



7

DÉMARRER UNE POPOTE ROULANTE :
un défi à votre hauteur

7 DÉMARRER UNE POPOTE ROULANTE : *un défi à votre hauteur*

TABLE DES MATIÈRES

7	DÉMARRER UNE POPOTE ROULANTE : UN DÉFI À VOTRE HAUTEUR	1
7.1	QUESTIONS À SE POSER	1
7.2	DEUX FAÇONS DE GÉRER UNE POPOTE	1
7.3	ÉTAPES À SUIVRE POUR LE DÉMARRAGE D'UNE POPOTE ROULANTE	2
7.3.1	Étape 1 : Faire un plan d'affaires	2
7.3.1.1	Incorporation et enregistrement à titre d'organisme de charité	3
7.3.2	Étape 2 : Faire un budget	3
7.3.3	Étape 3 : Demander un permis	4
7.3.4	Étape 4 : Créer un poste de responsable à temps plein	4
7.3.5	Étape 5 : Gérer les ressources bénévoles	5
7.4	RÈGLEMENTS D'UNE POPOTE ROULANTE	5
7.4.1	Administration d'une popote roulante	5
7.4.2	Fonction des membres du conseil d'administration	6
7.4.2.1	Le président	6
7.4.2.2	Le vice-président	6
7.4.2.3	Le secrétaire	6
7.4.2.4	Le trésorier	6
7.5	HORAIRE TYPE D'UNE JOURNÉE D'UNE POPOTE ROULANTE	7
7.6	POPOTE ROULANTE AVEC UNE CUISINE	7
7.6.1	Aménagement	7
7.6.2	Équipement nécessaire	8
7.6.3	Préparation des repas	9
7.6.4	Situation d'urgence	10
7.6.5	Bris d'équipement	10
7.7	FORMATION RÉGLEMENTÉE ET OBLIGATOIRE	10
7.8	SONDAGE D'ÉVALUATION DES SERVICES	11



7 DÉMARRER UNE POPOTE ROULANTE : UN DÉFI À VOTRE HAUTEUR

Vous avez décidé de démarrer une nouvelle popote roulante dans votre localité?

Vous contribuerez ainsi...

- au mieux-être d'une population en situation de vulnérabilité
- au maintien à domicile de personnes en perte d'autonomie majoritairement aînées

7.1 QUESTIONS À SE POSER

Pour que cette belle aventure se fasse selon les règles de l'art, vous devez d'abord réfléchir et répondre aux questions suivantes :

- Quel territoire desservirez-vous?
- Les besoins sont-ils assez importants pour justifier l'ouverture d'une popote roulante?
- Existe-t-il déjà d'autres popotes roulantes dans la région et sur le territoire couvert?
- Auprès de qui allez-vous chercher du financement (partenaires, commanditaires, collaborateurs, etc.)?
- Auprès de quels organismes communautaires chercherez-vous des collaborations?
- Dans quel local disponible installerez-vous votre cuisine (si vous comptez faire préparer les repas par vos bénévoles)?
- Sur combien de bénévoles potentiels pourrez-vous compter?

7.2 DEUX FAÇONS DE GÉRER UNE POPOTE

On peut gérer une popote roulante de deux façons différentes :

1. En confiant, dans un local prévu à cette fin, l'ensemble des opérations (préparation des repas et livraison) à un groupe de bénévoles (façon la plus répandue).
2. En faisant préparer les repas par un fournisseur (centre hospitalier, CHSLD, traiteur, etc.) et prendre en charge, par la suite, la livraison. Ce mode opératoire a pour avantage de ne nécessiter ni équipement ni local pour cuisiner. Le nombre de bénévoles requis est également moindre.

Un bémol : la popote roulante a alors moins de contrôle sur la qualité des repas.

Note : Le Regroupement des popotes roulantes peut fournir une lettre d'appui aux personnes désireuses de démarrer une popote roulante. Elle leur sera notamment utile pour les demandes de financement.



