

COMPTE-RENDU DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION AUPRES DES ADHERENTS

Nouveaux Jardins de la Solidarité mai-juin 2019

À vous ! Des remarques, des envies, des améliorations ?

27 réponses

Plus d'infos sur la vie des jardins et des employés. Si ils le souhaitent bien sûr. Parler de leur réussite. De leurs doutes. Et leurs besoins pour voir si en tant qu'adhérents il est possible de les aider autrement

J'aimerais mieux connaître le décompte pour les prélèvements mensuels que je ne comprends pas toujours. Au niveau des paniers de fruits, il me semble qu'ils étaient moins bons.

J'aimerais plus de variété dans les produits. J'aimerais pouvoir régler mes paniers par les tickets restaurants.

Trouver un moyen d'avoir à nouveau des fruits d'été :)

plus de diversité dans les légumes, des informations sur la composition du panier en ligne sur le site Internet (facile à trouver)

Je voudrais des fruits toute l'année...

MERCI

Merci pour tout mais Evitons les tomates vertes!!! ;)

moins de navets dans les paniers :) merci à l'équipe des jardins pour son accueil, ses messages sympathiques (mails et feuille de chou), son investissement et son dynamisme ! Bonne continuation

Des photos plus diversifiées sur le site (toujours la même pour voir ce qu'il y a dans les paniers !)

Extrait du questionnaire en ligne. Capture d'écran.

Table des matières

Introduction	3
I. Méthodologie	3
II. Analyse des résultats.....	4
Conclusion	7
Annexes.....	8

Introduction

Les Nouveaux Jardins de la Solidarité ont pour projet de relancer régulièrement un questionnaire de satisfaction auprès de leurs adhérents aux paniers. L'édition 2019 vient compléter les impressions recueillies lors des rencontres de la "tournée des points de dépôt des Jardins", de février à avril 2019. Un tel questionnaire a pour objectif de mieux connaître les adhérents. Les résultats n'influenceront donc pas nécessairement le fonctionnement des Jardins. Ils permettent plutôt de savoir si ce fonctionnement à la fois ancré et évolutif en fonction des salariés convient aux adhérents et s'ils ont assez d'éléments pour comprendre ce fonctionnement et ce que sont les Jardins. Le questionnaire 2019 a d'abord été distribué du 13 au 26 mai. Il est ensuite relancé auprès des adhérents à partir de la semaine du 11 juin, par mail et par la feuille de chou.

I. Méthodologie

Le questionnaire de satisfaction se veut complet pour réaliser une opération importante et recueillir un maximum de réponses. Mené par Matthieu et Jeanne, volontaires en service civique, son contenu est élaboré par Carole, Lise, Matthieu et Jeanne ainsi qu'Annick, bénévole, avec la validation des encadrants maraîchers Jackie, Odile et Salomon.

Nous avons ainsi déterminé plusieurs rubriques :

- "votre adhésion" ;
- "votre abonnement au panier" ;
- "votre panier et votre point de dépôt" ;
- "communication" ;
- "événements" ;
- "à propos de vous" ;
- "votre consommation"
- "à propos des Jardins et bénévolat".

Il est important de les démarquer même si elles peuvent se recouper, car l'objectif de réponse n'est pas le même. Ainsi, dans "votre consommation", nous souhaitons savoir quel consommateur est l'adhérent de façon globale, tandis que "votre panier et votre point de dépôt" concerne seulement nos produits.

Deux parties se distinguent alors : de "votre adhésion" à "événements", sur l'expérience de l'adhérent aux Jardins, et de "à propos de vous" à "à propos des Jardins", sur un volet distinct de l'adhésion, par exemple celui de l'activité espaces verts. .

Le questionnaire a été envoyé par mail. **66 adhérents ont ainsi répondu en ligne entre le 13 et le 26 mai** via un questionnaire "Google Forms". L'objectif était d'obtenir plus de 60 réponses afin d'aller au-delà des 55 adhérents rencontrés pendant la "tournée des points de dépôt".

