



ENQUÊTE DE SATISFACTION DES ÉTUDIANTS AU RIAC

Groupe composé de :

MBAYE Thieyacine

SITA-MOKOKO Genevieve-Marlyse

TRAN Thi Hong Nhung

MOUSSOUNDA M KOUMBA Mariana Mamaye

SOMMAIRE

| | |
|-------------------------------|----|
| INTRODUCTION | 2 |
| ÉTUDE DES QUESTIONNAIRES..... | 3 |
| 1. MIEUX VOUS CONNAITRE | 3 |
| 2. AU SEIN DU RIAC..... | 6 |
| 3. COÛTS ET PRESTATIONS..... | 9 |
| 4. L'ENVIRONNEMENT | 14 |
| 5. LA QUALITE DES REPAS | 19 |
| 6. CONCLUSION :..... | 25 |
| CONCLUSION..... | 27 |

INTRODUCTION

L'enquête de Satisfaction

Suite à une SAE nous demandons de faire une enquête proposée en classe nous avons décidé de mener une enquête sur un thème que nous avons choisi avec soin qui est la satisfaction des étudiants de l'IUT à propos du restaurant inter administrative de Carcassonne aussi appeler RIAC.

Questionnaire

Population : Les étudiants de IUT Carcassonne

Taille de l'échantillon : 202 enquêtés

Le questionnaire de satisfaction des étudiants à propos du RIAC est composé de 31 questions réparties sur 6 thèmes :

- Mieux vous connaître – p.1 du questionnaire
- Au sein du RIAC – p.1 du questionnaire
- Prestations et coût – p.2 du questionnaire
- L'environnement – p.3 du questionnaire
- La qualité des repas – p.3 du questionnaire
- Conclusion – p.3 du questionnaire

On y retrouve 6 types de questions :

- 1 Question ouverte
- 1 Question fermée à choix multiple
- 3 Questions fermées à choix multiple associés à des questions ouvertes
- 4 Questions fermées à choix binaire
- 4 Questions fermées à choix binaire associés à des questions ouvertes
- 18 Questions fermées à échelle (Très satisfaisant à Pas satisfaisant) associées à des questions ouvertes (Si peu ou pas satisfaisant, pourquoi ?)

Traitement des données :

Logiciels utilisés :

- Le Sphinx : Pour recueillir et traiter les données reçues des enquêtes.
- Excel : Pour approfondir l'analyse et créer les graphiques.
- Word : Pour rédiger le rapport.
- PowerPoint : Pour élaborer le diaporama.

ÉTUDE DES QUESTIONNAIRES

1. MIEUX VOUS CONNAITRE

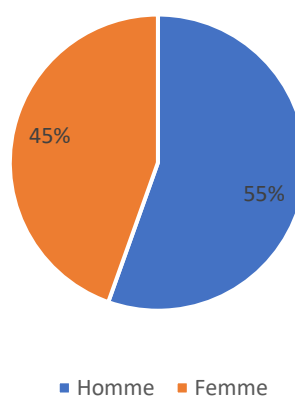
Question 1 : Vous êtes ?

Le taux de réponse est de :100%

55 ,40% de la population sont des hommes et 44,60% sont des femmes.

| Sexe | Effectifs | Fréquence |
|-------|-----------|-----------|
| Homme | 112 | 55,40% |
| Femme | 90 | 44,60% |
| TOTAL | 202 | 100% |

Diagramme en secteur
sur la répartition des sexes



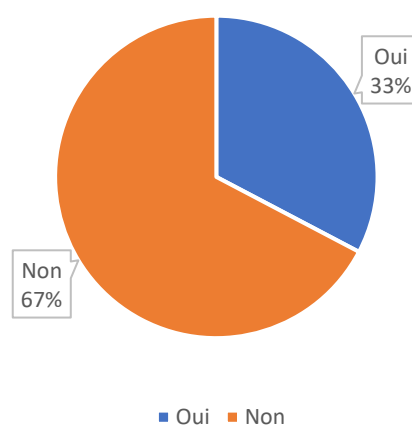
Question 2 : Vous êtes boursier ?

Le taux de réponse est de :100%

66 personnes soit 33% ont répondu Oui à cette question et 136 soit 67% ont répondu Non.

| Boursier | Effectifs | Fréquence |
|----------|-----------|-----------|
| Oui | 66 | 32,70% |
| Non | 136 | 67,30% |
| TOTAL | 202 | 100% |

Diagramme en secteur sur la fréquence des
boursiers



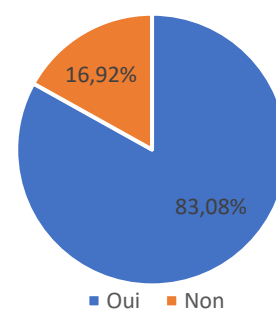
Question 3 : Êtes-vous inscrit(e) au RIAC ?

Le taux de réponse est de 99,5%

83,08% de la population sont inscrits et 16,92% sont pas inscrits.

Diagramme en secteur sur la fréquence des inscrits

| Inscription | Effectifs | Fréquence |
|-------------|-----------|-----------|
| Oui | 167 | 83,08% |
| Non | 34 | 16,92% |
| TOTAL | 201 | 100% |



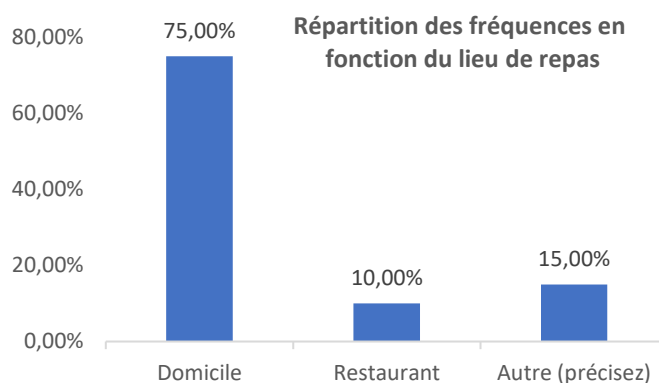
Pour les 26 personnes n'étant pas inscrit certains avancent comme raisons qu'ils préfèrent manger chez eux ou qu'ils n'ont pas le temps.

| Raisons | Effectifs | Fréquences |
|--|-----------|------------|
| Car il n'y a pas de valeurs notionnelles connues | 1 | 3,85% |
| Contrôler ce que je mange (sport) | 1 | 3,85% |
| Il faut que je m'inscrive | 2 | 7,69% |
| Je n'ai pas encore reçu ma carte étudiante | 1 | 3,85% |
| Je n'ai pas eu le temps | 3 | 11,54% |
| J'ai un salaire | 1 | 3,85% |
| Je finis le repas de la veille | 1 | 3,85% |
| Je mange bien chez moi | 5 | 19,23% |
| Je ne mange pas le midi sinon très peu | 1 | 3,85% |
| Mon appartement est plus proche | 2 | 7,69% |
| Parce que je préfère manger chez moi | 4 | 15,38% |
| Pas de temps de m'inscrire | 2 | 7,69% |
| Pas envie | 1 | 3,85% |
| Peu de temps et je suis difficile en goût alimentaires | 1 | 3,85% |
| Total général | 26 | 100% |

Question 4 : Où mangez-vous si vous n'êtes pas inscrit(e) au RIAC ?

