

DÉPOUILLEMENT QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Service Repas à domicile



Questionnaire réalisé au second trimestre 2019 /
Mathilde RODRIGUES stagiaire ESF de POLARIS

SOMMAIRE

- ▶ 1) Présentation du Service Repas à domicile
- ▶ 2) Réalisation du projet
 - 1-Contexte
 - 2-Mise en place du projet
- ▶ 3) Présentation du questionnaire, moyen d'investigation
- ▶ 4) Analyse de l'enquête (nombre de questionnaires distribués et retournés)
- ▶ 5) Résultats obtenus
- ▶ 6) Conclusion
- ▶ 7) Continuité du service



1) Présentation du Service Repas à domicile



Fabrication

Conditionnement

Chargement et
transport
dans camion réfrigéré

Livraison à domicile

EHPAD de Meyssac

Service Repas à domicile du CIAS Midi
Corrézien



Midi Corrèzien

2) Réalisation du projet

1- Contexte

- ➡ Service répondant aux besoins personnes isolées et en perte d'autonomie pour un public de personnes âgées et/ou personnes en situation de handicap
- ➡ Le questionnaire de satisfaction répond à la loi du 2 janvier 2002 (article L311-3 CASF) sur les droits de l'utilisateur
- ➡ Une réorganisation du service au eu lieu au 1er janvier 2019 (modification des tournées, des horaires de travail...)
- ➡ Le dernier questionnaire avait été réalisé en 2015



2- Mise en place du projet

- ➡ Appui sur la base du dernier questionnaire réalisé
- ➡ Élaboration d'une liste de questions qui me semblaient utiles et intéressantes à poser que j'ai ensuite filtrée
- ➡ Questionnaire distribué sur 4 secteurs : MALEMORT ; MIDI-CORREZIEN ; ST PANTALEON-DE-LARCHE ; BRIVE III



3) Présentation du questionnaire, moyen d'investigation

Questionnaire structuré en 3 parties:

- ▶ 1. Informations générales
 - ↳ 12 questions
- ▶ 2. Informations sur les repas livrés
 - ↳ 12 questions
- ▶ 3. Informations sur les services rendus
 - ↳ 10 questions



Questionnaire de satisfaction
Service Repas à Domicile

Bonjour, nous vous proposons ci-dessous ce questionnaire de satisfaction qui nous permettra de prendre connaissance de votre avis et de faire évoluer le service de repas à domicile. Nous vous remercions de bien vouloir répondre à ce questionnaire qui ne vous prendra que quelques minutes.

Vous pouvez, selon votre choix, remettre ce questionnaire :

- **Par voie postale** : Instance de coordination pour l'autonomie Midi Corrézien 5 rue Emile Monbrial 19120 Beaulieu-sur-Dordogne
- Ou **par l'intermédiaire des agents qui vous livrent les repas.**

1. Informations générales

Date :

1.1 Age :

1.2 Ville de résidence :

1.3 Etes-vous ? ☐ Une femme ☐ Un homme

1.4 Vivez-vous ? ☐ Seul ☐ En couple ☐ Avec vos enfants ☐ Autre



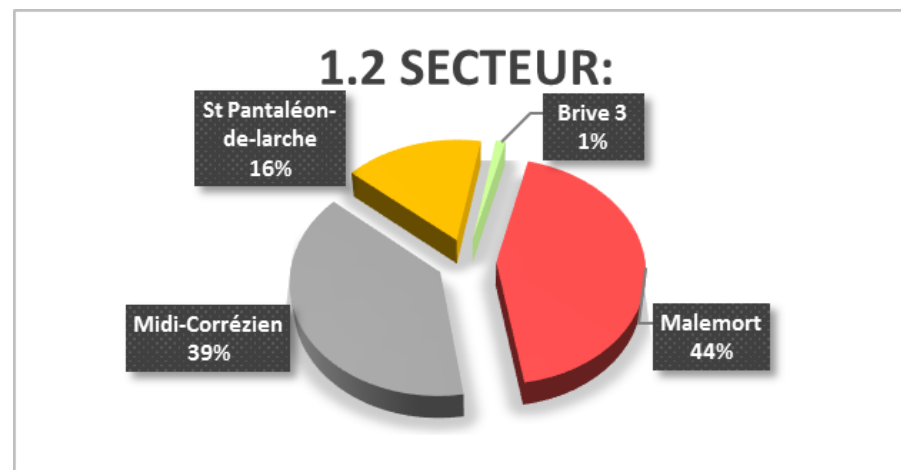
Midi Corrézien

C.I.A.S.

