



# Présentation de l'enquête de satisfaction de l'AUC

décembre 15

# 2016

Ce document présente les résultats de l'enquête de satisfaction de l'AUC, ainsi que les axes d'amélioration et les actions correctives que l'AUC souhaite mettre en place.

A destination des membres de la commission consultative de restauration

## Table des matières

Contexte .....	2
Taux de participation.....	2
Niveau de satisfaction globale .....	3
Taux de fréquentation.....	4
Les agents qui ne fréquentent pas la cantine .....	4
Les quantités .....	4
Le prix .....	5
La qualité, La fraîcheur et L'hygiène.....	5
La diversité .....	6
L'adaptation aux besoins.....	6
Les agents qui fréquentent la cantine .....	7
Les quantités .....	7
Les prix.....	7
La qualité .....	8
La diversité .....	8
Diversité des entrées.....	8
Diversité des plats .....	8
Diversité des desserts.....	9
L'adaptation aux besoins.....	9
La fraîcheur.....	10
L'hygiène .....	11
Axes d'améliorations et actions correctives.....	12
Quantité.....	12
Qualité .....	12
Diversité.....	12
Adaptation aux besoins .....	12

## Contexte

En janvier 2016, une nouvelle convention entre l'IGN et l'Association des Usagers de la Cantine (AUC) a été signée. Le secrétaire général de l'IGN, Monsieur François Baudet a imposé de réaliser une nouvelle étude de satisfaction dans les six mois après la signature de la convention. Par conséquent, une enquête de satisfaction a été réalisée entre les mois de juin et septembre de cette année pour recueillir l'avis des agents de l'ensemble des établissements présents sur le site de St-Mandé.

Le questionnaire du baromètre a été réalisé en concertation avec Madame Clémentine Mathey (secrétaire générale de l'AUC) et Monsieur Jonathan Chenal (trésorier de l'AUC).

Ce questionnaire a été réalisé pour répondre à deux besoins :

- Obtenir des informations de pilotage pour le conseil d'administration de l'AUC
- Répondre aux engagements de l'AUC vis-à-vis de l'administration conformément à la convention

Dans ce document, nous ne présentons que les points intéressants la commission consultative de restauration, à savoir :

les quantités, les prix, la qualité, la diversité, l'adaptation aux besoins, la fraîcheur et l'hygiène.

Tout d'abord, nous vous présentons le taux de participation, puis nous abordons les différents thèmes dans l'ordre cité dans la convention, pour les répondants qui ne fréquentent pas la cantine dans un premier temps puis pour les répondants qui fréquentent la cantine dans un second temps.

En conclusion nous aborderons les axes d'améliorations et actions correctives mises et à mettre en place.

Généralement dans l'ensemble du document, les couleurs allant du rouge à l'orange clair symbolisent de l'insatisfaction tandis que les couleurs allant du vert clair au vert foncé symbolisent la satisfaction. La couleur bleu est utilisée pour signifier une forme de neutralité.

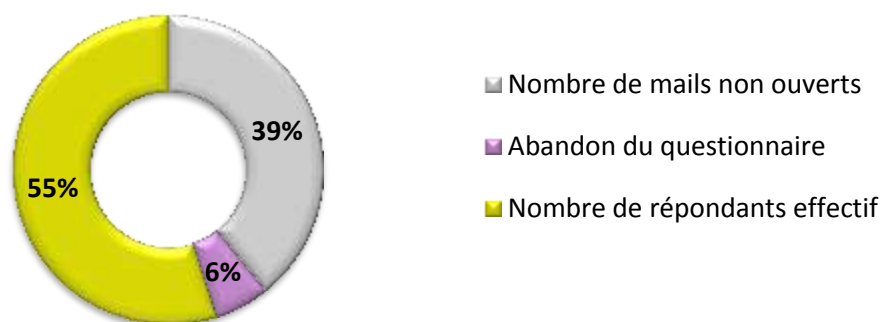
L'ensemble des chiffres et tableaux, sauf indication contraire, ont été fourni par le SMK qui a réalisé l'enquête de satisfaction.

