



COMPTE RENDU DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION_ CONVIVES ELEMENTAIRE – VILLE DE STAINS

Enquête réalisée du 12 Mars au 11 Avril 2023

Didier LAURENT
Directeur de la cuisine centrale du SIVOM Stains
Pierrefitte

Avril 2023

Enquête de Satisfaction commanditée par le
Directeur Général des Services Techniques,
Monsieur Ahmed BOULERCHA



Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la gestion de la qualité.

*Aussi, dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées par la cuisine centrale du SIVOM Stains Pierrefitte et afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des consommateurs, une enquête de satisfaction a été réalisée sur une représentation de **260 convives** scolaires élémentaire des écoles de Stains.*

Les objectifs de cette enquête visent à mesurer les niveaux de satisfaction des consommateurs vis-à-vis de leurs attentes sur les prestations proposées en restauration scolaire et de connaître les motifs d'insatisfaction des consommateurs.

Cet outil contribue à une dynamique de bienveillance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des consommateurs.

A partir des résultats de cette enquête seront dégagées des actions d'amélioration permettant la mise en place d'un plan d'action.

Les résultats seront ensuite diffusés.

SOMMAIRE

✓ ELEMENTS DE METHODE	3
✓ Elaboration du questionnaire de satisfaction	3 & 4
✓ Traitement des données et analyse des résultats	5 & 6
✓ Transmission des résultats.....	6
✓ PRESENTATION DES RESULTATS	7
✓ Taux de retour.....	7
✓ Représentativité des convives interrogés par niveau scolaire....	8
✓ Fréquentation hebdomadaire moyenne de la restauration Scolaire par sites	9
✓ Taux de satisfaction et d'insatisfaction par sites.....	10 à 19
✓ Item « décris-moi ton menu idéal.....	20 & 21
✓ PRESENTATION DES RESULTATS GLOBAUX POUR LE CONVIVES	22
✓ SYNTHESE	23
✓ Conclusion générale	24
✓ Annexe – questionnaire –verso	25
✓ Annexe – questionnaire –recto	26

ELEMENTS DE METHODE

Elaboration du questionnaire de satisfaction

Population interrogée

Le questionnaire a été renseigné par les convives scolaire élémentaires de la ville de Stains soit **260** questionnaires ont été distribués aux consommateurs.

L'enquête a été menée en Mars et Avril 2023.

Elaboration du questionnaire

Le questionnaire de satisfaction a été élaboré en concertation avec les collaborateurs de la cuisine centrale, **Stéphanie MATHIEU**-diététicienne, **Sengul SADI** – animatrice nutritionnelle, **Nouzha CHERIF** – responsable hygiène et Qualité, **Benoît PRACHE** – coordinateur des offices relais, et **Didier LAURENT** – directeur de la cuisine centrale du SIVOM.

Il comprend deux parties de 10 interrogations chacun et garantit l'anonymat et de la confidentialité des réponses données du consommateur.

- Numérotation du questionnaire (*dans l'ordre de récupération des questionnaires renseignés*)
- Date du recueil
- Nom de l'école et commune
- Classe fréquentée par le consommateur
- Fréquentation hebdomadaire de la restauration scolaire

Les types de questions

Le questionnaire comprend 2 parties **questionnaire 1** et **questionnaire 2** :

- **Des questions fermées à échelle ordinale pour le questionnaire 1** (*très satisfaisant – satisfaisant-acceptable – passable – insatisfaisant*)

Permettant de mesurer avec efficacité et rapidité le degré de satisfaction des convives scolaires.

- **Des questions fermées dichotomiques pour le questionnaire 2** (*oui-non et n/renseigné*) sans association à des questions ouvertes
- **Une question multiple** (*menu idéal*)

Composition du questionnaire (*Questionnaire joint en annexe page X.*)

Le questionnaire est composé de 2 parties :

- questionnaire 1 – comprenant 10 interrogations fermées ordinales avec commentaires ou observations
- questionnaire 2 – comprenant 10 interrogations fermées dichotomiques avec commentaires et observations

- 1 question ouverte

Les notations prises en compte pour l'exploitation des données sont les suivantes :

Analyse du questionnaire 1 : -

- Très satisfaisant : **5 points**
- Satisfaisant : **4 points**
- Acceptable : **3 points**
- Passable : **2 points**
- Insatisfaisant : **1 point**

Analyse du questionnaire 2 : -

- OUI : **5 points**
- NON : **1 point**

Analyse de la question ouverte : *non notée, évaluée uniquement*

Les scores sont exprimés en % à l'arrondi supérieur, sauf pour la présentation des résultats par sites.

Traitement des données

Les questionnaires ont été analysés dans le respect de l'anonymat et ont fait l'objet d'un traitement informatique via le logiciel Excel

L'ensemble des informations obtenues a été retranscrit sur format informatique pour être par la suite traité et analysé. L'outil informatique a permis d'obtenir les résultats sous forme de tableaux et d'histogrammes par école

Analyse des résultats

Pour chaque question, une analyse a été réalisée afin d'identifier les points forts et les points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'améliorations ont été définis.

Le taux de retour

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs de l'échantillon étudié, on évalue le taux de retour de la manière suivante :

- Un taux de **0% à 29%** est considéré comme faible,
- Un taux de **30% à 60%** est considéré comme satisfaisant,
- Un taux de plus de **80%** est considéré comme très satisfaisant.

Les seuils d'insatisfaction

Ils permettent de déterminer le seuil à partir duquel, les résultats sont considérés comme insatisfaction et doivent donc faire l'objet d'une action d'amélioration. Ainsi, pour l'enquête de satisfaction réalisée, les seuils sont les suivants :

- **> 75 %** : résultat satisfaisant
- **Entre 50% et 75%** : résultat améliorable
- **< 50%** : résultat insatisfaisant, nécessitant la mise en œuvre d'axes d'amélioration immédiats

La satisfaction est un sentiment subjectif, en effet il est difficile d'obtenir l'unanimité. C'est pourquoi :

- Pour tous les questionnaires dont le résultat sera inférieur à **75%** de satisfaction, des actions d'amélioration seront proposées.
- Lorsque le résultat est supérieur à **75%**, ces questions seront considérées comme maîtrisées et donc comme des points forts.

Pour pouvoir comparer les résultats avec les seuils d'insatisfaction et en dégager des actions d'amélioration, les modalités des questions fermées à échelle ordinale (*très satisfaisant - satisfaisant – acceptable*) regroupée:

- Les modalités « ***très satisfaisant - satisfaisant – acceptable*** » sont regroupées en « **satisfaisant** »
- Les modalités « ***passable et insatisfaisant*** » seront regroupées en « **insatisfaisant** »

Les consommateurs n'ayant pas répondu à une ou des questions peuvent être ou ne pas être inclus dans les calculs, selon le degré ou les degrés de réponse(s).

Transmission des résultats

Après validation de la synthèse des résultats par le Directeur Général des Services techniques, **Monsieur Ahmed BOULERCHA**.

La synthèse des résultats des questionnaires sera transmise à :

- **Monsieur le Président du SIVOM – maire de la ville de Stains – Mr Azzedine TAÏBI**
- **Au cabinet de l'élu - Mr Mathieu DEFREL, 7 -ème adjoint au maire, chargé de la réussite éducative, enfance, patrimoine communal, voirie, droits aux transports publics, et aux mobilités douces, plan vélo.**
- **Cabinet de Mr le Maire : Mme Cyldia POLIPHEME**
- **Au Directeur général de service – Mr Faouzy GUELLIL**
- **Au Directeur Général Adjoint – Mr Jean Christophe JULIE**
- **Au Directeur du pôle Jeunesse éducation – Mr Farid DIAB**

La synthèse sera communiqué sur :

- **Sur la plateforme FUSION WEB dans la rubrique : fil de l'actualité, consultable par les directions des écoles, aux coordinateurs du pôle enfance et au responsable du service EMO et aux contremaitres**
- **Sur le site web de la ville de Stains et mise à la connaissance des familles.**
- **Et sur le site intranet de la ville pour les personnels : My Stains dans la rubrique « vie des services » onglet « technique » restauration-cuisine centrale.**

L'enquête de satisfaction pourra être reconduite tous les an

PRESENTATION DES RESULTATS

TAUX DE RETOUR :

