



**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général – Département de la
modernisation – Programme « Services
Publics + »**



MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

SERVICES
PUBLICS 

ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION

RÉSULTATS CAMPAGNE 2025

La prise en compte de l'utilisateur dans la démarche d'amélioration continue du ministère

Le déploiement de cette enquête s'inscrit dans le programme « Services Publics + » d'amélioration continue de la qualité de service aux usagers, piloté par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP) et déployé depuis janvier 2021 dans les rectorats et DSDEN.

La mise en œuvre de cette enquête est un **signal fort de l'engagement du ministère dans l'amélioration de la qualité du service rendu à nos usagers** et de la priorité politique fixée à la qualité du dialogue, notamment avec les familles.

Elle permet, outre la mesure de la satisfaction actuelle, d'**identifier les dispositifs performants à pérenniser, ainsi que les priorités et attentes des usagers** afin de piloter des projets d'amélioration de la qualité de service basé sur l'impact.

Elle permet, outre la mesure de la satisfaction actuelle, d'**identifier les dispositifs performants à pérenniser, ainsi que les priorités et attentes des usagers** afin de piloter des projets d'amélioration de la qualité de service basé sur l'impact.

Modalités de réalisation de l'enquête (1/2)

L'ensemble des éléments de cadrage ont été co-construits avec les référents académiques SP+ pour mener à une définition pertinente et réaliste du dispositif.

Périmètre



Rectorat et DSDEN (une seule enquête pour l'ensemble du périmètre d'une académie, l'orientation des réponses vers une structure est réalisée à l'aide d'une question afin de faciliter la communication de l'enquête via un seul lien pour l'ensemble de l'académie).

Cible



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

Toutefois, compte tenu de la porosité entre usagers internes et externes dans notre ministère (un enseignant d'une académie peut également être parent d'élève), le questionnaire type propose le recueil de toutes les réponses afin de bénéficier du panorama le plus large possible sur la satisfaction des usagers.

Fréquence & périodicité



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

Modalités de réalisation de l'enquête (2/2)

Contenu



Questionnaire comportant 10 **questions communes identiques** pour l'ensemble des académies. Les répondants ne répondent qu'aux questions qui les concernent.

La durée estimée de réponse est d'environ 2 **minutes**.

Les formulations ont été adaptées pour permettre une meilleure compréhension des répondants (par exemple, le terme DSDEN est remplacé par « direction des services départementaux (inspection académique) »).

Outil



L'enquête en ligne peut être administrée grâce à l'outil mis à disposition par le Pôle Enquête du ministère (**Interview**) **ou tout autre outil dont l'académie s'est doté** et qui est adapté à l'administration d'enquête à destination du public.

Communication



Diffusion, communication, affichage et mise à disposition de flyers dans les lieux de passage avec QR code :

- Accueil
- Ascenseurs
- Couloirs (panneaux d'affichage)
- Publication sur site internet (rectorat + DSDEN)
- Publications sur les réseaux (LinkedIn, etc.)
- Bandeau/QR code dans signature électronique
- Vers les écoles et établissements : ENT, lettres d'informations, courriels

Sensibilisation des agents d'accueil et tous les agents pouvant relayer l'enquête en réel, par téléphone, par courriel
Portage par SG

Suites de l'enquête de satisfaction

Analyse



Les données ont été analysées pour parvenir à une moyenne nationale **pondérée** et des résultats par académies.

Les analyses réalisées par vos services académiques peuvent être plus complètes ou différer selon la méthodologie appliquée.

Affichage



En réponse à l'engagement n° 6 « vous avez accès à nos résultats de qualité de service », **les résultats sont visibles des usagers dans les lieux d'accueil et/ou les sites internet des administrations**

Action d'amélioration



En réponse à l'engagement n° 6 « vous avez accès à nos résultats de qualité de service », **les résultats de qualité de service sont analysés à fréquence régulière pour mettre en place des mesures de simplification ou définir des plans d'action dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue**



**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

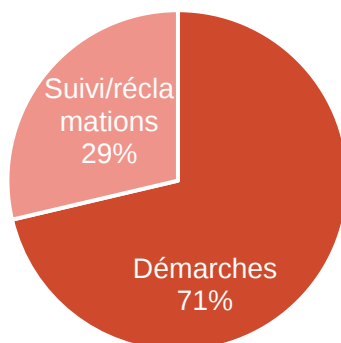
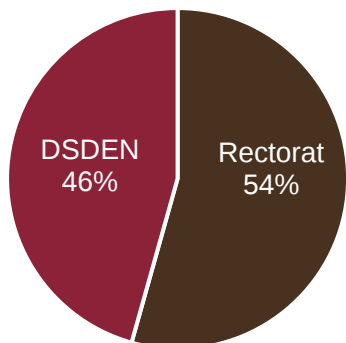
**SERVICES
PUBLICS** 

RÉSULTATS ACADÉMIQUES

Enquête de satisfaction 2025

NANTES


4204 participants (238 en 2024)
 dont **633** usagers externes (83 en 2024)



	Rectorat	DSDEN (moyenne pondérée)	Académie (moyenne pondérée rectorat/DSDEN)	Ecart 2024
 Satisfaction générale	70 %	76 %	73 %	+ 27 pts
 Facilité d'accès	72 %	80 %	76 %	+ 12 pts
 Simplicité des démarches	64 %	70 %	67 %	+ 33 pts
 Délais de traitement	67 %	73 %	70 %	+ 61 pts
 Qualité de la relation	85 %	88 %	86 %	+ 6 pts
 Clarté de la réponse	71 %	76 %	73 %	/

Par canal de contact :



Physique



Démarches
en ligne



Téléphone



Courrier



Courriel

Légende
 0 à 59%
 60 à 79%
 80% à 100%