Centre Intercommunal d'Action Sociale

4) Analyse de l'enquête

	Nombre questionnaires distribués	Nombre questionnaires retournés
Secteur Brive III	3	1
Secteur Malemort	50	37
Secteur Midi Corrézien	65	33
Secteur St Pantaléon-de-Larche	16	14
TOTAUX	134	85 = 63,4%



Midi Corrézien

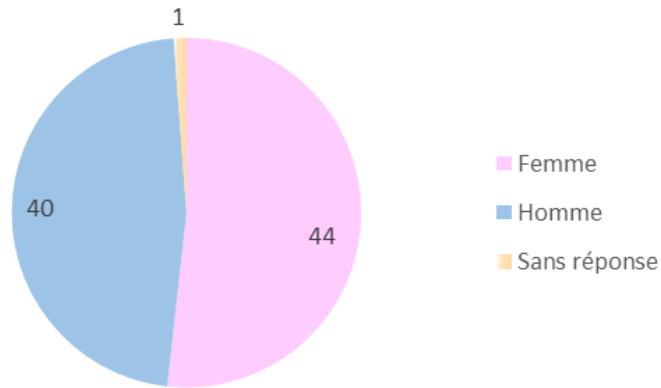
C.I.A.S.

Centre Intercommunal d'Action Sociale

5) Résultats obtenus

Partie 1 : Informations générales

