

ENQUÊTE CONSOMMATEURS ÉDUCATION

Décembre 2017

LES FRANCS BOURGEOIS

FR200817

Objectifs : les enquêtes bénéficient aux ...

■ Clients

- › Connaître la satisfaction de leurs convives
- › Communiquer auprès des familles
- › Améliorer la qualité et la réputation de l'établissement

■ Convives

- › Opportunité d'exprimer leurs attentes
- › Participer à l'amélioration de la restauration et des services offerts

■ Sodexo

- › Améliorer notre performance, et mieux construire nos plans d'actions
- › Etre une source d'informations pour les commissions restaurant et les associations de parents d'élèves
- › Maintenir un esprit d'amélioration continue
- › Renforcer notre relation client

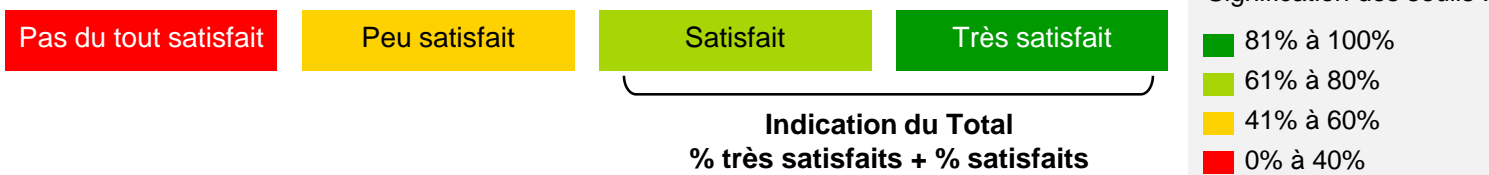
Méthodologie, lecture des résultats

■ Méthodologie

- › Un questionnaire papier a été distribué aux convives
- › Le nombre de questionnaires a été commandé par la Direction Régionale
- › Le traitement est assuré par notre partenaire référencé, l'institut d'études Soft Computing.

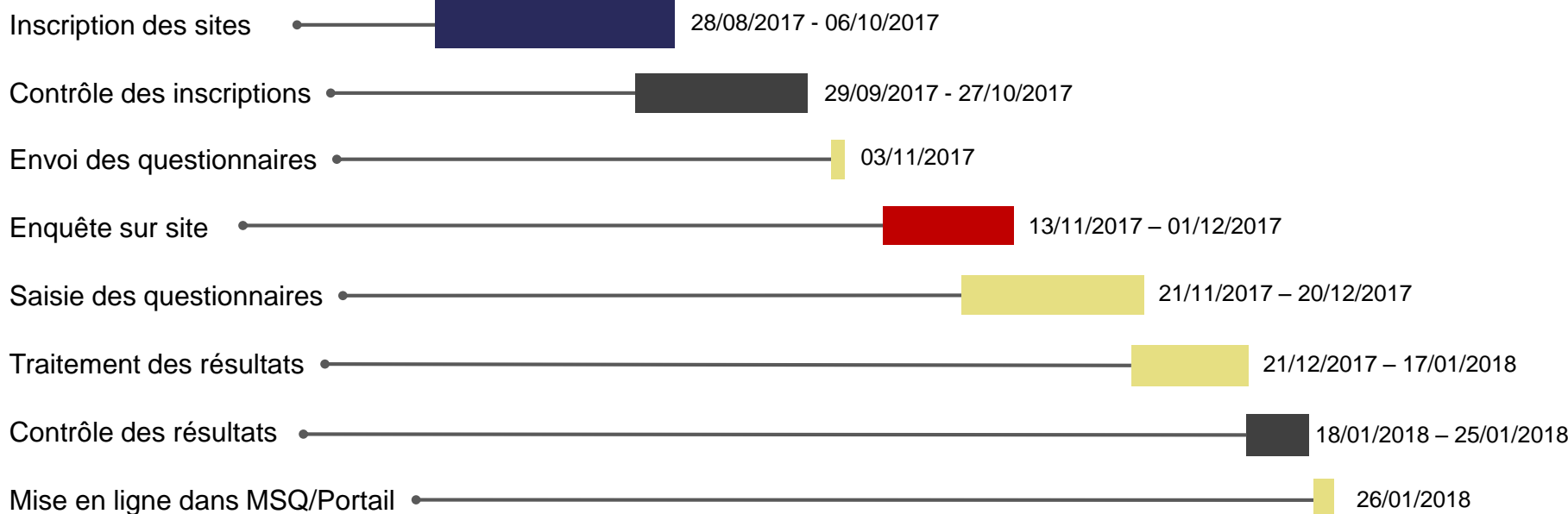
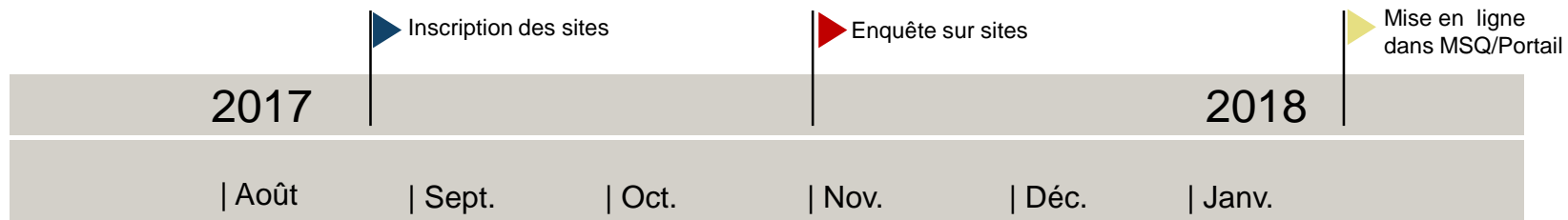
■ Lecture des résultats

