

RÉSULTATS ENQUÊTE CONVIVES Mars 2026

Restauration scolaire

ECOLE HELENE SANDRE

DR IDF CUISINES CENTRALES

Enquête réalisée le 19/03/2026



© Ipsos bva | Elior Convives
Mars 2026



Présentation du document

Ce rapport présente les résultats de l'enquête de satisfaction : ECOLE HELENE SANDRE

Type d'enquête : PAPIER – MATERNELLES & ELEMENTAIRES

OBJECTIFS

Mesurer la satisfaction des convives vis-à-vis des prestations de restauration délivrées par ELIOR afin de disposer d'un diagnostic « expérience convives » et d'identifier des axes de progrès prioritaires.

MÉTHODOLOGIE

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

CIBLE

Ecoliers, élèves et étudiants déjeunant dans le restaurant scolaire enquêté.

LECTURE DES RÉSULTATS

% Satisfaits = % Tout à fait satisfaits + % Plutôt satisfaits

Excellence : % Satisfaits \geq 90% - Critère à maintenir

Alerte : % Satisfaits \leq 80% - Critère à optimiser en priorité

Présentation des évolutions :

↗ : Évolution \geq à 5 points

↘ : Évolution \leq à 5 points

Profils et habitudes des convives ayant participé à l'enquête

Profils et habitudes des répondants

Taux de participation
à l'enquête

117

questionnaires complétés

Rappel Janvier 2025 : 118



Taux de participation :

100%

Rappel Janvier 2025 : 93%



Niveau

CP : 18%

CE1 : 23%

CE2 : 23%

CM1 : 18%

CM2 : 18%



Niveau de fréquentation du restaurant

92% des répondants fréquentent régulièrement le restaurant (100 questionnaires)

Tous les jours ou presque : 90%

Au moins une fois par semaine : 2%

Plus rarement : 8%

SOMMAIRE

01	Perception globale des prestations délivrées	05
02	Zoom sur l'expérience des convives : Leviers complémentaires d'optimisation de la satisfaction convives	10
03	Bilan et engagements	12
04	Annexes	15