Voir documents complémentaires à la fin du chapitre :

Modèle de lettre d'appui

7 DÉMARRER UNE POPOTE ROULANTE : *un défi à votre hauteur*

7.3 ÉTAPES À SUIVRE POUR LE DÉMARRAGE D'UNE POPOTE ROULANTE

Pour réduire les risques d'erreurs ou minimiser les pertes de temps lors du démarrage de votre popote roulante, nous vous suggérons de suivre une à une les étapes contenues dans le tableau suivant :

Étapes	Actions
1	Élaborer un plan d'affaires avec un budget précis.
2	<ul style="list-style-type: none"> > Demander et obtenir du financement auprès d'une institution financière (banque à charte, caisse populaire). > Définir ses sources de financement auprès des bailleurs de fonds, donateurs, partenaires. > Choisir ses fournisseurs. Voir chapitre 5 - <i>Les collaborateurs : vos partenaires essentiels</i>
3	Consulter les trois documents qui se trouvent sur le site Internet du MAPAQ ¹ : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Aide-mémoire pour les exploitants d'établissements de restauration et de vente au détail</i> • <i>Guide des bonnes pratiques d'hygiène et de salubrité alimentaires</i> • <i>Guide pour l'aménagement sanitaire des établissements alimentaires</i> Voir chapitre 6 - <i>La gouvernance : votre gage de qualité</i>
4	Demander un permis (à Montréal, ils sont donnés par la Ville; partout ailleurs au Québec par le MAPAQ). Voir chapitre 6 - <i>La gouvernance : votre gage de qualité</i>
5	Trouver un local pour gérer la popote roulante. Voir page précédente.
6	Recruter les ressources humaines (bénévoles et autres) nécessaires. Voir chapitre 2 - <i>Les bénévoles : votre pierre angulaire</i>
7	<ul style="list-style-type: none"> > Acheter tous les équipements et accessoires requis. > Procéder à l'installation de la cuisine. > Suivre les formations requises en hygiène et salubrité. Voir chapitre 7 - <i>Démarrer une popote roulante : un défi à votre hauteur</i>
8	Publiciser ses services auprès de la clientèle cible. Voir chapitre 6 - <i>La gouvernance : votre gage de qualité</i>

7.3.1 Étape 1 : faire un plan d'affaires

Sur Internet, il est possible de trouver plusieurs documents qui peuvent vous aider à développer un plan d'affaires complet, efficace, précis et apte à vous attirer la confiance d'éventuels financeurs.

Liens utiles :

- > Banque de développement du Canada (BDC) : www.bdc.ca
Onglet : Démarrer une entreprise
- > Réseau entreprises Canada : www.entreprisescanada.ca
Onglet : Planification

7.3.1.1 Incorporation et enregistrement à titre d'organisme de charité

L'incorporation et l'enregistrement comme organisme de charité permettent de gérer la popote roulante de façon professionnelle et d'établir des bases financières solides pour l'organisme. Ces deux opérations réaffirment votre statut d'organisme de bienfaisance à but non lucratif, tout en démontrant votre responsabilité à l'égard des clients, des bénévoles, des donateurs, des bailleurs de fonds et partenaires, de la communauté et du public en général.

L'incorporation est un prérequis pour recevoir du financement des gouvernements. Les groupes qui ne sont pas incorporés doivent employer les moyens pour le devenir.

Les membres du Regroupement des popotes roulantes doivent être incorporés à titre d'organismes à but non lucratif (au niveau provincial) pour la protection du conseil d'administration.

Les popotes roulantes peuvent demander à être reconnues à titre d'organisme de bienfaisance enregistré (au niveau fédéral) pour être en mesure d'émettre des reçus aux fins d'impôt lorsqu'elles reçoivent des dons.

