

## ENQUÊTE DE SATISFACTION CONSOMMATEURS

VILLE DE ISSY LES MOULINEAUX

MARS 2023



Réalisée par **Init**

## SOMMAIRE

- 03 Objectifs et Méthodologie
- 04 Note de lecture
- 05 Participation
- 06 Satisfaction globale
- 08 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> |

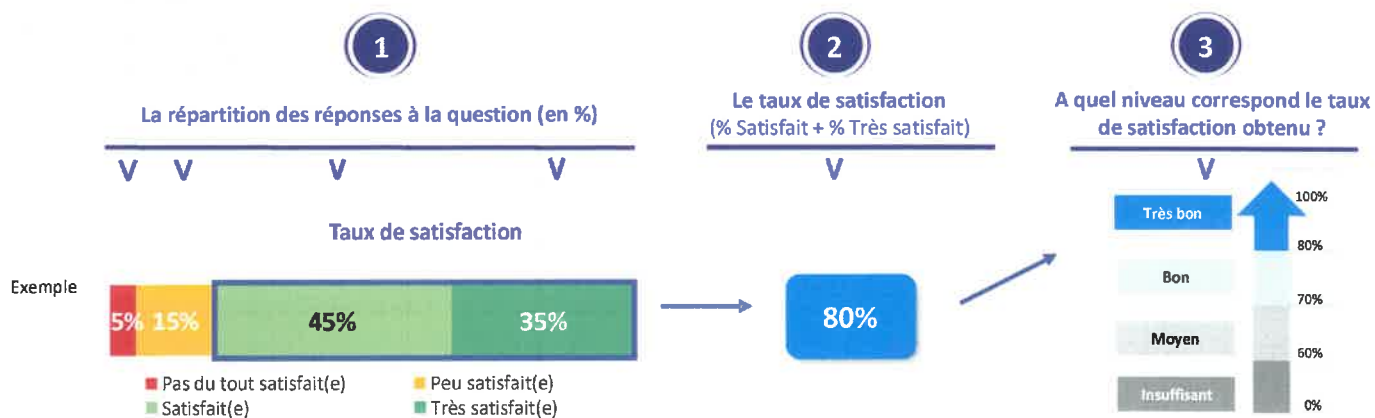
- L'ensemble des convives a été sollicité pour donner leur avis. Un questionnaire leur a été distribué pendant le temps du repas sur la période du 06/03/2023 au 24/03/2023.
- Le questionnaire, le traitement et l'analyse des réponses ont été réalisés en toute indépendance par **INIT, Institut d'études 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 :



## PARTICIPATION



### SITES ENQUETES

Responsable Régional :

FENELON Lise

Nombre de sites enquêtés : 1

ECOLE SAINTE-CLOTILDE



### TAUX DE RETOUR

|                 | Nombre de<br>questionnaires<br>envoyés | Nombre de<br>questionnaires<br>retournés | Taux de retour |
|-----------------|----------------------------------------|------------------------------------------|----------------|
| Élémentaire     | 230                                    | 249                                      | 108,3%         |
| Collège / Lycée | 15                                     | 13                                       | 86,7%          |
| <b>TOTAL</b>    | <b>245</b>                             | <b>262</b>                               | <b>106,9%</b>  |

## PARTICIPATION



### SITES ENQUETES

Responsable Régional :  
LUDOVIC SOUCHAUD  
Nombre de sites enquêtés : XX

XX



### TAUX DE RETOUR

|             | Nombre de<br>questionnaires<br>envoyés | Nombre de<br>questionnaires<br>retournés | Taux de retour |
|-------------|----------------------------------------|------------------------------------------|----------------|
| Élémentaire | XX                                     | XX                                       | XX%            |



### REPARTITION DES REpondANTS PAR CLASSE

Base répondants : -

■ CP ■ CE1 ■ CE2 ■ CM1 ■ CM2

## SATISFACTION GLOBALE

### Elémentaire

Manger à la cantine c'est :

Rappel taux de  
satisfaction\*  
2022

### TAUX DE SATISFACTION

Base répondants : -

Légende :

Pas bien  
du tout



Pas bien



Bien



Très bien



Très bon



100%

80%

Bon

70%

Moyen

60%

Insatisfisant

0%

\* Le taux de satisfaction présenté pour 2022 à la question de satisfaction globale est indicatif, car la question n'a pas été posée au même endroit dans le questionnaire (1ère question en 2023, dernière question en 2022) ce changement peut apporter un biais dans la perception du convive.

## RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

**87% SONT SATISFAITS DE MANGER À LA CANTINE**

FR200826 - ISSY LES MOULINEAUX





## RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

### Le questionnaire

Ton avis nous  
intéresse !



Tourne s'il te plaît



**sodexo**  
Tout commence au quotidien

**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 la case vide

**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 !

## 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 : 235



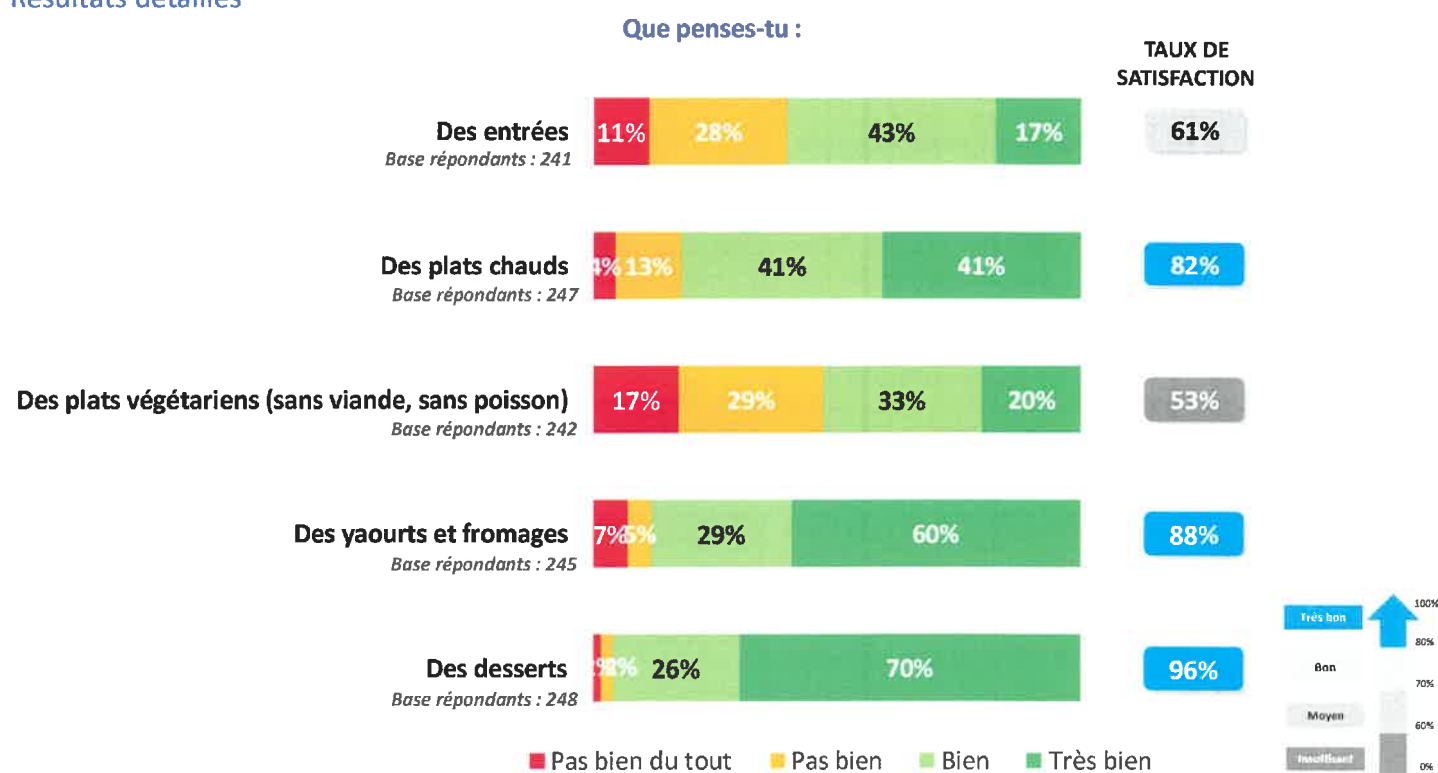
Tu es en classe de :