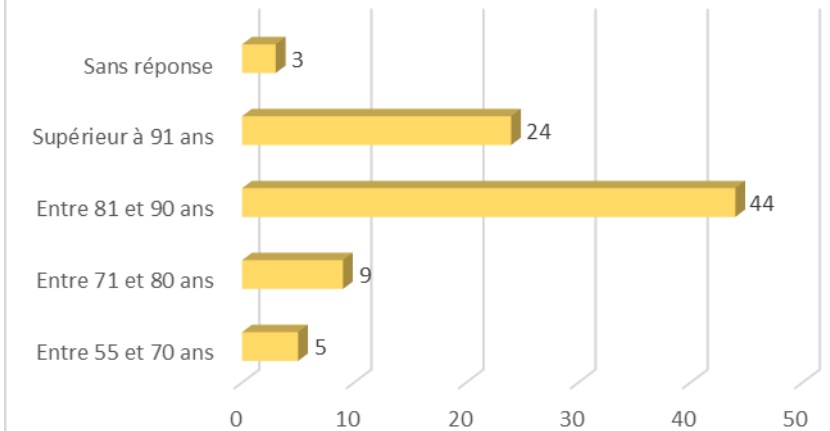
1.3 SEXE



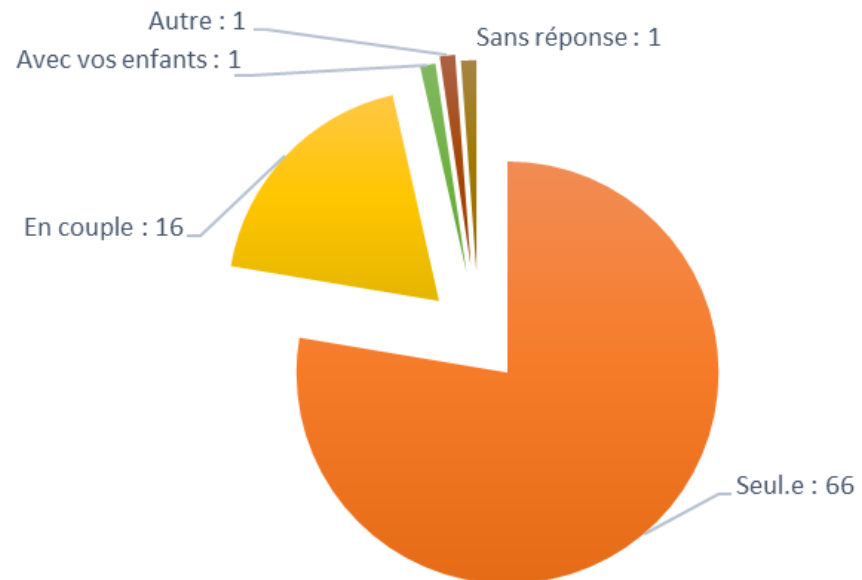
51,8% de Femmes
47,1% d'Hommes

28,2% ont plus de 91 ans
51,8% ont entre 81 et 90 ans
10,6% ont entre 71 et 80 ans
5,9% ont entre 55 et 70 ans

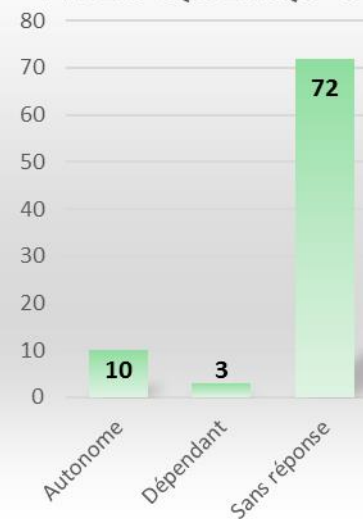
1.1 AGE



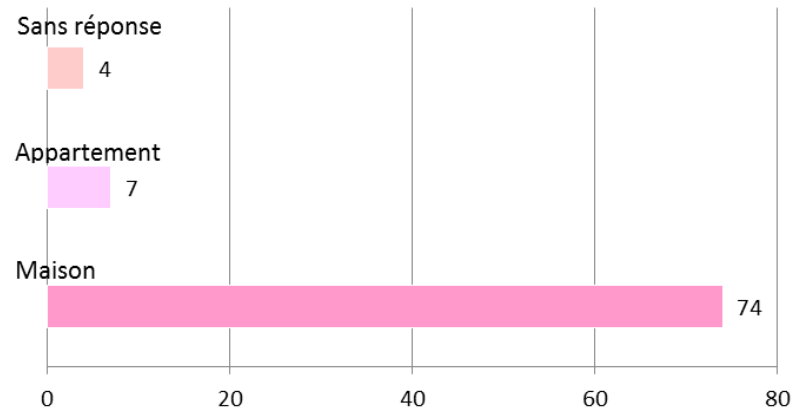
1.4 VIVEZ-VOUS?



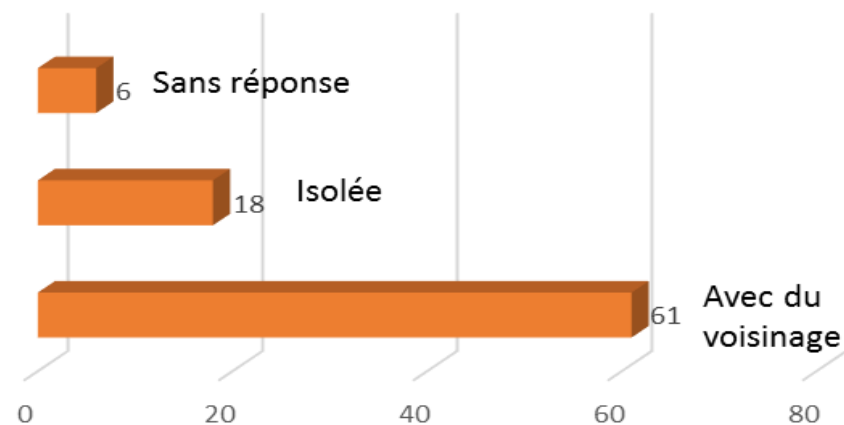
1.5 VIVEZ-VOUS AVEC QUELQU'UN?:

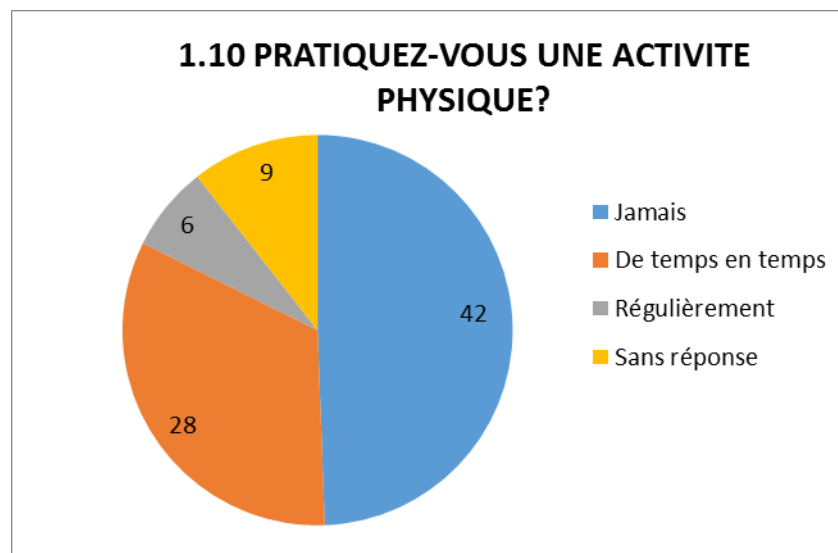
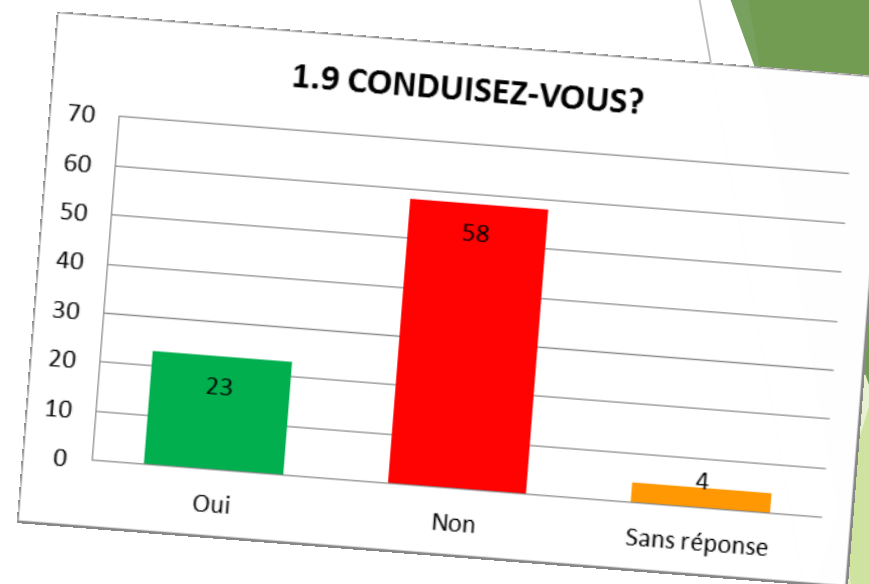
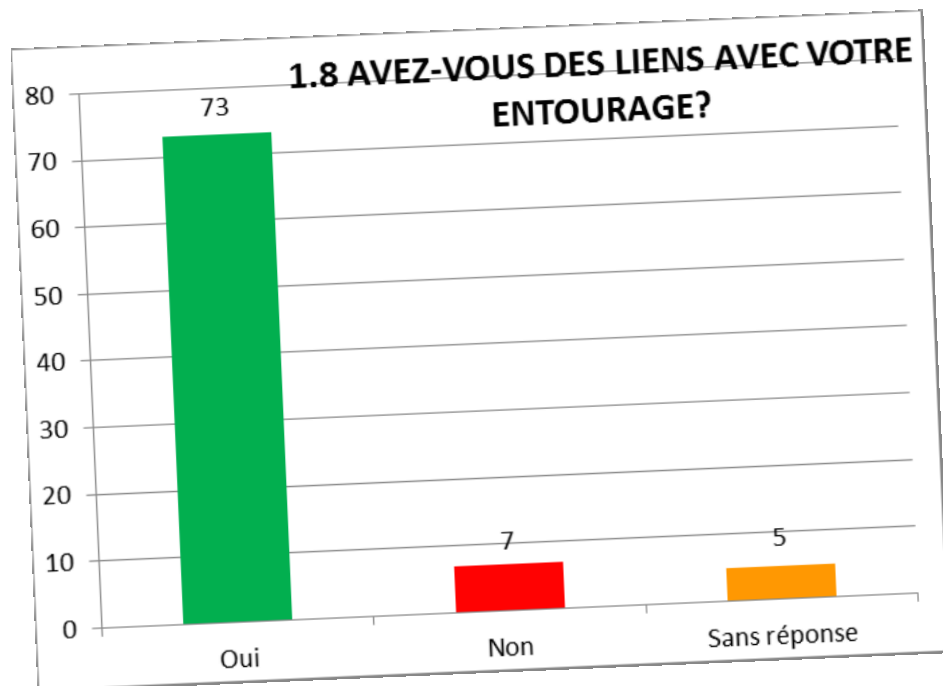


