

Suppression de la facturation à la présence

Les résultats de notre enquête



Contexte

- Lors de la présentation du nouveau portail citoyen le 21/04/2021, la mairie a mentionné le retour aux délais de réservation pour la restauration scolaire et le garderie/études à 7 jours pour la restauration scolaire et à 3 jours pour la garderie/étude. Les délais de réservations des mercredis restent inchangés.
- Le groupe Cantine CSH, a interrogé la mairie qui avance les arguments suivants :
 - Un gaspillage alimentaire en lien avec le défaut d'annulation des réservation par les parents sur le portail,
 - Une obligation contractuelle avec Elior qui imposerait 7 jours pour les commandes de repas.

Le groupe Cantine CSH n'a pas obtenu de réponses suite aux demandes d'éléments factuels et chiffrés justifiant de cette décision unilatérale.

Le groupe Cantine CSH a donc souhaité avoir vos avis sur ce retour aux anciens délais de réservation de 7 et 3 jours.



L'enquête

L'enquête a été lancée le 15/06/2021 et clôturée le 02/07/2021.

Elle comporte 2 sections :

1. Facturation à la présence de 4 questions dont 2 de commentaires libres
2. Retour à la réservation de 7 et 3 jours de 3 questions dont 1 de commentaires libres

340 réponses ont été obtenues.

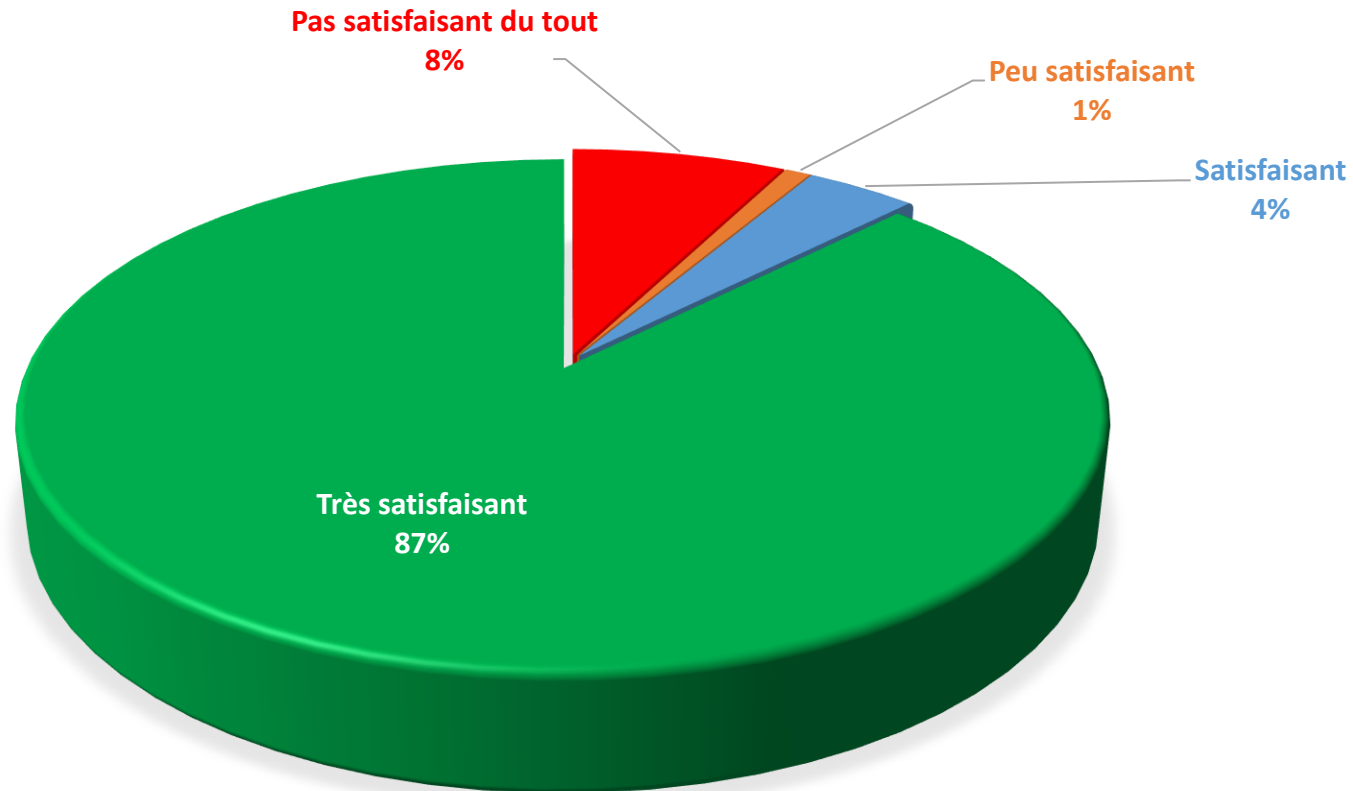
Vous avez fait part de vos avis et commentaires, le groupe Cantine CSH vous présente les résultats.