Liens utiles :

- > Agence du revenu du Canada : www.cra-arc.gc.ca
- > Registraire des entreprises : www.registreentreprises.gouv.qc.ca

7.3.2 Étape 2 : faire un budget

Faire un budget, c'est essentiellement prévoir ses dépenses pour atteindre l'objectif précis fixé pour une période donnée.

Le budget illustre les prévisions des revenus et des dépenses pour l'année à venir.

Un budget type se divise en trois parties :

1. identification de l'organisme (la popote roulante) et de la période couverte par le budget planifié
2. revenus : évaluation des sources sûres et probables de financement
3. dépenses : évaluation des besoins potentiels de la popote

Un budget est équilibré quand les revenus égalent les dépenses.

Les prévisions budgétaires peuvent aussi montrer un surplus ou un déficit.

Dans la présentation du budget, les catégories de revenus et de dépenses devraient être les mêmes que celles que l'on retrouve dans les livres de l'organisme.

Attention à ne pas oublier certains postes de dépenses au moment de faire les prévisions budgétaires!

En voici quelques-uns :

- les services publics, le chauffage, l'entretien et les réparations : ces frais ne sont pas toujours compris dans le loyer
- les assurances
- les frais légaux ou professionnels (ex. : vérification comptable)
- les frais bancaires (ex. : intérêts à payer ou à recevoir)

Lien utile :

Le gouvernement a produit un document portant sur la reddition de comptes dans le cadre du *Programme de soutien aux organismes communautaires* (PSOC). Pour le consulter :

Site Internet du Regroupement des popotes roulantes : www.popotes.org

Onglet Boîte à outils > Chapitre 7

- > *La reddition de comptes dans le cadre du soutien à la mission*



7 DÉMARRER UNE POPOTE ROULANTE : *un défi à votre hauteur*

7.3.3 Étape 3 : demander un permis

Pour gérer une popote roulante, il faut obtenir un, voire plusieurs permis. Pour savoir duquel ou desquels vous avez besoin, il faut décider quel type de popote roulante vous désirez mettre en place.

Type de popote	Permis requis
prépare les repas des clients sur place, dans une cuisine, pour ensuite les livrer	permis de restauration
vend et livre des repas préparés par un traiteur ou un autre établissement	permis de vente au détail

Note : En tant qu'OBNL, votre popote roulante a droit au permis *Sans but lucratif*.

Lien utile :

Site Internet du Regroupement des popotes roulantes : www.popotes.org

Onglet Boîte à outils > Chapitre 7

- > Formulaire de demande du permis
- > *Fournitures de services moyennant rémunération (MAPAQ)*



Voir documents complémentaires à la fin du chapitre :

Demande de permis de restauration et de vente au détail
Demande de permis sans but lucratif et événements spéciaux

7.3.4 Étape 4 : créer un poste de responsable à temps plein

Même si les popotes roulantes fonctionnent avec des bénévoles (en plus ou moins grand nombre), leur gestion au quotidien nécessite, la plupart du temps, la création d'un poste de responsable à temps plein. Outre la gestion générale de l'organisme, celui-ci aura notamment la charge :

- de la gestion générale de l'organisme et de la recherche de subventions
- du recrutement des bénévoles
- de l'accueil, de la gestion des bénévoles et des horaires

Ce gestionnaire devra recevoir les formations et le soutien nécessaires à la réalisation de tâches parfois complexes et spécialisées.

L'un des mandats du Regroupement des popotes roulantes est d'organiser des événements annuels (ex. : Congrès annuel) qui sont l'occasion pour les membres de se rencontrer, de réseauter et de partager leur expérience de gestionnaire d'une popote roulante au quotidien.

En complément de ces événements, n'hésitez pas à :

- communiquer avec les autres popotes roulantes de votre région et d'ailleurs grâce à l'outil *Une popote près de chez vous* sur le site Internet du Regroupement des popotes roulantes : www.popotes.org
- bâtir des collaborations fructueuses
- échanger sur les bonnes pratiques propres à votre localité

Cela vous sera d'un grand soutien, surtout dans les premiers temps.

