ENQUÊTE DE SATISFACTION CONSOMMATEURS

SO142601

MARS 2025

CLAOUEY
LE PHARE
PRIMAIRE DE LEGE

Réalisée par Init

SOMMAIRE

03 Objectifs et Méthodologie

04 Note de lecture

05 Participation

06 Satisfaction globale

07 Résultats détaillés – Élémentaires

OBJECTIFS ET METHODOLOGIE

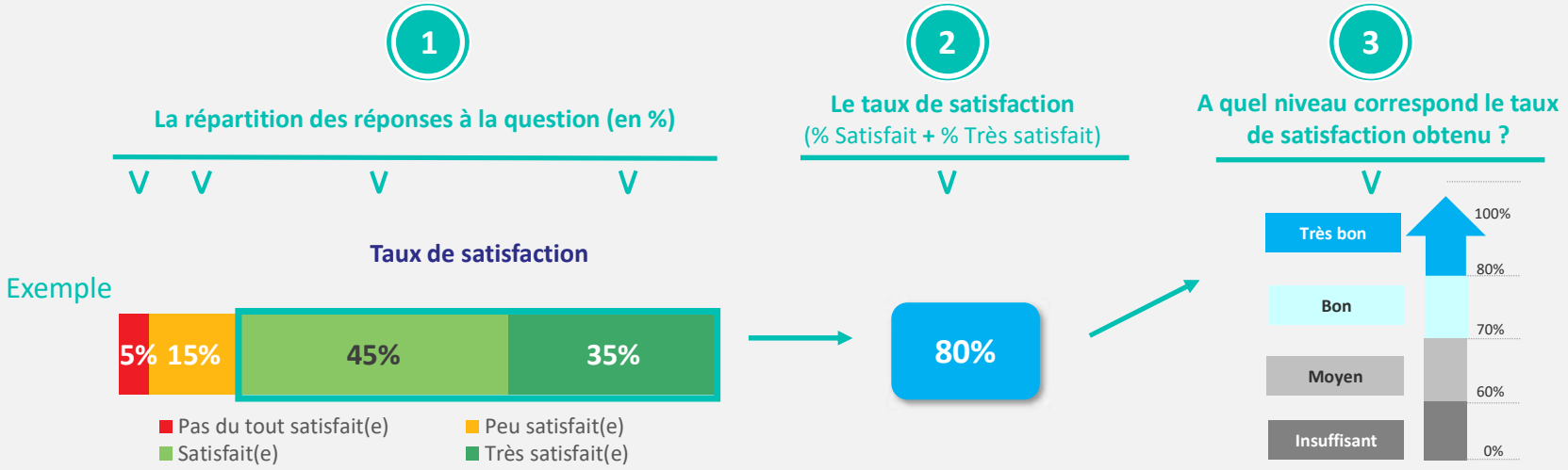
CLIENT	CONVIVES	SODEXO
> Connaître la satisfaction des convives > Communiquer auprès des familles > S'assurer de la réussite du service > Mettre en place des plans d'actions pour améliorer les services	> Opportunité d'exprimer leur avis > Participer à l'amélioration du service de restauration	> Améliorer 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 05/03/2025 au 04/04/2025.**
- **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 :



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

PARTICIPATION

SITES ENQUETES

Responsable Régional :
GAZZIERO Sonia
Nombre de sites enquêtés : 3

CLAOUEY
LE PHARE
PRIMAIRE DE LEGE

TAUX DE RETOUR

	Nombre de questionnaires **envoyés**	Nombre de questionnaires **retournés**	**Taux de retour**
Élémentaire	365	166	45,5%