PERCEPTION GLOBALE DES PRESTATIONS DÉLIVRÉES

01

Convives ELIOR : Satisfaction globale



Score de satisfaction

82%

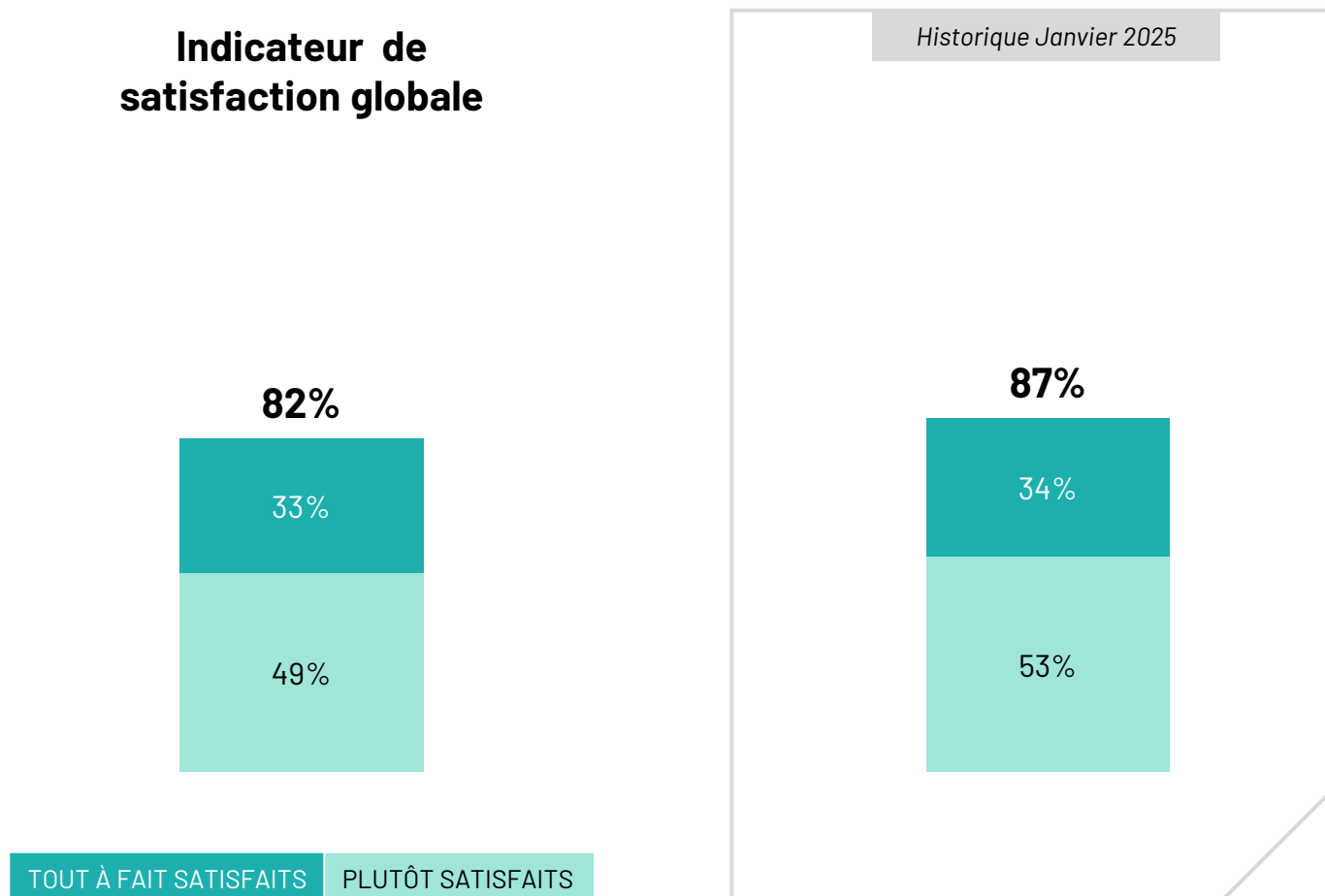
↘
-5pts

% Satisfaits - seuil minimal visé :
81% satisfaits



Bien

Indicateur de satisfaction globale





56%

Les entrées



85%

Les plats



82%

**Les fromages et
les yaourts**



89%

Les desserts



75%

**La chaleur des plats /
produits chauds**

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

Convives ELIOR : Satisfaction détaillée – Espace restaurant / Service



86%

La propreté de la vaisselle (verres / couverts ...)



32%

Le confort du restaurant (bruit)



82%

Les repas animations dans la cantine



93%

L'accueil du personnel au service (gentils)



63%

La propreté de la cantine

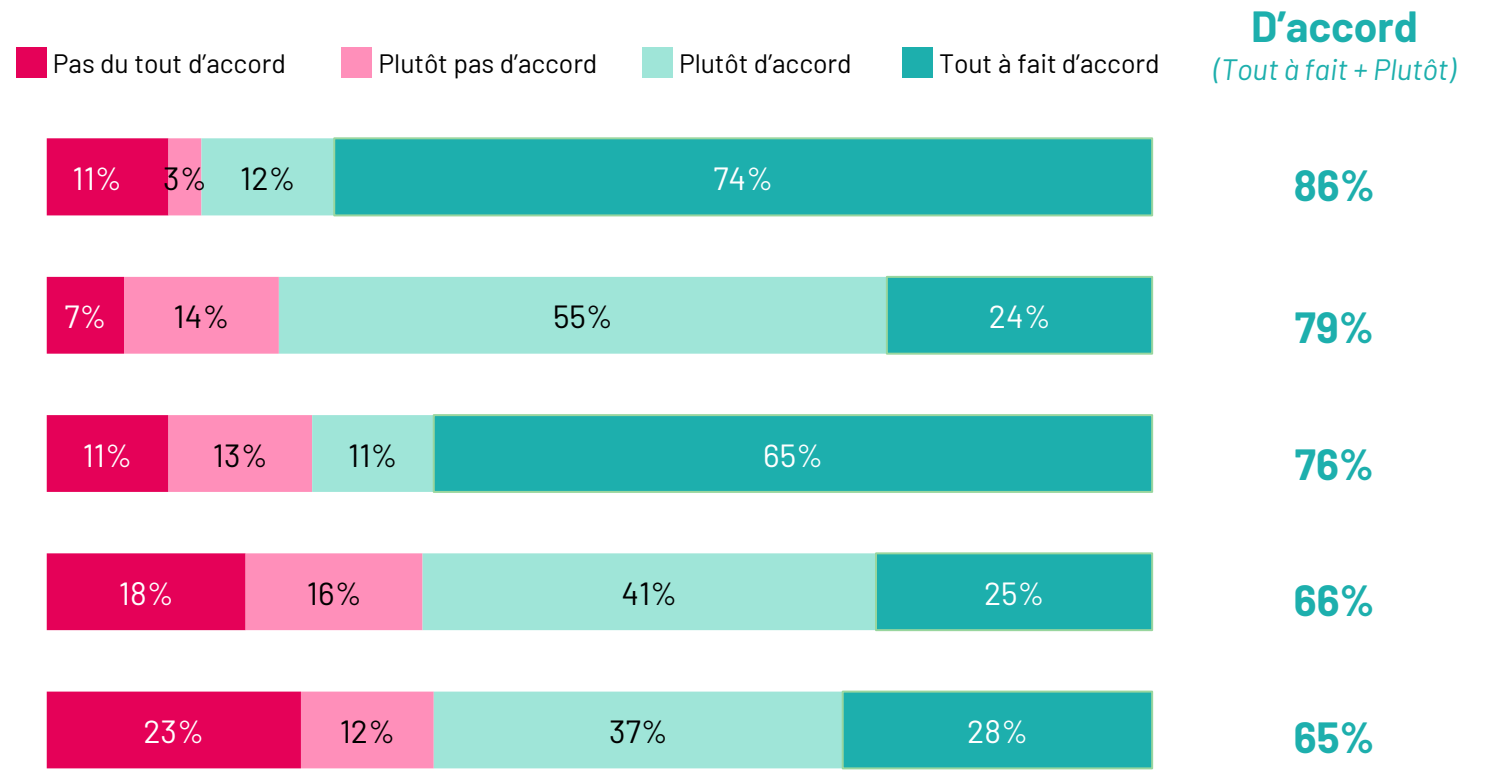
% Satisfaits : seuil minimal visé 81% de satisfaits - En vert : % de satisfaction \geq 90% / en rouge : % de satisfaction \leq 80%