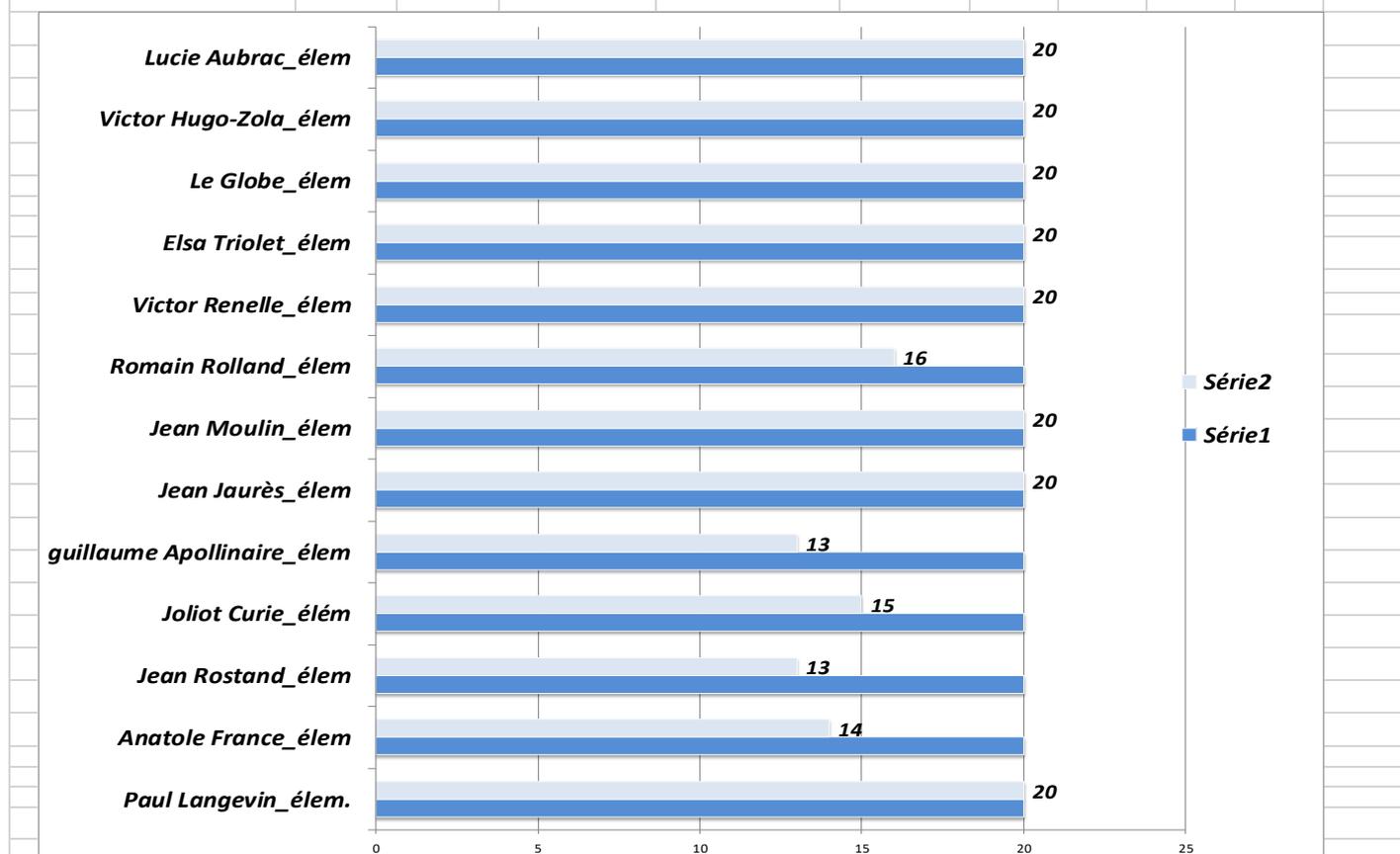
- Sur les **260** questionnaires distribués, **231** questionnaires retournés, soit un taux de **88,85 %** de retour.

Au vu du nombre de questionnaires retournés, l'indicateur relevé après l'analyse des données donne un bel aperçu de l'attachement des convives pour la restauration.

Il est d'usage de considérer qu'un score égal ou supérieur à **80%** révèle un très bon taux de retour des personnes interrogés et qu'en dessous de **50%**, le niveau est manifeste.

On ne peut donc que se réjouir, avec ce taux illustre de **88,85%** de retour.

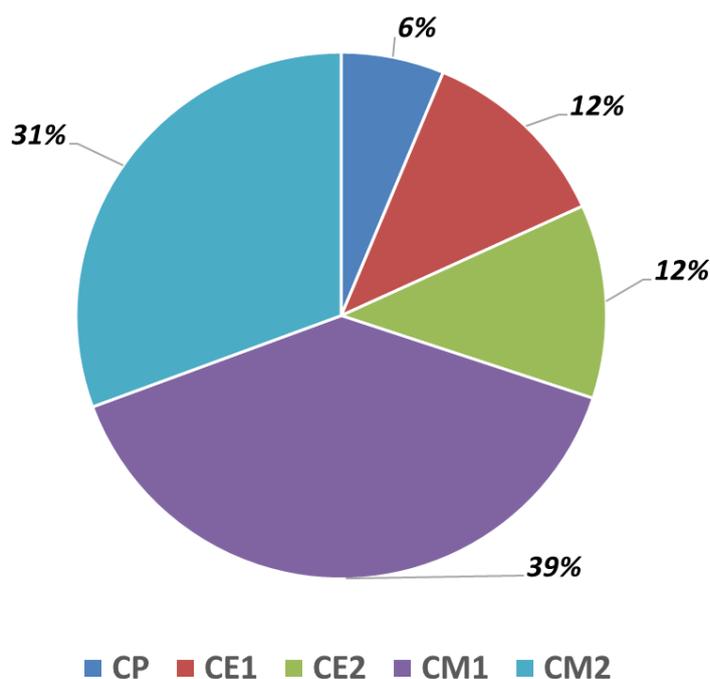
GRAPHIQUE DES TAUX en % sur les retours des questionnaires



REPRESENTATIVITE DES CONVIVES INTERROGES PAR NIVEAU DE CLASSE SCOLAIRE

REPRESENTATIVITE DES CONVIVES INTERROGES PAR NIVEAU DE CLASSE SCOLAIRE							
			CONVIVES PAR NIVEAU DE CLASSE INTERROGE				
N°	SITES SCOLAIRES	Nombre de convives interrogés	CP	CE1	CE2	CM1	CM2
1	Paul Langevin_élem.	20			45%	15%	40%
2	Anatole France_élem	14				100%	
3	Jean Rostand_élem	13			8%	92%	
4	Joliot Curie_élem	15				47%	53%
5	guillaume Apollinaire_élem	13					100%
6	Jean Jaurès_élem	20	20%	10%	20%	25%	25%
7	Jean Moulin_élem	20	10%	25%	15%	30%	20%
8	Romain Rolland_élem	16				100%	
9	Victor Renelle_élem	20					100%
10	Elsa Triolet_élem	20	6%			50%	44%
11	Le Globe_élem	20		68%	16%	16%	
12	Victor Hugo-Zola_élem	20	21%	26%	26%	16%	11%
13	Lucie Aubrac_élem	20	25%	25%	25%	20%	5%
TOTAUX			6%	12%	12%	39%	31%

REPRESENTATIVITE DES CONVIVES INTERROGES PAR NIVEAU DE CLASSE SCOLAIRE



FREQUENTATION HEBDOMADAIRE MOYENNE DE LA RESTAURATION SCOLAIRE PAR SITES

FREQUENTATION HEBDOMADAIRE MOYENNE DE LA RESTAURATION SCOLAIRE PAR SITES SCOLAIRES								
N°	SITES SCOLAIRES	Nombre de questionnaires distribués	Nombre de questionnaires retournés	Nombre de jours /semaine				
				1J/sem.	2J/sem.	3J/sem.	4J/sem.	5J/sem.
1	Paul Langevin_élem.	20	20		10%		70%	20%
2	Anatole France_élem	20	14	7%		7%	64%	21%
3	Jean Rostand_élem	20	13	8%		15%	77%	
4	Joliot Curie_élem	20	15			13%	67%	20%
5	guillaume Apollinaire_élem	20	11	9%	9%	9%	64%	9%
6	Jean Jaurès_élem	20	20	5%	5%	5%	55%	30%
7	Jean Moulin_élem	20	20			5%	40%	55%
8	Romain Rolland_élem	20	15				73%	27%
9	Victor Renelle_élem	20	19	5%	5%	16%	42%	32%
10	Elsa Triolet_élem	20	20		5%	5%	75%	15%
11	Le Globe_élem	20	20		10%	10%	70%	10%
12	Victor Hugo-Zola_élem	20	20	5%	5%		65%	25%
13	Lucie Aubrac_élem	20	20				80%	20%

- Sur les 231 retours, 3 questionnaires non pas étaient renseignés

- ✓ *Fréquentation moyenne de la restauration scolaire 1 journée / semaine : **3 %***
- ✓ *Fréquentation moyenne de la restauration scolaire 2 journées / semaine : **3 %***
- ✓ *Fréquentation moyenne de la restauration scolaire 3 journées / semaine : **6 %***
- ✓ *Fréquentation moyenne de la restauration scolaire 4 journées / semaine : **64 %***
- ✓ *Fréquentation moyenne de la restauration scolaire 5 journées / semaine : **23 %***

