



Enquête de satisfaction Restauration Scolaire

Juin 2010

Commune : LES AVENIERES

Sites :
Ecole de Curtille
Ecole Buvin
Ecole de Ciers



Objectifs

- ❑ L'entreprise SOGERES a fait évoluer son offre et son positionnement de manière significative depuis 2005, via notamment la création d'une identité culinaire forte et l'intégration volontariste d'une nouvelle culture client.
- ❑ Cet outil de **veille de la satisfaction et des attentes des convives** doit permettre d'établir une photographie de la satisfaction sur les sites sélectionnés.



Méthodologie et taux de retour

❑ Méthodologie

- ❑ Distribution de questionnaires aux Enfants et Adultes (enseignants et animateurs) déjeunant au restaurant scolaire
- ❑ Remplissage des questionnaires à la fin du repas
- ❑ Renvoi des questionnaires par les responsables à Soft Computing
- ❑ Traitement des réponses

❑ Taux de retour

| | Nombre de couverts | Nombre de questionnaires retournés | Taux de retour | Nombre de questionnaires CE2, CM1, CM2 | Taux de retour CE2, CM1, CM2 |
|---------|--------------------|------------------------------------|----------------|--|------------------------------|
| Enfants | 163 | 163 | 100% | 112 | 69% |
| Adultes | 13 | 11 | 85% | | |



Profil des répondants

Enfants

| Répartition par classe | Nombre d'enfants | % |
|------------------------|------------------|------|
| CE2 | 42 | 38% |
| CM1 | 34 | 30% |
| CM2 | 36 | 32% |
| Total | 112 | 100% |

Les réponses des enfants de CP et CE1 ne sont pas prises en compte.

Adultes

| Type de personnel | Nombre de répondants | % |
|-----------------------------|----------------------|------|
| Personnel enseignant | 0 | 0% |
| Animateur | 0 | 0% |
| Personnel de service | 9 | 82% |
| Non renseigné | 2 | 18% |
| Total | 11 | 100% |



Enquête ENFANTS

- La satisfaction globale
- Les repas au restaurant de l'école
- L'appréciation des plats
- Explications sur les aliments
- La salle du restaurant
- Résultats par site

