

DEGRÉ DE SATISFACTION DES ENFANTS DEMI-PENSIONNAIRES DES ÉTABLISSEMENTS SCOLAIRES DU PREMIER DEGRÉ DE POLYNÉSIE FRANÇAISE

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE
RÉALISÉE ENTRE AVRIL ET JUILLET 2014



'Āmuitahira'a nō te mau 'oire

SPCPF

SYNDICAT POUR LA PROMOTION DES COMMUNES
DE POLYNÉSIE FRANÇAISE

SOMMAIRE DE LA SYNTHÈSE

CONTEXTE ET OBJECTIFS	2
MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE	3
RÉSULTATS ET CONCLUSIONS GLOBALES	
■ Satisfaction à l'égard de la cantine	5
■ Fréquences des aliments proposés	8
■ Préférence concernant le lieu de prise de repas	9
■ Attentes et améliorations	10
■ Accessibilité à l'eau	12
■ Carte importance/performance	13
ANNEXES	
■ Questionnaire de l'enquête	15
CRÉDITS	16

CONTEXTE ET OBJECTIFS

- La prévalence du surpoids et de l'obésité infantile est une préoccupation de santé publique majeure en Polynésie française. Tout l'enjeu pour les cantines scolaires est de préparer et de distribuer des repas dans le respect des normes en vigueur en matière d'hygiène et d'équilibre nutritionnel.
- Le dernier état des lieux sur la restauration scolaire réalisé par le Pays date de 1997, il faisait à l'époque état du manque de respect des normes d'hygiène alimentaire et de fortes disparités entre les communes.
- Au cours de ces 10 dernières années, il a été proposé à toutes les communes de Polynésie française d'intégrer un programme de formation et d'accompagnement.
- Il était temps de procéder à l'évaluation de ce programme pour en mesurer l'efficacité par la réalisation d'un état des lieux de la restauration scolaire du 1^{er} degré en Polynésie française.
Ce projet a été mené conjointement par le Ministère de la santé et le SPCPF.
- Il a été décidé d'y ajouter une enquête de satisfaction réalisée auprès des élèves pour recueillir les attentes des « consommateurs ». La problématique de l'étude était quantitative. Les principaux objectifs ont été de mesurer :
 1. La satisfaction des enfants demi-pensionnaires à l'égard de la cantine,
 2. L'importance que les enfants accordent aux différents thèmes abordés,
 3. Les attentes des enfants concernant les prestations de restauration scolaire,
 4. Les critères impactant sur la satisfaction.

METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE



Echantillonnage

- Echantillon reparti sur 40 communes et sur 160 établissements scolaires.
- In fine, 36 communes et 120 écoles ont participé à l'enquête soit 7 278 élèves dont 7 104 demi-pensionnaires.
- 3 niveaux ont été choisis : SG, CE1 et CM2.
- Représentativité de l'échantillon assurée via un redressement à l'échelle communale.



Recueil des données

- Questionnaire auto-administré adapté aux enfants (voir annexe)



Calendrier

- La phase terrain s'est déroulée de mars à juin 2014.
- Durée du questionnaire : 10-15 minutes selon les classes (SG/CP, CE1/CE2 ou CM1/CM2)

METHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Echantillonnage

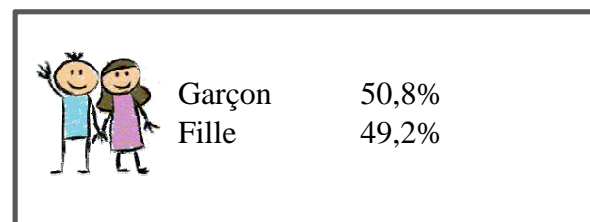
L'échantillon a été construit à partir des données « Les chiffres clés de l'enseignement primaire de Polynésie Française, Population Scolaire 2013-2014 » du Ministère de l'Education.

Pour des raisons d'administration de questionnaires et de compréhension, nous nous sommes intéressés à la satisfaction des élèves à partir de la Section des Grands (SG).

