



**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Secrétariat général – Pôle modernisation,
innovation, transformation



**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**SERVICES
PUBLICS** 

ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION

RÉSULTATS CAMPAGNE 2026

**PRENDRE EN COMPTE L'AVIS DE L'USAGER DANS LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION
CONTINUE DU MINISTÈRE**

Modalités de l'enquête de satisfaction 2026

Pour mettre en place des mesures de simplification dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue

PÉRIMÈTRE

Depuis 2021 : rectorats et DSDEN

Ouverture possible **aux écoles et EPLE** en **2026** (sans pouvoir les identifier nominativement) pour les académies volontaires

CONTENU

Questionnaire comportant **10 questions** communes identiques pour l'ensemble des académies avec une marge de personnalisation possible en fonction des besoins des académies

La durée minimale estimée de réponse est de **moins de 2 minutes**.



Objectif de constitution de panels d'utilisateurs en vue de mener, courant 2026, des groupes utilisateurs permettant de mieux qualifier un besoin ou une problématique, ou de tester des solutions auprès d'un échantillon représentatif

CIBLE

Le programme SP+ s'adresse prioritairement aux **usagers externes**.

Toutefois, compte tenu de la porosité entre usagers internes et externes dans notre ministère, le questionnaire type propose le recueil de toutes les réponses afin de bénéficier du panorama le plus large possible sur la satisfaction des usagers

RÉSULTATS

Les résultats sont affichés dans les lieux d'accueil et/ou les sites internet des administrations.



Affichage des indicateurs au niveau interministériel

FRÉQUENCE & PÉRIODICITÉ

Une fois par an, sur une période minimale de 2 mois (entre janvier et avril).

JANVIER
>
AVRIL



COMMUNICATION

Affichage physique (dont flyers) :

- Accueil
- Ascenseurs
- Couloirs (panneaux d'affichage)
- Portail des écoles et établissements scolaires

Affichage numérique :

- Site internet (rectorat + DSDEN)
- Lettres d'informations
- Journal projet
- Réseaux sociaux (LinkedIn, etc.)
- ENT et espaces numériques des écoles et établissements scolaires



MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SERVICES
PUBLICS 

RÉSULTATS NATIONAUX

Enquête de satisfaction 2026

Une écoute élargie pour mieux répondre aux usagers

PARTICIPATION 2026

PÉRIMÈTRE HISTORIQUE

Rectorats et DSDEN



41 527
participants
(42 627 en 2025)

dont 6 081 usagers externes
(5 396 en 2025)

NOUVEAU PÉRIMÈTRE 2026

Ecoles et/ou EPLE
pour 10/30 académies participantes

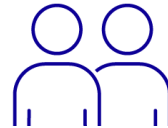


8141
participants

avec une satisfaction globale de 84%

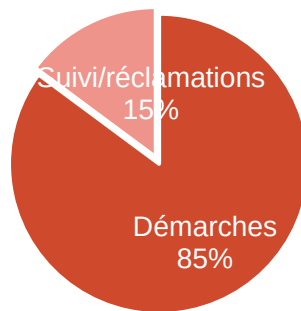
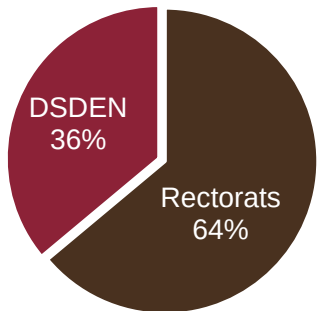
ENSEMBLE

Rectorats, DSDEN, écoles
et EPLE



49 668
participants

RÉPARTITION DES DEMANDES



L'ESSENTIEL

- ✓ Près de 50 000 participants à l'échelle nationale.
- ✓ Extension aux écoles et/ou EPLE pour 10 académies volontaires, avec une satisfaction globale des usagers de 84%.
- ✓ En rectorats et DSDEN : un ratio 85/15 usagers internes/usagers externes.
- ✓ Contexte général de saturation des sollicitations : « fatigue des sondages »

SATISFACTION PAR CANAL DE CONTACT



Physique



Démarches en ligne



Téléphone



Courrier



Courriel

● 0 à 49%

● 50 à 69%

● 0% à 100%

Enquête de satisfaction 2026

Des résultats mitigés

INDICATEURS DE SATISFACTION

Rectorats & DSDEN (source : enquête de satisfaction 2026 - MEN) * Écart par rapport aux résultats 2025



62%
- 4 pts *

**SATISFACTION
GLOBALE**



66%
- 1 pt *

**FACILITÉ
D'ACCÈS**



64%
+ 4 pts *

**SIMPLICITÉ DES
DEMARCHES**



59%
0 pt *

**DÉLAIS DE
TRAITEMENT**



74%
- 5 pts *

**QUALITÉ
DE LA RELATION**



62%
- 4 pts *

**CLARTÉ DE
LA REPONSE**

L'ANALYSE

- ✓ Dégradation globale de la satisfaction des usagers, avec 4 indicateurs sur 6 en baisse dont la satisfaction globale (-4 points)
- ✓ Une baisse marquée (-5 points) de la **qualité de la relation** (74%)
- ✓ Une amélioration sur la **simplicité des démarches** (+ 4 points)
- ✓ Une fragilité confirmée sur les **délais de traitement**.

