

QUESTIONS POUR UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES USAGERS D'UNE CANTINE

Cette liste, non exhaustive, a pour objectif de vous faciliter la tâche dans l'élaboration de votre enquête de satisfaction.

ATTENTION :

- *Il ne s'agit pas d'une enquête « prête à l'emploi ». Les questions doivent être sélectionnées et adaptées, voire complétées, en fonction des réalités de votre cantine (pratiques, public, ...).*
- *Certaines questions ont des objets similaires. A vous de choisir celles qui vous conviennent le mieux.*
- *Vous trouverez en fin de document une liste de questions davantage adaptées aux enfants. Mais les autres questions peuvent également être reformulées à destination des enfants (et/ou de leurs parents), et inversement.*

QUESTIONS GÉNÉRALES

- Si vous (ou votre enfant) ne mangez pas ou plus à la cantine, quelles en sont les raisons (plusieurs réponses possibles) ?
 - C'est trop cher.
 - Les menus ne varient pas assez.
 - Les menus ne sont pas nutritionnellement équilibrés.
 - Ce n'est pas à mon goût.
 - Il n'y a pas ou pas assez de produits locaux, bios, de saison, frais, ...
 - Ce n'est pas du « fait maison » (préparé par la cuisine).
 - J'ai encore faim quand j'ai fini mon assiette.
 - Je préfère manger ce que je veux.
 - Allez-vous (ou votre enfant) manger à la cantine avec plaisir ?
 - Oui, toujours
 - Oui, souvent
 - Non, pas souvent
 - Non, jamais
- Si non, quelles en sont les raisons (plusieurs réponses possibles) ?
- Les menus ne varient pas assez.
 - Les menus ne sont pas nutritionnellement équilibrés.
 - Ce n'est pas à mon goût.
 - Il n'y a pas ou pas assez de produits locaux, bios, de saison, frais, ...
 - Ce n'est pas du « fait maison » (préparé par la cuisine).
 - J'ai encore faim quand j'ai fini mon assiette.
- Percevez-vous (ou votre enfant) le repas à la cantine comme un moment agréable dans votre journée ?
 - Oui
 - Non
 - Ni oui, ni non

- Quel est votre niveau de satisfaction sur les points suivants ?

	Médiocre	Passable	Bonne	Excellente	Ne sait pas / Sans objet
La qualité des repas et des produits					
La diversité, variété des plats					
Les quantités servies					
L'équilibre nutritionnel des menus					
Le rapport qualité/prix					
Les animations proposées (repas à thème, ...)					
L'aménagement de la cantine					
L'accueil, le service (et le cas échéant, l'accompagnement des enfants au moment des repas)					
Le prix des repas par rapport à votre budget					

- Concernant la cantine, quelle formulation correspond le plus à votre attente (classer par ordre de priorité de 1 à 6) ?
 - Favoriser l'éducation aux goûts
 - Manger dans un cadre convivial
 - Garantir l'équilibre nutritionnel
 - Proposer des produits bios, locaux, frais et de saison
 - Manger du « fait maison » (préparé par la cuisine)
 - Garantir la sécurité alimentaire
 - Permettre un bon rapport qualité /prix
- Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à la qualité des repas ?
 - Excellente
 - Bonne
 - Passable
 - Médiocre

Si votre niveau de satisfaction est passable ou médiocre, pouvez-vous nous en indiquer les raisons :
...

- Que consommez-vous habituellement à la cantine ?
 - La soupe
 - Le repas chaud
 - Le dessert
 - Un sandwich
 - Une salade
 - ...
- A la cantine, pouvez-vous boire gratuitement de l'eau autant que vous le souhaitez ?
 - Oui
 - Non
 - Pas toujours

QUALITÉ NUTRITIONNELLE DES REPAS

- Selon vous, les repas proposés par la cantine sont-ils nutritionnellement équilibrés et sains ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non
 - ☐ Moyennement

Si votre réponse est « non » ou « moyennement », merci d'expliquer : ...