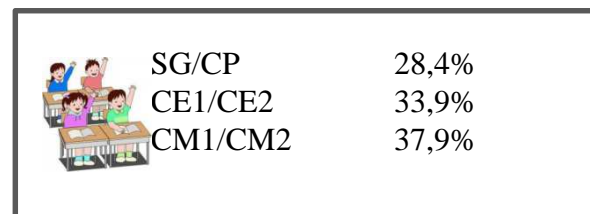
Profil sociodémographique des enfants interrogés

	Effectif scolaire à partir des SG	Demi-pensionnaires interrogés	Poids archipel après redressement
Australes	739 (3,3%)	5,3%	3,5%
Iles-du-Vent	15 672 (70,8%)	68,2%	73,9%
Iles-Sous-le-Vent	3 228 (14,6%)	19,7%	15,6%
Marquises	811 (3,7%)	2,9%	3,2%
Tuamotu-Gambier	1 688 (7,6%)	3,9%	3,8%
Total général	22 138 (100%)	100 %	100 %

Répartition de la population interrogée par sexe



Répartition de la population interrogée par classe

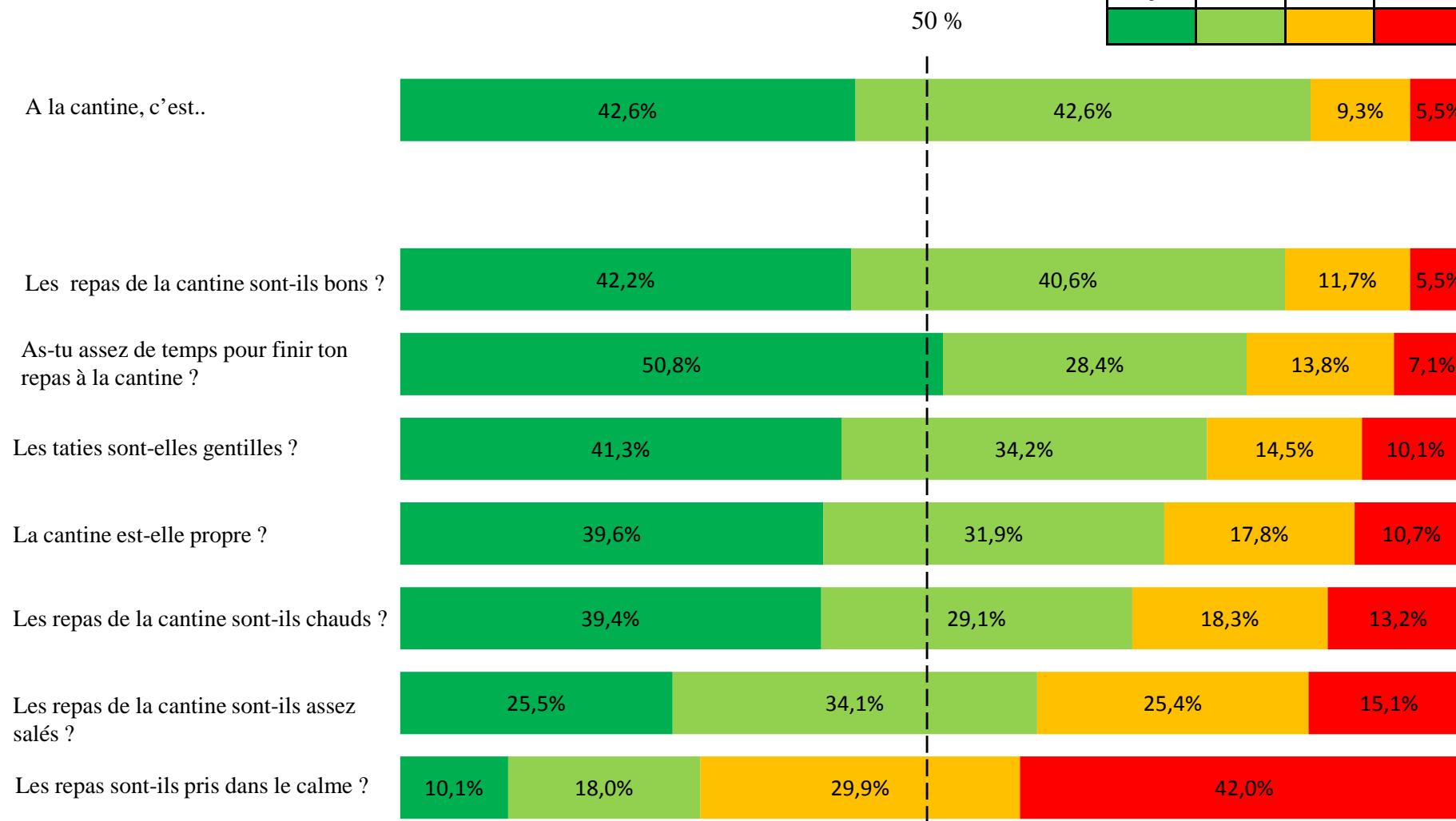


Age moyen : 8 ans

RESULTATS GLOBAUX : Satisfaction à l'égard de la cantine

Légende

Super	Bien	Pas bien	Nul



CONCLUSIONS GLOBALES : Satisfaction à l'égard de la cantine

La surveillance par les tatie

75,4% des enfants sont satisfaits de l'encadrement à la cantine. La moyenne des notes de satisfaction s'étend de 3,56 à 10 selon l'école concernée.

Parmi les 10 communes qui obtiennent les meilleurs résultats, on retrouve 4 communes des Iles-Sous-Le-Vent, 2 communes des Marquises, 2 communes des Tuamotu-Gambier, 1 commune des Australes et 1 commune des Iles-Du-Vent.

La propreté

28,5% des demi-pensionnaires déclarent ne pas être satisfaits de la propreté dans leur cantine.

Le taux d'insatisfaction relevé est davantage corrélé avec l'établissement scolaire qu'avec la commune. De grandes disparités peuvent exister entre les écoles au sein d'une même commune.

