

MESURE DE LA SATISFACTION

sondage restauration EPFL 2021

novembre 2021 à l'ensemble des étudiants et collaborateurs

Manger responsable
notre mission

Enquête de satisfaction



TABLE DES MATIERES

Eléments les plus importants	3
Offre de restauration	4
Type de service privilégié	6
Horaires d'ouverture	7
Rapidité de service et places assises	8
Stratégie 20-30	9
Formule repas et consommation hors Campus	10
Raisons de non fréquentation / rester sur le Campus	11
Futur de la restauration	13
Statut des convives	15

L'enquête online s'est déroulée du 23 novembre au 1 décembre 2021, auprès des 11000 étudiants et 7500 collaborateurs.

Les convives de la restauration ont reçu un message d'invitation le mardi 23, suivi d'une relance le dimanche 28 pour les étudiants (newsletter Agepoly) et le lundi 29 pour les collaborateurs. Une information / invitation à l'enquête était également diffusée sur le site de la restauration ainsi que sur les panneaux d'affichages du campus.

Le taux de retour est de 18% (3325 réponses). Il est à pondérer car toutes les personnes invitées à répondre au sondage ne sont pas des clients-es de la restauration du campus. L'échantillon est tout à fait acceptable pour exprimer les tendances et amener des commentaires remonter les questions et positions des convives. Les commentaires sont bien fournis, ce qui produit un retour très riche d'information et la volonté / possibilité saisie de s'exprimer, après de nombreuses années sans sondage et l'instauration de la stratégie de restauration 20-30.

Cette enquête est la première de la nouvelle approche de la restauration «Stratégie 20-30». Contrairement à la dernière enquête de 2017, le questionnaire a une portée générale, il n'est pas spécifique à chaque point de restauration. La longue pause COVID et la ré-attribution des établissements à des groupes de restauration militent pour un premier référentiel de tendances.

Les questions qualitatives de ce sondage se basent sur une échelle de cinq modalités (étude de marché) qui offre l'avantage d'être certain que les personnes d'accord ou pas d'accord le sont vraiment. La partie médiane des personnes plus ou moins satisfaites donne la marge de progression rapide pour satisfaire les convives.

La tendance générale est une sensibilité de plus en plus marquée pour une nourriture saine, végétarienne, pilier d'une bonne santé. Mais une cuisine végétarienne équilibrée, créative, variée. Les convives plaident pour une offre la plus variée possible, pour éviter le sentiment d'une banalisation entamée avec l'arrivée des grands groupes de restauration (maintien des food truck). Cette offre variée devrait être harmonieusement répartie sur le campus, pour offrir à chacun un choix attendu. Le temps d'attente au service et le manque de places assises est vu comme un frein, surtout en hiver, où les sièges à l'extérieur ne sont plus disponibles. On observe un mécontentement de se voir imposer des journées sans viandes, le choix étant revendiqué comme personnel. Des propositions vont dans le sens de favoriser la cuisine végétarienne par incitation, par une offre de qualité et soutenue financièrement pour en réduire le prix et amener ainsi un maximum de convives à opter pour une restauration responsable.

Sondage conduit par l'institut indépendant mediasurvey.

VOTRE EXPÉRIENCE

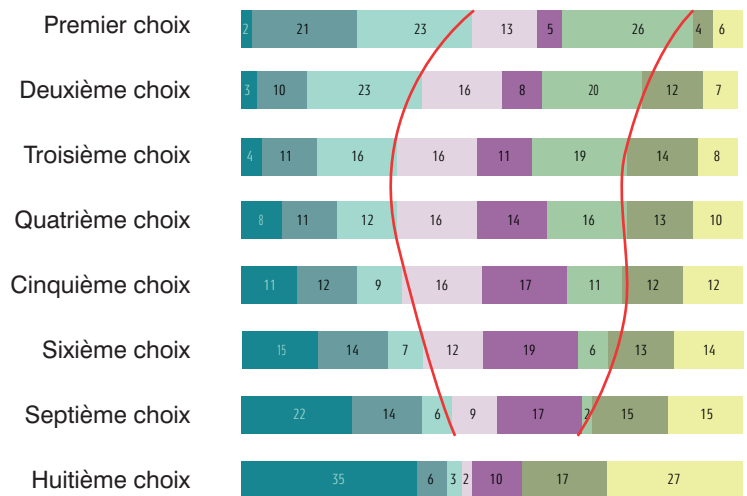
IMPORTANT

Dans le cadre de la la restauration proposée à l'EPFL, quels sont pour vous les éléments les plus importants ?

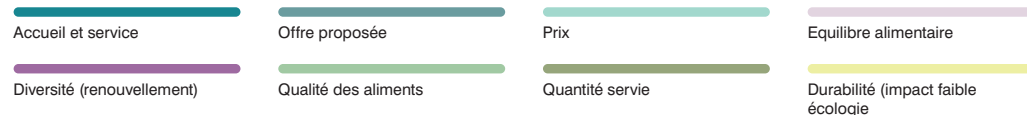
Résultat général

Ces questions sont orientées dans le contexte de la stratégie 20-30, à savoir quels éléments sont les plus importants pour les convives. Les thèmes abordés couvrent d'une part le service et d'autre part les sensibilités à la qualité des produits et la durabilité.

3325 réponses - marge d'erreur 2% - résultat en % - question par ordre d'importance



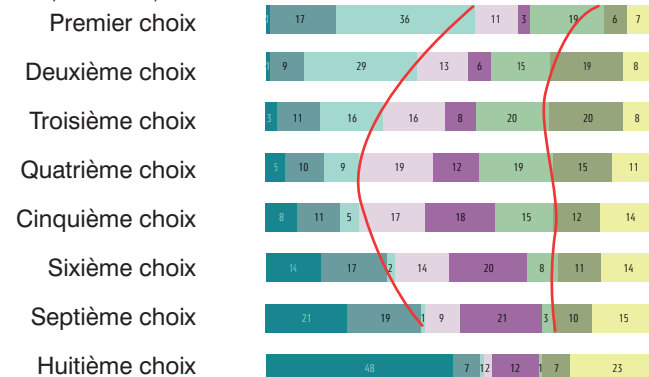
Thèmes étroitement en lien avec la santé (entre les traits rouge)



Sur l'ensemble des convives, la qualité des aliments prime, portée par les collaborateurs, devant le prix et l'offre proposée. La richesse de l'offre compte également pour les convives. L'aspect qualitatif direct de ce que l'on trouve dans son assiette prend le pas sur le prix, la qualité et l'impact écologique. Le renouvellement de l'offre est un point sensible, plus que la qualité du service.

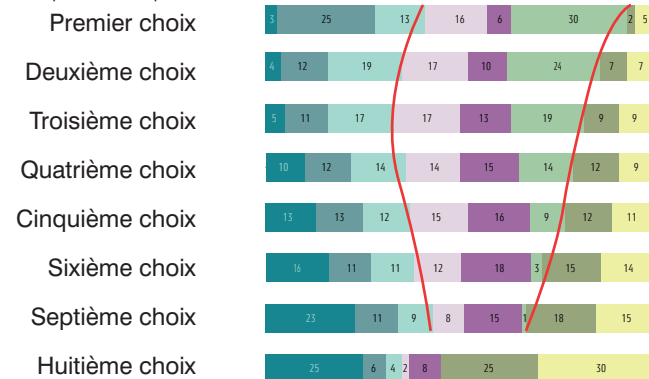
Résultat étudiants

1377 réponses - résultat en % - question par ordre d'importance



Résultat collaborateurs

1782 réponses - résultat en % - question par ordre d'importance



ORIENTATION CULINAIRE

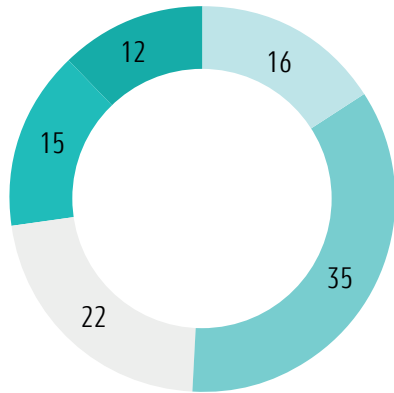
OFFRE RESTAURATION

Est-ce que l'offre actuelle de restauration correspond à votre orientation culinaire ?