- › Les rapports sont édités à partir de 20 répondants, exceptés pour les questionnaires adultes auxquels un taux de retour supérieur à 50% ou 20 répondants est suffisant. Les résultats des sites qui ne bénéficient pas de rapport sont tout de même intégrés au rapport de la DR et du segment
- › Les résultats aux questions sont affichés à partir de 20 répondants
- › Afin de nuancer leur jugement, les convives situent leur niveau de satisfaction sur une échelle à 4 niveaux



- › Les flèches ↗ ↘ permettent de mettre en avant les écarts de résultats importants (significatifs à 95%) entre 2017 et 2018, selon un test statistique.

Calendrier 2018



Participation de votre site

	2018			<i>Rappel 2017</i>
	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires retournés	Taux de retour	<i>Nombre de questionnaires retournés</i>
Primaires	300	135	45%	-
Collégiens / Lycéens	1000	451	45%	-
TOTAL	1300	586	45%	-

Satisfaction globale



■ % Pas du tout satisfait(e)
 ■ % Peu satisfait(e)
 ■ % Satisfait(e)
 ■ % Très satisfait(e)

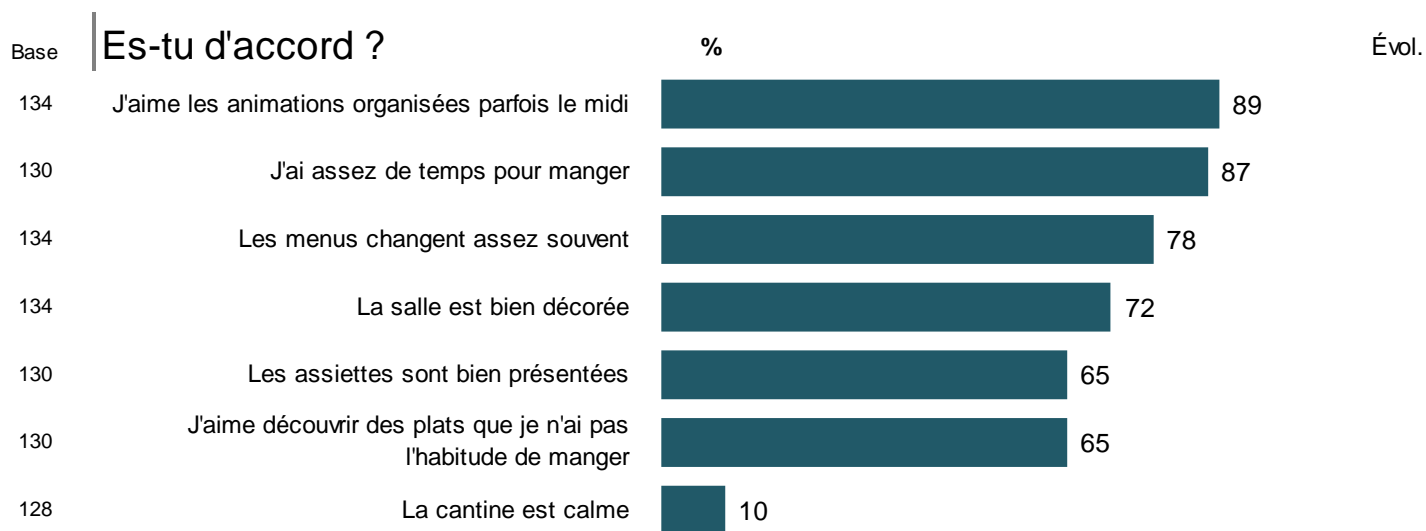
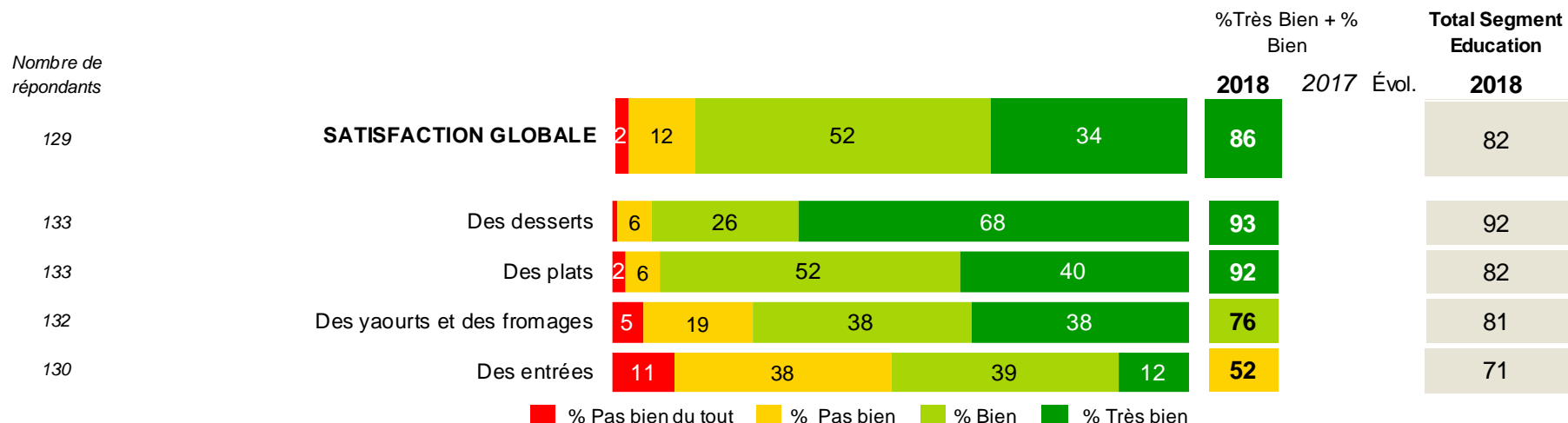
PRIMAIRES