La température des plats

28,5 % des élèves considèrent que les repas ne sont pas assez chauds.

Il n'existe pas de lien statistique entre le mode d'organisation (cuisine centrale/cuisine autonome) et la satisfaction.

CONCLUSIONS GLOBALES : Satisfaction à l'égard de la cantine

Le sel

Le second taux d'insatisfaction concerne le sel dans les repas.

Sur l'ensemble de la Polynésie française, 40% des élèves jugent que les repas manquent de sel. Ce taux d'insatisfaction est plus marqué dans l'archipel des Tuamotu-Gambier et des Australes.

Entre l'équilibre alimentaire et le souhait des enfants de manger des plats plus salés, l'amélioration de ce taux de satisfaction semble complexe d'autant que les dernières études sur la consommation de sel des Polynésiens démontrent que les quantités prises sont 3 fois supérieures aux recommandations de l'OMS.

Les améliorations possibles concernent davantage l'ajout d'épices permettant de relever le goût des plats mais aujourd'hui peu utilisées au regard du coût engendré.

Le bruit

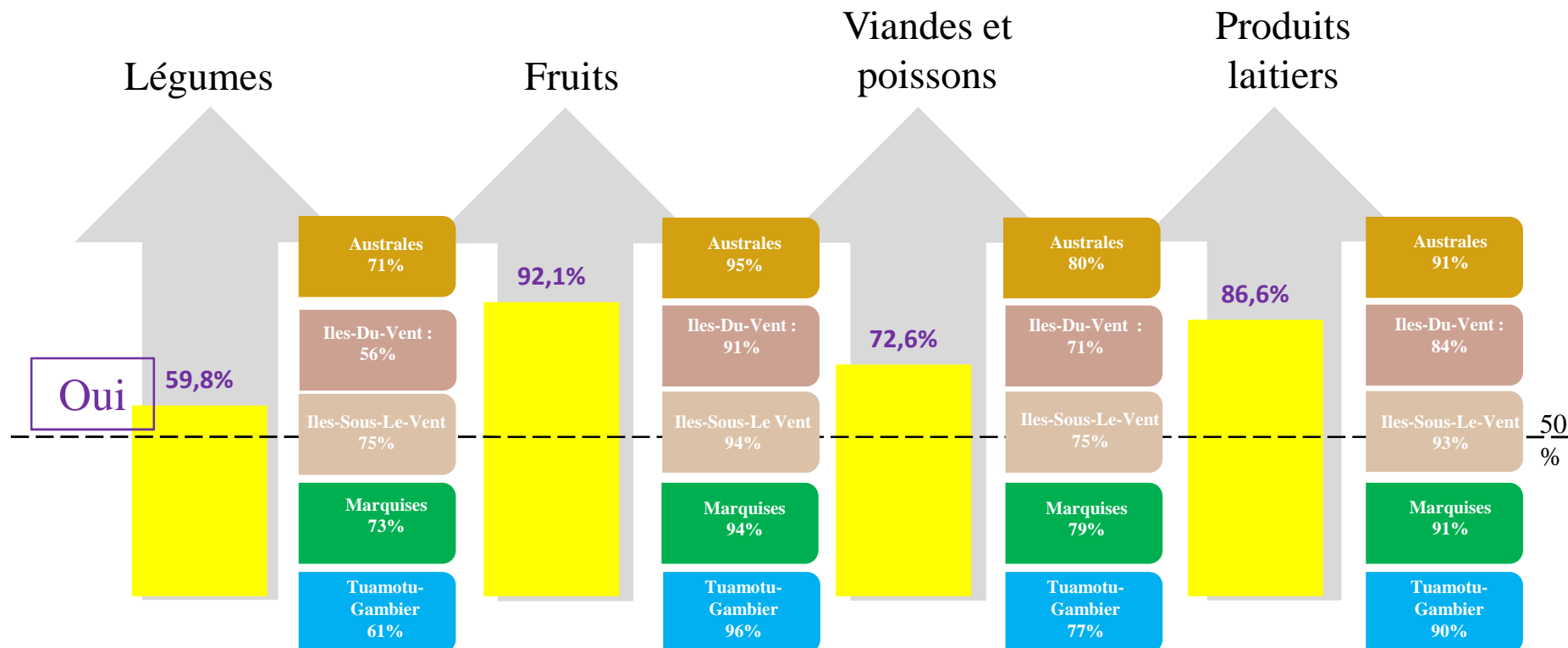
Le bruit est le point noir dans la plupart des cantines scolaires étudiées. Cette problématique se retrouve même dans les écoles des îles éloignées. Les élèves demi-pensionnaires soulignent au travers de cette enquête un niveau sonore qui les gêne.

