

En-Quête de satisfaction 2016

Les résultats

73 adhérent.e.s ont répondu à notre sondage soit près de la moitié d'entre vous : merci pour votre participation ! Les adhérents des points de dépôt se sont plus largement mobilisés que ceux retirant leur panier au Jardin, preuve en est qu'il vous apparaît tout aussi important qu'à nous d'échanger et de créer du lien malgré la distance !

Notre Ensemble d'Insertion « Le Relais pour l'Emploi »

Notre nouvelle identité et notre mission d'insertion

Une bonne moitié d'entre vous n'ont pas constaté le changement de nom de notre association et le changement de logos, intervenus en Juillet 2016.

De même, notre structuration associative ou encore notre mission d'insertion reste floue pour une majorité, malgré les efforts effectués pour aborder ces sujets (ponctuellement il est vrai) dans la Feuille de chou.

Cela sous-entend qu'il va nous falloir redoubler d'efforts pour mieux communiquer, peut-être en créant un nouvel outil spécifiquement dédié à cette fonction.

En attendant, nous vous recommandons chaudement de venir découvrir notre nouveau **site Internet**, mis en ligne fin décembre 2016 : www.lerelaispourlemploi.fr

Il vous permettra d'en savoir plus sur notre association « Le Relais pour l'Emploi » et les 4 activités qu'elle porte : l'association intermédiaire « **Le Relais** », le chantier d'insertion « **Le Pays fait son Jardin** », « **Le Parc Mob** » de location de scooters et « **L'Atelier collectif** ». Notre objectif global étant de permettre à chacun de construire progressivement son parcours d'accès à l'emploi durable.

S'agissant du Chantier d'insertion, 60% d'entre vous estiment connaître le projet porté par notre Jardin de Cocagne et 63% jugent satisfaisants les échanges entre Jardiniers et adhérents : il reste donc une bonne marge de progression !

Parmi les préconisations pour renforcer ces liens, vous évoquez notamment les portes ouvertes. Notez donc que notre Jardin profitera de l'événement « Mémé dans les orties » le dimanche 14 Mai pour organiser ses **portes ouvertes** bisannuelles ! D'ici là, on espère bien vous inviter à l'occasion d'un Atelier cuisine ou d'autres opérations « coup de main », de vous rencontrer sur les points de dépôt autour de dégustation... On y travaille avec la Commission Adhérents !

Votre abonnement aux paniers de légumes bio

A – Votre satisfaction

			
1. Êtes-vous satisfaits de la diversité des légumes ?	79.2%	20.8%	0
2. Êtes-vous satisfaits de la quantité de légumes ?	80.6%	16.7%	2.8%
3. Êtes-vous satisfaits de la qualité des légumes ?	77.8%	22.2%	0
4. Êtes-vous satisfaits de la présentation des paniers en cagette ?	95.8%	2.8%	1.4%
5. Êtes-vous satisfaits du rapport quantité / qualité / prix ?	80.6%	19.4%	0
6. Êtes-vous satisfaits des informations sur la production au Jardin ?	93.1%	5.6%	1.4%

En bref : la satisfaction est globalement au RDV. Vous relatez cependant quelques désagréments ponctuels sur la qualité des légumes : maturité trop avancée, légumes trop rachitiques, présence de trop de vers.

Ces retours sont importants car ils nous alertent sur des aléas qui seraient passés inaperçus ou dont nous n'aurions pas pris toute la mesure (ex : gel, vers). Ils nous permettent également de rappeler aux Jardiniers d'être plus vigilants lors du tri et de la mise en panier des légumes. Mais ils sont aussi l'occasion de vous rappeler notre engagement à **remplacer** des légumes qui ne seraient pas consommables car trop abîmés. Nous nous y engageons alors faites valoir votre droit sans attendre !

Par ailleurs, il semble y avoir eu une incompréhension pour quelques-uns quant à notre stratégie de vous vendre nos **pommes de terre déclassées** cet hiver, afin de ne pas jeter 1 tonne de légumes que nous estimions attaqués en surface uniquement et que nous avons décidé de vendre en conséquence à **moitié prix**. Cela nous paraissait juste, pour autant, si vous constatiez de trop grandes pertes à la préparation, il était possible de réclamer un remplacement (cf. plus haut).

7. Quels légumes souhaiteriez-vous trouver dans votre panier :

+ souvent : consensus sur la salade et les carottes ; sont cités dans une moindre mesure des légumes « classiques » (pommes de terre, tomates, haricots, petits pois, brocolis, courge, etc.)

