

# MESURE DE LA SATISFACTION

sondage restauration EPFL 2022 - lecture synthétique des résultats

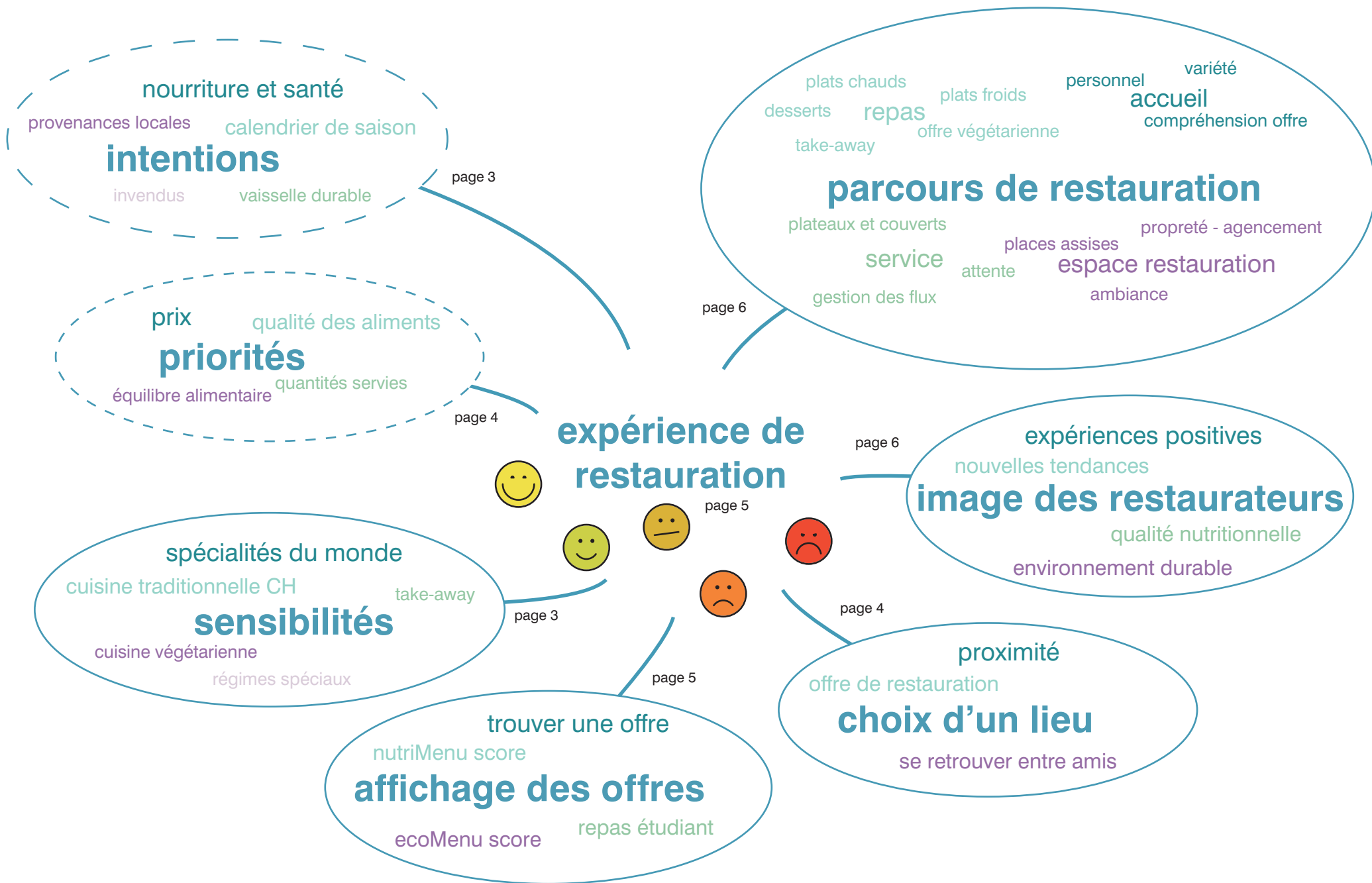
décembre 2022 à l'ensemble des étudiants et collaborateurs

