

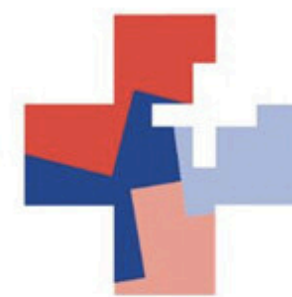


ACADÉMIE
DE DIJON

*Liberté
Égalité
Fraternité*

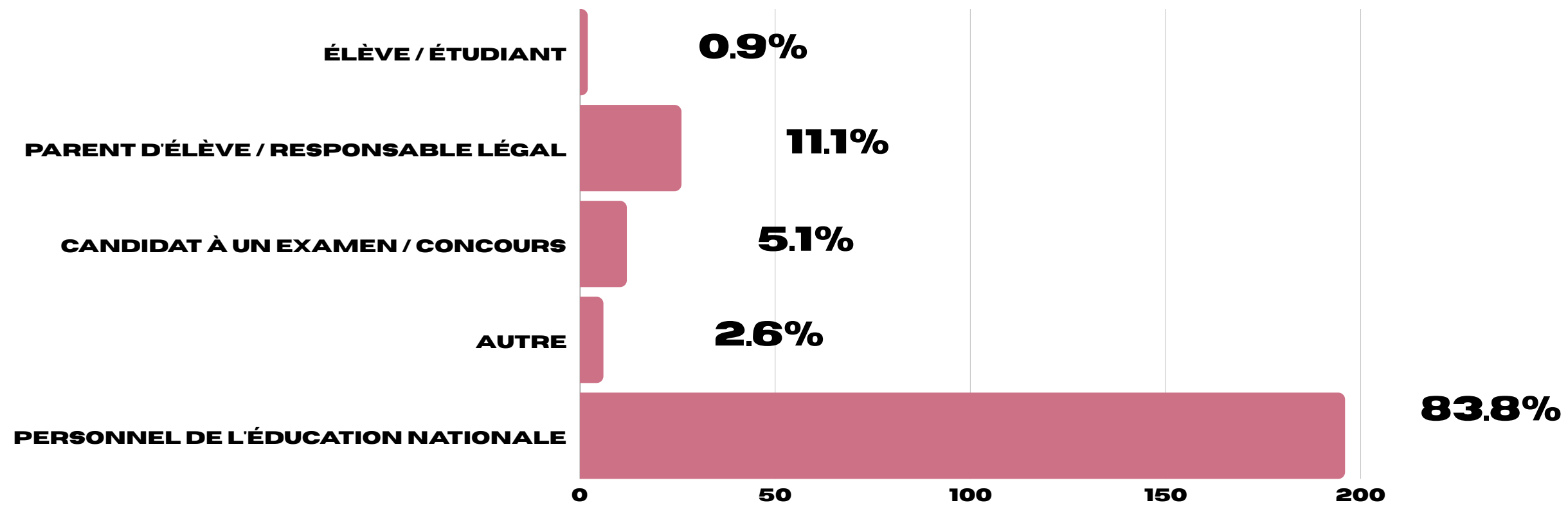
RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2024

