

# ENQUÊTE DE SATISFACTION CONSOMMATEURS

FR101621

MARS 2024



SELF DES PYRAMIDES  
CESAIRE  
BOIS DE MON CŒUR  
BOIS GUILLAUME  
SAVARY  
PERRAULT



Réalisée par



# SOMMAIRE

- 03 Objectifs et Méthodologie
- 04 Note de lecture
- 05 Participation
- 06 Satisfaction globale
- 07 Résultats détaillés – Élémentaires

# OBJECTIFS ET METHODOLOGIE

CLIENT	CONVIVES	SODEXO
<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Connaître la satisfaction des convives</li><li>&gt; Communiquer auprès des familles</li><li>&gt; S'assurer de la réussite du service</li><li>&gt; Mettre en place des plans d'actions pour améliorer les services</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Opportunité d'exprimer leur avis</li><li>&gt; Participer à l'amélioration du service de restauration</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>&gt; Améliorer la satisfaction des convives par des plans d'actions adaptés</li><li>&gt; Faire évoluer la prestation, maintenir un esprit d'amélioration continue</li><li>&gt; Partager les résultats en commissions restaurant et auprès des associations de parents</li></ul>

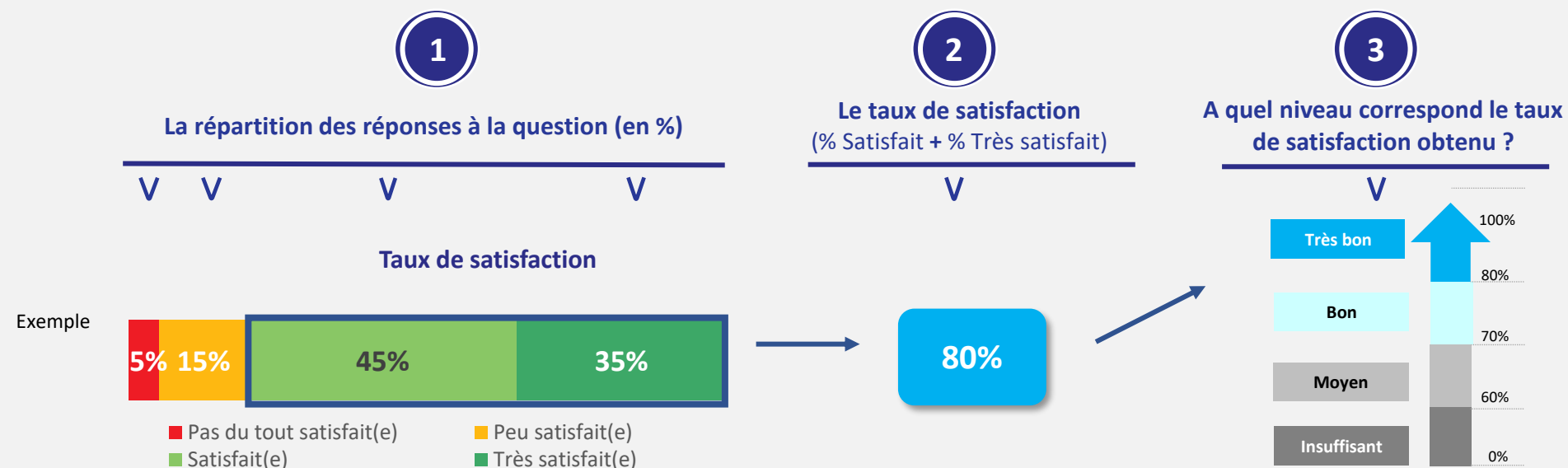
- L'ensemble des convives a été sollicité pour donner leur avis. Un questionnaire leur a été distribué pendant le temps du repas sur la **période du 26/02/2024 au 22/03/2024**.
- Le questionnaire, le traitement et l'analyse des réponses ont été réalisés en toute indépendance par **INIT, Institut d'études spécialiste de l'Expérience Client**

# NOTE DE LECTURE

Les répondants à l'enquête avaient la possibilité d'exprimer leur niveau de satisfaction sur chacun des critères, en utilisant une échelle à 4 niveaux :



Les résultats sont exprimés sous la forme d'un taux de satisfaction construit comme suit :



Dans le cas où le nombre de convives est inférieur à 20, les résultats sont à interpréter avec précaution.

