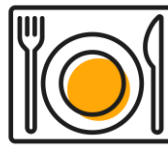




SYNTHÈSE



Branche de la  
restauration collective

# Les attentes des convives

Branche de la Restauration Collective

Étude coproduite par

bva  
People  
Consulting

**AKTO**  
L'humain au cœur des services

Novembre  
2023

OBSERVATOIRE  
**AKTO**





**2006 convives interrogés et 10 entretiens qualitatifs**

**4 différentes formes de restauration collective investiguées**

Interrogation en ligne, du 2 au 6 octobre 2023 de 2 006 convives des quatre différentes formes de restauration collective, sur la base d'un questionnaire intégrant une partie commune et 4 parties spécifiques aux différents segments. Le questionnaire portait notamment sur la satisfaction globale et détaillée, ainsi que deux focus sur les constats et attentes en matière de prise en compte des questions environnementales et du numérique. Parallèlement, un focus sur les attentes était mené par le biais d'entretiens qualitatifs menés auprès de 10 convives.



Restauration scolaire  
(des crèches aux  
universités) :  
1068 répondants et 3  
entretiens qualitatifs



Restauration d'entreprises  
et d'administrations :  
695 répondants et 3  
entretiens qualitatifs



Restauration médico-  
sociale (établissement  
de soins, clinique,  
Hôpital) :  
520 répondants et 2  
entretiens qualitatifs



Autres formes de  
Restauration collective  
(Maison de retraite,  
EHPAD, Centres, maisons  
de vacances, armée,  
prisons) : 467 répondants  
et 2 entretiens qualitatifs

## LA RESTAURATION COLLECTIVE SATISFAIT LES FONDAMENTAUX DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Satisfaction globale	Scolaire	Médico social	Entreprise	Autre formes
	83%	72%	90%	84%
L'hygiène, la propreté	86%	87%	90%	87%
Des horaires d'ouverture	84%	-	91%	85%
Des conditions d'accès (paiement, réservation)	82%	70%	89%	84%
De l'information sur les menus proposés	78%	70%	80%	77%
De la qualité du service (écoute, conseil, amabilité des personnels...)	76%	78%	82%	81%
De la qualité de préparation des produits	75%	64%	85%	77%
De la diversité des produits proposés	75%	60%	82%	75%
De la qualité	73%	63%	82%	77%
Des prix	72%	61%	82%	75%
De la qualité diététique des produits	72%	68%	75%	72%
De la diversité des formules proposées <small>(dont des solutions permettant une restauration rapide, une restauration nomade, click and collect...)</small>	67%	62%	80%	70%
Des conseils nutritionnels donnés	56%	58%	59%	56%

- La satisfaction globale s'établit à des niveaux élevés, pour au moins trois des segments de la Restauration Collective : la restauration d'entreprise/administration en premier lieu avec 90% ; la restauration scolaire avec 83% et les autres formes de restauration (Maison de retraite, EHPAD, Centres, maisons de vacances, ...) avec 84%. Les fondamentaux sont en outre à des niveaux qui décrivent une expérience très globalement positive:
  - ✓ L'hygiène et la propreté sont largement appréciés, les conditions d'accès sont satisfaisantes, tout comme la qualité de service et des produits.
  - ✓ L'information, et la qualité de préparation des produits sont elles aussi appréciés par plus de 7 convives sur 10, avec cependant un segment, la restauration médicosociale, pour lequel l'expérience semble moins positive
  - ✓ La qualité est plus variable, mise en avant dans la restauration d'entreprise et les autres formes de restauration, elle reste appréciée mais avec moins d'intensité dans la restauration scolaire et concernant le médico-social elle est sensiblement en retrait.
- Les prix enfin semblent appréciés en lien avec les autres dimensions, qualité, diversité, information, etc. Ils sont largement jugés satisfaisant dans la restauration d'entreprise/administration, de même que dans les autres formes de restauration. En revanche, ils sont davantage challengés dans la restauration médico-sociale et, avec cependant moins d'impact, dans la restauration scolaire.
- Parmi les dimensions, qui, aujourd'hui suscitent le moins de satisfaction, deux se distinguent:
  - ✓ Une première, la diversité des formules, qui semble dans les restaurations scolaires comme médicosociales moins porteuse de satisfaction
  - ✓ Une seconde, la dimension sanitaire autour des conseils nutritionnels, défailtante dans tous les segments, et qui pourtant est spontanément exprimée par les convives comme un enjeu dans la qualité de leur expérience de la restauration collective

## UNE FORTE CAPACITÉ DES OUTILS NUMÉRIQUES À ENRICHIR L'EXPÉRIENCE ET SATISFAIRE ...

### SATISFAIT DE CES POSSIBILITÉS

	Scolaire	Entreprise
Effectuer les paiements	<b>94%</b>	<b>96%</b>
Payer en ligne	<b>93%</b>	<b>95%</b>
Suivre vos consommations	<b>92%</b>	<b>93%</b>
Consulter / Vous informer sur les menus	<b>89%</b>	<b>92%</b>
Précommander vos repas	<b>88%</b>	<b>92%</b>
Recueillir votre appréciation / satisfaction	<b>86%</b>	<b>94%</b>

Les niveaux de satisfaction concernant l'usage des outils numériques à leur disposition, dans la restauration- scolaire comme d'entreprise, sont très élevés puisque près de 9 convives sur 10 sont satisfaits de chacun de ces outils. C'est un facteur clé d'amélioration de l'expérience client mais aussi potentiellement d'enrichissement de l'expérience au travers d'une interactivité qu'ils réclament.

