



# Enquête de satisfaction

Restaurant scolaire

## LES TOUCHES

Octobre 2015 - Vannes

 Ansamble

UNE ALIMENTATION SAINE & NATURELLE

UN PLUS POUR LES TERRITOIRES 1



Données de l'étude	p. 3
Méthodologie	p. 4
<b>1</b> La typologie et les habitudes des convives	<b>p. 5</b>
<b>2</b> La prestation de restaurant	<b>p. 8</b>
<b>3</b> Les remarques	<b>p. 16</b>
Conclusion	p. 18
Plan d'Actions Correctives	p. 19



Date de réalisation : 9 octobre 2015

Nombre de questionnaires distribués : 102

Nombre de questionnaires récupérés : 94

Taux de participation : 92%





## Détermination des taux de satisfaction par critère :

Les niveaux d'appréciation des critères sont donnés sous la forme de taux de satisfaction, calculé en cumulant les pourcentages des réponses « très satisfait » et « satisfait ».

$$\begin{array}{l} \% \text{ très satisfait} \\ + \\ \% \text{ satisfait} \end{array} \Bigg\} = \text{TAUX DE SATISFACTION}$$

Le niveau d'appréciation pour un critère est jugé :

- EXCELLENT** lorsque le taux de satisfaction est SUPÉRIEUR À 90%
- TRES SATISFAISANT** lorsque le taux de satisfaction est SUPÉRIEUR À 70%
- SATISFAISANT** lorsque le taux de satisfaction est SUPÉRIEUR À 60%
- A AMELIORER** lorsque le taux de satisfaction est INFÉRIEUR À 60%

Lorsque le taux de satisfaction se situe entre 60 et 75% un plan d'actions corrective est à mettre en place **dans un délai de 3 mois**.

Si le niveau d'appréciation pour un critère est inférieur à 60%, cela déclenche la mise en place d'une **action corrective IMMEDIATE**. A l'issue de chaque enquête de satisfaction, un plan d'actions est défini, qui reprend l'ensemble des actions correctives.

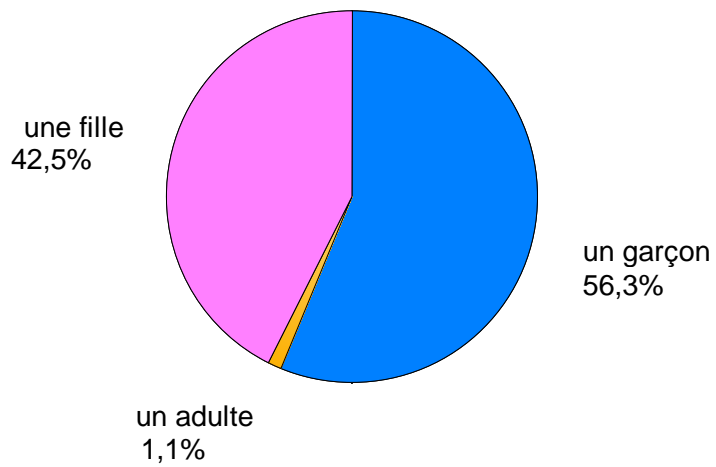
Ce plan d'action est défini par le responsable de secteur en concertation avec le service Coute Clients. La mise en œuvre et le suivi sont coordonnés par le responsable de secteur et sa hiérarchie.