7.3.5 Étape 5 : gérer les ressources bénévoles

La personne responsable aussi appelée « agent de liaison » des ressources bénévoles devra mettre en place un guide de gestion des ressources humaines pour :

- faciliter le travail de coordination des bénévoles et des autres personnes responsables des ressources bénévoles
- établir un cadre clair quant aux procédures de gestion des ressources bénévoles
- formaliser l'inclusion des bénévoles en les informant à propos des politiques et procédures de l'organisme, au même titre que les employés

Lien utile :

Site Internet du Regroupement des popotes roulantes : www.popotes.org

Onglet Boîte à outils > Chapitre 2

- > Guide *La gestion des bénévoles en cinq étapes*, Centre d'action bénévole Drummond
- > Canevas *Rédiger et mettre en place un Guide de gestion des ressources bénévoles*, Centre d'action bénévole de Montréal

Dans ce guide se trouvent notamment des outils de gestion des bénévoles tels que :

- questionnaire d'entrevue
- charte du bénévolat
- convention d'engagement réciproque
- code d'éthique du bénévole
- grilles d'évaluation

Des outils de travail des plus complets pour qui démarre une popote roulante!

7.4 RÈGLEMENTS D'UNE POPOTE ROULANTE

Le Regroupement des popotes roulantes a produit un document détaillant les normes et lignes directrices de fonctionnement d'une popote roulante. Celui-ci constitue une mine d'informations utiles et essentielles à connaître.



Voir document complémentaire à la fin du chapitre :

Normes et lignes directrices de fonctionnement pour les popotes roulantes

Ce document est résumé dans les pages qui suivent, mais nous vous recommandons fortement d'en lire la version intégrale.

7.4.1 Administration d'une popote roulante

Une popote roulante doit constituer un conseil d'administration qui comprend :

- un président
- un vice-président
- un secrétaire
- un trésorier
- des administrateurs
- toute autre personne jugée utile au conseil

Le mandat des membres du conseil d'administration peut être renouvelable, mais pas à l'infini.

Le conseil d'administration se réunit au besoin, au minimum quatre fois par année.

7.4.2 Fonction des membres du conseil d'administration

7.4.2.1 Le président

- voit au bon fonctionnement de la popote roulante.
- préside les assemblées.
- signe les divers documents et les chèques.
- voit à ce que les autres membres du conseil accomplissent les tâches confiées.
- représente (habituellement) le groupe dans la communauté, par exemple lors de colloques ou de rencontres dans des domaines touchant l'alimentation ou le bénévolat.
- possède la liste de tous les bénévoles avec leurs coordonnées complètes. à l'occasion, il doit pouvoir remplacer un bénévole qui s'absente ou prendre le relais s'il y a surcharge de travail.

Bref, le président est l'âme dirigeante, le gouvernail du groupe. Il sait maintenir l'enthousiasme et la motivation des membres.

7.4.2.2 Le vice-président

- assiste le président dans ses tâches. Il remplace temporairement ce dernier dans toutes ses fonctions s'il doit s'absenter.
- assure (généralement) l'intérim en cas de démission du président.

7.4.2.3 Le secrétaire

- expédie les avis de convocation.
- rédige les procès-verbaux des réunions.
- peut être appelé à signer les chèques avec le président.
- s'occupe de la correspondance.

7.4.2.4 Le trésorier

- voit à la tenue de livres.
- est responsable des opérations bancaires.
- présente aux assemblées du conseil d'administration des états financiers précis.
- tient une comptabilité à jour, claire et précise. ainsi, advenant son remplacement, son successeur pourra aisément prendre la relève.
- doit voir à ce que les fonds reçus par la popote roulante soient utilisés conformément aux décisions du conseil d'administration.

