



Qualité de la prestation du service de demi-pension

Collège Simone Veil - Mesure 2026

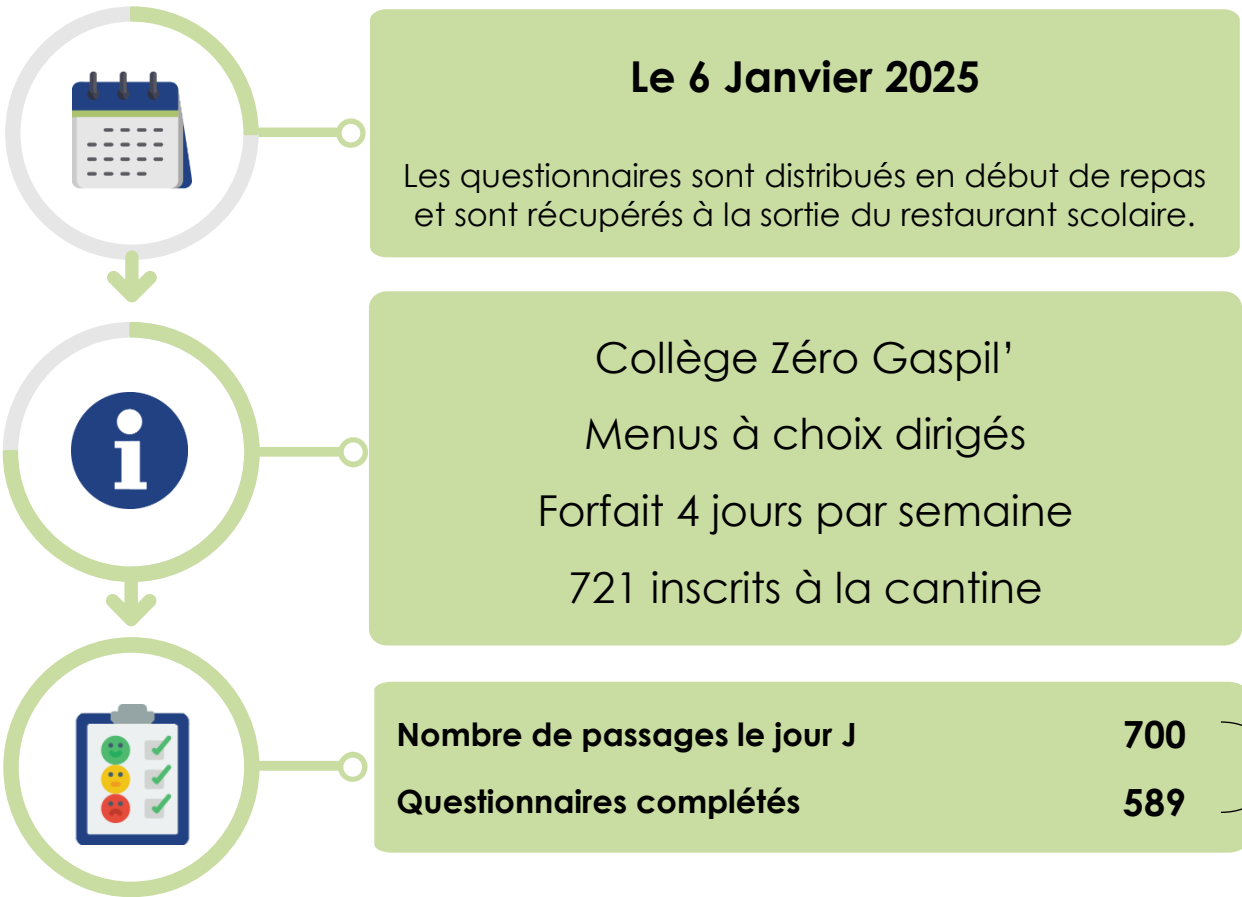


SOMMAIRE



01	Conduite de l'étude	3
02	Profil des répondants	4
03	Habitudes alimentaires	5
04	Résultats de l'étude	7
	1. Satisfaction globale	8
	2. La salle	9
	3. Les animations	11
	4. Les plats	12
	5. Le personnel dédié à la restauration	14
05	Priorités d'actions	16

CONDUITE DE L'ÉTUDE



589
convives
ont répondu



2 Critères DSP pour l'enquête

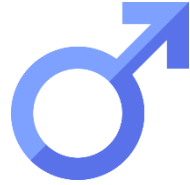
Taux de participation
84%
versus objectif
60%
Pour rappel 2025 :
79%