Sur les 119 écoles qui ont participé à cette enquête de satisfaction, 102 écoles se voient attribuer une note inférieure à 5/10 pour ce qui concerne la prise de repas dans le calme soit 86 % des écoles et 39 écoles (33% des écoles) une note inférieure à 3/10. Six écoles se démarquent très nettement avec une note supérieure à 7/10 pour cet item.

Les élèves les plus âgés (CM1/CM2) jugent beaucoup plus sévèrement le niveau sonore que les élèves de plus petites classes; soit ils sont plus exposés au bruit, soit ils sont plus critiques.

RESULTATS GLOBAUX : Fréquence des aliments proposés

A la cantine, voudrais tu manger plus de



La fréquence des aliments

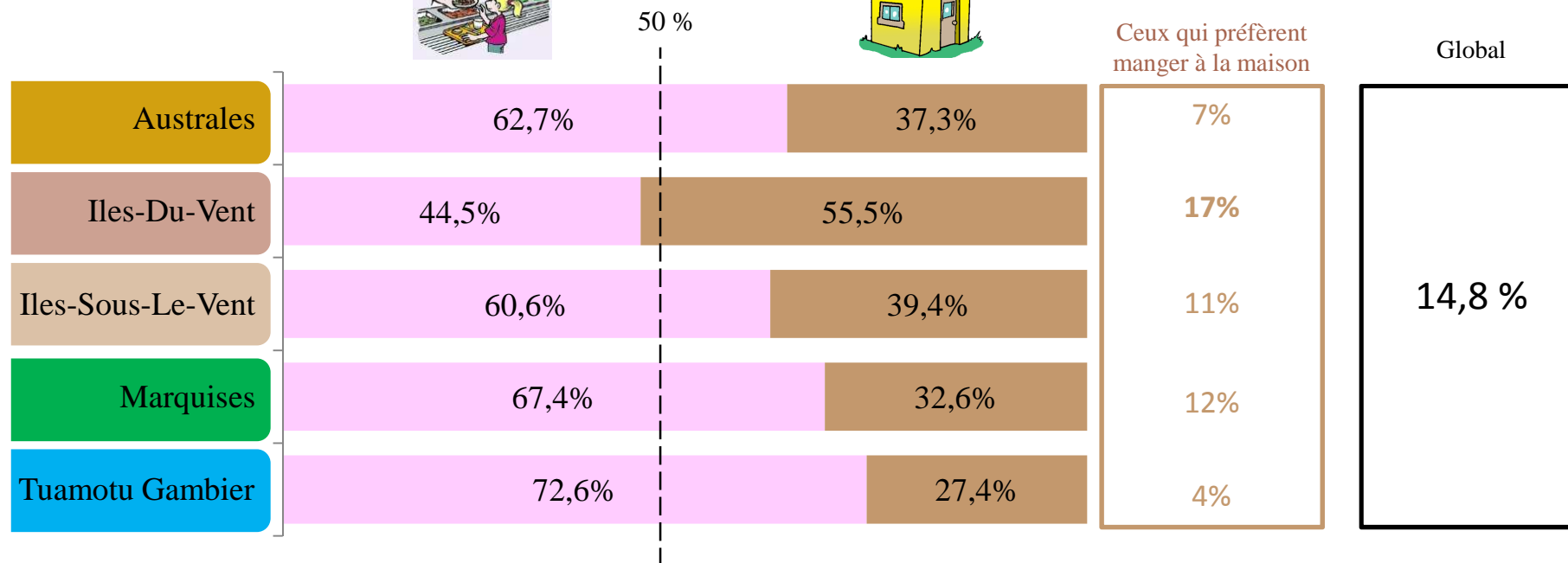
Sur l'ensemble de la Polynésie française, les élèves soulignent qu'ils souhaitent manger davantage de légume (60%), de fruits (92%) et de produits laitiers (87%). Ce souhait est accentué dans les archipels éloignés (principalement Les Australes et les Marquises).

