

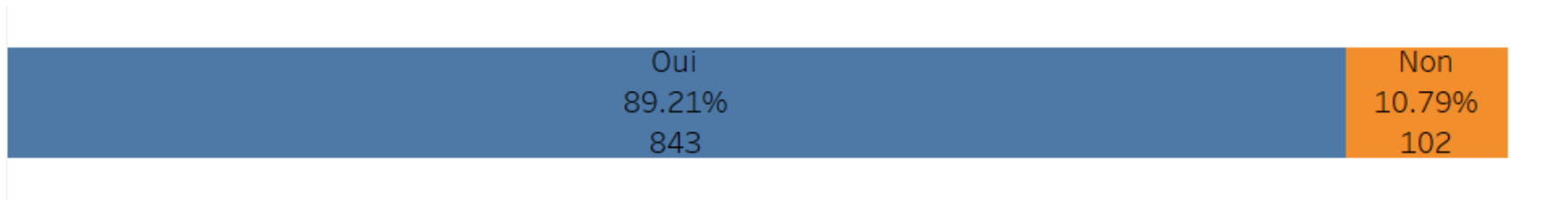


INSPECTION DES DENRÉES ALIMENTAIRES 2023

**DÉPARTEMENT DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL
ET DE L'ENVIRONNEMENT (DDTE)**

SCAV

Avez-vous eu un contact avec le SCAV entre 2017 et 2023 ?

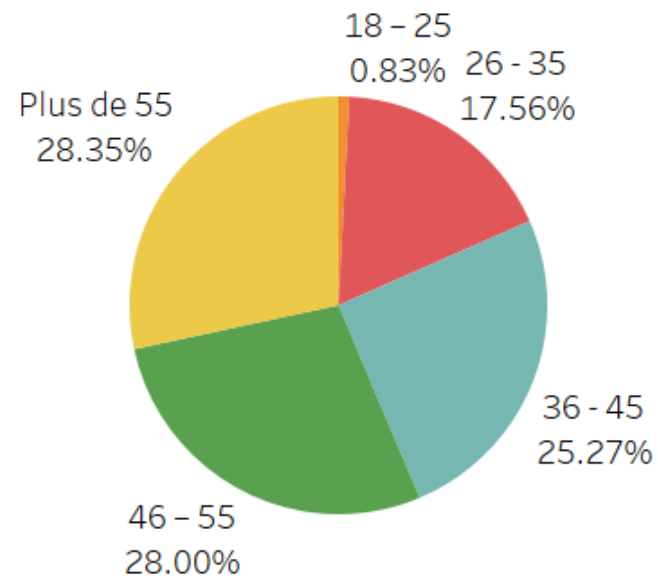


Quel est votre âge ?

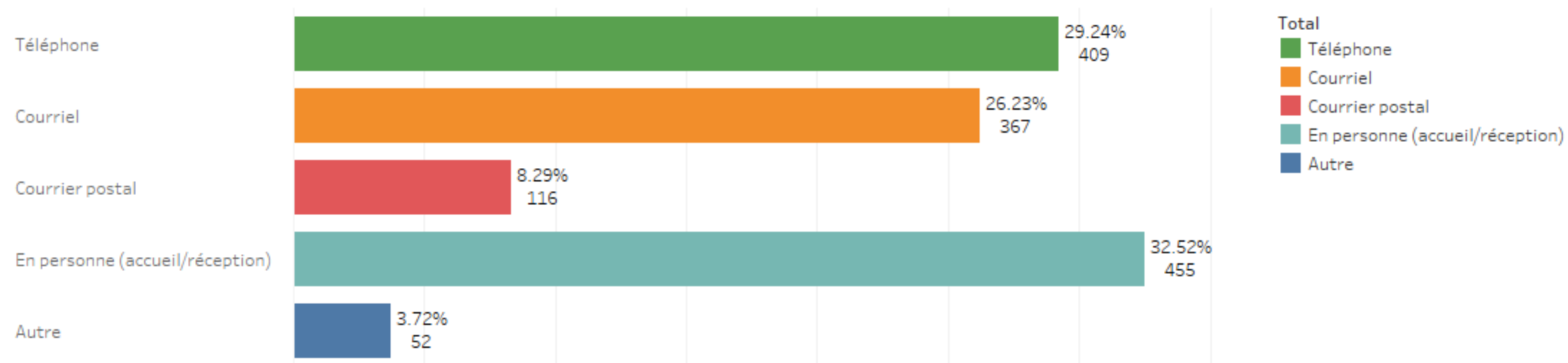
Échantillon :

