

# ENQUÊTE CONSOMMATEURS ÉDUCATION

Décembre 2016

COLLEGE ST BRUNO

---

FR200659A

# 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

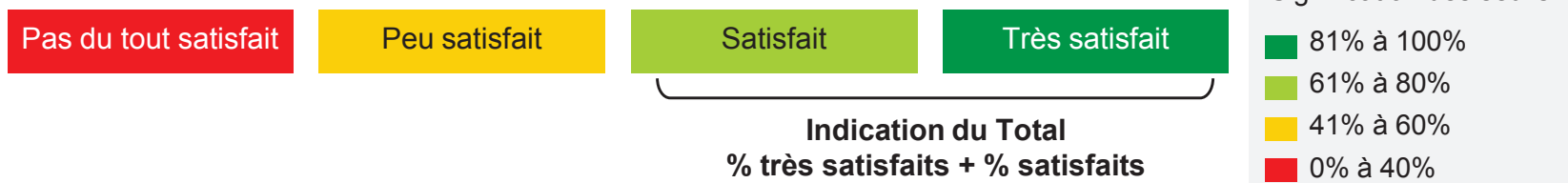
# Méthodologie, lecture des résultats

## ■ 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 15 répondants, exceptés pour les questionnaires adultes auxquels un taux de retour supérieur à 50% 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 15 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 2016 et 2017, selon un test statistique.

# Participation de votre site

	2017			<i>Rappel 2016</i>
	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires retournés	Taux de retour	Nombre de questionnaires retournés
Collégiens / Lycéens	650	<b>544</b>	<b>84%</b>	471
Personnel	6	<b>6</b>	<b>100%</b>	12
<b>TOTAL</b>	<b>656</b>	<b>550</b>	<b>84%</b>	<b>483</b>

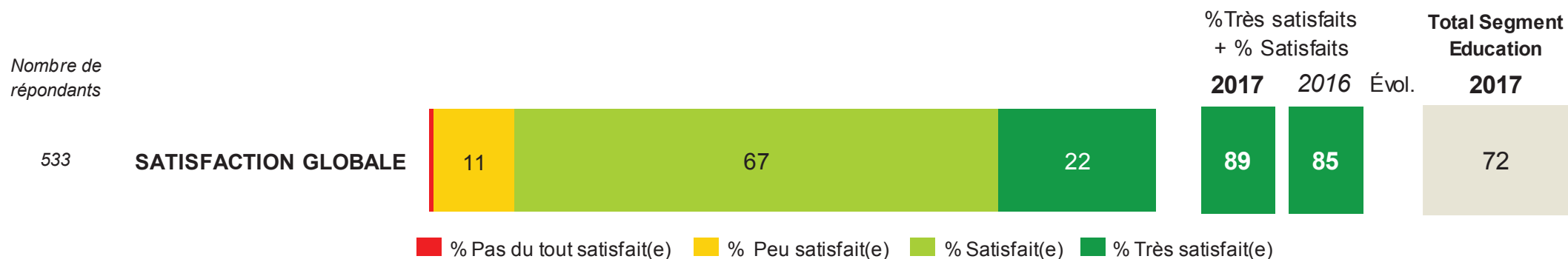
# COLLÈGES/ LYCÉES

89%

des collégiens / lycéens  
sont satisfaits  
du Self

Base : 533 répondants

# Collèges / lycées



## Points forts

*Niveaux de satisfaction et d'importance élevés*

- desserts
- possibilité de composer chaque jour un repas équilibré
- yaourts et fromages

