

# SEGUR-FONTENOY

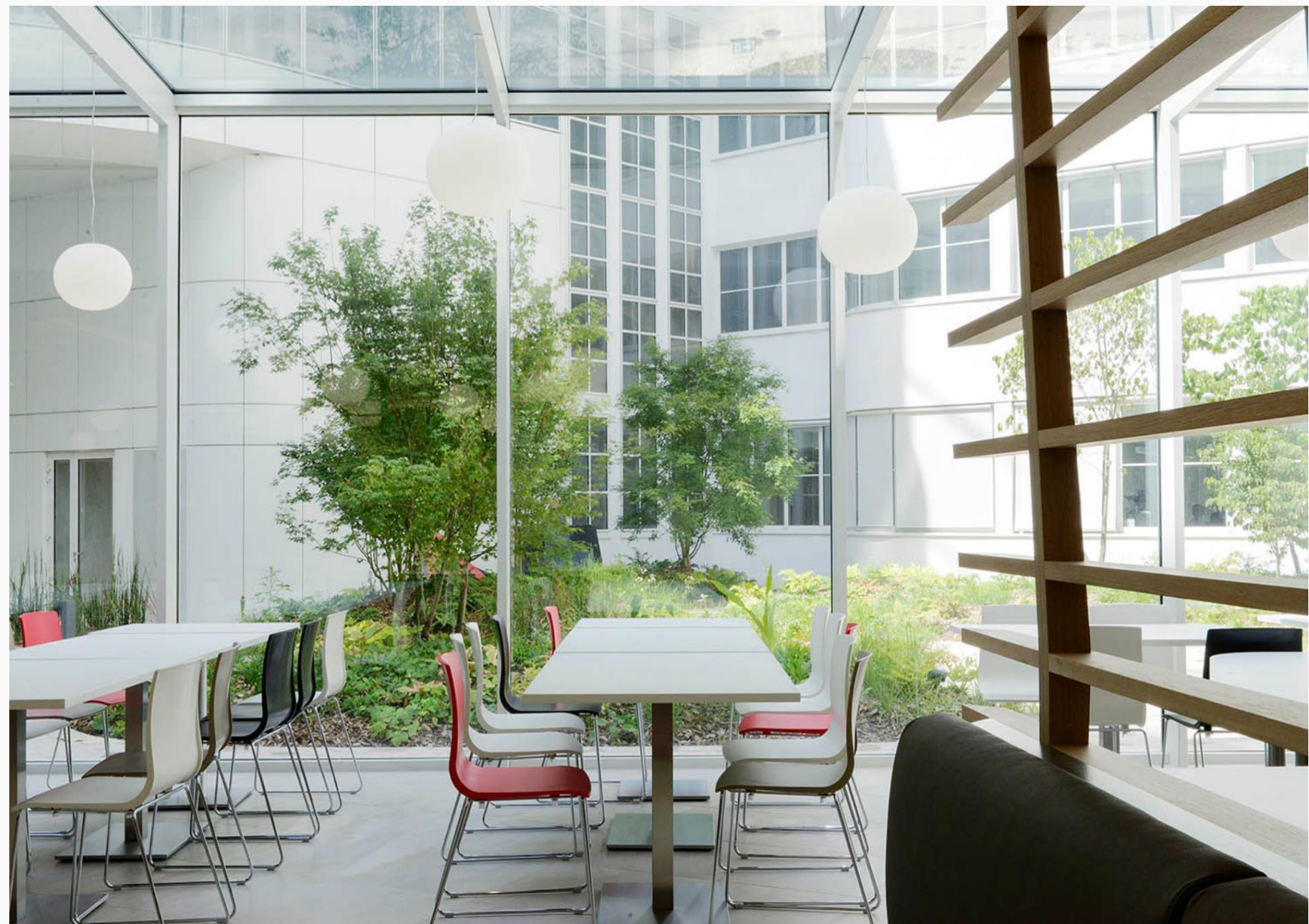
## Enquête restauration 2023

## Résultats et analyse



### **PARTAGEONS NOS VALEURS**

- SENS DU SERVICE
- ADAPTABILITÉ
- EXEMPLARITÉ
- COLLECTIF



Les résultats de l'enquête sont disponibles en ligne via le lien : <https://sphinxdeclic.com/tiny/v/Ce2tPOaDJH> (mot de passe : resultats2023)

Quelques chiffres :

Troisième édition de l'enquête (première en 2018, seconde en 2020)

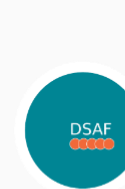
Date : 18 avril – 10 mai 2023

Nombre de participants : 756 agents

Cible : agents DSAF + tout agent affecté sur le site Ségur-Fontenoy



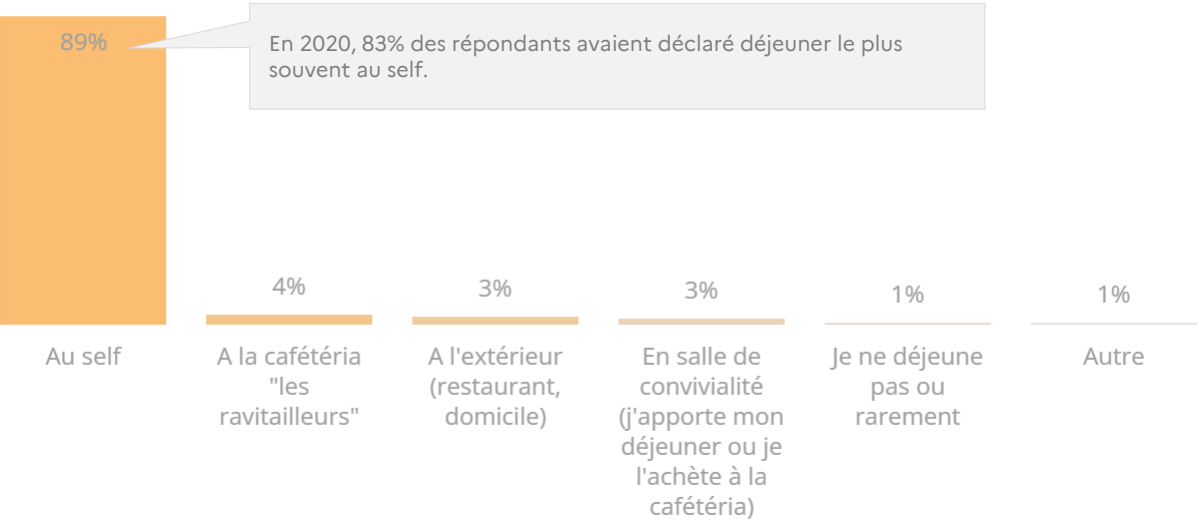
# Questions générales sur la pause déjeuner



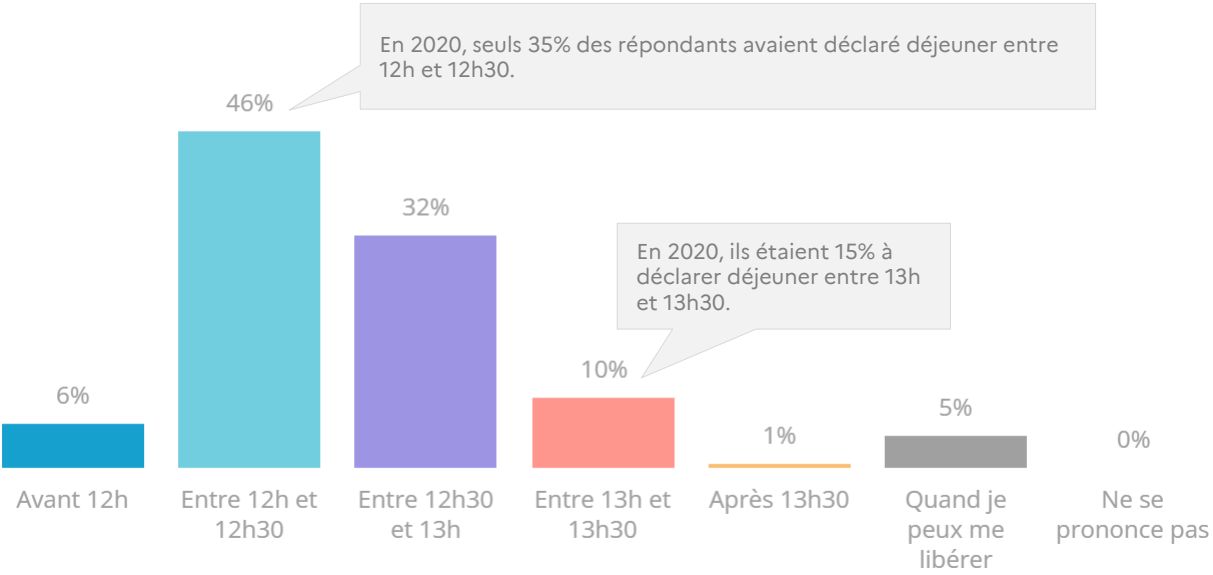
## **PARTAGEONS NOS VALEURS**

- SENS DU SERVICE
- ADAPTABILITÉ
- EXEMPLARITÉ
- COLLECTIF

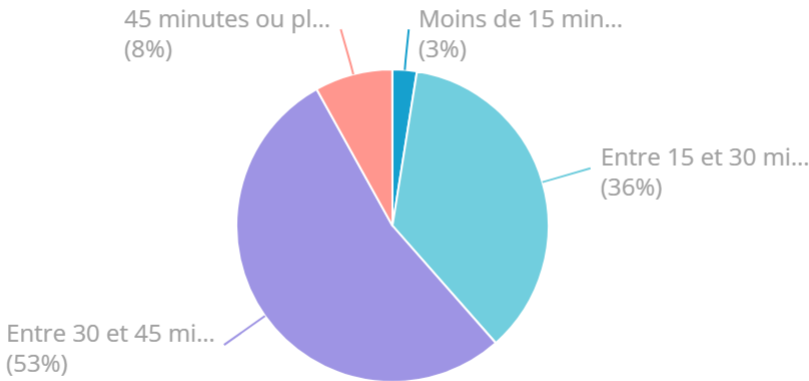
Le plus souvent où déjeunez-vous ?



