

Enquête « Restauration 2013 » - Analyse des commentaires

I. Introduction

Ce bilan a été établi de façon à identifier les tendances qui se dégagent des commentaires libres de l'enquête « Restauration 2013 ». Ces informations permettent d'entrevoir les préoccupations principales de la communauté UNIL et les aspects qu'elle tend à valoriser. Le mandat confié au CSE est d'analyser uniquement les commentaires libres provenant de cette enquête. Ainsi, cette analyse a été réalisée sans tenir compte des données quantitatives recueillies et analysées par ailleurs.

Il est à noter en guise de préambule que le nombre de commentaires recueillis est relativement faible par rapport au nombre total de répondant-e-s (29,42%). Lors de la catégorisation des commentaires, nous avons pu mettre en évidence que la catégorie la plus fréquente avait été citée par moins de 5% des répondant-e-s. Les informations présentées dans ce document devront donc être interprétées avec la plus grande prudence, notamment lorsqu'il s'agira d'analyser les données de certaines catégories.

II. Méthodologie

II.1. Champs de l'analyse

L'analyse a porté exclusivement sur les questions ouvertes et plus précisément sur les questions relatives à la satisfaction du 1^{er} et du 2^{ème} lieu de restauration ainsi qu'à la satisfaction globale. L'analyse d'autres questions ouvertes a également été réalisée pour apporter des éléments de clarification au niveau des points d'insatisfactions des usagers.

II.2. Liste des items identifiés

La première étape de l'analyse a été d'identifier les catégories de codage. Ce travail a été réalisé en consultant les données et en repérant les fréquences d'occurrences. Cette étape préparatoire a permis d'identifier 34 catégories regroupées en 7 dimensions globales. Le tableau ci-dessous présente les dimensions et catégories recensées. Chaque catégorie contient soit des commentaires à évocation positive, soit des commentaires à évocation négative.

Dimension	Catégorie	Définition
Salle		Cette dimension englobe les commentaires liés à l'utilisation de la salle de restauration par les usagers
	Confort	Température de la salle, mobilier mis à disposition, etc.
	Espace Pique-nique	Présence d'un espace pour se restaurer, tolérance pour utiliser le matériel à disposition, etc.
	Insonorisation	Niveau sonore de la salle
	Place	Places à disposition pour s'asseoir
	Propreté	Propreté de la salle et de l'équipement mis à disposition
	Réservation	Possibilité de réserver un espace dans la salle
Nourriture		Cette dimension englobe les commentaires liés à la nourriture

		servie dans les différents lieux de restauration
	Préparation	Hygiène lors de la préparation, du service de la nourriture, propreté des aliments servis
	Prix	Prix de la nourriture servie
	Provenance	Information sur la provenance des produits
	Qualité	Qualité des produits servis, appréciation des usagers
	Quantité	Taille des portions
	Santé	Equilibre des plats, prise en compte des aspects diététiques (sel, graisse, sucre, etc.) et des régimes santé particuliers (sans gluten, sans lactose, etc.)
	Spécificité	Prise en compte des spécificités (végétariens, végétaliens, hallal, etc.)
	Variété	Diversité au niveau du choix des plats et des produits
Restaurant		Cette dimension englobe les commentaires liés à la gestion et l'organisation des espaces de restauration par les restaurateurs
	Attente	Temps d'attente pour prendre le repas, pour payer en caisse, pour rendre son plateau
	Choix	Diversité des restaurants sur le lieu de travail
	Equipement	Mise à disposition d'équipements spécifiques pour les usagers (micro-onde), etc.
	Horaire	Heures d'ouverture et de fermeture des lieux de restauration
	Organisation	Organisation de l'espace de restauration : gestion des files, des caisses, de la salle, etc.
	Païement	Diversité des moyens de paiement
	Personnel	Amabilité du personnel de service, prise en compte des demandes particulières, information sur les produits
	Proximité	Proximité d'un lieu de restauration avec son lieu de travail
Université		Cette dimension englobe les commentaires liés à la gestion et l'organisation des espaces de restauration par l'institution
	Gestion	Gestion des espaces de restauration et de leur diversité sur le campus
	Horaire	Distribution de l'horaire des cours
Lieu		Cette dimension englobe les commentaires liés à des lieux de restauration spécifique
	Amphimax	
	Anthropole	
	Batochime	
	CSS	
	Epicentre	
	Géopolis	
	Internef	
	Unithèque	
Satisfaction Globale	Satisfaction Globale	Cette dimension englobe les commentaires liés à la satisfaction générale des usagers
Autre	Autre	Cette dimension englobe les commentaires non-catégorisés

