

Bilan enquête de satisfaction

Lieu concerné : Restaurant Scolaire « Le Gout à Tout »

Période de l'enquête : Mai 2012

Public concerné : Parents et enfants des écoles publiques & privée

Cette enquête a permis de recueillir l'avis des utilisateurs et des parents utilisateurs sur le fonctionnement et la qualité de la cantine. Chacune des personnes interrogées a pu répondre de façon anonyme afin qu'elle puisse donner pleinement son avis.

Une zone de commentaires a permis également à chacun de s'exprimer.

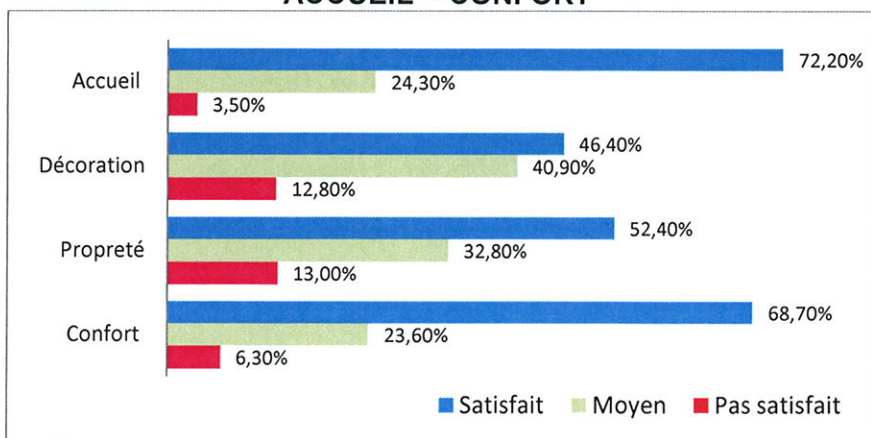
Résultat de l'enquête

- **75 %** des enfants (100% en écoles primaires et 50% en écoles maternelles)
- **54 %** des parents ont répondu à l'enquête.
Pour les résultats n'atteignant pas les 100%, la différence correspond aux SANS OPINION.

Déroulement de l'enquête

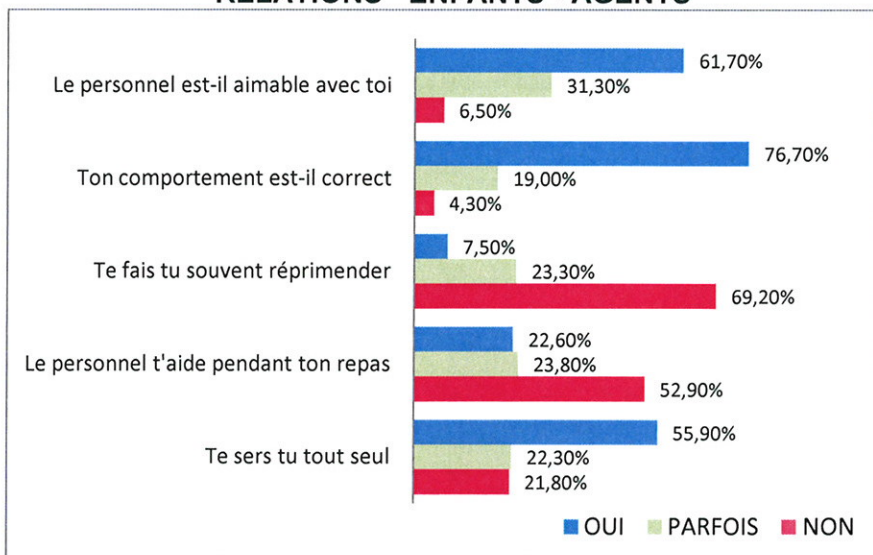
1) - Du côté des enfants, les questions ont abordé les points suivants :

ACCUEIL - CONFORT



La majorité des utilisateurs semblent satisfaits des conditions qui leur sont proposées pendant la pause méridienne. Cependant la moitié des enfants (ceux du 2^{ème} service) ne semblent pas satisfaits de la propreté de la cantine. Ce qui s'explique car les agents de service n'ont que **10 mm** entre les 2 services pour nettoyer les tables et les dresser. Pas le temps pour nettoyer le sol.

