



Midi Corrèzien
Communauté de communes

C.I.A.S.

Centre Intercommunal d'Action Sociale

Résultats enquête de satisfaction 2021 service repas à domicile

(réalisée courant juin 2021)

Présentation des résultats le
Mardi 8 février 2022
Salle Versailles - Meyssac

Sommaire

I_Présentation du service de Repas à Domicile

II_Réalisation du projet

1) Contexte

2) Mise en place du projet

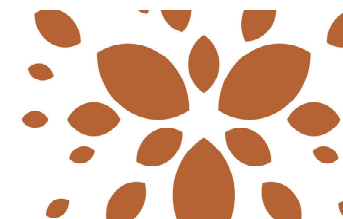
- Hypothèses de départ
- Présentation du moyen d'investigation (Questionnaire)
- Résultats obtenus
- Conclusion
- Continuité du projet

I_Présentation du service de Repas à Domicile

- La livraison de repas à domicile est proposée aux personnes de plus de 60 ans et/ou en perte d'autonomie.
- De façon régulière ou occasionnelle, des repas équilibrés et variés peuvent être livrés en liaison froide à votre domicile avec un véhicule réfrigéré et dans le respect d'un régime prescrit (appauvri en sel et/ou en sucre). Tout en répondant aux besoins nutritionnels
- L'équipe

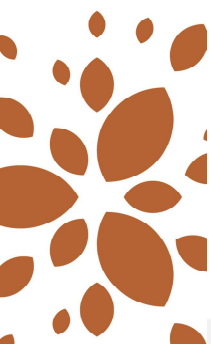
Une équipe de professionnels livre du lundi au vendredi selon le secteur.

II_Réalisation du projet



1) Contexte :

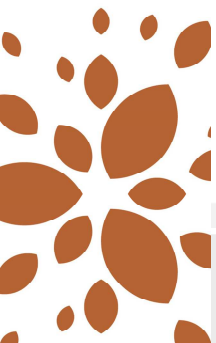
- L'incidence de la perte d'autonomie sur le quotidien des personnes âgées et/ ou handicapée.
- Renouvellement de l'enquête, dernièrement réalisée en 2019 .
- Nouveaux tarifs mis en place au 1^{er} janvier 2021 pour les journées alimentaires à 11.60€ la journée alimentaire.



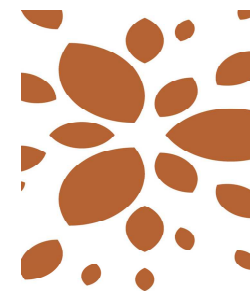
2) Mise en place du projet

Hypothèses de départ :

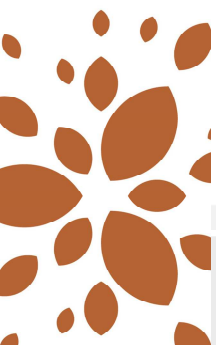
- ❖ le service respecte une démarche de qualité ;
- ❖ respecte les régime appauvri en sel et/ou sucre ;
- ❖ s'adresse au personne en perte d'autonomie ;
- ❖ Les personnes bénéficiaires de ce service sont satisfaites ;
- ❖ Les repas sont variés et équilibrés ;
- ❖ ce service favorise le maintien à domicile ;
- ❖ Le tarif est un frein.



Présentation du questionnaire



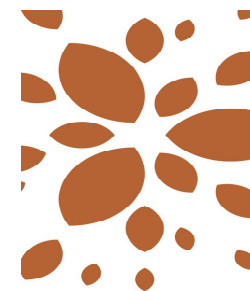
- 3 parties :
 - Informations générales ;
 - Informations sur les repas livrés ;
 - Informations sur les services rendus.



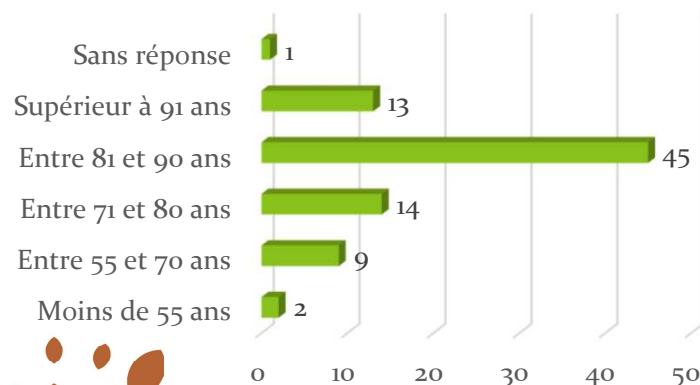
Secteurs	Envoyés	Reçus
Brive	5	2
Saint Pantaléon de Larche	21	7
Malemort	46	30
Midi Corrèzien	51	45
Totaux	123	84

Résultats obtenus

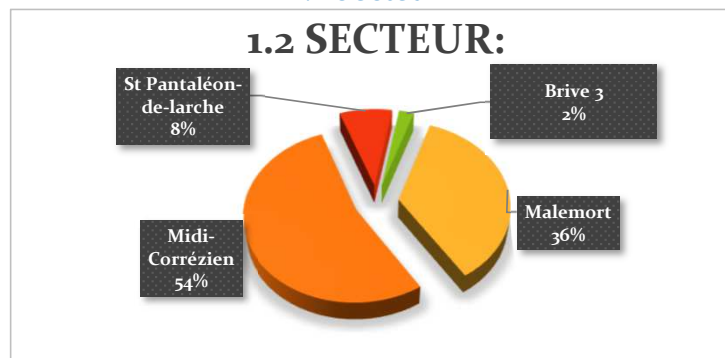
partie 1 : Informations générales



1.1 AGE



1.2 Secteur



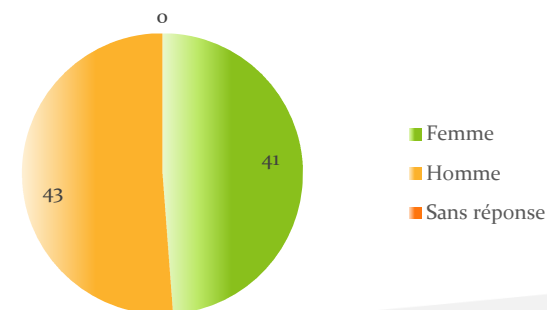
1.1 Age?

