



**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 2024

Baromètre Delouvrier – DITP 2024

Les résultats de l'enquête ministérielle de satisfaction permettent de compléter ceux du baromètre publié par l'institut Paul Delouvrier en partenariat avec la DITP sur « les services publics vus par les Français et les usagers ». Ce baromètre distingue l'opinion (perception), la satisfaction (avis lors des démarches) et les priorités (attentes) vis-à-vis de 13 services publics.

L'opinion sur l'action de l'Etat **continue de se dégrader**, notamment **en matière d'éducation**, de logement et de sécurité sociale et confirme la fin d'un « effet covid ». Malgré tout la satisfaction globale se maintient.

Les principales attentes vis-à-vis des services publics portent sur le **respect des délais et l'information du suivi des dossiers, la facilité de contact avec un agent** (téléphone ou sur place) **et l'accompagnement adapté**.

L'Education est le service public qui emporte l'opinion la plus mauvaise après la justice et en forte baisse (-5 pts) qui s'inscrit dans une tendance depuis 4 ans.

La satisfaction globale des usagers de l'Education s'est légèrement redressée cette année (+3 pts). Mais cela cache une forte diminution de la satisfaction spécifique des élèves sur quasiment toutes les attentes prioritaires et notamment pour « communiquer un savoir » (-13 pts).

L'attente principale partagée par parents et élèves pour l'Education est de « communiquer un savoir » depuis plus de 10 ans et continue de progresser.

Les élèves attendent principalement « une orientation réussie » puis que l'éducation favorise leur insertion professionnelle notamment par des stages et l'alternance.

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 février et avril/juin 2024 ; entre janvier et avril à partir de 2025).

Contenu



Questionnaire comportant **25 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 **5 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



Faire figurer l'enquête sur la **page d'accueil des sites d'information académiques** ; à l'**accueil physique** des sites sur un affichage lisible au niveau du/des guichets et espaces de réception du public et être accessible via un QR Code ; dans la **signature électronique de l'ensemble des agents en contact avec des usagers**, etc.

Informar les visiteurs de l'existence de l'enquête à l'issue de leur échange avec les agents d'accueil.

De nombreuses académies ont mobilisé leurs **listes de diffusions** (tous agents, directeurs, chefs d'établissement, etc.) pour partager l'enquête.

Suites de l'enquête de satisfaction

Analyse



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

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

Les moyennes nationales ne sont pas pondérées.

