

SONDAGE ALIMENTAIRE ANNUEL

5 mai 2016

Année 2015-2016

Analyse et résultats



ASSOCIATION
DES ÉTUDIANTS
DE POLYTECHNIQUE

Rédigé par Samuel Tremblay
Vice-président aux services 2015-2016

Table des matières

1.	Introduction	3
2.	Démarche.....	4
3.	Comparaison avec l'année 2014-2015	5
4.	Portrait de la population	6
4.1.	Fonction.....	6
4.2.	Sexe.....	7
4.3.	Âge.....	7
4.4.	Restrictions alimentaires	8
4.5.	Abonnement à la page Facebook J'ai Faim POLY MTL.....	8
5.	Utilisation des services.....	9
5.1.	Repas complets	9
5.2.	Autres produits	9
5.3.	Service traiteur	10
6.	Appréciation des services	11
6.1.	Appréciation générale	11
6.2.	Qualité du café	11
6.3.	Amélioration, maintien ou dégradation des services.....	12
7.	Appréciation spécifique.....	13
7.1.	Salles à manger	13
7.2.	Alimentaire	13
7.3.	Service reçu.....	14
7.4.	Communication et affichage	14
7.5.	Machines distributrices	15
7.6.	Service traiteur	15
8.	Commentaires.....	16
8.1.	Services alimentaires.....	16
8.2.	Service traiteur	17
8.3.	Machines distributrices	17
8.4.	Page Facebook J'ai Faim POLY MTL et communications.....	18
9.	Conclusion.....	19

1. Introduction

Chaque année, l'Association des Étudiants de Polytechnique effectue un sondage afin de connaître la perception qu'a la communauté polytechnicienne des services alimentaires, dont elle assure la gestion. Les termes généraux de ce sondage sont donnés par l'article 5.1 du contrat de concession des services alimentaires que l'AEP a avec l'École Polytechnique :

« Le sondage doit permettre de connaître l'opinion des différents groupes de clientèle notamment les étudiants de premier cycle, les étudiants des cycles supérieurs, les professeurs et les employés de l'École quant au prix, à la qualité de la nourriture et au service offert pour les services alimentaires. »

C'est donc dans cette optique que le sondage cherche à rejoindre toute la communauté et se veut assez complet pour tirer des conclusions sur différentes facettes des services alimentaires offerts par Aramark.

Le présent document se veut une analyse de ce sondage, une présentation complète des résultats ainsi qu'un résumé des principaux commentaires recueillis.

2. Démarche

Afin d'atteindre un taux de participation jugé adéquat, les moyens de communications suivants ont été utilisés :

- Liste d'envoi Poly-Communauté, qui rejoint toute personne ayant un matricule à l'École Polytechnique ;
- Listes d'envoi de l'AEP à ses membres, qui rejoignent les étudiants impliqués actuels et anciens ;
- Liste d'envoi de l'AÉCSP à ses membres, qui rejoint les étudiants actuels aux cycles supérieurs ;
- Publication sur les pages Facebook de l'AEP, de l'AÉCSP et de J'aiFaimPOLYMTL.

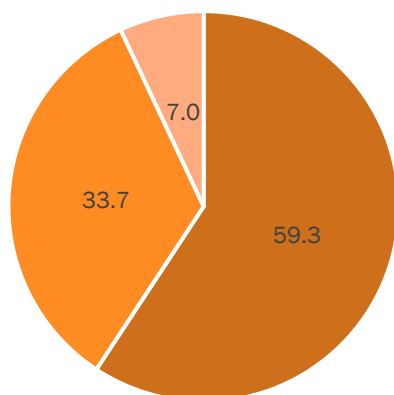
Avec ces différents moyens, il est donc possible de rejoindre par courriel la grande majorité des étudiants, professeurs et membres du personnel de Polytechnique. De plus, les personnes étant actives sur Facebook sont aussi sollicitées.

Le sondage en tant que tel est réalisé à l'aide de l'outil Google Forms, qui a la particularité de compiler les résultats et de produire des visuels faciles à utiliser. De plus, il a un aspect esthétique attrayant pour favoriser la participation. Il était possible d'y participer du 18 avril au 1^{er} mai 2016, c'est-à-dire 10 jours ouvrables ainsi que deux fins de semaines, pour un total de 14 jours.