2% Moins de 55 ans
 11% Entre 55 et 70 ans
 17% Entre 71 et 80 ans
 54% Entre 81 et 90 ans
 15% Supérieur à 90 ans
 1% Sans réponse

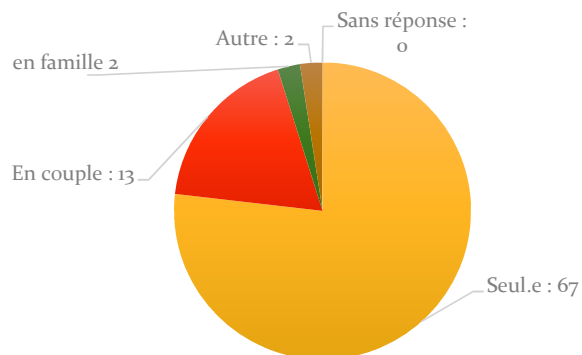
1.3 Etes vous?

51% d'hommes
 49% de femmes
 0% sans réponse

1.3 SEXE



1.4 VIVEZ-VOUS?

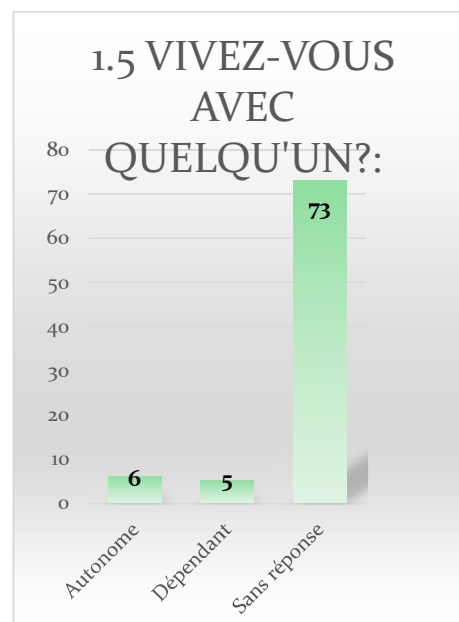


1.4 Vous vivez?

80% Seul
16% En couple
2% En famille
2% Autre
0% Sans réponse

1.5 Vivez-vous avec quelqu'un?

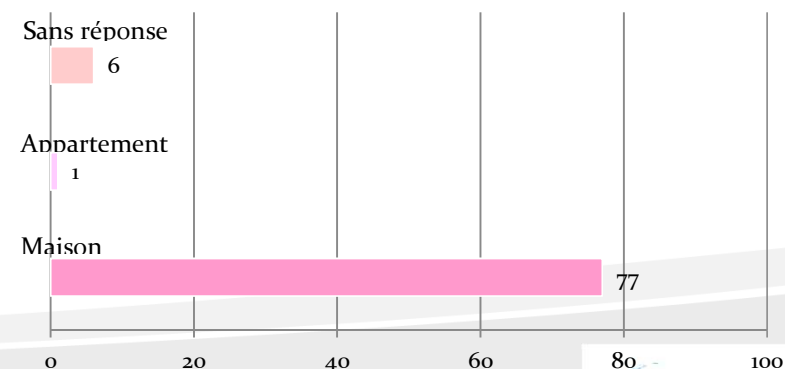
7% D'autonome
6% De dépendant
87% Sans réponse



1.6 Où résidez vous?

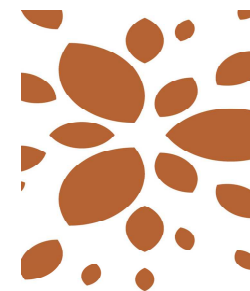
92% Maison
7% Appartement
1% Sans réponse

1.6 RESIDEZ-VOUS?

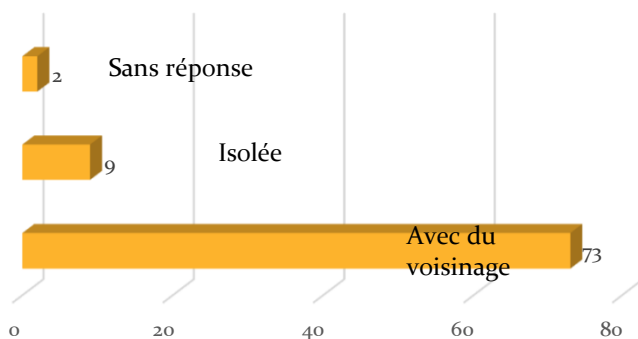


1.8 Avez-vous des liens avec votre entourage?

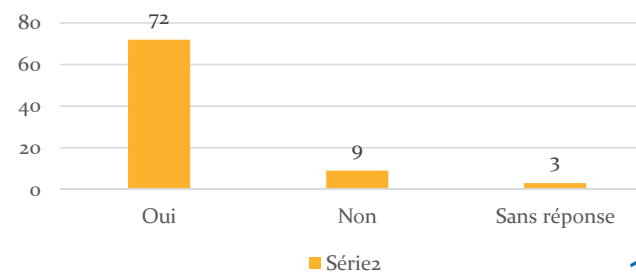
86% Oui
11% Non
3% Sans réponse



1.7 VOTRE RESIDENCE EST PLUTOT?



1.8 Avez-vous des liens avec votre entourage?



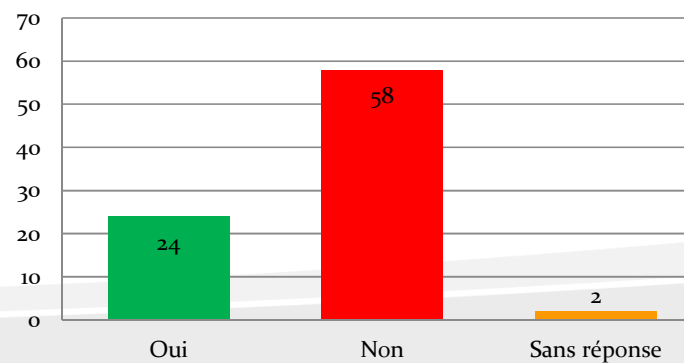
1.9 Conduisez-vous?

