

# **RAPPORT FINAL**

## **SONDAGE SUR LES SERVICES ALIMENTAIRES DU MAGE-UQAC**

**PRÉSENTÉ PAR**

**M. Mamadou Gaye  
Mme Annabelle Perron  
M. Séreyrath Srin**

**Janvier 2010**

**TABLE DES MATIÈRES**

|  |       |
|--|-------|
| INTRODUCTION   | 4     |
| I. CONTEXTE DE L'ÉTUDE ET PROBLÉMATIQUE DE LA RECHERCHE  | 5     |
| II. MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE  |       |
| 2.1 Choix du type d'étude et Échantillonnage   | 6     |
| 2.2 Collecte des données   | 6     |
| 2.3 Instruments de traitement de données   | 7     |
| III. ANALYSE ET PRÉSENTATION DES RÉSULTATS   |       |
| 3.1 Évaluation des données générales de la population universitaire  | 7-8   |
| 3.2 Évaluation de la satisfaction de l'échantillon sur les services de la Cafétéria,<br>de la Cantine et des machines distributrices | 9     |
| 3.2.1 Profil sociodémographique de l'échantillon   | 9-10  |
| 3.2.2 Analyse de la satisfaction de la clientèle de la Cafétéria   | 11-16 |
| 3.2.3 Analyse de la satisfaction de la clientèle de la Cantine   | 17-19 |
| 3.2.4 Analyse de la satisfaction de la clientèle des machines distributrices   | 19-20 |
| 3.3 Évaluation de la satisfaction de l'échantillon sur le service de banquet   |       |
| 3.3.1 Profil sociodémographique de l'échantillon   | 21    |
| 3.3.2 Analyse de la satisfaction de la clientèle du banquet  | 22    |
| IV. RECOMMANDATIONS AU S.A.G.E. et à MAGE-UQAC   | 23    |
| BIBLIOGRAPHIE  |       |
| ANNEXE 1 : Questionnaire (Enquête préliminaire)  |       |
| ANNEXE 2 : Questionnaire (Sondage écrit)   |       |
| ANNEXE 3 : Questionnaire (Groupe de discussion) et formulaire de consentement  |       |
| ANNEXE 4 : Rapport enquête préliminaire (Étudiant à temps plein)   |       |
| ANNEXE 5 : Rapport enquête préliminaire (Étudiant à temps partiel)   |       |
| ANNEXE 6 : Effectifs à l'automne 2009  |       |
| ANNEXE 7 : Offre de service  |       |

## LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

---

|   |    |
|---|----|
| Tableau 1: Enquête préliminaire de la communauté universitaire                | 8  |
| Tableau 2 : Profil sociodémographique des répondants                          | 9  |
| Figure 1 : Représentation graphique des variables sociodémographiques         | 11 |
| • Âge des répondants  |    |
| • Sexe des répondants   |    |
| • Emploi  |    |
| • Permanence travail  |    |
| • Niveau d'étude  |    |
| • Statut  |    |
| Figure 2 : Représentation graphique des variables de la Cafétéria             | 12 |
| • Goût  |    |
| • Repas chaud   |    |
| • Repas froid   |    |
| • Variété des desserts  |    |
| • Qualité/prix  |    |
| Figure 3 : Le niveau de fréquentation de la Cafétéria UQAC                    | 14 |
| Figure 4 : Les heures d'utilisation de la Cafétéria                           | 15 |
| Figure 5 : Fréquentation des services de la Cantine                           | 17 |
| Figure 6 : Heure d'ouverture de la Cantine                                    | 18 |
| Figure 7 : Représentation graphique des variables de la Cantine               | 18 |
| • Variété des repas   |    |
| • Qualité/prix  |    |
| • Quantité/prix   |    |
| • Ambiance  |    |
| • Bruit   |    |
| Figure 8 : Représentation graphique des variables des machines distributrices | 20 |
| Figure 9 : Représentation graphique des variables du banquet                  | 21 |
| • Âge des utilisateurs  |    |
| • Fréquence d'utilisation   |    |

## REMERCIEMENTS

Pour réaliser ce sondage sur les Services alimentaires du MAGE-UQAC pour sa première édition, nous avons eu de chaleureuses collaborations de différents services et personnes faisant partie de la communauté universitaire.

Nous tenons à remercier profondément les personnes et services suivants pour leur collaboration et leur accompagnement lors de la réalisation du sondage :

- Dominic Bérubé, responsable de la gestion budgétaire du service des ressources financières
- Luc Boudreault, directeur aux ressources humaines
- Julien Bousquet, professeur du département des sciences économiques et administratives
- Martin Gauthier, professeur et secrétaire exécutif du comité de gestion de l'international
- Pierre-Luc Gagné, vice-président aux affaires institutionnelles du MAGE-UQAC
- Jérôme Gravel, directeur des Services alimentaires du MAGE-UQAC
- Ghyslain Guillemet, directeur du service aux ressources humaines
- Jean-François Lalonde, étudiant à la maîtrise en gestion des organisations
- Céline L'Espérance, technicienne en information du bureau des affaires publiques
- Louis-Claude Malouin, Vice Président aux Services, Association des étudiants de Polytechnique, École Polytechnique de Montréal
- Paterne Ndjambou, étudiant au doctorat en développement régional
- Martin Poirier, directeur général du MAGE-UQAC
- Jérôme Riverin-Dufour, ancien directeur des Services alimentaires du MAGE-UQAC
- Patrice Séguin, responsable de la vie étudiante
- Frédéric Simard, attaché à l'exécutif du MAGE-UQAC
- Dominique Tremblay, directrice du service des Immeubles et Équipements
- Hélène Villeneuve, technicienne en bureautique du MAGE-UQAC
- Jean Wauthier, directeur du bureau des affaires publiques
- Anass Yassine, étudiant de maîtrise en gestion des organisations
- Claudio Zoccastello, directeur du registraire

Quant aux cinq cents (500) personnes et même plus qui ont répondu aux trois types de questionnaires, nous tenons à leur présenter nos reconnaissances les plus profondes de leur participation sincère ainsi que de leur confiance pour nous avoir confié des informations confidentielles dans le but de faire de ce sondage une expression de qualité et de points à améliorer des Services alimentaires du MAGE-UQAC.

## INTRODUCTION

L'Université du Québec à Chicoutimi définit l'amélioration continue pour une qualité des services par une écoute attentive des besoins de la communauté universitaire.

En janvier 2007, le MAGE-UQAC a signé et acquis un contrat de prestation de Service alimentaire. Sous la supervision du Partenariat Alimentaire UQAC et MAGE-UQAC (PAUM), ce contrat de prestation est mis en œuvre par les Services de l'Association Générale Étudiante (S.A.G.E.). Dans le cadre du contrat de concession des Services alimentaires, un mandat nous a été confié par l'organe d'orientation PAUM pour faire une étude détaillée sur le niveau de satisfaction actuel de la clientèle pour les services offerts par la Cafétéria, la Cantine, les machines de distribution et le banquet.

Il est important de rappeler que le MAGE-UQAC est une OBNL qui a été officiellement fondé en 1973 pour défendre les droits et les intérêts des étudiants. Il a 20 ans d'expérience d'offres de services divers auprès de la population universitaire de l'UQAC. Pour un renforcement de la pédagogie active et le maintien d'un capital social fort, le MAGE-UQAC offre en moyenne 120 emplois étudiants sur le campus universitaire chaque année. Ceci est un levier important dans le renforcement des capacités de gestion de la communauté étudiante mais aussi participe à une amélioration du niveau de vie et des revenus des étudiants.

En 2008, un travail précurseur a permis de faire un diagnostic organisationnel sur les ressources et les processus opérationnels de l'ensemble des Services. Une restructuration a été effectuée pour une efficacité des Services. Dans ce présent travail d'enquête de satisfaction, le PAUM et le S.A.G.E cherchent à mieux comprendre les attentes et les écarts dans les degrés de satisfaction de sa clientèle pour une amélioration continue des services offerts.

## I. Contexte de l'étude et problématique de la recherche

Le Service de l'Association Générale Étudiante (S.A.G.E.) est une organisation au service des étudiants, des professeurs, des administrateurs et des employés. Cependant, elle est consciente qu'une gestion efficace exige une bonne structure de prise de décision. Les décisions prises ne peuvent être plus pertinentes que si elles sont basées sur des informations fiables et éprouvées.

Afin de prendre des décisions idoines pour une amélioration continue de la qualité des services offerts, dans un contexte de raréfaction des ressources et une compétition effrénée, le S.A.G.E. cherche à mieux satisfaire ses clients.

La plupart des organismes de services publics doivent relever le défi de réaliser l'équilibre entre une demande de services grandissante et de constantes compressions budgétaires. D'autres doivent procéder à une expansion des services et des ressources exigeant un type d'équilibre différent.

Au moyen de sondages réalisés auprès de leurs clients pour évaluer leurs attentes en matière de service et leur degré de satisfaction, les organismes recueillent de l'information qui les aide à prendre des décisions et à élaborer leur planification stratégique.

Les sondages sur les services effectués auprès des clients peuvent aider à mettre en lumière les secteurs qui exigent des ressources et ceux auxquels des ressources sont consacrées inutilement. Là où la demande (les attentes des clients) dépasse les ressources consacrées, l'information recueillie aidera les organismes à cibler les secteurs de service où l'on doit recourir aux communications pour gérer les attentes. L'accès à l'information par des sondages sur le degré de satisfaction des clients peut aider les organismes à se rapprocher d'un état d'équilibre entre ces deux facteurs divergents.

Les difficultés auxquelles font face les organismes de services publics rendent de plus en plus nécessaire la recherche de moyens d'éviter que surviennent des erreurs et des problèmes. Grâce aux sondages sur la satisfaction des clients, les organismes peuvent recueillir de l'information permettant d'éviter ces problèmes coûteux et de répondre aux besoins et attentes des clients en apportant des modifications ou en gérant les attentes par la communication. L'information recueillie au moyen d'un sondage sur la satisfaction des clients permet à un organisme de connaître l'opinion de ses clients. Cette information favorise une communication efficace reposant sur une bonne compréhension de la situation.

Dans la même perspective d'amélioration, le S.A.G.E. a les soucis de connaître et sonder les opinions de sa clientèle sur les services offerts, plus précisément ceux de la Cafétéria, de la Cantine, des machines distributrices et du banquet.

L'objectif de cette étude est d'évaluer la satisfaction de la clientèle des différents Services alimentaires qu'offre S.A.G.E. Deux types d'approche seront effectués simultanément. Nous procéderons par une étude quantitative combinée à une étude qualitative.

Il est facile de justifier l'importance du sondage sur la satisfaction des clients par rapport aux services reçus. Le sondage peut procurer au S.A.G.E les avantages qui suivent :

1. Une meilleure connaissance des possibilités d'amélioration des services;
2. Une appréhension pertinente des attentes des clients;
3. La répartition plus efficace des ressources pour répondre aux priorités des clients dans une démarche synergique et optimisée de l'ensemble des Services alimentaires;
4. Une rétroaction sur les méthodes et les procédés de gestion au profit du S.A.G.E, du PAUM, employés des Services alimentaires ainsi que les gestionnaires et les fournisseurs;
5. Une évaluation du progrès réalisé depuis la prise en charge des Services alimentaires par le S.A.G.E;
6. Un renforcement des compétences de gestion stratégique et opérationnel;
7. Une meilleure connaissance de la clientèle;

## II. Méthodologie de l'enquête de satisfaction de la clientèle

### 2.1 Choix du type d'étude

Dans le cadre de cette enquête de satisfaction de la clientèle, nous allons procéder par une étude statistique descriptive simple sur le plan quantitatif. Quant au qualitatif, des guides d'entretien et des focus groups permettront de compléter les analyses sur les services du banquet. Au point de vue théorique, nous nous sommes limités à un échantillonnage aléatoire simple de 143 personnes durant les périodes de fréquentation des Services entre le 11 novembre et le 1<sup>er</sup> décembre 2009 directement sur place au centre social et pour le questionnaire électronique envoyé par le service d'informatique de l'UQAC jusqu'au 11 décembre 2009.

### 2.2 Échantillonnage

Ainsi, trois questionnaires élaborés et indépendants ont permis d'avoir un aperçu instantané des attentes de la clientèle :

- ✓ Le questionnaire destiné par courriel à l'ensemble des membres de la communauté universitaire nous a permis d'obtenir **366** réponses (Q1, voir en annexe 1)
- ✓ Le questionnaire destiné aux clients des Services alimentaires, sur place devant la Cafétéria durant la période de l'étude, nous a permis d'obtenir **143** réponses (Q2, voir en annexe 2)
- ✓ Le questionnaire complété d'un guide d'entretien destiné aux secrétaires de module de l'UQAC ayant utilisé les services du banquet, nous a permis de discuter avec **8** secrétaires de module. (Q3, voir en annexe 3)

Il faut signaler que pour la Cafétéria et la Cantine, chaque questionnaire comprend quatre (4) parties. Une première partie qui traite des variables sociodémographiques de la clientèle. Il s'agit des variables du sexe, de l'âge, de l'emploi, du statut professionnel et du niveau d'études des

répondants. Une seconde partie qui traite de la nourriture et des aliments, de l'efficacité du personnel de service, du service au comptoir et des conditions de la salle à manger. Dans la seconde partie, chaque catégorie (nourriture, efficacité du personnel, service au comptoir et salle à manger), nous avons identifié un groupe de variables pertinentes. Ce sont ces dernières qui ont fait l'objet d'étude du niveau de satisfaction de la clientèle.

