

Objet :

Enquête de satisfaction réalisée auprès des clients du service d'hygiène alimentaire.

Historique :

L'enquête de satisfaction a été transmise le 28/10/2025 à 378 clients avec le catalogue des formations. Une relance a été réalisée par voie électronique le 17 Novembre 2025 à l'ensemble des clients disposant d'une adresse mail puis le 24/11/2025 à l'ensemble des collèges du Département. L'enquête s'est clôturée en Janvier 2026 (PA-25-0014).

Retours :

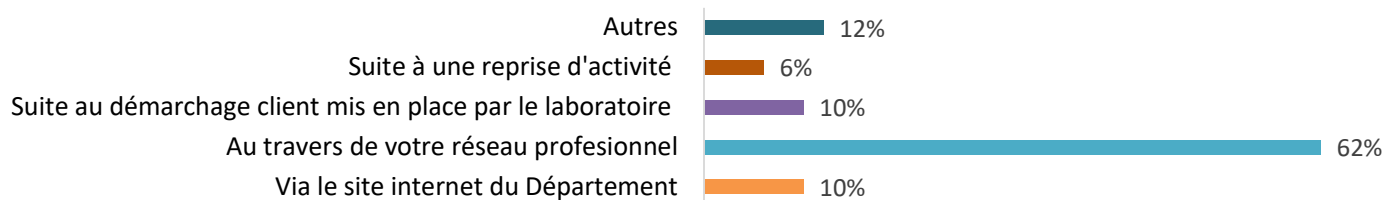
40 retours sous format papier et 22 retours informatiques => 16,4 % de réponses au total (>10% attendu). Les résultats présentés peuvent comporter de légers écarts liés aux arrondis automatiques effectués dans Excel®.

Exploitation statistique de l'enquête de satisfaction 2025	2
I. Introduction	2
II. Accueil	2
III. Formalités administratives :	5
IV. La collecte des échantillons :	6
V. Le traitement des échantillons	7
VI. La présentation des rapports d'essais	8
VII. Disponibilité des résultats sur l'Extranet du laboratoire	9
VIII. Formations et audits dispensés par le LAVAD10	10
IX. Remarques et suggestions	14

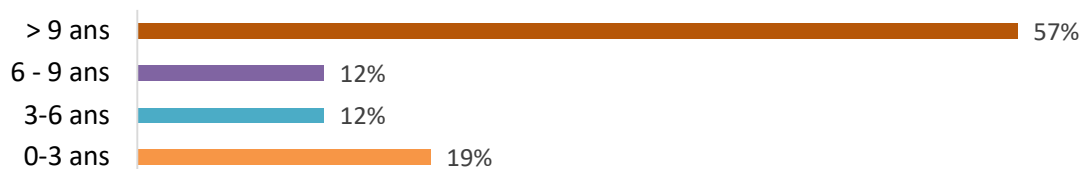
Exploitation statistique de l'enquête de satisfaction 2025

I. Introduction

❖ Comment avez-vous connu le laboratoire ?



❖ Vous êtes client au laboratoire depuis ...



II. Accueil

❖ Comment jugez-vous l'accès au laboratoire ?

Très satisfaisant	17
Satisfaisant	14
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	31



Commentaires :

100% des répondants sont satisfaits de l'accès au LAVAD10.

31 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question (uniquement de la collecte, pas de dépôt à l'accueil).

❖ Comment jugez-vous les horaires d'ouverture ?

Très satisfaisant	17
Satisfaisant	20
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	37



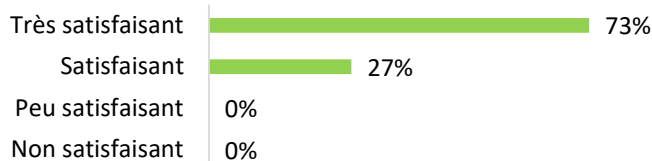
Commentaires :

100% des répondants sont satisfaits des horaires d'ouverture du laboratoire.

25 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous la qualité de l'accueil téléphonique ?