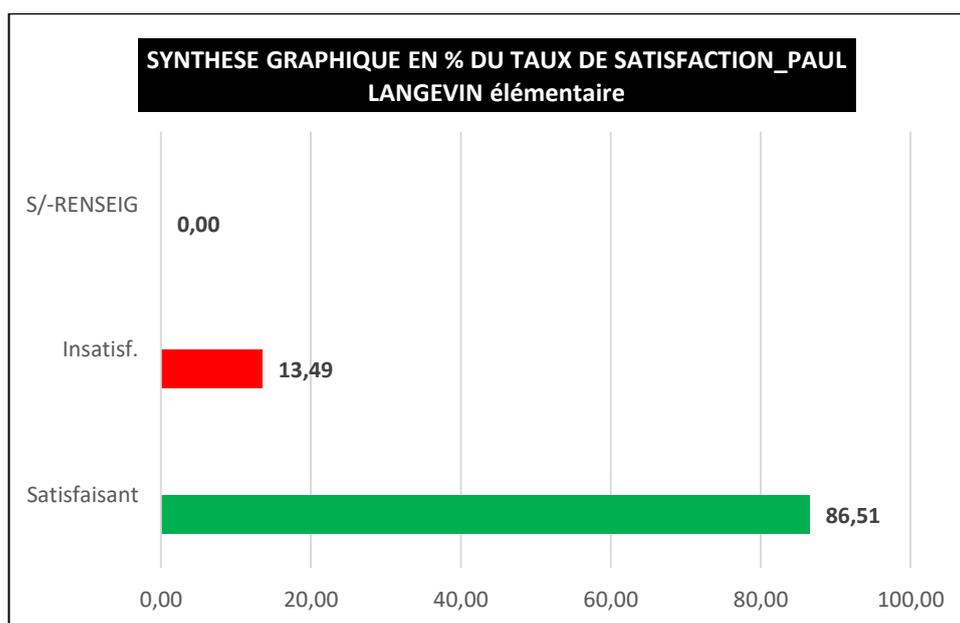
PRESENTATION DES RESULTATS PAR SITES (suite)

TAUX PAR SITES

➤ Ecole élémentaire PAUL LANGEVIN

SITE SCOLAIRE - PAUL LANGEVIN _élément.		nombre de questionnaires distribués :	20	20 questionnaires analysés		
RESULTATS DE LA 1 ère PARTIE DU QUEST		RESULTATS DE LA 2 ème PARTIE DU QUEST		TOTAUX SITE PAUL LANGEVIN élém.		TOTAUX EN %
Très satisf.	250	OUI	570	1 Satisfaisant	1129	86,51
Satisfaisant	192	NON	91	2 Insatisf.	176	13,49
Acceptable	117	S/-RENSEIG	0	3 S/-RENSEIG	0	0,00
Passable	56					
Insatisf.	29					

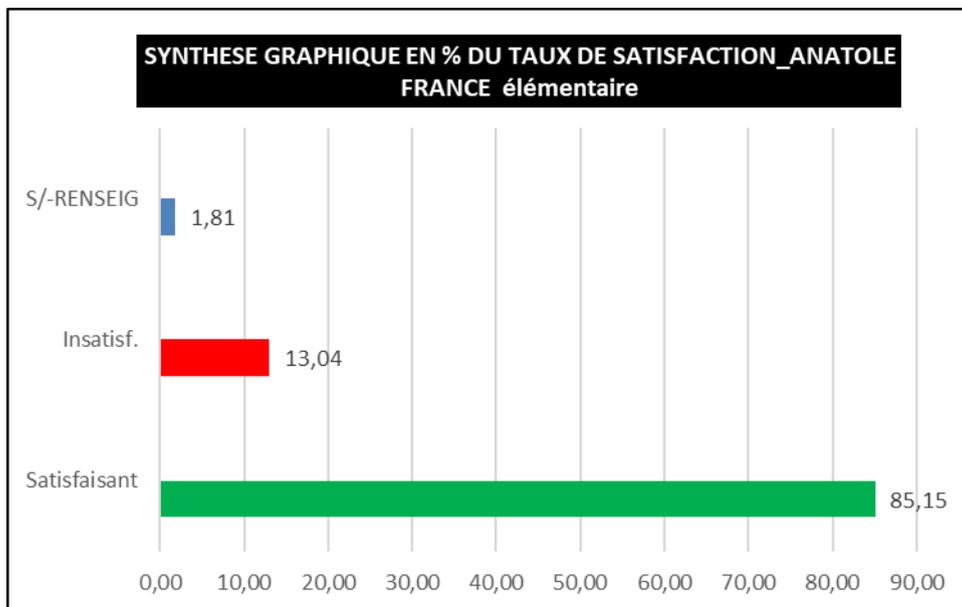
* Très satisfaisant = très satisfaisant + satisfaisant + acceptable + OUI
 * Insatisfaisant = passable + NON
 * S/Renseignement - item sans réponse



➤ Ecole élémentaire ANATOLE FRANCE

SITE SCOLAIRE - Anatole FRANCE _élément.		nombre de questionnaires distribués :	20	14 questionnaires analysés		
RESULTATS DE LA 1 ère PARTIE DU QUEST		RESULTATS DE LA 2 ème PARTIE DU QUEST		TOTAUX SITE ANATOLE FRANCE élém.		TOTAUX EN %
Très satisf.	120	OUI	380	1 Satisfaisant	751	85,15
Satisfaisant	152	NON	55	2 Insatisf.	115	13,04
Acceptable	99	S/-RENSEIG	16	3 S/-RENSEIG	16	1,81
Passable	42					
Insatisf.	18					

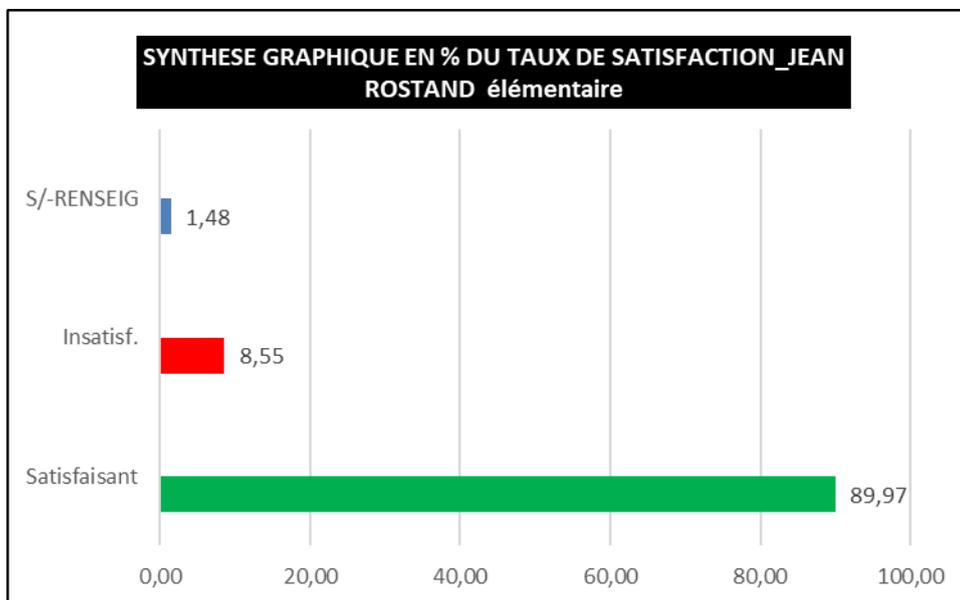
* Très satisfaisant = très satisfaisant + satisfaisant + acceptable + OUI
 * Insatisfaisant = passable + NON



➤ Ecole élémentaire JEAN ROSTAND

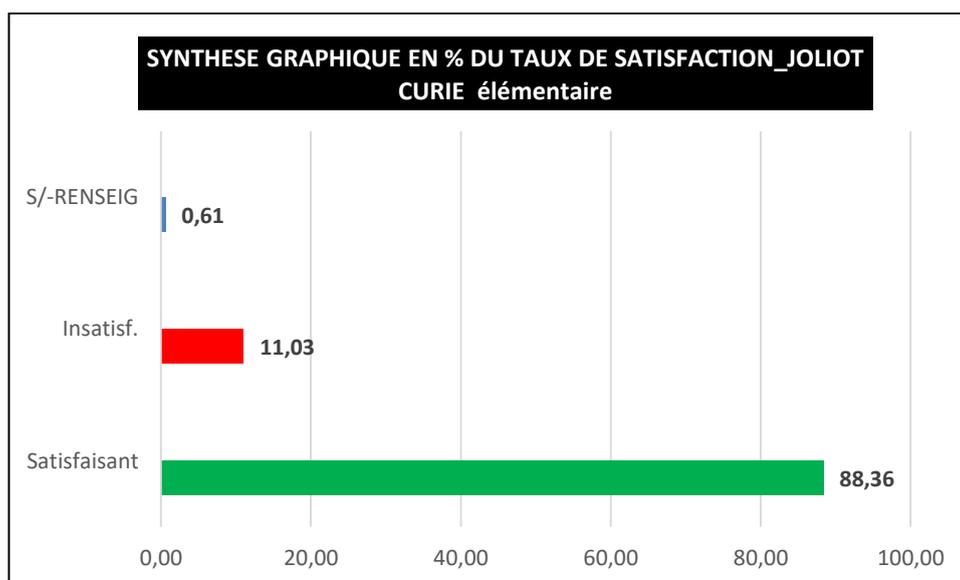
SITE SCOLAIRE - JEAN ROSTAND _élément.		nombre de questionnaires distribués :	20	13 questionnaires analysés		
RESULTATS DE LA 1 ère PARTIE DU QUEST		RESULTATS DE LA 2 ème PARTIE DU QUEST		TOTAUX SITE JEAN ROSTAND élém.		TOTAUX EN %
Très satisf.	240	OUI	375	1 Satisfaisant	789	89,97
Satisfaisant	108	NON	43	2 Insatisf.	75	8,55
Acceptable	66	S/-RENSEIG	13	3 S/-RENSEIG	13	1,48
Passable	16					
Insatisf.	16					

