



Qualité de la prestation du service de demi-pension

Collège Simone Veil - Mesure 2024



01	Conduite de l'étude	3
02	Profil des répondants	4
03	Résultats de l'étude	6
	1. Satisfaction globale	7
	2. Critères de satisfaction (salle, animations, plats, personnel)	8
	3. Hiérarchisation des actions	13
	4. Habitudes alimentaires	14
04	Synthèse	15



Le 09 Janvier 2024

Les questionnaires sont distribués en début de repas et sont récupérés à la sortie du restaurant scolaire.



Collège Zéro Gaspil'

Menus à choix dirigés

Forfait 4 jours par semaine

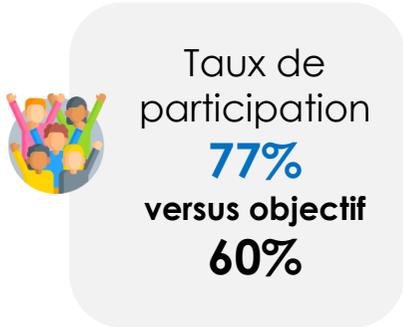
750 inscrits à la cantine



Nombre de passages le jour J	698
Questionnaires complétés	539
Questionnaires non exploitables	102
Non réponse	56



2 Critères DSP pour l'enquête



Profil des répondants



→ Q3. Genre

NSP : 3,2%

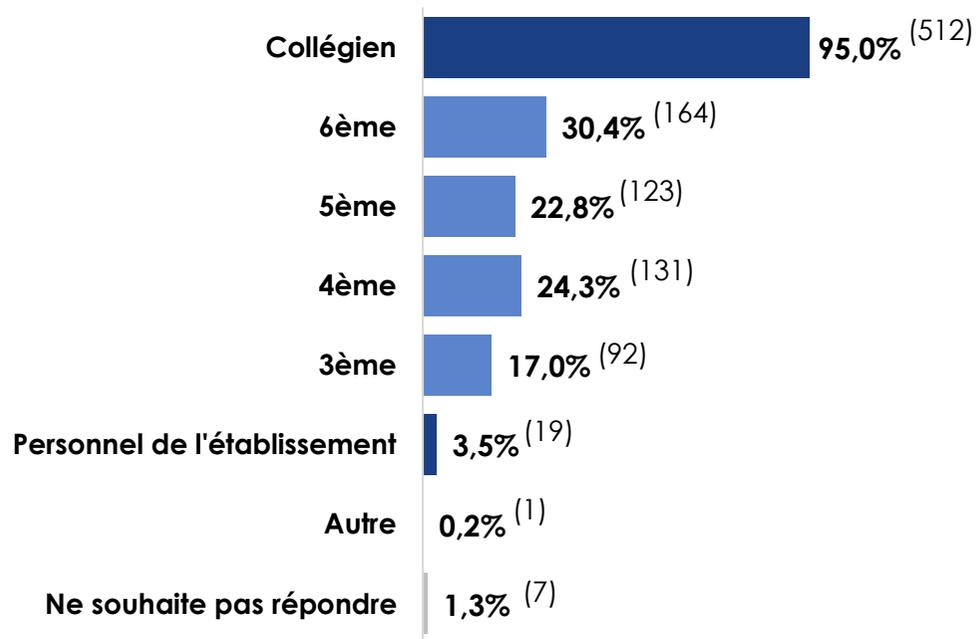


Fille / Femme :
53,6% (289)



Garçon / Homme :
43,2% (233)

→ Q1 et Q2. Statut



→ Q4. Fréquentation



1 fois par semaine 0,7% (4)



2 fois par semaine 0,9% (5)

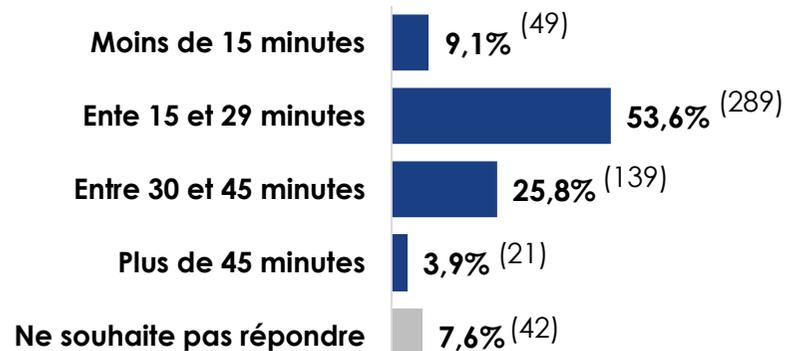


3 fois par semaine 2,6% (14)

