



## ENQUETE DE SATISFACTION RESTAURATION 2025

*Saint-Astier le 24 avril 2025*

### I - PRINCIPE

Procédure : Du 2 avril 2025.

Rythme : **Les enquêtes seront menées par thème tous les deux ans.**

Collecte : L'enquête a été menée par Mme PEYRAT, stagiaire en Licence Professionnelle, n'intervenant pas dans le secteur de la restauration, afin de garantir la neutralité et l'objectivité des réponses recueillies.

Déroulement : La phase de collecte s'est déroulée **du mercredi 2 avril 2025 au vendredi 25 avril 2025**. La procédure définie en amont a été rigoureusement respectée. Le lien d'indépendance avec le service concerné a été maintenu tout au long du recueil des données, conformément aux principes de la démarche qualité.

Liste des résidents présents : - Total de 54 résidents pouvant répondre au questionnaire (enquête inadaptée pour certains public).

### II - CONSTAT GENERAL

Respect des délais fixés : Le retour de l'enquête a été effectué le 25 avril 2025. Au total, 40 enquêtes de satisfaction ont été complétées.

Le taux moyen de satisfaction, toutes questions confondues : Le taux moyen de satisfaction, toutes questions confondues, est de **7,55 sur 10**, ce qui traduit une perception globalement positive du service de restauration proposé par l'EHPAD du Centre Hospitalier de Saint-Astier.

Écart entre perception globale et moyenne chiffrée : Cependant, on peut observer un léger écart entre cette moyenne générale (7,55/10) et la note attribuée par les résidents à la question récapitulative « En résumé, la prestation restauration répond globalement à mes attentes » qui obtient 6,69 sur 10.

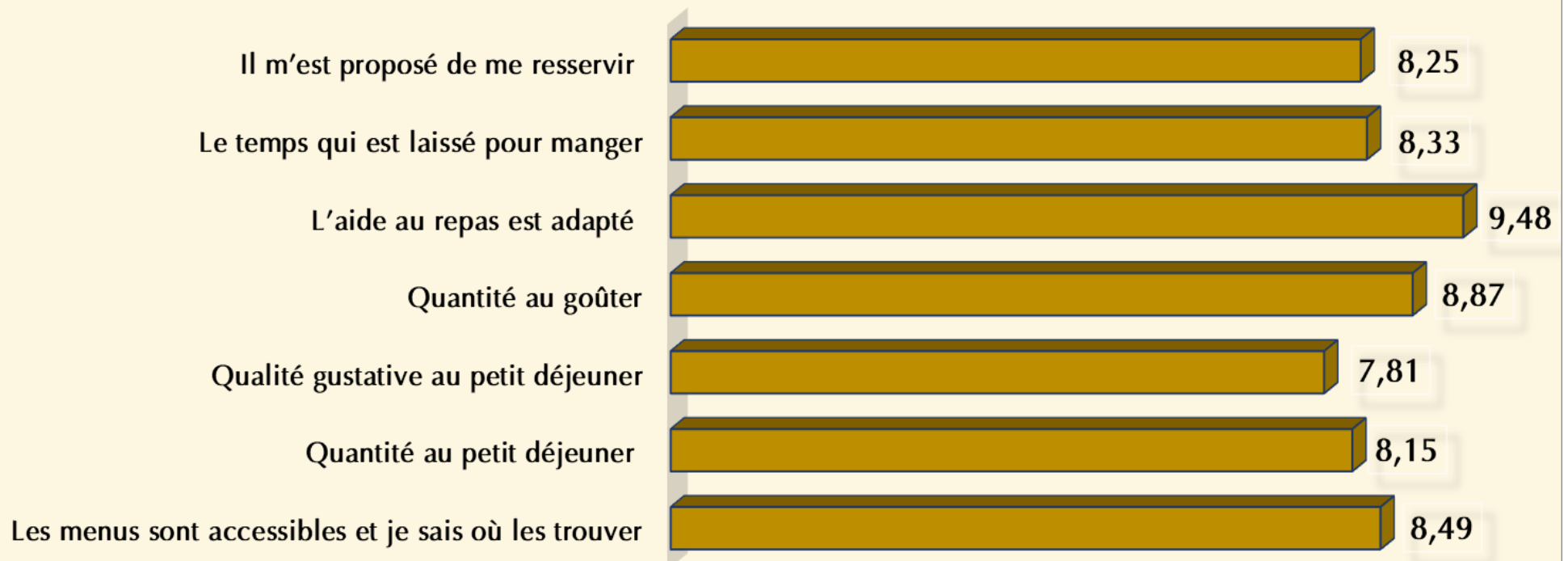
Ce décalage suggère que, malgré une satisfaction correcte sur les différents items analysés (quantité, horaires, accessibilité des menus, aide au repas...), la perception globale du service par les résidents reste plus nuancée. Cela met en lumière l'importance d'une prise en compte qualitative des remarques formulées dans l'enquête, en complément de l'analyse chiffrée.