* Très satisfaisant = très satisfaisant + satisfaisant + acceptable + OUI
 * Insatisfaisant = passable + NON
 * S/Renseignement - item sans réponse

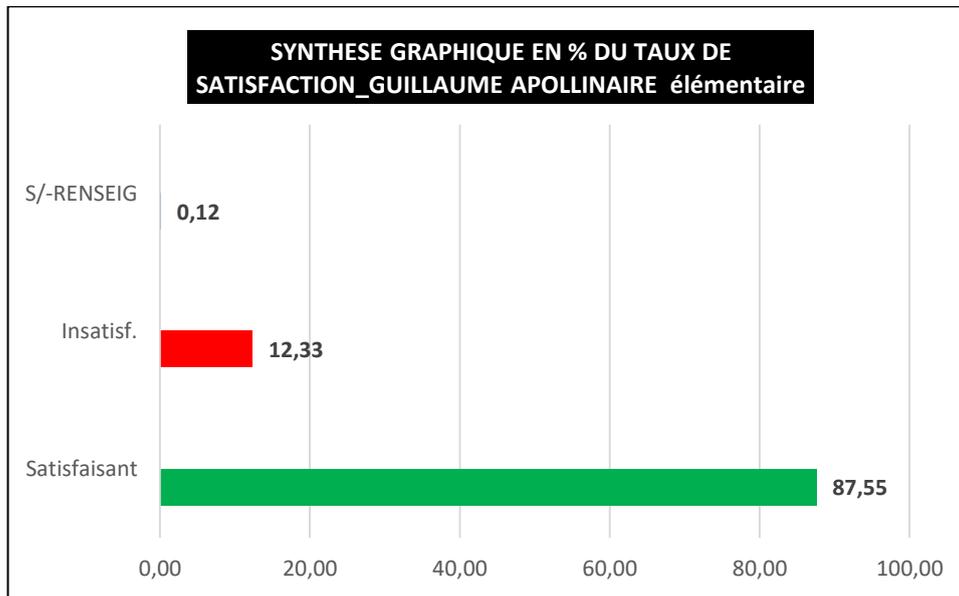


➤ **Ecole élémentaire JOLIOT CURIE**

SITE SCOLAIRE - JOLIOT CURIE élém.		nombre de questionnaires distribués : 20		15 questionnaires analysés			
RESULTATS DE LA 1 ère PARTIE DU QUEST		RESULTATS DE LA 2 ème PARTIE DU QUEST		TOTAUX SITE JOLIOT CURIE élém.		TOTAUX EN %	
Très satisf.	170	OUI	461	1 Satisfaisant	865	88,36	👍
Satisfaisant	120	NON	49	2 Insatisf.	108	11,03	👎
Acceptable	114	S/-RENSEIG	6	3 S/-RENSEIG	6	0,61	👋
Passable	40						
Insatisf.	19						
* Très satisfaisant = très satisfaisant + satisfaisant + acceptable + OUI							
* Insatisfaisant = passable + NON							
* S/Renseignement - item sans réponse							

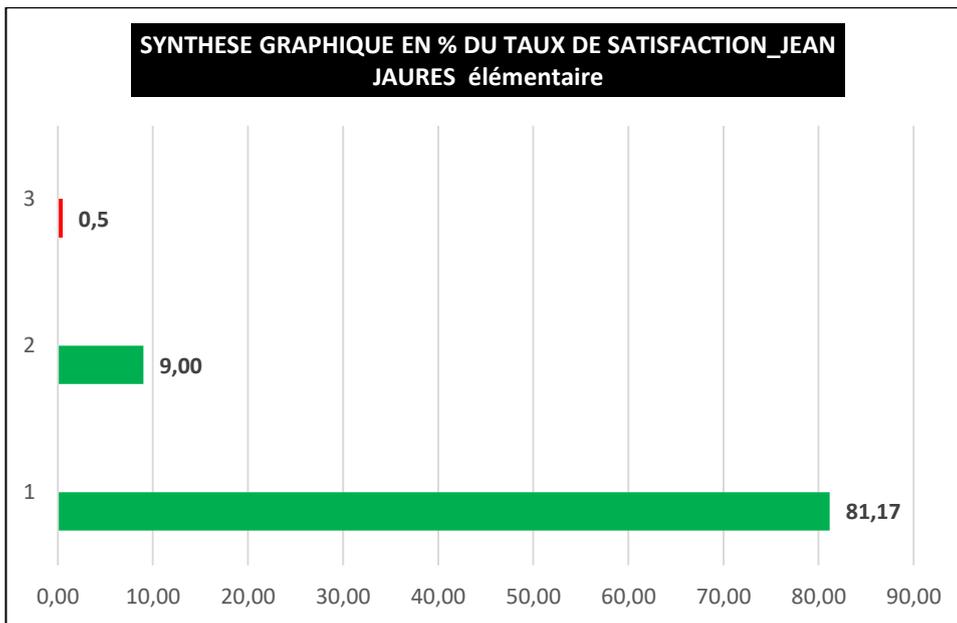


SITE SCOLAIRE - GUILLAUME APOLLINAIRE _élément.		nombre de questionnaires distribués :	20	13 questionnaires analysés		
RESULTATS DE LA 1 ère PARTIE DU QUEST		RESULTATS DE LA 2 ème PARTIE DU QUEST		TOTAUX SITE GUILLAUME APOLLINAIRE élém.		TOTAUX EN %
Très satisf.	60	OUI	390	1 Satisfaisant	717	87,55 
Satisfaisant	168	NON	46	2 Insatisf.	101	12,33 
Acceptable	99	S/-RENSEIG	1	3 S/-RENSEIG	1	0,12 
Passable	42					
Insatisf.	13					
* Très satisfaisant = très satisfaisant + satisfaisant + acceptable + OUI						
* Insatisfaisant = passable + NON						
* S/Renseignement - item sans réponse						



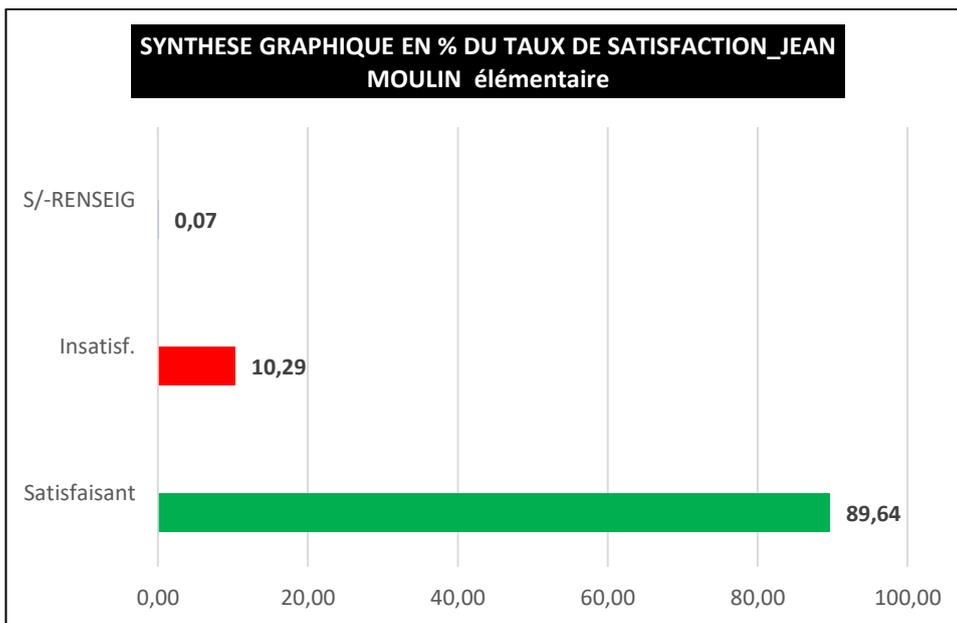
➤ Ecole élémentaire JEAN JAURES

SITE SCOLAIRE - JEAN JAURES_élément.		nombre de questionnaires distribués :	20	20 questionnaires analysés		
RESULTATS DE LA 1 ère PARTIE DU QUEST		RESULTATS DE LA 2 ème PARTIE DU QUEST		TOTALS SITE JEAN JAURES élém.		TOTAUX EN %
Très satisf.	230	OUI	505	1 Satisfaisant	974	81,17
Satisfaisant	118	NON	108	2 Insatisf.	220	9,00
Acceptable	121	S/-RENSEIG	6	3 S/-RENSEIG	6	0,50
Passable	71					
Insatisf.	41					
* Très satisfaisant = très satisfaisant + satisfaisant + acceptable + OUI						
* Insatisfaisant = passable + NON						
* S/Renseignement - item sans réponse						