Le lien envoyé à travers les différents canaux de communication est caché ; on ne peut accéder au sondage sans celui-ci. Or, une connexion n'est pas nécessaire pour effectuer le sondage afin de favoriser la participation. Étant donné le grand nombre de personnes complétant le sondage et la présence d'un horodateur, il est jugé que les chances de participants remplissant des doublons sont peu probables.

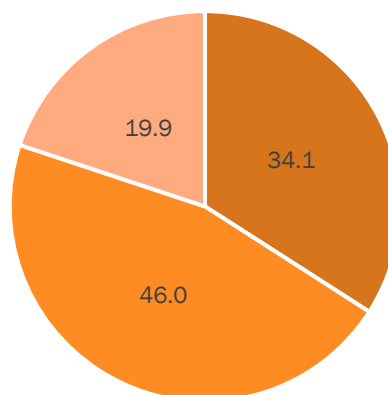
3. Comparaison avec l'année 2014-2015

Par rapport à 2014-2015



■ Amélioration ■ Maintient ■ Détérioration

Par rapport à 2015-2016



■ Amélioration ■ Maintient ■ Détérioration

On demandait aux répondants s'ils considéraient que la situation s'était, par rapport à l'an passé, dégradée, améliorée ou maintenue. La proportion « amélioration » a diminué pour augmenter les proportions « maintient » et « détérioration » cette année.

Note sur 10	Année 2014-2015 (% de rép.)	Année 2015-2016 (% de rép.)
1	4.4	3.5
2	6.1	3.7
3	10.8	7.8
4	8.2	7.8
5	8.7	10.4
6	11.6	16.4
7	23.1	24.0
8	20.0	20.5
9	5.8	4.5
10	1.4	1.4
Moyenne	5.8/10	6.0/10

La note moyenne qu'accorde les participants à l'ensemble des services alimentaires a augmenté de 0.2 points sur 10.

4. Portrait de la population

Cette première section se veut une caractérisation de la population ayant répondu au sondage afin de s'assurer que le sondage est représentatif de l'ensemble de la communauté.

4.1. Fonction

Fonction	Nombre de répondants	Pourcentage
Étudiant au baccalauréat	397	63.2%
Étudiant aux cycles supérieurs	116	18.5%
Enseignant	27	4.3%
Membre du personnel	64	10.2%
Cadre	19	3.0%
Autre	5	0.8%
Total	628	100%

La fonction d'enseignant inclut les chargés de cours, les professeurs ainsi que les auxiliaires d'enseignement.

Fonction	Répondants	Population	Pourcentage
Étudiant au baccalauréat	397	4900	8.1%
Étudiant aux cycles supérieurs	116	2200	5.3%
Enseignant	27	241	11.2%
Membre du personnel	64	446	14.3%
Cadre	19	191	9.9%
Total	628	7978	7.9%

Le tableau ci-dessus fournit le pourcentage de participation approximatif de chacune des catégories de personnes membre de la communauté polytechnicienne.

4.2. Sexe

Sexe	Nombre de répondants	Pourcentage
Masculin	366	58.3%
Féminin	262	41.7%
Total	628	100%

La quasi parité des résultats est une statistique intéressante et inattendue.

4.3. Âge

Tranche d'âge	Nombre de répondants	Pourcentage
Moins de 20 ans	38	6.1%
Entre 20 et 22 ans	257	40.9%
Entre 23 et 25 ans	139	22.1%
Entre 26 et 29 ans	66	10.5%
Entre 30 et 39 ans	71	11.3%
Entre 40 et 49 ans	33	5.3%
Entre 50 et 59 ans	20	3.2%
Plus de 60 ans	4	0.6%
Total	628	100%

Il est intéressant de constater la participation des tranches d'âges dépassant la vingtaine, notamment les 30 à 39 ans.