Le taux de réponse est de 91,18% sur les 34 étudiants concernés.

| Lieu repas | Effectifs | Fréquence |
|------------|-----------|-----------|
| Domicile | 26 | 75,00% |
| Restaurant | 3 | 10,00% |
| Autre | 6 | 15,00% |
| TOTAL | 40 | 100,00% |



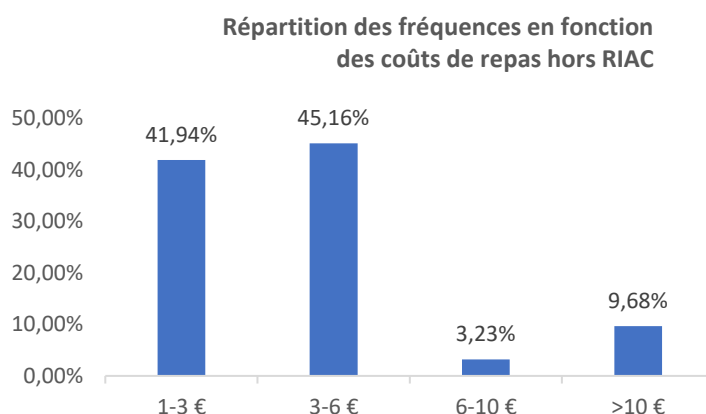
| Raisons | Effectifs | Fréquences |
|---|-----------|------------|
| A IUT sans micro-ondes | 1 | 16,70% |
| Chez une amie ou dans ma voiture | 1 | 16,70% |
| IUT mais pas de micro-ondes | 1 | 16,70% |
| J'achète des plats prêt à manger | 1 | 16,70% |
| J'apporte à manger chaque jour | 1 | 16,70% |
| Prépare mes propres repas chez moi pour les cours | 1 | 16,70% |
| Total | 6 | 100,00% |

Les 6 personnes ayant donné les raisons pour lesquelles elles ne mangent pas au RIAC disent apporter ou acheter leurs propres repas, que l'IUT n'a pas de micro-ondes ou manger chez une amie.

Question 5 : Si vous ne mangez pas au RIAC, combien payez-vous votre repas ?

Le taux de réponse est de 91,18% sur les 34 étudiants concernés.

| Prix repas | Effectifs | Fréquence |
|------------|-----------|-----------|
| 1-3 € | 13 | 41,94% |
| 3-6 € | 14 | 45,16% |
| 6-10 € | 1 | 3,23% |
| >10 € | 3 | 9,68% |
| TOTAL | 31 | 100% |



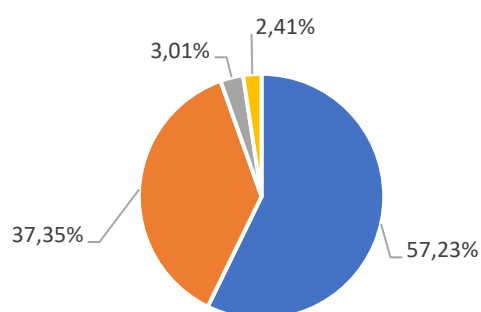
2. AU SEIN DU RIAC

Question 6 : Que pensez-vous des démarches administratives de l'inscription ?

Le taux de réponse à cette question est de 99,4% sur la population des étudiants inscrits au RIAC.

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 95 | 57,23% |
| Satisfait | 62 | 37,35% |
| Peu satisfait | 5 | 3,01% |
| Pas satisfait | 4 | 2,41% |
| TOTAL | 166 | 100,00% |

Diagramme en secteur sur la satisfaction des démarches administratives de l'inscription



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait

Les raisons avancées pour cette question sont les suivantes :

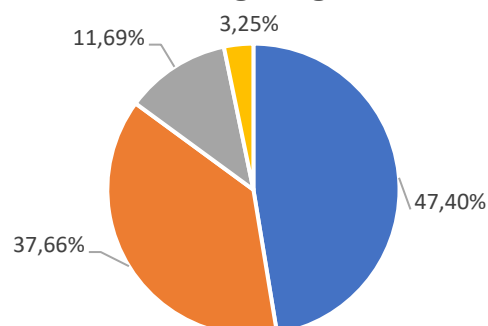
| Raisons | Effectifs | Féquences |
|--|-----------|-----------|
| Difficulté trouver | 1 | 12,50% |
| Inscription devrait être tous les jours | 1 | 12,50% |
| Long, dame désagréable | 1 | 12,50% |
| Pas organisé entre RIAC et IUT | 1 | 12,50% |
| Pas très aimable | 2 | 25,00% |
| Presque impossible de faire les cartes accueil très désagréable | 1 | 12,50% |
| Service de recharge de carte et inscription mélangé. Arrivé devant le comptoir on m'a renvoyé au debut y'avait trop de monde | 1 | 12,50% |
| Total | 8 | 100,00% |

Des démarches administratives de recharge de la carte au guichet ?

Le taux de réponse à cette question est de 92,22% de la part des enquêtés.

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 73 | 47,40% |
| Satisfait | 58 | 37,66% |
| Peu satisfait | 18 | 11,69% |
| Pas satisfait | 5 | 3,25% |
| TOTAL | 154 | 100,00% |

Diagramme en secteur sur la satisfaction de la recharge au guichet



Sur les 23 personnes ayant répondu peu ou pas satisfait, 13 ont pour raisons :

■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait

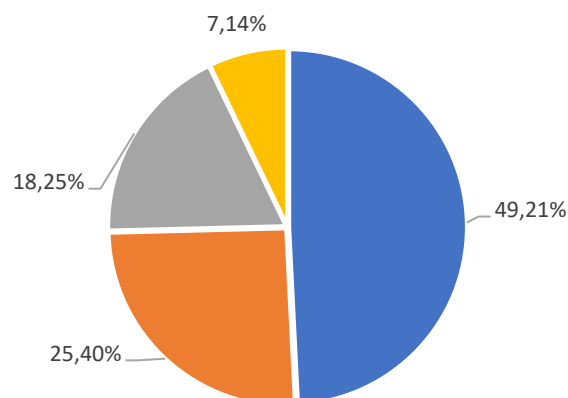
| Raisons | Effectifs | Fréquences |
|--|-----------|------------|
| Accueil toujours fermé | 6 | 46,15% |
| Beaucoup de monde | 2 | 15,38% |
| Car on n'est pas boursier | 1 | 7,69% |
| La personne n'est pas accueillante on a l'impression de la dérange | 1 | 7,69% |
| La personne n'est pas aimable | 2 | 15,38% |
| Pas souvent dispo et la dame à la caisse râle | 1 | 7,69% |
| Total général | 13 | 100% |

Que pensez-vous des démarches administratives de recharge de la carte par le site internet ?

Le taux de réponse à cette question est de 75,45%.