1.6 RESIDEZ-VOUS?

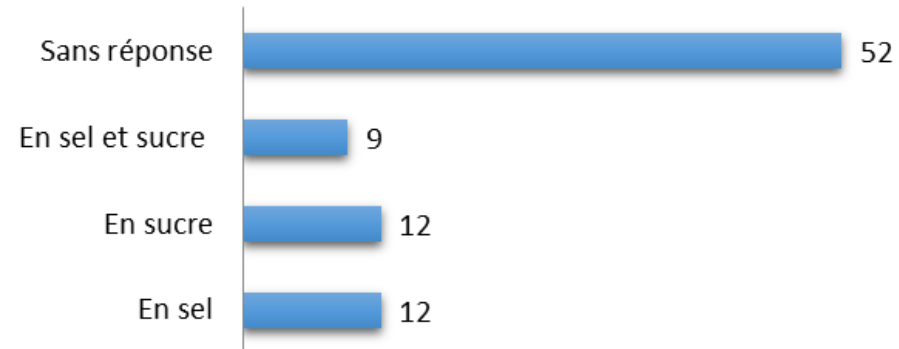


1.7 VOTRE RESIDENCE EST PLUTOT?

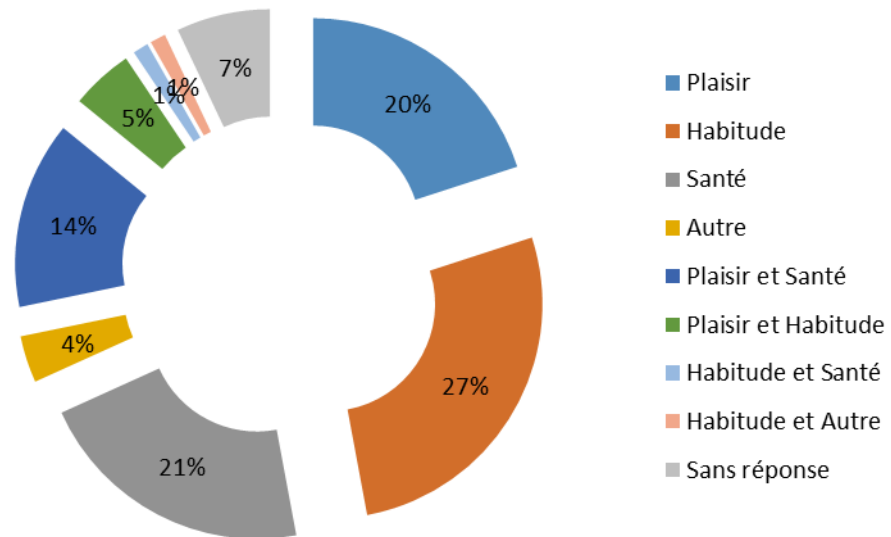




1.11 AVEZ-VOUS UN REGIME APPAUVRI?



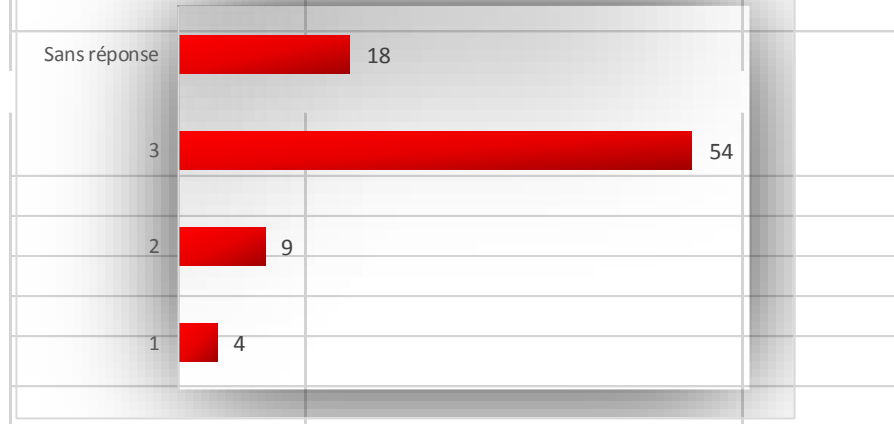
POUR VOUS, MANGER C'EST :