Taux de satisfaction global
87%
versus objectif
85%
Pour rappel 2025 :
92%

PROFIL DES RÉPONDANTS

→ Q3. Genre

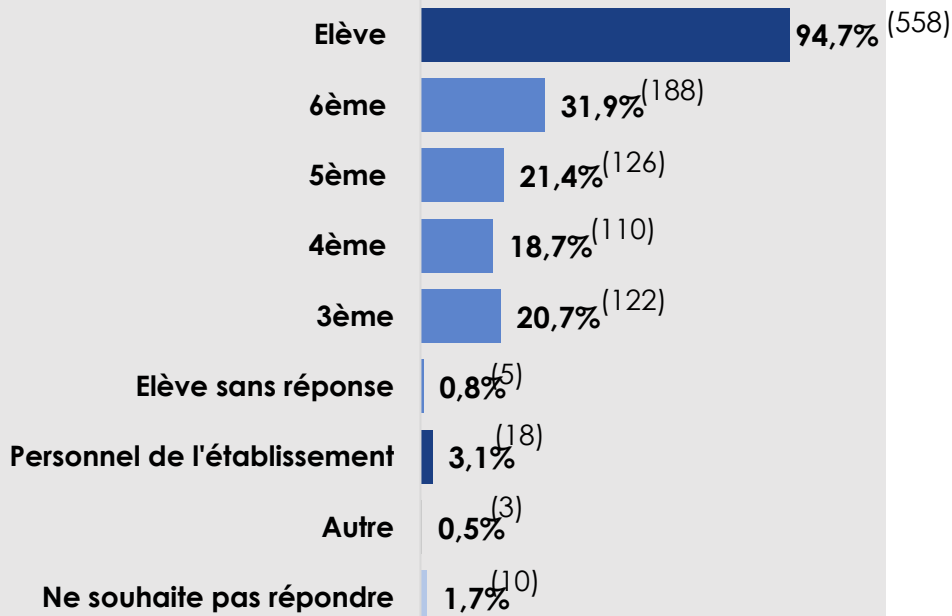
NSP : 13,1%



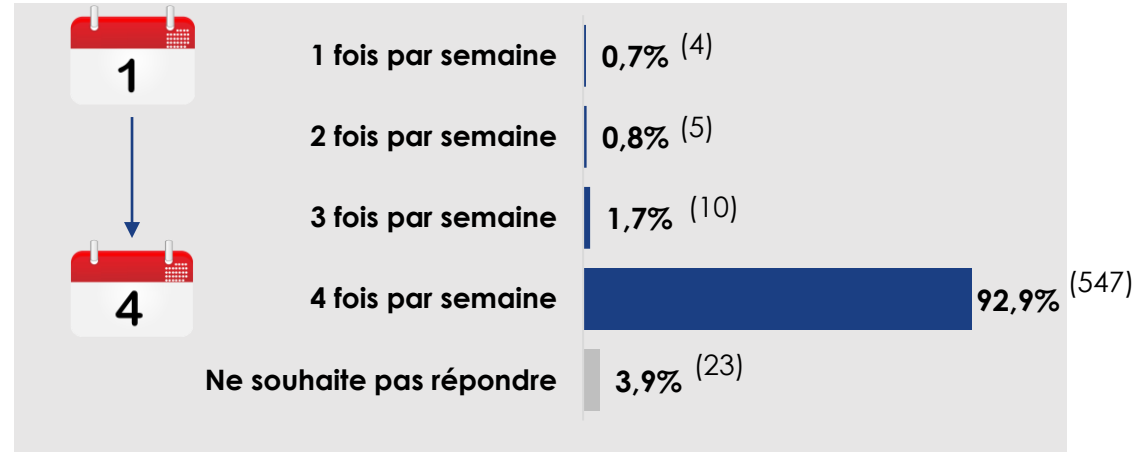
Fille / Femme :
51,4% (303)

Garçon / Homme :
35,5% (209)

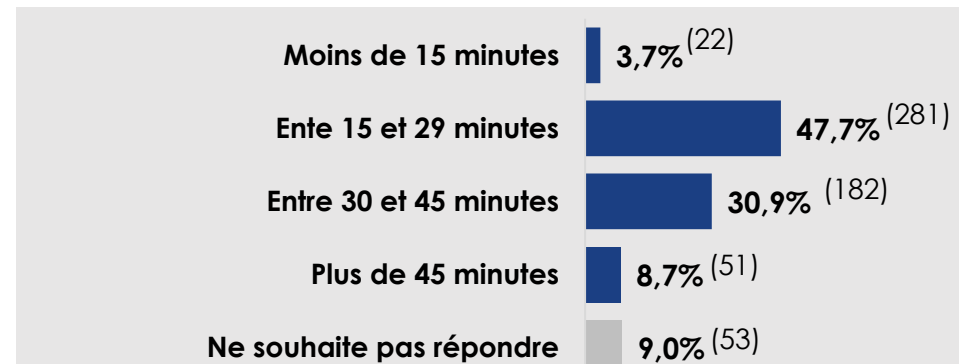
→ Q1 et Q2. Statut



→ Q4. Fréquentation



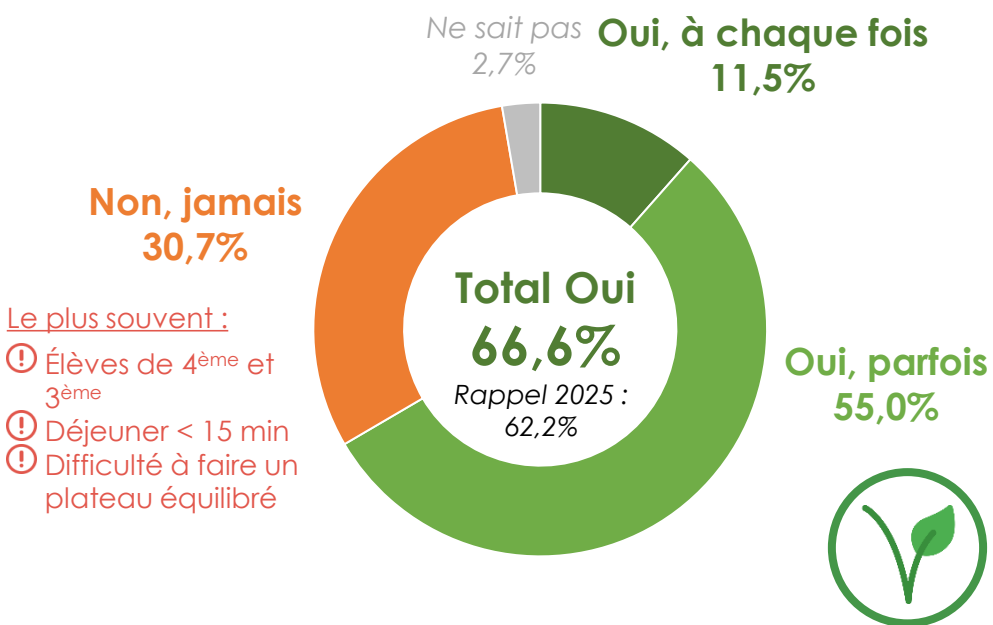
→ Q5. Durée du déjeuner



HABITUDES ALIMENTAIRES

Choix d'un plat végétarien :