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 62 | 49,21% |
| Satisfait | 32 | 25,40% |
| Peu satisfait | 23 | 18,25% |
| Pas satisfait | 9 | 7,14% |
| TOTAL | 126 | 100,00% |

Diagramme en secteur des avis de satisfactions



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait

Sur les 32 réponses peu ou pas satisfaites du service de recharge par le site internet 25 ont déclaré :

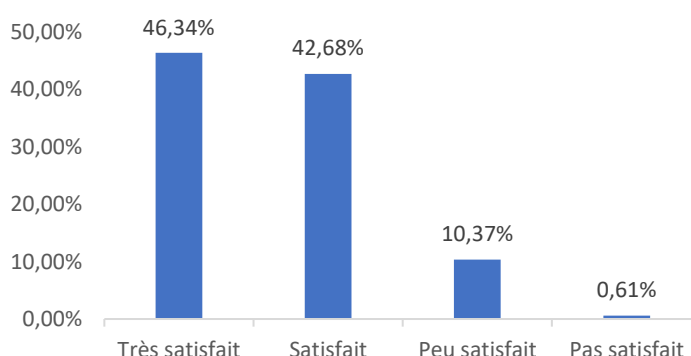
| Raisons | Effectifs | Fréquence |
|---|-----------|-----------|
| Ça ne fonctionne pas | 7 | 28,00% |
| C'est un peu compliqué | 2 | 8,00% |
| Du mal à trouver le site internet | 1 | 4,00% |
| Ils nous ont précisé au début que le site n'était pas bon | 1 | 4,00% |
| Incompréhensible | 1 | 4,00% |
| Jamais fait | 5 | 20,00% |
| On nous a pas montré comment faut-il procéder | 2 | 8,00% |
| Pas eu d'information sur le rechargement par Internet | 4 | 16,00% |
| Pas utilisé | 1 | 4,00% |
| Rapide, site internet peu intuitif | 1 | 4,00% |
| Total général | 25 | 100% |

Des démarches administratives de l'affichage du menu du jour à l'entrée ?

Le taux de réponse est de 98,20% pour cette question

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 76 | 46,34% |
| Satisfait | 70 | 42,68% |
| Peu satisfait | 17 | 10,37% |
| Pas satisfait | 1 | 0,61% |
| TOTAL | 164 | 100,00% |

Répartition des fréquences en fonction des satisfactions de l'affichage du menu



Sur les 18 enquêtés pas satisfaits, 9 déclarent que :

| Raisons | Effectifs | Fréquences |
|--|-----------|------------|
| Ça serait bien de savoir avant d'aller au riac | 2 | 22,22% |
| Car ne correspond pas tout le temps à ce que l'on mange vraiment | 1 | 11,11% |
| Il faudrait donner la composition des aliments | 1 | 11,11% |
| Je savais même pas qu'il y en avait un. | 1 | 11,11% |
| L'écriture n'est pas souvent visible | 1 | 11,11% |
| Pas terrible pas assez en évidence on passe à côté facilement | 1 | 11,11% |
| Pourquoi on ne l'a pas sur l'internet | 1 | 11,11% |
| Un peu compliqué | 1 | 11,11% |
| Total général | 9 | 100% |

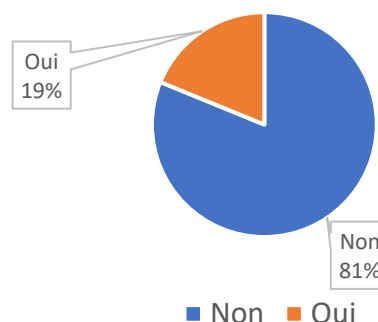
3. COÛTS ET PRESTATIONS

Question 7 : Avez-vous un régime alimentaire ?

Taux de réponse : 99,40%,

| Régime | Effectif | Fréquence |
|--------|----------|-----------|
| Non | 135 | 81,33% |
| Oui | 31 | 18,67% |
| TOTAL | 166 | 100% |

Diagramme en secteur sur la fréquence des personnes ayant un régime alimentaire ou non



Il y a 31 étudiants qui ont un régime alimentaire dont 19 étudiants ont détaillé :

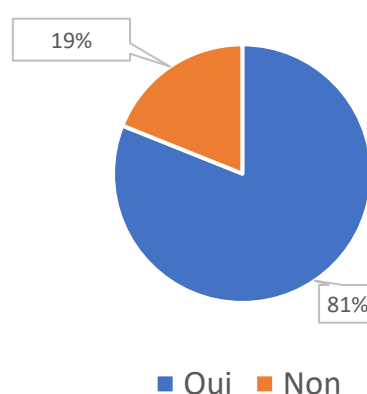
| Réponse | Effectif | Fréquence |
|--|-----------|----------------|
| halal | 5 | 26,30% |
| Sans viande | 2 | 10,60% |
| Mange pas de porc | 1 | 5,30% |
| Pas de porc | 1 | 5,30% |
| Sans porc | 1 | 5,30% |
| Beaucoup d'huile | 1 | 5,30% |
| Intolérance gluten | 1 | 5,30% |
| Les fruits | 1 | 5,30% |
| Pas de masse | 1 | 5,30% |
| Plat moins salé | 1 | 5,30% |
| Pour le sport | 1 | 5,30% |
| Riz poulet ou pâtes poulet | 1 | 5,30% |
| Un régime alimentaire riche en protéines | 1 | 5,30% |
| Végétarien | 1 | 5,30% |
| Total | 19 | 100,00% |

Question 8 : Pensez-vous que votre budget en tant qu'étudiant vous permet de manger au RIAC chaque semaine ?

Taux de réponse : 100%

| Budget | Effectif | Fréquence |
|--------|----------|-----------|
| Oui | 135 | 80,83% |
| Non | 32 | 19,17% |
| TOTAL | 167 | 100% |

Diagramme en secteur sur les budgets hebdomadaire

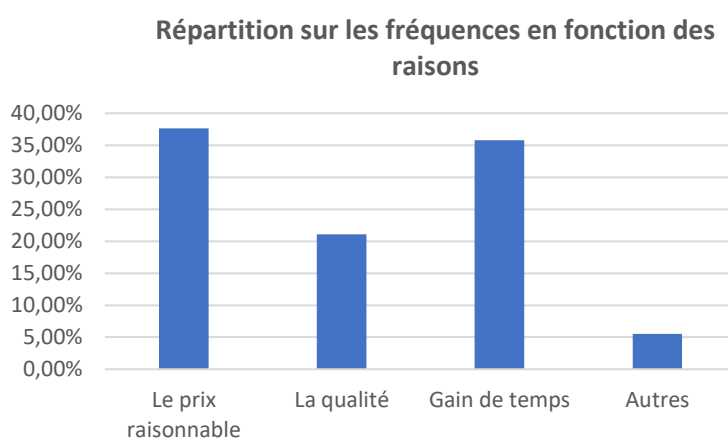


Question 9 : Pour quelle(s) raison(s) mangez-vous au RIAC ?

C'est une question à multi réponses

Taux de réponse : 98,80%

| Raisons | Effectif | Fréquence |
|---------------------|------------|-------------|
| Le prix raisonnable | 123 | 37,61% |
| La qualité | 69 | 21,10% |
| Gain de temps | 117 | 35,78% |
| Autres | 18 | 5,50% |
| TOTAL. | 327 | 100% |



Le nombre de citations est supérieur au nombre d'observations du fait de réponses multiples (4 au maximum).

