

ENQUETE SATISFACTION

Usagers du restaurant scolaire
Lycée le VERGER

Le contexte

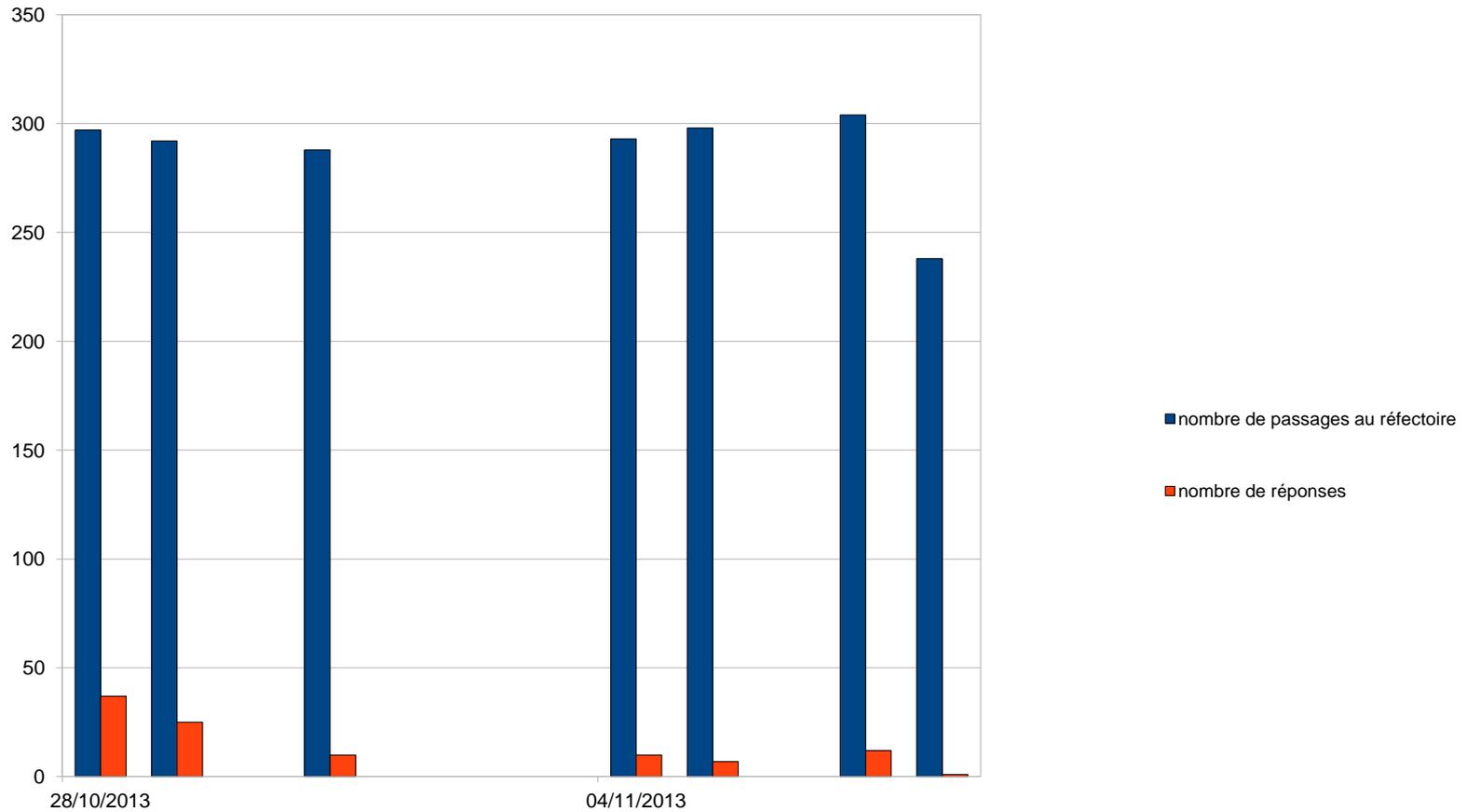
- Rappel de l'objet de l'enquête
- Périmètre de l'enquête