# PARTICIPATION



## SITES ENQUETES

### Responsable Régional :

ROBBRECHT Bruno

### Nombre de sites enquêtés : 6

SELF DES PYRAMIDES  
CESAIRE  
BOIS DE MON CŒUR  
BOIS GUILLAUME  
SAVARY  
PERRAULT



## TAUX DE RETOUR

	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires retournés	Taux de retour
Élémentaire	970	853	87,9%



## REPARTITION DES REpondANTS PAR CLASSE

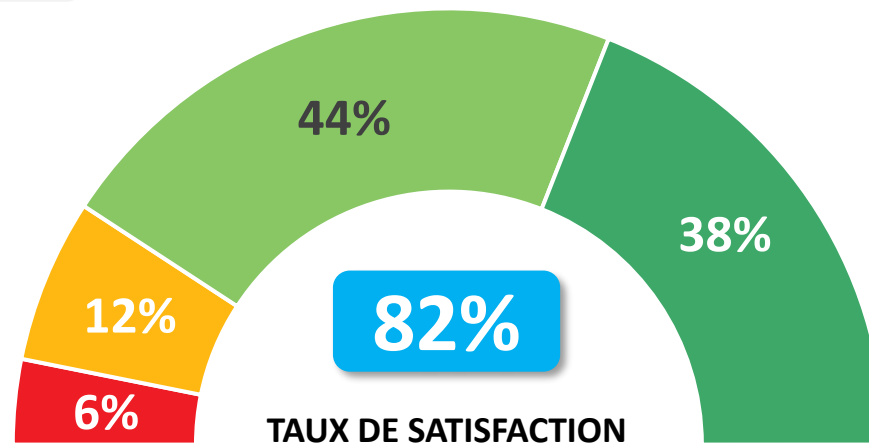
Base répondants : 838



# SATISFACTION GLOBALE

## Élémentaire

Manger à la cantine c'est :



Base répondants : 825

Légende :

Pas bien du tout



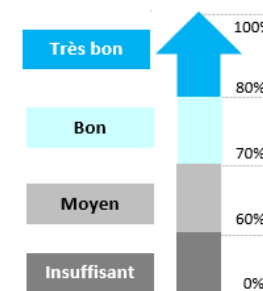
Pas bien



Bien



Très bien



# RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

**82% SONT SATISFAITS DE MANGER À LA CANTINE**

FR101621



# RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

## Le questionnaire



Enquête de satisfaction  
Élémentaire

sodexo

Merci de cocher la case de la réponse choisie ✓  
Si tu n'as pas d'avis ou que tu n'es pas concerné(e), laisse le rond vide.

Très bien Bien Pas bien Pas bien du tout

Très bien Bien Pas bien Pas bien du tout

**Manger à la cantine c'est :**

**Que penses-tu :**

Des entrées

Des plats chauds

Des plats végétariens (sans viande, sans poisson)

Des yaourts et fromages

Des desserts

**Es-tu d'accord ?**

Les menus changent assez souvent

Les assiettes sont bien présentées

La salle est bien décorée

La cantine est calme

J'ai assez de temps pour manger

J'aime les repas de fêtes organisés parfois le midi

J'aime découvrir des plats que je n'ai pas l'habitude de manger chez moi

**En général, est-ce que tu finis ton assiette ?**

**Si Non, pourquoi ?** Tu peux cocher plusieurs raisons

Je n'ai pas le temps de finir

C'est froid

Autre raison

Je n'aime pas

Je n'ai plus faim

**En général, quand tu viens à l'école, tu manges à la cantine tous les jours :**

**Dans quelle classe es-tu ?**

CP CE1 CE2 CM1 CM2

Ne pas jeter sur la voie publique

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



# RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

## Profil des répondants

En général, quand tu viens à l'école, tu manges à la cantine tous les jours

Base répondants : 762



Tu es en classe de :

Base répondants : 838

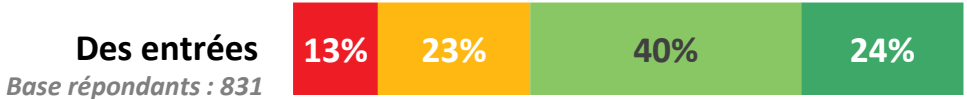


# RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

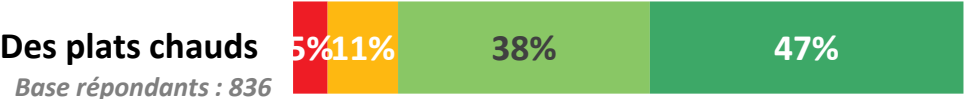
## Résultats détaillés

Que penses-tu :