86%

des primaires
sont satisfaits
de manger à la cantine

Base : 129 répondants

Primaires : résultats

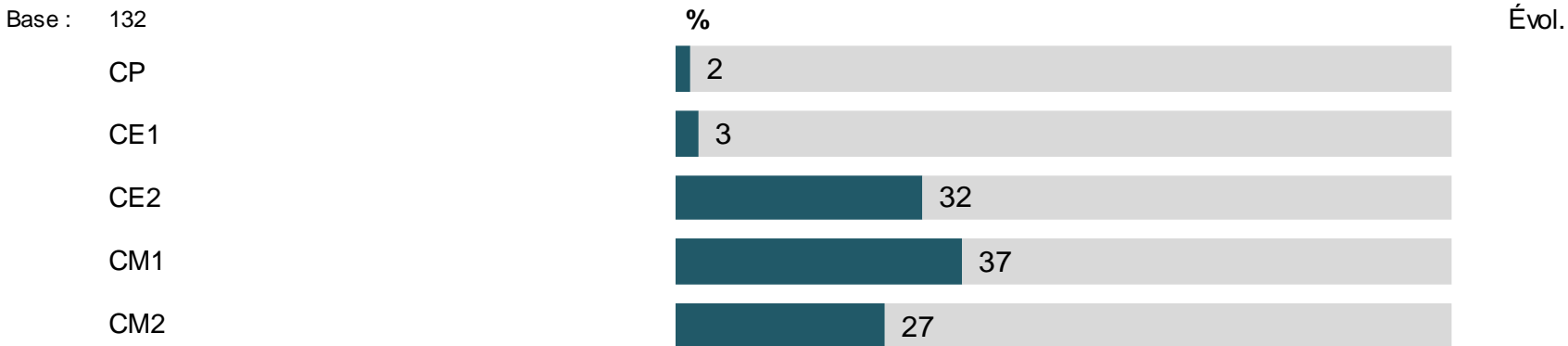


Primaires : profil

Tu es ?



Dans quelle classe es-tu ?



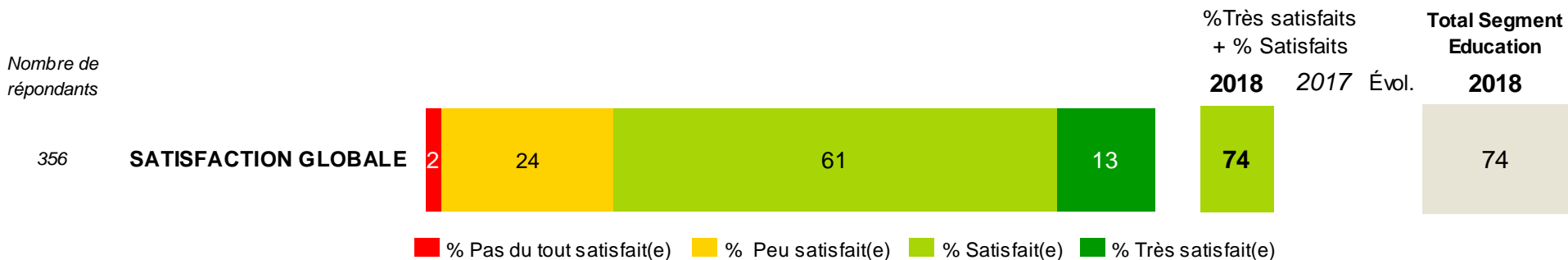
COLLÈGES/ LYCÉES

74%

des collégiens / lycéens
sont satisfaits
du Self

Base : 356 répondants

Collèges / lycées



Points forts

Niveaux de satisfaction et d'importance élevés

- desserts
- choix proposé chaque jour
- yaourts et fromages

Axes d'amélioration

Niveaux de satisfaction faible et importance élevée

- saveur des plats
- viandes et poissons
- possibilité de composer chaque jour un repas équilibré

Collèges / lycées : le repas

Nombre de répondants

% Très satisfaits + % Satisfaits

Total Segment Education

				2018	2017	Évol.	2018
444	Les desserts	9	40	49	90		83
443	Les yaourts et les fromages	4	12	46	38		83
435	Le pain	6	13	41	40		77
440	Le choix proposé chaque jour	5	21	49	25		68
448	La température des plats chauds	6	24	40	30		74
439	La variété d'un jour à l'autre	6	24	44	27		66
438	La possibilité de composer chaque jour un repas équilibré	12	20	42	26		74
441	Les légumes et les féculents	7	30	47	16		65
428	Les quantités servies*	15	23	38	23		61
437	La saveur des plats	10	29	44	17		62
442	La présentation des plats	14	26	43	17		56
442	Les viandes et les poissons	9	40	39	11		65
444	Les entrées	14	39	41	7		58

