

Enquête de satisfaction sur les selfs

Mai 2026

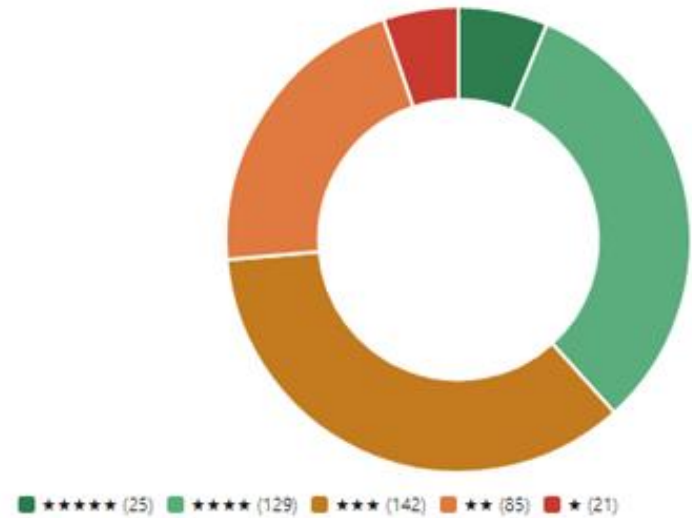
LES RESULTATS DE L'ENQUETE

422 réponses obtenues

Satisfaction globale:

- 38,3% très satisfaits et satisfaits
- 26% Insatisfaits et très insatisfaits
- 63,9% moyennement satisfaits

