

Résultats de l'enquête de satisfaction sur les restaurants administratifs

Rappel du contexte

Depuis 1999, la gestion des deux restaurants administratifs et cafétérias de l'Eurométropole est confiée à un prestataire extérieur, l'Alsacienne de restauration (groupe Elios). La délégation de service public actuelle arrivant à terme fin 2017, un renouvellement de contrat est prévu en 2018. C'est dans ce cadre que vous avez été invités à répondre à une enquête sur les habitudes et la satisfaction des usagers. Vos réponses permettront d'adapter la future prestation au plus proche de vos attentes.

Sur 5.400 invitations lancées, 1.831 agents ont répondu, soit 34%, ce qui est un taux de participation plutôt bon. Vous trouverez ci-après les principaux résultats de cette enquête à laquelle nous remercions celles et ceux qui ont participé.

1\ Fréquentation

Parmi ces 1.831 répondants, 1.405 déjeunent au restaurant administratif (86% au CA et 14% à la Fédération) et 426 n'y déjeunent pas.

- fréquentation majoritaire : de 3 à 5 X par semaine
- pic de fréquentation entre 12h et 12h30 (plus marqué à la Fédération)

Les raisons de non-fréquentation du restaurant :

- la qualité des plats : 37%
- l'éloignement : 31%
- le bruit : 26%
- le manque de temps : 22%

2\ Points forts (= taux de satisfaction > 90%)

- l'amplitude des horaires d'ouverture : 95%
- la qualité de l'accueil en caisse : 94%
- la propreté des tenues du personnel : 94%
- la qualité de l'accueil au service des plats : 91%



3\ Points faibles (= taux de satisfaction < 50%)

- l'insonorisation : 23%
- la disponibilité des plats en fin de service : 42%
- la décoration : 43%
- la propreté de la vaisselle et des plateaux : 46%
- la convivialité de la salle : 48%
- la saveur des plats : 49%



4\ Critères que vous estimez les plus importants

- la fraîcheur et la qualité des repas : 58%
- la saveur des plats : 44%
- le rapport qualité/prix : 38%
- la diversité des menus au fil des semaines : 26%
- la diététique (équilibre alimentaire) : 21%

5\ Attentes communes aux deux restaurants

- des repas équilibrés : 72%
- une offre de produits bio : 69%
- des plats diététiques : 65%

6\ Attentes spécifiques



- Majorité de femmes
- Filière administrative
- Catégories A et B



Amélioration du cadre
Réduction des temps d'attente



- Majorité d'hommes
- Filière technique
- Catégorie C



Augmentation des quantités servies