II. Analyse des résultats

1. Profil des répondants

1.1) Profil type

Sur les 66 répondants, 40% adhèrent depuis 2 à 5 ans et 29% depuis 5 ans et plus. Parmi eux, 55 adhérents ont donné leur date de naissance : 46% sont nés entre 1980 et 1999 et 40% entre 1960 et 1979. 8% sont nés avant 1960.

Dans l'ensemble, les répondants habitent le Pays Voironnais, puis Grenoble, ainsi que quelques-uns dans le Vercors.

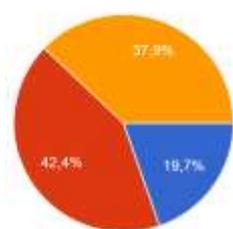
Les foyers s'équilibrent entre mangeurs adultes et mangeurs enfants, bien que 30 répondants aient indiqué ne pas avoir d'enfants chez eux.

On remarque que le profil type des répondants correspond au public des Nouveaux Jardins : des **personnes entre trente et quarante ans**, pour qui l'on peut supposer que **le foyer comprend des enfants**. On observe également que les répondants habitent à **proximité**.

1.2) Profil des répondants en tant que consommateurs

Les valeurs des répondants en tant que consommateurs correspondent **dans l'ensemble aux valeurs des Nouveaux Jardins**. Seulement 26% d'entre eux ne consomment pas tous les légumes de leur panier soit parce qu'ils ne les aiment pas (82% d'entre eux), soit parce qu'ils n'ont pas le temps de les cuisiner (41% d'entre eux). 82% d'entre eux partagent ces légumes contre seulement 26% qui les jettent.

Avant tout j'adhère :
66 réponses



● À un service de distribution de paniers
● Pour consommer bio
● Pour soutenir des personnes en insertion

En général, **le panier améliore le quotidien des répondants** : il facilite les courses pour 58% d'entre eux, tandis que pour 39% il favorise la découverte de légumes.

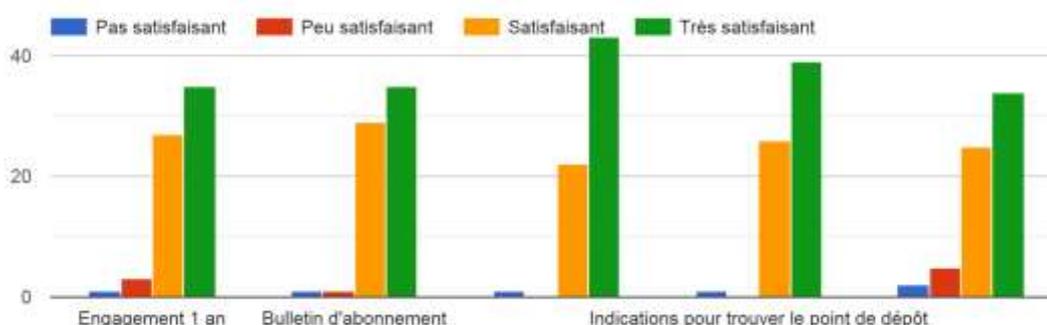
Toutefois, la majorité des répondants complète ses courses notamment en magasin conventionnel (35 répondants) ou au marché (34 répondants). Sont aussi spécifiés les boutiques de producteurs et le petit marché des Jardins. Cela permet aux répondants de mieux adapter la quantité et la diversité du contenu du panier et d'acheter des légumes non locaux.

En tant que consommateurs, les répondants adhèrent d'abord pour consommer bio (42%), puis pour soutenir des personnes en insertion (38%) et enfin à un service de distribution de paniers (18%). **Ce sont les deux aspects, bio et insertion, qui ont convaincu les répondants d'adhérer** (82% contre 9% pour seulement l'insertion et 8% pour seulement le bio).

L'objectif des Nouveaux Jardins d'étendre et de partager ses valeurs fonctionne donc de façon positive. Ces résultats font écho à ceux obtenus lors de la « Tournée des Jardins ».

2. Abonnements et points de dépôt des paniers

Que pensez-vous de votre souscription à l'abonnement panier ?



Les répondants sont **satisfaits voire très satisfaits** du fonctionnement des abonnements et de la livraison des paniers. On remarque que certains trouvent le fonctionnement des prélèvements et/ou l'engagement de un an peu satisfaisant. Aucun répondant n'a été pas du tout satisfait à propos de l'un des critères : diversité, quantité, lavage, fraîcheur, goût et rapport qualité-prix. La qualité du panier obtient une note de **4,1 sur 5**.