Nous avons opté pour une échelle de LIKERT allant 1 à 4 avec une moyenne de satisfaction par variable fixée à **2.5** :

|                         |               |
|-------------------------|---------------|
| <b>Insatisfait=</b>     | <b>1 (I)</b>  |
| <b>Peu Satisfait=</b>   | <b>2 (PS)</b> |
| <b>Satisfait=</b>       | <b>3 (S)</b>  |
| <b>Très satisfait =</b> | <b>4 (TS)</b> |

Cependant, nous signalons que l'étude a choisi d'être pessimiste, c'est-à-dire nous déplaçons le niveau de satisfaction à **2.80** afin de pousser le mandataire vers une amélioration continue. Même si les clients déclarent une satisfaction avec **2.5** de moyenne dans une variable, nous nous mettons dans une possibilité de faire des efforts continus pour une satisfaction totale à long terme de la clientèle des Services alimentaires.

### 2.3 Instruments de traitement de données

Les trois types de questionnaire ont fait l'objet d'une saisie automatisée sur ordinateur Pentium 4 dans un environnement Excel 97/2003. Cette version antérieure d'Excel a été délibérément choisie car elle est restée la meilleure pour les analyses statistiques et économétriques. Elle serait beaucoup plus intéressante encore si nous avions des séries chronologiques pour faire de la régression simple ou multiple avec des inférences à partir des échantillons. Ceci nous permettra dans les années à venir de facilement et simplement répéter ce travail et ainsi aller plus loin vers de l'analyse décisionnelle appliquée sur les Services alimentaires du S.A.G.E. Dans les années à venir, nous pourrons partir des différents échantillons annuels pour faire des études prévisionnelles approfondies au bénéfice des Services alimentaires. La saisie des réponses sur une base de données Excel et le Tally individuel des réponses ont permis de faire les calculs automatiques de fréquences et des moyennes de satisfaction pondérées pour chaque variable. Par la suite nous avons fait les analyses graphiques des résultats pour faciliter la lecture des résultats et une meilleure compréhension.

## III. Analyse et présentation des résultats

### 3.1 Évaluation des données générales de la population universitaire

Dans cette partie du sondage, nous avons d'abord analysé le niveau de fréquentation des Services alimentaires par la communauté universitaire. Ceci a permis de jauger les attentes et les niveaux de connaissance des Services alimentaires par la communauté universitaire. Via le courriel @uqac.ca, nous avons adressé le questionnaire (annexe 1) pour comprendre la place de l'ensemble de la communauté universitaire dans les stratégies de mise à niveau de la qualité des Services alimentaires. La participation fut de 323 personnes sur un effectif total de 3428 étudiants à temps complet soit une participation de 9.2%. Et 43 personnes ont répondu sur un effectif total de 1926 étudiants à temps partiel soit une participation de 2.23%.

**Tableau 1 : Enquête préliminaire de la communauté universitaire**

| CATÉGORIES DE VARIABLES  |             | FRÉQUENCE (%)<br>Temps plein |         | FRÉQUENCE (%)<br>Temps partiel |         |
|--|-------------|------------------------------|---------|--------------------------------|---------|
| <b>STATUT</b>  | Étudiant TC | 323/3428                     | (9.2)   | -                              | -       |
|  | Étudiant TP | -                            | -       | 43/1928                        | (2.23)  |
| <b>Fréquentez-vous la Cafétéria?</b>   |             |                              |         |                                |         |
|  | Oui         | 226/ 323                     | (69.97) | 28/43                          | (65.12) |
|  | Non         | 97 / 323                     | (30.03) | 15/43                          | (34.88) |
| <b>Fréquentez-vous la Cantine?</b>   |             |                              |         |                                |         |
|  | Oui         | 286/ 323                     | (88.54) | 40/43                          | (93.02) |
|  | Non         | 37/ 323                      | (11.46) | 3/43                           | (6.98)  |
| <b>Utilisez-vous les machines distributrices au Pavillon principal?</b>                    |             |                              |         |                                |         |
|  | Oui         | 165/ 323                     | (51.08) | 18/43                          | (41.86) |
|  | Non         | 158 / 323                    | (48.92) | 25/43                          | (58.14) |
| <b>Utilisez-vous les machines distributrices au Pavillon des humanités</b>                 |             |                              |         |                                |         |
|  | Oui         | 121/ 323                     | (37.46) | 14/43                          | (32.56) |
|  | Non         | 202/ 323                     | (62.54) | 29/43                          | (67.44) |
| <b>Avez-vous commandé les services de banquet?</b>   |             |                              |         |                                |         |
|  | Oui         | 29/ 323                      | (8.98)  | 5/43                           | (11.63) |
|  | Non         | 294/ 323                     | (91.02) | 38/43                          | (8.37)  |
| <b>Saviez-vous que ces Services appartiennent et sont gérés par S.A.G.E. du MAGE-UQAC?</b> |             |                              |         |                                |         |
|  | Oui         | 222/ 323                     | (68.73) | 28/43                          | (65.12) |
|  | Non         | 101/ 323                     | (31.27) | 15/43                          | (34.88) |

En analysant les données du tableau ci-dessus, nous pouvons observer que :

- Majoritairement les Services alimentaires sont fréquentés par les étudiants à temps plein
- Les Services alimentaires de la Cantine sont les plus fréquentés suivi de la Cafétéria, des machines distributrices du Pavillon principal, des machines distributrices du Pavillon des humanités et très peu d'étudiants fréquentent le service de banquet.

### 3.2 Évaluation de la satisfaction de l'échantillon sur les services de la Cafétéria, de la Cantine et des machines distributrices

#### 3.2.1 Profil sociodémographique de l'échantillon

Le profil sociodémographique de l'échantillon de 143 clients des Services alimentaires du S.A.G.E se présente comme suit :

1. Une clientèle féminine forte composant 60% de l'échantillon
2. Une clientèle jeune couvrant 75% de l'échantillon
3. Une forte représentativité de répondants jouissant d'un enseignement supérieur. 84% des clients ont un niveau universitaire.
4. Une clientèle composée à 68% d'étudiants à temps complet à l'UQAC
5. Une clientèle dont 80% sont avec un emploi et parmi eux, 60% sont à temps partiel.

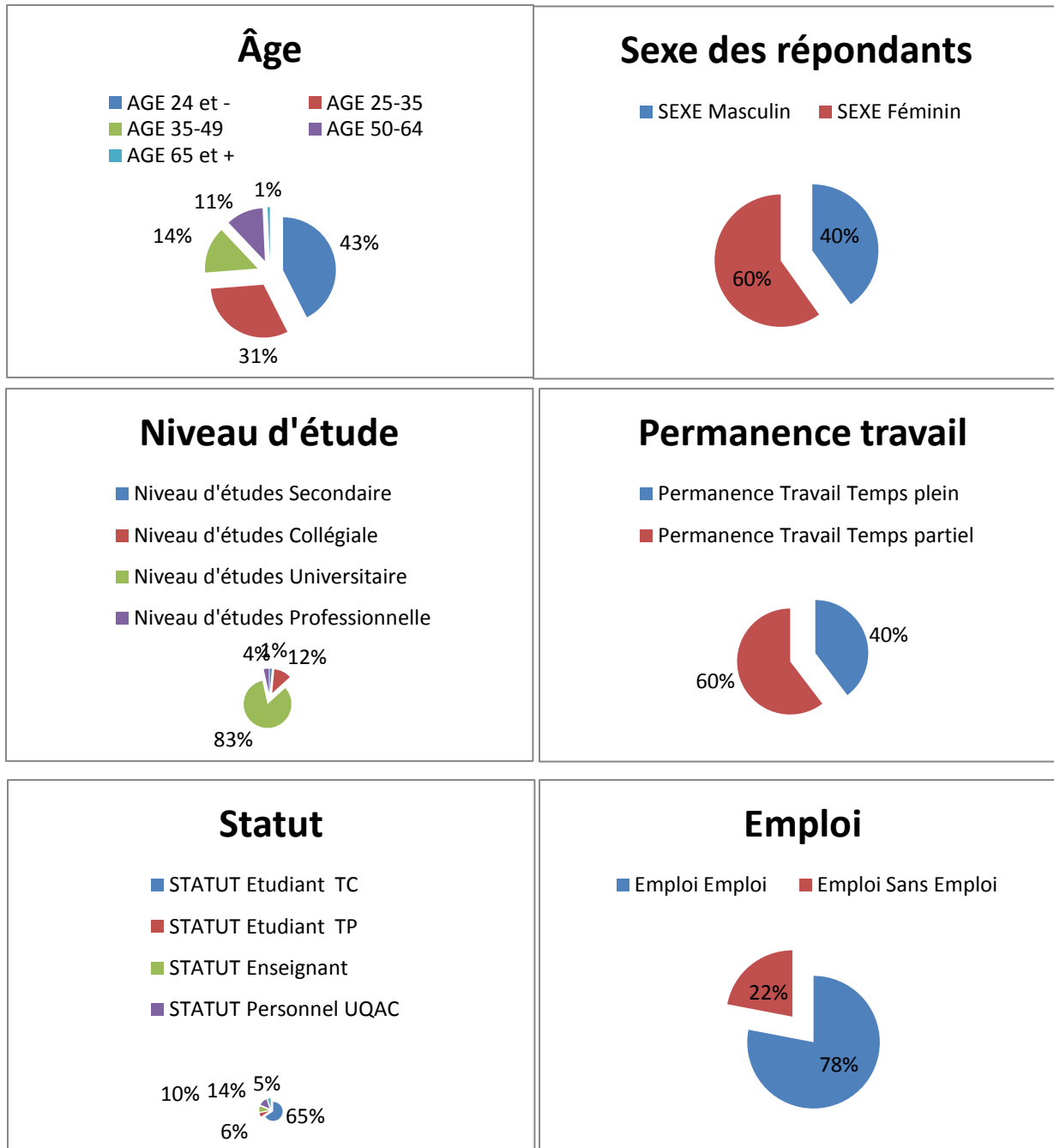
Les résultats ci-dessus sont résumés dans le **tableau 2** qui suit. (Voir aussi les graphiques en pointe correspondants en **figure 1**).

**Tableau 2 : Profil sociodémographique des répondants**

| CATÉGORIES DE VARIABLES   |               | FRÉQUENCES (%) |
|---------------------------|---------------|----------------|
| <b>SEXE</b>               | Masculin      | 40,14          |
|                           | Féminin       | 59,86          |
| <b>AGE</b>                | 24 et -       | 42,55          |
|                           | 25-35         | 31,21          |
|                           | 35-49         | 14,18          |
|                           | 50-64         | 11,35          |
|                           | 65 et +       | 0,71           |
| <b>Emploi</b>             | Emploi        | 78,01          |
|                           | Sans Emploi   | 21,99          |
| <b>Permanence Travail</b> | Temps plein   | 39,64          |
|                           | Temps partiel | 60,36          |

|                        |                 |       |
|------------------------|-----------------|-------|
| <b>STATUT</b>          | Étudiant TC     | 65,52 |
|                        | Étudiant TP     | 6,21  |
|                        | Enseignant      | 9,66  |
|                        | Personnel UQAC  | 13,79 |
|                        | Autres          | 4,83  |
|                        |                 |       |
| <b>Niveau d'études</b> | Secondaire      | 1,40  |
|                        | Collégiale      | 11,89 |
|                        | Universitaire   | 83,22 |
|                        | Professionnelle | 3,50  |

**Figure 1 : Représentation graphique des variables sociodémographiques**



### 3.2.2 Analyse du degré de satisfaction de la clientèle de la Cafétéria

1. 93% de l'échantillon utilise les services de la Cafétéria
2. 32% de la clientèle est permanente
3. 28% sont des clients occasionnels
4. 26% des clients fréquentent la Cafétéria 2 fois par semaine
5. 12% fréquentent une fois par semaine

Le niveau moyen de satisfaction est dépassé pour l'ensemble des variables. Cependant dans une telle enquête, nous optons pour une position pessimiste pour une amélioration continue du service. Nous suggérons de porter une attention particulière aux aspects suivants :

- Une mitigation de la pollution due au bruit, une meilleure disposition des tables dans la salle à manger;
- Une amélioration de la rapidité du service de Sandwicherie et de Casse-croûte;
- Une meilleure prise en compte des rapports quantité/prix et qualité/prix.

Il faut aussi améliorer :

- la variété des desserts;
- la variété des repas froids, des repas chauds;
- le goût des aliments.

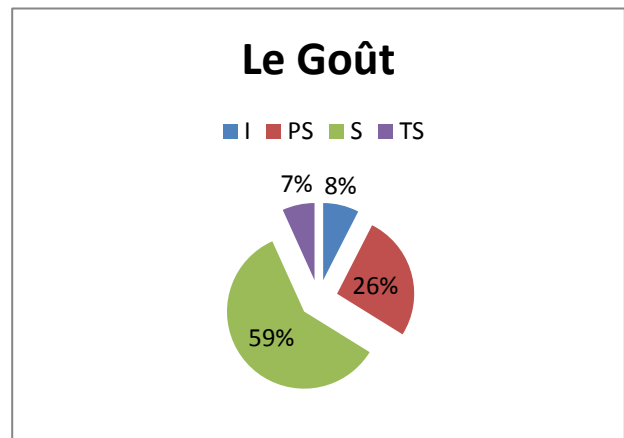
(Voir graphique ci-dessous : goût, variété des repas chauds, variété des repas froids, variété des desserts, qualité/prix, quantité/prix). Dans ces domaines cités, il y a des pistes possibles d'amélioration du service de la Cafétéria pour une atteinte des objectifs de qualité soutenue.

