



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE



Rectorat de l'académie de Nice Enquête de satisfaction auprès des usagers

Vous êtes : Parent Elève/étudiant Personnel de l'Education nationale Autre
> Si autre, précisez

Niveau concerné : École Collège Lycée Enseignement supérieur Autre

Motifs de votre déplacement

1. Quelle est la raison de votre venue au rectorat ?

Constitution de dossier (diplôme, attestation ...) Retrait de document Demande de renseignement
Réunion au rectorat Convocation/rendez-vous Autre

> Si autre, précisez

> Vous venez au rectorat pour : la 1^{re} fois la 2^e Plus de deux fois

Avant de venir

2. Avant de venir, vous êtes-vous renseigné sur les conditions d'accès ? Oui Non

> Par téléphone Sur le site internet de l'académie Par internet sur un autre site Autre moyen

> Si autre, précisez

3. Avez-vous trouvé ces informations : Facilement Assez facilement Difficilement

4. Les horaires d'ouverture des services, du lundi au vendredi, de 13h30 à 17h sauf le mercredi de 9h à 11h30 et de 13h30 à 17h00, sont-ils adaptés à vos besoins ? Oui Non

> Si non, quelles évolutions faudrait-il ?.....

Sur place

5. A votre arrivée, vous a-t-on bien reçu et orienté vers votre interlocuteur ? Oui Non

> En cas de difficulté, une solution vous a-t-elle été proposée ? Oui Non

6. Jugez-vous l'espace d'accueil général du rectorat propre et agréable ? Très Assez Peu

7. Le temps d'attente avant d'entrer en contact avec votre interlocuteur a-t-il été :

Nul ? Inférieur à 10 mn ? Entre 10 et 20 mn ? Supérieur à 20 mn ?

8. Avez-vous bénéficié d'un accueil agréable et courtois et d'une aide adaptée pour accomplir vos démarches dans le(s) service(s) ? Oui Non

> Si non, précisez ce qui pourrait (ou aurait pu) vous être utile ?.....

Les autres modes d'accueil

9. Durant les derniers mois, avez-vous eu à contacter le rectorat ? ou à rechercher une information ?

> Si oui, avez-vous obtenu les renseignements souhaités ?	Par téléphone	Par courriel (e-mail)	Par courrier	Sur www.ac-nice.fr
	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
> Dans quel délai (même approximatif) avez-vous eu une réponse ? > Autre remarque ?				Les rubriques sont-elles claires ?