Manger responsable  
notre mission

## Enquête de satisfaction



# cartographie de la restauration @ EPFL

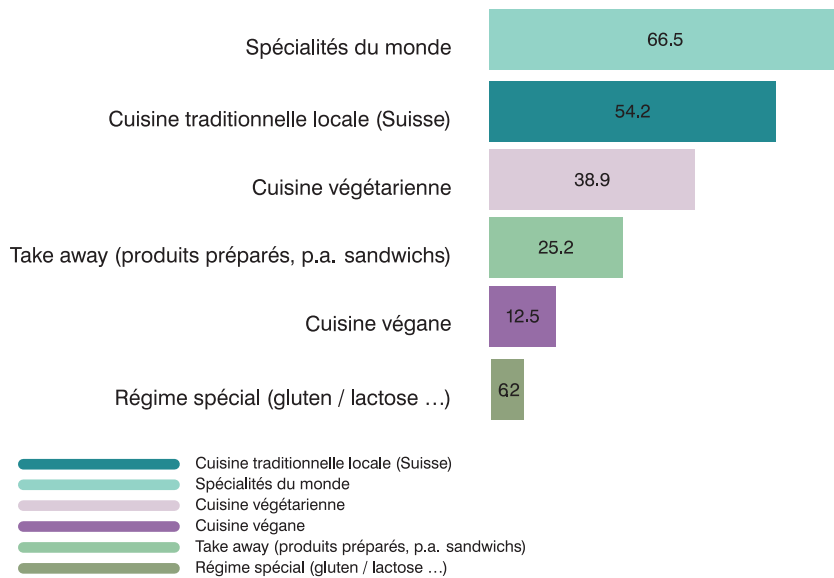


# RESTAURATION EPFL

Ce document propose une lecture synthétique des résultats de l'enquête de restauration 2022, effectuée auprès des étudiants et des collaborateurs. 2660 convives ont pris le temps de s'y exprimer, représentant 53% de la population moyenne consommant sur le campus. Les restaurateurs retirent d'un tel sondage des informations permettant de mieux comprendre leur clientèle et de mettre en place des mesures susceptibles de renforcer la satisfaction.

## sensibilités culinaires

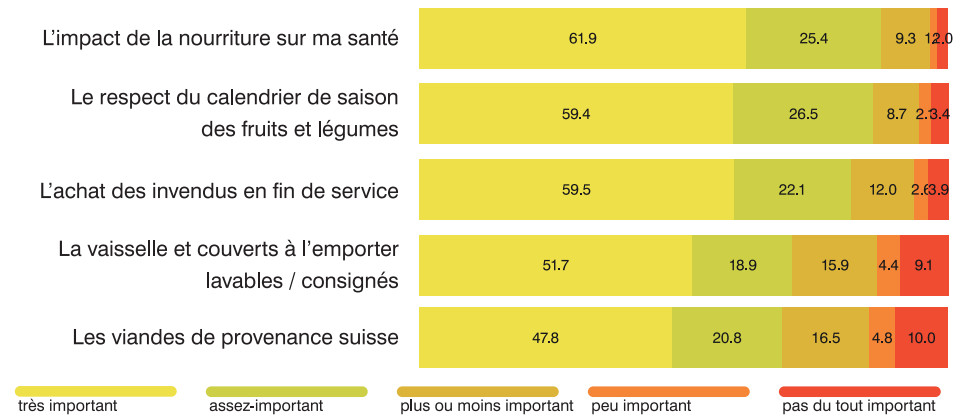
Le campus EPFL, une ville en mouvement aux 130 nationalités, aux attentes nutritionnelles variées, plutôt orientée cuisines du monde, puis cuisine traditionnelle locale (Suisse). La cuisine végétarienne fait partie des sensibilités culinaires de 4 personnes sur 10.



A chacun sa réalité, ses orientations culinaires, autant de facteurs pouvant influencer son expérience de restauration.

## intentions

Les convives se disent particulièrement sensibles à l'impact de la nourriture sur la santé, au respect du calendrier des saisons, à l'achat des invendus en fin de service. On ressent une prise de conscience d'une nourriture plus saine ne devant pas être gaspillée, si possible locale et servie dans des contenants recyclables.

