



MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SERVICES
PUBLICS 

ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION

RÉSULTATS CAMPAGNE 2024

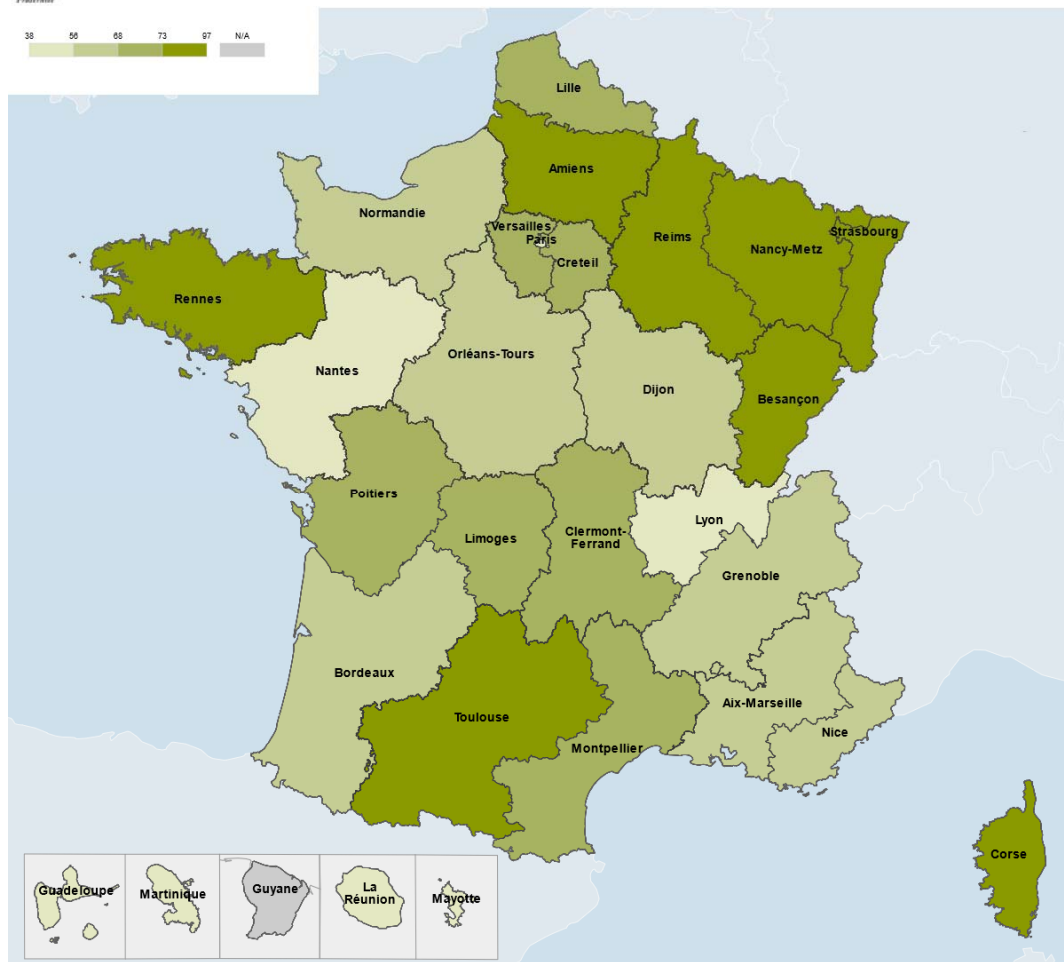


**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

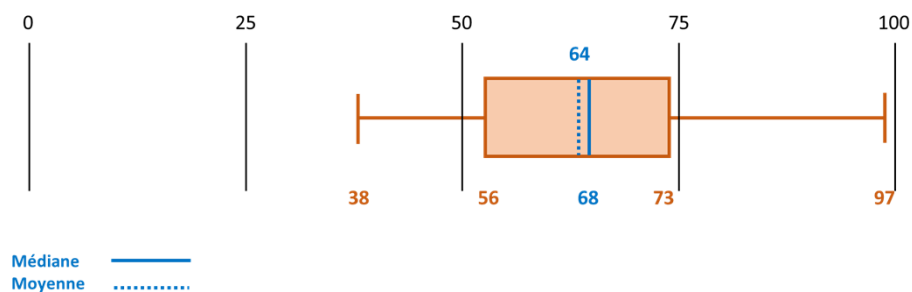
