

MESURE DE LA SATISFACTION

Mystery Guest Restauration EPFL 2021 - GLOBAL

novembre - décembre 2021

Manger responsable
notre mission

Enquête de satisfaction



TABLE DES MATIERES

Ventilation des évaluations par point de vente	3	
Résultats	4	Les enquêtes Mystery Guest sont complémentaires aux autres formes de mesure de la satisfaction. Le client mystère a une position neutre évitant de tomber dans des biais (émotionnels ou apriori par exemple), il intervient dans une approche consciente d'observateur des points à évaluer.
Commentaires	5	<p>Il en ressort une analyse pondérée, qui cependant n'évite pas complètement une potentielle subjectivité dans la perception des évaluations. C'est la raison pour laquelle il est intéressant de disposer d'un ensemble d'évaluation suffisant, réalisées par des enquêteurs différents pour obtenir un «lissage» des résultats.</p> <p>Les enquêteurs sont sélectionnés par AGEPOLY.</p> <p>Dans la lecture des résultats, il faut tenir compte du nombre de réponses en lien au nombre d'évaluations. Toutes les questions ne sont pas forcément de réponse au moment de l'évaluation.</p> <p>Contrairement aux enquêtes convives, l'enquête Mystery Guest se base sur trois modalités de réponses, dans un souci de simplifier le positionnement, tout en conservant une modalité médiane en cas d'incertitude. Cette position médiane apporte une indication sur la marge de manœuvre rapide des restaurateurs pour améliorer la prestation.</p>

Mystery Guest - GLOBAL

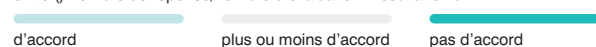
Ventilation des évaluations par point de vente

Enseigne	CODE	Société	Nb. x visité
Boulangerie Pascal Clément	1062	Boulangerie Pascal Clément	
Piano/Corbusier	1004	Compass	10
Niki	1057	Compass	4
Zaha	1056	Compass	4
Cafétéria Giacometti	1009	Compass	3
Le PUUR Innovation	1023	Compass	
Cafétéria BC	1055	Compass (Hopper)	8
Denner	1041	Denner	
Ristorante Gina	1045	Eldora	
Fleur de pains	1019	Fleur de Pains	3
Food Truck Soleil	1028	Food Truck Soleil	3
Hong Thai Rung	1020	Gehri	4
HolyCow	1046	HolyCow	
Li Beirut	1047	Li Beirut	3
Maharaja	1021	Maharaja	5
Migros Vaud	1042	Migros Vaud	
Montreux Jazz Café	1040	Montreux Jazz Café	
Cafétéria Arcadie	1013	Novae	7
L'Epicure	1026	Novae	7
L'Ornithorynque	1011	Novae	7
Le Klee by Novae	1059	Novae	5
Cyber Café (Café SV)	1022	Novae	
Le Copernic	1001	Novae	
Microcity	1061	Novae	
Table de Vallotton	1058	Novae	
Satellite	1015	Satellite	
SushiZen SA	1027	SushiZen	
FoodLab Le Native	1049	SV Group	6
L'Esplanade	1051	SV Group	6
FoodLab Le Gincko	1050	SV Group	5
FoodLab L'Alpine	1048	SV Group	2
Campus Biotech Genève	1031	SV Group	
Le Négoce	1017	Thiébaud	