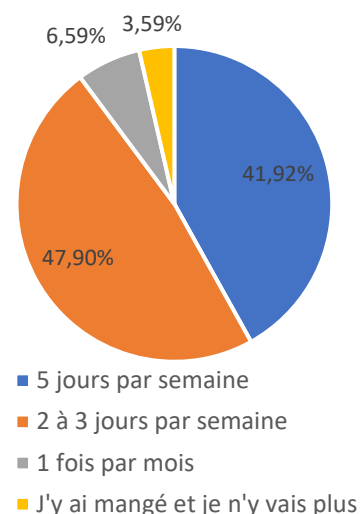
| Les autres raisons | Effectif | Fréquence |
|---|-----------|----------------|
| Bonne quantité | 1 | 5,60% |
| C'est délicieux, convivialité | 1 | 5,60% |
| Car pas le choix nous n'avons pas de micro-ondes à l'iut | 1 | 5,60% |
| Être avec les copains | 1 | 5,60% |
| La convivialité | 1 | 5,60% |
| Les copains | 1 | 5,60% |
| Les repas très coûteux, de très mauvaise qualité mais j'y mange car j'ai pas le choix | 1 | 5,60% |
| Maison trop loin | 1 | 5,60% |
| mamaaaa les frites! Bisous au monsieur des frites/viandes | 1 | 5,60% |
| Manger chaud | 1 | 5,60% |
| Moins cher que de manger ailleurs | 1 | 5,60% |
| Moyen avec mes amis | 1 | 5,60% |
| Pas faire la vaisselle | 1 | 5,60% |
| Pour l'aspect social | 1 | 5,60% |
| Pour manger avec les copains | 1 | 5,60% |
| Pour mieux se rassasier | 1 | 5,60% |
| Seulement lorsque j'ai oublié de préparer une gamelle | 1 | 5,60% |
| Un repas équilibré | 1 | 5,60% |
| Total | 18 | 100,00% |

Question 10 : A quelle fréquence mangez-vous au RIAC ?

Taux de réponse : 100%

| Fréquence | Effectifs | Fréquence |
|----------------------------------|------------|-------------|
| 5 jours par semaine | 70 | 41,92% |
| 2 à 3 jours par semaine | 80 | 47,90% |
| 1 fois par mois | 11 | 6,59% |
| J'y ai mangé et je n'y vais plus | 6 | 3,59% |
| TOTAL | 167 | 100% |

Diagramme en secteur sur la fréquentation



Il y a 6 personnes qui ont répondu « J'y ai mangé et je n'y vais plus » dont 3 personnes ont détaillé leurs réponses :

| Les raisons | Effectifs | Fréquence |
|--|-----------|----------------|
| Parce que ce n'est pas le genre de plats que j'attendais le plus | 1 | 33,30% |
| Pas trop de choix pour les musulmans | 1 | 33,30% |
| Une fois en passant | 1 | 33,30% |
| Total | 3 | 100,00% |

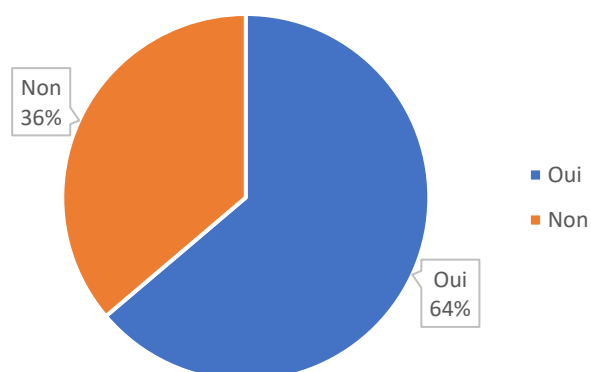
Question 11 : Trouvez-vous facilement une place ?

Taux de réponse : 97,6%

Parmi les 167 personnes concernés, il y a 4 personnes qui n'ont pas répondu à cette question.

| | Effectif | Fréquence |
|--------------|------------|-------------|
| Oui | 104 | 63,80% |
| Non | 59 | 36,20% |
| TOTAL | 163 | 100% |

Diagramme en secteur sur la facilité à trouver une place



Question 12 :

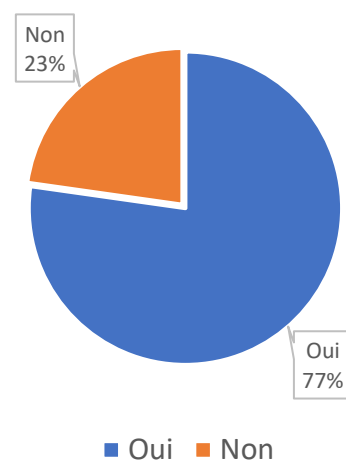
Etes-vous satisfait de l'accueil du personnel ?

Taux de réponse : 100%

| | Effectif | Fréquence |
|-------|----------|-----------|
| Oui | 129 | 77,25% |
| Non | 38 | 22,75% |
| TOTAL | 167 | 100% |

Parmi les 38 réponses non satisfaites de l'accueil, 33 personnes ont répondu à la question pourquoi. Nous avons constaté que la raison principale vient de la fonction de l'accueil.

Diagramme en secteur sur la satisfaction de l'accueil du personnel

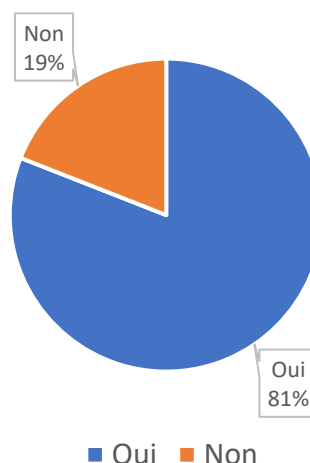


Question 13 : Les temps d'attente pour obtenir votre repas au RIAC vous conviennent-ils ?

Taux de réponse : 100 %

| | Effectif | Fréquence |
|-------|----------|-----------|
| Oui | 135 | 80,84% |
| Non | 32 | 19,16% |
| TOTAL | 167 | 100% |

Diagramme en secteur sur les temps d'attente



Parmi 32 réponses non satisfait de l'accueil, 25 personnes ont répondu à la question pourquoi. Nous les divisons par 3 raisons principaux :

- Il y a du monde
- Un peu long
- Le temps est limité

| Les raisons | Effectif | Fréquence |
|---|-----------|----------------|
| Un peu long | 10 | 40,00% |
| A 12h30 fort demande ,attente un peu longue quand on reprend à 13h30 | 1 | 4,00% |
| peut être un peu long | 1 | 4,00% |
| trop lent | 1 | 4,00% |
| trop long | 1 | 4,00% |
| Trop long , obligé de manger vite | 1 | 4,00% |
| trop long , pas une bonne organisation | 1 | 4,00% |
| trop longue queue d'attente | 1 | 4,00% |
| un peu long certain midi | 1 | 4,00% |
| un peu long pour les steaks | 1 | 4,00% |
| un peu long , obligé de se presser | 1 | 4,00% |
| Il y a du monde | 7 | 28,00% |
| ça dépend des jours s'il y a plus ou moins de monde | 1 | 4,00% |
| ça dépend des flux de personnes | 1 | 4,00% |
| pas de sens , tout le monde double | 1 | 4,00% |
| Quand il y a du monde , pas possible de manger quand on commence à 13h30 | 1 | 4,00% |
| légèrement trop de monde aux heures de pointe | 1 | 4,00% |
| queue énorme | 1 | 4,00% |
| trop de monde | 1 | 4,00% |
| Le temps est limité | 5 | 20% |
| selon les jours le temps pour revenir à l'IUT qui nous reste assez court | 1 | 4,00% |
| souvent beaucoup d'attente | 1 | 4,00% |
| toujours le même problème la dame de la caisse prend le temps de bavarder avec ces collègue et se permet ensuite de nous brusquer! | 1 | 4,00% |
| Ce temps est limité par rapport au temps consacré pas s'y rendre et faire la file. Parfois nous avons 15-20 mins pour manger | 1 | 4,00% |
| en ayant 1h de pause parfois on a pas le temps de finir le repas | 1 | 4,00% |
| Organisation à améliorer | 1 | 4,00% |
| souvent très long beaucoup de monde | 1 | 4,00% |
| très long entre 12h30 et 13h cela nous laisse que quelques minutes pour manger | 1 | 4,00% |
| Total | 25 | 100,00% |

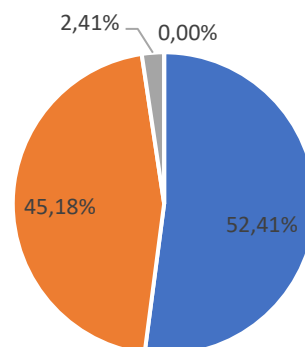
4. L'ENVIRONNEMENT

Question 14 : Comment trouvez-vous la propreté des lieux ?

