

CHAPITRE

13

CONTRÔLE DE LA QUALITÉ
ET MESURE DE LA SATISFACTION
DE LA CLIENTÈLE





CONTRÔLE DE LA QUALITÉ ET MESURE DE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

La mesure de la satisfaction constitue une activité importante car elle permet aux dirigeants des services alimentaires de connaître l'appréciation de la clientèle sur les produits et services offerts, afin d'améliorer la qualité de la prestation. Dans le but de faciliter le travail des différents intervenants liés à l'application de la Politique-cadre – commissions scolaires, écoles, services alimentaires –, ce chapitre traite des modalités d'implantation d'un processus d'évaluation continue de la qualité des services, et ce, dans le respect des valeurs et des caractéristiques de chaque milieu.

Les informations présentées dans ce chapitre visent à :

- > souligner l'importance de former, dans les écoles, un comité de suivi des activités du service alimentaire;
- > réaliser des audits de contrôle de la qualité;
- > concevoir des outils de mesure de la satisfaction;
- > élaborer des indicateurs de performance des activités du service alimentaire.

FORMATION D'UN COMITÉ DE SUIVI DES ACTIVITÉS DU SERVICE ALIMENTAIRE

Chaque école devrait former un comité permanent (chapitre 2) qui effectue un suivi continu des activités du service alimentaire. Ce comité pourrait être issu du comité École en santé, dans les écoles où il en existe un. Plus précisément, il aura comme mandat :

- > de vérifier la réalisation des plans d'action et des objectifs de la politique locale en matière d'alimentation;
- > de contrôler la qualité des aliments offerts;
- > d'évaluer la satisfaction de l'ensemble de la clientèle (enseignants, professionnels, personnel

de direction de l'école) et de suggérer des mesures correctives au gestionnaire du service alimentaire;

- > de faciliter les communications entre le responsable du service alimentaire et la commission scolaire qui octroie les contrats de service (direction des ressources matérielles, direction des services complémentaires, direction de l'évaluation des services).

COMPOSITION DU COMITÉ DE SUIVI DES ACTIVITÉS DU SERVICE ALIMENTAIRE

Le comité de suivi sera composé des personnes suivantes :

- > un membre de la direction de l'école ou du personnel enseignant;
- > un représentant des élèves;
- > une ressource en nutrition (interne ou externe);
- > un représentant des parents;
- > d'autres ressources au besoin.

ACTIVITÉS DU COMITÉ

Pour que le comité puisse entrer en action, un mécanisme de collecte d'information sur les activités du service alimentaire doit être instauré. Ce mécanisme permettra au comité de prendre connaissance des activités du service alimentaire : menus, produits offerts, inspections en hygiène et salubrité, audits, atmosphère du service, activités d'animation, etc. Idéalement, chaque membre du comité doit être un utilisateur occasionnel des services alimentaires. Dès le départ, il est primordial de contrôler par audit la qualité de la prestation au regard des attentes (voir la section suivante). Par la suite, des activités de mesure de la satisfaction de la clientèle permettront d'obtenir un maximum d'informations.

Tableau 1 : Processus d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

- Étape 1 : Dresser le profil de la clientèle du service alimentaire et déterminer ses besoins (heures d'ouverture, taille des portions, rapidité du service, goûts, aversions, etc.).
- Étape 2 : Déterminer les objectifs et le type d'informations à recueillir.
- Étape 3 : Concevoir des outils de mesure de la satisfaction de la clientèle cible.
- Étape 4 : Compiler et analyser les informations pertinentes.
- Étape 5 : Établir un plan d'amélioration continue de la qualité.
- Étape 6 : Transmettre les résultats et le plan aux personnes concernées (gestionnaire du service alimentaire, direction de l'école, commission scolaire, etc.).
- Étape 7 : Appliquer le plan et accompagner l'équipe du service alimentaire tout au long de la démarche.
- Étape 8 : Évaluer le plan et reprendre le processus d'évaluation de la satisfaction.

Il serait intéressant de procéder systématiquement à deux évaluations par année, la première à l'automne et la seconde à l'hiver. Des outils différents peuvent être utilisés pour une plus large collecte d'informations. Une évaluation en deux temps permet de s'ajuster en cours d'année et de mesurer rapidement la réponse de la clientèle. Le but de l'opération est une amélioration continue de la prestation de service et de la qualité nutritionnelle des aliments offerts.

