

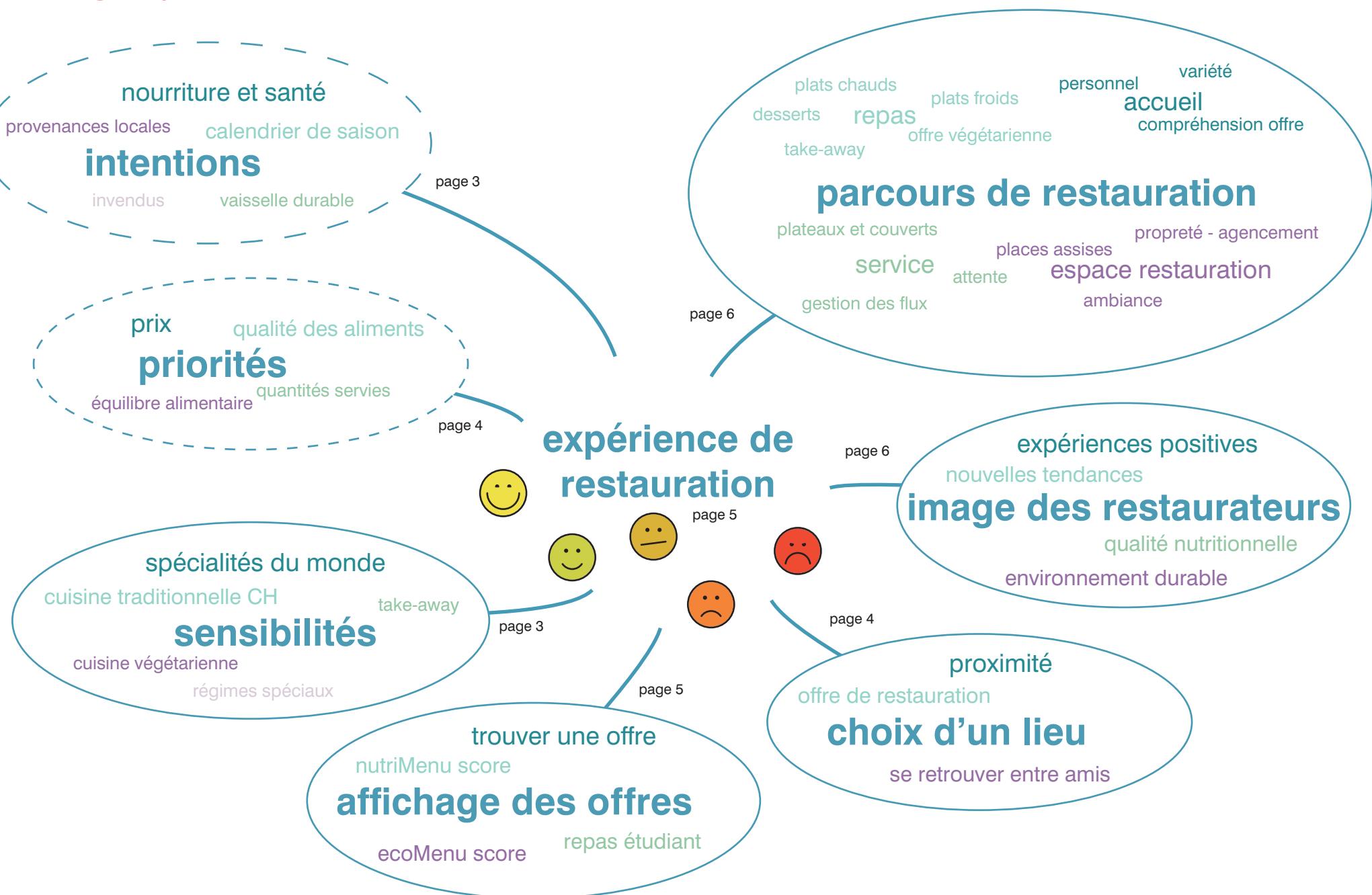
MESURE DE LA SATISFACTION

sondage restauration EPFL 2022 - lecture synthétique des résultats

décembre 2022 à l'ensemble des étudiants et collaborateurs



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 retiennent 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