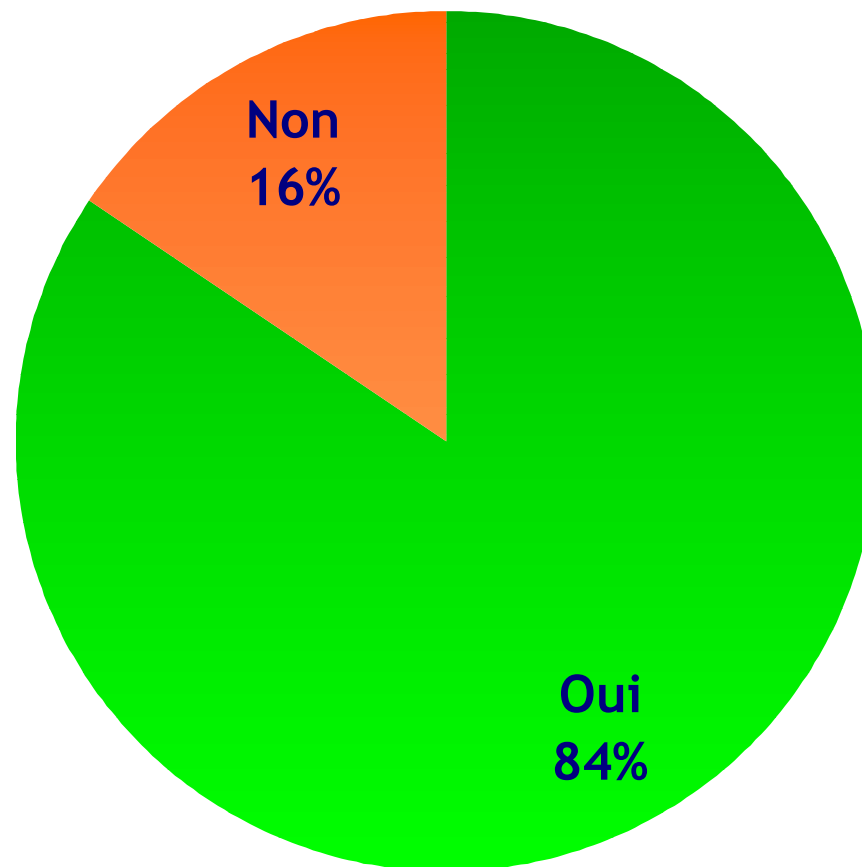


Satisfaction globale

Ensemble des sites

‣ *Aimes-tu déjeuner au restaurant de l'école ?*

Base : 109





Les repas au restaurant de l'école

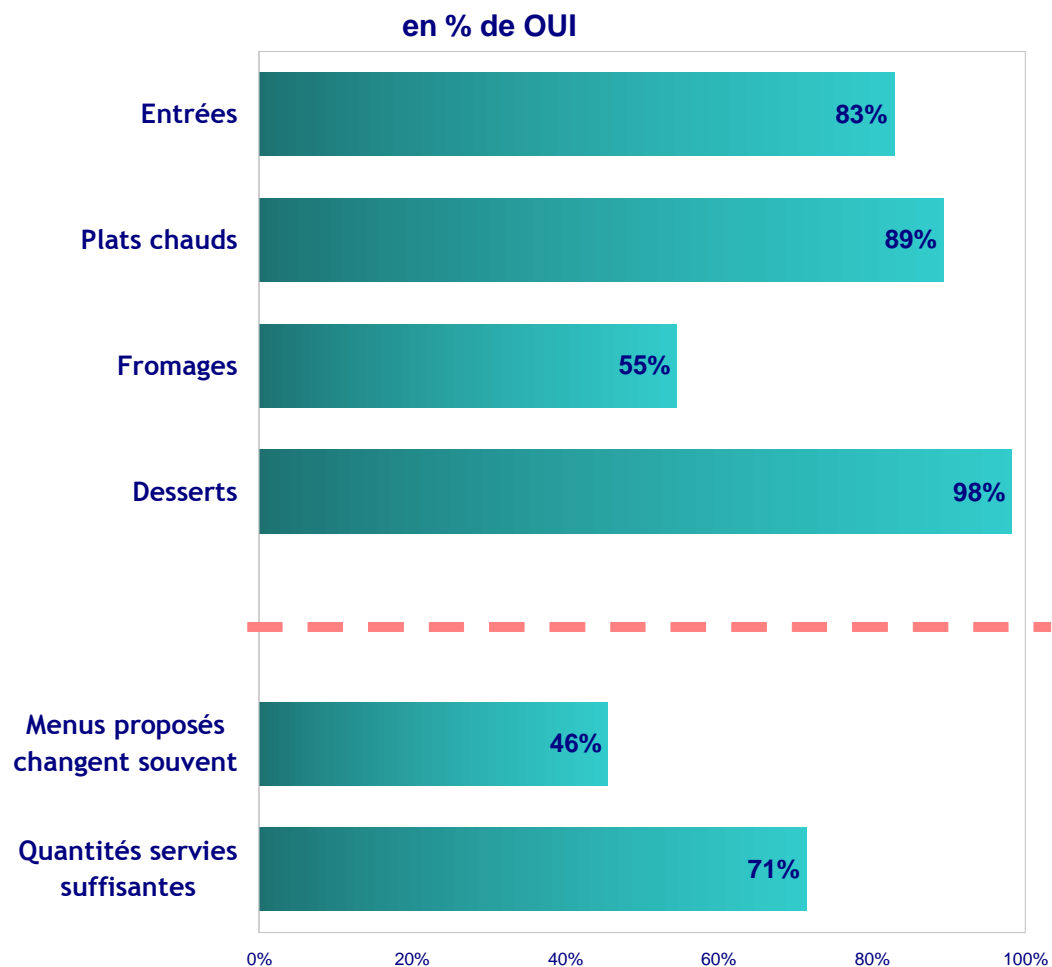
Ensemble des sites

**Le bon goût
des plats au
restaurant de
l'école**

Base : 112

**Menus &
quantités**

Base : 112



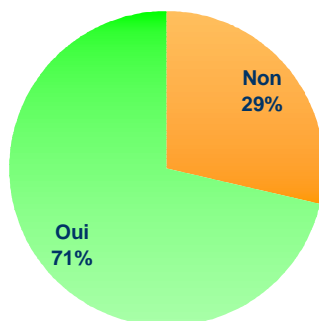


L'appréciation des plats

Ensemble des sites

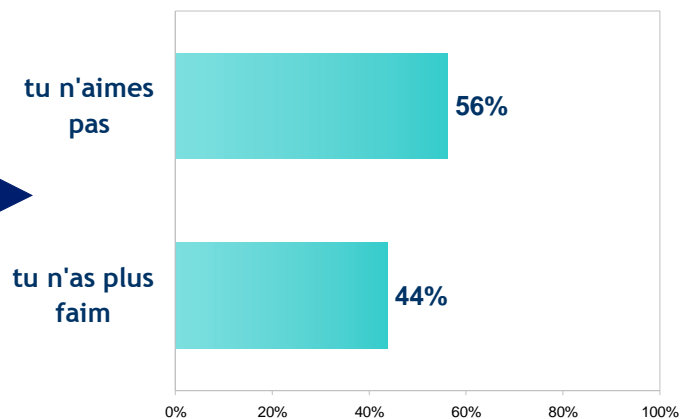
En général, termines-tu tout ce qu'il y a dans ton assiette ?

Base : 112



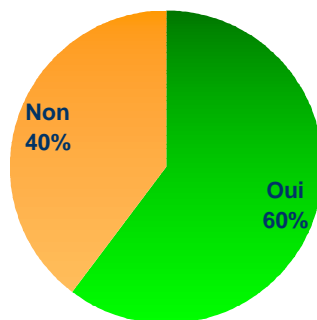
Quand tu ne termines pas ton assiette, est-ce plutôt parce que ... ?

Base : 112



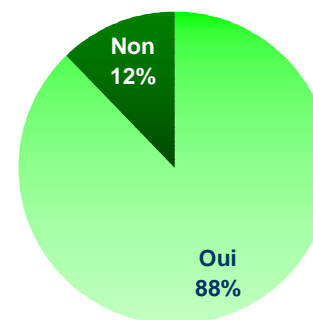
Découvres-tu de nouveaux plats que tu n'as pas l'habitude de manger chez toi ?

Base : 111



Si oui, aimes-tu ces nouveaux plats ?

