



# Marianne

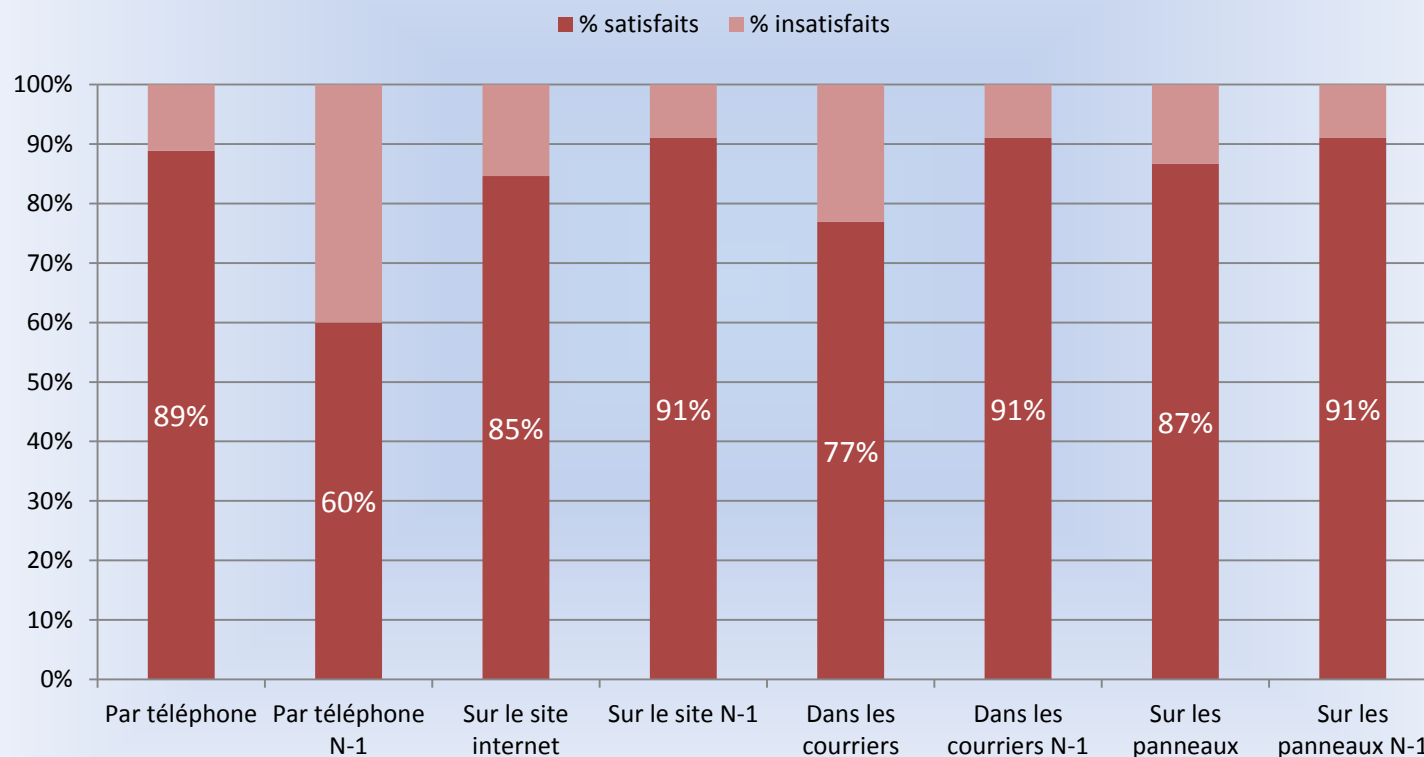
## Synthèse des enquêtes de satisfaction usagers 2018



Base : 22 questionnaires remplis aux guichets d'accueil  
Période concernée : année scolaire 2017-2018