4.4. Restrictions alimentaires

Catégorie	Nombre de réponses	Pourcentage
Allergies/intolérances	34	5.4%
Végétarisme	18	2.9%
Végétalisme	8	1.3%
Ne mange pas de porc	47	7.5%
Viande Halal	38	6.1%
Aliments kasher	2	0.3%
Aucune restriction	513	81.7%
Total	660	100%

Question à choix multiples, ce qui explique le nombre de réponses dépassant le nombre de répondants. Une personne pouvant avoir plus d'une restriction.

4.5. Abonnement à la page Facebook J'ai Faim POLY MTL

Statut	Nombre de répondants	Pourcentage
Abonné	218	34.7%
Non-abonné	391	62.3%
N'utilise pas Facebook	19	3.0%
Total	628	100%

Le nombre élevé de personnes non-abonnées indique qu'une communication devrait être effectuée afin de faire connaître la page.

5. Utilisation des services

Cette seconde partie permet de quantifier l'utilisation que font les utilisateurs des services alimentaires. En effet, Polytechnique étant un endroit géographiquement reculé des fournisseurs de services alimentaires externes, cette section montre des chiffres pertinents sur ce fait.

5.1. Repas complets

Nombre de repas	Nombre de réponses	Pourcentage
Aucun	78	12.4%
2 et moins	332	52.9%
Entre 3 et 5	177	28.2%
6 et plus	41	6.5%
Total	628	100%

Le nombre de repas est par semaine.

5.2. Autres produits

Nombre de produits	Nombre de réponses	Pourcentage
Aucun	104	16.6%
3 et moins	323	51.4%
Entre 4 et 8	160	25.5%
9 et plus	41	6.5%
Total	628	100%

Ce nombre est également hebdomadaire. Il inclut, par exemple, les achats faits dans des machines distributrices, les cafés, les galettes, etc.

5.3. Service traiteur

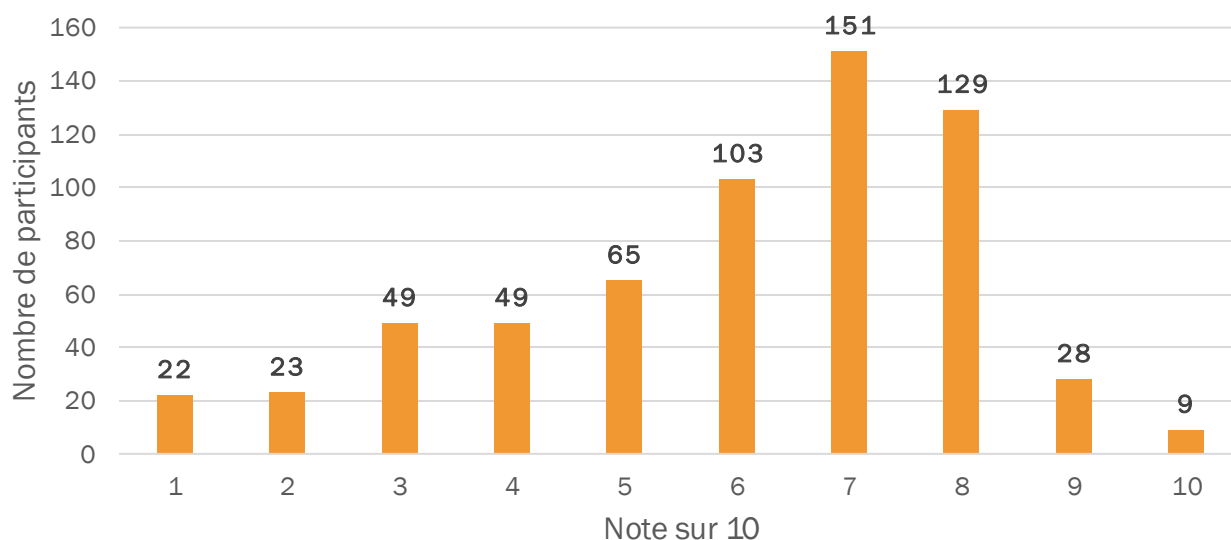
Utilisation mensuelle	Nombre de réponses	Pourcentage
Aucune	531	84.6%
Moins de 2 fois	76	12.1%
Entre 2 et 4 fois	12	1.9%
Entre 5 et 8 fois	5	0.8%
Plus de 9 fois	4	0.6%
Total	628	100%

Le service traiteur étant utilisé par les membres du personnel plutôt que par les étudiants, il n'est pas surprenant de voir une si grande majorité n'y ayant pas recours régulièrement.

