

L'enquête annuelle de satisfaction du programme **Services Publics +** a pour objectif d'évaluer la perception et la satisfaction des usagers quant aux services publics. Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, permettant d'identifier les forces et les axes d'amélioration à travers les résultats nationaux et locaux.

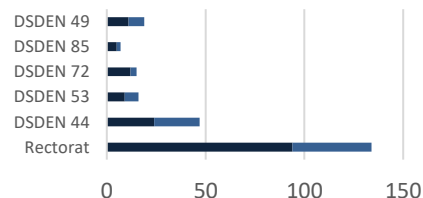
L'ENQUÊTE

238 répondants

65% de répondants
internes aux services

35 % de personnes
externes.

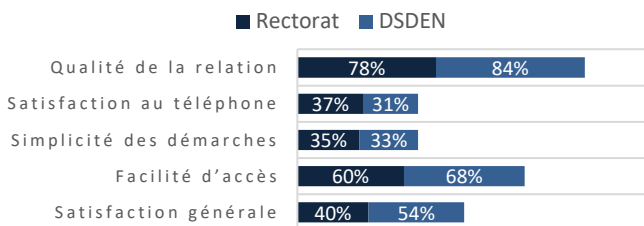
Portant sur l'accueil physique, les démarches administratives, les échanges téléphoniques, courrier et courriel, l'enquête a permis de mettre en évidence les besoins des usagers et d'entamer un travail pour réinterroger le mode de fonctionnement de nos services.



■ Usagers interne ■ Usagers externe

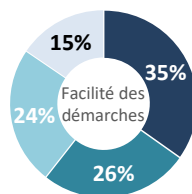
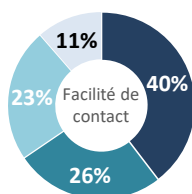
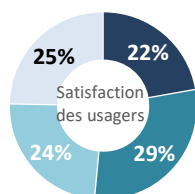
L'ACADÉMIE DE NANTES ET VOUS

L'académie de Nantes se situe dans la moyenne nationale en terme de satisfaction usager



Des axes d'améliorations identifiés

- Travail sur les délais de traitement
- Favoriser l'information sur l'état d'avancement des demandes en créant des points d'étapes qui sont communiqués à l'utilisateur.
- Adapter davantage les réponses aux situations réelles des usagers
- Améliorer la communication entre services afin d'éviter de transmettre à plusieurs reprises les mêmes documents : application du principe "Dites le nous une fois"
- Simplification des modalités de transmissions des demandes.



■ Très satisfait
■ Satisfait
■ Insatisfait
■ Très insatisfait

À VENIR

Enquête 2025

Afin de poursuivre son engagement auprès de ses personnels et usagers, l'académie de Nantes renouvelle son enquête de manière annuelle afin de collecter les nouveaux besoins de chacun.

Période d'enquête : **du 3 mars au 4 mai 2025**

Cette nouvelle enquête sera disponible pour tous dans les accueils de nos structures et en ligne.



Études des taux de décrochés et des outils d'accompagnement des agents.



Travail sur les outils d'information aux familles et les moyens de communication.



Réflexion sur la mise en place d'indicateurs de satisfaction localement et au national.



Travail sur les délais de traitement des demandes et des dossiers

Un nouveau référent Service Public + rejoint l'académie → Gwenaël Weil

Contact : referent.servicespublicsplus@ac-nantes.fr