**SERVICES
PUBLICS** 

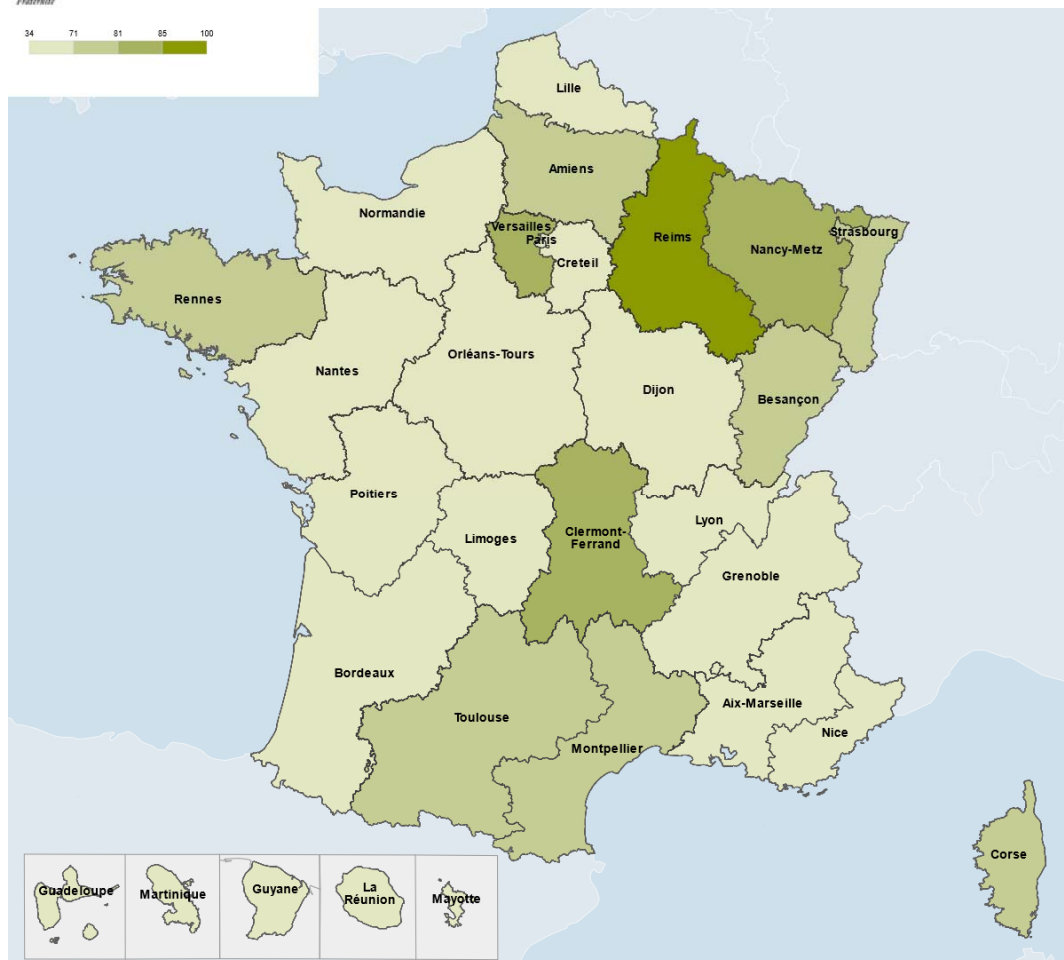
RÉSULTATS NATIONAUX



SATISFACTION GÉNÉRALE

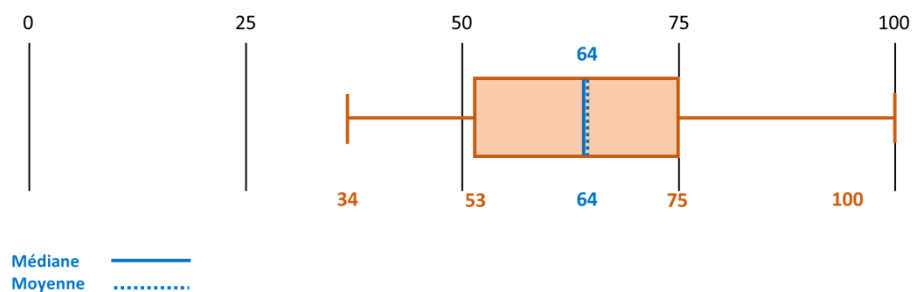
Moyenne nationale
64%

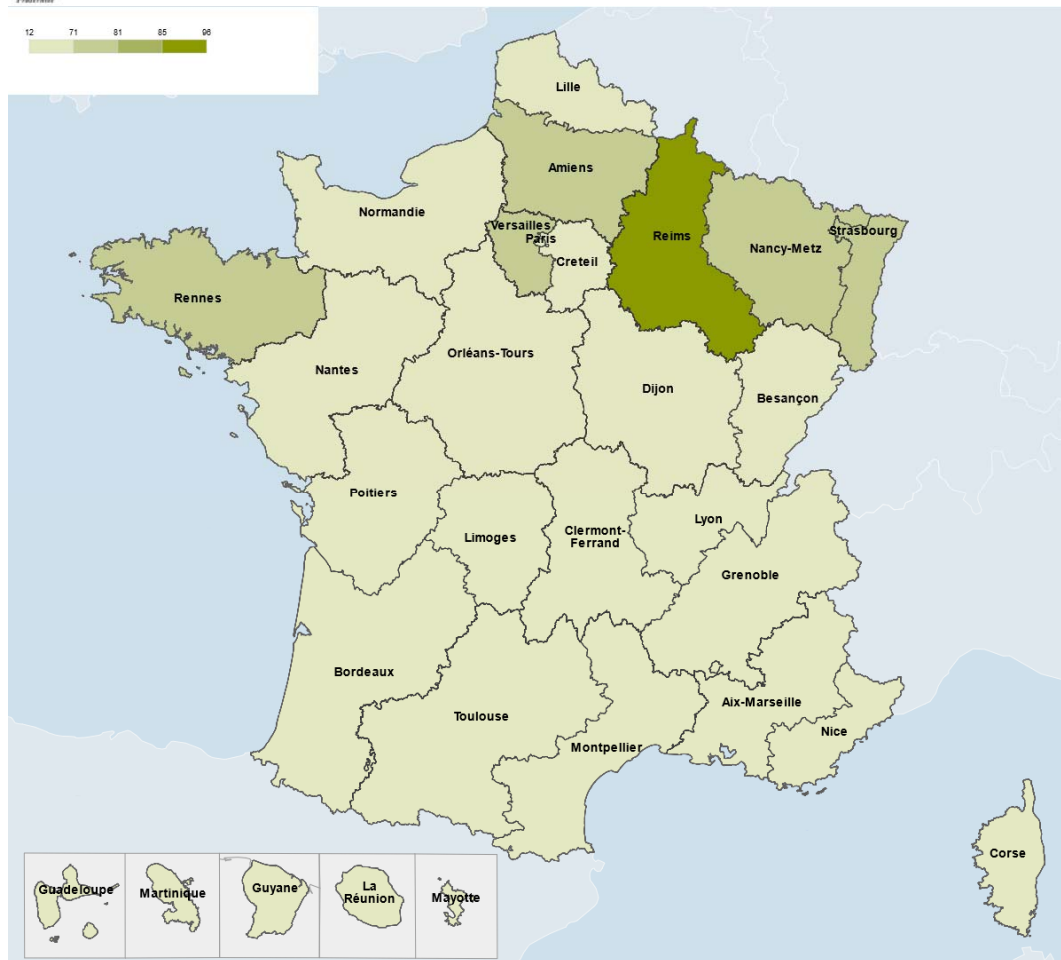




FACILITÉ D'ACCÈS

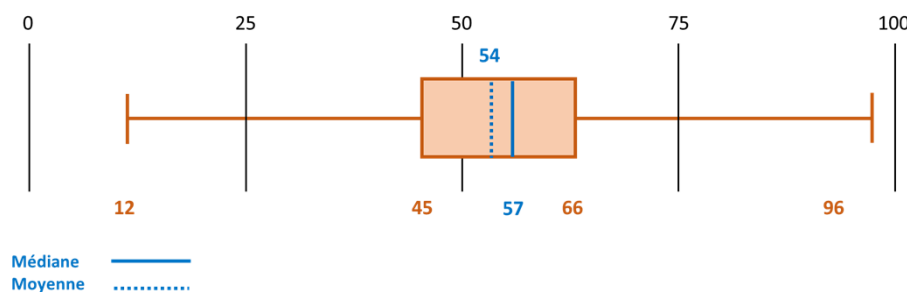