III. Résultats

III.1. Statistiques générales de l'enquête

L'analyse a porté sur l'ensemble des répondant·e·s à l'enquête « Restauration 2013 » soit 5939 personnes. Parmi ces personnes, près de 30% ont rédigé au moins un commentaire portant sur un lieu de restauration ou un commentaire d'ordre général comme le montre le tableau ci-dessous :

	<i>Effectif</i>	<i>Pourcentage</i>
Répondant·e·s	5939	100%
Répondant·e·s ayant fait au moins un commentaire sur un lieu de restauration ou un commentaire d'ordre général	1747	29.42%

III.2. Résultats concernant les commentaires sur ces différents points de restauration

L'analyse des commentaires a permis de mettre en évidence une surreprésentation des évocations négatives (81.75% ; 3252 commentaires) par rapport aux évocations positives (18.25% ; 726 commentaires).

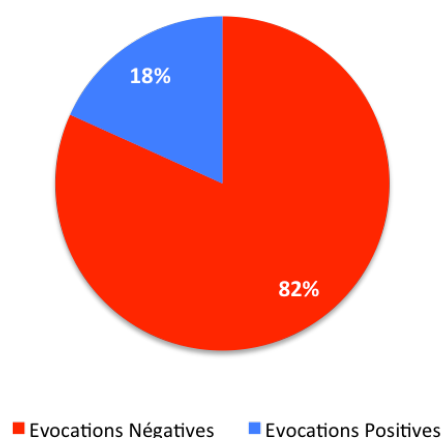


Figure 1 : Répartition des commentaires en fonction de leurs évocations positives ou négatives (N=3978).

III.2.1. Analyse des commentaires à évocation positive

Les commentaires à évocation positive portent en priorité sur certains lieux de restauration (277 commentaires), de la nourriture (230) et enfin de l'organisation et la gestion des lieux de restauration par le restaurateur (142). Le graphique ci-dessous présente le détail de la répartition des différentes dimensions à évocations positives.

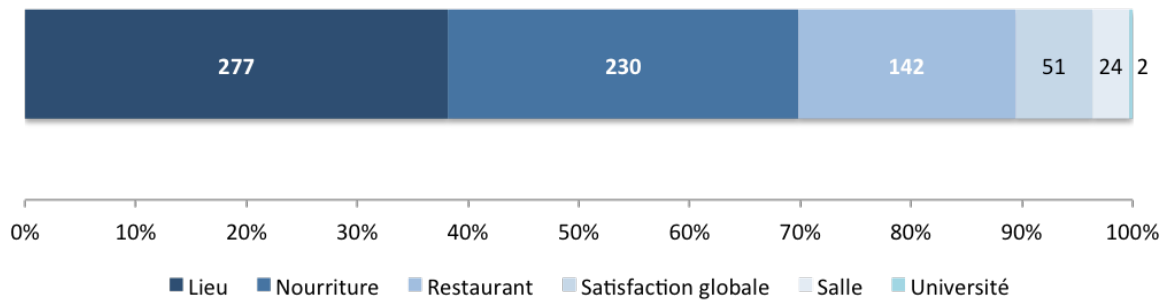


Figure 2 : Répartition des commentaires à évocation positive en fonction de leur dimension (N=726).