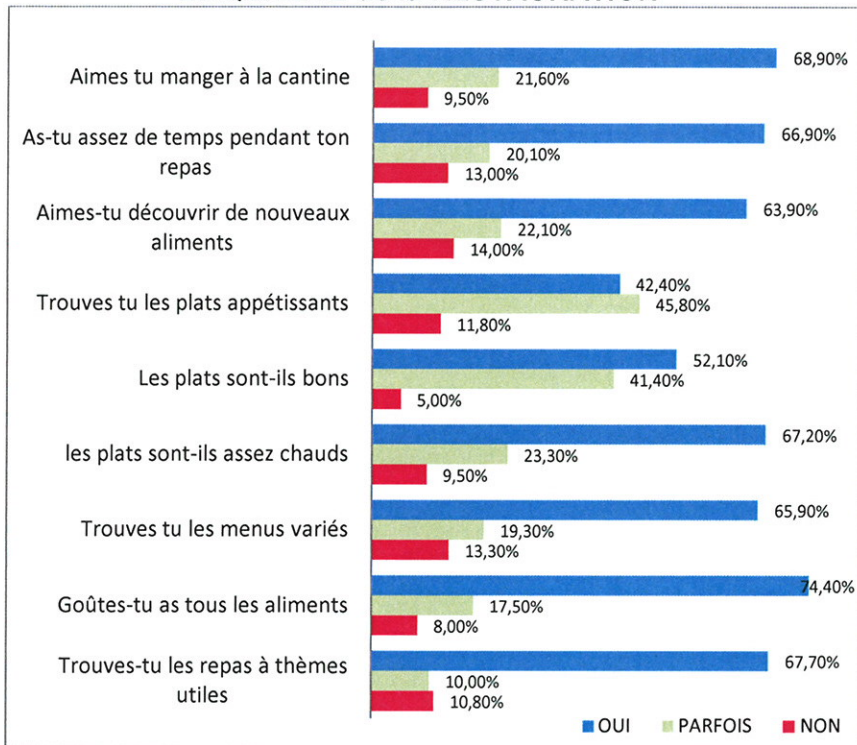
RELATIONS ENFANTS - AGENTS



En règle générale, le personnel est apprécié des enfants, même si parfois il faut hausser la voix, les punir ponctuellement pour les recadrer.

La formation du personnel sur l'autonomie des enfants pendant le repas porte ses fruits. En effet, plus des 2/3 des enfants se servent eux-mêmes, trient les déchets, etc..

La QUALITE de la RESTAURATION

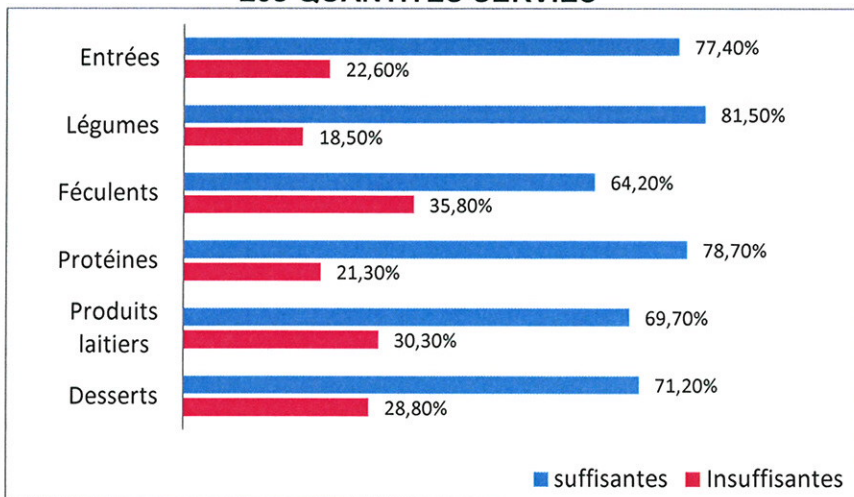


La plupart des enfants aiment manger à la cantine parce que les repas sont de bonne qualité et aussi pour y découvrir et goûter de nouveaux aliments.

L'idée des menus à thème fait l'unanimité chez les enfants et chez le personnel encadrant.

Les aliments les moins appréciés des enfants sont les **épinards**, les **choux de Bruxelles**.

Les QUANTITES SERVIES



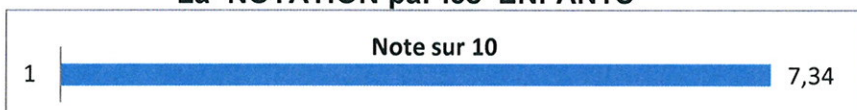
Les quantités servies dans les différentes familles de produits sont suffisantes.

