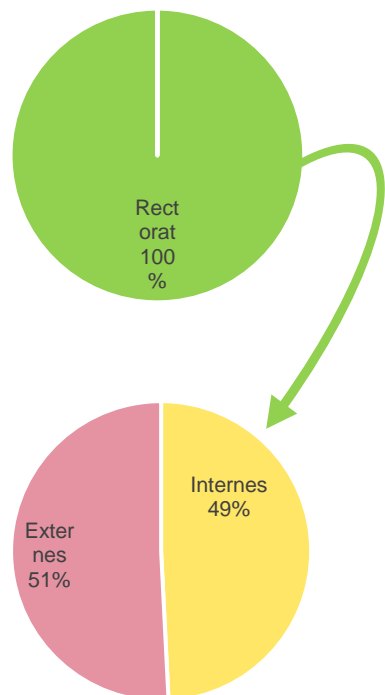


Enquête de satisfaction SP+

Résultats au 1^{er} juillet 2024







| | Rectorat | DSDEN <small>(pondéré/nb réponses/DSDEN)</small> | Académie <small>(50% rectorat, 50% DSDEN)</small> |
|-----------------------------------|----------|---|--|
| Satisfaction générale | 56 % | / % | ● 56 % |
| Facilité d'accès | 49 % | / % | ● 49 % |
| Simplicité des démarches | 45 % | / % | ● 45 % |
| Respect des délais pour démarches | 62 % | / % | ● 62 % |
| Satisfaction au téléphone | 73 % | / % | ● 73 % |
| Qualité de la relation | 41 % | / % | ● 41 % |
| Score net de satisfaction * | + 56 | + / | ● + 56 |
| Score net des démarches * | + 45 | + / | ● + 45 |



* 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

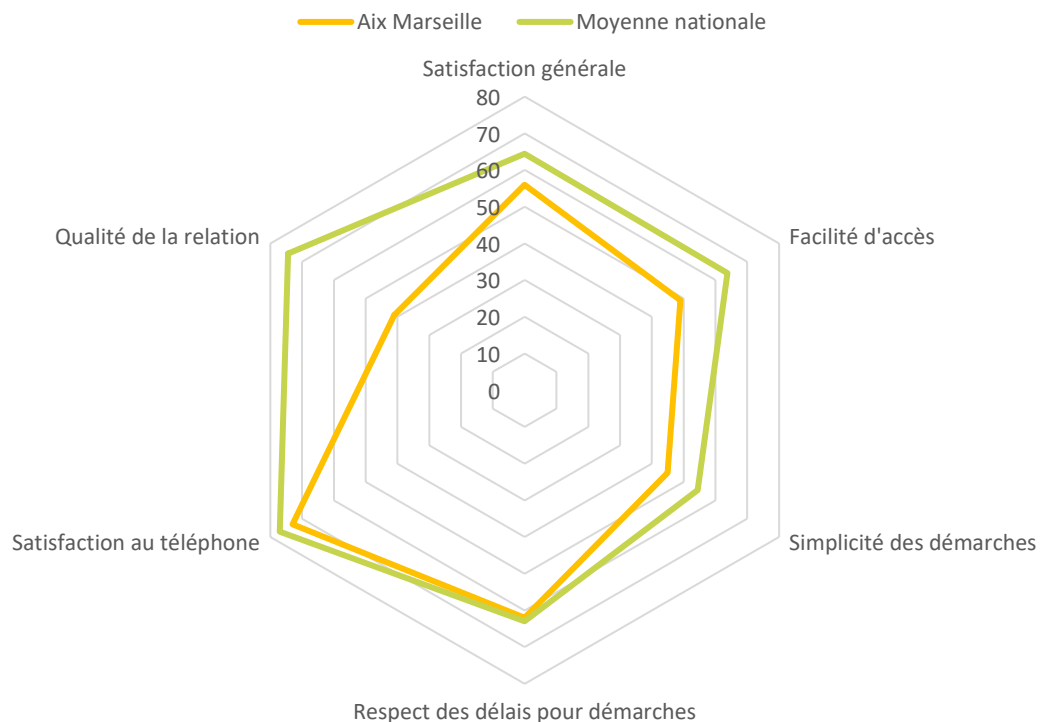
-  Physique
-  Démarches
-  Téléphone
-  Courrier
Irritants : identification émetteur, délais et qualité de la réponse
-  Courriel
Irritants : réponse non adaptée aux interrogations, délais et clarté de la réponse

Enquête de satisfaction SP+

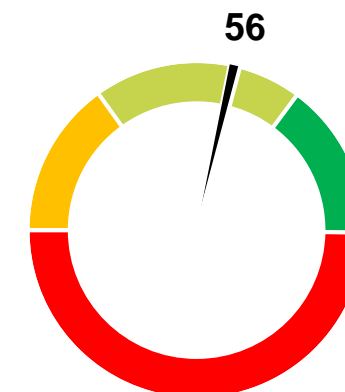
Résultats au 1^{er} juillet 2024

AIX MARSEILLE

Satisfaction par critère



Score net de satisfaction



Score net des démarches