6. Appréciation des services

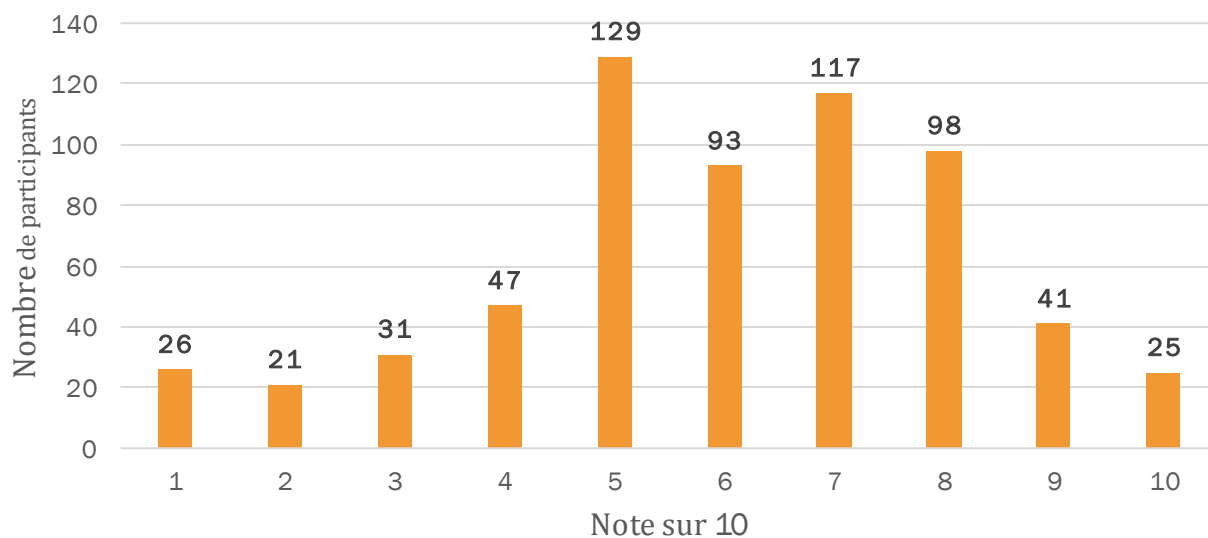
On demande ici aux répondants d'attribuer une note sur 10 à des questions générales, en regardant l'ensemble du service.

6.1. Appréciation générale



La moyenne de cette année est de 6.0/10.

6.2. Qualité du café



La moyenne de satisfaction du café est, quant à elle, également de 6.0/10.

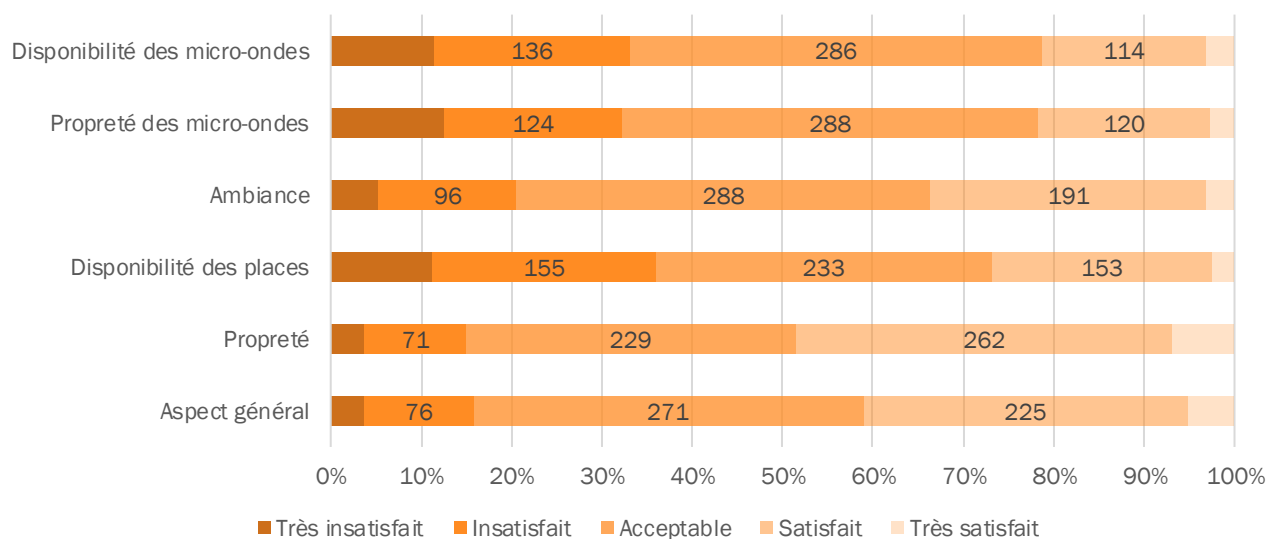
6.3. Amélioration, maintien ou dégradation des services