**Figure 2 : Représentation graphique des variables de la Cafétéria**

**Goût**

|          | 1          | 2          | 3          | 4          |
|----------|------------|------------|------------|------------|
| <b>I</b> | <b>PS</b>  | <b>S</b>   | <b>TS</b>  |            |
|          | 10         | 35         | 79         | 9          |
|          | 0,07518797 | 0,26315789 | 0,59398496 | 0,06766917 |
|          | 7,51879699 | 26,3157895 | 59,3984962 | 6,76691729 |

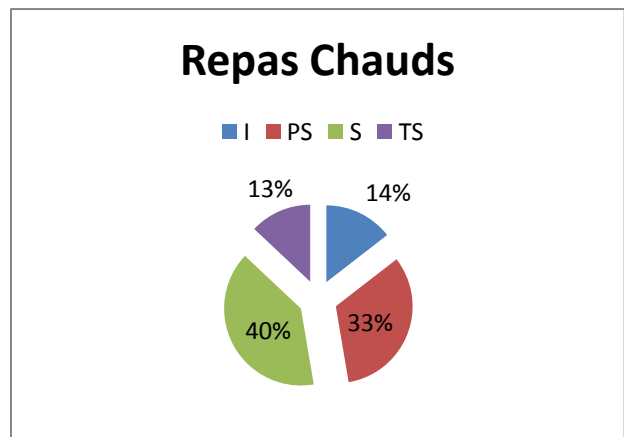
Moyenne 2.65



**Variété Repas Chauds**

|          | 1          | 2          | 3          | 4          |
|----------|------------|------------|------------|------------|
| <b>I</b> | <b>PS</b>  | <b>S</b>   | <b>TS</b>  |            |
|          | 19         | 43         | 52         | 17         |
|          | 0,14503817 | 0,32824427 | 0,39694656 | 0,12977099 |
|          | 14,5038168 | 32,8244275 | 39,6946565 | 12,9770992 |

Moyenne 2.51



## Rapport final du sondage

### SONDAGE SUR LES SERVICES OFFERTS PAR LA CAFÉTÉRIA DU MAGE-UQAC

#### Variété Repas Froids

| 1          | 2          | 3          | 4          |
|------------|------------|------------|------------|
| <b>I</b>   | <b>PS</b>  | <b>S</b>   | <b>TS</b>  |
| 14         | 33         | 63         | 14         |
| 0,11290323 | 0,26612903 | 0,50806452 | 0,11290323 |
| 11,2903226 | 26,6129032 | 50,8064516 | 11,2903226 |

Moyenne 2.62

#### Variété des Desserts

| 1          | 2          | 3          | 4          |
|------------|------------|------------|------------|
| <b>I</b>   | <b>PS</b>  | <b>S</b>   | <b>TS</b>  |
| 13         | 33         | 57         | 21         |
| 0,10483871 | 0,26612903 | 0,45967742 | 0,16935484 |
| 10,483871  | 26,6129032 | 45,9677419 | 16,9354839 |

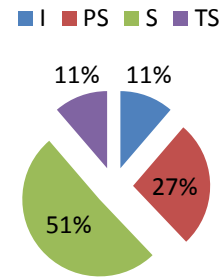
Moyenne 2.69

#### Q/P

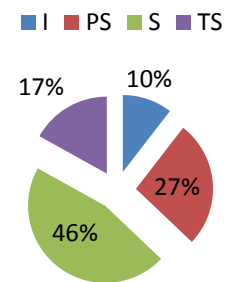
| 1          | 2          | 3          | 4          |
|------------|------------|------------|------------|
| <b>I</b>   | <b>PS</b>  | <b>S</b>   | <b>TS</b>  |
| 20         | 41         | 56         | 15         |
| 0,15151515 | 0,31060606 | 0,42424242 | 0,11363636 |
| 15,1515152 | 31,0606061 | 42,4242424 | 11,3636364 |

Moyenne 2.50

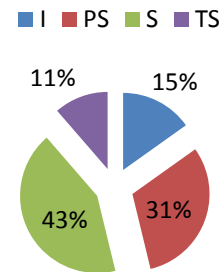
### Repas froids



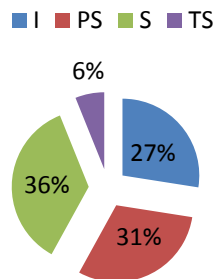
### Variété des desserts



### Rapport Quali/Prix

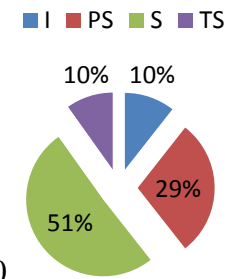


### Bruit



Moyenne 2.21

### Ambiance

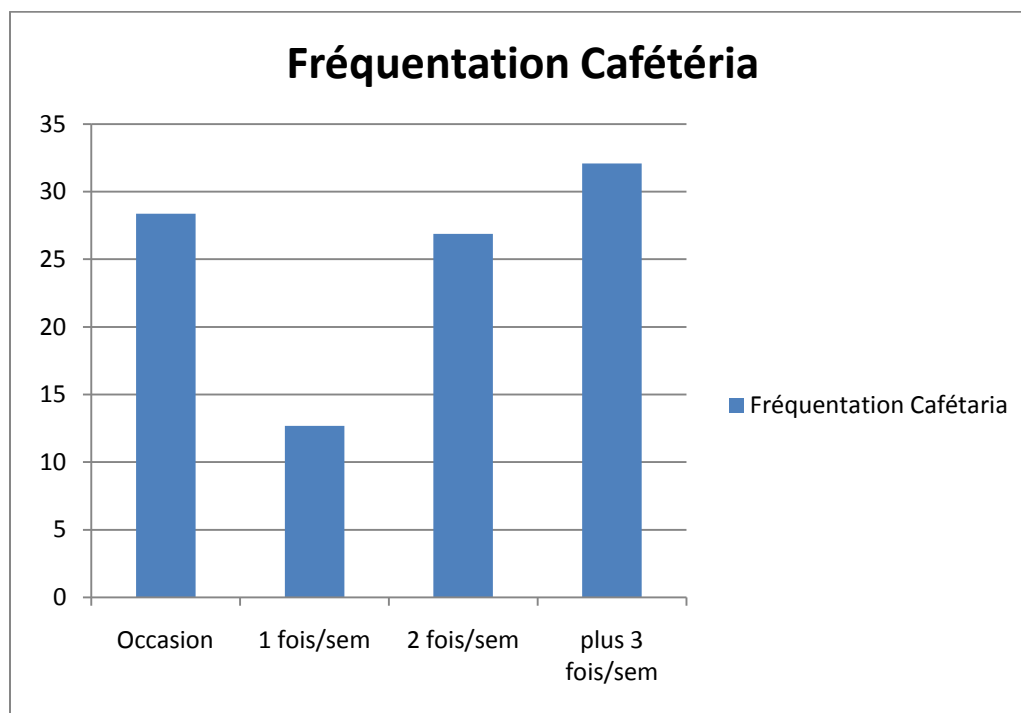


Moyenne 2.60

Cependant, nous soulignons les efforts remarquables notés dans la fraîcheur de la nourriture, la qualité du café servi, la courtoisie du personnel, la tenue vestimentaire des agents de service, la rapidité dans le service du menu du jour, la propreté générale, la présentation et l’affichage des menus. Dans tous ces aspects, les répondants sont largement au-dessus de la satisfaction et avoisinent ou dépassent le niveau 3 dans l’indice de LIKERT considéré.

Comme nous l’avons indiqué, l’amélioration des rapports quantité/prix et qualité/prix a été mentionnée plusieurs fois par les clients. Nous avons compris qu’ils désirent une meilleure quantité des aliments pour le prix affiché et obtenir la possibilité d’avoir des plats à moindre coût suivant le niveau de revenus des étudiants. Ceci est bien compréhensible si on se réfère aux données sociodémographiques (emplois permanents, permanence et autres). Les étudiants ont des niveaux de revenus faibles et en plus, un emploi à temps partiel pour la plupart. Dans le même ordre d’idée, la qualité des produits semble être une priorité. Ils souhaitent une amélioration du goût des aliments ainsi que la fraîcheur. Ils suggèrent d’atténuer la quantité de sel surtout dans les soupes et les potages. Les clients veulent avoir le choix du dosage du sel en fonction de leur propre gré et avoir des choix dans le menu d’accompagnement des repas du jour. Des repas plus santé et un bar salade plus diversifié et à moindre coût pourraient inciter les gens à mieux consommer.

La Cafétéria dispose d’une clientèle permanente à hauteur de 32% cependant une clientèle occasionnelle effrite les chiffres d’affaires. Il est important d’étudier les besoins de cette clientèle spécifique afin de développer une nouvelle niche permanente de 28%. Nous pensons que c’est ici que se trouve réellement les possibilités de récupérer les manques à gagner à la Cafétéria. (Voir **figure 3**).

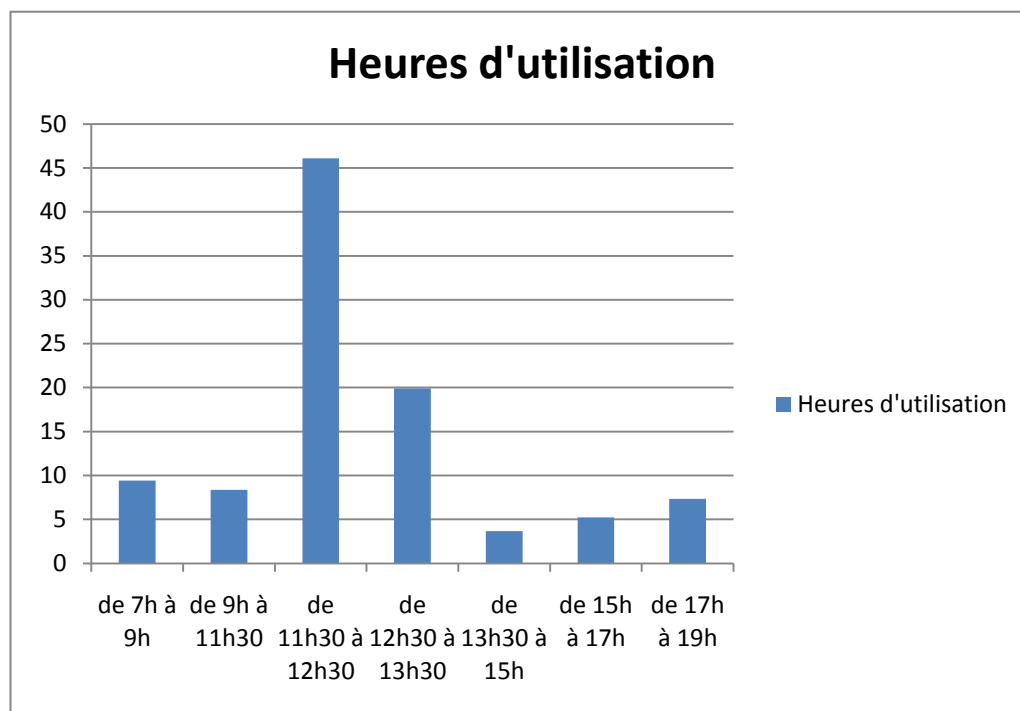


**Figure 3 : Le niveau de fréquentation de la Cafétéria**

En ce qui concerne les heures d'utilisation de la Cafétéria par la clientèle, nous avons isolé une affluence qui culmine entre 11h 30 et 13h 30. Ce moment précis doit faire l'objet d'un management spécifique en termes de gestion des processus pour,

- la préparation de la quantité de nourriture nécessaire,
- l'appel et la mise en place d'une équipe expérimentée et rodée sur les différentes tâches afin de maximiser les profits.

Les plages presque mortes, sans clientèle sont entre 7h30 et 11h30 mais aussi 13h 30 et 19h. (Voir **figure 4**). Une étude de rentabilité du service devra être diligentée par le S.A.G.E pour voir l'opportunité de fonctionner à ces heures. Cet élément peut être un puits perdu d'argent et nous devons minimiser les coûts de fonctionnement.



**Figure 4 : Les heures d'utilisation de la Cafétéria**

**Commentaires sur l'efficacité du personnel de la Cafétéria :**

En général, les gens sont satisfaits du personnel de la Cafétéria, mais il y a des améliorations à suggérer pour rendre le service encore plus efficace. Nous pouvons noter qu'au comptoir de la sandwicherie, les clients mentionnent que le service n'est pas assez rapide. De plus, ceux-ci désirent l'ouverture à 11h00 plutôt qu'à 11h30. Dans les commentaires, quelques personnes ont mentionné le manque de constance du service donné par les employés. Par exemple, le nouveau personnel ne connaît pas très bien le menu ainsi que les tâches et le service n'est pas assez rapide

aux caisses. Les gens désirent avoir deux caisses ouvertes le matin et aussi à l'heure de la pause de midi pour ne pas engorger la Cafétéria.

### **Commentaires sur le service au comptoir de la Cafétéria :**

Pour augmenter l'efficacité du service au comptoir, les clients ont amené des commentaires sur l'emplacement des accessoires et la disposition de ceux-ci. Ils trouvent que les ustensiles ainsi que les plateaux de services sont dans une disposition inadéquate car le meuble obstrue les files d'attente des caisses. Donc, nous suggérons d'aménager la Cafétéria autrement pour la rendre plus fluide. Les répondants ont mentionné que les heures d'ouverture et de fermeture des comptoirs ne sont pas adaptées aux horaires de l'UQAC. Ils suggèrent d'augmenter le temps d'ouverture sur l'heure du dîner. Un des commentaires propose de mettre à jour le site internet pour coordonner les affiches des menus.

### **Commentaires sur les conditions d'accueil dans la salle à manger de la Cafétéria :**

Les répondants ont fortement mentionné leur mécontentement sur la non-disponibilité des tables sur l'heure du dîner; la cause principale étant que les étudiants ou les autres personnes utilisent celles-ci sur l'heure du midi pour faire des travaux. De plus, le bruit, la luminosité et la température sont trois aspects importants pour les clients. La musique est trop forte (difficulté à socialiser correctement). Selon les commentaires reçus, il n'y a pas assez de lumière depuis les nouvelles rénovations. Les gens demandent un emplacement plus confiné pour les tables pour diminuer le bruit et la circulation des gens dans le centre social (par exemple, il y a beaucoup de va-et-vient pour aller au Pavillon des arts). Il est donc suggéré de repenser la disposition des tables et de créer des zones pour le lunch et d'autres pour les travaux ainsi qu'un couloir pour le Pavillon des arts. Aussi, il a été noté que les tables sont souvent sales et il y a beaucoup de déchets qui traînent sur celles-ci. Les gens ne sont pas satisfaits des tables grises ainsi que des chaises noires, les chaises ne supportent pas assez le poids des personnes.

