







Exemple d'enquêtes de satisfaction

Enquête de satisfaction

Donne-nous ton avis!

Concernant le dîner, que penses-tu?

				
	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
Des entrées.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des plats chauds (viande ou poisson).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des légumes.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des féculents (pâtes, riz.....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des fromages.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des laitages (yaourts.....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des desserts.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si tu as un commentaire:

Quel est ton plat préféré?.....

Cite-nous un plat que tu n'aimes pas du tout?.....

Plus précisément, concernant le dîner

Es-tu satisfait?

				
De la qualité des produits.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la présentation des plats.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De la température des plats chauds.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des quantités servies.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Du choix qui est proposé chaque jour.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Du renouvellement des menus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des repas à thèmes.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si tu as un commentaire:

Serais-tu intéressé(e) par :

un atelier cuisine

découvrir des saveurs différentes

Des repas à thèmes



Oui



Non

Si oui donne-nous un exemple :

Si tu y participais quel repas à thèmes as-tu préféré?

- CANADIEN
- MEXICAIN
- INDIEN
- CHINOIS
- HALLOWEEN
- ORIENTAL



As-tu découvert un plat ou un aliment

depuis que tu es ici?.....

As-tu déjà participé à un atelier cuisine?.....

As-tu déjà participé à la réalisation d'un plat ou d'un dessert?.....



Oui



Non

Lequel:

Concernant le petit déjeuner que penses-tu.....?

De la qualité des produits proposés.....

Des quantités.....

Du choix des céréales.....

Des jus de fruits.....

Du choix des boissons chaudes.....

Des viennoiseries servies le dimanche.....

De la qualité du pain.....



Concernant le goûter que penses-tu.....?



De la qualité des produits proposés.....

Des quantités.....

De la variété des produits proposés.....

Si tu as un commentaire:

D'une manière générale que penses-tu...?



Du temps disponible pour prendre tes repas.....

De l'ambiance ou de la décoration de ta salle à manger.....

A quel repas manges tu le plus?

(entourer la réponse choisie)

Petit-Déjeuner

Déjeuner

ou

Dîner



Oui

Non

Sais-tu ce qu'est un aliment bio?.....

Si oui, en as-tu déjà consommé?.....

As-tu été sensibilisé au fait de ne pas gaspiller la nourriture?.....

Qu'en penses tu?

Connais-tu et respectes tu bien les règles d'hygiène avant de passer à table? (lavage des mains...)

Quelle note globale, donnerais-tu pour évaluer ta satisfaction au niveau des repas servis de 1 à 5 (1= mauvais/5= top chef!!)

/5

Si tu as quelques chose à rajouter pour améliorer tes repas, ton petit déjeuner, ton goûter et tes pique-niques n'hésite pas





Retour auprès des équipes des Questionnaires de Satisfaction Alimentation :

Nice, le 7 juillet 2011

Pour information:

Nous avons sollicité l'intégralité des structures et des équipes en **Avril et Mai** dernier pour que des **questionnaires de satisfaction Alimentation soient proposés aux enfants / adolescent(e)s accueillis**.

Ces questionnaires devaient nous servir :

- à évaluer de façon globale le niveau de satisfaction actuel des usagers concernant la prestation alimentation
- à prendre en considération leurs observations ou les tendances indiquées afin de les intégrer notamment, dans la mesure du possible, dans le Cahier des Charges du prochain Marché Alimentaire de l'Etablissement (démarche complémentaire aux Commissions restauration).

Nous tenons donc à remercier sincèrement les Chefs de Service, le Personnel éducatif, le Personnel des Services généraux et les cuisiniers qui ont pris le temps de faire remplir ces questionnaires aux enfants accueillis.

Pour information :

-ce sont 119 questionnaires qui nous ont été retournés, ce qui est très représentatif, ce qui permet une analyse constructive et ce qui reflète aussi l'attention portée à ce domaine et l'implication des équipes autour de cette thématique.

-81% des enfants présents ont répondu aux questionnaires.

Nous vous produisons donc dans les documents ci-joint :

- **4 Tableaux synthétiques présentant les « notes » obtenues par toutes les structures** selon les différents repas évalués. Le barème des notes est le suivant :

- très satisfait = 3 points
- plutôt satisfait = 2 pts
- plutôt pas satisfait = 1 point
- pas du tout satisfait = 0 point

- la **synthèse intégrale des Questionnaires et commentaires relatifs à votre structure** en particulier.

