MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE
Liberté Égalité Fraternité

ACADÉMIE DE NANTES
Liberté Égalité Fraternité

Service public + État d'avancement des actions

Le programme Service Public + poursuit son déploiement dans l'académie. Le renforcement de la relation avec les usagers internes et externes constitue un axe majeur des actions engagées, dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité du service rendu.

UNE FORTE MOBILISATION DES AGENTS

75%
De satisfaction, un niveau stable par rapport à 2025

L'académie de Nantes enregistre un taux de satisfaction générale de 75 %. Un taux qui se situe 14 point au dessus de la moyenne nationale. Ce taux monte jusqu'au 90% en EPLE. Ces résultats permettent d'identifier à la fois les acquis à consolider et les marges de progression sur lesquelles poursuivre les actions engagées.

6022
répondants

Dont 3749 pour le rectorat et les DSDEN.

Au niveau national, l'académie de Nantes se classe au premier rang en nombre de répondants.

Une multiplicité des profils qui nous permet d'identifier les axes d'amélioration principaux sur lesquels nous allons orienter notre travail :

- Clarté
- Simplicité
- Délais

Merci pour votre participation à cette enquête qui rassemble 49668 participants à l'échelle nationale.

Ces résultats confortent ainsi la nécessité de poursuivre la mobilisation collective autour des engagements Services Publics+, en s'appuyant sur les progrès enregistrés et sur les enseignements de l'enquête afin de renforcer la qualité du service rendu et l'expérience des usagers.

QUELQUES CHIFFRES

Des indicateurs en hausse constante

	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 %**

LA DÉMARCHE D'AUTODIAGNOSTIC

L'autodiagnostic constitue une analyse annuelle des pratiques, conduite par des référents issus des services académiques en lien avec les usagers. Il s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue du programme Services Publics+.







2025
Axes d'amélioration identifiés

- Mettre en conformité les ressources numériques avec le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) ;
- Former les agents en interaction avec les usagers ainsi que les managers à la gestion des incivilités, afin de mieux identifier, signaler et gérer les situations d'incivilité et/ou d'agression ;
- Améliorer les délais de réponse, notamment pour les courriers.

En 2026, l'autodiagnostic se tiendra le mardi 8 décembre au Lab académique, en présence des référents Services Publics+ du rectorat et des DSDEN.

En 2027, la démarche sera étendue aux établissements scolaires.

SERVICES PUBLICS+