Remarques des répondants à noter :

- Problème de conservation des fruits et des salades ;
- Un lavage parfois insuffisant demandant de reconditionner soi-même rapidement les légumes ;
- Beaucoup de radis noirs et d'oignons cet hiver.

De nombreuses remarques concernent des informations pratiques comme les reports de panier, ce qui justifie d'autant plus le projet de « kit adhérent » qui réunirait toutes ces informations dans un seul document.

Les points de dépôt ont quant à eux été tous couverts par les répondants. Dans l'ensemble, ils sont très satisfaits des horaires et des conditions de stockage ce qui donne une note de **4,35 sur 5** à la livraison des paniers.

3. À propos des Jardins et bénévolat

Cette rubrique du questionnaire permet de mieux comprendre où se placent les Nouveaux Jardins auprès des adhérents, si les informations transmises sur les activités des Jardins suffisent.

Il est ainsi pertinent d'évoquer l'**activité espaces verts** des Jardins. 56% des répondants connaissent cette activité et 80% savent que les Jardins vendent des plants de fleurs et des arbustes. Les répondants sont donc un minimum **impliqués** dans l'organisation des Jardins.

Concernant le **bénévolat**, **8% des répondants** sont prêts à donner un peu de temps à, dans l'ordre, l'aide administrative, la communication, les conseils d'administration et au bricolage, de façon ponctuelle.

Enfin, **97% des répondants recommanderaient les paniers à leur entourage.**

Recommanderiez-vous nos paniers à votre entourage ?

66 réponses



4. Communication et événementiel

Cette rubrique du questionnaire permet de constater si les informations transmises autour des adhésions, abonnements, paniers et association sont claires pour les répondants.

Dans l'ensemble, ils sont **satisfaits** des moyens de communication que les Jardins utilisent, notamment l'accueil et les échanges par mail. C'est la communication sur les lieux de dépôt qui fait quelque peu défaut. La communication des Jardins obtient ainsi une note de **4,2 sur 5**.

On distingue une légère différence concernant la diffusion thématique des informations. Pour les informations concernant panier et abonnement, les répondants préfèrent le mail (72%) et la feuille

de chou (28%). Pour les informations concernant la vie associative, les préférences sont plus partagées entre mail (61%), feuille de chou (34%), site internet (3%) et lieux de dépôt (2%).

Concernant la feuille de chou et le site internet, les répondants les utilisent. Ils consultent très rarement le site internet mais lisent presque systématiquement la feuille de chou et sont intéressés par la vie aux Jardins et par l'association en général.

Grâce aux outils de communication, on peut donc penser que **les adhérents ont à disposition les outils pour prendre connaissance** de ce que sont les Jardins et des informations régulières que l'on peut leur donner (annulation livraison, congés, ...).

Globalement, les répondants ont peu participé à des rencontres aux ou avec les Jardins. 56% n'a jamais visité les Jardins et 89% n'a jamais assisté à une réunion sur l'activité des Jardins. Pour autant, **71% de 62 répondants souhaiterait venir aux Jardins et nous rencontrer.**

L'effort de (re)nouer du lien avec les adhérents est ainsi à poursuivre dans la mesure de l'implication réciproque Jardins-points de dépôt-adhérents.

Conclusion

Au 26 mai 2019, les retours du questionnaire de satisfaction auprès des adhérents sont encourageants. Les répondants sont en adéquation avec les valeurs des Jardins (bio, insertion, bienveillance, manger local, anti-gaspi) et une grande partie s'implique à travers des réponses développées.

Nous retenons que les répondants sont en général satisfaits des paniers (abonnement, contenu, livraison) malgré quelques remarques qui reviennent régulièrement, comme la mauvaise conservation des fruits, quelques problèmes de lavage ou encore des difficultés pour comprendre les reports ou les prélèvements mensuels.