## Taux de participation

Le taux de réponse attendu sur ce type de questionnaire est habituellement de 25% à 33%.

Le taux obtenu ici, alors que le message envoyé par le SMK était identifié comme SPAM sur une grande partie des messageries de l'IGN, est de 55%.

### Taux de participation



Un fort taux de participation est le signe d'un intérêt fort pour le sujet traité.

## Niveau de satisfaction globale

Pour mesurer le niveau de satisfaction global par rapport à l'AUC, la question suivante a été posée en fin de questionnaire : « *Quelle note globale de satisfaction donnez-vous aux conditions de restauration dans la nouvelle cantine ? Vous donnez la note 10 si vous en êtes très satisfait, la note 0 si vous en êtes insatisfait, les notes intermédiaires vous permettant de nuancer votre jugement* ».

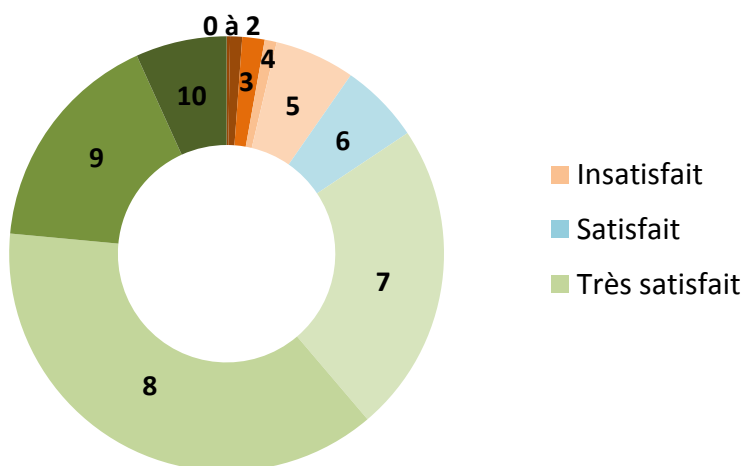
85% des participants ont donné une note égale ou supérieure à 7. La moyenne théorique est de 7.6, sachant que la note la plus souvent attribuée pour l'ensemble des usagers est 8.

La répartition des notes est la suivante :

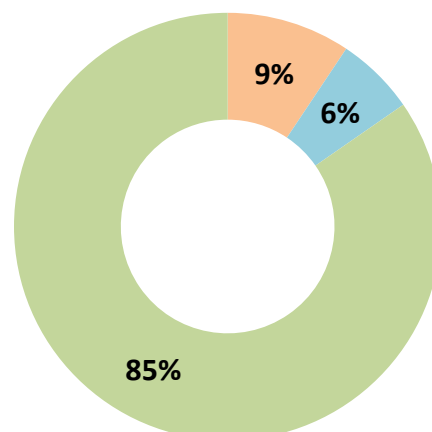
Note	IGN		Météo France		SHOM		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
0	0	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0 %
1	1	0 %	1	1 %	0	0 %	2	0 %
2	2	0 %	5	3 %	0	0 %	7	1 %
3	8	1 %	5	3 %	0	0 %	13	2 %
4	3	0 %	4	2 %	0	0 %	7	1 %
5	24	4 %	20	12 %	0	0 %	44	6 %
6	30	5 %	15	9 %	0	0 %	45	6 %
7	140	23 %	39	24 %	2	29 %	181	23 %
8	246	40 %	47	29 %	2	29 %	295	38 %
9	111	18 %	18	11 %	2	29 %	131	17 %
10	44	7 %	8	5 %	1	14 %	53	7 %
Moyenne	7,76		6,93		8,29		7,60	

Question 40 : *Quelle note globale de satisfaction donnez-vous aux conditions de restauration dans la nouvelle cantine ? Vous donnez la note 10 si vous en êtes très satisfait. Vous donnez la note 0 si vous en êtes très insatisfait. Les notes intermédiaires vous permettent de nuancer votre jugement.*

