

**Résultats  
Enquête Convives  
Janvier 2021**

**Enfants à table  
ou en self**

# **ECOLE GARBEJAIRE**

**ELIOR RESTAURATION ENSEIGNEMENT  
Direction régionale DR CC SUD**



# Présentation du document



Ce rapport présente les résultats de l'enquête de satisfaction : **ECOLE GARBEJAIRE**

Type d'enquête : **PAPIER - Enfants, Collégiens, Internats SANS Personnel**

## Pour rappel :



### OBJECTIFS

Mesurer la satisfaction des convives vis-à-vis des prestations de restauration délivrées par ELIOR



### MÉTHODOLOGIE

Questionnaires Papiers auto-administrés, librement remplis par les convives.  
Distribution sur une ou plusieurs journée(s)



### CIBLE

**Enfants à table ou en self**



### LECTURE DES RÉSULTATS

**Excellence** : % Satisfaits  $\geq$  90% - Critère à maintenir  
**Alerte** : % Satisfaits  $\leq$  80% - Critère à optimiser en priorité



### SOMMAIRE

- # 1 Profil des convives ayant participé à l'enquête
- # 2 Résultats
- # 3 Annexes



### AVERTISSEMENT

Les protocoles sanitaires en vigueur - liés à la prévention de la COVID-19 - ont pu, le cas échéant, conduire à un mode de service « dégradé » et impacter le niveau de satisfaction des convives interrogés.

# Profil des convives ayant participé à l'enquête

## Taux de participation à l'enquête



**134**

questionnaires complétés  
par les convives



**60%**

de participation

## Profil des répondants



### Sexe

**Un garçon : 52%**

Une fille : 48%



### Classe

CP : 1%

CE1 : 18%

CE2 : 17%

CM1 : 26%

**CM2 : 38%**



### Niveau de fréquentation du restaurant

**99% des répondants fréquentent régulièrement le restaurant**

**Tous les jours ou presque : 97%**

Au moins une fois par semaine : 2%

Plus rarement : 1%

# Convives ELIOR : Satisfaction

## Satisfaction globale



81%

% Satisfaits - seuil minimal visé :  
81% satisfaits



Bien

## Satisfaction détaillée

\*ATTENTION : Satisfaction moyenne obtenue sur items consolidés.  
Un seul item peut dégrader ou améliorer significativement la satisfaction moyenne de l'indicateur.



### L'offre alimentaire

(9 items)

70%



### L'équipe restaurant

(Site non concerné)

72%

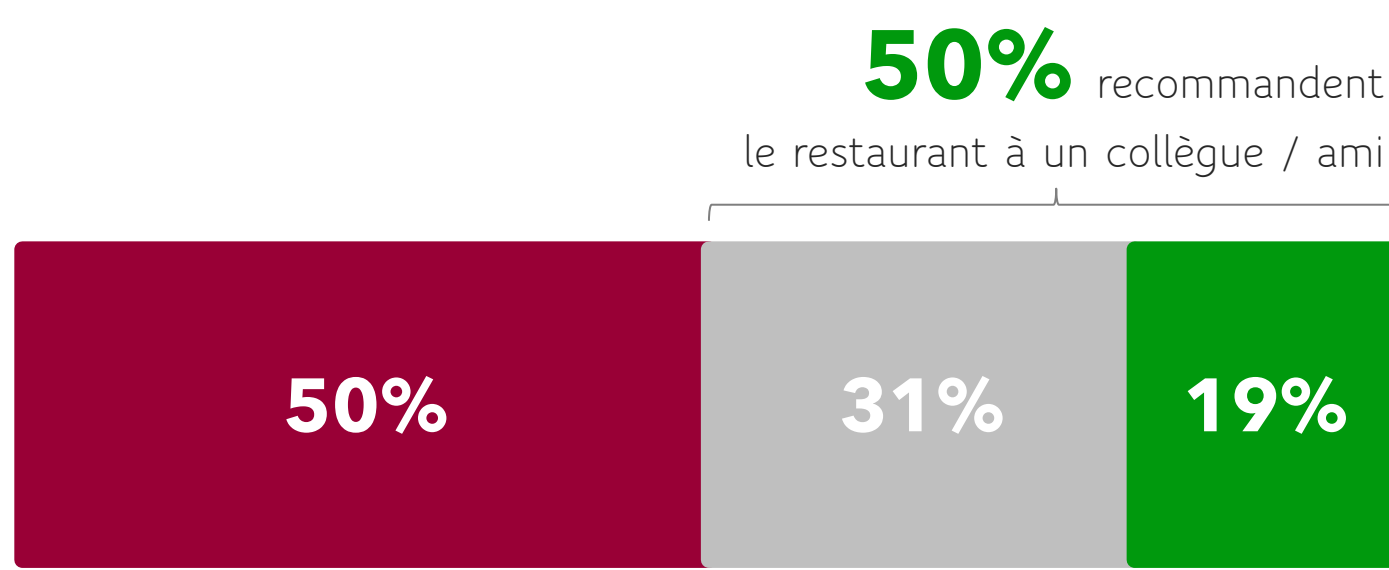


### L'espace restaurant

(1 seul item)

