



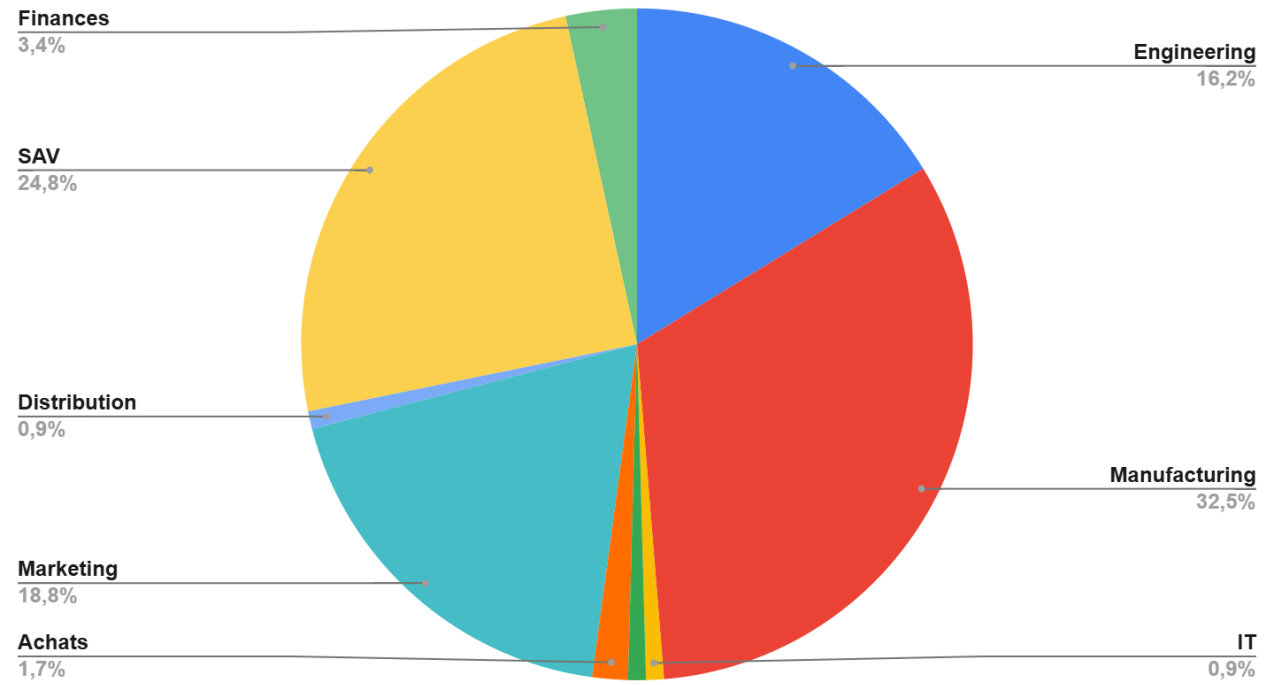
# ENQUÊTE CANTINE Résultats

Février 2026

# INFORMATION GENERALE

Nombre total de réponses	117
% qui mangent à la cantine	88.9%
% qui ne mangent pas à la cantine	11.1%
Note générale – moyenne	5.74
NPS (sur base 8-10 vs 0-6)	<b>-40%</b>
% "Sale" ustensiles	59%
% "Sale" locaux	1%

## Population répondante



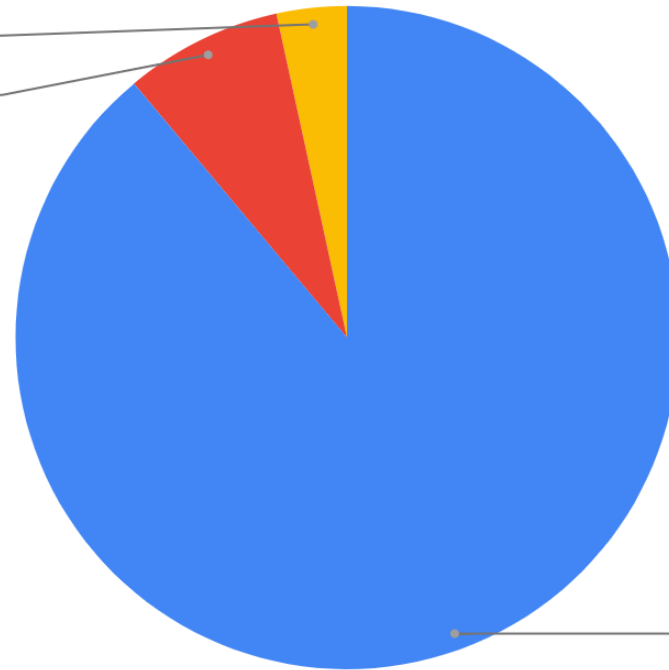
## Mangez-vous dans l'une des cantines du site