### Répartition par note

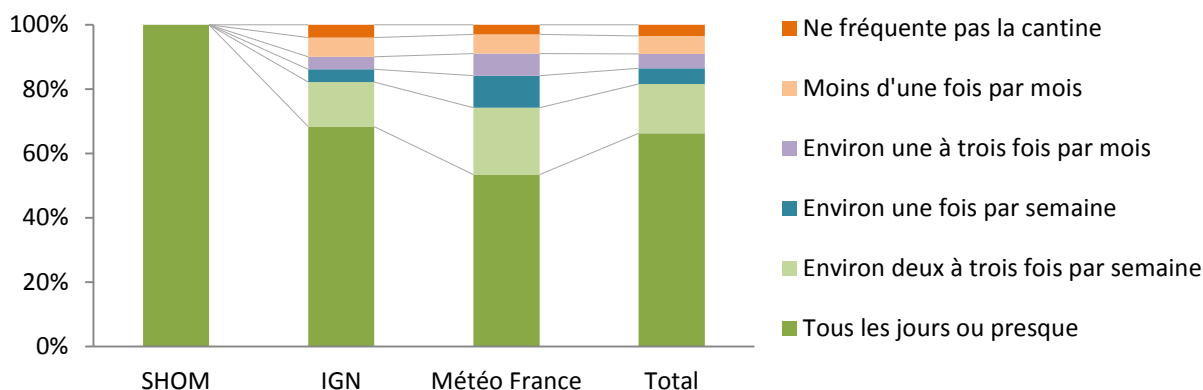


### Satisfaction globale



La note la plus souvent attribuée pour l'ensemble des répondants est 8.  
La satisfaction globale du restaurant est de 85%.

## Taux de fréquentation



## Les agents qui ne fréquentent pas la cantine

Sont considérés comme ne fréquentant pas la cantine, les répondants qui ne sont jamais allés dans le nouveau restaurant.

Seuls 3% des répondants ne fréquentent pas la cantine. Cet échantillon de 28 personnes est faible, il est de ce fait impossible de faire une analyse statistique pour certaines réponses.

Notons que 18 répondants ne fréquentent pas la cantine mais portent cependant une attention à l'offre qu'elle apporte.

Portez-vous une attention à l'offre ?	IGN	Météo France	SHOM	Total
Oui	70%	40%	0%	64%
Non	30%	60%	0%	36%
<b>Base de calcul des pourcentages</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>28</b>

Question 17 : Bien que vous ne fréquentiez pas la cantine, portez-vous une attention à l'offre qu'elle apporte ?

Notons que 18 répondants ne fréquentent pas la cantine mais portent cependant une attention à l'offre qu'elle apporte : ce qui montre un intérêt des répondants pour l'AUC.

## Les quantités

Afin d'obtenir une information sur la perception des quantités pour les répondants qui ne fréquentent pas la cantine, nous avons posé la question suivante :

Question 20 : *Estimez-vous que la composition d'un plateau standard comprenant un plat principal et deux satellites (au choix parmi entrée, fromage, dessert) est une composition... ».*

Il était exclu de demander une estimation sur la quantité servie à des personnes qui ne fréquentent pas l'AUC.

Le plateau standard est une composition...	IGN	Météo France	SHOM	Total
Suffisante	65%	0%	0%	54%
Insuffisante	0%	0%	0%	0%
Je ne sais pas	35%	100%	0%	46%
<b>Base de calcul des pourcentages</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>28</b>

La majorité des répondants qui ne fréquentent pas la cantine estime que les quantités proposées sont suffisantes

## Le prix

Environ 8 répondants qui ne fréquentent pas la cantine sur 10 ne connaissent pas leurs catégories de paiement et donc le coût potentiel de leur repas.

Connaissance de sa catégorie AUC	IGN	Météo France	SHOM	Total
Oui	17%	40%	0%	21%
Non	83%	60%	0%	79%
<b>Base de calcul des pourcentages</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>28</b>

*Question 27 : La catégorie de cantine est celle qui détermine le prix du plateau repas standard (plat principal et deux satellites au choix parmi entrée, fromage, dessert) en fonction de votre rémunération. Connaissez-vous votre catégorie de cantine ?*

**Ceci tend à faire penser que les répondants qui ne fréquentent pas la cantine, ne le font pas à cause d'un problème de tarification.**

Vu le faible nombre de répondants (6) qui connaissent leur catégorie, il est impossible de faire des statistiques sur l'appréciation du coût d'un repas.