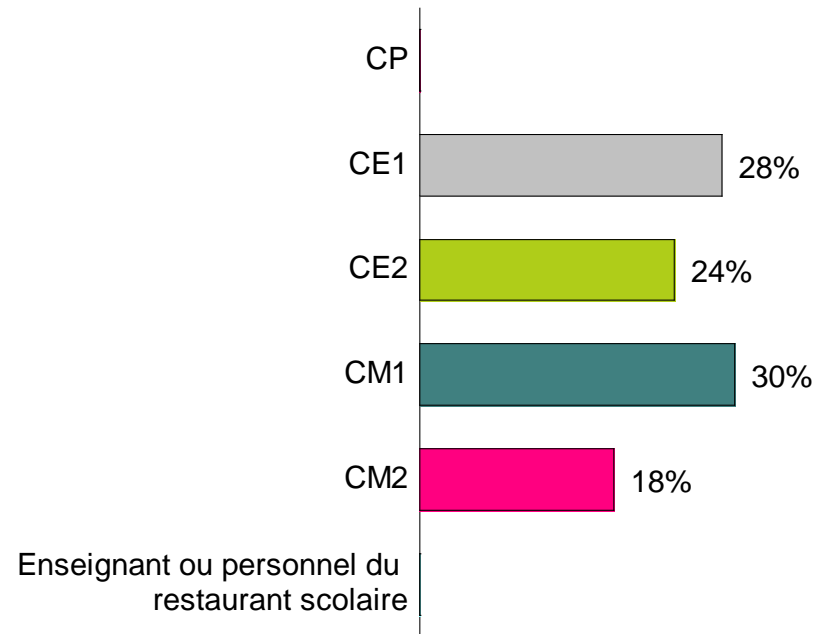
# Typologie de convives

1

Tu es ? \_\_\_\_\_



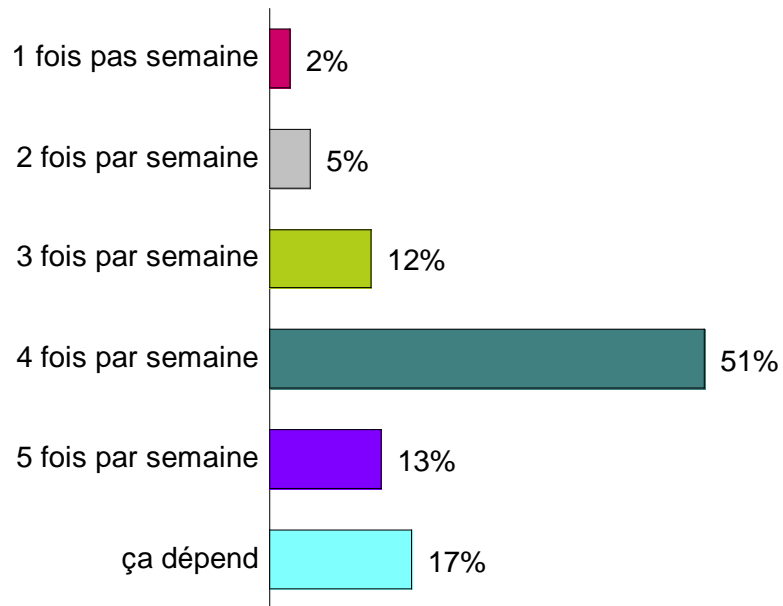
Dans quelle classe es-tu ? \_\_\_\_\_



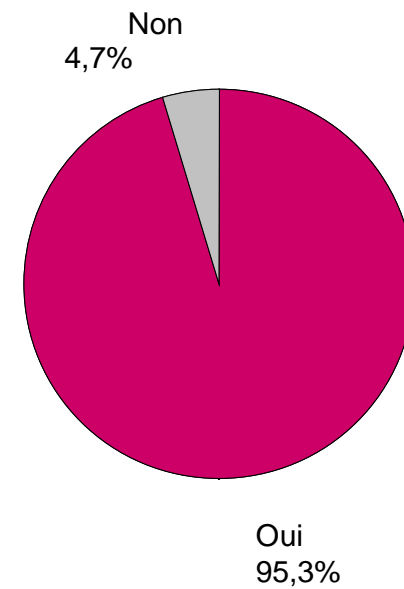


# Les convives

Combien de fois par semaine du déjeuner au restaurant scolaire?



Ce matin, as-tu pris un petit déjeuner ?