**SERVICES
PUBLICS+**

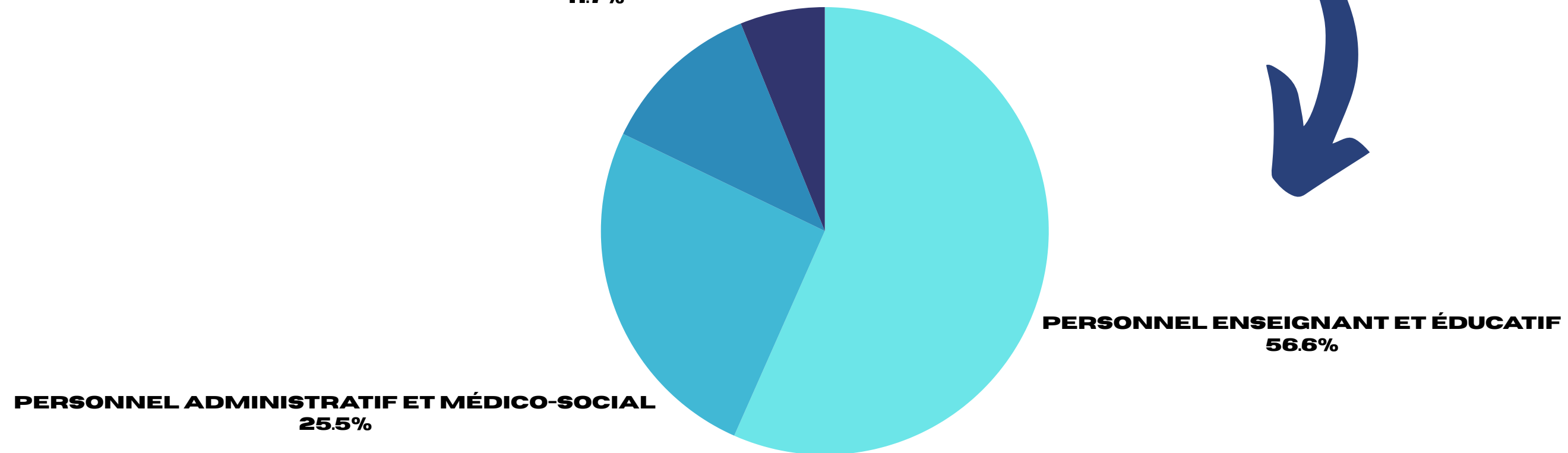


LES RÉPONSES À L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

QUI SONT LES RÉPONDANTS ?



PERSONNEL DE DIRECTION
11.7% AUTRES : 6.1%



427 RÉPONSES

**264 RÉPONSES
COMPLÈTES**

**67% DES RÉPONSES
CONCERNANT LE
RECTORAT**





QUELLE ÉTAIT LA RAISON DE VOTRE CONTACT ?

57.1%

OBTENIR DES INFORMATIONS

48.5%

RÉALISER UNE DÉMARCHE

16.7%

DEMANDER UN DOCUMENT ADMINISTRATIF



COMMENT AVEZ-VOUS CONTACTÉ LES SERVICES ?



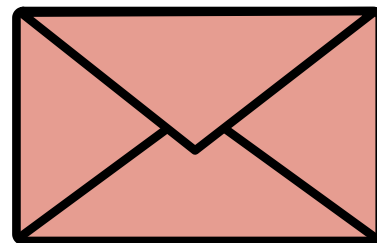
PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

