



MANGER
DEMAIN

GREEN DEAL
Cantines Durables

QU'EN PENSENT VOS CONVIVES ?

En supprimant les frites, nous ferions face à une levée de boucliers.

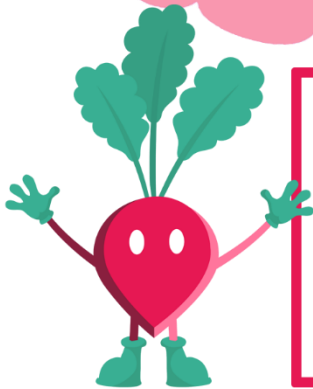
Les résidents ne mangeront pas si c'est végétarien.

Les parents préfèrent réserver les repas au jour le jour.

On ne peut pas augmenter le prix du repas, sous peine d'exclure les moins nantis.

Les enfants gaspillent parce que ce n'est pas bon

La priorité, c'est d'arriver à 100 % de légumes bio.



MAIS AU FAIT, QUE PENSENT ET ATTENDENT RÉELLEMENT LES CONVIVES DE VOTRE CANTINE ?



POUR LE SAVOIR ET IDENTIFIER DES LEVIERS PERTINENTS POUR VOTRE PROJET DE TRANSITION, IL EST VIVEMENT CONSEILLÉ D'INTERROGER VOS CLIENTS (POTENTIELS). POUR VOUS Y AIDER, VOICI QUELQUES REPÈRES ET SOURCES D'INSPIRATION EN LA MATIÈRE.

Les plus-values d'une enquête de satisfaction

Pour récolter l'avis de vos usagers et identifier des pistes d'amélioration pour votre cantine, vous pouvez **punctuellement leur demander un rapide retour à chaud** (à main levée, via une urne ou un tableau à la sortie du restaurant), ou à plus long terme, réunir une commission d'usagers et/ou mettre en place un dispositif d'évaluation continue (ex. boîte à suggestions, bornes de satisfaction). Vous pouvez également **mener occasionnellement une enquête de satisfaction**.

Une enquête de satisfaction permet de faire le lien entre la qualité voulue par la cantine et la qualité perçue et/ou attendue par ses usagers. Ainsi, les réponses reçues vous permettront d'identifier le cas échéant à quel(s) niveau(x) des **changements** sont nécessaires ou souhaités pour améliorer leur satisfaction, voire d'en attirer de nouveaux.

Ce type de démarche nourrit par ailleurs la **dimension participative de votre projet** de transition en offrant d'une part, la possibilité à l'ensemble de votre public d'y contribuer en exprimant son point de vue et en permettant d'autre part, de mobiliser tous les membres du personnel concernés autour de la thématique de la satisfaction des bénéficiaires.

LABEL CANTINES DURABLES

Notons que pour obtenir le Label Cantines Durables, une enquête de satisfaction des usagers de la cantine doit être réalisée périodiquement (tous les 3 ans) et des actions doivent être entreprises pour corriger les points négatifs qui en ressortent (cfr critère 8.1).

[Voir le vadémécum](#)



Le processus d'enquête

En matière d'enquête de satisfaction, la tentation est grande de commencer à rédiger de but en blanc les questions, voire de rechercher un questionnaire tout fait à diffuser. Or, il importe au préalable d'en **fixer les objectifs** :

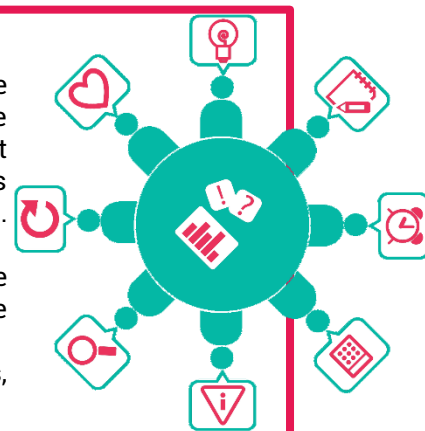
- ✓ Quelles sont les attentes associées à cette démarche ?
- ✓ A quoi et à qui vont servir les résultats ? (Ex. prioriser vos changements ? attirer de nouveaux convives ? évaluer une action engagée ? faire émerger une idée ? mieux connaître le public qui fréquente votre cantine ?).
- ✓ Quel peut être votre niveau d'investissement ?

Appuyez-vous pour ce faire sur votre Comité Manger Demain ! Une fois l'horizon défini, vous allez pouvoir **définir la méthode, le contenu et le planning**.

Un comité Manger Demain, késako ?

Un comité Manger Demain désigne l'équipe projet rassemblée au sein de votre organisme pour échanger sur les actions en cours ou à venir vers une transition alimentaire durable. L'objectif de cette concertation d'acteurs est de pérenniser, d'augmenter les chances de succès et d'alimenter les discussions autour de votre projet (il doit donc être objectif et neutre). Différentes personnes peuvent s'y retrouver :

- ✓ Les membres permanents (internes) : la direction, le gestionnaire des achats, le cuisinier, le diététicien, le personnel de cuisine et de salle, le chargé de projet, etc.
- ✓ Les membres invités (externes) : société de catering, fournisseurs, accompagnateur, etc.



Optez pour la **forme d'enquête la plus adaptée à votre réalité et à votre public** : courrier, questionnaire imprimé sur les sets de table, formulaire en ligne (cf. [surveymonkey](#), [google form](#), [dagnsurvey](#) ...), etc.