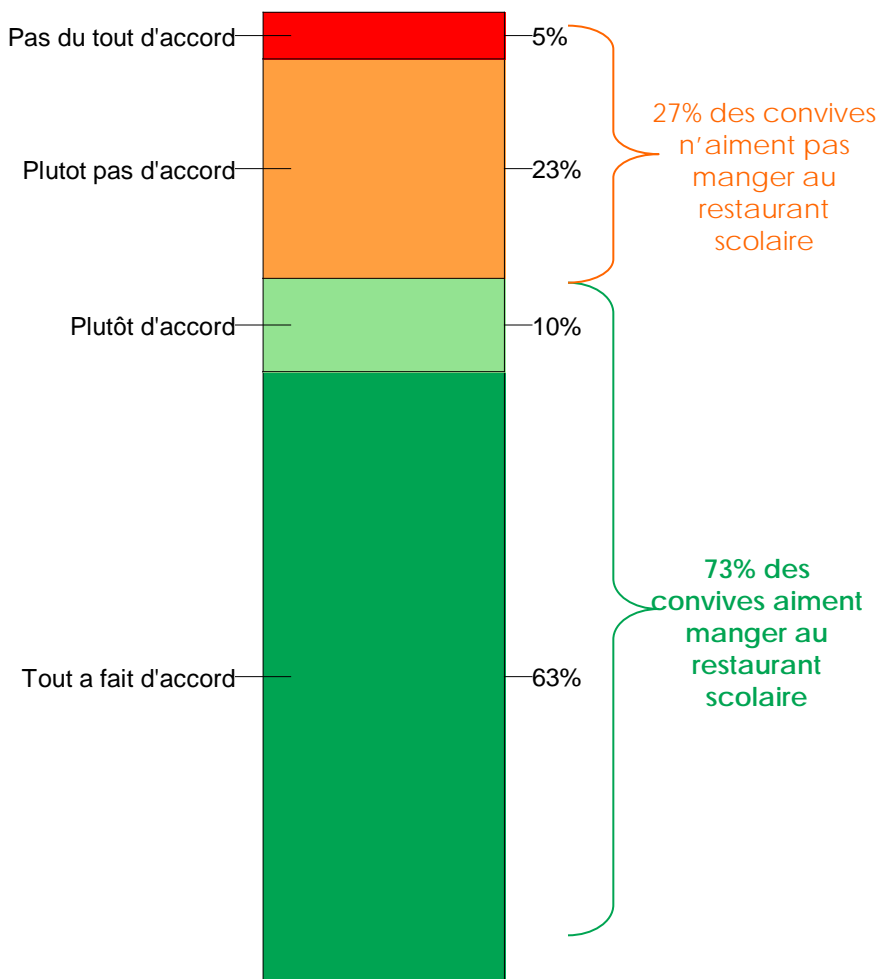
# La prestation alimentaire

2



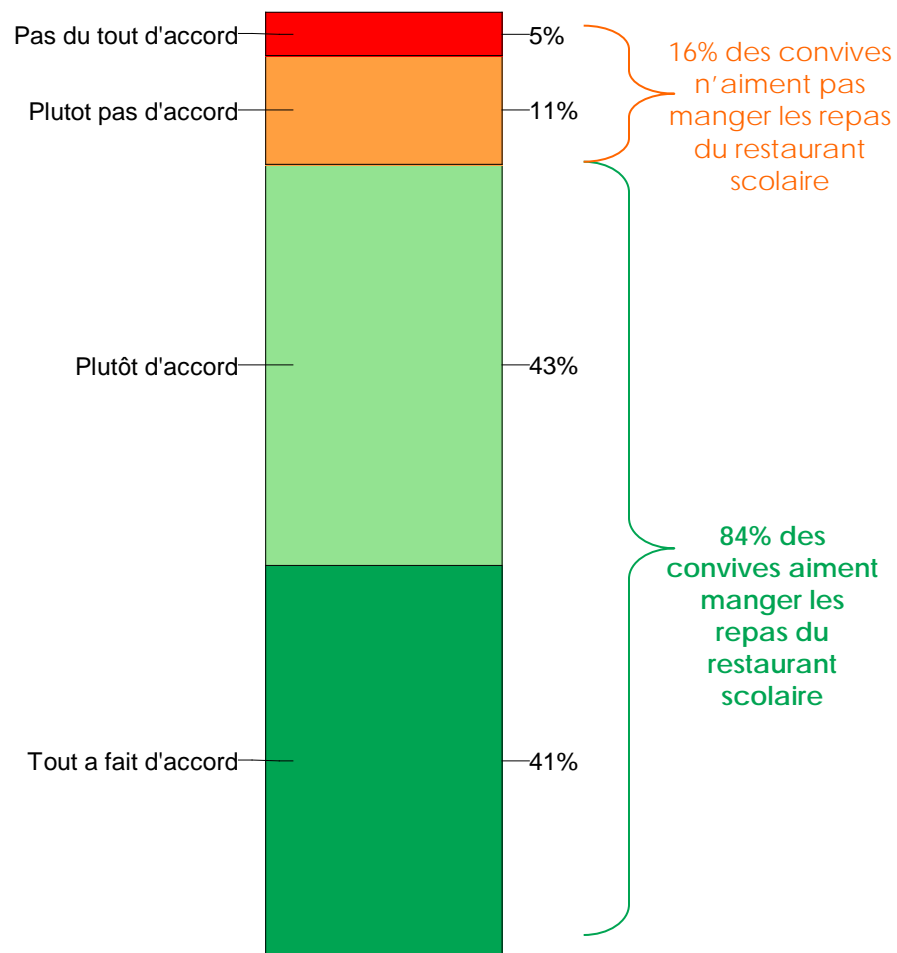
# Synthèse des taux de satisfaction

## Aimes-tu manger