Du 28 octobre au 08 novembre 2013

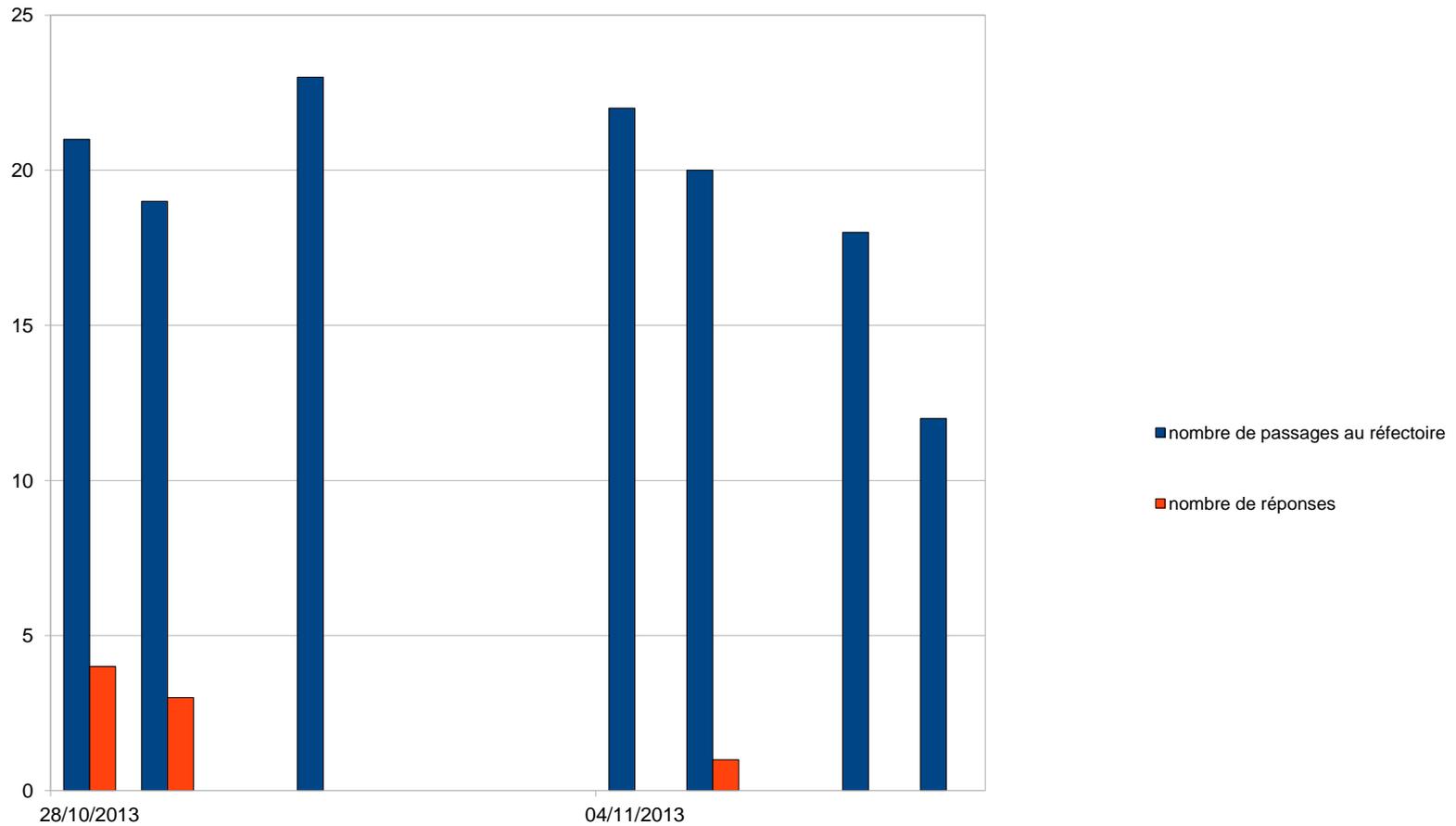
Les élèves et les commensaux sont concernés

- Taux de participation :
28% des élèves inscrits
35% des commensaux

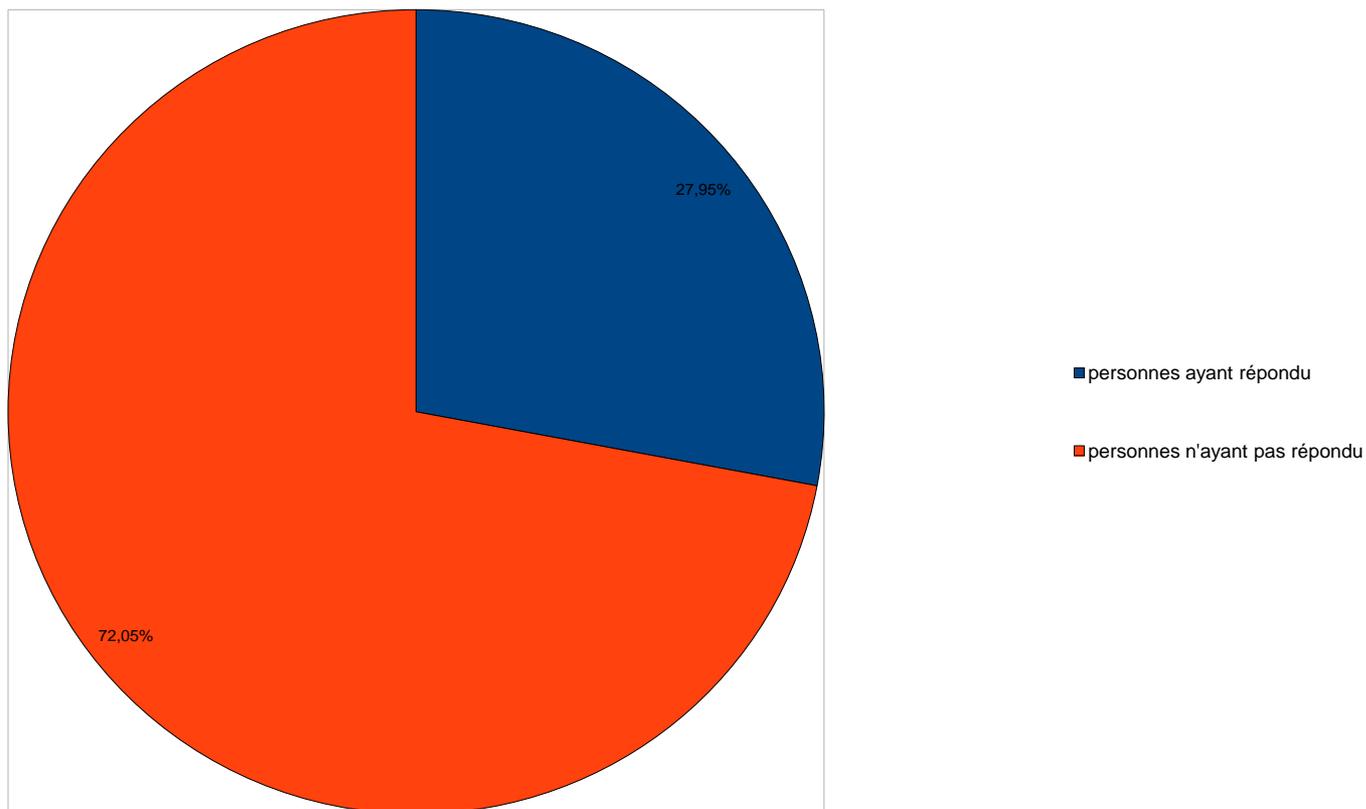
Evolution des réponses des élèves à l'enquête dans le temps