➤ Ecole élémentaire JEAN MOULIN

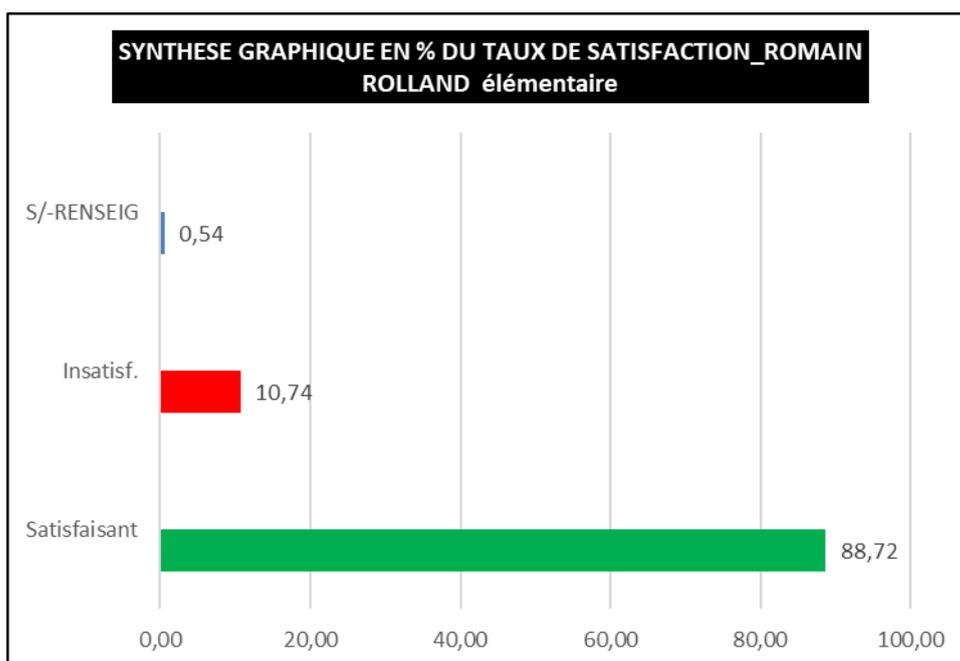
SITE SCOLAIRE JEAN MOULIN_élément.		nombre de questionnaires distribués :	20	20 questionnaires analysés		
RESULTATS DE LA 1 ère PARTIE DU QUEST		RESULTATS DE LA 2 ème PARTIE DU QUEST		TOTALS SITE JEAN MOULIN élém.		TOTAUX EN %
Très satisf.	430	OUI	574	1 Satisfaisant	1228	89,64
Satisfaisant	140	NON	83	2 Insatisf.	141	10,29
Acceptable	84	S/-RENSEIG	1	3 S/-RENSEIG	1	0,07
Passable	32					
Insatisf.	26					
* Très satisfaisant = très satisfaisant + satisfaisant + acceptable + OUI						
* Insatisfaisant = passable + NON						
* S/Renseignement - item sans réponse						



➤ **Ecole élémentaire ROMAIN ROLLAND**

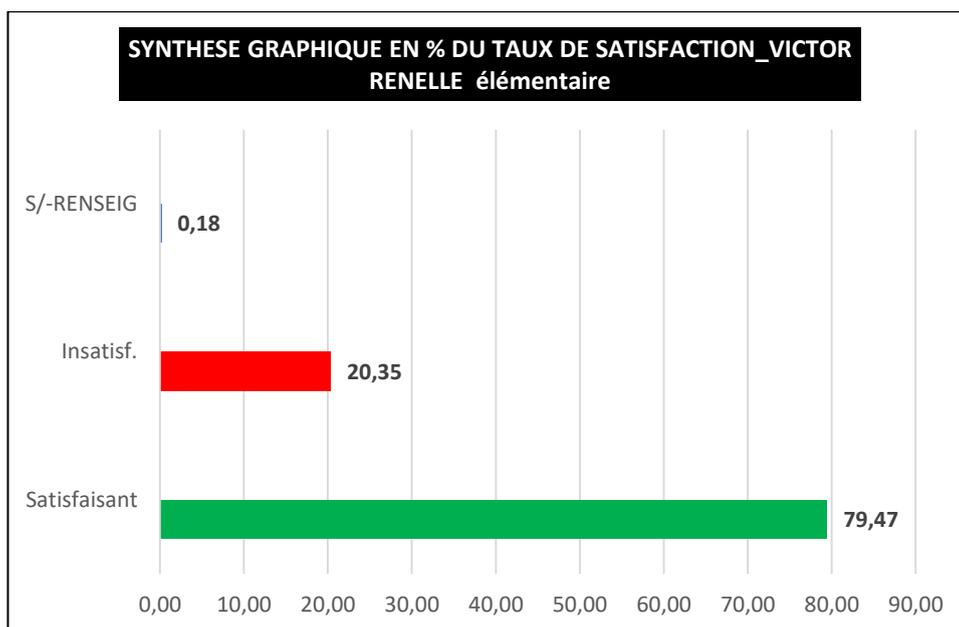
SITE SCOLAIRE - ROMAIN ROLLAND_élément.		nombre de questionnaires distribués :	20	16 questionnaires analysés		
RESULTATS DE LA 1 ère PARTIE DU QUEST		RESULTATS DE LA 2 ème PARTIE DU QUEST		TOTALS SITE ROMAIN ROLLAND élém.		TOTALS EN %
Très satisf.	245	OUI	486	1 Satisfaisant	983	88,72
Satisfaisant	156	NON	61	2 Insatisf.	119	10,74
Acceptable	96	S/-RENSEIG	6	3 S/-RENSEIG	6	0,54
Passable	49					
Insatisf.	9					

* Très satisfaisant = très satisfaisant + satisfaisant + acceptable + OUI
 * Insatisfaisant = passable + NON
 * S/Renseignement - item sans réponse



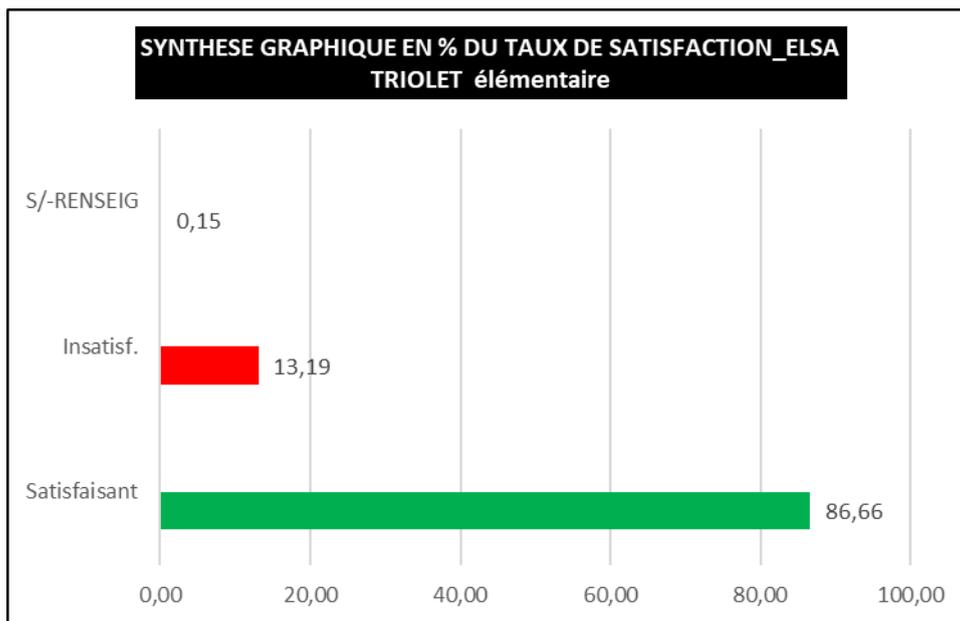
➤ Ecole élémentaire VICTOR RENELLE

SITE SCOLAIRE - VICTOR RENELLE _élément.		nombre de questionnaires distribués :	20	20 questionnaires analysés			
RESULTATS DE LA 1 ère PARTIE DU QUEST		RESULTATS DE LA 2 ème PARTIE DU QUEST		TOTAUX SITE VICTOR RENELLE élém.		TOTAUX EN %	
Très satisf.	125	OUI	490	1	Satisfaisant	906	79,47 
Satisfaisant	156	NON	109	2	Insatisf.	232	20,35 
Acceptable	135	S/-RENSEIG	2	3	S/-RENSEIG	2	0,18 
Passable	86						
Insatisf.	37						
* Très satisfaisant = très satisfaisant + satisfaisant + acceptable + OUI							
* Insatisfaisant = passable + NON							
* S/Renseignement - item sans réponse							