29% Oui
69% Non
2% Sans réponse

1.7 Votre résidence est plutôt?

11% Isolée
87% Avec du voisinage
2% Sans réponse

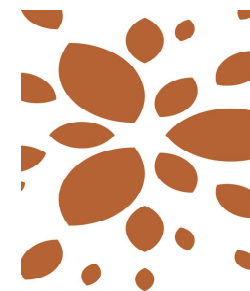
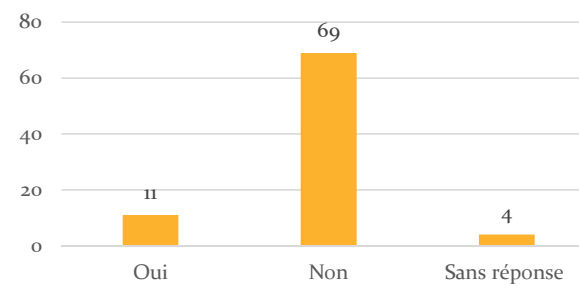
1.9 CONDUISEZ-VOUS?



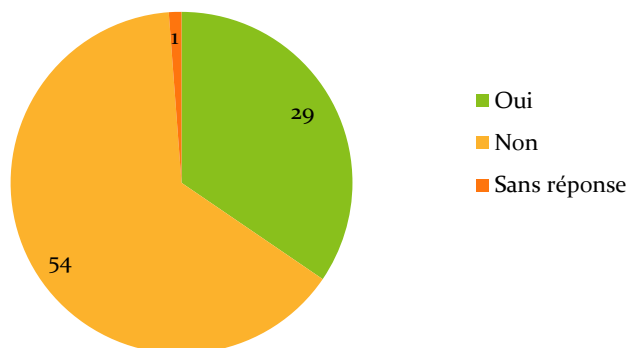
1.11 Bénéficiez-vous d'épicerie ambulante?

13% Oui
82% Non
5% Sans réponse

1.11 Bénéficiez-vous d'épicerie ambulante?



1.10 Habitez-vous proche des commerces

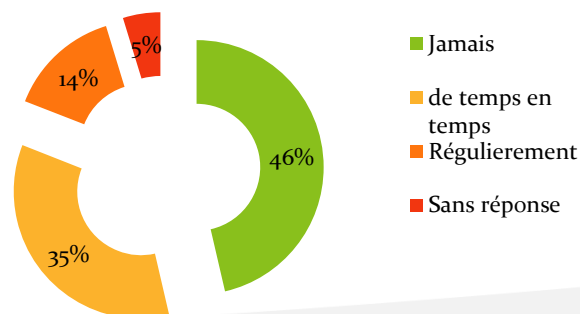


■ Oui
■ Non
■ Sans réponse

1.12 A quelle fréquence pratiquez-vous une activité physique?

1.12 A quelle fréquence pratiquez-vous une activité physique :

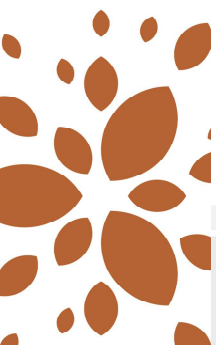
39 Jamais
29 De temps en temps
12 Régulièrement
4 Sans réponse

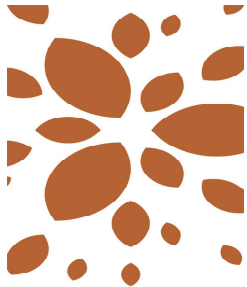


■ Jamais
■ de temps en temps
■ Régulièrement
■ Sans réponse

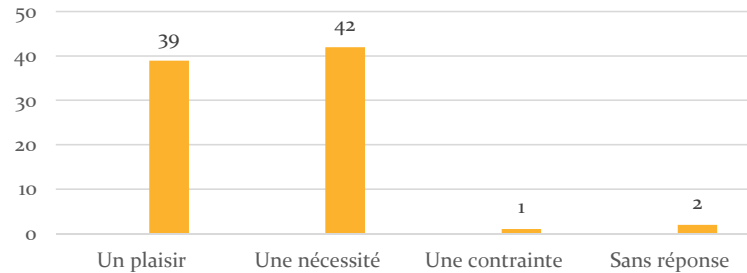
1.10 Habitez-vous proche des commerces?

35% Oui
64% Non
1% Sans réponse





1.14 Pour vous manger c'est est?



1.15 Combien prenez vous de repas par jour (Petit-déjeuner-repas?)

1% 1

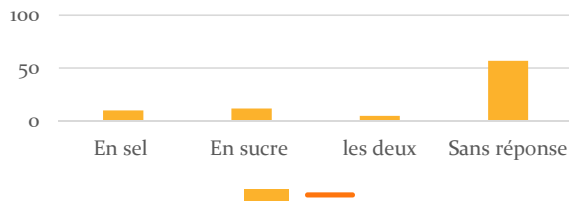
17% 2

73% 3

8% 4 et +

1% Sans réponse

1.13 Avez-vous un régime appauvri ?



1.13 Avez-vous un régime appauvri?

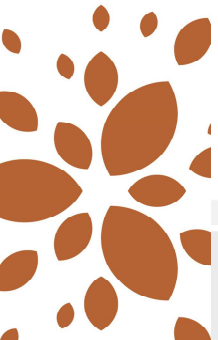
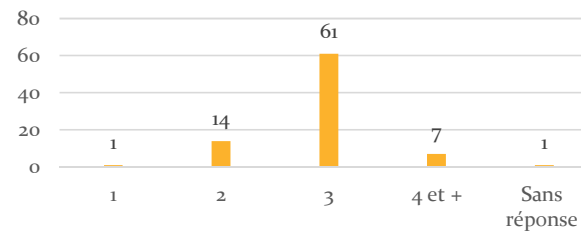
12% En sel