Moyenne nationale
64%

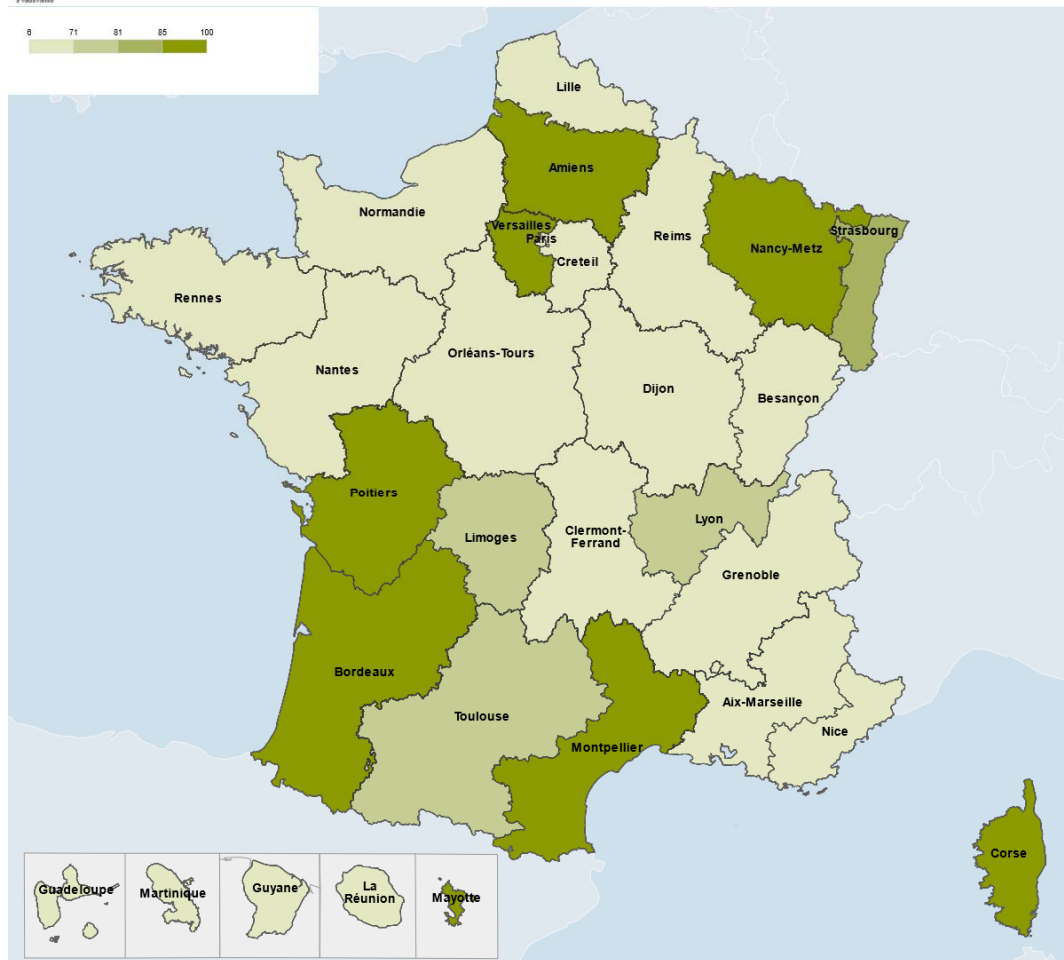




SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES

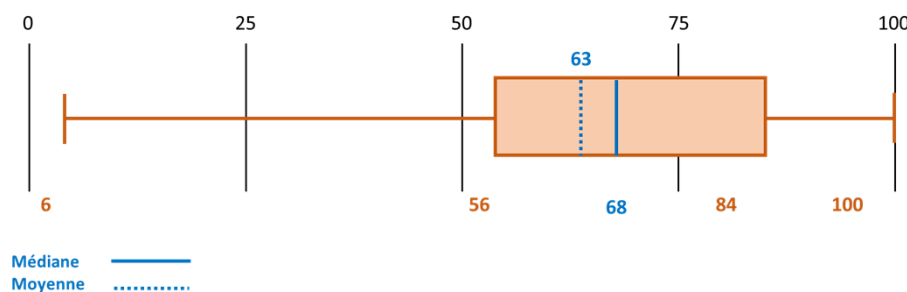
Moyenne nationale
54%

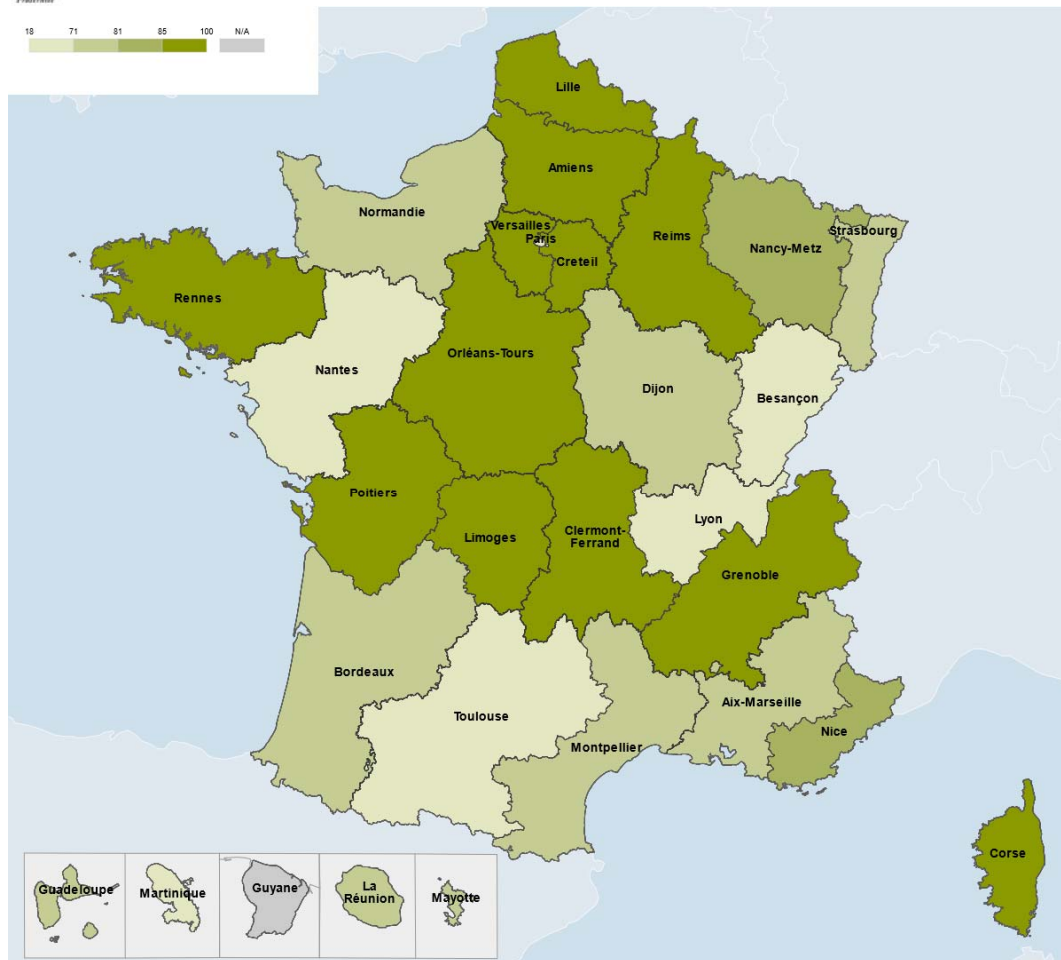




RESPECT DES DÉLAIS

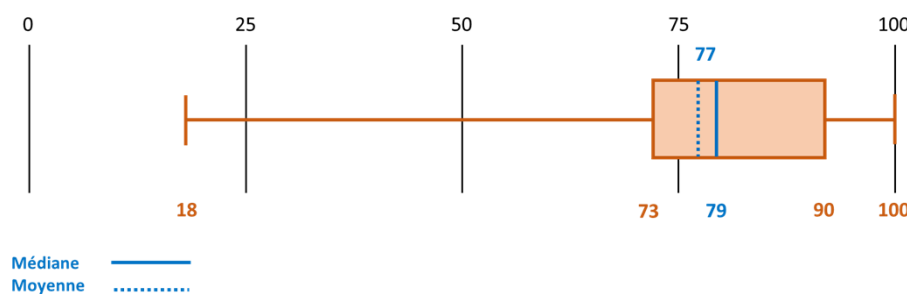
