

ENQUÊTE DE SATISFACTION CONSOMMATEURS

FR101689

MARS 2025



Réalisée par Init

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

- 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 **25/02/2025 au 21/03/2025**.
- 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 :

1

La répartition des réponses à la question (en %)

V V V V

Taux de satisfaction

Exemple



2

Le taux de satisfaction
(% Satisfait + % Très satisfait)

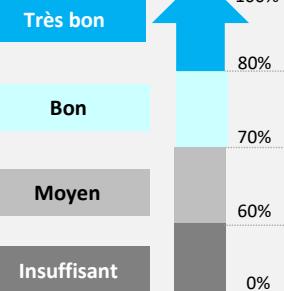
V

80%

3

A quel niveau correspond le taux de satisfaction obtenu ?

V



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

PARTICIPATION



SITES ENQUETES

Responsable Régional :

PALIX Angélique

Nombre de sites enquêtés : 1

ECOLE RIALET



TAUX DE RETOUR

	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires retournés	Taux de retour
Élémentaire	140	108	77,1%



REPARTITION DES REONDANTS PAR CLASSE

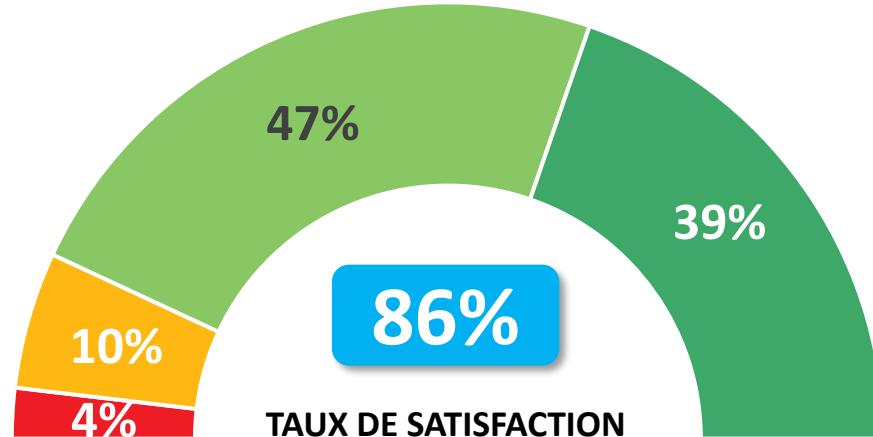
Base répondants : 395



SATISFACTION GLOBALE

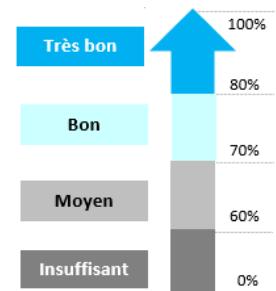
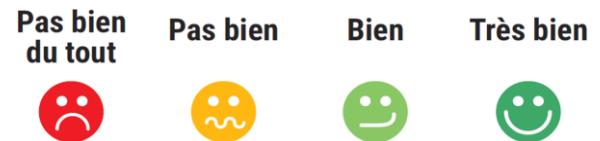
Élémentaire

Manger à la cantine c'est :



Base répondants : 375

Légende :



RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

86% SONT SATISFAITS DE MANGER À LA CANTINE

FR101689



RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

Le questionnaire



Enquête de satisfaction
Elémentaire

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

■ 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

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

Ne pas jeter sur la voie publique

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 : 364



Tu es en classe de :