### III - DEPOUILLEMENT DES QUESTIONS :

Questions	TOTAL (cm)	Moyenne sur 10	Pourcentage
Les menus sont portés à ma connaissance	323	8,28	83%
Les menus sont accessibles et je sais où les trouver	331	8,49	85%
Quantité au petit déjeuner	326	8,15	82%
Qualité gustative au petit déjeuner	312,5	7,81	78%
Horaire petit déjeuner	324	8,10	81%
Quantité au repas du midi	296	7,40	74%
Qualité gustative au repas du midi	247,5	6,19	62%
Horaire repas du midi	321,5	8,04	80%
Quantité au goûter	346	8,87	89%
Qualité gustative au goûter	266	6,82	68%
Horaire goûter	293,5	7,53	75%
Quantité au repas du soir	291	7,28	73%
Qualité gustative au repas du soir	252,5	6,31	63%
Horaire repas du soir	333	8,33	83%
L'ambiance de la salle à manger	269	6,73	67%
La présentation des plats	262,5	6,56	66%
L'aide au repas est adapté	199	9,48	95%
Le temps qui est laissé pour manger	333	8,33	83%
Mes goûts sont respectés lors des repas	255	6,89	69%
Mon avis est sollicité	161,5	5,57	56%
Il m'est proposé de me resservir	297	8,25	83%
En résumé, la prestation restauration	267,5	6,69	67%
<b>Moyenne</b>	<b>286,73</b>	<b>7,55</b>	<b>76%</b>

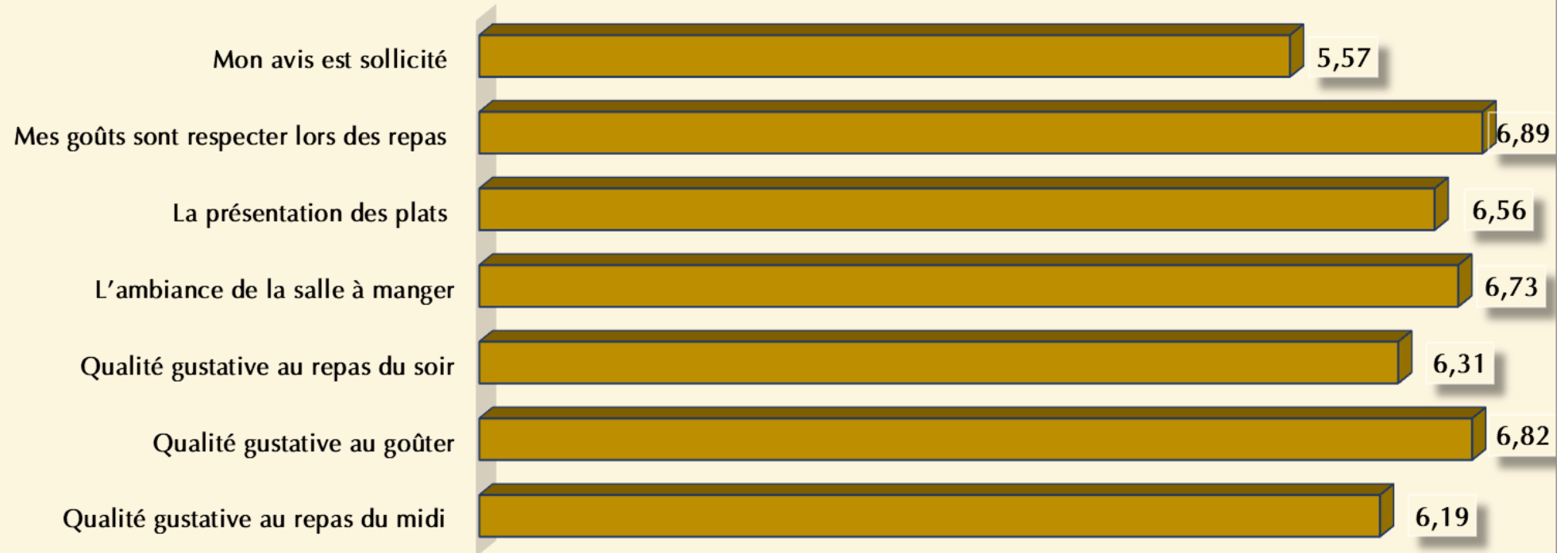
## 1 – Les points forts relevés par les résidents