Bien entendu les frites, les pommes sautées, (contrairement aux légumes) seront toujours en quantités insuffisantes au goût des enfants même s'ils se resservent plusieurs fois.

Le restaurant scolaire est un endroit

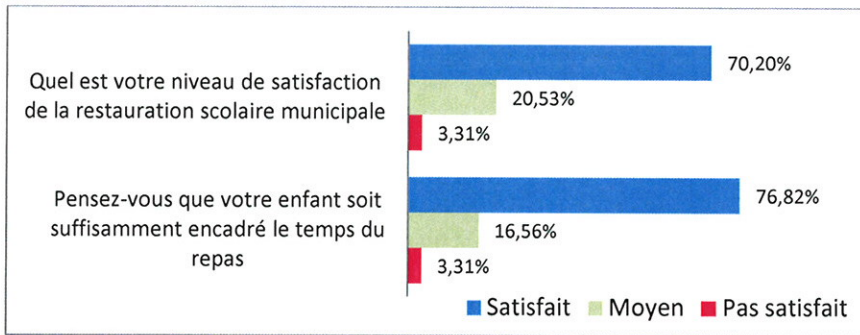


La NOTATION par les ENFANTS

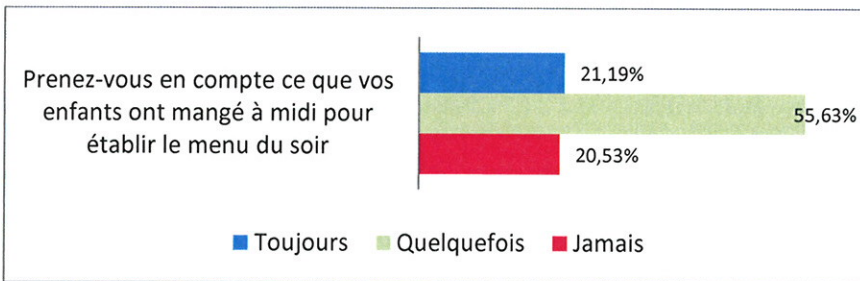


Une note très appréciable.

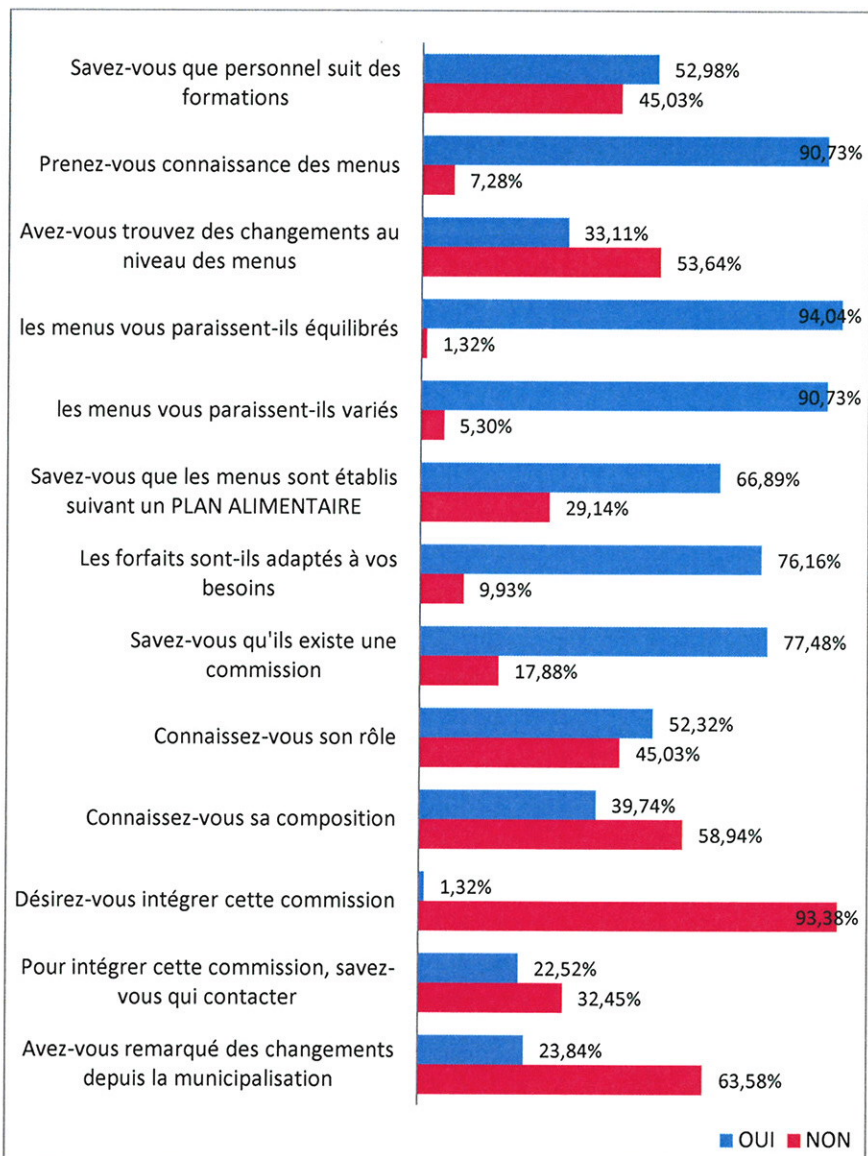
2)- Du côté des parents, les questions ont abordé les points suivants :