Satisfaction globale 411 réponses

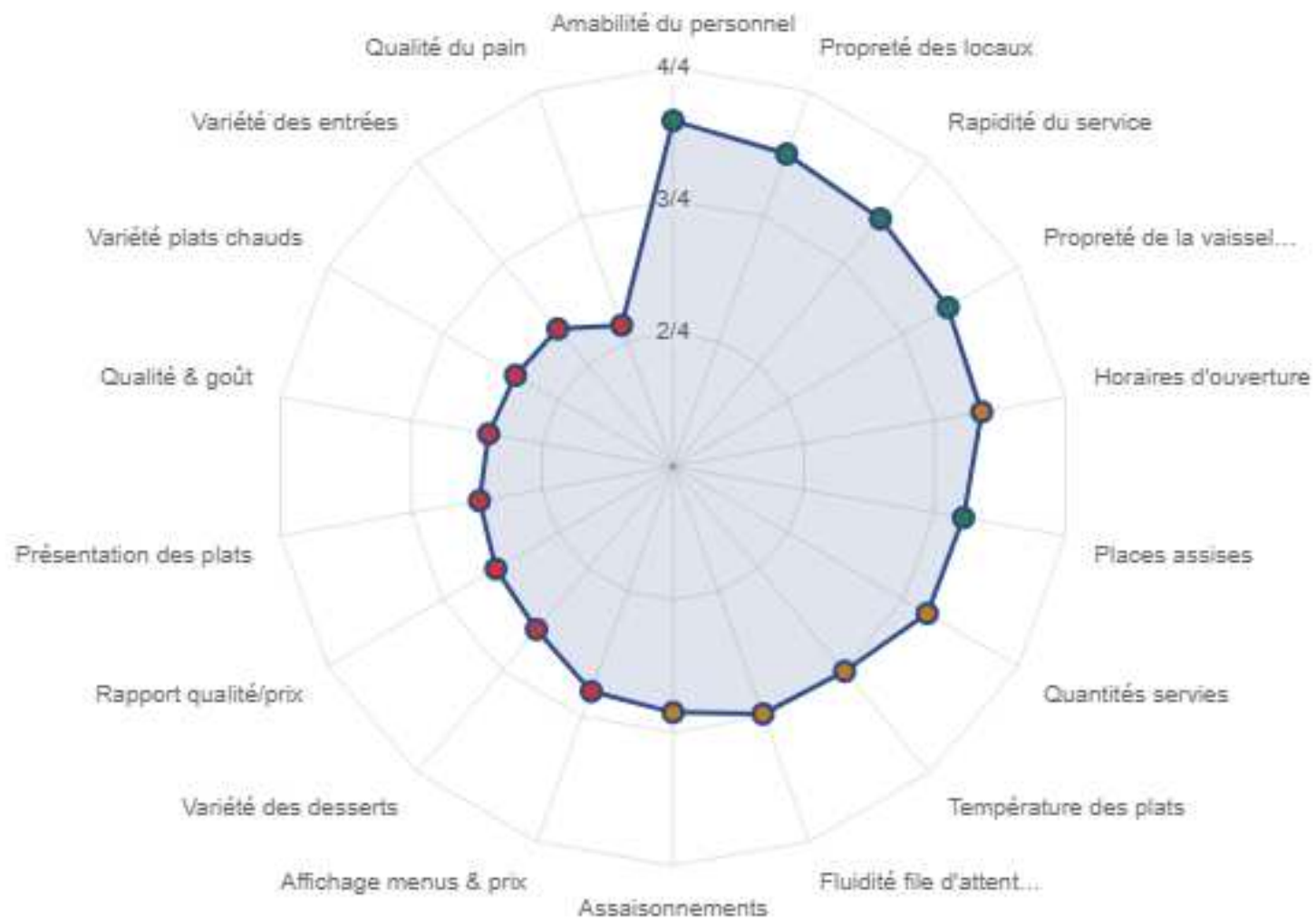


Recommandation du self à un collègue: 68,7%

Recommanderiez-vous le self ? 405 réponses



Classement des 18 critères de satisfaction proposés:



Détail des résultats obtenus sur les 18 critères de satisfaction proposés

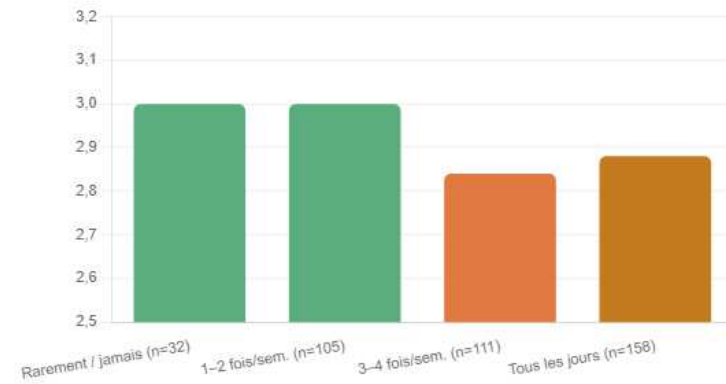
#	CRITÈRE	SCORE /4	SATISFACTION	% SATISFAITS	% INSATISFAITS	STATUT
1	Amabilité du personnel	3.60	62.7% 33.7% 3.1% 0.5%	96.4%	3.6%	□ Conforme
2	Propreté des locaux	3.50	50.5% 48.3% 1% 0.2%	98.8%	1.2%	□ Conforme
3	Rapidité du service	3.43	44.8% 50.6% 4.1% 0.5%	95.4%	4.6%	□ Conforme
4	Propreté de la vaisselle	3.39	40.8% 55.3% 3.2% 0.7%	96.1%	3.9%	□ Conforme
5	Horaires d'ouverture	3.36	40.9% 48.2% 9.2% 1.7%	89.1%	10.9%	□ Vigilance
6	Places assises	3.22	35% 57.3% 6.4% 1.3%	92.3%	7.7%	□ Conforme
7	Quantités servies	3.21	31.6% 57.9% 9.2% 1.3%	89.5%	10.5%	□ Vigilance
8	Température des plats	3.01	22.3% 61.3% 13.6% 2.8%	83.6%	16.4%	□ Vigilance
9	Fluidité file d'attente	2.98	19.1% 61.4% 15.5% 4%	80.5%	19.5%	□ Vigilance
10	Assaisonnements	2.85	11.4% 61.9% 22.3% 4.4%	73.3%	26.7%	□ Vigilance
11	Affichage menus & prix	2.80	14.1% 52.9% 25.4% 7.6%	67%	33%	● Priorité
12	Variété des desserts	2.60	8.6% 51.2% 33.9% 6.3%	59.8%	40.2%	● Priorité
13	Rapport qualité/prix	2.54	6.9% 50.4% 33.9% 8.8%	57.3%	42.7%	● Priorité
14	Présentation des plats	2.48	5.6% 46% 39% 9.4%	51.6%	48.4%	● Priorité
15	Qualité & goût	2.41	5.6% 43.5% 39.2% 11.7%	49.1%	50.9%	● Priorité
16	Variété plats chauds	2.37	4.4% 39.8% 43.3% 12.5%	44.2%	55.8%	● Priorité
17	Variété des entrées	2.35	4.9% 39.8% 42.1% 13.2%	44.7%	55.3%	● Priorité
18	Qualité du pain	2.13	3.8% 30.3% 42.5% 23.4%	34.1%	65.9%	● Priorité