### **Commentaires généraux sur la Cafétéria :**

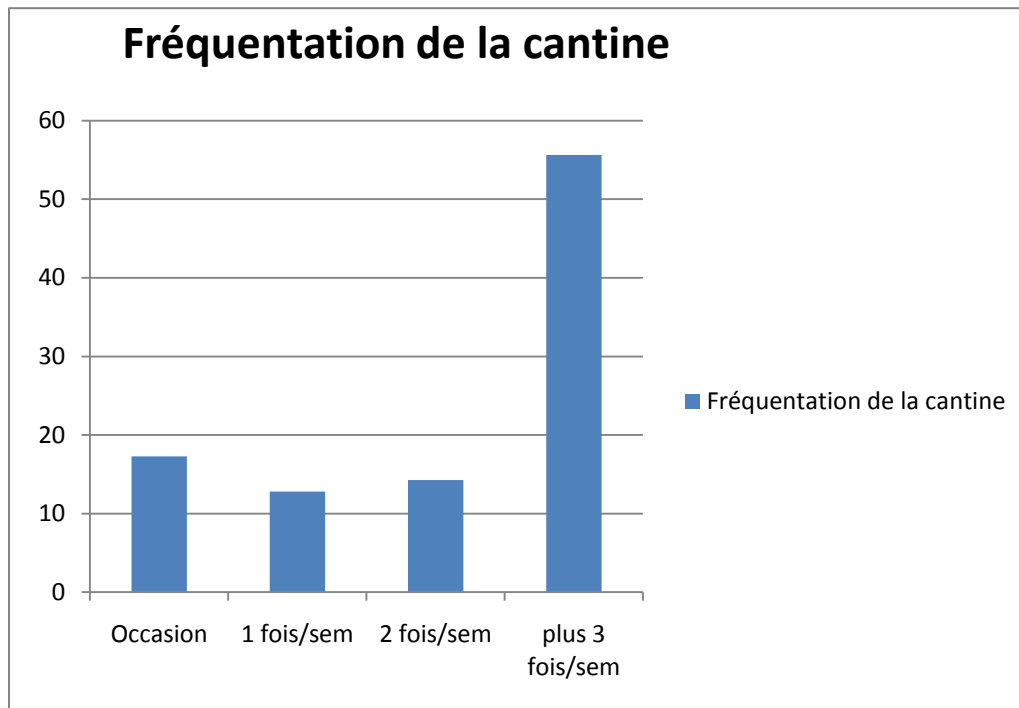
En général, les gens apprécient les services de la Cafétéria tant au niveau de la nourriture que celui de la courtoisie du personnel. Les répondants désirent avoir des repas santé (des plats végétariens ou végétaliens), d'offrir une variété beaucoup plus grande au bar à salade et en diminuer le coût. On suggère de faire des menus du jour plus homogène. D'un autre côté, d'autres participants ont déploré le manque de diversité (même plus exotique) des repas et des desserts. Les gens veulent des repas maison (avec des aliments frais) et moins de nourriture préfabriquée. Quelques clients comparent la Cafétéria de l'UQAC avec celle du cégep de Chicoutimi en mentionnant qu'ils sont beaucoup plus satisfaits de celle du cégep que celle de l'UQAC. Il y a le désir d'avoir une Cafétéria plus écoresponsable dans l'emballage des aliments.

### 3.2.3 Analyse de la satisfaction de la clientèle de la Cantine

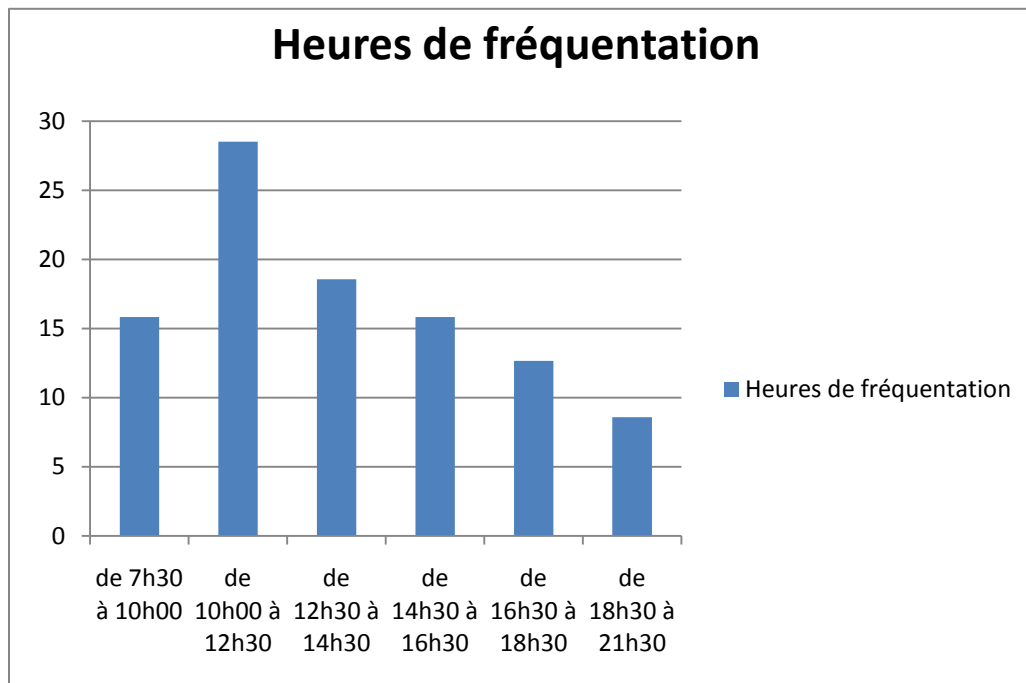
1. Une clientèle permanente de plus de 50% doublée d'une clientèle semi-permanente (22%) et très peu de clients occasionnels contrairement à la Cafétéria. (Voir **figure 5**)
2. Une forte fréquentation de 10h00 à 12h 30 à hauteur de 30%. Cependant, les autres 70 % fréquentent durant les autres plages d'ouverture de la journée. (Voir **figure 6**)
3. Un niveau moyen de satisfaction le plus élevé pour l'ensemble des variables de l'échantillon.

Pour une amélioration continue et une qualité totale, les éléments suivants doivent faire l'objet d'une attention particulière au niveau des services de la Cantine (Voir diagrammes en pointe correspondante):

- Une plus grande variété des repas
- Une révision des rapports quantité/prix et qualité/prix
- Développer et entretenir une ambiance adéquate
- Mitiger les pollutions dues au bruit

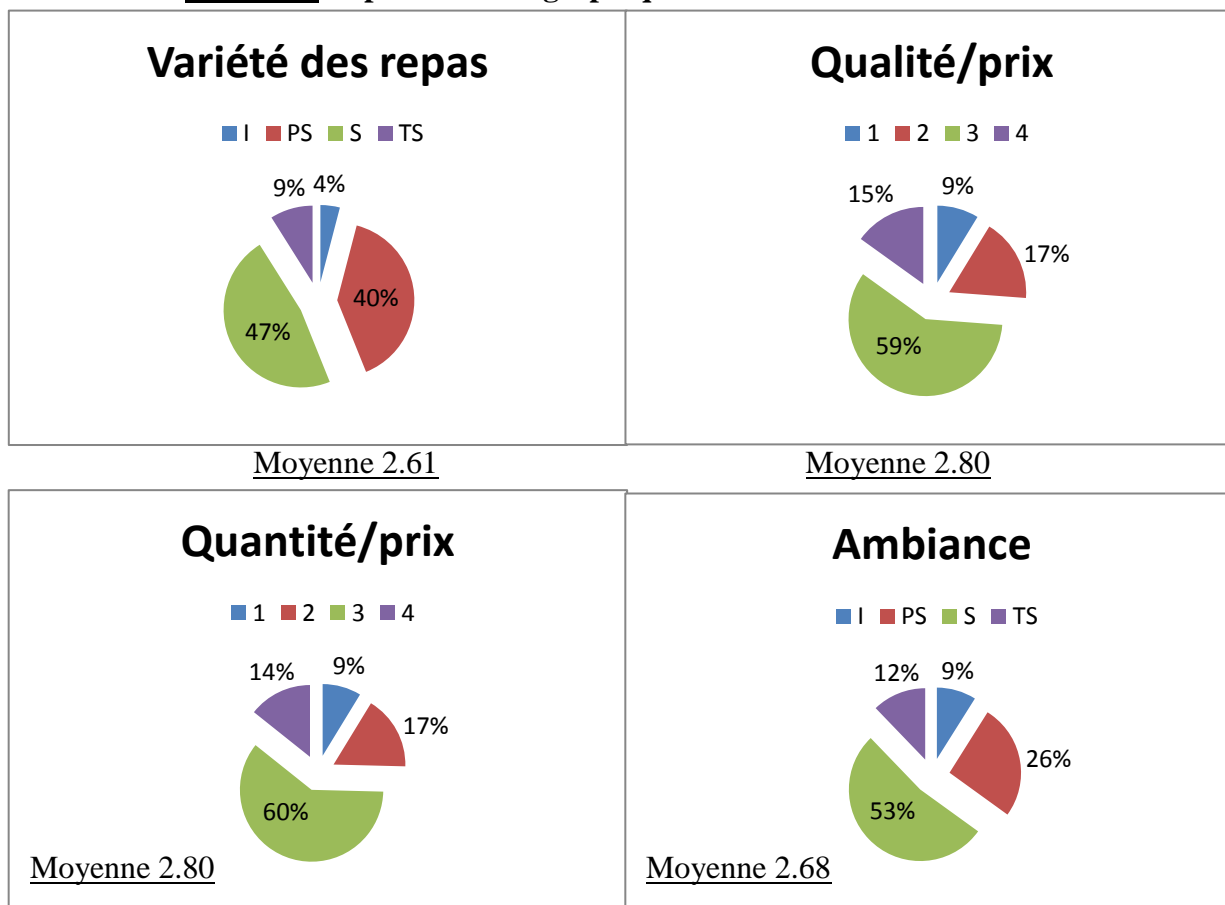


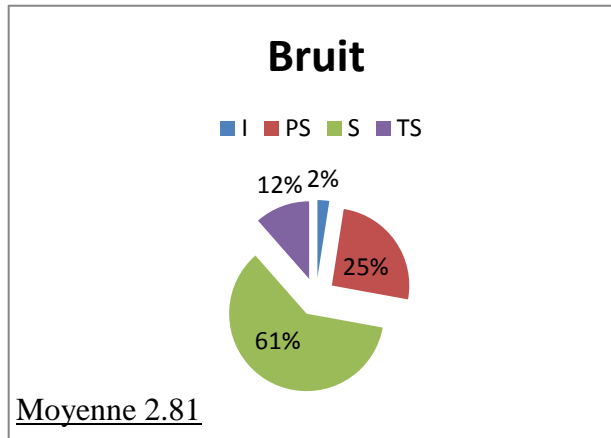
**Figure 5 : Fréquentation des services de la Cantine**



**Figure 6 : Heure d'ouverture de la Cantine**

**Figure 7 : Représentation graphique des variables de la Cantine**





### **Commentaires sur la qualité de la nourriture à la Cantine :**

Les clients sont satisfaits de la nourriture de la Cantine, ils suggèrent des améliorations au niveau de la diversité ainsi que de la disponibilité de ceux-ci. Les pâtisseries sont bien, mais il en manque souvent après 9h00. De plus, les repas emballés ne sont pas disponibles ou frais les lundis matin ainsi que les vendredis soir. Les clients suggèrent des repas diversifiés pour pallier à la fermeture de la Cafétéria et ainsi offrir des repas le soir et la fin de semaine. Les gens sont très satisfaits du café servi. Les clients désirent avoir un peu plus de diversité soit des Expresso, des Cafés Lattés et des Cappuccinos. Si la Cantine doit diversifier ces produits, ils remettent en question l'utilité de vendre des chocolats, des chips et même des bonbons à la Cantine. Selon les commentaires, la soupe est aussi salée à la Cantine qu'à la Cafétéria. Tout comme à la Cafétéria, le rapport quantité/prix et le rapport qualité/prix sont des priorités pour la clientèle et à la Cantine ils trouvent que les prix sont même un peu plus chers que dans un dépanneur. En ce qui concerne la qualité/prix, cela concerne les aliments réfrigérés (les légumes, les pâtes froides et les repas sous vide). Les clients souhaitent qu'ils soient frais et que les dates de péremption soient vérifiées régulièrement.

### **Commentaires sur l'efficacité du personnel à la Cantine :**

Il y a très peu de commentaires qui suggèrent des améliorations pour la Cantine, les gens apprécient la rapidité des caisses ainsi que la courtoisie du personnel et l'arrivée de "l'Interac" à la Cantine fut une très bonne chose. On mentionne quelques écarts de la part du personnel sur le manque de courtoisie envers les clients plus âgés.

### **Commentaires sur le service au comptoir à la Cantine :**

Selon les clients, la disposition des équipements de la Cantine devrait être changée. Ils notifient des files d'attente qui bloquent l'accès aux produits. Aussi, les présentoirs seraient à rafraîchir pour qu'ils soient plus élégants. De plus, les ustensiles sont mal placés et les affiches encombrant les boîtes à sucre et les panneaux devant les caisses. Il est suggéré de placer un babillard où toutes les affiches pourraient y être, ceci afin d'améliorer l'apparence de la Cantine. Autre détail mentionné, les prix des articles ne sont pas affichés surtout pour les chips, les chocolats et les noix.