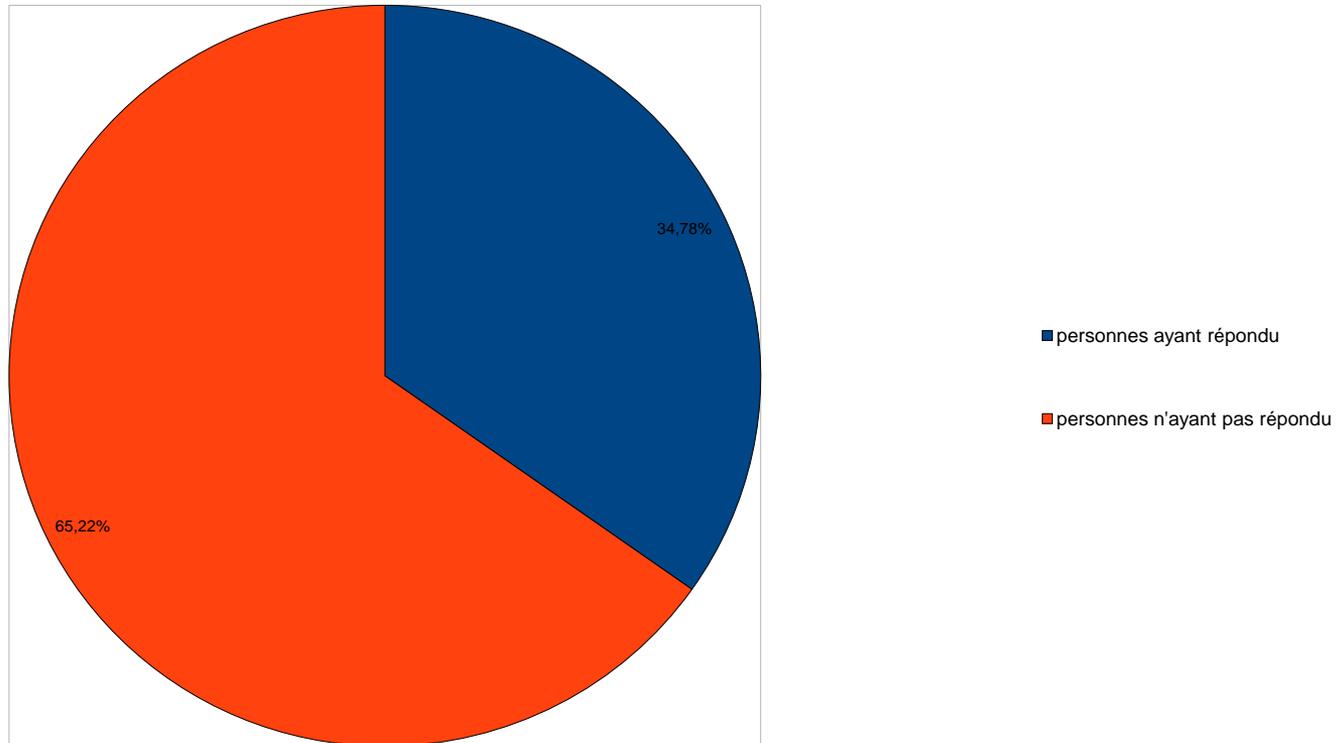
Evolution des réponses des commensaux à l'enquête dans le temps



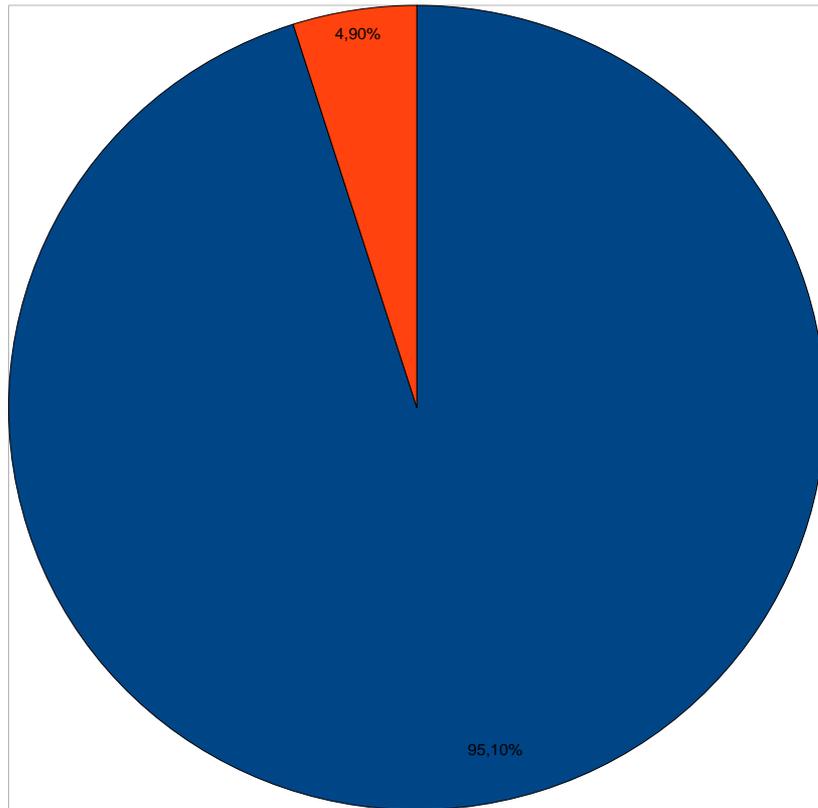
Taux de participation des élèves à l'enquête



