



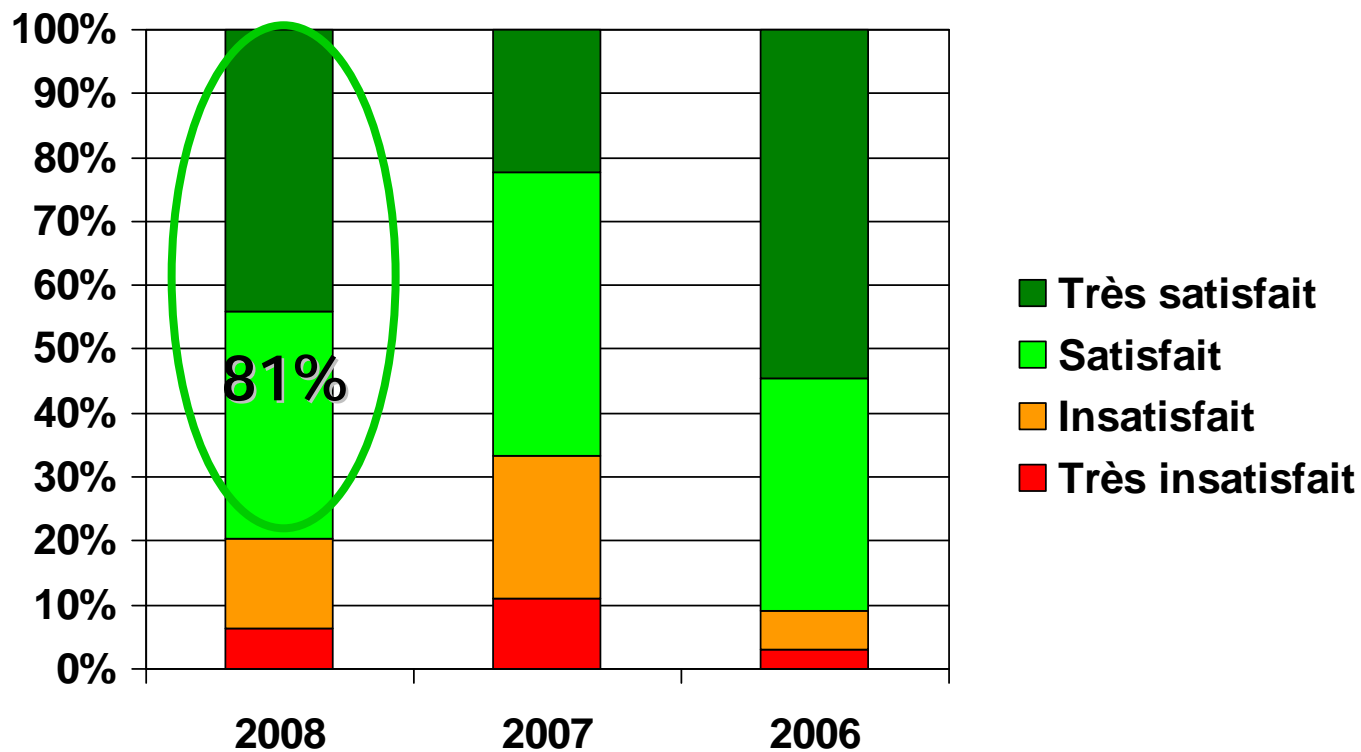
Etablissements de restauration du campus de l'EPFL

Enquête satisfaction Résultats 2008



ÉCOLE POLYTECHNIQUE
FÉDÉRALE DE LAUSANNE

Satisfaction globale 2008 /2007/2006



Evaluation de la satisfaction

Envir.		Service			Qualité des prestations		
Cadre	Propreté	Semaines à thème	Horaires	Qualité du service	Petite restauration	Assiettes 1-2	Autres mets
↗	↗	↗	↗	↗	↘	↗	↗
	↗	↘	↘	↗	↗	↘	↗
↘	↗	↘	↘	↗	↗		
↗	↗	↘	↘	↘	↗		

↗ En hausse, ↘ en baisse depuis 2007

plutôt insatisfait
 insatisfait
 satisfait
 plutôt satisfait

Motifs d'insatisfaction les plus fréquemment cités :

- Pour les assiettes 1 et 2 : la qualité des aliments
- Pour la petite restauration : le rapport qualité/prix, la qualité des aliments, la variété de goût et des mets
- Pour les autres mets : La variété de goût et la qualité des aliments

Attentes des clients

Cadre	Service	Q/P	Diversité	Equilibre	Portions	Qualité assiettes 1_2	Qualité petite rest.	Qualité autres mets
		Etablissements servant assiettes 1 / 2						
		Ets servant uniquement autres mets						
			Autres ets					

■ attente très importante, ■ attente importante, ■ attente mineure

Attentes les plus fréquemment citées :

- Equilibre alimentaire
- Qualité et diversité des mets
- Mets végétariens
- Meilleur rapport qualité de la petite restauration

Attentes de clients / actions engagées par l'EPFL

Remarque de clients : uniformité des mets constituant l'assiette 1_2.

➤ Actions engagées pour 2009: renforcement du contrôle de la diététicienne, en matière diversité.

Attentes pour les assiettes 1_2 : une offre de meilleure qualité et plus équilibrée (légumes frais, salades non conditionnées, moins de graisse, moins de sauce, viande de qualité)

➤ Actions engagées pour 2009 : renforcement du contrôle de la diététicienne, en matière de qualité et d'équilibre alimentaire.

Attentes pour la petite restauration : sandwiches de qualité artisanale (avis de collaborateurs), sandwiches offrant un meilleur rapport qualité/prix (opinion de clients avec un petit budget)

➤ Actions engagées pour 2009 : sensibiliser les restaurateurs sur les attentes des consommateurs, dans le cadre des obligations légales et des résultats des audits d'hygiène.

Attente croissante de mets végétariens

➤ Actions engagées pour 2009 : introduction dans le cahier des charges d'une « assiette végétarienne ».

Affluence importante et temps d'attente dans les restaurants self-service.

Attente d'un restaurant avec service à table

➤ Actions engagées pour 2010 : ouverture de plusieurs points de restauration au Rolex Learning Center (restaurant, cafétéria, vente à l'emporter).