- Les quantités servies à la cantine vous semblent-elles suffisantes ?
 - ☐ Oui, toujours
 - ☐ Oui, en général
 - ☐ Non, généralement pas
 - ☐ Non, jamais

QUALITÉ DES PRODUITS

- Quel est votre niveau de satisfaction par rapport à la qualité des produits utilisés pour les repas ?
 - ☐ Excellente
 - ☐ Bonne
 - ☐ Passable
 - ☐ Médiocre
 - ☐ Je ne sais pas

Si votre niveau de satisfaction est passable ou médiocre, pouvez-vous nous en indiquer les raisons :
...

- Concernant les produits utilisés, quelles seraient selon vous les pistes d'amélioration à privilégier (max. 3 réponses) ?
 - ☐ Meilleur rapport qualité/prix
 - ☐ Davantage de produits bio
 - ☐ Davantage de produits locaux
 - ☐ Davantage de produits équitables
 - ☐ Davantage de produits frais et de saison
 - ☐ Davantage de préparations « fait maison » (préparées par la cuisine)
 - ☐ Autre : ...

DIVERSITÉ DES MENUS

- Selon vous, les repas proposés sont...
 - ☐ Variés
 - ☐ Répétitifs
- Selon vous, les sources de protéines sont-elles suffisamment variées (viande, légumineuses/légumes secs, poisson, fruits à coque, tofu/soja, œufs, produits laitiers, graines, quinoa, ...) ?
 - ☐ Oui
 - ☐ Non

Si non, expliquez : ...

SAVEUR DES REPAS

- Les repas servis sont-ils bons/savoureux ?
 - Oui, toujours
 - Oui, généralement
 - Non, pas souvent
 - Non, jamais
- Quels sont vos plats préférés à la cantine ?
- Quels sont les plats que vous aimez le moins à la cantine ?

COÛT DES REPAS

- Le prix actuel des repas vous semble-t-il...
 - correct par rapport à la qualité proposée ?
 - trop cher par rapport à la qualité proposée ?
- Le prix actuel des repas...
 - vous empêche de manger à la cantine.
 - constitue une difficulté dans votre budget.
 - n'est ni un obstacle ni une difficulté.
- Seriez-vous, si nécessaire, prêt à payer davantage pour une meilleure qualité (produits bio, locaux, faits maison, ...) ?
 - Oui, sans souci
 - Oui, un peu
 - Non

AMENAGEMENT DE LA SALLE ET ORGANISATION DU REPAS

- Trouvez-vous le réfectoire (ou le lieu de prise des repas) agréable et adapté ?
 - Tout à fait
 - Plutôt oui
 - Plutôt non
 - Pas du tout

Si votre réponse est « plutôt non » ou « pas du tout », merci d'expliquer : ...

- Avez-vous suffisamment de temps pour manger ?

OUTILS DE COMMUNICATION / SENSIBILISATION

- Considérez-vous avoir suffisamment d'informations sur le contenu de votre assiette à la cantine (origine des produits, lieu de préparation, ...) ?
 - Oui
 - Moyennement
 - Non

Recevoir cette information est-il/serait-il quelque chose d'important pour vous ?

- Oui, très important

- Oui, plutôt important
- Non, pas spécialement
- Consultez-vous les menus à l'avance ?
 - Oui
 - Non
- Le système de réservation des repas vous convient-il ?
 - Oui
 - Non

Si non, pourquoi ? ...

- Prenez-vous en compte ce que les enfants ont mangé à midi dans votre préparation du repas du soir ?
 - Oui, toujours
 - Oui, parfois
 - Pratiquement jamais
 - Jamais
- La cantine propose des repas bio/menus découverte/produits locaux/plats végétariens... Le saviez-vous ?
 - Oui
 - Non
- Souhaiteriez-vous avoir davantage d'informations quant aux besoins nutritionnels spécifiques de vos enfants (selon leur tranche d'âge notamment) ?
 - Oui
 - Non
- Concernant l'encadrement des repas, quels sont selon vous les améliorations à réaliser (3 réponses maximum) ?
 - Davantage de personnel pour servir et encadrer le repas.
 - Présenter les menus et les aliments avant le repas.
 - Encourager positivement à goûter les plats.
 - Sensibiliser au gaspillage alimentaire.
 - Autre :

SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

- Concernant l'hygiène dans le restaurant scolaire, vous vous estimez :
 - Très confiant
 - Confiant
 - Inquiet
 - Très inquiet
 - Je ne sais pas

Si vous êtes inquiet, merci de préciser : ...