au restaurant scolaire ?



34% des convives n'ont pas répondu à cette question

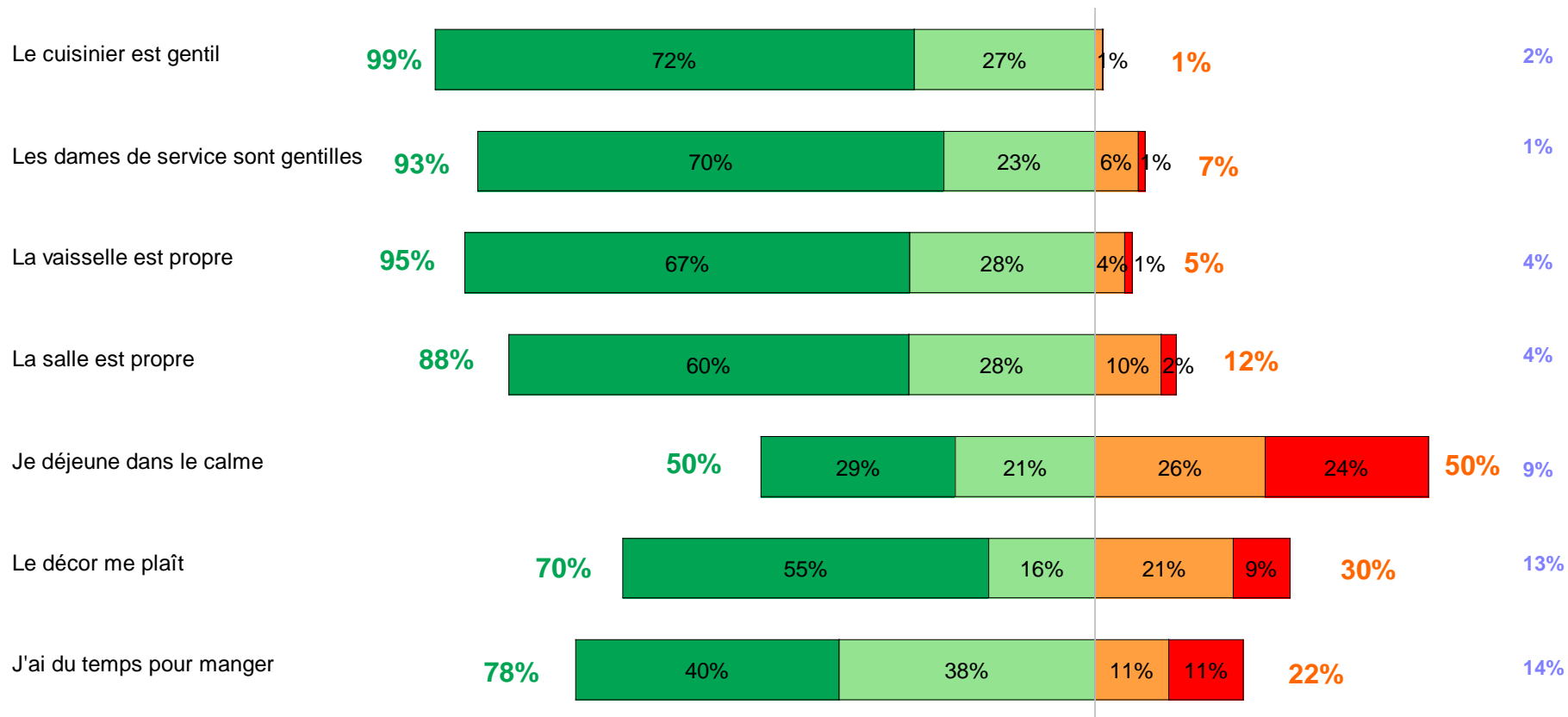
## J'aime les repas que je prends à la cantine ?



