**Sujet de recherche**:

*L’appréciation des services du restaurant universitaire varie-t-elle selon les caractéristiques individuelles des étudiants de l’ISSP ?*

**Définition des concepts clés**

**Appréciation :** jugement personnel des services proposés par le restaurant universitaire

**Service du restaurant :** cette expression fait référence à la qualité de la nourriture, les conditions d’hygiène, l’accueil des gérant à l’égard des étudiants

**Caractéristiques individuelles :** les attributs propres à tout à chaque étudiant, ses gouts, ses préférences pouvant influencer son choix.

**Étudiant à l’ISSP :** tout étudiant inscrit à L’ISSP année universitaire 2024/2025

**Problématique**

L’amélioration des services dans les structures universitaires repose sur une bonne compréhension des attentes et expériences des étudiants. Le restaurant universitaire (RU), en tant que service essentiel, joue un rôle important dans la vie quotidienne des étudiants. Toutefois, les perceptions de sa qualité (nourriture, hygiène, prix, temps d’attente, etc.) peuvent varier selon certains facteurs personnels tels que le sexe, l’âge, le niveau d’étude ou encore le statut socio-économique

*« Les étudiants de l’École de statistique perçoivent-ils les services du restaurant universitaire de manière homogène, ou ces perceptions varient-elles en fonction de leurs caractéristiques individuelles ? »*

**Objectifs de l’enquête**

* Recueillir des données sur les caractéristiques sociales des etudiznts pour améliorer l’offre et les services du RU
* Identifier les facteurs influençant la satisfaction :
* Analyser les disparités selon les profils étudiants (genre, niveau d’études, statut socio-économique).
* Évaluer la satisfaction globale des étudiants de l’École de statistique concernant les services du RU (qualité des repas, diversité des menus, hygiène, etc.).
* Faire des recommandations afin d’améliorer l’expérience utilisateur et l’adéquation entre l’offre du RU et les besoins des étudiants.
* Fournir des données statistiques fiables aux gestionnaires du RU pour une prise de décision éclairée (optimisation des coûts, ajustement des menus, etc.).

**Consentement**

**Bonjour/Bonsoir je suis [nom] étudiant(e) à l’Institut Supérieur des Sciences de la Population en 2ème année en Licence Professionnelle en Analyse Statistique. N**ous menons une enquête dans le cadre d’un travail académique visant à mieux comprendre comment les étudiants perçoivent les services offerts par le restaurant universitaire. Cet entretien dure en général 5 à 10mn. Votre participation nous aidera à identifier les points forts et les aspects à améliorer, afin d’orienter des propositions concrètes pour un meilleur service.

Votre participation est **volontaire**, **anonyme** et **confidentielle**. Aucune information personnelle ne sera divulguée ou utilisée à d'autres fins que cette recherche. Vous êtes libre de ne pas répondre à certaines questions ou de vous retirer à tout moment sans conséquence. Toutes fois nous vous demandons une franchise totale car aucune pénalité ne vous sera assignée.

En acceptant de participer à cette enquête, vous reconnaissez avoir compris les objectifs de l’étude et acceptez que vos réponses soient utilisées à des fins d’analyse statistique.

**Type d’enquête :** recensement général

**Variables connexes :** les variables connexes (ou variables associées) sont des variables qui ont un lien statistique ou théorique avec la variable dépendante (celle que vous étudiez) ou la variable indépendante (celle que vous manipulez), mais qui ne sont pas nécessairement l'objet principal de l'analyse. Elles aident à mieux comprendre les relations entre les variables d’intérêt. Elles peuvent révéler des facteurs d’influence indirecte ou des corrélations cachées. Elles permettent d’affiner l’analyse en évitant des conclusions erronées (ex. : une corrélation trompeuse).

**Variables de contrôle :** les variables de contrôle sont des facteurs que vous devez neutraliser ou prendre en compte pour éviter qu'ils n'influencent les résultats de manière biaisée.

Les différentes variables de contrôle pour notre thème sont :

* Fréquence de fréquentation du RU
* Heure de repas (midi/soir)
* Budget mensuel alloué au RU
* Distance entre RU et domicile

**Comment poser les questions aux enquêtés :**

Dans l’optique d’avoir des données fiables, Il faudrait tout d’abord installer un climat de confiance entre l’enquêté et l’enquêteur afin de rendre fluide la conversation. Après cela, les questions préparées doivent être précises, simples et compréhensibles pour éviter toute ambiguïté. L’enquêteur doit aussi être dynamique, très ouvert et attentifs à ce que l’enquêté dit pour éviter une perte d’information et prouver l’intérêt qu’il accorde à ce qui est dit.