### Commentaires des répondants sur la salle à manger :

La musique incommode les clients et ils suggèrent de mettre le son sur la télévision durant les nouvelles. Les répondants ont fortement mentionné leur désenchantement sur la petite salle, la disposition et la non-disponibilité des tables à l'heure du dîner. La cause principale relevée réside dans le fait que les étudiants ou les autres personnes utilisent les tables sur l'heure du midi pour faire des travaux.

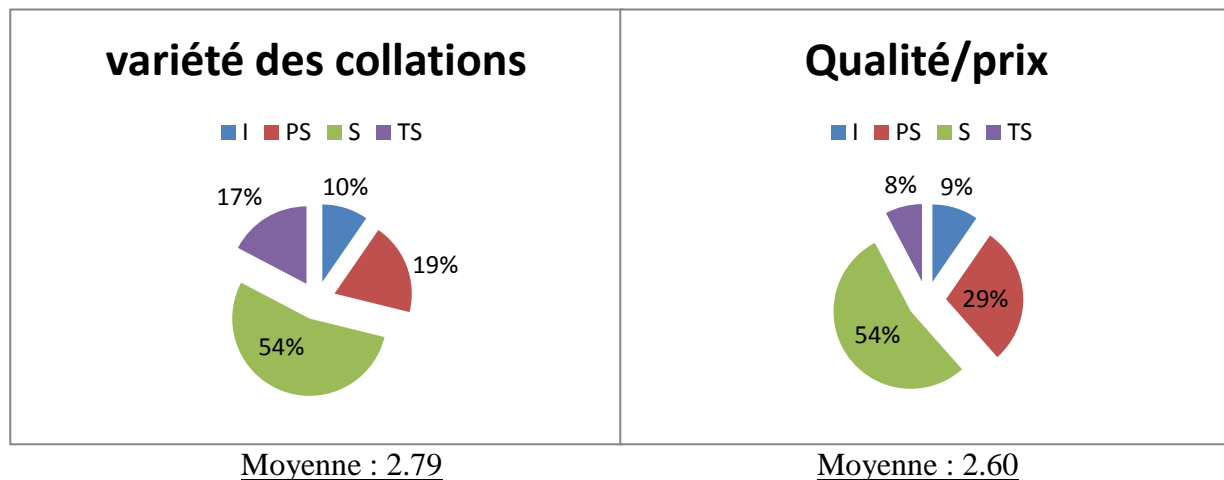
En ce qui concerne la disposition des micro-ondes, les files d'attente devant les micro-ondes dérangent parfois les clients à table. Ils suggèrent alors le changement d'emplacement puisque les micro-ondes sont mal disposés. Ils souhaitent également une plus grande propreté au niveau des tables.

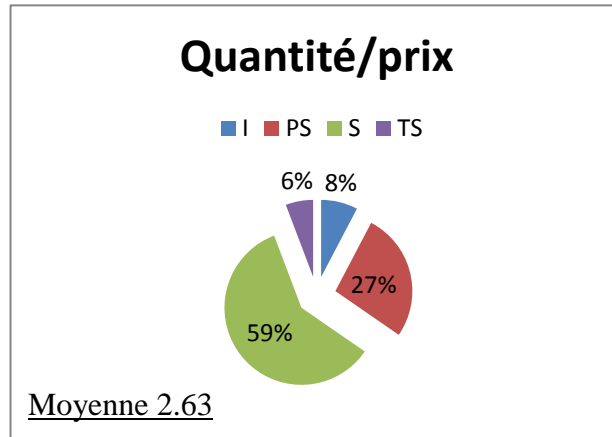
#### **3.2.4 Analyse de la satisfaction de la clientèle des machines distributrices**

Le niveau moyen de satisfaction est très élevé et suit en seconde position celui de la Cantine. Ce Service alimentaire est très peu utilisé par les clients (63% des personnes enquêtées ne l'utilisent pas) et la fréquentation est occasionnelle à hauteur de 73%. Cependant, nous suggérons une amélioration dans les aspects suivants pour une meilleure qualité de service :

1. Une plus grande variété des collations
2. Une amélioration des rapports qualité/prix et quantité/prix

**Figure 8 : Représentation graphique des variables des machines distributrices**





**Commentaires généraux sur les machines distributrices :**

Les machines distributrices sont une alternative à la Cantine d’après les clients, ils en sont satisfaits. Cependant, ils souhaitent y retrouver une plus grande diversité de collations, surtout moins de chips et de chocolats et plus de produits santé. Il y a quelques difficultés parfois liées lors de la remise d’argent. Les clients trouvent que les prix affichés sont plus élevés qu’à la Cantine.

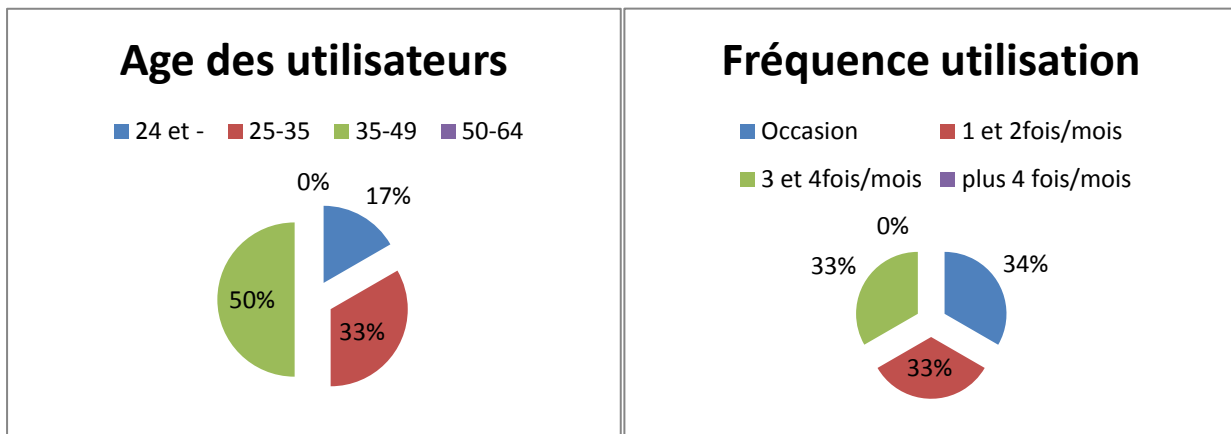
**3.3 Évaluation de la satisfaction de l’échantillon sur le service de banquet**

**3.3.1 Profil sociodémographique de l’échantillon**

Au départ, nous avons eu 8 personnes qui ont répondu au questionnaire, de ces 8, 4 personnes ont participé au groupe de discussion. Voici les données recueillies dans les questionnaires :

1. La clientèle du banquet est à 100% composée de femmes dont très peu de jeunes dames et plutôt des adultes
2. 1/3 de la clientèle est occasionnelle
3. 1/3 de la clientèle utilise le banquet 1 à 2 fois par semaine
4. 1/3 utilise les services du banquet 3 à 4 fois par semaine

**Figure 9 : Représentation graphique des variables du banquet**



### 3.3.2 Analyse de la satisfaction de la clientèle du banquet

Cependant, les aspects suivants doivent être améliorés:

- ✓ Une plus grande rapidité du service au banquet
- ✓ Une meilleure connaissance des menus
- ✓ Une plus grande variété des repas chauds
- ✓ Une plus grande variété des repas froids
- ✓ Une meilleure température des aliments
- ✓ Une meilleure présentation des aliments

#### **Commentaires généraux des participants au groupe de discussion**

En général, les gens ont apprécié les services de banquet depuis le début de l'automne 2009. Cependant, les commentaires et les améliorations suggérés prennent en compte les années 2007, 2008 et 2009. Nous pouvons constater que la ponctualité, quant aux commandes aux étages, est un aspect important selon les clients. Pour eux, il arrive souvent que les commandes ne soient pas à l'heure. Il a été mentionné qu'une certaine constance devrait être amenée de la part du ou des responsables du banquet. Les participants ont noté le manque de retour de courriel lors des envois des commandes. Il a été suggéré d'envoyer un courriel de réception de commande pour rassurer le client. Ces commentaires ont été les mêmes en ce qui concerne les appels téléphoniques. Les clients ne veulent pas rappeler les responsables pour confirmer si tout est en ordre la journée avant leur événement. Ils désirent avoir un service impeccable et aussi pouvoir faire confiance au service de banquet.

De plus, il y aurait une demande pour que tous les services travaillent en synergie, dans le sens où, lorsque l'on commande pour un événement, que le responsable du banquet prenne en charge la Cantine, la Cafétéria et le bar pour organiser celui-ci. De cette façon, il y aurait moins d'éparpillement et le lien de confiance avec le client serait plus grand, car la relation client-fournisseur est la clé pour changer les préjugés d'après les participants. Dans la carte des menus, il a été demandé de spécifier si les bouchées sont chaudes ou froides (pour avoir le choix) et de mettre de la diversité dans celui-ci (des aliments santé). Par exemple, sans vouloir dénigrer les menus, les participants souhaitent un plus grand choix dans les collations. Ils réclament un substitut aux muffins, mais au même prix. Pour une dernière suggestion, les serveurs devraient bénéficier d'une formation en matière de protocole dans les Services alimentaires.

En résumé, il faut déconstruire les préjugés des deux dernières années et ainsi amener un service professionnel qui serait considéré auprès de la clientèle de l'université. Ce professionnalisme a déjà été démontré par le responsable des Services alimentaires et la responsable du banquet. Nous avons eu des commentaires positifs à l'égard de ces deux personnes.

## RECOMMANDATIONS

Le sondage de satisfaction de la clientèle a permis de comprendre divers aspects liés aux attentes et à la qualité du service. Nous soulignons que les niveaux de classification sont décroissants en passant de la Cantine, aux machines distributrices et à la Cafétéria. Beaucoup d'efforts ont été consentis depuis la signature de la concession PAUM. Cependant, la compétition, le niveau de revenu des clients, les coûts de fonctionnement ainsi que la spécialisation pointue des employés de service sont des pondérables importants pour une gestion saine et efficace des Services alimentaires. L'UQAC devra accompagner le S.A.G.E et MAGE-UQAC dans des programmes de mise à niveau (équipements conformes et formation du personnel dans la restauration) pour une meilleure adéquation demande/offre de services. Nous recommandons fortement au S.A.G.E. de :

1. Rehausser le niveau de la qualité des services de la Cafétéria en travaillant plus sur les processus organisationnels.
2. Diminuer la pollution due au bruit à la Cantine et à la Cafétéria.
3. Mettre plus d'ambiance, améliorer le design dans les Services alimentaires.
4. Spécialiser le personnel de la Cafétéria pour un service à la clientèle plus efficient.
5. Faire du "Benchmarking" (analyse comparative) avec le Cégep de Chicoutimi pour s'approprier certaines bonnes pratiques signalées par les clients.
6. Avoir une liste complète des clients du banquet pour pouvoir sonder l'opinion de ces clients plus précisément.
7. Offrir de la constance dans les différents services alimentaires, prioriser la relation avec le client.
8. Recadrer la zone de la Cafétéria dans le centre social.
9. Faire une analyse approfondie du profil du client occasionnel de la Cafétéria pour l'appréhender et développer une niche d'amélioration rapide de la Cafétéria.

Suite à la présentation du rapport préliminaire du sondage, MAGE-UQAC avait émis le souhait de mieux appréhender les attentes des clients occasionnels de la Cafétéria pour une fidélisation à long terme. Ceci a permis d'extraire les clients occasionnels et d'analyser les besoins. Ainsi, les attentes sont les suivantes :

- |   |                              |
|---|------------------------------|
| - Le goût                                 | -La rapidité du casse-croûte |
| -La variété des repas chauds              | -La propreté                 |
| -La variété des desserts                  | -La disposition des tables   |
| -Les rapports qualité/prix, quantité/prix | -Le confort                  |
| -Les menus santé                          | -L'ambiance                  |
| -La qualité du café                       | -La luminosité               |
| -La rapidité de la Sandwicherie           | -Le bruit                    |

## BIBLIOGRAPHIE

*Appel d'offres UQAC*, 2001, Mouvement des associations générales étudiantes de l'Université du Québec à Chicoutimi.

*Diagnostic organisationnel, Rapport d'intervention*, Lucien Martel, Mai 2009, Mouvement des associations générales étudiantes de l'Université du Québec à Chicoutimi.

*La perception des étudiants de l'UQAC concernant le projet de pavillon étudiant*, Mai 2006, CEE-UQAC, Université du Québec à Chicoutimi.

*Projet Cafétéria Appel d'offres ULAVAL*, 2005, Mouvement des associations générales étudiantes de l'Université du Québec à Chicoutimi.

*Projet Cafétéria Soumission CADEUL*, 2005, Mouvement des associations générales étudiantes de l'Université du Québec à Chicoutimi.

*Projet Cafétéria Soumission MAGE-UQAC*, 2001, Mouvement des associations générales étudiantes de l'Université du Québec à Chicoutimi.

*Rapport de recherche sur l'évaluation des services de support offerts par l'UQAC aux étudiants internationaux en matière de recrutement, d'accueil et d'intégration*, NJAMBOU Paternie et FROMAGE Amélia, Hiver 2009, Université du Québec à Chicoutimi.

*Sondage sur la qualité des services alimentaires*, avril-mai 2006, Association des étudiants de Polytechnique, Montréal.

