

# Enquête satisfaction 2022

SERVICE PORTAGE DE REPAS A DOMICILE – CIAS



# Notre prestataire : Saveurs et traditions du bocage

---

Saveurs et traditions du bocage est une société familiale indépendante créée en 2010 spécialisée dans la fabrication et la livraison de repas.

Les approvisionnements sont majoritairement locaux et la production reste traditionnelle.

STB fabrique ses repas à partir de sa cuisine centrale basée à Saint Victor (03),

STB propose de la restauration adaptée à différents types de publics, s'adapte aux exigences de la santé (régimes, textures modifiés...) et aux spécificités des utilisateurs.





# Taux de retour

Cette enquête a été menée auprès de 300 bénéficiaires du service portage de repas.

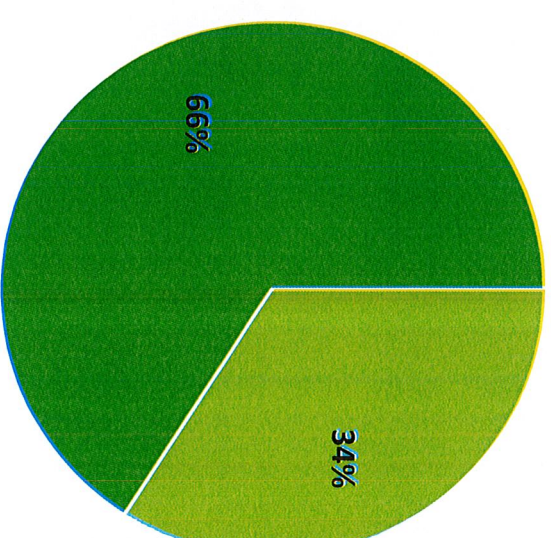
Le questionnaire format papier a été distribué par les livreurs. Les bénéficiaires pouvaient retourner l'enquête soit par courrier (enveloppe fournie) soit par le biais des livreurs. Le questionnaire comprenait 23 questions.

**Le taux de retour de cette enquête est de 65,66 %.**

Ce taux de retour important permet de considérer les réponses comme le reflet de l'opinion de l'ensemble des bénéficiaires concernant la qualité des repas, mais également du service.

Les résultats de cette enquête seront communiqués au prestataire Saveurs et Traditions du Bocage basé à Saint Victor (03).

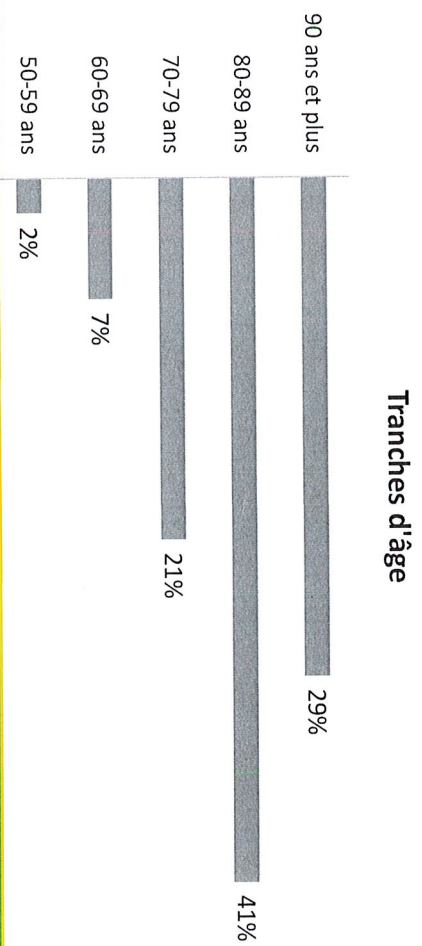
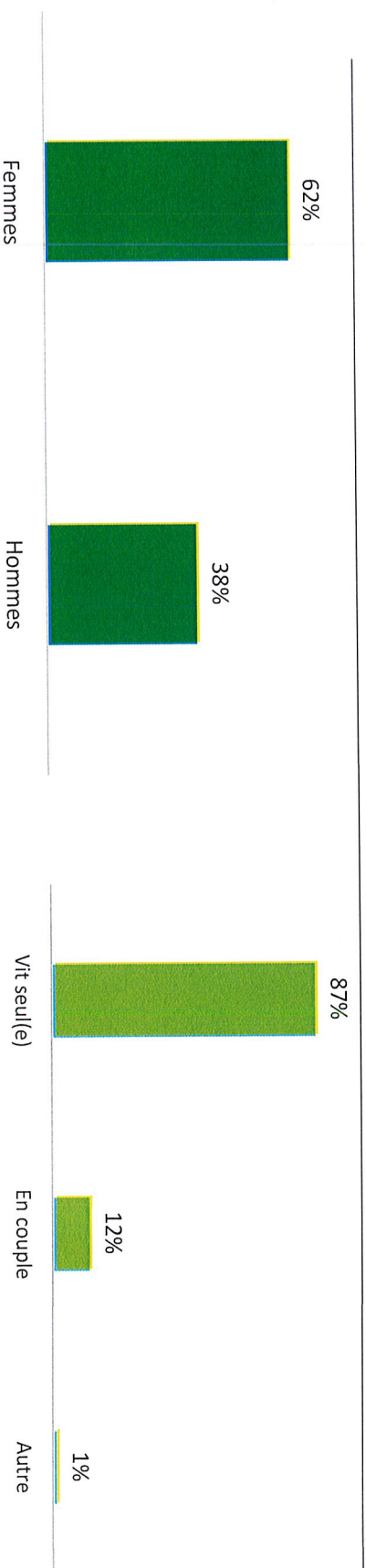
TAUX DE RETOUR