Total : 945

Réponses pertinentes pour l'analyse : 843



Comment êtes-vous entrés en contact avec l'inspection des denrées alimentaires ?
(plusieurs réponses possibles, N = 1399)



Si 'Autre' précisez :

contrôle

formulaire pour entreprise du secteur alimentaire

par eux -même

Convocation de la part du SCAV

Inspection

CONTROL DE L'ENTREPRISE

Contrôle dans le restaurant

Le SCAV a pris contact

contrôle

Personne externe

visite d'inspection

Inspection de l'établissement

le SCAV a pris contact avec moi

Ils nous ont rendu visite pour un contrôle de routine

Inspection

Lors d'un contrôle

Ma secrétaire

Présent iel sur place avant ouverture de mon commerce

contrôle sur place

controle

Par l'intermédiaire du bureau de contrôle des métaux précieux de Kloten

Par un contrôle dans notre établissement

Jamais eu besoin de les contacter

contrôle

Lors d'une inspection

Visite magasin

visite sur le site

contrôle surprise

La personne est passé par hasard

visite dans notre établissement

visite du Scav

Pour une inspection

inspection du 20.02.2019

Il est passé aléatoirement

C'est le Scav qui est entré en contact avec moi

Lors d'une inspection

inspection

Lors d'un contrôle

par mes vendeuse car pas présent lors des contrôles du scav a par le 1er contrôle qui avait eu lieu avant l'ouverture du commerce

visite de contrôle

Par des tiers

Mandat de comparution

Visite pour inspection dans notre établissement

le SCAV c'est adressé à nous

Visite de leur part lors du COVID 19

Inspection de SCAV dans l'établissement que je gère

Par une visite

séances et rencontre physique

contrôle chez nous

Convoquer par l'inspecteur

Visite sur le site du parascolaire de Couvet (Mme Bouillon et sa collègue précédente)

Je n'ai jamais eu besoin de contacter le SCAV. C'est toujours ce dernier qui a pris contact avec mon entreprise par courrier.