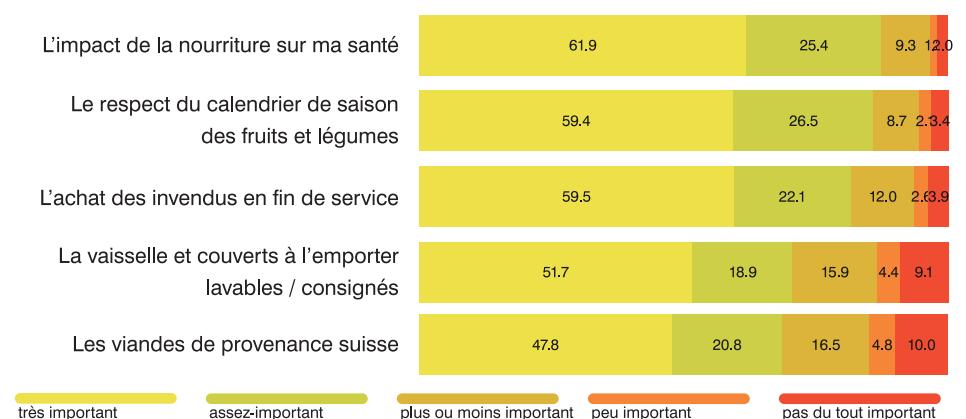
Le campus EPFL, une ville en mouvement aux 130 nationalités, aux attentes nutritionnelles variées, plutôt orientée cuisines du monde, puis cuisine traditionnelle locale (Suisse). La cuisine végétarienne fait partie des sensibilités culinaires de 4 personnes sur 10.



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.

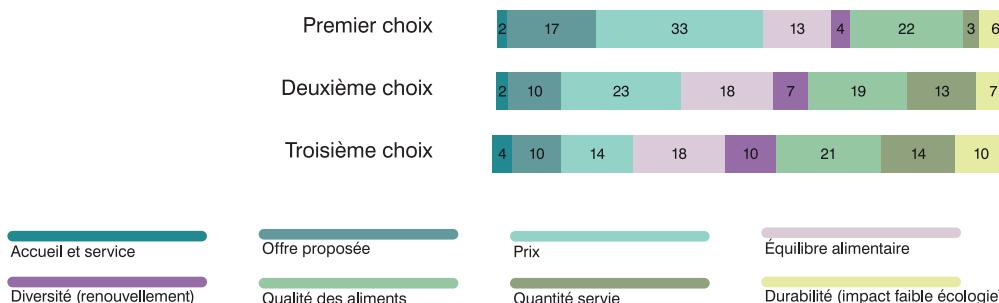


RESTAURATION EPFL

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.

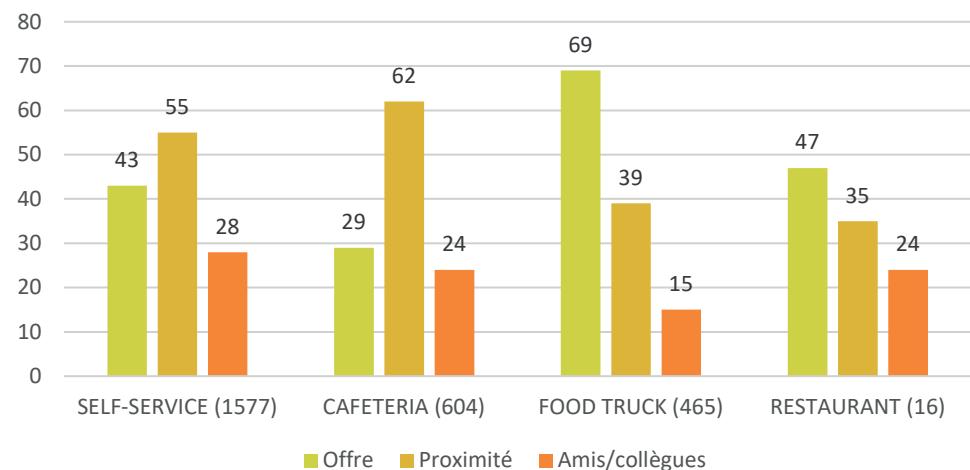
choix d'un lieu de restauration

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.