Non, je mange à l'extérieur

3,4%

Non, je rapporte mon déjeuner

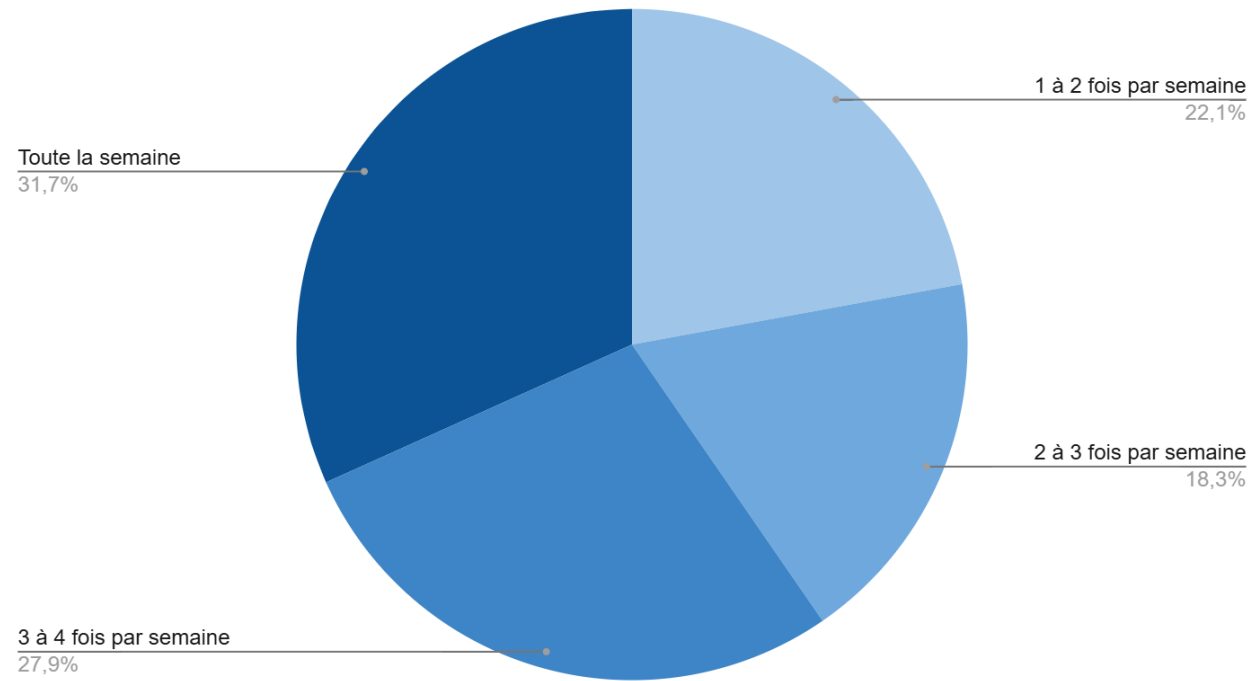
7,7%