# Convives ELIOR : Recommandation

Note de 0 à 10 donnée par le convive à son restaurant scolaire



 **Détracteurs**  
(Notes de 0 à 6)

 **Neutres**  
(Notes de 7 à 8)

 **Promoteurs**  
(Notes de 9 à 10)



En moyenne, les enfants donnent une note de

# 6,3/10

à leur restaurant scolaire

# Convives ELIOR : Satisfaction détaillée

% Satisfaits : seuil minimal visé 81% de satisfaits - En vert : % de satisfaction ≥ 90% / en rouge : % de satisfaction ≤ 80%



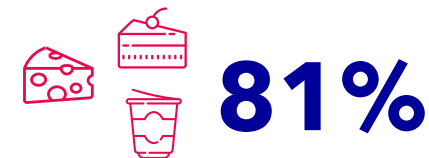
Les entrées



Les viandes  
et les poissons



Les légumes, les pâtes, le riz  
et les pommes de terre



Les desserts, les fromages  
et les yaourts



Les menus proposés



Le renouvellement  
des menus



La chaleur des plats



Les quantités servies



La qualité des repas  
d'animation



Le confort du restaurant



# Convives ELIOR : Bilan de la prestation



## 5

### ACTIONS PRIORITAIRES

*\*impact élevé/sat faible*

- Les quantités servies (61% de satisfaits)
- La qualité des repas d'animation (63%)
- Les menus proposés (66%)
- Les viandes et les poissons (66%)

- Les légumes, les pâtes, le riz et les pommes de terre (81% de satisfaits)



## 1

### POINT FORT

*\*impact élevé/sat élevée*

### Actions secondaires

*\*impact faible/sat faible*

- Les entrées (59% de satisfaits)
- Le confort du restaurant (72%)
- Le renouvellement des menus (73%)
- La chaleur des plats (75%)

- Les desserts, les fromages et les yaourts (81% de satisfaits)

### Basiques

*\*impact faible/sat élevée*

% Satisfaits : seuil minimal visé 81% de satisfaits - En vert : % de satisfaction  $\geq$  90% / en rouge : % de satisfaction  $\leq$  80%

# Convives ELIOR : Comparatif National

	Résultats Janvier 2021	Comparatif NATIONAL Janvier 2021	
	% Satisfaits	Comparatif	% Satisfaits
<b>SATISFACTION GLOBALE</b>	<b>81%</b>	•	<b>82%</b>
Les desserts, les fromages et les yaourts 🍷	81%	✘	88%
Les légumes, les pâtes, le riz et les pommes de terre 🍷	81%	•	83%
La chaleur des plats 🍷	<b>75%</b>	•	73%
Le renouvellement des menus 🍷	<b>73%</b>	✓	63%
Le confort du restaurant 👥	<b>72%</b>	•	68%
Les menus proposés 🍷	<b>66%</b>	•	68%
Les viandes et les poissons 🍷	<b>66%</b>	•	68%
La qualité des repas d'animation 🍷	<b>63%</b>	✘	77%
Les quantités servies 🍷	<b>61%</b>	•	65%
Les entrées 🍷	<b>59%</b>	✓	53%

- ✓ Performance supérieure à la performance Global Marché
- Performance dans la moyenne de la performance Global Marché
- ✘ Performance inférieure à la performance Global Marché

% Satisfaits : seuil minimal visé 81% de satisfaits - En vert : % de satisfaction ≥ 90% / en rouge : % de satisfaction ≤ 80%



# Convives ELIOR : Satisfaction détaillée selon le profil des répondants (% Satisfaits)

	TOTAL	Garçon	Fille	Tous les jours ou presque	1 fois par semaine ou +	Plus rarement
Base	134	69	64	120	3 Base très faible	1 Base très faible
<b>SATISFACTION GLOBALE</b>	<b>81%</b>	<b>87%</b>	<b>73%</b>	<b>80%</b>		
Les desserts, les fromages et les yaourts 🍷	81%	<b>75%</b>	89%	81%		
Les légumes, les pâtes, le riz et les pommes de terre 🍷	81%	81%	81%	<b>80%</b>		
La chaleur des plats 🍷	<b>75%</b>	<b>72%</b>	<b>79%</b>	<b>75%</b>		
Le renouvellement des menus 🍷	<b>73%</b>	<b>79%</b>	<b>65%</b>	<b>71%</b>		
Le confort du restaurant 👥	<b>72%</b>	<b>75%</b>	<b>69%</b>	<b>72%</b>		
Les menus proposés 🍷	<b>66%</b>	<b>75%</b>	<b>56%</b>	<b>66%</b>		
Les viandes et les poissons 🍷	<b>66%</b>	<b>77%</b>	<b>55%</b>	<b>65%</b>		
La qualité des repas d'animation 🍷	<b>63%</b>	<b>59%</b>	<b>67%</b>	<b>62%</b>		
Les quantités servies 🍷	<b>61%</b>	<b>69%</b>	<b>53%</b>	<b>61%</b>		
Les entrées 🍷	<b>59%</b>	<b>57%</b>	<b>63%</b>	<b>61%</b>		