- **Dimension « Lieu de la restauration » (277 commentaires positifs).** La cafétéria du Géopolis est citée dans 57.40% des cas et la cafétéria de l'UniThèque dans 17.69% des cas. Les autres cafétérias sont citées dans moins de 10% des cas.
- **Dimension « Nourriture » (230 commentaires positifs).** La qualité de la nourriture et des produits utilisés est citée spontanément dans 54.35% des cas, la variété des plats à disposition dans 24.37% des cas et le prix du repas dans 13.91% des cas. Les autres catégories de la dimension « nourriture » sont citées dans moins de 5% des commentaires. L'analyse plus détaillée permet de dire qu'en ce qui concerne la catégorie « qualité », le restaurant du Géopolis est cité dans 38.4% des commentaires et celui de l'Unithèque dans 19.3% des commentaires. Au niveau de la catégorie « variété », le restaurant de l'Unithèque est cité dans 30.36% de ces commentaires et celui du Géopolis dans 28.57% de ces commentaires. Pour la catégorie « prix », le restaurant de l'Unithèque recueille 15.63% des commentaires.
- **Dimension « Restaurant » (142 des commentaires positifs).** Les deux catégories les plus citées sont le « personnel » (64,79%) pour son amabilité et sa serviabilité et « l'équipement » (19.90%), notamment pour la mise à disposition de micro-ondes en accès libre dans les lieux de restauration. L'analyse plus détaillée permet de dire qu'en ce qui concerne la catégorie « personnel », le restaurant du Géopolis est cité dans 45.65% des commentaires et celui de l'Internef dans 11.96% des commentaires (les autres restaurants recueillent moins de 9% de commentaires). Au niveau de la catégorie « équipement », le restaurant du Géopolis est cité dans 29.17% des commentaires (les autres restaurants recueillent moins de 9% de commentaires).
- **Dimension « Salle » (24 commentaires positifs).** Les deux catégories qui sont citées le plus souvent sont le « confort » des espaces de restauration (29.17%) et le nombre de « places » assises à disposition (25%). Les autres catégories sont citées dans moins de 20% des cas. L'analyse plus détaillée n'a pas été conduite du fait du nombre restreint de commentaires portant sur ces deux catégories.
- **La dimension « Satisfaction globale »** apparaît dans 51 commentaires positifs. Enfin deux commentaires positifs portent sur la gestion des lieux de restauration par l'Université, soit 0.28% des commentaires positifs. L'analyse plus détaillée permet de dire qu'en ce qui concerne la catégorie « satisfaction globale », le restaurant du Géopolis est cité dans 45.10% des commentaires et celui du CSS dans 11.76% des commentaires (les autres restaurants recueillent moins de 9% de commentaires).

Le tableau ci-dessous présente la répartition des commentaires à évocation positive en fonction des dimensions et des catégories.

Dimension	Catégorie	N	% Rep.*	% Com pos.**
Lieu		277	4.66	38.15
	Geopolis	159	2.68	57.40
	Unitheque	49	0.83	17.69
	Anthropole	17	0.29	6.14
	CSS	16	0.27	5.78
	Internef	14	0.24	5.05
	Amphimax	13	0.22	4.69
	Epicentre	7	0.12	2.53
	Batochime	1	0.02	0.36
	EPFL	1	0.02	0.36
Nourriture		230	3.87	31.68
	Qualité	125	2.10	54.35
	Variété	56	0.94	24.35
	Prix	32	0.54	13.91
	Spécificité	7	0.12	3.04
	Quantité	6	0.10	2.61
	Santé	2	0.03	0.87
	Préparation	1	0.02	0.43
	Provenance	1	0.02	0.43
Restaurant		142	2.39	19.56
	Personnel	92	1.55	64.79
	Equipement	24	0.40	16.90
	Attente	8	0.13	5.63
	Organisation	8	0.13	5.63
	Proximité	5	0.08	3.52
	Choix	4	0.07	2.82
	Paiement	1	0.02	0.70
	Horaire	0	0.00	0.00
Satis. Globale		51	2.25	7.02
	Satis. Globale	51	0.86	100.00
Salle		24	0.40	3.31
	Confort	7	0.12	29.17
	Place	6	0.10	25.00
	Insonorisation	4	0.07	16.67
	Propreté	4	0.07	16.67
	Espace Piquenique	3	0.05	12.50
	Réservation	0	0.00	0.00
Université		2	0.03	0.28
	Gestion	1	0.02	50.00
	Horaire	1	0.02	50.00
Total		726	-	100

Tableau 1 : Répartition des commentaires à évocation positive en fonction des dimensions et des catégories (N=726; * %Rep. correspond au pourcentage des commentaires à évocation positive par rapport au nombre de répondant-e-s; **%Com pos. correspond au pourcentage de commentaires à évocation positive par rapport au nombre total de commentaires à évocation positive.

III.2.2. Analyse des commentaires à évocation négative

Les commentaires à évocation négative portent en priorité sur la nourriture (1117 commentaires), la gestion du lieu de restauration par le restaurateur (786) et enfin sur le lieu

de la restauration (692). Le graphique ci-dessous présente le détail de la répartition des différentes dimensions à évocation négative.