Le taux de réponse à cette question est 99.4%.

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 87 | 52,41% |
| Satisfait | 75 | 45,18% |
| Peu satisfait | 4 | 2,41% |
| Pas satisfait | 0 | 0,00% |
| TOTAL OBS. | 166 | 100% |

Diagramme en secteur sur la satisfaction de la propreté des lieux



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait

Des 4 réponses négatives nous retenons que 2 commentaires :

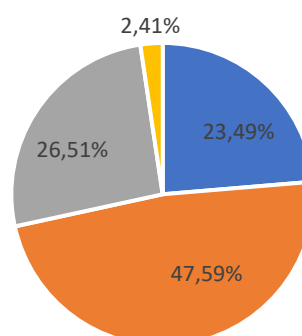
| Réponses | Effectifs | Fréquence |
|------------------|-----------|-----------|
| Pas super propre | 1 | 50,00% |
| Un peu sale | 1 | 50,00% |
| Total | 2 | 100,00% |

Comment trouvez-vous la propreté des couverts ?

Le taux de réponse est de 99,4%.

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 39 | 23,49% |
| Satisfait | 79 | 47,59% |
| Peu satisfait | 44 | 26,51% |
| Pas satisfait | 4 | 2,41% |
| TOTAL | 166 | 100,00% |

Diagramme en secteur sur la satisfaction de la propreté des couverts



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait

Sur les 48 sondés ont répondu peu ou pas satisfait seul 26 ont commenté. Nous remarquons de par ces commentaires que plusieurs affirment que les couverts sont :

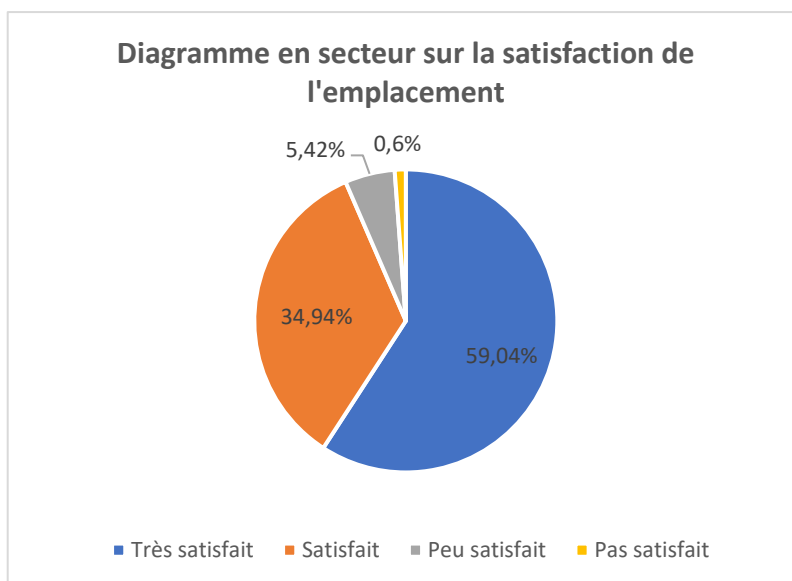
- Sales ou mal lavé
- Tachés de nourriture ou qu'il y a des traces de doigts

| | | |
|---|----|---------|
| Souvent sale | 2 | 7,69% |
| Certains couverts sont sales | 1 | 3,85% |
| Certains fois les couverts ne sont pas très propre | 1 | 3,85% |
| Couvert sale obligé de toujours les changer | 1 | 3,85% |
| Des fois un peu sale | 1 | 3,85% |
| J'ai eu à utiliser des couverts pas très propres | 1 | 3,85% |
| Les couverts ne sont pas toujours propres | 1 | 3,85% |
| Les récipients qui contiennent habituellement l'eau sur la table ont toujours des saletés à l'intérieur | 1 | 3,85% |
| Mal lavé | 1 | 3,85% |
| Manque de propreté suite à un mauvaise lavage | 1 | 3,85% |
| On peut retrouver des couvert sale / male laver assez souvent | 1 | 3,85% |
| Parfois il y'a des traces | 1 | 3,85% |
| Parfois tachés | 1 | 3,85% |
| Pas toujours nettoyé | 1 | 3,85% |
| Pas toujours propre | 1 | 3,85% |
| Plateaux et couverts un peu sales | 1 | 3,85% |
| Sale | 1 | 3,85% |
| Sale des fois | 1 | 3,85% |
| Saleté | 1 | 3,85% |
| Souvent les couverts sont sales | 1 | 3,85% |
| Tâches nourriture restante | 1 | 3,85% |
| Toujours sale | 1 | 3,85% |
| Trace de doigt | 1 | 3,85% |
| Verre sales !!! | 1 | 3,85% |
| Vers le bout sur certain | 1 | 3,85% |
| Total | 26 | 100,00% |

Comment trouvez-vous l'emplacement ?

Le taux de réponse est de 99,4%.

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 98 | 59,04% |
| Satisfait | 58 | 34,94% |
| Peu satisfait | 9 | 5,42% |
| Pas satisfait | 1 | 0,6% |
| TOTAL | 166 | 100,00% |



Sur les 10 qui ont répondu peu ou pas satisfait, 8 ont avancé les raisons de leur choix soit un pourcentage de 80%, et pour ces 8 personnes le RIAC est trop loin par rapport à leur temps de pause.

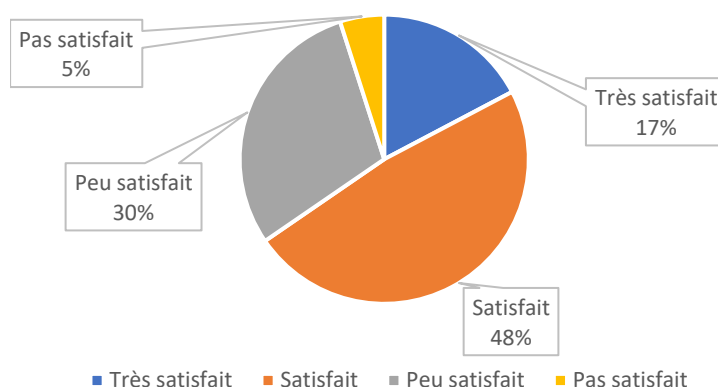
| Réponses | Effectifs | Fréquence |
|--|-----------|-----------|
| Loin de l'iut | 3 | 37,50% |
| Manque de place pour se garer | 1 | 12,50% |
| Pas d'accès voiture | 1 | 12,50% |
| Trop loin de l'IUT | 1 | 12,50% |
| Trop loin de l'IUT 20min pour manger | 1 | 12,50% |
| Trop loin de l'iut on finit à 12h30 les cours le temps de pause on commence à manger à 13h alors qu'on | 1 | 12,50% |
| Reprend à 13h30 | | |
| Total | 8 | 100,00% |

Comment trouvez-vous la décoration ?

Le taux de réponse est égal à 97% sur les 167 personnes concernées.