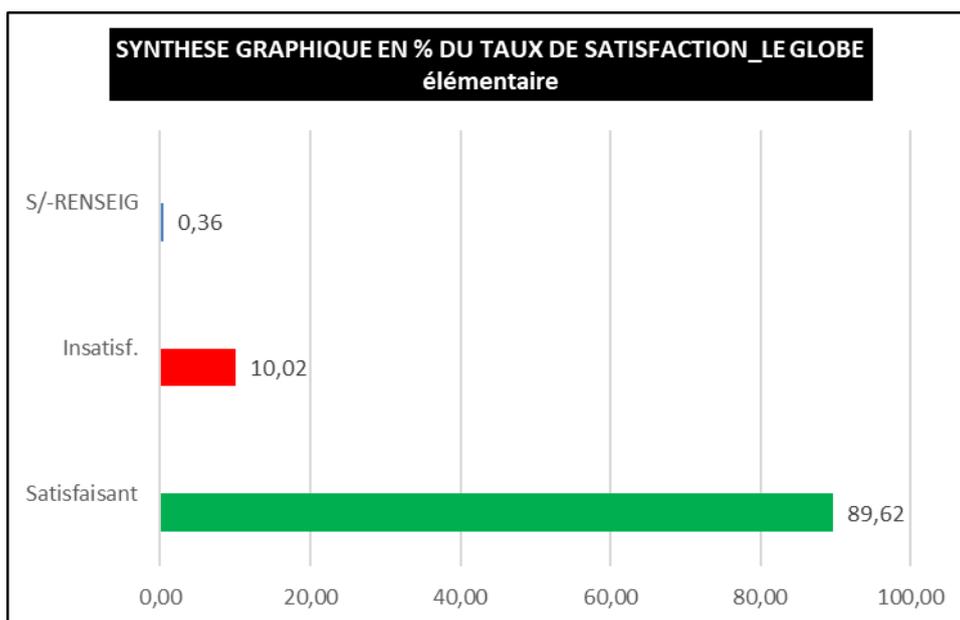
➤ Ecole élémentaire ELSA TRIOLET

SITE SCOLAIRE - ELSA TRIOLET _élément.		nombre de questionnaires distribués :	20	20 questionnaires analysés			
RESULTATS DE LA 1 ère PARTIE DU QUEST		RESULTATS DE LA 2 ème PARTIE DU QUEST		TOTAUX SITE ELSA TRIOLET élém.		TOTAUX EN %	
Très satisf.	260	OUI	535	1	Satisfaisant	1130	86,66 
Satisfaisant	204	NON	90	2	Insatisf.	172	13,19 
Acceptable	131	S/-RENSEIG	2	3	S/-RENSEIG	2	0,15 
Passable	60						
Insatisf.	22						
* Très satisfaisant = très satisfaisant + satisfaisant + acceptable + OUI							
* Insatisfaisant = passable + NON							
* S/Renseignement - item sans réponse							



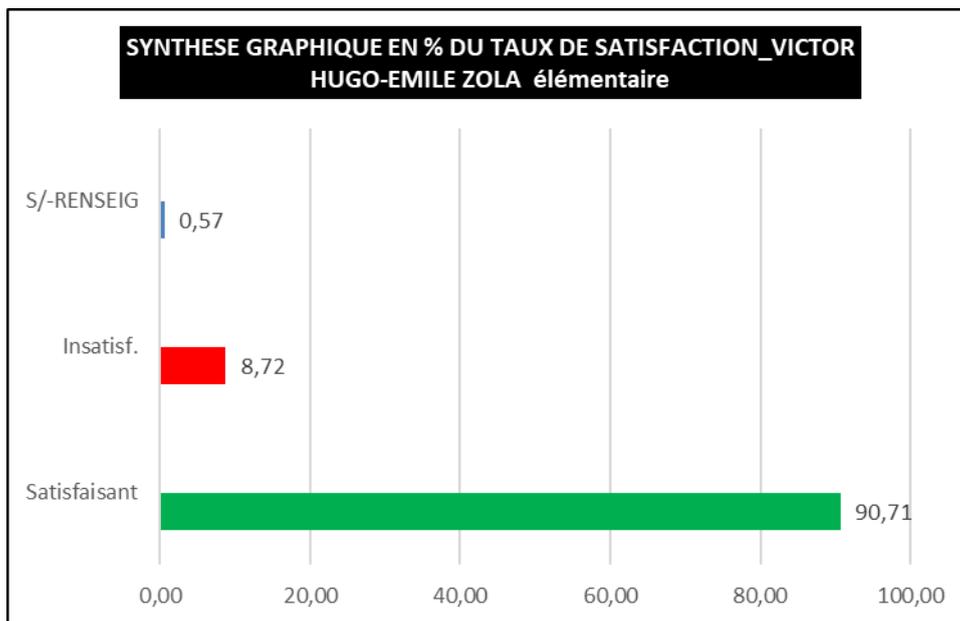
➤ **Ecole élémentaire LE GLOBE**

SITE SCOLAIRE - LE GLOBE _élément.		nombre de questionnaires distribués :	20	20 questionnaires analysés			
RESULTATS DE LA 1 ère PARTIE DU QUEST		RESULTATS DE LA 2 ème PARTIE DU QUEST		TOTAUX SITE LE GLOBE élém.		TOTAUX EN %	
Très satisf.	430	OUI	535	1 Satisfaisant	1234	89,62	👍
Satisfaisant	188	NON	93	2 Insatisf.	138	10,02	👎
Acceptable	81	S/-RENSEIG	5	3 S/-RENSEIG	5	0,36	🗑️
Passable	27						
Insatisf.	18						
* Très satisfaisant = très satisfaisant + satisfaisant + acceptable + OUI							
* Insatisfaisant = passable + NON							
* S/Renseignement - item sans réponse							



➤ Ecole élémentaire Victor Hugo – Emile ZOLA

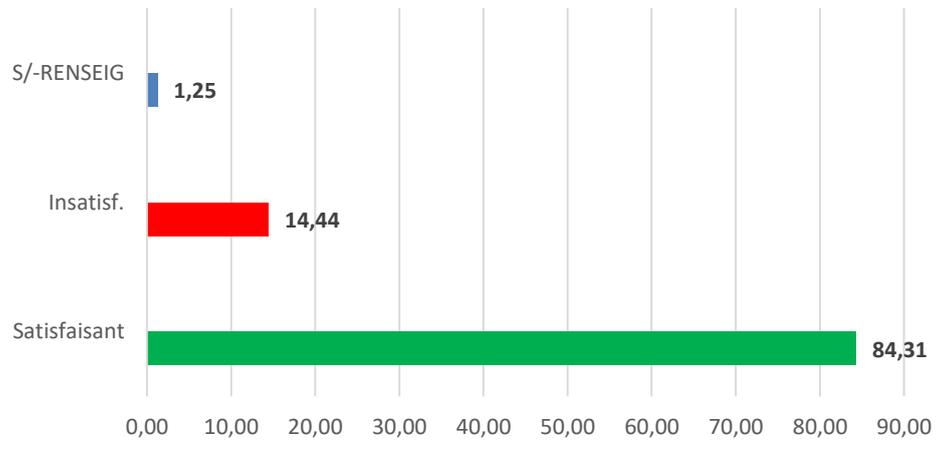
SITE SCOLAIRE - VICTOR HUGO/ EMILE ZOLA _élément.		nombre de questionnaires distribués :	20	20 questionnaires analysés		
RESULTATS DE LA 1 ère PARTIE DU QUEST		RESULTATS DE LA 2 ème PARTIE DU QUEST		TOTAUX SITE VICTOR HUGO/ EMILE ZOLA élém.		TOTAUX EN %
Très satisf.	320	OUI	645	1 Satisfaisant	1279	90,71
Satisfaisant	212	NON	64	2 Insatisf.	123	8,72
Acceptable	102	S/-RENSEIG	8	3 S/-RENSEIG	8	0,57
Passable	38					
Insatisf.	21					
* Très satisfaisant = très satisfaisant + satisfaisant + acceptable + OUI						
* Insatisfaisant = passable + NON						
* S/Renseignement - item sans réponse						