14% En sucre

6% Les deux

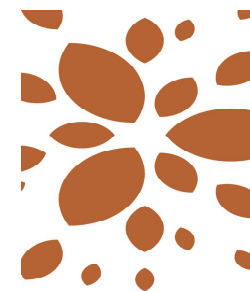
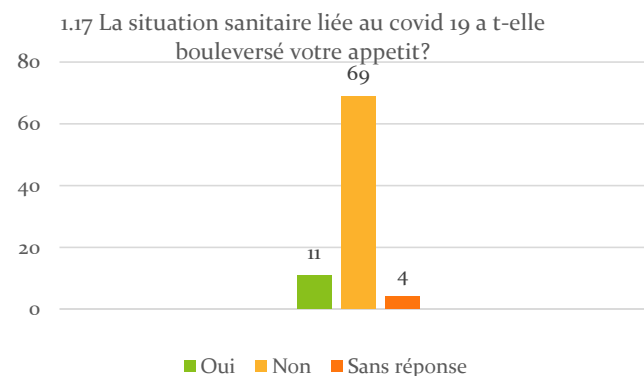
68% Sans réponse

1.15 Combien prenez-vous de repas par jour ? (Petit déjeuner, collation) ?

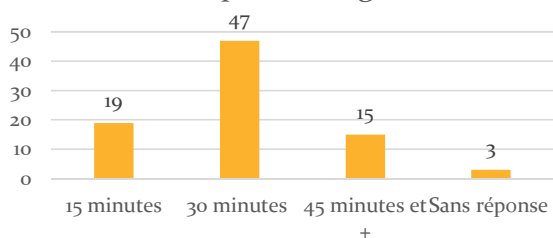


1.17 La situation sanitaire liée au covid 19 a-t-elle bouleversé votre appétit?

13% Oui
82% Non
5% Sans réponse

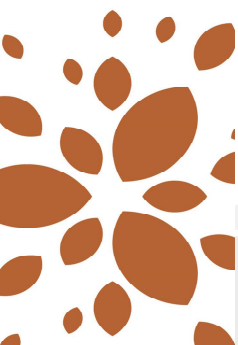


1.16 Combien de temps prenez-vous pour manger ?



1.16 Combien de temps prenez-vous pour manger?

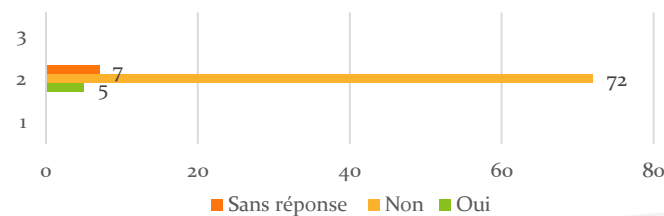
23% 15 minutes
56% 30 minutes
18% 45 minutes et +
3% Sans réponse



1.18 La situation sanitaire liée au covid 19 a-t-elle bouleversé vos habitudes alimentaires?

8% Oui
86% Non
6% Sans réponse

1.18 La situation sanitaire liée au covid 19 a-t-elle bouleversé vos habitudes alimentaires ?



1.19 Est-ce que le covid vous a amené vers la livraison des repas à domicile?

3% Oui

92% Non

5% Sans réponse

1.19 Est ce que le covid vous a amené vers la livraison des repas?



■ Oui ■ Non ■ Sans réponse

1.20 Depuis combien de temps avez-vous recours à ce service?

15% Entre 0 et 6 mois

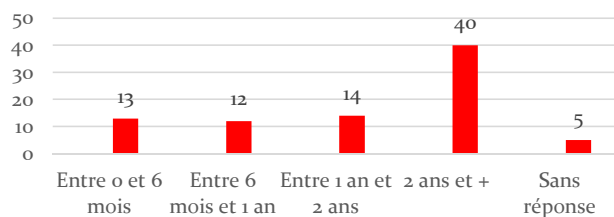
14% Entre 6 mois et 1 an

17% Entre 1 an et 2 ans

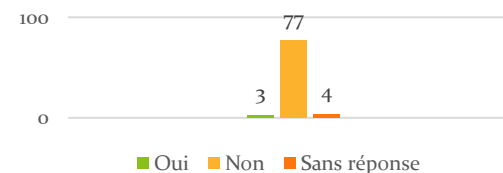
48% 2 ans et +

6% Sans réponse

1.20 Depuis combien de temps avez-vous recours à ce service?



1.21 Bénéficiez-vous d'une aide de l'APA ou de la caisse de retraite?



■ Oui ■ Non ■ Sans réponse

1.21 Bénéficiez-vous d'une aide de l'APA ou de la caisse de retraite?

4% Oui

92% Non

5% Sans réponse



Midi Corrèzien
Communauté de communes

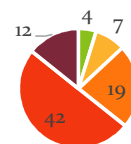
C.I.A.S.

Centre Intercommunal d'Action Sociale

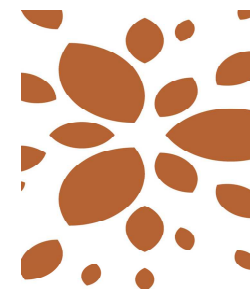
1.22 A combien s'élève votre retraite par mois?