Les efforts déjà réalisés concernant la communication sont ainsi à poursuivre. Les répondants sont satisfaits des outils de communication mis à leur disposition : accueil, mail, feuille de chou, site internet, et reconnaissent les améliorations lorsqu'il y en a. Il semble que plusieurs remarques de ce questionnaire peuvent être prises en compte pour une amélioration rapide et simple de la communication, donc du lien entre adhérents et Jardins – par exemple, le fait de changer la photo par défaut de la composition des paniers sur le site internet, ou encore donner quelques conseils jardinage en rapport avec les plants, les légumes des Jardins.

Ce questionnaire offre des résultats positifs et encourageants qui témoignent du soutien des adhérents. Ces résultats seront à compléter une fois les adhérents relancés et le questionnaire fermé, courant juin.

Annexes

Le questionnaire en ligne – Google Forms

Questionnaire de satisfaction des adhérents aux paniers des Nouveaux Jardins

Nous lançons ce questionnaire auprès de vous afin de réunir un grand nombre d'avis et de remarques sur les paniers et le fonctionnement des Jardins. Ces avis et remarques compléteront ceux recueillis lors de la "Tournée des points de dépôt des Jardins". Nous pourrions ainsi savoir ce que vous pensez et vous apporter des réponses, ou améliorer certains aspects comme la communication !

Ce questionnaire est ouvert du 13 mai au 26 mai 2019.
Sa durée est d'environ 6 minutes et vous pouvez répondre anonymement.

Merci !

*Obligatoire

Votre adhésion

Depuis combien de temps adhérez-vous aux Jardins ?

- Moins de 1 an
- 1 à 2 ans
- 2 à 5 ans
- Plus de 5 ans

Vous êtes abonné au :

- Grand Panier
- Petit Panier

Comment avez-vous connu les Nouveaux Jardins de la Solidarité ?

- Bouche à oreille (adhérent, lieu de dépôt, autre personne)
- Site internet
- Presse
- Événements (Portes-ouvertes, foires,...)
- Autre : _____

Votre abonnement au panier

Que pensez-vous de votre souscription à l'abonnement panier ? *

	Pas satisfaisant	Peu satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
Engagement 1 an	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bulletin d'abonnement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confirmation d'abonnement par mail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indications pour trouver le point de dépôt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fonctionnement des prélèvements	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SUIVANT

Votre panier

Que pensez-vous de la qualité des légumes bio livrés dans vos paniers ?



Lavage et préparation *

	1	2	3	4	5	
Mauvaise	<input type="radio"/>	Excellente				

Fraîcheur *

	1	2	3	4	5	
Mauvaise	<input type="radio"/>	Excellente				

Diversité du panier *

	1	2	3	4	5	
Mauvaise	<input type="radio"/>	Excellente				

Quantité *

	1	2	3	4	5	
Pas adaptée	<input type="radio"/>	Idéale				

Goût *

	1	2	3	4	5	
Affreux	<input type="radio"/>	Délicieux				

Rapport qualité-prix *

	1	2	3	4	5	
Mauvais	<input type="radio"/>	Excellent				

Vos remarques

Votre réponse

RETOUR

SUIVANT

Votre point de dépôt

Indiquez votre point de dépôt : *

Votre réponse

Comment jugez-vous :

Les horaires de retrait *

	1	2	3	4	5	
Mauvaises	<input type="radio"/>	Excellentes				

Les conditions de stockage des paniers *

	1	2	3	4	5	
Mauvaises	<input type="radio"/>	Excellentes				

Trouvez-vous facilement votre panier sur le lieu de dépôt ?

Oui

Non

Vos remarques

Votre réponse

RETOUR

SUIVANT

Communication

Comment jugez-vous la communication de l'association ?

L'accueil *

	1	2	3	4	5	
Mauvais	<input type="radio"/>	Excellent				

Le site internet *

	1	2	3	4	5	
Mauvais	<input type="radio"/>	Excellent				

Les échanges par mail *

	1	2	3	4	5	
Mauvaise	<input type="radio"/>	Excellente				

Sur les points de dépôt (affiches, flyers) *

	1	2	3	4	5	
Mauvaise	<input type="radio"/>	Excellente				

Comment préférez-vous recevoir les infos concernant les paniers et votre abonnement ?