# L'accès à la DSDEN

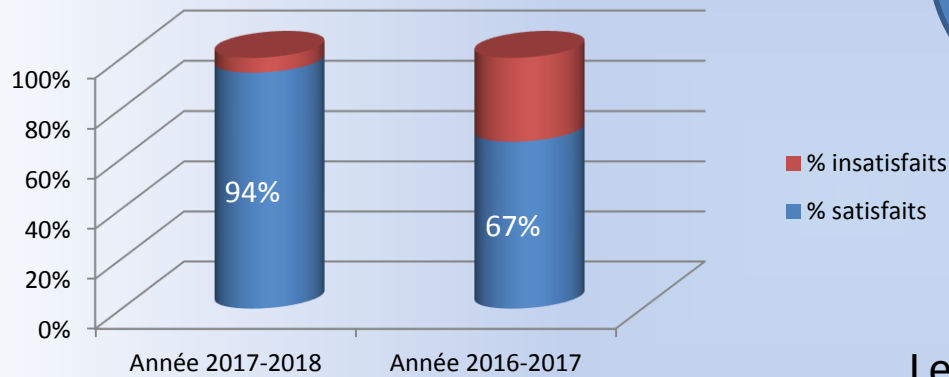
Les informations données sur les conditions d'accès vous semblent-elles suffisantes?



Les taux sont indiqués pour l'année scolaire 2017-2018 et l'année N-1 (2016-2017)

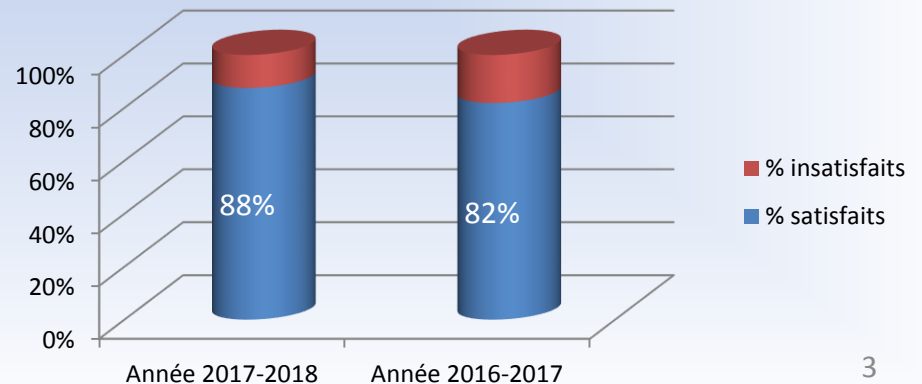
# Déplacements dans les locaux

Les déplacements dans les locaux de la DSDEN vous semblent-ils faciles?



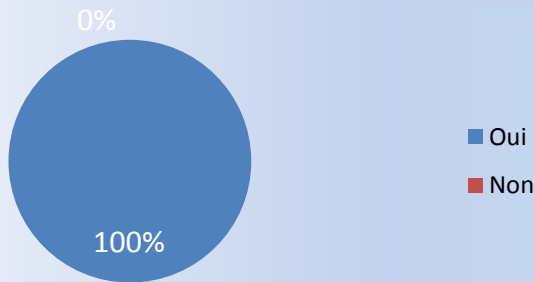
- ✓ Vous semblez apprécier les efforts fournis par notre équipe en matière de signalétique.
- ✓ Nous nous adaptons à vos disponibilités, en proposant de vous rencontrer y compris en-dehors des horaires d'ouverture, sur rendez-vous.

Les horaires d'ouverture de la DSDEN vous satisfont-ils?



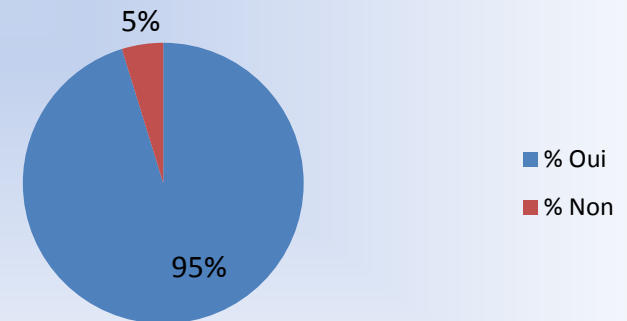
# A l'accueil de la DSDEN

Quand vous êtes arrivé à l'accueil, y avait-il quelqu'un pour vous accueillir?