Lorsqu'un groupe démarre une popote roulante, le trésorier :

- ouvre deux comptes bancaires au nom de la popote auprès de l'institution financière :
 - > Le premier servira aux subventions reçues et à toute la comptabilité s'y rapportant.
 - > Le deuxième servira à recueillir l'argent et les dons reçus des clients.
- demande à l'institution financière un carnet de chèques avec talons ainsi qu'un livret de dépôt à deux copies.

Note : Le président et le secrétaire étant habituellement signataires des chèques avec le trésorier, ils devront tous les trois se présenter à l'institution financière pour valider leurs signatures. Tout chèque doit porter deux signatures.

7.5 HORAIRE TYPE D'UNE JOURNÉE D'UNE POPOTE ROULANTE

Bien sûr, cet horaire varie selon les popotes roulantes, mais, en règle générale, la journée type d'une popote roulante commence... la veille ou la semaine précédente!

En effet, il faut :

- prévoir et faire les achats pour un jour donné (menu fixé à l'avance)
- décongeler, si nécessaire, les ingrédients la veille

Le jour même :

- Dès 8 h, les cuisiniers et aides-cuisiniers s'activent dans la cuisine pour préparer les repas.
- Vers 11 h, les baladeurs et chauffeurs viennent faire la collecte des repas qu'ils placent dans de grands sacs isothermes.
- La livraison se fait entre 11 h 30 et 12 h 30 environ, selon la longueur du parcours.
- Pendant la livraison, c'est l'heure du grand nettoyage de la cuisine.
- Une fois le grand nettoyage terminé, les cuisiniers préparent déjà le lendemain.
 - > Ils vérifient qu'ils ont tous les ingrédients pour le menu du lendemain.
 - > Ils font les achats de dernière minute et veillent à ce que tout soit prêt.
- Les livreurs reviennent à la popote et rapportent les sacs isothermes à nettoyer.
- Vers 13 h, 13 h 30 : la journée de travail à la popote roulante est terminée pour les bénévoles affectés à la préparation et à la livraison des repas.

Grâce au travail, au savoir-faire et à la générosité de plusieurs bénévoles, un grand nombre de personnes en perte d'autonomie majoritairement âgées ont pu encore une fois ce jour-là :

- manger un repas sain et équilibré
- recevoir la visite d'une personne qui se soucie d'eux
- briser leur solitude
- demeurer à leur domicile

*Bénévoles, popote roulante
Sercovie, Sherbrooke*



7.6 POPOTE ROULANTE AVEC UNE CUISINE

Voici, à titre suggestif, l'aménagement et l'équipement nécessaire pour démarrer une popote roulante.

7.6.1 Aménagement

Inutile d'avoir un local trop grand. Il doit cependant être pourvu :

- d'un évier
- d'une entrée 220 V pour la cuisinière
- d'un réfrigérateur et, idéalement, d'un congélateur
- d'espace pour placer les appareils électriques, pour les rangements et pour travailler

Que ce soit pour aménager la cuisine ou pour procéder à des rénovations, il faut exploiter efficacement l'espace disponible et tenir compte des paramètres de sécurité des employés et des bénévoles.

Lien utile :

On peut s'inspirer des conseils de l'*Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales (ASSTSAS)* pour accéder notamment à la liste des diverses formations et publications relatives à l'ergonomie, à l'aménagement et à l'organisation du travail dans les services alimentaires : www.asstsas.qc.ca

Il est pertinent de demander au service d'incendie de venir vérifier la conformité des installations.

7.6.2 Équipement nécessaire

Cette liste est facultative. À vous de l'adapter selon vos besoins!