## Axes d'amélioration

*Niveaux de satisfaction faible et importance élevée*

- choix proposé chaque jour
- saveur des plats
- viandes et poissons

# Collèges / lycées : le repas

Nombre de répondants			% Très satisfaits + % Satisfaits			Évol.	Total Segment Education 2017
			2017	2016			
534	Le pain	2 7 38 52	90	84	↗	80	
541	La température des plats chauds	9 44 46	90	89		72	
533	Les yaourts et les fromages	2 11 45 43	88	89		83	
530	La possibilité de composer chaque jour un repas équilibré	2 10 46 42	88	87		72	
543	Les desserts	2 14 43 42	85	87		83	
537	Les viandes et les poissons	3 16 55 26	81	81		64	
533	Les légumes et les féculents	3 18 51 29	80	81		62	
538	Le choix proposé chaque jour	4 23 47 26	73	67	↗	64	
539	La saveur des plats	4 24 48 24	72	70		59	
538	La présentation des plats	7 22 47 25	72	69		54	
531	La variété d'un jour à l'autre	7 26 42 25	67	60	↗	61	
529	Les quantités servies*	9 26 42 23	65	65		63	
534	Les entrées	6 30 49 14	63	54	↗	56	

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

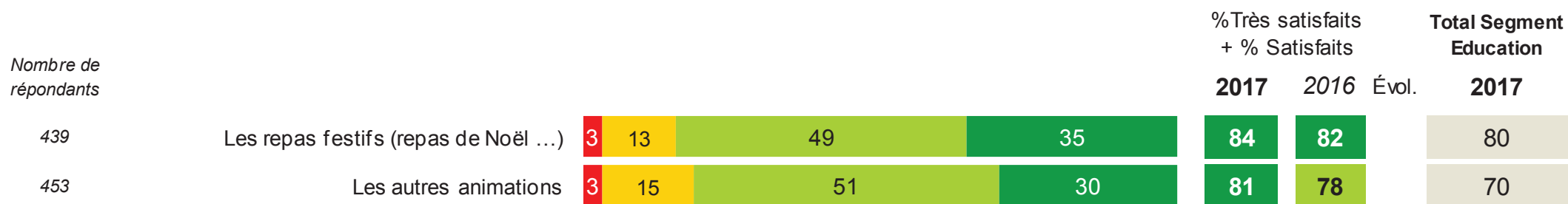
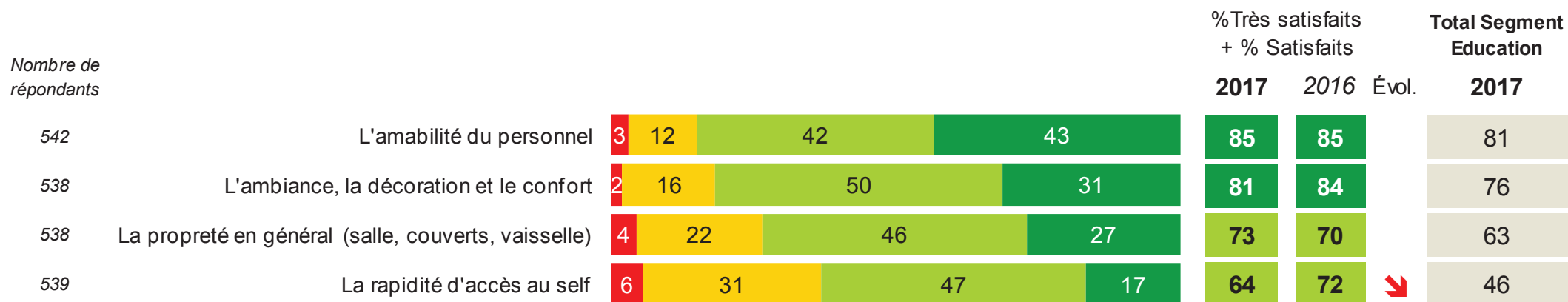
\* Les quantités servies Est-ce :

Base : 163

Pas assez 88

Trop 12

# Collèges / lycées : le services et les animations

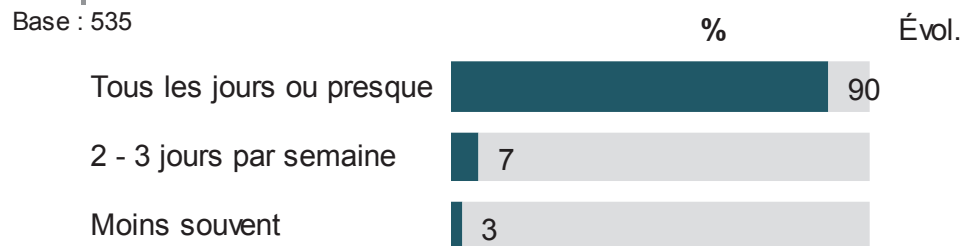


■ % Pas du tout satisfait(e)  
 ■ % Peu satisfait(e)  
 ■ % Satisfait(e)  
 ■ % Très satisfait(e)

