**QUESTIONNAIRE SATISFACTION INTERNE**

En réalisant cette enquête, nous souhaitons vous associer à la dynamique d’amélioration de la qualité dans et de notre service. Votre participation est précieuse.

Merci d’accepter de participer à la démarche et de consacrer quelques minutes à ce questionnaire.

Cochez la réponse qui vous paraît la plus appropriée.

1. **Perception de l’image du service**

|  | Pas du tout d’accord | Plutôt pas d’accord | Plutôt d’accord | Tout à fait d’accord |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Mon service a une bonne image à l'extérieur. |  |  |  |  |
| Mon service communique suffisamment avec la population du territoire. |  |  |  |  |
| Je suis fier de travailler dans mon service. |  |  |  |  |
| Je suis optimiste sur l’avenir de mon service. |  |  |  |  |

1. **Qualité perçue de la prise en charge**

|  | Pas du tout d’accord | Plutôt pas d’accord | Plutôt d’accord | Tout à fait d’accord |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Mon service est fortement attaché à satisfaire les clients. |  |  |  |  |
| J’ai une bonne image de la qualité de prise en charge proposée par mon service. |  |  |  |  |
| Mes horaires de travail sont adaptés à la prise en charge des clients. |  |  |  |  |

1. **Organisation et cadre de travail**

|  | Pas du tout d’accord | Plutôt pas d’accord | Plutôt d’accord | Tout à fait d’accord |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| L'organisation du travail est adaptée à la prise en charge des clients. |  |  |  |  |
| Les conditions d'hygiène et de sécurité sont satisfaisantes. |  |  |  |  |
| Les équipements et matériels utilisés permettent de répondre aux besoins des clients. |  |  |  |  |
| Mon travail quotidien correspond à ce qui est décrit dans ma fiche de poste. |  |  |  |  |
| La coordination entre les équipes est satisfaisante. |  |  |  |  |
| L'existence de procédures m'aide à la réalisation de mes tâches professionnelles. |  |  |  |  |

1. **Management, ambiance de travail**

|  | Pas du tout d’accord | Plutôt pas d’accord | Plutôt d’accord | Tout à fait d’accord |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Les personnels d’encadrement sont fortement impliqués dans la recherche de la satisfaction des clients. |  |  |  |  |
| Les personnels d’encadrement sont à l'écoute des remarques que je leur transmets. |  |  |  |  |
| J'ai la possibilité de m'exprimer pour améliorer mes pratiques professionnelles. |  |  |  |  |
| J’ai suffisamment de marge de manœuvre pour répondre aux besoins des clients. |  |  |  |  |
| L’ambiance de travail est bonne. |  |  |  |  |
| Mon travail est reconnu de manière appropriée. |  |  |  |  |
| Mon service prend en compte le mieux possible la conciliation vie professionnelle et vie personnelle. |  |  |  |  |
| Je dispose d'espaces de paroles identifiés où je peux échanger librement. |  |  |  |  |

1. **Formation et intégration des salariés**

|  | Pas du tout d’accord | Plutôt pas d’accord | Plutôt d’accord | Tout à fait d’accord |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Je dispose des compétences et connaissances requises pour mon poste. |  |  |  |  |
| Je suis satisfait des formations proposées par mon service. |  |  |  |  |
| L'intégration du personnel nouveau est satisfaisante. |  |  |  |  |

1. **Information, participation et communication interne**

|  | Pas du tout d’accord | Plutôt pas d’accord | Plutôt d’accord | Tout à fait d’accord |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Les informations que je reçois me permettent de savoir ce qui se passe dans mon service. |  |  |  |  |
| Je suis informé des orientations, des projets de mon service. |  |  |  |  |
| Je connais mes droits et mes obligations. |  |  |  |  |

**Questions finales**

|  | Pas du tout d’accord | Plutôt pas d’accord | Plutôt d’accord | Tout à fait d’accord |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| En résumé, toutes les conditions sont réunies dans mon service pour que je puisse satisfaire les clients. |  |  |  |  |

| Avez-vous des remarques, des suggestions ou des commentaires à effectuer ? |
| --- |