

Rapport
Annuel
2022-2023



Association des
Services
Alimentaires de
Polytechnique
ici, pour vous!



Sondage Alimentaire

Revue des services
alimentaires de
Polytechnique Montréal



ASSOCIATION ÉTUDIANTE
DE POLYTECHNIQUE

TABLE DES MATIÈRES

03 Mot de l'AEP

04 Participation au sondage

05 Navier-Stokes

09 Hamilton

10 Pascal

12 Service de 15h - 19h

13 Fréquentation de l'ASAP

14 Faits saillants

MOT DE L'AEP

En 2019, l'ASaP a été implantée grâce à l'Association étudiante de Polytechnique et au soutien de toute la communauté polytechnicienne. Elle propose des choix alimentaires sains et nutritifs pour la communauté étudiante de Polytechnique. En plus d'offrir des plats conformes aux principes établis par le Guide alimentaire canadien, l'ASaP intègre les principes du développement durable dans le processus de création et de gestion des services. Ceci permettra aux générations futures de combler tous leurs besoins tout en respectant les intérêts environnementaux, économique et sociaux. De plus, un axe important pour l'ASaP est l'implication auprès de la communauté polytechnicienne. À chaque année depuis 2019, un sondage est fait auprès de la communauté polytechnicienne et un rapport de satisfaction est rédigé afin permettre l'amélioration continue des services offerts.

Ce rapport présentera les points clés du sondage réalisé pour l'année 2022-2023.



Association des
Services
Alimentaires de
Polytechnique
ici, pour vous!

