



# Etude pour la branche de la Restauration collective

Rapport de résultats – Novembre 2023



1 MÉTHODOLOGIE ET STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON



### **MÉTHODOLOGIE**





Enquête réalisée par BVA People Consulting par internet du 2 octobre au 6 octobre 2023 auprès de convives de la restauration collective (restauration scolaire, restauration médicosociale, restauration d'entreprises/administrations et autres formes de restauration collective). Des interviews par téléphone du 12 au 19 octobre 2023 sont venues compléter cette première méthode de recueil afin d'approfondir sur les attentes des convives pour améliorer leur expérience au sein de la restauration collective.



Au final, 2 006 convives des quatre différentes formes de restauration collective ont répondu par le biais du questionnaire en ligne. Les résultats ont été redressés sur les critères de sexes, âges, professions et régions. A cela s'ajoute les 10 entretiens qualitatifs réalisés auprès des convives des différentes formes de restauration collective.



Ce rapport présente les résultats d'ensemble mais aussi les résultats détaillés par catégorie. Pour ces derniers, les résultats significativement supérieurs à l'ensemble sont indiqués en vert, les résultats significativement inférieurs sont indiqués en rouge. Cette significativité permet d'affirmer à 95% que cette différence entre la population affichant ce résultat et l'ensemble n'est pas due au hasard.

### Phase quantitative: structure de l'echantillon

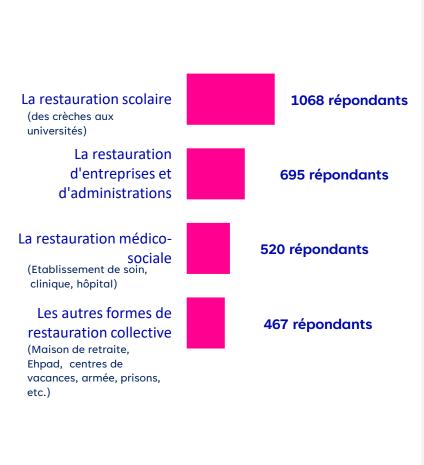






### 2 006 PARTICIPANTS

GENRE	Effectif	% au sein de l'échantillo n	% après redresse ment	Scolaire	Entreprise	Médico- sociale	Autres
Femme	1 068	53%	52%	55%	44%	57%	51%
Homme	936	47%	48%	45%	56%	43%	49%
AGE							
16-17 ans	92	5%	5%	6%	4%	4%	4%
18-24 ans	183	9%	9%	12%	9%	10%	10%
25-34 ans	278	14%	14%	16%	16%	19%	11%
35-49 ans	510	25%	24%	30%	26%	21%	15%
50-64 ans	475	24%	24%	20%	31%	21%	19%
65 ans et plus	468	23%	24%	15%	14%	26%	41%
Régions							
lle de France	386	19%	19%	17%	27%	16%	19%
Nord Ouest	455	23%	23%	23%	21%	26%	25%
Nord Est	445	22%	22%	23%	20%	21%	20%
Sud Ouest	221	11%	11%	11%	10%	14%	11%
Sud Est	499	25%	25%	26%	22%	23%	25%



### Phase qualitative

10 entretiens qualitatifs auprès d'utilisateurs (ou de proches) de différents types de segments de restauration collective.



#### Modalités de recueil

Les entretiens individuels ont été réalisés par téléphone, d'une durée de 30 minutes auprès d'utilisateurs qui avaient donné leur accord pour être recontactés, suite à la réalisation de l'enquête quantitative.



#### **Terrain**

Du 12 au 19 octobre 2023.

Par fichier de contacts (transmis à l'issue de la phase quantitative de l'étude).





### LES CIBLES INVESTIGUÉES



**3 proches d'utilisateurs** (2 grandsparents et un parent dont les enfants sont en maternelle, primaire ou collège)



**2 utilisateurs** (un hôpital et une clinique)

### Restauration d'entreprises et d'administrations

3 utilisateurs (dont 1 en entreprise, 1 au sein d'un établissement de santé et 1 en administration)

Autres formes de restauration collective

### 2 proches d'utilisateurs en maison de retraite

(l'une d'elle est aide-soignante et a travaillé au sein de maisons de retraite pendant plusieurs années : son discours était donc teinté également par son expérience professionnelle).

A noter : certains interviewés étaient concernées par plusieurs types/segments de RC. Un arbitrage a donc été réalisé dans la sélection du segment à investiguer, en fonction de la répartition ciblée (de façon à avoir un échantillon équilibré sur l'ensemble des segments).









2.1

## FREQUENTATION ET SATISFACTION GLOBALE DES FORMES DE RESTAURATION COLLECTIVE

### La restauration scolaire et la restauration d'entreprises/administrations davantage fréquentées que les deux autres formes de restauration collective, et ceci à un rythme plus soutenu



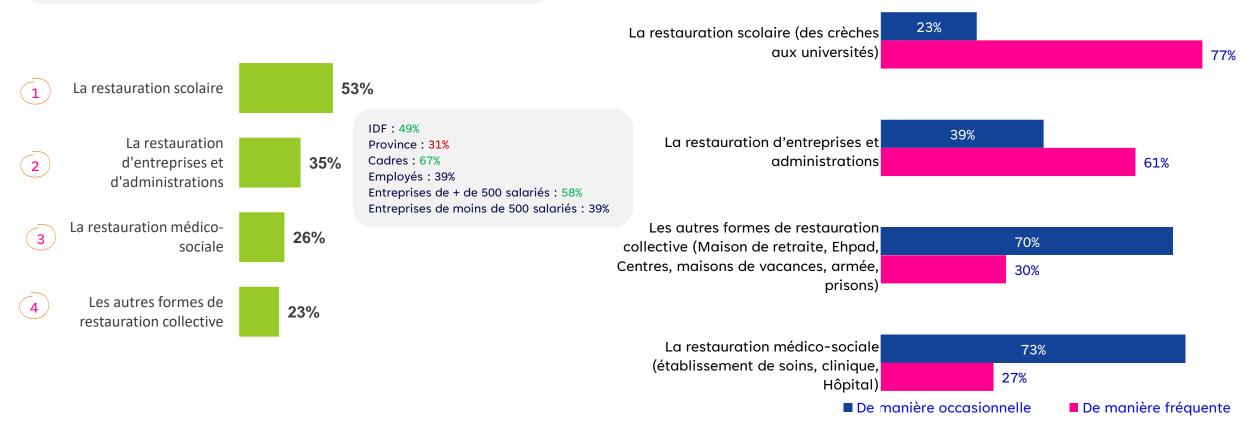


Q1. Pouvez-vous nous indiquer si, au cours des 12 derniers mois, vous ou l'un de vos proches (enfants, parents) avez-eu l'occasion de fréquenter / vous restaurer dans chacune de ces formes de restauration collective ? \*

Base : à tous (2 006 répondants)



Base: à tous (2006 répondants)



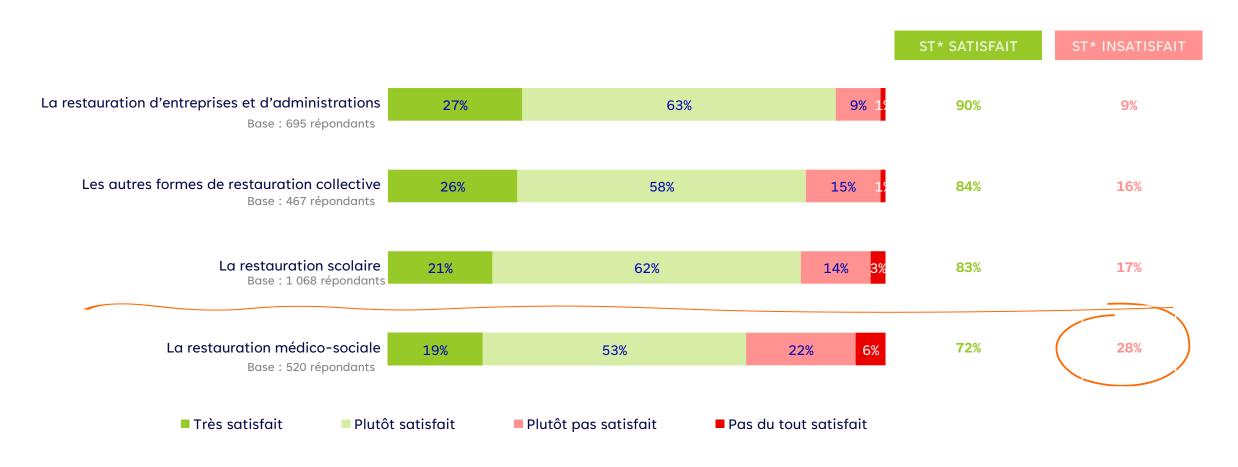
### Une satisfaction importante des différentes formes de restauration, avec cependant une satisfaction en retrait concernant la restauration médico-sociale.





Q3. Pour chacune de ces formes de restauration, diriez-vous que vous avez été?

Base: à tous (2006 répondants)



NB: \*La mention « ST » signifie « Sous-total » et agrège d'un côté la somme des « très satisfaits » et des « plutôt satisfaits », et de l'autre la somme des « plutôt insatisfaits » et des « pas du tout satisfaits »

Récapitulatif des critères détaillés de satisfaction: A l'exception de la restauration médico-sociale, les autres formes de restauration obtiennent des taux de satisfaction élevés sur toutes dimensions avec cependant 2 bémols : la diversité des formules proposées (à l'exception des entreprises) et les conseils nutritionnels





Q4. Concernant la restauration [XXXX], êtes-vous satisfait?

Base : à ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) chacune de ces formes de restauration au cours des 12 derniers mois

#### ST SATISFAIT

	Scolaire	Médico social	Entreprise	Autre formes
L'hygiène, la propre	té <mark>86</mark> %	87%	90%	87%
Des horaires d'ouvertu	re 84%	-	91%	85%
Des conditions d'accès (paiement, réservatio	n) <mark>82%</mark>	70%	89%	84%
De l'information sur les menus propos	és <b>78</b> %	70%	80%	77%
De la qualité du service (écoute, conseil, amabilité des personnels.	) 76%	78%	82%	81%
De la qualité de préparation des produ	its <b>75</b> %	64%	85%	77%
De la diversité des produits propos	és <b>75</b> %	60%	82%	<b>75</b> %
De la quali	té <b>73</b> %	63%	82%	77%
Des pi	rix <b>72</b> %	61%	82%	75%
De la qualité diététique des produ	1 2/0	68%	<b>75</b> %	<b>72</b> %
De la diversité des formules proposées (dont des solutions permettant une restauration rapide, une restaura nomade, click and collec	<b>67</b> 0/	62%	80%	70%
Des conseils nutritionnels donn	és <u>56%</u>	58%	59%	56%

Les efforts sur les questions d'environnements sont perçus comme réels, mais manquent encore d'intensité notamment dans le médico-sociale mais aussi dans la restauration scolaire concernant le recyclage notamment





Et diriez-vous qu'en matière d'environnement des efforts sont faits concernant ?

Base : à ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) chacune de ces formes de restauration au cours des 12 derniers mois

ST OUI DES EFFORTS IMPORTANTS

	Scolaire	Médico social	Entreprise	Autre formes
La confection de menus avec des produits de saison	s <b>75</b> %	63%	<b>76</b> %	77%
Le développement de menus sans viande / d'une offre végétarienne ou véga	n <b>70</b> %	59%	70%	58%
L'engagement dans une politique d'alimentation saine et durabl	e <b>70</b> %	64%	73%	70%
La gestion des déchets alimentaires (type compostage, valorisation des déchets	68%	60%	<b>72</b> %	65%
La diminution de l'utilisation de matériels jetable	s 67%	63%	<b>76</b> %	68%
La limitation de production de déchet	s 65%	58%	69%	67%
L'emploi de produits locau	x 64%	50%	63%	<b>72</b> %
L'emploi de matériels renouvelables / recyclable	s <b>63</b> %	61%	71%	70%
La limitation de la consommation de la viand	e 63%	54%	63%	68%

Les satisfactions concernant l'usage des outils numériques répondent très bien aux attentes, et pour ceux qui n'en bénéficient pas, les demandes sont diverses avec en premier lieu, un besoin d'information et de pouvoir interagir au travers d'une évaluation de la satisfaction, ou d'une précommande principalement en entreprise





Diriez-vous que ces outils ou services numériques répondent bien à vos attentes ?