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 28 | 17% |
| Satisfait | 78 | 48% |
| Peu satisfait | 48 | 30% |
| Pas satisfait | 8 | 5% |
| TOTAL OBS. | 162 | 100,00% |

Diagramme en secteur sur satisfaction de la décoration



Ceux qui ont répondu pas ou peu satisfait sont au nombre de 28 ils ont déclaré que la décoration était soit :

- -Trop vieux ou démodé
- -Pas festif
- -Pas à leur goût ou sobre
- -Pas décoré ou simple

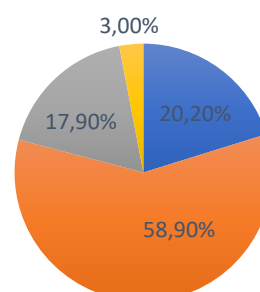
| Réponses | Effectifs | Fréquence | Réponses | Effectifs | Fréquence |
|-----------------------------|-----------|-----------|---|-----------|-----------|
| Aucune | 1 | 3,60% | C'est vieux | 1 | 3,60% |
| Aucune déco | 1 | 3,60% | Pas au goût du jour | 1 | 3,60% |
| Il n'y en pas | 1 | 3,60% | Trop vieux | 1 | 3,60% |
| Pas de déco | 1 | 3,60% | Un peu ancien | 1 | 3,60% |
| Pas de décors | 1 | 3,60% | Un peu vieux | 1 | 3,60% |
| Simple on dirait un hôpital | 1 | 3,60% | Vieillot | 1 | 3,60% |
| Pas de sapin de Noël | 1 | 3,60% | Un peu délavée | 1 | 3,60% |
| Pas de déco de Noël | 1 | 3,60% | Un peu dépassé surtout au rez-de-chaussée | 1 | 3,60% |
| Manque le sapin de Noël | 1 | 3,60% | Pas moderne mais c'est secondaire | 1 | 3,60% |
| Pas à mon goût | 1 | 3,60% | Pas très moderne | 1 | 3,60% |
| Je n'aime pas | 1 | 3,60% | M'importe peu | 1 | 3,60% |
| Rien de spécial, sobre | 1 | 3,60% | Bof | 1 | 3,60% |
| Trop sobre | 1 | 3,60% | Sans plus | 1 | 3,60% |

Comment trouvez-vous l'ambiance ?

Le taux de réponse est de 100%.

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 34 | 20,36% |
| Satisfait | 98 | 58,68% |
| Peu satisfait | 30 | 17,96% |
| Pas satisfait | 5 | 3,00% |
| Total | 167 | 100,00% |

Diagramme en secteur sur la satisfaction de l'ambiance



Pour les enquêtés, l'ambiance au RIAC est :

- Trop bruyant

■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait

| Réponses | Effectifs | Fréquence |
|--|-----------|-----------|
| Bruyant | 6 | 33,30% |
| Très bruyant | 2 | 11,10% |
| Assez bruyant | 1 | 5,60% |
| Bruyant | 1 | 5,60% |
| Bruyant de fou | 1 | 5,60% |
| Bruyant, personnes âgées bruyantes | 1 | 5,60% |
| C'est une cantine d'un collège | 1 | 5,60% |
| Ça résonne | 1 | 5,60% |
| Énormément de bruit surtout dans la première salle | 1 | 5,60% |
| Je n'aime pas le bruit | 1 | 5,60% |
| Je pense que c'est assez serré | 1 | 5,60% |
| Un peu trop ancien | 1 | 5,60% |
| Total | 18 | 100,00% |

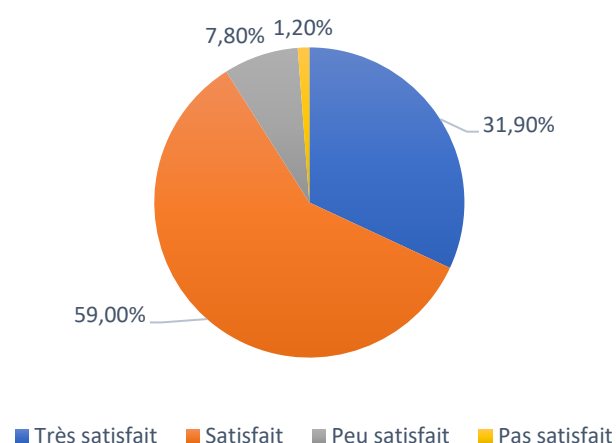
5. LA QUALITE DES REPAS

Question 15 : Dites-nous ce que vous pensez de la qualité des entrées ?

Le taux de réponse est égal à 99,4% soit 166 réponses sur 167.

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 53 | 31,90% |
| Satisfait | 98 | 59,00% |
| Peu satisfait | 13 | 7,80% |
| Pas satisfait | 2 | 1,20% |
| Total | 166 | 100,00% |

Diagramme en secteur sur la satisfaction de qualité des entrées



Parmi les 15 personnes ayant un avis négatif, 3 ont avancé les raisons suivantes :

- Pas bon
- Pas très savoureux

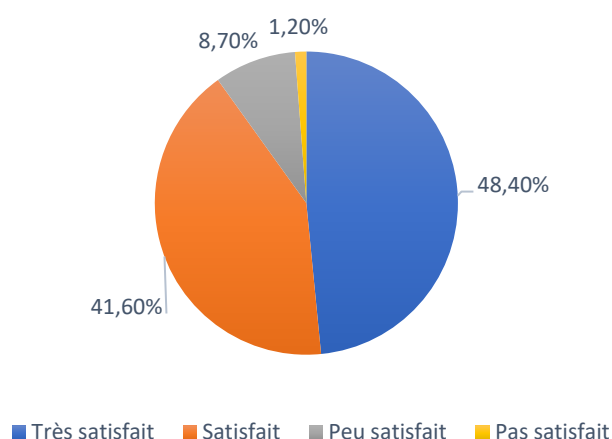
| Qualité des entrées | Effectifs | Fréquence |
|--------------------------------------|-----------|-----------|
| Ce n'est pas bon je n'en prends plus | 1 | 33,30% |
| Globalement bons sauf les légumes | 1 | 33,30% |
| Pas très savoureux | 1 | 33,30% |
| Total | 3 | 100,00% |

Dites-nous ce que vous pensez de la quantité des entrées ?

Le taux de réponse à cette question est de 96.40%.

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 78 | 48,40% |
| Satisfait | 67 | 41,60% |
| Peu satisfait | 14 | 8,70% |
| Pas satisfait | 2 | 1,20% |
| Total | 161 | 100,00% |

Diagramme en secteur sur la satisfaction de la quantité des entrées



Les personnes ayant déclaré ne pas être satisfait sont au nombre de 16 et 3 d'entre eux affirment que :

- C'est peu ou pas assez

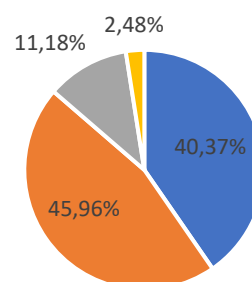
| Réponses | Effectifs | Fréquence |
|----------------------------------|-----------|-----------|
| C'est de petits couvercle | 1 | 33,30% |
| Deux œufs en entrée | 1 | 33,30% |
| Pas assez | 1 | 33,30% |
| Total | 3 | 100,00% |

La diversité des entrées ?

Le taux de réponse à cette question est 96,40%.

