

École maternelle : **ATSEM**
Anne Frank

ATSEM
Salengro

**CE QUESTIONNAIRE CONCERNE LES AGENTS
TERRITORIAUX SPÉCIALISÉS DES ÉCOLES MATERNELLES
AFIN D'ÉVALUER VOTRE SATISFACTION SUR :**



Tout à fait



Assez



Peu



Pas du tout

L'ACCUEIL PHYSIQUE

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| L'amabilité et la courtoisie du personnel | | | | |
| La disponibilité et le sens de l'écoute | | | | |
| La discrétion | | | | |

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| L'accueil téléphonique lors de votre dernier appel | | | | |
|--|--|--|--|--|

LES LOCAUX

| | | | | |
|--------------------------|--|--|--|--|
| La signalétique interne | | | | |
| L'aménagement des locaux | | | | |
| L'accessibilité | | | | |
| La propreté des locaux | | | | |
| La confidentialité | | | | |

Merci de ne cocher qu'une seule case pour chaque question

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Globalement, êtes-vous satisfait de l'accueil qui vous a été réservé par les ATSEM ? | | | | |
|--|--|--|--|--|

Dans un souci permanent d'efficacité, et pour encore mieux servir votre intérêt, nous vous remercions de compléter les fiches de remarques et suggestions disponibles en mairie et sur le site Internet de la ville.

Votre fiche sera transmise à la directrice générale des services responsable qualité et traitée dans les meilleurs délais.



ENQUÊTE SATISFACTION

Suite à la certification Qualiville du personnel des écoles maternelles et dans le cadre de cette démarche Qualité nous vous remercions de consacrer quelques instants pour compléter cette enquête de satisfaction annuelle.

Merci de remettre le questionnaire au personnel enseignant ou dans une urne prévue à cet effet dans le hall de l'école avant le mardi 14 avril 2015.

**NOUS VOUS REMERCIONS
DE VOTRE PARTICIPATION**



Hôtel de Ville

1 Rue Jules Ferry

59552 Lambres Lez Douai

Tél : 0327959500 - Fax 0327929864

www.mairie-lambreslezdouai.fr

VOS SUGGESTIONS

Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil du service ? (une fiche de remarques et suggestions est disponible en mairie)

SEXE : Homme Femme

VOUS ÊTES : Extérieur Lambrésien

TRANCHE D'ÂGE :

- 25 ans de 25 à 40 ans de 40 à 60 ans + de 60 ans

VOTRE SITUATION :

étudiant actif sans emploi retraité autre

MAIRIE DE LAMBRES LEZ DOUAI

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

ENGAGEMENT
DE SERVICE

QUALIVILLE
REF. 111

AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org