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**

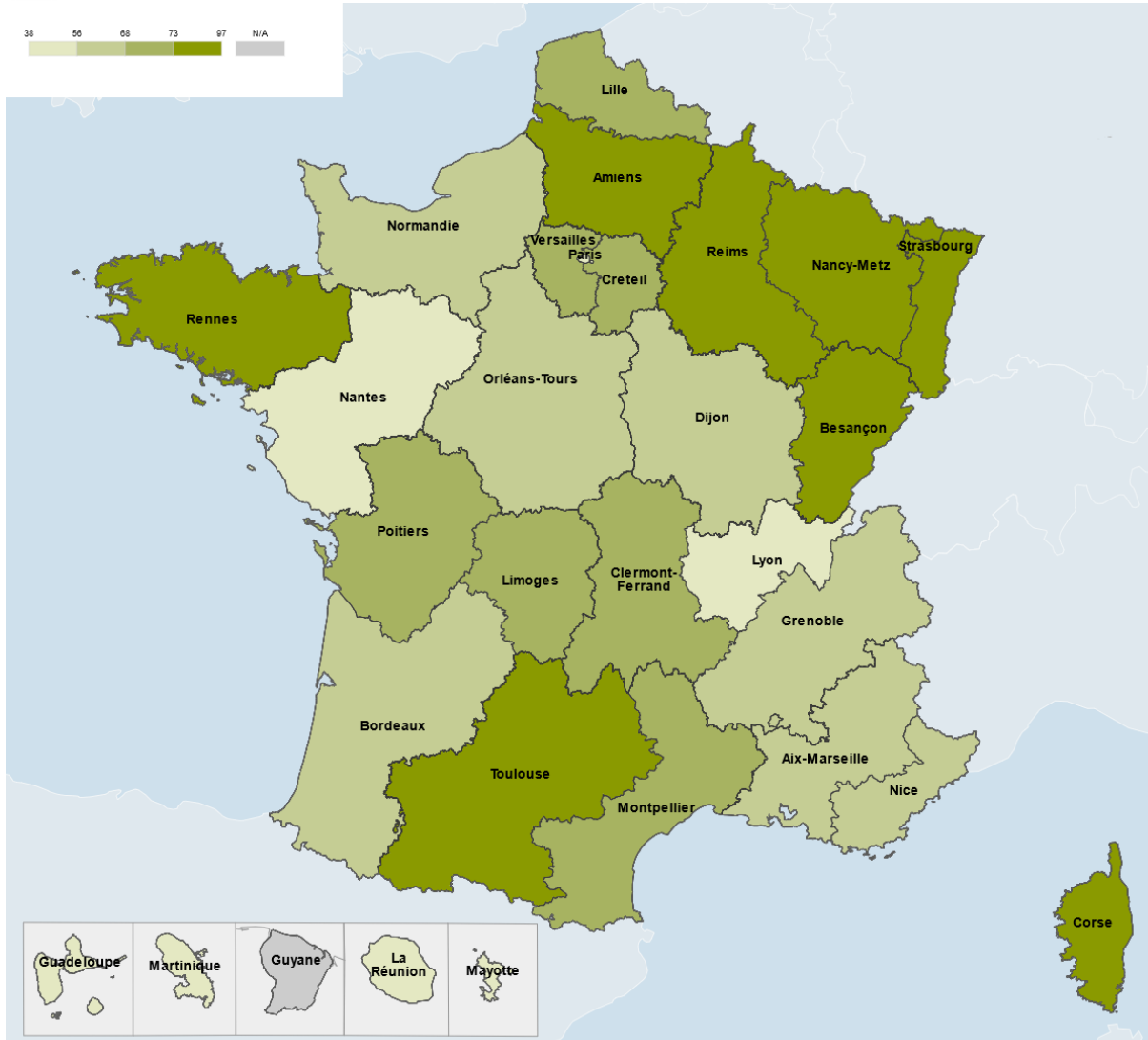


**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

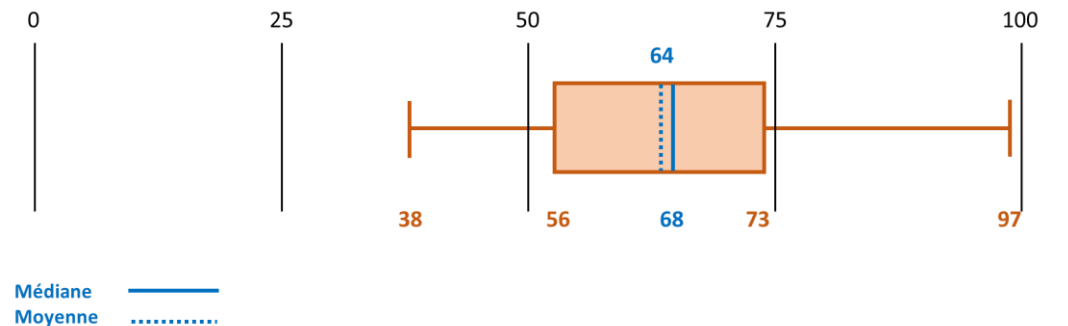