Par rapport à l'an passé	Nombre de réponses	Pourcentage
Grandement dégradés	33	5.3%
Légèrement dégradés	92	14.6%
Maintenus	289	46.0%
Légèrement améliorés	177	28.2%
Grandement améliorés	37	5.9%
Total	660	100%

La proportion des gens considérant que les services se sont améliorés est de 14.2% supérieure à celle considérant qu'ils se sont dégradés.

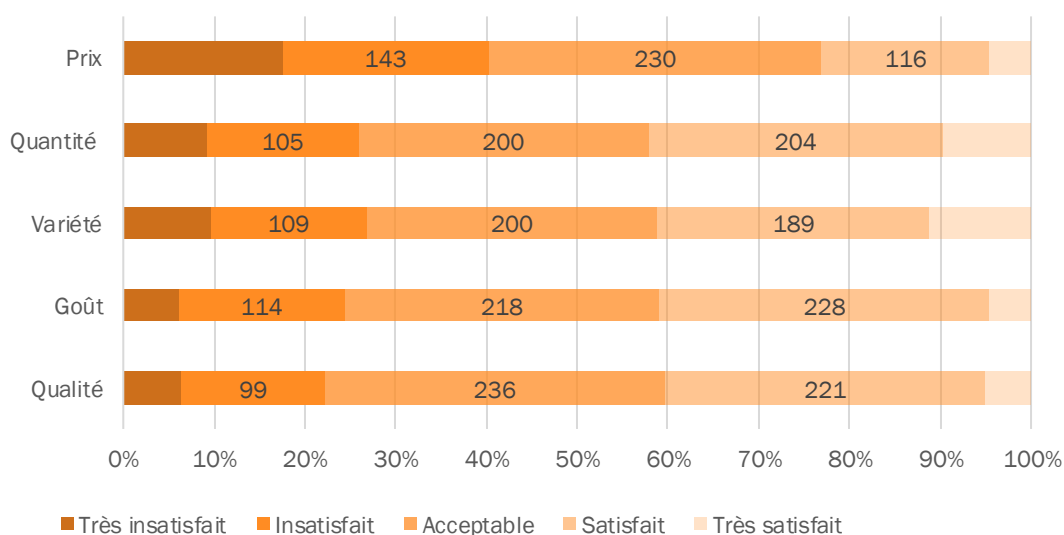
7. Appréciation spécifique