TAUX DE SATISFACTION



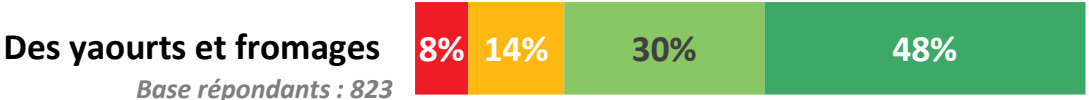
65%



84%



51%

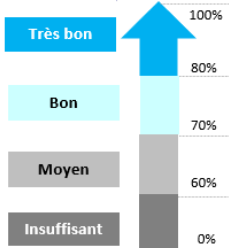


78%



95%

■ Pas bien du tout ■ Pas bien ■ Bien ■ Très bien

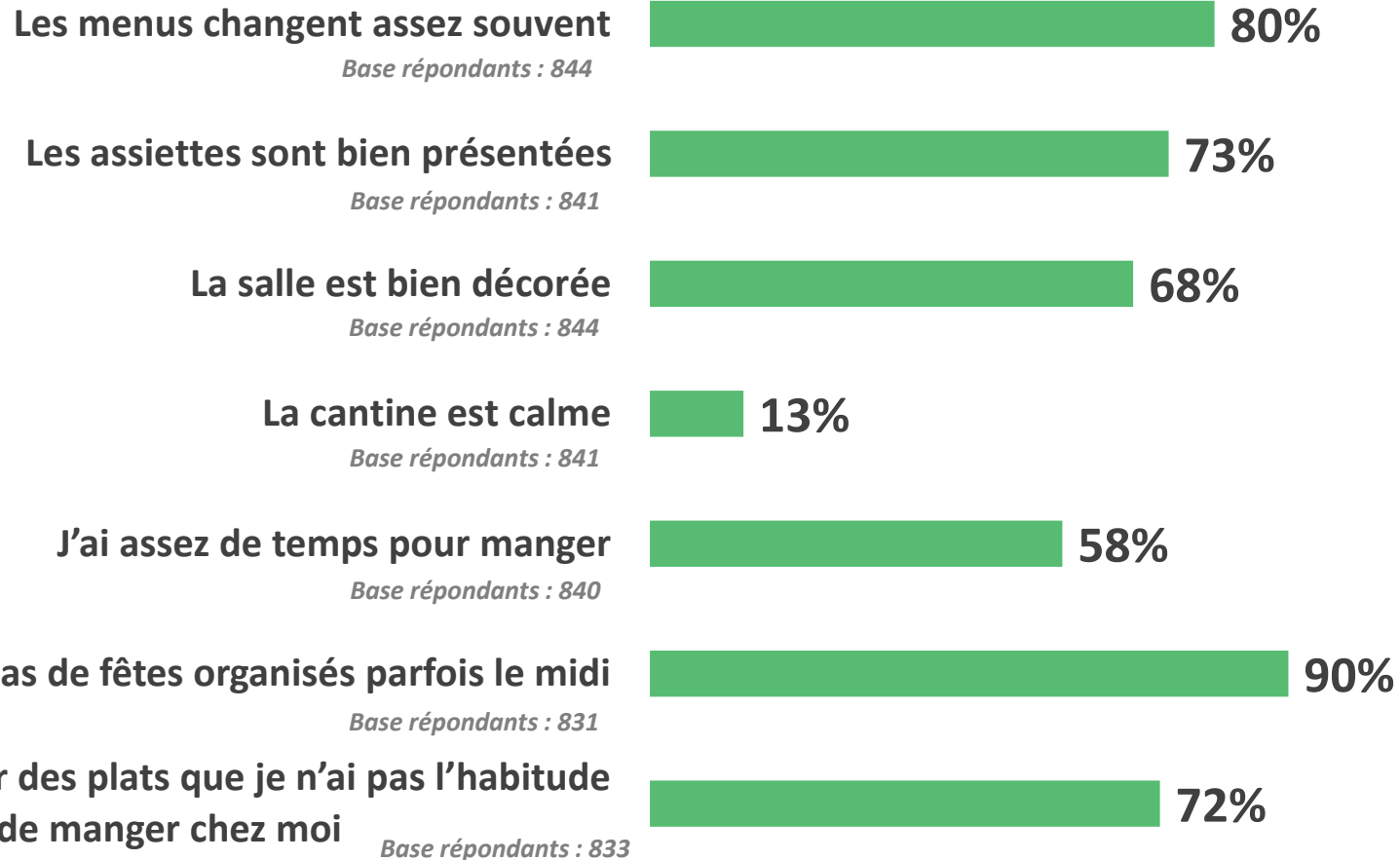


# RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

Résultats détaillés

% de OUI

Es-tu d'accord ?