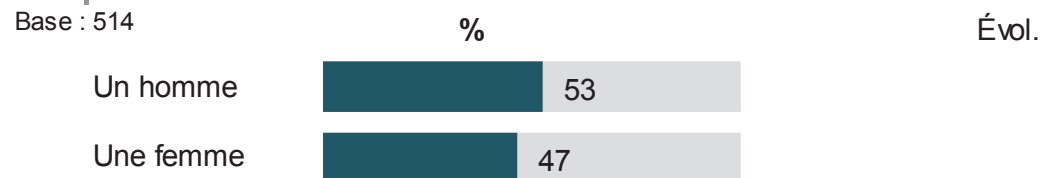


# Collèges / lycées : profil des répondants

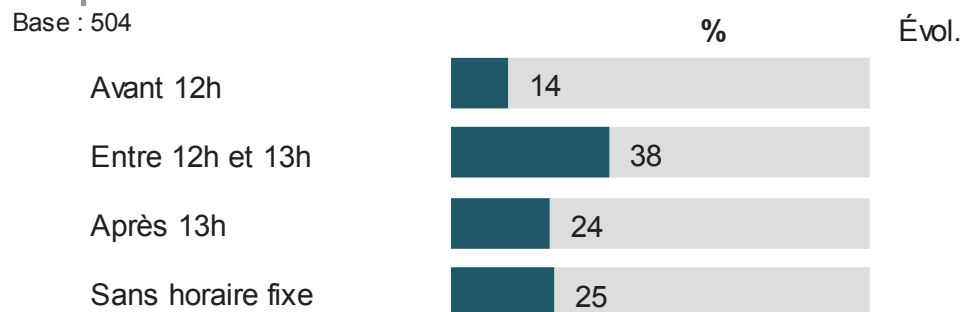
## Combien de fois par semaine ?



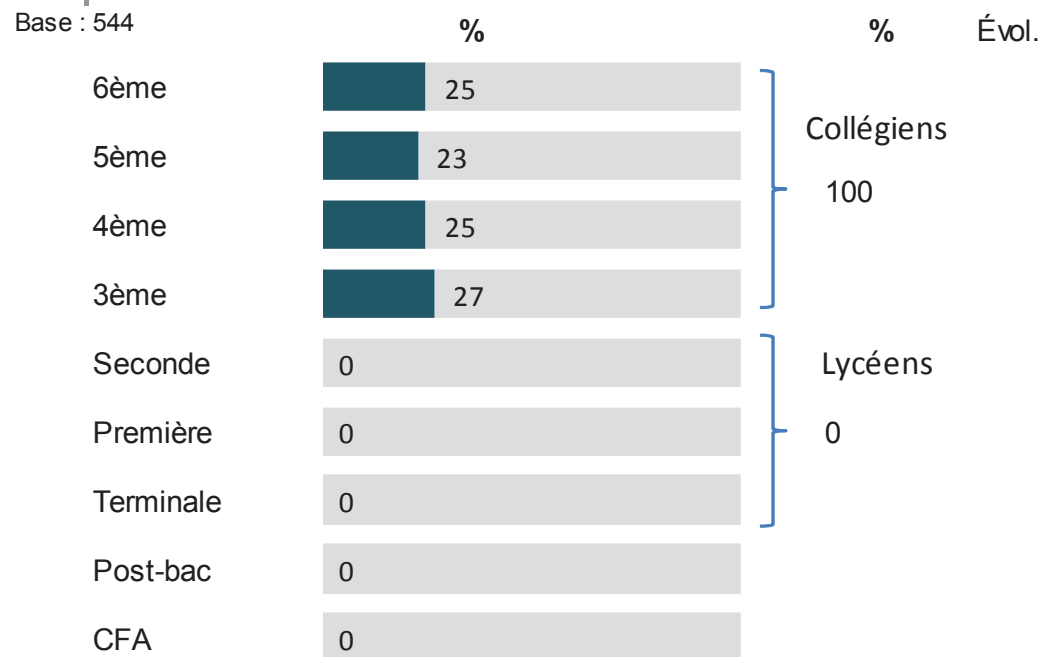
## Vous êtes ?