7.1. Salles à manger



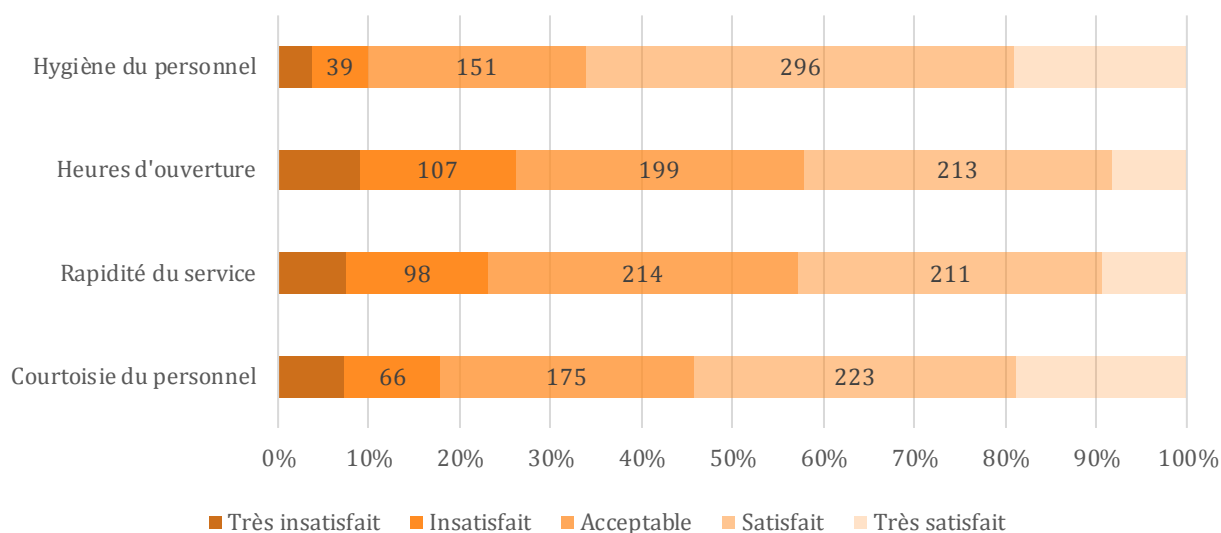
On peut constater que la disponibilité des places, des micro-ondes ainsi que la propreté de ceux-ci sont les catégories récoltant la plus basse satisfaction.

7.2. Alimentaire



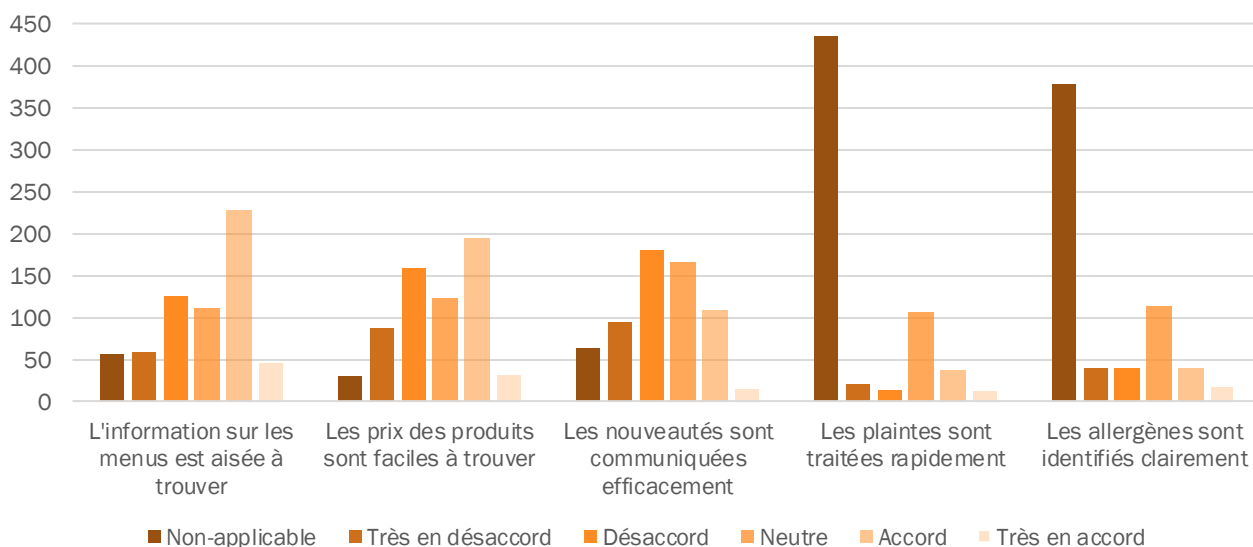
Le prix est, selon les répondants, l'aspect des services alimentaires causant la plus grande insatisfaction.