A quelle heure allez-vous généralement déjeuner (quel que soit le lieu) ?



En général, combien de temps consacrez-vous au repas (votre pause déjeuner totale peut être plus longue) ?

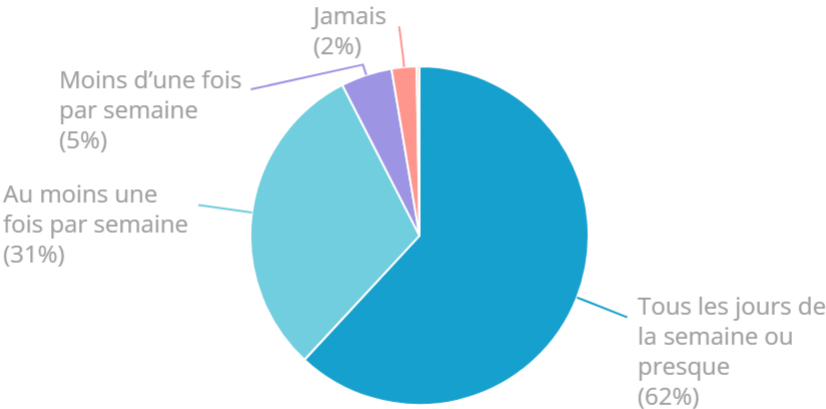


En 2023, le temps du repas déclaré est plus long qu'en 2020 : 53% contre 50% des répondants consacrent entre 30 et 45 minutes à leur repas et 8% contre 6% pour une pause repas de 45 minutes et plus.

# Questions relatives aux prestations du self Séguir- Fontenoy

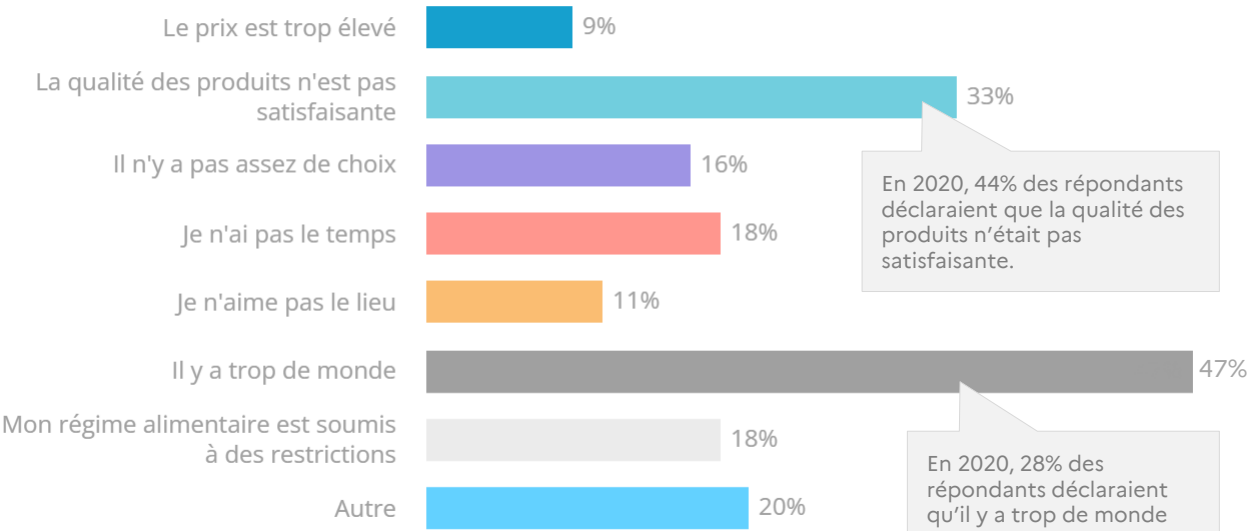


A quelle fréquence déjeunez-vous au self Ségur-Fontenoy ?



La fréquentation quotidienne (tous les jours de la semaine ou presque) est inférieure de 5 points par rapport à 2020 et inférieur de 15 points par rapport à 2018.

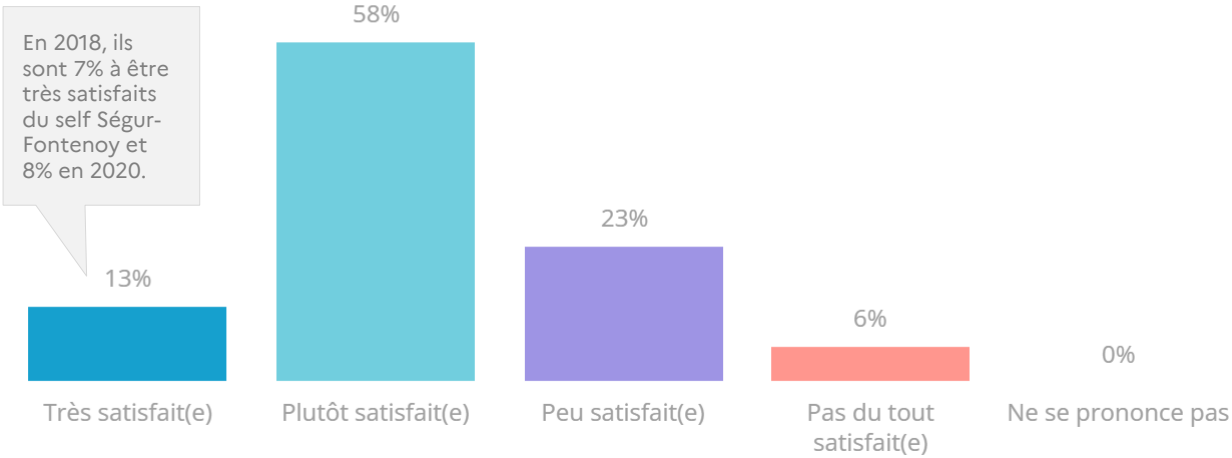
Pourquoi ne déjeunez-vous pas ou rarement au self ?



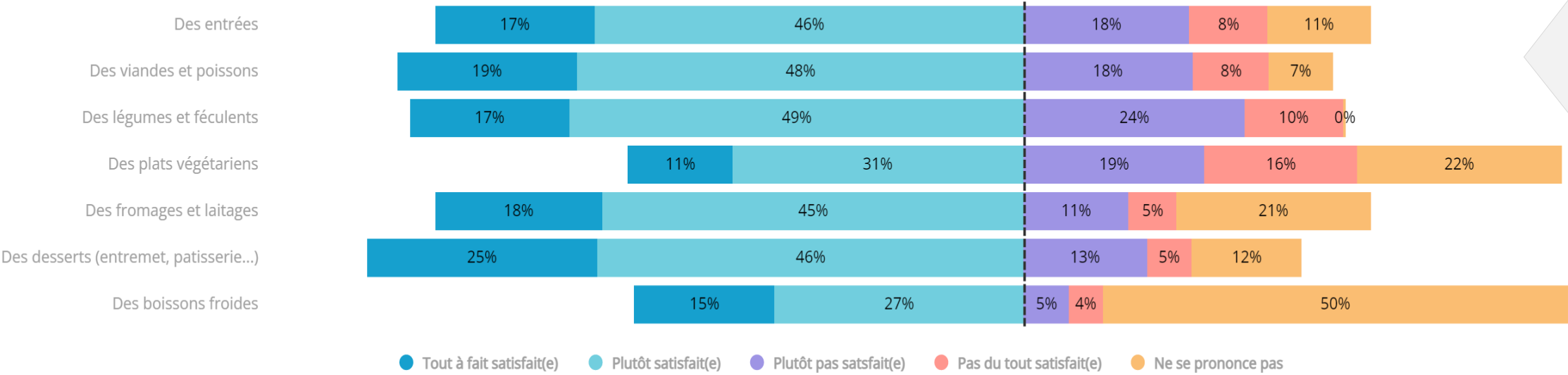
En 2020, 44% des répondants déclaraient que la qualité des produits n'était pas satisfaisante.

En 2020, 28% des répondants déclaraient qu'il y a trop de monde contre 47% en 2023.

Globalement, êtes-vous satisfait(e) du self Ségur-Fontenoy ?



Êtes-vous satisfait(e) au quotidien du choix ?

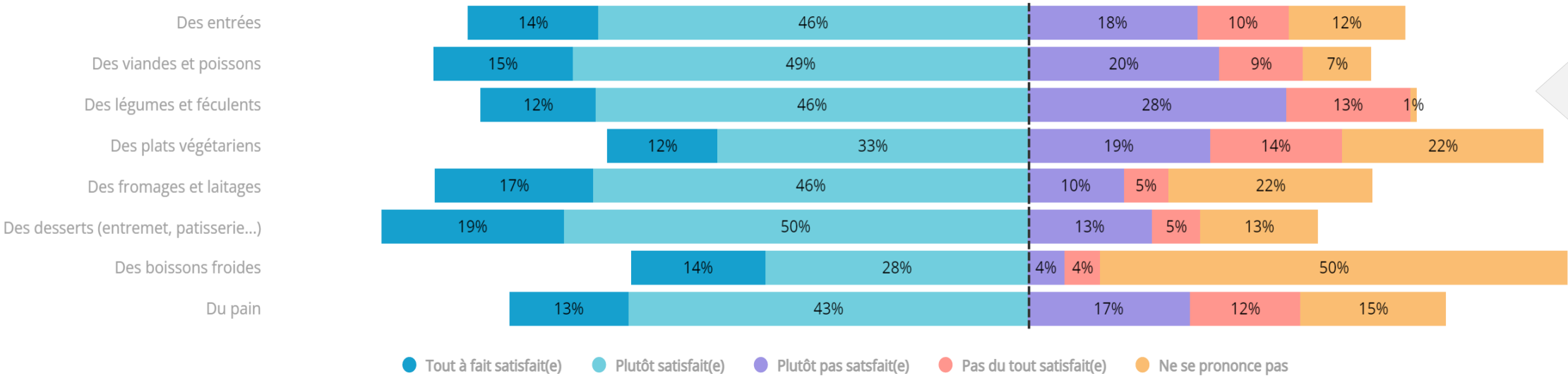


La satisfaction sur le choix des produits est améliorée par rapport à l'enquête 2020 :

- 63% de « tout à fait satisfait et plutôt satisfait » pour **les entrées** contre 58%.
- 67% de « tout à fait satisfait et plutôt satisfait » pour **les viandes et poissons** contre 59%.
- 66% de « tout à fait satisfait et plutôt satisfait » pour **les légumes et féculents** contre 56%.
- 71% de « tout à fait satisfait et plutôt satisfait » pour **les desserts** contre 66%.
- Seule la satisfaction du choix des boissons froides chute de 11 points par rapport à 2020 (Seuls 50% des répondants ont complété cette réponse)



Êtes-vous satisfait(e) de la qualité et de la saveur ?