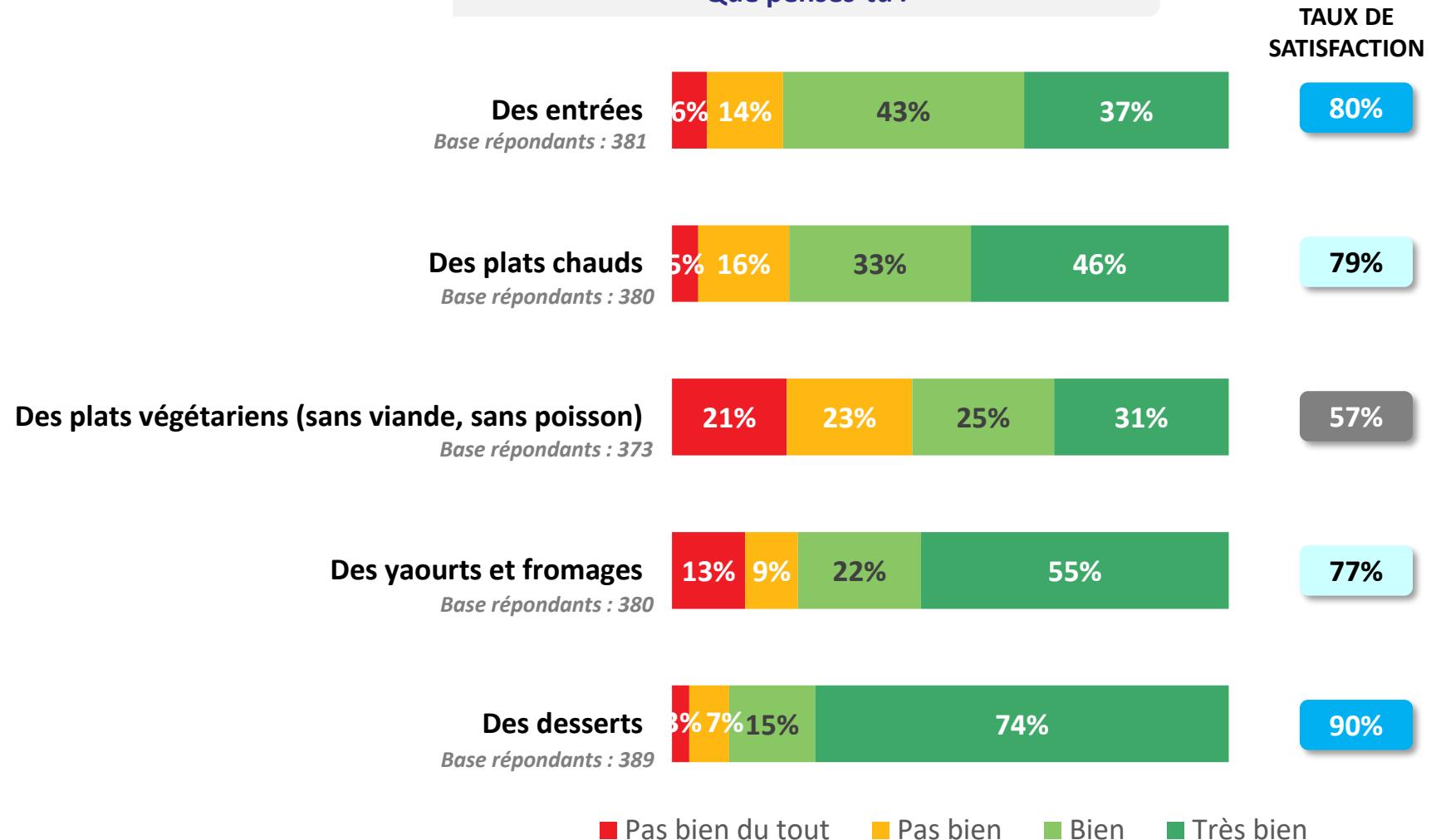
Base répondants : 395



RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

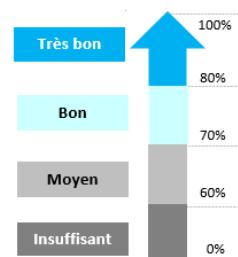
Résultats détaillés

Que penses-tu :



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

TAUX DE SATISFACTION



RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

Résultats détaillés

Es-tu d'accord ?

% de OUI



Les menus changent assez souvent

Base répondants : 390

82%

Les assiettes sont bien présentées

Base répondants : 393

76%

La salle est bien décorée

Base répondants : 396

75%

La cantine est calme

Base répondants : 388

21%

J'ai assez de temps pour manger

Base répondants : 387

82%

J'aime les repas de fêtes organisés parfois le midi

Base répondants : 392

93%

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

Base répondants : 393

70%

RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

Indicateur Gaspillage