Facturation à la présence [1/3]



VOTRE AVIS SUR LA FACTURATION À LA PRÉSENCE



Le taux de satisfaction globale est de 91%, avec :

- 87% de très satisfait,
- 4 % de satisfait.

Le taux d'insatisfaction globale est de 9 %, avec :

- 8% de pas satisfait du tout
- 1% de peu satisfait



A word cloud in the shape of the map of France, featuring numerous French verbs. The most prominent words are "Flexibilité", "Souplesse", "Travail", "Gérer", "Juste", "Facile", "Planifier", "Temps", "D'ajuster", "Organiser", "Adapter", "Faciliter", "S'adapter", "Employer", "Planification", "Organisation", "Travailler", "Gérer", "Juste", "Facile", "Planifier", "Temps", "D'ajuster", "Organiser", "Adapter", "Faciliter", "S'adapter", "Employer". Other visible words include "Simple", "Facilité", "Souplesse", "Flexibilité", "Temps", "Travail", "Gérer", "Juste", "Facile", "Planifier", "Organisation", "Travailler", "Gérer", "Juste", "Facile", "Planifier", "Temps", "D'ajuster", "Organiser", "Adapter", "Faciliter", "S'adapter", "Employer".

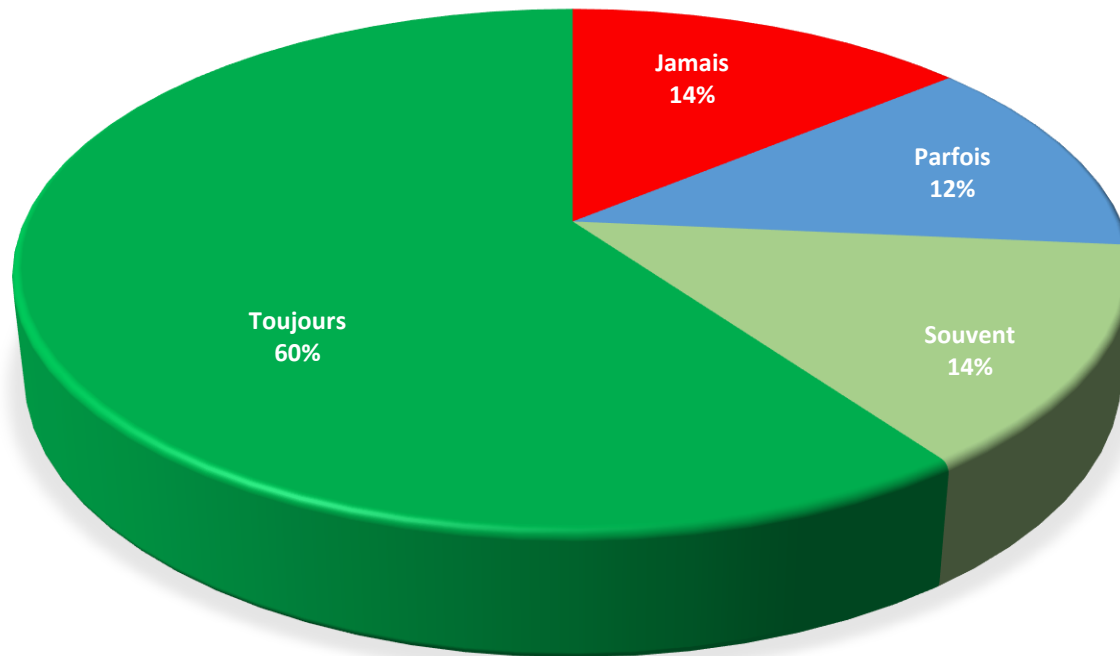
- La flexibilité
- La souplesse
- Le gain de temps
- La justesse de ce type de facturation