73.8%



PAR TÉLÉPHONE

51.1%



PAR COURRIER

8.2%



EN VENANT SUR PLACE

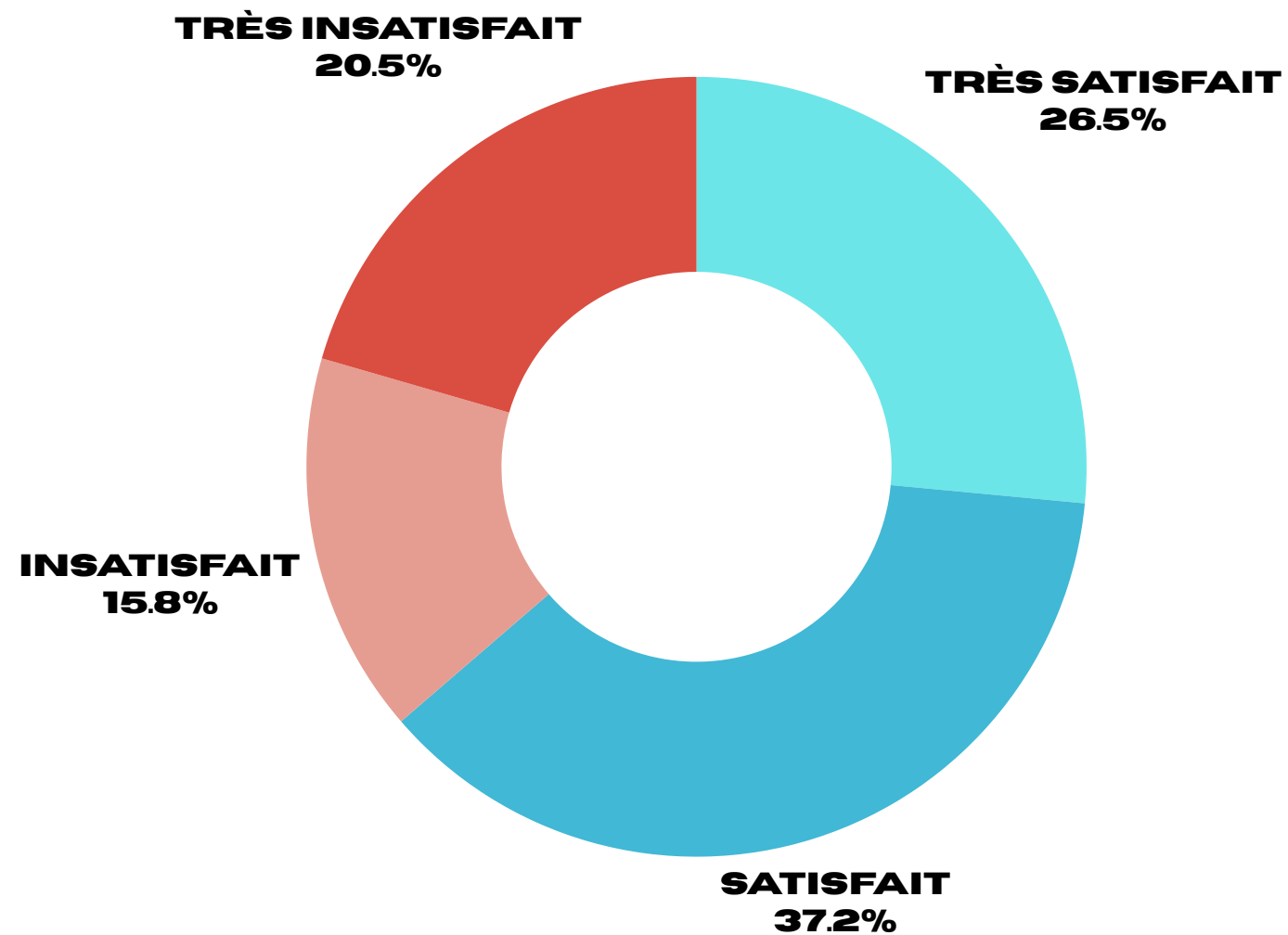
