



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*

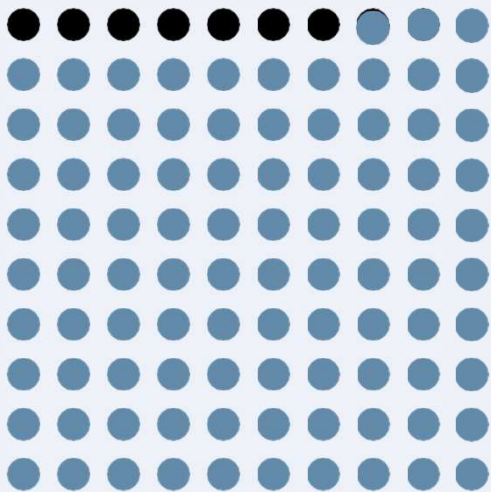
SERVICES
PUBLICS+

LA TRANSPARENCE SUR LES
RÉSULTATS DE VOS SERVICES PUBLICS

Chiffres mis à jour : mars 2023 | Rectorat de l'académie de Reims

Taux de satisfaction des usagers
(pourcentage des usagers très satisfaits
et satisfaits) – (1)

97%



Note au baromètre Marianne de la
qualité de l'accueil et de la relation
usagers – (2)

7,9/10

Délai de réponse moyen aux demandes
réalisées sur les formulaires de contact
SVE (saisine de l'administration par la
voie électronique) – (3)

- de 96 h

Taux de décroché – (4)

85%

Sources et méthodes

(1) – 97% de nos usagers sont très satisfaits ou satisfaits, sur 166 répondants.

Méthodologies utilisées :

- une enquête de satisfaction à l'accueil du rectorat, 1 semaine en mars 2022 et 1 semaine en novembre 2022 ;
- une application pour donner son avis en quelques clics avec un système de smileys, accessible toute l'année 2022 ;
- une enquête de satisfaction en ligne, accessible toute l'année 2022.

(2) – Enquêtes mystères réalisées début 2022 par Kantar.

(3) – Suivi manuel des demandes reçues via les formulaires de contact en ligne sur l'année 2022. Moyenne calculée sur l'ensemble des demandes reçues en 2022 via les formulaires de contact dont la compétence est attribuée au rectorat (Bourses, relation presse, DAVS, DEC, DRH et "contacter le recteur").

(4) - Taux calculé via un logiciel dédié. Période mesurée : septembre 2022, sur les jours et horaires d'ouverture (du lundi au vendredi de 8h30 - 12h30 et de 13h30 - 17h), sur l'ensemble des lignes du rectorat.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur <https://www.plus.transformation.gouv.fr/recherche-de-resultats>