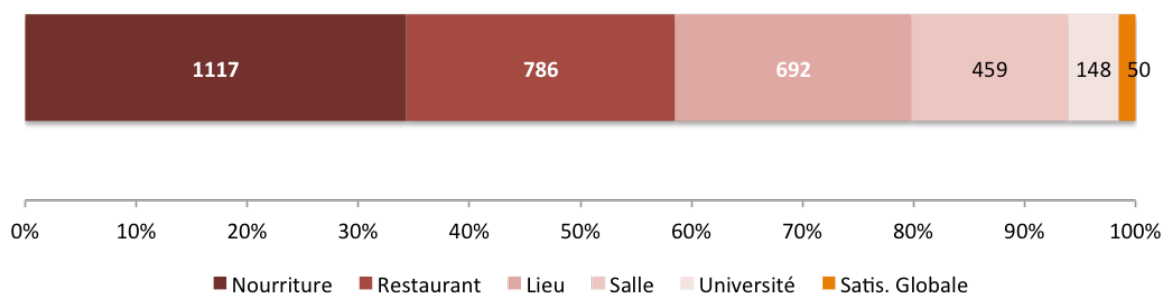


Figure 3 : Répartition des commentaires à évocation négative en fonction de leur dimension (N=3252).

- Dimension « Nourriture » (1117 commentaires négatifs).** La qualité de la nourriture et des produits utilisés est citée spontanément dans 24.44% des cas, la variété des plats à disposition (21.22%) et le prix du repas dans 19.43% des cas. Les autres catégories de la dimension « nourriture » sont citées dans moins de 10% des commentaires. L'analyse plus détaillée permet de dire qu'en ce qui concerne la catégorie « qualité », le restaurant du Géopolis est cité dans 18.32% des commentaires (notamment en ce qui concerne la baisse de la qualité depuis l'ouverture du restaurant) et celui de l'Anthropole dans 15.02% des commentaires (les autres restaurants recueillent moins de 10% de commentaires). Au niveau de la catégorie « variété », le restaurant de l'Anthropole est cité dans 16.46% des commentaires (les autres restaurants recueillent moins de 11% de commentaires).
- Dimension « Restaurant » (786 commentaires négatifs).** Les deux catégories les plus citées sont le « personnel » (24.30%) pour sa faible amabilité et serviabilité, « l'équipement » (20.48%), notamment pour le manque de micro-ondes en accès libre dans les lieux de restauration, l'« attente » pour accéder aux plats (19.72%) et le manque de choix dans les plats proposés (16.54%). Les autres catégories sont citées dans moins de 15% des cas. L'analyse plus détaillée permet de dire qu'en ce qui concerne la catégorie « Personnel », le restaurant de l'Anthropole est cité dans 50.79% des commentaires (les autres restaurants recueillent moins de 12% de commentaires). Au niveau de la catégorie « attente », le restaurant de l'Amphimax est cité dans 29.68% des commentaires notamment en ce qui concerne l'accès aux micro-ondes (les autres restaurants recueillent moins de 10% de commentaires).
- Dimension « Lieu de la restauration » (692 commentaires négatifs).** La cafétéria de l'Anthropole est citée dans 26.88% des cas, celle du Géopolis dans 23.41% des cas et la cafétéria de l'Amphimax dans 20.81% des cas. Les autres cafétérias sont citées dans moins de 20% des cas.
- Dimension « Salle » (459 commentaires négatifs).** Les deux catégories qui sont citées le plus souvent sont le manque de places assises aux heures du repas (63.18%) des cas et le niveau sonore élevé des lieux de restauration (18.95%). Les autres catégories sont citées dans moins de 10% des cas. L'analyse plus détaillée permet de dire qu'en ce qui concerne la catégorie « Place », le restaurant du Géopolis est cité dans 19.31% des commentaires et celui de l'Amphimax dans 13.79% des

commentaires (les autres restaurants recueillent moins de 10% de commentaires). Au niveau de la catégorie « insonorisation », le restaurant du Géopolis est cité dans 60.92% des commentaires (les autres restaurants recueillent moins de 11% de commentaires).