8.2%



LES INDICATEURS DE SATISFACTION

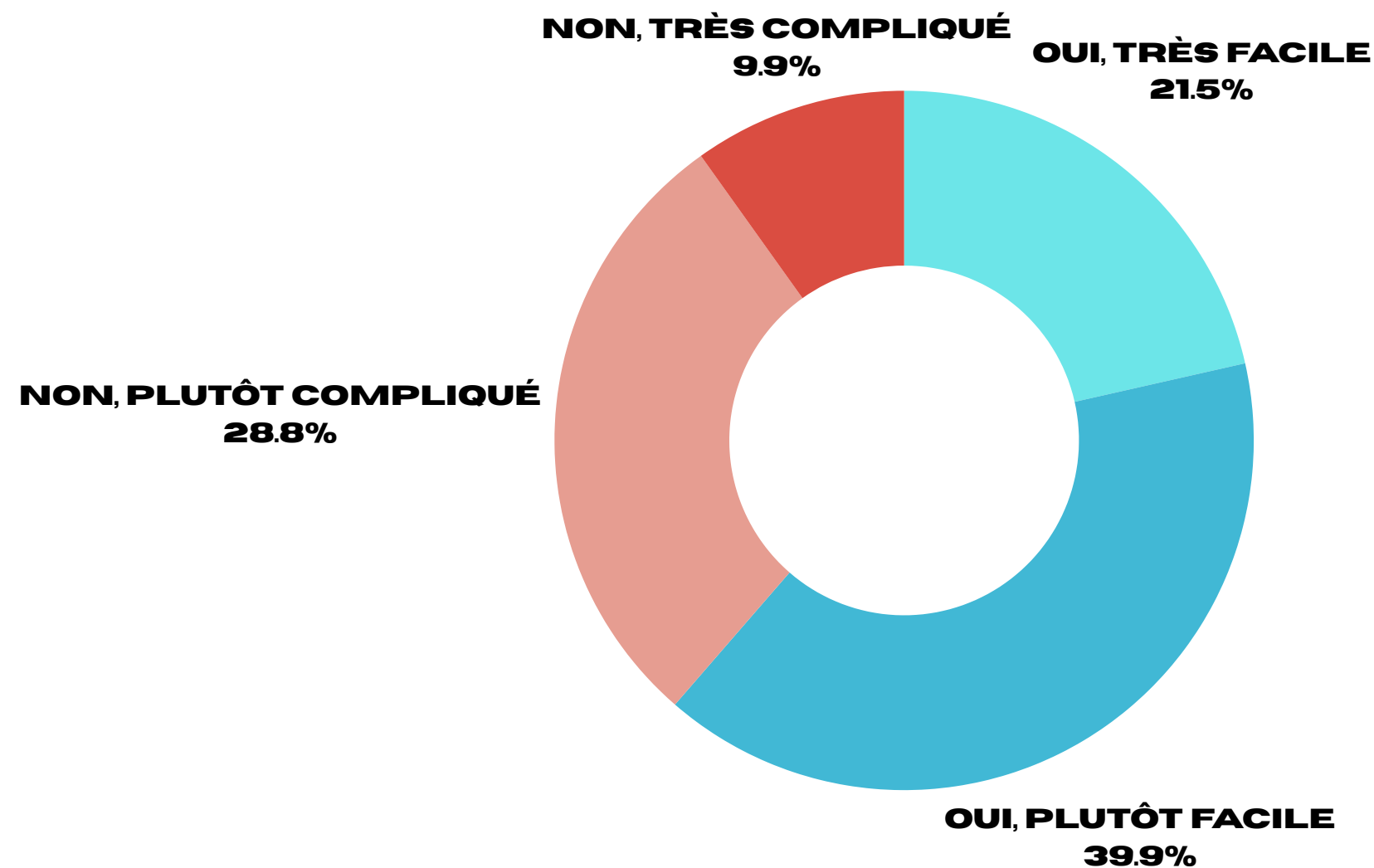
TAUX GLOBAL DE SATISFACTION DES CONTACTS