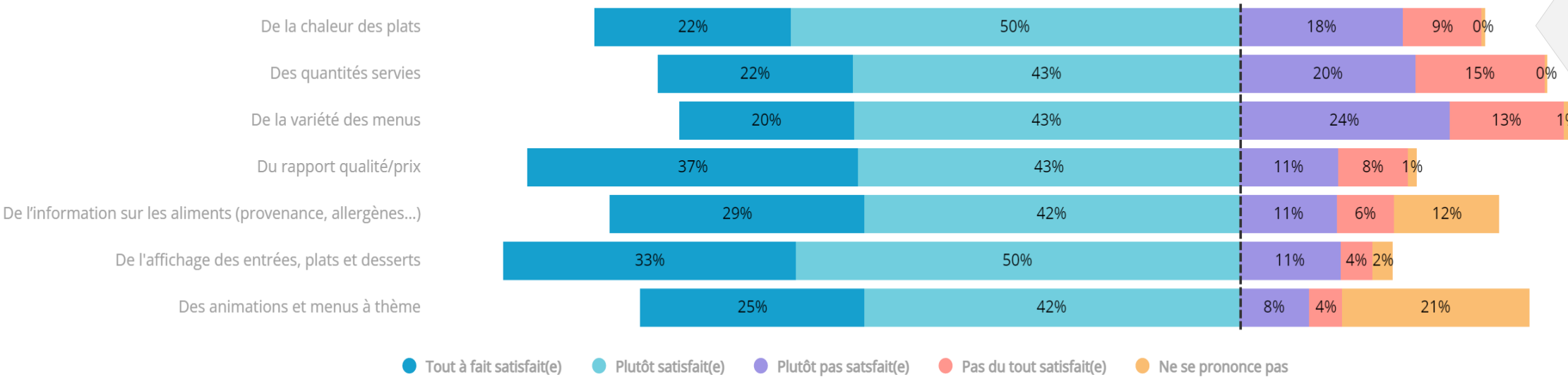


La satisfaction sur la qualité et la saveur des produits est stagnée par rapport à l'enquête 2020 à l'exception :

Le **pain** qui perd 7 points (56% de « tout à fait satisfait et plutôt satisfait » contre 63% en 2020).

Les **boissons froides** qui perdent 10 points (réponses « tout à fait satisfait et plutôt satisfait ») mais 50% des répondants ne se sont pas prononcés.

Êtes-vous satisfait(e) :



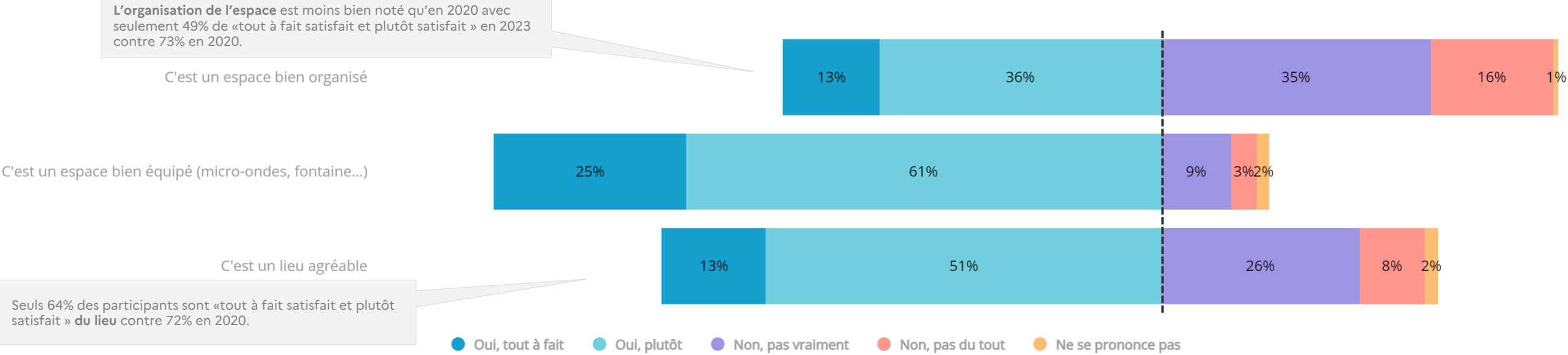
Sur ces critères la satisfaction est améliorée par rapport à l'enquête 2020 pour :

- La **variété des menus** (63% de « tout à fait satisfait et plutôt satisfait » pour les **entrées** contre 53%).
- L'**information sur les aliments** (71% de « tout à fait satisfait et plutôt satisfait » pour les **entrées** contre 64%).
- L'**affichage** (83% de « tout à fait satisfait et plutôt satisfait » pour les **entrées** contre 77%).
- Les **animations et menus à thème** (67% de « tout à fait satisfait et plutôt satisfait » pour les **entrées** contre 46%).

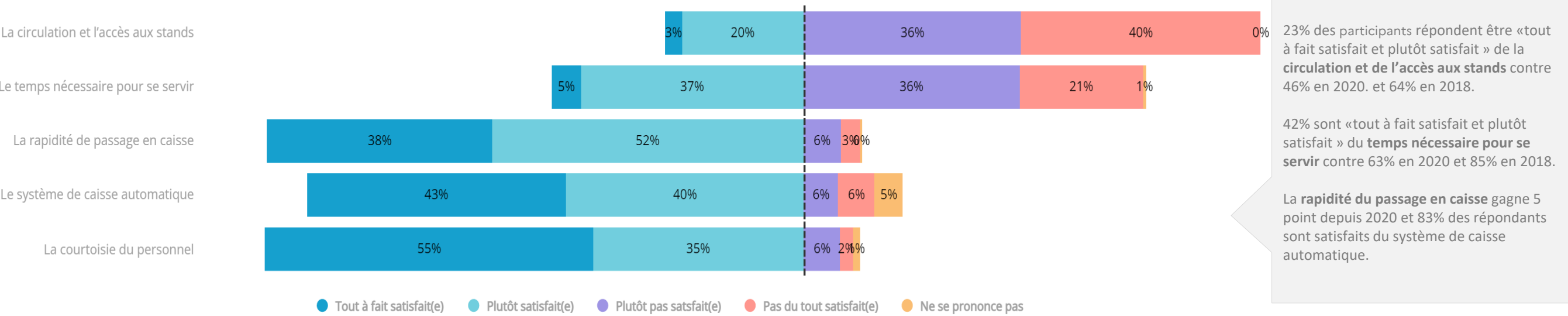
Les quantités servies et le rapport qualité/prix sont moins bien notés qu'en 2020 (65% contre 76% pour les quantités et 80% contre 88% pour le rapport qualité/prix).



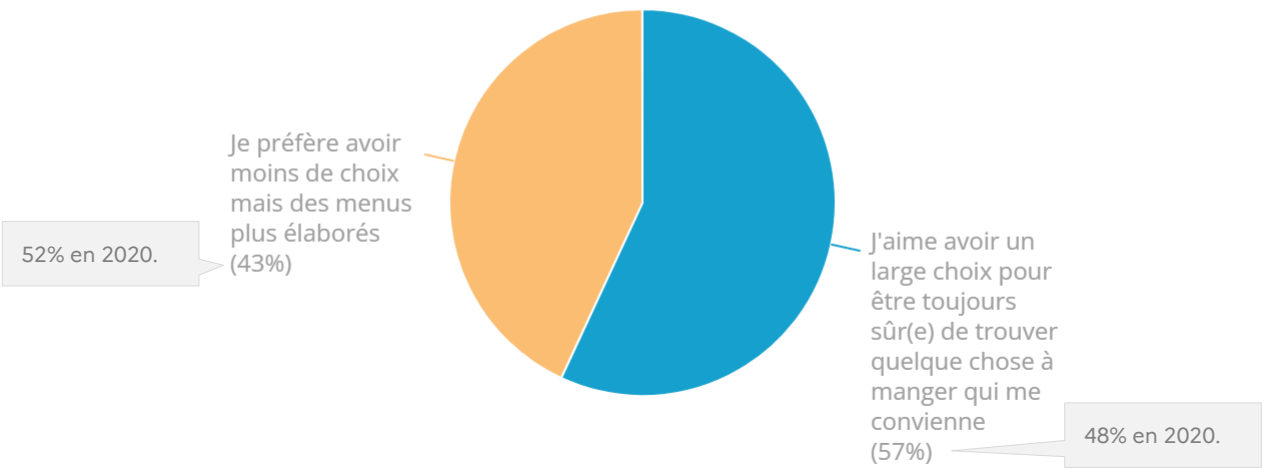
Concernant le self Ségur-Fontenoy, diriez vous que :



