



## LA QUALITÉ DANS LES SERVICES ÉDUCATIFS

Cher parent, enseignante, éducatrice,

pour réaliser une étude sur la qualité des services, nous vous demandons cordialement, de répondre au questionnaire suivant (anonyme), qui concerne autant la qualité désirée (l'importance d'un certain élément), que la qualité perçue (la présence plus ou moins marquée d'un certain élément).

Pour exprimer vos perceptions, vous pourrez utiliser une échelle de valeur de 0 (pas du tout) à 5 (beaucoup) en barrant d'une croix la valeur attribuée.

Les résultats de l'étude permettront de confronter les différents points de vue (des parents, des éducatrices et des enseignantes) sur la qualité dans les services éducatifs.

Nous précisons, à toutes fins utiles, que les enseignants sont divisés entre personnel communal et personnel des gérants privés, alors que pour le personnel éducatif, nous considérons les éducatrices et éducateurs chargés des activités d'extension de l'offre formative.

Nous vous remercions pour votre précieuse collaboration et nous vous prions d'agréer nos sincères salutations.

Florence, le 15 avril 2017

Rosanna Onilde Pilotti

Directrice Générale du Service  
Services à l'enfance  
Mairie de Florence

**La qualité dans les services éducatifs.  
Année scolaire 2016-2017**

Vous êtes:     Enseignant    Du personnel Public  Privé   
 Éducatrice / Éducateur (musique, langue, psychomotricité, media education)  
 Parent    Sexe : F  M  Année de naissance : .....

Noms de l'école : .....

Champ d'observation	Indicateurs de qualité	Quelle importance lui attribuez-vous ?	Dans quelle mesure l'élément est présent, selon vous ?
<b>Caractéristiques de la structure</b>	Structure et manutention de l'édifice	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Espaces externes fonctionnels aux besoins des enfants	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Fonctionnalité et confort des locaux (WC, espace communs, ateliers, etc.)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
<b>Contexte</b>	Organisation et gestion des espaces et des équipements (division des coins de travail, fourniture d'équipements)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Attention e soin des temps de l'accueil, des activités, de la routine, individuels et collectif	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Hygiène des locaux	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Attention et soin du projet de l'organisation et de la gestion dans son ensemble	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
<b>Équipe de Travail (éducatrices et enseignants)</b>	Collaboration de l'équipe de travail	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Présence de la coordination pédagogique	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Compétences professionnelles (pédagogiques, didactiques, méthodologiques, de projets, communicatives, relationnelles, d'évaluation)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
<b>Relation et communication</b>	Soin de la relation entre les enseignantes/éducatrices et les enfants	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Relation entre l'école et la famille (participation aux fêtes, réunions, ateliers, initiatives, etc.)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Communication entre les enseignantes/éducatrices et les familles (au début et à la fin de la journée, entrevue individuelle, etc.)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Communication interne (entre les différentes figures professionnelles présentes dans le service)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
<b>Projet pédagogique et didactique</b>	Partage du Plan de l'Offre Formative	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Extension de l'Offre Formative (musique, langue, psychomotricité, media education)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Continuité éducative (avec les familles, le territoire, les écoles)	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	Activités d'enseignement dans l'après midi	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