J'ai fait la démarche de ma propre initiative pour être contrôlée et au normes

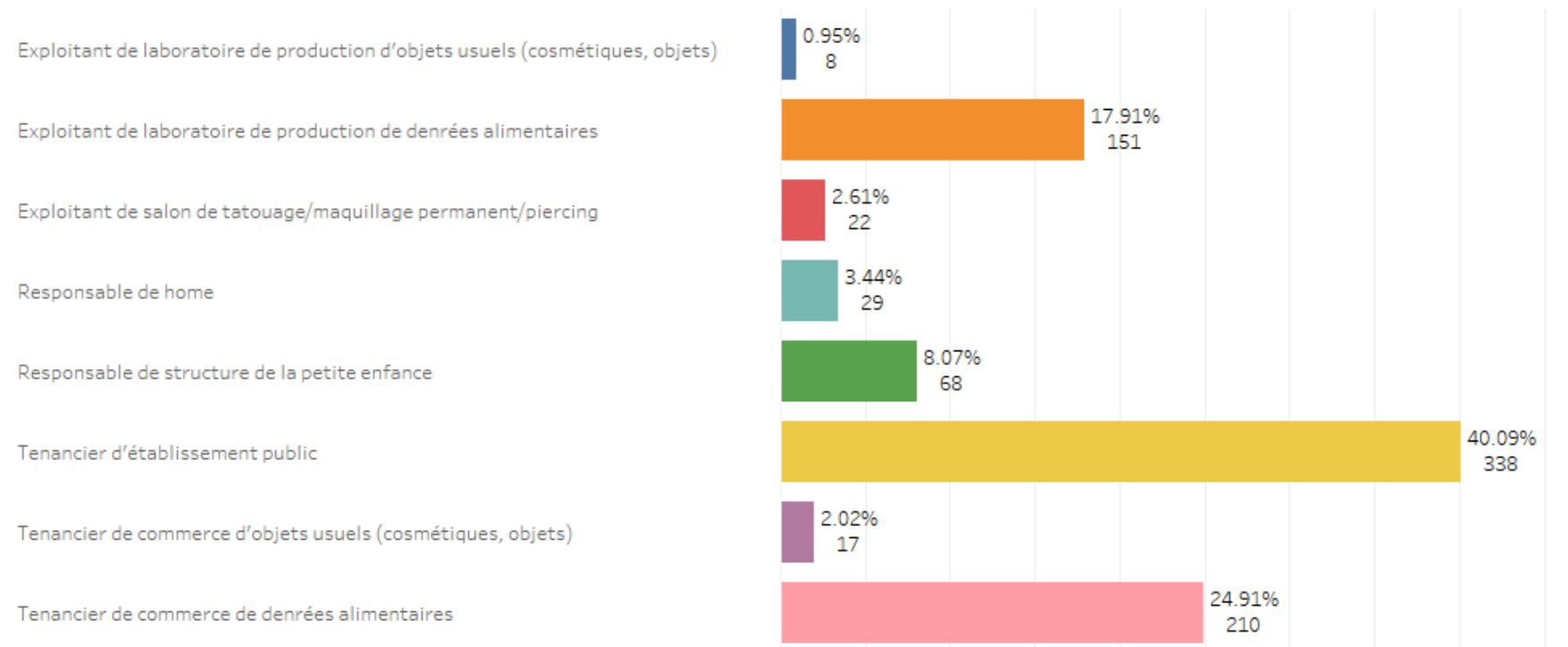
avocat

visite surprise

l'inspecteur est venu ponctuellement

Bureau

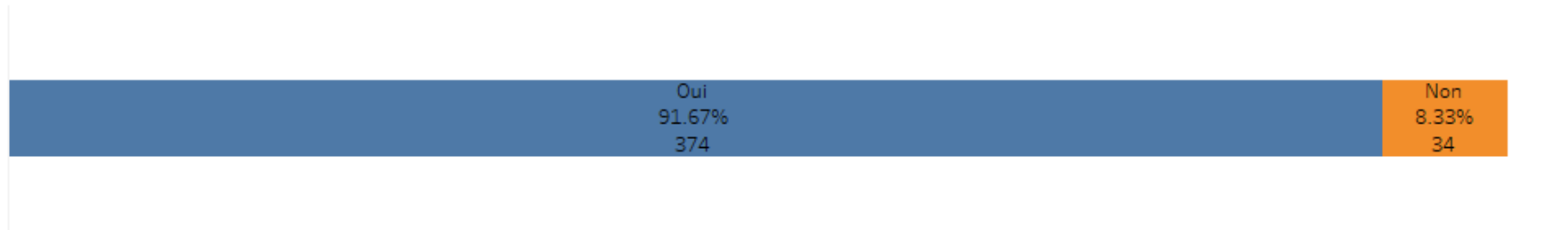
Activité principale



CONTACT PAR TÉLÉPHONE

(MOYENNES ET DÉTAIL)

Votre interlocuteur était-il joignable facilement ?



Appréciation appel téléphonique

La mise en attente éventuelle était-elle raisonnable ?	5.1378
Votre interlocuteur (contrôleur/inspecteur) était-il aimable ?	5.4444
L'écoute de votre interlocuteur (contrôleur/inspecteur) était-elle de qualité ?	5.3144
Votre demande a-t-elle été comprise ?	5.2231
Le délai d'obtention de votre réponse était-il satisfaisant ?	5.1587
D'une manière générale, avez-vous été satisfait(e)s du traitement de votre demande par les contrôleurs/inspecteurs ?	5.2419

Oui, tout à fait

Plutôt oui

Non, pas assez

Non concerné

Oui, assez

Plutôt non

Non, pas du tout

La mise en attente éventuelle était-elle raisonnable ?



Votre interlocuteur (contrôleur/inspecteur) était-il aimable ?



L'écoute de votre interlocuteur (contrôleur/inspecteur) était-elle de qualité ?



Votre demande a-t-elle été comprise ?



Le délai d'obtention de votre réponse était-il satisfaisant ?



D'une manière générale, avez-vous été satisfait(e)s du traitement de votre demande par les contrôleurs/inspecteurs ?