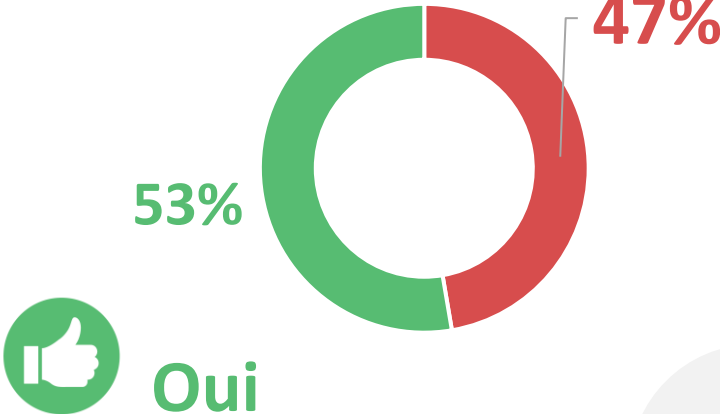


# RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

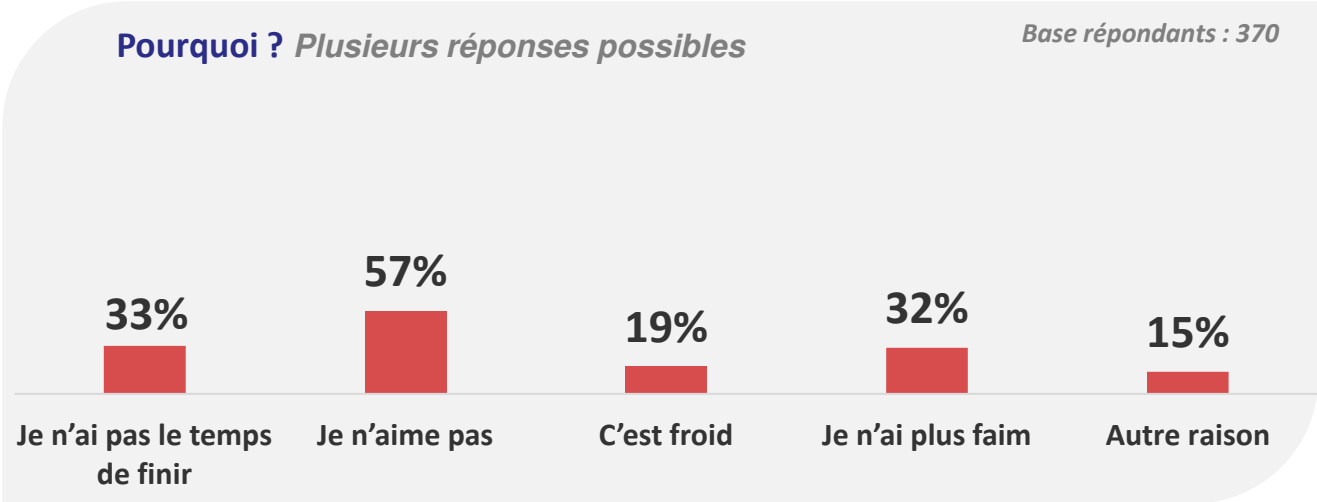
Indicateur Gaspillage

En général, est-ce que tu finis ton assiette ?

Base répondants : 799



Non



# RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

## Résultats selon les écoles

### LES TAUX DE SATISFACTION DE VOS ÉCOLES

	FR101621	BOIS DE MON CŒUR	BOIS GUILLAUME	CESAIRE	PERRAULT	SAVARY	SELF DES PYRAMIDES
<i>Base répondant</i>	2022-2023 2023-2024 853	2022-2023 2023-2024 124	2022-2023 2023-2024 147	2022-2023 2023-2024 140	2022-2023 2023-2024 93	2022-2023 2023-2024 69	2022-2023 2023-2024 280
<b>Satisfaction globale</b>	<b>82%</b>	<b>78%</b>	<b>87%</b>	<b>66%</b> ☹️	<b>80%</b>	<b>84%</b>	<b>88%</b>
Des entrées	65%	48% ☹️	75% 😊	60%	59%	68%	70%
Des plats chauds	84%	89%	78%	85%	79%	90%	86%
Des plats végétariens (sans viande, sans poisson)	51%	52%	38% ☹️	56%	51%	57%	54%
Des yaourts et fromages	78%	85% 😊	73%	69% ☹️	82%	72%	81%
Des desserts	95%	95%	92%	96%	97%	94%	95%

#### Légende :

➔	Le résultat obtenu sur le critère pour cet établissement est significativement <b>supérieur</b> à la précédente vague d'interrogation
➔	Le résultat obtenu sur le critère pour cet établissement est significativement <b>inférieur</b> à la précédente vague d'interrogation

😊	Le résultat obtenu sur le critère pour cet établissement est significativement <b>meilleur</b> que pour les autres établissements
☹️	Le résultat obtenu sur le critère pour cet établissement est significativement <b>moins bon</b> que pour les autres établissements