Le tarif est :	IGN	Météo France	SHOM	Total
Bon marché	0	0	0	0
Correct	2	0	0	2
Trop élevé	2	2	0	4
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

*Question 29 : Diriez-vous que le tarif d'un plateau standard contenant un plat principal et deux satellites (entrée, fromage, ou dessert) est :*

Sur les 6 répondants, 4 estiment que le tarif qu'ils paieraient est trop élevé, dont un ne porte pas d'attention aux offres de l'AUC. Deux répondant sur les six estiment le tarif correct.

## La qualité, La fraîcheur et L'hygiène

L'appréciation de la qualité la fraîcheur et l'hygiène n'est possible que pour les répondants qui ont déjà fréquenté la cantine.

Avez-vous déjà fréquenté cantine ?	IGN		Météo France		SHOM		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Oui	11	48%	4	80%	0	0%	15	54%
Non	12	52%	1	20%	0	0%	13	46%
<b>Total</b>	<b>23</b>		<b>5</b>		<b>0</b>		<b>28</b>	

Le nombre de répondants qui ne fréquentent pas la cantine mais peuvent s'exprimer sur la qualité la fraîcheur et l'hygiène est 15.

La question qui permet de savoir les raisons pour lesquelles ils ont arrêté de fréquenter la cantine était une question à choix multiple, c'est pourquoi le total des réponses est supérieur à 100%.

Avez-vous arrêté de fréquenter la cantine à cause de...	IGN		Météo France		SHOM		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%	Nb	%
La fraîcheur des produits	0	0%	0	0%	0	0%		0%
La qualité générale des offres	3	27%	1	25%	0	0%		27%

## Présentation de l'enquête de satisfaction de l'AUC

Une perception négative de l'hygiène	1	9%	0	0%	0	0%	7%
D'autres raisons	10	91%	3	75%	0	0%	87%
<b>Total</b>	<b>11</b>		<b>4</b>		<b>0</b>		<b>15</b>

Question 25 : Avez-vous arrêté de fréquenter la cantine suite à une insatisfaction liée à :

**87% des personnes qui ne fréquentent plus la cantine le font pour des raisons qui ne sont pas liées à la fraîcheur, la qualité générale de l'offre ou une perception négative de l'Hygiène.**

**1/3 des répondants qui ont arrêté de fréquenter la cantine l'ont fait aussi à cause de la qualité générale de l'offre ou d'une perception négative de l'hygiène.**

**Seul un répondant a arrêté de fréquenter la cantine qu'à cause de la qualité générale de l'offre.**

### La diversité

Plus de 6 agents sur 10 qui ne fréquentent pas la cantine, ne connaissent pas la diversité de l'offre mise à disposition sur le site de l'AUC.

Parmi les 11 répondants (ceux qui se prononcent sur la diversité de l'offre) 4 personnes jugent la diversité insuffisante.

Comment jugez-vous la diversité ?	IGN	Météo France	SHOM	Total
Suffisante	30%	0%	0%	25%
Insuffisante	13%	20%	0%	14%
Je ne sais pas	57%	80%	0%	61%
<b>Base de calcul des pourcentages</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>28</b>

Question 19 : Les offres de la cantine sont disponibles quotidiennement sur le site internet de l'AUC.

Comment jugez-vous la diversité de ses offres ?

**La majorité des répondants qui ne fréquentent pas la cantine estime que la diversité est suffisante.**

### L'adaptation aux besoins

Au total, seulement 14% des répondants qui ne fréquentent pas la cantine sont sujets à des contraintes diététiques (soit 4 personnes). Notons que dans ce cadre, l'un des répondants sur les quatre n'a pas réellement une contrainte médicale, mais une contrainte dictée par une conviction énoncée dans les champs commentaires.

