

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

Un bon taux de réponse : 32%

FORS a été mandaté par la Commission de la Restauration (CRUNIL), avec le soutien de la Direction de l'UNIL, pour mener en 2016 une enquête destinée à évaluer l'offre et les besoins en matière de restauration sur le campus de l'UNIL. Une enquête similaire avait déjà été menée par FORS en novembre 2013, dans le but d'établir à terme un monitoring régulier de la situation, avec un design d'enquête permettant la comparaison temporelle. L'enquête a cette fois eu lieu durant le semestre de printemps, afin de couvrir l'ensemble de l'année universitaire.

Le questionnaire, comprenant 30 questions reprenait une grande partie des indicateurs utilisés en 2013, afin d'assurer la meilleure comparabilité possible. Il a été adressé au début mars 2016 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, 5157 questionnaires ont été intégralement complétés en l'espace de trois semaines, ce qui constitue un bon taux de réponse (32%), 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 généralement assez bon, avec une moyenne dépassant le point neutre (5) pour la plupart des critères considérés et une proportion de personnes satisfaites (6 à 10 sur l'échelle) supérieure à 50% pour la plupart, et proche voire dépassant 60-70% pour certaines dimensions.

Ainsi l'aspect des produits (6.9), leur goût (6.7), la quantité dans les assiettes ou portions (6.7), l'équilibre diététique et la diversité de l'offre (6.3), la saisonnalité (6.2), ainsi que la provenance des produits et l'offre pour spécificité alimentaires (6.0) sont le plus souvent évalués positivement. Viennent ensuite un cran en dessous le renouvellement ou la rotation de l'offre et le prix des repas et produits (5.8).

Certains aspects sont plus controversés ; l'information sur la provenance des produits est légèrement moins appréciée (5.4), tandis que celles sur le contenu spécifique est la moins bien cotée (5.1), avec toutefois des effectifs moins importants, signe que plusieurs de ces arguments sont peu pertinents pour une partie des interviewés, qui ne répondent pas à la question.

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

Les résultats sont généralement bons concernant l'amabilité et la disponibilité du personnel (7.5), la propreté du local (moyenne de 7.4), le temps d'attente au retour des plateaux (7.0), et aux caisses (6.7).

La situation est évaluée moins positivement pour le temps d'attente aux stands ou plats (6.0), la tranquillité du local (5.0) et les places disponibles (5.0).

Les questions ouvertes relatives à la cafétéria la plus utilisée montrent que parmi les points forts évoqués spontanément, 43% des répondants citent la diversité ou la variété de l'offre, 36% louent l'amabilité et la disponibilité du personnel, 34% la qualité des produits ou d'un produit en particulier, 20% les aspects esthétiques des cafétérias, 19% la proximité avec le lieu de travail, 16% le prix des repas et produits, 16% le temps d'attente, 14% le goût des produits, et 11% les places ou l'espace disponibles.

Parmi les points faibles, viennent en premier lieu le manque de places et d'espace disponibles (39%), puis le prix (32%), le manque de tranquillité (26%), le temps d'attente (21%), la diversité ou variété de l'offre (20%), la qualité des produits ou d'un produit en particulier (16%), puis le goût des produits (11%) et l'organisation de l'espace, des tables, des files, etc. (10%).

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 63% de répondants estimant que la situation est meilleure sur le campus de Dorigny qu'ailleurs, contre seulement 21% 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 achetés dans les cafétérias, restaurant et commerces de l'UNIL et consommés sur place constituent globalement le cas le plus fréquent : 3 fois et plus par semaine pour 38% des répondants. Environ le quart (27%) des répondants le font moins d'une fois par semaine ou jamais.

Ceci dit, on ne peut pas parler d'une absence d'alternative aux repas achetés et consommés à la cafétéria ou au restaurant. 32% des répondants achètent au moins une fois par semaine leur repas à la cafétéria ou dans les commerces de l'UNIL et le consomment dans un autre lieu. 41% d'entre eux apportent leur pique-nique et le mangent à la cafétéria au moins une fois par semaine. 35% apportent leur pique-nique et le mangent dans un autre lieu à l'UNIL à la même fréquence, de même que 39% qui prennent leur repas ailleurs au moins hebdomadairement.

De même, rares sont les personnes prenant tous ou presque tous leurs repas de midi à la cafétéria (22% entre 4 et 5 fois par semaine). Nous avons donc plutôt affaire à des infrastructures de restauration sur le campus qui constituent un acteur dominant (seuls 10% s'y rendent moins d'une fois par semaine que ce soit pour y manger ou acheter leur repas), mais qui ne sont pas toujours le lieu d'achat des repas, ni leur lieu de consommation, et sont largement complétées par les pique-niques sur le campus et autres repas pris en dehors de l'UNIL.