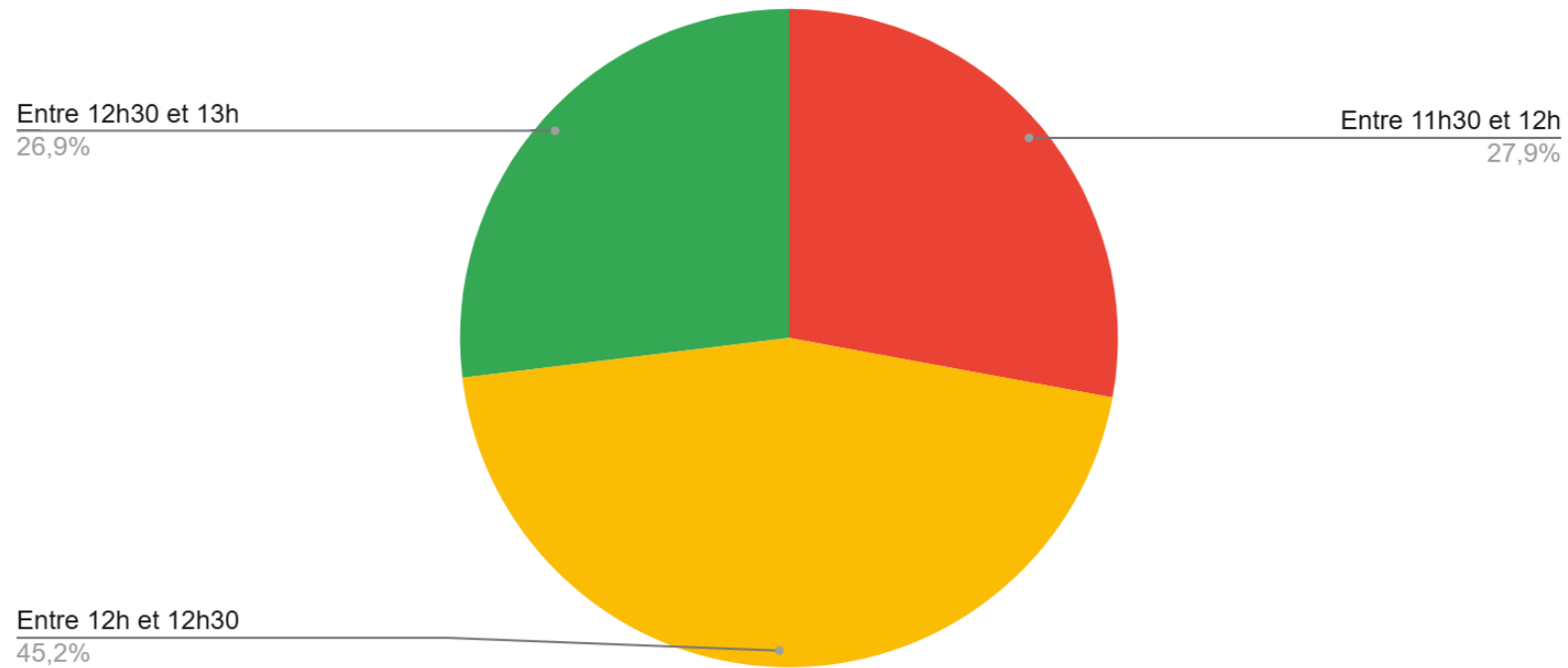
Oui

88,9%

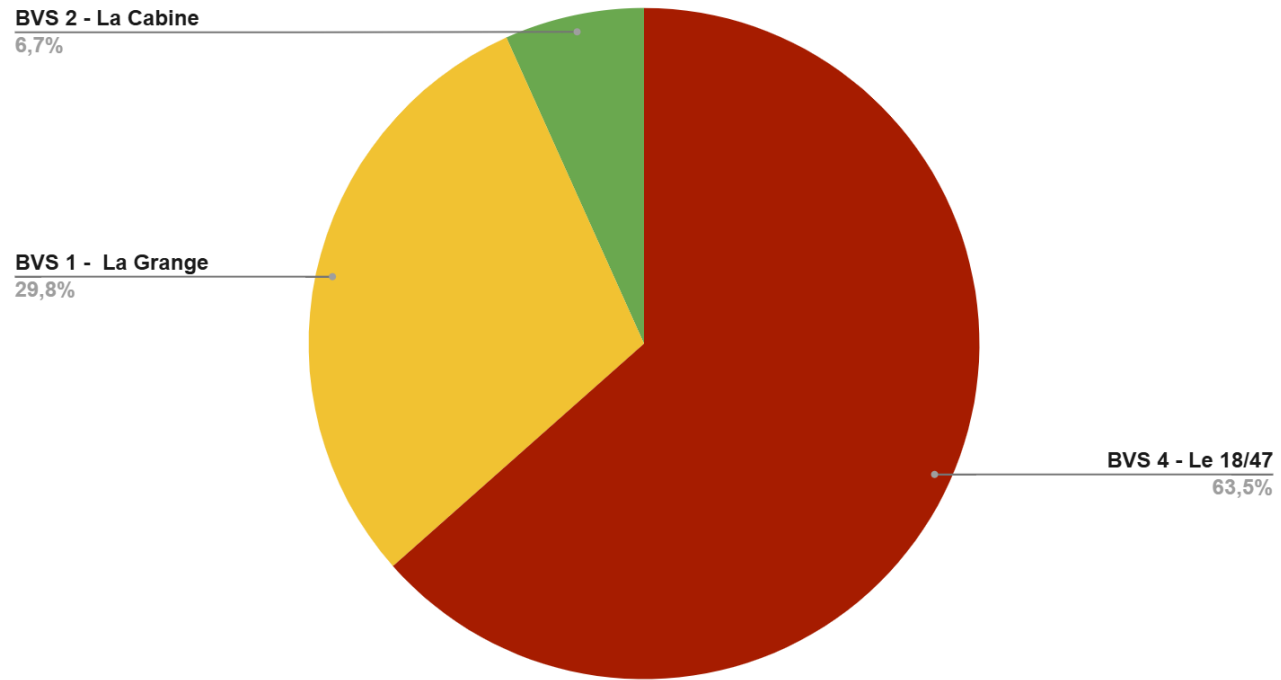
## Fréquence d'utilisation de la cantine