4 fois par semaine **91,8%** (495)

Ne souhaite pas répondre 3,9% (21)

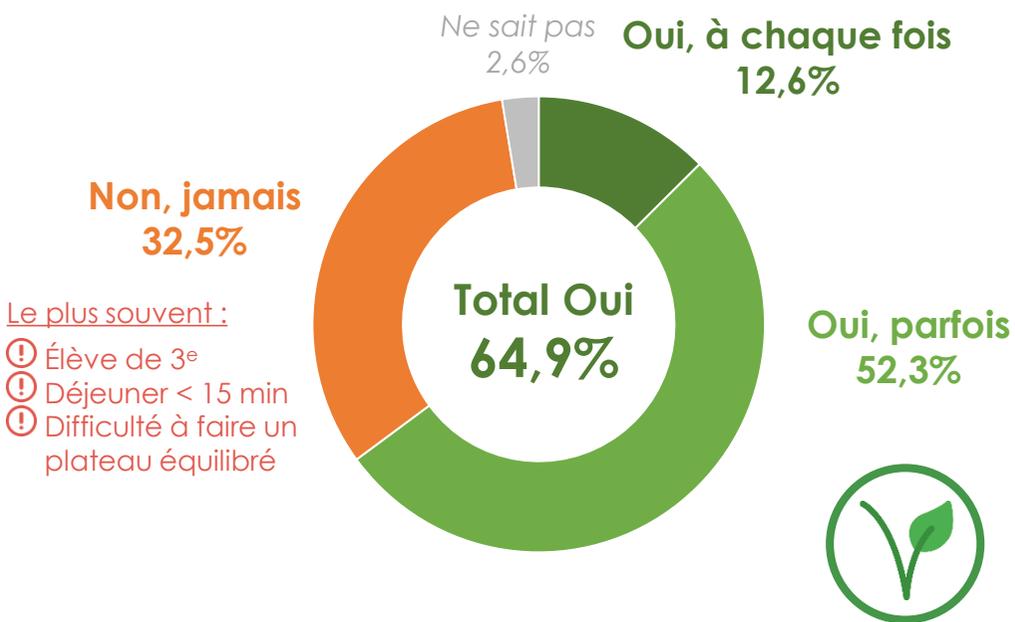
→ Q5. Durée du déjeuner





Choix d'un plat végétarien :

Une fois par semaine, au minimum, votre restaurant vous propose un plat végétarien. Le choisissez-vous ...



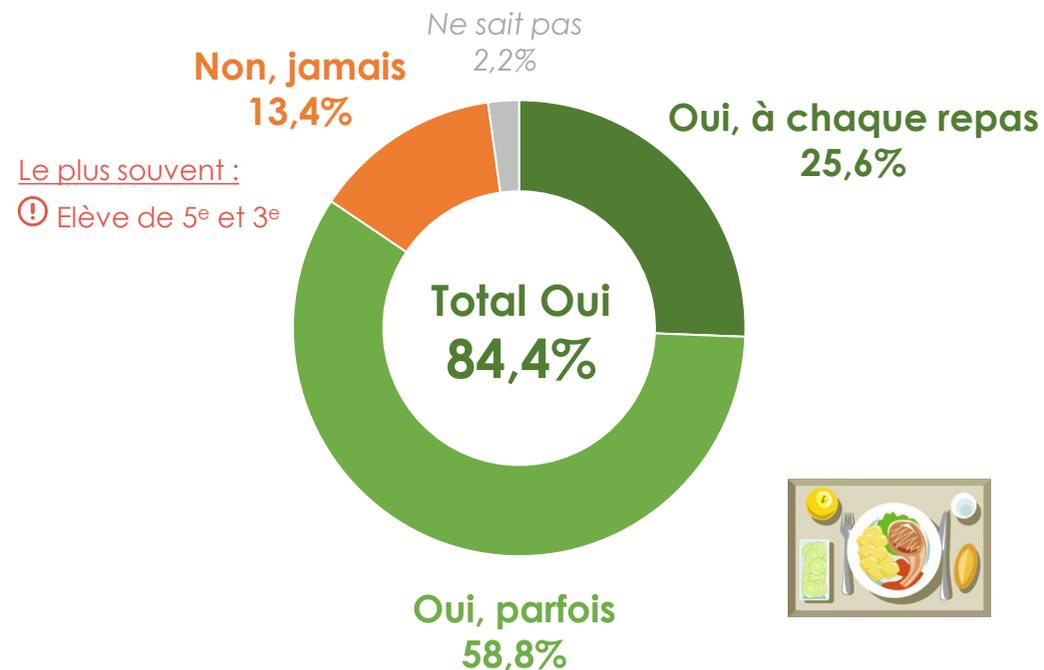
Le plus souvent :