Très satisfaisant	32
Satisfaisant	12
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	44



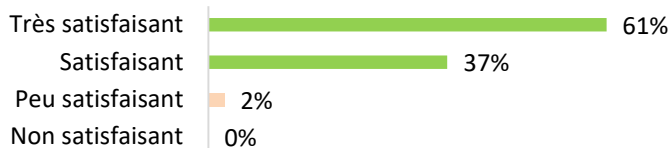
Commentaires :

100% des répondants sont satisfaits de la qualité de l'accueil téléphonique du LAVAD10.

18 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous le temps d'attente téléphonique ?

Très satisfaisant	25
Satisfaisant	15
Peu satisfaisant	1
Non satisfaisant	0
Total	41



Commentaires :

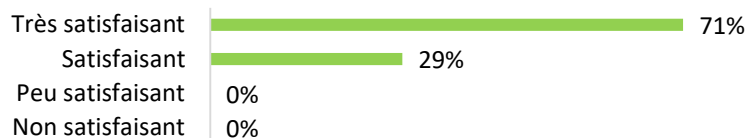
98% des répondants sont satisfaits du temps d'attente téléphonique du LAVAD10.

2% des répondants sont peu satisfaits (1 personne).

21 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous les renseignements obtenus ?

Très satisfaisant	32
Satisfaisant	13
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	45



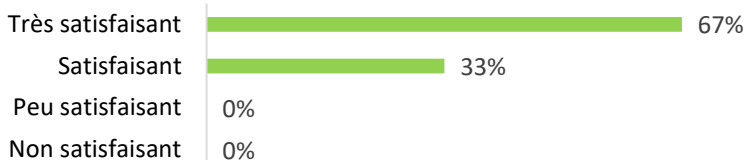
Commentaires :

100% des répondants sont satisfaits des renseignements obtenus par téléphone.

17 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous la qualité de l'accueil sur place ?

Très satisfaisant	20
Satisfaisant	10
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	30

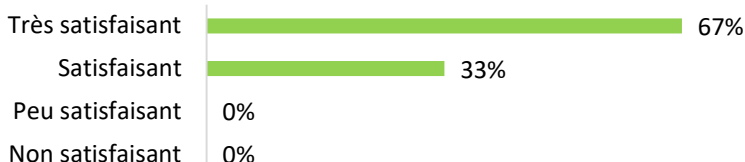


Commentaires :

100% des répondants sont satisfaits de la qualité de l'accueil sur place.
32 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous la réponse suite à une demande par messagerie ?

Très satisfaisant	26
Satisfaisant	13
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	39



Commentaires :

100% des répondants sont satisfaits de la réponse suite à une demande par messagerie.
23 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous le délai de la réponse par messagerie ?

Très satisfaisant	26
Satisfaisant	13
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	39

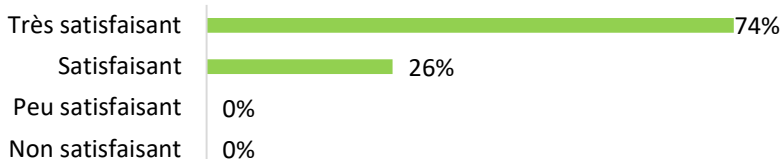


Commentaires :

100% des répondants sont satisfaits du délai de la réponse par messagerie.
23 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous la prise en charge des échantillons ?

Très satisfaisant	34
Satisfaisant	12
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	46



Commentaires :

100% des répondants sont satisfaits de la prise en charge des échantillons.
16 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

III. Formalités administratives :

❖ Comment jugez-vous le renouvellement des conventions ?

Très satisfaisant	31
Satisfaisant	16
Peu satisfaisant	1
Non satisfaisant	0
Total	48

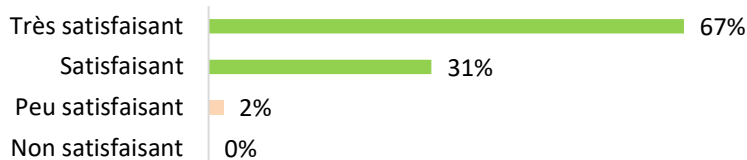


Commentaires :

98% des répondants sont satisfaits du renouvellement des conventions.
2% des répondants sont peu satisfaits (1 personne).
14 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous la lisibilité des devis ?