Résultat général

Question très large destinée à savoir si les personnes trouvent sur le campus une offre de restauration susceptible de répondre à leur habitude alimentaire.

3315 réponses - marge d'erreur 2% - résultats en % - question qualitative



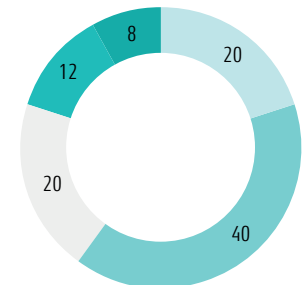
60% des étudiants trouvent une offre répondant à leur habitude alimentaire, contre 45% pour les collaborateurs, qui pourtant ont accès avec un pouvoir d'achat plus élevé à une offre plus étendue.

La variété et la qualité semblent représenter les attentes les plus grandes. Il est ressenti un certain nivellement de l'offre depuis l'arrivée des grands groupes de restauration. La disparition présumée des food trucks renforce ce sentiment vers une perte de diversité.



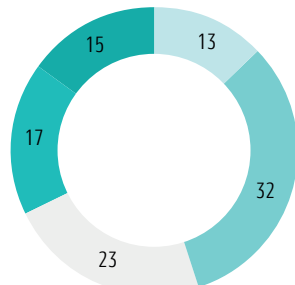
Résultat étudiants

1375 réponses - résultats en % - question qualitative



Résultat collaborateurs

1778 réponses - résultats en % - question qualitative

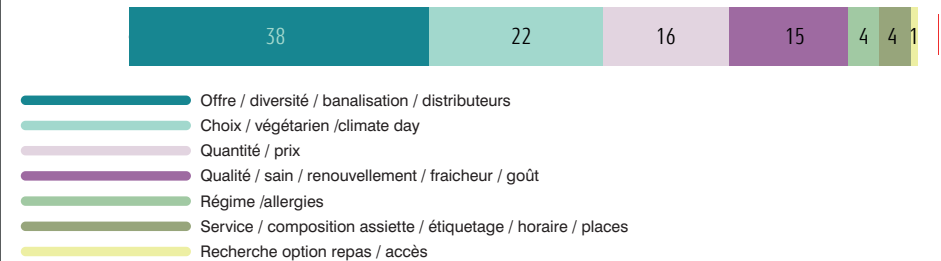


Que manquerait-il pour vous satisfaire ?

Résultat général

Question ouverte avec codification des réponses (7), regroupant les tendances principales exprimées par les convives. Intégralité des commentaires en annexe A.

1129 commentaires - résultats en % - codification question ouverte



Résumé des tendances principales par éléments de codification:

Offre / diversité / banalisation / distributeurs (453)

Moins de grands groupes (remplacer par des indépendants) ayant une offre formatée, industrielle, reproduite sur un ensemble d'établissements.

Manque de diversité / concurrence. Plus de choix, plus de roulottes, ont des meilleurs repas. Retour à l'ancien système.

Offres trompeuses sur le site/app, ingrédients rapidement épuisés ou n'existant pas.

La priorité semble plus sur la forme (rénovation) que sur le fond (la restauration).

Peur de perdre les food trucks qui apportent une diversité

Cuisine du terroir. Trop d'aliments exotiques (Tofu, Boulghour, patates douces, etc). **Cuisine classique, simple mais goûteuse.**

Cuisine inclusive, respectueuse des religions. Alimentation adaptée à tous les goûts.

Cuisines du monde, chinoise, méditerranéenne, Thai. Bien que d'autres personnes trouvent qu'il y en a trop et aimeraient plus de produits locaux.

Une meilleure répartition sur le campus des offres végétariennes et véganes. Plus d'offre végétarienne, correctement labellisée sur le site/app. La cuisine végétarienne ne se résume pas à des pâtes, plus de diversité. Moins de glucides, plus de protéines. **Offre végétarienne / végétalienne trop chère pour la qualité servie.**

Perte de qualité depuis la reprise. Des plats plus équilibrés, meilleur apport nutritionnel. Une cuisine goûteuse.

Plus de choix par point de restauration. Plus d'offre chaude en hiver. **Proposer des plats que les étudiants ne se font pas déjà à la maison.**

Des sandwichs simples, chauds.

ORIENTATION CULINAIRE

OFFRE RESTAURATION

Choix / végétarien /climate day (260)

Manger végétarien devrait être un choix personnel, pas imposé. Respecter les diversités. Plutôt favoriser les options végétariennes par un tarif attrayant, plus incitatif. Maintenir la diversité des orientations culinaires. Savoir à l'avance quels jours sont uniquement végétarien, ne pas le savoir est interprété comme une prise en otage. Remplacer la viande par de la viande artificielle est une hérésie.

Généraliser une offre végétarienne de qualité sur le campus en complément d'une offre non végétarienne.

Offre végétarienne une bonne idée pour autant qu'elle ne se limite pas à une offre uniformisée, le tofu remplaçant la viande. Trop de glucides dans l'offre végétarienne. Mieux identifier les offres végétariennes / véganes.

Limitation drastique de l'offre les jours sans viande.

Une vraie sandwicherie. Offre / prix de sandwiches réduite.

Plus de local.

Baisse de la qualité, de la quantité. Plus cher.

Plus de micro-ondes.

Quantité / prix (188)

Prix moins cher pour un repas complet. Améliorer les rapports qualité - quantité / prix.

Assiettes à moitié vides, même proposition sur plusieurs jours.

La variété et l'équilibre alimentaire ont baissé, les prix augmentés. Que des sandwiches et des pâtes en dessous de 8.-

Compréhension de la démarche restauration instaurée sur le campus, mais tenir compte de la population estudiantine.

Encore faim après le repas, pour certaines personnes doivent acheter un complément (Migros).

Option de servir/payer au poids, pour mieux ajuster les quantités. Ou faciliter la possibilité de se resservir. Voir différentes tailles d'assiettes.

L'offre végétarienne doit être plus équilibrée et moins chère que les plats avec viande.

Plus de plats basiques, équilibrés et meilleur marché.

Permettre aux étudiants de consommer des plats permettant de mobiliser leurs ressources durant la journée. A des prix supportables pour des étudiants.

Qualité / sain / renouvellement / fraîcheur / goût (185)

Des produits de meilleure qualité (frais) avec un renouvellement plus fréquent. Toujours les mêmes goûts. Cuisine semi-industrielle. Cuisiner sur place.

Une cuisine qui a du goût, qui donne envie de manger. Plus de générosité.

Trop de sauces et d'assaisonnements, laisser la possibilité d'assaisonner à sa convenance.

Soupes, à base de légumes locaux et de saisons

La nouvelle offre végétarienne ressemble trop à un remplacement de la viande par des alternatives végétariennes. Mieux former les cuisiniers à la cuisine végétarienne.

Nivellement de la qualité de l'offre végétarienne, manque de goût et manque de diversité. Détérioration de l'offre. Réduit l'attractivité de manger végétarien.

Améliorer l'équilibre alimentaire. Perte de qualité. Réduit l'intérêt entre les différentes offres, vu le nivellement qualitatif.

Les roulottes apportent une alternative bienvenue à la banalisation de l'offre des cafétérias. Alternative à un repas hors campus.

Des produits frais, pas surgelés. Meilleure cuisson des aliments. Plus de local, durable.

De nombreuses voix regrettent les changements de la restauration actuelle, diversité, qualité de l'offre, goût.

Régime /allergies (52)

Manque de diversité par point de vente pour choisir des plats satisfaisant aux différentes allergies.

Mauvais signalement (signalétique) des allergènes / formation du personnel au service, créant une incertitude quant au choix du repas.

Options sans gluten. Moins de fromage ou de produits laitiers dans les préparations. Ou choix de l'offre en conséquence des principales allergies.