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



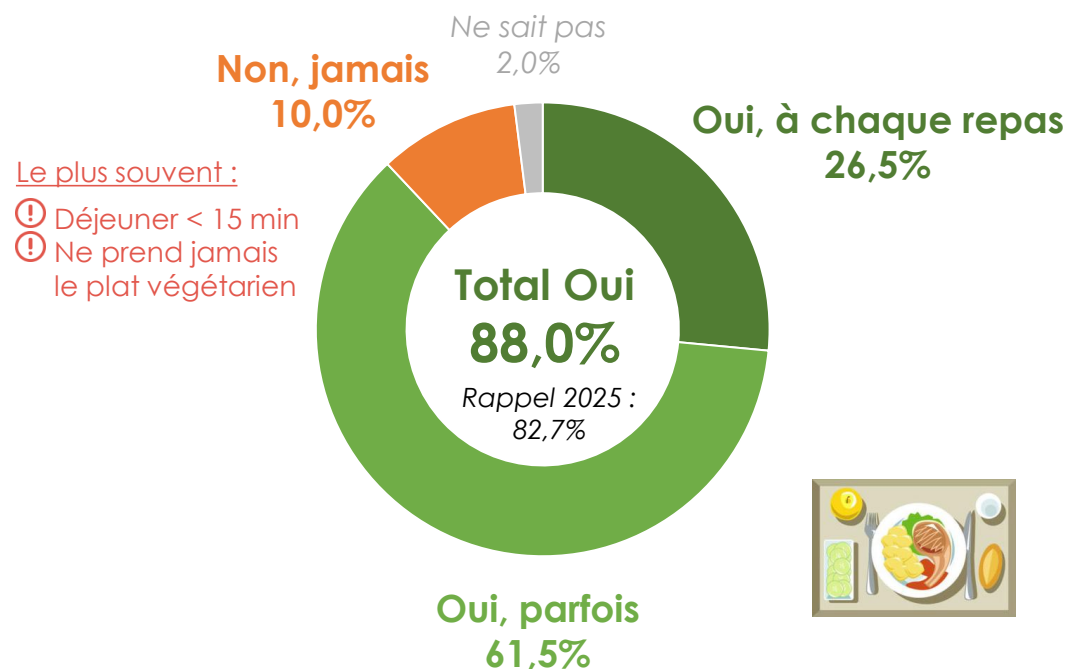
Le plus souvent :

- ⚠ Élèves de 4^{ème} et 3^{ème}
- ⚠ 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 :

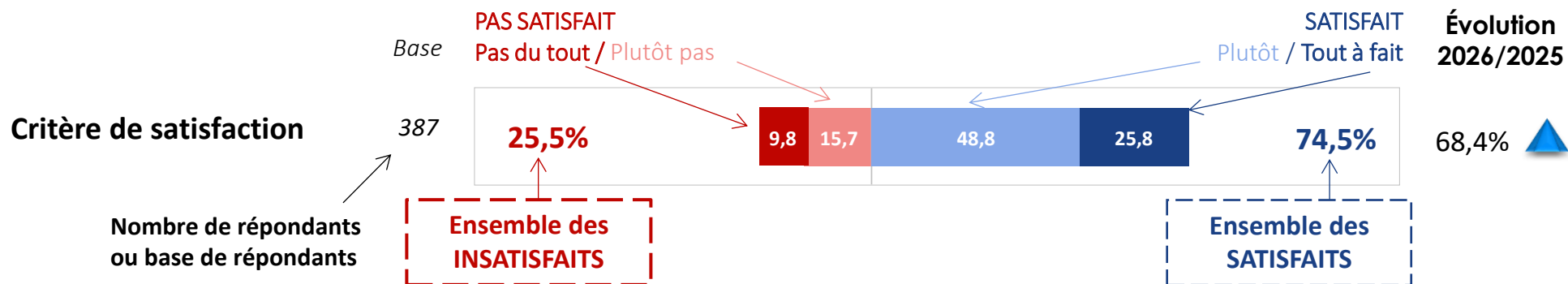
- ⚠ Déjeuner < 15 min
- ⚠ Ne prend jamais le plat végétarien

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

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

 **Données fictives**

- 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** :



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

Évolutions 2025 - 2026

- ▲ Le score observé en 2026 est **très significativement supérieur** à 2025 (indice de confiance à 95%)
- ▲ Le score observé en 2026 est **significativement supérieur** à 2025 (indice de confiance à 90%)
- ▬ Il n'y a pas de différence significative entre le score observé en 2026 et celui de 2025
- ▼ Le score observé en 2026 est **significativement inférieur** à 2025 (indice de confiance à 90%)
- ▼ Le score observé en 2026 est **très significativement inférieur** à 2025 (indice de confiance à 95%)

