

Baromètre de Qualité du Service publique

La Creuse placée en 6^{ème} position, rentre dans le Top 10 national

Le baromètre annuel de la Qualité de l'accueil dans les Services de l'État mis en place par le Secrétariat Général pour la Modernisation de l'Action Publique a été rendu public le 20 juin 2014.

Ce baromètre reprend 11 engagements issus de la base du référentiel MARIANNE, qui constitue l'outil d'évaluation des administrations par l'observation de l'ensemble des canaux de relations entre usagers et administrations.

Concernant le Réseau Préfecture, TNS SOFRES réalise cette évaluation en début d'année civil.

En 2013, la Creuse était en 19^{ème} position sur 140 préfectures et sous-préfectures évaluées avec une note de 8,1/10.

La Creuse occupe désormais **la 6^{ème} place nationale** sur 139 préfectures et Sous-Préfectures avec une note de **9,1/10**, le Service Public Préfecture Creuse rentre donc désormais dans le TOP 10 national et «talonne» Les Hautes-Alpes à la 5^{ème} place avec 0,1 points de différence.

Ce résultat témoigne du volontarisme des personnels en matière de QUALITE du Service Public au sein de la Préfecture et de la Sous-Préfecture et de leur engagement.

A (Très satisfaisant)
B (Plutôt satisfaisant)
C (Pas vraiment satisfaisant)
D (Pas du tout satisfaisant)

Préfecture de la Creuse* - classement 6/139

Note obtenue sur chaque engagement

Note du site		Note du réseau
9,1	Note globale	7,6
10,0	N°8 - Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.	9,9
10,0	N°14 - Nous mesurons annuellement votre satisfaction et vous informons des résultats.	8,9
10,0	N°4 - Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.	8,6
9,5	N°2 - Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.	8,6
9,5	N°9 - Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.	8,1
8,8	N°7 - Nous facilitons la constitution de vos dossiers.	7,5
10,0	N°11 - Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.	7,2
8,2	N°6 - Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.	7,1
8,9	N°12 - Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.	7,0
8,6	N°3 - Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge.	6,5
6,7	N°10 - Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.	3,9
10,0	N°1 - Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture	9,5
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 engagements	5,0

où tenir

* Site certifié et/ou labellisé