Comme proposé au chapitre 2, le comité pourrait remettre annuellement un rapport au comité permanent sur les habitudes de vie de la commission scolaire. Les activités de suivi seraient présentées dans ce rapport, par exemple : un résumé des démarches d'évaluation réalisées à l'école, les outils de contrôle utilisés, les mesures mises en place, les résultats obtenus, ainsi qu'un tableau de bord comprenant des indicateurs de performance des activités du service alimentaire (nombre d'utilisateurs, types de menus consommés, nombre de produits vendus à la carte et dans les machines distributrices, température des mets, etc.).

RÉALISATION D'AUDITS DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ

L'audit de contrôle de la qualité est un processus par lequel sont recueillies des informations objectives montrant dans quelle mesure la prestation de service satisfait aux exigences de la politique de la commission scolaire en ce qui concerne l'alimentation ainsi qu'au cahier des charges, s'il y a lieu. L'audit de contrôle permet d'évaluer la prestation et de proposer des changements. Il peut consister en un processus d'inspection confié à des ressources externes, en une auto-inspection faite par le gestionnaire ou le concessionnaire ou encore, être réalisé par un ou des membres du comité de suivi des activités du service alimentaire, à tour de rôle. Des yeux nouveaux jetteront parfois un regard différent sur les éléments faisant l'objet de l'évaluation.

Une façon simple de réaliser l'audit consiste à utiliser le cahier des charges. On dresse alors la liste de toutes les attentes inscrites à ce dernier et on vérifie si « Oui » ou « Non » elles ont été satisfaites. Des observations supplémentaires peuvent aussi être formulées sur différents sujets affectant la qualité.

DESCRIPTION DES OUTILS DE MESURE PROPOSÉS

Cette section présente les divers outils de mesure pouvant servir à évaluer la satisfaction de la clientèle.

REGISTRE DES COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS¹

Un système efficace de gestion des commentaires et suggestions est indispensable à la prestation d'un service de qualité. Les commentaires constructifs constituent de précieuses sources d'information pouvant servir à améliorer la qualité des mets ainsi que l'environnement alimentaire. Il importe donc que le comité de suivi des activités du service alimentaire s'assure du traitement efficace des commentaires et des suggestions, à la satisfaction de la clientèle et dans le respect des orientations de la politique locale. À cette fin, l'utilisation au service alimentaire d'un registre consignait les commentaires et suggestions est conseillée. Un exemple est présenté au tableau 2.

Tableau 2 : Exemple d'un registre opérationnel des commentaires et suggestions

Date	Description du commentaire ou de la suggestion	Mode de réception (en personne, écrit, téléphone, télécopieur, courriel)	Mesure correctrice demandée	Évaluation de la satisfaction de la réponse donnée	Nom et coordonnées du plaignant	Signature du responsable

SONDAGE²

Le sondage est l'outil le plus fréquemment utilisé en matière de mesure de la satisfaction de la clientèle. Il permet d'évaluer la performance du service et l'importance des divers facteurs qui influencent la consommation alimentaire à l'école. Pour être efficace, cet outil de mesure doit respecter certaines règles, soit :

- > comporter des questions fermées et des échelles de mesure facilitant la compilation;
- > comporter quelques questions ouvertes pour permettre l'expression des clients.

Les questionnaires de sondage sont adaptés aux objectifs du programme de contrôle de la satisfaction et au profil particulier de la clientèle auquel il est destiné. En élaborant le sondage, il est important de planifier l'endroit où le client recevra le sondage, comment il y répondra et où il le remettra.

ÉLÉMENTS À CONSIDÉRER DANS L'ÉLABORATION D'UN QUESTIONNAIRE DE SONDAJE EN SERVICE ALIMENTAIRE

Voici des éléments qui devraient être considérés dans l'élaboration d'un questionnaire de sondage sur la satisfaction de la clientèle :

- > énoncé de l'administrateur du sondage et but de l'intervention;
- > recherche du profil de l'utilisateur;
- > recherche de la fréquence d'utilisation des services;

> recherche d'informations sur :

- la perception des repas servis : saveur, température, grosseur des portions, etc.,
- l'accueil et le service : sourire, rapidité, etc.,
- l'environnement de la consommation des repas : propreté, ambiance, décor, etc.;

> recherche d'autres commentaires et suggestions.