## ... ET UNE VOLONTÉ D'AVOIR ACCÈS À CES OUTILS POUR CEUX QUI NE LES ONT PAS

### SOUHAIT D'AVOIR CES OUTILS À DISPOSITION

	Scolaire	Entreprise
Consulter / Vous informer sur les menus	<b>77%</b>	<b>63%</b>
Recueillir votre appréciation / satisfaction	<b>53%</b>	<b>41%</b>
Effectuer les paiements	<b>49%</b>	<b>38%</b>
Précommander vos repas	<b>43%</b>	<b>50%</b>
Suivre vos consommations	<b>43%</b>	<b>36%</b>
Payer en ligne	<b>39%</b>	<b>38%</b>

Les demandes concernant les outils numériques sont de ce point de vue très symptomatiques :

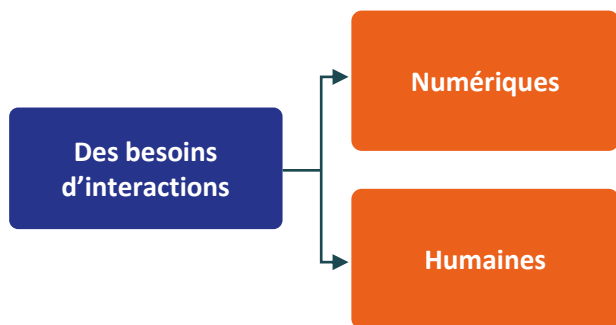
Dans la restauration scolaire:

- 77% de ceux qui n'ont pas d'outils pour consulter/s'informer sur les menus souhaiteraient en avoir un à leur disposition et 53% qu'il offre une possibilité de recueillir leur appréciation/satisfaction

Dans la restauration d'entreprise, la typologie des attentes est un peu différente :

- 63% souhaitent pouvoir consulter les menus
- 41% qu'il offre une possibilité de recueillir leur appréciation/satisfaction
- Mais les convives sont aussi 50% à souhaiter pouvoir précommander leur repas avec leur outil numérique.

## Bilan des contributions



« Avoir accès à un outil (physique ou online) permettant d'échanger avec l'équipe de la restauration »

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

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

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

« Rencontrer le personnel / équipe en charge de la restauration »

› Le numérique apparait comme un moyen de créer du lien, faire des retours, échanger, proposer des améliorations ou des évolutions, partager avec les équipes, faire part de ses remarques

› Une interaction humaine est souvent plébiscitée : échanger sur la composition, les envies, rencontrer les équipes pour créer du lien, personnaliser l'expérience, ne pas être en simple situation de consommation passive

## Des priorités dans chacun des segments qui se rejoignent sur la qualité, le goût, mais aussi une envie de choix, d'alimentation saine et de produits locaux

### Scolaire

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

### Médico social

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

### Entreprise

Améliorer la qualité, le goût	<b>20%</b>
Une alimentation saine, équilibrée	<b>16%</b>
Produits locaux / circuits courts	<b>14%</b>
Tarifcation (des prix moins chers, meilleur rapport qualité prix)	<b>14%</b>

### Autres formes

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

## DES EFFORTS RECONNUS SUR LES QUESTIONS ENVIRONNEMENTALES

	FONT DES EFFORTS IMPORTANTS			
	Scolaire	Médico social	Entreprise	Autre formes
La confection de menus avec des produits de saisons	75%	63%	76%	77%
Le développement de menus sans viande / d'une offre végétarienne ou végan	70%	59%	70%	58%
L'engagement dans une politique d'alimentation saine et durable	70%	64%	73%	70%
La gestion des déchets alimentaires (type compostage, valorisation...)	68%	60%	72%	65%
La diminution de l'utilisation de matériels jetables	67%	63%	76%	68%
La limitation de production de déchets	65%	58%	69%	67%
L'emploi de produits locaux	64%	50%	63%	72%
L'emploi de matériels renouvelables / recyclables	63%	61%	71%	70%
La limitation de la consommation de la viande	63%	54%	63%	68%

Les convives des différentes formes de restauration reconnaissent tous les efforts qui sont faits pour notamment, proposer des menus de saison, développer une offre permettant des menus sans viande, végétarien ou végan ou encore l'emploi de produits locaux même si sur ce point, les efforts perçus semblent moins importants. Les problématiques des déchets, des matériels recyclables et jetables semblent poser davantage questions. Si des efforts existent dans l'opinion des clients, qu'il s'agisse de valorisation des déchets alimentaires, de diminution de production des déchets, de matériels renouvelables, seuls 6 à 7 convives sur 10 semblent voir des efforts assez ou très importants.

## DES ENJEUX POUR LES MÉTIERS ET COMPÉTENCES

### 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)