7.3. Service reçu



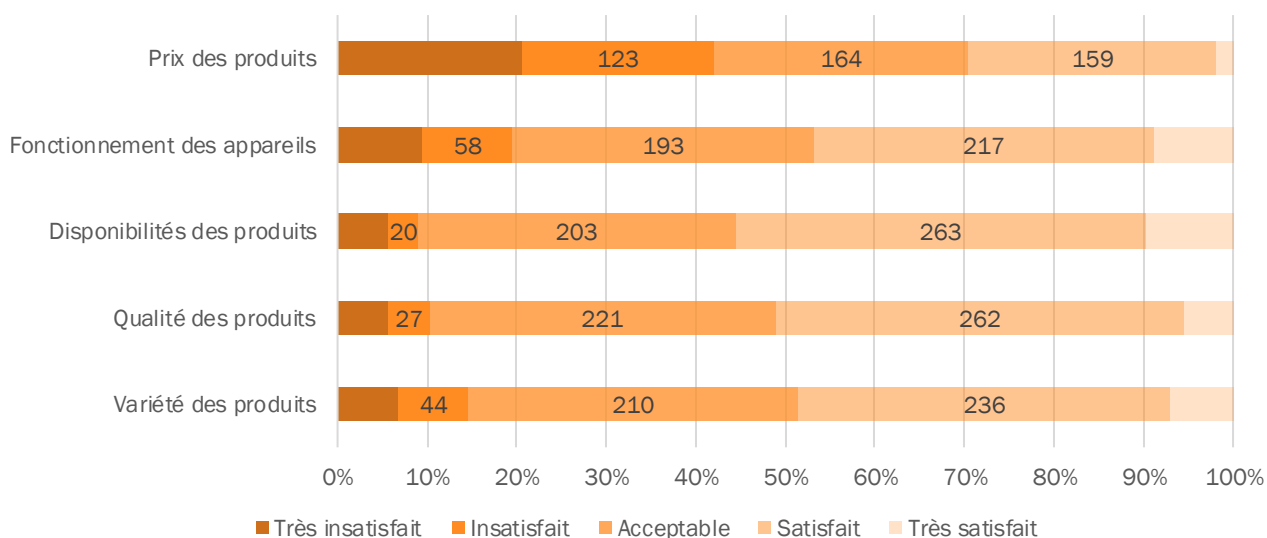
Soulignons l'excellente performance de l'hygiène du personnel, qui récolte moins de 10% d'insatisfaits.

7.4. Communication et affichage



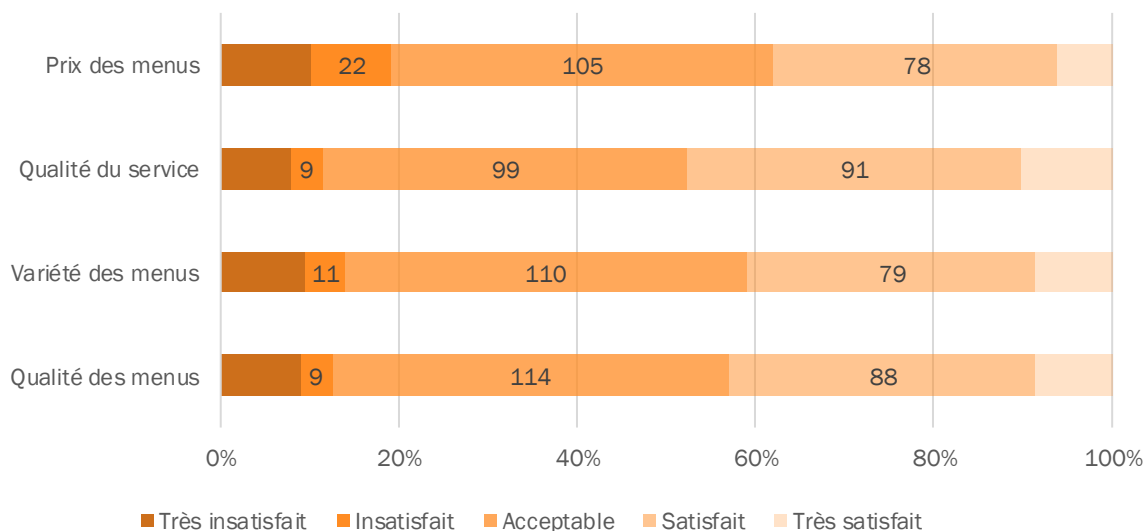
L'affichage des prix et des menus semble s'être amélioré, cette catégorie récoltant la plus grande proportion de gens en accord ou très en accord.