Contraintes diététiques des agents ne fréquentant pas la cantine	IGN	Météo France	SHOM	Total
Oui	17%	0%	0%	14%
Non	83%	100%	0%	86%
<b>Base de calcul des pourcentages</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>28</b>

Question 21 : Etes-vous sujet à des contraintes diététiques\* ?

\* La cantine propose des offres variées qui peuvent répondre aux besoins nutritionnels de chacun. Elle propose notamment des plats pauvres en sel et/ou faible en calories.

Il est impossible de faire des statistiques avec un nombre si restreint de répondants.

**Nous pouvons seulement dire que le nombre de répondants qui ne fréquentent pas la cantine à cause d'une contrainte diététique est peu élevé (3 personnes).**

L'affichage des allergènes n'inciterait que 9% des répondants qui ne fréquentent pas la cantine à y aller.

L'affichage des allergènes inciterait-elle les agents ne fréquentant pas la cantine à y aller :	IGN	Météo France	SHOM	Total
Non	61%	80%	0%	64%

## Présentation de l'enquête de satisfaction de l'AUC

Oui	9%	0%	0%	7%
Je ne sais pas	30%	20%	0%	29%
<b>Base de calcul des pourcentages</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>28</b>

Question 23 : L'affichage des allergènes a été mis en place. Cette information vous incite-t-elle à fréquenter plus souvent la cantine ?

**La mise en place de l'affichage des allergènes pourrait inciter 9% des répondants ne fréquentant pas la cantine à y aller. Cet affichage est déjà en place.**

## Les agents qui fréquentent la cantine

Sauf mention contraire le calcul des pourcentages est basée sur la population suivante :

	<b>IGN</b>	<b>Météo France</b>	<b>SHOM</b>	<b>Total</b>
<b>Base de calcul des pourcentages</b>	<b>609</b>	<b>162</b>	<b>7</b>	<b>778</b>

## Les quantités

Puisque la tarification au plateau, avec un plat composé de deux satellites est inscrite dans les statuts de l'AUC (et répond à des préconisations nationales sur le nombre de constituant d'un repas), que l'ajout de satellite supplémentaire pour les personnes le désirant est possible, la seule question que nous pouvions poser pour estimer la satisfaction par rapport à la quantité portait, à notre sens sur le plat principal. De plus ce plat étant servi par le personnel de l'AUC il nous paraissait intéressant de connaître l'appréciation de cette portion.

<b>La quantité du plat est :</b>	<b>IGN</b>	<b>Météo France</b>	<b>SHOM</b>	<b>Total</b>
Suffisante	<b>72%</b>	<b>70%</b>	<b>71%</b>	<b>71%</b>
Trop importante	23%	17%	29%	22%
Insuffisante	5%	13%	0%	7%

Question 6 : Comment estimez-vous la quantité du plat principal qui vous est servie ?

Deux informations sont à noter :

- **71% des répondants sont satisfaits de la quantité**
- **Sur les 29 répondants insatisfaits, il y a plus de répondants qui trouvent que la quantité est trop importante que de répondants qui trouvent que la quantité est trop faible.**

## Les prix

Concernant la tarification, il n'est pas nécessaire de rentrer dans le détail des catégories de cantine des répondants, puisque 84% des répondants sont satisfaits du prix qu'ils payent à la cantine.

<b>Le tarif de ce plateau standard est :</b>	<b>IGN</b>	<b>Météo France</b>	<b>SHOM</b>	<b>Total</b>
Bon marché	28%	11%	43%	25%
Correct	<b>58%</b>	<b>60%</b>	<b>57%</b>	<b>59%</b>
Trop élevé	13%	28%	0%	16%

Question 16 : Pour vous, le tarif de ce plateau standard (plat principal et deux satellites au choix parmi entrée, fromage, dessert) est :

**84% des répondants sont satisfaits du prix qu'ils payent à la cantine, un quart des répondants trouve même ce tarif « bon marché ».**



## La qualité

Au total, plus de 9 répondants sur 10 estiment la qualité satisfaisante des fromages, des desserts, et 8 sur 10 le reste de l'offre de la cantine. Ci-dessous le tableau récapitulatif de la satisfaction des répondants qui se prononcent sur les denrées citées.

