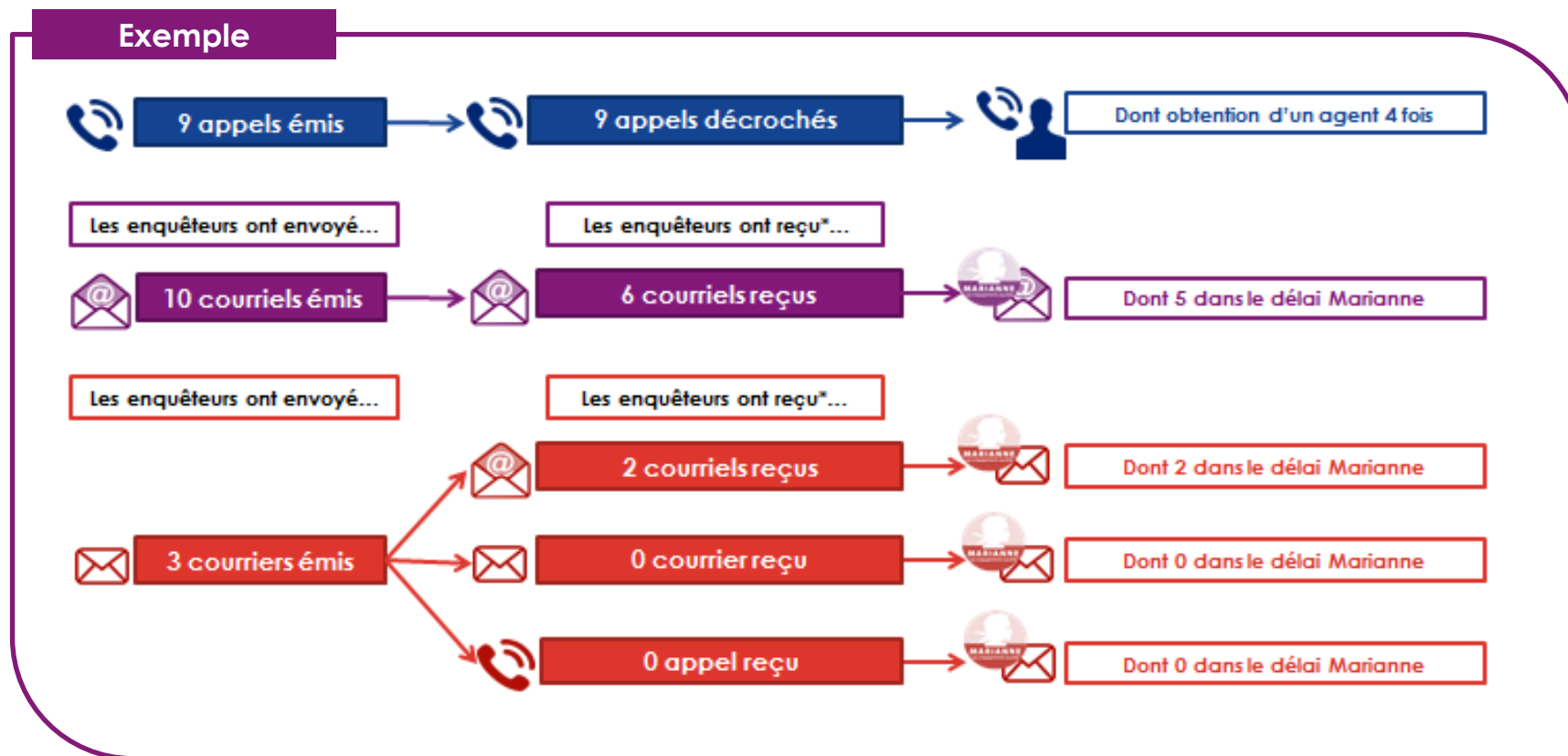
NOTE GLOBALE

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)

## 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.

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**.

B

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

C

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.

