

Offre et besoins en matière de restauration sur le campus de l'UNIL

Un taux de réponse élevé : 39%

FORS a été mandaté par la Commission de la Restauration (CRUNIL) et la FAE, avec le soutien de la Direction de l'UNIL, pour mener une enquête par questionnaire destinée à évaluer l'offre et les besoins en matière de restauration sur le campus de l'UNIL.

Le questionnaire, comprenant 30 questions et complété en moyenne en 8.4 minutes, a été adressé à la mi-novembre 2013 par courrier électronique aux membres de la communauté universitaire (étudiants, enseignants, personnel administratif et technique, employés des organisations hébergées sur le campus) susceptibles d'utiliser les restaurants et les cafétérias du campus de Dorigny. Avec l'envoi principal et 2 rappels, 5939 questionnaires ont été intégralement complétés en l'espace de trois semaines, ce qui constitue un taux de réponse élevé (39.0%), et une base fiable pour une telle évaluation.

Des utilisateurs en majorité satisfaits, avec quelques points à améliorer

De manière générale, le niveau de satisfaction des utilisateurs des cafétérias, mesuré sur une échelle allant de 0 (« pas du tout satisfait ») à 10 (« tout à fait satisfait »), est plutôt bon, avec une moyenne dépassant le point central (5) pour la plupart des critères considérés et une proportion de personnes satisfaites (6 à 10 sur l'échelle) supérieure à 50%, voire 60%, pour la plupart des dimensions.

Ainsi le goût des repas et produits (moyenne de 6.0), leur aspect (6.3), la quantité dans les assiettes ou portions (6.4), ainsi que leur prix (6.0) sont le plus souvent évalués positivement. Il en va de même pour la diversité de l'offre (5.9), l'équilibre diététique, la saisonnalité et la provenance des produits (5.8).

Certains aspects sont toutefois plus controversés, même si le nombre de répondants montre que plusieurs de ces arguments sont peu pertinents pour une partie des interviewés, qui ne répondent pas à la question.

Le renouvellement de l'offre est déjà moins apprécié, avec 51% de satisfaits et 38% d'insatisfaits, et toutefois une moyenne de 5.3. Même constat pour l'offre pour les spécificités alimentaires (végétarien, gluten, etc.), avec 48% de satisfaits, 41% d'insatisfaits et 5.1 de moyenne. L'évaluation globale devient cependant négative pour l'information sur la valeur énergétique des produits (3.0 de moyenne) et le contenu spécifique (3.7), ainsi que dans une moindre mesure pour la provenance des produits (4.7), avec toutefois des effectifs nettement moins importants, signe d'indifférence pour une partie des répondants.

D'autres questions ont été posées, relatives à la satisfaction quant à l'infrastructure des cafétérias, du restaurant, et des commerces du campus, toujours sur la même échelle.

Les résultats sont généralement bons concernant la propreté du local (moyenne de 7.3), l'amabilité et la disponibilité du personnel (6.9), le temps d'attente au retour des plateaux (6.5), et aux caisses (6.0).

La situation est plus mitigée pour le temps d'attente aux stands ou plats (5.1), voire évaluée de manière plutôt négative concernant la tranquillité du local (4.6 et 47% d'insatisfaits) et les places disponibles (4.3, 53% d'insatisfaits).

Une question supplémentaire, destinée à évaluer comparativement les prestations des cafétérias et du restaurant de l'UNIL par rapport à d'autres cafétérias scolaires, universitaires ou d'entreprises fréquentées actuellement ou dans le passé, donne une évaluation plutôt flatteuse, avec 56% de répondants estimant que la situation est meilleure sur le campus de Dorigny qu'ailleurs, contre seulement 27% qu'elle est moins bonne.

Des habitudes variant d'un jour à l'autre et une forte sollicitation des cafétérias

L'étude montre tout d'abord que les repas de midi achetés dans les cafétérias, le restaurant et les commerces de l'UNIL et consommés sur place ressortent globalement comme le cas le plus fréquent (3 fois et plus par semaine pour 41% des répondants), et que les infrastructures de restauration universitaires constituent un acteur dominant dans la restauration universitaire (seuls 9% s'y rendent moins d'une fois par semaine, que ce soit pour consommer ou acheter leur repas). Toutefois, minoritaires sont les personnes achetant et consommant tous ou presque tous leurs repas de midi à la cafétéria (23% entre 4 et 5 fois par semaine), et nombre d'entre elles ont des habitudes variant d'un jour à l'autre. Ainsi 31% des répondants achètent au moins une fois par semaine leur repas à la cafétéria et le consomment dans un autre lieu. 35% d'entre eux apportent leur pique-nique et le mangent à la cafétéria au moins une fois par semaine. 29% apportent leur pique-nique et le mangent dans un autre lieu à l'UNIL à la même fréquence, de même que 40% qui prennent leur repas ailleurs au moins hebdomadairement.

Dans cette perspective, les points micro-ondes gérés par la FAE se révèlent très utiles, avec 53% des personnes apportant leur pique-nique qui déclarent les employer régulièrement (38% trois fois par semaine ou plus pour leurs utilisateurs réguliers).

Les repas hors cafétéria sont pris dans différentes configurations. Le local de l'institut, du groupe ou du service arrive en tête pour les repas achetés à la cafétéria et consommés ailleurs (31%), mais aussi pour les pique-niques (32%). Les bureaux sont aussi largement utilisés, tant dans le premier cas (20%) que pour les pique-niques (13%), ainsi que les couloirs et halls (respectivement 14% et 19%) et les salles de cours (19% et 14%).

Concernant les repas pris hors campus, le domicile des répondants vient largement en tête (62%), suivi de l'EPFL (14%) et d'autres restaurants/cafétérias (12%).

Les personnes ne fréquentant pas (ni achat, ni consommation sur place) les cafétérias de l'UNIL ont été interrogées sur les raisons de ce choix (plusieurs réponses possibles). Ce sont le prix (33%), la tranquillité du local (27%), les places disponibles (26%), le temps d'attente aux stands/plats (26%) qui sont le plus évoqués, avec plus d'un quart des réponses, suivis de peu par le fait qu'une partie des répondants préfèrent être chez eux (23%), le goût des produits (22%) et le temps d'attente aux caisses (22%).

Des utilisateurs soucieux du contenu de leur assiette

L'enquête montre encore que si 69% des personnes interrogées n'indiquent aucune spécificité alimentaire, nombre d'entre elles (31%) sont plutôt soucieuses du contenu de leur assiette, que ce soit par choix ou par obligation. 11% des répondants se disent flexitariens, et mangent occasionnellement viande et poisson, 10% font attention à la graisse, 6% ne mangent pas de viande de porc, 5% sont allergiques au lactose, 4% sont végétariens (et ne mangent ni viande, ni poisson, ni fruits de mer), auxquels s'ajoutent 3% de pescétariens ou pesco-végétariens (qui mangent poisson et fruits de mer, mais pas de viande), 3% sont allergiques au gluten, 2% mangent sans sucre, 1% sans sel et 1% sont végétaliens purs et ne mangent aucun produit d'origine animale.