

Les attentes des convives de la branche de la Restauration Collective

Interrogation en ligne, du 2 octobre au 6 octobre 2023 de 2 006 convives des quatre différentes formes de restauration collective et réalisation de 10 entretiens qualitatifs menés auprès de 10 convives.

LES CHIFFRES-CLÉS SATISFACTION DES DIFFÉRENTES FORMES DE RESTAURATION COLLECTIVE

 **84%** des convives sont satisfaits de leur restauration collective 


La restauration d'entreprises et d'administrations

90%

en sont satisfaits


Les autres formes de restauration collective

84%

en sont satisfaits


La restauration scolaire

83%

en sont satisfaits


La restauration médico-sociale

72%

en sont satisfaits

Les points forts

Les conditions d'accès
(paiement, réservation)
89%

La qualité de préparation des produits
85%

La diversité des formules proposées
(dont des solutions permettant une restauration rapide, une restauration nomade, click and collect)
80%

L'hygiène & la propreté
87%

La qualité du service
(écoute, conseil, amabilité des personnels...)
81%

L'hygiène & la propreté
86%

L'information sur les menus proposés
76%

L'hygiène & la propreté
87%

La qualité du service
(écoute, conseil, amabilité des personnels...)
78%

La restauration collective, dans ses différentes formes, propose une expérience aux convives qui parvient à répondre à leurs attentes et à proposer une expérience largement positive

La prise en compte des enjeux environnementaux est perceptible par les convives



La confection de menus avec des produits de saisons

Font des efforts importants ou très importants :



La diminution de l'utilisation de matériels jetables



La limitation de production de déchets



L'emploi de produits locaux



 Restauration médico-sociale  Ensemble branche

A l'heure des enjeux environnementaux liés aux formes de production, échange et consommation, les convives reconnaissent les efforts de la restauration collective, avec cependant des jugements plus sévères pour la restauration collective dans le segment médico-social

Le numérique s'impose comme un levier de satisfaction et d'interaction

+90%

des convives disposant de services numériques en sont satisfaits



95%

des paiements



93%

du suivi des consommations



91%

de l'information sur les menus



90%

des possibilités d'exprimer sa satisfaction

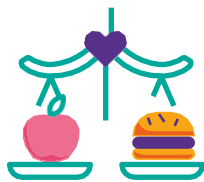
Ceux qui ne disposent pas de services numériques attendent en premier lieu de pouvoir en disposer pour consulter, exprimer leur appréciation et, pourquoi pas, précommander leur repas

Les besoins exprimés sont : plus d'interactions, faire des clients et des professionnels des acteurs de l'expérience, favoriser les échanges, renforcer la visibilité sur les enjeux en lien avec la santé et l'environnement... des enjeux clés pour renforcer l'expérience client



Améliorer la qualité, le goût

« le manque de goût, l'aspect peu attractif ou des plats peu ragoutants c'est pas possible, du coup on ne mange pas et cela provoque du gaspillage »



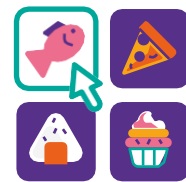
Favoriser une alimentation saine et équilibrée

« il faudrait fournir les données nutritionnelles (Nutriscores...) et informer sur la provenance des aliments (traçabilité, origine...) »



Favoriser les produits locaux et les circuits courts

« On doit privilégier l'emploi de produits locaux / de saison, c'est mieux pour l'environnement et les producteurs »



Offrir plus de choix et de variétés

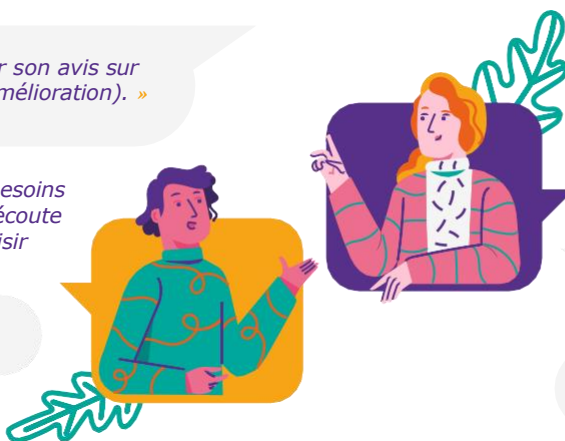
« Il faudrait tenir compte des remarques et besoins des usagers par une plus grande écoute en laissant la possibilité de choisir »

Proposer une interaction renforcée, humaine autant que technologique pour mieux informer et devenir acteur

« Avoir la possibilité de donner son avis sur les repas (dans un objectif d'amélioration). »

« Tenir compte des remarques et besoins des usagers par une plus grande écoute en laissant la possibilité de choisir »

« Impliquer les élèves dans la confection des menus »



« Proposer un moyen pour communiquer avec le personnel du restaurant (par la création d'une application ou par le site internet déjà utilisé) :

- Soumettre des demandes sur des plats précis / préférences
- Personnaliser ses repas en réservant son/ses plat(s) préféré(s)

« Être informé sur la composition des repas »

« Les rendre acteurs en les interrogeant sur ce qu'ils aimeraient manger »

Informier et faire le choix d'une restauration durable

« Informer sur : « La provenance des aliments (traçabilité, origine...) »

« Avoir des informations sur la gestion des produits non consommés : que font-ils des restes ? »

« Sensibiliser à tout âge sur le problème du gaspillage »



« La gestion des déchets (sur les actions mises en place contre le gaspillage : par ex. donner les repas non consommés...) »

Proposer plusieurs alternatives/plats (a minima 2 options) pour que l'utilisateur puisse équilibrer lui-même son menu durant la semaine / être acteur de son alimentation »

Les enjeux des métiers et compétences de la Restauration Collective



L'achat

Créer du lien notamment avec le développement durable (circuits courts, achats locaux, consommables ...)



La communication

Développer une information plus complète (sur l'offre, l'alimentation saine, le développement durable et sa prise en compte et le numérique...), adaptée aux enjeux et proche des convives



La relation client

Faire des agents des acteurs de la relation dans l'information sur l'offre et la qualité nutritionnelle, l'accueil, l'échange