Base : à ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) la restauration XXXXX au cours des 12 derniers mois et disposant de l'outil / service numérique

Parmi ces outils ou services numériques, lesquels souhaiteriez-vous voir mis à disposition ?
Base : à ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) la restauration XXXX au cours des 12
derniers mois et ne disposant pas de l'outil / service numérique

ST SATISFAIT

ST AU MOINS UN SITE OU UNE APPLICATION

	Scolaire	Entreprise		Scolaire	Entreprise
Effectuer les paiements	s 94%	96%	Consulter / Vous informer sur les menus	77%	63%
Payer en ligne	e <b>93</b> %	95%	Recueillir votre appréciation / satisfaction	53%	41%
Suivre vos consommations	s 92%	93%	Effectuer les paiements	49%	34%
Consulter / Vous informer sur les menus	s <b>89</b> %	92%	Précommander vos repas	43%	50%
Précommander vos repa	s <b>88</b> %	92%	Suivre vos consommations	43%	36%
Recueillir votre appréciation / satisfaction	n <b>86</b> %	94%	Payer en ligne	39%	38%

### Points clés

#### Les principaux constats



- ✓ **Le niveau de satisfaction est élevé** pour la plupart des formes de restauration collective, avec cependant le cas plus spécifique du médico-sociale
- ✓ La hiérarchie des critères d'appréciation est très proche selon les types avec notamment une large appréciation (de 7 à 9 répondants sur 10) de l'hygiène, la propreté, les horaires d'ouverture, les conditions d'accès ou encore l'information sur les menus. La qualité, les prix, satisfont entre 6 et 7 utilisateurs sur 10. Cependant deux dimensions apparaissent en retrait, la diversité des formules proposées (notamment en scolaire et médico-sociale) et les conseils nutritionnels, satisfaisants pour une courte majorité (alors même que la question d'une nourriture saine est importante).
- ✓ L'engagement dans une prise en compte des dimensions environnementales est assez largement reconnu mais insuffisant, tout en laissant apparaître quelques besoins clés :
  - 1. Renforcer cette approche dans le médico-sociale, qui semble fortement en retrait
  - 2. Faire valoir la dimension locale, de proximité
  - 3. Continuer les efforts pour du matériel renouvelable, recyclable
  - 4. Adapter la consommation de viande, qui semble ne pas décliner pour près d'un répondant sur deux Spontanément, les produits locaux sont mis en avant mais la demande globale sur le sujet environnemental reste peu présente
- ✓ Enfin, **concernant le numérique, la satisfaction des utilisateurs est très élevé**, et la demande de ceux qui n'en bénéficie pas s'oriente avant tout sur l'information (les menus, etc.) ou encore l'évaluation....

### Des besoins et attentes qui s'articulent autour de la qualité, l'information et de l'implication des parents/ élèves





### Les 4 priorités exprimées spontanément

- Améliorer la qualité, le 23% goût
- Une alimentation saine, 22% équilibrée
- Plus de choix / variété 16% des repas et menus
- **Produits locaux / circuits** 16% courts



- Rencontrer le personnel / équipe en charge de la restauration
- Avoir accès à un outil (physique ou online) permettant d'échanger avec l'équipe de la restauration scolaire sur des spécificités propres à l'enfant alimentaires. (préférences quantité mangée, état d'esprit...),
- Être informé sur la composition des repas pour permettre aux parents d'organiser au mieux les repas du soir.



#### SERVICES ADDITIONNELS

- Prendre en compte les spécificités des élèves (alimentaires, préférences, intolérances...) via par exemple un questionnaire à faire remplir,
- Impliquer les élèves dans la confection des menus pour leur permettre d'être acteur de la préparation (l'occasion également de sensibiliser sur le gâchis alimentaire) : ex. créer des groupes enfants/personnels pour confectionner les menus,
- Sensibiliser les élèves au « bienmanger »:
  - Sensibilisation au gaspillage,
  - Conseils nutritionnels/ aliments bénéfiques ou non pour la santé, semaine du goût...

### Des besoins et attentes qui concernent en premier lieu la qualité des repas





Médico-sociale



### Les 4 priorités exprimées spontanément

Améliorer la qualité, le goût	30%
Plus de choix / variété des repas et menus	14%
Une alimentation saine, équilibrée	12%
Produits locaux / circuits courts	12%



### INFORMATION & TRANSPARENCE

#### Être informé sur :

- Le menu et la composition précise des repas / plats, au moins la veille si possible (au-delà d'informer les patients, cela permettrait aussi d'éviter le gâchis (si on est informé la veille ça permet de laisser au frigo le plateau et le redistribuer à une autre personne le cas échéant),
- Les données nutritionnelles (Nutriscores...),
- La provenance des aliments (traçabilité, origine...),
- La gestion des déchets (sur les actions mises en place contre le gaspillage : par ex. donner les repas non consommés...).



### **SUR LA QUALITE DES REPAS**

#### Des attentes pour des plats :

- Composés de manière équilibrée,
- Avec moins de viande ou végétarien (donner cette alternative possible),
- Cuisinés de manière à faire ressortir le goût (cuisines du monde?).

#### Concernant les produits utilisés :

- Privilégier l'emploi de produits locaux / de saison,
- Proposer des produits bruts / naturels vs. transformés,
- Respecter les conditions de conservation du produit (au frais pour les yaourts).



#### **SERVICES ADDITIONNELS**



- Tenir compte des besoins des usagers par une plus grande écoute en laissant la possibilité de choisir :
  - Son menu / la composition de ses menus sur une semaine : pouvoir sélectionner an amont ses plats,
  - Entre plusieurs alternatives/plats (a minima 2 options) pour que l'usager puisse équilibrer lui-même son menu durant la semaine / être acteur de son alimentation.
- Prendre en compte les spécificités des usagers (alimentaires, préférences, intolérances...) via par exemple un questionnaire à faire remplir ou le cas échéant autoriser les familles à apporter les repas.
- Proposer des goûters pour créer une rupture dans la journée / un moment de pause.

### Des besoins et attentes diverses, de peu d'intensité et relativement limitées



Entreprises



### Les 5 priorités exprimées spontanément

- Améliorer la 20% qualité, le goût
- Une
   alimentation
   saine,
   équilibrée
- Produits locaux/ circuits courts
- Tarification (des prix moins chers, meilleur 14% rapport qualité prix)
- Plus de choix /
   variété des 11%
   repas et menus



#### **SERVICES ADDITIONNELS**

- 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),
  - Avoir la possibilité de donner son avis sur les repas (dans un objectif d'amélioration).
- espace chaleureux et convivial par l'ajout d'éléments de décoration, par l'aménagement d'un petit salon au sein du restaurant pour prendre un café, partager un moment de convivialité avec des collègues (avec une musique de fond, des magazines pour faire une pause...) -spécifique à un utilisateur de restauration d'administration (établissement de santé).



### **SUR LA QUALITE DES REPAS**

 Des plats composés de manière équilibrée : proposer des alternatives aux plats en sauce jugés trop gras, trop salés..



### INFORMATION & TRANSPARENCE

- Avoir des informations sur la gestion des produits non consommés : que font-ils des restes ?
- Communiquer les données nutritionnelles des plats, sur leur composition...

### Des besoins et attentes pour une amélioration de la qualité des repas, des circuits courts et de l'implication des résidents





Autres formes de restauration



### Les 4 priorités exprimées spontanément

Améliorer la qualité, le goût	17%
Produits locaux / circuits courts	17%
Une alimentation saine, équilibrée	14%
Produits de saison	10%



### **SUR LA QUALITE DES REPAS**

Uniquement pour le répondant qui n'est pas satisfait de la restauration de son établissement :

- Proposer des aliments avec du goût (ne serait-ce qu'en proposant du sel/ du poivre, en y ajoutant des épices),
- Quid de proposer plus de diversité dans les plats proposés : chinois, indien...



### **SERVICES ADDITIONNELS**

Des attentes pour l'implication des résidents dans la constitution des menus :

- Faire une mise à jour plus régulière lorsque cela n'est pas fait (1 fois / mois ?) des envies / préférences des résidents,
- Les rendre acteurs en les interrogeant sur ce qu'ils aimeraient manger (cela les rendrait davantage enclins à manger) : désigner 1 ou 2 personnes volontaires pour sonder les autres résidents et faire le porte-parole,
- Les rendre acteurs de la vie de la cuisine : quid de proposer des ateliers (épluchage par exemple) ?



Une satisfaction importante de la propreté, des horaires d'ouverture et des conditions d'accès. A contrario, une satisfaction peu élevée de la diversité des formules proposées et des conseils nutritionnels donnés.

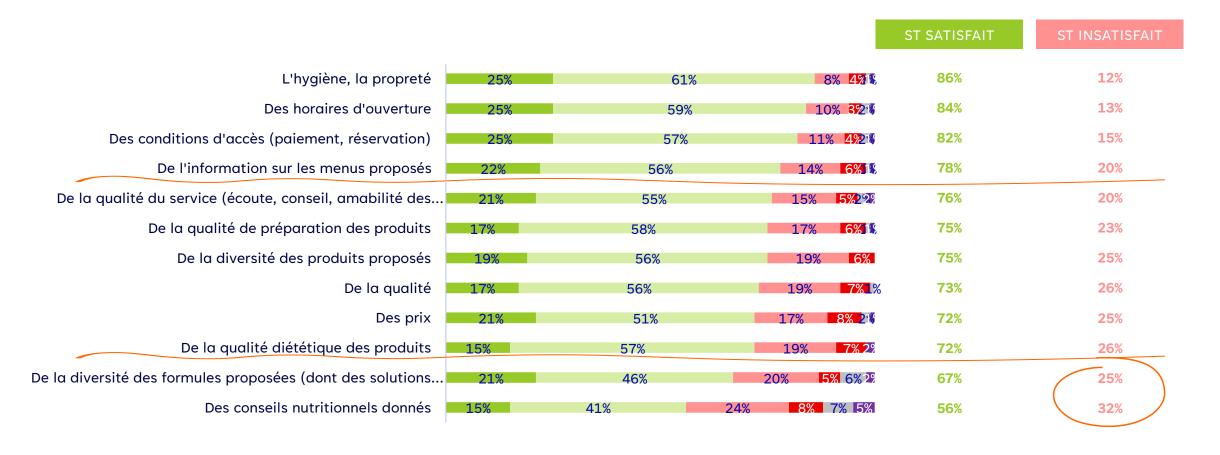




La restauration scolaire

Q4. Concernant la restauration scolaire, êtes-vous satisfait?

Base : à ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) la restauration scolaire au cours des 12 derniers mois (1 068 répondants)



■ Oui, très satisfait ■ Oui, plutôt satisfait ■ Non, plutôt pas satisfait ■ Non, pas satisfait du tout ■ Ne s'applique pas ■ NSP

Des sites internet plus répandus que les applications au niveau de la restauration scolaire. Moins d'un convive sur deux dispose d'un site ou une application pour suivre ses consommations, donner sa satisfaction ou précommander son repas



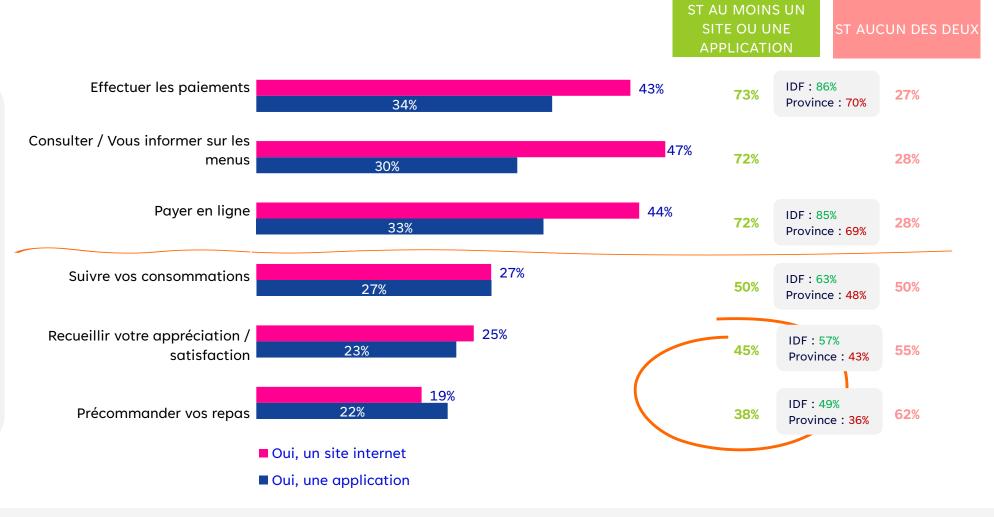


La restauration scolaire

Q.5 En matière de restauration scolaire, disposez-vous d'outils ou services numériques mis à votre disposition pour

Base : à ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) la restauration scolaire au cours des 12 derniers mois (1 068 répondants)

- 12% des convives de la restauration scolaire ne disposent d'aucun site ni application pour au moins l'un de ces services.
- 50% des convives disposent au moins d'une de ces applications.
- 69% des convives disposent au moins d'un de ces sites internet.