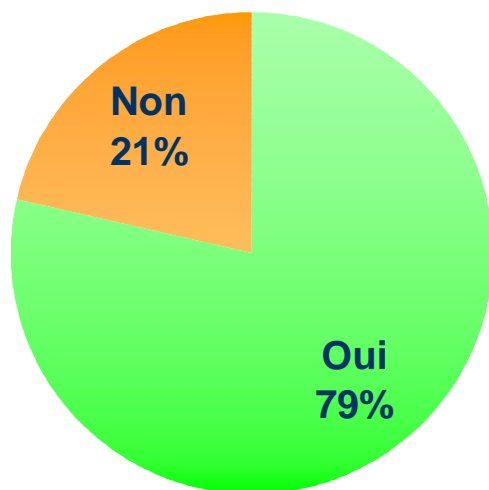
Base : 66





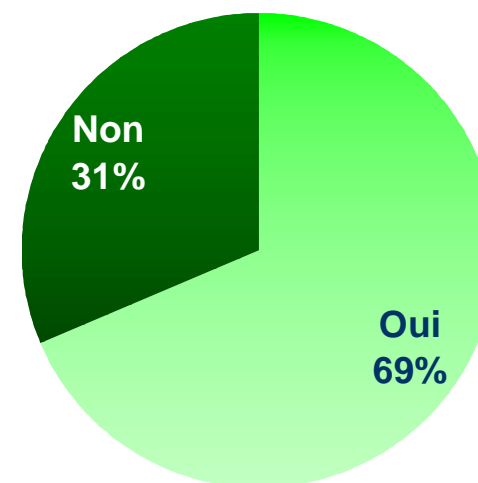
Dans le restaurant de l'école, y a-t-il parfois des explications sur les aliments, par des affiches, des fiches?

Base : 112



Si oui, les trouves-tu intéressantes?

Base : 86

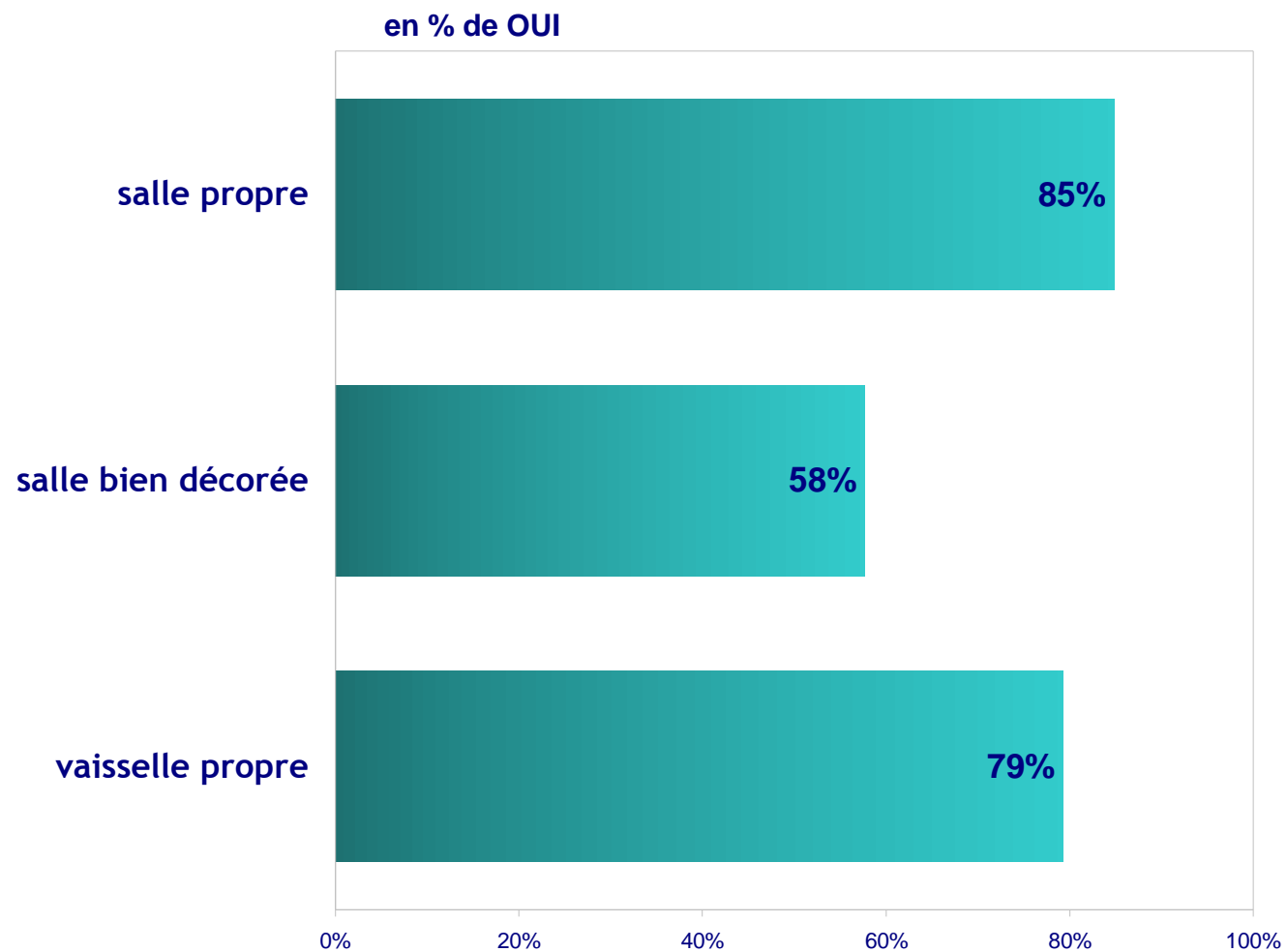




La salle du restaurant

Ensemble des sites

Base : 112





Résultats par site

Profil des répondants :

| | Eff % | Nombre de couverts | Questionnaires retournés | Taux de retour CE2, CM1, CM2 | CLASSE | | |
|---------------------------|----------|-----------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | | | | | CE2 | CM1 | CM2 |
| Ensemble des sites | | 163 | 112 | 69% | 42 <i>38%</i> | 34 <i>30%</i> | 36 <i>32%</i> |
| Ecole Buvin | | 22 | 14 | 64% | 5 <i>36%</i> | 4 <i>29%</i> | 5 <i>36%</i> |
| Ecole de Ciers | | 117 | 82 | 70% | 31 <i>38%</i> | 25 <i>30%</i> | 26 <i>32%</i> |
| Ecole de Curtille | | 24 | 16 | 67% | 6 <i>38%</i> | 5 <i>31%</i> | 5 <i>31%</i> |