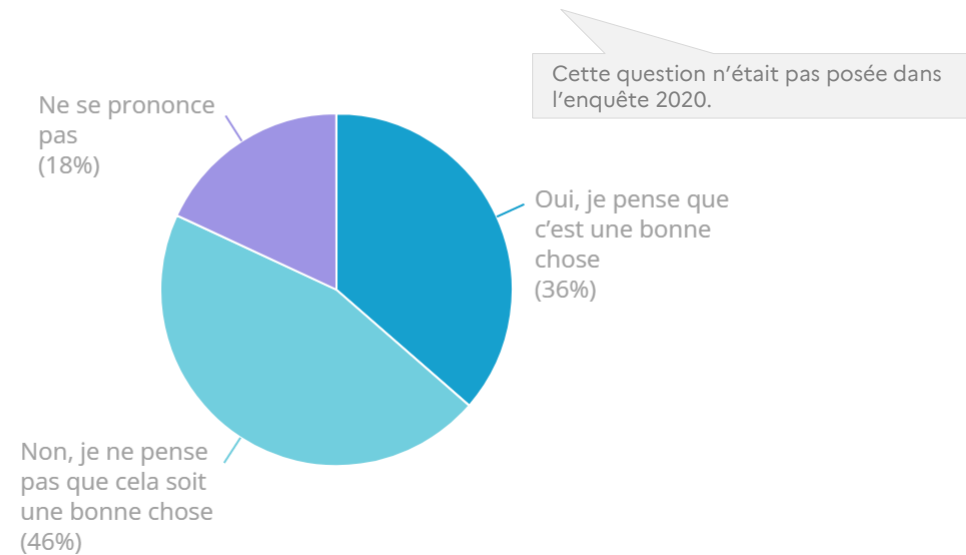
Pour chacun des sujets suivants diriez-vous que vous êtes :



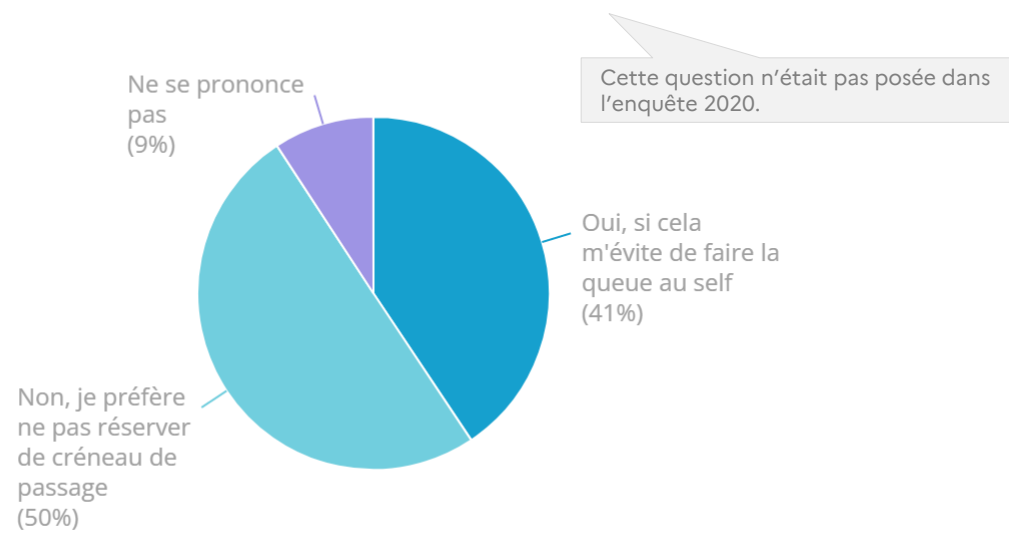
Laquelle de ces 2 propositions vous correspond le mieux ?



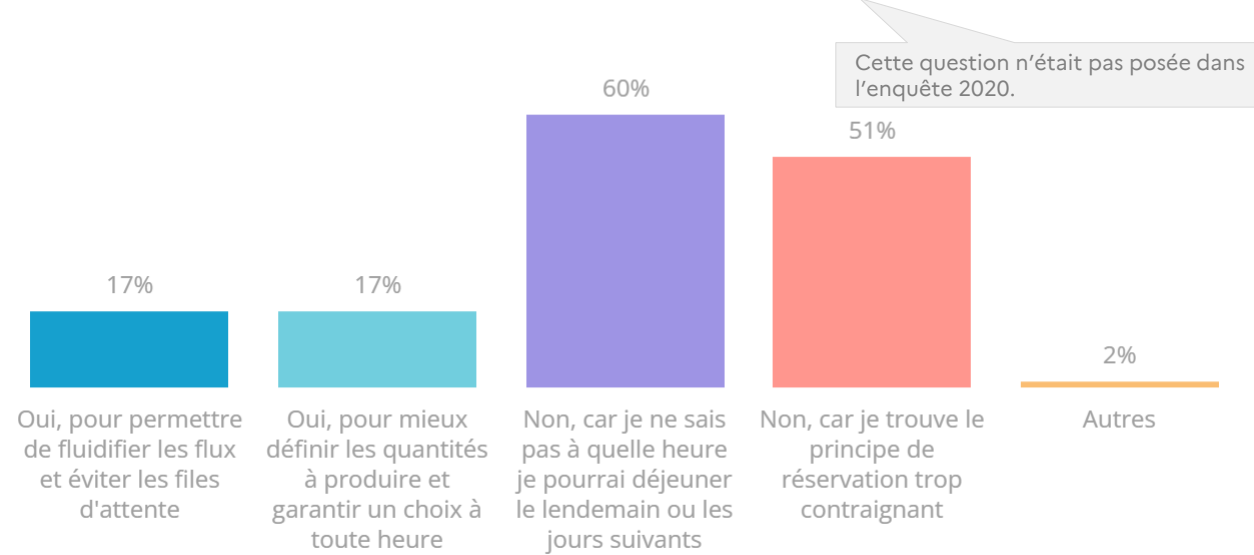
Afin de fluidifier la circulation et réduire le temps d'attente aux stands, accepteriez-vous une régulation à l'entrée du self ?



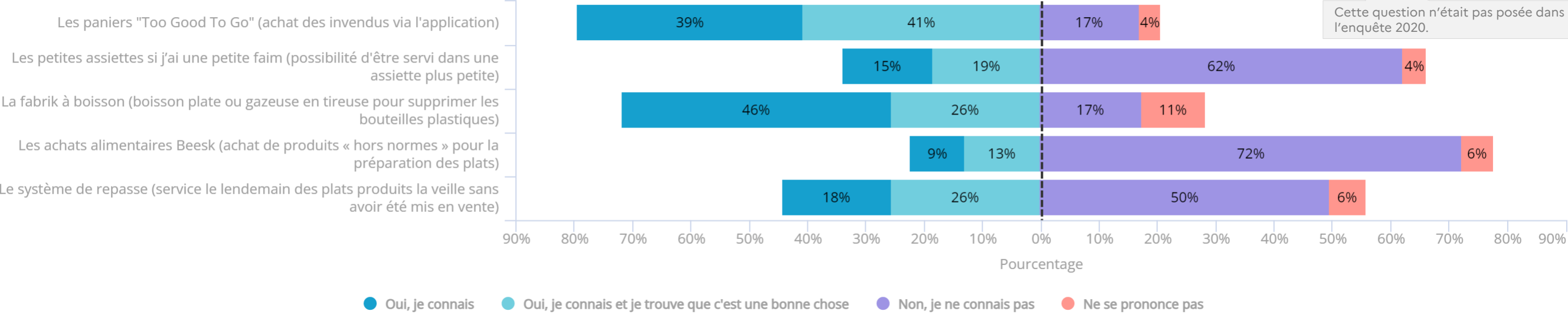
Demain, s'il était possible de réserver un créneau horaire pour déjeuner au self, utiliseriez-vous cette fonctionnalité ?



Pensez-vous qu'un système de réservation obligatoire pour déjeuner au self soit une bonne chose (réservation jusqu'à la veille) ?

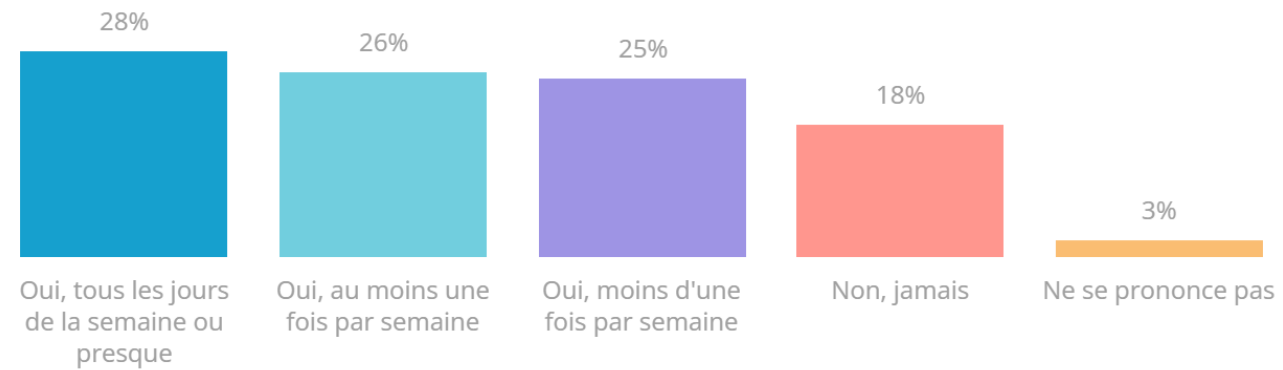


Connaissez-vous les dispositifs mis en place pour réduire le gaspillage alimentaire et favoriser une gestion éco responsable et durable ?