# **Questionnaire**

**SECTION 0 : IDENTIFICATION**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom** | **libellé** | **Modalité** | **commentaires** |
| S0Q0 | ID du questionnaire  |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_| |  | **Calculé** |
| S0Q1 | Date de l'enquête  |\_\_|\_\_| |\_\_|\_\_| |\_\_|\_\_|\_\_|\_\_| |  |  |
| S0Q2 | Heure de début  |\_\_|\_\_|H|\_\_|\_\_|MN |  |  |
| S0Q3 | Heure de fin  |\_\_|\_\_|H|\_\_|\_\_|MN |  |  |
| S0Q4 | Nom ou code de l'enquêteur |  |  |
| S0Q5 | Lieu d’enquête |  |  |
| S0Q6 | Êtes-vous d’accord pour participer à cette étude ? | 1. Oui 2. Non | Si Non, arrêter l’enquête |

**SECTION 1 : CARACTÉRISTIQUES DES ÉTUDIANTS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Code | Libellé | Modalités | Commentaires |
| S1Q1 | Quel est votre sexe? | 1. Masculin 2. Féminin |  |
| S1Q2 | Quel est votre âge?  |\_\_|\_\_| | Âge en années: |  |
| S1Q3 | Bénéficiez -vous d’une quelconque aide ? | 1. Oui 2. Non | Si oui, aller à S1Q3\_A |
| S1Q3\_A | De quelle aide s’agit-il ? | 1. Bourse 2. Foner 3. Prêt 4. Autres |  |
| S1Q3 | Quel est votre cycle actuel d’étude ?  |\_\_| | 1. Licence 2. Master 3. Doctorat 4. Autre |  |
|  | Quelle ième année | 1. 1ere 2. 2e 3. 3e |  |
| S1Q4 | Quelle est votre filière actuelle ? | A saisir |  |
| S1Q5 | Résidez-vous en cité universitaire ?  |\_\_| | 1. Oui 2. Non |  |
| S1Q6 | Suivez-vous un régime alimentaire particulier ? | 1. Oui 2. Non |  |
| S1Q6\_A | Si oui, précisez: | 1. Végétarien 2. Halal 3. Allergies 4. Autre | Répondre si S1Q6 = Oui |
|  |  |  |  |

**SECTION 2 : APPRÉCIATION DES SERVICES DU RESTAURANT UNIVERSITAIRE**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Code | Libellé | Modalités | | Commentaires | |
| S1Q0 | Fréquence de fréquentation du RU | 1. Tous les jours 2. Quelques fois par semaine 3. Rarement 4. Jamais |  | |
|  |  |  | |  | |
| S2Q1 | Satisfaction générale | 1. Très satisfait / 2. Satisfait 3. Peu satisfait 4. Pas du tout satisfait | |  | |
| S2Q2 | Les prix des repas vous semblent-ils adaptés à votre budget ? | 1. Oui 2. Non | |  | |
| S2Q2 | Qualité des repas | 1. Très bonne 2. Bonne 3. Pas bonne 4. Pas du tout bonne | |  | |
| S2Q3 | Êtes-vous satisfait de la quantité servie suffisante? | 1. Très satisfait 2. Satisfait 3. Moyennement satisfait 4. Pas satisfait | |  | |
| S2Q4 | Variété des plats | 1. Oui 2. Non 3. Moyennement | |  | |
| S2Q5 | Hygiène du restaurant | 1. Très bonne 2. Bonne 3. Pas bonne 4. Pas du tout bonne | |  | |
| S2Q6 | Comment appréciez-vous l’accueil du personnel ? | 1. Très bonne 2. Bonne 3. Pas bonne 4. Pas du tout bonne | |  | |
| S2Q7 | Temps d’attente | 1. Moins de 20 mn 2. 20 à 40 mn 3. 40 à 1h 4. 1h et plus | |  | |
| S2Q8 | Rapport qualité/prix | 1. Très bonne 2. Bonne 3. Pas bonne 4. Pas du tout bonne | |  | |
| S2Q9 | A combien estimer vous le budget mensuel alloué au RU ? |  | |  | |
| S2Q10 | Suggestions d’ameliorations |  | | Réponse libre | |