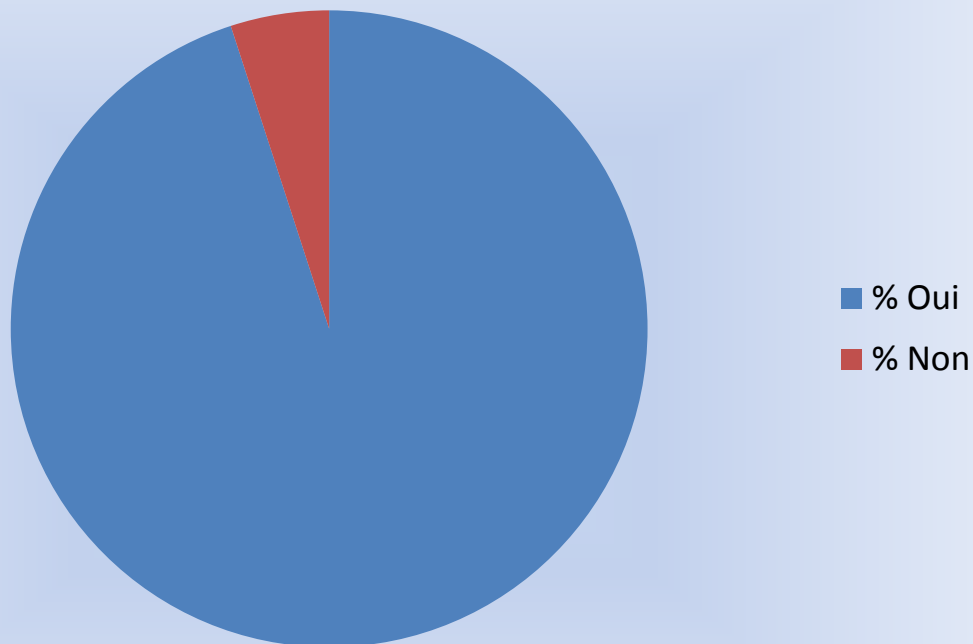


*Nous sommes présents dès votre arrivée, et n'hésitons pas, chaque fois que nous le pouvons, à vous accompagner dans les étages.*

Vous a-t-il orienté vers le service que vous recherchiez?



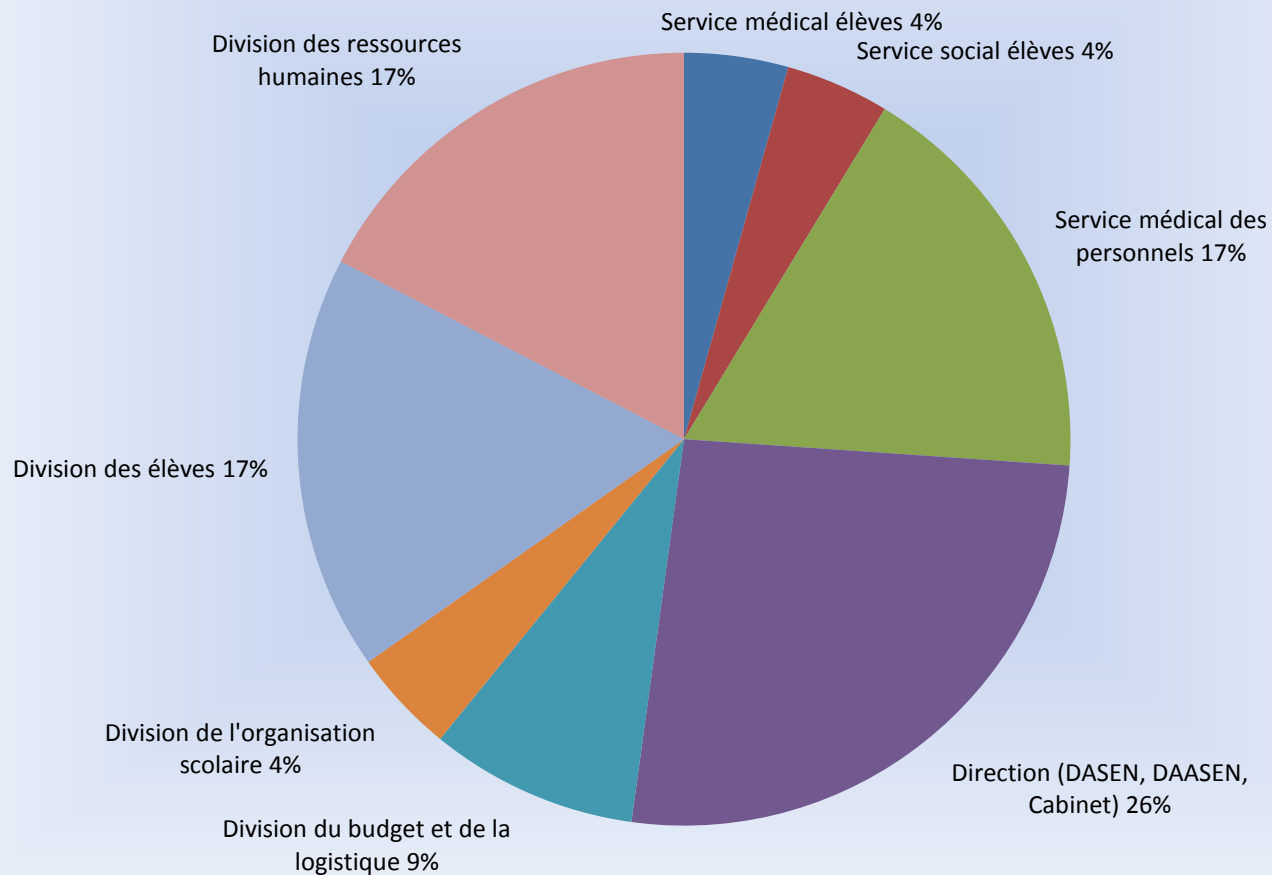
## L'espace d'accueil vous paraît-il confortable?