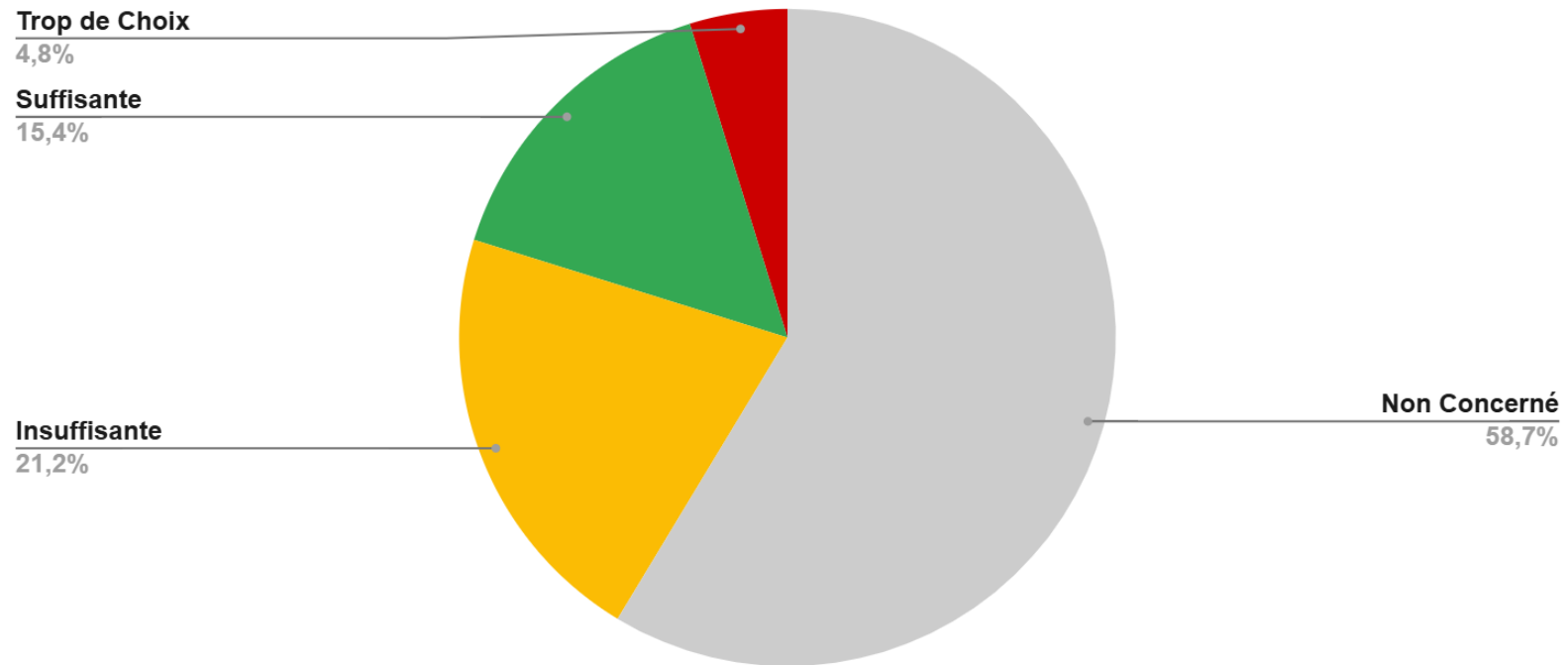
## Créneau de Passage



## Distribution par Restaurant



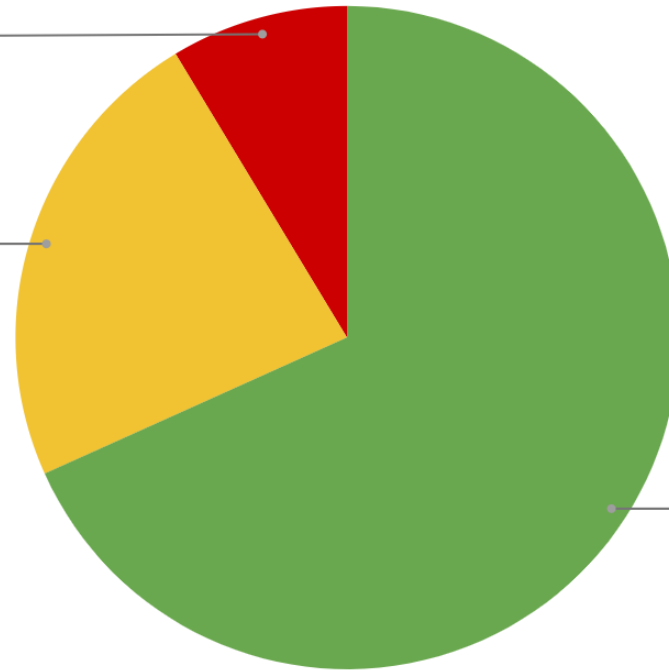
## Appréciation Choix Végétariens



## Appréciation Quantité servie

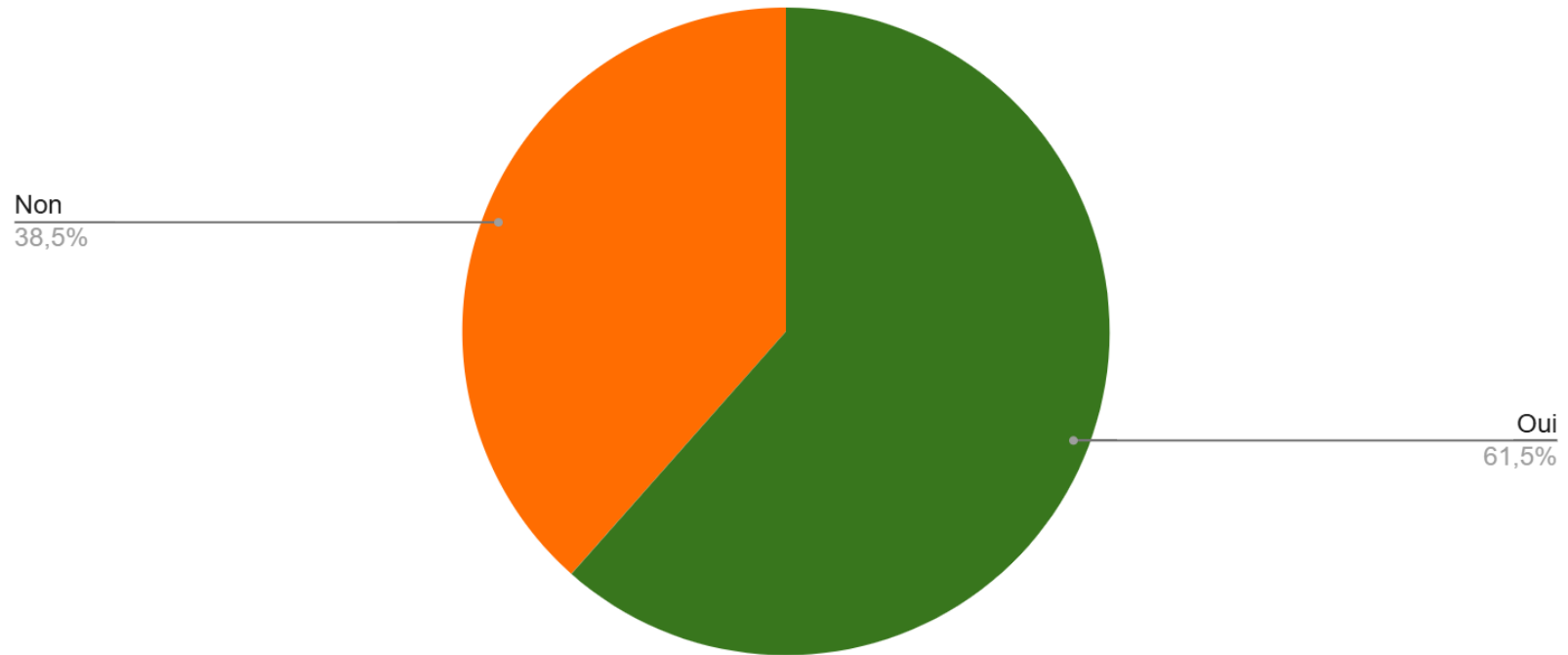
**Trop importante**  
8,7%

**Insuffisante**  
23,1%

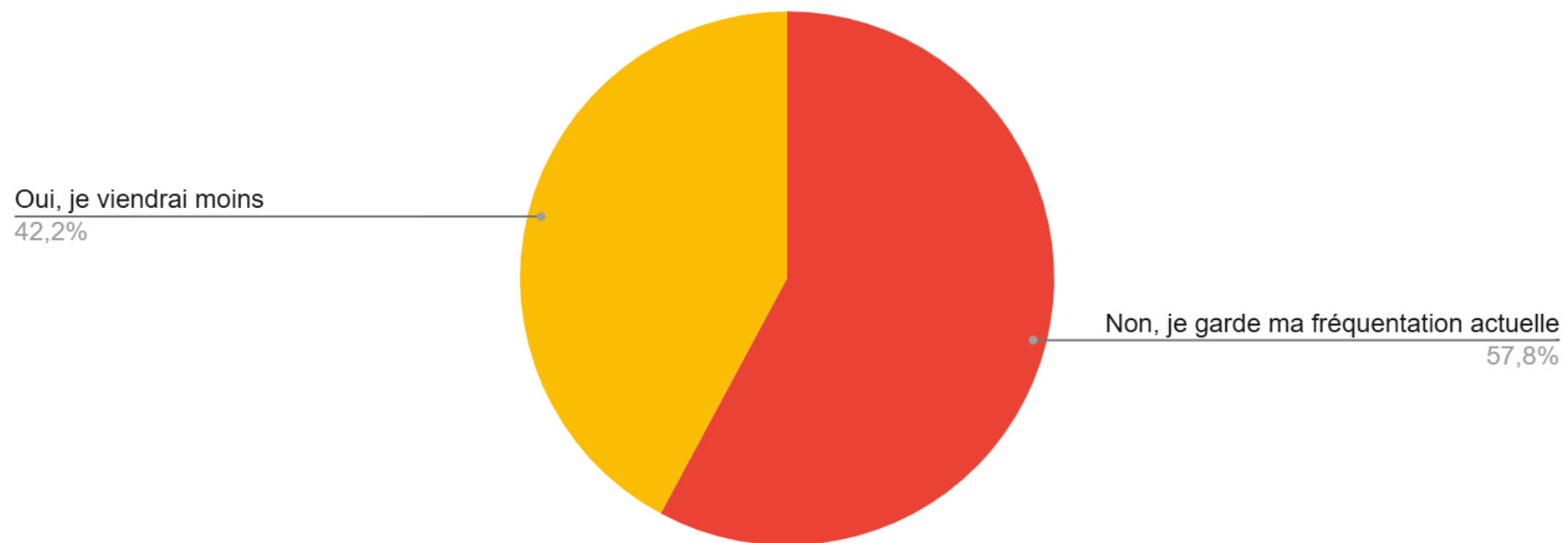


**Suffisante**  
68,3%

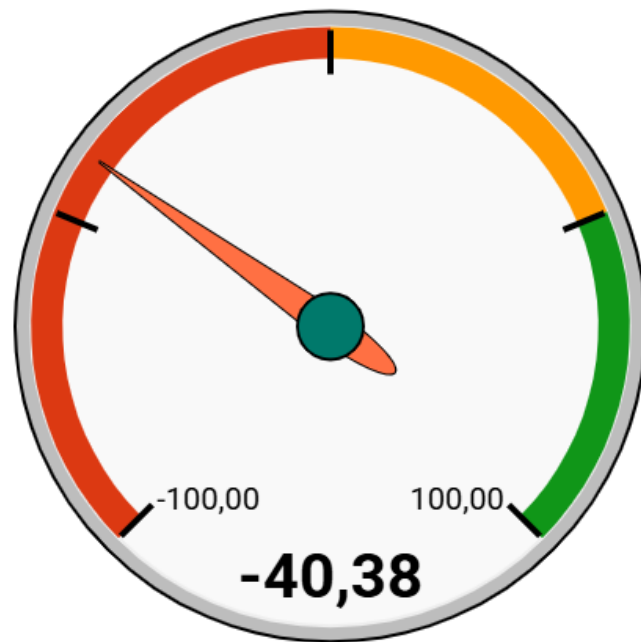
## Favorable aux Tickets Resto



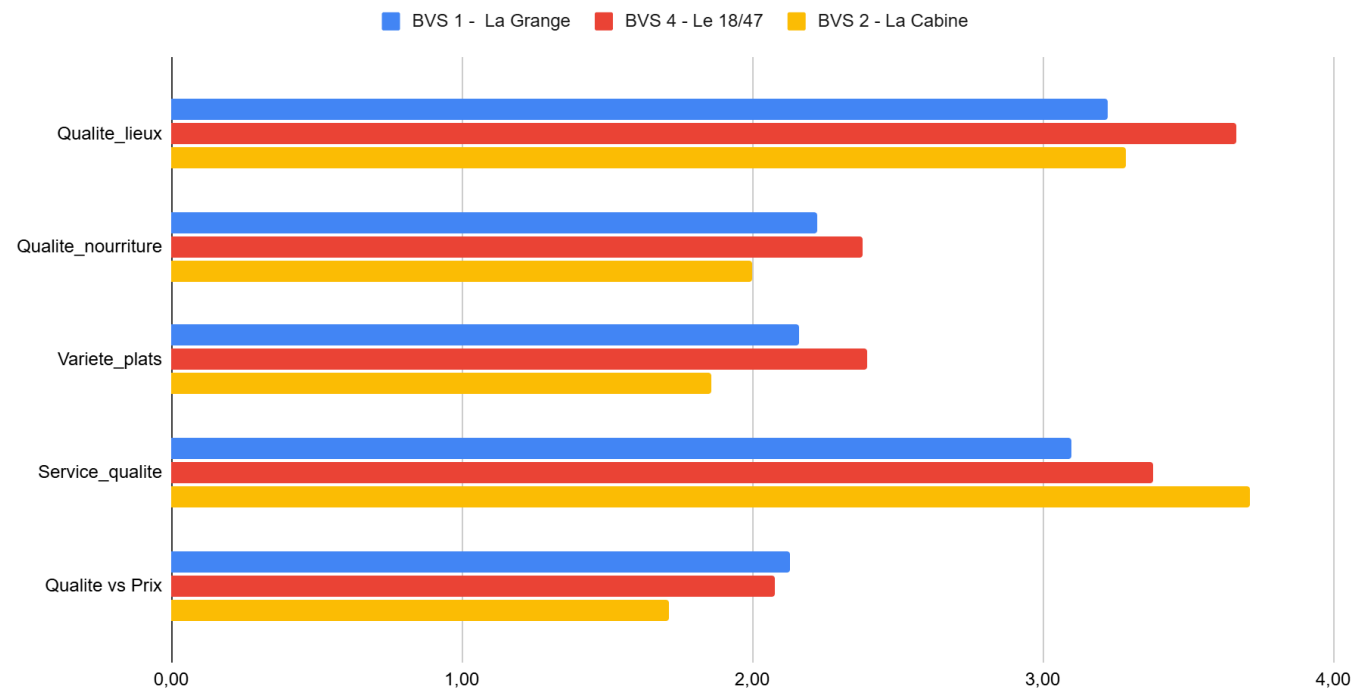
## Intention Futures



NPS (Base 8-10 vs 0-6)



### Notes par site



# Points Principaux

- ▶ Plus de la moitié jugent les ustensiles de cuisine sales (verres, couverts)
- ▶ Tous les répondants jugent les locaux propres
- ▶ Plus de 60% seraient favorables aux tickets resto
- ▶ Rapport Qualité-Prix inférieur à la moyenne

# COMMENTAIRES :

## PRINCIPAUX THÈMES IDENTIFIÉS

### ► **Prix et rapport qualité**

Les clients soulignent un décalage entre le coût des repas et leur qualité ou quantité, avec des écarts tarifaires notables entre restaurants.

### ► **Communication et affichage**

Mécontentement lié à la lisibilité des menus, incohérences entre application et plats, et manque de transparence sur l'origine des viandes.

