



Enquête de satisfaction des usagers

Qui êtes vous ?

Êtes-vous venu rencontrer nos services sur l'un de nos sites ?

Oui
Non

Si vous ne vous êtes pas déplacé sur l'un de nos sites pour vos démarches, vos demandes de renseignements ou de documents, vous pouvez accéder directement au volet de cette enquête qui porte aussi sur nos autres dispositifs d'accueil (téléphonie, courriel, formulaire de saisine...) [en cliquant sur ce lien](#).

L'accueil sur site

Sur quel site êtes-vous venu ?

Préparer votre venue

Avant de vous déplacer, vous êtes-vous renseigné sur les conditions d'accès ?

Oui
Non

Si oui, comment avez-vous trouvé les informations sur les conditions d'accès ?

Sur le site internet d'une DSDEN ou celui du rectorat
Par téléphone
Autre

Si oui, avez-vous trouvé ces informations sur les conditions d'accès :

Les horaires d'ouverture sont-ils adaptés à vos besoins ?

Oui
Non

Réaliser vos démarches

À votre arrivée sur le site, avez-vous facilement été orienté vers votre interlocuteur ?

Oui
Non

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

Comment jugez-vous les espaces d'accueil et d'attente :

Avez-vous des suggestions d'amélioration de ces espaces ?

Avez-vous bénéficié d'un accueil agréable/courtois et d'une aide adaptée pour accomplir vos démarches ?

Oui
Non

Quelles évolutions pourraient faciliter vos démarches ?

Les autres modes d'accueil

Avez-vous visité nos sites internet ?

Oui
Non

Si oui, avez-vous trouvé les informations ou documents que vous recherchez ?

Oui
Non

Avez-vous cherché à contacter nos services par téléphone ?

Oui
Non

Si oui, avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?

Oui
Non

Avez-vous bénéficié d'un accueil agréable/courtois et d'une aide adaptée pour accomplir vos démarches ?

Oui
Non

Avez-vous cherché à contacter nos services par courriel ?

Oui
Non

Si oui, avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?

Oui
Non

Avez-vous cherché à contacter nos services par courrier ?

Oui
Non

Si oui, avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?

Oui
Non

Suggestions

Quelles suggestions proposeriez-vous pour améliorer l'accueil dans nos services ?

Validation de saisie (*)
[écoutez le mot à saisir](#)

Dans cette rubrique

- [Actualités](#)
- [Présentation de la DSDEN 49](#)
- [Circonscriptions du premier degré](#)
- [Écoles du premier degré](#)
- [Collèges et lycées](#)
- [Enseignement supérieur](#)
- [Partenaires Écoles-Établissements](#)
- [Statistiques](#)
- [Cartographie](#)
- [Référentiel Marianne](#)

Enquête et contacts

- [Répondre à l'enquête de satisfaction des usagers](#)
- [Contact Marianne](#)

Pour information

- [Accès et horaires d'ouverture au public](#)
- [Planning d'heures d'affluence](#)

À télécharger

- [Les résultats du baromètre de la D.S.D.E.N](#)

Référent Marianne

Maine-et-Loire

Madame Mireille TRESSY
mél : ce.dafag49@ac-nantes.fr

Direction des Services Départementaux de l'Éducation Nationale de Maine-et-Loire

Cité administrative

15 bis rue Dupetit Thouars

49047 Angers CEDEX

Tél. 02 41 74 35 35

Localisation