**SERVICES
PUBLICS** 

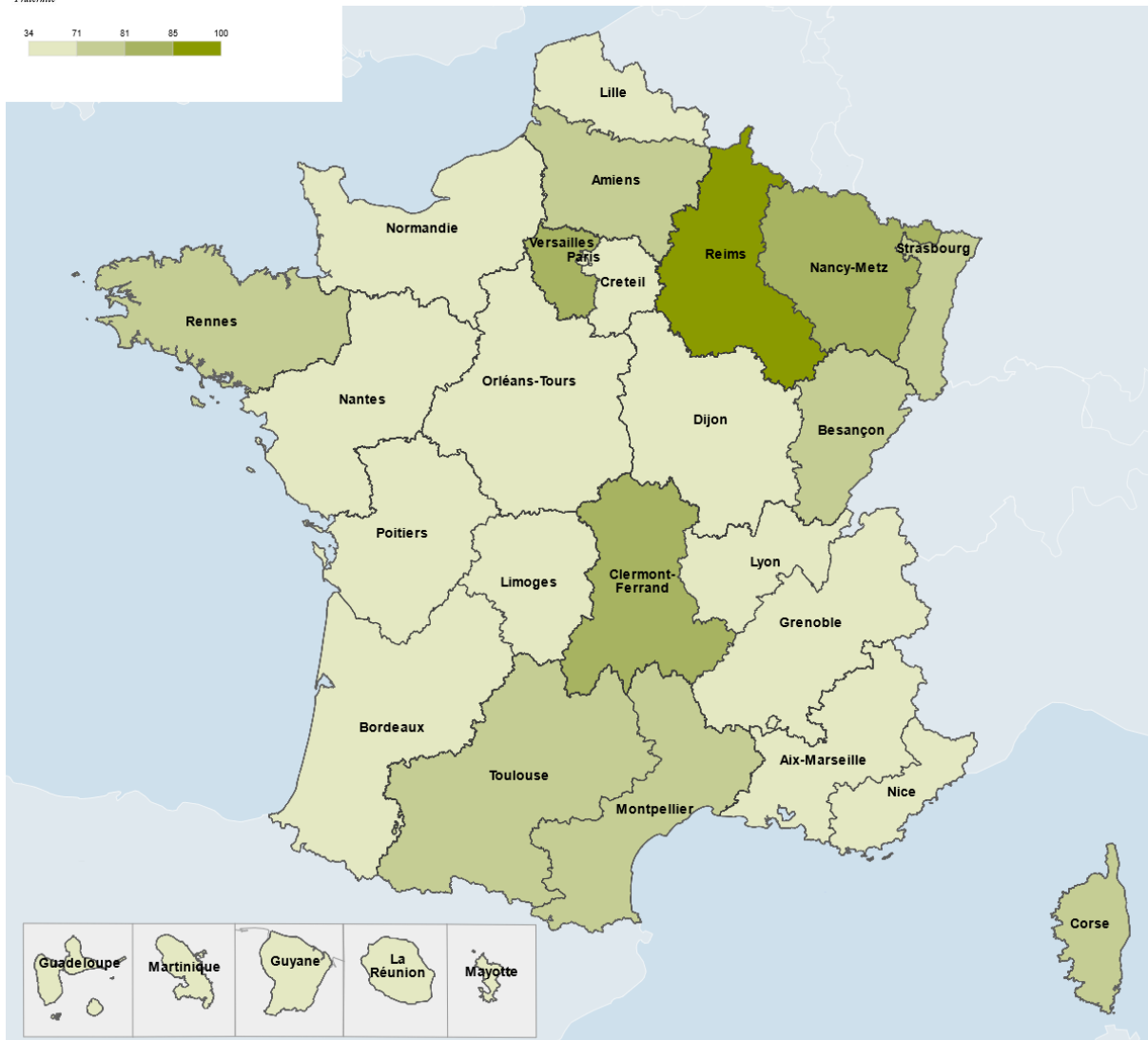
RÉSULTATS NATIONAUX



SATISFACTION GÉNÉRALE

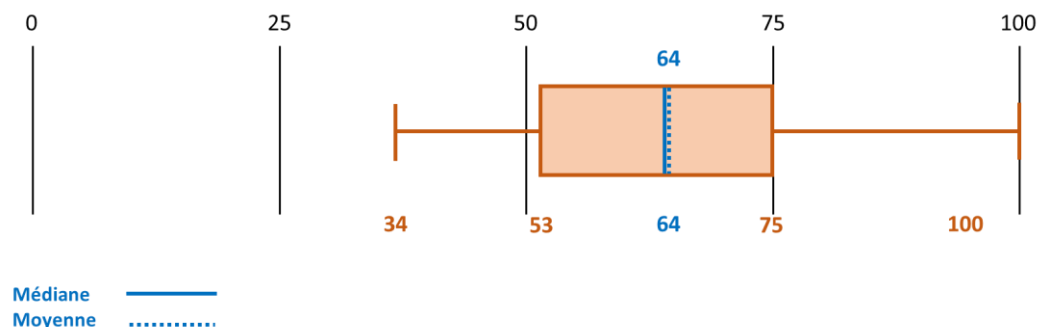
Moyenne nationale
64%