## Rapport final du sondage

---

SONDAGE SUR LES SERVICES OFFERTS PAR LA CAFÉTÉRIA DU MAGE-UQAC

### ANNEXE 1 Questionnaire (Enquête préliminaire)

ANNEXE 2  
Questionnaire (Sondage écrit)

## Rapport final du sondage

---

SONDAGE SUR LES SERVICES OFFERTS PAR LA CAFÉTÉRIA DU MAGE-UQAC

### ANNEXE 3 Questionnaire (Groupe de discussion)

ANNEXE 4  
(Rapport enquête préliminaire, étudiant à temps plein)

## Rapport final du sondage

---

SONDAGE SUR LES SERVICES OFFERTS PAR LA CAFÉTÉRIA DU MAGE-UQAC

### ANNEXE 5

(Rapport d'enquête préliminaire (étudiants à temps partiel))

ANNEXE 6  
(Effectifs à l'automne 2009)

## Rapport final du sondage

---

SONDAGE SUR LES SERVICES OFFERTS PAR LA CAFÉTÉRIA DU MAGE-UQAC

ANNEXE 7  
(Offre de service)

# Sondage sur les Services alimentaires du MAGE-UQAC.

## ENQUÊTE PRÉLIMINAIRE AUPRÈS DE LA COMMUNAUTÉ UNIVERSITAIRE

L'objet de la présente enquête préliminaire portera sur la satisfaction des clients sur les Services alimentaires offerts par MAGE-UQAC. Cette enquête préliminaire est un préambule au sondage écrit qui va permettre au MAGE-UQAC, d'obtenir des renseignements qui l'aideront à mieux répondre à vos attentes. Toute la communauté universitaire est invitée à répondre aux questions ci-après. Nous résumerons tous les renseignements reçus, de sorte que l'anonymat de vos réponses soit assuré. Si vous avez des questions sur cette enquête préliminaire de la satisfaction de la clientèle et sur l'utilisation de ces renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec le comité du sondage au [sondagesage@mageuqac.com](mailto:sondagesage@mageuqac.com).<sup>1</sup>

1. Statut du répondant
  - a) Étudiant à temps complet
  - b) Étudiant à temps partiel
  - c) Personnel enseignant
  - d) Autre personnel de l'UQAC (excluant les enseignants)
  - e) Autre
2. Fréquentez-vous la Cafétéria étudiante du MAGE-UQAC?
  - a) Oui
  - b) Non
3. Fréquentez-vous la Cantine étudiante du MAGE-UQAC?
  - a) Oui
  - b) Non
4. Utilisez-vous les machines distributrices dans le Pavillon principal de l'UQAC?
  - a) Oui
  - b) NonDans le Pavillon des humanités de l'UQAC?
  - a) Oui
  - b) Non
5. Avez-vous déjà commandé les services de banquet offerts par la Cafétéria du MAGE-UQAC?
  - a) Oui
  - b) Non
6. Saviez-vous que tous ces Services alimentaires appartiennent et sont gérés par le Service de l'association générale étudiante du MAGE-UQAC?
  - a) Oui
  - b) Non

**Nous vous remercierons infiniment de participer à cette enquête préliminaire!**

---

<sup>1</sup> L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

# Sondage sur les Services alimentaires du MAGE-UQAC

## NIVEAU DE SATISFACTION DES CLIENTS

L'objet du présent sondage portera sur la satisfaction des clients sur les Services alimentaires offerts par le MAGE-UQAC. Ce sondage va permettre au MAGE-UQAC, d'obtenir des renseignements qui l'aideront à mieux répondre à vos attentes. Par ce sondage, vous, le client, avez l'occasion de nous dire ce que vous pensez des Services de la Cafétéria, de la Cantine et des machines distributrices.

Les participants seront choisis au hasard parmi la clientèle présente lors du sondage dans les Services alimentaires du 11 novembre au 1<sup>er</sup> décembre 2009. Le MAGE-UQAC se servira des renseignements provenant de ce sondage pour savoir plus précisément vos besoins et pour qu'il apporte des améliorations nécessaires. Nous résumerons tous les renseignements reçus, de sorte que l'anonymat de vos réponses soit assuré.

Si vous avez des questions sur ce sondage sur la satisfaction de la clientèle et sur l'utilisation de ces renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec le comité du sondage au [sondagesage@mageuqac.com](mailto:sondagesage@mageuqac.com).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

## **Questionnaire sur les Services alimentaires**

Le sondage se compose de deux sections soit le profil sociodémographique du participant et le niveau de satisfaction des services alimentaires de MAGE-UQAC.

### **Section 1- Profil sociodémographique du répondant**

Veillez encercler la réponse qui décrit le mieux votre situation

1. Sexe du répondant
  - a) Féminin
  - b) Masculin
  
2. Âge
  - a) 24 ans et moins
  - b) 25-34 ans
  - c) 35-49 ans
  - d) 50-64 ans
  - e) 65 ans ou plus
  
3. Avez-vous un emploi?
  - a) Oui
  - b) Non

Si oui :

  - a) Temps plein (30 heures et plus)
  - b) Temps partiel (moins de 30 heures)
  
4. Statut du répondant
  - a) Étudiant à temps complet
  - b) Étudiant à temps partiel
  - c) Personnel enseignant
  - d) Autre personnel de l'UQAC (excluant les enseignants)
  - e) Autre
  
5. Niveau d'étude
  - a) Études secondaires
  - b) Études collégiales
  - c) Études universitaires
  - d) Études professionnelles ou l'équivalent

## Section 2- Satisfaction de la clientèle

Pour cette section, ce sondage sera divisé en trois parties pour connaître vos attentes, votre degré de satisfaction et la perception des activités de services dans la Cafétéria, la Cantine et les machines distributrices.

### Partie 1 – La Cafétéria

6. Utilisez-vous les services de la Cafétéria étudiante?

Si oui, veuillez continuer à la question 7, si non veuillez vous rendre à la partie 2.

- a) Oui
- b) Non

7. Combien de fois fréquentez-vous la Cafétéria par semaine?

- a) À l'occasion
- b) 1 fois par semaine
- c) 2 fois par semaine
- d) Plus de 3 fois par semaine

Lorsque vous fréquentez la Cafétéria, vous utilisez principalement ce service entre :  
(veuillez encercler 2 (deux) réponses au maximum)

- a) Entre 7h00 et 9h00
- b) Entre 9h00 et 11h30
- c) Entre 11h30 et 12h30
- d) Entre 12h30 et 13h30
- e) Entre 13h30 et 15h00
- f) Entre 15h00 et 17h00
- g) Entre 17h00 et 19h00

8. Sur une échelle de 1 à 4, allant d'**Insatisfait à Très satisfait**, quel est votre niveau de satisfaction sur la nourriture offerte à la cafétéria?

| NOURRITURE                | <b>1</b><br><i>Insatisfait</i> | <b>2</b><br><i>Peu Satisfait</i> | <b>3</b><br><i>Satisfait</i> | <b>4</b><br><i>Très satisfait</i> |
|---------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Qualité générale          |                                |                                  |                              |                                   |
| Goût                      |                                |                                  |                              |                                   |
| Fraîcheur                 |                                |                                  |                              |                                   |
| Température des aliments  |                                |                                  |                              |                                   |
| Présentation des aliments |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des repas chauds  |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des repas froids  |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des breuvages     |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des desserts      |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapport qualité/prix      |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapport quantité/prix     |                                |                                  |                              |                                   |
| Choix de menu santé       |                                |                                  |                              |                                   |
| Qualité du café           |                                |                                  |                              |                                   |

Commentaire(s)/suggestion(s) sur la nourriture :

---

---

---

9. Sur une échelle de 1 à 4, allant d'**Insatisfait** à **Très satisfait**, quel est votre niveau de satisfaction sur l'efficacité du personnel à la Cafétéria?

| EFFICACITÉ DU PERSONNEL                | <b>1</b><br><i>Insatisfait</i> | <b>2</b><br><i>Peu satisfait</i> | <b>3</b><br><i>Satisfait</i> | <b>4</b><br><i>Très satisfait</i> |
|--|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Courtoisie du personnel                |                                |                                  |                              |                                   |
| Tenue vestimentaire                    |                                |                                  |                              |                                   |
| Connaissance du menu par le personnel  |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapidité du service au déjeuner        |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapidité du service du menu du jour    |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapidité du service de la sandwicherie |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapidité du service du casse-croûte    |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapidité à la caisse                   |                                |                                  |                              |                                   |

Commentaire(s)/Suggestion(s) sur l'efficacité du personnel :

---



---



---

10. Sur une échelle de 1 à 4, allant d'**Insatisfait** à **Très satisfait**, quel est votre niveau de satisfaction sur les services au comptoir à la Cafétéria?

| SERVICES AU COMPTOIR   | <b>1</b><br><i>Insatisfait</i> | <b>2</b><br><i>Peu satisfait</i> | <b>3</b><br><i>Satisfait</i> | <b>4</b><br><i>Très satisfait</i> |
|--|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Aspect général/présentation                                    |                                |                                  |                              |                                   |
| Propreté   |                                |                                  |                              |                                   |
| Affichage des mets offerts                                     |                                |                                  |                              |                                   |
| Commodité des heures d'ouverture                               |                                |                                  |                              |                                   |
| Disponibilité des menus  |                                |                                  |                              |                                   |
| Emplacement des accessoires<br>(ustensiles, cabarets, etc.)    |                                |                                  |                              |                                   |
| Disponibilités des accessoires<br>(ustensiles, cabarets, etc.) |                                |                                  |                              |                                   |

Commentaires/suggestions sur le service au comptoir :

---



---



---

11. Sur une échelle de 1 à 4, allant d'*Insatisfait* à *Très satisfait*, quel est votre niveau de satisfaction sur la salle à manger de la Cafétéria?

| SALLE À MANGER           | <b>1</b><br><i>Insatisfait</i> | <b>2</b><br><i>Peu satisfait</i> | <b>3</b><br><i>Satisfait</i> | <b>4</b><br><i>Très satisfait</i> |
|--------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Aspect général           |                                |                                  |                              |                                   |
| Propreté des lieux       |                                |                                  |                              |                                   |
| Disponibilité des tables |                                |                                  |                              |                                   |
| Confort                  |                                |                                  |                              |                                   |
| Ambiance                 |                                |                                  |                              |                                   |
| Luminosité               |                                |                                  |                              |                                   |
| Température de la salle  |                                |                                  |                              |                                   |
| Bruit                    |                                |                                  |                              |                                   |

Commentaires/suggestions sur la salle à manger:

---

---

---

12. Comment qualifiez-vous en général la Cafétéria?

---

---

---

---

## Partie 2 – La Cantine

13. Utilisez-vous les services de la Cantine étudiante?

Si oui, veuillez continuer à la question 14, sinon veuillez vous rendre à la partie 3.

- a) Oui
- b) Non

14. Combien de fois fréquentez-vous la Cantine par semaine?

- a) À l'occasion
- b) 1 fois par semaine
- c) 2 fois par semaine
- d) Plus de 3 fois par semaine

Lorsque que vous fréquentez la Cantine, vous utilisez principalement ce service entre :  
(veuillez encercler 2 (deux) réponses au maximum) :

- a) Entre 7h30 et 10h00
- b) Entre 10h00 et 12h30
- c) Entre 12h30 et 14h30
- d) Entre 14h30 et 16h30
- e) Entre 16h30 et 18h30
- f) Entre 18h30 et 21h30

15. Sur une échelle de 1 à 4, allant d'*Insatisfait à Très satisfait*, quel est votre niveau de satisfaction sur la nourriture offerte à la Cantine?

| NOURRITURE   | <b>1</b><br><i>Insatisfait</i> | <b>2</b><br><i>Peu satisfait</i> | <b>3</b><br><i>Satisfait</i> | <b>4</b><br><i>Très satisfait</i> |
|--|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Qualité générale   |                                |                                  |                              |                                   |
| Goût   |                                |                                  |                              |                                   |
| Fraîcheur  |                                |                                  |                              |                                   |
| Température des aliments   |                                |                                  |                              |                                   |
| Présentation des aliments  |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des repas  |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des breuvages froids   |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des breuvages chauds   |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des collations<br>(croustilles, barre tendre,<br>chocolat, etc.) |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapport qualité/prix   |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapport quantité/prix  |                                |                                  |                              |                                   |
| Qualité du café  |                                |                                  |                              |                                   |
| Variétés du café   |                                |                                  |                              |                                   |

Commentaires/suggestions sur la nourriture:

---



---



---

16. Sur une échelle de 1 à 4, allant d'**Insatisfait à Très satisfait**, quel est votre niveau de satisfaction sur l'efficacité du personnel à la Cantine?

| EFFICACITÉ DU PERSONNEL                                   | <b>1</b><br><i>Insatisfait</i> | <b>2</b><br><i>Peu satisfait</i> | <b>3</b><br><i>Satisfait</i> | <b>4</b><br><i>Très satisfait</i> |
|---|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Courtoisie du personnel                                   |                                |                                  |                              |                                   |
| Tenue vestimentaire                                       |                                |                                  |                              |                                   |
| Connaissance des produits par le personnel                |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapidité du service de commande aux étages s'il y a lieu. |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapidité à la caisse                                      |                                |                                  |                              |                                   |
| Temps d'attente   |                                |                                  |                              |                                   |

Commentaires/suggestions sur l'efficacité du personnel:

---



---



---

17. Sur une échelle de 1 à 4, allant d'**Insatisfait à Très satisfait**, quel est votre niveau de satisfaction sur les services au comptoir à la Cantine?

| SERVICES AU COMPTOIR                                  | <b>1</b><br><i>Insatisfait</i> | <b>2</b><br><i>Peu satisfait</i> | <b>3</b><br><i>Satisfait</i> | <b>4</b><br><i>Très satisfait</i> |
|---|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Aspect général/présentation                           |                                |                                  |                              |                                   |
| Propreté  |                                |                                  |                              |                                   |
| Affichage des produits offerts                        |                                |                                  |                              |                                   |
| Commodité des heures d'ouverture                      |                                |                                  |                              |                                   |
| Disposition des caisses                               |                                |                                  |                              |                                   |
| Disponibilités des accessoires (ustensiles et autres) |                                |                                  |                              |                                   |
| Disponibilités des produits                           |                                |                                  |                              |                                   |

Commentaires/suggestions sur le service au comptoir:

---



---



---

18. Sur une échelle de 1 à 4, allant d'*Insatisfait* à *Très satisfait*, quel est votre niveau de satisfaction sur la salle à manger de la Cantine?

| SALLE À MANGER            | <b>1</b><br><i>Insatisfait</i> | <b>2</b><br><i>Peu satisfait</i> | <b>3</b><br><i>Satisfait</i> | <b>4</b><br><i>Très satisfait</i> |
|---------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Aspect général            |                                |                                  |                              |                                   |
| Propreté des lieux        |                                |                                  |                              |                                   |
| Disponibilités des tables |                                |                                  |                              |                                   |
| Confort                   |                                |                                  |                              |                                   |
| Ambiance                  |                                |                                  |                              |                                   |
| Luminosité                |                                |                                  |                              |                                   |
| Température de la salle   |                                |                                  |                              |                                   |
| Bruit                     |                                |                                  |                              |                                   |

Commentaires/suggestions sur la salle à manger:

---

---

---

19. Comment qualifiez-vous en général la cantine?

---

---

---

---

## Partie 3 – Les machines distributrices

20. Utilisez-vous les services des machines distributrices situées dans le Pavillon principal et dans le Pavillon des humanités? Si oui, veuillez continuer à la question 21, sinon veuillez vous rendre à la partie 4.