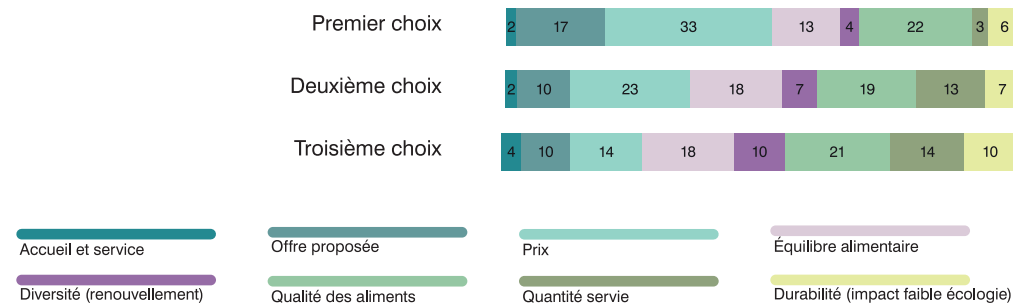


# RESTAURATION EPFL

## priorités

Dans les faits – en considérant les trois premiers choix d'importance sur 8 - le prix est jugé le plus important (23%). La qualité des aliments et l'équilibre alimentaire représentent 37%, ce qui corrobore le souci d'une nourriture saine. Viennent ensuite avec 22% l'offre proposée et les quantités servies. La durabilité, la diversité (renouvellement), l'accueil et le service représentent 18%.

2889 réponses - résultat en % - question par ordre d'importance



Les questions de durabilité, d'empreinte carbone demeurent plus floues. On ressent une prise de conscience pour ces thématiques, qui peinent à se concrétiser au moment du repas.

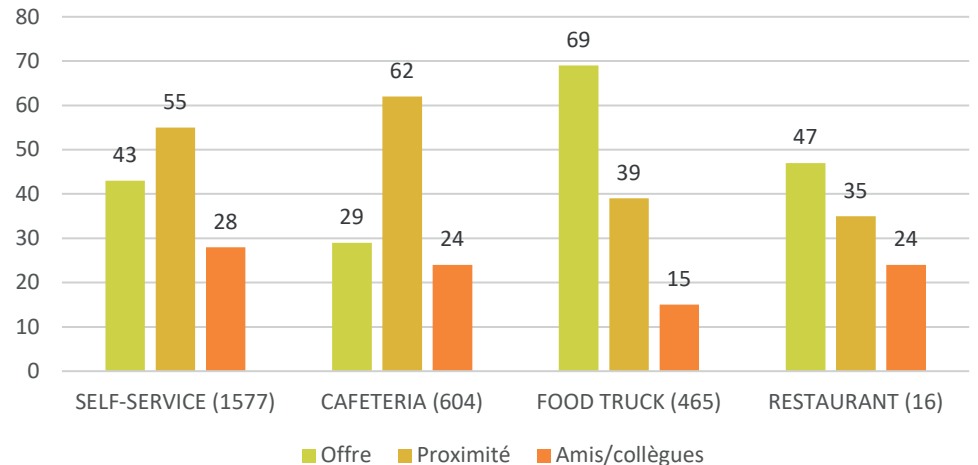
## choix d'un lieu de restauration

L'heure du repas représente un paradoxe entre le moment de détente attendu et une certaine tension à trouver son repas et se retrouver dans une foule pressée de manger. Que manger, où, avec qui ?

Pour le 80% des réponses à ce survey (Self-service - Cafétéria), l'élément principal de décision du lieu de restauration est la proximité 57%, suivi de l'offre 39% et le fait de se retrouver avec des amis/collègues 27% (plusieurs options de réponses étaient possibles).

Pour le Food-truck, l'offre est prioritaire à 69%. D'une manière générale, on remarque que les convives sont prêts à de plus grands déplacements pour une cuisine typée, qu'elle soit cuisine du monde ou végétarienne.

### Choix de fréquentation par type établissement



On comprend que les convives fréquentent de préférence des points de restauration proches de leur lieu de cours/travail, que le choix du menu peut orienter le point de restauration, bien que le choix puisse se faire sur place en fonction des lignes de menus proposées.

