

Le programme **Service Public +** poursuit son déploiement dans l'académie. Le lien avec les usagers internes et externes est au cœur des chantiers actuels et c'est cette dynamique que l'académie de Nantes souhaite poursuivre.

DES RÉFÉRENTS DANS CHAQUE SERVICE

Création d'un réseau de référents qui auront pour mission d'accompagner la mise en œuvre des engagements **SP+** et de favoriser l'appropriation de la démarche par l'ensemble des agents. Ils joueront également un rôle clé dans le suivi des actions menées, le partage des bonnes pratiques et la valorisation des initiatives locales.

Véritables relais de proximité, les référents contribuent à :

- Diffuser la culture de l'amélioration continue,
- Renforcer la qualité de l'accueil et des services rendus,
- Garantir une meilleure prise en compte de l'expérience usager.

Avec cette organisation, l'académie de Nantes réaffirme son ambition de faire de **Services Publics +** un levier de modernisation et de transparence, au service de tous.

28

référents sur chaque site
du rectorat et dans les 5
DSDEN !

Un appui dans
les services

RETOUR SUR LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

4204 répondants

Des indicateurs en
forte hausse



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%

Non observé



Répartition des
répondants

54% Rectorat
46% DSDEN

Ces résultats encouragent à **poursuivre les efforts collectifs** engagés et démontrent que l'engagement des agents et la dynamique d'amélioration continue portent déjà leurs fruits, au bénéfice direct des usagers. L'académie s'engage à améliorer la clarté et l'accessibilité des écrits professionnels afin de faciliter la compréhension des démarches et d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers.

L'AUTODIAGNOSTIC

Le programme Services Publics + s'appuie sur un autodiagnostic mené grâce à ses référents afin de poursuivre sa volonté d'amélioration continue. Son objectif est de :



Mesurer les écarts entre les pratiques et les engagements
Services Publics +



Identifier les points forts et les actions d'amélioration réalistes
et réalisables permettant de réduire les écarts constatés.

Répondre aux besoins spécifiques des usagers de son territoire



Impliquer et responsabiliser les agents du rectorat et des
DSDEN, en particulier ceux en contact avec des usagers.

Déployer des actions de formation à la qualité rédactionnelle
et à la simplification du langage administratif.

Diagnostic réalisé
le 7 octobre, avec
les référents des
services en lien
avec les **usagers**,
au sein du Lab
académique