

Fondation de Grammont

le 16 mars 2009

De : Martine RUFFIER / François DESPRAIRIES
Pour info : Monsieur LIENARD

RESULTATS ENQUETE de SATISFACTION RESTAURATION

Madame, Monsieur,

Nous avons analysé les 42 réponses à l'enquête de satisfaction *Restauration* lancée fin décembre : les critères jugés les moins satisfaisants sont les suivants :

- Qualité et quantité du plat
- Qualité et quantité des légumes
- Quantité des entrées

Cette cotation est confirmée par les nombreux commentaires portant sur le choix (27 commentaires) et la quantité des mets (14 commentaires).

Les autres commentaires portent sur le service (3) et le placement (2).

Afin de mieux vous servir, nous allons travailler à individualiser davantage encore les menus qui vous sont proposés, veillant à ce que le midi et le soir, comme déjà pratiqué à midi en salle à manger, les plats soient servis à la demande.

Faites part aux agents des services de vos attentes et préférence, afin que celles-ci puissent être connues en cuisine et des agents vous servant.

Nous vous remercions de contribuer, grâce à votre participation à ces enquêtes, à l'amélioration de nos prestations.

Martine RUFFIER
Responsable Hébergement

François DESPRAIRIES
Responsable Qualité

Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

205, rue de l'Hôpital - BP 29 - 70110 VILLERSEXEL - Tél. 03 84 20 50 98 - Fax 03 84 20 59 84 - E-mail : hpv70@wanadoo.fr

RESULTATS ENQUETE de SATISFACTION RESTAURATION

Veillez trouver ci-contre les résultats de l'enquête de satisfaction *RESTAURATION* lancée en décembre 2008. 42 formulaires nous ont été retournés.

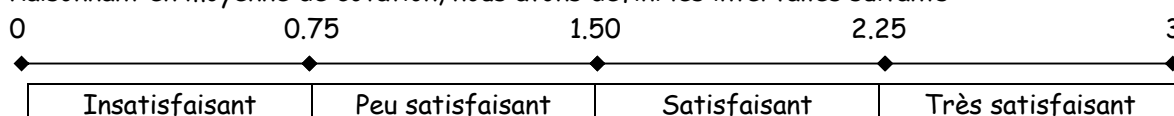
15 critères vous étaient soumis :

<i>Qualité des mets :</i>	entrée, plat du jour, alternative plat, légumes, dessert
<i>Quantité des mets :</i>	entrée, plat du jour, légumes, dessert
<i>Propreté</i>	vaisselle, lieu de restauration
<i>Ambiance</i>	écoute et accueil personnel, service à table, placement
<i>Note générale</i>	

Chaque critère a été coté individuellement comme suit :

0 = Insatisfaisant, **1** = Peu satisfaisant **2** = Satisfaisant, **3** = Très satisfaisant

Raisonnant en moyenne de cotation, nous avons défini les intervalles suivants



Les 15 critères évalués se classent comme suit dans les intervalles définis

Insatisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
		1.7 qualité plat 1.8 quantité plat 1.8 qualité légumes 1.9 qté légumes 1.9 qté entrée 1.9 plat alternatif 2..0 qualité entrée 2..0 qualité général 2..0 qualité dessert 2..0 qté dessert 2.0 écoute, accueil 2..1 placement rés. 2..1 propté vaisselle 2.1 propreté salle 2.1 service	
0 critère	2 critères	8 critères	2 critères

Tous les critères sont satisfaisants, mais notre objectif étant de toujours mieux vous servir, nous travaillons en priorité **sur les critères de cotation < 2. 0**, soit : qualité et quantité du plat et des légumes, quantité des entrées et qualité du plat alternatif.