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

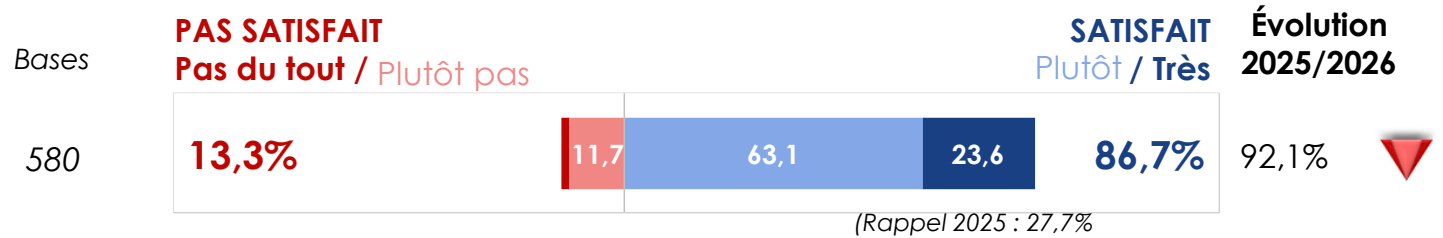




Résultats de l'étude

ÉVALUATION GLOBALE

Satisfaction globale



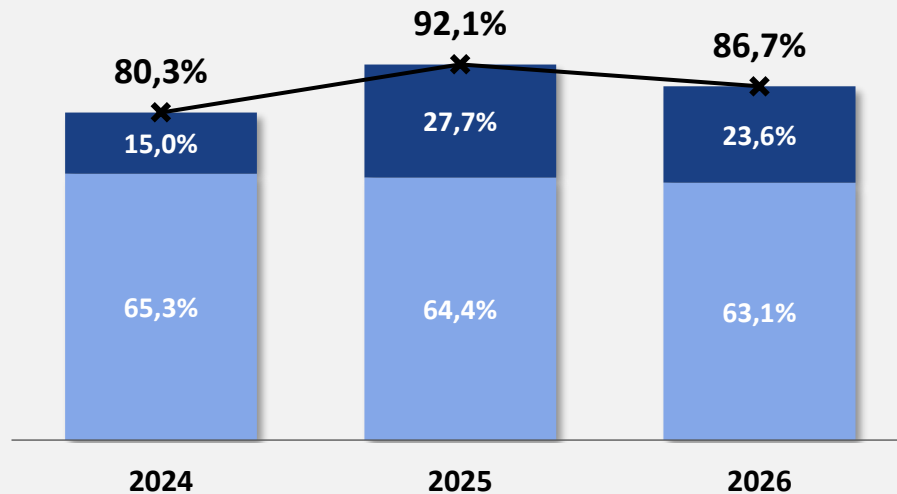
Les moins satisfaits :

- Elèves de 3^{ème}
- Durée de déjeuner < 15 minutes et > 45 minutes
- Ne prennent jamais le plat végétarien
- N'arrivent jamais à équilibrer leur plateau

Les plus satisfaits :

- + Elèves de 6^{ème}
- + Convives masculins

Evolution de la satisfaction globale depuis 2024



Une évaluation toujours d'un excellent niveau, supérieure aux standards

(pour mémoire, 80% de satisfaits, dont 1/3 de « très satisfaits »),

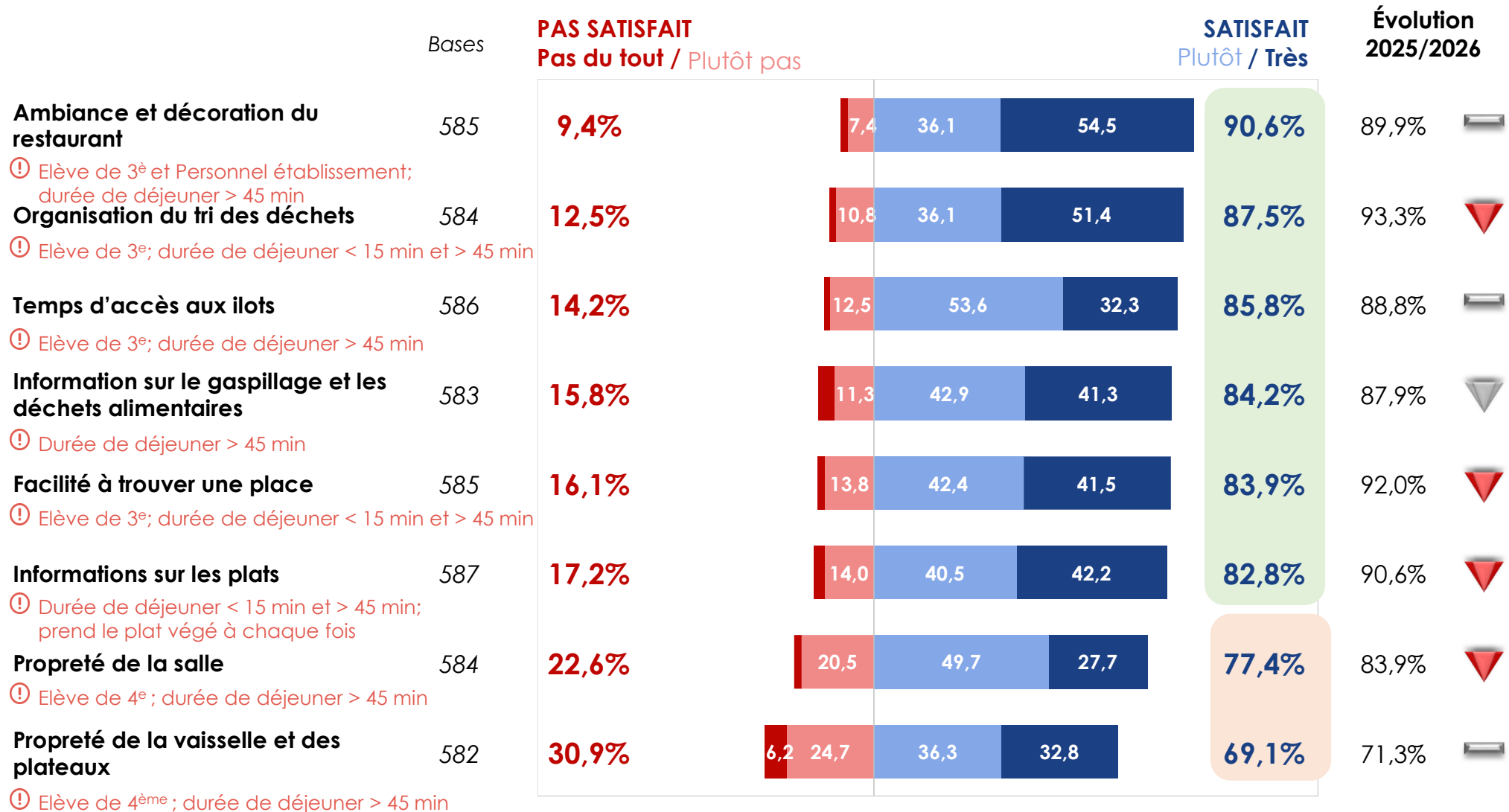
même si en baisse significative à 1 an.