CONTACT PAR COURRIEL

(MOYENNES ET DÉTAIL)

Appréciation échange courriel

Avez-vous été satisfait(e)s de la prise en charge de votre demande ?	5.0653
Votre correspondant (contrôleur/inspecteur) était-il aimable ?	5.3475
Votre demande a-t-elle été comprise ?	5.1595
Le délai d'obtention de votre réponse était-il satisfaisant ?	5.0257
D'une manière générale, avez-vous été satisfait(e)s des réponses par courriel des contrôleurs/inspecteurs ?	5.0912

Oui, tout à fait

Plutôt oui

Non, pas assez

Non concerné

Oui, assez

Plutôt non

Non, pas du tout

Avez-vous été satisfait(e)s de la prise en charge de votre demande ?



Votre correspondant (contrôleur/inspecteur) était-il aimable ?



Votre demande a-t-elle été comprise ?



Le délai d'obtention de votre réponse était-il satisfaisant ?



D'une manière générale, avez-vous été satisfait(e)s des réponses par courriel des contrôleurs/inspecteurs ?



CONTACT PAR COURRIER POSTAL

(MOYENNES ET DÉTAIL)

Appréciation échange courrier postal

Avez-vous été satisfait(e)s de la prise en charge de votre demande ?	5.1068
Votre demande a-t-elle été comprise ?	5.1748
Le délai d'obtention de votre réponse était-il satisfaisant ?	5.0196
D'une manière générale, avez-vous été satisfait(e)s des réponses par courrier des contrôleurs/inspecteurs ?	5.1132

Oui, tout à fait
Oui, assez

Plutôt oui
Plutôt non

Non, pas assez
Non, pas du tout

Non concerné

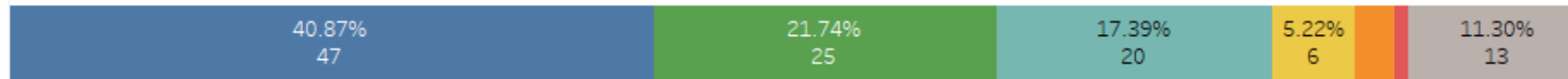
Avez-vous été satisfait(e)s de la prise en charge de votre demande ?



Votre demande a-t-elle été comprise ?



Le délai d'obtention de votre réponse était-il satisfaisant ?



D'une manière générale, avez-vous été satisfait(e)s des réponses par courrier des contrôleurs/inspecteurs ?



CONTACT EN PERSONNE (ACCUEIL/RÉCEPTION)

(MOYENNES ET DÉTAIL)

Appréciation accueil/réception

Votre interlocuteur (contrôleur/inspecteur) était-il joignable facilement ?	5.2362
La mise en attente éventuelle était-elle raisonnable ?	5.1657
Votre interlocuteur (contrôleur/inspecteur) était-il aimable ?	5.4503
L'écoute de votre interlocuteur (contrôleur/inspecteur) était-elle de qualité ?	5.3791
Votre demande a-t-elle été comprise ?	5.2481
Le délai d'obtention de votre réponse était-il satisfaisant ?	5.2141
D'une manière générale, avez-vous été satisfait(e)s du traitement de votre demande par les contrôleurs/inspecteurs ?	5.2843

Oui, tout à fait

Plutôt oui

Non, pas assez

Non concerné

Oui, assez

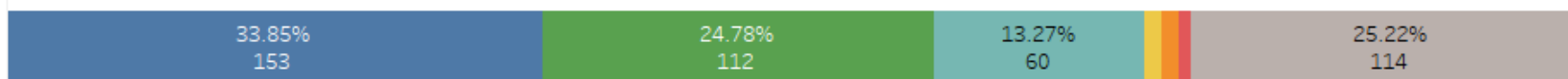
Plutôt non

Non, pas du tout

Votre interlocuteur (contrôleur/inspecteur) était-il joignable facilement ?



La mise en attente éventuelle était-elle raisonnable ?



Votre interlocuteur (contrôleur/inspecteur) était-il aimable ?



L'écoute de votre interlocuteur (contrôleur/inspecteur) était-elle de qualité ?



Votre demande a-t-elle été comprise ?



Oui, tout à fait

Plutôt oui

Non, pas assez

Non concerné

Oui, assez

Plutôt non

Non, pas du tout

Le délai d'obtention de votre réponse était-il satisfaisant ?