7% des convives n'ont pas répondu à cette question

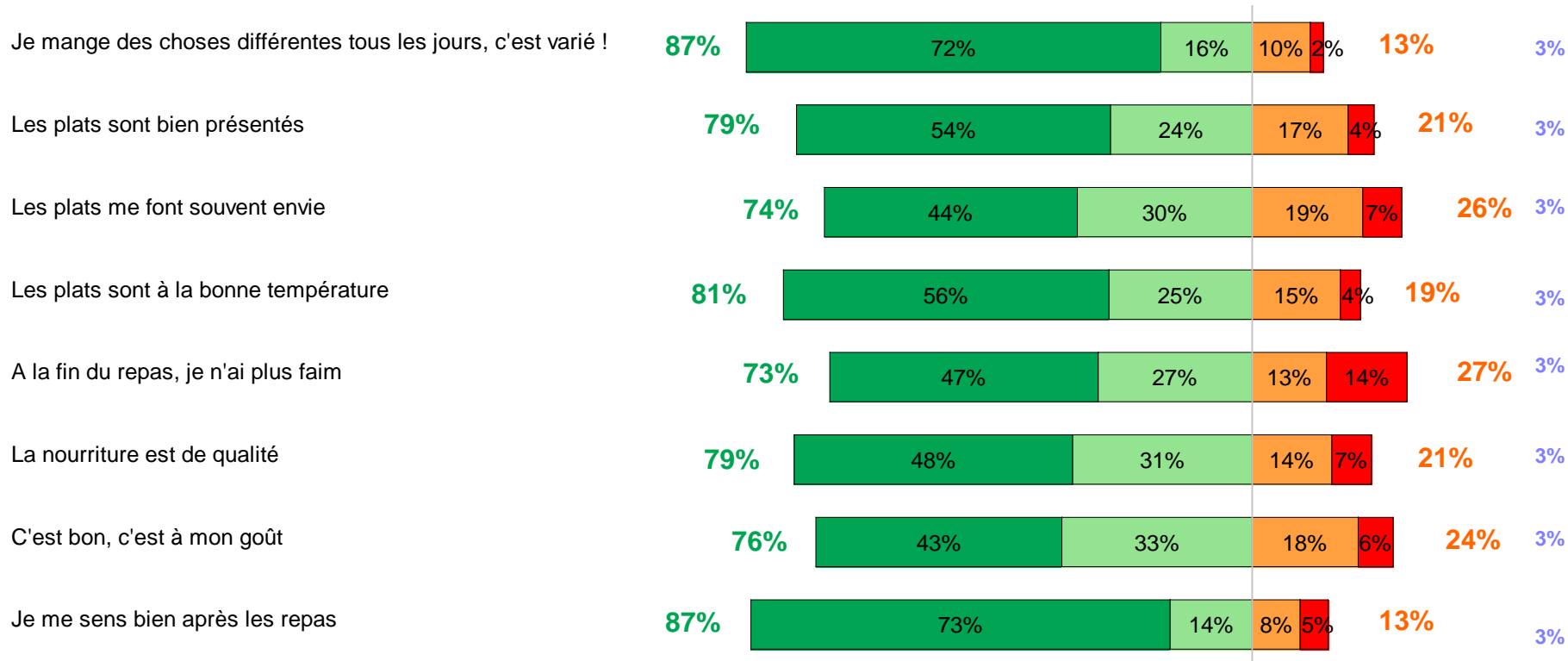
# L'environnement

Penses-tu que :