## A quel moment venez-vous le plus souvent ?



## Votre classe ?




# ANNEXES

# 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 :  
 en 6<sup>ème</sup>  en 2<sup>ème</sup>  Administrative  
 en 5<sup>ème</sup>  en 1<sup>ère</sup>  D'animation  
 en 4<sup>ème</sup>  en Terminale  De service  
 en 3<sup>ème</sup>  Post-bac  Enseignante  
 CFA  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 !

Droits réservés par IRIE consulting. Pas de reproduction sans autorisation. Ce questionnaire est propriété de Sodexo.

# Collèges / lycées : résultats selon le profil

	Tous	Homme	Femme	6ème	5ème	4ème	3ème	2nde	1ère	Term.	Post-bac	CFA
Nombre de répondants	544	273	241	138	125	135	146	0	0	0	0	0

**% Très satisfaits + % Satisfaits**

Globalement	Satisfaction globale repas et self	89	89	87	93	89	82	88				
Repas	Entrées	63	64	62	67	67	56	65				
	Viandes et poissons	81	86	75	80	83	78	84				
	Légumes et féculents	80	79	80	86	77	76	78				
	Yaourts et fromages	88	87	89	90	87	87	87				
	Desserts	85	88	80	90	84	81	83				
	Pain	90	89	91	92	95	88	87				
	Température des plats chauds	90	90	91	90	90	89	92				
	Saveur des plats	72	74	69	82	74	65	68				
	Présentation des plats	72	71	72	78	68	69	72				
	Choix proposé chaque jour	73	74	70	85	74	67	68				
	Variété d'un jour à l'autre	67	67	66	79	72	61	59				
	Possibilité de composer un repas équilibré	88	87	89	91	89	83	89				
	Quantités servies	65	62	70	69	70	57	64				
Service	Rapidité d'accès au self	64	61	65	61	79	51	62				
	Amabilité du personnel	85	84	85	85	87	80	87				
	Propreté en général (salle, couverts, vaisselle)	73	70	75	79	79	67	69				
	Ambiance, décoration, confort	81	82	81	83	78	77	88				
Animations	Les repas festifs	84	87	81	98	85	80	83				
	Les autres animations	81	82	80	94	81	77	80				
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	544	479	40	16	71	189	120	124

## % Très satisfaits + % Satisfaits

Globalement	Satisfaction globale repas et self	89	88	88	81	89	92	82	89
Repas	Entrées	63	63	65	75	71	59	59	68
	Viandes et poissons	81	81	78	88	79	80	78	83
	Légumes et féculents	80	80	80	60	78	82	75	81
	Yaourts et fromages	88	88	95	80	89	89	89	86
	Desserts	85	84	88	81	92	88	81	76
	Pain	90	89	100	94	91	91	92	87
	Température des plats chauds	90	91	87	94	90	89	89	91
	Saveur des plats	72	72	78	50	72	76	67	71
	Présentation des plats	72	73	65	63	71	74	72	69
	Choix proposé chaque jour	73	72	85	88	77	75	71	67
	Variété d'un jour à l'autre	67	65	79		77	68	63	64
	Possibilité de composer un repas équilibré	88	87	92	100	87	88	85	89
	Quantités servies	65	65	68	69	69	69	50	70
Service	Rapidité d'accès au self	64	64	63	50	69	68	50	68
	Amabilité du personnel	85	85	85	94	90	86	83	81
	Propreté en général (salle, couverts, vaisselle)	73	72	85	88	77	77	67	71
	Ambiance, décoration, confort	81	82	74	88	83	85	78	78
Animations	Les repas festifs	84	84	85		90	88	80	79
	Les autres animations	81	81	85	93	83	88	74	79
Internat	Le petit déjeuner	-							
	Le dîner	-							