Moyenne nationale
63%

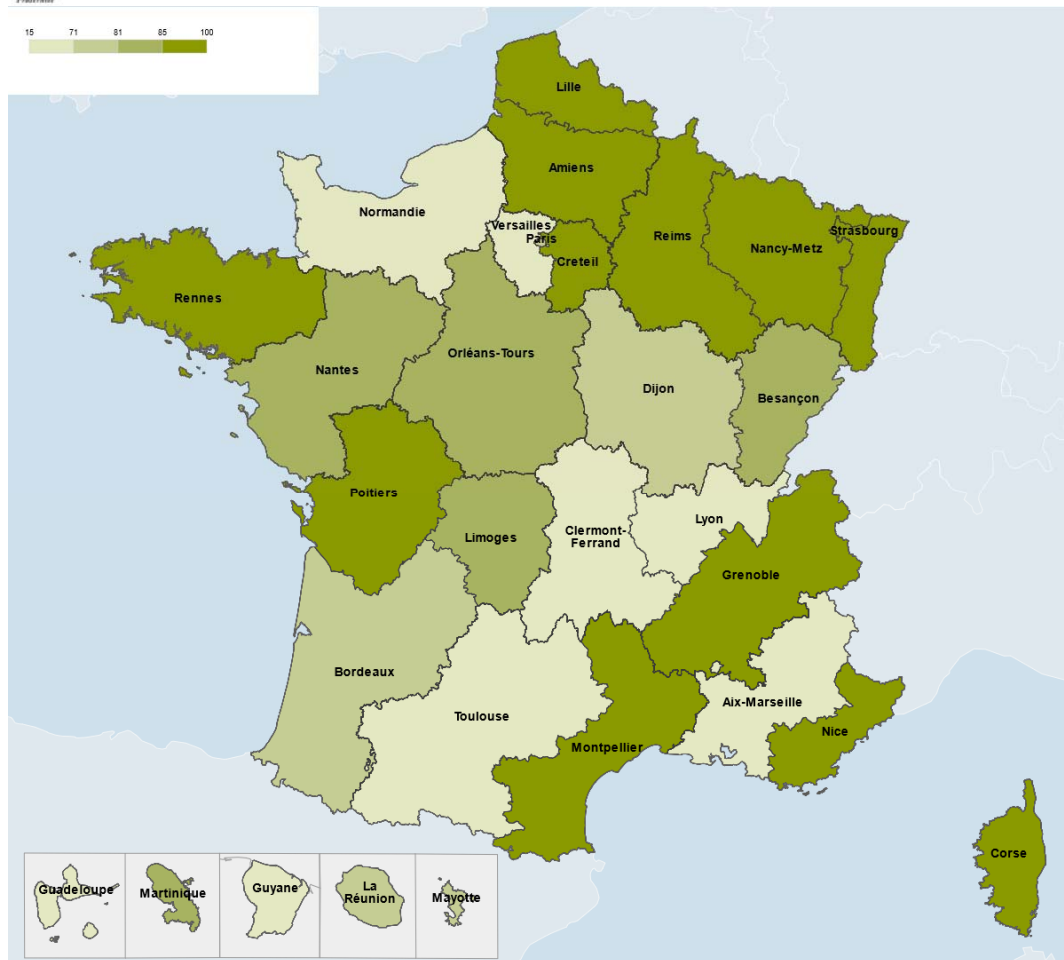




SATISFACTION AU TELEPHONE

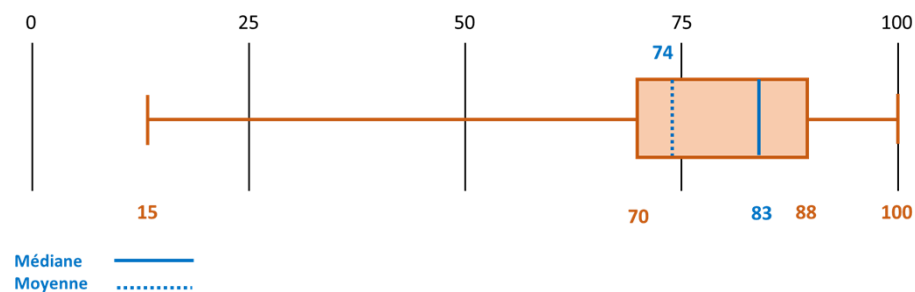
Moyenne nationale
77%





QUALITÉ DE LA RELATION

Moyenne nationale
 74%





MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