234 RÉPONDANTS



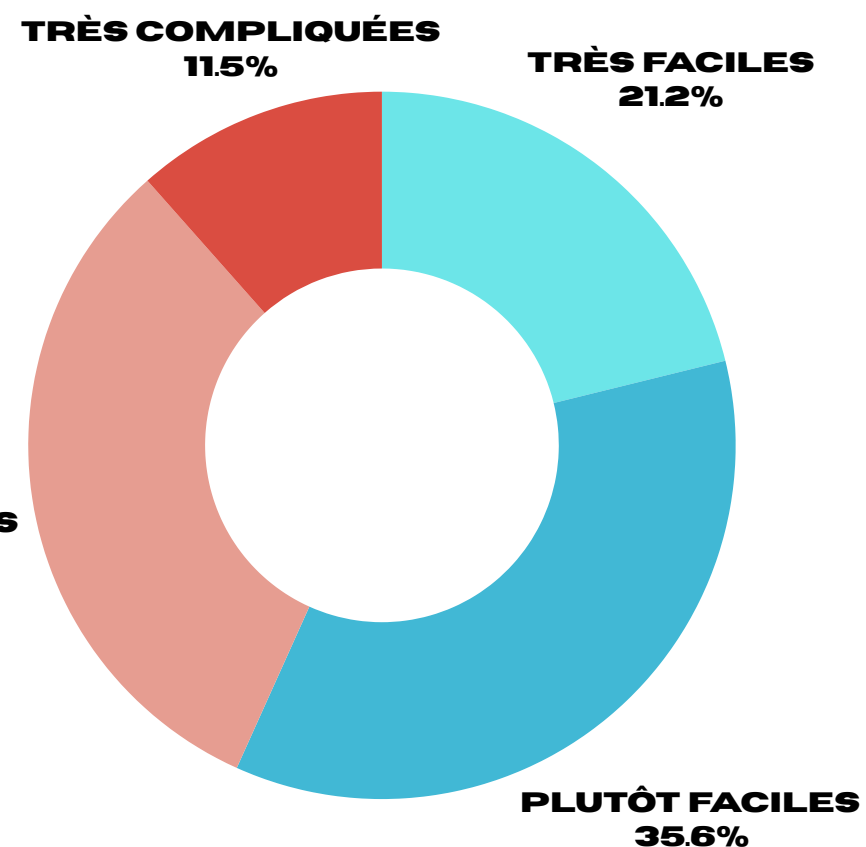
A-T-IL ÉTÉ FACILE DE NOUS CONTACTER ?

233 RÉPONDANTS



LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

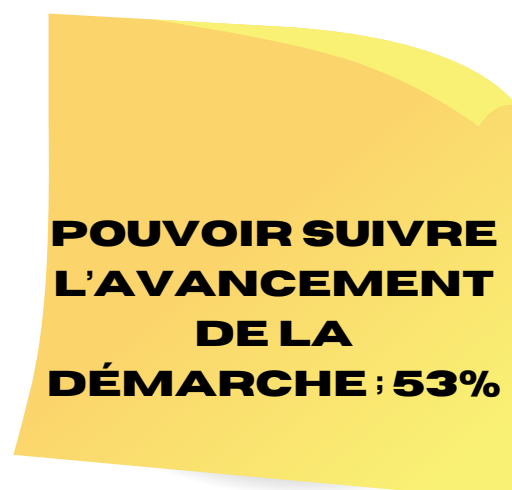
ESTIMEZ-VOUS QU'ELLES ONT ÉTÉ FACILES À RÉALISER ?