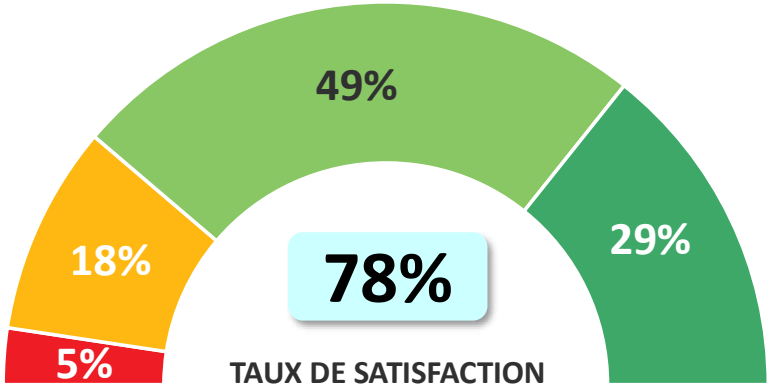
REPARTITION DES REPONDANTS PAR CLASSE

Base répondants : 159

SATISFACTION GLOBALE

Élémentaire

Manger à la cantine c'est :

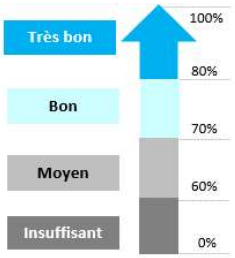


Base répondants : 147

Légende : Pas bien du tout | Pas bien | Bien | Très bien

Rappel taux de satisfaction 2023-2024

78%



RÉSULTATS DÉTAILLÉS DES ÉLÉMENTAIRES

78% SONT SATISFAITS DE MANGER À LA CANTINE

SO142601

RESULTATS DÉTAILLÉS - ÉLÉMENTAIRES

Le questionnaire

Enquête de satisfaction
Elémentaire

sOgeres

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	○	○	○	○

	oui	non
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 ? oui ○ non ○

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 : oui ○ non ○

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

RESULTATS DÉTAILLÉS - ÉLÉMENTAIRES

Profil des répondants

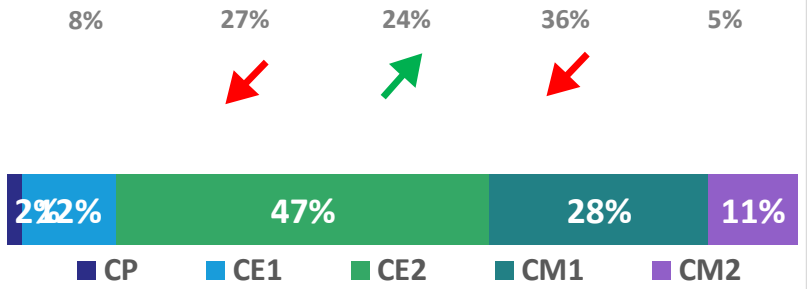
En général, quand tu viens à l'école, tu manges à la cantine tous les jours

Base répondants : 143

Rappel 2023-2024 : 89%

Tu es en classe de :