Bien évidemment, **ces « notes » sont de simples indicateurs, qui reflètent la satisfaction / l'avis des usagers à un instant T, et ne sont en rien un jugement de valeur portant sur le travail**

effectué par les agents des services généraux pouvant intervenir en cuisine ou le travail des cuisiniers.

Ces commentaires et observations réalisées par les usagers sont intéressants et nous aident à mieux comprendre leurs attentes et leurs souhaits ; cela nous a été précieux pour réactualiser et améliorer si possible le cahier des charges du Marché Alimentaire (ne plus commander des viandes avec des os pointus, ne plus commander des poissons avec arrêtes, etc. Le Cahier des Charge insiste aussi sur le souhait du FEAM de disposer d'une alimentation variée, équilibrée, sur la traçabilité des viandes et produits, sur la variété des petits déjeuners, des goûters, ainsi que sur la qualité souhaitée des piques niques et l'amélioration des repas livrés ponctuellement).

Les résultats de ces questionnaires feront aussi l'objet d'une analyse avec le personnel des Services généraux et cuisiniers lors de la prochaine Commission Restauration.

En espérant aussi que cette synthèse des questionnaires fournira des informations utiles aux cuisiniers ou personnes intervenant en cuisine.

A titre indicatif et pour resituer en quelques chiffres ce que représente le marché de fournitures alimentaires, le FEAM sert en moyenne **59 700 petit déjeuners** par an, **62 000 déjeuners**, **59 600 goûters**, et **74 300 dîners** par an.

Enfin, pour rappel le Marché nous liant actuellement avec la Société Avenance prend fin le 31 Décembre 2011.

Les **critères de sélection du prochain prestataire** sont :

- le **montant global de l'offre**
- la **qualité de l'offre alimentaire proposée**
- la **valeur technique de l'offre** (assistance technique / formation HACCP / Analyses bactériologiques).

M. FERNANDES

**Directeur Services Economiques
Financiers et du Patrimoine.**



RECUEIL DES AVIS SUR LA RESTAURATION - 2011

Structure :
Nombre d'enfants présents (moyenne hebdomadaire) :	10
Nombre d'enfants ayant répondu :	7

Pourcentage de réponses / présents : 70%

Barème des notes : Très satisfait : 3 points / Plutôt satisfait : 2 points / Plutôt pas satisfait : 1 point / Pas du tout satisfait : 0 point.

Concernant le dîner, que pensez tu ?	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Commentaires :
Des entrées :	2	4	0	1	<p>Générales :</p> <p>Ne mange pas de viande car elle n'est pas halal (3 fois) "Nourriture infame" Nourriture très bonne Trop de pâtes Plus de féculents souhaités (2 fois)- Moins de légumes Plus de pizzas Boissons à table de type soda souhaitées Pas assez de nourriture sur la structure</p> <p><u>Repas à thèmes souhaités :</u> maghrébin (2 fois), Italien, Portugais</p> <p><u>Repas à thèmes préférés :</u> Canadien, Mexicain (2 fois), Indien, Chinois (2 fois), Halloween, Oriental (2 fois)</p> <p><u>Plats préférés :</u> Steack / Frites (2 fois) Saucisse Morteau /Gratin Dauphinois Salade de riz Mac Do Pizza / Pâtes (2 fois) Poissons Tout ce qui est sucré</p> <p><u>Plats non appréciés :</u> Epinards (3 fois) Choux de Bruxelles Porc (2 fois) Légumes (2 fois) Les plats épicés</p>
Des plats chauds (viande ou poisson) :	2	2	2	1	
Des légumes :	3	0	0	4	
Des féculents (pâtes, riz...) :	5	2	0	0	
Des fromages :	0	2	4	1	
Des laitages (yaourts) :	4	3	0	0	
Des desserts :	6	1	0	0	
De la qualité des produits :	1	3	3	0	
De la présentation des repas :	2	4	0	1	
De la température des plats chauds :	4	1	1	1	
Des quantités servis :	3	2	1	1	
Du choix qui est proposé chaque jour :	1	3	2	1	
Du renouvellement des menus :	1	2	0	4	
Des repas à thèmes :	1	2	1	3	
Total des points obtenu sur	294	181			
Dîner : note obtenue sur 20 :	12,3				



RECUEIL DES AVIS SUR LA RESTAURATION - 2011

Structure :
Nombre d'enfants présents (moyenne hebdomadaire) :	10
Nombre d'enfants ayant répondu :	7

Pourcentage de réponses / présents : 70%

Barème des notes : Très satisfait : 3 points / Plutôt satisfait : 2 points / Plutôt pas satisfait : 1 point / Pas du tout satisfait : 0 point.