Ce niveau de satisfaction globale montre que les attentes des convives sont atteintes, pour la grande majorité des profils.

ÉVALUATION de la SALLE

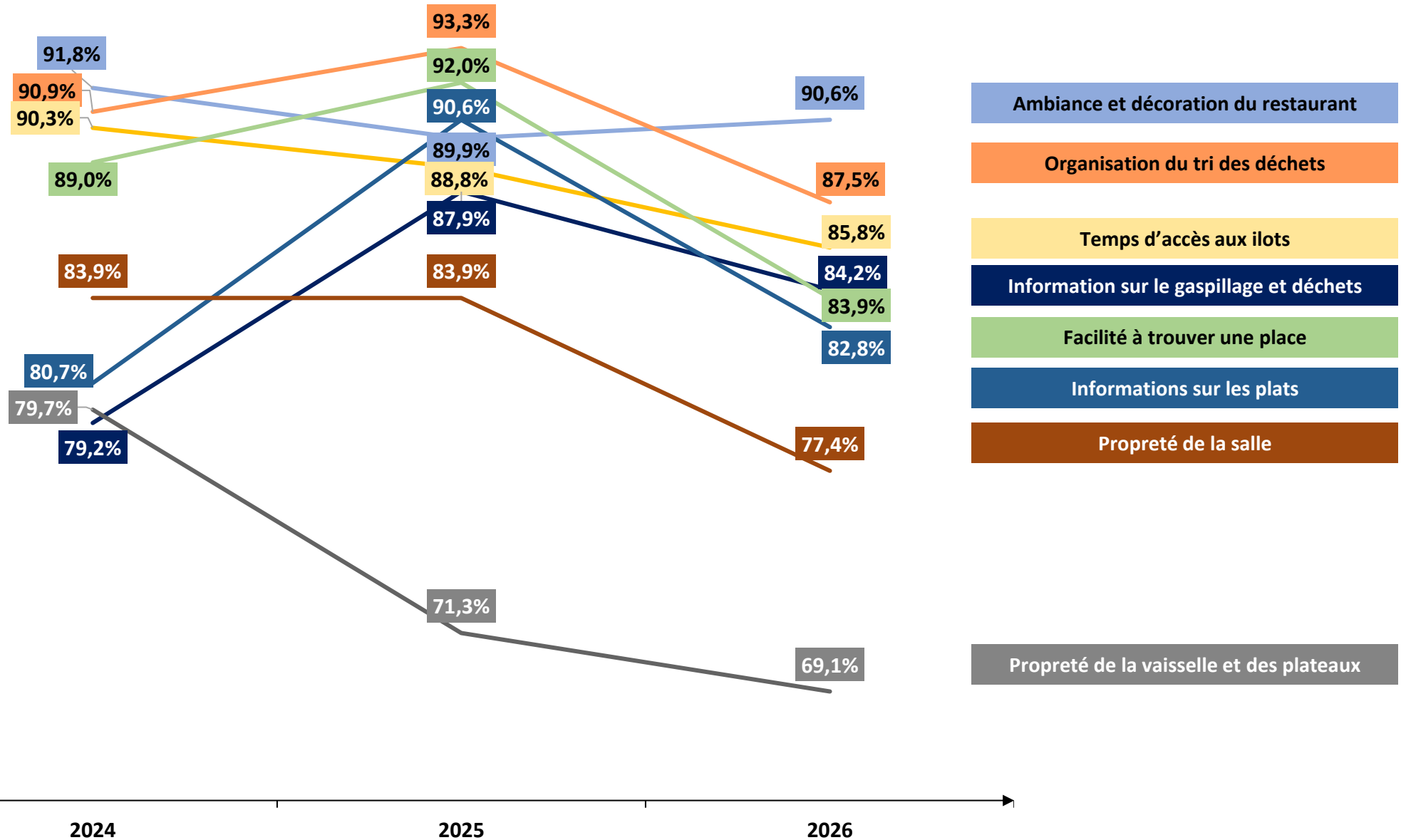
Moyenne des satisfaits : **82,7%**

La salle



Les indicateurs sur la salle restent d'un excellent (>85%) à bon niveau (80%), sauf pour la propreté (salle et vaisselle et des plateaux), déjà en retrait en 2024 et 2025, et qui diminue fortement.