### Une satisfaction importante des outils et services numériques à disposition des convives de la restauration scolaire

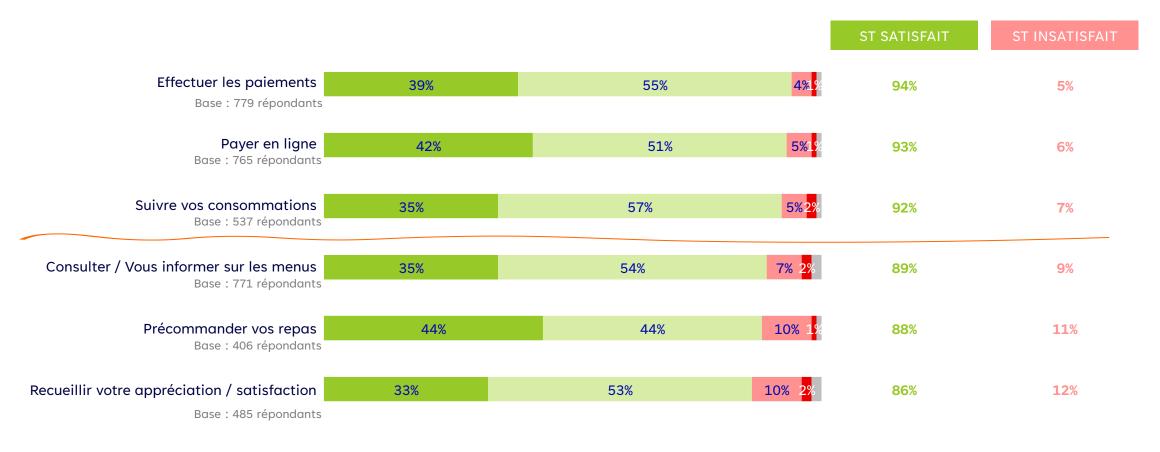




La restauration scolaire

#### Q6. Diriez-vous que ces outils ou services numériques répondent bien à vos attentes ?

Base : à ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) la restauration scolaire au cours des 12 derniers mois et disposant de l'outil / service numérique



■ Très satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Ne se prononce pas

Les dysfonctionnements comme le manque d'ergonomie sont les deux principaux reproches adressés concernant les outils numériques, ce dernier point concentrant le principal des demandes d'optimisation





La restauration scolaire

Q7BIS. Pour quelles raisons ces outils ou services numériques ne répondent pas à vos attentes ? \*

193 VERBATIM

FONCTIONNEMENT DE LA PLATEFORME	53%
Dysfonctionnement / Obsolescence de la plateforme	21%
Difficile à utiliser / Peu pratique / Trop compliqué	19%
Lenteur des espaces numériques	9%
Délai trop long pour organiser ses commandes	4%
Difficultés liées au paiement	3%
AUTRES RAISONS DE DÉSAGRÉMENT	20%
Désintérêt pour l'outil	10%
Manque de contact humain / d'échanges	6%
Sécurité des données incertaine	3%
CONTENU ET INFORMATIONS DISPONIBLES	14%
Peu d'information sur les menus	8%
Manque d'informations (sans précision) / De mises à jour	6%

193 VERBATIM

AMELIORER LE FONCTIONNEMENT DE LA PLATEFORME	49%
Avoir une interface plus moderne et fonctionnelle	16%
Avoir une interface plus claire et ergonomique	15%
Développer une application / Plus de numérique	9%
Avoir une interface plus rapide	4%
Faire des mises à jour	3%
Faciliter les paiements	2%
Avoir une interface sécurisée	2%
CONTENU ET INFORMATIONS DISPONIBLES	24%
Avoir plus de dialogue / de conseils	12%
Avoir des informations sur le menu et sa composition	8%
Avoir plus d'information / de transparence (sans précision)	5%

### Une volonté d'avoir accès à ces outils et services numériques, notamment pour donner son avis et consulter les menus pour ceux qui n'en disposent pas actuellement



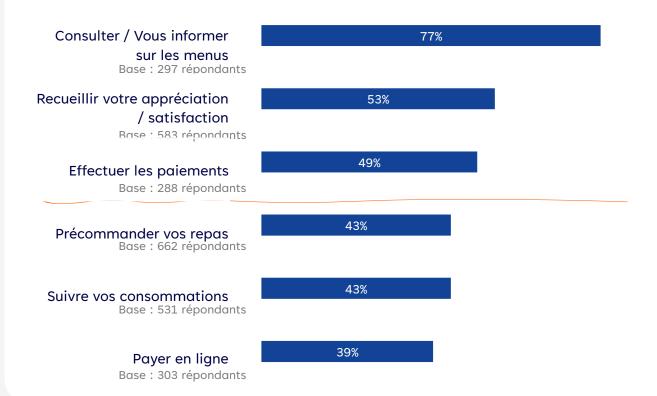


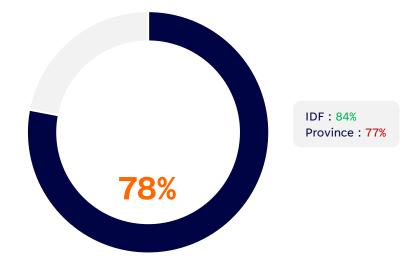
### La restauration scolaire

Q6Bis. Parmi ces outils ou services numériques, lesquels souhaiteriez-vous voir mis à disposition ?

Base : à ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) la restauration scolaire au cours des 12 derniers mois et ne disposant pas de l'outil / service numérique

Q7. Votre enfant dispose-t-il d'une carte, permettant de comptabiliser le nombre de repas réellement pris et d'accéder à la restauration scolaire





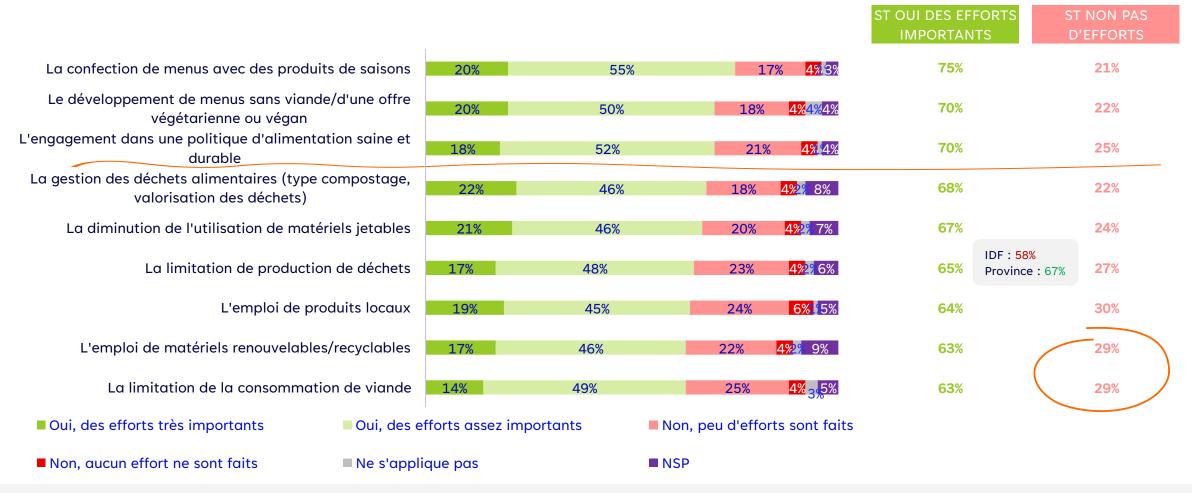
### Des efforts à renforcer concernant l'emploi de produits locaux, de matériels renouvelables / recyclables et de la limitation de la consommation de la viande au sein de la restauration scolaire





La restauration scolaire

#### Q8. Et diriez-vous qu'en matière d'environnement des efforts sont faits concernant ?

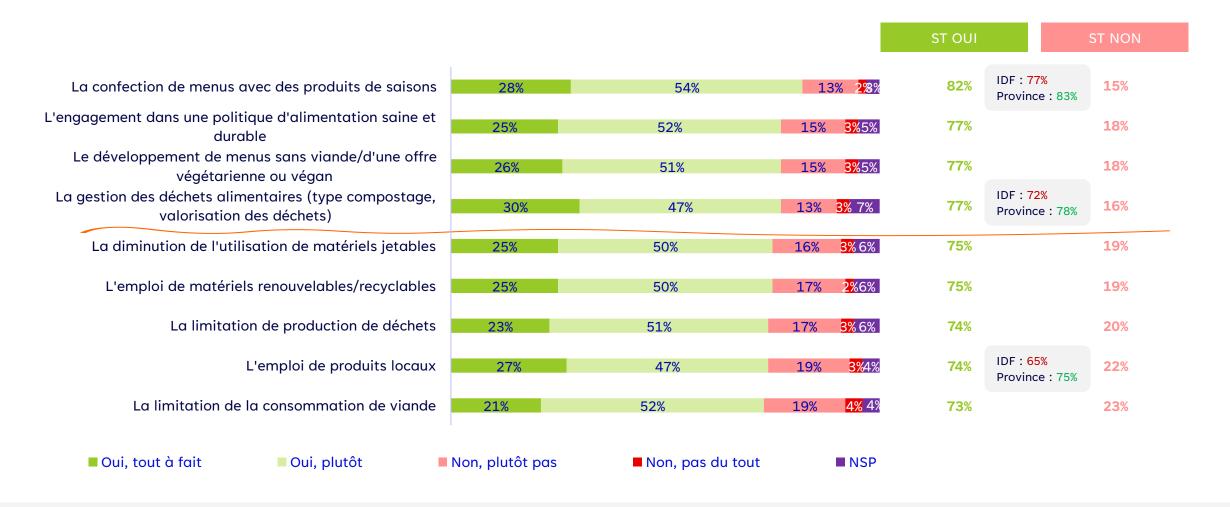


#### Qui se confirment dans la satisfaction moins élevées des actions engagées sur ces thématiques



Q9. Et diriez-vous qu'en matière d'environnement, les actions engagées sur chacune de ces thématiques répondent bien à vos attentes ?