Dans cette perspective, les points micro-ondes gérés par la FAE se révèlent très utiles, avec 57% des personnes apportant leur pique-nique qui déclarent les employer régulièrement (44% 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 (34%), mais aussi pour les pique-niques (34%). Les bureaux sont aussi largement utilisés, tant dans le premier cas (22%) que pour les pique-niques (14%), ainsi que les couloirs et halls (respectivement 16% et 19%) et les salles de cours (11% et 11%).

Concernant les repas pris hors campus, le domicile des répondants vient largement en tête (60%), suivi de l'EPFL (16%) et d'autres restaurants/caféterias (13%).

Outre les lieux, les horaires ont aussi leur importance ; l'ouverture du soir des cafétérias serait utile au moins une fois par semaine pour la moitié (53%) des personnes interrogées durant les périodes d'examens et de révisions, et pour 44% en période de cours, alors que durant les vacances, cette proportion tombe à 16%.

Des utilisateurs soucieux du contenu de leur assiette

Une question portant sur les critères de choix d'un repas ou produit à la cafétéria ou au restaurant de l'UNIL, avec la possibilité d'indiquer trois priorités, montre que le goût est le critère le plus mentionné, cité par 71% des répondants. En second lieu viennent ex-aequo l'équilibre alimentaire et le prix (relevés chacun par 62% des interviewés).

Après ce trio de tête, les autres critères arrivent loin derrière, avec 23% des répondants citant la quantité, 22% la provenance et la saisonnalité, puis 18% l'aspect et 16% l'alimentation végétarienne.

L'enquête montre que si 57% des personnes interrogées n'indiquent aucune spécificité alimentaire, nombre d'entre elles (43%) suivent une sorte de régime, que ce soit par choix ou par obligation.

Ainsi, 15% des répondants se disent fléxitariens, et mangent occasionnellement viande et poisson, 13% adoptent une alimentation pauvre en graisse, 8% évitent le lactose, 7% ne mangent pas de viande de porc, 5% sont végétariens (qui ne mangent ni viande, ni poisson, ni fruits de mer). À ceux-ci s'ajoutent 3% de pescétariens ou pesco-végétariens (qui mangent poisson et fruits de mer, mais pas de viande), 4% qui sont allergiques au gluten, 3% qui mangent sans sucre, 2% sans sel et 2% de végétaliens purs ne mangeant aucun produit d'origine animale.

Satisfaction en hausse, pique-nique plus fréquent et plus d'attention portée au contenu de l'assiette

La comparaison des résultats de l'enquête de mars 2016 à ceux de novembre 2013 permet de mettre en évidence une grande stabilité, mais aussi quelques tendances évolutives de fond.

On relève tout d'abord une augmentation générale de la satisfaction des prestations des cafétérias entre les enquêtes de 2013 et de 2016. L'accroissement est très net (5.1 contre 3.7) concernant la satisfaction sur les informations relatives au contenu des repas/produits, mais aussi quant à l'offre pour les spécificités alimentaires (6.0 contre 5.1), l'information sur la provenance des produits (5.4 contre 4.7), le goût des produits (6.7 contre 6.0) et le renouvellement de l'offre (5.8 contre 5.3). Concernant les infrastructures, le temps d'attente aux stands/plats est nettement mieux évalué (6.0 contre 5.1), de même que les places disponibles (5.0 contre 4.3) et le temps d'attente aux caisses (6.7 contre 6.0).

En d'autres termes, une amélioration a été constatée sur les aspects les moins satisfaisants en 2013. Les autres paramètres connaissent une plus grande stabilité.

Les habitudes de consommation (lieu et provenance des repas) restent plutôt stables ; on note toutefois une légère augmentation de la proportion de personnes apportant leur pique-nique et le consommant à la cafétéria de l'UNIL (41% au moins une fois par semaine en 2016, contre 35% en 2013) ou ailleurs sur le campus (35% contre 29%). Il en va de même pour les personnes apportant leur pique-nique trois fois par semaine et plus, que ce soit à la cafétéria de l'UNIL (17% en 2016 contre 12% en 2013) ou dans un autre lieu (12% en 2016, contre 9% en 2013).

Concernant les spécificités alimentaires, on observe une diminution de la proportion de membres de la communauté UNIL mangeant de tout sans restrictions (57% en 2016, contre 69% en 2013). Aucune des catégories de spécificité alimentaire ne connaît de bond spectaculaire, mais l'on peut constater que la proportion de fléxitariens, qui mangent occasionnellement viande et poisson, augmente de 4 points (15% contre 11%). Il en va de même pour les personnes optant pour une alimentation pauvre en graisse (13% contre 10%), et celles ne mangeant pas de lactose (8% contre 5%). Au final, la proportion de personnes observant une sorte de régime alimentaire augmente nettement, passant de 31% à 43% de la communauté UNIL, montrant une attention généralement plus grande portée au choix des produits retenus dans l'alimentation.