- ✓ **Télétravail en jours non fixes**
- ✓ **Plannings professionnels fluctuants.**

Facturation à la présence [3/3]



VOUS FAISIEZ LES RÉSERVATIONS SUR LE PORTAIL



86 % des réservations étaient réalisées :

- *Toujours*
- *Souvent* : quelques oublis de 2 à 3 fois sur l'année
- *Parfois* : pas de mise à jour des réservations pour les inscriptions annuelles

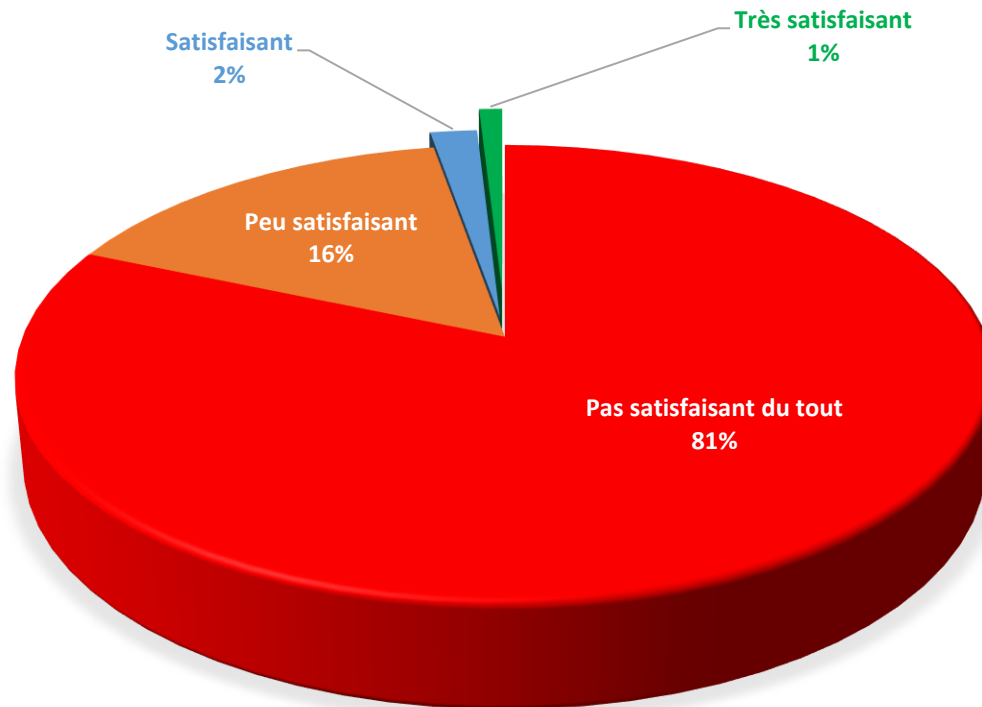
14 % ne mettaient pas à jour les réservations :

- *Jamais* : difficultés sur le portail et donc abandon de la démarche.

Les parents ont conscience de l'importance de mettre à jour les réservations et s'acquittent de cette obligation.