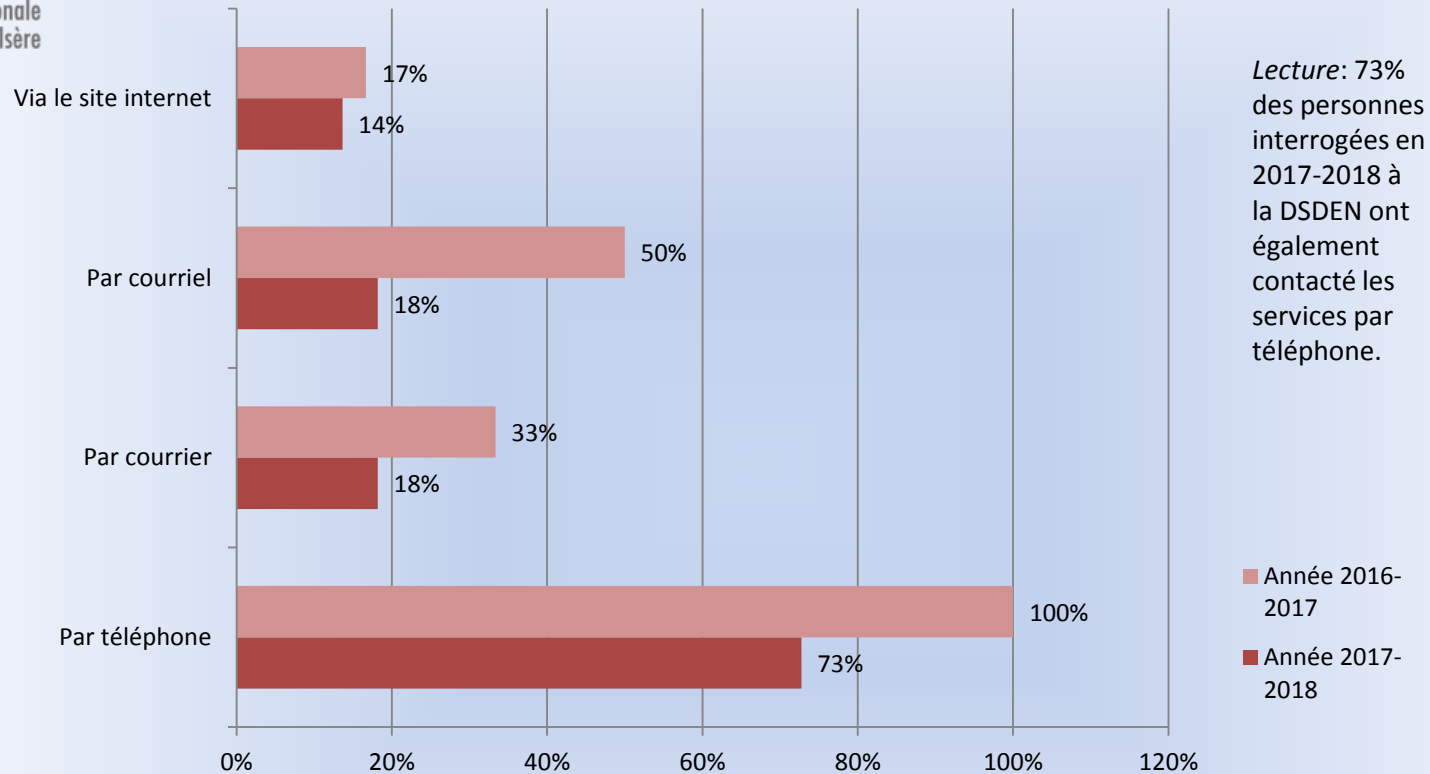
*Vous êtes très satisfaits de l'espace d'accueil. Afin de prendre en compte les besoins des personnes à mobilité réduite, des travaux sont prévus sous peu pour en améliorer l'accessibilité. La nouvelle configuration offrira plus d'espace et de confidentialité à nos visiteurs.*