### ► **Qualité des repas**

Problèmes fréquents de cuisson, température et constance des plats, affectant la satisfaction globale des salariés

### ► **Offres alimentaires spécifiques**

Demande croissante pour des menus végétariens et halal diversifiés respectant les régimes alimentaires. Demande de plats origine France.

# PLAN ACTIONS PRIORITAIRES SUR PRIX, QUALITE ET PROPRETÉ

- ▶ Gestion des prix et offres
  - Homogénéiser les prix dans toutes les cantines.
- ▶ Standardisation de la qualité
  - ▶ Contrôles réguliers des températures de service.
  - ▶ Privilégier Origine France
- ▶ Amélioration de la propreté
  - ▶ Revoir lavage, contrôles visuels et poste de polissage manuel pour couverts et verrerie.
- ▶ Suivi et transparence
  - ▶ Mettre en place indicateurs mensuels pour assurer suivi précis et communication aux convives.
  - ▶ **Afficher le prix du repas payé au niveau des caisses avant badgeage!**

# Commentaires Thèmes / Volumes

- ▶ **80 commentaires exploitables ont été analysés et regroupés par thèmes**
- ▶ **Prix & rapport qualité/prix — 30 mentions (≈38%)**  
Exemples : « Trop cher » ; « Prix excessif pour la qualité des plats et la quantité » ; « Prix sur certaines viandes supérieur à BVS1... laisser le choix selon le budget (ex. steak haché 6€ vs 3€) ».