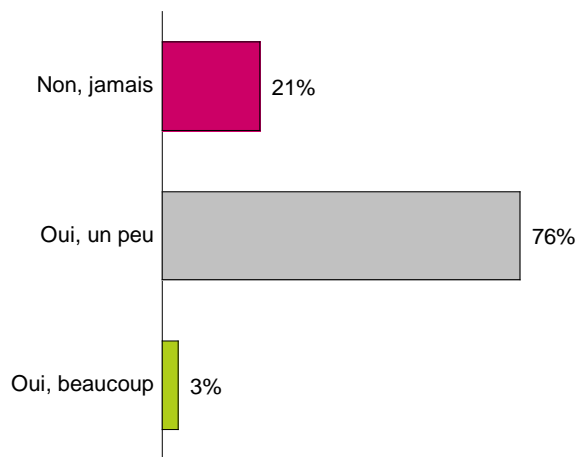
# Les repas

Penses-tu que :

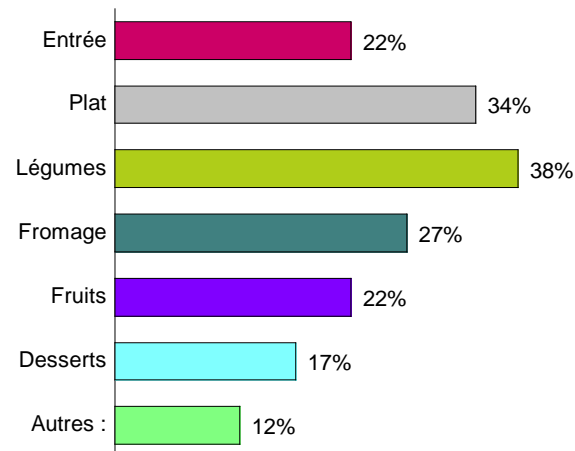


# Les repas

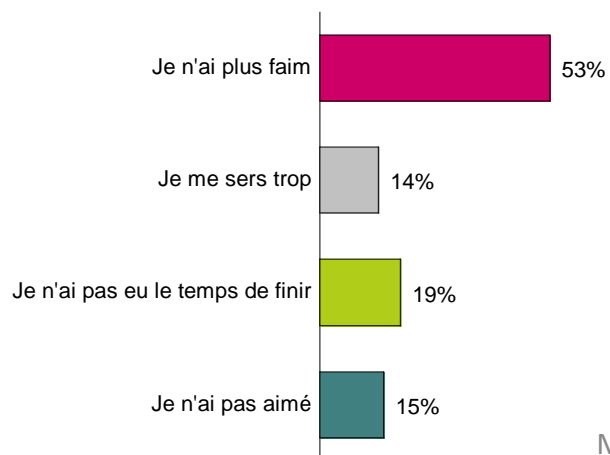
A la fin du repas, laisses-tu de la nourriture dans ton assiette ?



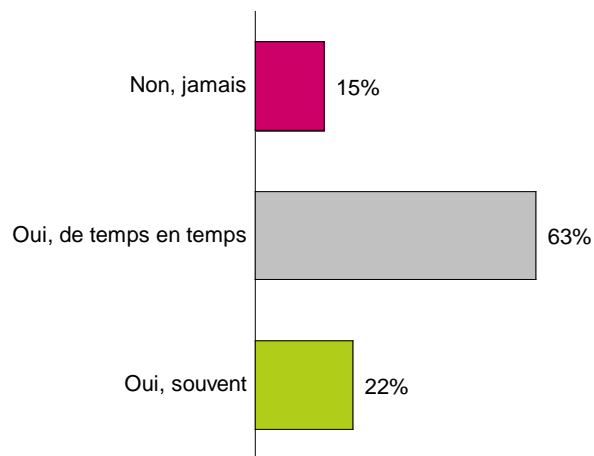
Si oui, en général que laisses-tu ?