Base : 117 répondants

Convives ELIOR : Perception de l'offre alimentaire proposée



Es-tu d'accord avec les phrases suivantes...



Base : 117 répondants

ZOOM SUR L'EXPÉRIENCE DES CONVIVES :

Leviers complémentaires
d'optimisation de la
satisfaction convives

02

Convives ELIOR

Commentaires libres

Quelles sont tes super idées pour ta cantine ?

Question ouverte posée aux convives

- «PAYER MOINS CHER LA CANTINE»
- «VERRE EN PRINCESSE»
- «+ DANS LA CANTINE»
- «QUE LES TABLES SOIENT SEPARÉES»
- «UN PEU PLUS D'ACTIVITÉS»
- «MANGER PLUS DE RIZ»
- «POUR LES ANIMATIONS, ALLER PLUS LOIN QUE LA DÉCORATION MEME SI C'EST TRÈS JOLI»
- «AVOIR DES BONBONS»
- «QU'IL Y A DES FENÊTRES BLEUES»
- «PÂTES, LA VIANDE FROIDE»

BILAN ET ENGAGEMENTS

03

LES ACTIONS PRIORITAIRES

5 moins bonnes notes

- Trouves-tu que tu peux manger au calme dans ta cantine ? (32% de satisfaits)
- Aimes-tu les entrées ? (56% de satisfaits)
- Trouves-tu que ta cantine est propre ? (63% de satisfaits)
- Trouves-tu que les plats sont bien chauds ? (75% de satisfaits)

- Est-ce que les personnes qui te servent sont gentilles ? (93% de satisfaits)
- Aimes-tu les desserts ? (89% de satisfaits)
- Trouves-tu que tes couverts, ton verre et ton assiette sont propres ? (86% de satisfaits)
- Aimes-tu les plats ? (85% de satisfaits)
- Aimes-tu les fromages et les yaourts ? (82% de satisfaits)

LES POINTS FORTS

5 meilleures notes

POUR ALLER PLUS LOIN....

Si accord de votre client Partenaire, la section « Nos Engagements » de la note de résultats synthétique jointe en page suivante (au format paysage) sera à compléter conjointement avec lui et à afficher dans le restaurant pour communication aux convives.

RÉSULTATS

ENQUÊTE CONVIVES MARS 2026

VOUS ETES

82%

à être satisfaits
des prestations
proposées par
votre restaurant

Encore merci de votre participation

Vous appréciez particulièrement ...

Est-ce que les personnes qui te servent sont gentilles ?

Aimes-tu les desserts ?

Trouves-tu que tes couverts, ton verre et ton assiette sont propres ?