➤ Ecole élémentaire LUCIE AUBRAC

SITE SCOLAIRE -LUCIE AUBRAC _élément.		nombre de questionnaires distribués :	20	20 questionnaires analysés		
RESULTATS DE LA 1 ère PARTIE DU QUEST		RESULTATS DE LA 2 ème PARTIE DU QUEST		TOTAUX SITE LUCIE AUBRAC élém.		TOTAUX EN %
Très satisf.	330	OUI	525	1 Satisfaisant	1080	84,31
Satisfaisant	120	NON	103	2 Insatisf.	185	14,44
Acceptable	105	S/-RENSEIG	16	3 S/-RENSEIG	16	1,25
Passable	36					
Insatisf.	46					
* Très satisfaisant = très satisfaisant + satisfaisant + acceptable + OUI						
* Insatisfaisant = passable + NON						
* S/Renseignement - item sans réponse						

**SYNTHESE GRAPHIQUE EN % DU TAUX DE SATISFACTION_LUCIE
AUBRAC élémentaire**



A l'item : « Décris-moi ton menu idéal. »

SEUL LES PLATS PROTIDIQUES ET LES ACCOMPAGNEMENTS ONT FAIT L'OBJET D'UN TAUX EN %

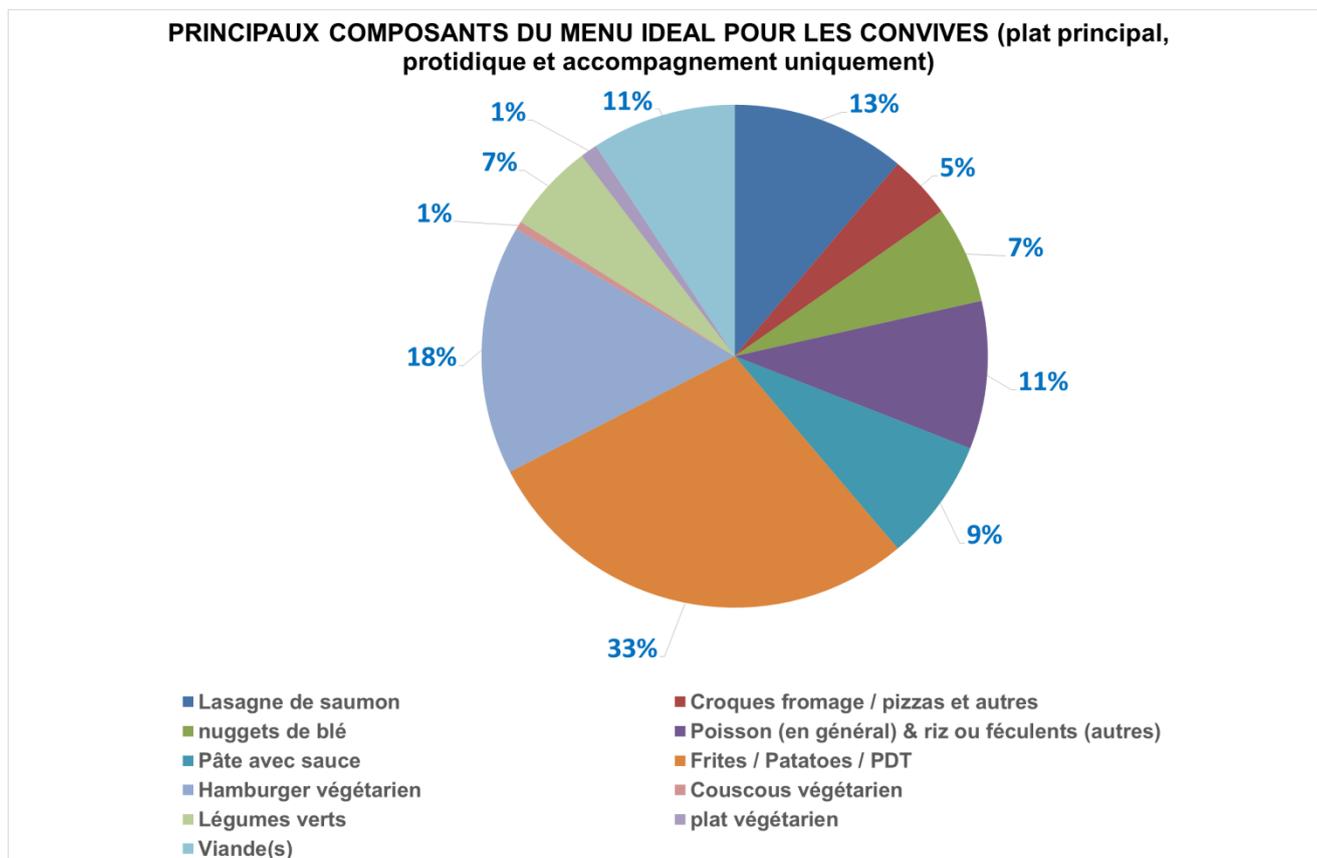
PRINCIPAUX COMPOSANTS DU MENU IDEAL POUR LES CONVIVES (plat principal, protidique et accompagnement uniquement)														
N°	SITES SCOLAIRES	Nbre de quest. Renseigné pour cet item	NOMBRE DE REPONSE PAR RAPPORT A L'INTERROGATION	Lasagne de saumon	Croques fromage / pizzas et autres	nuggets de blé	Poisson (en général) & riz ou féculents (autres)	Pâte avec sauce	Frites / Patatoes / PDT	Hamburger végétarien	Couscous végétarien	Légumes verts	plat végétarien	Viande(s)
1	Paul Langevin_élem.	20	40	10 25%	3 8%	4 10%	4 10%	3 8%	8 20%	5 13%	2 5%	1 3%		
2	Anatole France_élem	14	20	3 15%		1 5%	2 10%	2 10%	7 35%	5 25%				
3	Jean Rostand_élem	13	16	6 38%	1 7%			2 13%	4 25%	1 6%		2 13%		1 6%
4	Joliot Curie_élem	15	19	2 11%			1 5%	3 16%	9 47%	8 42%		1 5%		3 16%
5	guillaume Apollinaire_élem	13	23		3 13%	2 9%	3 13%	3 13%	6 23%	4 17%		3 13%	1 4%	2 9%
6	Jean Jaurès_élem	20	27	5 19%			4 15%	6 22%	6 22%	3 11%		3 19%	2 7%	1 4%
7	Jean Moulin_élem	20	19	7 37%			2 11%		7 37%	6 32%				3 16%
8	Romain Rolland_élem	16	22		4 18%	5 23%	2 9%	1 5%	7 32%	5 23%				3 14%
9	Victor Renelle_élem	20	26	6 23%	1 4%	1 4%	1 4%		12 46%	4 15%		1 4%		4 15%
10	Elsa Triolet_élem	16	21	1 5%	1 5%		4 19%	3 14%	5 23%	2 9%		1 5%	1 5%	5 23%
11	Le Globe_élem	20	33	1 3%		6 18%	7 21%	3 9%	8 24%	1 3%		4 12%		4 12%
12	Victor Hugo-Zola_élem	15	21		1 5%				13 62%	8 38%		2 10%		5 24%
13	Lucie Aubrac_élem	19	32		1 3%	4 13%	5 16%	3 9%	13 41%	7 22%		3 9%		3 9%
% GLOBAL		221	319											

➤ Sur les 221 questionnaires renseignés sur les 231 questionnaires retournés, 10 questionnaires n'ont pas été renseignés sur l'item : Décris-moi ton menu idéal.

- ✓ Questionnaire renseignés : **95.67 %**
- ✓ Questionnaire non renseignés : **4.32 %**

➤ A cette question, les convives ont renseignés plusieurs propositions (319 réponses)

➤ Graphique des principaux composants du menu idéal pour les convives



PRESENTATION DES RESULTATS (Convives)

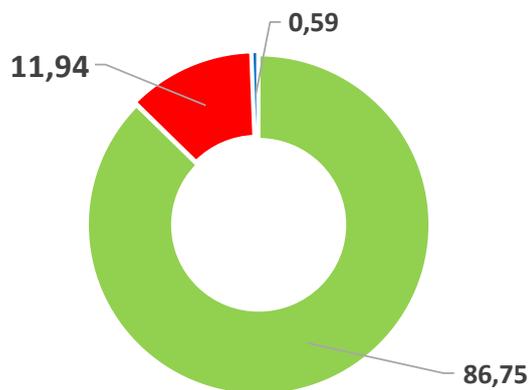
Taux de retour

Sur les 260 questionnaires destinés aux usagers, 231 questionnaires ont été retournés, soit un fort taux de retour de 88.85 % considéré comme très satisfaisant.