Résultats par site

| | | ensemble des sites | Ecole Buvin | Ecole de Ciers | Ecole de Curtille |
|---|--|--------------------|-------------|----------------|-------------------|
| satisfaction globale | aime déjeuner au restaurant de l'école | 84% | 93% | 80% | 100% |
| bon goût des plats | entrées | 83% | 93% | 79% | 94% |
| | plats chauds | 89% | 100% | 85% | 100% |
| | fromages | 55% | 43% | 56% | 56% |
| | desserts | 98% | 100% | 98% | 100% |
| menus | changent souvent | 46% | 57% | 43% | 50% |
| quantités | suffisantes | 71% | 100% | 63% | 88% |
| termine tout ce qu'il y a dans l'assiette | non | 29% | 21% | 35% | 0% |
| raisons | n'a plus faim | 44% | 21% | 41% | 75% |
| | n'aime pas | 56% | 79% | 59% | 25% |
| nouveaux plats | découvre | 60% | 71% | 58% | 63% |
| | aime | 88% | 90% | 87% | 90% |
| Explications sur les aliments | oui | 79% | 93% | 72% | 100% |
| | intéressantes | 69% | 100% | 54% | 100% |
| salle | propre | 85% | 71% | 87% | 88% |
| | décorée | 58% | 100% | 42% | 100% |
| vaisselle | propre | 79% | 100% | 71% | 100% |

Lecture des résultats : (pour plus d'informations, cf. « Quelques clés de lecture » en Annexes)

Case orange : le résultat enregistré sur le site est significativement inférieur à celui observé sur l'ensemble des sites.

Case verte : le résultat enregistré sur le site est significativement supérieur à celui observé sur l'ensemble des sites.

ei : effectifs insuffisants (nombre de répondants à la question inférieur à 5)



Enquête ADULTES

- La satisfaction globale
- Les repas servis dans l'établissement
- Les repas servis aux enfants
- Quantités servies aux enfants
- L'hygiène, la salle et le personnel
- Taux de satisfaction et indices
- Résultats par site

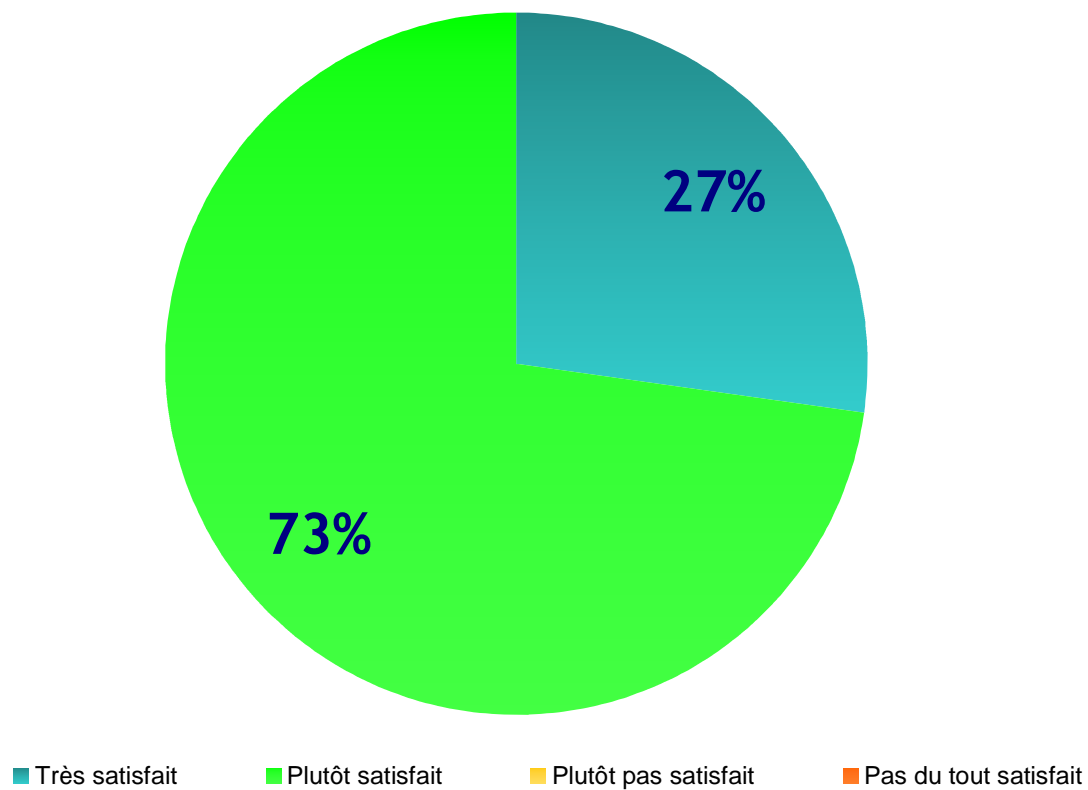


Satisfaction globale

Ensemble des sites

Quel est votre niveau de satisfaction concernant le restaurant et les repas ?