D'une manière générale, avez-vous été satisfait(e)s du traitement de votre demande par les contrôleurs/inspecteurs ?



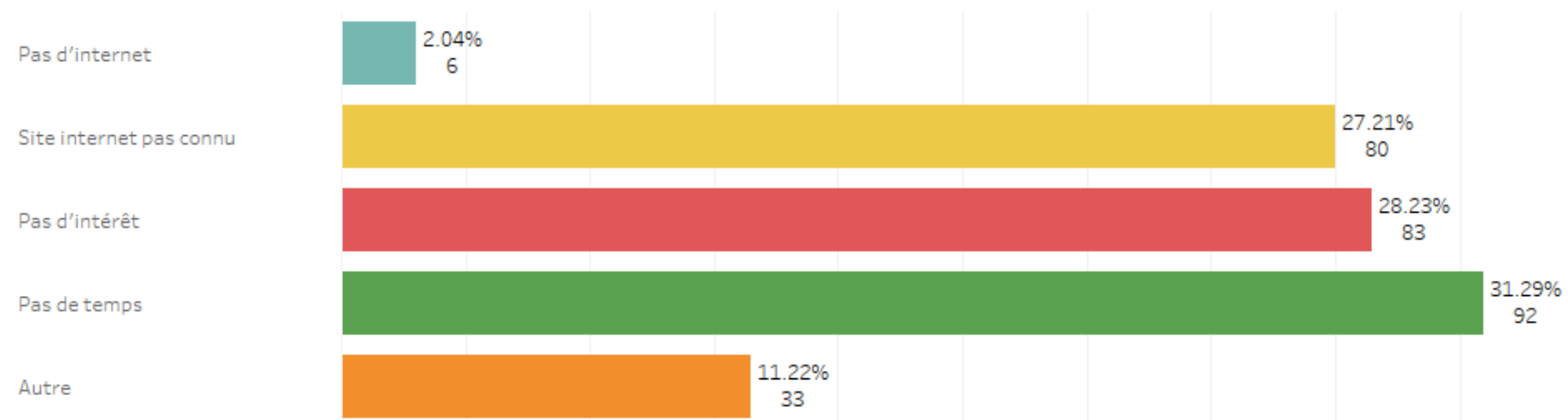
SITE INTERNET DU SCAV

(MOYENNES ET DÉTAIL)

Avez-vous déjà consulté le site internet du SCAV ?



Si non, pour quelle raison n'avez-vous jamais consulté le site internet du SCAV ?



Si 'Autre' précisez :
pas NECESSAIRE
eu les renseignements par téléphone
pas besoin de le consulter
Je n'ai pas eu l'occasion
Pas de nécessité
pas trop informaticien
Pas de nécessité
Pas de besoin en particulier
pas de besoins particulier, autrement je fais un mail ou téléphone en direct pour des questions précises
Je ne le consulte pas car je n'en vois pas la raison. Je sais ce que je dois faire pour être en règle selon la loi.
je n'ai pas trouvé de raison valable d'aller sur votre site
pas de besoin particulier pour l'instant
Pas besoin
pas ressenti le besoin
Connais déjà assez bien
Pas le souvenir d'y être aller
Pas facile pour moi avec l'internet
Pas du tout pensé
Pas pensé
Pas besoin pour mes réponses.
Je préfère avoir un contact avec une personne.
je n'ai pas eu l'occasion
Car nous avons fait un contact par téléphone
pas eu besoin
J'avez pas besoin
Je préfère discuter de vive voix
Peu ou pas concerné par rapport à mes activités. Je ne transforme pas de produits alimentaires.
Pas eu le besoin
je préférais avoir d'autres sources
Je ne savais pas qu'il existait
je préférais avoir d'autres sources
tout était clair avec le classeur et les visites des agents
Je n'y ai pas pensé
Pas de besoin spécifique
Pas connaissance que le SCAV avait un site.
je n'en ai pas eu le besoins jusqu'à maintenant

Si oui, avez-vous trouvé les renseignements que vous cherchiez ?



Avez-vous dû contacter un collaborateur du SCAV pour obtenir un complément d'information ?



Est-ce que les informations figurant sur le site internet du SCAV étaient claires et compréhensibles ?



