Propositions d’enquête auprès des utilisateurs

*Votre avis nous intéresse…*

Vous trouverez ci-dessous deux propositions d’enquête de satisfaction :

Enquête de satisfaction sur la restauration scolaire d’une école primaire

* + Questionnaire pour les parents
	+ Questionnaire pour les enfants

Enquête de satisfaction sur la restauration scolaire d’un établissement de 2nd degré pouvant être proposée à tous les convives (enfants et adultes)

**Enquête de satisfaction - École primaire**

* Questionnaire pour les parents
1. Dans votre famille, combien d’enfants déjeunent à la cantine ?

☐ Primaire : ……… enfants ☐ Maternelle : ………… enfants

1. Combien de jours par semaine déjeunent-ils à la cantine ?

☐ Jamais ☐ 1 fois ☐ 2 fois ☐ 3 fois ☐ 4 fois ☐ occasionnellement

1. Depuis combien de temps déjeunent-ils à la cantine ? ……………. ans
2. Pour quelle(s) raison(s) déjeunent-ils à la cantine ?

☐ Impossibilité de s’organiser autrement (éloignement géographique, obligations professionnelles, etc.)

☐ Aspect pratique ☐ Raison financière

☐ Autres : …………………………..………………………………….……………………………

1. Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à la restauration scolaire ?

Qualité : ☐ excellente ☐ bonne ☐ passable ☐ médiocre

Quantité : ☐ excellente ☐ bonne ☐ passable ☐ médiocre

Prix : ☐ peu cher ☐ raisonnable (bon rapport qualité/prix) ☐ trop cher

1. Savez-vous où trouver les menus ? ☐ oui ☐ non
2. Où les consultez-vous le plus souvent ?

☐ sur le site internet de l’école ☐ à l’école ☐ pas du tout

1. Les menus vous paraissent-ils équilibrés ? ☐ oui ☐ non

|  |
| --- |
| Commentaires & suggestions :…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………… |

1. Le service de restauration propose des repas bio ainsi que des menus découverte (ex : …………………………), le saviez-vous ? ☐ oui ☐ non

|  |
| --- |
| Commentaires & suggestions :…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………… |

1. Avez-vous des remarques à formuler au sujet de la restauration scolaire (menus, sécurité, locaux, activités, communication, etc.) ?

|  |
| --- |
| Commentaires & suggestions :…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………… |

* Questionnaire pour les enfants

En quelle classe es-tu ? ………………………………

Combien de fois par semaine manges-tu à la cantine ?

☐ Jamais ☐ 1 fois ☐ 2 fois ☐ 3 fois ☐ 4 fois ☐ tous les jours

Aimes-tu manger à la cantine ? ☐ ☺ ☐ 😐 ☐ ☹

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ne sais pas | Oui | Parfois | Non |
| 1. Penses-tu que les repas à la cantine sont bons ?
 |  |  |  |  |
| 1. Penses-tu que les repas de la cantine sont assez chauds ?
 |  |  |  |  |
| 1. Les plats sont-ils assez salés ?
 |  |  |  |  |
| 1. Les plats ont-ils assez de goût ?
 |  |  |  |  |
| 1. Trouves-tu les plats appétissants ?
 |  |  |  |  |
| 1. Manges-tu des fruits ?
 |  |  |  |  |
| 1. Manges-tu des légumes ?
 |  |  |  |  |
| 1. A la fin du repas, laisses-tu de la nourriture dans ton assiette ?
 |  |  |  |  |
|  Si oui, pourquoi ? ☐ je suis trop servi ☐ je n’ai pas le temps de finir ☐ quand je n’aime pas Si oui, en général que laisses-tu ? ☐ Entrée ☐ Plat ☐ Fromage ☐ Légumes ☐ Dessert ☐ Fruits ☐ Autre : ……………………………………………………. |
| 1. Aimerais-tu avoir plus à manger dans ton assiette lors de ton repas ?
 |  |  |  |  |
| 1. Les personnes qui te servent sont-elles gentilles avec toi ?
 |  |  |  |  |
| 1. Peux-tu prendre ton temps pour manger ?
 |  |  |  |  |
| 1. Penses-tu que les repas de la cantine sont pris dans le calme ?
 |  |  |  |  |
| 1. Quel(s) plat(s) aimes-tu à la cantine ?

…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….……………… |
| 1. Quel(s) plat(s) n’aimes-tu pas à la cantine ?

…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….……………… |
| 1. Penses-tu que la cantine devrait être améliorée ? ☐ oui ☐ non

Si oui, sur quels aspects ? …………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….……………… |
| 1. Que penses-tu des activités proposées par la cantine ?

Te plaisent-elles ? ☐ oui ☐ non Aimerais-tu faire d’autres activités ? ☐ oui ☐ non Si oui, lesquelles ? …………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….……………… |

**Enquête de satisfaction - Élèves du 2nd degré / Adultes**

Combien de fois par semaine déjeunez-vous au restaurant ?

☐ 1 fois ☐ 2 fois ☐ 3 fois ☐ 4 fois ☐ 5 fois

Êtes-vous ? ☐ Une femme ☐ Un homme

Quel âge avez-vous ? ☐ 11/15 ans ☐ 16/19 ans ☐ 19/25 ans ☐ plus de 25 ans

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Très satisfait | Plutôtsatisfait | Peusatisfait | Passatisfait |
| Satisfaction globale |
| Niveau de satisfaction globale concernant la prestation de restauration |  |  |  |  |
| Niveau de satisfaction globale concernant la salle de restaurant |  |  |  |  |
| Contenu de l’assiette |
| Choix des hors-d’œuvre proposés chaque jour |  |  |  |  |
| Goût et qualité des hors-d’œuvre |  |  |  |  |
| Choix des plats chauds proposés chaque jour |  |  |  |  |
| Goût et qualité des plats chauds |  |  |  |  |
| Choix des légumes proposés chaque jour |  |  |  |  |
| Goût et qualité des légumes |  |  |  |  |
| Choix des desserts proposés chaque jour |  |  |  |  |
| Goût et qualité des desserts |  |  |  |  |
| Variété des menus d'un jour à l'autre |  |  |  |  |
| Température des préparations |  |  |  |  |
| Quantités servies |  |  |  |  |
| Présentation des plats |  |  |  |  |
| Assaisonnements mis à disposition |  |  |  |  |
| Qualité du pain |  |  |  |  |
| Satisfaction globale concernant l'assiette |  |  |  |  |
| Ambiance et environnement |
| Agencement de la zone de distribution |  |  |  |  |
| Propreté de la zone de distribution |  |  |  |  |
| Propreté de la vaisselle |  |  |  |  |
| Propreté de la salle de restauration |  |  |  |  |
| Ambiance et confort de la salle de restaurant |  |  |  |  |
| Bruit de la salle de restaurant |  |  |  |  |
| Satisfaction globale concernant l’environnement |  |  |  |  |
| Service |
| Tenue du personnel |  |  |  |  |
| Amabilité du personnel |  |  |  |  |
| Temps d'attente avant le service et rapidité du service |  |  |  |  |
| Information concernant les menus et la prestation |  |  |  |  |
| Qualité des animations proposées |  |  |  |  |
| Fréquence des animations proposées |  |  |  |  |
| Satisfaction globale concernant le service |  |  |  |  |
| Commentaires :…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………………………….…………………………………… |