Moins de plats à base de pâtes, déjà très cuisiné par les étudiants.

Certaines personnes avec des allergies se sentent les oubliés de la nouvelle stratégie.

Avoir plus de buffets qui permettent de composer son plat et éviter les produits non tolérés.

Difficile de trouver une offre en étant allergique.

Service / composition assiette / étiquetage / horaire / places (42)

Pouvoir mieux ajuster les proportions dans l'assiette en fonction des besoins personnels.

Plus de protéines dans les assiettes. Les plats végétariens doivent être équilibrés.

Meilleure information / étiquetage sur la composition / allergies / calories des plats.

Plus de légumes, même dans l'offre végétarienne.

Pas toujours suffisamment de places assises. Mieux utiliser les espaces disponibles.

Moins d'aliments riches en sucre ou en sel.

Des plats plus caloriques pour mieux accompagner l'étudiant dans sa dépense énergétique liée à l'activité cérébrale.

Étendre les plages de services, tenir compte des personnes ayant des cours entre 12-14h. Ouverture plus conséquente le soir.

Trop de temps d'attente.

Recherche option repas / accès (15)

Une offre plus lisible, parfois difficile à comprendre.

Meilleure indication des journées végétariennes. Perte de temps à trouver une offre satisfaisante.

En fonction des allergies alimentaires, les journées végétariennes peuvent poser un problème.

Restrictions d'accès COVID. Proposer des alternatives.

Mieux répartir les roulottes sur le campus.

Selon son emplacement sur le campus, difficile de trouver une offre satisfaisante à proximité.

Offre différente que celle annoncée sur le site/app.

Éventuellement proposer un service de livraison pour décharger les points de restauration. Et résoudre les restrictions d'accès sanitaires.

Baisse de l'offre en restauration gastronomique, notamment pour des groupes.

MODE DE RESTAURATION

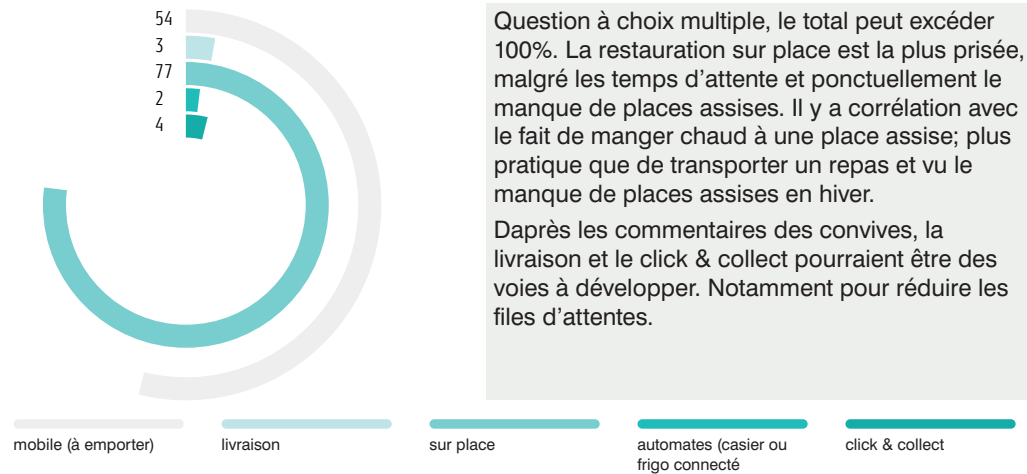
TYPE DE SERVICE

Quel(s) mode(s) de restauration privilégiez-vous ?

Résultat général

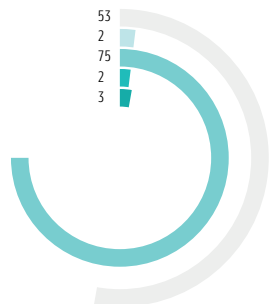
Les modes de restauration les plus prisés par les convives donnent des pistes sur les options structurelles à mettre en place pour satisfaire les habitudes de restauration sur le campus.

4419 réponses - marge d'erreur 2% - résultats en % - question à choix multiple



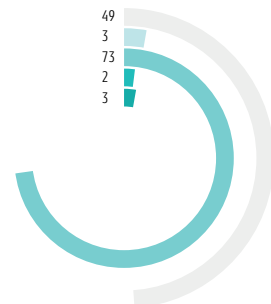
Résultat étudiants

1876 réponses - résultats en % - question à choix multiple



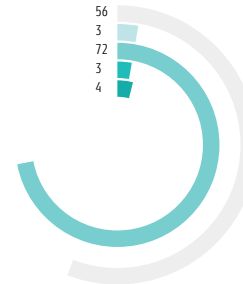
Résultat collaborateurs

2326 réponses - résultats en % - question à choix multiple



croisement / importance prix

1009 réponses - résultats en %

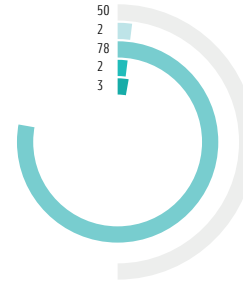


Croisement entre le mode de restauration et l'importance du prix (premier choix).

Les résultats sont ici proches des résultats globaux des étudiants, ce qui n'est pas étonnant vu l'importance du prix pour les étudiants.

croisement / équilibre alimentaire

576 réponses - résultats en %



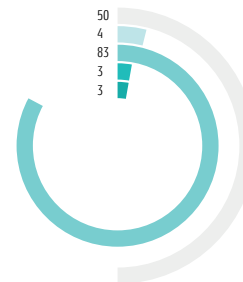
Croisement entre le mode de restauration et l'équilibre alimentaire (premier choix).

Toujours une plus grande importance de la consommation sur place pour les convives ayant positionné l'équilibre alimentaire comme étant le critère le plus important.

Le choix «mobile (à l'emporter) est en léger retrait.

croisement / qualité aliments

1144 réponses - résultats en %



Croisement entre le mode de restauration et la qualité des aliments (premier choix).

Progression des repas pris sur place.

Légère progression également de la livraison, sans toutefois modifier sensiblement l'opinion générale pour les convives ayant positionné la qualité des aliments comme critère le plus important.

HORAIRES D'OUVERTURE

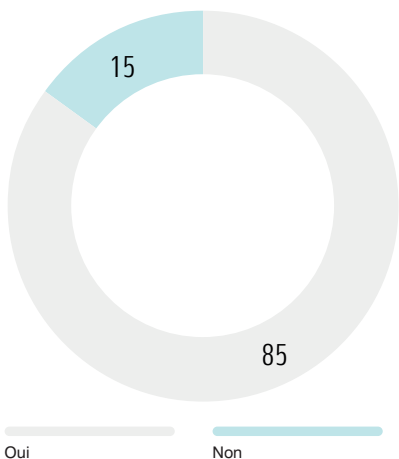
OUVERTURE DES POINTS DE RESTAURATION

Etes-vous satisfait-e des horaires d'ouverture des points de restauration ?

Résultat général

L'essentiel des prestations de restauration sont offertes autour de la pause de midi. Mais le campus fonctionne aussi le soir, les convives trouvent-ils une offre alimentaire correspondant à leur présence sur le campus ?

3318 réponses - marge d'erreur 2% - résultats en % - question binaire



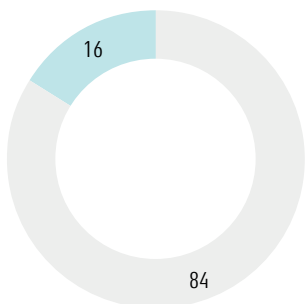
L'essentiel des convives trouve dans les horaires d'ouverture proposé une plage de disponibilité adéquate.

Les 15% s'exprimant négativement souhaitent un étalement des horaires, histoire de pouvoir mieux s'organiser en fonction des cours ou d'autres activités. Diluer l'affluence.

Un renforcement des ouvertures serait souhaité également en soirée et les week-ends, pour ceux se trouvant sur le campus à ces moments, avec une offre plus étoffée (manger chaud) que ce qui est disponible actuellement.