- **souvent** : récurrence à propos des choux et dans une moindre mesure des radis et topinambours

Réactions de notre Chef de culture, Michaël :

S'agissant des :

- Carottes : la récolte a été excellente cet hiver ce qui nous a permis de mettre des carottes dans vos paniers presque chaque semaine. En Juillet-août, la fréquence ralentit car les carottes entrent en concurrence avec les légumes de saison telles que les tomates et les courgettes qui ne se conservent que peu de temps.
- Tomates : nous produisons au maximum de ce que nous permet la saison en Bretagne. Pour avoir des tomates plus tôt, il nous faudrait recourir à des serres chauffées, ce qui n'est pas envisagé/envisageable...
- Salades : en hiver, il est très compliqué de cultiver de la salade en Bretagne (cycle long de 3 à 4 mois) sauf à recourir à des serres chauffées, d'où le choix porté sur la mâche et le pourpier d'hiver auxquels nous avons ajouté le mesclun depuis un an. Au printemps, nous allons faire l'effort de vous proposer plus de laitues, et moins de chicorées à l'automne (message entendu) ! Cependant, la place sous serre commence à manquer et nous limite actuellement...
- Petits pois : au printemps dernier, les petits pois ont été attaqués par les oiseaux, les mulots, et ont souffert d'un excès de pluies. Il est vrai que nous n'avons pas communiqué en temps voulu sur ces aléas : merci de nous rappeler d'avoir cette vigilance ! Cette année, on espère mieux lutter contre les ravageurs (pourvu que nos 3 chats y contribuent !) ; en revanche, la météo, on ne maîtrise toujours pas...
- Haricots : eux aussi ont manqué d'eau l'an dernier, et si cette culture râte, nous ne disposons malheureusement pas d'autre créneau pour rattraper le coup...
- Brocolis : techniquement, cette culture ne marche pas au Jardin ! 2017 sera l'année de la dernière chance : Michaël envisage un dernier essai à l'automne avant d'abandonner définitivement cette production en cas d'échec.
- Ail : cette production était une première pour nous et nous a déçue car le calibre des têtes était insuffisant. Notre terre semble inappropriée à cette culture et nous faisons donc le choix de l'abandonner.

B – Le prix du panier

Vous êtes majoritaires à souhaiter **conserver la formule actuelle** :

69.9% : un panier à 10€ à compléter librement avec les légumes disponibles en surplus

21.9% : un panier à 10,50€ avec une quantité de légumes équivalente à celle d'avant la dernière hausse des tarifs

8.2% : un panier à 12€ avec une variété de légumes en plus

Pour les 21.9% souhaitant un panier à 10.50€, nous ne pouvons que vous inviter à compléter votre panier avec des légumes au détail vendus en surplus et à votre libre choix.

Notre Jardin de Cocagne a choisi de ne proposer qu'une seule taille de panier à 10€. Pour celles et ceux qui estiment que la quantité est trop importante et qui subissent des pertes de légumes, il reste l'option du **binôme** ou de l'abonnement une semaine sur deux.

La « formule panier » au contenu déterminé par nos maraîchers reste essentielle pour nous car elle garantit l'écoulement des légumes mis en culture et donne ainsi une **stabilité** à l'association.

Vous pouvez cependant **échanger ponctuellement 1** légume du panier qui ne vous conviendrait pas : c'est l'objet de la « table d'échange » présente au Jardin. A distance, cette demande peut être formulée par e-mail avec les demandes de surplus. Compte tenu du surcroît de travail, des risques d'erreur et de retard de livraison que cela occasionne, merci de vous montrer raisonnables !

C – La diversification du contenu du panier

	oui	non
1. Connaissez-vous l'existence de nos offres spéciales ponctuelles (ex : cagette ratatouille ; cagette de 5kg à prix de gros) ?	94.5%	5.5%
2. Souhaitez-vous qu'on les développe ?	67.7%	32.3%

Les produits complémentaires

	oui	non	Non concerné
3. Etes-vous satisfaits de ces nouvelles offres de :			
▶ Œufs	41.7%	2.8%	55.6%
▶ Pommes	50%	1.4%	48.6%

En bref : vous êtes satisfaits de ces offres complémentaires et aimeriez même plus de **fruits** ! On y

travaille... Les fraises font partie des perspectives de diversification au sein du Jardin mais nous avons échoué cette année à commander la variété idéale en termes de qualité gustative et de date de récolte. Sont prévus néanmoins pour cet été melons et pastèques. Nous proposons d'ores et déjà de la rhubarbe ainsi que des framboises : à nous de mettre l'accent sur la libre cueillette afin de réduire le coût de la main d'œuvre sur ce type de petits fruits devenant vite onéreux !