Taux de participation des commensaux à l'enquête



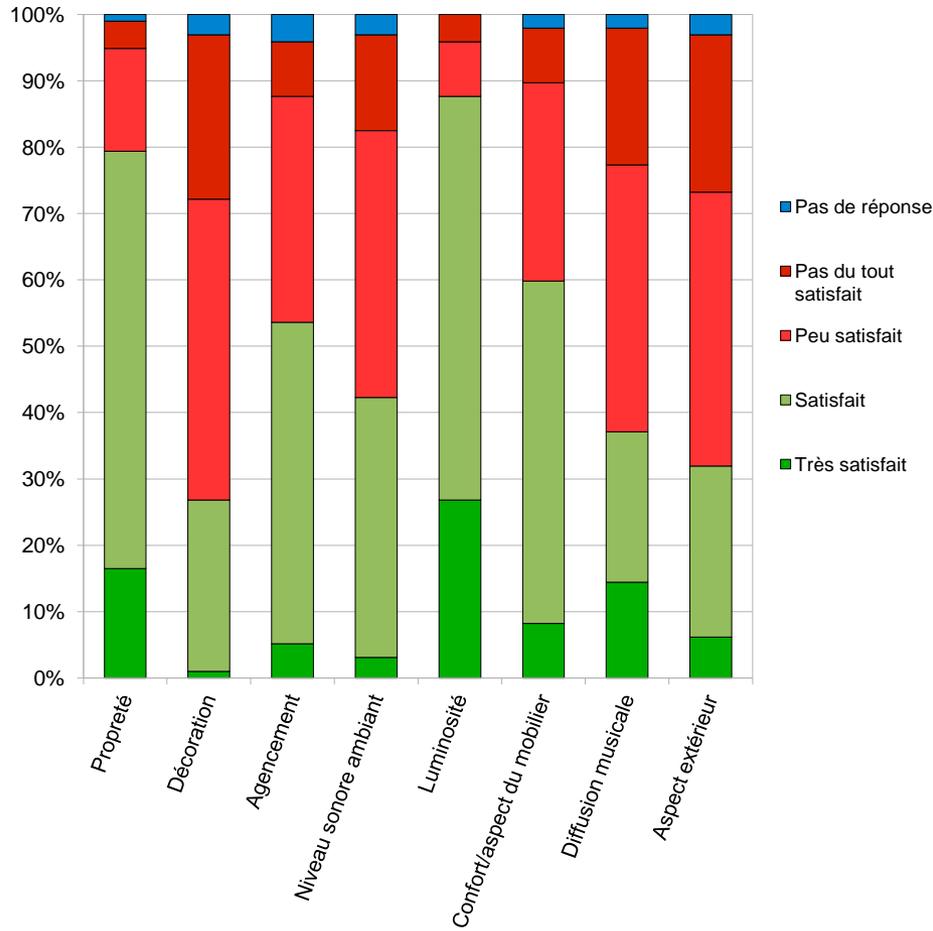
Exploitation des réponses des élèves



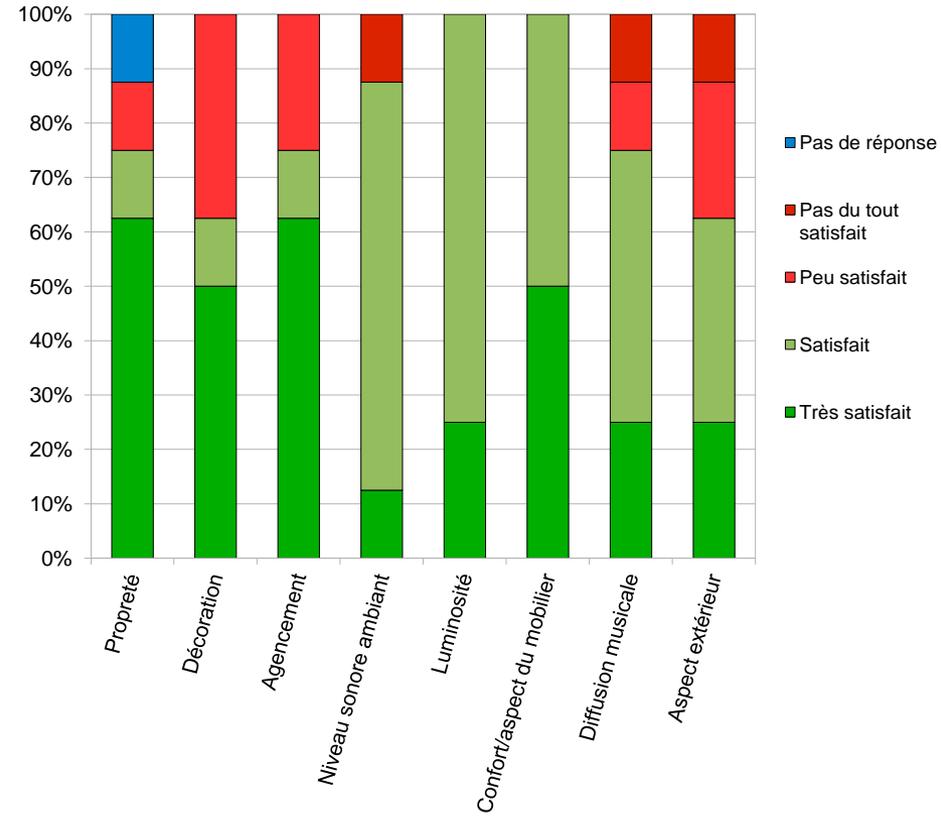
■ réponses exploitables pour l'analyse

■ réponses inexploitable

Taux de satisfaction des élèves sur l'environnement du restaurant



