
























Baromètre de la qualité de l'accueil dans les services publics de l'Etat Edition 2014

Engagement	Notes /10					
	2014	Evolution 2013/2014	2013	2012	2011	2010
Qualité globale de l'accueil *	7,1		6,5	5,9	5,7	5,4
 Informer sur les conditions d'accès et d'accueil dans les services	7,2		6,9	5,7	3,6	3,5
 Orienter vers le bon service et prendre en charge l'utilisateur	6,4		6,2	6,0	6,2	6,9
 Faciliter l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite	8,3		8,5	7,7	7,2	4,1
 Accueillir avec courtoisie et donner le nom du bon interlocuteur	7,3		6,9	7,2	7,8	7,8
 Faciliter la constitution des dossiers	6,8		5,3	4,7	4,3	3,9
 Veiller au confort des espaces d'accueil et d'attente	9,7		9,4	6,2	6,0	5,8
 Veiller à la lisibilité et à la clarté des courriers et courriels	8,6		8,3	7,7	7,9	7,5
 Traiter les courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés	4,2		4,1	5,0	5,3	5,2
 Traiter les courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés	6,7		4,5	6,0	4,9	6,0
 Prendre en charge les appels en moins de 5 sonneries	6,9		6,3	6,0	7,7	8,0
 Mesurer tous les ans la satisfaction des usagers et communiquer les résultats	5,7		5,2	2,2	1,6	0,4

* Moyenne des 11 indicateurs