La restauration scolaire



Les clients de la restauration scolaire soulignent pour certains le peu d'efforts en matière d'environnement, les problèmes de gaspillage ou surconsommation. La demande se concentre dès lors sur deux points, le besoin d'aller plus loin et au même niveau de promouvoir les produits locaux





La restauration scolaire

Q9TER. Pour quelles raisons ces actions en matière d'environnement ne répondent pas à vos attentes ? 505 VERBATIM

505 VERBATIM

MANQUE D'EFFORTS	31%
Peu d'effort réellement fait en faveur de l'environnement	24%
Manque de communication / d'information	4%
GESTION ET LIMITATION DES DECHETS	27%
Gaspillage et surconsommation (trop de déchets, de pollution)	17%
Usage de matière non recyclable et absence de tris	9%
QUALITE ET VALEUR NUTRITIVE DES PRODUITS CONSOMMES	12%
Pas assez de produits locaux	6%
Manque de produits de saison	3%
Mauvaise qualité nutritive des repas	2%
Mauvaise qualité des produits	2%
Manque d'aliments biologiques	1%
COMPOSITION ET DIVERSITE DES MENUS	12%
Surconsommation de viande	5%
Manque de menu végan / végétarien	4%
Menu peu diversifié	3%
Menus peu équilibrés	1%

	28%
Il faut aller plus loin en matière d'écologie (sans précision)	15%
Davantage communiquer / sensibiliser	8%
Baisser les prix	9%
GESTION ET LIMITATION DES DECHETS	25%
Ne plus produire de déchets / changer de mode d'emballage	6%
Adapter les quantités / proportions	5%
Davantage recycler / trier	4%
Composter les déchets alimentaires	4%
Donner, distribuer les repas en trop	2%
QUALITE DES PRODUITS CONSOMMES	20%
Promouvoir la consommation de produits locaux	15%
Promouvoir davantage les menus végétariens / vegan	4%
Proposer des aliments de bonnes qualités (sans précision)	1%
	1%

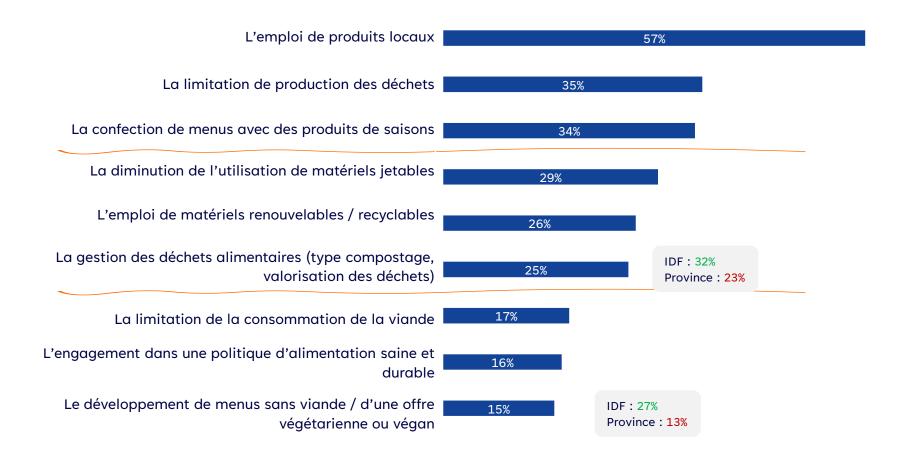
Un besoin d'agir prioritairement sur l'emploi de produits locaux et de saison et de limiter la production de déchets dans la restauration scolaire. Le sujet de la limitation de la consommation de la viande loin d'être le sujet prioritaire sur lequel agir selon les convives.

People Consulting AKTC

La restauration scolaire

Q9Bis. Parmi ces différents sujets, sur lesquels est-il prioritaire d'agir?

- Plus d'un convive de la restauration scolaire sur deux estime que le sujet prioritaire sur lequel il faut agir est l'emploi de produits locaux, suivi de la limitation de production des déchets et la confection de menus avec des produits de saisons
- Le sujet de la limitation de la consommation de la viande est le sujet prioritaire pour seulement 17% des convives interrogés.



Pour la restauration scolaire, la qualité, le goût, et la caractère sain et équilibré sont les priorités. S'imposent aussi une demande forte de variété des repas et menus, utilisant des produits locaux, des circuits courts.





### La restauration scolaire

### Q10. Quelles sont aujourd'hui vos attentes vis-à-vis de la restauration scolaire ? 1068 VERBATIM

EVOLUTION ET AMÉLIORATION DE L'OFFRE	45%
Améliorer la qualité, le goût	23%
Plus de choix / variété des repas et menus	16%
Moins de viande (plus d'alternatives à la viande)	4%
Plus de menus végan / végétariens	3%
SOURCING DES PRODUITS, PLACE DU BIO ET IMPACT SUR LA SANTÉ	42%
Une alimentation saine, équilibrée	22%
Produits locaux / circuits courts	16%
Produits biologiques	8%
Produits de saison	7%
Produits frais	3%
COÛT ET CONDITIONS D'ORGANISATION DES RESTAURATIONS COLLECTIVES	15%
Tarification (des prix moins chers, meilleur rapport qualité prix)	8%
Organisation (plus d'information, plus d'hygiène, moins d'attente)	7%
GESTION ET LIMITATION DES DECHETS	12%
Moins de déchets	6%
Limitation du gaspillage (adaptation de la proportion des repas)	5%
Plus d'actions écologiques en matière de gestion des déchets	3%
COMPOSITION DES MENUS	11%
Repas adaptés aux enfants	6%
Repas accessible à tous	3%

### Des besoins et attentes qui s'articulent autour de l'information et de l'implication des parents/ élèves



- Rencontrer le personnel / équipe en charge de la restauration (a minima une fois au cours de l'année) pour poser des questions, échanger sur le comportement alimentaire de l'enfant et son attitude, et in fine, être rassuré,
- Avoir accès à un outil (physique ou online) permettant d'échanger avec l'équipe de la restauration scolaire sur des spécificités propres à l'enfant (préférences alimentaires, quantité mangée, état d'esprit...),
- **Être informé sur la composition des repas** pour permettre aux parents d'organiser au mieux les repas du soir.



#### **SERVICES ADDITIONNELS**

- Prendre en compte les spécificités des élèves (alimentaires, préférences, intolérances...) via par exemple un questionnaire à faire remplir,
- Impliquer les élèves dans la confection des menus pour leur permettre d'être acteur de la préparation (l'occasion également de sensibiliser sur le gâchis alimentaire) : ex. créer des groupes enfants/personnels pour confectionner les menus,
- Sensibiliser les élèves au « bienmanger » :
  - Sensibilisation au gaspillage,
  - Conseils nutritionnels/ aliments bénéfiques ou non pour la santé, semaine du goût...





### La restauration scolaire

Qu'ils soient plus ouverts sur ce qu'ils font, leurs actions, ce qu'ils cuisinent, la fabrication des plats, les mesures d'hygiène prises, la fraicheur des articles, ... C'est comme nous c'est même encore plus important pour un enfant !" (Proche d'utilisateur, Restauration scolaire)

Les dames de service on ne les connait pas. Oui ce serait bien qu'on les rencontre. On n'a jamais eu l'occasion de savoir en quelle proportion elle était servie, par exemple ça serait bien ça de savoir si elle mange suffisamment ou un petit peu. Les personnes de la cantine devraient nous aborder à travers le carnet de correspondance." (Proche d'utilisateur, Restauration scolaire)

Créer des groupes enfants personnels pour réaliser les menus. (Proche d'utilisateur, Restauration scolaire)

Savoir ce qu'ils mangent le midi. Ce n'est pas t ellement dans le but de la surveillance, mais c'est surtout pour pas faire le même repas le soir par exemple." (Proche d'utilisateur, Restauration scolaire)



### Une satisfaction importante de la propreté, la qualité du service et les horaires d'ouverture. A contrario, une satisfaction peu élevée sur la qualité, la diversité des produits et les prix.

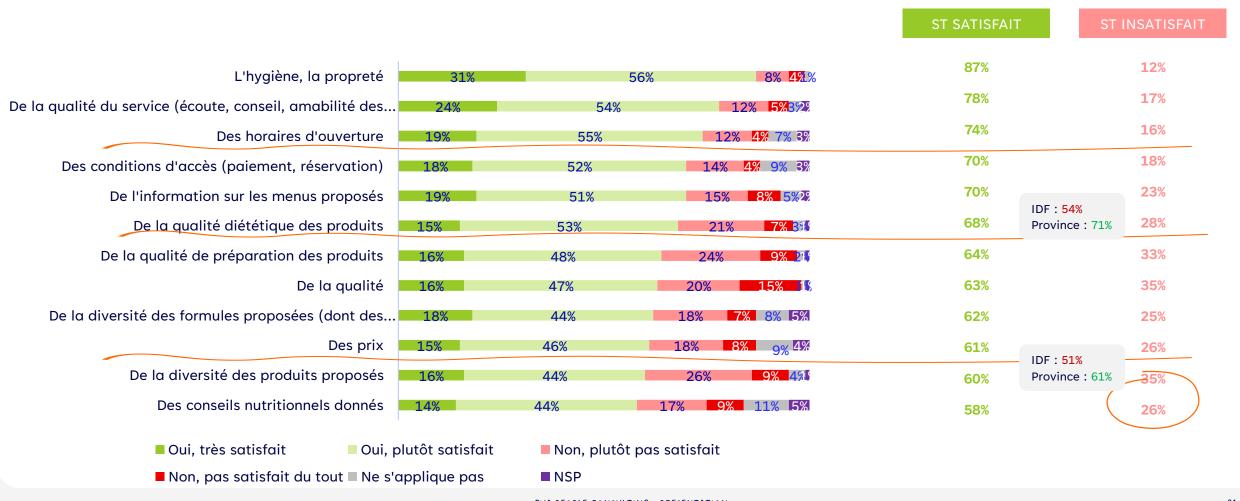




Médico-sociale

#### Q11. Concernant la restauration médico-sociale, êtes-vous satisfait?

Base: à tous ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) la restauration médico-sociale au cours des 12 derniers mois (520 répondants)



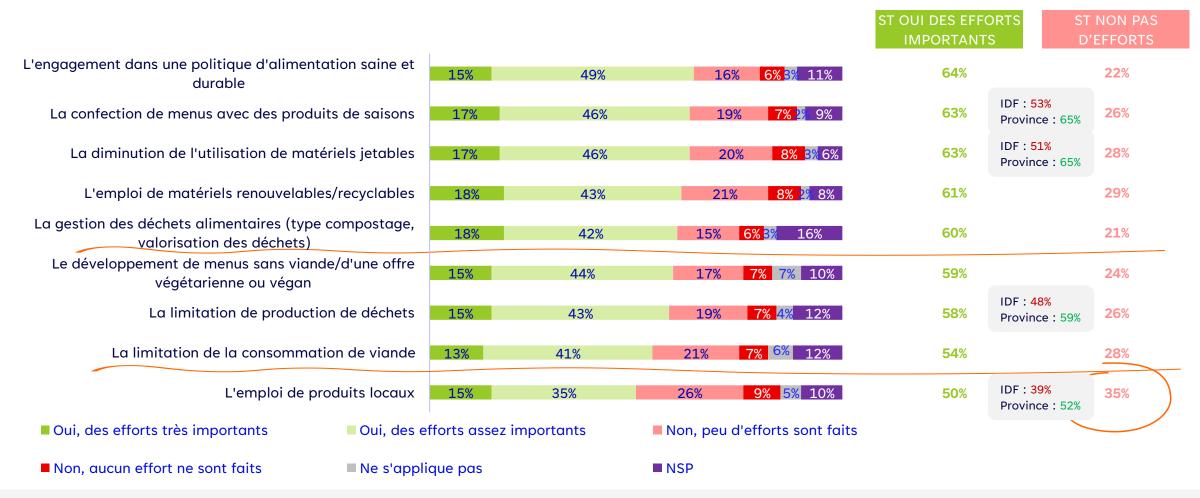
### Des efforts à renforcer concernant l'emploi de produits locaux, la limitation de la consommation de la viande et de la production de déchets





Médico-sociale

Q12. Et diriez-vous qu'au sein de la restauration collective en clinique et hôpitaux, en matière d'environnement des efforts sont faits concernant ?