	IGN	Météo France	SHOM	Total	Base de calcul des%
Les fromages	91%	93%	100%	91%	557
Les desserts	92%	87%	100%	91%	742
Les entrées	90%	82%	86%	88%	759
Les viandes	85%	78%	100%	83%	733
Les poissons	82%	66%	67%	79%	698
Les accompagnements	81%	69%	86%	79%	766

Question 12 : Comment appréciez-vous la qualité des aliments suivants ?

De 79% à 91% des répondants sont satisfaits de la qualité des produits servis à l'AUC.

Les poissons et les accompagnements sont les denrées remportant la moins grande satisfaction en termes de qualité.

## La diversité

La diversité peut prendre deux aspects : la variété des propositions sur un service, et la fréquence à laquelle reviennent les propositions.

Notons qu'il n'a pas été posé de question sur la diversité des fromages. Cet aspect ne nous semblait pas pertinent.

### Diversité des entrées

Concernant les entrées la question portait sur la variété des propositions.

La variété des entrées est :	IGN	Météo France	SHOM	Total
Très satisfaisante	34%	20%	57%	31%
Plutôt satisfaisante	51%	57%	29%	52%
<b>Total satisfaisant</b>	<b>85%</b>	<b>77%</b>	<b>86%</b>	<b>84%</b>
Plutôt insatisfaisante	14%	20%	14%	15%
Très insatisfaisante	1%	3%	0%	1%

Question 3 : Comment jugez-vous la variété de l'offre des entrées ?

84% des répondants sont satisfaits de la variété de l'offre d'entrée.

### Diversité des plats

Concernant les plats, nous avons étudié les deux aspects de la diversité.

D'abord nous avons étudié la satisfaction quant à la fréquence des propositions.

Les mêmes plats principaux reviennent-ils ?	IGN	Météo France	SHOM	Total
A la bonne fréquence	74%	60%	43%	71%
Trop souvent	25%	40%	57%	28%
Pas assez souvent	1%	1%	0%	1%

Question 4 : Trouvez-vous que les mêmes plats principaux sont proposés...

Ensuite nous avons étudié la satisfaction quant à la variété des propositions sur un service.

Quotidiennement diriez-vous que...	IGN	Météo France	SHOM	Total
Vous trouvez le plus souvent un plat à votre convenance	59%	59%	100%	60%
Vous trouvez toujours un plat à votre convenance	28%	17%	0%	25%
Vous trouvez peu souvent un plat à votre convenance	12%	23%	0%	15%
Vous ne trouvez jamais un plat à votre convenance	0%	1%	0%	0%

Question 5 : Quotidiennement diriez-vous que...

La satisfaction est globalement bonne puisque 85% des répondants trouvent toujours ou le plus souvent un plat à leur convenance et que 71% trouvent que les plats reviennent à la bonne fréquence.

On peut noter cependant que seulement 25% trouve toujours un plat à leur convenance et que 28% trouvent la fréquence à laquelle reviennent les plats principaux trop élevée.

### Diversité des desserts

Concernant les desserts la question portait sur la variété des propositions.

La variété des desserts est :	IGN	Météo France	SHOM	Total
Très satisfaisante	35%	19%	57%	32%
Plutôt satisfaisante	57%	67%	43%	58%
<b>Total satisfaisant</b>	<b>92%</b>	<b>85%</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>
Plutôt insatisfaisante	8%	14%	0%	9%
Très insatisfaisante	0%	1%	0%	1%
<b>Total insatisfaisant</b>	<b>8%</b>	<b>15%</b>	<b>0%</b>	<b>10%</b>

Question 7 : Comment jugez-vous la variété de l'offre des desserts ?

Le total de satisfaction de la diversité des desserts est 90%.

### L'adaptation aux besoins

Lors de la mise au point de l'enquête, l'adaptation aux besoins a été traduite par l'adéquation aux besoins nutritionnels de chacun, et aux contraintes diététiques de certains.