D

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

D

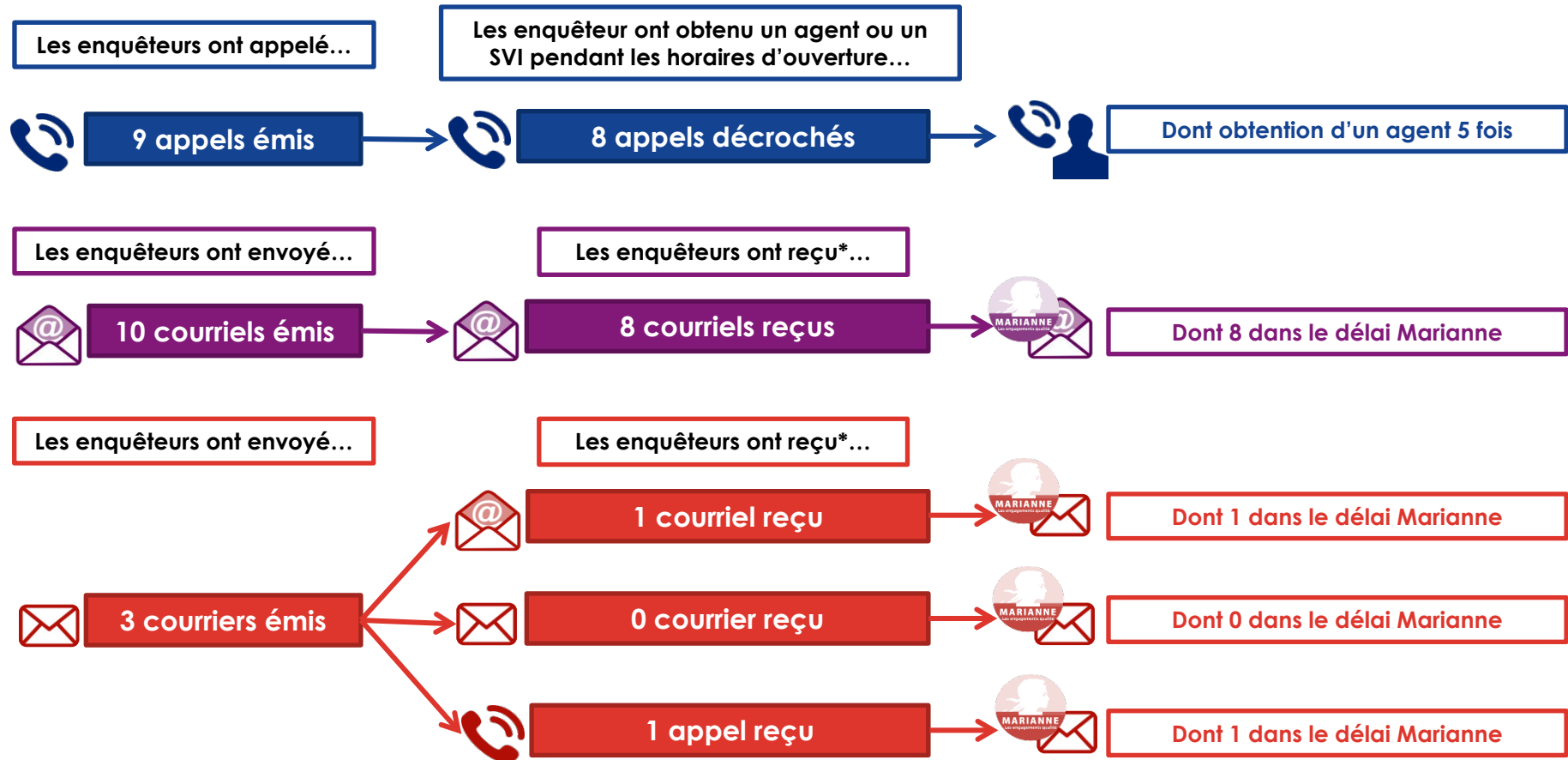
## Répartition à l'échelle du réseau



NOTE GLOBALE

6/10





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)