- ⚠ Elève de 3^e
- ⚠ Déjeuner < 15 min
- ⚠ Difficulté à faire un plateau équilibré

Près d'1 convive sur 3 ne choisit jamais le plat végétarien.

Facilité à équilibrer son plateau :

Arrivez-vous facilement à faire un plateau équilibré, avec entrée, plat chaud, légume ou accompagnement, fromage et dessert ?



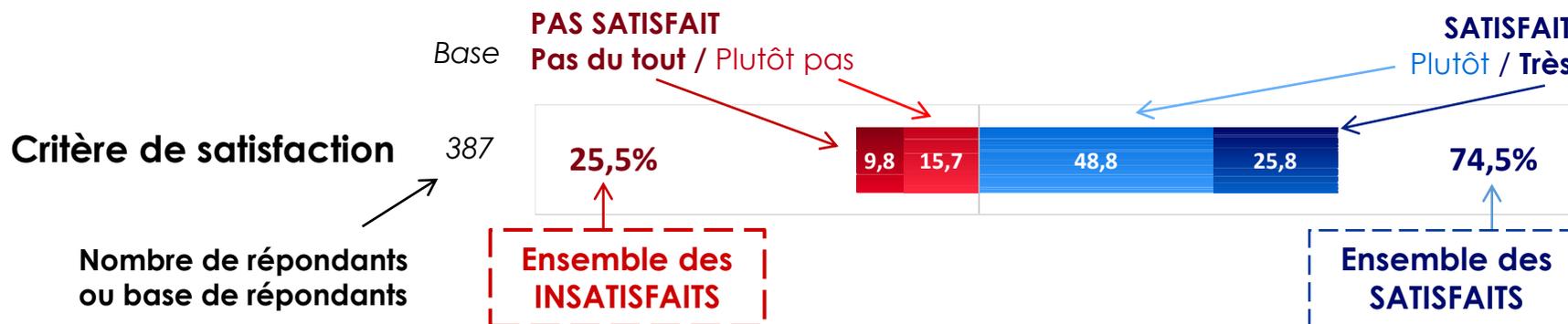
Le plus souvent :

- ⚠ Elève de 5^e et 3^e

Des plateaux en grande majorité équilibrés mais encore trop peu de façon journalière.



- Les taux de satisfaction sont calculés sur **la base des répondants** et ne prennent donc pas en compte les **convives n'ayant pas souhaité ou pu s'exprimer**.
- Les taux de satisfaction sont **représentés graphiquement selon le modèle suivant** :



Tris croisés

- 👍 Résultat supérieur d'au moins 5 points à la moyenne
- 👎 Résultat inférieur d'au moins 5 points à la moyenne

DS : Différence significative

* : Base faible, résultats à prendre avec précaution

Par souci de lisibilité, **les taux inférieurs à 5%** ne sont pas affichés.



Résultats de l'étude

Satisfaction globale



PAS SATISFAIT
Pas du tout / Plutôt pas

SATISFAIT
Plutôt / Très

Satisfaction globale



Base

528

19,7%

18,6

65,3

15,0

80,3%

Une évaluation globale d'un bon niveau, notamment chez les 6èmes et le Personnel de l'établissement, mais en retrait chez les élèves de 5ème et surtout de 3ème, qui sont les plus critiques.