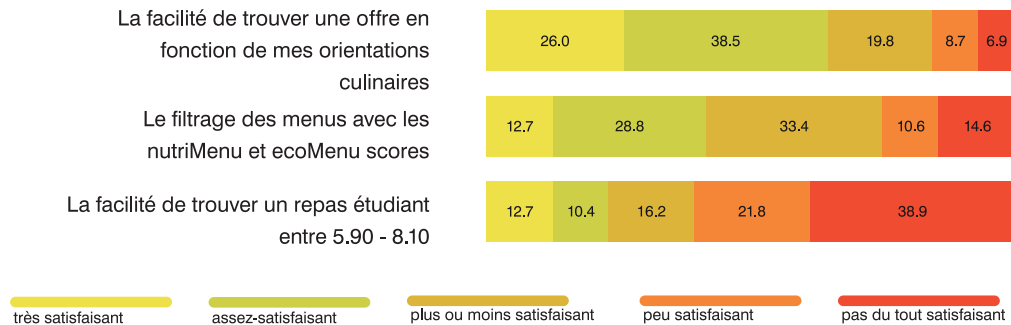
# RESTAURATION EPFL

## affichage des offres

65% des convives sont satisfaits des outils mis à leur disposition pour parcourir l'offre de restauration. Étonnamment seuls 40% sont satisfaits du filtrage des menus par nutriMenu et ecoMenu scores.

60% éprouvent de la difficulté à identifier les repas entre 5.90 et 8.10.

2839 réponses - marge d'erreur 1.3 - résultat en % - question qualitative



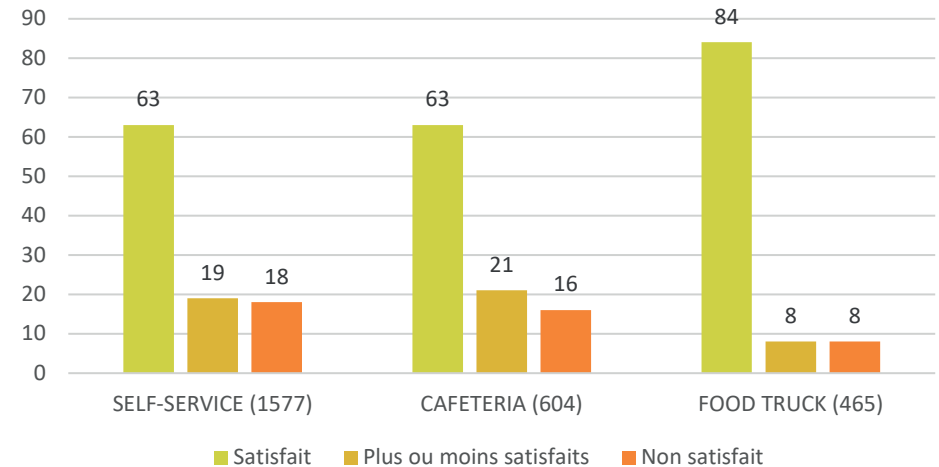
## expérience de la restauration

L'expérience de restauration est satisfaisante (tous points de restauration confondus - très satisfait.e / assez satisfait.e) à 65%.

Près de 7 personnes sur 10 apprécient le service de restauration mis à disposition sur le Campus de Lausanne. C'est un résultat positif, si l'on prend en considération la diversité des attentes, la concentration soudaine entre 11h30 et 13h30, l'évolution vers une offre plus végétarienne nécessaire pour atteindre les objectifs de durabilité fixés par la Confédération.

Les cuisines du monde bien représentées dans les food-trucks, satisfont à plus de 80% une clientèle acquise à cette offre de restauration.

### expérience restauration

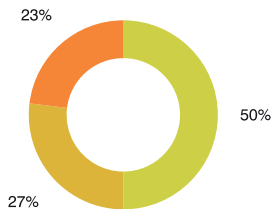


# RESTAURATION EPFL

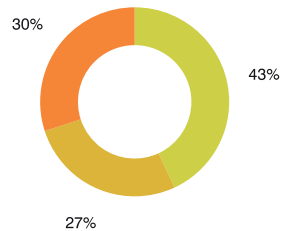
## image des restaurateurs

Cette satisfaction de l'expérience de restauration se retrouve dans les questions d'images reflétées par les restaurateurs. 75% des convives accordent vivre des expériences positives dépassant régulièrement leurs attentes. 70% découvrent de nouvelles tendances culinaires, 80% ressentent la prise en compte de leur santé par la qualité nutritionnelle des repas proposés. Bien que l'environnement durable ne représente pas une priorité pour les convives, 80% ressentent un engagement des restaurateurs dans ce sens.