Sélectionner ▼

Comment préférez-vous recevoir les infos concernant la vie associative des Jardins (assemblée générale, portes-ouvertes) ?

Sélectionner ▼

Événements

Avez-vous déjà participé aux rencontres suivantes ? *

	Oui	Non
Visite des Jardins (portes-ouvertes, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réunions sur l'activité des Jardins (assemblée générale, conseil d'administration)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Événements extérieurs en présence des Jardins	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Moment de convivialité (repas partagés, bricolage, aide ponctuelle, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aimeriez-vous venir sur le site des Jardins pour nous rencontrer ?

- Oui
 Non

RETOUR SUIVANT

La feuille de chou

Lisez-vous la feuille de chou ?

- Non
 Oui, toutes les rubriques
 Oui, une ou deux rubriques

Quels contenus aimeriez-vous trouver dans les infos de la semaine ?

- Vie des Jardins
 Devenir des salariés
 Vie de l'association
 Conseils jardinage
 Autre :

Seriez-vous intéressé pour participer à la rédaction de la feuille de chou ?

- Oui
 Non

Le site internet

À quelle fréquence consultez-vous notre site ?

Sélectionner ▼

Quelles rubriques consultez-vous ?

- Informationnelles (présentation de l'association, travailler aux Jardins, devenir bénévole)
 Dynamiques (actualités, paniers, infos de la semaine)
 Médias (photos/vidéos, gazettes, revue de presse)

RETOUR SUIVANT

À propos de vous

Votre nom/prénom

Votre réponse

Votre année de naissance :

Votre réponse

Votre commune de résidence : *

Votre réponse

Votre foyer compte : *

0 1 2 3 4 5 6+

Mangeurs
adultes

Mangeurs
enfants

RETOUR

SUIVANT

Votre consommation

Pour vous, l'abonnement à un panier est-il ? *

- Une découverte, une belle surprise chaque semaine.
- Une facilité, je n'ai pas à réfléchir à ce que je dois acheter.
- Une contrainte, une gestion souvent difficile.

Achetez-vous des légumes frais ailleurs ?

- Oui, en magasin bio
- Oui, en magasin conventionnel
- Oui, au marché
- Oui, au petit marché des Jardins
- Non
- Autre : _____

Pourquoi ?

Votre réponse

Votre consommation

Consommez-vous tous les légumes de votre panier ? *

- Oui
- Non

RETOUR

SUIVANT

Je ne consomme pas tous les légumes du panier

Pourquoi ? *

- Je ne sais pas les cuisiner
- Je n'aime pas ces légumes
- Par manque de temps
- Autre : _____

Que deviennent-ils ? *

- Je les jette
- Je les donne, je les partage
- Autre : _____

RETOUR

SUIVANT

Le bio, l'insertion et vous.

Avant tout j'adhère : *

- À un service de distribution de paniers
- Pour consommer bio
- Pour soutenir des personnes en insertion

Les critères d'insertion ou de bio ont-ils influencé votre choix d'abonnement ? *

- Oui, l'insertion
- Oui, le bio
- Oui, les deux
- Non, d'autres motivations

RETOUR

SUIVANT

À propos des Jardins (dernière rubrique)

Connaissez-vous l'activité entretien d'espaces verts et pépinière des Jardins ?

- Oui
 Non

Savez-vous qu'il est possible d'y acheter des plants de fleurs et des arbustes ?

- Oui
 Non

Les Jardins fonctionnent aussi grâce à leurs bénévoles, seriez-vous intéressé(e)s pour être bénévole ? *

- Oui
 Non

RETOUR

SUIVANT

Bénévolat

Seriez-vous prêt à participer :

- Au bricolage
 Au Petit marché
 Aux conseils d'administrations
 À la communication (distribution de flyers, présence lors d'événements)
 Aide administrative
 Autre : _____

Pour une participation :

- Ponctuelle
 Régulière

RETOUR

SUIVANT

A propos des Jardins (dernière rubrique)

Recommanderiez-vous nos paniers à votre entourage ? *

- Oui
 Non

À vous ! Des remarques, des envies, des améliorations ?

Votre réponse

MERCI à vous pour votre temps !

RETOUR

ENVOYER