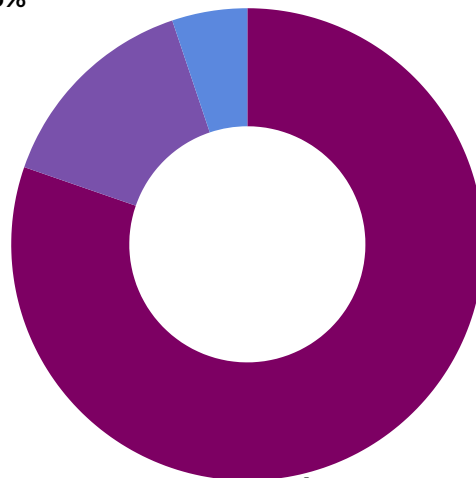


PARTICIPATION AU SONDAGE

330

Nombre de participant.e.s au sondage

Étudiant.e.s cycles supérieurs
14.5%



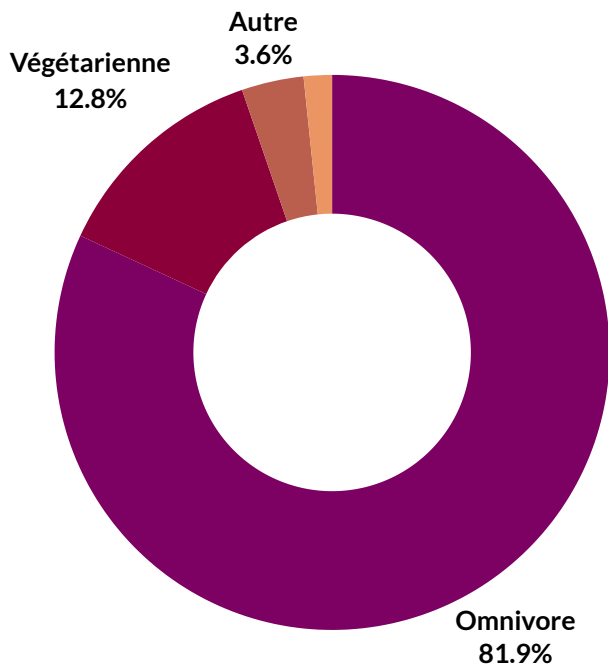
Étudiant.e.s du 1er cycle
80.3%

Répartition des répondant.e.s

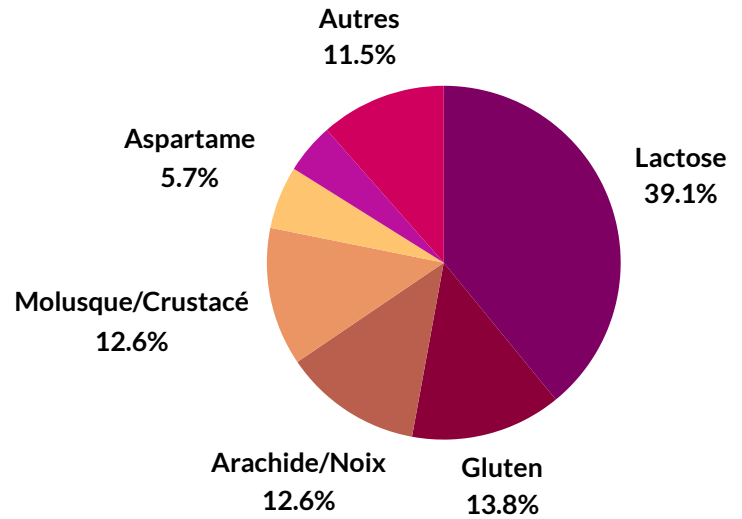
86 %

Des personnes ayant contribué ont moins de 25 ans

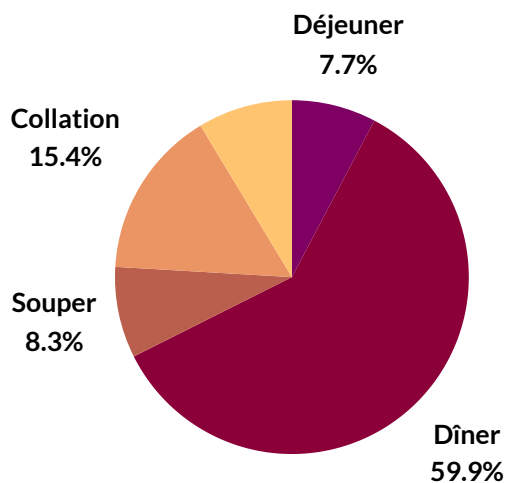
PROFIL DU COMSOMMATEUR



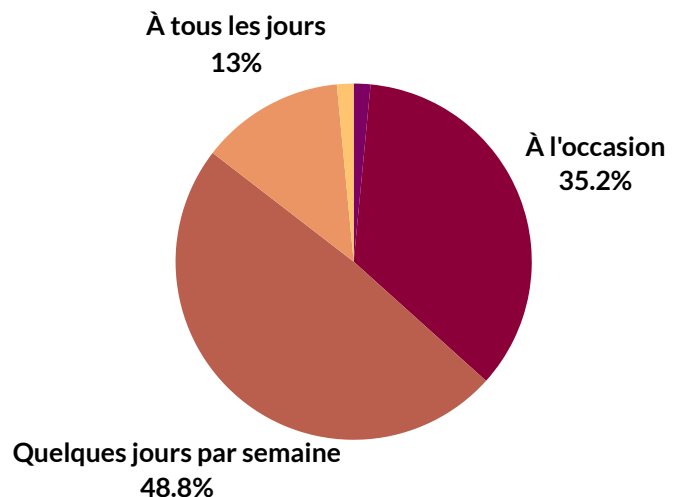
Diète des répondant.e.s



Allergies et intolérances



Type d'achat le plus courant



Fréquence d'achat

3,38/5

Qualité du service

3,35/5

Rapidité du service

3,32/5

Qualité de la nourriture

3,20/5

Diversité des options

Analyse des retours

Dans un premier temps, il y a un bon retour sur le rapport qualité/prix. Néanmoins, beaucoup de commentaires sont revenus sur le temps de préparation des déjeuners ainsi que les différents choix. En effet, les personnes ayant des restrictions, comme par exemple le fait de ne pas manger de viande ou de gluten ne se retrouvent pas dans le menu.

Recommandations

- Possibilité d'avoir des accompagnements plus "santé" comme des fruits par exemple
- Plus d'options dans les menus pour les gens avec des intolérances ou des restrictions (sans gluten, halal, sans porc, ect)
- Avoir plus d'agents pour subvenir à l'influence du matin



3,31/5

Qualité du service

2,88/5

Rapidité du service

3,11/5

Qualité de la nourriture

3,25/5

Diversité des options

Analyse des retours

Les clients apprécient la gentillesse du personnel et quelques-uns saluent la qualité des frites et la diversité des burgers. Certains trouvent pratique d'avoir des options sans frites pour des portions plus petites et moins chères.

Néanmoins, des critiques sont formulées concernant la diversité des options. Les temps d'attente peuvent être longs, surtout aux heures de pointe. Des préoccupations sont exprimées au sujet de la qualité des plats. Des problèmes spécifiques, tels que le poulet à moitié cuit en soirée et des frites de qualité variable, sont notés. L'absence d'options végétariennes et sans gluten est déplorée. Les prix sont critiqués comme élevés par rapport à la qualité perçue des aliments. Des inquiétudes sur d'éventuelles intoxications alimentaires sont soulevées par certains clients.

Recommandations

- Amélioration de la diversité des options, en particulier avec des choix plus sains.
- Optimisation du service pour réduire les temps d'attente.
- Conditions de travail à améliorer pour le personnel.
- Ajout d'options végétariennes, sans gluten, et halal.
- Révision des prix pour une meilleure accessibilité financière.
- Renforcement des mesures d'hygiène, notamment le changement fréquent de gants.



