



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'éducation nationale, de l'enseignement supérieur et de la recherche  
Académie d'Orléans-Tours

Lycée polyvalent François Rabelais  
28, quai Danton  
37 500 CHINON  
FRANCE

## ENQUETE DE SATISFACTION

### ACCUEIL PHYSIQUE, TELEPHONIQUE ET DEMATERIALISE

#### 1 - DISPONIBILITE ET ACCESSIBILITE DE L'ETABLISSEMENT

- 1.1 - Avez-vous été suffisamment informé(es) des conditions d'accès et d'accueil dans nos services ?  Oui  Non
- 1.2 - Avant de vous déplacer, aviez-vous connaissance des horaires d'ouverture de l'établissement ?  Oui  Non
- 1.3 - Si vous avez consulté le site internet de l'établissement, celui-ci vous a-t'il apporté une information satisfaisante ?  Oui  Non
- 1.4 - A votre arrivée dans l'établissement, avez-vous été convenablement orienté(es) et pris(es) en charge ?  Oui  Non
- 1.5 - Si vous souffrez de handicap, considérez-vous que celui-ci a été pris en compte durant votre visite dans l'établissement ?  Oui  Non

#### 2 - ACCUEIL ET COURTOISIE

- 2.1 - Avez-vous bénéficié d'un accueil ?  Oui  Non
- 2.1.1 - Physique  Oui  Non
- 2.1.2 - Téléphonique  Oui  Non
- 2.1.3 - Electronique  Oui  Non
- 2.2 - A votre arrivée dans l'établissement, avez-vous été accueilli(es) avec courtoisie (Bonjour, au revoir, merci) ?  Oui  Non
- 2.3 - La signalétique d'orientation était-elle suffisante ?  Oui  Non
- 2.4 - Les personnels d'accueil vous ont-ils communiqué le nom de votre interlocuteur ?  Oui  Non
- 2.5 - Vous ont-ils également orientés jusqu'à votre interlocuteur ?  Oui  Non
- 2.6 - Les espaces d'accueil et d'attente étaient-ils suffisamment confortables et silencieux ?  Oui  Non
- 2.7 - Si vous avez utilisé les sanitaires, étaient-ils propres et correctement nettoyés ?  Oui  Non
- 2.8 - Le temps d'attente a-t'il été, selon vous, raisonnable ?  Oui  Non
- 2.9 - Votre interlocuteur s'est-il présenté à vous ?  Oui  Non



### 3 - TRAITEMENT ET INSTRUCTION DES REQUETES

- 3.1 - Les courriers ou courriels que vous avez reçus étaient-ils suffisamment clairs et lisibles ?  Oui  Non
- 3.2 - Vos courriers ont-ils reçus une réponse dans un délai maximum de 15 jours ouvrés (hors vacances scolaires) ?  Oui  Non
- 3.3 - Vos courriels ont-ils reçus une réponse dans un délai maximum de 5 jours ouvrés (hors vacances scolaires) ?  Oui  Non
- 3.4 - Vos appels téléphoniques ont-ils été pris en charge en moins de 5 sonneries ?  Oui  Non
- 3.5 - Dans vos échanges avec l'établissement, avez-vous eu(es) le sentiment d'être écouté(es) ?  Oui  Non

### 4 - SUGGESTIONS ET REMARQUES

- 4.1 - Vos suggestions ou remarques éventuelles ont-elles été prises en compte ?  Oui  Non
- 4.2 - Pouvez-vous indiquer, sur une échelle de 1 à 10, 1 étant la note la moins élevée, 10 la plus élevée, la qualité globale de l'accueil au sein de l'établissement ?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>									

- 4.3 - En quelques mots, qu'aimeriez-vous voir mettre en place pour améliorer l'accueil au sein de l'établissement ?

---

---

---

---

### VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

Afin d'améliorer nos services, merci de bien vouloir transmettre ce formulaire aux Services gestionnaires de l'établissement soit :

- en le déposant auprès des Services gestionnaires, bâtiment B, rez-de-chaussée
  - en l'envoyant par courrier à l'adresse suivante :  
Lycée polyvalent François Rabelais  
Services gestionnaires  
28, quai Danton  
37 500 CHINON
- en le transmettant par courriel à l'adresse suivante :  
intendance.rabelais@ac-orleans-tours.fr