Taux de satisfaction des commensaux sur l'environnement du restaurant



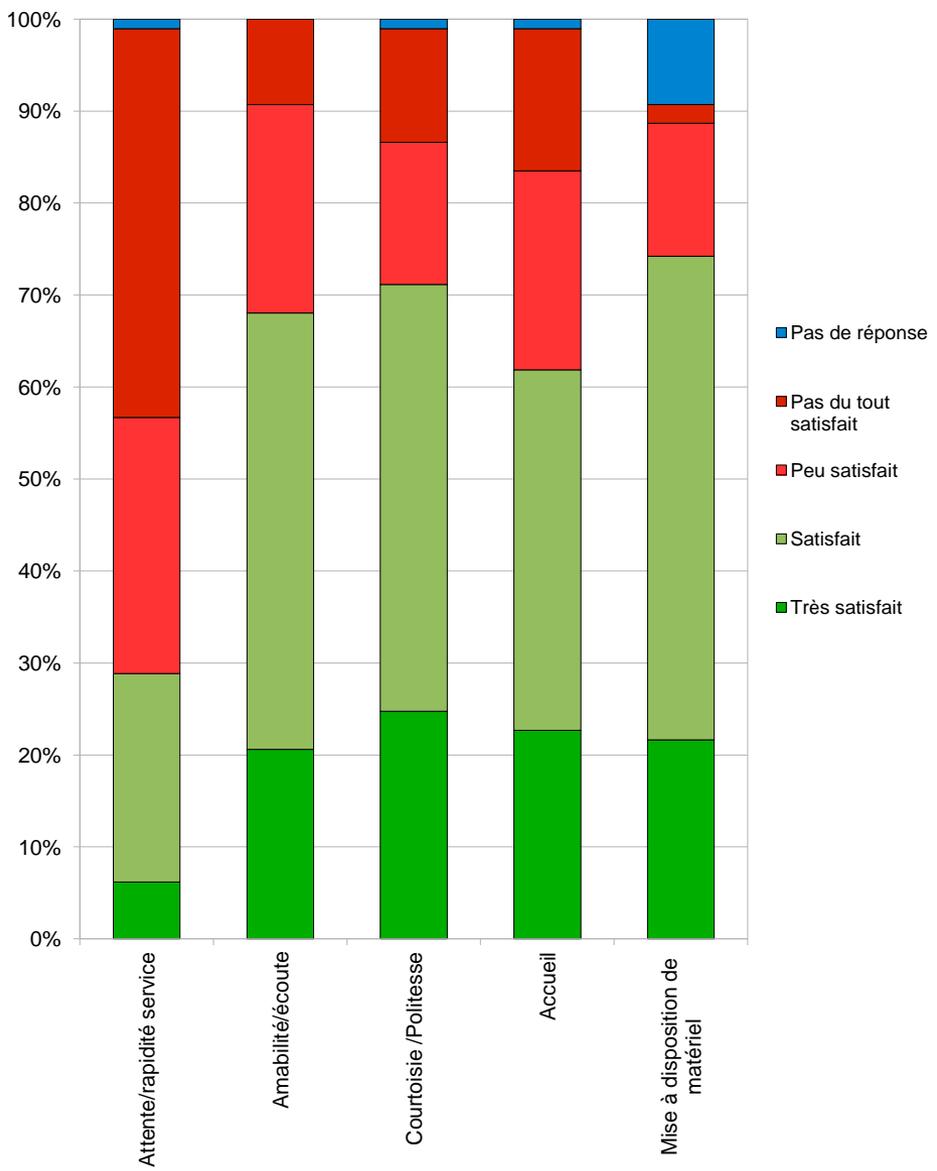
Points négatifs

- Le confort/mobilier :
 - pas assez de tables (11)
 - cantine trop petite (7)
 - pas assez de place dans la cantine (7)