Mystery Guest - GLOBAL



entre () nombre de réponse/nombre d'évaluation - résultat en %



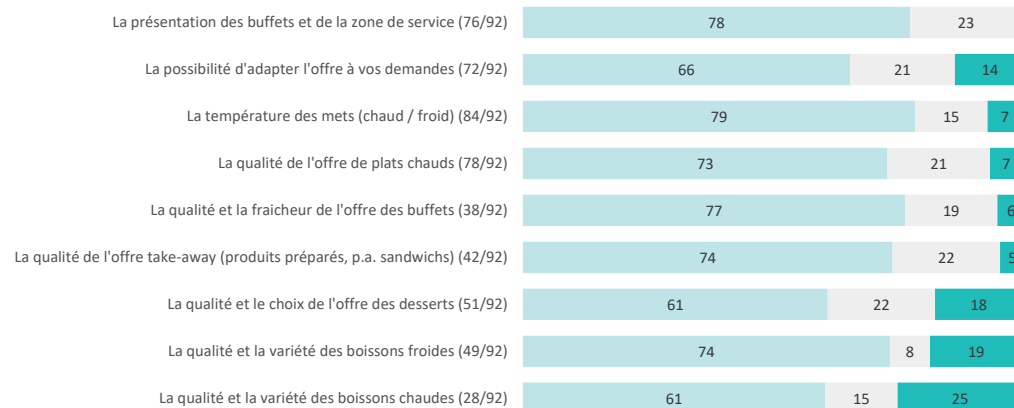
En arrivant dans l'espace de restauration, êtes-vous satisfait-e des aspects suivants ?

entre () nombre de réponse/nombre d'évaluation - résultat en %



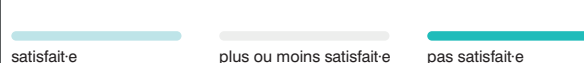
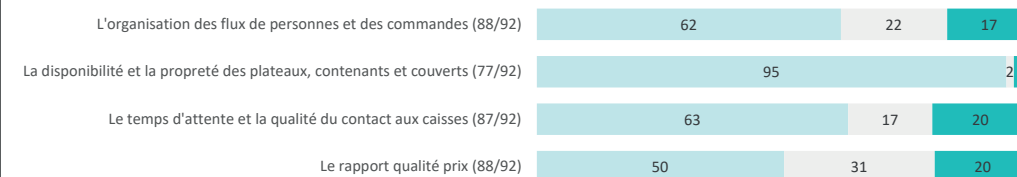
Lors du service de votre repas, êtes-vous satisfait-e de la qualité des propositions suivantes ?

entre () nombre de réponse/nombre d'évaluation - résultat en %



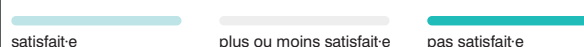
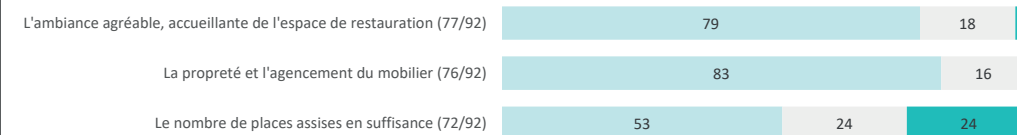
Durant votre service, quelle a été votre satisfaction à propos des points suivants ?

entre () nombre de réponse/nombre d'évaluation - résultat en %



L'espace de restauration vous a-t-il permis de passer un agréable moment ?

entre () nombre de réponse/nombre d'évaluation - résultat en %



Mystery Guest - GLOBAL

Vous pouvez maintenant commenter votre visite, relever des points qui vous sont parus importants et/ou qui ne figuraient pas dans le questionnaire :

Novae

Cafétéria Arcadie

Malheureusement le local est un peu petit pour accueillir tout le monde. On est un peu serrés. Bon rapport qualité/prix, bien de pouvoir payer au poids et non à la part pour éviter le gachis.

Le service a été fait après 14h. C'est pratique d'avoir l'occasion de trouver des restaurants qui font le service à cette heure. Il ne restait en revanche plus de plat végétarien (mais l'horaire normal de service était dépassé).

Malheureusement je n'ai pas pu manger ici parce-que il n'y avait rien sans gluten, à part les salades composées. Le menu offre pizza, pasta, lasagnes; tout avec gluten.

Portion très généreuse pour les pâtes à emporter. Pâtes un peu sèches, mais pour le prix la qualité est top ! Le personnel était très accueillant et serviable.

accès rapide pour le buffet chaud avec une caisse ouverte en plus. Cependant, même en venant à 11h55, il n'y avait pas de place pour manger ce qui m'a forcé à prendre à l'emporter et ne pas profiter de la cafétéria. Sinon, le repas était très bon et la diversité de proposition est très intéressantes.

la queue n'était pas très longue, le service était très rapide, aussi bon rapport qualité prix!!