Cuisinière à quatre ronds

Four à micro-ondes

Réfrigérateur

Congélateur

Casseroles et ustensiles

1 rôtissoire

2 lèchefrites (30 cm x 48 cm)

1 marmite (6 à 7 litres)

1 casserole (3 litres)

2 casseroles (6 à 7 litres)

1 poêle à frire (27 cm)

1 autocuiseur (Presto) (6 litres)

1 bouilloire électrique

3 moules à pain (7 cm x 20 cm)

2 moules à muffins

1 jeu de 4 boîtes à ingrédients secs

1 ensemble de bols à mélanger

2 tasses à mesurer (500 ml) :

1 pour les liquides, 1 pour les ingrédients secs

1 jeu de cuillères à mesurer

1 balance à aliments

1 salière, 1 poivrière

2 pinces de service

1 paire de ciseaux

1 ouvre-boîte

1 décapsuleur/perce-boîte (ouvre-bouteille)

4 planches à découper

2 paires de mitaines isolantes

1 tamis

1 égouttoir

1 brosse à légumes

1 couteau de chef (20 cm)

1 couteau à pain

2 couteaux à légumes

1 louche

2 cuillères de service

1 cuillère de service trouée

1 cuillère à crème glacée

2 spatules en métal

2 spatules en caoutchouc

1 fourchette à viande

1 pilon à pommes de terre

1 rouleau à pâtisserie

1 fouet

1 pinceau

1 batteur à œufs

1 râpe

1 trousse de premiers soins

1 extincteur chimique (installé près de la cuisinière)



7 DÉMARRER UNE POPOTE ROULANTE: *un défi à votre hauteur*

7.6.3 Préparation des repas

Réchauds électriques

Branchez-les une heure et demie avant le départ pour la livraison. Si des contenants en aluminium sont utilisés pour la livraison, placez-les au four à 250 °F pour les maintenir au chaud.

Livre de recettes

Le livre de recettes produit par le Regroupement des popotes roulantes est une référence appréciée et très utilisée. Il constitue une bonne base pour développer une *banque* de recettes éprouvées, testées et aimées de la clientèle. On peut le commander sur le site Internet du Regroupement des popotes roulantes : www.popotes.org.

Les recettes sont standardisées pour préparer 8, 25 ou 50 portions.

Il faut garder à l'esprit qu'en multipliant les ingrédients par le nombre de portions désirées, on altère parfois la saveur du mets. D'où l'importance de tester, d'adapter et de rééquilibrer.

Pour apprendre comment adapter une recette, lire la « méthode du facteur » dans le chapitre 4 - *Les repas : la cerise sur le gâteau*. Consultez aussi ce chapitre pour y trouver d'autres idées de sites où se procurer des recettes.

Contenants pour la nourriture chaude

Contenants jetables :

- en aluminium avec couvercle de carton ou d'aluminium
- en polystyrène avec couvercle de plastique ou de polystyrène

Note : Il est plus facile d'empiler les plats avec couvercle de polystyrène. Les couvercles de plastique ont tendance à se ramollir sous l'effet de la chaleur.

Contenants pour la nourriture froide, les salades et les desserts

Contenants jetables :

- en polystyrène avec couvercle de plastique
- en plastique avec couvercle assorti

Note : Les contenants peuvent être achetés chez des fournisseurs :

- isolément en profitant de rabais de quantités
- en groupes d'achats par le biais des centres régionaux de santé et de services sociaux (CRSSS) composés de popotes roulantes d'une même région

Sacs isothermes

- glacières

Réchauds pour les repas

Il existe différents types de réchauds conçus pour conserver les repas à une température adéquate.

- **Réchauds électriques :** boîte en aluminium branchée sur une prise de courant une heure et demie avant le départ pour la livraison. Ces réchauds peuvent être branchés sur la prise 12 V de l'auto pour maintenir la température.
- **Sacs isothermes :** du type de ceux utilisés par les livreurs de pizzas. Ils peuvent contenir jusqu'à 12 repas. Cependant, les repas doivent être chauds (et non tièdes) au moment de les mettre dans le sac pour éviter la prolifération de bactéries.
- **Contenants de type Camcarriers :** à double paroi de polyéthylène avec une couche d'isolant en mousse. Ils peuvent garder les repas chauds des heures durant sans source de chaleur externe. Format : de 8 à 12 repas.