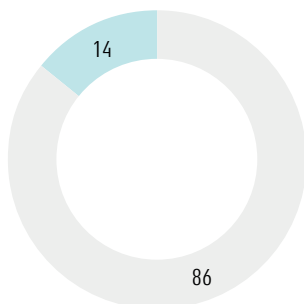
Résultat étudiants

1376 réponses - résultats en % - question binaire



Résultat collaborateurs

1782 réponses - résultats en % - question binaire

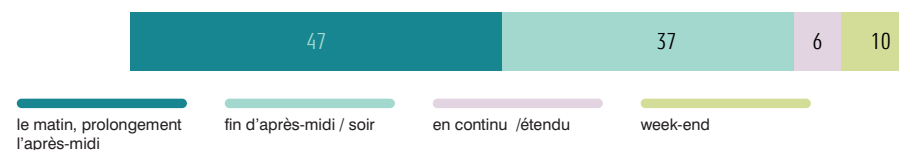


Qu'attendez-vous de différent concernant les horaires d'ouverture des points de restauration ?

Résultat général

Question ouverte avec codification des réponses, regroupant les tendances principales exprimées par les convives. Intégralité des commentaires en annexe B.

437 réponses - résultats en % - codification question ouverte



Près de la moitié des personnes se prononçant sur le sujet souhaitent une ouverture plus rapide le matin et finissant un peu plus tard, vers 15h pour mieux s'accorder avec leurs horaires et / ou diluer l'affluence et réduire le temps d'attente.

Un bon tiers aimeraient une ouverture en fin d'après-midi et en soirée.

Le reste des commentaires souhaitent plus de flexibilité avec un horaire en continu, au moins pour quelques établissements. Et une ouverture le week-end pour ceux se trouvant sur le campus.

VOTRE EXPÉRIENCE

Rapidité de service et places assises

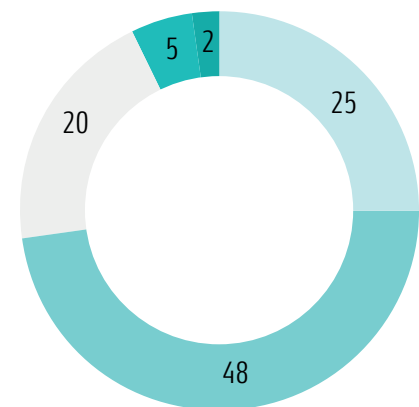
Etes-vous satisfait-e des aspects suivants ?

La rapidité du service

Résultat général

La rapidité de service impact fortement l'expérience client, car elle est une contrainte répétitive, ayant un impact sur le repas - qui refroidit - réduisant le temps de pause d'autant.

3287 réponses - marge d'erreur 2% - résultats en % - question qualitative



La rapidité de service va dépendre de l'établissement et de l'heure de service, globalement 75% des convives se disent satisfaits de la rapidité de service.

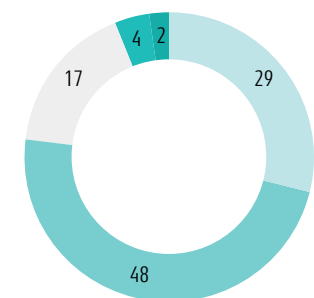
Environ 20% sont plus ou moins satisfaits. Il semblerait qu'une ouverture un peu plus étendue puissent satisfaire ces convives.

Le pic d'affluence pourrait être amélioré par une organisation plus fluide entre les différentes queues.

très satisfait assez satisfait plus ou moins satisfait peu satisfait pas du tout satisfait

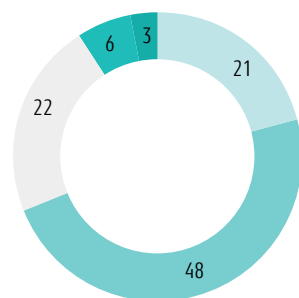
Résultat étudiants

1375 réponses - résultats en % - question qualitative



Résultat collaborateurs

1780 réponses - résultats en % - question qualitative



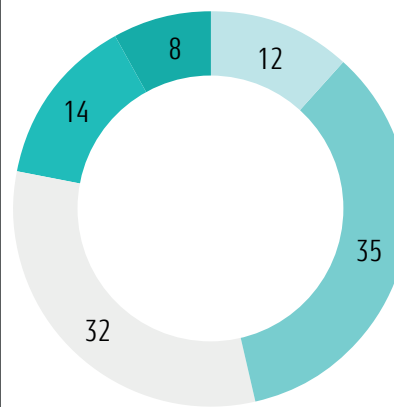
Etes-vous satisfait-e des aspects suivants ?

La facilité de trouver une place assise

Résultat général

Trouver une place assise est plus compliqué en hiver lorsque les places extérieures sont supprimées. Les mesures sanitaires (espacement des tables) ne facilitent pas cette situation.

3287 réponses - marge d'erreur 2% - résultats en % - question qualitative



Seuls 12% des convives sont très satisfaits quant à la possibilité de trouver une place assise. L'augmentation de la population sur le campus et la réduction saisonnière des places extérieures impactent sur la possibilité de trouver un siège.

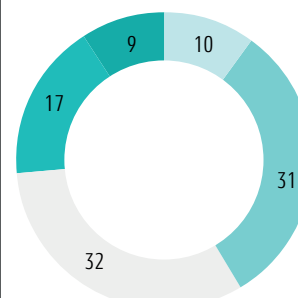
En élargissant la plage de restauration et en trouvant le moyen d'accélérer la rotation de présence à table seraient des pistes.

Mobiliser les tables pour les repas et non l'étude sont également mentionnées dans les commentaires. Comme le fait de ne pas réserver des tables pour des groupes.

très satisfait assez satisfait plus ou moins satisfait peu satisfait pas du tout satisfait

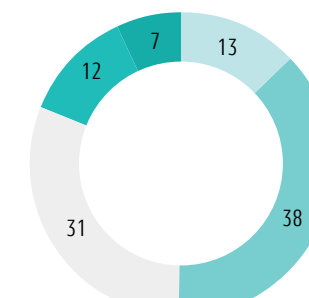
Résultat étudiants

1375 réponses - résultats en % - question qualitative



Résultat collaborateurs

1780 réponses - résultats en % - question qualitative



VOTRE EXPÉRIENCE

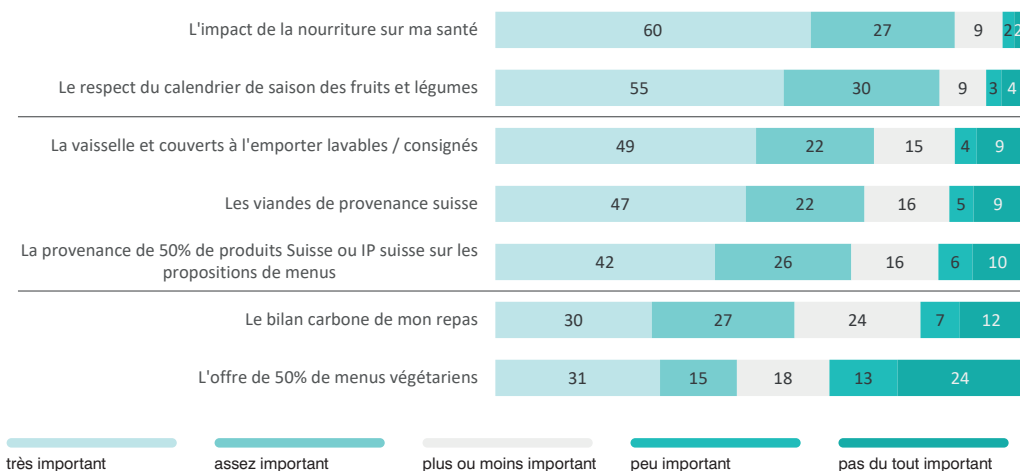
Stratégie 20-30

Quel niveau d'importance ont pour vous les points suivants ?

Résultat général

Ce groupe de question est en lien direct avec la mise en place de la stratégie 20-30. Il permet de connaître les sensibilités des convives et de mesurer les évolutions ces prochaines années.