ÉVOLUTION de l'évaluation de la SALLE



ÉVALUATION des ANIMATIONS et THEMES

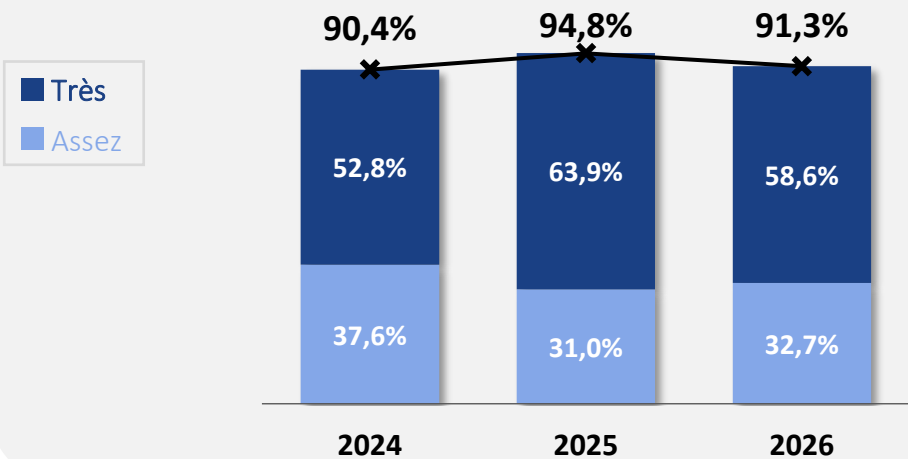
Moyenne des satisfaits : **89,2%**

Les animations et repas à thème

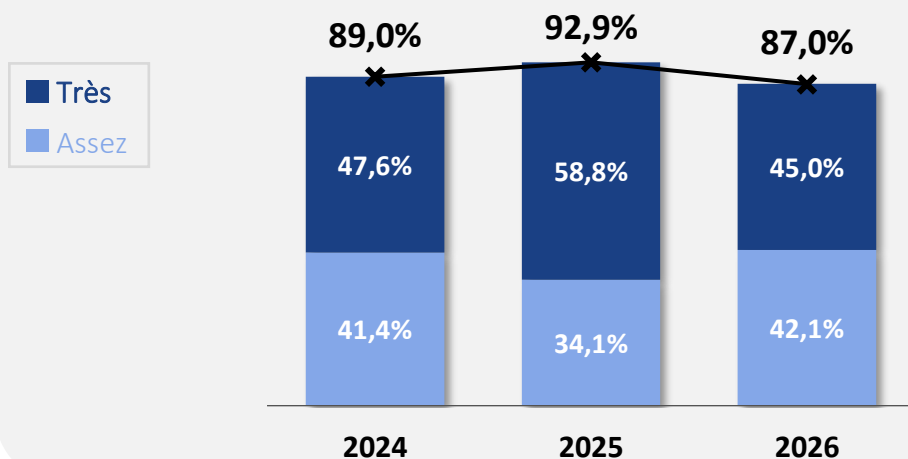
	Bases	PAS SATISFAIT Pas du tout / Plutôt pas	SATISFAIT Plutôt / Très	Évolution 2025/2026
Repas à thème <small>⚠ Elève de 3è; Déjeuner > 45 min</small>	587	8,7% 	91,3% 	94,8%
Animations avec décoration <small>⚠ Elève de 3è; Déjeuner > 45 min</small>	585	13,0% 	87,0% 	92,9%

Les convives qui n'arrivent jamais à équilibrer leur plateau sont davantage critiques que les autres sur les animations et repas à thème.

Evolution des repas à thème depuis 2024



Evolution des animations depuis 2024



ÉVALUATION DES PLATS

Moyenne des satisfaits : **77,7%**



Les entrées

Bases

PAS SATISFAIT
Pas du tout / Plutôt pas

SATISFAIT
Plutôt / Très

Évolution
2025/2026

Présentation des entrées	583	12,7%	10,8	44,9	42,4	87,3%	91,0%	▼	
⚠ Elève de 3 ^e ; durée de déjeuner < 15 et > 45 min									
Saveur et goût des entrées	578	28,0%	6,4	21,6	45,2	26,8	72,0%	78,4%	▼
⚠ Elève de 4 ^e 3 ^e ; durée de déjeuner > 45 min									
Variété des entrées	584	29,3%	7,2	22,1	41,6	29,1	70,7%	82,9%	▼
⚠ Elève de 4 ^e 3 ^e ; durée de déjeuner > 45 min									

Les plats et accompagnements

Toutes les composantes des plats sont en baisse.

