



ENQUÊTE CONSOMMATEURS ÉDUCATION

Mars 2019

CHARENTON LE PONT

SO323301

DESNOIS
PASTEUR

Sogeres
RESTAURATEUR

- **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
- **Sogeres**
 - 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**

- 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

Pas du tout satisfait

Peu satisfait

Satisfait

Très satisfait

Signification des seuils :

■ 81% à 100%

■ 61% à 80%

■ 41% à 60%

■ 0% à 40%

Indication du Total
% très satisfaits + % satisfaits

- Les flèches ↗ ↘ permettent de mettre en avant les écarts de résultats importants (significatifs à 95%) entre 2018 et 2019, selon un test statistique.

Inscription des sites

Enquête sur sites

Mise en
ligne dans
MSQ/Portail

2019

| Janvier

| Février

| Mars

| Avril

| Mai

| Juin

Inscription des sites 16/01/2019 - 13/02/2019

Contrôle des inscriptions 14/02/2019 - 04/03/2019

Envoi des questionnaires 12/03/2019

Enquête sur site 25/03/2019 - 05/04/2019

Saisie des questionnaires 04/04/2019 - 26/04/2019

Audit des données /
Traitement des résultats 29/04/2019 - 24/05/2019

Contrôle des résultats 15/05/2019 - 03/06/2019

Mise en ligne dans MSQ/Portail 04/06/2019

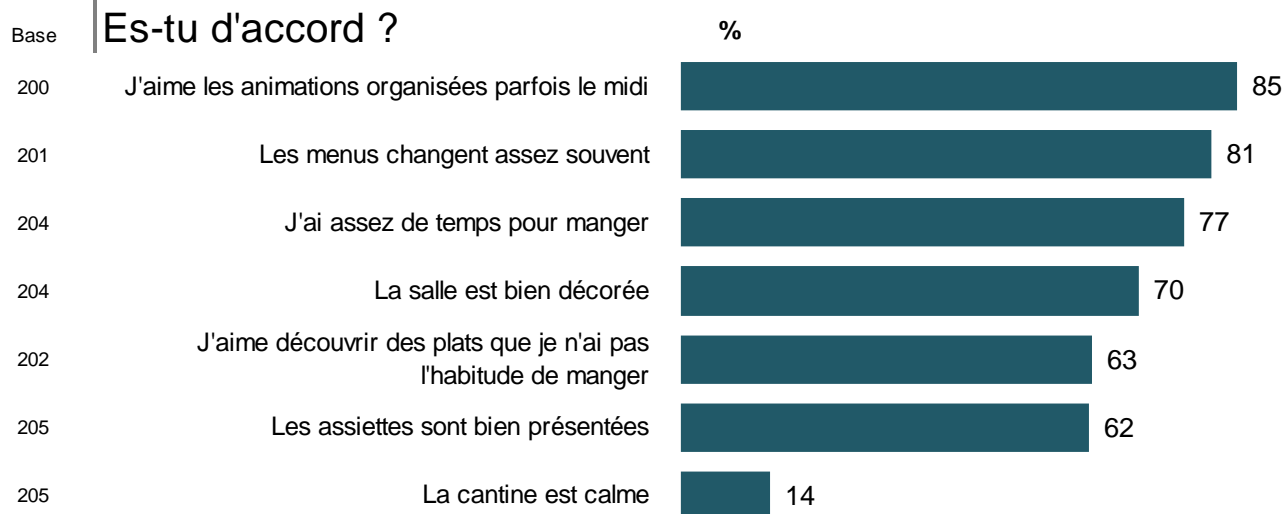
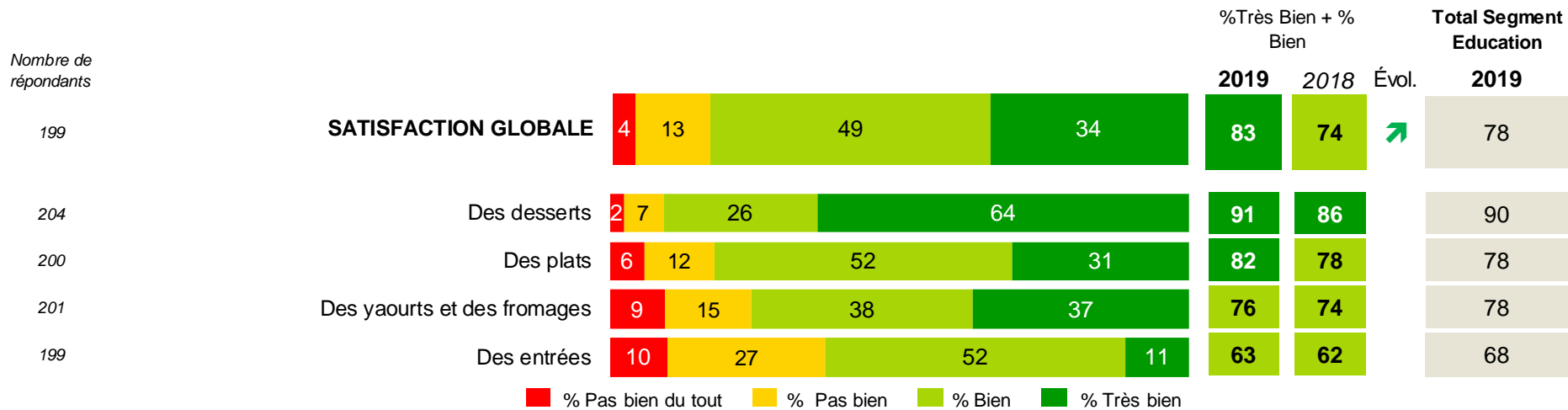
	2019			<i>Rappel 2018</i>
	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires retournés	Taux de retour	<i>Nombre de questionnaires retournés</i>
Primaires	590	207	35%	550
TOTAL	590	207	35%	550