Statut / Classe					
Collégien	6ème	5ème	4ème	3ème	Personnel de l'établissement
(502)	(162)	(118)	(131)	(89)	(18)
79,3%	93,8%	74,6%	79,4%	58,4%	100%

Genre	
Fille / Femme	Garçon / Homme
(284)	(227)
76,8%	84,1%

Fréquentation	
1 à 3 fois par semaine	4 fois par semaine
(22*)	(486)
90,9%	79,6%

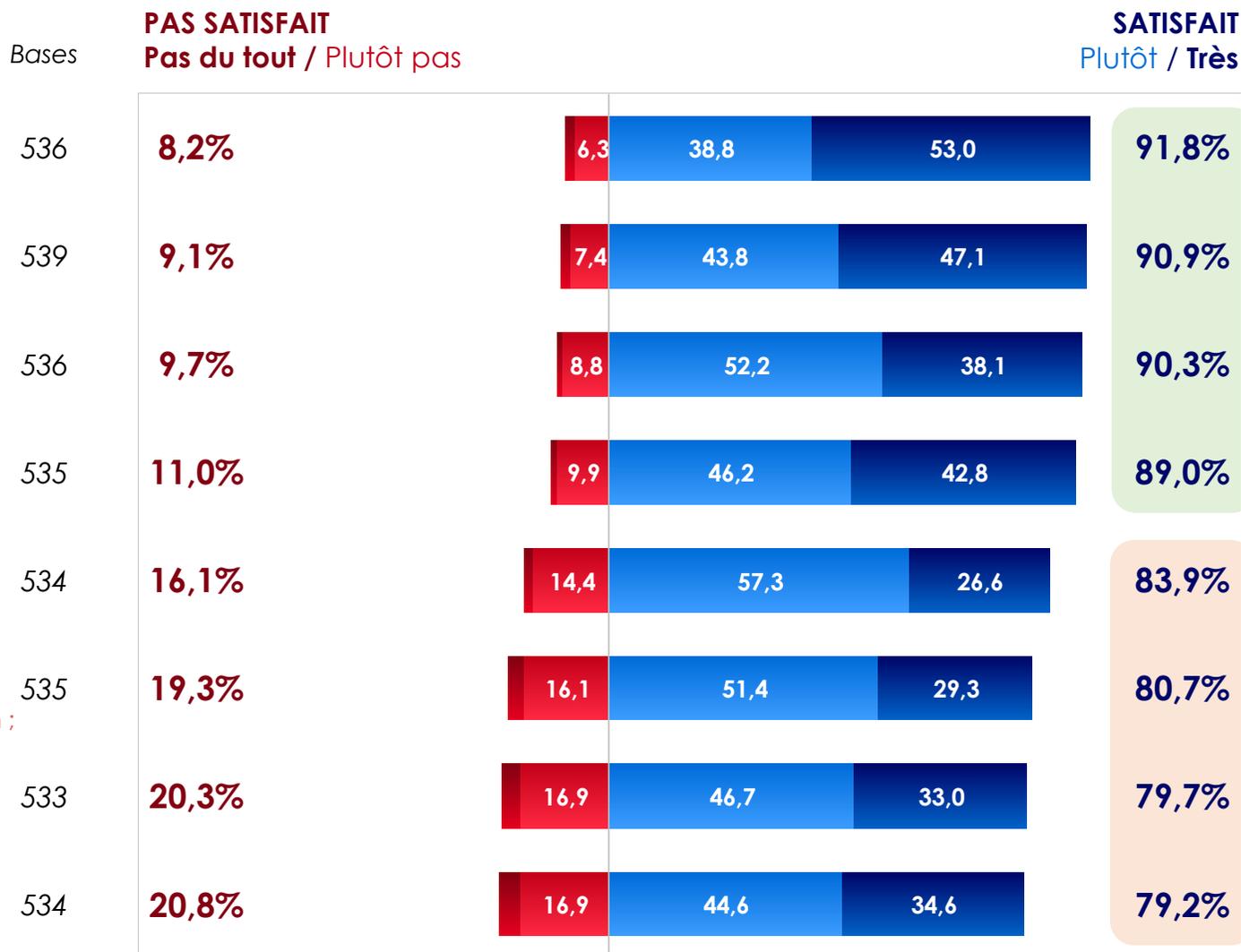
Durée du déjeuner			
Moins de 15 minutes	Entre 15 et 29 minutes	Entre 30 et 45 minutes	Plus de 45 minutes
(49)	(282)	(138)	(21*)
77,6%	79,1%	86,2%	76,2%