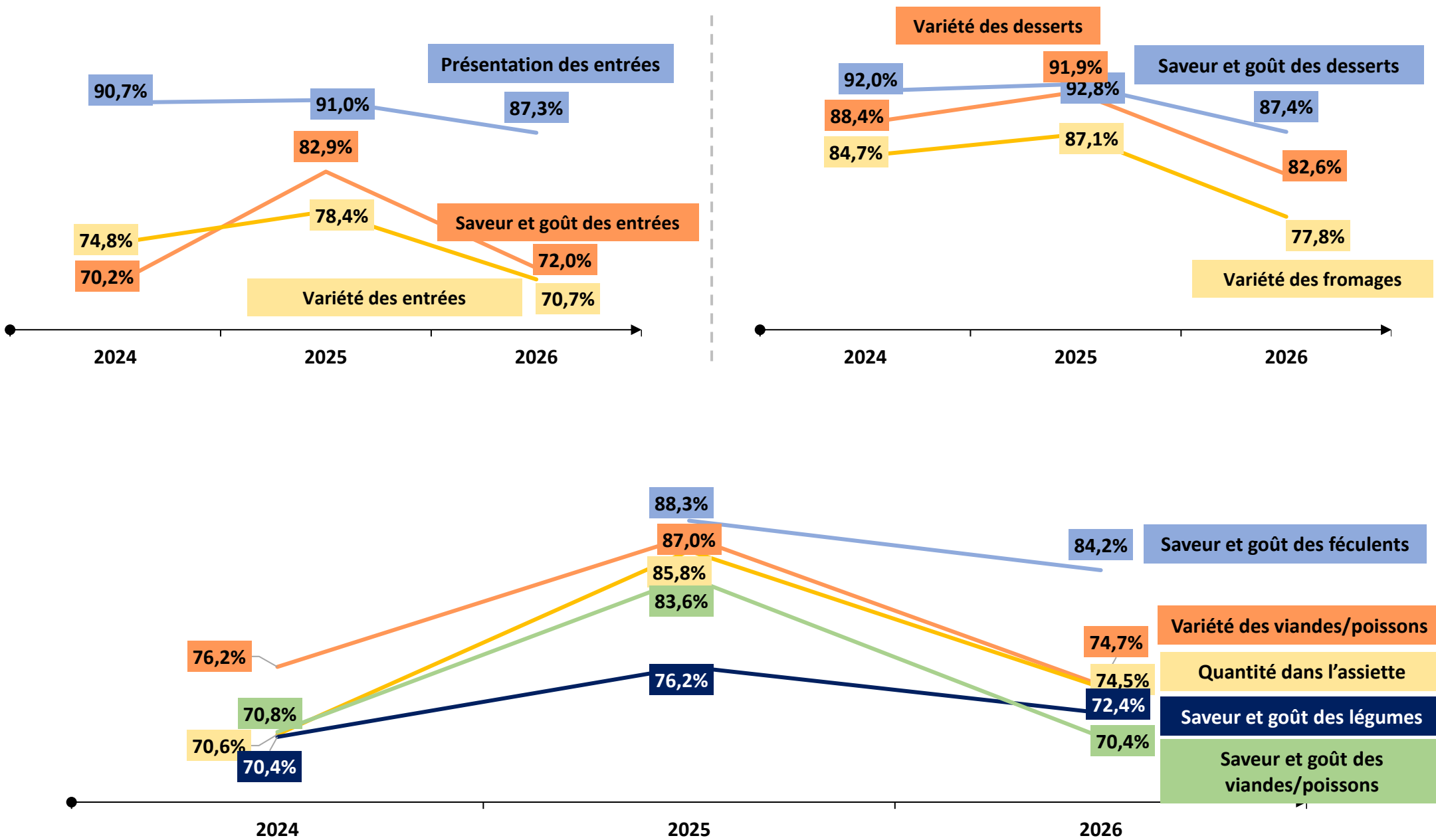
Saveur et goût des féculents	575	15,8%	11,3	45,9	38,3	84,2%	88,3%	▼	
⚠ Elève de 3 ^e ; durée de déjeuner < 15 et > 45 min									
Variété des viandes / poissons	580	25,3%	20,5	44,3	30,3	74,7%	87,0%	▼	
⚠ Elève de 3 ^e ; durée de déjeuner > 45 min									
Quantité dans l'assiette pour les plats chauds et accompagnements	581	25,5%	7,7	17,7	42,3	32,2	74,5%	85,8%	▼
⚠ Elève de 4 ^e 3 ^e ; durée de déjeuner > 45 min									
Saveur et goût des légumes	583	27,6%	6,2	21,4	46,5	25,9	72,4%	76,2%	▬
⚠ Elève de 4 ^e 3 ^e ; durée de déjeuner > 45 min									
Saveur et goût des viandes / poissons	584	29,6%	7,5	22,1	43,3	27,1	70,4%	83,6%	▼
⚠ Elève de 3 ^e ; durée de déjeuner < 15 et > 45 min									

Les fromages et desserts

A part la présentation des entrées et les desserts, les plats n'arrivent pas aux standards d'évaluation.

Saveur et goût des desserts	578	12,6%	9,3	37,7	49,7	87,4%	92,8%	▼	
⚠ Elève de 3 ^e ; durée de déjeuner > 45 min									
Variété des desserts	581	17,4%	12,6	34,4	48,2	82,6%	91,9%	▼	
⚠ Elève de 3 ^e ; durée de déjeuner < 15 et > 45 min									
Variété des fromages	573	22,2%	6,6	15,5	39,1	38,7	77,8%	87,1%	▼
⚠ Durée de déjeuner > 45 min									