Méthode : Très satisfait(e)=4, Satisfait(e)=3, Peu satisfait(e)=2, Mécontent(e)=1. Score global = moyenne de tous les critères. Statut : □ ≥90% satisfaits · □ 70–89% · ● <70%

Score de satisfaction selon:

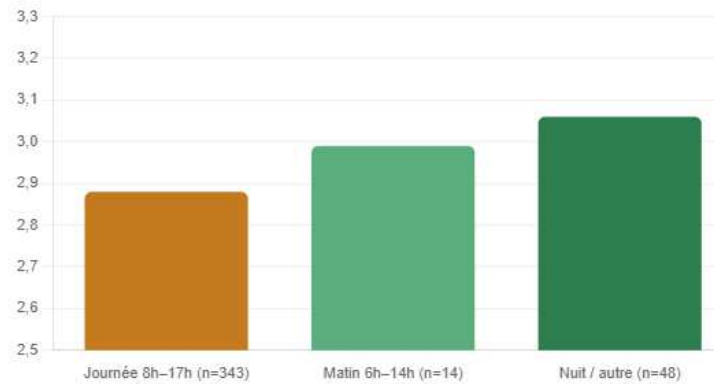
- la fréquence de passage au self par semaine,
- selon les horaires de travail des agents,
- selon l'heure de passage et la fluidité de la file d'attente

Score selon la fréquence de fréquentation



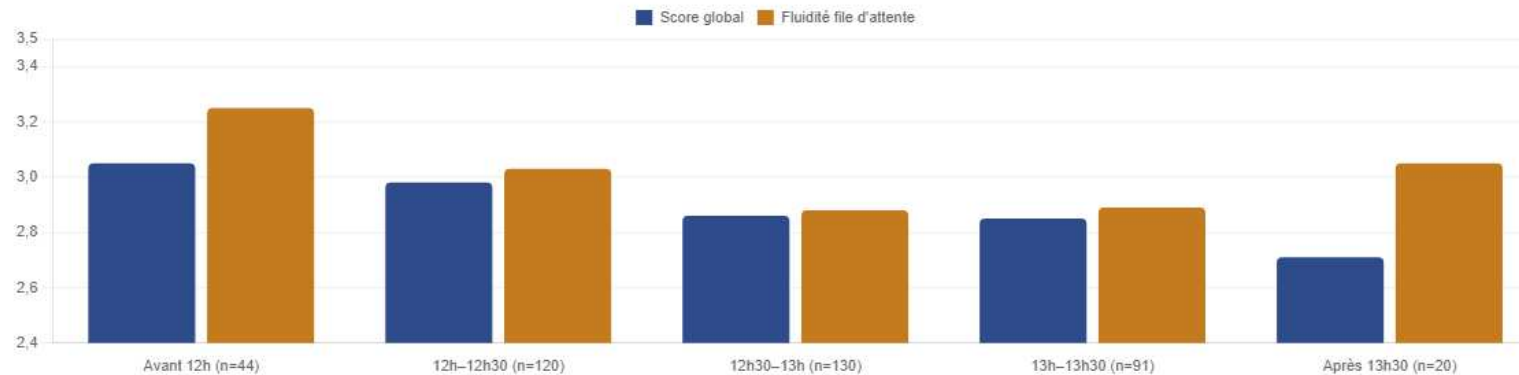
Insight : Les usagers quotidiens (n=158, 38%) sont légèrement moins satisfaits. L'effet de lassitude est mesurable. Les usagers ponctuels jugent mieux, probablement par comparaison avec l'extérieur.