3,27/5

Qualité du service

3,30/5

Rapidité du service

3,05/5

Qualité de la nourriture

3,18/5

Diversité des options

Analyse des retours

Les retours des utilisateurs mettent en lumière plusieurs préoccupations concernant la cafétéria. La qualité de la nourriture est critiquée pour sa moyenneté, avec des observations sur des plats surgelés et des saveurs fades.

Les tarifs sont jugés élevés, suscitant des appels à rendre la cafétéria plus abordable. Les files d'attente longues et le manque d'options rapides sont également des points de friction, particulièrement pour les étudiants ayant des cours du soir. Les heures d'ouverture pourraient être étendues pour mieux accommoder les besoins des étudiants.

Recommandations

- Diversifier le menu et surtout les accompagnements
- Ajuster les portions pour que, selon le choix, les portions soient équitables
- Revisiter la tarification
- Communiquer sur la provenance des aliments
- Considération d'options de repas plus élaborées, comme des stands de Poké bowl



3,59/5

Qualité du service

3,39/5

Rapidité du service

3,16/5

Qualité de la nourriture

3,31/5

Diversité des options

Analyse des retours

Les sautés sont applaudis pour leur caractère révolutionnaire, offrant un bon équilibre entre qualité, prix et goût. L'ajout des nouilles sautées est bien accueilli, et la satisfaction est exprimée envers les heures d'ouverture du service au Hamilton.

Des critiques émergent quant à la qualité perçue de la pizza et des pâtes, avec des mentions d'une odeur étrange. Les inquiétudes sont soulevées concernant la taille des portions en comparaison avec les prix pratiqués. Les heures d'ouverture sont jugées insuffisantes, particulièrement pour le souper. L'absence d'options végétaliennes est regrettée, et une demande est formulée pour des options sans gluten. Les expériences avec les pâtes sont mitigées malgré l'appréciation des sautés.

Recommandations

- Améliorer la qualité des pizzas et des pâtes.
- Élargir la variété des choix de pizzas et de pâtes disponibles en continu.
- Considérer l'extension des heures d'ouverture, notamment pour le souper.
- Augmenter la taille des portions ou ajuster les prix.
- Explorer davantage d'options végétaliennes et sans gluten.
- Assurer la disponibilité de gants pour le personnel en cuisine.
- Maintenir un service efficace et abordable.



3,51/5

Qualité du service

3,7/5

Rapidité du service

3,43/5

Qualité de la nourriture

3,09/5

Diversité des options

Analyse des retours

Le service au Pascal est très apprécié pour son excellence, son environnement propre et accueillant. Certains points positifs soulignés incluent la qualité du gâteau au carotte et fromage, la rapidité du service et la gentillesse du personnel. La sélection de gâteaux est également louée. Cependant, des points négatifs sont également notés, notamment le manque de diversité dans les options alimentaires, la fin précoce des viennoiseries, le besoin de plus de collations et de sucreries, ainsi que la perception d'une augmentation des prix, surtout pour les boissons. Des préoccupations sont également exprimées concernant les heures d'ouverture limitées, et le fait que les sandwiches jugés trop chers et secs.

Recommandations

- Des compliments sur le gâteau au carotte et fromage et le service rapide, mais des préoccupations concernant la variété et les prix.
- Appel à l'ajout de lait végétal dans cette station.
- Augmenter les heures d'ouvertures.
- Avoir plus d'options végétariennes.



3,71/5

Qualité du service

3,48/5

Rapidité du service

3,60/5

Qualité de la nourriture

3,74/5

Diversité des options

Analyse des retours

Les sous-marins sont largement appréciés, certains les décrivant comme excellents. La rapidité du service est soulignée, ainsi que le bon rapport qualité/prix. L'employée qui fait les sandwiches est complimentée pour sa gentillesse. Certains considèrent l'ajout de la station sous-marins comme une bonne idée.