■ % Pas du tout satisfait(e) ■ % Peu satisfait(e) ■ % Satisfait(e) ■ % Très satisfait(e)

* Les quantités servies Est-ce :

Base : 148

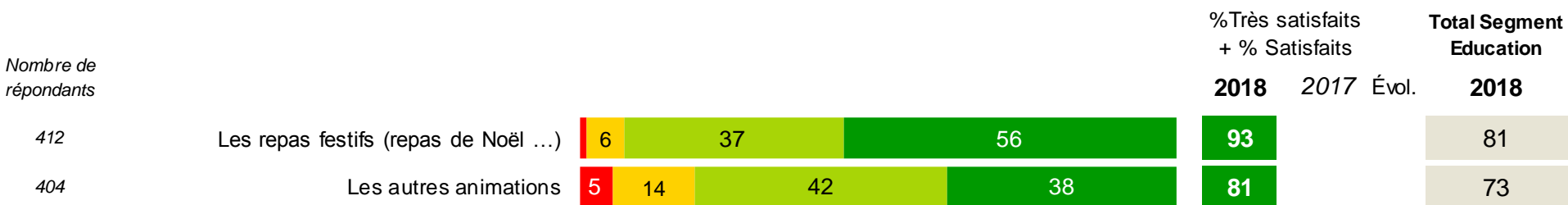
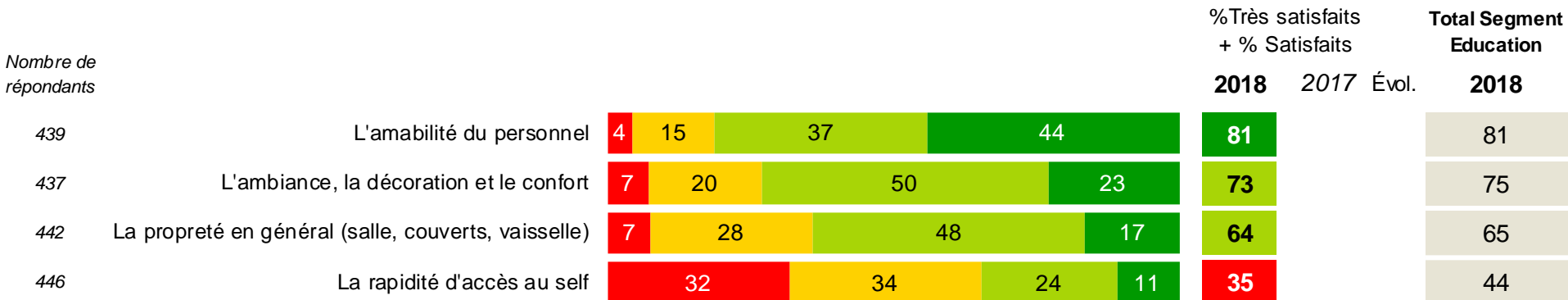
Pas assez



Trop



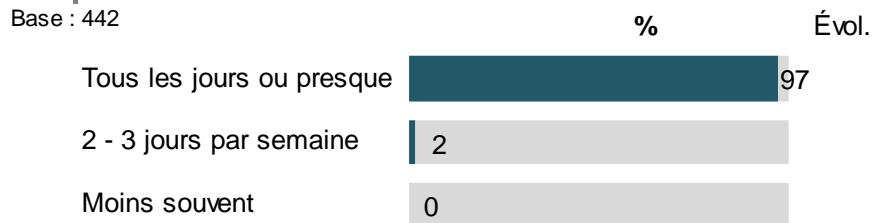
Collèges / lycées : le services et les animations