Très satisfaisant	32
Satisfaisant	15
Peu satisfaisant	1
Non satisfaisant	0
Total	48

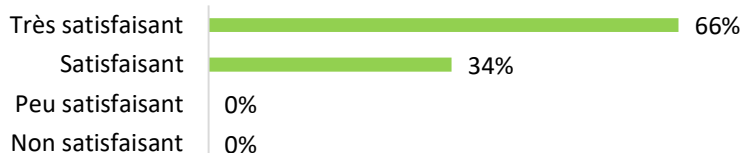


Commentaires :

98% des répondants sont satisfaits de la lisibilité des devis.
2% des répondants sont peu satisfaits (1 personne).
14 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous la réponse à réclamation (qualité et délai) ?

Très satisfaisant	29
Satisfaisant	15
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	44



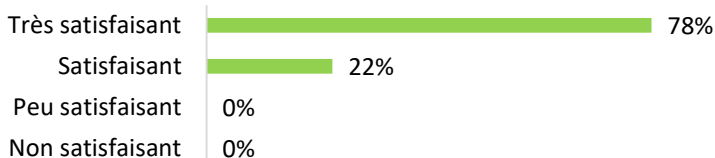
Commentaires :

100% des répondants sont satisfaits des réponses à réclamation (qualité et délai).
18 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

IV. La collecte des échantillons :

❖ Comment jugez-vous la prise de rendez-vous ?

Très satisfaisant	46
Satisfaisant	13
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	59

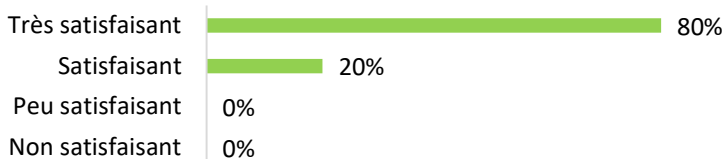


Commentaires :

100% des répondants sont satisfaits de la prise de rendez-vous.
3 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous la prise en charge des échantillons ?

Très satisfaisant	47
Satisfaisant	12
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	59

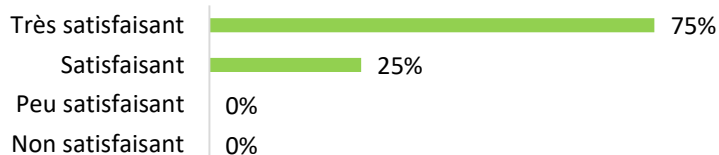


Commentaires :

100% des répondants sont satisfaits de la prise en charge des échantillons.
3 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous les renseignements transmis ?

Très satisfaisant	44
Satisfaisant	15
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	59

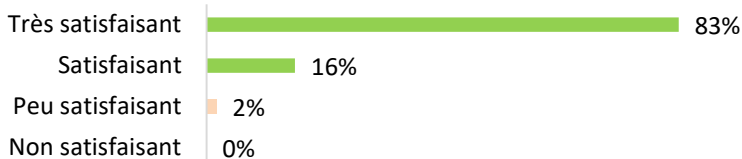


Commentaires :

100% des répondants sont satisfaits des renseignements transmis.
3 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous la qualité de la collecte ?

Très satisfaisant	48
Satisfaisant	9
Peu satisfaisant	1
Non satisfaisant	0
Total	58



Commentaires :

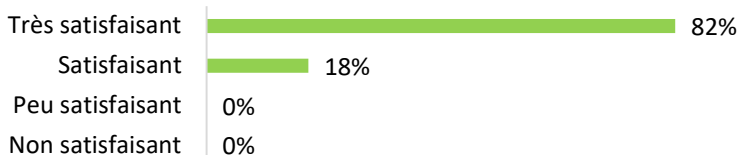
99% des répondants sont satisfaits de la qualité de la collecte.