- a) Oui
- b) Non

21. Combien de fois fréquentez-vous les machines distributrices par semaine?

- a) À l'occasion
- b) 1 fois par semaine
- c) 2 fois par semaine
- d) Plus de 3 fois par semaine

À quelles heures utilisez-vous en générale les machines distributrices?  
(veuillez encercler 2 (deux) réponses au maximum)

- a) Le matin (entre 3h00 A.M. à Midi)
- b) L'après-midi (entre Midi et 17h00)
- c) Le soir (entre 17h00 et 3h00 A.M.)

22. Sur une échelle de 1 à 4, allant d'**Insatisfait à Très satisfait**, quel est votre niveau de satisfaction sur les produits offerts par les machines distributrices?

| MACHINES DISTRIBUTRICES  | <b>1</b><br><i>Insatisfait</i> | <b>2</b><br><i>Peu satisfait</i> | <b>3</b><br><i>Satisfait</i> | <b>4</b><br><i>Très satisfait</i> |
|--|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Qualité générale   |                                |                                  |                              |                                   |
| Goût   |                                |                                  |                              |                                   |
| Fraîcheur  |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des breuvages froids                                       |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des breuvages chauds                                       |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des collations (croustilles, barre tendre, chocolat, etc.) |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapport qualité/prix   |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapport quantité/prix  |                                |                                  |                              |                                   |
| Qualité du café  |                                |                                  |                              |                                   |
| Variétés du café   |                                |                                  |                              |                                   |
| Fonctionnement des appareils                                       |                                |                                  |                              |                                   |

23. Comment qualifieriez-vous en général les machines distributrices?

---



---



---



---



---

## Partie 4 – Commentaire(s)/Suggestion(s)

24. Selon vous quelles sont les améliorations souhaitables, s'il y a lieu, à apporter aux différents Services alimentaires offerts par la Cafétéria, la Cantine et par les machines distributrices?

---

---

---

---

---

---

---

---

25. Avez-vous d'autres suggestions ou commentaires?

---

---

---

---

---

**Nous vous remercions infiniment d'avoir participé à notre enquête de satisfaction!**

Le comité du sondage pour les Services alimentaires du MAGE-UQAC  
sondagesage@mageuqac.com

# Sondage sur les Services alimentaires du MAGE-UQAC

## FOCUS GROUPES : GUIDE D'ENTRETIEN

*Tout d'abord, nous voulons vous remercier de bien vouloir participer à cette entrevue. Votre participation et votre aide sont très appréciées et cela pour nous permettre de mieux comprendre les besoins et la situation du service du banquet de la Cafétéria.<sup>1</sup>*

Veillez encercler la réponse qui décrit le mieux votre situation :

1. Sexe du répondant
  - a) Féminin
  - b) Masculin
  
2. Âge
  - a) 24 et moins
  - b) 25-34 ans
  - c) 35-49 ans
  - d) 50-64 ans
  - e) 65 ans ou plus
  
3. Depuis quand utilisez-vous les services de banquet offerts par la Cafétéria du MAGE-UQAC?
  - a) 2007
  - b) 2008
  - c) 2009
  
4. Combien de fois par mois utilisez-vous les services de banquet?
  - a) À l'occasion
  - b) Entre 1 et 2 fois par mois
  - c) Entre 3 et 4 fois par mois
  - d) Plus que 4 fois par mois

---

<sup>1</sup> L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

5. Sur une échelle de 1 à 4, allant de **Insatisfait à Très satisfait**, quel est votre niveau de satisfaction sur la nourriture offerte au banquet?

| NOURRITURE                | <b>1</b><br><i>Insatisfait</i> | <b>2</b><br><i>Peu Satisfait</i> | <b>3</b><br><i>Satisfait</i> | <b>4</b><br><i>Très satisfait</i> |
|---------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Qualité générale          |                                |                                  |                              |                                   |
| Goût                      |                                |                                  |                              |                                   |
| Fraîcheur                 |                                |                                  |                              |                                   |
| Température des aliments  |                                |                                  |                              |                                   |
| Présentation des aliments |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des repas chauds  |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des repas froids  |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des breuvages     |                                |                                  |                              |                                   |
| Variété des desserts      |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapport qualité/prix      |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapport quantité/prix     |                                |                                  |                              |                                   |
| Choix de menu santé       |                                |                                  |                              |                                   |
| Qualité du café           |                                |                                  |                              |                                   |

Commentaires/suggestions sur la nourriture:

---



---



---

6. Sur une échelle de 1 à 4, allant de **Insatisfait à Très satisfait**, quel est votre niveau de satisfaction sur l'efficacité du personnel du banquet?

| EFFICACITÉ DU PERSONNEL               | <b>1</b><br><i>Insatisfait</i> | <b>2</b><br><i>Peu satisfait</i> | <b>3</b><br><i>Satisfait</i> | <b>4</b><br><i>Très satisfait</i> |
|---------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|
| Courtoisie du personnel               |                                |                                  |                              |                                   |
| Tenue vestimentaire                   |                                |                                  |                              |                                   |
| Connaissance du menu par le personnel |                                |                                  |                              |                                   |
| Rapidité du service                   |                                |                                  |                              |                                   |
| Efficacité de la facturation          |                                |                                  |                              |                                   |
| Temps d'attente                       |                                |                                  |                              |                                   |

Commentaires/suggestions sur l'efficacité du personnel:

---



---



---

### **Questions semi-dirigées pour le focus-groupe**

1. Dans quelles circonstances utilisez-vous les services de banquet?
2. Êtes-vous satisfait des services de banquet ?
3. Comment jugez-vous la qualité des produits offerts au banquet? Commentez.
4. Qu'est-ce qui vous déplaît le plus? Pourquoi?
5. Qu'est-ce qui vous plat le plus dans les services de banquet? Commentez
6. Seriez-vous prêt à chercher ailleurs? Pourquoi?
7. Qu'est-ce qui différencie les services de banquet du MAGE-UQAC des autres services de banquet de la Ville de Saguenay (Chicoutimi, Jonquière et La Baie)? Commentez.
8. Quelles sont vos suggestions pour une meilleure qualité des services de banquet du MAGE-UQAC. Commentez.

## Formulaire de consentement

Projet « **Sondage sur le service de Banquet offert par le MAGE-UQAC** »

Contexte du projet **PAUM (partenariat alimentaire UQAC et MAGE-UQAC)** nous a engagés pour évaluer la satisfaction de la clientèle sur les services alimentaires du MAGE-UQAC

J'accepte de participer au projet dont les conditions sont les suivantes :

- L'entrevue sera d'une durée approximative d'une demi-heure. Les questions porteront sur votre satisfaction des services offerts par le banquet au MAGE-UQAC.
- L'entrevue que j'accorde ainsi que les informations qu'elle contient seront utilisées aux seules fins définies par le projet.
- Je pourrai refuser en tout temps de répondre à certaines questions, d'aborder certains thèmes ou même mettre fin à l'entrevue, et ce, sans qu'aucun préjudice ne me soit causé.
- Pour faciliter le travail de l'interviewer, l'entrevue sera enregistrée. Toutefois, l'enregistrement sera détruit dès que la transcription aura été réalisée.
- Toutes les données des entretiens seront traitées de façon à protéger la confidentialité. De ce fait, aucun nom ne sera cité et le matériel sera codé.
- Toutes les données seront détruites à la fin du projet.
- Pour tout renseignement concernant le projet, je peux communiquer avec monsieur Martin Poirier directeur général du MAGE-UQAC ou Monsieur Séreyrath Srin responsable du comité du sondage.

Signature du répondant : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Signature de l'intervieweur : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_



sage\_2009\_ etuplein  
 Rapport de scrutin

## Sondage sur les Services alimentaires du MAGE-UQAC

---

1. **Fréquentez-vous la Cafétéria étudiante du MAGE-UQAC ?**

|     | Total | %     |
|-----|-------|-------|
| Oui | 226   | 69.97 |
| Non | 97    | 30.03 |

---

2. **Fréquentez-vous la Cantine étudiante du MAGE-UQAC ?**

|     | Total | %     |
|-----|-------|-------|
| Oui | 286   | 88.54 |
| Non | 37    | 11.46 |

---

3. **Utilisez-vous les machines distributrices dans le Pavillon principal de l'UQAC ?**

|     | Total | %     |
|-----|-------|-------|
| Oui | 165   | 51.08 |
| Non | 158   | 48.92 |

---

4. **Utilisez-vous les machines distributrices dans le Pavillon des humanités de l'UQAC ?**

|     | Total | %     |
|-----|-------|-------|
| Oui | 121   | 37.46 |
| Non | 202   | 62.54 |

---

5. **Avez-vous déjà commandé les services de banquet offerts par la Cafétéria du MAGE-UQAC ?**

|     | Total | %     |
|-----|-------|-------|
| Oui | 29    | 8.98  |
| Non | 294   | 91.02 |

---

6. **Saviez-vous que tous ces Services alimentaires appartiennent et sont gérés par le**

**Service de l'association générale étudiante du MAGE-UQAC ?**

|     | Total | %     |
|-----|-------|-------|
| Oui | 222   | 68.73 |
| Non | 101   | 31.27 |

---

Au début de l'exercice, le 02 décembre 2009 à 10h30 :  
Aucun usager n'avait répondu !

---

À la fin de l'exercice, le 11 décembre 2009 à 23h55 :  
323 usagers ont répondu sur les 3428 inscrits (Participation : 9.42%)!

---

---

Date

---

Séreyrath Srin, Chargé de projet  
Sondage du SAGE



## sage\_2009\_etupartiel Rapport de scrutin

### Sondage sur les Services alimentaires du MAGE-UQAC

---

#### 1. Fréquentez-vous la Cafétéria étudiante du MAGE-UQAC ?

|     | Total | %     |
|-----|-------|-------|
| Oui | 28    | 65.12 |
| Non | 15    | 34.88 |

---

#### 2. Fréquentez-vous la Cantine étudiante du MAGE-UQAC ?

|     | Total | %     |
|-----|-------|-------|
| Oui | 40    | 93.02 |
| Non | 3     | 6.98  |

---

#### 3. Utilisez-vous les machines distributrices dans le Pavillon principal de l'UQAC ?

|     | Total | %     |
|-----|-------|-------|
| Oui | 18    | 41.86 |
| Non | 25    | 58.14 |

---

#### 4. Utilisez-vous les machines distributrices dans le Pavillon des humanités de l'UQAC ?

|     | Total | %     |
|-----|-------|-------|
| Oui | 14    | 32.56 |
| Non | 29    | 67.44 |

---

#### 5. Avez-vous déjà commandé les services de banquet offerts par la Cafétéria du MAGE-UQAC ?

|     | Total | %     |
|-----|-------|-------|
| Oui | 5     | 11.63 |
| Non | 38    | 88.37 |

---

#### 6. Saviez-vous que tous ces Services alimentaires appartiennent et sont gérés par le

**Service de l'association générale étudiante du MAGE-UQAC ?**

|     | Total | %     |
|-----|-------|-------|
| Oui | 28    | 65.12 |
| Non | 15    | 34.88 |

---

Au début de l'exercice, le 01 décembre 2009 à 12h00 :  
Aucun usager n'avait répondu !

---

À la fin de l'exercice, le 11 décembre 2009 à 23h55 :  
43 usagers ont répondu sur les 1926 inscrits (Participation : 2.23%)!