- ▶ **Qualité / cuisson / température — 26 mentions (≈33%)**  
Exemples : « Pâtes beaucoup trop cuites », « Plat pas très chaud, viande trop cuite, légumes pas cuits », « Qualité qui régresse alors que les prix montent »
- ▶ **Propreté vaisselle/ustensiles — 20 mentions (≈25%)**  
Exemples : « Inadmissible de manger avec des verres/couverts sales », « Propreté des verres à améliorer ».
- ▶ **Communication / affichage / transparence — 19 mentions (≈24%)**  
Exemples : « Affichage des menus et des prix à revoir », « Si on ne va pas sur Foodi, on ne voit pas notre solde carte », « Origine des viandes à noter systématiquement, privilégié origine FR ».
- ▶ **Offre végétarienne / halal & diversité — 14 mentions (≈18%)**  
Exemples : « Étoffer l'offre végétarienne et le salad bar », « Servir du poulet/viande halal ; au moins 2 plats sans viande »
- ▶ **Quantités servies / portions — 12 mentions (≈15%)**  
Exemples : « Quantité de viande insuffisante », « Avoir un système de buffet comme à Flunch / plats de veille à prix réduit , « Menu Forfait Entrée-Plat-dessert-boisson »
- ▶ **Produits/points spécifiques (chili, frites, citron, eau, babyfoot, parking) — 9 mentions (≈11%)**  