2% des répondants sont peu satisfaits (1 client).

4 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous le respect de la demande ?

Très satisfaisant	46
Satisfaisant	10
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	56



Commentaires :

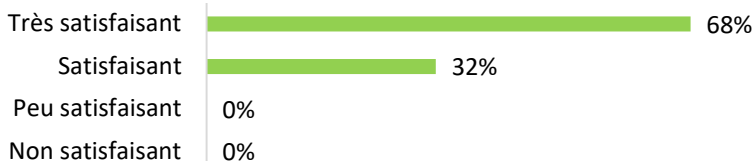
100% des répondants sont satisfaits du respect de la demande.

6 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

V. Le traitement des échantillons

❖ Comment jugez-vous la référence aux critères appliqués ?

Très satisfaisant	38
Satisfaisant	18
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	56



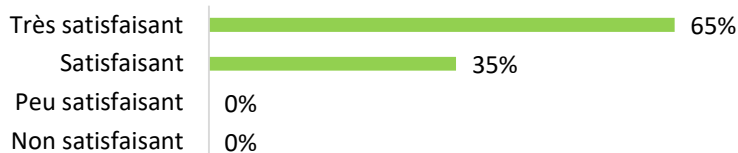
Commentaires :

100% des répondants sont satisfaits de la référence aux critères appliqués.

6 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous les informations reçues lors d'une étude (validation DLC, étude de vieillissement) ?

Très satisfaisant	32
Satisfaisant	17
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	49



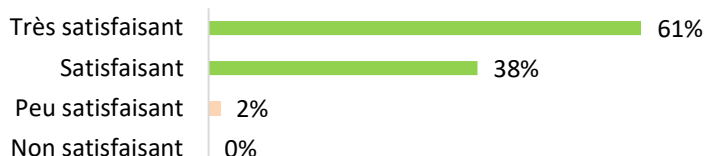
Commentaires :

100% des répondants sont satisfaits des informations reçues lors d'une étude.
13 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

VI. La présentation des rapports d'essais

❖ Comment jugez-vous la clarté des résultats ?

Très satisfaisant	37
Satisfaisant	23
Peu satisfaisant	1
Non satisfaisant	0
Total	61



Commentaires :

98% des répondants sont satisfaits de la clarté des résultats.
2% des répondants sont peu satisfaits (1 personne)
1 personnes a indiqué ne pas être concernée par cette question.

❖ Comment jugez-vous l'exploitation des résultats et les déclarations de conformité ?

Très satisfaisant	32
Satisfaisant	25
Peu satisfaisant	2
Non satisfaisant	0
Total	59

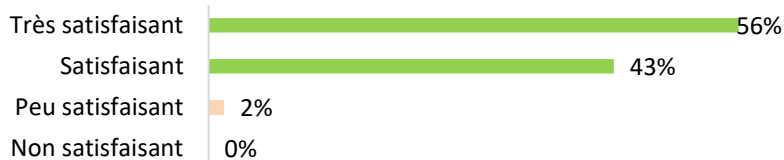


Commentaires :

97% des répondants sont satisfaits de l'exploitation des résultats et des déclarations de conformité.
3% des répondants sont peu satisfaits (2 personnes)
3 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous le délai de transmission des résultats d'analyses ?

Très satisfaisant	34
Satisfaisant	26
Peu satisfaisant	1
Non satisfaisant	0
Total	61



Commentaires :

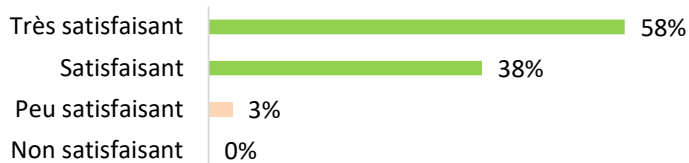
98% des répondants sont satisfaits du délai de transmission des résultats d'analyses.

2% des répondants sont peu satisfaits (1 personne)

1 personne a indiqué ne pas être concernée par cette question.