Enquête de satisfaction 2026

Etendue aux écoles et/ou EPLE pour 10 académies volontaires

INDICATEURS DE SATISFACTION

Ecoles & EPLE (source : enquête de satisfaction 2026 - MEN)



84%
+ 3 pts *

SATISFACTION
GLOBALE



88%
+ 6 pts *

FACILITÉ
D'ACCÈS



84%
+ 5 pts *

SIMPLICITÉ DES
DEMARCHES



80%
0 pt *

DÉLAIS DE
TRAITEMENT



87%
+ 3 pts *

QUALITÉ
DE LA RELATION



79%
/

CLARTÉ DE
LA REPONSE

* Écart par rapport aux résultats 2025 du baromètre des services publics pour 2844 répondants

L'ANALYSE

Les écoles et établissements scolaires enregistrent les meilleurs résultats de qualité de service de tous les services publics mesurés depuis 3 ans avec un point fort concernant le qualité de la relation



**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**SERVICES
PUBLICS**

RÉSULTATS ACADÉMIQUES

Enquête de satisfaction 2026

En rectorat et DSDEN



3749
participants
(4204 en 2025)

dont 624 usagers externes
(633 en 2025)

En EPLE



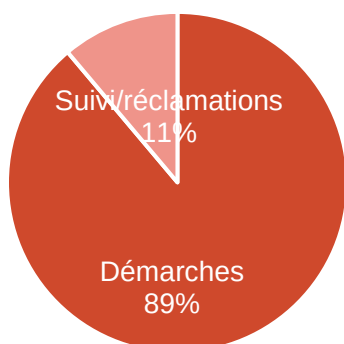
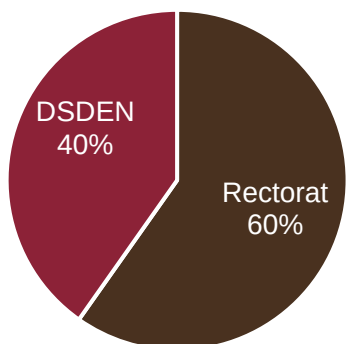
2273
participants

ENSEMBLE (rectorat,
DSDEN et EPLE)



6022
participants

NANTES



	Rectorat	DSDEN (moyenne pondérée)	Académie (moyenne pondérée rectorat/DSDEN)	Ecart 2025	Ecart national	EPLE
 Satisfaction générale	75 %	75 %	75 %	- 2 pts	+ 14 pts	90 %
 Facilité d'accès	79 %	82 %	80 %	+ 4 pts	+ 14 pts	94 %
 Simplicité des démarches	75 %	77 %	76 %	+ 9 pts	+ 12 pts	91 %
 Délais de traitement	73 %	75 %	74 %	+ 4 pts	+ 15 pts	89 %
 Qualité de la relation	86 %	85 %	86 %	0 pt	+ 12 pts	94 %
 Clarté de la réponse	76 %	77 %	76 %	+ 3 pts	+ 14 pts	88 %

Par canal de contact :
(en rectorat et DSDEN)



Physique



Démarches
en ligne



Téléphone



Courrier



Courriel

Légende
● 0 à 49%
● 50 à 69%
● 70% à 100%



**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**SERVICES
PUBLICS**

ANNEXES

Questions communes de satisfaction

Enquête de satisfaction

Enquête de satisfaction 2026

SERVICES
PUBLICS+ 

Vous êtes ...

- ☐ élève / étudiant
- ☐ parent d'élève / responsable légal
- ☐ candidat à un examen / concours
- ☐ personnel de l'Éducation nationale
- ☐ autre

Choisissez une structure avec laquelle vous avez été en contact récemment. Vous pourrez ensuite nous donner votre avis à son sujet.

- ☐ le rectorat de l'académie de ...
- ☐ la direction des services départementaux (inspection académique) du ...
- ☐ une école ou une établissement scolaire de l'académie de ...

Par quel moyen principal êtes-vous entré en contact avec cette structure ?

- ☐ Par courrier électronique
- ☐ Par formulaire en ligne
- ☐ Par téléphone
- ☐ Par courrier
- ☐ Sur place

Quel était le motif de votre prise de contact ?

- ☐ Faire une demande/réaliser une démarche (ex. obtenir un renseignement, déposer un dossier, demander un document, etc.)
- ☐ Contester une décision, faire une réclamation
- ☐ Autre

A-t-il été facile de contacter cette structure ?

- ☐ Oui, très facile
- ☐ Oui, plutôt facile
- ☐ Non, plutôt compliqué
- ☐ Non, très compliqué



Questionnaire comportant **10 questions** communes identiques pour l'ensemble des académies avec une marge de personnalisation possible en fonction des besoins des académies.



La durée minimale estimée de réponse est de **moins de 2 minutes**.

6 questions permettant de récolter les indicateurs de qualité de service demandés en interministériel avec ajout d'un indicateur concernant la clarté de l'information :

1. A-t-il été facile de contacter cette structure ?
2. Estimez-vous avoir échangé et/ou été reçu avec respect et bienveillance ?
3. A-t-il été simple de réaliser votre démarche/faire votre demande auprès de cette structure ?
4. Avez-vous obtenu une réponse claire, compréhensible et adaptée à votre demande ?
5. Êtes-vous satisfait du délai de traitement de votre démarche/demande ?
6. Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité du service fourni par cette structure ?

Taux de participation académique

Taux de répondants à l'enquête
 (en % de la population scolarisée en 23-24)