Exemples : « Arrêter le chili con carne », « Changer la marque des frites », « Plus de citron dans les sauces », « Un 2e babyfoot ».
- ▶ **Service & attitude du personnel — 9 mentions (≈11%)**  
Exemples : retours positifs (« Le personnel est au top ») et négatifs (« Amabilité à revoir, sauts d'humeur à la caisse, manager absent aux pics d'affluence »).
- ▶ **Comparaison entre restaurants (BVS1/BVS4/BVS2) — 10 mentions (≈13%)**  
Exemples : « BVS4 de meilleure facture que BVS1 », « Différence de cuisson des légumes entre BVS2 et BVS4, meilleurs à BVS4 ».
- ▶ **Gouvernance / commission cantine & équité CSE — 4 mentions (≈10%)**  
Exemples : « Remettre la commission cantine », « Ticket resto pour tout le monde », « Pourquoi les non-usagers (nuit/intolérances) n'ont pas les 2,5€ ? ».
- ▶ **Organisation & flux (files, stands, tables) — 11 mentions (≈14%)**  
Exemples : « Temps de trajet et file d'attente trop longs », « Réorganiser file/stands ; disposition BVS2 jugée plus simple », « manque de carafes »
- ▶ **Stock/disponibilité selon l'heure — 6 mentions (≈8%)**  
Exemples : « Après 12h30, produits manquants et moins de choix au même prix », « bar à fruits souvent vide après 12h30 »