Le Klee by Novae

Le personnel est très agréable. Le plat était bon, peut être pas assez copieux (Bo-Bun au boeuf). - Bon choix de desserts, plats, sandwiches ... - Très bien dans l'ensemble. - Par contre il y a très peu de places assises.

Le plat étudiant était composé de riz, lentilles et pain naan... il manque un légume à mon goût! l'autre plat chaud (burrito) ne comportait pas de légumes non plus. J'ai donc pris une salade (elle était bonne mais un peu trop chère (12CHF!) et manquait de féculent). Mauvaise gestion du flux, on ne sait pas où faire la queue quand on ne veut pas le plat chaud et qu'on voudrait passer en caisse.

clairement pas assez de places assises mais la plupart des mets sont à l'emporter donc cela pose pas un très très grand problème, sinon la nourriture est très bonne, un grand choix, les queues sont parfois peu claires

clairement pas assez de places assises, bonne qualité prix, rien d'autre à dire

L'Épicure

Il y a beaucoup de plats indiqués «végétarien» mais aucune indication pour les plats végétalien, le personnel n'était pas non plus très renseigné là-dessus, la commande a donc été compliquée en tant que vegan

Les bowl sont trop chers, et une seule option vegan disponible

J'ai pris un poke bowl. Il était bon mais les portions petites

Aucune option végétalien n'est disponible dans le restaurant mis à part des cookies... Très peu d'options végétariennes aussi.

Très peu de choix vegan et végétarien. (Bien moins que les 50% annoncés) Et il n'y a aucune informations sur ce qu'il y a dans les plats et les employés ne savent pas ce qui est végan ou végétarien.

je trouve que la qualité était à désirer, pas mauvais mais pas super bon non plus. le temps d'attente un peu long

L'Ornithorynque

Presque rien de vegan, pas de quoi avoir un repas complet

Personnel un peu désagréable. Je n'aime pas l'agencement des tables, elles sont trop serrées et il y a beaucoup de bruit. - - Ce que j'ai mangé était bon (quiche aux épinards&chèvre + salade) mais pas assez copieux selon moi, notamment la salade. C'est pour cela que j'ai trouvé que le prix était très élevé (9CHF)

Bon choix de plats, bonne circulation et prise en charges des mesures covid, satisfait des choix de sauces/garnitures complémentaires pour accompagner le plat.

bonne expérience, j'avais pris des nems végété et des nouilles, c'était très bon mais je n'ai pas aimé la sauce (et mes amis qui avaient pris la même chose non plus) - Sinon l'offre était appétissante, bien que les plats soient un peu cher - le personnel est très sympathique et accueillant

C'est toujours une gymnastique pour s'enfiler entre les tables. L'espacement est toujours limite, surtout pour personnes de grand gabarit. Trop d'espace inutile entre les buffets et l'entrée, le «couloir» avec les frigos/boissons pourrait être bien plus étroit et ainsi offrir plus de place pour s'asseoir et manger. - La qualité des mets était discutable, assez sec, fade, cuisson non-uniforme. Pas de valeur ajoutée pour un prix élevé ... dommage.

SV Group

FoodLab L'Alpine

Très bon point c'est que les portions sont copieuses pour un rapport qualité prix tout à fait raisonnable.

Un cuisinier/serveur était habillé en habits «civils». - Le flux de queue/commande est pas du tout intuitif et propice aux collisions. C'était bien plus pratique avant avec un flux unique. La nourriture est bonne. Peu de place disponible, même en heure creuse ...

FoodLab Le Gincko

Un seul plat était disponible, qui n'était pas une offre végétarienne. - Ce n'est pas un point négatif car l'Alpine proposait des plats qui complétaient bien l'offre du Gincko. - Il est appréciable de pouvoir se servir soi-même en sauce piquante. - Je n'ai pas vu de boisson chaude, mais je n'y ai peut être pas fait attention.