❖ Comment jugez-vous le suivi des analyses (aide à l'interprétation des résultats) ?

Très satisfaisant	35
Satisfaisant	23
Peu satisfaisant	2
Non satisfaisant	0
Total	60



Commentaires :

97% des répondants sont satisfaits de l'aide à l'interprétation des résultats.

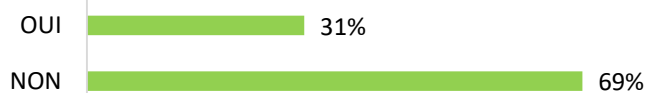
3% des répondants sont peu satisfaits (2 personnes)

1 personne a indiqué ne pas être concernée par cette question.

VII. Disponibilité des résultats sur l'Extranet du laboratoire

❖ Avez-vous connaissance de ce service ?

OUI	18
NON	41
Total	60



Commentaires :

69% des répondants ne connaissent pas cette fonctionnalité mise en place par le laboratoire.

2 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Si oui, êtes-vous satisfait de ce service ?

OUI	15
NON	1
Total	16

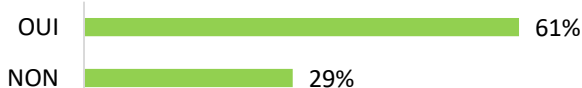


Commentaires :

94% des répondants sont satisfaits de l'Extranet du laboratoire.
1 personne n'est pas satisfaite (le problème étant un problème de connexion).
2 personnes n'ont pas exprimé de choix à cette question.

❖ Si non, souhaitez-vous recevoir des informations ?

OUI	25
NON	12
Total	41



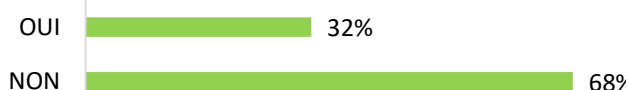
Commentaires :

Parmi les 41 réponses négatives à la réponse précédente, 25 souhaitent recevoir des informations à ce sujet, soit 61%.
23 personnes n'en ont pas exprimé le besoin.

VIII. Formations et audits dispensés par le LAVAD10

❖ Avez-vous déjà participé à une formation organisée par le LAVAD10 ?

Oui	19
Non	41
Total	60

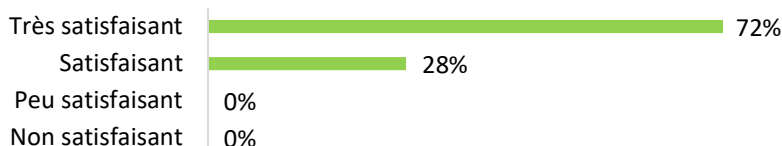


Commentaires :

32% des répondants ont déjà participé à une formation dispensée par le laboratoire.
2 personnes ont indiqué ne pas être concernées par cette question.

❖ Comment jugez-vous la gestion administrative des formations ?

Très satisfaisant	13
Satisfaisant	5
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	18

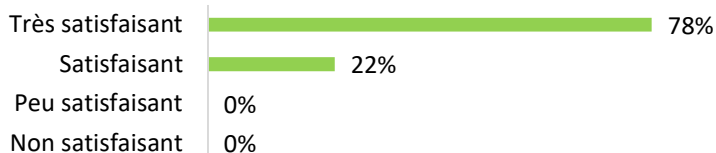


Commentaires :

Parmi les 19 clients ayant participé à une formation, 100% des répondants sont satisfaits de la gestion administrative des formations. 1 personne a indiqué ne pas être concernée par cette question.

❖ Comment jugez-vous le délai d'envoi des conventions/attestations ?

Très satisfaisant	14
Satisfaisant	4
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	18

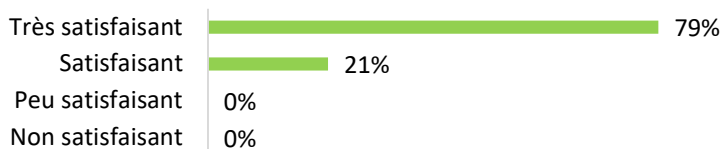


Commentaires :

Parmi les 19 clients ayant participé à une formation, 100% des répondants sont satisfaits du délai d'envoi des conventions/attestations. 1 personne a indiqué ne pas être concernée par cette question.