3249 réponses - marge d'erreur 2% - résultats en % - question qualitative



L'impact de la nourriture sur la santé avec en corollaire le respect du calendrier des saisons ont le niveau d'importance le plus élevé.

Bien que la consigne soit comprise comme une contrainte (refaire la queue), elle arrive en troisième position, portée sans doute par la nécessité de banir les plastiques jetables.

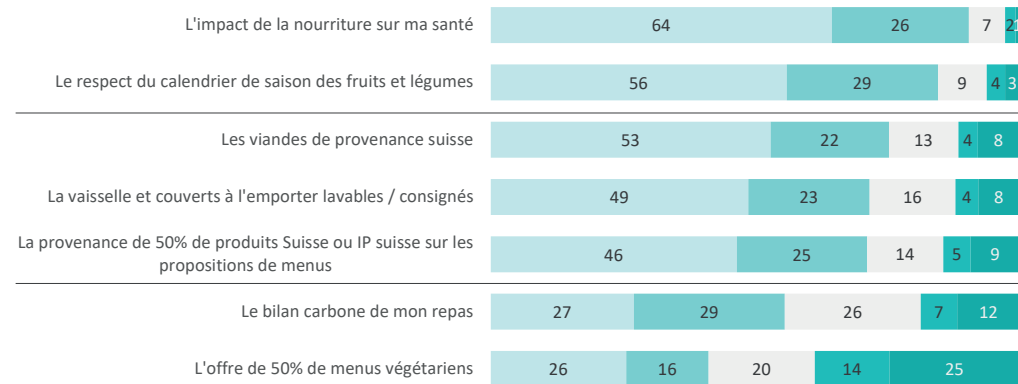
Avec un petit 70%, les provenances sont assimilées à un gage de qualité, bien que tous les consommateurs ne savent pas ce qu'ils représentent vraiment.

Le bilan carbone arrive en fin de classement, notion peut-être un peu plus abstraite à l'heure du repas.

L'importance d'une offre de 50% de menus végétariens arrive en dernière position, ce qui démontre que les convives ne lient pas le végétarien avec l'impact de la nourriture sur leur santé.

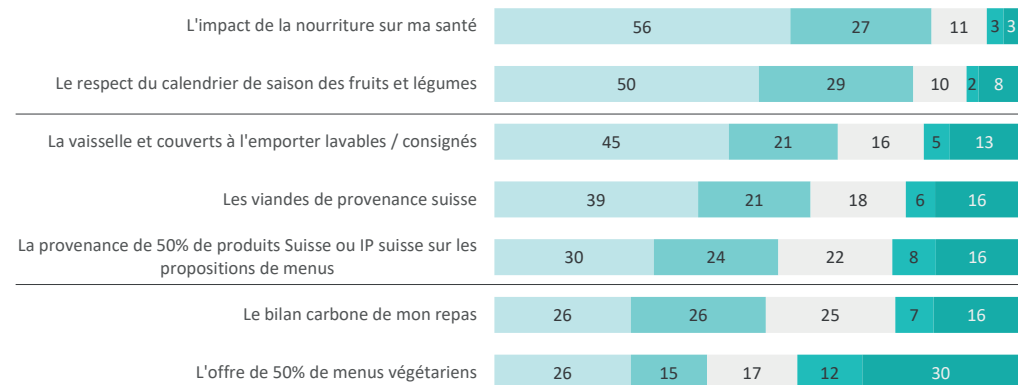
Croisement Q1 Qualité des aliments

828 réponses - résultats en % - question qualitative



Croisement Q1 Prix

751 réponses - résultats en % - question qualitative



Le croisement avec la «Qualité des aliments» et le «Prix» ne font pas démentir l'impact de la nourriture sur la santé. A noter que même pour les personnes ayant placé en premier choix la qualité des aliments, les 50% de menus végétariens ne sont pas plus prisés dans les deux cas.

TYPE DE PLAT

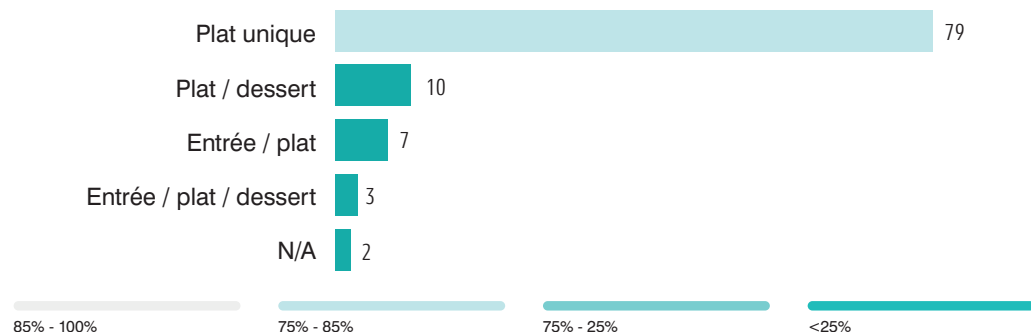
FORMULE

Quel type de plat / formule choisissez-vous le plus souvent ?

Résultat général

Choix le plus courant dans la formule choisie par les convives.

3237 réponses - marge d'erreur 2% - résultat en % - question par ordre d'importance

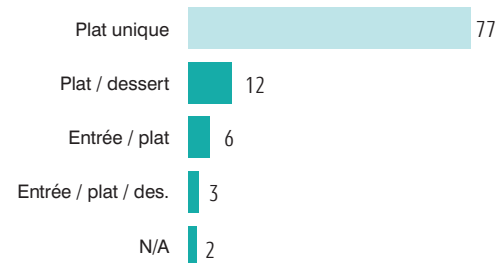


Surprenant de voir que les collaborateurs ne choisissent pas une formule plus complète et qu'ils sont même devant les étudiants pour le plat unique.

Selon les divers commentaires de l'étude, on peut attribuer cette situation au fait que les besoins alimentaires des étudiants sont plus importants, qu'ils peuvent encore avoir faim après le repas et qu'ils prennent souvent des plats plus simples pour des raisons financières.

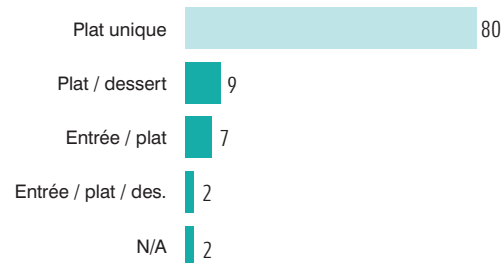
Résultat étudiants

1375 réponses - résultats en % - question qualitative



Résultat collaborateurs

1780 réponses - résultats en % - question qualitative



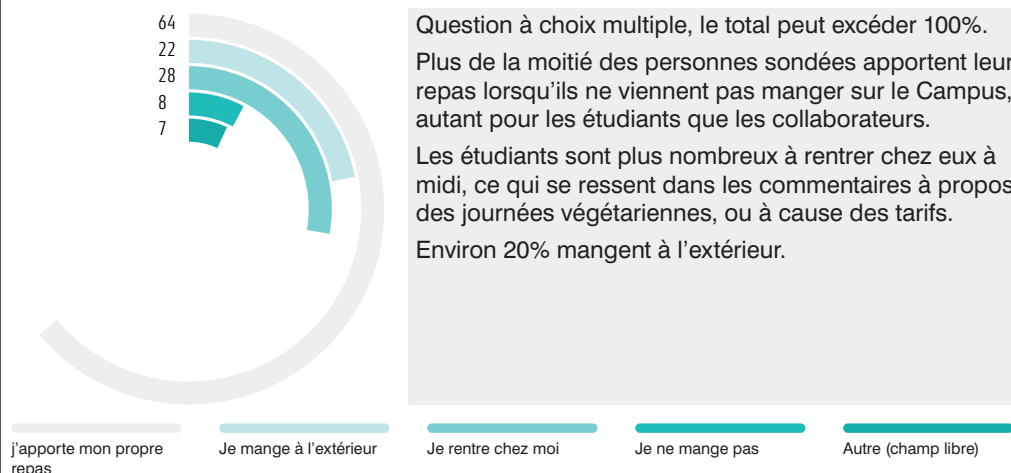
CONSOMMATION HORS CAMPUS

Les jours où vous ne consommez pas dans les points de restauration de l'EPFL, quelles en sont les raisons principales ?