Sac isotherme,
LaSalle's Meals on Wheel

Pour plus d'informations, voir chapitre 5 - *Les collaborateurs : vos partenaires essentiels*.

7.6.4 Situation d'urgence

Toute popote roulante doit être prête à réagir en cas de situation d'urgence, quelle qu'elle soit, afin de protéger et de mieux servir ses bénévoles, ses employés et ses clients.

La popote doit avoir une procédure écrite concernant les cas d'urgence. Celle-ci devrait aborder la gestion le contrôle de la sécurité de l'utilisateur et les urgences en général, telles que la mauvaise température, les situations de crise et l'absence de réponse à la porte d'un client.

Critères de la procédure

- Cette procédure doit faire partie de l'entraînement du personnel et des bénévoles.
- Les bénévoles doivent pouvoir compter sur un soutien en cas d'urgence (numéro de téléphone et nom de la personne à contacter).
- La personne responsable du groupe doit être informée de toute situation d'urgence afin de faire le suivi nécessaire.
- La procédure d'urgence doit être révisée périodiquement.

7.6.5 Bris d'équipement

Advenant un bris d'équipement entraînant des frais importants (ex. : réparation d'un four, d'un réfrigérateur, d'un congélateur, etc.), il est possible de demander un financement d'appoint auprès de diverses instances, parmi lesquelles :

- la Fondation Jacques Francoeur
- la Fondation J.A. DeSève
- la ville de la région que couvre la popote roulante
- le chapitre Centraide de la région
- Hydro-Québec et la Fondation J. Armand Bombardier (quand la popote roulante ne reçoit pas de subvention de Centraide)

7.7 FORMATION RÉGLEMENTÉE ET OBLIGATOIRE

Chaque popote roulante doit suivre une formation réglementée et obligatoire en hygiène et salubrité alimentaire. La personne responsable du contrôle de l'hygiène et de la salubrité alimentaire ou tout autre employé responsable de la préparation ou de la manipulation des aliments s'en chargera.

Le but de cette formation? Prévenir les toxi-infections et préserver ainsi la santé des clients.

La réglementation vise à améliorer :

- la reconnaissance des situations à risque pour la santé dans la manipulation ou la préparation des aliments
- la capacité à déterminer des moyens pour maîtriser les risques

La durée des formations requises varie de 3 h 30 à 12 h.

Pour s'informer à leur sujet, visiter le site Internet du *ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec* (MAPAQ) : www.mapaq.gouv.qc.ca

7.8 SONDAGE D'ÉVALUATION DES SERVICES

Il importe de sonder régulièrement ses clients et ses bénévoles afin de connaître leur appréciation des services rendus et, éventuellement, apporter des correctifs dans sa façon de faire.

Rappel :

Tant les clients que les bénévoles peuvent à tout moment rompre leur engagement à votre endroit. Vous devez donc être capables de bien mesurer leur appréciation :

- des services rendus pour les clients
- de leur expérience de bénévolat et de vie au sein de votre équipe

Pour en savoir davantage :

- sur le sondage d'appréciation des bénévoles, référez-vous au chapitre 2 - *Les bénévoles : votre pierre angulaire*
- sur le sondage d'évaluation des services auprès des clients, référez-vous au chapitre 4 - *Les repas : la cerise sur le gâteau*





NOTES PERSONNELLES

A series of horizontal dashed lines spanning the width of the page, providing a template for handwritten notes.



NOTES PERSONNELLES

A series of horizontal dashed lines for writing notes, spanning the width of the page.





NOTES PERSONNELLES

A series of horizontal dashed lines spanning the width of the page, providing a template for handwritten notes.



DOCUMENTS *complémentaires*