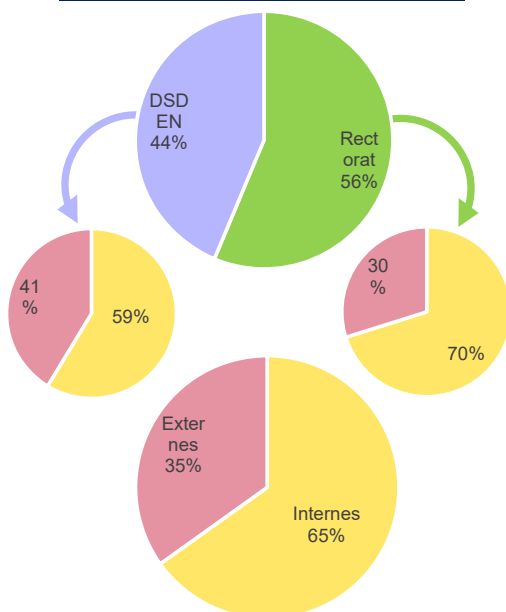
SERVICES
PUBLICS 

RÉSULTATS ACADÉMIE DE NANTES

Enquête de satisfaction SP+

Résultats au 1^{er} juillet 2024

 **238**
participants



	Rectorat	DSDEN (pondéré/nb réponses/DSDEN)	Académie (50% rectorat, 50% DSDEN)
Satisfaction générale	40 %	54 %	● 47 %