Score selon les horaires de travail



Insight : Les agents en horaires décalés (nuit/matin) expriment une meilleure satisfaction malgré des horaires moins adaptés. Les agents de journée (343/411) constituent le cœur des critiques.

Score et file d'attente selon l'heure de passage



⚠ Alerte : La satisfaction chute significativement pour les passages après 13h30 (score 2,71 vs 3,05 avant 12h). Ces usagers trouvent souvent peu de choix restant (frites uniquement le vendredi selon les commentaires).

Attentes spécifiques du personnel

62%

souhaitent des repas
pour horaires décalés

240 Oui / 140 Non

74%

veulent des infos sur
l'origine des produits

301 Oui / 104 Non

43%

favorables aux journées
100% végétariennes

177 Oui / 229 Non

Offre végétarienne actuelle : 21% la jugent insuffisante · 29% correcte mais améliorable · 20% satisfaisante · 28% ne la consomment pas · seulement 2% très satisfaits.

DIAGNOSTIC

□ CE QUI FONCTIONNE BIEN

- Amabilité du personnel
96,4% satisfaits · Note 3,6/4

- Propreté des locaux
98,8% satisfaits · Note 3,5/4

- Rapidité du service
95,4% satisfaits · Note 3,4/4

- Quantités servies
89,5% satisfaits · Note 3,2/4

□ À SURVEILLER

- Affichage menus & prix
33% insatisfaits · prix peu visibles

- Fluidité file d'attente
19,5% insatisfaits · pic 12h30–13h

- Rapport qualité/prix
42,7% insatisfaits

- Variété des desserts
40,2% insatisfaits

● PRIORITÉ D'ACTION

- Qualité & goût des plats
50,9% insatisfaits · 1er levier satisfaction

- Qualité du pain
65,9% insatisfaits · dernier critère

- Variété entrées & plats chauds
55% insatisfaits · fort impact sur satisfaction

- Présentation des plats
48,4% insatisfaits · 3e levier satisfaction

EN RESUME

L'enquête révèle un self dont **l'encadrement et le service sont excellents** (amabilité 96%, propreté 98%) mais dont **l'offre alimentaire est fortement sous-performante** : qualité gustative, variété et pain obtiennent des taux d'insatisfaction de 50 à 66%.

Le score global de **63,5/100** place le self dans une zone "passable mais perfectible". Le NPS de **+13,5** confirme qu'une majorité recommanderait le self, mais sans enthousiasme. 26,4% des agents sont franchement insatisfaits.

Les actions à fort impact et faible effort (pain, affichage prix, crudités natures) peuvent générer une amélioration perçue rapide. La diversification alimentaire et la réduction des pommes de terre/frites constituent l'enjeu de fond, avec un impact sur la satisfaction globale de première importance (corrélation $r=0.76$ pour la qualité gustative).

Les usagers quotidiens (38% des répondants) montrent un effet de lassitude mesurable. Retenir ces fidèles est l'enjeu business principal de la restauration collective hospitalière.

Diversité et qualité gustative:

- réduire la récurrence de certains féculents (pommes de terre) et de certains plats
- Introduire des légumineuses comme garniture quotidienne
- Choix de légumes quotidiens plus important
- Salade bar : proposer des crudités et autres composantes natures, proposer des assaisonnements à part

Améliorer la qualité du pain:

- Proposer deux choix de pain

Prévoir la mise à disposition de repas pour le personnel en horaires décalés

PLAN D' ACTIONS PRIORITAIRES

Améliorer la communication
sur **l'origine des produits**

Affichage des tarifs plus clair

Ouvrir une **deuxième caisse** pour fluidifier la file d'attente entre 12h30 et 13h30

Aménager une **terrasse extérieure** ombragée avec quelques tables et des plantes