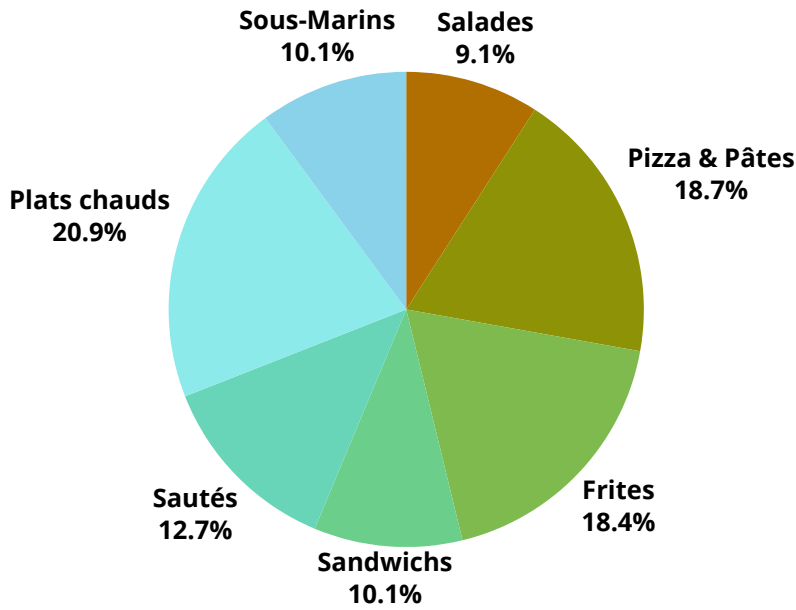
Les heures d'ouverture limitées et les files d'attente sont des inconvénients notés. Les suggestions incluent l'extension des heures d'ouverture, l'ajout d'options de viandes, et le maintien de la propreté entre les sandwiches végétariens et à la viande. Des demandes d'options sans gluten sont exprimées. Quelques problèmes de comportement de la part des employés ont été mentionnés.

Recommandations

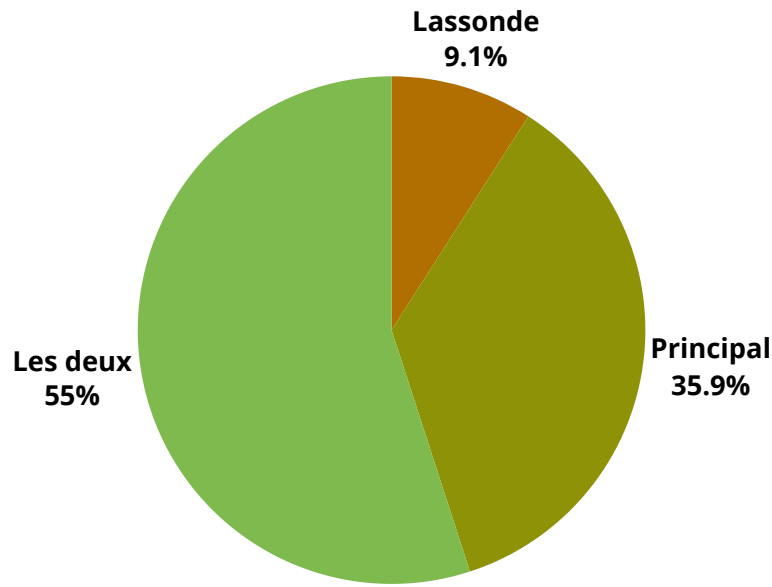
- Avoir une plus large plage d'ouverture
- Avoir plus d'option de viande
- Maintenir la propreté entre différentes préparations de sous-marins
- Garder une attitude professionnelle face à la clientèle



SERVICE DE 15 À 19 H



Préférences des repas entre 15h et 19h



Préférences des pavillons ouvert entre 15h et 19h

3,23/5

Satisfaction des horaires d'ouverture



SASTISFACTION GLOBALE SELON LA FONCTION

3,00/5

Visiteurs externes

3,25/5

Étudiants du 1er cycle

3,42/5

Membres du personnel

3,46/5

Étudiants du 2e cycle

3,25/5

Cadres

2,75/5

Étudiants du 3e cycle

FAITS SAILLANTS

Points positifs

- Très bonne idée d'avoir des sous - marins
- Très bonne idée d'avoir des sautés
- Personnel gentil et accueillant au Navier-Stokes
- Réouverture du comptoir au 1er étage du Lasso

Plats attendus

- Sushi , Poké bols et Ramen
- Bar à salade personnalisés
- Diversification des desserts et des fruits
- Plats de différents pays
- Bol de riz style Poulet Rouge
- Cuisine Thaïlandaise
- Panini, poulet Shawarma et burrito

FAITS SAILLANTS

Points à améliorer

- Garder les stations ouvertes plus longtemps
- Avoir le service de plat chaud le soir
- Changer de gants entre les repas (surtout entre les plats comportant du porc et ceux sans)
- Ne pas frire les frites dans l'huile qui cuit d'autres aliments
- Plus de choix de collation
- Diversification des plats
- Meilleure qualité de produit
- Avoir du personnel plus professionnel
- Avoir plus de plats végétaliens / Halal

Restrictions alimentaires

- Avoir de la nourriture Halal
- Intolérance au gluten
- Intolérance au lactose
- Diversifier les alternatives sans viande
- Offrir des choix santé en tout temps



facebook.com/AEP.Poly



@asap_polymtl



aep.polymtl.ca



facebook.com/asap.polymtl



@asappolymtl



asap-polymtl.ca



Rédaction et graphisme : Romaine Brand, Qéna Cantuel & Nathalie Rojas-Lobo
Publié par l'Association étudiante de Polytechnique