Les critères du Label Cantines Durables précisent que l'enquête de satisfaction doit s'adresser tant aux usagers réels que potentiels (personnes de l'établissement) de la cantine. Pour les cantines à destination d'un jeune public (enfants de moins de 16 ans), elle s'adresse aux parents, exclusivement pour les enfants de moins de 6 ans ou complémentirement aux usagers pour les plus âgés.

En termes de timing, une telle enquête peut généralement se réaliser entre 3 à 6 semaines (On peut estimer 1 à 4 semaines pour définir les objectifs et élaborer le questionnaire, 1 à 15 jours pour diffuser l'enquête et 1 à 2 semaines pour analyser les résultats).

Le contenu de l'enquête

Pour amorcer l'élaboration de votre questionnaire, il convient tout d'abord, au regard de vos objectifs, d'en **identifier les grands thèmes**, par exemple :

- ✓ La qualité, la diversité et l'origine des produits,
- ✓ La saveur et le coût des repas,
- ✓ L'aménagement de la salle,
- ✓ Les outils de communication / sensibilisation utilisés,
- ✓ ...

Il s'agit ensuite de **formuler les questions-clés** qui vous permettront de faire progresser votre cantine vers plus de durabilité.

Il convient toutefois de **veiller à ce que le questionnaire soit court et précis** (10 à 25 questions). Celui-ci n'a pas pour vocation de répondre à toutes les questions que vous vous posez ! Le nombre de questions étant limité, assurez-vous que chacune d'elle vous apporte une information utile. La forme des réponses doit être anticipée de façon à pouvoir les interpréter aisément. Autrement dit, l'interprétation des réponses à l'enquête doit être réfléchie au moment de la formulation des questions, au risque de passer à côté de l'objectif.

Les **questions peuvent être de différents types** (fermées, à choix multiple, à échelle ...). Il est généralement recommandé de **limiter à 2 ou 3 les questions ouvertes** afin de ne pas décourager les répondants et de faciliter l'analyse des résultats. La formulation des questions doit être simple, compréhensible et sans ambiguïté. Pour vous en assurer, faites relire votre questionnaire par des personnes extérieures.

Pour plus de spontanéité, il est conseillé de **commencer par une question d'appréciation générale**. Il convient ensuite de poursuivre avec les points les plus importants pour vous, en veillant à les aborder sous plusieurs angles afin d'en tirer un maximum d'enseignements.

Une fois le questionnaire validé, **soignez-en la présentation** car cela aura un impact positif sur l'image de votre cantine et incitera les usagers à y répondre.

A titre d'illustration, voici quelques exemples de questionnaires adressés par des cantines à leurs usagers :

- ✓ Ecole - [Questionnaires papier](#) (parents et enfants)
- ✓ Ecole - [Questionnaire en ligne](#) (parents)
- ✓ Maison de repos – [Questions et résultats](#)
- ✓ Repas à domicile – [Questionnaire](#)

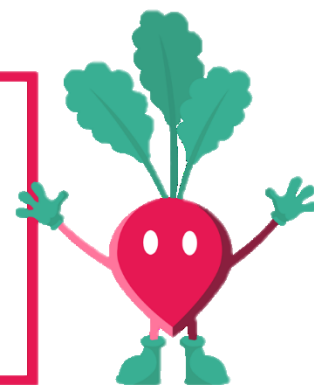
La diffusion et l'exploitation de l'enquête

Pour récolter un maximum de réponses, il importe de **choisir un moment opportun pour diffuser l'enquête** et d'expliquer l'intérêt de la démarche au public sondé. Il est également recommandé en introduction de donner aux usagers le temps estimé pour y répondre et les étapes qui suivront la soumission. N'hésitez pas le cas échéant à les relancer.

Une fois récoltés et analysés, **les résultats devront être communiqués**, en interne (ex. rapport, réunion...) mais aussi à votre public (ex. newsletter, e-mail, journal interne, affiche ...) et surtout, être rapidement suivi d'effets. Cette fois encore, appuyez-vous sur votre Comité Manger Demain !

Comme le mentionne le vadémécum du Label Cantines Durables, les **actions** entreprises suite à l'enquête de satisfaction devront **concilier les attentes des usagers avec le respect des objectifs d'un système alimentaire durable**. Par exemple : la fréquence de l'offre en frites ne sera pas augmentée même si elle est demandée par les usagers.

LANCEZ-VOUS !



L'avis de vos usagers est précieux pour mener un projet de transition adéquat et fédérateur. C'est pourquoi il est recommandé de régulièrement mener une enquête de satisfaction au sein des cantines.

L'exercice étant ponctuel, mettez toutes les chances de votre côté pour en tirer un maximum d'enseignements ! Pour ce faire, il importe tout d'abord de bien cibler vos objectifs, puis de définir la méthode, de fixer le planning et d'élaborer le questionnaire au regard de vos objectifs et de votre réalité spécifique. Enfin, les résultats de l'enquête doivent être communiqués et être rapidement suivis d'effets.

A toutes les étapes de la démarche, appuyez-vous sur votre Comité Manger Demain !



VOUS SOUHAITEZ RÉALISER UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION ?

Téléchargez l'outil « [Questions pour une enquête de satisfaction auprès des usagers d'une cantine](#) » disponible sur le portail Manger Demain !