Résultat général

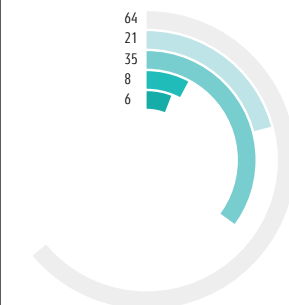
Choix le plus courant dans la formule choisie par les convives.

4089 réponses - marge d'erreur 2% - résultats en % - question à choix multiple



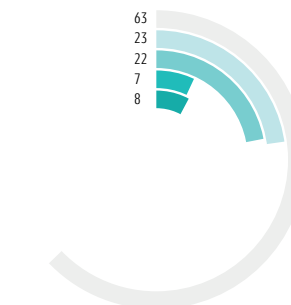
Résultat étudiants

1836 réponses - résultats en % - question à choix multiple



Résultat collaborateurs

2186 réponses - résultats en % - question à choix multiple



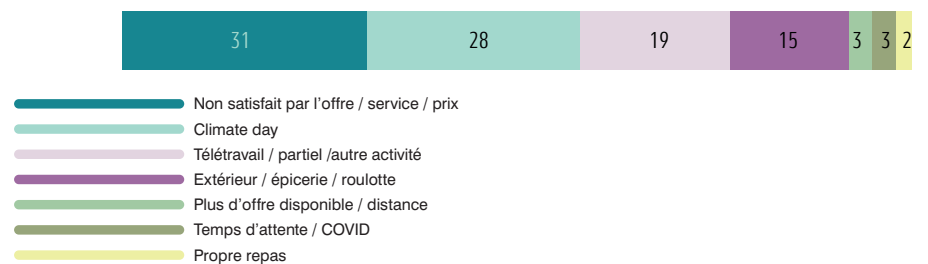
FRÉQUENTATION

RAISONS DE NON FRÉQUENTATION

Les jours où vous ne consommez pas dans les points de restauration de l'EPFL, quelles en sont les raisons ? Veuillez préciser l'autre raison

Sous question du choix «Autre» raison. Liste complète des commentaires Annexe C.

159 commentaires - résultats en % - codification question ouverte



Non satisfait par l'offre / service / prix (49)

Offre non satisfaite - pas assez bon, envie non disponible sur le Campus. Service de restauration non satisfaisant. Manque de qualité et de renouvellement. Pas d'offre (identifiable) sans gluten. Trop cher, trop de légumes. Encore faim après le repas. Moins d'offre attirante qu'avant.

Climate day (44)

L'essentiel des personnes ayant laissé un commentaire ne sont pas satisfaites de se voir imposer des journées végétariennes. Se déplacent à l'extérieur les jours végétariens.

Télétravail / partiel / autre activité (30)

Télétravail ou autres activités. Manque de temps. Travail à temps partiel.

Extérieur / épicerie / roulotte (24)

S'orientent vers un achat à la Migros / Denner. Mange à l'UNIL, se font livrer.

Plus d'offre disponible / distance (4)

Trop tard selon les horaires de cours, trop loin. Plus de choix intéressant.

Temps d'attente / COVID / (5)

Trop de monde et d'attente. Attente préjudiciable.

Propre repas (3)

Sandwich au bureau. Apportait son propre repas avant la disparition des micro-ondes

RESTER SUR LE CAMPUS (repas)

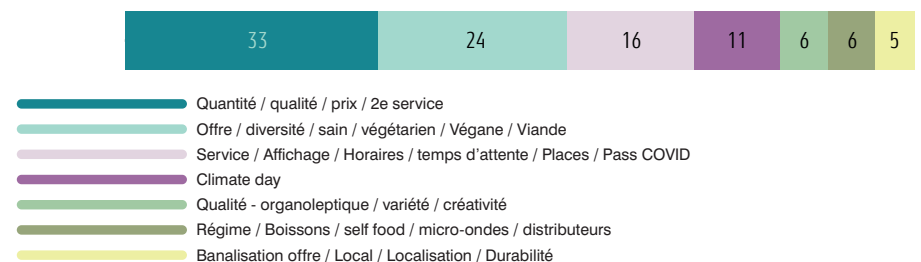
Que manquerait-il pour vous inciter à manger dans un point de restauration de l'EPFL ?

Question ouverte. Liste complète des commentaires Annexe D.

Par critère de codification, nous proposons des extraits synthétisant les retours des convives.

Le prix, lié à la quantité et à la qualité se retrouve dans presque la moitié des commentaires. A la codification - un code par commentaire, pouvant contenir plusieurs sujets - nous avons tranché pour le sujet le plus représentatif.

1129 commentaires - résultats en % - codification question ouverte



Quantité / qualité / prix / 2e service (510)

Avoir une offre alternative à petit prix, un plat, mais suffisamment sain et équilibré.

Pouvoir régler facilement au service le volume servi, les personnes n'ayant pas les mêmes besoins; alternativement pouvoir se resservir.

Une offre qualitative intéressante est trop chère, forçant à se replier sur des offres basiques manquant de qualité et de variété.

La cherté de l'offre contraint nombre de convives à aller manger ailleurs ou préparer leur repas.

Offre / diversité / sain / végétarien / Végane / Viande (366)

Toujours des positions bien marquées entre les personnes qui pensent ne pas avoir assez d'offre végétarienne (végétalienne) et ceux qui souhaitent avoir plus d'options viande et poisson.

Le végétarien n'est pas une offre «standard» à laquelle on a supprimé la viande, mais une offre équilibrée.

Offre végétarienne peu diversifiée.

Offre végétarienne moins chère - car pas de viande - ou de meilleure qualité.

Végétarien réduit à des pâtes, les convives aimeraient trouver des propositions qu'ils ne se cuisinent pas chez eux.

Offre moins sophistiquée pour un prix plus abordable.

Manque une offre take-away saine, soupe.

Variété de l'offre limitée en regard de la diversité des attentes des convives.

FRÉQUENTATION

RESTER SUR LE CAMPUS (repas)

Que manquerait-il pour vous inciter à manger dans un point de restauration de l'EPFL ?

Service / Affichage / Horaires / temps d'attente / Places / Pass COVID (243)

Temps d'attentes souvent trop longs, décourageant les personnes. Souvent mets devenus froids entre temps.

Les collaborateurs souhaiteraient des espaces dédiés, de façon à disposer d'un service plus rapide, de plus de confidentialité pour discuter, voir d'un restaurant avec service à table dédié au personnel. Des files dédiées. Plus d'espace entre les tables. Plus de calme.

Longues attentes au food truck (populaires).

Horaires d'ouvertures étendus pour mieux répartir la charge et mieux s'adapter aux horaires des cours. Horaires en continu.

Plus d'options à l'emporter pour palier au manque de places assises.

Perte de temps supplémentaire pour le retour de la vaisselle consignée.

Plus d'offre le soir et week-end.

Baisse du choix vers la fin de service. Plus (pas) de choix en dehors des heures de pointe 12-14h.

Certaines personnes regrettent le manque de contrôle des pass COVID.

Plus de places assises, surtout en hiver où le fait de ne plus avoir les sièges en extérieur concentre les consommateurs.

Un meilleur affichage de la composition des mets / des calories et valeurs nutritionnelles / allergies.

Diversité des moyens de paiement selon les points de restauration compliqué (Twint, cash, Camipro, CB).

Possibilité de combiner les plats au service.

Pouvoir disposer de lieu abrité pour manger et réchauffer son propre plat.

Moins de file d'attente dans les options de restauration en dehors du Campus (ou Migros).

Proposer de la nourriture à l'emporter pour les personnes ne correspondant pas aux limitations sanitaires.