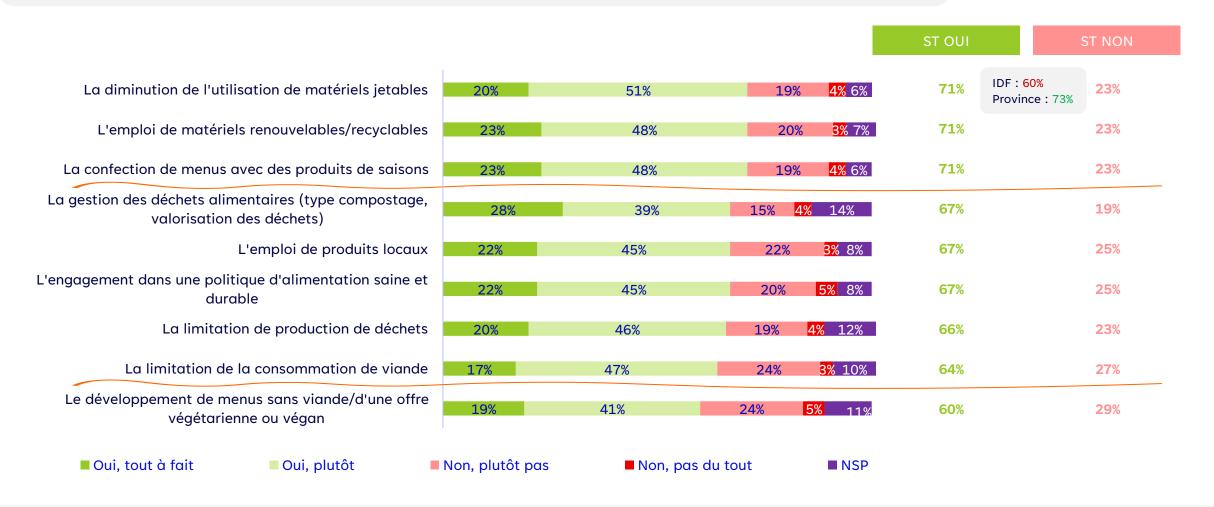
### Qui se confirment dans la satisfaction moins élevée des actions engagées sur ces thématiques



Médico-sociale

Q13. Et diriez-vous qu'en matière d'environnement, les actions engagées sur chacune de ces thématiques répondent bien à vos attentes ?

Base : à tous ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) la restauration médico-sociale au cours des 12 derniers mois hors « Ne s'applique pas » en Q12



Les clients du médico-social soulignent pour certains le peu d'efforts en matière d'environnement, mais aussi l'utilisation de produits non recyclable et l'absence de tris. Pour mieux répondre aux attentes, la gestion et limitation des déchets semble prioritaire.





Médico-sociale

Q13TER. Pour quelles raisons ces actions en matière d'environnement ne répondent pas à vos attentes ? 278 VERBATIM

Q13TER. Que faudrait-il pour qu'elles répondent mieux à vos 278 VERBATIM

MANQUE D'EFFORTS	20%
Peu d'effort réellement fait en faveur de l'environnement	16%
Cela a un coût	4%
GESTION ET LIMITATION DES DECHETS	19%
Usage de matière non recyclable et absence de tris	14%
Gaspillage et surconsommation (trop de déchets, de pollution)	6%
COMPOSITION ET DIVERSITE DES MENUS	16%
Menu peu diversifié	7%
Manque de menu végan / végétarien	4%
Repas de mauvais goût	3%
Surconsommation de viande	2%
Menus peu équilibrés	2%
QUALITE ET VALEUR NUTRITIVE DES PRODUITS CONSOMMES	12%
Pas assez de produits locaux	5%
Manque de produits de saison	5%
Mauvaise qualité des produits	2%
Mauvaise qualité nutritive des repas	2%
Manque d'aliments biologiques	1%

GESTION ET LIMITATION DES DECHETS	36%
Ne plus produire de déchets / changer de mode d'emballage	14%
Davantage recycler / trier	4%
Composter les déchets alimentaires	3%
Donner, distribuer les repas en trop	1%
Adapter les quantités / proportions	1%
QUALITE DES PRODUITS CONSOMMES	20%
Promouvoir la consommation de produits locaux	12%
Promouvoir davantage les menus végétariens / vegan	6%
Proposer des aliments de bonnes qualités (sans précision)	3%
ACCENTUER LES EFFORTS	18%
Il faut aller plus loin en matière d'écologie (sans précision)	12%
Davantage communiquer / sensibiliser	5%
	1%

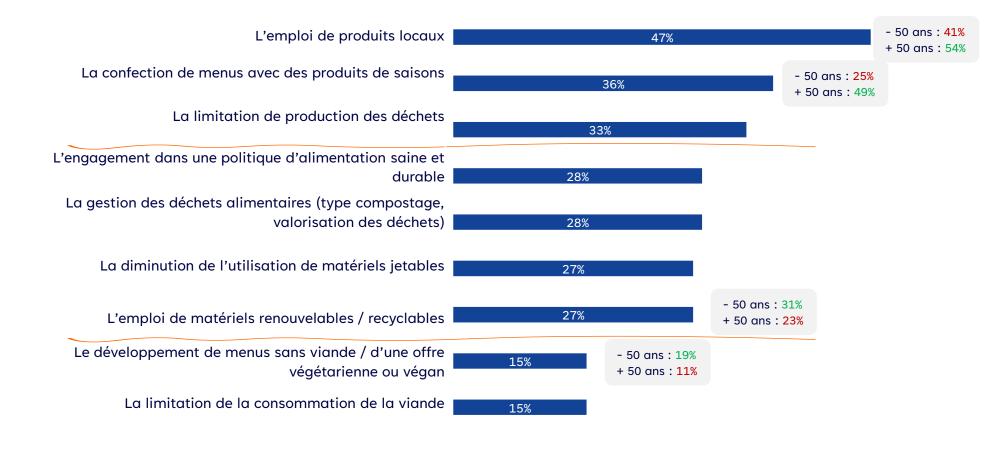
Des thématiques que l'on retrouve dans le top 3 des sujets prioritaires sur lesquels agir (emplois de produits locaux et limitation de production des déchets), excepté la limitation de la consommation de la viande en retrait



Médico-sociale

Q13Bis. Parmi ces différents sujets, sur lesquels est-il prioritaire d'agir?

- Près d'un convive de la restauration scolaire sur deux estime que le sujet prioritaire sur lequel il faut agir est l'emploi de produits locaux, suivi de la confection de menus avec des produits de saisons et de la limitation de production des déchets.
- Le sujet de la limitation de la consommation de la viande est le sujet prioritaire pour seulement 15% des convives interrogés.



Plus que dans les autres formes de restauration, la demande d'une alimentation de qualité, avec du goût, s'impose dans la restauration médico-sociale, laissant moins d'audience au besoin de produits locaux ou de saison, qui reste cependant importante



Q14. Quelles sont aujourd'hui vos attentes vis-à-vis de la restauration dans les cliniques / hôpitaux ? 520 VERBATIM

EVOLUTION ET AMÉLIORATION DE L'OFFRE	44%
Améliorer la qualité, le goût	30%
Plus de choix / variété des repas et menus	14%
Moins de viande (plus d'alternatives à la viande)	2%
Plus de menus végan / végétariens	2%
SOURCING DES PRODUITS, PLACE DU BIO ET IMPACT SUR LA SANTÉ	29%
Une alimentation saine, équilibrée	12%
Produits locaux / circuits courts	12%
Produits de saison	7%
Produits biologiques	5%
Produits frais	4%
GESTION ET LIMITATION DES DECHETS	13%
Moins de déchets	8%
Plus d'actions écologiques en matière de gestion des déchets	5%
Limitation du gaspillage	1%
COÛT ET CONDITIONS D'ORGANISATION DES RESTAURATIONS COLLECTIVES	10%
Organisation (plus d'information, plus d'hygiène, moins d'attente)	7%
Tarification (des prix moins chers, meilleur rapport qualité prix)	4%
COMPOSITION DES MENUS	5%
Repas accessible à tous	3%
Adaptation de la proportion des repas	2%

### Des besoins et attentes qui concernent en premier lieu la qualité des repas





Médico-sociale



#### Être informé sur :

- Le menu et la composition précise des repas / plats, au moins la veille si possible (au-delà d'informer les patients, cela permettrait aussi d'éviter le gâchis (si on est informé la veille ça permet de laisser au frigo le plateau et le redistribuer à une autre personne le cas échéant),
- Les données nutritionnelles (Nutriscores...),
- La provenance des aliments (traçabilité, origine...),
- La gestion des déchets (sur les actions mises en place contre le gaspillage : par ex. donner les repas non consommés...).



### **SUR LA QUALITE DES REPAS**

#### Des attentes pour des plats :

- Composés de manière équilibrée,
- Avec moins de viande ou végétarien (donner cette alternative possible),
- Cuisinés de manière à faire ressortir le goût (cuisines du monde?).

#### Concernant les produits utilisés :

- Privilégier l'emploi de produits locaux / de saison,
- Proposer des produits bruts / naturels vs. transformés,
- Respecter les conditions de conservation du produit (au frais pour les yaourts). Les cuisines du monde au plus simple, pour renouer avec le goût et le

goût à la vie, car la nourriture a un grand impact sur la santé. (Utilisatrice, Restauration médico-sociale)



#### **SERVICES ADDITIONNELS**

- Tenir compte des besoins des usagers par une plus grande écoute en laissant la possibilité de choisir :
  - Son menu / la composition de ses menus sur une semaine : pouvoir sélectionner an amont ses plats,
  - Entre plusieurs alternatives/plats (a minima 2 options) pour que l'usager puisse équilibrer lui-même son menu durant la semaine / être acteur de son alimentation.
- Prendre en compte les spécificités des usagers (alimentaires, préférences, intolérances...) via par exemple un questionnaire à faire remplir - ou le cas échéant autoriser les familles à apporter les repas.
- Proposer des goûters pour créer une rupture dans la journée / un moment de pause.





## Une satisfaction élevée des horaires, la propreté, les conditions d'accès et la qualité de la restauration d'entreprise

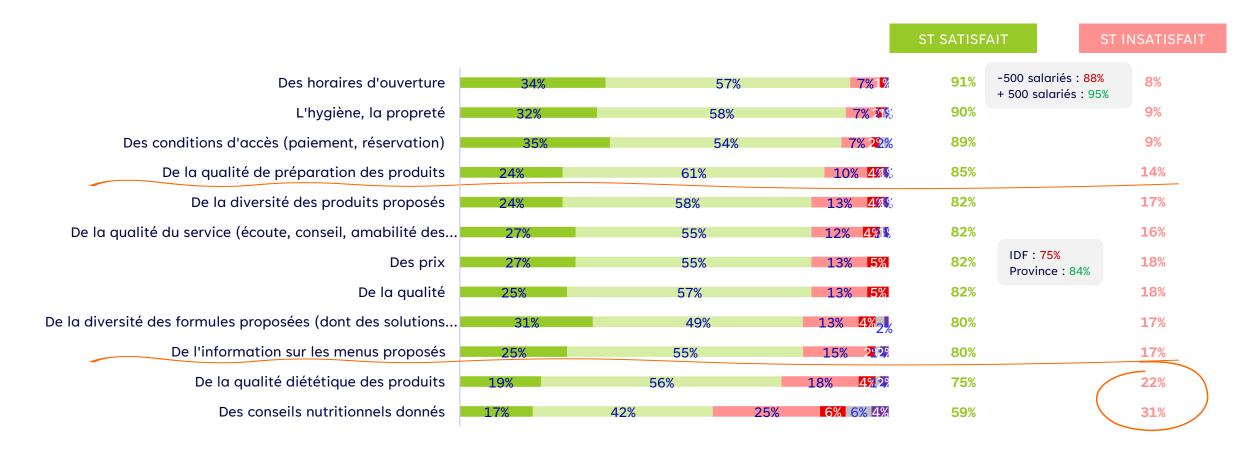




Entreprises

Q15. Concernant la restauration collective en entreprise et administration, êtes-vous satisfait ?