### POINTS FORTS



## 2 – Les points faibles relevés par les résidents

### POINTS FAIBLES



### 3 – Les commentaires récurrents

Questions	Commentaires récurrents
Les menus sont portés à ma connaissance	"Oui, mais on a rarement ce qu'il y a écrit sur les menus"
Les menus sont accessibles et je sais où les trouver	
Quantité au petit déjeuner	"C'est très bien"
Qualité gustative au petit déjeuner	"Le petit déjeuner est parfait"
Horaire petit déjeuner	
Quantité au repas du midi	"Il y en a trop parfois, c'est du gaspillage"
Qualité gustative au repas du midi	"Manque de goût" "Les fruits sont souvent trop dure" "Les plats arrivent parfois froid"
Horaire repas du midi	"Trop d'attente pour manger"
Quantité au goûter	"C'est très bien, il n'y a pas de problème"
Qualité gustative au goûter	"C'est bien, mais manque un peu de diversité"
Horaire goûter	
Quantité au repas du soir	
Qualité gustative au repas du soir	"Manque de saveur" "Viande régulièrement très dure"
Horaire repas du soir	
L'ambiance de la salle à manger	"Une musique de fond serait bien de temps en temps"
La présentation des plats	"Il y en a trop, ça ne donne pas envie"
L'aide au repas est adapté	
Le temps qui est laissé pour manger	"On a assez de temps"
Mes goûts sont respectés lors des repas	
Mon avis est sollicité	
Il m'est proposé de me resservir	"Toujours"
En résumé, la prestation restauration	
<b>Propositions de la part des résidents</b>	"Faut plus d'assaisonnement" "Les desserts moins sucré" (diabète) "Relever les plats" (oignons, ails, épices...) "Ne pas cuire trop longtemps la viande et le poisson" (souvent sec) "Si fruits trop durs, remplacer par une compote" "Les plats doivent être chaud" "Des menus plus variés, c'est un peu la même chose toutes les semaines"

## CONCLUSION

Avec une note moyenne de **7,55/10**, les résultats de l'enquête de satisfaction sur la restauration révèlent un niveau de satisfaction globalement acceptable. Toutefois, plusieurs indicateurs clés, notamment ceux portant sur la qualité gustative des plats, la présentation et la prise en compte de l'avis des résidents, invitent à une réflexion plus approfondie.

Ces retours, bien qu'en partie positifs, témoignent de la nécessité de poursuivre les efforts afin de parfaire la qualité du service de restauration, pilier central du bien-être en établissement. Cette enquête constitue ainsi un levier précieux pour guider les ajustements futurs, en cohérence avec les attentes exprimées par les résidents. Ainsi, il vous est proposé de prendre connaissance des interrogations et des solutions retenues :

N°	CONCERNE	ACTIONS CORRECTIVES POSSIBLES (QUOI)	RESPONSABLE (QUI)	PROBLEMATIQUE (POURQUOI)	DATE (QUAND)
7/10/13	Qualité gustative	Les fiches techniques doivent être finalisées et mieux suivies.  Revoir la qualité des produits dès la commande et à la réception (tout en respectant le marché signé).  Des demis bacs gastros sont mis en place (dès que possible) afin de maintenir une température correcte.	La Responsable Restauration et ses agents.  La Responsable Restauration  Les agents de la Cuisine.	Les plats sont jugés fades ou peu variés. Certains évoquent des viandes dures ou trop cuites, des fruits souvent trop durs, ou encore des plats arrivant tièdes voire froids. <b>(6,31/10)</b>	2025
16	Présentation des plats	La Responsable Restauration et deux agents vont ponctuellement accompagner les agents hôteliers sur le dressage des assiettes. Une formation hôtelière est nécessaire afin d'avoir plus de savoir et de pratique sur le dressage des assiettes/	La Responsable Restauration et agents de la Cuisine. Les Cadres de Santé	La manière dont les aliments sont dressés ou disposés dans les assiettes peut impacter négativement l'envie de manger. <b>(6,56/10)</b>	2025
20	Mon avis est sollicité	Il faut solliciter par le biais de l'animation, les résidents à participer aux groupes de paroles et la commission des menus	L'Animation, Responsable Cuisine, Diététicienne, Cadres de Santé	Un manque de concertation régulières avec les résidents concernant l'offre de restauration. <b>(5,57/10)</b>	2025