LE GROUPE DE DISCUSSION

L'une des façons de mesurer la satisfaction de la clientèle est de mettre en place des groupes de discussion. Des clients volontaires réunis en petits groupes expriment alors, devant un animateur, leurs commentaires sur les produits et services offerts au service alimentaire. Ces réunions mettent en lumière les problèmes et les attentes des clients. Ce type d'intervention permet également de tester expérimentalement des projets en cours ou en réflexion.

LE CLIENT MYSTÈRE

Une autre façon d'évaluer la satisfaction de la clientèle est de demander confidentiellement à des utilisateurs de la cafétéria ou à des non-utilisateurs faisant partie de la clientèle-cible d'utiliser les services à un moment déterminé et de consigner leurs impressions sur les services reçus. Cette pratique effectuée régulièrement permet d'obtenir des informations fort utiles sur la qualité des mets servis et de l'accueil donné par le personnel.

PLANIFICATION D'INDICATEURS DE PERFORMANCE PERMETTANT DE MESURER LA QUALITÉ

Un indicateur de performance est une donnée objective qui fait état d'un résultat par rapport à un objectif donné. Le comité de suivi des activités du service alimentaire devrait bâtir un tableau de bord constitué d'un ensemble d'indicateurs de performance permettant de lire l'évolution des efforts réalisés en fonction des plans d'actions et des objectifs de par la politique sur les saines habitudes de vie – volet alimentation.

INDICATEURS DE PERFORMANCE PROPOSÉS³

Le type et le nombre d'indicateurs varieront en fonction des activités du service alimentaire. Ceux-ci peuvent mesurer :

- > la performance et la qualité des services offerts;
- > la consommation des usagers;
- > la satisfaction de la clientèle.

Tableau 3 : Exemples d'indicateurs pouvant être utilisés afin d'évaluer la performance

Catégorie	Indicateur	Outil de mesure à sélectionner	Résultats de l'indicateur de performance	
			Objectifs	Résultats
Qualité nutritionnelle des repas	Taux de satisfaction à l'égard de la variété des fruits et légumes offerts	Sondage	Exemple 80 %	Exemple 85 %
	Présence des quatre groupes alimentaires du GAC dans les repas servis	Décompte ponctuel effectué dans les plateaux	90 %	70 %
Qualité organoleptique des repas	Taux de satisfaction à l'égard de la qualité organoleptique des mets : présentation, température, grosseur, saveur			
	Taux de satisfaction à l'égard de la variété des mets offerts			
Environnement et aménagement de la salle à manger	Taux de satisfaction à l'égard de la salle à manger : ambiance, décor, propreté des lieux			
	Temps d'attente aux micro-ondes			
	Taux de satisfaction sur la disponibilité des tables de la salle à manger à l'heure du dîner			
Personnel	Taux de satisfaction à l'égard de la courtoisie du personnel			
	Délai d'attente à la ligne de service			
Gestion	Taux de satisfaction générale de la clientèle			
	Nombre de repas servis par jour			
	Pertes de produits			
Promotion et éducation	Nombre de repas spéciaux préparés			
	Nombre d'activités d'animation réalisées			
	Participation étudiante (nombre d'élèves présents)			

CIBLES POUR LES INDICATEURS

Le comité de suivi des activités du service alimentaire fixe des objectifs pour chacun des indicateurs choisis. L'important est de déterminer des objectifs quantitatifs, réalistes à court et moyen terme, et d'en mesurer l'atteinte sur une base continue à certains moments de l'année. C'est l'atteinte de l'objectif fixé et le progrès vers cet objectif qui doivent être appréciés.

Le succès de la mise en œuvre de la Politique-cadre repose en grande partie sur l'appui et la collaboration des intervenants du service alimentaire. À cet égard, l'ouverture vis-à-vis de l'instauration de mécanismes de contrôle de la qualité est primordiale car ces mécanismes permettent de vérifier si les objectifs sont atteints et si les activités du service alimentaire répondent adéquatement aux exigences de la politique et de la clientèle.

1. SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA, SERVICE DE QUALITÉ. « Gestion efficace des plaintes », [En ligne]. [www.tbs-sct.gc.ca/Pubs_pol/ojepubs/TB_O/11QG_f.asp] (consulté le 6 février 2008).

2. *Loc. cit.*

3. RESSOURCES NATURELLES CANADA. « Lignes directrices pour la mesure de la satisfaction des clients », [En ligne]. [www.ess.nrcan.gc.ca/intl/cs/ch2_f.php] (consulté le 6 février 2008).