- Bénéficiaires n'ayant pas répondu
- Bénéficiaires ayant répondu

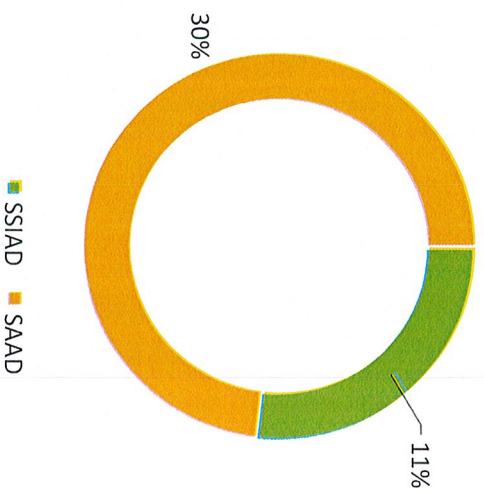


# Profils des bénéficiaires





# Autres services utilisés dans l'année 2022

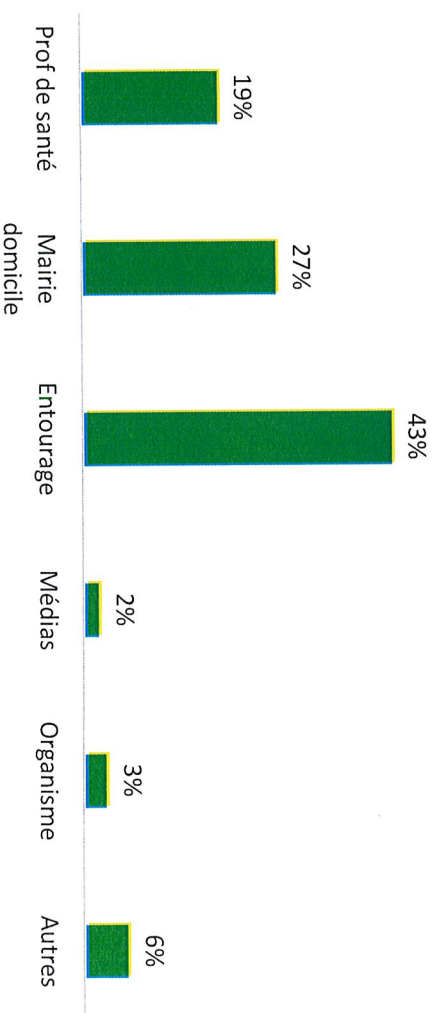


Les prestataires suivants ont été cités

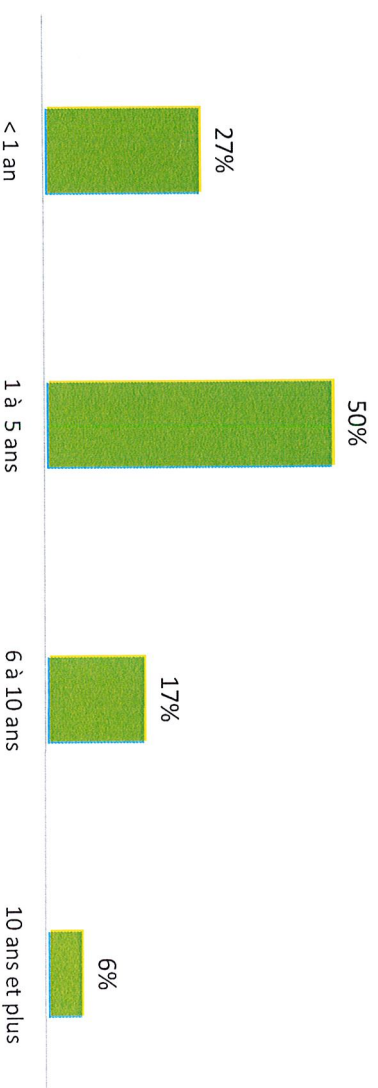
SAAD CIAS	15 fois
ADMR	7
APAMAR	2
NOVAVIE	5
Jardins d'Arcadie	1
AZAE	1
APIDOME	2
Croix Marine	1
CESU	18
PETT-FILS	1