Climate day (169)

Il y a proportionnellement une forte résistance à se voir imposer des journées aléatoires sans viande, mal perçues. Génère une perte de crédibilité de la restauration EPFL, un mouvement des consommateurs vers le Holy cow, la Migros ou le déplacement à l'extérieur du Campus. Ce qui pose la question du bilan carbone de ces déplacements. De même que la perte de consommateurs.

Considéré comme une atteinte à la liberté individuelle. Certaines personnes sont plutôt végétariennes mais n'apprécient pas de se voir imposer un choix.

Les végétariens sont satisfaits car ce jour l'offre végétarienne est plus importante et des plats mieux composés.

Pour certaines personnes, une offre végétarienne plus incitative financièrement et qualitativement auraient un impact pédagogique plus inclusif que de dicter une orientation culinaire (dictature alimentaire - dogmatisme végétarien).

Qualité - organoleptique / variété / créativité (100)

Une partie des convives vouent une attention particulière au goût, à la qualité de la préparation des plats et regrettent de ne pas retrouver une offre à la hauteur de leurs attentes.

Avoir des aliments savoureux, pas de légumes bouillis sans goût / des spaghettis sans goût.

Des menus qui donnent envie de manger. Parfois semblent du recyclage de jours précédents.

Les roulottes sont une alternative à une offre «fade».

Plats moins recherchés (dans le sens de leur composition), mais plus goûteux et variés.

Régime / Boissons / self food / micro-ondes / distributeurs (96)

Meilleure identification des allergènes (gluten, produits laitiers). Pas de sélection «sans gluten» ou autres allergènes lors de la recherche de repas sur le site de la restauration.

Certaines personnes préfèrent se préparer à manger pour mieux contrôler leur nourriture, ou apportent des restes car cela revient moins cher que l'offre sur le Campus.

Meilleur café.

Manque de points avec micro-ondes, raréfaction, temps d'attente pour se réchauffer son repas trop importante.

Distributeur de produits frais.

Banalisation offre / Local / Localisation / Durabilité (73)

Remplacer les grands groupes de restauration collective par de plus petite structure ayant pour priorité la qualité plutôt que le profit.

Plus d'options plus proche de moi sur le campus (Innovation Park).

Plus d'offres sur le Quartier Nord.

La diversité et le temps nécessaire à chercher mon repas - souvent le simple fait d'aller chercher à manger dans un point de restauration «mange» une bonne partie de la pause!

Des plats étudiants simples abordables comme à l'Esplanade, au Corbusier, ou au Parmentier auparavant.

J'aimerais ne pas être obligé de manger végétarien - ceci me pousse à rejoindre les très nombreuses étudiantes qui vont acheter un hamburger. En discutant avec les employés des restaurants j'ai appris que leurs salaires étaient plus bas. L'accueil s'en ressent. La plupart des restaurants sont des points de vente industriels, sans âme, sans accueil et sans diversité. Je les boycotte. Je préférerais, de loin, payer plus et avoir des petites entreprises avec des salariées respectées.

Une diversité d'offres - Un accès au food truck non centralisé.

Moins de groupe industriel de la restauration collective, une offre locale avec des gens qui montent leur propre entreprise. Le bois dans le mobilier c'est bien mais il faut arrêter de nous berner.

Depuis l'aggregation des restaurants derrière un nombre restreint de groupes, les plats se ressemblent dans plusieurs cafétérias. Conséquence: une plus faible choix effectif comparé à l'ancienne système.

SUGGESTION

FUTUR DE LA RESTAURATION

Avez-vous des suggestions à nous soumettre concernant le futur de la restauration à l'EPFL ?

La notion de suggestion fait souvent place à des critiques sur la situation actuelle. Sur le fond c'est assez conforme à la forme habituelle qui consiste à prendre des mesures en fonction des remarques remontées par les clients. Peut-être qu'il est difficile pour un consommateur de se projeter dans une suggestion, son constat étant plus près de son ressenti. Nous avons codifié ces commentaires en fonction du point principal relevé, ou en recherchant un certain équilibre dans les thématiques. Liste complète des commentaires Annexe D.

1657 commentaires - résultats en % - codification question ouverte



- Offre / qualité / quantité / prix
- Banalisation offre / Local / Localisation / Saison
- Climate day
- Service / affichage / Horaires / temps d'attente / Pass COVID / places / espace de restauration / mode de paiement
- Qualité organoleptique / variété / créativité / cuisine saine équilibrée
- Régime / Intolérance / self food / distributeurs / micro-ondes
- Communication / Satellites / Livraison / Rest. Autogéré / à l'emporter
- Durabilité

Offre / qualité / quantité / prix (493)

Rester simple dans l'exécution des plats et privilégier l'équilibre alimentaire avec des aliments de qualité. Ressemble à du fait maison.

Baisser les prix et augmenter la qualité pour ne pas perdre plus de clients. Tarifs actuels en augmentation. Par définition les étudiants n'ont pas de salaire et un budget limité.

La baisse de prix sur l'offre végétarienne de base s'est faite au détriment d'un manque de diversité et de quantité.

Quelque soit la nature de l'offre, il ne faut pas avoir faim au terme du repas.

Prévoir différentes tailles d'assiettes pour s'adapter aux besoins des convives. Et éviter le gaspillage.

Meilleur équilibre des plats dans l'offre végétarienne. Offre végétarienne trop chère pour la qualité / quantité proposée.

Des convives mentionnent leur (très grande) satisfaction avec l'offre actuelle et encouragent à continuer, tout en adaptant mieux les portions aux besoins nutritionnels des individus. Mangent plus souvent sur le campus. Continuer à s'engager pour une cuisine durable et de qualité. Lutter contre le gaspillage alimentaire. Des réformes essentielles pour notre avenir. Certaines personnes militent pour un futur immédiat 100% végane, car il y a urgence. Découvrent de nouveaux plats, souvent excellents.

D'autres pensent que les orientations actuelles se font au détriment du prix, de la qualité / quantité et s'éloignent des attentes des étudiants.

Revenir à une concurrence plus saine entre restaurateurs, une offre plus diversifiée, plus typée, donc bénéficiant aux consommateurs.

Ne pas considérer les repas à bas prix comme ne devant pas être équilibrés. Faire un effort de créativité. Mieux former les cuisiniers à la cuisine végétarienne. Pas de la cuisine fourre-tout d'ingrédients qui ne vont pas forcément ensemble. Eviter de

proposer ce que les étudiants se cuisinent déjà à la maison.

Promouvoir une restauration végétarienne par une offre financière très attractive et motivante pour adopter de nouvelles habitudes alimentaires.

Ne pas forcément appliquer la stratégie 20-30 à tous les établissements, pour conserver une offre plus variée.

Les collaborateurs de l'EPFL sont prêts à payer plus pour une offre équivalente à un restaurant hors campus.

Une offre chaude le soir sur place.

Conserver les roulottes qui apportent une variété à l'offre sur le campus. Considérées comme une valeur sûre.

Servir plus généreusement les plats à l'emporter.

Favoriser les invendus, via TooGoodToGo par exemple, ou en rabais à la fin du service.

Assurer l'offre jusqu'à la fin du service. Des soupes en hiver.

Tenir compte d'une population internationale et essayer de varier l'offre pour satisfaire au mieux les différentes attentes.

Des buffets chaud / froid (au poids) pour faciliter la composition de l'assiette, les tailles des portions, les allergies ...

Banalisation offre / Local / Localisation / Saison (426)

Les food truck apportent une concurrence saine et une diversité de l'offre. Maintenir une des meilleur offre du campus. Grande inquiétude de les voir disparaître. Privilégier les petites entreprises locales. Augmenter les food truck pour répondre à la demande et diminuer les queues. Avoir un tournus dans les roulottes pour augmenter la diversité sur la semaine.

Déception / incompréhension de voir des grands groupes arriver avec une banalisation de l'offre, une perte de qualité sans avoir la correspondance de prix. Garder des identités / ambiances différentes dans lesquelles les gens aiment se retrouver. Plus (moins) d'authenticité, formatage de l'offre.