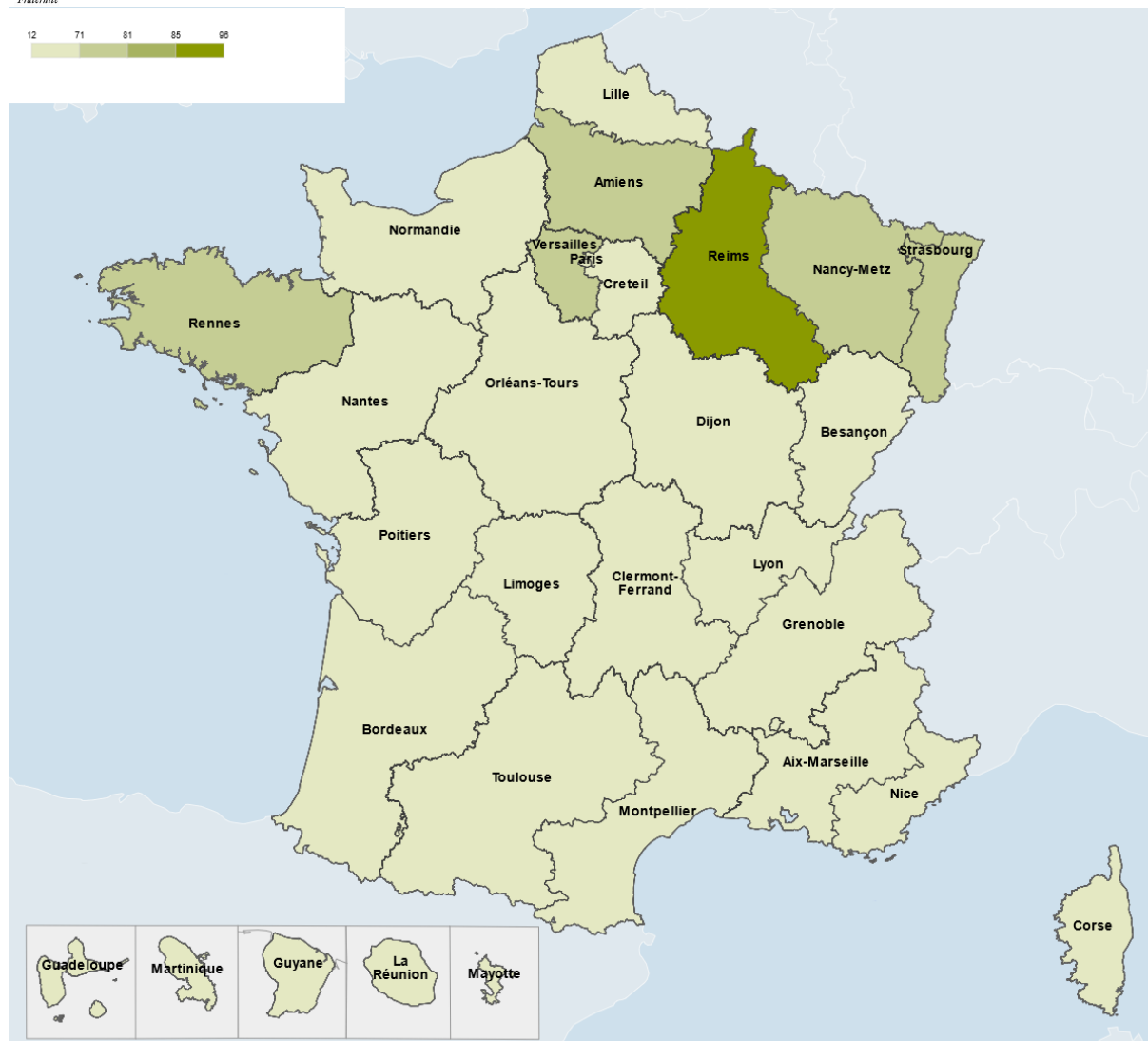




FACILITÉ D'ACCÈS

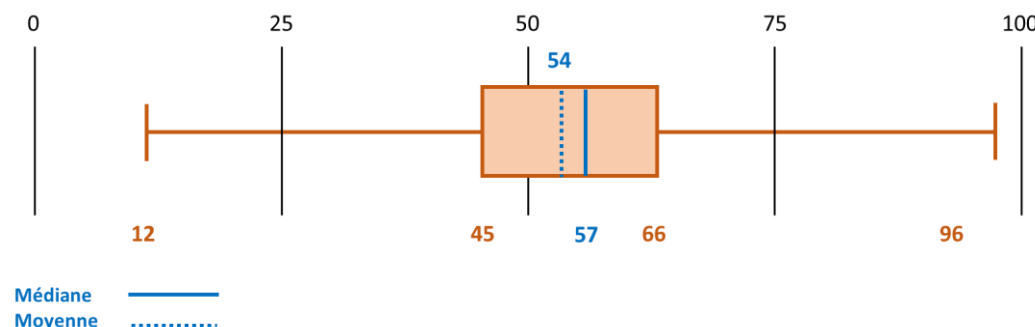
Moyenne nationale
64%

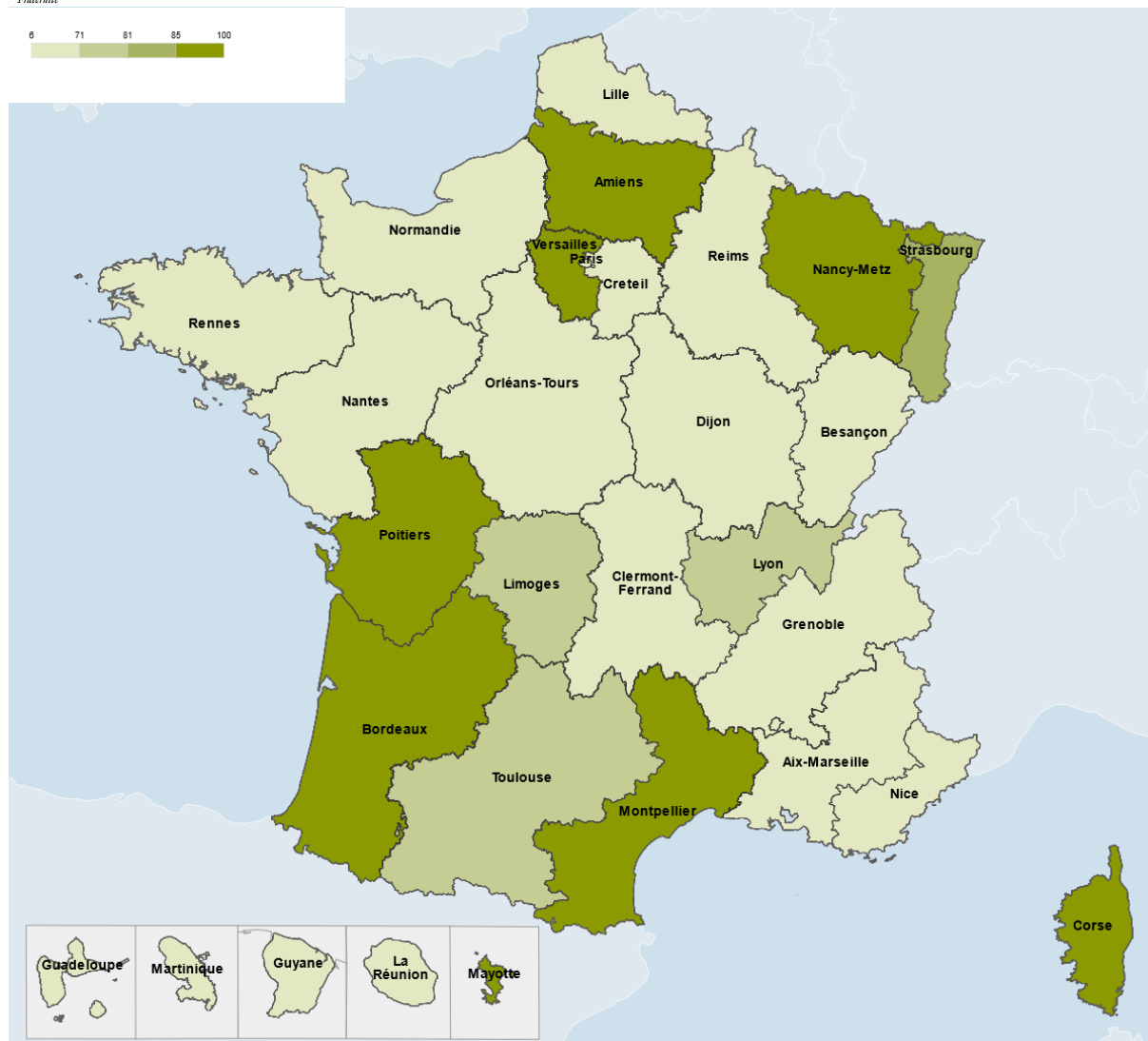




SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES

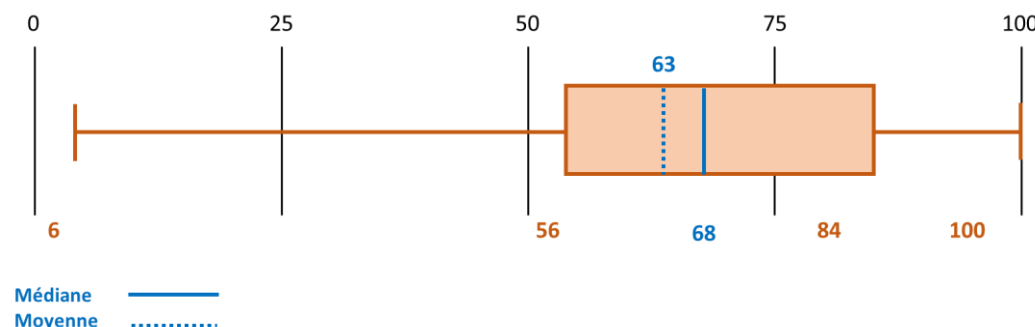
Moyenne nationale
54%

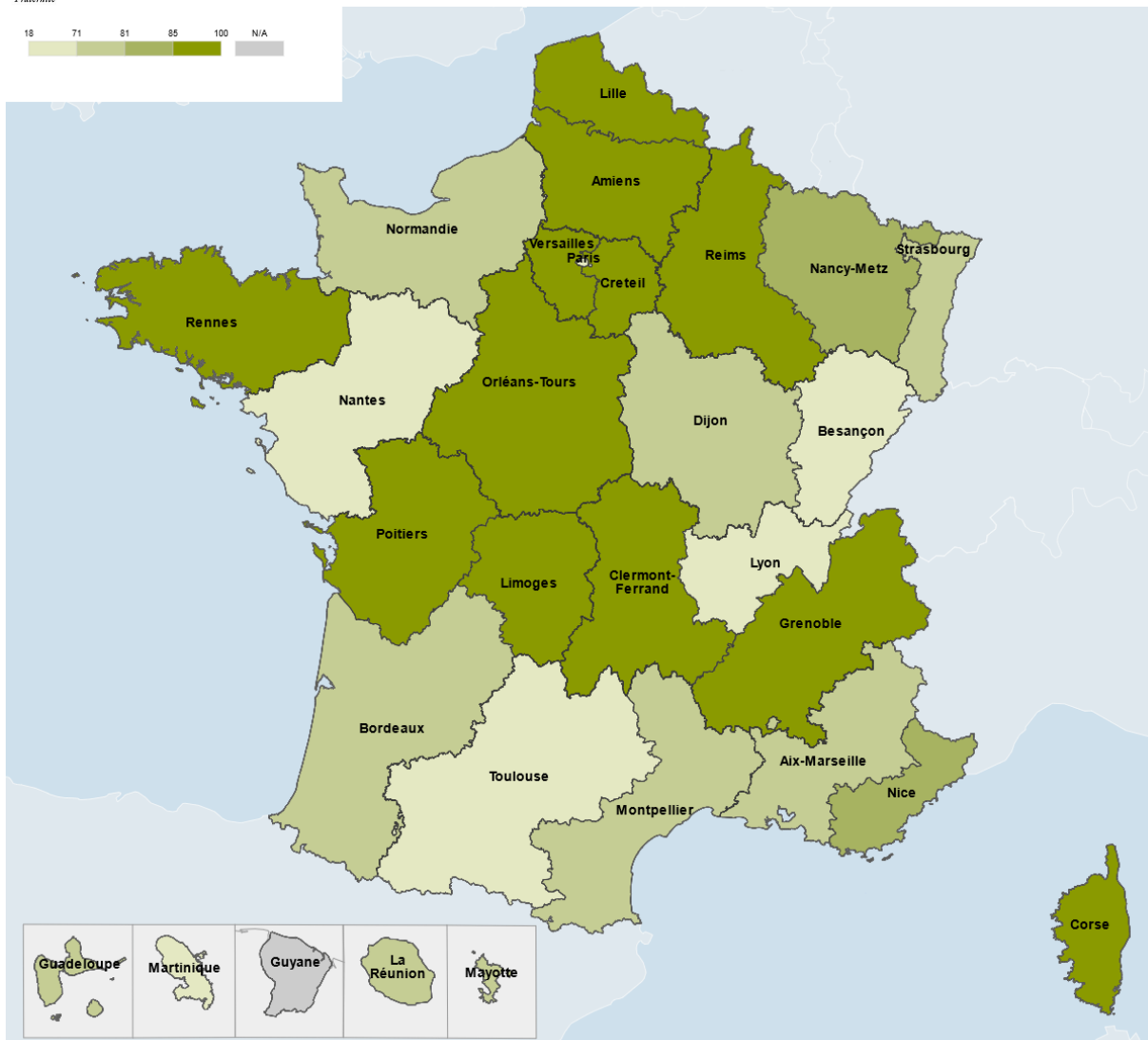




RESPECT DES DÉLAIS

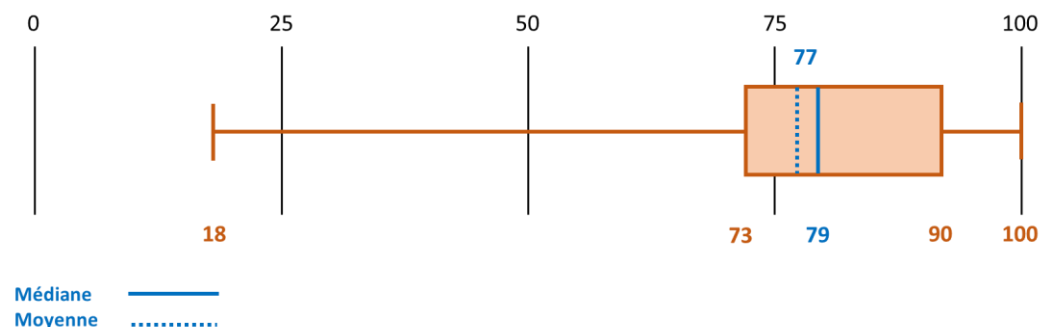