Midi Corrézien

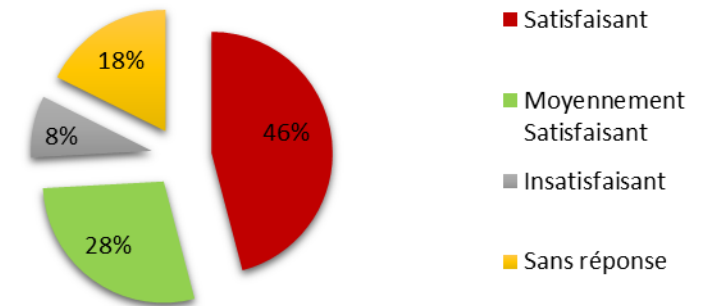
Partie 2: Informations sur les repas livrés

2.1 COMBIEN DE FOIS PAR SEMAINE VOUS FAITES-VOUS LIVRER?



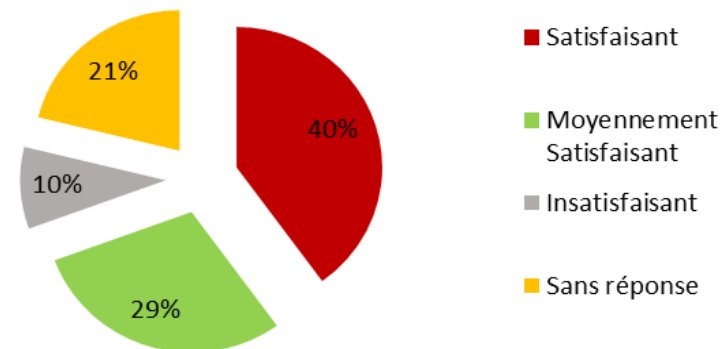
34 Satisfaits
25 Moyennement satisfaits
8 Insatisfaits