Taux moyen de satisfaction

GRAPHIQUE DU TAUX en % de satisfaction et d'insatisfaction moyen

GRAPHIQUE DU TAUX en % de satisfaction et d'insatisfaction moyen



■ TAUX DE SATISFACTION % ■ TAUX DE INSATISFACTION % ■ TAUX DE QUEST. NON RENSEIGNEE %

- Soit un taux de satisfaction moyen de 86.75% > 75 % : résultat satisfaisant
- Soit un taux d'insatisfaction moyen de 11.94% < 50% souhaité.
- 0.59% ne se prononce pas

SYNTHESE

Points forts relevés ne nécessitant pas d'actions correctives

- ✓  : représente les items ne nécessitant pas d'actions particulières à mettre en œuvre

POINTS FORTS RELEVES NE NECESSITANT PAS D' ACTIONS CORRECTIVES

N°	PRINCIPALES OBSERVATIONS RELEVÉES	COMMENTAIRES
1	 Menus à thème	Les menus à thème sont appréciés par l'ensemble de convives interrogés (repas de Noël, repas chinois, menu américain,

Points identifiés nécessitant la mise en œuvre d'actions correctives

- ✓  : représente les items prioritaires nécessitant des actions d'amélioration

PRINCIPAUX POINTS RELEVES NECESSITANT LA MISE EN PLACE D' ACTIONS CORRECTIVES

N°	PRINCIPALES OBSERVATIONS RELEVÉES	ACTIONS PROPOSÉES
1	 Manque de goût et d'assaisonnement	Un rappel sera fait aux équipes de production, les fiches techniques seront rectifiées. La mise en place de synthèses et de tests de dégustation va être mise en œuvre au sein du service pour vérifier les saveurs en terme d'assaisonnement de plats proposés
2	 Ne consomme pas de viande	Une note de synthèse a été transmise au Directeur général des services techniques, qui la présentera en réunion de direction et en CODIR
3	 Méconnaissance des menus	Une meilleure communication sera faite aux niveaux des convives et un accompagnement pourra être réalisé en collaboration avec le Pôle Jeunesse Education
4	 Qualité du pain	Le fournisseur sera informé dans les meilleurs délais, afin de lui rappeler ses obligations en terme de qualité. Une nouvelle phase de test sera réalisée et un échantillonnage ponctuel sera prélevé dans les offices afin de vérifier la régularité de la prestation.
5	 Manque de temps surtout au 2 ^{ème} service	Le Pôle Jeunesse Education en charge de la pause méridienne sera informé. Une réflexion pourra être mener en terme d'attente des convives. Une nouvelle organisation sera proposée et mise en test sur un site scolaire, afin de vérifier la faisabilité
6	 Gaspillage alimentaire	La note de synthèse transmise au Directeur général des services techniques, fait état du gaspillage alimentaire sur les sites scolaire, et proposé dans cette note une réflexion à ce sujet. En parallèle un projet de création du comité de pilotage EDD (éducation au développement durable) en lien avec l'éducation nationale pour diriger la mise en œuvre du projet pour lutter et réduire le gaspillage alimentaire dans les cantine scolaire.
7	 La variété des fruits	En période hivernale, les choix des fruits sont appauvris mais pas en terme de variété. Les fruits proposés sont rébarbatif pour les convives qui ont l'impression de toujours voir les mêmes fruits (pommes, poires, oranges, banane et kiwis). La rotation est très limitée, sachant que les fruits sont proposés en fréquence sont de 3 X semaine pour les menus du déjeuner et pour les goûters. La collectivité s'est engagée à respecter les saisonnalités et les recommandations du GENREM (Groupe d'Etude des Marches Restauration Collective et Nutrition).

CONCLUSION GENERALE

✓ **6 axes doivent être considérés comme prioritaires et faire**

l'objet d'actions d'amélioration :

- **Manque de goût et d'assaisonnement** : 10,87 % des convives observent un manque de goût et d'assaisonnement
- **Ne consomme pas de viande** : 27,65 % des convives ne consomment pas la viande proposée dans les menus scolaire
- **Méconnaissance des menus** : 8,53 % des convives déclarent ne pas être informés sur les menus ou n'ont non pas connaissance.
- **Qualité du pain** 14,29 % des convives ne sont pas satisfait de la qualité du pain proposé
- **Manque de temps surtout au 2^{ème} service** 18,23 % des convives se plaignent du manque de temps pour déjeuner
- **Gaspillage alimentaire** 20,40 % des convives constatent un gaspillage alimentaire, surtout pour les produits carnés et le pain.
- **Variété des fruits (saison hivernale)** cet axe ne peut pas faire l'objet de proposition d'amélioration, la collectivité s'est engagée à respecter les saisonnalités et les recommandations du GEMRCN (Groupe d'Etudes des marchés de Restauration Collective et Nutrition), nous n'avons aucun impact sur cet item

L'analyse des résultats de l'enquête a permis d'identifier des points forts et des points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'améliorations ont été dégagés et permettront de mettre en place un plan d'action.

L'enquête de satisfaction va soutenir à la mise en place d'actions positives et à la poursuite d'une démarche d'amélioration de la Qualité afin de contribuer à l'augmentation du taux de satisfaction des convives.

*On ne peut que se féliciter quant au score obtenu de **86,75 %** en termes de satisfaction sur la restauration scolaire. Malgré ce taux, les axes identifiés comme insatisfaisant, feront l'objet d'actions d'amélioration et seront évaluées lors de la prochaine enquête auprès des convives.*

Enfin nous remercions tous les convives des sites scolaires de la ville Stains, pour le temps qu'ils nous ont accordé quant à leurs participations à cette enquête.



<p style="text-align: center;">CUISINE CENTRALE DU SIVOM</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div>	<p style="font-size: 1.2em;">Syndicat Intercommunal à Vocation Multiple de STAINS-PIERREFITTE</p> <p style="font-weight: bold;">QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES ECOLES</p>
--	---

NUMERO DU QUESTIONNAIRE : DATE :/...../2023.....

NOM DE L'ECOLE : VILLE DE : STAINS PIERREFITTE

CLASSE : MATERNELLE : ELEMENTAIRE :

JE FREQUENTE LA CANTINE SCOLAIRE :

1 JOUR / SEMAINE	2 JOUR / SEMAINE	3 JOUR / SEMAINE	4 JOUR / SEMAINE	5 JOUR / SEMAINE
<input type="checkbox"/>				

1 ère PARTIE	<small>Très satisfaisant</small>  5 points	<small>Satisfaisant</small>  4 points	<small>acceptable</small>  3 points	<small>passable</small>  2 points	<small>insatisfaisant</small>  1 point	OBSERVATIONS
1- QUE PENSES-TU DES REPAS QUE TU MANGES A LA CANTINE ? ILS SONT :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2- COMMENT TROUVES-TU L'ASSAISONNEMENT DES PLATS ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3- QUE PENSES-TU DES REPAS VEGETARIENS QUE TU MANGES A LA CANTINE ? SONT-ILS :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4- COMMENT TROUVES TU LA DECORATION DES ENTREES ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5- COMMENT TROUVES-TU -LA VARIETE DES MENUS ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6- COMMENT TROUVES-TU LA VARIETE DES GOÛTERS ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7- LES FRUITS SONT-ILS ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8- LA QUALITE DU PAIN EST-ELLE ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9- LES QUANTITES SERVIES SONT-ELLES ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10- LES PRODUITS QUI SONT SERVIS « BIO » SONT-ILS ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

2 ème PARTIE	OUI  5 points	NON  1 point	OBSERVATIONS
1- J'AI ASSEZ DE TEMPS POUR MANGER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2- JE CONNAIS LE MENU	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3- JE MANGE LA VIANDE A LA CANTINE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4- LES PLATS SERVIS TE DONNENT-ILS ENVIE DE MANGER ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5- EST-CE QUE LES PLAT QUE JE MANGE, SONT A BONNE TEMPERATURE ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6- J'AIME LES REPAS A THEME	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7- TROUVES-TU QU'IL YA TROP DE MENUS VEGETARIENS ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8- JE GOÛTE A TOUT MÊME SI JE N'AIME PAS ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9- JE MANGE TOUT CE QUE L'ON ME SERT ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9 BIS - JE MANGE TOUT CE QUE JE ME SERS ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10- TROUVES-TU QU'A LA CANTINE IL Y A BEAUCOUP DE NOURRITURE JETEE ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

DECRIE-MOI TON MENU IDEAL :

- > ENTREE :
- > PLAT :
- > ACCOMPAGNEMENT :
- > LAITAGE ou FROMAGE :
- > FRUIT ou DESSERT :

AS-TU UNE IDEE POUR AMELIORER TES REPAS ?



- ✓ Le questionnaire - 1^{er} partie - N°1 note maximale de 50 points
- ✓ Le questionnaire - 2^{ème} partie - N°2 note maximale de 50 points
- ✓ Les deux parties (N°1 & 2) = note maximale de 100 points
- ✓ Le choix du menu idéal pour les convives sera apprécié en commentaires