5% 400 ou moins
8% Entre 600 et 800
23% Entre 800 et 1 000
50% Supérieur à 1 000
14% Sans réponse

1.22 A combien s'élève votre retraite par mois?



■ 400 € ou moins ■ Entre 600 et 800 € ■ Entre 800 et 1 000 €
■ Supérieur à 1 000 € ■ Sans réponse

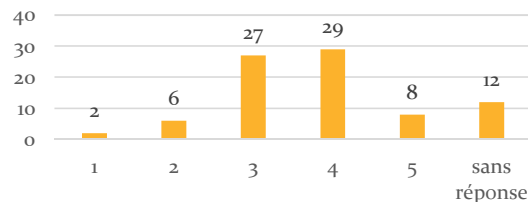


Partie 2 : Informations sur les repas livrés

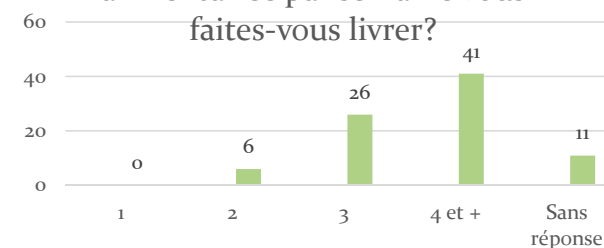
2.1 sur une échelle de 1 à 5 à combien estimez-vous la qualité des repas?

2% 1 7% 2
32% 3 35% 4
10% 5 14% Sans réponse

2.1 Sur une échelle de 0 à 5 à combien estimez-vous la qualité du repas?

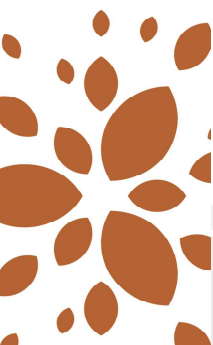


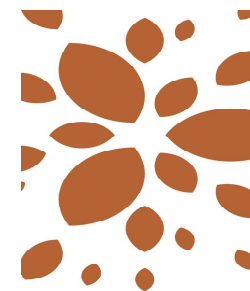
2.2 Combien de journée alimentaire par semaine vous faites-vous livrer?



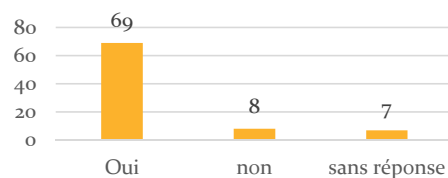
2.2 Combien de journée alimentaire par semaine vous faites-vous livrer?

0% 1 jour
7% 2 jours
31% 3 jours
49% 4 jours et +
13% Sans réponse





2.3 Trouvez-vous la cuisson à votre goût



2.3 Trouvez-vous la cuisson à votre goût?

82% Oui

10% Non

8% Sans réponse

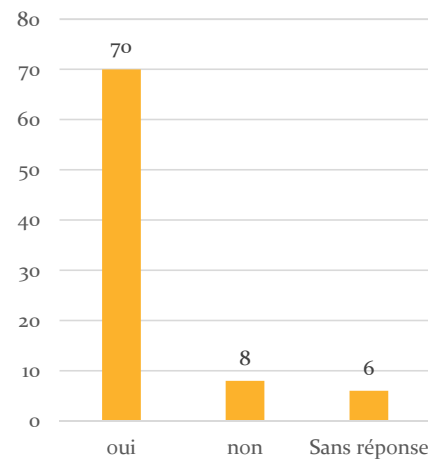
2.4 Trouvez-vous les repas équilibrés?

83% Oui

10% Non

7% Sans réponse

2.4 Trouvez-vous les repas équilibrés



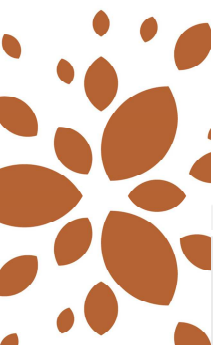
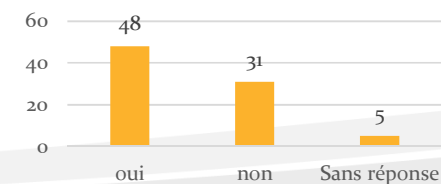
2.5 Les repas ont-ils assez de saveur?

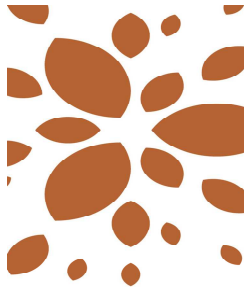
57% Oui

37% Non

6% Sans réponse

2.5 Les repas ont-ils assez de saveur





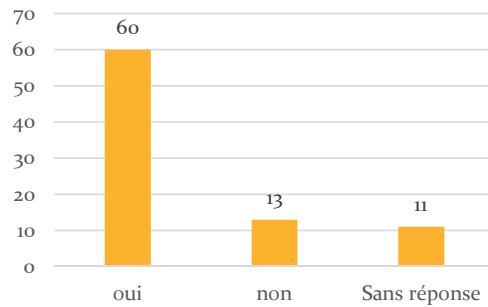
2.7 Gaspillez-vous souvent vos repas?

24% Oui

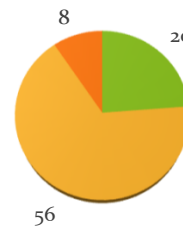
67% Non

9% Sans réponse

2.6 Trouvez-vous le rapport qualité/ prix raisonnable?



2.7 Gaspillez vous souvent vos repas?



2.8 Les produits sont -ils à votre goût?

62% Oui

19% Non

19% Sans réponse

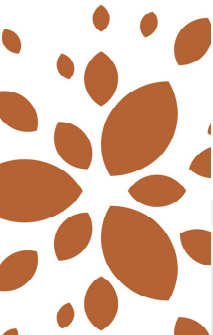
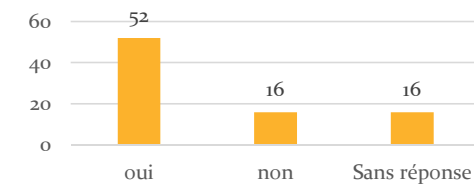
2.6 Trouvez-vous le rapport qualité/prix raisonnable?