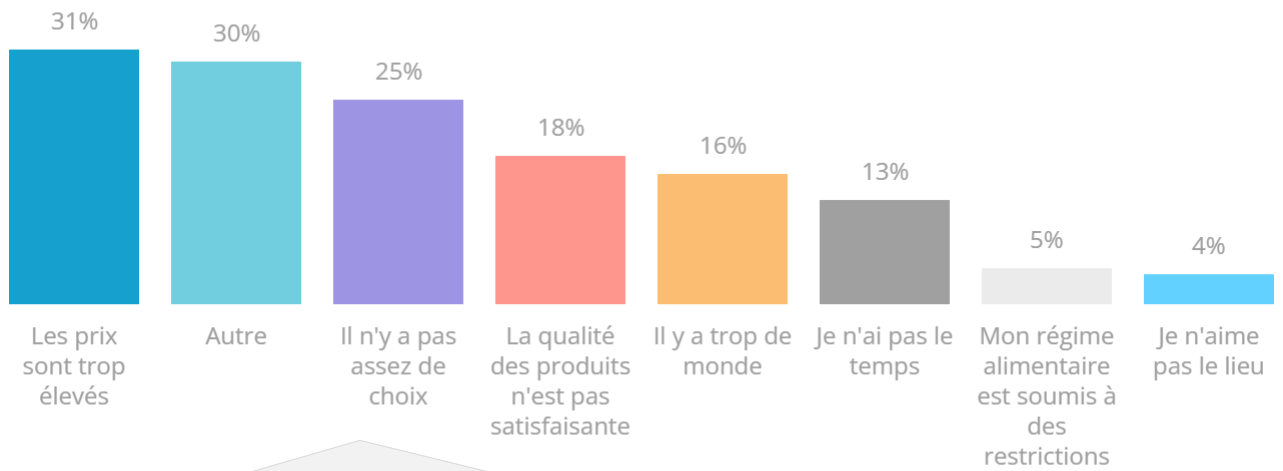
# Questions relatives aux prestations de la cafétéria « Les ravitailleurs »

Vous arrive-t-il d'aller à la cafétéria "Les ravitailleurs" ?

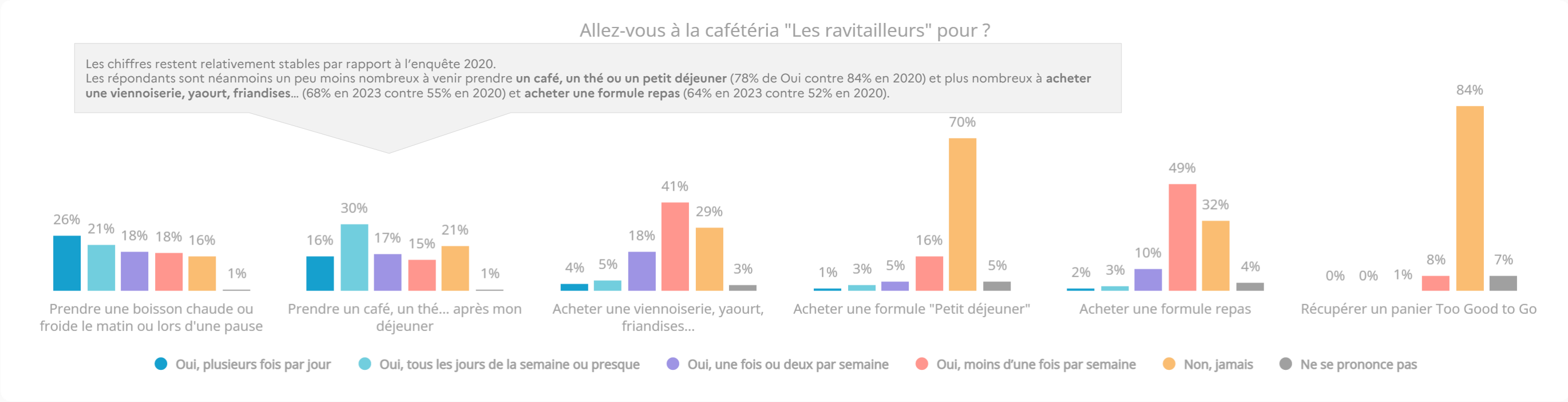
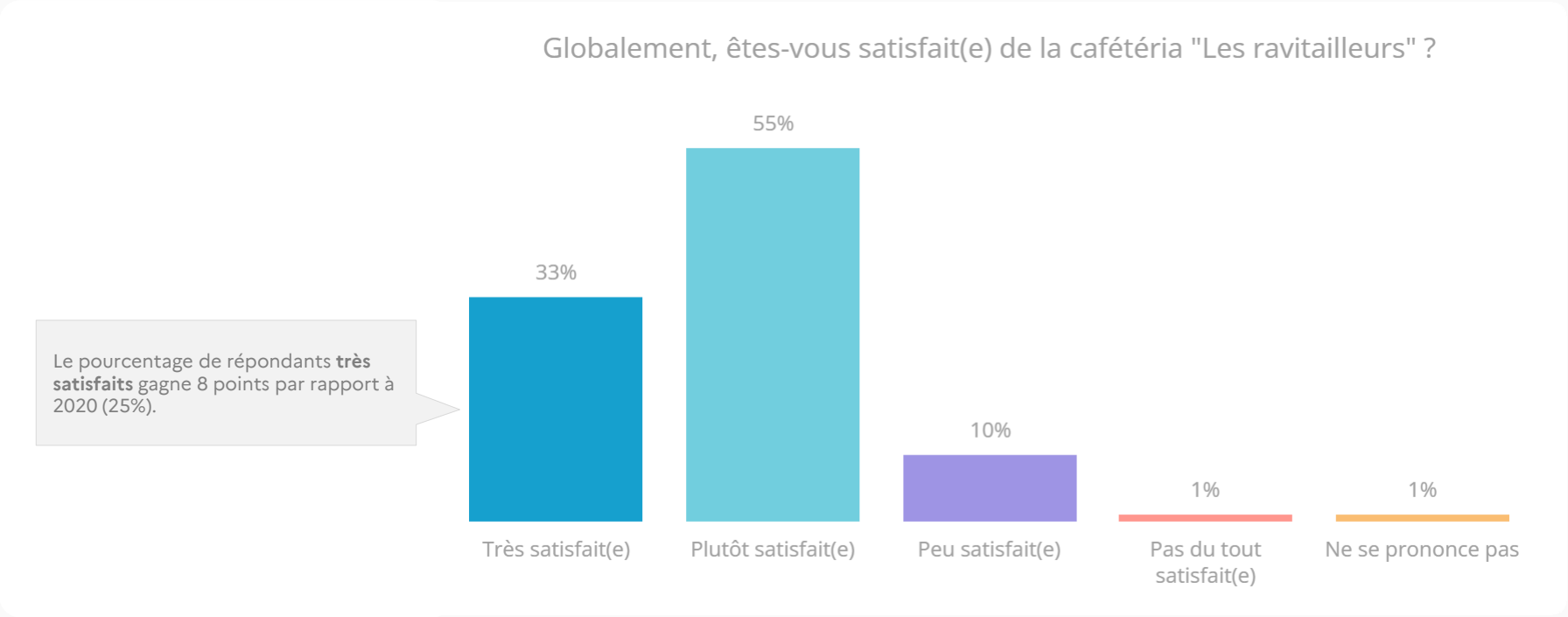


En 2020, ils étaient 40% à déclarer venir à la cafétéria tous les jours de la semaine ou presque (et 49% en 2018).

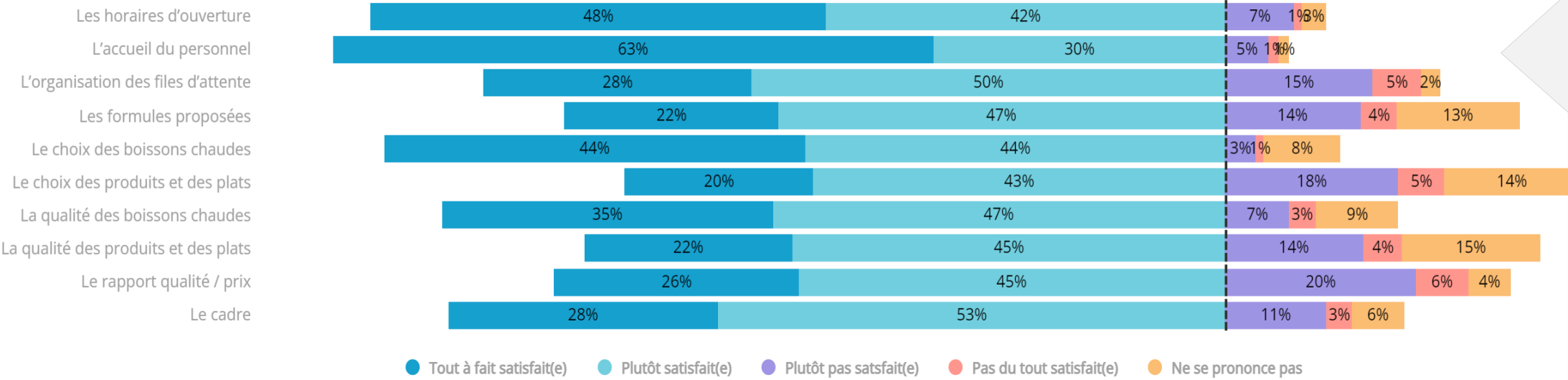
Vous n'allez pas à la cafétéria, pouvez-vous nous dire pour quelle raison ?



En 2020, 10 % des répondants déclaraient les prix trop élevés. Seuls 6% déclaraient qu'il n'y a pas assez de choix contre 25% en 2023. La qualité de produits perd également en satisfaction avec 18% de répondants insatisfaits contre 13% en 2020.