Bien entendu le besoin nutritionnel est subjectif et reste personnel pour les répondants qui n'ont pas de contrainte au sens médical.

Question 11 : Estimez-vous que les offres sont nutritionnellement :

Nutritionnellement les offres sont :	IGN	Météo France	SHOM	Total
Pas assez riches	1%	2%	0%	1%
Équilibrées	76%	56%	71%	72%
Trop riches	22%	43%	29%	27%

Dans l'ensemble les propositions sont jugées équilibrées (72%).

Mais 27% des répondants tout de même, trouvent l'offre trop riche.

L'enquête spécifiait que les contraintes diététiques étaient à entendre comme des contraintes médicales et non comme un régime alimentaire correspondant à un choix.

8% des répondants qui fréquentent la cantine sont sujets à des contraintes diététiques ce qui n'est pas un chiffre négligeable : en effet, c'est 1 usager sur 12 qui déjeune à la cantine malgré une contrainte diététique.

Etes-vous des contraintes diététiques ?	IGN	Météo France	SHOM	Total
Oui	7%	12%	14%	8%
Non	93%	88%	86%	92%

Question 8 : Etes-vous sujet à des contraintes diététiques\* ?

\*La cantine propose des offres variées qui peuvent répondre aux besoins nutritionnels de chacun. Elle propose notamment des plats pauvres en sel et/ou faible en calories.

## Présentation de l'enquête de satisfaction de l'AUC

Sur l'ensemble des agents sujets à des contraintes diététiques, 7 répondants sur 10 estiment que la cantine répond en partie ou complètement à leurs contraintes.

Notons que les répondants qui estiment que l'AUC ne répond pas à leurs contraintes (18 personnes) fréquentent tout de même l'AUC. Cela semble incohérent puisque nous parlons là de contraintes médicales et qu'il est difficile d'envisager qu'une personne choisisse d'utiliser une prestation qui ne convient pas à son régime spécifique. Cela invite à se rapporter à la notion de régime alimentaire résultant d'un choix.

La cantine répond-elle à vos contraintes ? (agent fréquentant la cantine)	IGN	Météo France	SHOM	Total
Oui, en partie	60%	42%	100%	55%
Oui, complètement	15%	16%	0%	15%
Non	25%	42%	0%	30%
<b>Base de calcul des pourcentages</b>	<b>40</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>60</b>

Question 9 : L'offre de la cantine répond-elle à vos contraintes diététiques ?

**L'AUC répond aux contraintes de 70% des répondants.**

**L'AUC ne répond pas aux besoins de 30% des répondants sujets à des contraintes spécifiques.**

L'affichage des allergènes incite 11% des répondants à fréquenter la cantine.

L'affichage des allergènes vous incite-t-il à fréquenter la cantine ?	IGN	Météo France	SHOM	Total
Oui	11%	9%	14%	11%
Non	89%	91%	86%	89%
<b>Base de calcul des pourcentages</b>	<b>609</b>	<b>162</b>	<b>7</b>	<b>778</b>

Question 10 : L'affichage des allergènes (qui a été mis en place) vous incite-t-il à fréquenter plus souvent la cantine ?

**11% des répondants fréquentent la cantine car l'affichage des allergènes a été mis en place.**

## La fraîcheur

L'appréciation de la fraîcheur par les usagers a été traduite par une question qui fait appel à la subjectivité de chacun. En effet l'AUC respecte des normes sanitaires strictes et n'emploie que des produits répondant à ces normes.

Estimez-vous que leur fraîcheur est :	IGN	Météo France	SHOM	Total
Très Satisfaisante	51%	26%	71%	46%
Plutôt satisfaisante	45%	62%	29%	49%
<b>Total satisfaisant</b>	<b>96%</b>	<b>88%</b>	<b>100%</b>	<b>94%</b>
Plutôt Insatisfaisante	2%	7%	0%	3%
Très insatisfaisante	0%	1%	0%	0%
<b>Total insatisfaisant</b>	<b>3%</b>	<b>8%</b>	<b>0%</b>	<b>4%</b>
Je ne sais pas	1%	4%	0%	2%

Question 13 : Les plats proposés par la cantine sont dans leur quasi-totalité des plats faits maison : estimez-vous que leur fraîcheur est :

**Au total, 94% des répondants sont satisfaits de la fraîcheur des plats.**

## L'hygiène

L'appréciation de l'Hygiène par les usagers a été traduite par une question qui fait appel à une perception subjective de l'Hygiène. En effet des contrôles d'hygiène sont réalisés régulièrement à l'AUC.