# A. Prix & rapport qualité/prix

- ▶ Audit de parité tarifaire inter-sites (BVS1/BVS4/BVS2) et publication d'une grille prix claire (incl. options « standard/premium » pour la même protéine, ex. deux types de steak).
- ▶ Offre “J-1 à prix réduit” sur plats de la veille (demandée) + menus packagés (Entrée+Plat+Dessert+Boisson).
- ▶ Politique pain : clarifier « gratuit/payant » et standardiser.
- ▶ **CSE : étudier augmentation de subvention ou option Tickets Restaurant (TR) à coût net équivalent.**

## B. Qualité / cuisson / température

- ▶ Standardiser les recettes & temps de cuisson (pâtes, viandes, légumes),
- ▶ contrôle de température en sortie et en maintien (éviter burgers « sous lampe »).
- ▶ Revue du chili con carne (plat à retirer/adapter).
- ▶ Assaisonnement : calibrer recettes (acidité des sauces/“trop amère”).

# C. Propreté vaisselle/ustensiles

- ▶ Plan choc hygiène vaisselle :
  - ▶ contrôle laveuse (températures/dosages), rinçage, spot-checks en salle, poste de “re-polish” verres aux heures de pointe, affichage “Dernier contrôle à ...”.

# D. Quantités servies / portions

- ▶ Recalibrage grammages (viandes),
- ▶ Pilote “buffet à la Flunch” sur un jour/semaine?

## **E. Offre végétarienne / halal & diversité**

- ▶ Plan hebdo garantissant  $\geq 2$  plats sans viande/jour + option halal (volailles certifiées),
- ▶ Salad bar renforcé & desserts/fruit bar réapprovisionnés après 12h30.
- ▶ Commentaires reçus pour privilégier une origine France

# F. Communication / affichage / transparence

- ▶ Menus & prix visibles à l'entrée + écrans au self ; pictogrammes (veggie/halal/origine).
- ▶ Origine des viandes : affichage systématique (et cohérent avec l'offre).
- ▶ Foodi : fiabiliser contenu des menus, et localisation
- ▶ **Affichage du coût repas et solde sur borne en caisse pour transparence**

# G. Organisation & flux (files, stands, tables)

- ▶ Re-design du parcours à BVS1/BVS4 : file unique, mieux signalé les menus par emplacements, regroupement stands
- ▶ Mobilier : BVS1 + de tables 6/8 pour casser l'effet « grande table militaire » ;
- ▶ Stock carafes > nombre de tables

# H. Service & attitude du personnel

- ▶ Retours positifs sur l'attitude du personnel.

# I. Stock/disponibilité selon l'heure

- ▶ Amélioration des stocks jusqu'à 12h45, et affichage rupture si possible.

# J. Comparaison inter-restaurants

- ▶ Cantine BVS4 perçue comme de meilleure qualité que BVS1 et BVS2

# K. Gouvernance / Commission & équité CSE

- ▶ Relancer la Commission Cantine (participants : opérateur, CSE, sites) : Invitations salariés?
- ▶ Équité du bénéfice Subvention CSE pour les repas :
  - ▶ Instruire un scénario avec Tickets Restaurant en REMPLACEMENT de la subvention cantine, afin d'être proposé à tous les salariés, même ceux ne mangeant pas à la cantine pour diverses raisons (allergies, horaires, ...)
  - ▶ Ticket Restaurant valable en cantine, en magasin (pour sandwich), et dans les commerces locaux.
  - ▶ Incitation à amélioration rapport Qualité-Prix des cantines