Base : 11

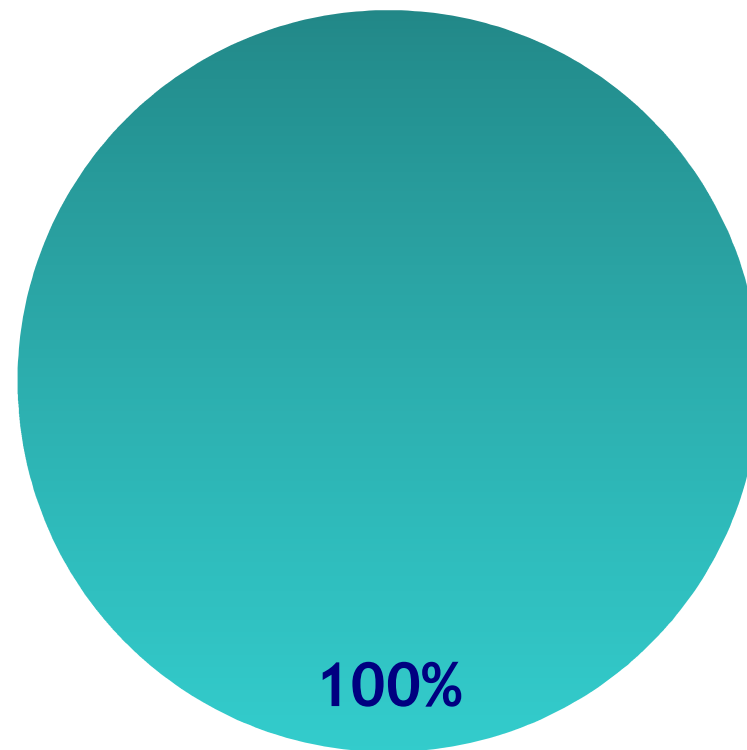




Quantités servies aux enfants

Ensemble des sites

Base : 10



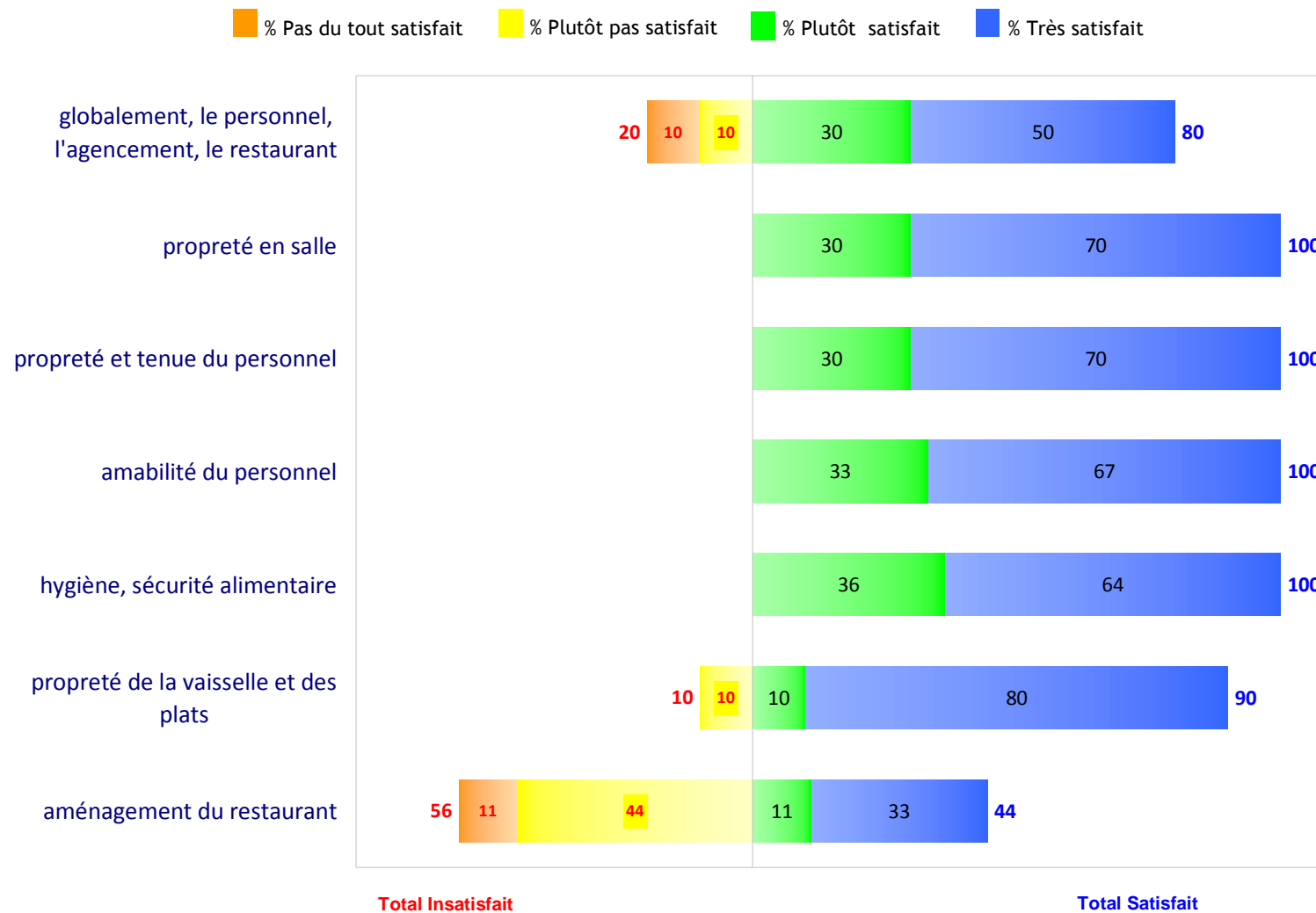
■ Adaptées ■ Trop importantes ■ Insuffisantes