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 65 | 40,37% |
| Satisfait | 74 | 45,96% |
| Peu satisfait | 18 | 11,18% |
| Pas satisfait | 4 | 2,48% |
| Total | 161 | 100,00% |

Diagramme en secteur sur satisfaction de la diversité des entrées



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait

Les personnes ayant déclaré ne pas être satisfait sont au nombre de 22 et 4 d'entre eux affirment que c'est pareil :

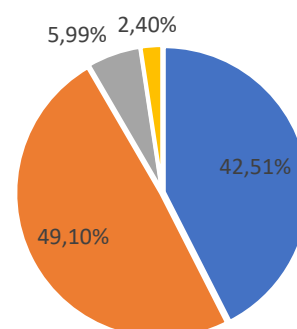
| Raisons | Effectif | Fréquence |
|---|----------|-----------|
| les entrées sont quasi les mêmes tous les jours | 1 | 25,00% |
| toujours la même chose | 1 | 25,00% |
| toujours les mêmes entrées | 1 | 25,00% |
| toujours pareil | 1 | 25,00% |
| Total | 4 | 100,00% |

La qualité des plats ?

Taux de réponses 100%

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 71 | 42,51% |
| Satisfait | 82 | 49,10% |
| Peu satisfait | 10 | 5,99% |
| Pas satisfait | 4 | 2,40% |
| Total | 167 | 100,00% |

Diagramme en secteur sur la satisfaction de la qualité des plats



Si Peu ou Pas Satisfait pourquoi ? pour cette question ouverte voici les réponses :

■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait

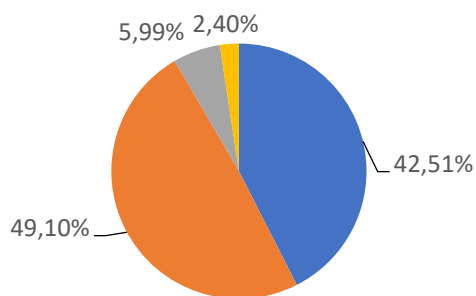
| Réponses | Effectif | Fréquence |
|--|----------|-----------|
| Ce n'est pas agréable | 1 | 11,10% |
| Cuisson des steaks pas respectés saignant=cru, à point=saignant et cramé=à point | 1 | 11,10% |
| Il y a beaucoup de plat inconnu | 1 | 11,10% |
| Les plats ne sont pas toujours appétissants | 1 | 11,10% |
| Manque de cuisson pour les steaks | 1 | 11,10% |
| Parce que y a des jours c'est pas bon (s'avarie) | 1 | 11,10% |
| Pas super bon | 1 | 11,10% |
| Souvent pas cuit | 1 | 11,10% |
| Steak mal cuit plat vraiment pas bon | 1 | 11,10% |
| Total | 9 | 100,00% |

La quantité des plats ?

Taux de réponses : 100 %

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 71 | 42,51% |
| Satisfait | 82 | 49,10% |
| Peu satisfait | 10 | 5,99% |
| Pas satisfait | 4 | 2,40% |
| Total | 167 | 100,00% |

Diagramme en secteur sur la satisfaction de la quantité des plats



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait

Pour « si Peu ou Pas satisfait, pourquoi ? » les raisons sont celles qui suivent :

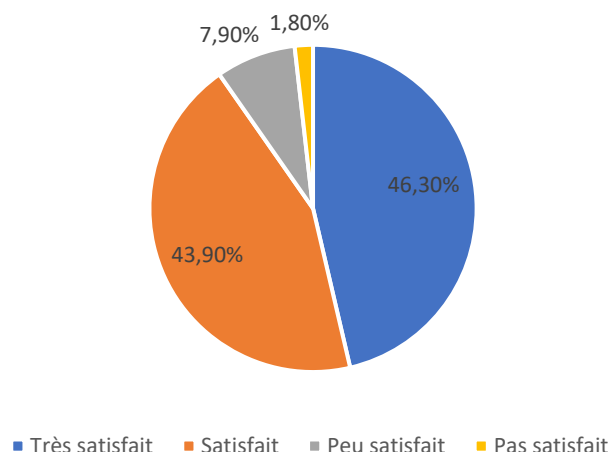
| Réponses | Effectif | Fréquence |
|--|----------|-----------|
| Pas assez | 2 | 25,00% |
| Cela dépend du menu | 1 | 12,50% |
| Des fois il n'y a pas beaucoup | 1 | 12,50% |
| Faible quantité sur les poissons | 1 | 12,50% |
| Jamais assez boules de frites trop petits | 1 | 12,50% |
| Les assiettes peu remplies surtout sur les plats du jour | 1 | 12,50% |
| Manque de pâtes dès fois | 1 | 12,50% |
| Total | 8 | 100,00% |

La diversité des plats ?

Taux de réponses : 98,2%

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 76 | 46,30% |
| Satisfait | 72 | 43,90% |
| Peu satisfait | 13 | 7,90% |
| Pas satisfait | 3 | 1,80% |
| Total | 164 | 100,00% |

Diagramme en secteur sur la satisfaction de la diversité des plats



Pour cette question est à réponse unique, ceux qui ne sont pas satisfait ou peu satisfait se justifient en disant :

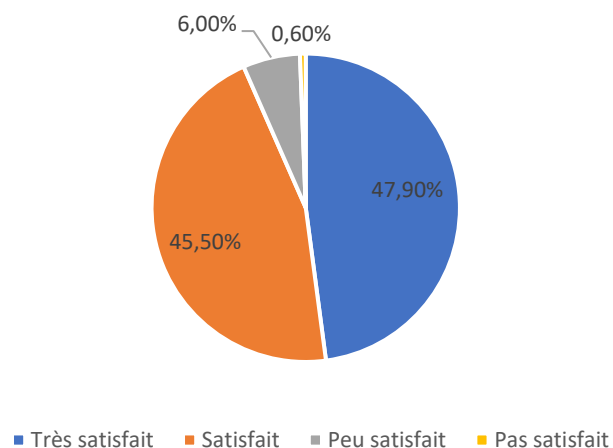
| Réponses | Effectifs | Fréquence |
|---|-----------|-----------|
| Je ne mange pas beaucoup d'autres plats que le steak frites | 1 | 14,30% |
| Je ne peux manger que des poissons | 1 | 14,30% |
| Pour le poisson c'est toujours la même chose | 1 | 14,30% |
| Pour les sans porc sans viande on a droit qu'au poisson | 1 | 14,30% |
| Toujours la même chose | 1 | 14,30% |
| Toujours les mêmes | 1 | 14,30% |
| Trop souvent les mêmes repas et aliments | 1 | 14,30% |
| Total | 7 | 100,00% |

La qualité des desserts ?

Taux de réponses : 100%

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 80 | 47,90% |
| Satisfait | 76 | 45,50% |
| Peu satisfait | 10 | 6,00% |
| Pas satisfait | 1 | 0,60% |
| Total | 167 | 100,00% |

Diagramme en secteur sur la satisfaction de la qualité des desserts



Si Peu ou Pas satisfait pourquoi ? Qui est une question ouverte a pour réponse :

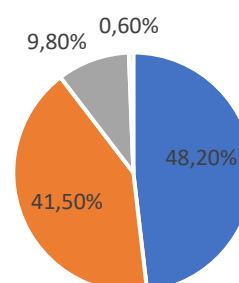
| Réponses | Effectif | Fréquence |
|--|----------|-----------|
| Fruits mauvais état | 1 | 20,00% |
| Ils sont soit trop sucrés soit les fruits sont trop durs | 1 | 20,00% |
| Pas vrai fruit | 1 | 20,00% |
| Trop dur | 1 | 20,00% |
| Une fois j'ai mangé le kiwi et j'ai trouvé qu'il n'était pas mûr | 1 | 20,00% |
| Total | 5 | 100,00% |

La quantité des desserts ?