Sur chacun des sujets suivants, concernant la cafétéria, diriez-vous que vous êtes :

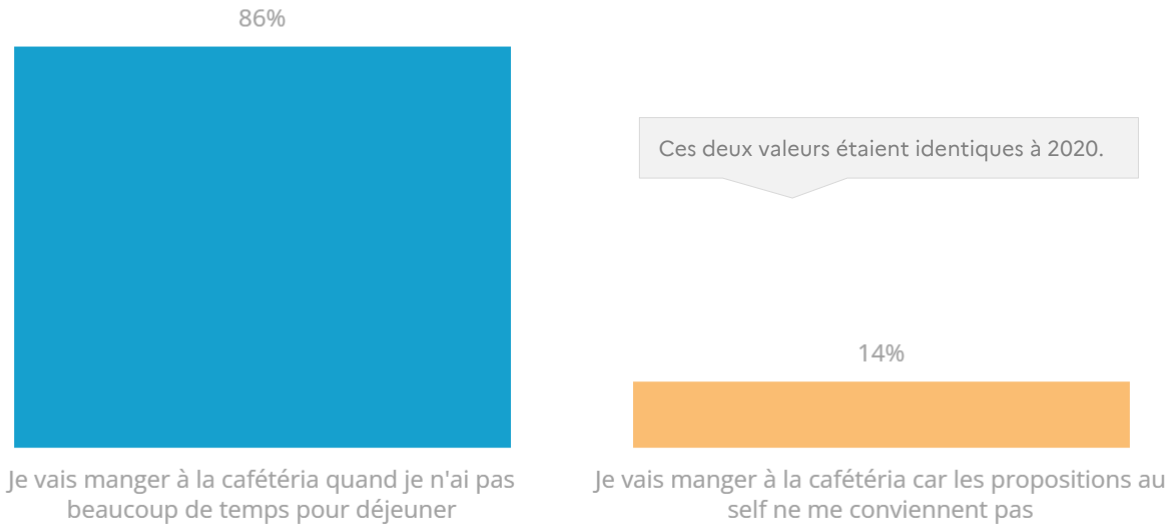


La satisfaction\* sur la qualité des prestations de la cafétéria s'est améliorée sur 9 critères sur 10 (ou restée égale) par rapport à 2020 :

- Les horaires d'ouverture : + 22 points
- L'accueil du personnel : sans changement
- L'organisation des files d'attente : + 6 points
- Les formules proposées : +4 points
- Le choix des boissons chaudes : +2 points
- Le choix des produits et des plats : +14 points
- La qualité des boissons chaudes : + 7 points
- La qualité des produits et des plats : +34 points
- Le cadre : + 3 points
- Seul le **rapport qualité/prix** perd 2 points de satisfaction (71% contre 73% en 2020).

\* tout à fait satisfait et plutôt satisfait

Laquelle de ces deux propositions vous correspond le mieux ?





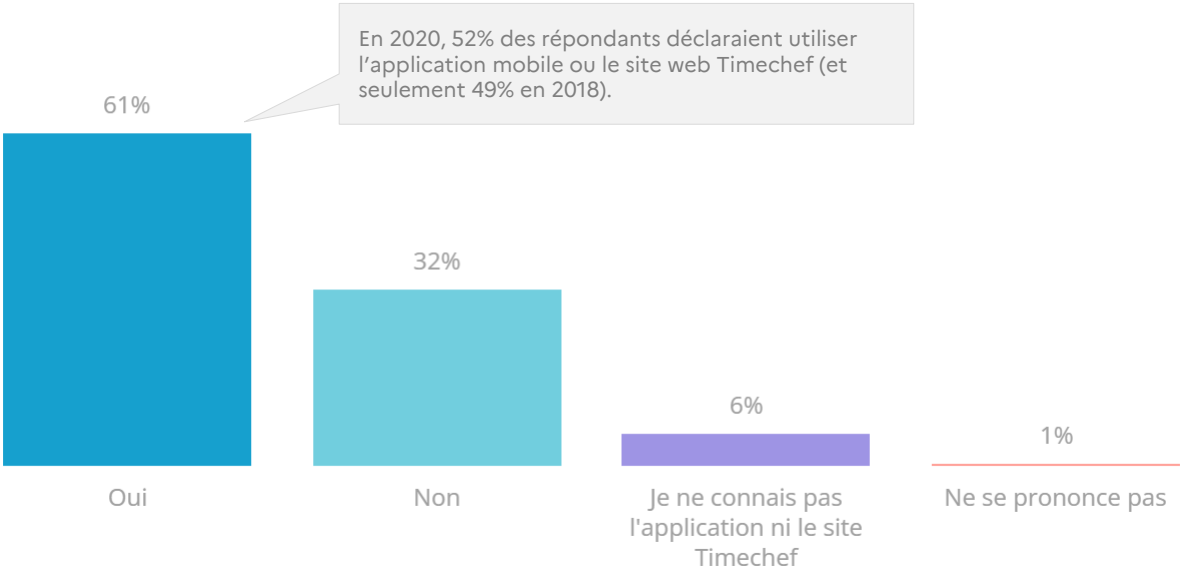
# Questions relatives à l'application Timechef



## **PARTAGEONS NOS VALEURS**

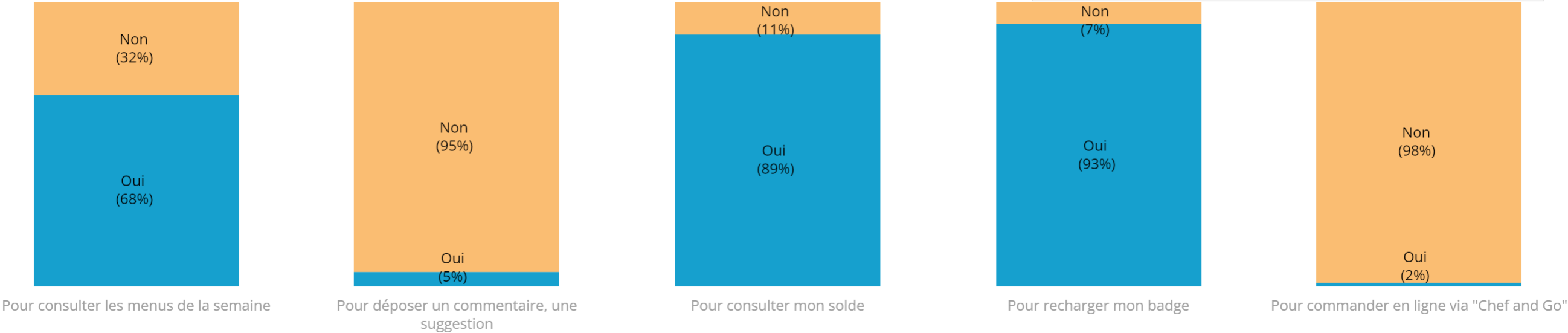
- SENS DU SERVICE
- ADAPTABILITÉ
- EXEMPLARITÉ
- COLLECTIF

Utilisez-vous l'application mobile ou le site web Timechef ?

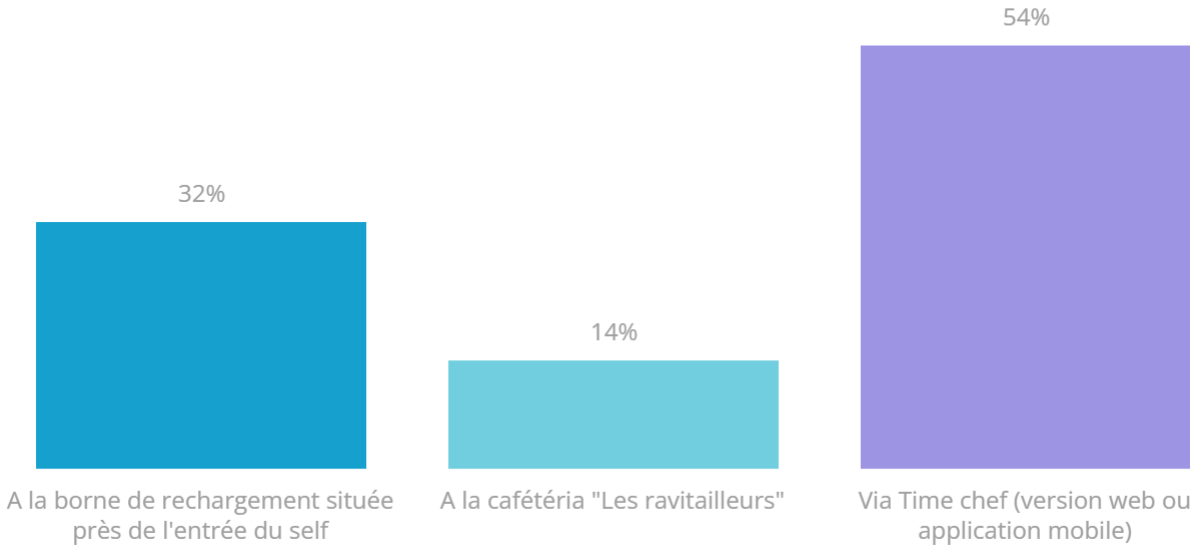


Comment utilisez-vous l'application Timechef ?

Les chiffres restent relativement stables par rapport à l'enquête 2020\*. Seule la consultation du solde est en augmentation (+ 6 points) \*commande « Chef and Go » non compris, la prestation n'existant pas.



Le plus souvent comment rechargez-vous votre badge ?



En 2023, la recharge du badge via **la borne** représente 32% des réponses contre 43% en 2020.  
La recharge au **comptoir de la cafétéria** augmente de 4 points et la recharge **en ligne sur Timechef** gagne 7% points.