L'hygiène, la salle et le personnel

Ensemble des sites

Base: 11





Taux de satisfaction et indices

Ensemble des sites

| | Taux de satisfaction | Indice | Base Réponse |
|---|----------------------|------------|--------------|
| SATISFACTION GLOBALE | 100% | 7,8 | 11 |
| LES REPAS SERVIS AUX ADULTES | | | |
| globalement, le repas | 100% | 8,1 | 11 |
| température des plats chauds | 100% | 8,9 | 11 |
| quantités servies | 100% | 8,6 | 11 |
| qualité des cuissons | 91% | 8,8 | 11 |
| variété des plats | 91% | 7,5 | 11 |
| qualité des sauces | 91% | 7,5 | 11 |
| qualité des produits | 90% | 6,9 | 10 |
| goût des plats | 82% | 6,8 | 11 |
| originalité des menus | 82% | 6,8 | 11 |
| présentation des plats | 73% | 6,7 | 11 |
| LES REPAS SERVIS AUX ENFANTS | | | |
| globalement, le repas des enfants | 100% | 7,8 | 11 |
| attention portée aux enfants | 100% | 8,9 | 11 |
| pédagogie et animations encadrant la Découverte | 100% | 7,8 | 11 |
| respect de l'équilibre alimentaire | 100% | 7,5 | 11 |
| découverte de goûts nouveaux ou différents | 80% | 6,5 | 10 |
| repas à thème | 70% | 6,1 | 10 |
| prise en compte du goût des enfants | 64% | 5,5 | 11 |
| L'HYGIENE, LA SALLE, LE PERSONNEL | | | |
| globalement, le personnel, l'agencement, le restaurant | 80% | 7,4 | 10 |
| propreté en salle | 100% | 9,1 | 10 |
| propreté et tenue du personnel | 100% | 9,1 | 10 |
| amabilité du personnel | 100% | 9,0 | 9 |
| hygiène, sécurité alimentaire | 100% | 8,9 | 11 |
| propreté de la vaisselle et des plats | 90% | 9,0 | 10 |
| aménagement du restaurant | 44% | 5,4 | 9 |



Résultats par site

Profil des répondants :

| | | Nombre de couverts | Questionnaires renvoyés | Taux de retour | Type de personnel | | | |
|---------------------------|-------|--------------------|-------------------------|----------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
| | | | | | Personnel enseignant | Animateur | Personnel de service | Non renseigné |
| Ensemble des sites | Eff % | 13 | 11 100 | 85% | 0 <i>0%</i> | 0 <i>0%</i> | 9 <i>82%</i> | 2 <i>18%</i> |
| Ecole Buvin | Eff % | 1 | 1 | 100% | 0 <i>0%</i> | 0 <i>0%</i> | 0 <i>0%</i> | 1 <i>100%</i> |
| Ecole de Ciers | Eff % | 10 | 8 | 80% | 0 <i>0%</i> | 0 <i>0%</i> | 7 <i>88%</i> | 1 <i>13%</i> |
| Ecole de Curtille | Eff % | 2 | 2 | 100% | 0 <i>0%</i> | 0 <i>0%</i> | 2 <i>100%</i> | 0 <i>0%</i> |



Résultats par site

| | | | Ensemble des sites | Ecole Buvin | Ecole de Ciers | Ecole de Curtille |
|-----------------------------|----------------------|-------------|--------------------|-------------|----------------|-------------------|
| Satisfaction globale | | % | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> |
| Repas Adultes | quantités servies | % | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> |
| | variété des plats | % | 91% | 100% | 88% | 100% |
| | | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> |
| | goût des plats | % | 82% | 100% | 75% | 100% |
| | | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> |
| | qualité des produits | % | 90% | 0% | 88% | 100% |
| | | <i>eff</i> | <i>10</i> | <i>0</i> | <i>8</i> | <i>2</i> |
| | qualité des cuissons | % | 91% | 100% | 88% | 100% |
| | | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> |
| originalité des menus | % | 82% | 100% | 88% | 50% | |
| | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> | |
| présentation des plats | % | 73% | 100% | 75% | 50% | |
| | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> | |
| qualité des sauces | % | 91% | 100% | 88% | 100% | |
| | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> | |
| température plats chauds | % | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> | |
| globalement, le repas | % | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> | |

Lecture des résultats : (pour plus d'informations, cf. « Quelques clés de lecture » en Annexes)

Case orange : le résultat enregistré sur le site est significativement inférieur à celui observé sur l'ensemble des sites.

Case verte : le résultat enregistré sur le site est significativement supérieur à celui observé sur l'ensemble des sites.