Des convives davantage satisfaits lorsqu'ils ont l'habitude de choisir systématiquement le plat végétarien et lorsqu'ils arrivent facilement à équilibrer leur plateau quotidiennement.

Plat végétarien				Plateau équilibré			
Total Oui	Oui, à chaque fois	Oui, parfois	Non, jamais	Total Oui	Oui, à chaque repas	Oui, parfois	Non, jamais
(342)	(67)	(275)	(172)	(449)	(136)	(313)	(67)
85,1%	89,6%	84,0%	70,3%	84,9%	93,4%	81,2%	50,7%



* : Base faible, résultats à prendre avec précaution



Les élèves de 3^{ème} sont plus critiques sur un ensemble de composantes.

Des attentes plus fortes sur la propreté et l'information.

Les animations



Moyenne des satisfaits : **89,7%**



Repas à thème

⚠ Elève de 3^e ; Déjeuner < 15 min

Animations avec décoration

⚠ Elève de 3^e ; Déjeuner < 15 min

Bases	PAS SATISFAIT Pas du tout / Plutôt pas			SATISFAIT Plutôt / Très	
527	9,7%	8,0	37,6	52,8	90,3%
529	11,0%	8,1	41,4	47,6	89,0%

Très bonne évaluation globale des animations.

Vigilance aux élèves de 3^{ème} et ceux déjeunant le plus rapidement.