Moyenne nationale
63%

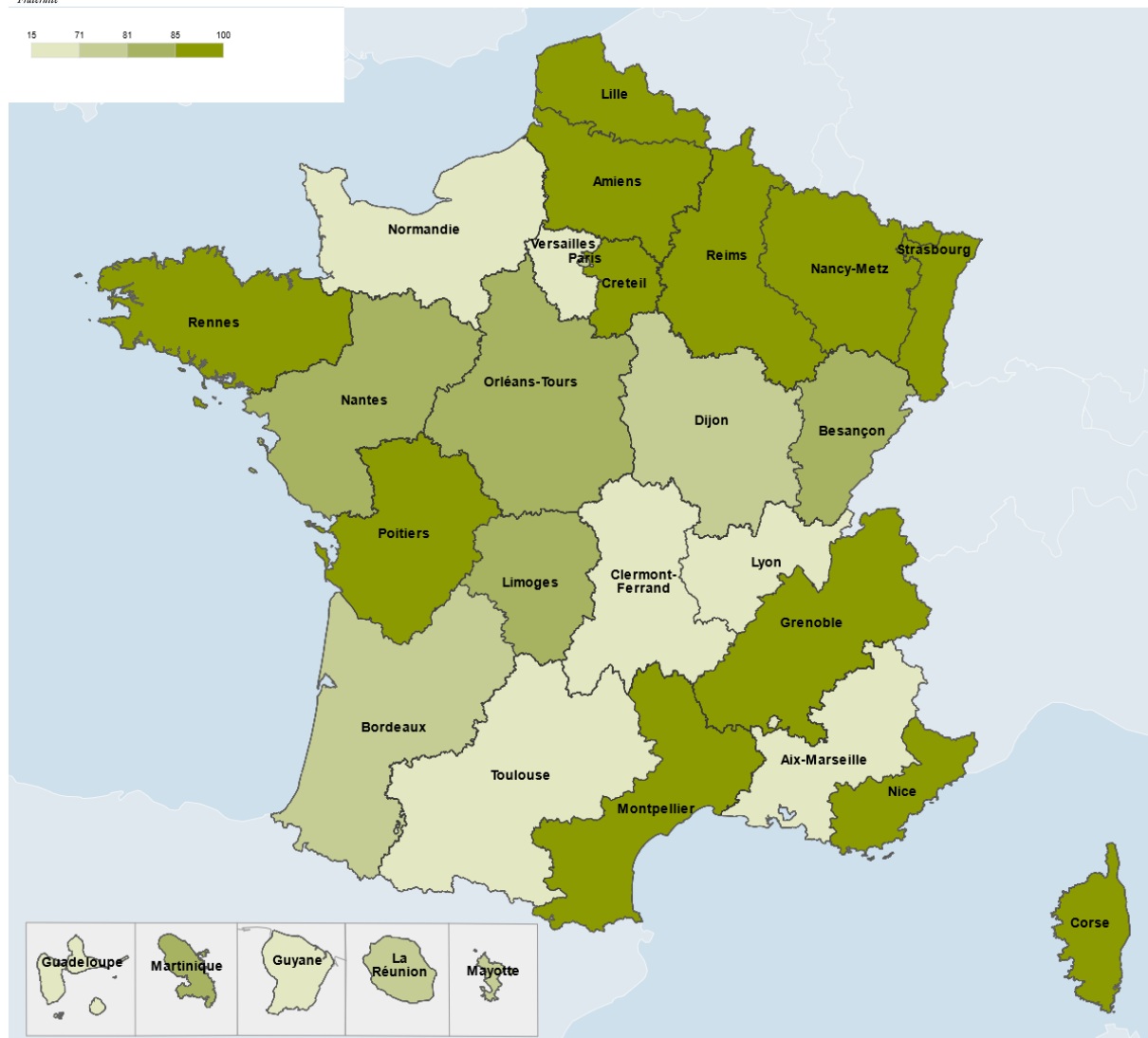




SATISFACTION AU TELEPHONE

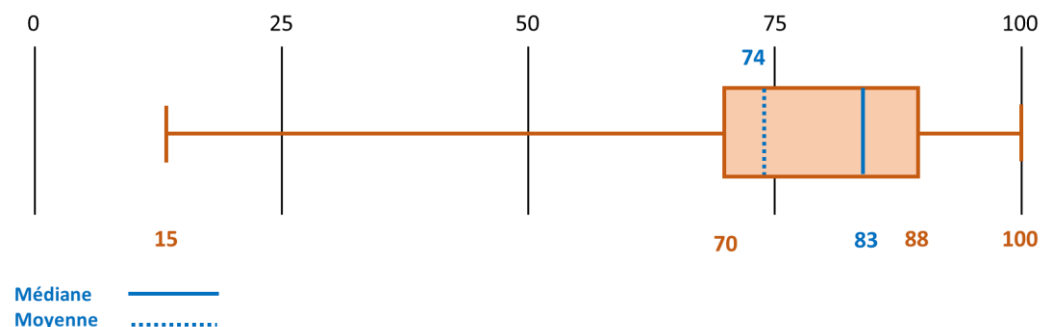
Moyenne nationale
77%





QUALITÉ DE LA RELATION

Moyenne nationale
74%





**MINISTÈRES
ÉDUCATION
JEUNESSE
SPORTS
ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR
RECHERCHE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