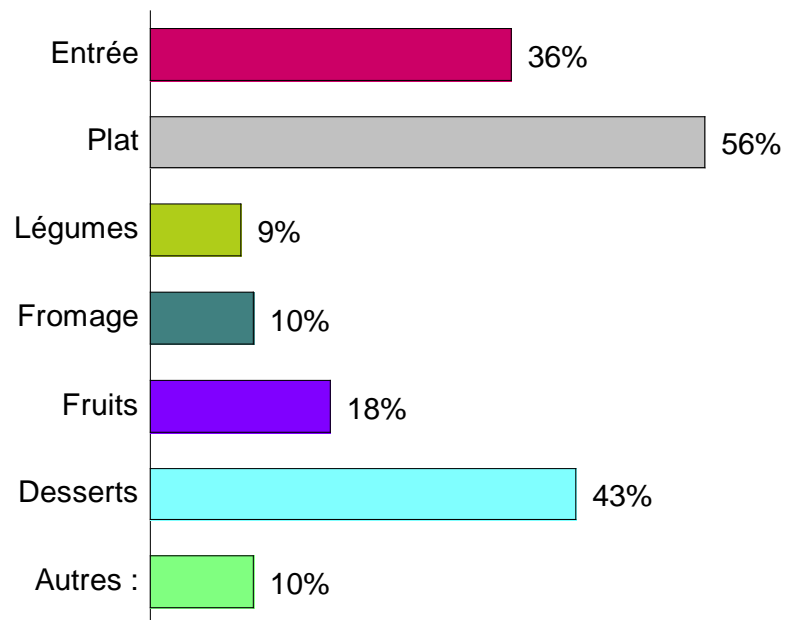
Si oui, pourquoi ?



## Demandes-tu a être resservi ?

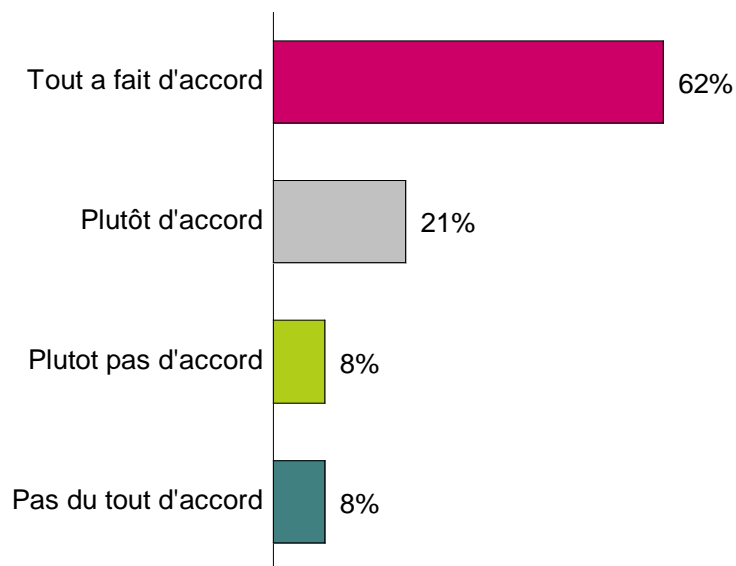


## Si oui, en général que demandes-tu ?

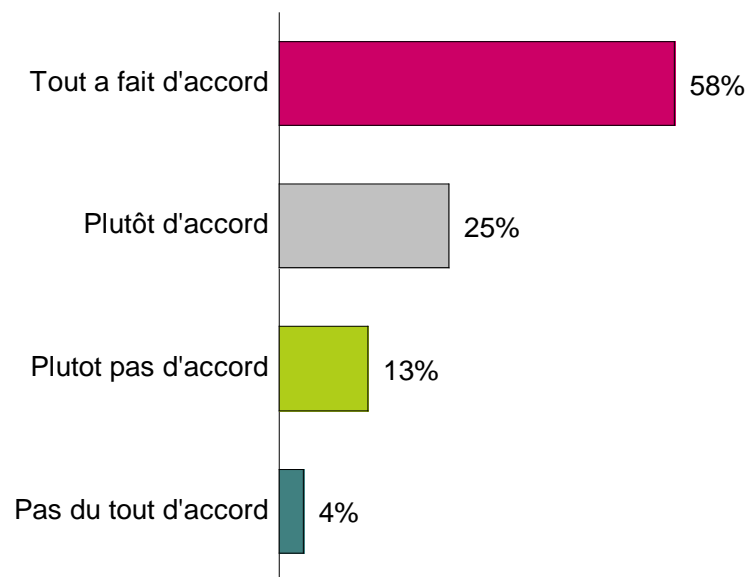


# Les animations

J'ai remarqué qu'il y avait des animations ?