senior compagne	1
Autres (sans précision)	5

# Comment les bénéficiaires ont-ils connus les services du CIAS ?

Depuis combien de temps les bénéficiaires utilisent-ils le service de portage ?



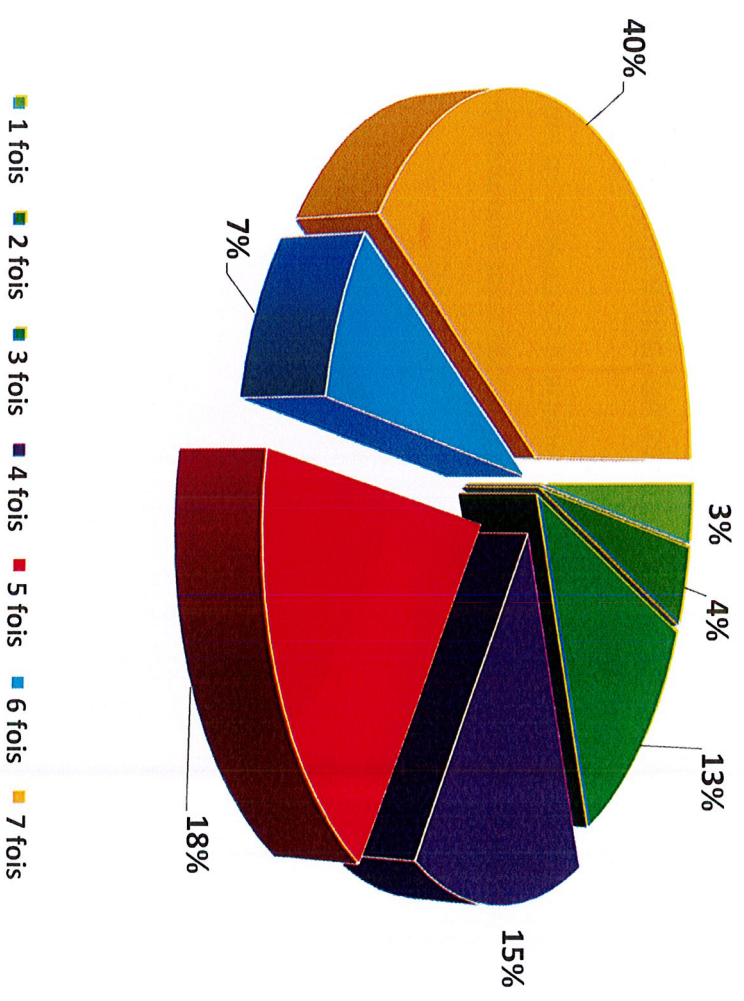
Les mairies et l'entourage sont de bons vecteurs de communication. Une campagne de communication auprès des différents organismes permettrait d'accentuer notre présence sur le territoire.