Est-ce que tous les hyperliens internet menant vers d'autres sites que vous avez utilisés étaient fonctionnels ?



Appréciation site internet

D'une manière générale, avez-vous été satisfait(e)s de notre site internet ?

4.677

Oui, tout à fait

Plutôt non

Non concerné

Oui assez

Non, pas assez

Plutôt oui

Non, pas du tout

D'une manière générale, avez-vous été satisfait(e)s de notre site internet ?



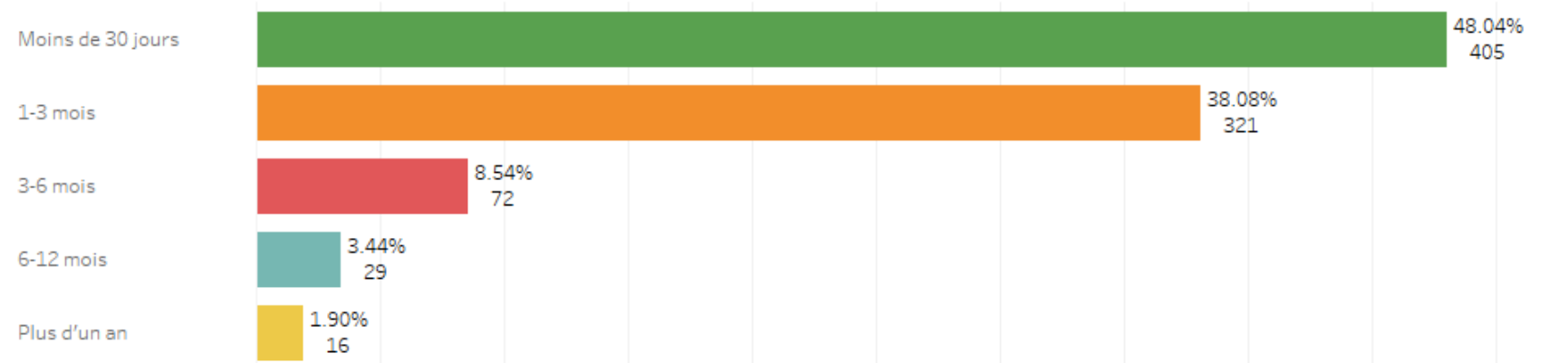
AUTOCONTRÔLE

(MOYENNES ET DÉTAIL)

Etiez-vous titulaire d'une patente avant d'obtenir une autorisation d'exploiter un établissement public ?



Dans quel délai votre documentation d'autocontrôle a été traitée après la transmission du dossier complet et du paiement de l'émolument ?



Appréciation du délai de traitement

Estimez-vous que le délai de traitement a été raisonnable?

4.903

Avez-vous eu des explications après l'émission d'un préavis négatif, le cas échéant ?



Appréciation explications

Est-ce que ces explications étaient satisfaisantes ?

5.054

Appréciation entretien d'autocontrôle

Est-ce que l'entretien visant à vérifier la maîtrise de l'autocontrôle s'est bien déroulé ?

5.314

Est-ce que l'envoi de l'autocontrôle en format papier vous a convenu ?



Auriez-vous préféré envoyer l'autocontrôle en format électronique ?



Appréciation traitement du dossier

Avez-vous été satisfait(e)s du traitement global de votre dossier d'autocontrôle ?

5.119

Oui, tout à fait

Plutôt oui

Non, pas assez

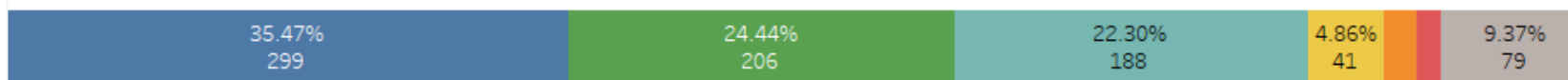
Non concerné

Oui, assez

Plutôt non

Non, pas du tout

Estimez-vous que le délai de traitement a été raisonnable?



Est-ce que ces explications étaient satisfaisantes ?



Est-ce que l'entretien visant à vérifier la maîtrise de l'autocontrôle s'est bien déroulé ?



Avez-vous été satisfait(e)s du traitement global de votre dossier d'autocontrôle ?