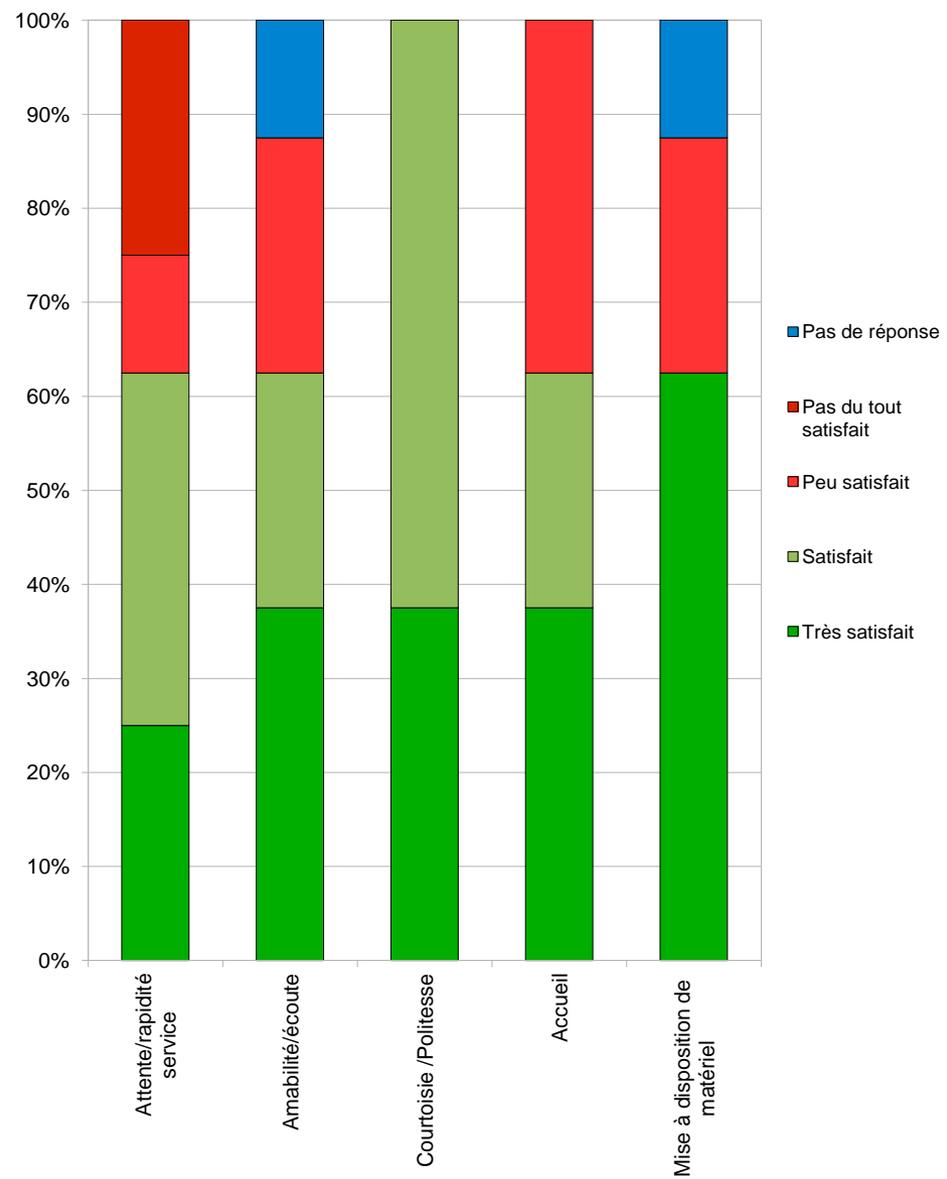
Points négatifs

- L'aspect extérieur :
 - pas assez de décoration : 2
 - mettre plus de couleurs vives
 - il faudrait une décoration plus "jeune"
 - repeindre le réfectoire d'une autre couleur
 - faire participer les élèves à la décoration (peinture extérieure et intérieure)
- Diffusion musicale :
 - musique pas assez moderne, rythmée et variée (14)
 - niveau sonore insuffisant (10)