GASPILLAGE ALIMENTAIRE

- La quantité de nourriture servie par assiette à la cantine est...
 - La plupart du temps insuffisante.
 - La plupart du temps bien adaptée, mais parfois insuffisante.
 - Bien adaptée.
 - La plupart du temps bien adaptée, mais parfois trop importante.
 - La plupart du temps trop importante.
- Personnellement, avez-vous trop de nourriture dans votre assiette (et soit vous en laissez, soit vous vous forcez pour terminer) ?
 - Oui, toujours
 - Oui, souvent
 - Non, pas souvent
 - Non, jamais

Quand vous ne mangez pas tout le contenu de votre assiette, quelle en est généralement la raison ?

- La quantité servie est trop importante.
- Vous n'aimez pas le repas (ou une partie de celui-ci).

En général, quand vous laissez de la nourriture dans votre assiette, c'est...

- Des légumes
- De la viande
- Du poisson
- Des pommes de terre, du riz, des pâtes, ...
- Autre chose : ...

- Trouvez-vous qu'il y a trop de gaspillage alimentaire à la cantine ?
 - Oui, toujours
 - Oui, souvent
 - Non, pas souvent
 - Non

Si oui (toujours ou souvent), pour quelle(s) raison(s) ?

- Les quantités servies sont trop importantes.
- Ce n'est pas bon.
- Autre : ...

- Afin de réduire la quantité de gaspillage alimentaire dans la cantine, seriez-vous prêt à utiliser un système de réservation des repas ?
 - Oui
 - Non

AUTRES

- Avez-vous d'autres observations ou suggestions ?

QUESTIONS PLUS SPÉCIFIQUEMENT ADAPTÉES AUX ENFANTS

- Aimes-tu manger à la cantine ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Parfois

Si non ou parfois, pourquoi ? ...

- Les repas à la cantine sont-ils bons ?

- ☐ Oui, toujours
- ☐ Oui, souvent
- ☐ Non, pas souvent
- ☐ Non, jamais

- Trouves-tu que les repas à la cantine sont...

- ☐ Variés ?
- ☐ Toujours les mêmes ?

- Trouves-tu que les repas sont pris dans le calme ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

- As-tu suffisamment de temps pour manger ?

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Pas toujours

- Trouves-tu que les repas sont bons ?

- ☐ Oui, toujours
- ☐ Oui, souvent
- ☐ Non, pas souvent
- ☐ Non, jamais

Si non, pourquoi ? ...

- A la fin du repas, laisses-tu de la nourriture dans ton assiette ?

- ☐ Oui, toujours
- ☐ Oui, souvent
- ☐ Non, pas souvent
- ☐ Non, jamais

- En général, quand tu laisses de la nourriture dans ton assiette, c'est parce que...

- ☐ Tu as trop de nourriture ?
- ☐ Tu n'as pas le temps de finir ?
- ☐ Tu n'as pas aimé ton repas (ou une partie de celui-ci) ?

- En général, quand tu laisses de la nourriture dans ton assiette, c'est...

- ☐ Des légumes
- ☐ De la viande
- ☐ Du poisson
- ☐ Des pommes de terre, du riz, des pâtes, ...
- ☐ Autre chose : ...

- Peux-tu te resservir si tu as encore faim ?
 - Oui
 - Non
- Penses-tu que les repas qui te sont servis à la cantine sont assez chauds ?
 - Oui, toujours
 - Oui, souvent
 - Non, pas souvent
 - Non, jamais
- Si ton repas est froid, peux-tu demander qu'il soit réchauffé ?
 - Oui
 - Non
- Peux-tu boire gratuitement de l'eau autant que tu le souhaites ?
 - Oui
 - Non
 - Pas toujours
- Globalement, trouves-tu que le personnel de la cantine est...
 - Gentil, à ton écoute ?
 - Sévère ?
 - Pas à ton écoute ?
 - Cela dépend ?
- Qu'est-ce que tu aimes dans le fait de manger à la cantine ? Et qu'est-ce que tu n'aimes pas et que tu voudrais changer ?