Vous êtes moins satisfaits de ...

Trouves-tu que tu peux manger au calme dans ta cantine ?

Aimes-tu les entrées ?

Trouves-tu que ta cantine est propre ?

NOS ENGAGEMENTS

pour toujours mieux vous satisfaire

TEXTE -
1^{er} engagement

TEXTE -
2^e engagement

TEXTE -
3^e engagement

ANNEXES

04

Convives ELIOR : Scores de satisfaction détaillée



	% SATISFAITS	Tout à fait satisfaits	Plutôt satisfaits	Plutôt pas satisfaits	Pas du tout satisfaits
SATISFACTION GLOBALE	82%	33%	49%	14%	4%
Est-ce que les personnes qui te servent sont gentilles ?	93%	77%	16%	4%	3%
Aimes-tu les desserts ?	89%	59%	30%	9%	2%
Trouves-tu que tes couverts, ton verre et ton assiette sont propres ?	86%	54%	32%	9%	5%
Aimes-tu les plats ?	85%	27%	58%	13%	2%
Aimes-tu les fromages et les yaourts ?	82%	55%	27%	6%	12%
Aimes-tu les repas-animations dans ta cantine ?	82%	51%	31%	11%	7%
Trouves-tu que les plats sont bien chauds ?	75%	38%	37%	15%	10%
Trouves-tu que ta cantine est propre ?	63%	32%	31%	17%	20%
Aimes-tu les entrées ?	56%	21%	35%	22%	22%
Trouves-tu que tu peux manger au calme dans ta cantine ?	32%	11%	21%	19%	49%

Base : 117 répondants

% 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	ST Primaire	CP	CE1	CE2	CM1	CM2
base	117	115	21 Base faible	26 Base faible	26 Base faible	21 Base faible	21 Base faible
SATISFACTION GLOBALE	82%	82%	62%	96%	88%	95%	62%
Est-ce que les personnes qui te servent sont gentilles ?	93%	93%	81%	92%	100%	95%	95%
Aimes-tu les desserts ?	89%	89%	95%	87%	100%	90%	70%
Trouves-tu que tes couverts, ton verre et ton assiette sont propres ?	86%	86%	85%	92%	92%	71%	86%
Aimes-tu les plats ?	85%	85%	90%	84%	88%	85%	74%
Aimes-tu les fromages et les yaourts ?	82%	81%	85%	77%	75%	85%	89%
Aimes-tu les repas-animations dans ta cantine ?	82%	81%	75%	92%	88%	67%	81%
Trouves-tu que les plats sont bien chauds ?	75%	75%	71%	83%	84%	76%	57%
Trouves-tu que ta cantine est propre ?	63%	63%	57%	60%	64%	70%	65%
Aimes-tu les entrées ?	56%	55%	57%	50%	80%	43%	43%
Trouves-tu que tu peux manger au calme dans ta cantine ?	32%	31%	43%	38%	46%	10%	14%

Base : 117 répondants

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

Convives ELIOR : Historique – Restaurant scolaire



	Résultats Mars 2026	Historique Janvier 2025 Enquêtes Papier	
	% Satisfaits	Evolution	% Satisfaits
SATISFACTION GLOBALE	82%		87%
Est-ce que les personnes qui te servent sont gentilles ?	93%		-
Aimes-tu les desserts ?	89%		92%
Trouves-tu que tes couverts, ton verre et ton assiette sont propres ?	86%	↗	70%
Aimes-tu les plats ?	85%		85%
Aimes-tu les fromages et les yaourts ?	82%	↗	76%
Aimes-tu les repas-animations dans ta cantine ?	82%	↘	87%
Trouves-tu que les plats sont bien chauds ?	75%		75%
Trouves-tu que ta cantine est propre ?	63%		-
Aimes-tu les entrées ?	56%	↘	66%
Trouves-tu que tu peux manger au calme dans ta cantine ?	32%	↘	39%

Présentation des évolutions :

↗ : Évolution ≥ à 5 points


↘ : Évolution ≤ à 5 points

Base : 117 répondants


% 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 la satisfaction




Excellent
≥ 90%
satisfaits




Bien
81% - 89%
satisfaits


3 niveaux d'alerte



Alerte faible
75% - 80%
satisfaits



Alerte moyenne
71% - 74%
satisfaits



Alerte forte
≤ 70%
satisfaits

Annexes : Questionnaire



Adobe Acrobat
Document