Taux de satisfaction des élèves sur le personnel et le service



Taux de satisfaction des commensaux sur le personnel et le service



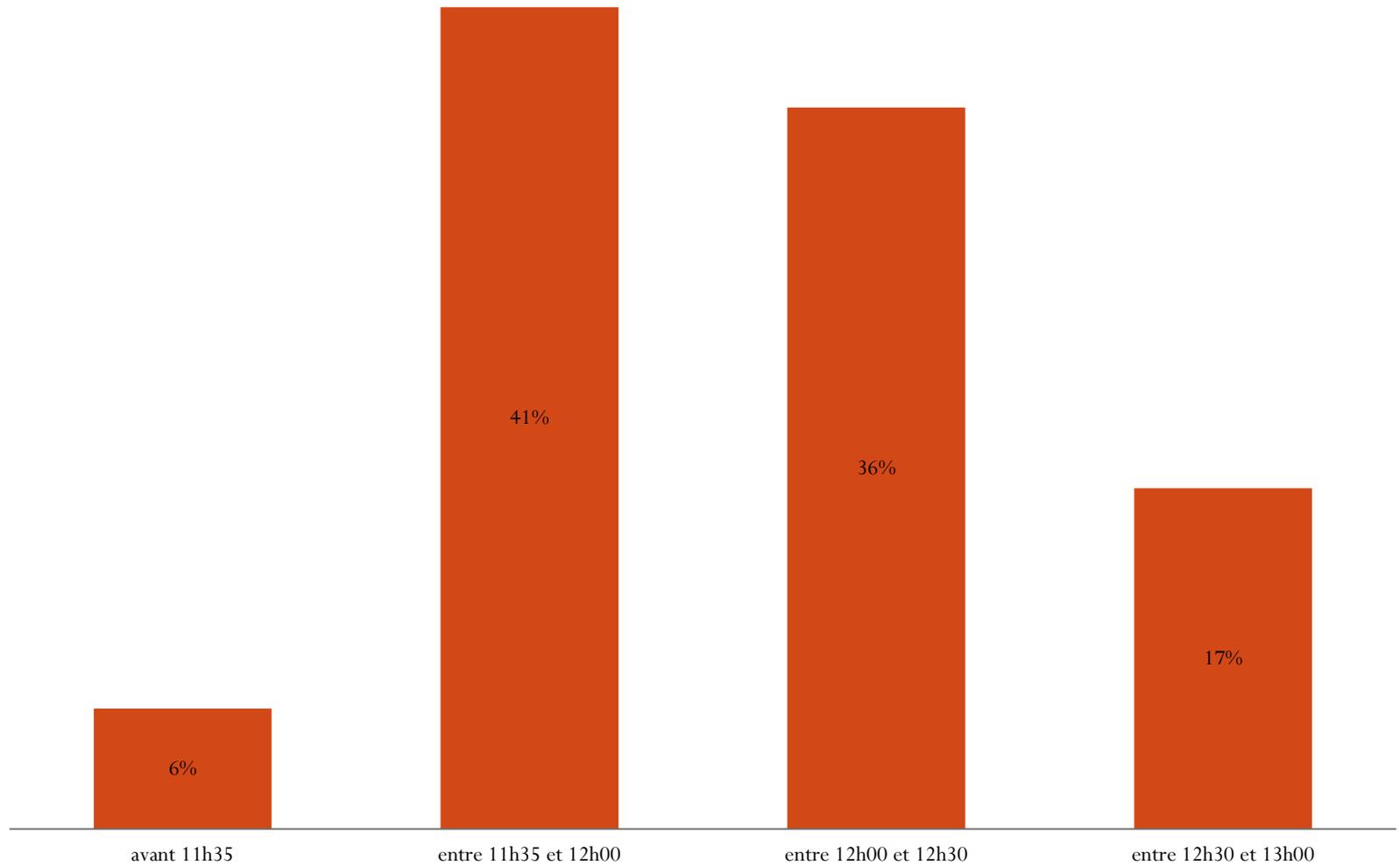
Points négatifs

- L'attente et la rapidité du service :

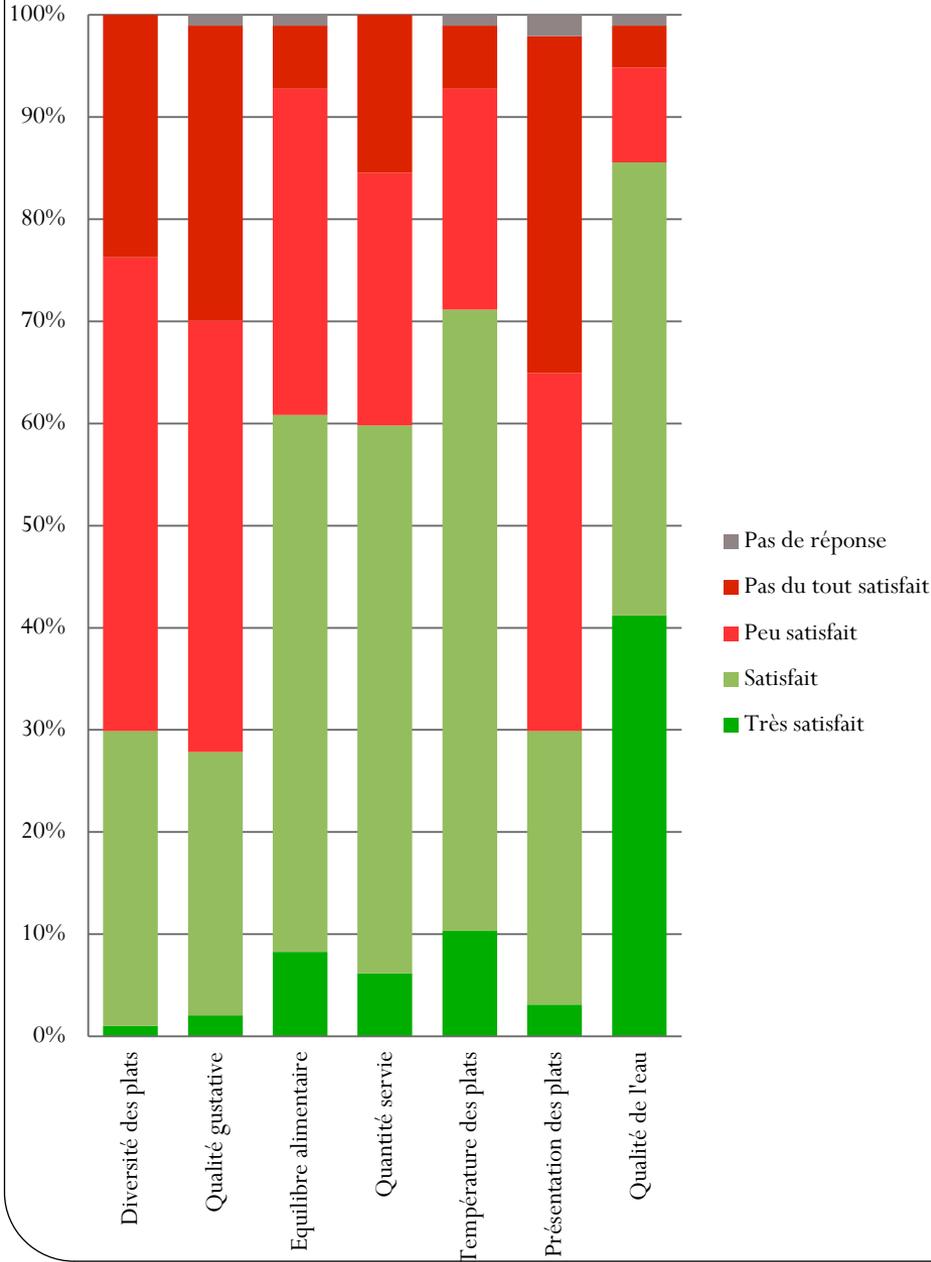
32 observations négatives ont été recensées à ce sujet, certains se plaignant d'attendre plus de 45 minutes, voire 1 heure avant de pouvoir être servi.