LES POINTS POSITIFS



LES POINTS NÉGATIFS OU À AMÉLIORER

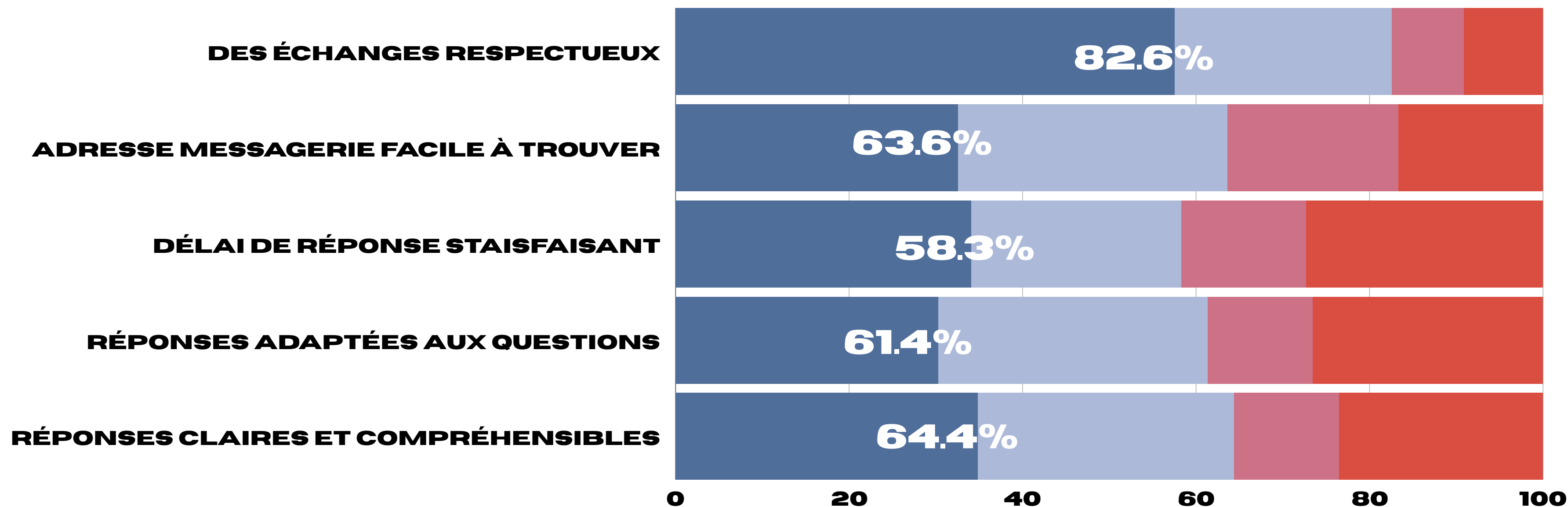




LES ÉCHANGES PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

TOUT À FAIT D'ACCORD **PLUTÔT D'ACCORD**

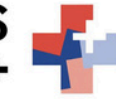
PLUTÔT PAS D'ACCORD **PAS DU TOUT D'ACCORD**