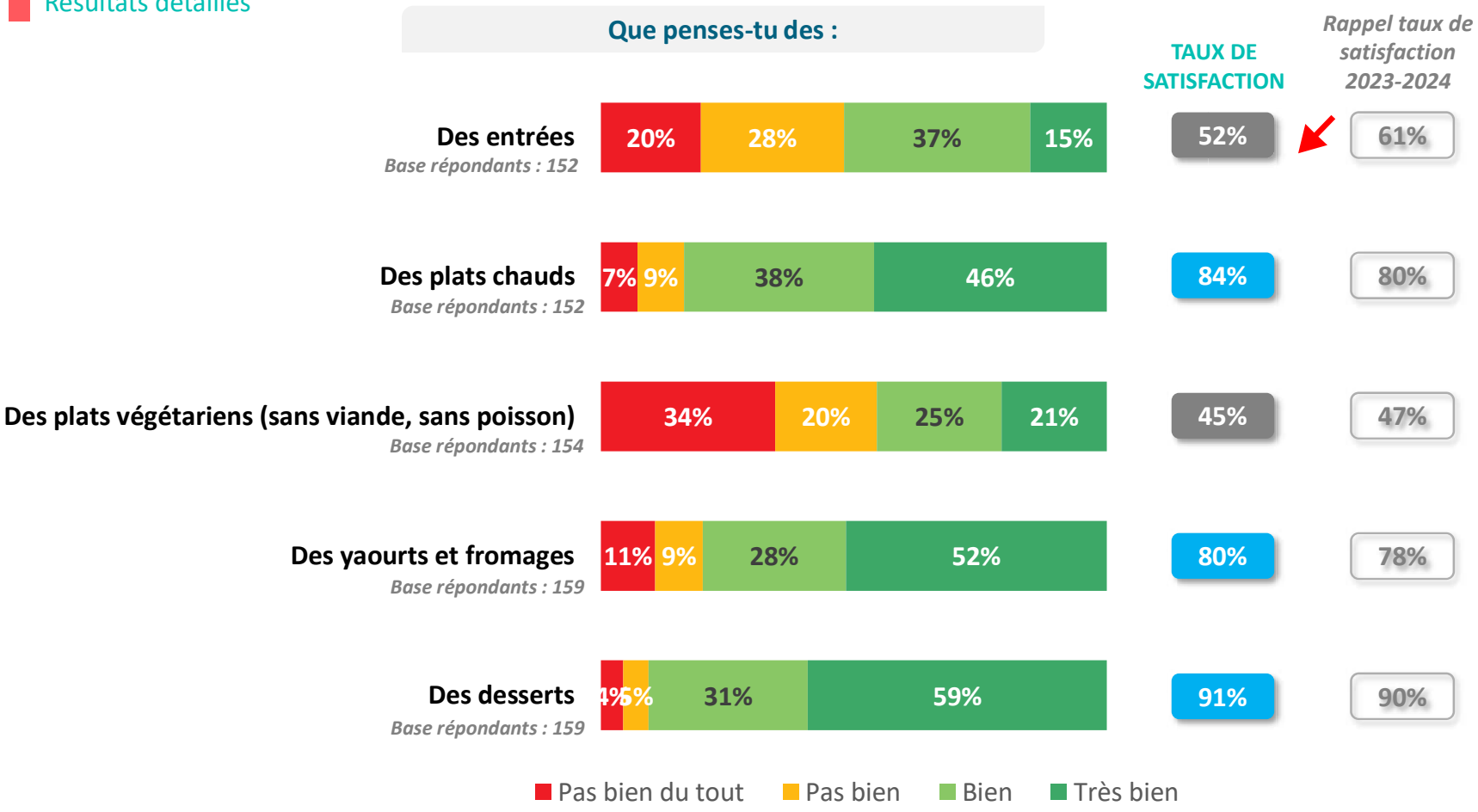
Base répondants : 159

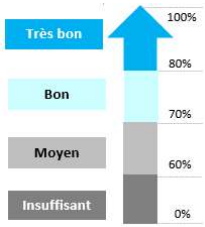


Rappel 2023-2024

RESULTATS DÉTAILLÉS - ÉLÉMENTAIRES

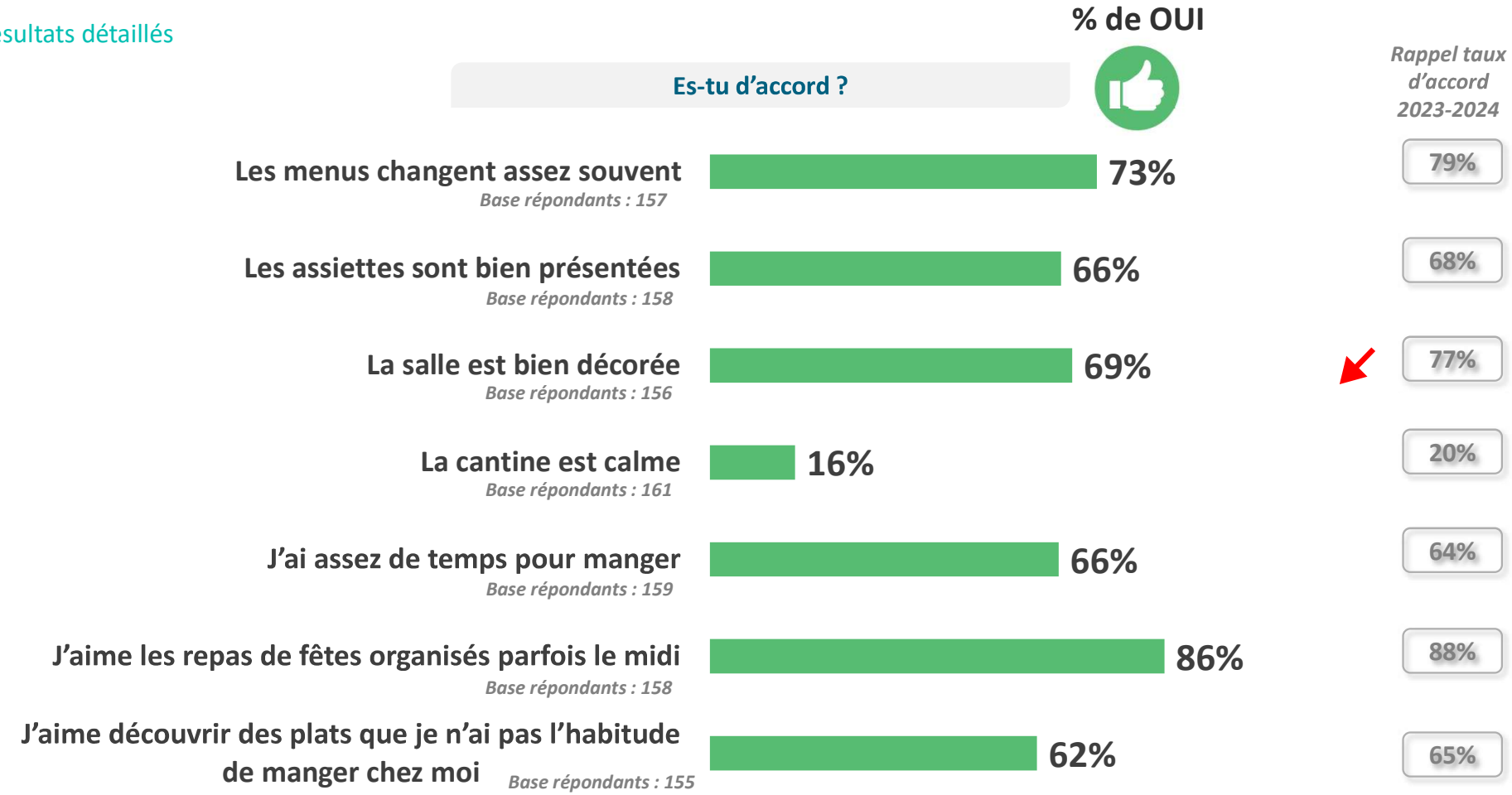
Résultats détaillés





RESULTATS DÉTAILLÉS - ÉLÉMENTAIRES

Résultats détaillés

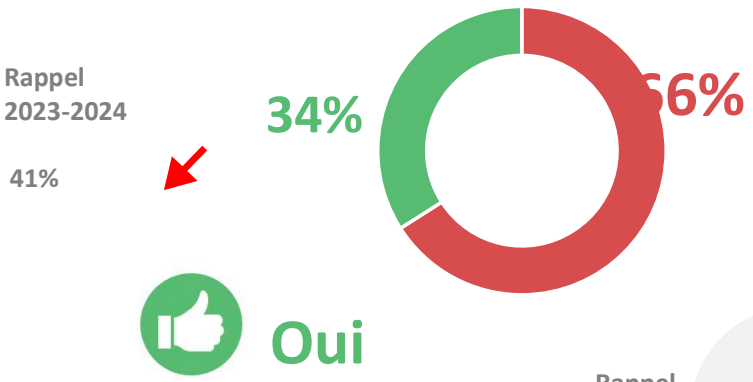


RESULTATS DÉTAILLÉS - ÉLÉMENTAIRES

Indicateur Gaspillage

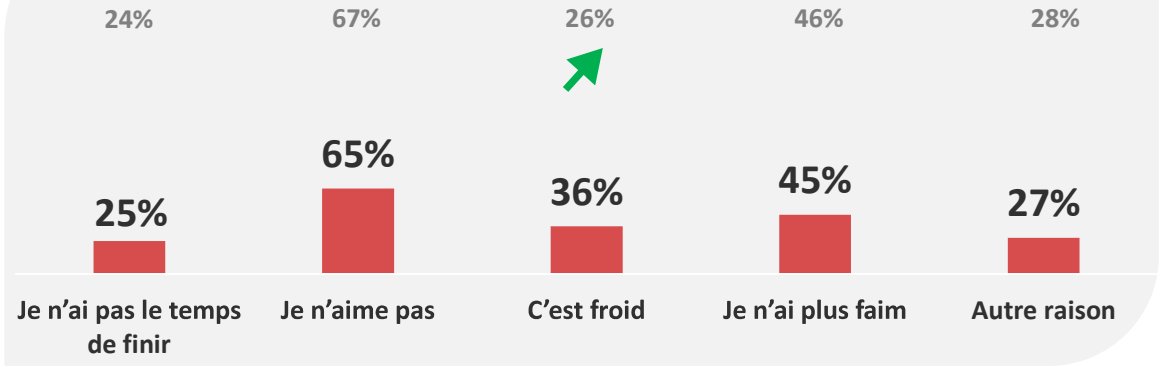
En général, est-ce que tu finis ton assiette ?

Base répondants : 138



Pourquoi ? *Plusieurs réponses possibles*

Base répondants : 91



RESULTATS DÉTAILLÉS - ÉLÉMENTAIRES

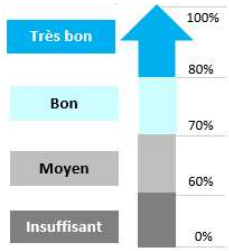