Base : à tous ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) la restauration d'entreprise au cours des 12 derniers mois (695 répondants)



■ Oui, très satisfait ■ Oui, plutôt satisfait ■ Non, plutôt pas satisfait ■ Non, pas satisfait du tout ■ Ne s'applique pas ■ NSP

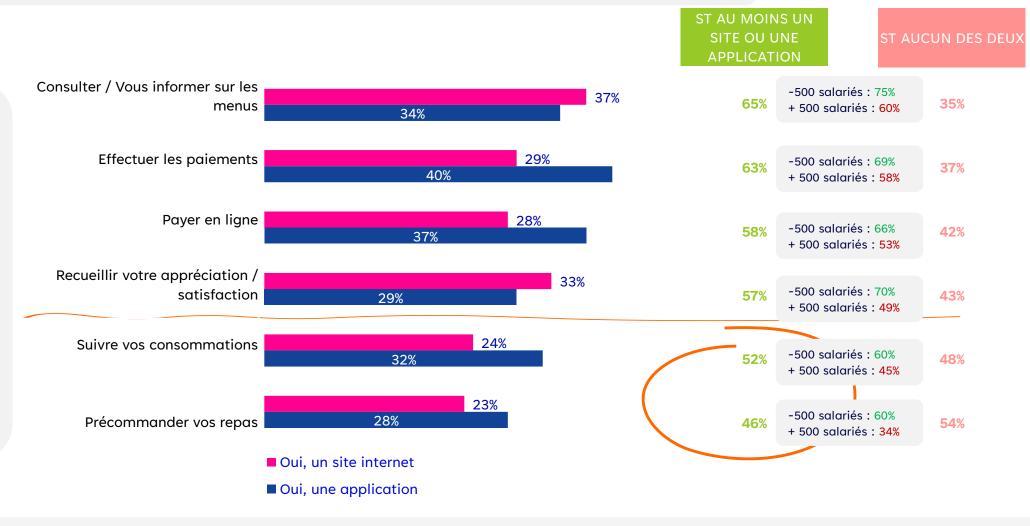
#### Des sites et applications bien moins répandus dans les grandes entreprises



Entreprises

Q16 En matière de restauration collective d'entreprise et d'administration, disposez-vous d'outils ou services numériques mis à votre disposition pour ?

- 23% des convives de la restauration d'entreprise ne disposent d'aucun site ni application pour au moins l'un de ces services.
- 53% des convives disposent au moins d'une de ces applications.
- 56% des convives disposent au moins d'un de ces sites internet.



# Plus de 9 convives de la restauration d'entreprise sur 10 satisfaits des outils et services numériques à leur disposition

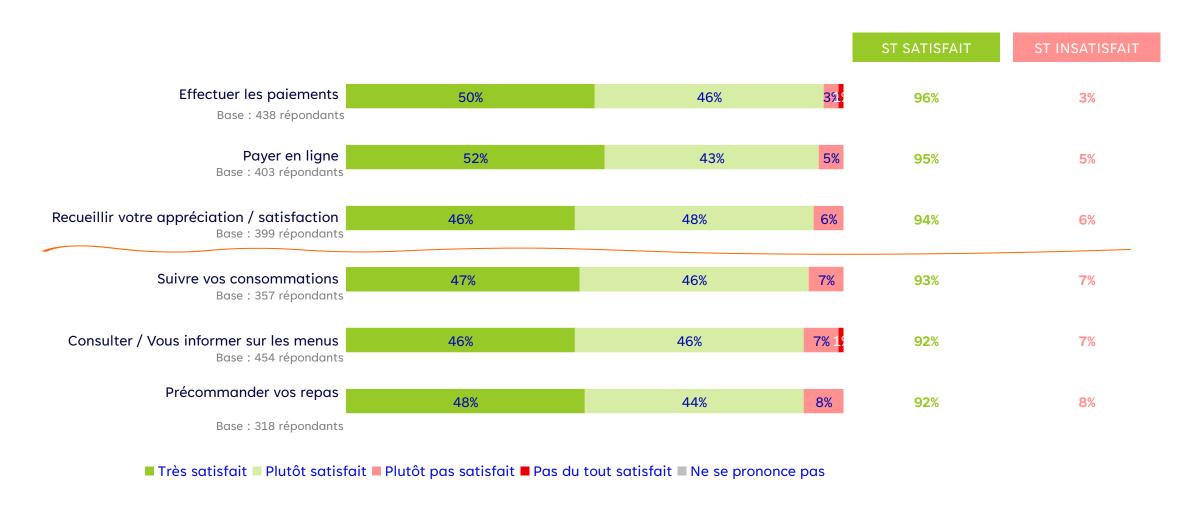




**Entreprises** 

#### Q17. Diriez-vous que ces outils ou services numériques répondent bien à vos attentes

Base : à ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) la restauration d'entreprise au cours des 12 derniers mois et disposant de l'outil / service numérique



Les services numériques mis à disposition dans la restauration d'entreprise ou administration répondent globalement bien aux attentes. Cependant quelques critiques concernant le fonctionnement (trop compliqué, dysfonctionnements, lenteur...) sont citées avec une demande de plus de modernité, de clarté et une présence renforcée de l'information (au-delà des fonctionnalités) présente dessus



Entreprises

Q17TER. Pour quelles raisons ces outils ou services numériques ne répondent pas à vos attentes ?

105 VERBATIM

Q17TER. Que faudrait-il pour qu'ils répondent mieux à vos attentes (nouveaux outils, optimisation, etc.) ? 105 VERBATIM

FONCTIONNEMENT DE LA PLATEFORME	58%
Difficile à utiliser / Peu pratique / Trop compliqué	19%
Dysfonctionnement / Obsolescence de la plateforme	17%
Lenteur des espaces numériques	14%
Inexistence ou inutilisation des services numériques	4%
Difficultés liées au paiement	3%
AUTRES RAISONS DE DÉSAGRÉMENT	17%
Désintérêt pour l'outil	6%
Manque de contact humain / d'échanges	2%
Sécurité des données incertaine	2%
CONTENU ET INFORMATIONS DISPONIBLES	14%
Manque d'informations (sans précision) / De mises à jour	7%
Peu d'information sur les menus	4%
Absence de suivi des consommations	4%

AMELIORER LE FONCTIONNEMENT DE LA PLATEFORME	59%
Avoir une interface plus moderne et fonctionnelle	22%
Développer une application / Plus de numérique	15%
Avoir une interface plus claire et ergonomique	12%
Faire des mises à jour	8%
Avoir une interface plus rapide	4%
Avoir une interface sécurisée	2%
Faciliter les paiements	1%
CONTENU ET INFORMATIONS DISPONIBLES	18%
CONTENUE I INFORMATIONS DISPONIBLES	10%
	11%
Avoir plus d'information / de transparence (sans précision)  Avoir plus de dialogue / de conseils	
Avoir plus d'information / de transparence (sans précision)	11%
Avoir plus d'information / de transparence (sans précision)  Avoir plus de dialogue / de conseils	11% 5%
Avoir plus d'information / de transparence (sans précision)  Avoir plus de dialogue / de conseils	11% 5%
Avoir plus d'information / de transparence (sans précision)  Avoir plus de dialogue / de conseils	11% 5%

# Plus d'un convive de la restauration d'entreprise sur deux souhaite avoir un outil ou service numérique pour consulter les menus et précommander ses repas

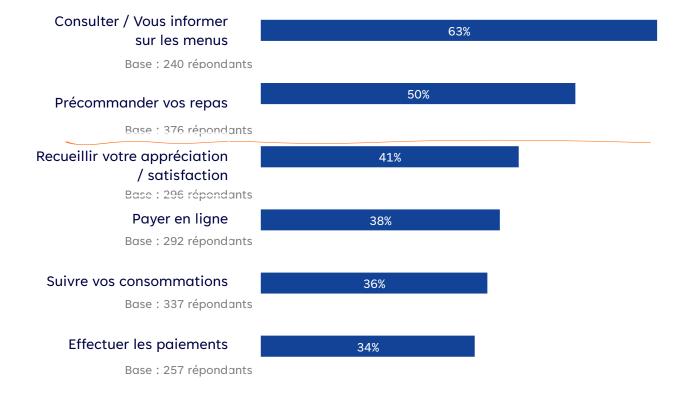


Entreprises

Q17Bis. Parmi ces outils ou services numériques, lesquels souhaiteriez-vous voir mis à disposition?

Base : à ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) la restauration d'entreprise au cours des 12 derniers mois et ne disposant pas de l'outil / service numérique

 Plus d'un convive sur deux souhaiterait avoir à sa disposition un outil ou service numérique pour consulter les menus et précommander les repas.



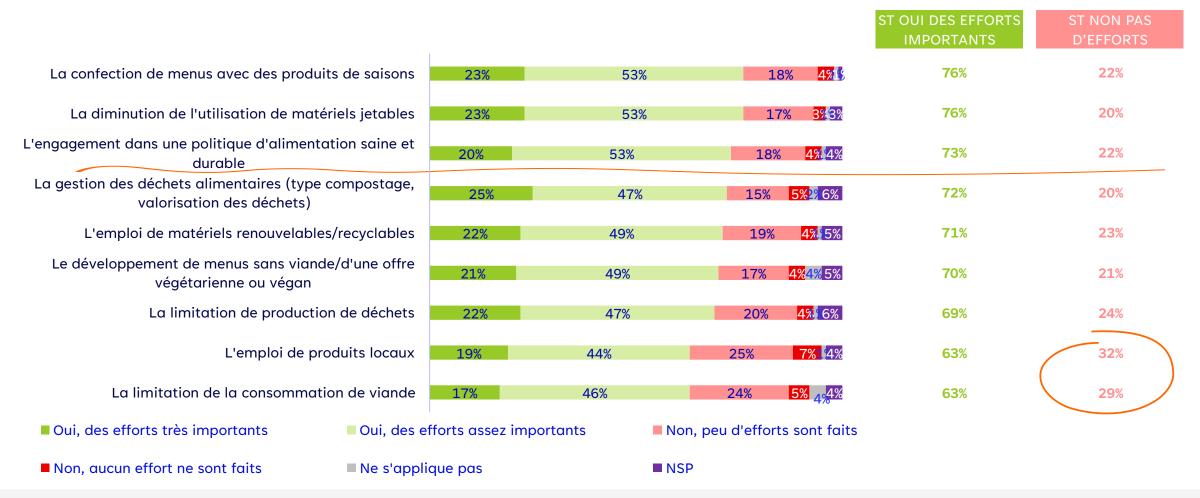
## Des efforts à renforcer concernant l'emploi de produits locaux et la limitation de production de déchets et de consommation de viande





Entreprises

Q18. Et diriez-vous qu'en matière d'environnement des efforts sont faits concernant?



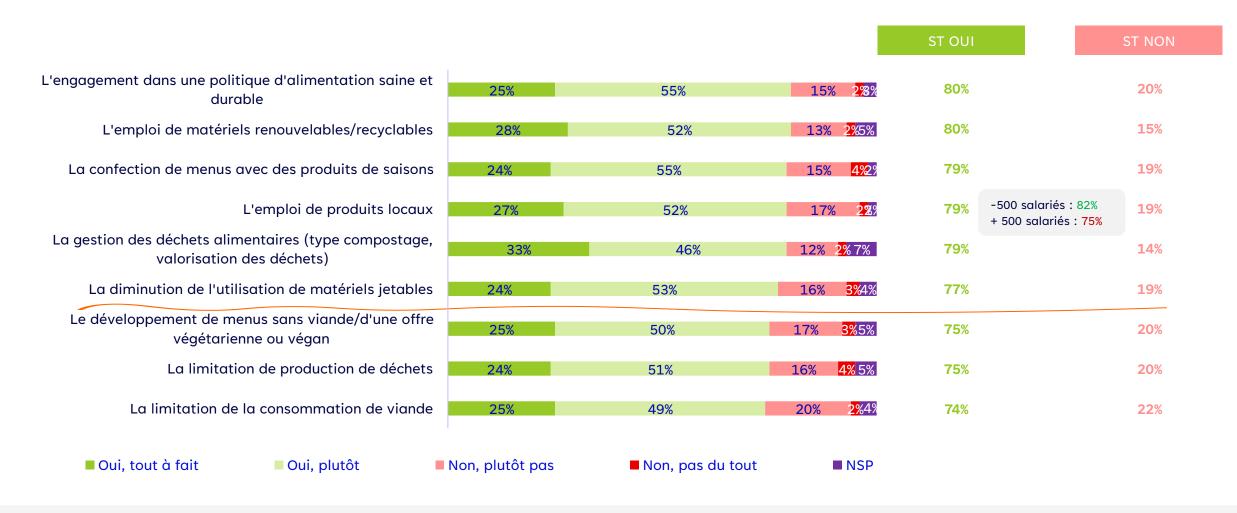
## Une satisfaction importante des actions engagées en matière d'environnement, avec en léger retrait la limitation de production de déchets et de consommation de viande





Entreprises

Q19. Et diriez-vous qu'en matière d'environnement, les actions engagées sur chacune de ces thématiques répondent bien à vos attentes ?