Concernant le petit déjeuner, que pensez tu ?	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Commentaires :
De la qualité des produits proposés :	3	1	2	1	
Des quantités :	3	2	1	1	
Du choix des céréales :	3	1	3	0	
Des jus de fruits :	3	2	0	2	
Du choix des boissons chaudes :	2	1	2	2	Choix plus varié pour les viennoiseries Pas assez de choix pour les céréales Pas assez de choix de confitures Très bon
Des viennoiseries servies le dimanche :	3	2	1	1	
De la qualité du pain :	4	1	1	1	
Total des points obtenu sur	147	93			
Petit déjeuner : note obtenue sur 20					12,7



RECUEIL DES AVIS SUR LA RESTAURATION - 2011

Barème des notes : Très satisfait : 3 points / Plutôt satisfait : 2 points / Plutôt pas satisfait : 1 point / Pas du tout satisfait : 0 point.

Structure :
Nombre d'enfants présents (moyenne hebdomadaire) :	10
Nombre d'enfants ayant répondu :	7
Pourcentage de réponses / présents :	70%

Concernant le gouter, que pensez tu ?	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Commentaires :
De la qualité des produits proposés :	2	2	1	2	
Des quantités :	2	1	0	4	Seulement un verre de jus de fruit (2 fois) Seulement un gâteau Toujours le même gouter Plus de nutella Trop de gouter Je mange que des fruits
De la variété des produits proposés :	2	1	1	3	
Total des points obtenu sur	63				
Gôûter : note obtenue sur 20	8,9				

Prestations : Dîner / Petit déjeuner / Gôûter - Moyenne obtenue sur 20	11,3	Moyenne des notes globales données par les enfants sur 20	12,3
--	------	---	------

Serais tu intéressé(e) par :	Oui	Non	Commentaires :
Un atelier cuisine :	4	3	
Découvrir des saveurs différentes :	7	0	En atelier : faire des gâteaux ou un repas
Des repas à thèmes :	7	0	



RECUEIL DES AVIS SUR LA RESTAURATION - 2011

Structure :
Nombre d'enfants présents (moyenne hebdomadaire) :	10
Nombre d'enfants ayant répondu :	7

Pourcentage de réponses / présents : 70%

Barème des notes : Très satisfait : 3 points / Plutôt satisfait : 2 points / Plutôt pas satisfait : 1 point / Pas du tout satisfait : 0 point.

	Commentaires :		Commentaires :			
	Oui	Non	Très satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
As-tu découvert un plat ou un aliment depuis que tu es ici ?	2	5				
As-tu participé à un atelier cuisine ?	5	2				
As-tu participé à la réalisation d'un plat ou d'un dessert ?	5	2				
D'une manière générale que penses tu			Commentaires :			
Du temps disponible pour prendre tes repas ?	6	1	0	0	0	0
De l'ambiance ou de la décoration de ta salle à manger ?	3	1	0	0	3	3
	Petit déj	Déjeuner	Dîner	Commentaires :		
A quel repas manges tu le plus ?	4	2	1			

RECUEIL DES AVIS SUR LA RESTAURATION - 2011

Structure :
Nombre d'enfants présents (moyenne hebdomadaire) :	10
Nombre d'enfants ayant répondu :	7