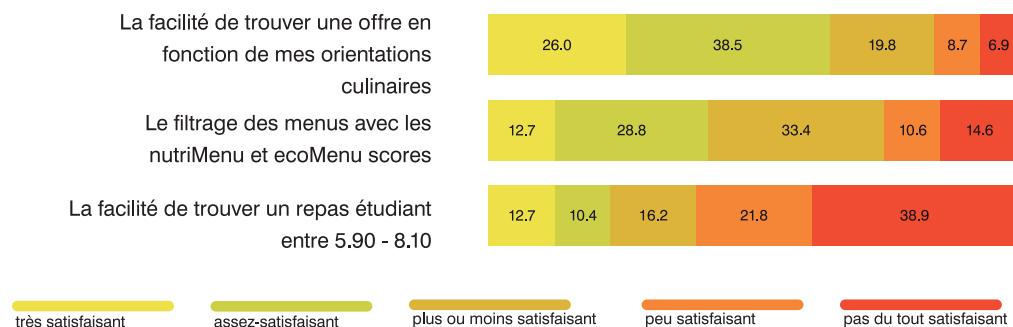
RESTAURATION EPFL

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



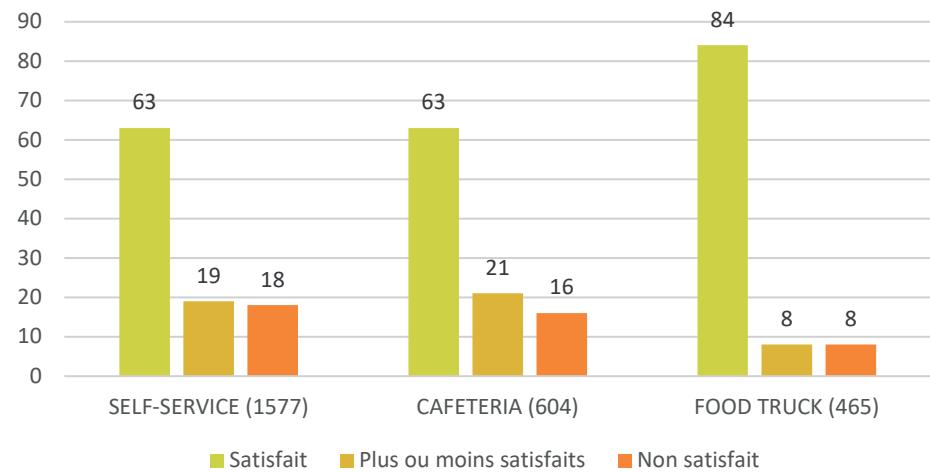
expérience de la restauration

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

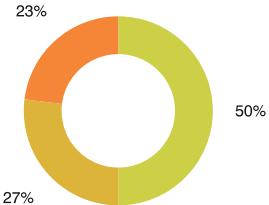


RESTAURATION EPFL

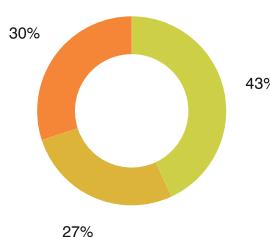
image des restaurateurs

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.

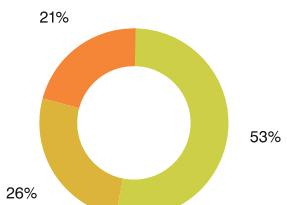
Je vis des expériences positives dépassant régulièrement mes attentes



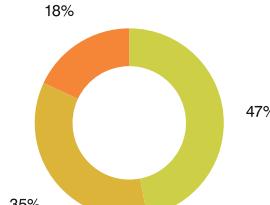
Je découvre de nouvelles tendances culinaires qui égayent mes repas



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

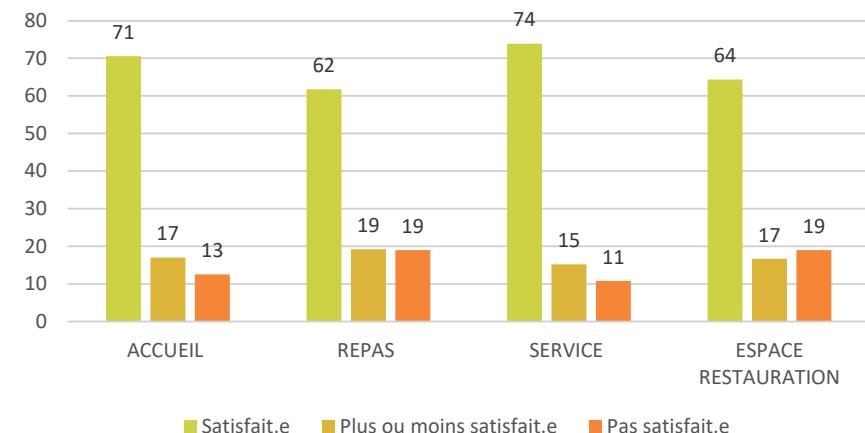
pas d'accord

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.

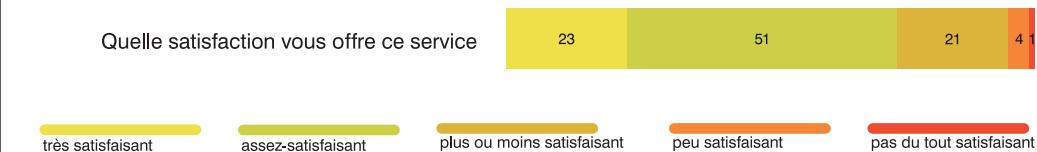
Parcours restauration



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.