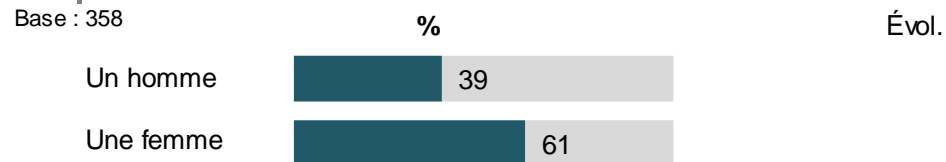
■ % Pas du tout satisfait(e)
 ■ % Peu satisfait(e)
 ■ % Satisfait(e)
 ■ % Très satisfait(e)

Collèges / lycées : profil des répondants

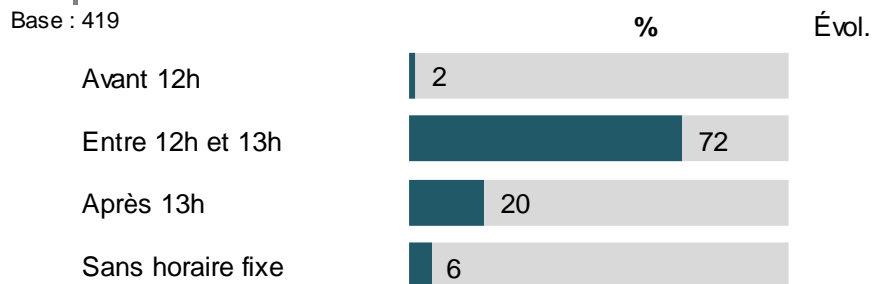
Combien de fois par semaine ?



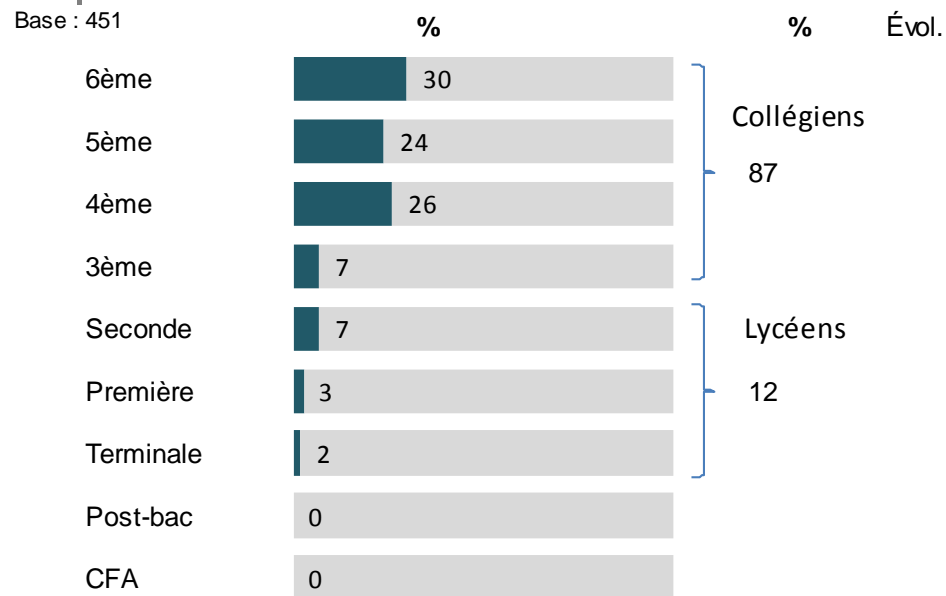
Vous êtes ?



A quel moment venez-vous le plus souvent ?



Votre classe ?



ANNEXES

Primaires : questionnaire



Pour répondre, coche la case qui correspond le mieux à ce que tu penses.
Exemple : Très bien Bien Pas bien Pas bien du tout
Utilise de préférence un stylo bille noir ou bleu (pas de rouge)

Que penses-tu :	Très bien	Bien	Pas bien	Pas bien du tout
Des entrées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Des plats	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Des yaourts et des fromages	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Des desserts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Es-tu d'accord ?	Oui	Non
Les menus changent assez souvent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les assiettes sont bien présentées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La salle est bien décorée	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La cantine est calme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'ai assez de temps pour manger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'aime les repas de fêtes organisés parfois le midi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
J'aime découvrir des plats que je n'ai pas l'habitude de manger	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Enfin, manger à la cantine c'est :	Très bien	Bien	Pas bien	Pas bien du tout
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tu es : une fille un garçon

Dans quelle classe es-tu ? CP CE1 CE2 CM1 CM2

Tu peux maintenant remettre ce questionnaire à la personne qui te l'a donné.
Merci !