2.2 MENUS VARIES DANS LA SEMAINE?



39 Satisfaits
24 Moyennement satisfaits
7 Insatisfaits

2.3 MENUS EQUILIBRES?

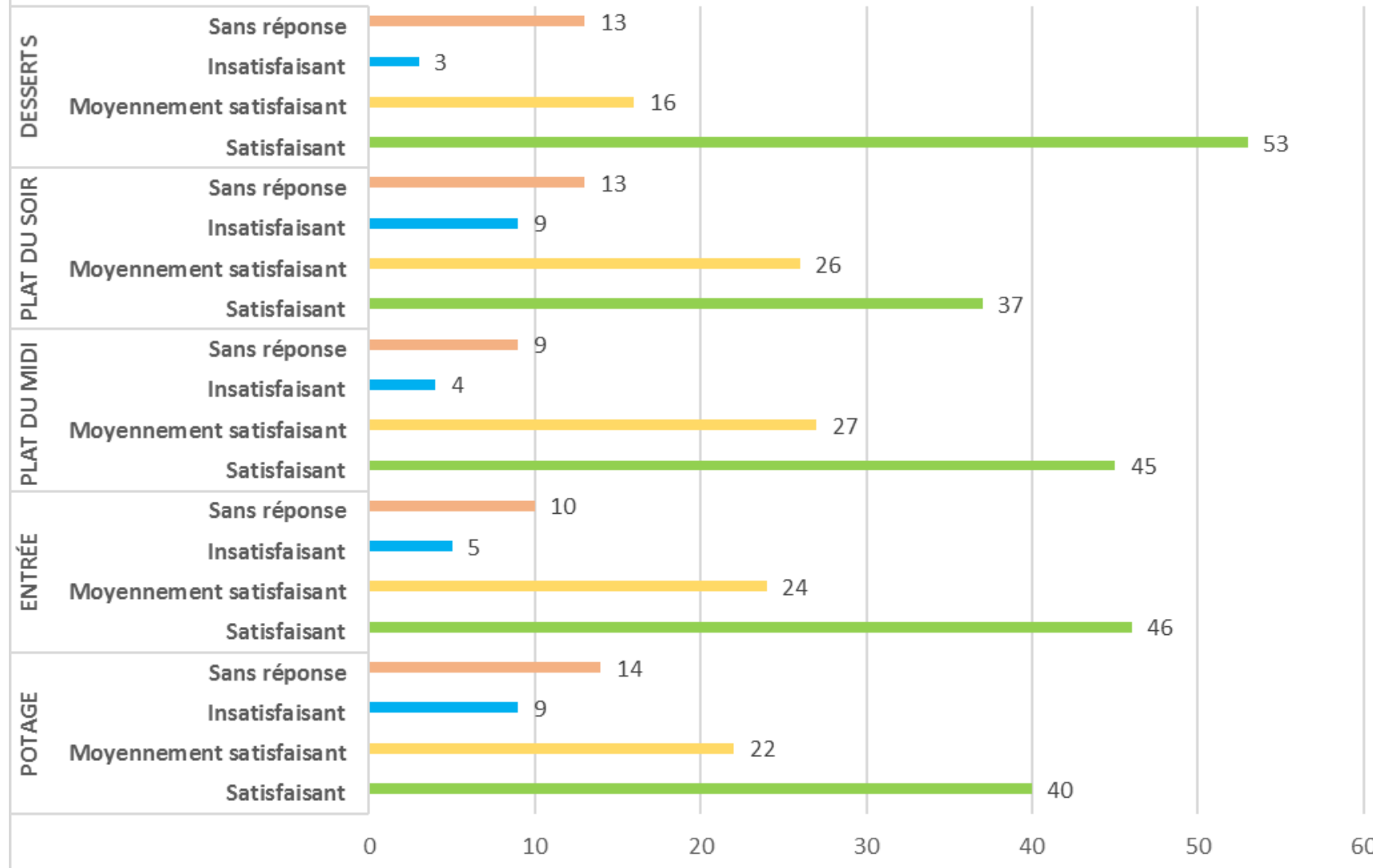


Midi Corrézien

C.I.A.S.