Plus d'acteurs de la restauration indépendants. Apporte une diversité bienvenue et soutien des artisans. Restauration à taille humaine.

Que des produits locaux, de saison. Des vrais produits de saison, pas du surgelé ou conserves. Des recettes locales, traditionnelles, goûteuses.

Publier une liste des provenances locales et des fournisseurs.

Ne pas retrouver les mêmes offres tout au long de la semaine et entre différents établissements. L'offre se banalise.

Les intérêts défendus sont-ils ceux des étudiants ou des grands groupes de restauration ?

Climate day (255)

Ne pas imposer des journées végétariennes. Permettre aux gens les jours où ils sont sur le campus de choisir le menu qui leur convient. Responsabiliser et sensibiliser, pas imposer.

Eviter de pousser les consommateurs hors du campus pour manger ce qu'ils souhaitent.

Une offre variée végétarien / non végétarien est suffisante. Pas besoin de dépasser la limite de la sensibilisation.

Les gens qui souhaitent manger non végétarien les jours imposés végétarien trouvent une alternative: livraison, Holly Cow, Migros, déplacement à l'extérieur du campus.

L'obligation de journées végétariennes braque une partie des étudiants contre la politique de restauration de l'EPFL.

Proposer des alternatives végétariennes de qualité à des prix attractifs.

La question se pose de savoir si les offres végétariennes avec le tofu, soja et autre sont plus durables que certaines viandes.

SUGGESTION

FUTUR DE LA RESTAURATION

Avez-vous des suggestions à nous soumettre concernant le futur de la restauration à l'EPFL ?

Service / affichage / Horaires / temps d'attente / Pass COVID / places / espace de restauration / mode de paiement (176)

Afficher les valeurs nutritives des plats. Les allergènes. Le bilan carbone. Labélisation vegan.

Permettre aux personnes ayant des intolérances de commander à l'avance leur repas. Afficher à l'avance les allergènes (appli.)

Mieux communiquer sur les orientations de la stratégie de restauration pour faire avancer les consciences.

Etendre les horaires. Permettrait de réduire les queues en répartissant mieux les affluences. Ou augmenter le nombre de points de restauration.

Sections réservées aux employés pour éviter les temps d'attente. Difficulté d'organiser des événements pour les collaborateurs.

Mieux répartir les points de restauration (plus) pour diminuer les temps d'attente.

Offre de restauration (chaude) plus importante le soir et le week-end, sans que les prix s'envolent. Ou installer des possibilités de cuisiner / réchauffer.

Éviter les réservations de tables qui enlèvent de la disponibilité. Interdire les cafétérias comme lieu d'étude durant les horaires de repas.

Généraliser les Click & Collect. La concentration de personnes dans les queues est contraire aux règles de distanciation sociale (sanitaire).

Permettre de se resservir, directive parfois non suivie.

Le personnel est en général sympathique et efficace. Éviter les rotations de personnel pour favoriser un meilleur contact / convivialité avec les clients.

Meilleure indication de modes de paiement acceptés, pour éviter de faire la queue et de n'avoir pas le moyen de paiement approprié.

Différence de prix entre ceux affichés sur l'application et sur place.

Doubler les personnes à la caisse lors des fortes affluences.

Permettre aux employés porteurs d'une Camipro de payer cash.

Les tasses à café consignées obligent à faire 2x la queue. Consignes moins chères. Permettre d'utiliser partout sa propre tasse.

Faire en sorte que les plats consignés puissent être interchangeables d'un point de restauration à l'autre.

Faiblesse en exigence d'hygiène de la vaisselle consignée.

Avoir des places assises à l'extérieur sous couvert toute l'année. Rendre les espaces de restauration plus typés pour ne pas se sentir dans une cantine scolaire. Et des places assises au chaud l'hiver pour pouvoir s'asseoir et réchauffer leur plat. Ajouter des tables. Favoriser le retour dans les bureaux / bâtiments pour manger. Des places assises autour des roulettes.

Trouver une alternative non discriminatoire pour les personnes n'ayant pas de pass COVID. A l'emporté ou livré.

Contrôle des pass COVID lacunaire selon les établissements.

Généraliser les règles de restauration aux antennes de l'EPFL.

Qualité organoleptique / variété / créativité / cuisine saine équilibrée (153)

Qualité de la restauration plus équilibrée au sein du campus. Trop de ressemblance entre points de restauration sur la même semaine et parfois avec des tarifs différents. Peu d'évolution qui rend le choix difficile si l'offre de la semaine ne convient pas.

Faire de la restauration un moment de découverte et de plaisir. Une cuisine plus goûteuse, meilleure expérience de restauration.

Trouver une cuisine différente de ce que l'on se fait chez soi.

Recettes et produits locaux, à base de produits frais, pas congelés ou conserves. Diminuer les produits fortement transformés (faux steacks etc). Mais également cuisines du monde.

Organiser des rencontres (culinary nights) pour mettre en avant la cuisine eco-responsable. Mieux communiquer sur les évolutions de la nutrition.

Bonne orientation végétarienne, soutenir la démarche en travaillant sur le goût et es saveurs. Score nutritionnel apprécié.

Ne pas faire du végétarien une copie de plats avec viande, mais renforcer des recettes conçues pour une offre végétarienne équilibrée. Trop d'offre version végétarienne d'un plat fast-food, devrait être une recette spécifique végétarienne. Plus de légumineuses, lentilles, pois chiches et autres légumes moins courants.

Meilleure formation des cuisiniers à la cuisine végétarienne.

Meilleur équilibre dans les assiettes. Plus de protéines. Maîtriser la qualité nutritive des plats.

Dans la mesure du possible permettre aux convives de finaliser l'assaisonnement à leur envie.

Régime / Intolérance / self food / distributeurs / micro-ondes (66)

Mieux informer sur les allergies de manière à éviter de faire la queue pour se rendre compte que le menu ne convient pas.

Rendre l'information disponible avant de se rendre sur le point de restauration. Faire un sondage pour mieux connaître les allergies et adapter l'offre en fonction. Parfois les restaurateurs n'arrivent pas à informer sur la présence ou non d'allergènes dans les plats proposés.

Certains étudiants mangent froid car ils n'arrivent pas à réchauffer leur plat.

Cuisines en libre service et espaces de restauration hors des cafétérias.

Pouvoir combiner TooGoodToGo avec les micro-ondes.

Pouvoir réchauffer son plat dans chaque restaurant pour pouvoir partager le repas avec les amis.

Meilleure offre en regard des allergies dans les antennes EPFL.

Réchauffer ses restes a micro-ondes est aussi une action durable.

Renforcer l'offre entre les repas (distributeurs). Au moins une offre de snack consistant sans gluten dans chaque point de vente.

Longues queues devant les micro-ondes. Augmenter le nombre de micro-ondes, c'est de la folie pour réchauffer son plat.

Communication / Satellites / Livraison / Rest. Autogéré / à l'emporter (52)

Aligner les satellites EPFL à la stratégie de restauration.

Pourquoi n'y a-t-il pas de cafétéria au campus EPFL de Sion ?

Un restaurant étudiant auto-géré.

Faire participer la communauté par des sondages / consultations. Ainsi que les collaborateurs.

Communication, signalétique, description des offres en FR / EN, pour une population internationale.

Installer un service de commande/livraison sur le campus.

Aider les gens à mieux s'y retrouver avec les changements de noms des restaurants - vidéo ? Carte interactive.

Communiquer sur les changements en cours dans la restauration de l'EPFL. Communiquer sur les labels, les provenances et ce que cela implique en terme de durabilité, d'empreinte carbone.

SUGGESTION

STATUT DES CONVIVES

Quel est votre statut ?

Toutes les personnes ayant participé au sondage ne sont pas allées jusqu'à la fin, mais suffisamment loin pour que nous prenions en compte leurs réponses. Statistiquement la ventilation des répondants est correcte.

Sur cette base nous avons considéré 1377 étudiants (44%) et 1783 collaborateurs (56%).

3160 réponses - résultat en % - question par ordre d'importance