Parmi les rares observations faites par les commensaux, trois concernent l'attente des élèves jugée beaucoup trop longue.

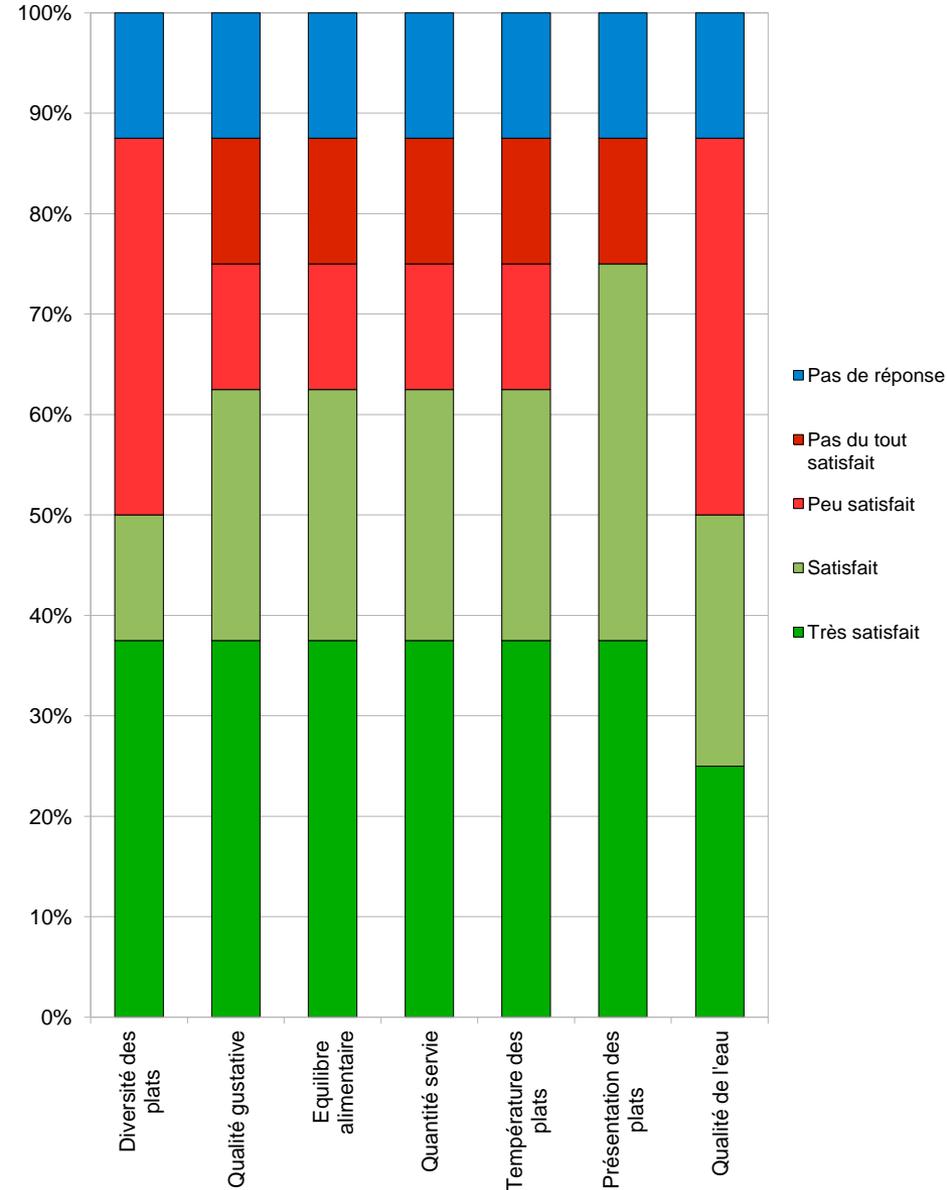
Analyse des flux au réfectoire



Taux de satisfaction des élèves sur la qualité de restauration



Taux de satisfaction des commensaux sur la qualité de restauration



Points positifs

- La quantité servie :

Malgré une évaluation globalement positive de la part des élèves, 7 observations recensées sur l'insuffisance des quantités servies.

Points négatifs

- La qualité gustative :

- La cuisson des plats (17)

- le manque de goût (6)

- l'excès d'os dans les caris (4)

- l'excès d'huile (3)

- La diversité des plats :

Les reproches les plus répertoriés concernent le riz (7) et les cordons bleus (9) qui sont proposés trop fréquemment.

- La présentation des plats :

Une large majorité des élèves n'apprécie pas la présentation des plats, notamment en raison de la présence de plumes sur les volailles (5)

On n'aime pas ...

- les frites : 9 observations négatives (pas assez cuites (6), trop dures (3))
- le riz n'est pas cuit (4)
- les éclairs sont encore congelés à l'intérieur : 3

Coups de cœurs

- cordons bleus : 20
- frites : 9
- pâtes : 6
- boucané : 5
- la glace : 5