ÉVOLUTION de l'évaluation des PLATS

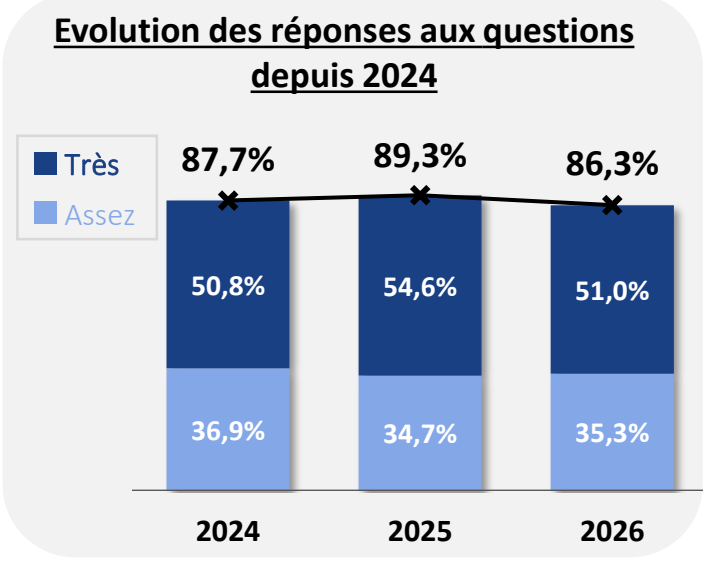
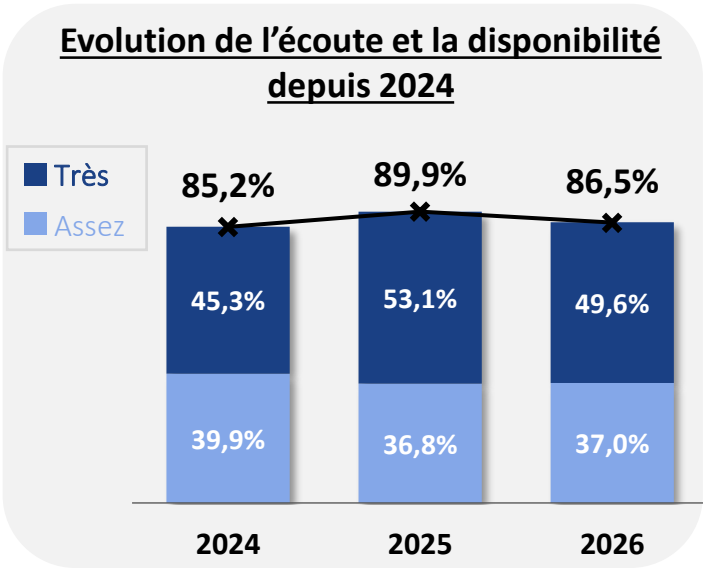
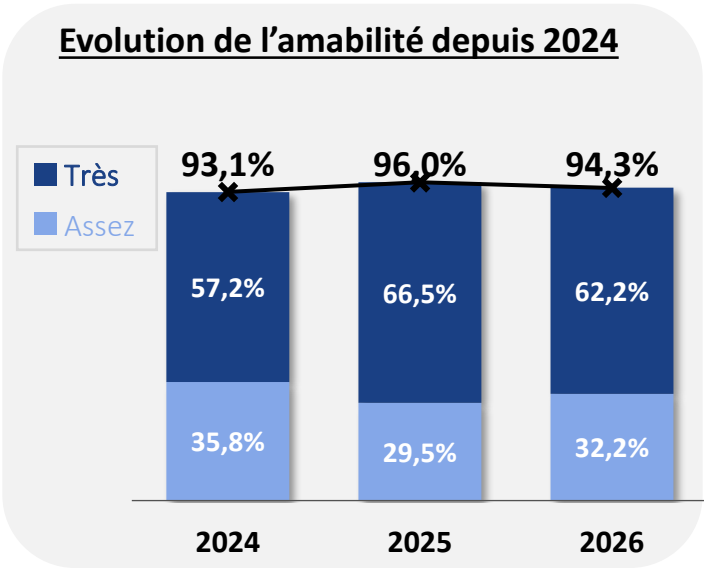


ÉVALUATION DU PERSONNEL

Moyenne des satisfaits : **89,0%**

	Bases	PAS SATISFAIT Pas du tout / Plutôt pas	SATISFAIT Plutôt / Très	Évolution 2025/2026
Amabilité	584	5,7%	32,2% (Assez) + 62,2% (Très) = 94,3%	96,0%
Ecoute et disponibilité	579	13,5%	10,9% (Assez) + 37,0% (Très) + 49,6% (Très) = 86,5%	89,9%
⚠ Durée de déjeuner < 15 min				
Réponses aux questions	578	13,7%	10,7% (Assez) + 35,3% (Très) + 51,0% (Très) = 86,3%	89,3%

Le personnel de Mille et Un Repas reste un réel point fort de l'évaluation, même si stable ou en tendance baissière par rapport à 2025.





Priorités d'actions

— PRIORITÉS D'ACTIONS

Importance +

Hierarchisation des actions en fonction de leur contribution à la satisfaction globale – les items soulignés ont le même positionnement qu'en 2025 dans la matrice.

Améliorer en priorité

- Saveur et goût des féculents
- Informations sur les plats
- Propreté de la salle
- Quantité dans l'assiette pour les plats chauds et accompagnements
- Variété des viandes / poissons
- Information sur le gaspillage et les déchets alimentaires
- Saveur et goût des légumes
- Temps d'accès aux ilots
- Saveur et goût des viandes / poissons
- Saveur et goût des entrées

Confirmation des priorités sur les plats, notamment leur saveur et goût

Soutenir l'effort

- Ambiance et décoration du restaurant
- Animations avec décoration
- Saveur et goût des desserts
- Organisation du tri des déchets
- Repas à thème

Surveiller

- Variété des entrées
- Propreté de la vaisselle et des plateaux
- Variété des fromages
- Facilité à trouver une place

Conserver

- Variété des desserts
- Présentation des entrées
- Réponses aux questions
- Amabilité
- Ecoute et disponibilité

Importance -

Satisfaction -

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.

Satisfaction +