Dans la restauration d'entreprise, les clients pour lesquels les actions en matière d'environnement sont insatisfaisantes dénoncent en premier lieu le fait d'utiliser des matières non recyclables ou l'absence de tris, ce qui en miroir constitue leur principale demande avec le besoin de privilégier le local





Entreprises

Q19TER. Pour quelles raisons ces actions en matière d'environnement ne répondent pas à vos attentes ? 340 VERBATIM

Q19TER. Que faudrait-il pour qu'elles répondent mieux à vos 340 VERBATIM

Usage de matière non recyclable et absence de tris  Gaspillage et surconsommation (trop de déchets, de pollution)  MANQUE D'EFFORTS  Peu d'effort réellement fait en faveur de l'environnement  Manque de communication / d'information  COMPOSITION ET DIVERSITE DES MENUS  Surconsommation de viande  Menu peu diversifié	12% 8% 16% 12% 2% 15%
MANQUE D'EFFORTS  Peu d'effort réellement fait en faveur de l'environnement  Manque de communication / d'information  COMPOSITION ET DIVERSITE DES MENUS  Surconsommation de viande	16% 12% 2% 15%
Peu d'effort réellement fait en faveur de l'environnement  Manque de communication / d'information  COMPOSITION ET DIVERSITE DES MENUS  Surconsommation de viande	12% 2% <b>15%</b>
Manque de communication / d'information  COMPOSITION ET DIVERSITE DES MENUS  Surconsommation de viande	2%
COMPOSITION ET DIVERSITE DES MENUS Surconsommation de viande	15%
Surconsommation de viande	
	7%
Menu peu diversifié	
	5%
Manque de menu végan / végétarien	3%
QUALITE ET VALEUR NUTRITIVE DES PRODUITS CONSOMMES	10%
Pas assez de produits locaux	6%
Manque de produits de saison	3%
Mauvaise qualité des produits	2%
Mauvaise qualité nutritive des repas	1%

GESTION ET LIMITATION DES DECHETS	27%
Davantage recycler / trier	10%
Ne plus produire de déchets / changer de mode d'emballage	8%
Adapter les quantités / proportions	3%
Composter les déchets alimentaires	2%
ACCENTUER LES EFFORTS	27%
Il faut aller plus loin en matière d'écologie (sans précision)	13%
Davantage communiquer / sensibiliser	8%
Faire davantage d'action (sans précision)	2%
Baisser les prix	2%
QUALITE DES PRODUITS CONSOMMES	19%
Promouvoir la consommation de produits locaux	11%
Promouvoir davantage les menus végétariens / vegan	6%
Proposer des aliments de bonnes qualités (sans précision)	2%
Arrêter de consommer hors saison	2%

Un besoin d'agir prioritairement sur l'emploi de produits locaux, de saison et de limiter la production des déchets au sein de la restauration d'entreprise. Le sujet de la limitation de la consommation de la viande loin d'être le sujet prioritaire pour les convives.

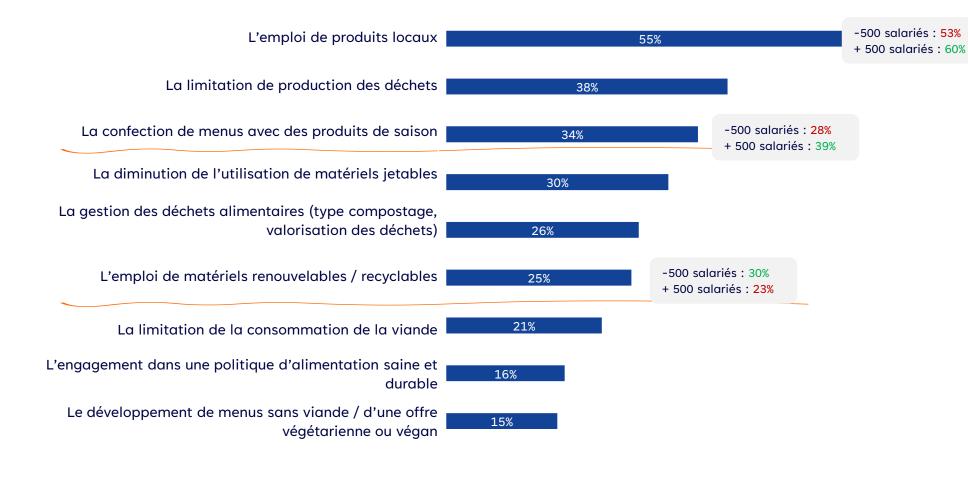




Entreprises

Q19Bis. Parmi ces différents sujets, sur lesquels est-il prioritaire d'agir?

- Plus d'un convive de la restauration scolaire sur deux estime que le sujet prioritaire sur lequel il faut agir est l'emploi de produits locaux, suivi de la limitation de production des déchets et de la confection de menus avec des produits de saisons.
- Le sujet de la limitation de la consommation de la viande est le sujet prioritaire pour seulement 21% des convives interrogés.



# Des convives qui recommandent fortement leur restaurant d'entreprise, avec une note de recommandation comprise entre 7 et 10 pour plus de 80% d'entre eux.



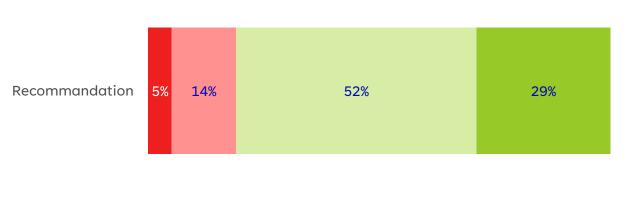


Entreprises

Q20. Recommanderiez-vous à un de vos collègues de se restaurer dans votre restaurant d'entreprise / administration ?

Base : à tous ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) la restauration d'entreprise au cours des 12 derniers mois (695 répondants)

- Une note moyenne de recommandation de son restaurant d'entreprise de 7,6 sur 10.
- Plus de 8 convives sur 10 de la restauration d'entreprise donnent une note de recommandation comprise entre 7 et 10.



Sous total 7-10 Moyenne

81%

Secteur privé : 7,5

7,6

Secteur public: 7,8

■ ST Notes 1 à 4 ■ ST Notes 5-6 ■ ST Notes 7-8 ■ ST Notes 9-10

Q21. Pour quelles raisons avez-vous mis cette note ? (à ceux ayant mis une note inférieure à 6 pour la recommandation du restaurant d'entreprise)

72 VERBATIM

C'est moyen	35%
Mauvaise qualité de la nourriture	33%
Critique l'organisation de la restauration collective	11%
De mauvais goût	11%
Prix trop cher	11%
Peu varié / diversifié	8%

Les attentes en matière de restauration d'entreprises s'orientent principalement vers une amélioration de la qualité du goût ou encore vers le besoin d'une alimentation saine, équilibrée. Les dimensions liées aux enjeux environnementaux sont aussi présentes avec une demande de consommation de productions locales et de saison





### Entreprises

Q22. Quelles sont aujourd'hui vos attentes vis-à-vis de la restauration d'entreprises / d'administrations ?

#### 695 VERBATIM

SOURCING DES PRODUITS, PLACE DU BIO ET IMPACT SUR LA SANTÉ	37%
Une alimentation saine, équilibrée	16%
Produits locaux / circuits courts	14%
Produits de saison	7%
Alimentation durable, écologique	5%
Produits biologiques	3%
EVOLUTION ET AMÉLIORATION DE L'OFFRE	36%
Améliorer la qualité, le goût	20%
Plus de choix / variété des repas et menus	11%
Des repas fait maison	3%
Plus de menus végan / végétariens	2%
Moins de viande (plus d'alternatives à la viande)	2%
COÛT ET CONDITIONS D'ORGANISATION DES RESTAURATIONS COLLECTIVES	22%
Tarification (des prix moins chers, meilleur rapport qualité prix)	14%
Organisation (plus d'information, plus d'hygiène, moins d'attente)	8%
GESTION ET LIMITATION DES DECHETS	8%
Moins de déchets	4%
Limitation du gaspillage	3%
Plus d'actions écologiques en matière de gestion des déchets	2%
COMPOSITION DES MENUS	2%
Repas accessible à tous	2%

### Des besoins et attentes relativement limités





#### **SERVICES ADDITIONNELS**

- 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),
  - Avoir la possibilité de donner son avis sur les repas (dans un objectif d'amélioration).
- Optimiser le lieu de prise de repas : créer un espace chaleureux et convivial par l'ajout d'éléments de décoration, par l'aménagement d'un petit salon au sein du restaurant pour prendre un café, partager un moment de convivialité avec des collègues (avec une musique de fond, des magazines pour faire une pause...) -spécifique à un utilisateur de restauration d'administration (établissement de santé).



### **SUR LA QUALITE DES REPAS**

 Des plats composés de manière équilibrée : proposer des alternatives aux plats en sauce jugés trop gras, trop salés..



#### INFORMATION & TRANSPARENCE

- Avoir des informations sur la gestion des produits non consommés : que font-ils des restes ?
- Communiquer les données nutritionnelles des plats, sur leur composition...





Si on pouvait avoir la possibilité d'avoir un plat plus léger, une option où on peut demander "sans sauce" ou "sans sel"", ou "allégé en sel". (Utilisateur, Restauration d'entreprise)

Le décor peut-être, ce n'est pas moche mais c'est quelconque. C'est important quand on mange, en France surtout, on aime bien se détendre, discuter, être dans un endroit agréable, ça manque la déco des lieux ou un lieu pour se détendre, un espace pour prendre le café. Ce n'est pas chaleureux. (Utilisateur, Restauration d'administration)



Une satisfaction élevée de l'hygiène, des horaires et conditions d'accès et de la qualité du service. A contrario une satisfaction de la qualité diététique, la diversité des formules et les conseils nutritionnels donnés en retrait.

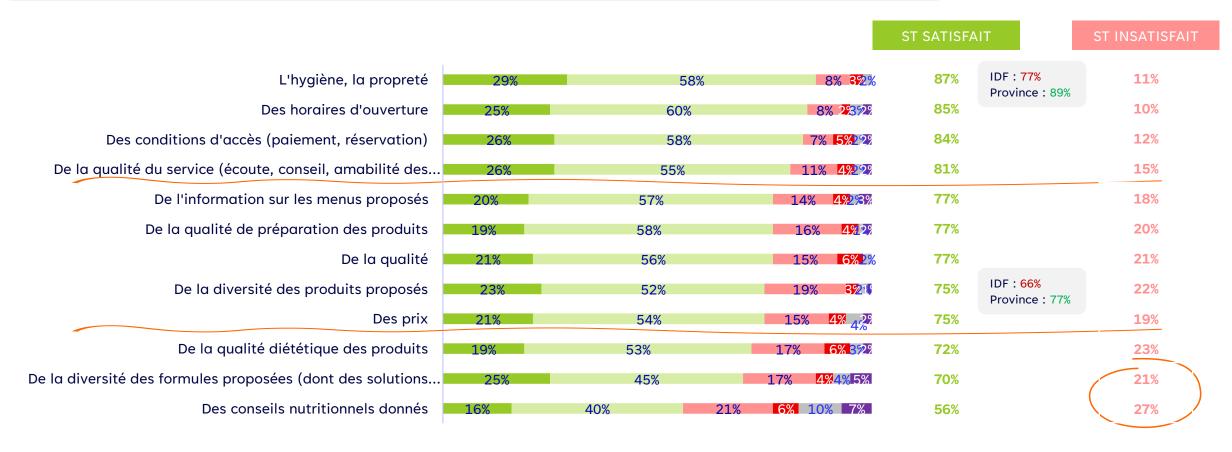




Autres formes de restauration

Q23. Concernant les autres formes de restauration collectives (centres de vacances, armée, 3<sup>ème</sup> âge, maisons de retraire, etc), êtes vous satisfaits ?