73 % des bénéficiaires interrogés bénéficient du service depuis plus d'un an.



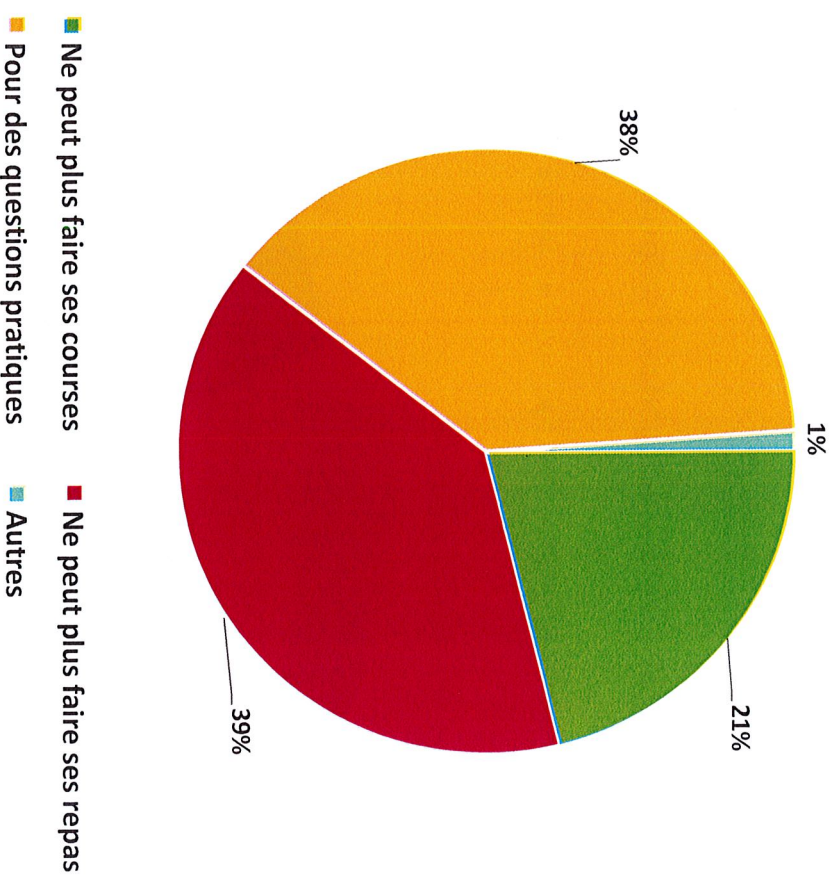
# La fréquence des repas



80 % des bénéficiaires interrogés prennent plus de 3 repas par semaine.



# Les différentes raisons pour lesquelles les bénéficiaires font appel au service du Portage de repas à domicile



60 % des utilisateurs font appel au service du Portage de repas parce qu'ils rencontrent un problème pour faire leurs courses ou préparer leurs repas.



# L'équipe de livreurs

---



Présentation de l'agent	8,2%	1,2%	13,5%	77,1%
Politesse	8,8%	1,6%	11,6%	78,0%
Discrétion	7,2%	1,1%	14,4%	77,3%
Ecoute	7,2%	3,9%	13,1%	75,8%
Disponibilité	7,1%	1,9%	13,5%	77,5%
Informations données	5,4%	3,4%	13,6%	77,6%

Le taux de satisfaction des utilisateurs se situe entre 88,9 % et 91,2 % suivant les thèmes abordés. Le point qui enregistre le taux de satisfaction le plus bas est l'écoute 88,9 %. La rapidité avec laquelle les livreurs desservent les utilisateurs et le peu de temps qu'ils peuvent consacrer à chaque bénéficiaire sont des facteurs qui ont certainement une incidence négative sur la qualité de la prestation.