Primaires : résultats selon le profil

	Tous	Fille	Garçon	CP	CE1	CE2	CM1	CM2
Nombre de répondants	135	81	50	2	4	42	49	35

% Très satisfaits + % Satisfaits

Satisfaction globale	86	88	84			88	89	84
Les entrées	52	47	57			56	46	51
Les plats	92	92	90			95	91	89
Les yaourts et les fromages	76	75	80			83	79	59
Les desserts	93	90	100			98	96	91

% d'accord

Les menus changent assez souvent	78	74	86			86	94	57
Les assiettes sont bien présentées	65	61	71			68	77	44
La salle est bien décorée	72	78	62			79	67	69
La cantine est calme	10	13	6			5	11	15
J'ai assez de temps pour manger	87	86	90			85	93	88
J'aime les animations organisées parfois le midi	89	86	94			90	94	85
J'aime découvrir des plats que je n'ai pas l'habitude de manger	65	62	69			68	72	50

Collèges/lycées : questionnaire

Vous écouter
Enquête de satisfaction Self

Votre avis est très important, merci de consacrer quelques minutes pour répondre à ce questionnaire.



Pour chaque questionnaire rempli, 0,10€ sont versés en soutien de l'action de Stop Hunger. Stop Hunger est une organisation indépendante qui lutte contre la faim et la malnutrition dans le monde.

Merci de cocher la case de la réponse choisie : Si vous n'avez pas d'opinion ou n'êtes pas concerné(e), laissez vide.

Votre satisfaction globale

Quelle est votre satisfaction sur les repas et le self/restaurant ?

Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vos repas | Comment jugez-vous ?

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
Les entrées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les viandes et les poissons	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les légumes et les féculents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les yaourts et les fromages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les desserts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le pain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La température des plats chauds	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La saveur des plats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La présentation des plats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le choix proposé chaque jour	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La variété d'un jour à l'autre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La possibilité de composer chaque jour un repas équilibré	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les quantités servies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Est-ce : Trop Pas assez

Le service | Comment jugez-vous ?

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
La rapidité d'accès au self	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'amabilité du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La propreté en général (salle, couverts, vaisselle)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'ambiance, la décoration et le confort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Les animations | Comment jugez-vous ?

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
Les repas festifs (repas de Noël ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les autres animations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vos attentes

Lors de ma pause déjeuner, il est important de

	Très important	Important	Pas très important	Pas du tout important
Me détendre dans un lieu agréable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avoir un repas copieux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Composer mon assiette comme je le souhaite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ne pas perdre de temps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Retrouver des produits locaux et des recettes de ma région	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Combien de fois par semaine déjeunez-vous ici ?

Tous les jours ou presque 2-3 jours Moins souvent

Et à quel moment venez-vous le plus souvent ?

Avant 12h Entre 12h et 13h Après 13h Sans horaire fixe

Vous êtes :

Collégien	Lycéen / Étudiant	Enseignant /personnel administratif ou municipal dans l'équipe :
<input type="checkbox"/> en 6 ^{ème}	<input type="checkbox"/> en 2 ^{ème}	<input type="checkbox"/> Administrative
<input type="checkbox"/> en 5 ^{ème}	<input type="checkbox"/> en 1 ^{ère}	<input type="checkbox"/> D'animation
<input type="checkbox"/> en 4 ^{ème}	<input type="checkbox"/> en Terminale	<input type="checkbox"/> De service
<input type="checkbox"/> en 3 ^{ème}	<input type="checkbox"/> Post-bac	<input type="checkbox"/> Enseignante
	<input type="checkbox"/> CFA	<input type="checkbox"/> De direction

Quel est votre âge ?