Base : à tous ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) d'autres formes de restauration collective au cours des 12 derniers mois (467 répondants)



■ Oui, très satisfait ■ Oui, plutôt satisfait ■ Non, plutôt pas satisfait ■ Non, pas satisfait du tout ■ Ne s'applique pas ■ NSP

## Des efforts importants à réaliser concernant le développement de menus sans viande, la gestion des déchets alimentaires et leur limitation.

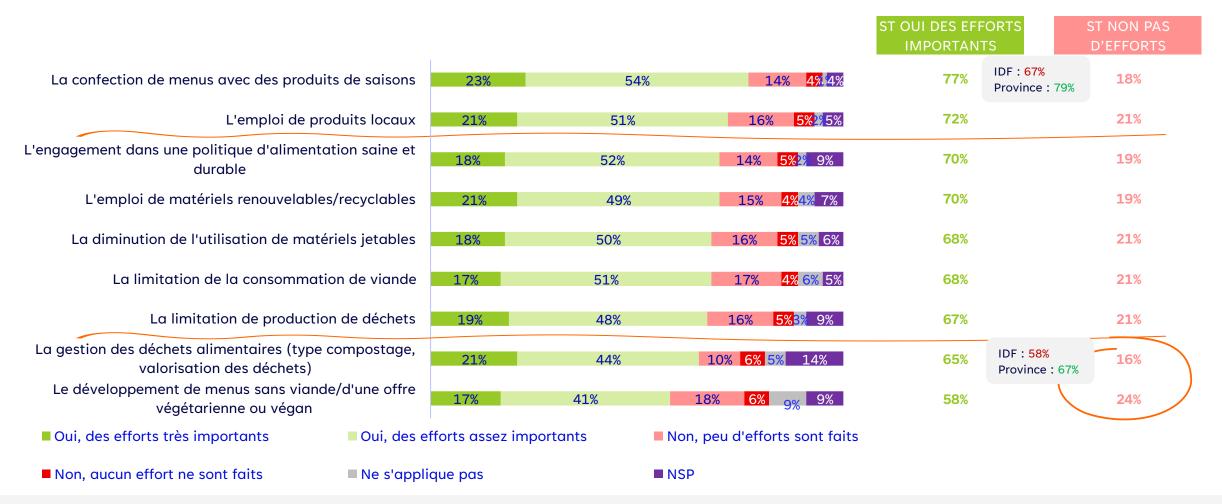




Autres formes de restauration

#### Q24. Et diriez-vous qu'en matière d'environnement des efforts sont faits concernant?

Base : à tous ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) d'autres formes de restauration collective au cours des 12 derniers mois (467 répondants)



# Avec des actions engagées qui répondent peu aux attentes des convives sur ces thématiques de gestion/limitation des déchets et le développement de menus sans viande

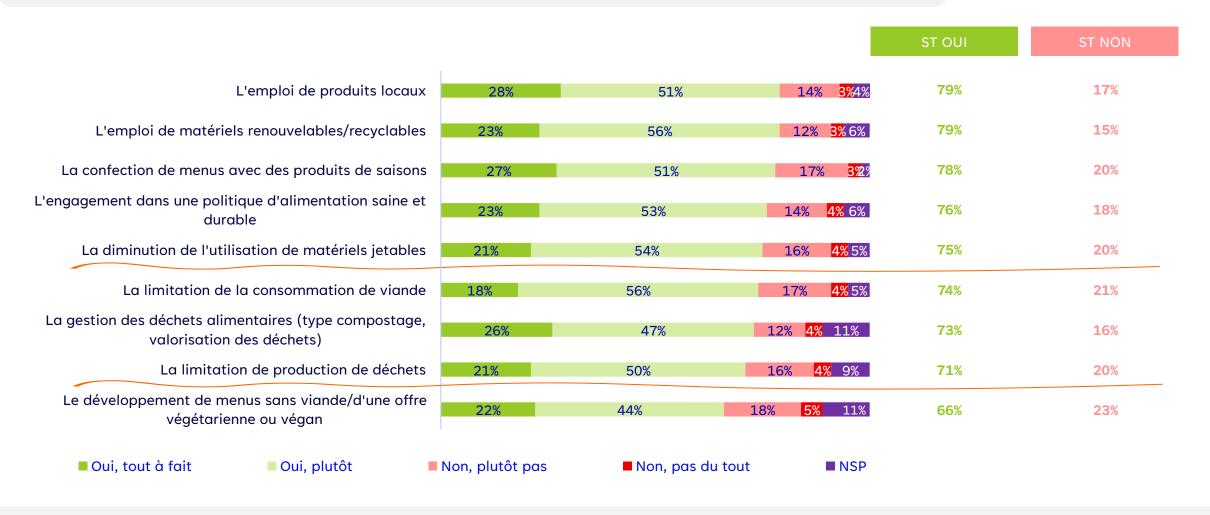




Autres formes de restauration

Q25. Et diriez-vous qu'en matière d'environnement, les actions engagées sur chacune de ces thématiques répondent bien à vos attentes ?

Base : à tous ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) d'autres formes de restauration collective au cours des 12 derniers mois (467 répondants)



En matière d'environnement, la focale est mise par les clients sur le manque d'efforts global et le gaspillage et la surconsommation (trop de déchets, de pollution) cela se retrouvant dans les attentes avec des demandes de limitation et gestion des déchets ou encore de renforcement d'un approvisionnement local, de proximité.

Q25TER. Pour quelles raisons ces actions en matière d'environnement ne répondent pas à vos attentes ? 221 VERBATIM

Q25TER. Que faudrait-il pour qu'elles répondent mieux à vos 221 VERBATIM





### Autres formes de restauration

MANQUE D'EFFORTS	16%
Peu d'effort réellement fait en faveur de l'environnement	13%
Cela a un coût	2%
GESTION ET LIMITATION DES DECHETS	16%
Gaspillage et surconsommation (trop de déchets, de pollution)	12%
Usage de matière non recyclable et absence de tris	3%
Non compostage des déchets alimentaires	2%
COMPOSITION ET DIVERSITE DES MENUS	11%
Menu peu diversifié	6%
Repas de mauvais goût	3%
Surconsommation de viande	2%
Manque de menu végan / végétarien	2%
QUALITE ET VALEUR NUTRITIVE DES PRODUITS CONSOMMES	10%
Pas assez de produits locaux	5%
Mauvaise qualité des produits	5%
Mauvaise qualité nutritive des repas	1%

ACCENTUER LES EFFORTS	27%
Il faut aller plus loin en matière d'écologie (sans précision)	9%
Mener des actions au niveau organisationnel	5%
Davantage communiquer / sensibiliser	3%
Faire davantage d'action (sans précision)	3%
Baisser les prix	3%
QUALITE DES PRODUITS CONSOMMES	21%
Promouvoir la consommation de produits locaux	13%
Proposer des aliments de bonnes qualités (sans précision)	5%
Promouvoir davantage les menus végétariens / vegan	4%
GESTION ET LIMITATION DES DECHETS	19%
Ne plus produire de déchets / changer de mode d'emballage	8%
Davantage recycler / trier	7%
Adapter les quantités / proportions	2%
Donner, distribuer les repas en trop	1%
Composter les déchets alimentaires	1%

# Un besoin d'agir prioritairement sur l'emploi de produits locaux, et la confection de menus avec des produits de saison au sein des autres formes de restauration collective



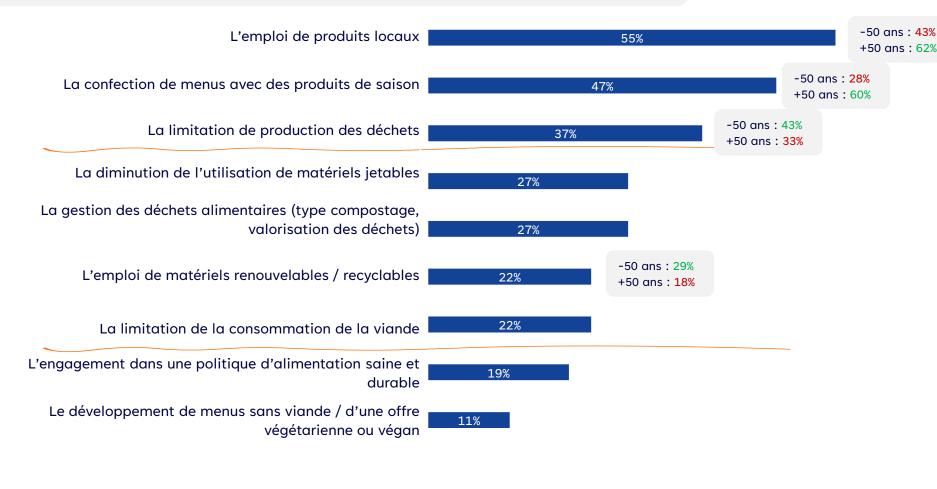


Autres formes de restauration

#### Q25Bis. Parmi ces différents sujets, sur lesquels est-il prioritaire d'agir?

Base : à tous ceux ayant fréquenté (eux ou un proche) d'autres formes de restauration collective au cours des 12 derniers mois (467 répondants)

- Plus d'un convive de la restauration scolaire sur deux estime que le sujet prioritaire sur lequel il faut agir est l'emploi de produits locaux, suivi de la confection de menus avec des produits de saisons et de la limitation de production des déchets.
- Le sujet du développement de menus sans viande / d'une offre végétarienne ou végan est le sujet prioritaire pour seulement 11% des convives interrogés.



Les attentes concernant les autres formes de restauration mettent en avant notamment le besoin de produits locaux, sains, et de saison...sans oublier bien entendu la demande de qualité et de goût.





# Autres formes de restauration

### Q26. Quelles sont aujourd'hui vos attentes vis-à-vis de la restauration d'entreprises / d'administrations ?

#### 467 VERBATIM

SOURCING DES PRODUITS, PLACE DU BIO ET IMPACT SUR LA SANTÉ	36%
Produits locaux / circuits courts	17%
Une alimentation saine, équilibrée	14%
Produits de saison	10%
Produits biologiques	3%
Alimentation durable, écologique	2%
EVOLUTION ET AMÉLIORATION DE L'OFFRE	31%
Améliorer la qualité, le goût	17%
Plus de choix / variété des repas et menus	9%
Des repas fait maison	2%
Plus de menus végan / végétariens	2%
COÛT ET CONDITIONS D'ORGANISATION DES RESTAURATIONS COLLECTIVES	13%
Organisation (plus d'information, plus d'hygiène, moins d'attente)	8%
Tarification (des prix moins chers, meilleur rapport qualité prix)	6%
GESTION ET LIMITATION DES DECHETS	11%
Limitation du gaspillage	5%
Moins de déchets	4%
Plus d'actions écologiques en matière de gestion des déchets	2%
COMPOSITION DES MENUS	4%
Repas accessible à tous	3%
Adaptation de la proportion des repas	1%

## Des besoins et attentes pour une amélioration de la qualité des repas et de l'implication des résidents



### **SUR LA QUALITE DES REPAS**

Uniquement pour le répondant qui n'est pas satisfait de la restauration de son établissement :

- Proposer des aliments avec du goût (ne serait-ce qu'en proposant du sel/ du poivre, en y ajoutant des épices),
- Quid de proposer plus de diversité dans les plats proposés : chinois, indien...



#### **SERVICES ADDITIONNELS**

Des attentes pour l'implication des résidents dans la constitution des menus :

- Faire une mise à jour plus régulière lorsque cela n'est pas fait (1 fois / mois ?) des envies / préférences des résidents,
- Les rendre acteurs en les interrogeant sur ce qu'ils aimeraient manger (cela les rendrait davantage enclins à manger) : désigner 1 ou 2 personnes volontaires pour sonder les autres résidents et faire le porte-parole,
- Les rendre acteurs de la vie de la cuisine : quid de proposer des ateliers (épluchage par exemple) ?



Autres formes de restauration

Plusieurs personnes ont dit qu'elles voudraient qu'on leur demande ce qu'elles aiment ou pas, ils l'ont fait à l'entrée mais les gouts peuvent changer. (Proche d'utilisateur, Restauration en maison de retraite)

Ce n'est pas parce qu'ils sont en maison de retraite qu'ils n'ont plus le droit de choisir. (Proche d'utilisateur, Restauration en maison de retraite)