Résultats selon les écoles

LES TAUX DE SATISFACTION DE VOS ÉCOLES

	SO142601		CLAOUEY		LE PHARE			PRIMAIRE DE LEGE		
	2023-2024	*2024-2025*	*2023-2024*	*2024-2025*	*2023-2024*	*2024-2025*		*2023-2024*	*2024-2025*	
Base répondant	*267*	*166*	*58*	*49*	*56*	*11*		*153*	*106*	
Satisfaction globale	**78 %**	**78 %**	**71 %**	**73 %**	**69 %**	**80 %**	↗	**85 %**	**79 %**	
Des entrées	61 %	52 %	57 %	47 %	60 %	50 %	↙	63 %	55 %	↙
Des plats chauds	80 %	84 %	82 %	79 %	69 %	89 %	↗	83 %	85 %	
Des plats végétariens (sans viande, sans poisson)	47 %	45 %	41 %	50 %	43 %	70 %	↗ ☺	52 %	41 %	↙
Des yaourts et fromages	78 %	80 %	71 %	76 %	69 %	90 %	↗ ☺	83 %	81 %	
Des desserts	90 %	91 %	96 %	92 %	78 %	80 %	☹	92 %	91 %	

Légende :

↗	Le résultat obtenu sur le critère pour cet établissement est significativement **supérieur** à la précédente vague d'interrogation
↙	Le résultat obtenu sur le critère pour cet établissement est significativement **inférieur** à la précédente vague d'interrogation
☺	Le résultat obtenu sur le critère pour cet établissement est significativement **meilleur** que pour les autres établissements
☹	Le résultat obtenu sur le critère pour cet établissement est significativement **moins bon** que pour les autres établissements



"LA PASSION DANS TOUTES NOS RECETTES"

sOgeres