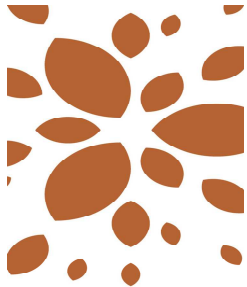
72% Oui

15% Non

13% Sans réponse

2.8 Les produits sont-ils à votre goût?





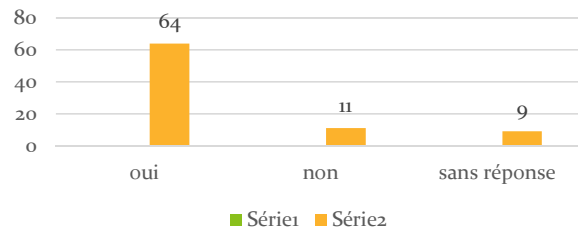
2.10 Appréciez-vous les plats améliorés pour les jours spéciaux?

74% Oui

6% Non

20% Sans réponse

2.9 Trouvez-vous les repas assez copieux?



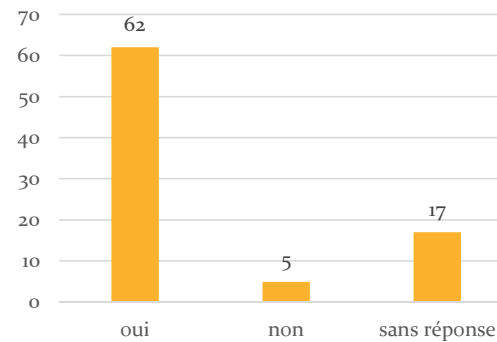
2.9 Trouvez-vous les repas assez copieux?

76% Oui

13% Non

11% Sans réponse

2.10 Appréciez-vous les plats améliorés pour les jours spéciaux?



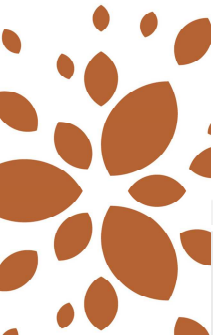
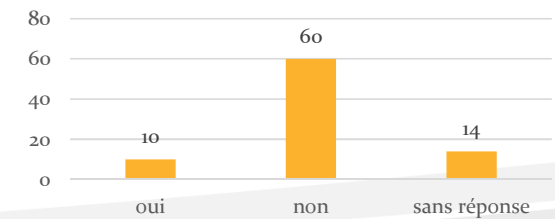
2.11 Désirez-vous des informations sur les apports caloriques des produits?

12% Oui

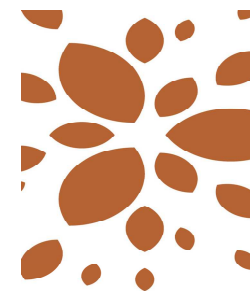
71% Non

17% Sans réponse

2.11 Désirez-vous des informations sur les apports caloriques des produits?



2.12 Pensez- vous avoir un apport suffisant en?



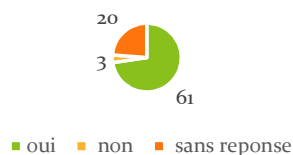
Vitamines?

73% Oui

3% Non

24% Sans réponse

1.12.4 Les repas vous apportent-ils assez de vitamines?



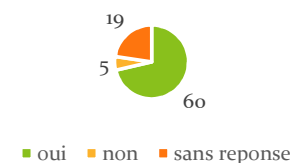
Lipides?

71% Oui

6% Non

23% Sans réponse

1.12.3 Les repas vous apportent-ils assez de lipides?



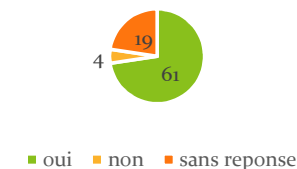
Calcium?

73% Oui

4% Non

23% Sans réponse

1.12.5 Les repas vous apportent-ils assez de calcium?



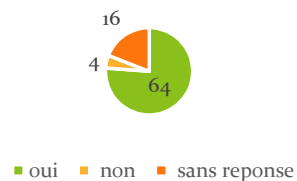
Protéines

76% Oui

4% Non

20% Sans réponse

1.12.1 Les repas vous apportent-ils assez de proteines?



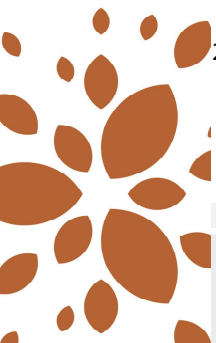
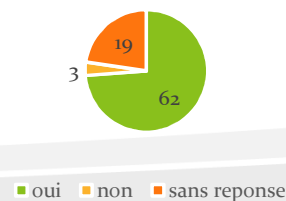
Glucides?

74% Oui

3% Non

23% Sans réponse

1.12.2 Les repas vous apportent-ils assez de glucides?

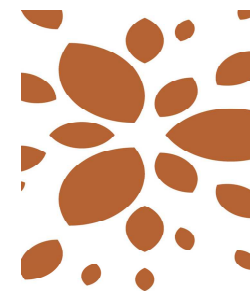
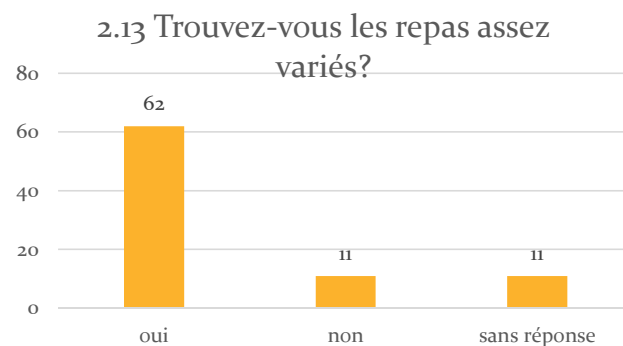


2.13 Trouvez vous les repas assez variés?

74% Oui

13% Non

13% Sans réponse



Partie 3 : Informations sur les services rendus

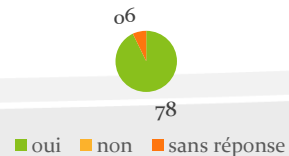
3.1 Appréciez-vous votre relation avec les professionnels qui vous livrent?