Le personnel est très agréable comme toujours mais j'ai trouvé dommage le fait qu'il n'y ait qu'un plat proposé et qu'il soit en plus assez cher et pas de très grande qualité (un peu sec et pas beaucoup de saveurs)

peu de places assises, le personnel était très sympathique et m'ont donné le plat à l'emporter. le choix n'est pas très varié

FoodLab Le Native

Pas de menu vegan cette fois-ci, j'ai été obligé de manger au buffet

- Le manque d'offre végétalienne à l'espace «café» du Native est un peu triste. Il n'y a pas de lait végétal (ce qui semble vraiment primordial pour une cafétéria 50% végétalienne) et les prix sont vers le haut. Il n'y a donc aucun endroit où les végétaliens et les étudiants.e.s intolérants.e.s au lactose peuvent prendre un café. - - Le personnel de la cafétéria est extrêmement bien accueillant. - - L'offre est très répétitive. Les burgers vegan sont présent quasiment tous les jours. Et quand il ne s'agit pas de burger vegan, c'est des hot-dog végan (comme aujourd'hui). (Que de la malbouffe)

Très déçu que les sandwich du Native ne soient ni végété, ni végan et contiennent du poulet et du thon ainsi qu'il n'y a pas de lait végan. - Quand on demande d'être servi un peu plus de nourriture pour pouvoir manger à l'emporter sans revenir se servir, il m'est répondu que ce n'est pas possible et que les portions sont très strictes. Dommage. - Les employés sont très chaleureux cependant !

Les plats sont plus cher que dans les autres cafétérias avec le plat le moins cher à 9.- habituellement. Les portions sont petites et quand on prend à l'emporter et on demande plus parce qu'il n'est pas possible de se resservir, ils refusent de servir plus. Il n'y a pas d'options pour les gens qui ne consomment pas de lactose au café du Native, ce qui est très dommage vu que c'est censé avoir des options vegan. Les sandwiches ont de la viande aussi.

ORIENTATION CULINAIRE - GLOBAL

Compass Group

Cafétéria Giacometti

Très bonne cafétéria. Bons choix de sandwichs/salades, et de desserts aussi. Personnel sympathique

Les seules choses sans gluten disponibles étaient des salades. Bonnes mais absolument pas suffisantes pour un repas complet.

Niki

Attente plutôt longue car débit de service faible, ce qui implique de manger froid si on prend plusieurs plats. Pas de possibilité d'avoir une boîte à emporter (contraint de prendre une assiette en porcelaine et services en métal). - Suffisamment quantitatif

Piano

Pas de pianini vegan

Il y a du sel et du poivre à disposition. C'est une bonne chose :) - Le personnel était très sympathiques et nous a bien expliqué les plats. - Fontaine à eau gratuite. - J'ai voulu passer la veille et à 13h30 il n'y a déjà plus de service (c'était un jeudi)

La personne à la caisse était un peu à l'ouest. De plus il n'y avait pas de check covid pour rentrer au Corbusier ce qui m'a beaucoup surpris

Un ami a trouvé un morceau d'emballage en aluminium dans son plat. Et les cuisiniers ne portent pas leurs masques correctement ainsi que leur manager. C'est assez déstabilisant de voir cela en plein explosion du nombre de cas du covid.

Pas d'offre végan, uniquement une sauce à salade végan

J'ai été un peu déçue par le plat. Les tomates, courgettes et artichauts n'étaient pas de saison, et le risotto n'était pas particulièrement bon. J'en avais par exemple goûté un à foodlab où la base du risotto était bien meilleure. - Par ailleurs, l'entrée du restaurant était bouchée par la queue pour les pizzas (qui n'était pas indiquée comme telle), ce qui bouchait l'accès au panneau avec les menus et qui empêchait l'accès aux autres queues.