RESULTATS GLOBAUX : Préférence concernant le lieu de prise des repas

Préfères-tu manger à la cantine ou à la maison ?



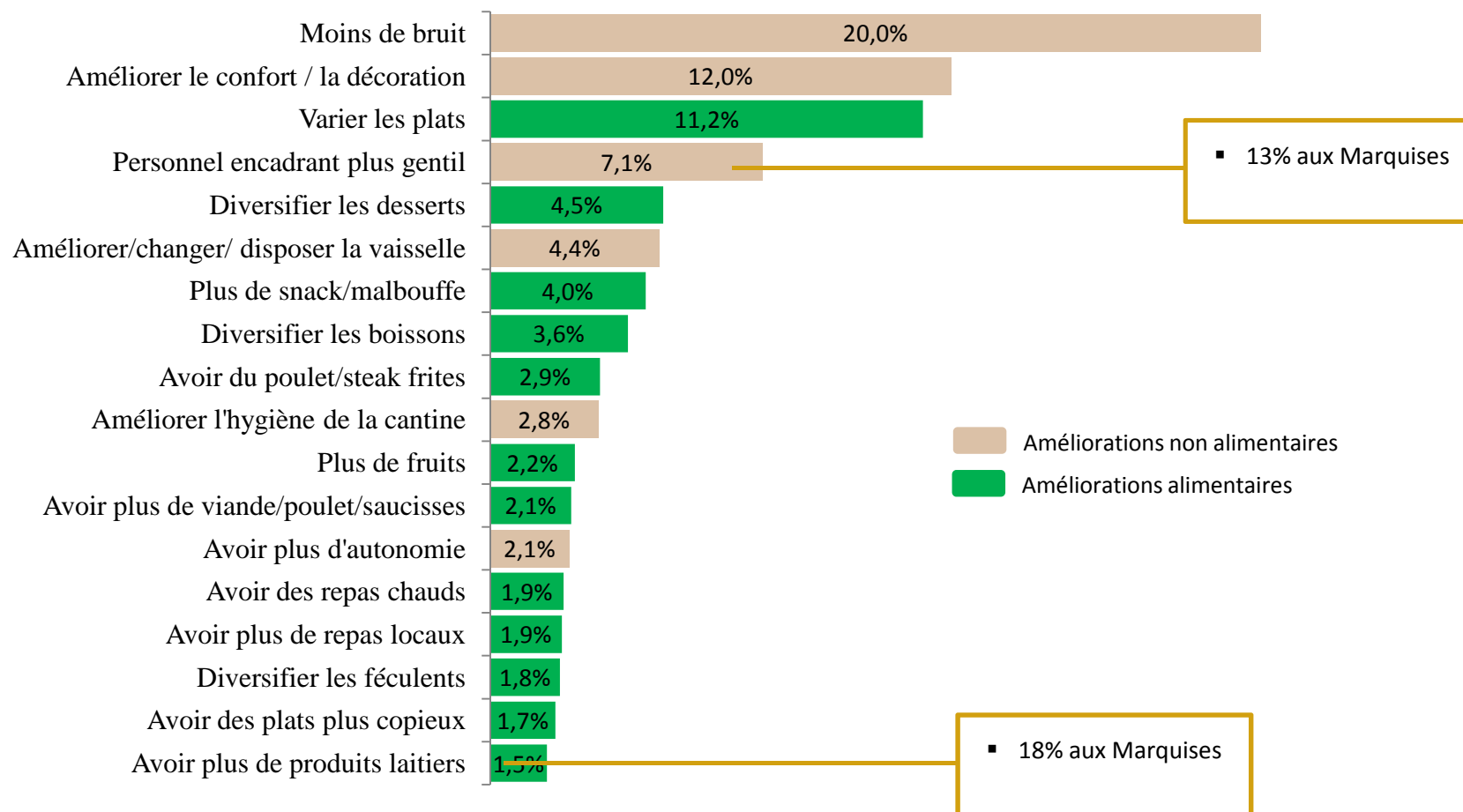
à la question 1) à la cantine, c'est :
Le taux de réponses « Pas bien ou Nul »