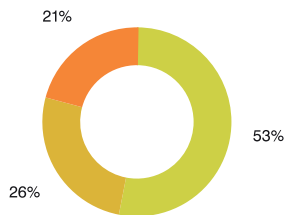
Je vis des expériences positives dépassant régulièrement mes attentes



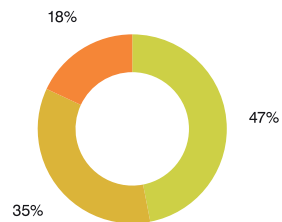
Je découvre de nouvelles tendances culinaires qui égayent mes repas



Je ressens une prise en compte de ma santé par la qualité nutritionnelle des repas



Je perçois un réel engagement du restaurateur en matière d'environnement durable



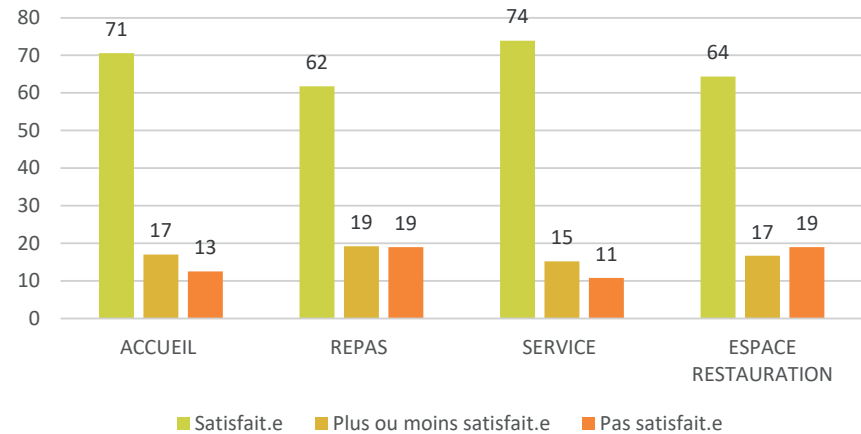
■ d'accord ■ plus ou moins d'accord ■ pas d'accord

## parcours de restauration

La satisfaction (très satisfait.e / assez satisfait.e) durant le parcours de restauration - sur la base de questions précises - est en accord avec la satisfaction générale.

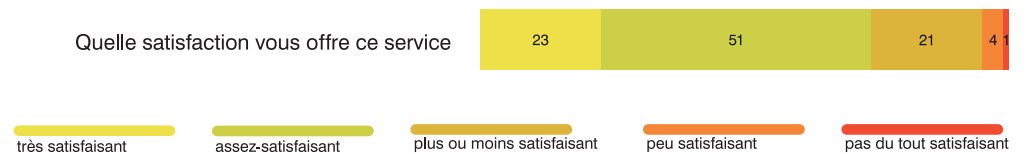
Il faut également considérer qu'environ 20% des convives se disent «plus ou moins satisfaits.es», ce qui démontre qu'en améliorant substantiellement les prestations, on ne serait pas loin de 80% de satisfaction sur les étapes du parcours de restauration des convives.

Parcours restauration



## invendus

S'inscrivant dans une politique de durabilité, les achats d'invendus sont pratiqués par près de 30% des convives, trouvant ce service satisfaisant à 75%. Seuls 5% ne sont pas satisfaits de la prestation. Cette démarche contribue à la réduction du gaspillage et rejoint les intentions de la stratégie 20-30.



# RESTAURATION EPFL

## commentaires satisfaction

Dans leurs commentaires des éléments de satisfaction, les convives associent le rapport qualité-prix à la bonne qualité des plats, aux plats végétariens. La diversité des plats en lien avec l'offre végétarienne sont régulièrement mentionnés. Comme le staff sympathique, associé à une bonne nourriture



## commentaires améliorations

Pour ce qui est des aspects n'ayant pas été entièrement satisfaits, le manque de place lié au temps d'attente et au prix péjorent l'offre de restauration. La journée végétarienne est mal perçue. La qualité - quantité des plats chauds associé à un rapport qualité-prix insatisfaisant sont régulièrement mentionnés.



