

BU de ANGERS (Belle Beille) - classement

7/29

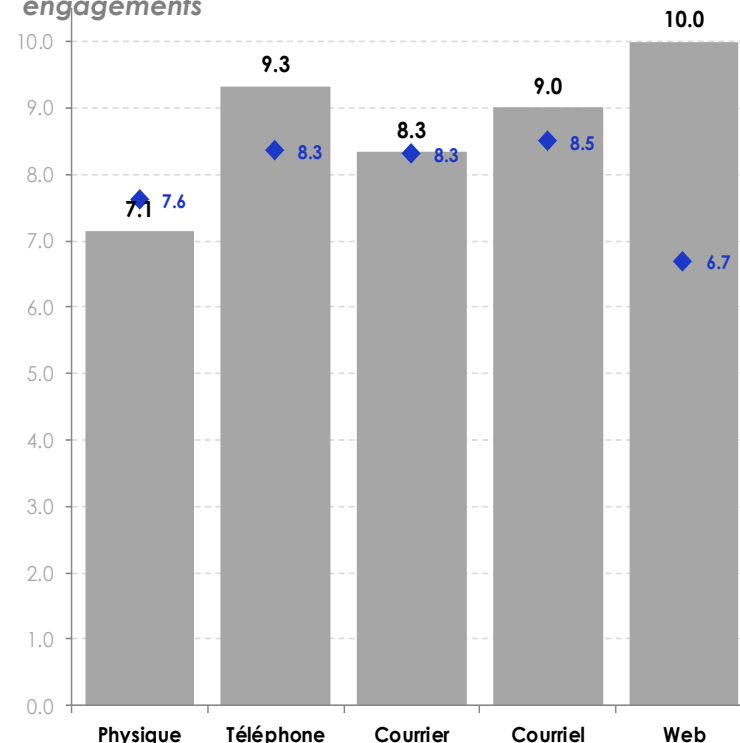
Note obtenue sur chaque engagement

Note du site		Note du réseau
8.8	Note globale	8.2
9.0	N°8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.	9.8
10.0	N°9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.	9.7
10.0	N°4 - Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	9.1
10.0	N°12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.	9.0
9.2	N°6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.	8.9
8.4	N°3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.	8.3
10.0	N°7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.	8.0
8.0	N°11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.	7.5
6.7	N°10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.	7.5
6.0	N°2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.	7.0
10.0	N°14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.	5.0
10.0	N°1 - Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture	8.3
10.0	N°13 - Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos	7.7

Notes obtenues par canal

Moyenne du réseau sur 11 engagements

Note sur 10 obtenue par le site sur 11 engagements



Pour information, notes obtenues par canal sur les 13 engagements

	Physique	Téléphone	Courrier	Courriel	Web
Moyenne du réseau	7.5	8.3	8.3	8.3	6.6
Note sur 10 obtenue par le site	7.1	9.3	8.7	9.2	10.0