132 RÉPONDANTS

LES ÉCHANGES PAR TÉLÉPHONE

SERVICES
PUBLICS+



**CONTACT DÈS
LE PREMIER
APPEL : 54%**

TOUT À FAIT D'ACCORD **PLUTÔT D'ACCORD**
PLUTÔT PAS D'ACCORD **PAS DU TOUT D'ACCORD**

UN ACCUEIL BIENVEILLANT ET RESPECTUEUX

78.7%

UNE ATTENTE ACCEPTABLE

66.3%

SITUATION COMPRISE PAR L'INTERLOCUTEUR

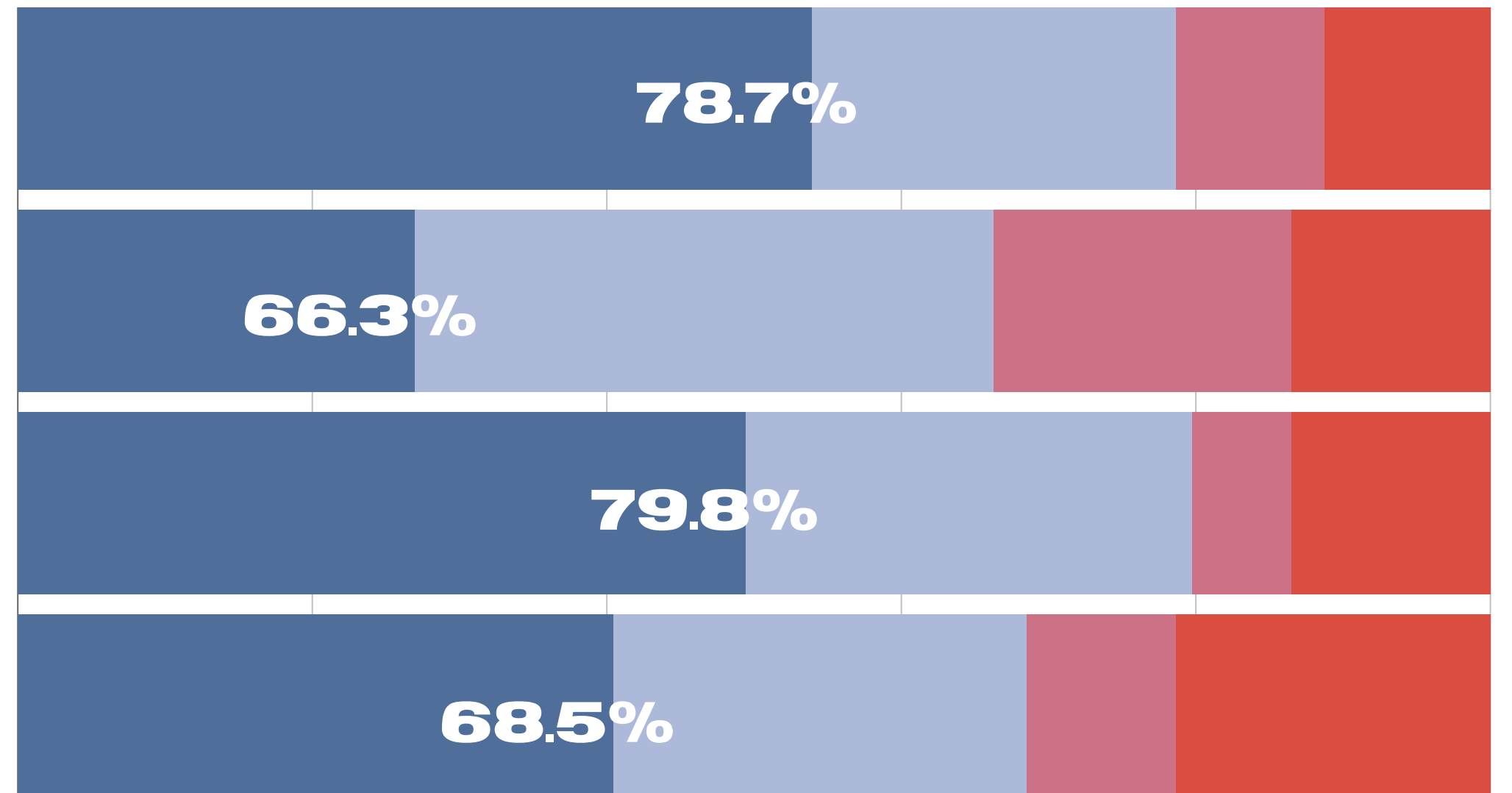
79.8%

RÉPONSES OBTENUES SATISFAISANTES

68.5%

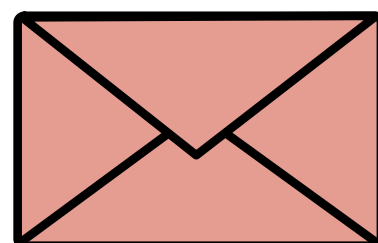
89 RÉPONDANTS

0 20 40 60 80 100





LES ÉCHANGES PAR COURRIER ET LES VISITES SUR PLACE



**ÉMETTEUR DU COURRIER
FACILEMENT IDENTIFIABLE**

69%

**FORMULATION RESPECTUEUSE ET
COMPRÉHENSIBLE**

54%

**DES RÉPONSES DANS UN DÉLAI
RAISONNABLE**

31%

**UN COURRIER QUI PERMET D'OBTENIR
DES RÉPONSES À SES QUESTIONS**

15%

**UN ACCUEIL COURTOIS ET
POLI**

75%

**UNE ATTENTE
RAISONNABLE**

75%

**UNE VISITE QUI A PERMIS
D'OBTENIR DES RÉPONSES**

66%

**UNE SIGNALÉTIQUE
CLAIRE**

50%