Facilité d'accès	60 %	68 %	● 64 %
Simplicité des démarches	35 %	33 %	● 34 %
Respect des délais pour démarches	10 %	8 %	● 9 %
Satisfaction au téléphone	37 %	31 %	● 34 %
Qualité de la relation	78 %	84 %	● 81 %
Score net de satisfaction *	- 20	+ 8	● - 6
Score net des démarches *	+ 9	+ 13	● + 11

* Score net : écart entre les « oui » et les « non »

Taux	Score
● 0 à 70%	-100 à 0
● 71 à 80%	0 à +30
● 81 à 84%	+30 à +70
● 85 à 100%	+70 à +100

Par canal de contact

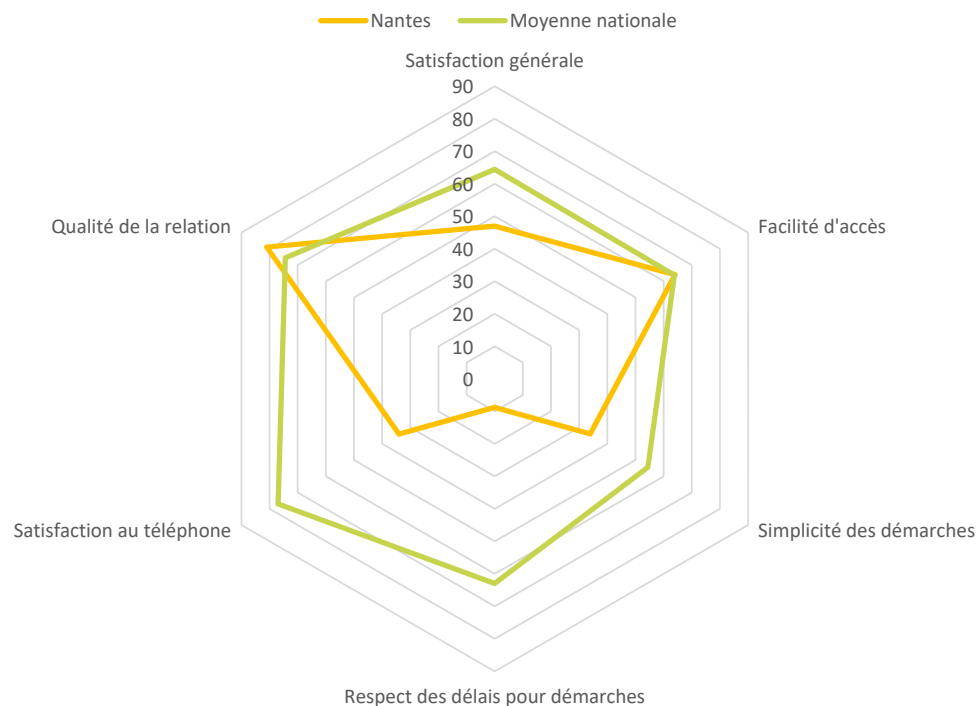
● Tout à fait d'accord et Plutôt d'accord ● Plutôt pas d'accord et Pas du tout d'accord

-  Physique
-  Démarches
-  Téléphone
-  Courrier
-  Courriel

Enquête de satisfaction SP+

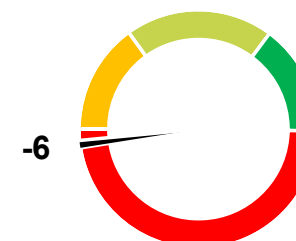
Résultats au 1^{er} juillet 2024

Satisfaction par critère



NANTES

Score net de satisfaction



Score net des démarches