❖ Comment jugez-vous le programme des modules de formation ?

Très satisfaisant	15
Satisfaisant	4
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	19

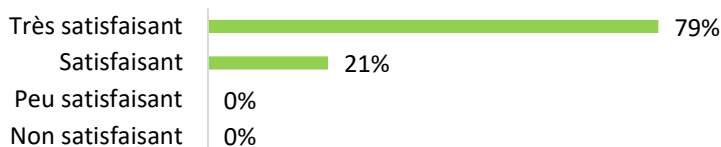


Commentaires :

Parmi les 19 clients ayant participé à une formation, 100% des répondants sont satisfaits du programme des modules de formation.

❖ Comment jugez-vous la qualité des échanges lors des formations ?

Très satisfaisant	15
Satisfaisant	4
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	19

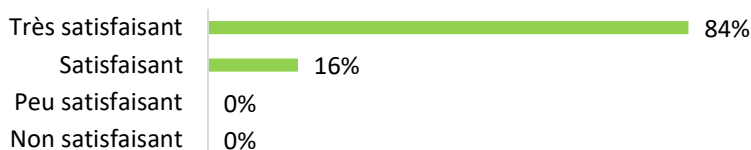


Commentaires :

Parmi les 19 clients ayant participé à une formation, 100% des répondants sont satisfaits des échanges lors des formations.

❖ Comment jugez-vous la qualité de la documentation fournie ?

Très satisfaisant	16
Satisfaisant	3
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	19



Commentaires :

Parmi les 19 clients ayant participé à une formation, 100% des répondants sont satisfaits de la documentation fournie durant les formations.

❖ Suite à la formation, avez-vous pu mettre en application les informations transmises ?

Très satisfaisant	19
Non satisfaisant	0
Total	19



Commentaires :

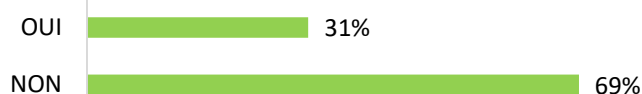
Parmi les 19 clients ayant participé à une formation, 100% des répondants sont ont pu mettre en application les informations transmises lors d'une session de formation.

❖ Souhaitez-vous recevoir des informations au sujet des formations ?

13 clients ont exprimé leur souhait de recevoir des informations au sujet des formations.

❖ Avez-vous déjà fait appel au laboratoire dans le cadre d'audits ?

OUI	18
NON	40
Total	58

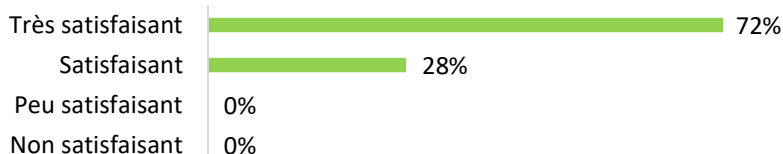


Commentaires :

19 clients ont indiqué avoir déjà fait appel au laboratoire pour un audit en hygiène alimentaire.

❖ Si oui, comment jugez-vous la qualité de la prestation ?

Très satisfaisant	13
Satisfaisant	5
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	18

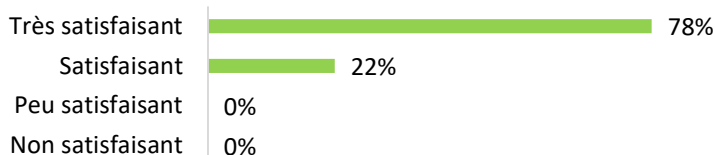


Commentaires :

Parmi les 18 clients ayant sollicité un audit en hygiène alimentaire, 100% des répondants sont satisfaits de la qualité de la prestation.

❖ Si oui, comment jugez-vous la présentation du rapport d'audit ?