Taux de réponses : 98,2%

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 79 | 48,20% |
| Satisfait | 68 | 41,50% |
| Peu satisfait | 16 | 9,80% |
| Pas satisfait | 1 | 0,60% |
| Total | 164 | 100,00% |

Diagramme en secteur sur la satisfaction de la quantité des desserts



■ Très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas satisfait

Si Peu ou Pas satisfait pourquoi ?

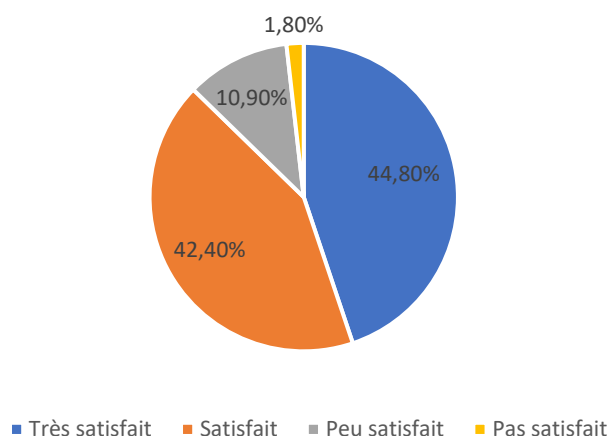
| Réponses | Effectif | Fréquence |
|--|----------|-----------|
| C'est petit | 1 | 14,30% |
| Les quantités sont beaucoup trop petites | 1 | 14,30% |
| On ne peut pas prendre un yaourt et un fromage | 1 | 14,30% |
| Pas dans les desserts | 1 | 14,30% |
| Peu de quantité | 1 | 14,30% |
| Toujours la même chose | 1 | 14,30% |
| Trop léger | 1 | 14,30% |
| Total | 7 | 100,00% |

La diversité des desserts ?

Taux de réponses : 98,8%

| Satisfaction | Effectifs | Fréquence |
|----------------|-----------|-----------|
| Très satisfait | 74 | 44,80% |
| Satisfait | 70 | 42,40% |
| Peu satisfait | 18 | 10,90% |
| Pas satisfait | 3 | 1,80% |
| Total | 165 | 100,00% |

Diagramme en secteur sur la satisfaction de la diversité des desserts



Si Peu ou Pas satisfait pourquoi ?

| Réponses | Effectif | Fréquence |
|--|----------|-----------|
| Toujours la même chose | 2 | 28,60% |
| Cher | 1 | 14,30% |
| Faible diversité | 1 | 14,30% |
| Quand on ne veut pas de pâtisserie, on a soit ananas, soit une pomme | 1 | 14,30% |
| Toujours les mêmes desserts | 1 | 14,30% |
| Trop de sale de fruit | 1 | 14,30% |
| Total | 7 | 100,00% |

6. CONCLUSION :

Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions concernant les services du RIAC que vous aimerez partager ?

Pour le nombre de personnes qui ont contribué à l'enquête, on a enregistré 32 suggestions on a remarqué :

- 11 réponses qui ont des rapports avec la cuisine
- 5 réponses qui ont un rapport avec les prix que le RIAC propose (certaines disent que c'est cher, d'autres pensent que les prix sont abordables)
- 5 réponses qui ont un rapport avec la fonction de l'accueil
- 3 réponses suggèrent d'envoyer le menu chaque semaine aux étudiants sur internet (par mail ou par application)
- Les autres réponses ont un rapport avec la propreté et l'environnement du RIAC

| Réponses | Effectifs | Fréquence |
|--|-----------|-----------|
| Au pôle grillade, améliorer la cuisson des viandes et la sympathie du personnel | 1 | 3,13% |
| Aucun hormis la salariée qui s'occupe pour passer la carte. (Ps : aller à la question 12) | 1 | 3,13% |
| Bien mieux maintenant | 1 | 3,13% |
| Cela coûte cher pour les étudiants non boursier | 1 | 3,13% |
| En vrai c'est bien, n'y a pas vraiment des choses qui me dérange mis à part on ne respecte pas mon régime | 1 | 3,13% |
| Encore une fois gros bisou au gars des frites/viandes | 1 | 3,13% |
| Espace à frites trop petit | 1 | 3,13% |
| Faire un chemin de service car parfois on peut se faire doubler de 3-5 personnes | 1 | 3,13% |
| Il faudrait afficher le menu sur internet ou recevoir un mail automatique chaque semaine | 1 | 3,13% |
| Il faudrait plus de choix concernant les personnes qui mange hala, me donne avec les omelettes au champignon | 1 | 3,13% |
| J'ai découvert de nouveaux plats | 1 | 3,13% |
| Je pense que je vais plus y aller parce qu'il y'a pas de nourriture halal donc je mange que du poisson | 1 | 3,13% |
| L'ambiance avec les adultes est au top | 1 | 3,13% |
| La seule mauvaise ambiance provient des autres bénéficiaires qui nous font sentir que l'on dérange | 1 | 3,13% |
| Le bâtiment est un peu vieux | 1 | 3,13% |
| Le RIAC doit avoir une application ou il affiche le menu des différents jours de la semaine | 1 | 3,13% |
| Les plats pas sont trop salés c'est bien | 1 | 3,13% |
| Les prix sont abordables | 1 | 3,13% |

| | | |
|---|----|---------|
| Les repas sont bons hormis la dame de l'accueil qui pourrait faire un minimum d'effort pour accueillir | 1 | 3,13% |
| Les services du RIAC sont bien mais ils peuvent faire encore mieux | 1 | 3,13% |
| Les verres plus, la pizzeria tous les jours | 1 | 3,13% |
| Mettez un sens de circulation quand on va se servir | 1 | 3,13% |
| Non, verres plus propres peut être ! | 1 | 3,13% |
| Pour les étudiants non boursiers, s'ils peuvent réduit un peu la somme de 3.3 euros | 1 | 3,13% |
| Pour voir le menu sans se déplacer au RIAC (affichage sur un site internet par exemple ou envoi d'un mail au début de la semaine) | 1 | 3,13% |
| Que le programme ne s'applique pas qu'aux personnes boursières tous les étudiants 1€ | 1 | 3,13% |
| Rappeler à la dame de la caisse que faire un sourire n'est pas payant. C'est nous qui devrions ne pas sourire c'est elle qui nous fait payer | 1 | 3,13% |
| Recruter un personnel plus accueillant s'il vous plait et diminuer le prix des repas | 1 | 3,13% |
| Remplissez plus les assiettes surtout quand c'est des pâtes. | 1 | 3,13% |
| Si on pouvait avoir plus de pizza en plat, des burgers | 1 | 3,13% |
| Trop de monde aux heures de pointe | 1 | 3,13% |
| Un personnel plus accueillant serait plutôt bien aussi qu'un cuisinier connaissant les cuissons des steaks je suis tombée malade à cause de la nourriture | 1 | 3,13% |
| Total | 32 | 100,00% |

CONCLUSION

En conclusion du rapport d'enquêtes, nous notons que parmi les 202 personnes interrogées, la grande majorité est satisfaite des services proposés par le RIAC. Cependant, il est important de prendre en considération les opinions exprimées par ceux qui ne sont pas satisfaits, dans l'espoir d'apporter des améliorations potentielles aux services à l'avenir.