# Les raisons de votre venue

## Les services que vous contactez



# Comment nous contactez-vous ?

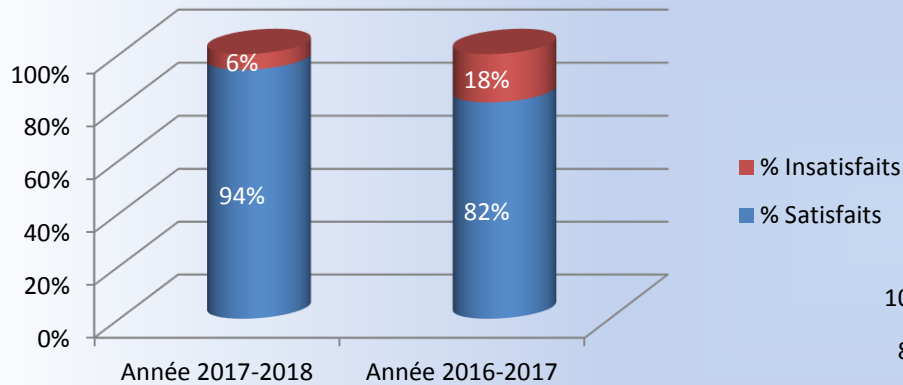


*Vous nous contactez souvent par plusieurs canaux. La prise d'information par téléphone reste importante, tandis que les courriers et courriels sont en baisse. Nous nous efforçons d'enrichir le site internet d'informations utiles, basées sur vos demandes les plus fréquentes, en proposant notamment des foires aux questions.*