Très satisfaisant	14
Satisfaisant	4
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	18

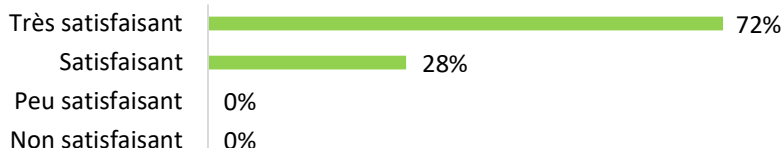


Commentaires :

Parmi les 18 clients ayant sollicité un audit en hygiène alimentaire, 100% des répondants sont satisfaits de la présentation du rapport d'audit.

❖ Si oui, comment jugez-vous la qualité des échanges durant l'audit ?

Très satisfaisant	13
Satisfaisant	5
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	18

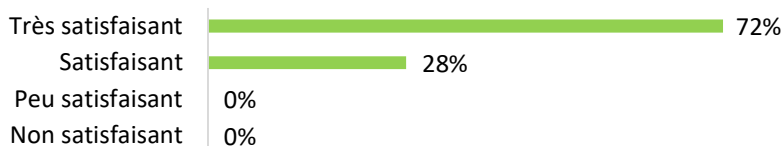


Commentaires :

Parmi les 18 clients ayant sollicité un audit en hygiène alimentaire, 100% des répondants sont satisfaits de la qualité des échanges durant l'audit.

❖ Si oui, comment jugez-vous les conseils dispensés durant l'audit ?

Très satisfaisant	13
Satisfaisant	5
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	18

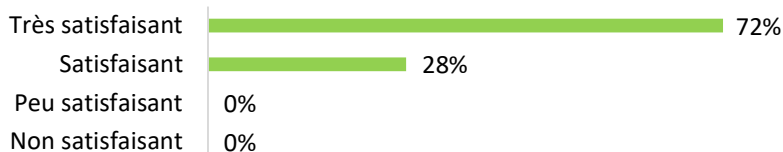


Commentaires :

Parmi les 18 clients ayant sollicité un audit en hygiène alimentaire, 100% des répondants sont satisfaits des conseils dispensés durant l'audit.

❖ Si oui, comment jugez-vous la mise en application des actions correctives ?

Très satisfaisant	13
Satisfaisant	5
Peu satisfaisant	0
Non satisfaisant	0
Total	18



Commentaires :

Parmi les 18 clients ayant sollicité un audit en hygiène alimentaire, 100% des répondants sont satisfaits de la mise en application des actions correctives.

❖ Si non, seriez-vous intéressé par un audit ?

Commentaires :

11 clients ont exprimé le souhait de recevoir des informations au sujet des audits en hygiène alimentaire.

IX. Remarques et suggestions

❖ Quelle(s) prestation(s) souhaiteriez-vous voir ajouter au catalogue ?

2 clients ont exprimé le souhait de voir des nouvelles prestations au catalogue :

- Analyse d'eau et légionnelle
- Analyse des bocaux

❖ Souhaitez-vous nous faire part d'une ou plusieurs remarques ?

« Je suis satisfait du travail effectué lors de leur visite » / « Est-il possible de recevoir les résultats par mail ? »

« Formation faite avec Céline ... top ... très pro » / « Petite commune et petite cantine sans besoin supplémentaire -
Merci pour votre professionnalisme et votre disponibilité »

« Personnel très agréable / Mme ROSTAN répond souvent à nos questions, et la personne qui vient sur la structure
est très à l'écoute » / « RAS » / « 10/10 - Très satisfaisant » / « Mme ROSTAN est formidable et de très bons
conseils »

Le laboratoire tient à remercier l'ensemble des participants à cette enquête de satisfaction. Les clients peu satisfaits de certains items, ou demandeurs de compléments d'informations ont été recontactés par le laboratoire ou le seront prochainement.

Les pistes de réflexion seront discutées pour la revue de direction 2026 et seront intégrées ou non dans la démarche d'amélioration du Laboratoire en fonction de ses capacités.

Date : 25/03/2026

VISA / RQ : EG