# Questions relatives aux distributeurs boissons et snacks



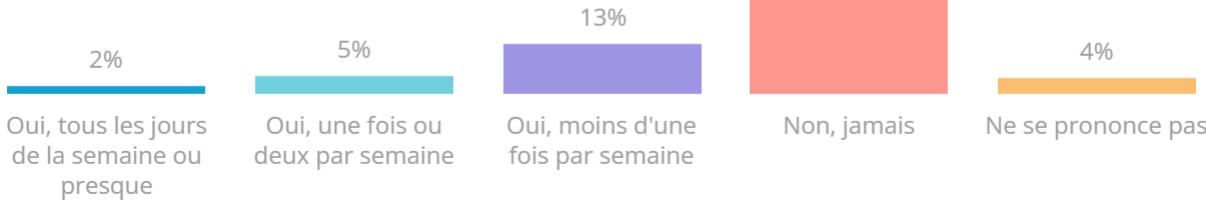
## **PARTAGEONS NOS VALEURS**

- SENS DU SERVICE
- ADAPTABILITÉ
- EXEMPLARITÉ
- COLLECTIF

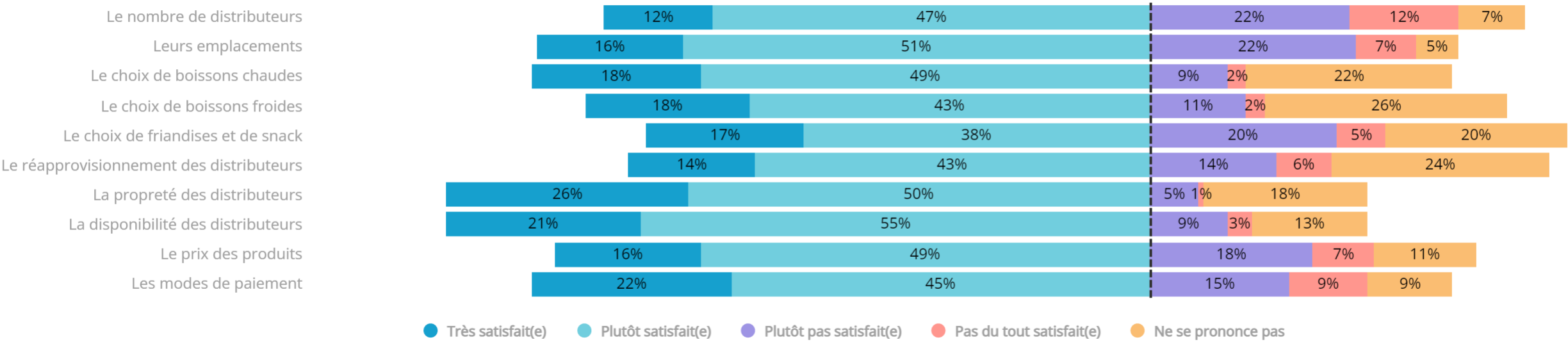
Vous arrive-t-il d'utiliser les distributeurs automatiques de boissons, friandises et snack installés dans les étages ?

En 2023, l'utilisation quotidienne (ou presque) se réduit à 2% contre 5% en 2020.

**76%** des déclarants **n'utilisent jamais les distributeurs** (contre 70% en 2020 et 63% en 2018).



Sur chacun des sujets suivants, à propos des distributeurs, diriez-vous que vous êtes :

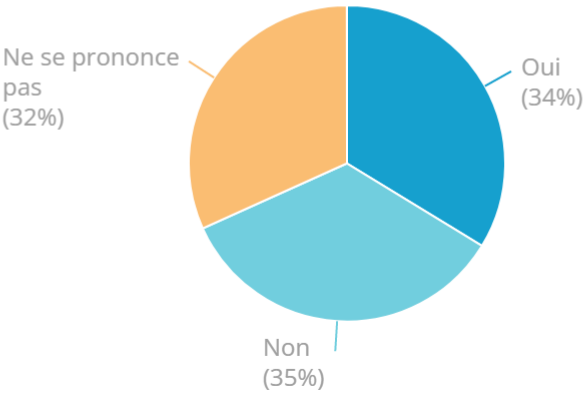


La cafétéria proposant aujourd’hui une large gamme de boissons, friandises et snacks sur un plage horaire étendue, pensez-vous qu’il soit nécessaire de conserver des distributeurs dans les étages ?

Le nombre d’agents souhaitant le maintien des distributeurs en étages est quasiment identique à celui contre leurs conservations.

Plus d’1/3 des participants ne se sont néanmoins pas prononcés sur la question.

Pour mémoire, 76% ont déclaré ne jamais utiliser les distributeurs



# Questions signalétiques

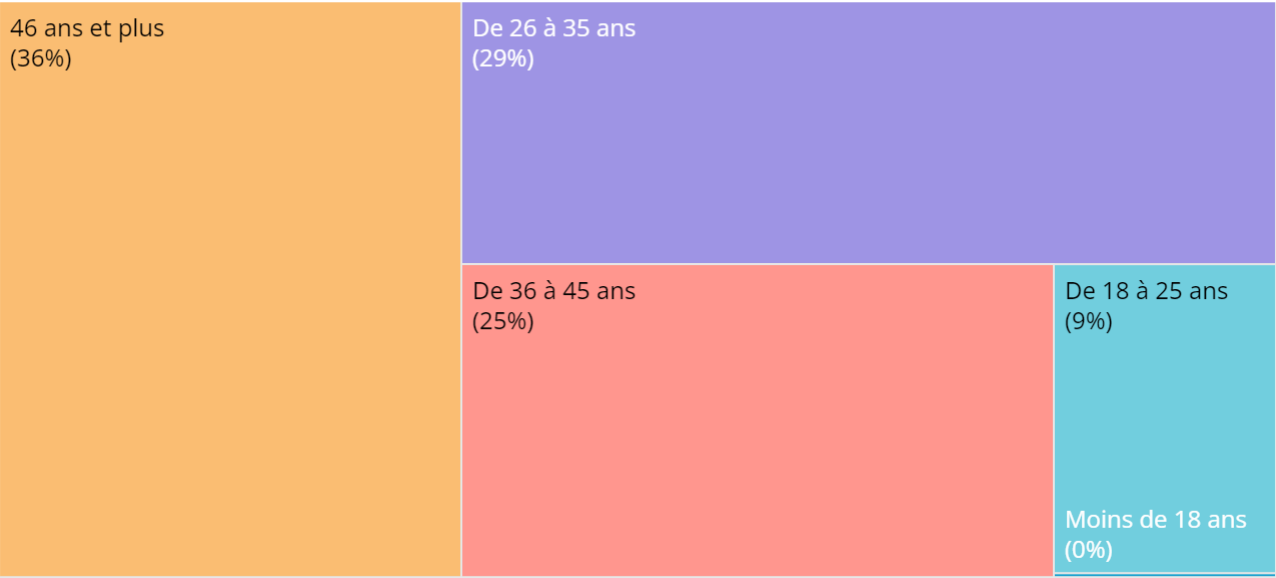


## **PARTAGEONS NOS VALEURS**

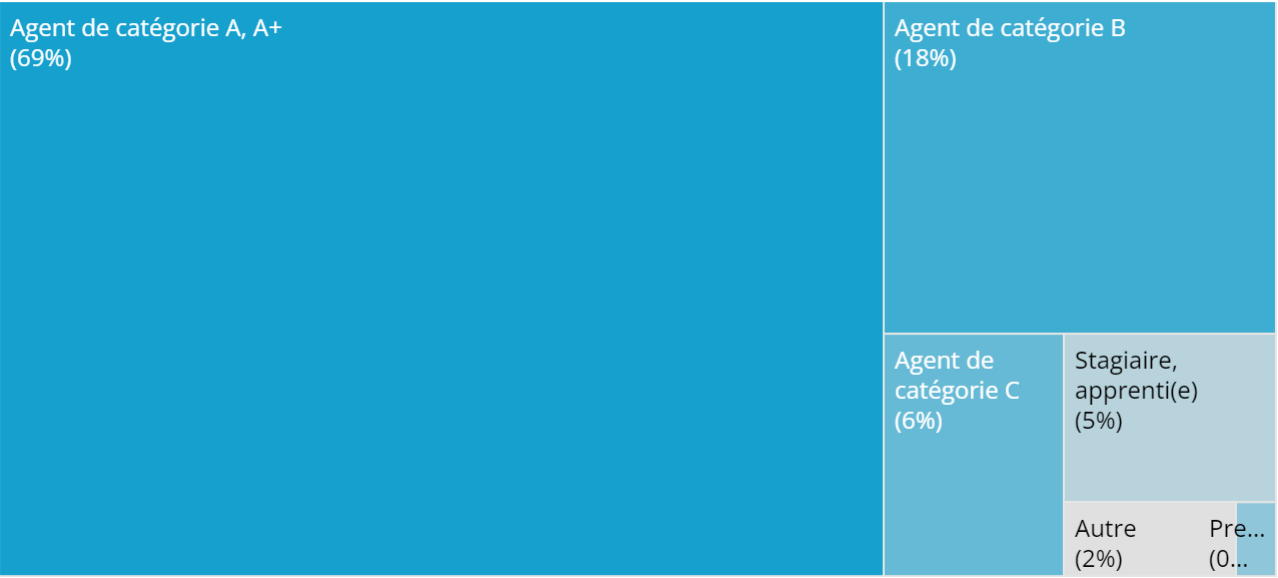
- SENS DU SERVICE
- ADAPTABILITÉ
- EXEMPLARITÉ
- COLLECTIF