Retour à la réservation de 7 et 3 jours [1/3]

RETOUR DE LA RÉSERVATION À 3 JOURS (GARDERIE) ET 7 JOURS (RESTAURATION SCOLAIRE)



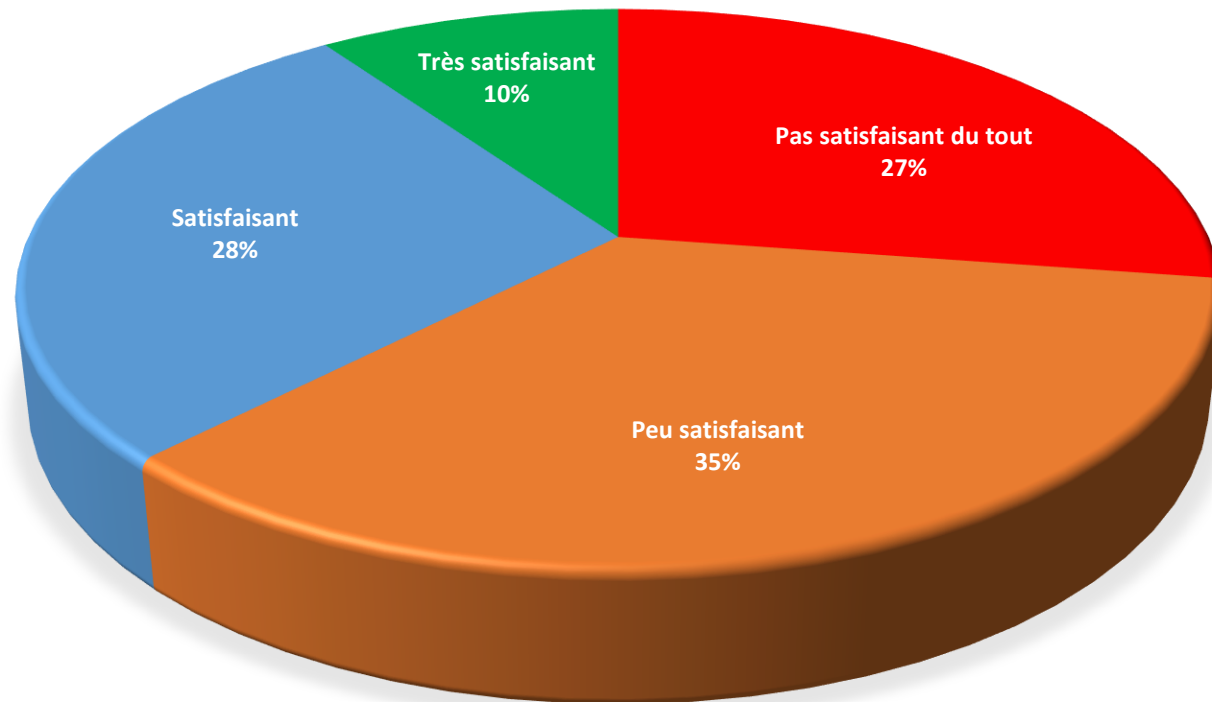
Sur le retour à des délais de réservation de 7 et 3 jours, **l'insatisfaction globale est de 97 %**, avec :

- 81% pas satisfait du tout
- 16 % de peu satisfait

Contre 3 % de satisfait dont 1% de très satisfait et 2% de satisfait

Retour à la réservation de 7 et 3 jours [3/3]

PROPOSITION DE FACTURATION À LA PRÉSENCE
AVEC PRÉAVIS DE 3 JOURS POUR LA CANTINE ET LA GARDERIE



Nous avons introduit une proposition de compromis sur les délais de réservation à 3 jours pour la cantine et la garderie, vous êtes :

- 62% d'insatisfait
- 38% de satisfait

Un délai de 3 jours ne satisferait pas malgré tout la majorité des parents.



Conclusion

Le 08/07/2021, ces résultats ont été adressés à la mairie dans le cadre de la poursuite de nos échanges sur ce thème. La synthèse des demandes adressées à la mairie e

Toute l'équipe de Cantine CSH vous remercie pour votre participation à cette enquête et vous tiendra informés des suites données par la mairie.

merci!

Synthèse des demandes adressées à la mairie

- Communication de la décision municipale actant du passage aux délais de 3 et 7 jours de réservation pour le périscolaire
- Communication du règlement intérieur du périscolaire 2021/2022 à tous les parents
- Détail des chiffres et motifs justifiant du retour arrière sur ces délais