7.5. Machines distributrices



Le prix est, dans le cas des machines distributrices, à nouveau un irritant majeur auprès de la population du sondage.

7.6. Service traiteur



Le service traiteur obtient une insatisfaction inférieure à 20% dans toutes les catégories.

8. Commentaires

Les commentaires présentés ici sont des remarques qui revenaient souvent parmi les gens ayant donné leur avis écrit. De plus, ils présentent un avis constructif et pertinent qui contribue à la réflexion.

8.1. Services alimentaires

« Je pense vraiment qu'il faut davantage de sensibilisation à l'alimentation végétarienne. Une coopération avec PolyDurable pourrait être intéressante ! »

« En tant qu'étudiante aux cycles supérieurs, je me sens lésée par les horaires d'été d'Aramark qui ne prennent pas en considérant mes réalités. »

« Le service s'est beaucoup amélioré, surtout en ce qui concerne la courtoisie ! Il y a toujours des petits problèmes avec certains membres de Aramark et la rapidité pourrait être amélioré mais c'est mieux ! »

« Je ne comprends toujours pas pourquoi il n'y a pas de vaisselle réutilisable au lieu de la vaisselle en polystyrène que le monde jette aux poubelles. »

8.2. *Service traiteur*

« L'innovation et la qualité ne sont pas au rendez-vous. Difficile de commander pour plus de 100 personnes sans craindre pour la fraîcheur des produits. Il y aurait place à plus de raffinement. Votre concurrence est plus "sexy" dans leur présentation, diversité et prix. »

« Réponses très rapide lorsqu'on passe des commandes, même à la dernière minute. Toujours à l'heure et belle présentation. »

« Polytechnique étant reconnue pour être une école verte, l'industrie de la viande étant le plus gros émetteur de gaz à effet de serre. Le menu doit changer ! »

8.3. *Machines distributrices*

Plus de choix santé devraient être offerts. L'initiative d'installer une machine distributrice de sandwich au 6e du Lassonde est excellente.

Les prix des machines restent très élevés et peu compétitifs par rapport aux prix qu'on peut trouver dans les comités. Il y a beaucoup de chips, ce serait intéressant d'ajouter des produits plus nutritifs.

8.4. Page Facebook *J'ai Faim POLY MTL* et communications

La page aurait besoin d'un nouvel administrateur. Il est arrivé à deux reprises cette année que soient publiées des vidéos très douteuses (la journée du Nouvel an chinois et celle de la Saint-Patrick).

C'est très bien. On voit le menu, les annonces spéciales et c'est parfait comme ça. Ça ne spam pas.

9. Conclusion

Les résultats bruts semblent montrer que deux types de personnes ayant répondu au sondage se démarquent : celles qui, coûte que coûte, ont des commentaires négatifs à formuler et sont insatisfaits des services alimentaires, ainsi que ceux qui sont de longs clients et utilisateurs des services. Évidemment, le très large échantillon permet de diluer ces perceptions afin d'obtenir un sentiment partagé.

L'aspect qui provoque le plus d'insatisfaction au sein de la communauté est le prix de la nourriture. Malgré le fait qu'il soit possible d'obtenir un repas complet pour 7.25\$ incluant les taxes, le prix des machines distributrices et de la nourriture servie sont les catégories qui récoltent le plus de « très insatisfaits ».

Souvent, les questions à l'étude vont obtenir la mention acceptable et lorsqu'on compare les satisfaits et les insatisfaits, la proportion des satisfaits prend le dessus. La note de satisfaction générale, qui atteint le 6/10, représente bien ce fait : les services fournis par Aramark, sont, selon la communauté, un peu plus qu'acceptables.