93% Oui

0% Non

7% Sans réponse

3.1 Appréciez vous votre relations avec les professionnels qui vous...



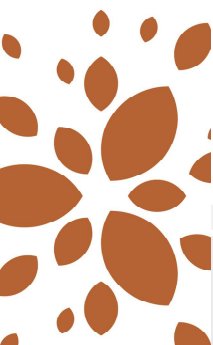
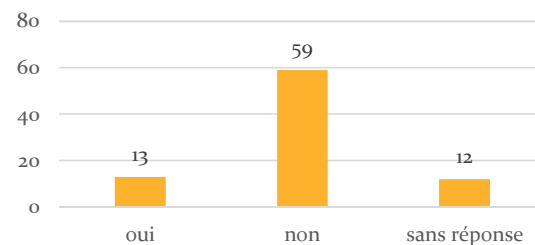
3.2 Le covid 19 a t'il affecté votre relation avec ces professionnels?

3.2 Le covid 19 a t'il affecté votre relation avec ces professionnels?

15% Oui

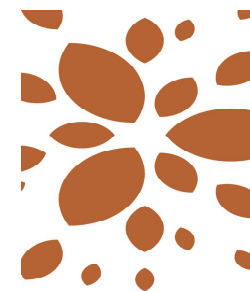
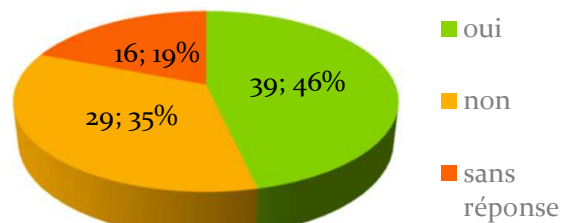
70% Non

14% Sans réponse



3.4 Aimerez-vous pouvoir passer plus de temps avec les professionnels?

3.4 Aimeriez vous pouvoir passer plus de temps avec les professionnels?



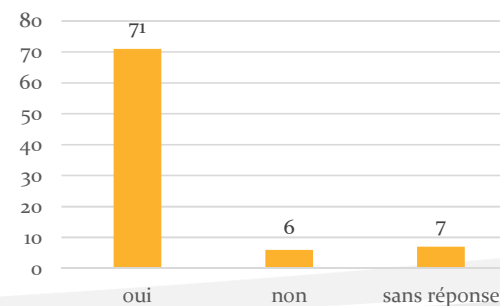
3.5 Avez-vous connaissance des menus à l'avance?

85% Oui

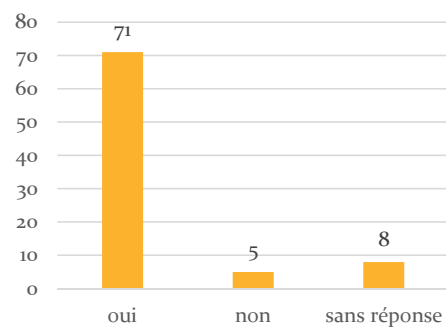
7% Non

8% Sans réponse

3.5 Avez- vous connaissance des menus à l'avance?



3.3 Trouvez vous le système de barquette adapté?

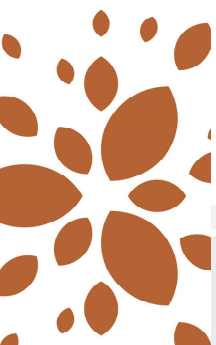


3.3 Trouvez-vous le système de barquette adapté?

85% Oui

6% Non

9% Sans réponse



3.7 La facture est-elle claire et compréhensible?

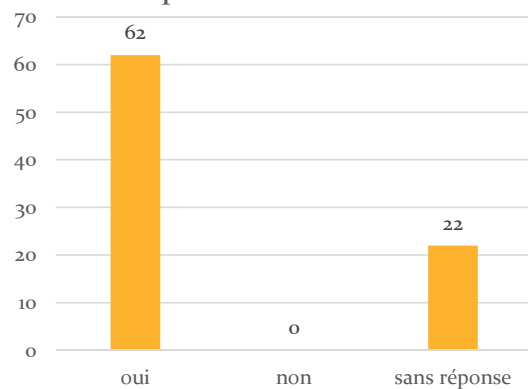
88% Oui

1% Non

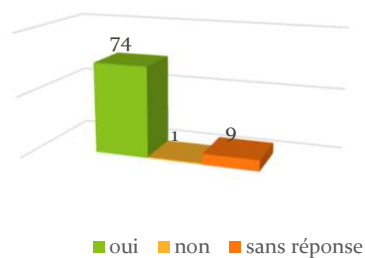
11% Sans réponse



3.6 Etes vous satisfait du mode de prise de commande?



3.7 La facture est-elle assez claire et compréhensible?



3.8 Les plats sont mis au frais par?

68% Vous-même

26% Le livreur

6% Sans réponse

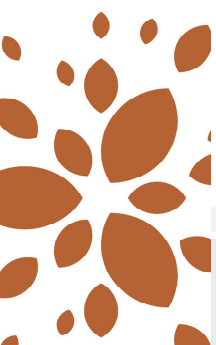
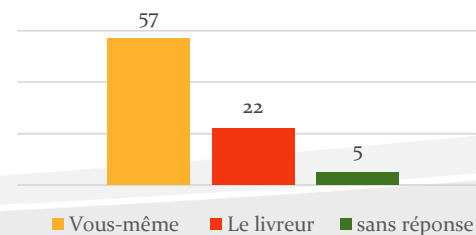
3.6 Etes-vous satisfait du mode de prise de commande