Résultats par site

| | | | Ensemble des sites | Ecole Buvin | Ecole de Ciers | Ecole de Curtille |
|---|--|-------------|--------------------|-------------|----------------|-------------------|
| Satisfaction globale | | % | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> |
| Repas enfants | respect équilibre alimentaire | % | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> |
| | prise en compte du goût des enfants | % | 64% | 100% | 50% | 100% |
| | | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> |
| | découverte de goûts nouveaux/ différents | % | 80% | 100% | 100% | 0% |
| | | <i>eff</i> | <i>10</i> | <i>1</i> | <i>7</i> | <i>2</i> |
| | repas à thème | % | 70% | 100% | 71% | 50% |
| | | <i>eff</i> | <i>10</i> | <i>1</i> | <i>7</i> | <i>2</i> |
| pédagogie et animations | % | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> | |
| attention portée aux enfants par le personnel | % | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> | |
| quantités servies aux enfants adaptées | % | 100% | 0% | 100% | 100% | |
| | <i>eff</i> | <i>10</i> | <i>0</i> | <i>8</i> | <i>2</i> | |
| globalement, le repas des enfants | % | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> | |

Lecture des résultats : (pour plus d'informations, cf. « Quelques clés de lecture » en Annexes)

Case orange : le résultat enregistré sur le site est significativement inférieur à celui observé sur l'ensemble des sites.

Case verte : le résultat enregistré sur le site est significativement supérieur à celui observé sur l'ensemble des sites.



Résultats par site

| | | | Ensemble des sites | Ecole Buvin | Ecole de Ciers | Ecole de Curtille |
|--|---------------------------------------|-------------|--------------------|-------------|----------------|-------------------|
| Satisfaction globale | | % | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> |
| Hygiène, Salle, Personnel | hygiène, sécurité alimentaire | % | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | <i>eff</i> | <i>11</i> | <i>1</i> | <i>8</i> | <i>2</i> |
| | propreté de la vaisselle et des plats | % | 90% | 0% | 88% | 100% |
| | | <i>eff</i> | <i>10</i> | <i>0</i> | <i>8</i> | <i>2</i> |
| | propreté en salle | % | 100% | 0% | 100% | 100% |
| | | <i>eff</i> | <i>10</i> | <i>0</i> | <i>8</i> | <i>2</i> |
| | aménagement du restaurant | % | 44% | 0% | 43% | 50% |
| | <i>eff</i> | <i>9</i> | <i>0</i> | <i>7</i> | <i>2</i> | |
| propreté et tenue du personnel | % | 100% | 0% | 100% | 100% | |
| | <i>eff</i> | <i>10</i> | <i>0</i> | <i>8</i> | <i>2</i> | |
| amabilité du personnel | % | 100% | 0% | 100% | 100% | |
| | <i>eff</i> | <i>9</i> | <i>0</i> | <i>7</i> | <i>2</i> | |
| globalement, le personnel, l'agencement, le restaurant | % | 80% | 0% | 75% | 100% | |
| | <i>eff</i> | <i>10</i> | <i>0</i> | <i>8</i> | <i>2</i> | |

Lecture des résultats : (pour plus d'informations, cf. « Quelques clés de lecture » en Annexes)

Case orange : le résultat enregistré sur le site est significativement inférieur à celui observé sur l'ensemble des sites.

Case verte : le résultat enregistré sur le site est significativement supérieur à celui observé sur l'ensemble des sites.



Quelques clés de lecture



Clés de lecture des résultats

Indices de satisfaction et d'image

Les indices représentent les moyennes calculées après affectation des valeurs suivantes :

- 10 pour « Très satisfait »
- 7 pour « Assez satisfait »
- 3 pour « Plutôt pas satisfait »
- 0 pour « Pas du tout satisfait »

Exemple de calcul :

20% de très satisfait / 46% d'assez satisfait / 27% de plutôt pas satisfait / 7% de pas du tout satisfaits

*Indice = 20% x 10 + 46% x 7 + 27% x 3 + 7% x 0 = **6.0***

L'appréciation du repas servis aux adultes, du repas servis aux enfants et de l'hygiène sont des **questions distinctes** au sein du questionnaire. La satisfaction globale est donc une question indépendante et non une moyenne des différents thèmes.

Autres indicateurs

Total satisfaits : Somme des % satisfait et % très satisfait

Effectifs / Base

Nombre de répondants à la question.

Nota : Quand la base indiquée fait référence à plusieurs questions, la base correspond à la question comptant le plus grand nombre de répondants.

Significativité

Les différences significatives entre les résultats d'une école et ceux de la commune sont indiquées par une couleur

- case orange : la note /le pourcentage de l'école est significativement inférieure à la note/ le pourcentage de la commune
- case verte : la note /le pourcentage de l'école est significativement supérieure à la note/ le pourcentage de la commune
- case blanche : pas de différence significative entre l'école et la commune

Pour un résultat identique sur 2 écoles, une école peut être en « case blanche » et un autre en « case couleur » car :

- le résultat est en fait légèrement différent quand il y a 1 décimale
- le nombre de répondants des 2 écoles est différent (plus le nombre de répondants de l'école est important et plus le test est sensible)

Un test de significativité statistique ne compare pas uniquement 2 pourcentages (école vs commune), il prend aussi en compte les bases de répondants, ce qui fait que pour une même valeur, il puisse y avoir ou non une significativité.



Questionnaires



Questionnaire ENFANTS



Questionnaire Enquête de satisfaction

Ton avis nous intéresse

Comment remplir ce questionnaire?

- Coche la case correspondant à ta réponse pour chaque question de la façon suivante:
- Si tu ne sais pas répondre ou que tu n'es pas concerné, n'inscris rien.
- Utilise de préférence un stylo bille noir ou bleu (pas de rouge).