---

---

Date

---

Séreyrath Srin, Chargé de projet  
Sondage du SAGE

**EFFECTIFS : ÉTUDIANTS SELON LES PLAGES HORAIRES****Fournis par le Registraire de l'UQAC (Session Automne 2009)**

| CODE | DESCRIPTION         | NOMBRE |
|------|---------------------|--------|
| 225  | mardi 14h30 à 15h45 | 1935   |
| 224  | mardi 13h à 14h15   | 1926   |
| 124  | lundi 13h à 14h15   | 1712   |
| 325  | merc. 14h30 à 15h45 | 1712   |
| 125  | lundi 14h30 à 15h45 | 1704   |
| 312  | merc. 9h30 à 10h45  | 1686   |
| 311  | merc. 8h à 9h15     | 1672   |
| 212  | mardi 9h30 à 10h45  | 1652   |
| 324  | merc. 13h00 à 14h15 | 1644   |
| 211  | mardi 8h à 9h15     | 1615   |
| 425  | jeudi 14h30 à 15h45 | 1476   |
| 424  | jeudi 13h à 14h15   | 1464   |
| 412  | jeudi 9h30 à 10h45  | 1178   |
| 112  | lundi 9h30 à 10h45  | 1141   |
| 411  | jeudi 8h à 9h15     | 1121   |
| 138  | lundi 19h à 20h15   | 1114   |
| 111  | lundi 8h à 9h15     | 1110   |
| 139  | lundi 20h30 à 21h45 | 1058   |
| 236  | mardi 16h à 17h15   | 997    |
| 237  | mardi 17h30 à 18h45 | 950    |
| 338  | merc. 19h à 20h15   | 933    |
| 339  | merc. 20h30 à 21h45 | 933    |
| 136  | lundi 16h à 17h15   | 899    |
| 137  | lundi 17h30 à 18h45 | 898    |
| 512  | vend. 9h30 à 10h45  | 878    |
| 336  | merc. 16h à 17h15   | 849    |
| 437  | jeudi 17h30 à 18h45 | 845    |
| 436  | jeudi 16h à 17h15   | 837    |
| 511  | vend. 8h à 9h15     | 825    |
| 337  | merc. 17h30 à 18h45 | 742    |
| 238  | mardi 19h à 20h15   | 678    |
| 239  | mardi 20h30 à 21h45 | 612    |
| 438  | jeudi 19h à 20h15   | 604    |
| 524  | vend. 13h à 14h15   | 579    |
| 525  | vend. 14h30 à 15h45 | 579    |
| 439  | jeudi 20h30 à 21h45 | 541    |

| CODE | DESCRIPTION         | NOMBRE |
|------|---------------------|--------|
| 213  | mardi 11h à 12h15   | 372    |
| 413  | jeudi 11h à 12h15   | 346    |
| 113  | lundi 11h à 12h15   | 263    |
| 313  | merc. 11h à 12h15   | 243    |
| 513  | vend. 11h à 12h15   | 241    |
| 550  | vend. toute journée | 89     |
| 536  | vend. 16h à 17h15   | 84     |
| 521  | vend. 13h à 17h     | 18     |
| 150  | lundi toute journée | 11     |
| 450  | jeudi toute journée | 10     |

# Offre de service

## SONDAGE SUR LES SERVICES OFFERTS PAR LA CAFÉTÉRIA DU MAGE-UQAC

**COMITÉ DE TRAVAIL**

**2009**

**M. Mamadou Gaye  
Mme. Annabelle Perron  
M. Séreyrath Srin**

**Octobre 2009**

# Offre de service

---

## SONDAGE SUR LES SERVICES OFFERTS PAR LA CAFÉTÉRIA DU MAGE-UQAC

### Table des matières

|   |     |
|---|-----|
| 1. État de la question : présentation du client         | 2   |
| 2. Méthodologie de la recherche                         |     |
| 2.1 Choix du type d'étude : Quantitative et qualitative | 3   |
| 2.2 Échantillonnage                                     | 4   |
| 2.3 Instrument de mesure et critères d'évaluation       | 4-5 |
| 3. Échéanciers  | 6   |
| 4. Acteurs cibles et sources d'informations             | 6   |
| 5. Prévision budgétaire                                 | 7   |
| 6. Présentation du comité sondage                       | 8   |

## 1. État de la question

**Présentation du client :** S.A.G.E. (Services de l'Association générale étudiante de l'UQAC).

Services de l'Association générale étudiante est responsable de la gestion des services offerts par le Mouvement de l'association générale étudiante de l'UQAC (MAGE-UQAC). Le MAGE-UQAC, Mouvement des associations générales étudiantes de l'Université du Québec à Chicoutimi est un organisme à but non lucratif qui a été officiellement fondé en 1973 pour défendre les droits et intérêts des étudiants. Il offre donc depuis plus de 20 ans différents services auprès de la population universitaire soit un service de bar, de reprographie, de cantine et ainsi qu'un accès aux machines distributrices (dans deux pavillons).

Le MAGE-UQAC offre plus de 120 emplois étudiants sur campus par année dans ses services. En janvier 2007, le MAGE-UQAC a acquis un nouveau service alimentaire qui est celui de la cafétéria. Ce dernier est opéré par le S.A.G.E..

En novembre 2008, le S.A.G.E. a effectué une diagnostique interne en termes de gestion des ressources et des opérations de services. Une restructuration importante a été effectuée pour fin d'amélioration des services. Dans la même perspective d'amélioration, le S.A.G.E a les soucis de connaître et sonder les opinions de sa clientèle sur les services offerts, plus précisément ceux de la cafétéria.

Nous avons eu quelques discussions avec le client M. Martin Poirier et le directeur de la cafétéria M. Jérôme Riverin-Dufour. D'après notre compréhension, notre mandat global sera de connaître la satisfaction de la clientèle universitaire sur les services alimentaires. De plus, cette requête fait suite à une demande du comité de supervision nommé Partenariat alimentaire UQAC et MAGE-UQAC (PAUM) qui désire améliorer les services de S.A.G.E et d'être transparent dans chacune de leurs démarches.

## 2. La méthodologie de la recherche

### **Types d'études :**

L'objectif principal de cette étude est d'évaluer la satisfaction de la clientèle des différents services alimentaires qu'offre S.A.G.E.. Quatre volets seront inscrits dans l'étude : Cafétéria, Cantine, Banquet et les machines distributrices.

Deux types d'études seront effectués d'une manière équilibrée. Nous procéderont une étude quantitative qui sera suivi d'une étude qualitative.

#### 1. Étude quantitative :

- Nous allons chercher des effectifs des étudiants, de personnel de l'UQAC, de clients externes utilisant nos services surtout celui du banquet.
- Nous allons élaborer un questionnaire avec un nombre de questions jugé suffisant pour effectuer notre étude. Les questions seront réparties en quatre volets dont Cafétéria, Cantine, Machine distributrice et Banquet.

#### 2. Étude qualitative :

Suite au nombre de réponses par question et par volet, nous ferons une analyse de données pour but de proposer des descriptions d'opinions des répondeurs liés à chaque sujet du questionnaire. Une liste de recommandations sera proposée pour chaque volet de service suite à cette analyse.

En dehors de l'analyse des données ou de réponses obtenues à partir du questionnaire, nous jugeons pertinent d'aborder :

- Un aperçu sur le mode de fonctionnement des services de chaque volet : horaires d'ouverture, lieux ou espaces de services, type de clientèle, fréquentation et le nombre d'employés par plage d'horaire, la fréquence des plaintes, etc.
- Des focus groupes qui seront organisés afin d'en tirer des opinions des participants (clients du service de banquet, par exemple) sur différents aspects des services offerts.

## **Échantillonnage**

| CATÉGORIES DE VARIABLES |             | FRÉQUENCES (%)<br>Temps plein | FRÉQUENCES (%)<br>Temps partiel |
|-------------------------|-------------|-------------------------------|---------------------------------|
| STATUT                  | Étudiant TC | 3428                          | -                               |
|                         | Étudiant TP | -                             | 1928                            |
|                         |             |                               |                                 |

Dans le cadre de ce sondage, nous allons utiliser un échantillonnage aléatoire simple à deux niveaux :

Premier niveau : un échantillonnage de la clientèle de toute la communauté universitaire (un questionnaire est soumis à 5356 étudiants)

Deuxième niveau : un échantillonnage de la clientèle des services alimentaires durant la période du 11 novembre au 1 décembre 2009. À ce niveau nous allons faire une photographie de la clientèle présente durant les heures de service à la Cafétéria, à la Cantine et au niveau des machines distributrices.

### ***Instrument de mesure et critère d'évaluation :***

Pour pouvoir rejoindre notre clientèle, nous devrions opter pour différents types de collectes de donnée. Nous aurons un sondage électronique, un kiosque dans le centre social (avec des ordinateurs pour faire le sondage) et des focus groupe pour le volet banquet des services alimentaires. Puisque notre budget est plus restreint ces options sont, d'après nous, moins coûteuse et le sondage électronique est un moyen efficace pour rejoindre une grande portion de la population de l'UQAC.

## Critères d'évaluation

### Nourriture

- Qualité générale
- Goût
- Fraîcheur
- Température des aliments
- Présentation des aliments
- Variété des repas chauds
- Variété des repas froids
- Variété de breuvages
- Variété de desserts
- Rapport qualité-prix
- Rapport quantité-prix
- Variété de menu santé
- Qualité du café
- Disponibilité de produits

### Services

- Qualité générale
- Qualité de l'accueil
- Courtoisie du personnel
- Tenue vestimentaire
- Connaissance du milieu
- Rapidité du service
- Rapidité de la caisse

### Comptoirs de services

- Aspect général-présentation
- Propreté
- Affichage des mets offerts
- Commodité des heures d'ouverture

### Salle à manger

- Aspect général
- Propreté
- Disponibilité des places
- Ambiance

### Distributrice

- Variété de produits
- Qualité des produits
- Disponibilité des produits
- Fonctionnement des appareils
- Qualité du café ou autres

### 3. Échéanciers

|   |                               |
|---|-------------------------------|
| Présentation de l'offre de service                | 16 octobre 2009               |
| Conception du questionnaire et validation interne | 19 octobre au 30 octobre 2009 |
| Pré-sondage                                       | 1 novembre au 8 novembre      |
| Sondage   | 9 novembre au 27 novembre     |
| Analyse des données                               | 30 novembre au 18 décembre    |
| Premier jet du rapport mi-décembre                |                               |
| Rapport final                                     | Fin janvier 2010              |

### 4. Acteurs cibles et sources d'informations

- Sondage annuel de l'Association étudiante de polytechnique de Montréal
- Sondage du service alimentaire du Cegep de Chicoutimi
- Sondage sur les opinions étudiantes par CEE-UQAC
- Divers documents de la cafétéria
- Directeur général du MAGE-UQAC
- Directeur du service alimentaire du MAGE-UQAC
- Directeur du registraire
- Service informatique de l'UQAC
- Directeur du service aux étudiants
- Service d'immeuble et équipements de l'UQAC
- Directeur des ressources humaines de l'UQAC
- Comité exécutif du MAGE-UQAC
- Associations étudiantes sur campus
- Corps professoral

## 5. Préviation budgétaire

| <i>Allocation des heures de travail</i>                 |                             |
|---|-----------------------------|
| <b>Documentation et consultation interne et externe</b> | 20h                         |
| <b>Élaboration :</b>                                    |                             |
| Offre de service  | 5h                          |
| Questionnaire : sondage                                 | 5h                          |
| Questionnaire : Focus-groupe pour le service banquet    | 5h                          |
| Consultation et rectification                           | 5h                          |
| <b>Promotion et communication :</b>                     |                             |
| Montage des affiches et des visuels                     | 5h                          |
| Impression et diffusion du matériel                     | 3h                          |
| Contact avec les associations étudiantes                | 5h                          |
| Contact avec le personnel de l'UQAC                     | 5h                          |
| Contact avec les clients externes                       | 5h                          |
| <b>Pré-sondage :</b>                                    |                             |
| Premier teste du questionnaire                          | 10h                         |
| Rectification au questionnaire                          | 5h                          |
| <b>Sondage :</b>  |                             |
| Envoi du questionnaire la population cible              | 2h                          |
| Kiosque   | 15h                         |
| Focus-groupe  | 10h                         |
| <b>Analyse des données :</b>                            |                             |
| Compilation et catégorisation des données               | 5h                          |
| Analyse et rédaction du rapport                         | 30h                         |
| Présentation du rapport au client                       | 5h                          |
| Rectification du rapport                                | 10h                         |
| <b>Présentation et publication du rapport final</b>     | 5h                          |
|   | Total des heures :          |
|   | 160 heures                  |
|   | En argent (12\$ de l'heure) |
|   | 1920\$                      |
| <i>Dépenses logistiques</i>                             |                             |
| Logiciel en ligne pour le sondage                       | 60\$                        |
| Repas ou prix de présence (pour focus-groupes)          | 100\$                       |
| Photocopies et impression des documents de travail      | 50\$                        |
| Affiches et montage graphiques pour la promotion        | 100\$                       |
| Autres  | 50\$                        |
|   | Total                       |
|   | 360\$                       |
|   | Grand total                 |
|   | 2220\$                      |

## 6. Comité de sondage

**Anabelle Perron** a terminé son baccalauréat par cumul de certificat, à l'UQAC (Bachelière ès arts) dans trois domaines différents soit l'intervention jeunesse, l'intervention communautaire et la coopération internationale. Depuis septembre 2008, elle fait une maîtrise en gestion et gouvernance des coopératives et des mutuelles à l'université de Sherbrooke. Madame Perron a une bonne connaissance du campus de l'UQAC suite à ses multiples implications dans les affaires associatives étudiantes durant son séjour universitaire. De plus, elle a fait une étude auprès des coopératives, membres de la coopérative de développement régional de l'Estrie, en collaboration avec l'université de Sherbrooke.

**Mamadou Gaye** est actuellement étudiant de doctorat en développement régional de l'Université du Québec à Chicoutimi. Monsieur Gaye possède de nombreuses expériences dans l'élaboration et la publication des recherches scientifiques dans son domaine ainsi que dans la gestion des affaires administratives. Durant son séjour universitaire à Rimouski, il s'est activement impliqué dans les affaires associatives étudiantes.

**Séreyrath Srin** est actuellement étudiant finissant de maîtrise en linguistique. À titre de président du MAGE-UQAC 2008-2009, monsieur Srin a participé à plusieurs recherches, sondages, campagnes d'informations et mobilisations sur et hors campus pour différents dossiers institutionnels notamment, le plus récent, *l'Évaluation des services d'accueil et d'intégration offerts par l'Université du Québec à Chicoutimi aux étudiants internationaux*.

Nous tenons présenter nos remerciements à des étudiants, employés, cadres et anciens militants étudiants qui sont disponibles pour nous aider à concrétiser dans un bref délais ce sondage sur les services offerts par le service alimentaire opéré par S.A.G.E. à l'Université du Québec à Chicoutimi.