

# FICHE ACTION N°1.4 RÉALISER UNE ENQUÊTE DE CONSOMMATION AUPRÈS DES CONVIVES

## / Classification action :

DOMAINE(S) D'ACTION	APPROVISIONNEMENT	PRÉPARATION	DISTRIBUTION	MESURE D'ACCOMPAGNEMENT COMMUNICATION
				✓

BONNE PRATIQUE :  
RÉALISER UN DIAGNOSTIC  
PACKAGE : II  
EFFICIENCE : 29%

Fiche complémentaire à la fiche 8.1 « Mettre en place et animer une commission de restauration »

## / Constats :

Le fait de questionner les convives apporte des enseignements étonnants et parfois dérangeants (remise en cause, dévalorisation du travail de l'équipe de cuisine par exemple), ce qui peut expliquer que finalement les enquêtes de consommation ne sont pas fréquentes.

Or, lors de la réalisation du diagnostic, l'enquête de consommation va permettre de récolter de nombreuses informations sur le gaspillage alimentaire dans le restaurant scolaire et d'identifier notamment :

- **quelles sont les sources de gaspillage ;**
- **quelles sont les explications possibles de ce gaspillage ;**
- **quelles sont les solutions qui permettraient de le limiter.**



# RÉALISER UNE ENQUÊTE DE CONSOMMATION AUPRÈS DES CONVIVES

## / Description action :

TÂCHES	RESPONSABLE	MODALITÉS DE RÉALISATION / DÉLAIS INDICATIFS	OUTILS À UTILISER
1/ ORGANISER UNE RÉUNION pour réfléchir collectivement aux modalités d'enquête (structure du questionnaire, modalités de diffusion, de collecte, de traitement, etc.) Alimenter au besoin cette réflexion en ayant des échanges avec un autre établissement ayant réalisé une telle enquête	Équipe pédagogique / Élèves / chef et son équipe pour info	Une réunion d'1 heure	-
2/ ÉLABORER le questionnaire et le diffuser aux convives	Équipe pédagogique / Élèves	Variable en fonction du nombre de questions et de convives interrogés	Modèle type de questionnaire utilisé lors de l'expérimentation GreenCook
3/ COLLECTER les réponses et les analyser	Équipe pédagogique / Élèves	Variable en fonction du nombre de questions et de convives interrogés	-
4/ DIFFUSER les résultats de l'enquête aux convives	Équipe pédagogique / Élèves	Au maximum 15 jours après l'enquête	Exemples de modes de diffusion : mettre le questionnaire sur le site internet du lycée, sur les tables du restaurant, le distribuer en classe...
5/ METTRE EN PLACE des actions pour répondre aux attentes des convives et diminuer le gaspillage alimentaire	Chef et son équipe / Équipe pédagogique / Élèves	Plusieurs mois	-

# RÉALISER UNE ENQUÊTE DE CONSOMMATION AUPRÈS DES CONVIVES

## / Freins et leviers :

FREINS IDENTIFIÉS	SOLUTIONS APPORTÉES	FACTEURS CLÉS DE SUCCÈS
Réticence de la part de l'équipe de restauration par rapport à d'éventuelles critiques formulées par les convives	Présenter la démarche comme une opportunité de mieux communiquer entre convives et équipe de restauration et non pas comme une occasion de critiquer <b>Associer la communauté éducative pour réaliser et analyser les enquêtes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Limiter le nombre de questions (une dizaine max) et privilégier les questions fermées</li><li>✓ Exploiter rapidement les résultats de l'enquête et communiquer sur les actions mises en place</li></ul>



# RÉALISER UNE ENQUÊTE DE CONSOMMATION AUPRÈS DES CONVIVES

## / Résultats escomptés :

	DESCRIPTION	NIVEAUX CIBLE	DÉLAI POUR ATTEINDRE CES RÉSULTATS	COMMENTAIRES
INDICATEURS QUANTITATIFS	Taux de réponse à l'enquête	Variable en fonction des modalités d'enquête (entre 10% et 20% des convives)	2 à 3 semaines	—
INDICATEURS QUALITATIFS	Satisfaction des convives	<ul style="list-style-type: none"><li>- Avant tout la satisfaction pour les convives d'être interrogés et de pouvoir donner leur opinion</li><li>- Dans un second temps, l'amélioration de l'image de la restauration collective auprès des convives</li></ul>	Immédiat à quelques semaines ou quelques mois	Cet indicateur pourra être évalué au travers de nouvelles enquêtes de consommation ou bien dans certains cas via l'accroissement du taux de fréquentation
NIVEAU ET CONDITIONS DE TRANSPOSABILITÉ	Général	Tous les lycées	Quelques mois	—

# RÉALISER UNE ENQUÊTE DE CONSOMMATION AUPRÈS DES CONVIVES

## / Retour d'expérience :

ÉTABLISSEMENT - CONTACT	MISE EN ŒUVRE	RÉSULTATS OBTENUS	IMPACTS
Enquête réalisée lors du diagnostic flash GreenCook	<ol style="list-style-type: none"><li>1/ Élaboration du questionnaire</li><li>2/ Interview des convives</li><li>3/ Dépouillement et analyse des réponses</li><li>4/ Présentation des résultats aux lycées pilotes</li><li>5/ Mises en place d'action</li></ol>	<p>Meilleure connaissance des attentes des convives de la part des chefs de cuisine</p> <p>Identification des principaux aliments gaspillés et des causes de ce gaspillage</p> <p>Pour plus de détails, voir l'annexe 6 du Guide de bonnes pratiques</p>	Aide à la décision pour le choix des actions à mettre en œuvre pour réduire le gaspillage alimentaire