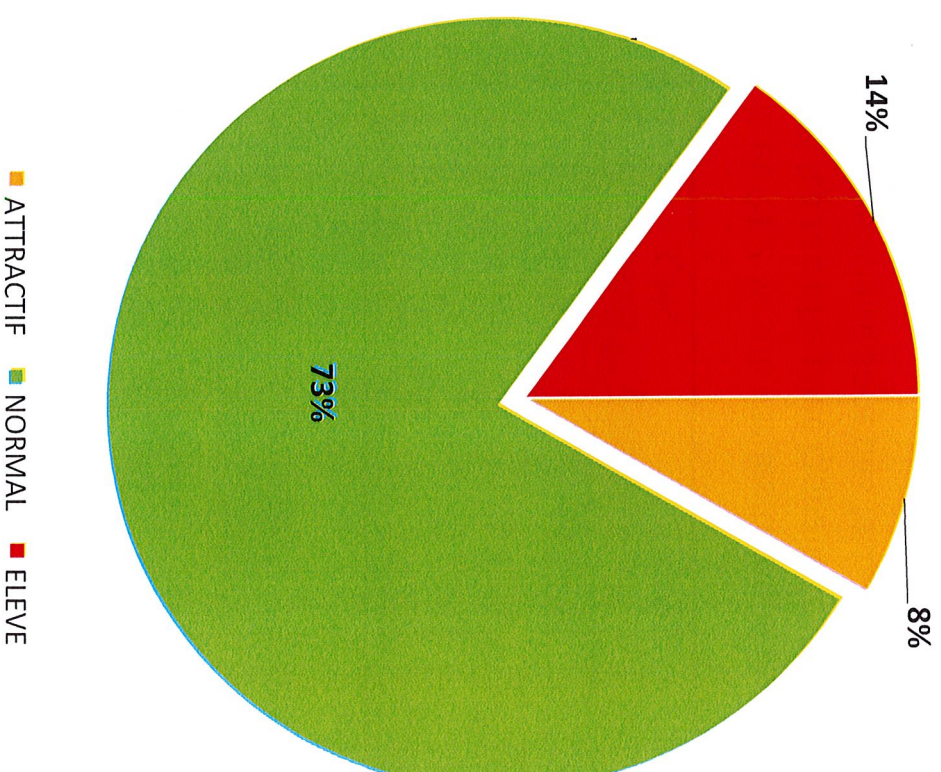




# L'opinion des bénéficiaires concernant le prix des repas

73 % des personnes  
considèrent le prix comme  
normal

14 % considèrent que le prix  
du repas est élevé.