Base répondants : 248



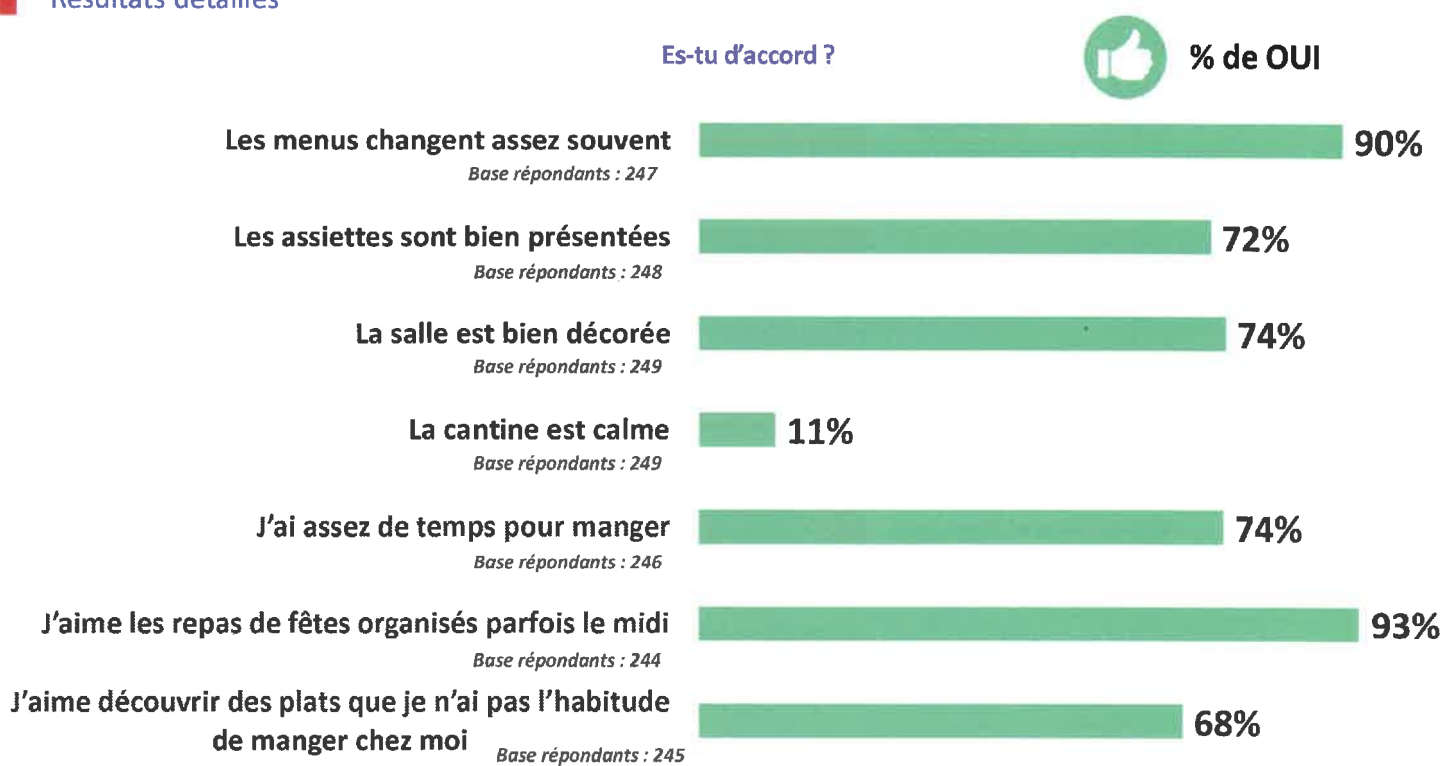
## RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

### Résultats détaillés



## RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

### Résultats détaillés

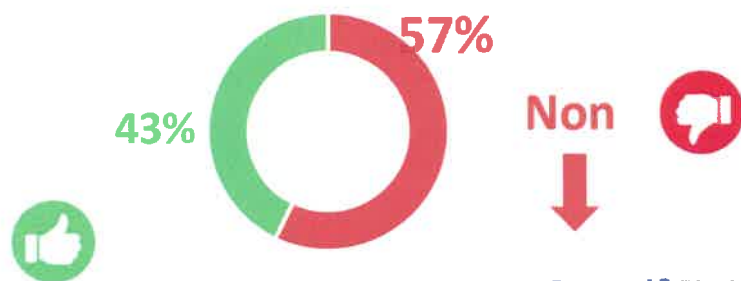


## RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

### Indicateur Gaspillage

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

Base répondants : 236



Pourquoi ? Plusieurs réponses possibles

Base répondants : 135