L'hygiène est :	IGN	Météo France	SHOM	Total
Très Satisfaisante	58%	44%	71%	55%
Plutôt satisfaisante	41%	54%	29%	43%
<b>Total satisfaisant</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>
Plutôt Insatisfaisante	1%	1%	0%	2%
Très insatisfaisante	0%	1%	0%	0%
<b>Total insatisfaisant</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>

*Question 14 : Des contrôles d'hygiène sont réalisés régulièrement à la cantine. Selon votre perception, diriez-vous que l'hygiène y est :*

**La quasi-totalité des répondants (98%) sont satisfaits de l'hygiène de la cantine.**

## Axes d'améliorations et actions correctives

Pour les sondés qui ne fréquentent pas la cantine, aucun axe d'amélioration n'a été dégagé au travers des sujets évoqués. Même les réponses libres (Verbatim) ne font pas apparaître de raison spécifique pour laquelle les répondants ne viennent pas à la cantine.

### Quantité

La gestion de la quantité du plat principal puisque seuls 71% des répondants sont satisfaits de la quantité, et que sur les 29 répondants insatisfaits, il y a plus de répondants qui trouvent que la quantité est trop importante que de répondants qui trouvent que la quantité est trop faible.

<i>Action corrective</i>	<i>Mise en place</i>
Adapter les quantités du plat principal à l'utilisateur :	
- Utilisation d'ustensiles de services plus adaptés	Septembre 2016
- Améliorer la communication des agents de l'AUC avec les usagers ; demander si la quantité est correcte	Septembre 2016

### Qualité

Concernant la qualité, les produits qui apportent le moins de satisfaction sont Les poissons et les accompagnements. Mais leur taux de satisfaction est tout de même de 79%.

<i>Action corrective</i>	<i>Mise en place</i>
- Réévaluer si possible la gamme des poissons proposés.	Avril 2017
- Augmenter la qualité en choisissant des garnitures plus en adéquation avec la saison	Avril 2017

### Diversité

Concernant la diversité, l'axe d'amélioration porte sur le plat principal et notamment sur la fréquence à laquelle les recettes reviennent puisque 28% trouvent cette fréquence trop élevée.

D'autre part la variété du plat principal pourrait être améliorée car seuls 25% des répondants trouvent toujours un plat à leur convenance.

<i>Action corrective</i>	<i>Mise en place</i>
- Achat d'un logiciel de gestion qui permet de mieux appréhender la fréquence des plats, et offre des nouvelles propositions de recette	Octobre 2016
- Formation continue du personnel	Avril 2017

### Adaptation aux besoins

L'aspect nutritionnel peut être amélioré car si les propositions sont jugées équilibrées dans 72% des cas, nous notons que 27% des répondants trouvent l'offre trop riche.

Concernant la réponse aux contraintes diététiques, l'AUC n'apporte pas satisfaction à 30% des répondants qui sont sujets à des contraintes spécifiques. Cependant les usagers pour lesquels l'AUC ne répond pas aux contraintes diététiques fréquentent quand même la cantine : cette incohérence renvoie à la notion de « contrainte diététique médicale » ou de « régime alimentaire choisi ».

<i>Action corrective</i>	<i>Mise en place</i>
- Achat d'un logiciel de gestion qui peut permettre l'évaluation diététique des offres	Octobre 2017
- Sensibilisation du chef sur cette thématique.	Janvier 2017
- Proposition de plats allégés en calorie.	En place
- Renforcer l'affichage sur la composition des offres	Avril 2017
- Étudier les offres de manière à répondre à plus de « sensibilités »	En cours