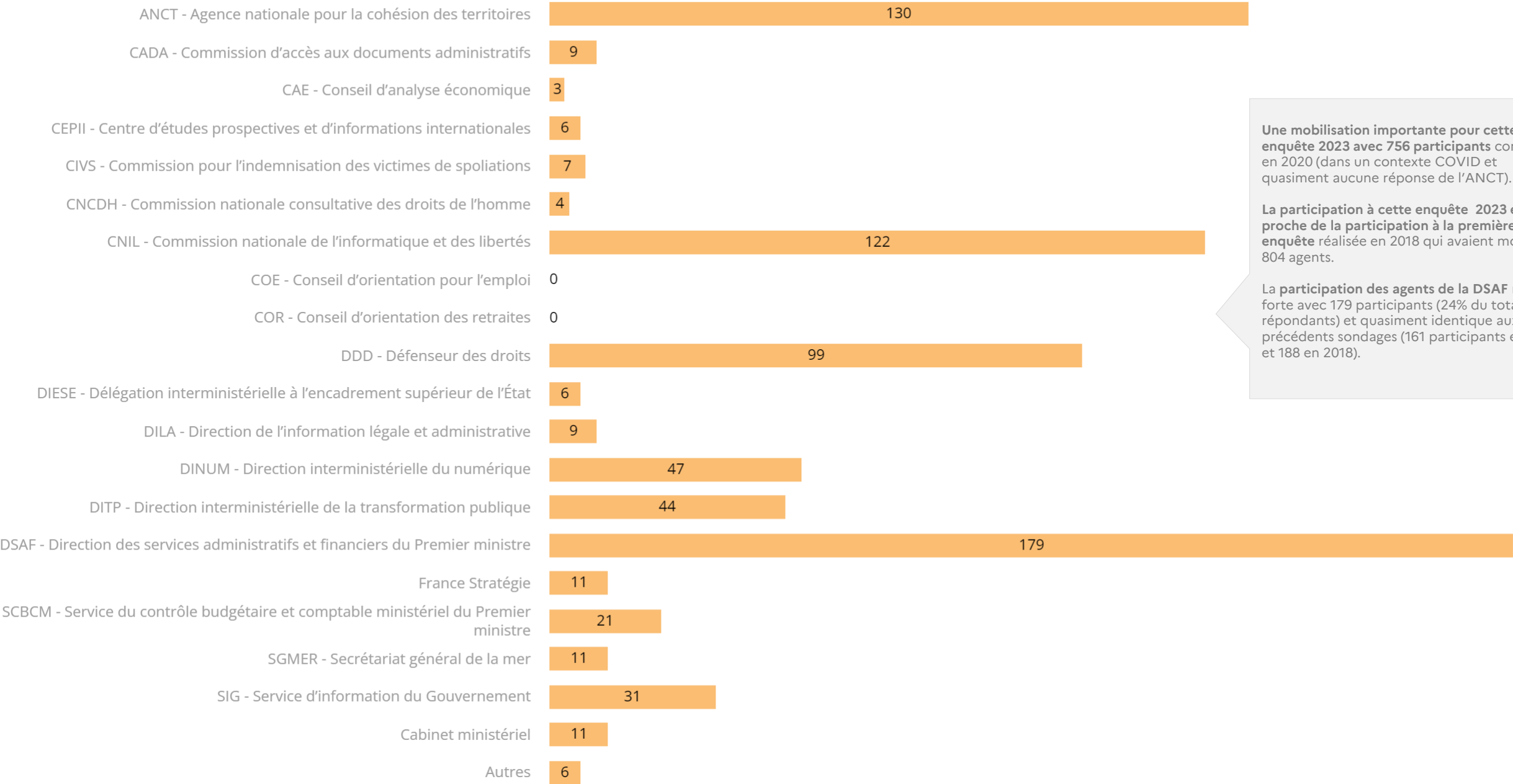
Pouvez-vous nous préciser votre âge ?



Vous êtes ?



Dans quelle entité travaillez-vous ?  
(nombre de répondants)



Une mobilisation importante pour cette enquête 2023 avec 756 participants contre 470 en 2020 (dans un contexte COVID et quasiment aucune réponse de l'ANCT).

La participation à cette enquête 2023 est proche de la participation à la première enquête réalisée en 2018 qui avaient mobilisé 804 agents.

La participation des agents de la DSAF reste forte avec 179 participants (24% du total des répondants) et quasiment identique aux deux précédents sondages (161 participants en 2020 et 188 en 2018).

Dans quelle entité travaillez-vous ?  
(nombre de répondants)

Dans quelle entités travaillez-vous	2018*	2020	2023
ANCT - Agence nationale pour la cohésion des territoires	106	2	130
CADA - Commission d'accès aux documents administratifs	5	7	9
CAE - Conseil d'analyse économique	2	1	3
CEPII - Centre d'études prospectives et d'informations internationales	10	3	6
CIVS - Commission pour l'indemnisation des victimes de spoliations	11	8	7
CNCDH - Commission nationale consultative des droits de l'homme	7	7	4
CNIL - Commission nationale de l'informatique et des libertés	87	67	122
COE - Conseil d'orientation pour l'emploi	3	0	0
COR - Conseil d'orientation des retraites	5	3	0
DDD - Défenseur des droits	87	60	99
DIDVS : Délégation interministérielle pour le développement de la Vallée de la Seine	0	1	
DIESE - Délégation interministérielle à l'encadrement supérieur de l'État			6
DILA - Direction de l'information légale et administrative	61	26	9
DINUM - Direction interministérielle du numérique	52	40	47
DITP - Direction interministérielle de la transformation publique	39	19	44
DSAF - Direction des services administratifs et financiers du Premier ministre	188	161	179
France Stratégie	42	25	11
SCBCM - Service du contrôle budgétaire et comptable ministériel du Premier ministre	16	9	21
SGMER - Secrétariat général de la mer	4	7	11
SIG - Service d'information du Gouvernement	26	18	31
Cabinet ministériel	1	6	11
Autres	0	0	6
<i>*en 2018, la réponse n'était pas obligatoire</i> <b>Total</b>	<b>752</b>	<b>470</b>	<b>756</b>

Pour mémoire, la répartition des participants par entités aux trois enquêtes.

# Verbatim (extraits)



## **PARTAGEONS NOS VALEURS**

- SENS DU SERVICE
- ADAPTABILITÉ
- EXEMPLARITÉ
- COLLECTIF

Pourquoi ne déjeunez-vous pas ou peu au self ?  
( autre motif)

Rechercher...



“ Affecté aux sites historiques ”

“ Je suis occasionnellement à Ségur ”

“ rarement sur site ”

“ J'aime bien alterner entre ramener mon déjeuner et manger au self ”

“ repas extérieur de travail ou amis ”

“ Télétravail ”

“ l'espace dédié aux stands de restauration n'est pas assez grand; il manque des plats de cuisine "simple"; plats sont un peu trop épicés; self bruyant ”

“ J'apporte mon repas ”

“ j'apporte mon repas bio sans gluten ”

“ Je ne viens à Segur qu'une fois par mois ”

A la question : Si demain il était possible de réserver un créneau horaire pour déjeuner au self, utilisiez-vous cette fonctionnalité  
vous avez répondu "Non" - pourquoi ?

Rechercher...

🔍

“ trop contraignant ”

“ Il m'est difficile de prévoir mon heure de repas exacte à l'avance. ”

“ Continuité de service, urgences médicales ”

“ Emploi du temps trop variable ”

“ Pas toujours facile de définir à quelle heure tous les collègues seront disponibles pour manger.. ”

“ je ne sais pas toujours à quelle heure je peux déjeuner/dépendant de mon activité et si je suis seule en service ”

“ Je viens mangé en fonction de disponibilités qui ne sont pas systématiquement prévisibles ”

“ Je veux conserver la liberté de l'heure à laquelle je vais déjeuner ”

“ liberté ”

“ Je ne connais pas à l'avance les horaires qui me conviennent ”

“ Notre emploi du temps est déjà assez chargé pour y prévoir un créneau "déjeuner" ”

“ Parce qu'il y en a marre de devoir toujours réserver pour tout, tout le temps. ”

“ On est soumis à des demandes non prévues ”

Quelles sont vos remarques ou suggestions concernant le self ?

Rechercher...

“

Satisfait dans l'ensemble. Pour moi il manque juste plus de diversité au niveau des plats végétariens.

”

“

essayer de sortir du "riz carotte" ; inciter les serveurs à servir d'abord de petites quantités (ou à poser la question)

”

“

grande problématique de la gestion du stand grillade pas assez doté pour faire face à la demande. Trop compliqué de pouvoir choisir des accompagnements différents de ce qui est proposé de base dans le stand choisi

”

“

Trop bruyant

”

“

”

1

2

3

4

5

...

►

►►

Afficher les items 1 - 20 de 307



Quelles sont vos remarques, suggestions et attentes sur la cafétéria ?

Rechercher...

Q

- “ Les prix des petits snacks sont exorbitants ”
- “ Proposition plus variée et de meilleurs prestations (palt préparé en cuisine donc pas bons) ”
- “ Très bien ; peut-être une variété de choix à maintenir tout au long de l'ouverture; ”
- “ Proposer des boissons fraiches locales et non pas de multinationales (exemple: Coca-Cola) ”
- “ Un choix ridicule et des formules rachitiques. Parfois des sandwich avec une seule fine couche de fromage. Le

Avez-vous des remarques ou des suggestions concernant Timechef ou le chargement de votre badge ?

Rechercher...



“ Il faudrait qu'à la caisse s'affiche le montant restant sur le badge et non le montant avant le repas ”

“ plus de bornes ”

“ Très bien ”

“ Les bornes ne fonctionnent souvent pas ou mal ”

“ L'application est très bien. ”

Souhaitez-vous ajouter quelque-chose concernant l'offre de restauration sur le site Ségur-Fontenoy qui ne vous a pas été demandé dans cette enquête? Si oui, merci de préciser ce dont il s'agit.

Rechercher...

“

Un peu hors sujet mais... je pense que la cafeteria Segur est le seul endroit de Paris où la poubelle pour recyclage est verte et la poubelle pour non recyclable est jaune... excellent exercice intellectuel...

”

“

\* préparations des repas à revoir + présentation  
\* distribution automatique de boisson dans le self pas bon  
\*

”

“

Je souhaiterai une offre végétarienne plus large au self  
Dans la formule midi aux ravitailleurs, je souhaiterai ne pas être obligé d'acheter une boisson froide pour bénéficier de la formule. une formule sandwich ou salade + dessert + café serait la bienvenue

”

“

Faire des plats végétariens un peu plus nourrissants (légumes + légumineuses + céréales pour avoir un repas complet), avoir des plats plus chauds

”

“

Les grillées aux pommes devrait être une offre quotidien <3  
Si il était possible d'avoir des + grosses portions sans avoir l'impression de racketter le personnel et/ou le chef :)

”

“

Meilleure circulation du flux durant l'heure de pointe au déjeuner.  
Moins de distributeurs sur Ségur

”

“

- certains serveurs ne sont pas aimables,  
- certains plats ne sont vraiment pas fameux,  
- certains dénominations vendent du rêve sur le menu, mais arrivé au self, on est souvent déçu,  
-

”

“

Il fait très/trop froid dans la cafétéria

”

“

Concernant le self : on constate la réduction des quantités dans les assiettes et les menus moins variés et élaborés qu'auparavant.

”

“

# Merci pour votre attention



## **PARTAGEONS NOS VALEURS**

- SENS DU SERVICE
- ADAPTABILITÉ
- EXEMPLARITÉ
- COLLECTIF