Pourcentage de réponses / présents : 70%

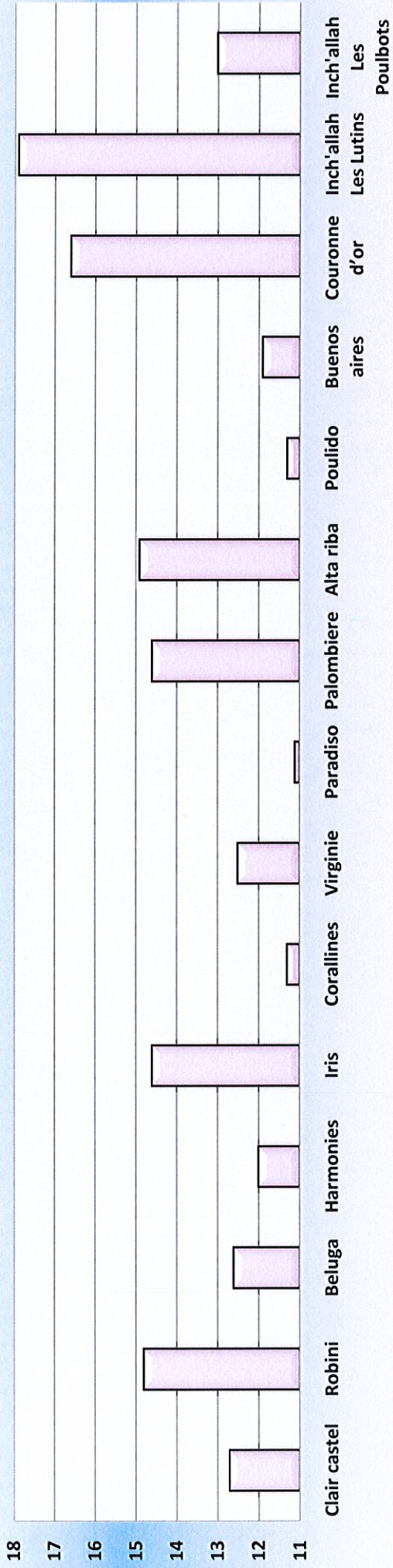
Barème des notes : Très satisfait : 3 points / Plutôt satisfait : 2 points / Plutôt pas satisfait : 1 point / Pas du tout satisfait : 0 point.

	Oui	Non	Commentaires :
Sais tu ce qu'est un aliment bio ?	5	1	
Si oui, en as-tu déjà consommé ?	2	4	1 enfant n'a pas répondu à ces questions
As-tu été sensibilisé au fait de ne pas gaspiller la nourriture ?	5	1	
	Oui	Non	Commentaires :
Connais tu et respectes tu bien les règles d'hygiène avant de passer à table ?	7	0	

Document établi par Mme IVOBERT Frédérique, Référent interne « Restauration »
en collaboration avec Mme LAUNAY Carine, Responsable des marchés publics



Note sur 20 : Petit déjeuner

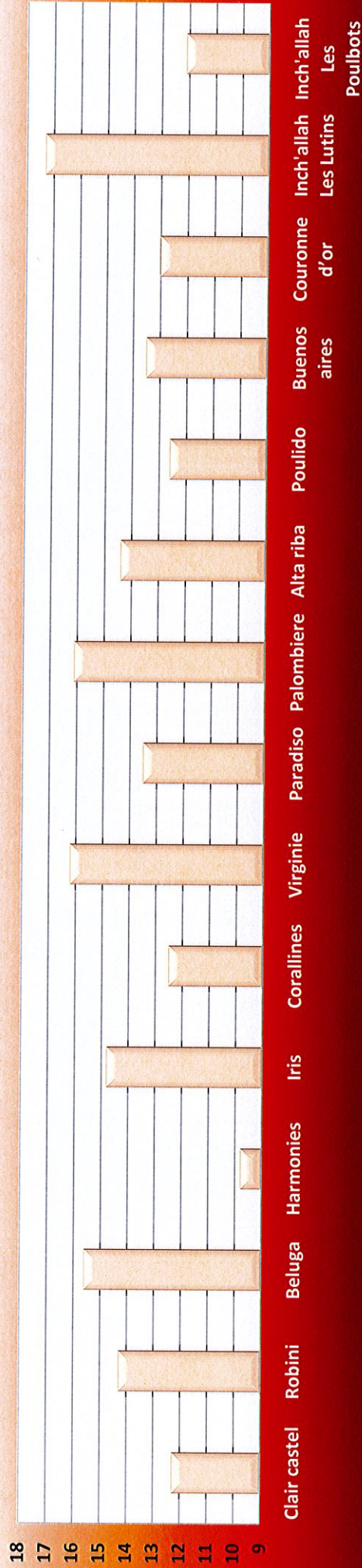


Note sur 20 : Goûter





Note sur 20 : Dîner



Note sur 20 : moyenne des 3 repas / moyenne des notes données par les enfants