S'agissant des **partenariats** avec d'autres producteurs de fruits bio et locaux (notre credo étant de favoriser le local), nous sommes preneurs de contacts.

Malgré tout, notre chantier d'insertion entend rester sur son cœur de métier (l'insertion professionnelle avec le maraîchage biologique comme support) sans évoluer vers un groupement de producteurs avec toute la diversité de produits qu'il peut apporter. Les produits complémentaires sont un « petit plus » qui occasionne un surcroît d'activité sur lequel nous ne dégageons aucun bénéfice mais qui vise avant tout à vous apporter un service supplémentaire.

D – Nos horaires et lieux de distribution

Vous êtes très satisfaits (à 95.9%) de l'**accueil** qui vous est réservé sur chacun de nos lieux de retrait de paniers, ce qui nous ravit ! Nous ne manquerons pas d'en faire part aux intéressés.

Vous pointez sur les points de dépôt les **retards** de livraison auxquels vous êtes confrontés. Ceux-ci sont d'autant plus fréquents l'hiver que nos équipes ne commencent qu'à 9h et que les récoltes et le lavage de légumes peuvent être chronophages. Nous allons cependant essayer d'y remédier.

Quant à notre **organisation** qui prévoit des livraisons le mardi et d'autres le vendredi, elle a pour but d'étaler dans la semaine les récoltes de légumes (et vous fournir des légumes au plus proche de leur maturité) et la préparation de nos quelque 160 paniers hebdomadaires (qui ne saurait tenir sur une seule journée).

Enfin, quelques-uns d'entre vous souhaitent l'**ouverture d'un point de dépôt** sur Piré-sur-Seiche ou Amanlis. Ce type d'ouverture est envisagé à partir de 10 paniers, ce qui semble réalisable dans le cas présent. Compte tenu de nos tournées de livraison, cela pourrait être le mardi, dans la boucle qui nous conduit à Janzé et Vitré. Reste à savoir si nous en sommes capables en termes de temps et d'organisation. Affaire à suivre, donc... Avec le regret de ne plus voir les adhérents concernés venir retirer leur panier au Jardin !

Pour tout point de dépôt, sachez qu'il vous est possible de vous organiser entre adhérents pour aller chercher votre panier à tour de rôle : des paniers qui font du **co-voiturage**, c'est écologique et ça peut même permettre de créer ou renforcer des amitiés ! (nous contacter pour la mise en relation avec d'autres adhérents de votre commune)

E – La communication entre Nous

- | | oui | non |
|--|-------|-------|
| 1. Savez-vous que la « Feuille de chou » est nominative ? | 100% | 0% |
| 2. Le contenu de la « Feuille de chou » vous convient-il ? | 98.6% | 1.4% |
| 3. Testez-vous les recettes ? | 86.3% | 13.7% |

Vous nous suggérez de faire porter les feuilles de chou sur 2 légumes plutôt qu'un seul, d'indiquer les modes de conservation, les temps de préparation et de cuisson. Nous allons porter nos efforts en ce sens. Par ailleurs, nous vous rappelons que vous pouvez retrouver les recettes d'anciennes feuilles de chou dans un classeur à votre disposition au Jardin ou encore, progressivement, sur notre site Internet ! Les Feuilles de chou elles-mêmes y sont désormais téléchargeables.

- | | | | |
|---|--|---|---|
| 4. Êtes-vous satisfaits de la gestion administrative (suivi de votre adhésion, de vos règlements, etc.) ? |  90.4 % |  9.5 % |  0 |
|---|--|---|---|

Quelques interrogations et remarques ont été formulées sur :

- les **règlements** : vous pouvez régler en espèces, par chèque, par prélèvement automatique mensuel (le mandat SEPA est téléchargeable sur notre site Internet) ou encore par virement (merci de nous réclamer le RIB du Jardin).
- le **solde** : le logiciel acheté auprès du Réseau Cocagne ne nous permet pas de distinguer sur la Feuille de chou nominative les montants relatifs aux paniers, aux surplus de légumes et aux produits complémentaires (œufs, pommes). Sachez que les paniers sont déduits du solde en amont de la livraison (à l'occasion de l'impression des feuilles de chou, donc la veille du retrait du panier), tandis que les surplus et produits complémentaires le sont la semaine suivante. Occasionnellement, vous pouvez nous réclamer par e-mail le relevé de votre compte, qui détaillera quant à lui ces 3 types de dépenses.