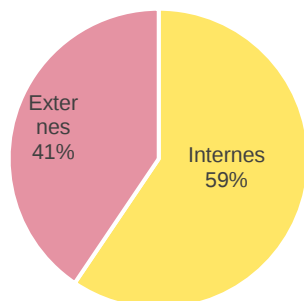
**SERVICES
PUBLICS** 

RÉSULTATS PAR ACADÉMIE

Enquête de satisfaction SP+

Résultats au 1^{er} juillet 2024

 **81**
participants



	Rectorat	DSDEN (pondéré/nb réponses/DSDEN)	Académie (50% rectorat, 50% DSDEN)
Satisfaction générale	51 %	/ %	● 51 %
Facilité d'accès	56 %	/ %	● 56 %
Simplicité des démarches	55 %	/ %	● 55 %
Respect des délais pour démarches	88 %	/ %	● 88 %
Satisfaction au téléphone	79 %	/ %	● 79 %
Qualité de la relation	77 %	/ %	● 77 %
Score net de satisfaction *	+ 1	/	● + 1
Score net des démarches *	+ 10	/	● + 10

Taux

- 0 à 70%
- 71 à 80%
- 81 à 84%
- 85% à 100%

Score

- 100 à 0
- 0 à +30
- +30 à +70
- +70 à +100

* Score net : écart entre les « oui » et les « non »

Par canal de contact

● Tout à fait d'accord et Plutôt d'accord ● Plutôt pas d'accord et Pas du tout d'accord



Physique



Démarches



Téléphone



Courrier



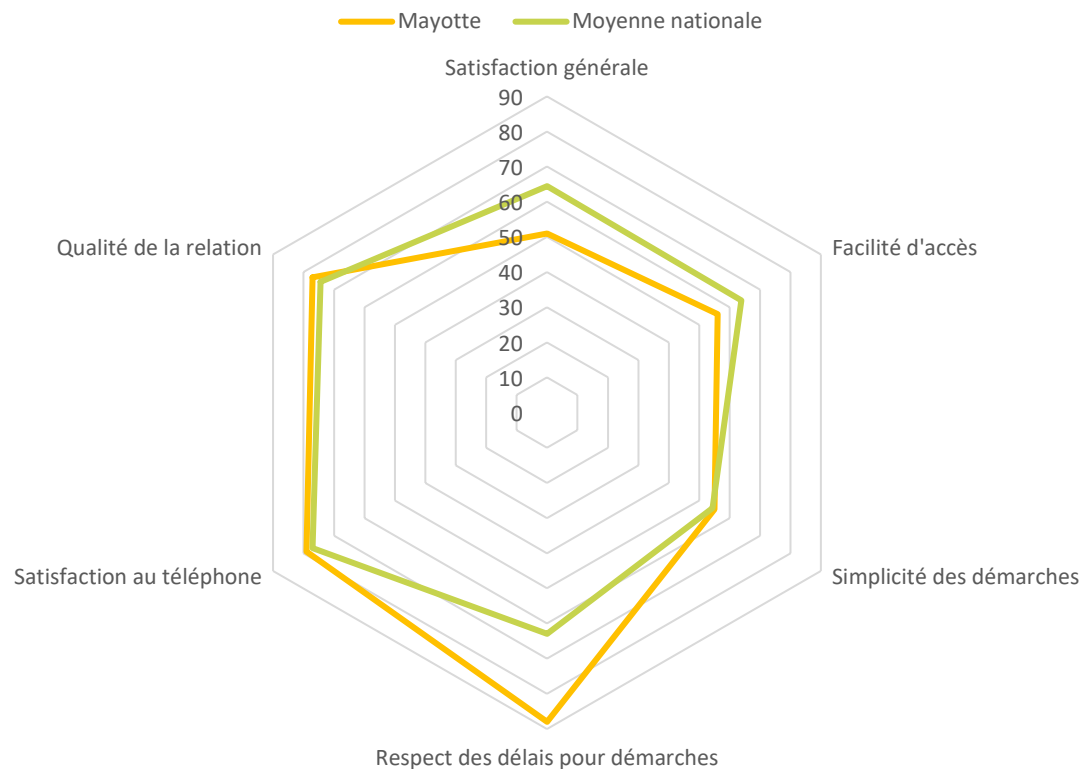
Courriel

Irritant : qualité de la réponse

Enquête de satisfaction SP+

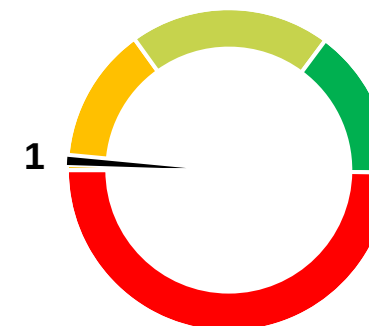
Résultats au 1^{er} juillet 2024

Satisfaction par critère



MAYOTTE

Score net de satisfaction



Score net des démarches