INSPECTION/PRÉLÈVEMENT

(MOYENNES ET DÉTAIL)

Appréciation inspection/pélèvement

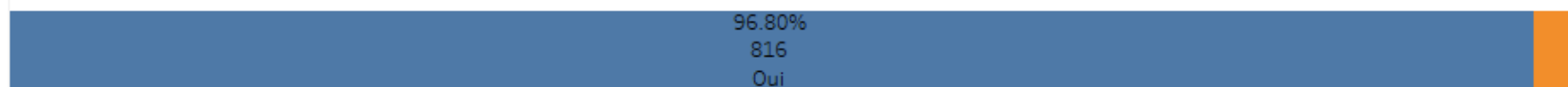
Les contrôleurs/inspecteurs ont-ils usé de tact à votre égard lors de leur dernière inspection dans votre établissement ?

5.0842

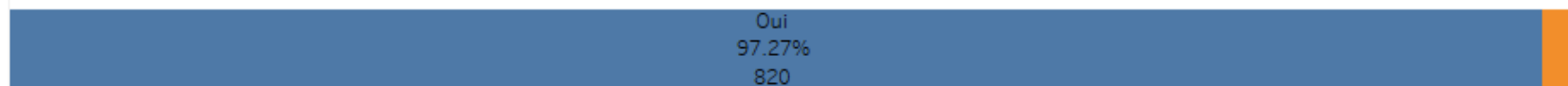
Les contrôleurs/inspecteurs étaient-ils particulièrement pointilleux durant l'inspection?

4.9740

Les contrôleurs/inspecteurs ont-ils respecté les bonnes pratiques d'hygiène durant l'inspection ?



Les contrôleurs/inspecteurs ont-ils respecté les bonnes pratiques d'hygiène durant les prélèvements ?



Les contrôleurs/inspecteurs sont-ils arrivés au moment opportun pour effectuer leur inspection (par ex, en dehors des heures d'affluence de la clientèle) ?



Oui, tout à fait

Plutôt oui

Non, pas assez

Non concerné

Oui, assez

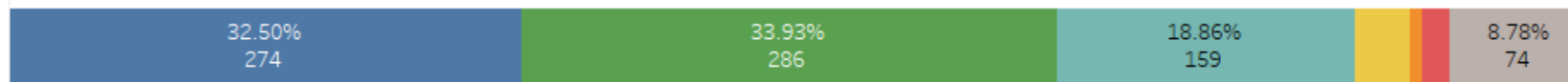
Plutôt non

Non, pas du tout

Les contrôleurs/inspecteurs ont-ils utilisé de tact à votre égard lors de leur dernière inspection dans votre établissement ?



Les contrôleurs/inspecteurs étaient-ils particulièrement pointilleux durant l'inspection?