Moins de 25 ans De 25 à 35 ans De 36 à 45 ans
 De 46 à 55 ans Plus de 55 ans

Vous êtes ?

Un homme Une femme

Spécial internat (Si vous êtes concerné)

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
Comment jugez-vous ? Le petit déjeuner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le dîner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Les repas servis aux élèves (Si vous êtes enseignant, personnel administratif ou municipal)

	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Peu satisfait(e)	Pas du tout satisfait(e)
Comment jugez-vous globalement les repas servis aux élèves ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quelles sont vos suggestions pour nous aider à améliorer nos prestations ?

.....

.....

.....

Vous pouvez remettre ce questionnaire à la personne qui vous l'a donné. Merci!

Collèges / lycées : résultats selon le profil

	Tous	Homme	Femme	6ème	5ème	4ème	3ème	2nde	1ère	Term.	Post-bac	CFA
Nombre de répondants	451	139	219	136	110	117	30	32	15	11	0	0

% Très satisfaits + % Satisfaits

Globalement	Satisfaction globale repas et self	74	76	76	89	65	70	68	82				
Repas	Entrées	47	53	45	51	44	46	38	48				
	Viandes et poissons	50	55	46	69	43	37	50	52				
	Légumes et féculents	63	65	64	74	65	52	63	63				
	Yaourts et fromages	84	84	86	89	83	81	69	91				
	Desserts	90	93	89	95	91	85	90	84				
	Pain	81	77	85	85	90	82	71	63				
	Température des plats chauds	70	70	68	85	77	44	72	88				
	Saveur des plats	61	67	60	84	61	43	59	45				
	Présentation des plats	60	64	60	75	59	48	59	60				
	Choix proposé chaque jour	73	74	73	87	65	68	72	75				
	Variété d'un jour à l'autre	70	76	66	81	69	65	53	75				
	Possibilité de composer un repas équilibré	68	75	67	77	65	63	60	77				
	Quantités servies	62	63	63	84	58	38	63	84				
Service	Rapidité d'accès au self	35	32	38	20	24	43	33	72				
	Amabilité du personnel	81	83	81	86	92	62	83	97				
	Propreté en général (salle, couverts, vaisselle)	64	68	64	65	67	65	60	66				
	Ambiance, décoration, confort	73	75	72	76	73	72	66	75				
Animations	Les repas festifs	93	93	94	97	94	91	83	89				
	Les autres animations	81	81	81	92	81	79	60	89				
Internat	Le petit déjeuner	-											
	Le dîner	-											

Collèges / lycées : résultats selon le profil

	Tous	Tous les jours ou presque	2-3 jours	Moins souvent	Avant 12h	Entre 12h et 13h	Après 13h	Sans horaire fixe
Nombre de répondants	451	429	11	2	7	300	85	27

% Très satisfaits + % Satisfaits

Globalement	Satisfaction globale repas et self	74	74				76	68	75
Repas	Entrées	47	47				47	46	44
	Viandes et poissons	50	50				48	45	63
	Légumes et féculents	63	63				64	56	78
	Yaourts et fromages	84	83				84	80	81
	Desserts	90	90				89	88	96
	Pain	81	82				87	63	73
	Température des plats chauds	70	70				69	67	81
	Saveur des plats	61	60				63	47	81
	Présentation des plats	60	60				63	51	44
	Choix proposé chaque jour	73	73				74	68	73
	Variété d'un jour à l'autre	70	70				71	64	81
	Possibilité de composer un repas équilibré	68	68				69	66	63
	Quantités servies	62	61				61	59	70
	Service	Rapidité d'accès au self	35	35				30	58
Amabilité du personnel		81	82				81	87	78
Propreté en général (salle, couverts, vaisselle)		64	64				68	57	56
Ambiance, décoration, confort		73	72				73	72	78
Animations	Les repas festifs	93	93				94	85	93
	Les autres animations	81	81				85	64	89
Internat	Le petit déjeuner	-							
	Le dîner	-							