Globalement, les familles sont satisfaites du fonctionnement de la restauration municipale.



Les menus sont consultables sur le site de la commune : <http://www.venansault.com> rubriques :
 - Enfance et jeunesse
 - Restaurant scolaire
 - Menus



90 % des parents consultent les menus et estiment qu'ils sont variés et équilibrés et établis suivant le plan alimentaire.

Les forfaits sont adaptés aux besoins des familles.

78 % savent qu'il existe une commission, 1 parent sur 2 en connaît son rôle, mais seulement quelques papas ou mamans sont prêts à consacrer un peu de leur temps pour intégrer celle-ci.

Quelques changements ont été constatés depuis la municipalisation. Vous les retrouverez énoncés dans les points ci-dessous.

Sur 407 familles inscrites ,220 ont répondues au questionnaire et en relevant les points suivants :

Points positifs :

- ✚ Meilleur encadrement et discipline,
- ✚ Meilleure gestion et formation du personnel,
- ✚ Menus plus variés, équilibrés, et de bonne qualité,
- ✚ Présentation appréciée des menus avec couleur par catégorie d'aliment,
- ✚ Contact permanent sur place avec la directrice et surtout le temps du repas,
- ✚ Meilleure communication agents/enfants du fait de la nouvelle organisation,
- ✚ Facturation simplifiée au niveau des repas occasionnels (arrêt des tickets),
- ✚ Mise en place d'un plan alimentaire,
- ✚ Laitage à chaque repas.

Points négatifs :

- ✚ Manque d'originalité dans les menus,
- ✚ Intégrer les produits BIO, suivre les saisons en ce qui concerne les légumes
- ✚ Paiement des repas pour absences ou sorties scolaires,
- ✚ Demande d'une facturation mensuelle, facturation par rapport au coefficient familial, paiement au trimestre, Forfait REPAS OCCASIONNEL trop cher.

Autres remarques :

- 4 familles aimeraient un FORFAIT 3 jours semaine,
- 3 familles aimeraient un FORFAIT 2 jours semaine VARIABLES
- 1 famille aimerait un compte rendu mensuel sur le comportement de l'enfant
- Non respect du vendredi Saint,
- Sifflet non apprécié (en cours de suppression).
- Bonne idée concernant le trombinoscope et l'enquête de satisfaction.

En conclusion, le bilan du restaurant scolaire est plutôt satisfaisant dans l'ensemble, tant du côté des enfants que des parents. Nous continuons à travailler pour le bien de tous.

Depuis cette enquête, nous avons déjà apporté des améliorations, notamment en ce qui concerne le remboursement des repas lors des sorties scolaires. Nous avons intégré des produits BIO (quinoa, boulgour) et poursuivons nos efforts en ce sens avec l'apport imminent du pain. D'autres projets sont en cours d'étude (facturation électronique, décoration et isolation phonique de la salle).

Nous remercions toutes les personnes qui ont contribué au bon déroulement de cette enquête (parents, enfants, enseignants, membres de la commission et élus municipaux).

Si vous souhaitez intégrer cette commission ou assister à une réunion, vous pouvez prendre contact avec Jocelyne PEULTIER par téléphone au 02.51.07.31.55 ou par mail à l'adresse suivante :
cantine.scolaire-venansault@wanadoo.fr