- **Dimension « université » (148 commentaires négatifs).** La « gestion » du parc de lieux de restauration est cité dans 93.24% des cas. Les usagers n'apprécieraient pas le « monopole » de certains restaurateurs, selon leurs commentaires.
- La **dimension « Satisfaction globale »** apparaît dans 50 commentaires négatifs.

Le tableau ci-dessous présente la répartition des commentaires à évocation négative en fonction des dimensions et des catégories.

Dimension	Catégorie	N	% Rep.*	% Com neg.**
Nourriture		1117	18.81	34.35
	Qualité	273	4.60	24.44
	Variété	237	3.99	21.22
	Prix	217	3.65	19.43
	Santé	111	1.87	9.94
	Spécificité	100	1.68	8.95
	Quantité	81	1.36	7.25
	Préparation	58	0.98	5.19
	Provenance	40	0.67	3.58
Restaurant		786	13.23	24.17
	Personnel	191	3.22	24.30
	Equipement	161	2.71	20.48
	Attente	155	2.61	19.72
	Choix	130	2.19	16.54
	Organisation	100	1.68	12.72
	Horaire	33	0.56	4.20
	Païement	10	0.17	1.27
	Proximité	6	0.10	0.76
Lieu		692	11.65	21.28
	Anthropole	186	3.13	26.88
	Geopolis	162	2.73	23.41
	Amphimax	144	2.42	20.81
	Unitheque	112	1.89	16.18
	Internef	72	1.21	10.40
	Epicentre	8	0.13	1.16
	Batochime	6	0.10	0.87
	CSS	1	0.02	0.14
	EPFL	1	0.02	0.14
Salle		459	7.73	14.11
	Place	290	4.88	63.18
	Bruit	87	1.46	18.95
	Espace Piquenique	40	0.67	8.71
	Confort	31	0.52	6.75
	Propreté	8	0.13	1.74
	Réservation	3	0.05	0.65
Université		148	2.49	4.55
	Gestion	138	2.32	93.24
	Horaire	10	0.17	6.76
Satis. Globale		50	2.20	1.54

	SatisGlobale	50	0.84	100.00
Total		3252	-	100

Tableau 2 : Répartition des commentaires à évocation négative en fonction des dimensions et des catégories (N=3252; *%Rep. correspond au pourcentage des commentaires à évocation négative par rapport au nombre de répondant-e-s; **%Com neg. correspond au pourcentage de commentaires à évocation négative par rapport au nombre total de commentaires à évocation négative.

IV. Conclusion méthodologique

En guise de conclusion, il est important de rappeler que le nombre de commentaires recueillis est relativement faible par rapport au nombre de répondant-e-s : moins de 30% des répondant-e-s ont émis au moins un avis sur un lieu de restauration ou un commentaire général. De ce fait, et bien que la plupart des commentaires recueillis sont à évocation négative (82% de l'ensemble des commentaires), il est difficile de pouvoir généraliser les résultats à l'ensemble de la population. Les données quantitatives, bien plus nombreuses, sont plus pertinentes pour pouvoir se prononcer sur l'avis des usagers.

Cependant, l'analyse de ces commentaires reste intéressante pour proposer quelques pistes d'amélioration pour les enquêtes futures. Dans les questions portant sur les deux lieux de restauration fréquentés, un grand nombre de répondant-e-s a, soit évoqué la restauration au niveau général, soit évoqué un autre lieu de restauration que celui préalablement choisi. Il serait donc important pour faciliter l'analyse des informations de faire en sorte que les répondant-e-s puissent clairement identifier le lieu de restauration sur lequel ils/elles doivent se prononcer.

De nombreuses questions ouvertes ont été employées dans le questionnaire pour recevoir au final que peu de commentaires, il pourrait donc être intéressant de réduire le nombre de ces questions ouvertes. De plus les commentaires recueillis pouvaient être très variés comme le montre les tableaux de données présents dans ce document. Il pourrait être intéressant, de cibler davantage les questions pour faire, par exemple, apparaître quels sont les trois points forts et les trois points faibles de tel ou tel lieu de restauration ainsi que des propositions d'amélioration. Cela faciliterait grandement l'analyse des résultats, pourrait permettre de recueillir un plus grand nombre d'avis et d'éviter une focalisation quasi exclusive sur les points de dysfonctionnement. Cela permettrait également de fournir un feedback plus nuancé aux restaurateurs.