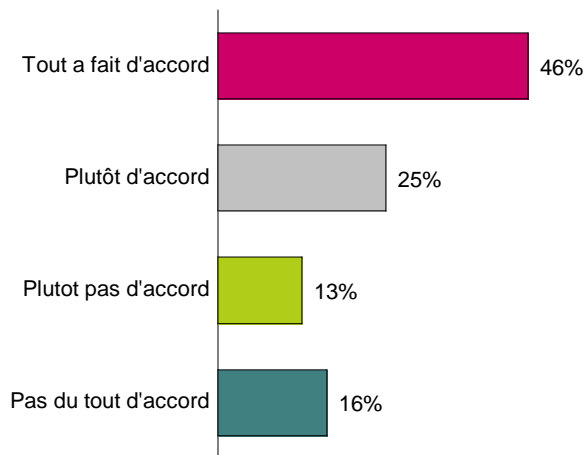
Les animations me donnent envie d'aller manger à la cantine





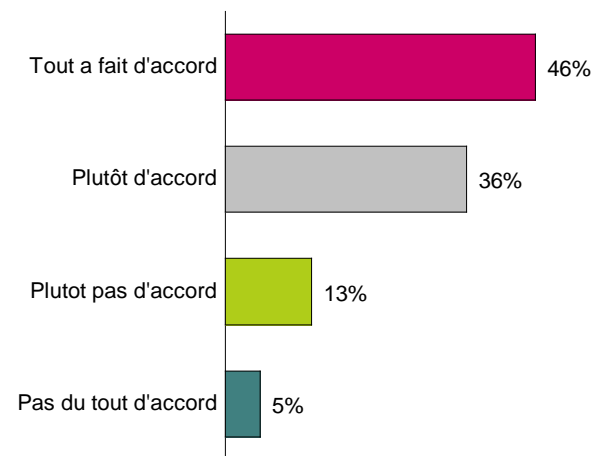
## Je lis les menus affichés

---



## Les menus affichés me donnent envie d'aller manger à la cantine

---





# Les remarques

3



 **Ansamble**  
UNE ALIMENTATION SAINES & NATURELLE  
AU PLUS PRÈS DES TERRITOIRES

	Remarque citée
Trop de bruit	13
Choisir la place pour déjeuner	3
Pas assez de temps pour manger	3
Se servir tout seul	2
Déco pas très belle	2
Personnel accueillant	2
Mange souvent la même chose	1
Tout est très bien	1
proposer + de choses qui sont bonnes	1
C'est délicieux tout le temps	1
Plus d'animations	1
Mobilier à revoir	1
+ de frites et - d'épinards	1
Les dames de la cantines sont sévères	1
C'est parfait	1
Attente trop longue pour être servi	1
Plats mieux présentés	1
qualité de la nourriture	1
+ de desserts maison	1



# 4

## Conclusion

La dernière page est consacrée aux actions correctives qui seront mises en place afin d'améliorer la prestation lorsque cela est nécessaire, à savoir :

- . Lorsque le taux de satisfaction pour une composante de la prestation est compris entre 60% et 75%
- . Lorsque le taux de satisfaction pour une composante de la prestation est inférieur à 60% - action immédiate

Par la suite, nous réalisons une vérification, afin d'évaluer l'efficacité des actions réalisées et de les ajuster si nécessaire.

# Plan d'actions correctives

Critères complémentaires à corriger :	Objectif	Comment	Qui	Quand	Mesure de contrôle
<b><u>AU RESTAURANT SCOLAIRE</u></b>					
50% des convives estiment déjeuner dans le calme					
70% des élèves apprécient le déco					
<b><u>LES REPAS</u></b>					
74% des convives trouvent que les plats sont bien présentés					
73% des convives n'ont plus fin à la fin du repas					
<b><u>EN GENERAL</u></b>					
73% des élèves aiment manger à la cantine					