- Les **binômes** : vous retirez les paniers en alternance une semaine sur 2 avec un autre adhérent ? Pour que le solde de la feuille de choux soit distingué entre l'un et l'autre, il vous est possible de nous demander de créer 2 dossiers distincts. Dans ce cas, chacun sera amené à payer les 15€ de cotisation annuelle à l'association.

5. Etes-vous satisfaits des animations mises en place avec le concours de la Commission Adhérents ? Globalement, les animations proposées vous donnent satisfaction, tout particulièrement les visites du Jardin. Ou tout du moins vous donnent-elles envie lorsque vous n'avez pas la possibilité de vous y rendre. Sachez que vous pouvez également profiter de la permanence-paniers du vendredi (de 9h30 à 19h) pour visiter le Jardin même si nous ne sommes pas disponibles pour vous accompagner.

Par ailleurs, n'hésitez pas à nous signaler lorsqu'une activité vous intéresse (ex : visite du Jardin, Atelier cuisine ou pédagogique, visite de ferme, coup de main, etc.) mais que vous n'êtes pas disponible pour y participer : cela nous permet de mesurer votre intérêt et nous encourage à proposer de nouvelles dates.

L'autre frein que vous évoquez est la distance : cela doit nous encourager à organiser des rencontres dans les points de dépôt (sous réserve de l'acceptation du commerce concerné). C'est en projet pour le point de dépôt du Fournil de la Massonnais : on vous en dit plus dès que possible !

F – Votre implication

Trois adhérents supplémentaires ont manifesté leur intérêt de participer à la **Commission Adhérents**, notamment des adhérents des points de dépôt de Janzé et Vitré : un véritable plus pour nous, qui nous permettra d'avoir des retours plus réguliers de nos adhérents « à distance ».

Pour les adhérents concernés, c'est aussi l'occasion de venir régulièrement au Jardin, d'échanger avec l'équipe encadrante et/ou les Jardiniers, de découvrir l'envers du décor et de contribuer à la dynamique associative en réfléchissant avec nous aux projets à mettre en place. Quand la réunion est annoncée sur la Feuille de choux, n'hésitez pas à vous inviter !

Par ailleurs, vous êtes plusieurs à nous avoir proposé vos talents en **cuisine** : vos noms n'apparaissant pas dans l'enquête, nous ne pouvons vous recontacter individuellement. Alors merci de revenir vers nous pour concrétiser la collaboration !

Votre profil

Adhérents aux paniers depuis :

Moins d'un an : **19** un à 2 ans : **22** 2 à 3 ans : **9** Plus de 3 ans : **19** Sans réponse : **4**
sur 73 participants

En bref : on constate que la satisfaction est plus mesurée pour la tranche des adhérents ayant 2 à 3 ans d'ancienneté. Peut-être s'agit-il de la période à laquelle les goûts se sont affirmés et où la lassitude s'installe ?

De leur côté, les nouveaux adhérents semblent apprécier les découvertes de légumes qu'occasionne l'abonnement à une formule panier, tandis que les adhérents de plus de 3 ans d'ancienneté (et parfois depuis la création du Jardin en 2009 ou 2010 !) méritent tous nos remerciements pour leur fidélité et le soutien ainsi accordé à notre projet associatif !

45.2% d'entre vous possèdent un **potager**, **24.7%** un **poulailler** et **72.2%** complètent leur panier de légumes par d'autres sources d'approvisionnement que le Jardin.

Cette information met en exergue l'**engagement militant** de nos adhérents, loin d'une démarche de pure consommation, qui est retranscrite également dans les réponses suivantes :

Vous avez adhéré au « Pays fait son Jardin » car vous êtes sensibles à la question du :

Bio pour **87.7%** **Local** pour **95.9%** **Solidaire** pour **90.4%**

Vente directe pour **68.5%** **Saisonnalité** pour **74%**

Vous évoquez aussi le projet d'insertion de l'association et une vision plus humaine de la société. Preuve s'il en fallait encore que les Jardins de Cocagne ont tout leur sens !

Encore une fois un grand merci pour vos réponses ! Cette synthèse n'est que le début du chemin à parcourir. On vous tiendra informés des évolutions !



Le Pays fait son jardin

A bientôt au Jardin !

L'équipe du Jardin et la Commission Adhérents

La Rigaudière
35240 Le Theil de Bsm

02 99 43 60 66
paniers@lerelaispourlemploi.fr