Les plats

Moyenne des satisfaits : **78,8%**



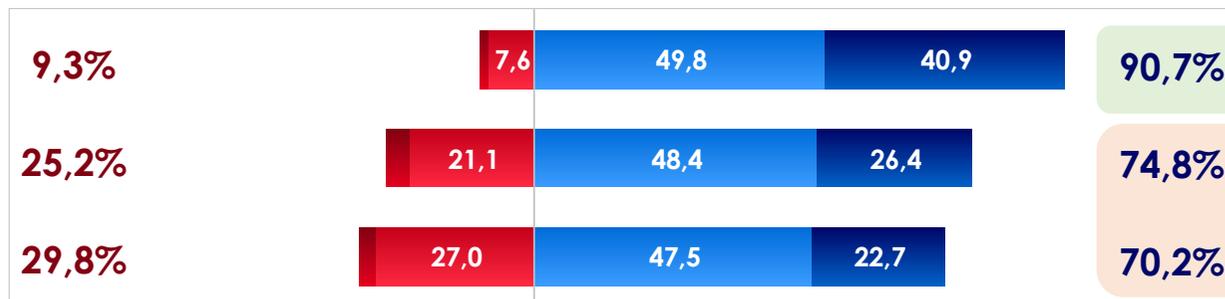
Les entrées

Bases

PAS SATISFAIT

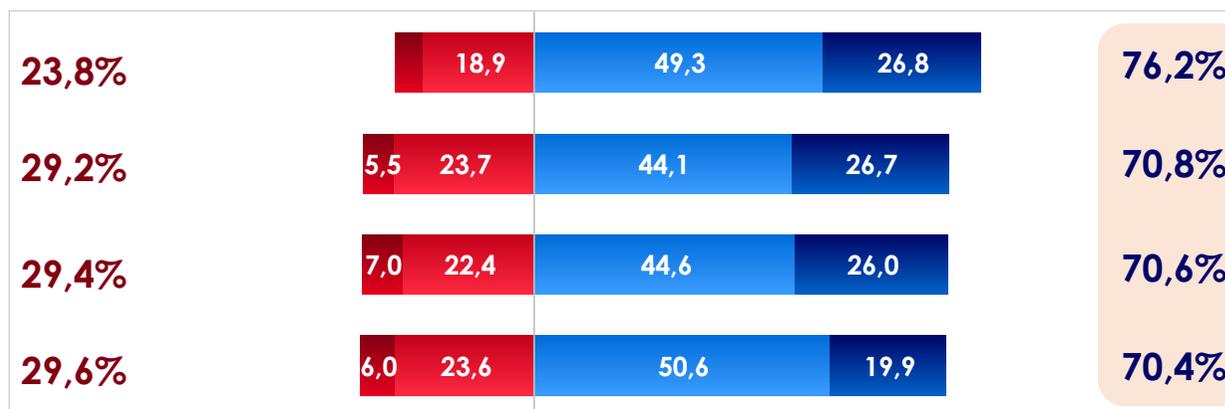
Pas du tout / Plutôt pas

SATISFAIT
Plutôt / Très



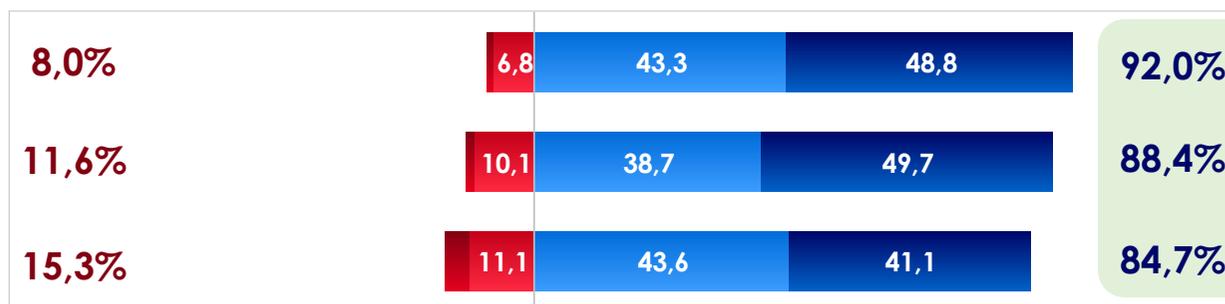
Les plats et accompagnements

Priorité sur les entrées et les plats.



Les fromages et desserts

Les convives mangeant en moins de 15 min jugent plus sévèrement la variété des plats.



⚠ Cœurs de cible



Le personnel dédié à la restauration



Moyenne des satisfaits : **88,7%**



PAS SATISFAIT
Pas du tout / Plutôt pas

SATISFAIT
Peu / Très

Amabilité

⚠ Elève de 5^e & 3^e

Bases

533

6,9%

5,6

35,8

57,2

93,1%

Réponses aux questions

⚠ Elève de 3^e

520

12,3%

10,0

36,9

50,8

87,7%

Ecoute et disponibilité

⚠ Elève de 5^e

534

14,8%

12,5

39,9

45,3

85,2%

Le personnel de Mille et Un Repas est un réel point fort de l'évaluation.





Priorités d'actions



Hiérarchisation des actions en fonction de leur contribution à la satisfaction globale



Un débriefing entre le chef et son équipe avec le Directeur de Région et coordinateur sera planifié pour prendre en compte le plan d'action.

Importance +

Améliorer en priorité

- Quantité dans l'assiette pour les plats chauds et accompagnements
- Saveur et goût des viandes / poissons
- Saveur et goût des entrées
- Variété des viandes / poissons

Confirmation des priorités sur les plats

Soutenir l'effort

- Ambiance et décoration du restaurant
- Saveur et goût des desserts
- Variété des fromages

Surveiller

- Variété des entrées
- Saveur et goût des légumes / accompagnements
- Information sur le gaspillage et les déchets alimentaires
- Informations sur les plats
- Propreté de la vaisselle et des plateaux
- Propreté de la salle

Conserver

- Présentation en îlot des entrées
 - Facilité à trouver une place
 - Repas à thème
 - Amabilité
 - Organisation du tri des déchets
 - Animations avec décoration
 - Variété des desserts
 - Réponses aux questions
 - Ecoute et disponibilité
 - Temps d'accès aux îlots d'entrées et de desserts

Importance -

Satisfaction -

Satisfaction +