Le personnel était vraiment très sympathique et accueillant mais en cruel manque en cuisine. J'ai dû attendre 25 minutes pour me faire servir un plat de pâte classique parce qu'une même personne devait servir à 3 endroits différents en simultané. - L'affiche n'était pas claire par rapport aux plats. Il y avait trois plats du jour dont un que j'aurais voulu prendre mais je n'ai pas compris où est ce que je pouvais me le faire servir. Il m'est apparu après m'être fait servir qu'il fallait le demander à la personne qui faisait déjà 3 services en même temps pour que ce soit cuisiné minute.

peu de places assises, j'ai eu des couverts sales, la différence entre la queue pour la pizza et celle pour le reste est peu claire, peu de places dans la zone d'attente près du buffet et des caisses, bon rapport qualité-prix!

Zaha

Un peu cher pour ce que c'est : 11,50CHF pour un bowl. De plus déçue car l'offre proposée ne correspondait pas à ce qui était écrit sur l'application EPFL.

Il n'y a aucune indication sur les options et aucun labels végétariens/végan et on est largement en dessous des 50% d'offre végétarien/végan. Les prix sont assez haut pour le contenu.

excellent endroit, une expérience vraiment positive!!

rien de plus à dire, super nourriture!

Food Truck Soleil

Food Truck Soleil

Personnel sympathique. Les produits vendus respectent mes attentes : esprit kebab. Rien à dire.

Li Beirut

Li Beirut

Je n'ai pas pu manger parce que tous les plats contenaient du gluten.

Je n'ai rien pu manger parce que ils avaient rien sans gluten.

Rama-Latti

Cafétéria BC

Pas de check du pass covid lors de l'achat du plat mais sinon moment très agréable

J'ai demandé s'il y avait quelque chose sans gluten et ils ont été très compréhensibles, en me disant qu'ils auraient peut-être modifié l'offre sur le site en indiquant les plats «gluten-free».

J'ai demandé quelque chose sans gluten, et malheureusement j'ai dû prendre le plat le plus cher (16,50CHF) ou je n'aurais pas pu manger.

J'avais déjà mangé ici et j'étais contente. Cette fois j'étais très déçue. J'ai demandé s'ils avaient quelque chose sans gluten et ils m'ont répondu «bof, peut-être le risotto». J'ai dû insister plusieurs fois pour qu'ils aient en cuisine demandé. - Le risotto était servi avec des petites feuilles de salades au dessus et j'ai été la seule servie sans cette «décoration», presque pour me faire comprendre que je n'étais pas la bienvenue. Vraiment déçue.

Il n'y avait qu'une offre à un prix étudiant (6.5 CHF) le reste était à 14.5 CHF voire même à 16.5 CHF, n'offrant pas un grand choix abordable pour les étudiants.

une des seules cafétérias qui a réellement beaucoup de places assises, service rapide et tout était très propre

Fleur de pains

Fleur de pains

Caissière pas très sympa, on ne voit pas l'offre des menus car c'est écrit en tout petit à l'arrière du camion. De plus c'est un peu cher : 5,50CHF pour une petite salade de carotte ... je n'y retournerai pas

Aucune offre végan en dehors de pain. Une seule offre végé avec focaccia tomate-mozzarella contre 8 sandwich carnés. On est clairement pas à 50% d'offre végétarienne. Et on est à 0% d'offre végan.

Gehri

Hong Thai Rung

J'ai pu manger le végétarien (le seul sans gluten). C'était très bon et remplissant (je mange beaucoup normalement). - La queue est toujours très très longue.

Le questionnaire n'est pas adapté aux roulottes, questions non pertinentes.

Maharaja

Maharaja

Les plats sont très très cher pour ce que c'est (90% dans l'assiette). - L'option végan à la mérite d'exister mais la roulotte ne respecte pas les 50% végétarien (2 plats carnés, 1 plat mix de légumes). - L'ambiance est pas ouf et le patron gueule souvent sur ses employé.e.s devant tout le monde.

rien à ajouter

bon rapport qualité-prix et service rapide