Matrice appréciation-importance

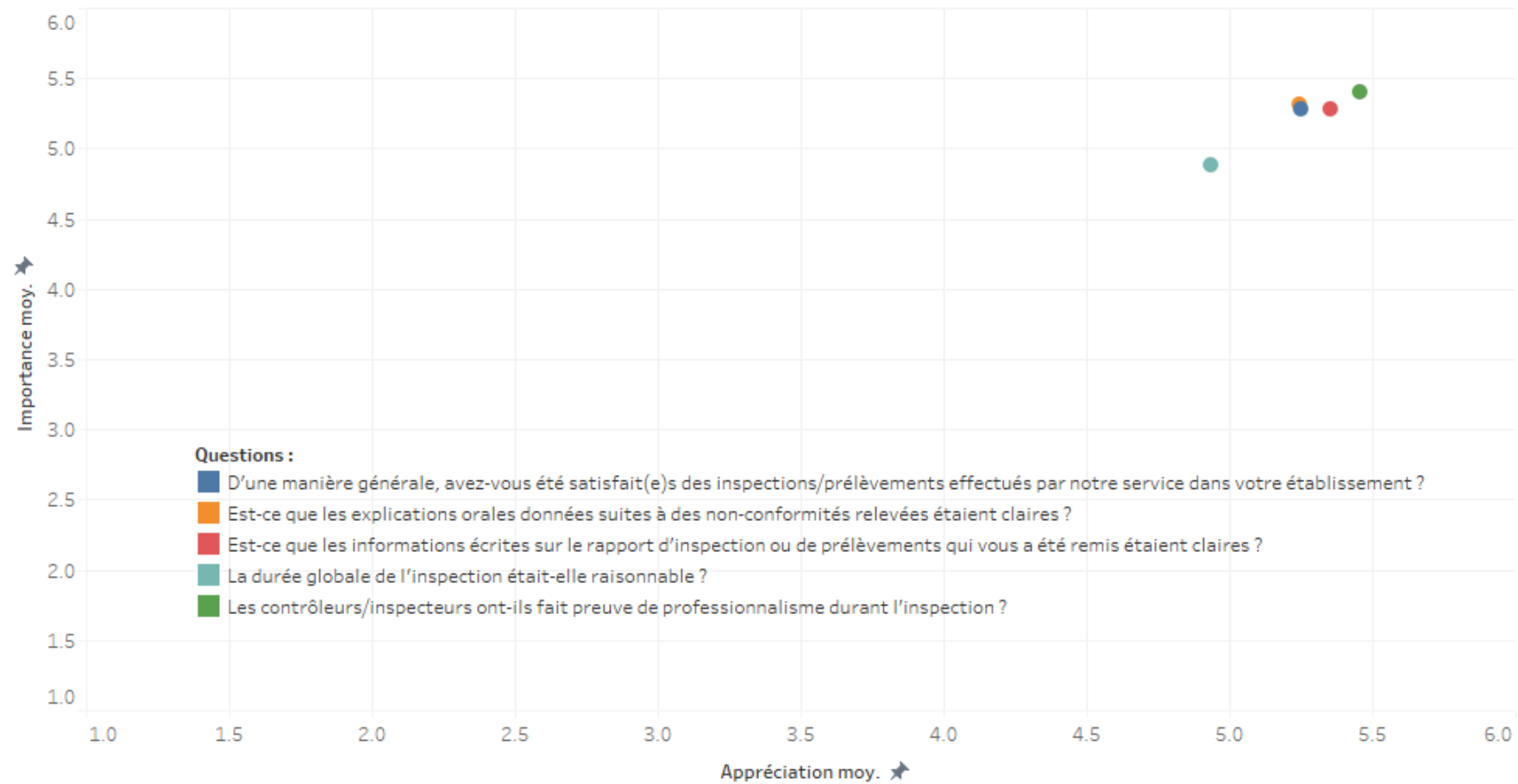


Tableau appréciation-importance

	Appréciation	Importance
D'une manière générale, avez-vous été satisfait(e)s des inspections/prélèvements effectués par notre service dans votre établissement ?	5.2482	5.2843
Est-ce que les explications orales données suites à des non-conformités relevées étaient claires ?	5.2439	5.3156
Est-ce que les informations écrites sur le rapport d'inspection ou de prélèvements qui vous a été remis étaient claires ?	5.3555	5.2776
La durée globale de l'inspection était-elle raisonnable ?	4.9329	4.8810
Les contrôleurs/inspecteurs ont-ils fait preuve de professionnalisme durant l'inspection ?	5.4557	5.4061

Oui, tout à fait
Oui, assez

Plutôt oui
Plutôt non

Non, pas assez
Non, pas du tout

Non concerné

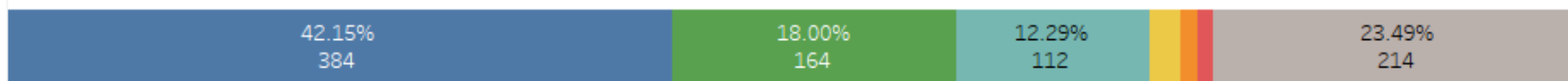
De manière générale, avez-vous été satisfait(e)s des inspections/prélèvements effectués par notre service dans votre établissement ?



Est-ce important pour vous ?



Est-ce que les explications orales données suite à des non-conformités relevées étaient claires ?



Est-ce important pour vous ?



Est-ce que les informations écrites sur le rapport d'inspection ou de prélèvements qui vous a été remis étaient claires ?



Est-ce important pour vous ?



Oui, tout à fait Plutôt oui Non, pas assez Non concerné
Oui, assez Plutôt non Non, pas du tout

La durée globale de l'inspection était-elle raisonnable ?



Est-ce important pour vous ?



La durée globale de l'inspection était-elle raisonnable ?



Est-ce important pour vous ?