RESULTATS GLOBAUX: Attentes et améliorations

Que voudrais-tu voir changer à la cantine ?

(N = 4 134 (hors SG et hors nsp, et non réponse) - plusieurs réponses possibles



CONCLUSIONS GLOBALES : Attentes et améliorations

Les attentes

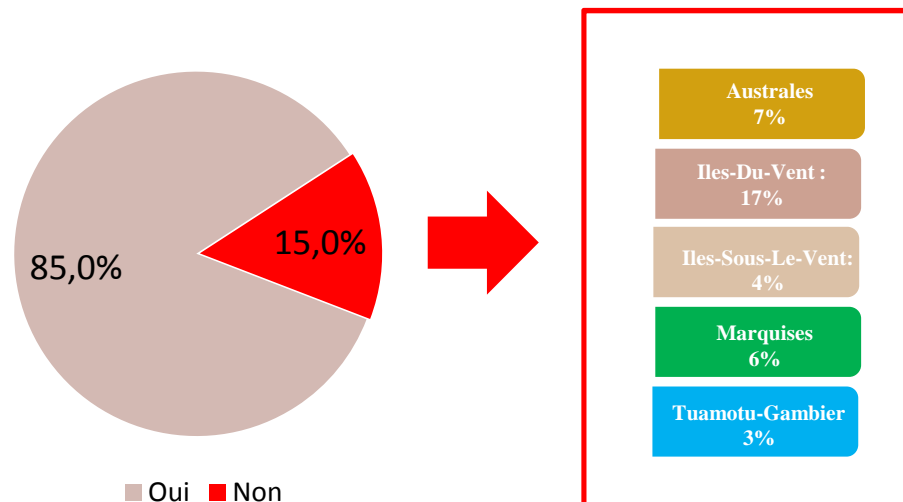
Pour finir, les deux principales attentes des demi-pensionnaires concernent l'amélioration des nuisances sonores et la décoration / le confort à la cantine. La décoration regroupe les dessins / photos/ cadres/ couleurs qui pourraient venir égayer les pièces et le confort principalement des ventilateurs/ climatiseurs.

La première attente qui concerne l'alimentation est le souhait d'avoir des plats plus diversifiés.

Au final, les attentes, au niveau alimentaire sont assez faibles car dans l'ensemble les repas sont jugés bons par près de 80% des élèves demi-pensionnaires. Ce taux de satisfaction est d'ailleurs plus élevé dans les archipels éloignés que dans les Iles-Du-Vent où de manière globale il existe une préférence pour la cantine que pour la maison. Ceci pourrait s'expliquer par une variété de produits/plats plus importante proposée dans les cantines que certaines familles ne peuvent acheter.