PRIMAIRES

83%

des primaires
sont satisfaits
de manger à la cantine

Base : 199 répondants



Tu es ?

Base : 204

%

Évol.

Une fille

52

Un garçon

48

Dans quelle classe es-tu ?

Base : 203

%

Évol.

CP

0

CE1

29

CE2

26

CM1

25

CM2

20

ANNEXES

		Questionnaires retournés / Taux de retour				
		Total	Primaires	Collégiens / Lycéens	Personnel	Cafétéria
DESNOS	Eff	112	112	-	-	-
	%	51%	51%	-	-	-
PASTEUR	Eff	95	95	-	-	-
	%	63%	63%	-	-	-



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 <input type="radio"/>	Non <input type="radio"/>
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	207	106	98	1	58	53	51	40

% Très satisfaits + % Satisfaits

Satisfaction globale	83	84	81		93	96	79	59
Les entrées	63	66	60		72	63	67	47
Les plats	82	82	81		93	96	75	62
Les yaourts et les fromages	76	78	72		71	88	80	62
Les desserts	91	96	85		95	91	86	90

% d'accord

Les menus changent assez souvent	81	86	76		93	85	84	63
Les assiettes sont bien présentées	62	67	58		81	71	54	35
La salle est bien décorée	70	69	70		83	77	72	41
La cantine est calme	14	12	15		17	17	10	10
J'ai assez de temps pour manger	77	78	75		77	75	76	82
J'aime les animations organisées parfois le midi	85	85	85		88	94	86	72
J'aime découvrir des plats que je n'ai pas l'habitude de manger	63	67	58		76	62	61	48

	Tous	DESNOS	PASTEUR
Nombre de répondants	207	112	95

% Très satisfaits + % Satisfaits

Satisfaction globale	83	86	79
Entrées	63	68	57
Plats	82	81	83
Yaourts et fromages	76	77	74
Desserts	91	90	91

% d'accord

Menus changent assez souvent	81	76	87
Assiettes bien présentées	62	65	59
Salle bien décorée	70	61	81
Cantine calme	14	13	15
Assez de temps pour manger	77	72	83
J'aime les animations organisées parfois le midi	85	85	85
J'aime découvrir des plats que je n'ai pas l'habitude de manger	63	63	63