74% Oui

0% Non

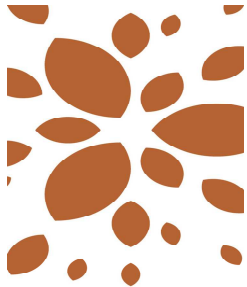
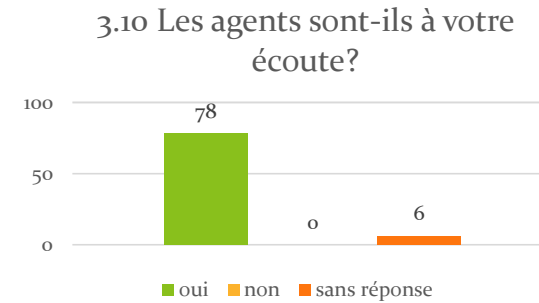
26% Sans réponse

3.8 Les plats sont mis au frais par?



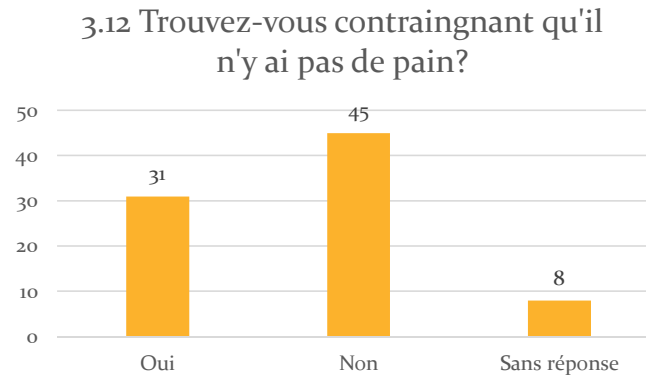
3.10 Les agents sont-ils à votre écoute?

93% Oui
0% Non
7% Sans réponse



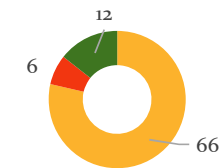
3.12 Trouvez-vous contraignant qu'il n'y ai pas de pain?

37% Oui
54% Non
9% Sans réponse



3.11 Recommanderiez-vous ce service autour de vous?

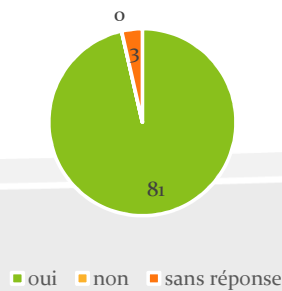
79% Oui
7% Non
14% Sans réponse



3.9 L'heure de livraison de repas vous convient-elle

96% Oui
0% Non
4% Sans réponse

3.9 L'heure de livraison des repas vous convient-elle?



En quelques mots !



Trouvez-vous les repas assez copieux :

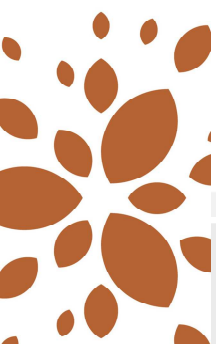
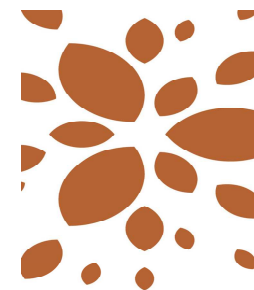
« limite trop »,
« répétitifs », « pas assez de légumes »

Pour quelle raison avez-vous fait appel à ce service :

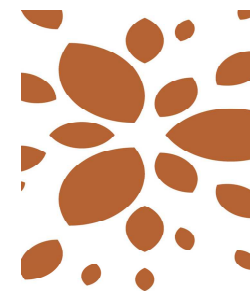
« maladie », « c'est ma fille »,
« très âgée », « par commodité », « diabétique et cardiaque », « je ne fais pas de cuisine »...

Les agents sont-ils à votre écoute : « très bonnes relations avec le livreur »,
« aimable », « gentilles, serviables, à l'écoute, elles sont adorables », « ils n'ont pas assez de temps pour tout, ça se comprend ».

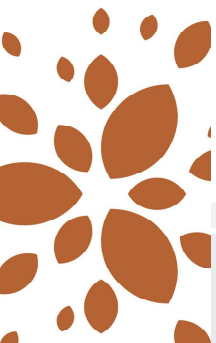
Remarques et suggestions : il y a quelques mots en rédaction libre sur les goûts et envies de chacun : plus de fruits et légumes, ou de poisson, moins de charcuterie...

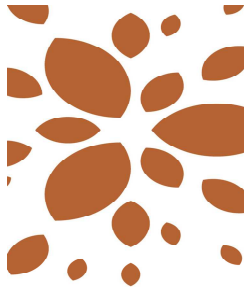


Conclusion



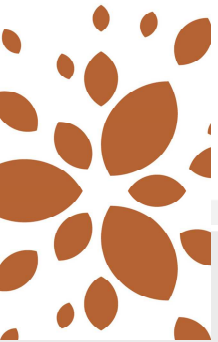
Points Positifs	Points négatifs
Plus de réponses positives que négatives et un bon taux de réponse (68% de retour)	Questions avec un certain nombre de « sans réponse » (probablement à reformuler sur une prochaine enquête)
Les professionnels sont appréciés et remerciés	Quelques remarques sur la qualité des plats
Rapport qualité/prix raisonnable	Assez contraignant qu'il n'y ait pas de pain





Continuité du projet

- ❖ Travailler sur l'idée de mettre en place un régime diabétique ?
- ❖ Tenter d'améliorer la saveur dans les plats (en retravaillant la fiche pratique de remise en température)?
- ❖ Laisser la possibilité aux clients de choisir certains plats à l'avance
- ❖ Ajouter la livraison du pain à la prestation?





Midi Corrèzien
Communauté de communes

C.I.A.S.

Centre Intercommunal d'Action Sociale

Merci pour votre attention