% Satisfaits : seuil minimal visé 81% de satisfaits - En vert : % de satisfaction ≥ 90% / en rouge : % de satisfaction ≤ 80%

# Convives ELIOR : Satisfaction détaillée selon le profil des répondants (% Satisfaits)

	TOTAL	CP	CE1	CE2	CMI	CM2
Base	134	1 Base très faible	24 Base faible	23 Base faible	35	50
<b>SATISFACTION GLOBALE</b>	<b>81%</b>		<b>88%</b>	<b>91%</b>	<b>86%</b>	<b>68%</b>
Les desserts, les fromages et les yaourts 🍷	81%		65%	95%	85%	<b>80%</b>
Les légumes, les pâtes, le riz et les pommes de terre 🍷	81%		74%	80%	83%	83%
La chaleur des plats 🍷	<b>75%</b>		83%	85%	<b>75%</b>	<b>66%</b>
Le renouvellement des menus 🍷	<b>73%</b>		91%	75%	<b>79%</b>	<b>58%</b>
Le confort du restaurant 🍷	<b>72%</b>		91%	70%	<b>77%</b>	<b>60%</b>
Les menus proposés 🍷	<b>66%</b>		71%	84%	<b>79%</b>	<b>47%</b>
Les viandes et les poissons 🍷	<b>66%</b>		53%	82%	<b>60%</b>	<b>69%</b>
La qualité des repas d'animation 🍷	<b>63%</b>		74%	71%	<b>70%</b>	<b>46%</b>
Les quantités servies 🍷	<b>61%</b>		52%	79%	<b>76%</b>	<b>47%</b>
Les entrées 🍷	<b>59%</b>		52%	62%	<b>74%</b>	<b>52%</b>

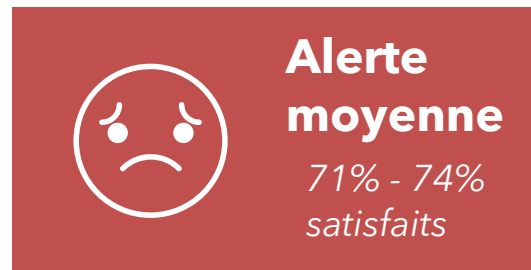
% Satisfaits : seuil minimal visé 81% de satisfaits - En vert : % de satisfaction ≥ 90% / en rouge : % de satisfaction ≤ 80%

# Annexes : Evaluation globale de la prestation par les convives

Niveaux d'évaluation convives définis selon résultats obtenus au niveau de l'item « Satisfaction globale »



## 3 niveaux d'alerte :



# Annexes : Questionnaire

## Ton avis nous intéresse !

Donne-nous ton avis pour que ton repas soit encore meilleur la prochaine fois !

Coche d'une croix **X** la case de la réponse choisie.



Aimes-tu venir manger à la cantine ?

<input type="checkbox"/>		Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>	
--------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	-----	--------------------------	-----	--------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Quelle note sur 10 donnerais-tu à ta cantine ?

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Trouves-tu que... ?

		Oui	Non	
Les menus te plaisent.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu aimes les entrées.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu aimes les viandes et les poissons.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu aimes les légumes, les pâtes, le riz et les pommes de terre.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu aimes les desserts, les fromages et les yaourts.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les menus changent assez souvent.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le plat est servi bien chaud.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tu as assez mangé, une fois ton repas terminé.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La salle à manger est confortable.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les repas d'animation sont bons (si tu en as eu).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tourne la page, s'il-te-plaît →



35 - ENFANTS, COLLÉGIENS, INTERNATS SANS PERSONNEL



Qu'est-ce qui te plaît ou te déplaît particulièrement dans ta cantine ?

.....

.....

SI TU DORS À L'INTERNAT

Aimes-tu... ?

		Oui	Non	
Le petit déjeuner.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le goûter.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le dîner.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Pour mieux te connaître

Tu es :

- Un garçon
- Une fille

Tu es en :

- CP
- CE1
- CE2
- CM1
- CM2
- 6<sup>e</sup>
- 5<sup>e</sup>
- 4<sup>e</sup>
- 3<sup>e</sup>

Enfin, tu manges à la cantine :

- Tous les jours ou presque
- Au moins une fois par semaine
- Plus rarement

MERCI POUR TES RÉPONSES

Tu peux déposer ton questionnaire rempli dans l'urne à la sortie !  
Bonne fin de journée.

35