À propos de toi

A. Quel âge as-tu? _____

B. Dans quelle classe es-tu?

CP CE1 CE2 CM1 CM2

Tes repas au restaurant de l'école

1 Aimes-tu déjeuner au restaurant de l'école?
 Oui Non

2 Donne-nous ton avis sur le goût des plats au restaurant de l'école:

| | bons / bonnes | pas bons / pas bonnes |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Les entrées sont... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Les plats chauds sont... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Les fromages sont... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Les desserts sont... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3 Trouves-tu que les menus proposés changent...?
 Souvent Pas souvent

4 Les quantités servies sont-elles suffisantes?
 Oui Non

5 En général, termines-tu tout ce qu'il y a dans ton assiette? Oui Non

6 Quand tu ne termines pas ton assiette, est-ce plutôt (coche 1 seule réponse):

Parce que tu n'as plus faim

Parce que tu n'aimes pas

7 Découvres-tu de nouveaux plats que tu n'as pas l'habitude de manger chez toi?
 Oui Non

8 Si oui, aimes-tu ces nouveaux plats?
 Oui Non

9 Dans le restaurant de l'école, y a-t-il parfois des explications sur les aliments, par des affiches, des fiches?
 Oui Non

10 Si oui, les trouves-tu intéressantes?
 Oui Non

| Au restaurant de l'école | oui | non |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| La salle est-elle propre? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La salle est-elle bien décorée? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| La vaisselle est-elle propre? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Tu peux maintenant remettre ce questionnaire à la personne qui te l'a donné.
Merci beaucoup d'avoir répondu.





Questionnaire ADULTES



QUESTIONNAIRE ENQUÊTE DE SATISFACTION

Votre avis nous intéresse

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Nous réalisons, avec une société spécialisée indépendante, une étude de satisfaction afin d'améliorer la qualité de nos services.

Nous vous remercions par avance de nous donner votre avis personnel en consacrant quelques minutes à ce questionnaire.

Pour remplir ce questionnaire

- cocher la case correspondant à votre avis personnel pour chaque proposition à l'aide d'une croix,
- si vous n'êtes pas concerné, cochez la colonne «Ne sait pas»,
- merci d'utiliser de préférence un stylo bille noir ou bleu

Municipalité ou Etablissement :

Date : | | | | | | (jj-mm-aa)

Êtes-vous ? Personnel enseignant Animateur Personnel de service (ATSEM, ...)

1 VOTRE REPAS DANS L'ÉTABLISSEMENT

| Quelle est votre satisfaction par rapport aux repas servis dans cet établissement? | Très satisfait(e) | Plutôt satisfait(e) | Plutôt pas satisfait(e) | Pas du tout satisfait(e) | Ne sait pas |
|--|-----------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Les quantités servies | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La variété des plats proposés d'un jour à l'autre | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Le goût des plats proposés | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La qualité des produits | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La qualité des cuissons | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| L'originalité des menus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La présentation des plats | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La qualité des sauces | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La température des plats chauds | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Globalement, vos repas dans l'établissement | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2 LES REPAS SERVIS AUX ENFANTS

| Par rapport aux besoins spécifiques des enfants, que pensez-vous...? | Très satisfait(e) | Plutôt satisfait(e) | Plutôt pas satisfait(e) | Pas du tout satisfait(e) | Ne sait pas |
|---|-----------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| Du respect de l'équilibre alimentaire des enfants dans les menus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De la prise en compte du goût des enfants dans la constitution des menus | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De la découverte de goûts nouveaux ou différents (produits nouveaux ou préparés différemment) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Des repas à thème | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De la pédagogie et des animations encadrant la <i>Découverte des saveurs</i> (affiches, ...) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| De l'attention portée aux enfants par le personnel de service | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Globalement, les repas servis aux enfants | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Selon vous, les quantités servies aux enfants sont-elles...?

- Insuffisantes Trop importantes Adaptées

3 L'HYGIÈNE / LA SALLE / LE PERSONNEL

| Quelle est votre satisfaction par rapport à...? | Très satisfait(e) | Plutôt satisfait(e) | Plutôt pas satisfait(e) | Pas du tout satisfait(e) | Ne sait pas |
|---|-----------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| L'hygiène, la sécurité alimentaire | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La propreté de la vaisselle et des plats | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La propreté en salle | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| L'aménagement du restaurant | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| La propreté et la tenue du personnel | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| L'amabilité du personnel | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Globalement, le personnel, l'agencement et la propreté du restaurant | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

4 SATISFACTION GLOBALE

| Quel est votre niveau de satisfaction concernant le restaurant et les repas ? | Très satisfait(e) | Plutôt satisfait(e) | Plutôt pas satisfait(e) | Pas du tout satisfait(e) | Ne sait pas |
|---|-----------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------|
| | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

A votre avis que pourrait faire Sogeres pour améliorer encore la qualité de ses prestations ?

Il vous suffit maintenant de glisser ce questionnaire dans l'enveloppe jointe et de la remettre à la personne qui a organisé la distribution.

Nous vous remercions très sincèrement de votre participation.



Vos interlocuteurs :

Nathalie MARTINAT

Chef de projet

01 73 00 56 70

nmr@softcomputing.com

Fanny ALLAINGUILLAUME

Responsable Logistique

01 73 00 55 21

fal@softcomputing.com

Dossier animé par Isabelle PUZENAT [SOGERES]

SOFT COMPUTING

55 quai de Grenelle

75015 PARIS

tél. (33) 01 73 00 55 00

fax. (33) 01 73 00 55 01

www.softcomputing.com