Quelle satisfaction vous offre ce service



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



PLATS SONT TRÈS BONS SALAD BAR THE VEGETARIAN ACCUEIL CHALEUREUX
GENTILLESSE DU PERSONNEL NOURRITURE EST BONNE PERSONNEL EST ACCUEILLANT
ACCUEIL DU PERSONNEL QUALITÉ DE LA NOURRITURE
CUISINE ASIATIQUE RAPIDITÉ DU SERVICE
DIVERSITÉ DES PLATS THE FOOD
BUFFET VÉGÉTARIEN IS GOOD
BONNE QUALITÉ PLATS SONT BONS
OFFRE VÉGÉTARIENNE THE STAFF

RAPPORT QUALITÉ PRIX
QUALITÉ DES PLATS
BONNE QUANTITÉ PLATS VÉGÉTARIENS
BONNE HUMEUR
QUALITÉ DES REPAS CLOSE TO
QUALITÉ DU REPAS PLATS PROPOSÉS FRIENDLY STAFF
QUANTITÉ PRIX MENU ÉTUDIANT OFFRE DE PLATS
ESPACE DE RESTAURATION DIVERSITÉ DE L'OFFRE GOOD FOOD
PERSONNEL TRÈS SYMPATHIQUE MENUS PROPOSÉS
AMBANCE DU RESTAURANT VEGAN OPTIONS QUALITÉ DE L'OFFRE

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 préjacent 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.



MANGER VÉGÉTARIEN VEGETARIAN DISHES
FLUX DES PERSONNES PRIX AU POIDS
MANQUE DE PLACE FILE D'ATTENTE
RAPPORT QUALITÉ PRIX
PLATS CHAUDS THE PRICE
PLAT ÉTUDIANT PLAT VÉGÉTARIEN
QUALITÉ PRIX
PLACES ASSISES
OFFRE VÉGÉTARIENNE
PLATS VÉGÉTARIENS
BUFFET CHAUD TEMPS D'ATTENTE
TOO EXPENSIVE THE QUALITY
PLAT DE PÂTES MANQUE DE PLACES
QUALITÉ DE LA NOURRITURE MANQUE DE PLACES ASSISES

RESTAURATION EPFL

commentaires futur restauration

Les convives comprennent l'évolution vers plus d'offre végétarienne dans un souci de développement durable, mais pour beaucoup n'apprécient pas de se voir forcer un jour par semaine à manger végétarien. Des propositions vont dans le sens d'une vraie cuisine végétarienne, plus variée, inventive et favorable financièrement, ce qui serait une mesure incitative.

Le prix demeure pour beaucoup une contrainte, qui ne devrait pas être synonyme d'une offre basique, vécue un peu comme une injustice. L'offre devrait à tous les niveaux de prix apporter une alimentation équilibrée, variée, goûteuse. Pour les budgets les plus réduits, les convives attendent des espaces de restauration équipés de micro-ondes en suffisance.

Les food-trucks participent à la variété de l'offre et sont vécus comme une alternative à un certain «nivelingement» de l'offre actuelle, manquant de renouvellement sur la semaine. Il devrait y avoir plus de food-truck pour répondre à la demande, le temps d'attente est trop long.

Plus de flexibilité dans les quantités servies, pour s'adapter aux différents appétits et limiter le gaspillage. Offre végane renforcée. Plus d'information sur les allergènes.



conclusions

Les restaurateurs doivent composer entre les attentes d'une clientèle cosmopolite, des exigences nutritionnelles et d'empreinte carbone fixées par la Confédération, des espaces de restauration n'offrant souvent pas les places d'accueil nécessaires, une augmentation des coûts des matières premières et de l'énergie. Un exercice d'équilibrisme n'offrant pas de marge à l'interprétation.

De leur côté les convives attendent une cuisine saine, équilibrée, variée, bon marché dans des infrastructures accueillantes et en nombre suffisant.

La convergence de ces contraintes et les intérêts variés affichent un bilan positif, satisfaisant plus de 6 personnes sur 10.

Le libre choix d'une cuisine végétarienne, déjà présente sur 50% des lignes de menus, serait susceptible de rassembler plus de convives aux objectifs de durabilité. Une adaptation des tarifs en fonction de l'ecoscore serait une mesure d'incitation raisonnable.

Comme le disait Christian Nils Schwab dans le TEMPS, «Le statu quo n'est plus une option». Reste à trouver la formule susceptible de rassembler les parties prenantes de la restauration de l'EPFL vers un futur adapté aux attentes de l'humaine et aux besoins de la planète.