RESULTATS GLOBAUX : Accessibilité à l'eau

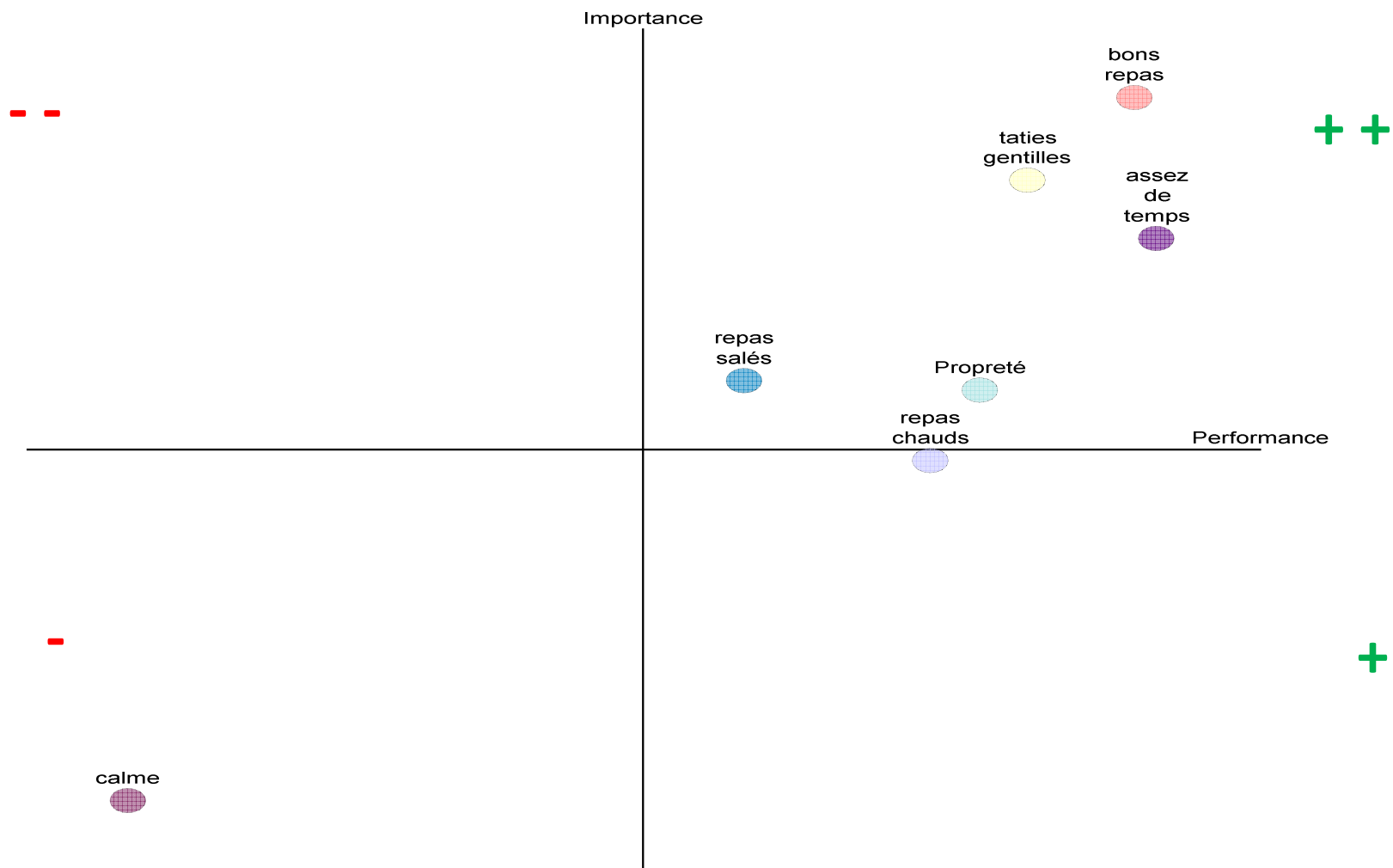
A la cantine, il y'a-t-il toujours de l'eau quand tu veux ?



L'eau à table

La mise à disposition d'eau au moment du repas dans certaines communes semble être insuffisante. C'est principalement le cas des communes des Iles-Du-Vent, qui font parties des communes les moins bien notées sur ce point.

RESULTATS GLOBAUX : Carte importance/performance



CONCLUSIONS GLOBALES : Carte importance/performance

La matrice importance/performance

La matrice importance/performance permet de mettre en perspective la satisfaction du répondant avec l'importance qu'il accorde aux différents critères évalués. Cette analyse permet d'obtenir une carte dans laquelle chaque critère est placé sur deux dimensions :

- axe horizontal : la performance (satisfaction moyenne du critère sur l'ensemble des répondants)
- axe vertical : l'importance accordée au critère

C'est la corrélation avec l'évaluation globale qui permet de mesurer l'importance. Cette méthode mesure l'importance grâce au coefficient de corrélation de chaque critère avec la moyenne satisfaction globale, enregistrée par une question spécifique.