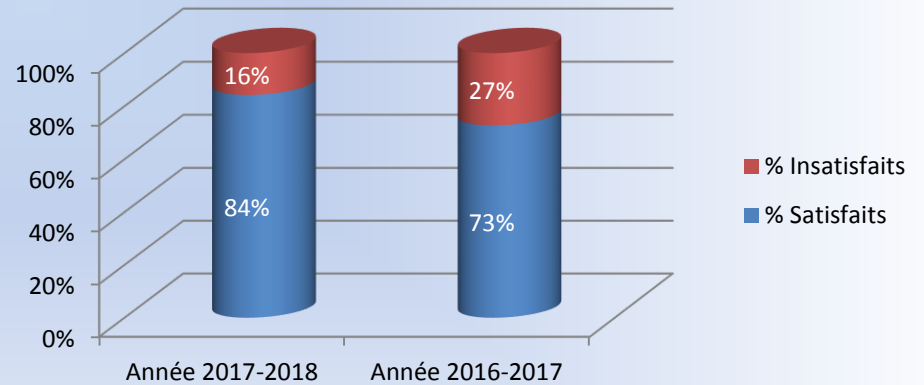


# Qualité des réponses

## Avez-vous obtenu les informations que vous cherchiez?



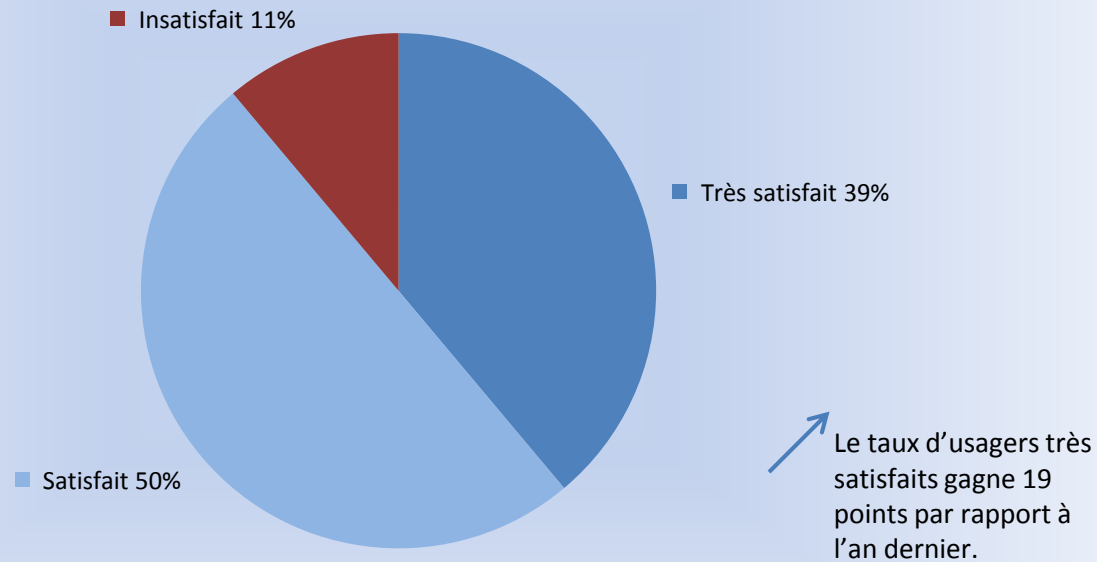
## La réponse apportée à votre demande a-t-elle été claire?





# Qualité globale de notre accueil

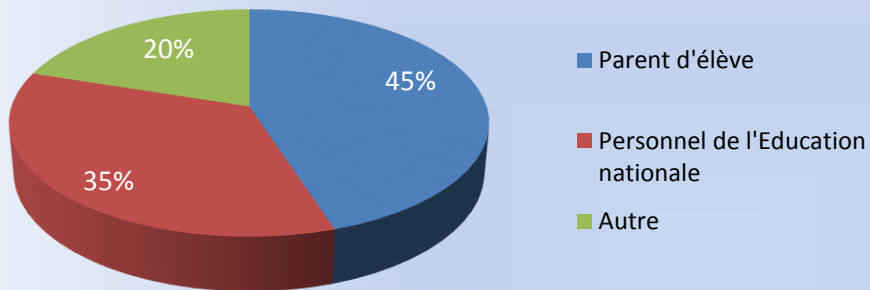
Quelle est votre appréciation globale sur l'accueil qui vous a été réservé à la DSDEN?



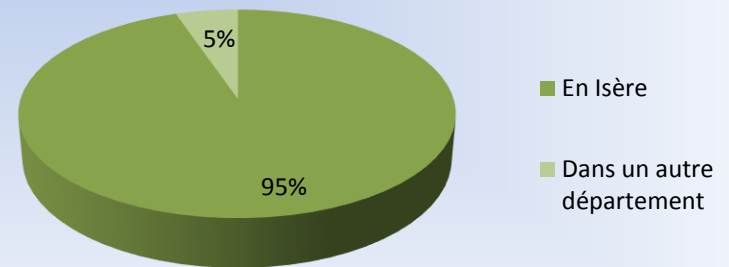
*Votre satisfaction croît d'année en année. Nous faisons notre maximum pour répondre au mieux à vos attentes, suggestions et remarques.*

# Votre profil

## Vous êtes



## Vous habitez



Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui ont pris le temps de répondre à l'enquête de satisfaction.

Vous pouvez également proposer des suggestions ou déposer une réclamation en ligne, [sur le site de la DSDEN.](#)