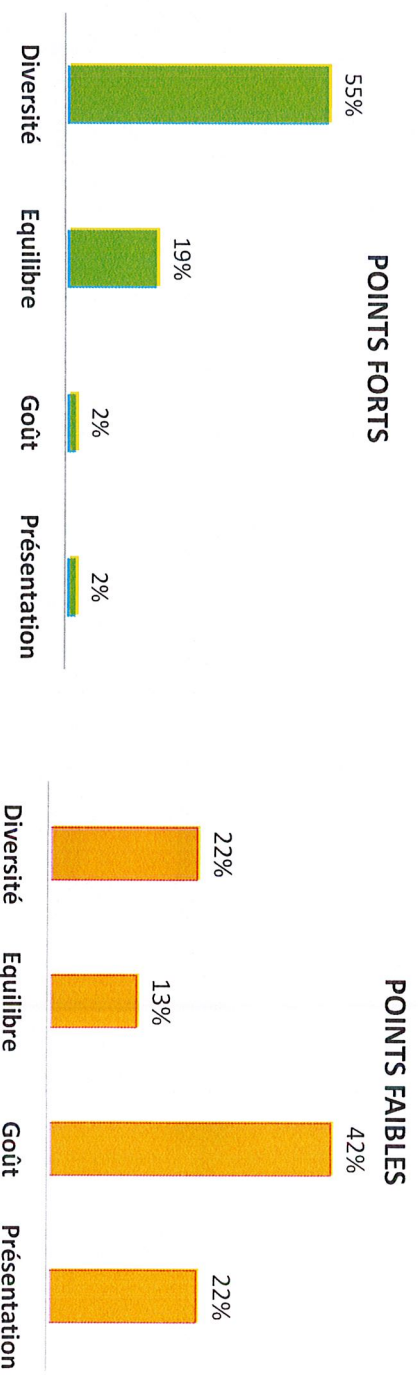
# LA QUALITE DES REPAS

## LES QUANTITES

	ENTREES	PLATS	DESSERTS	PAIN
<b>Excellente</b>	13%	12%	12%	15%
<b>Bonne</b>	64%	57%	73%	50%
<b>Moyenne</b>	20%	29%	14%	24%
<b>Médiocre</b>	3%	2%	1%	11%

	ENTREES	PLATS	DESSERTS	PAIN
<b>Suffisantes</b>	95%	88%	88%	95%
<b>Insuffisantes</b>	5%	12%	12%	5%

## LES POINTS FORTS ET POINTS FAIBLES DES REPAS

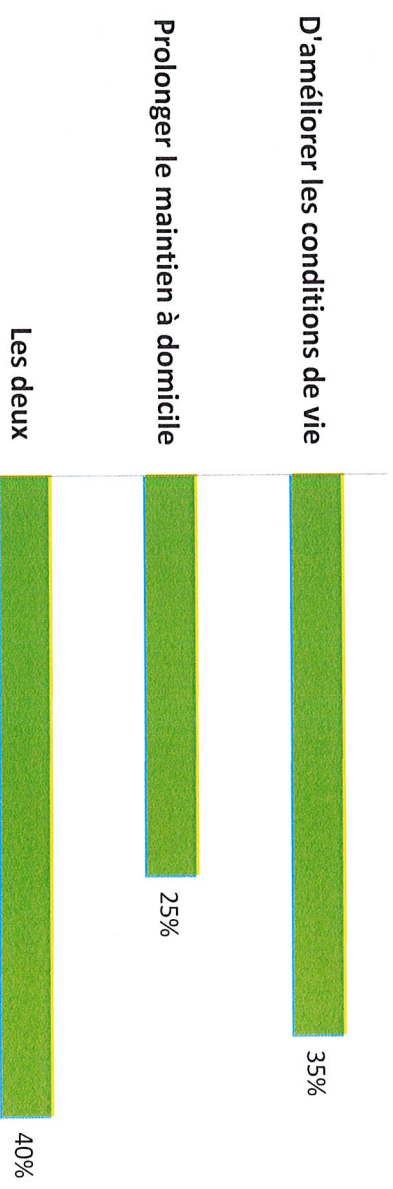


55 % des utilisateurs satisfaits apprécient la diversité de choix des menus.

Pour 42 % des utilisateurs qui jugent la qualité des menus moyenne ou médiocre la question du goût est la plus souvent citée.



# LES BENEFICES DU PORTAGE DE REPAS A DOMICILE



**96 % des personnes ayant répondu à l'enquête de satisfaction recommanderaient le service de portage de repas à domicile.**



# LES ACTIONS 2023

## PROMOTION DU SERVICE

- Site RLIV,
- Plaquette,
- Mailing envoyé avec la facturation du SAAD,
- Réunions publiques. *à la Feuille*

## QUALITE DU SERVICE

- Sensibiliser les porteurs de repas à la nécessité d'être plus à l'écoute des bénéficiaires.
- Mise en place d'un outil plus précis d'Analyse des réclamations.

## PRESTATAIRE STB

- Continuer à transmettre systématiquement les réclamations concernant les repas ou dysfonctionnements.

## ENQUETE ET VISITES

- Enquête annuelle
- Visites auprès des utilisateurs tout au long de l'année;



---

Nous vous remercions de votre  
attention.