Ainsi, selon cette analyse, plus la corrélation entre un critère et la moyenne de la satisfaction globale est forte (proche de 1), plus le critère est liée statistiquement à la satisfaction globale et, par conséquent, plus elle est importante.

Les forces et les faiblesses

Les forces et les faiblesses sont déterminées par rapport à la moyenne de l'ensemble des critères :

- Un critère fort : sa moyenne est significativement supérieure à la moyenne de l'ensemble des critères.
- Un critère faible : sa moyenne est significativement inférieure à la moyenne de l'ensemble des critères.

ANNEXE : questionnaire de l'enquête

Ecole : _____

Commune : _____

TON AVIS SUR LA CANTINE

Nous allons commencer par des questions qui te concernent toi.

Q1. Est-ce que tu es ?  ☐ Une fille  ☐ Un garçon

Q2. Quel âge as-tu ?ans

Q3. En quelle classe es-tu ?

Q4. Coche tous les jours où tu manges à la cantine ?

☐ Lundi ☐ Mardi ☐ Mercredi ☐ Jeudi ☐ Vendredi

☐ Jamais



Si tu manges à la cantine, tu continues le questionnaire



Si tu ne manges pas à la cantine, tu as terminé le questionnaire



Lis les phrases et coche, sur chaque ligne, ce que tu penses.

Pour répondre aux questions, il faut que tu penses à tous les jours où tu manges à la cantine de l'école.



++



+



-



--

Q5. A la cantine, c'est :				
Q6. A la cantine, les repas sont-ils pris dans le calme ?				
Q7. A la cantine, les tatie's sont-elles gentilles ?				
Q8. La cantine est-elle propre ?				
Q9. As-tu assez de temps pour finir ton repas à la cantine ?				
Q10. Les repas de la cantine sont-ils bons ?				
Q11. Les repas de la cantine sont-ils assez salés ?				
Q12. Les repas de la cantine sont-ils chauds ?				

Lis les phrases et coche, sur chaque ligne, ce que tu penses.



Q13. A la cantine, voudrais-tu manger plus de légumes ? ☐ OUI ☐ NON



Q14. A la cantine, voudrais-tu manger plus de fruits ? ☐ OUI ☐ NON



Q15. A la cantine, voudrais-tu manger plus de viandes et de poissons ? ☐ OUI ☐ NON



Q16. A la cantine, voudrais-tu manger plus de produits laitiers comme des yaourts ou du fromage ? ☐ OUI ☐ NON

Q17. A la fin du repas, laisses-tu de la nourriture dans ton assiette ?

(Coche la réponse qui te convient)



☐ Très souvent



☐ Souvent



☐ Pas souvent



☐ Jamais



Q18. Pourquoi ? (Coche)

- ☐ Je suis trop servi(e).
- ☐ Je n'ai pas le temps de finir.
- ☐ Quand je n'aime pas.



Q19. A la cantine, y-a-t-il toujours de l'eau quand tu en veux ? ☐ OUI ☐ NON

Q20. Préfères-tu manger à la cantine ou à la maison ?



☐ A la cantine



☐ A la maison

Q21. Que voudrais-tu voir changer à la cantine ?

(Tu peux écrire tout ce que tu aimerais voir changer à la cantine ☺)

Merci pour ta participation



CREDITS

Cette enquête de satisfaction a été réalisée par la société ALVEA Consulting en 2014.

Le financement a été supporté par le fond intercommunal de péréquation (FIP) à hauteur de 80% et le solde par le Syndicat de la promotion des communes (SPCPF).

La réalisation de l'enquête sur le temps scolaire a été possible grâce à un partenariat avec le Ministère de l'éducation et de l'enseignement supérieur.

Un grand merci au Ministère, à la Direction générale de l'éducation et des enseignements, aux inspecteurs de l'éducation nationale et à leur circonscription pédagogique, aux directeurs, aux enseignants et à tout autre personnel en poste dans les écoles publiques.

Merci au département des programmes de prévention du Ministère de la santé.

Et merci à tous ceux qui ont participé de près ou de loin à la réussite de cette enquête.

Merci aux enfants.

Photos : Greg LEBACON



Servitude Tepihaaa II, Patutoa, Papeete
B.P. 50820, Pirae, Tahiti, Polynésie française
Tél.+689 40 50 63 63 - Fax +689 40 41 07 98
communes@spc.pf - www.spc.pf