Centre Intercommunal d'Action Sociale

2.4 QUALITÉ DES PLATS

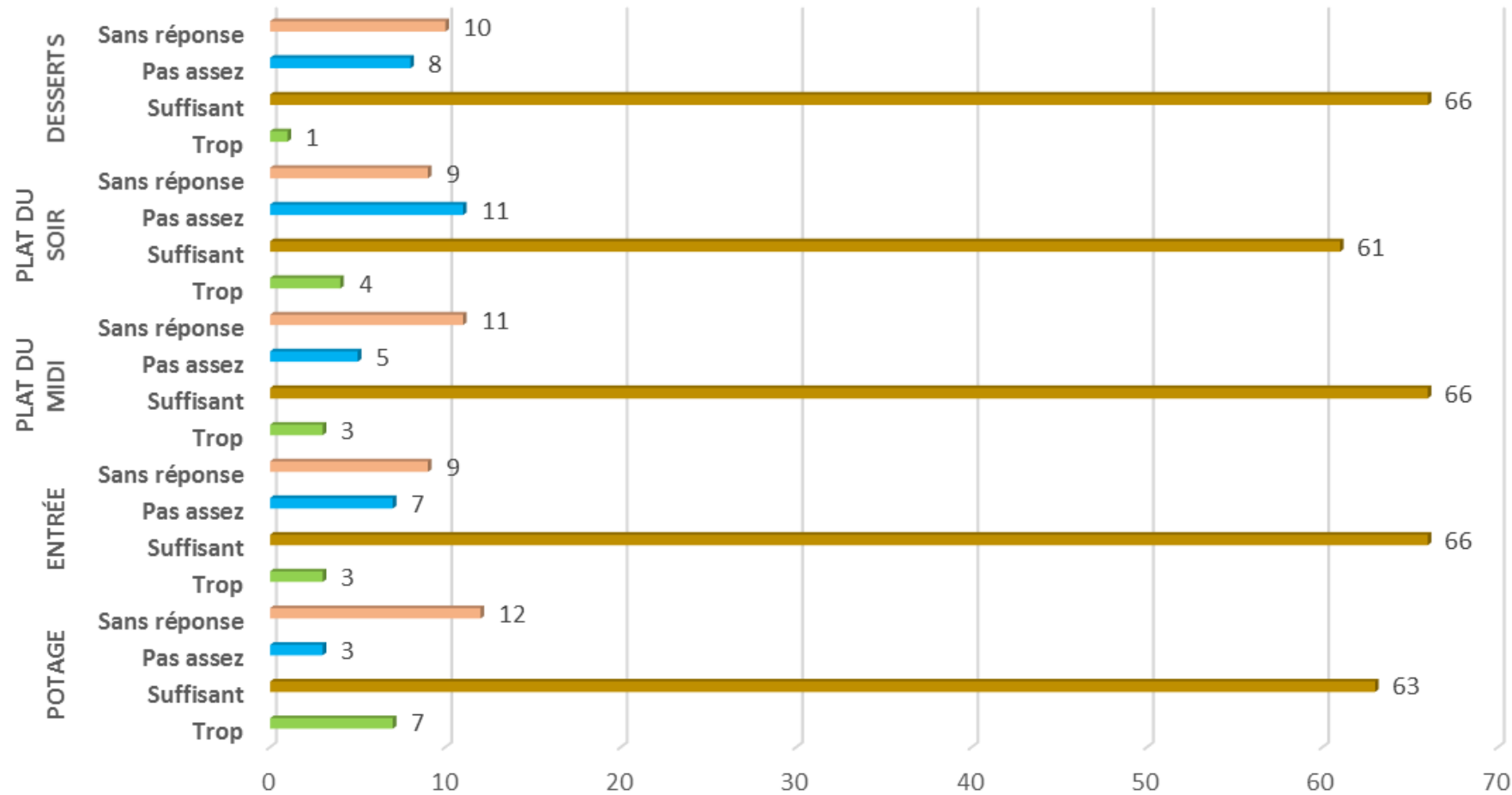


Remarques et suggestions sur la qualité des plats

- ▶ Desserts à améliorer
- ▶ Mauvaise odeur des plats, Sans saveur
- ▶ Potages pas assez mixés
- ▶ Varier plus les plats
- ▶ Demander à chacun leur gout surtout pour viande et poisson
- ▶ Trop de repas froids l'hiver
- ▶ Lapin manque de sauce
- ▶ Recette petit salé à revoir
- ▶ Plats bien cuisinés



2.5 QUANTITÉ DES PLATS

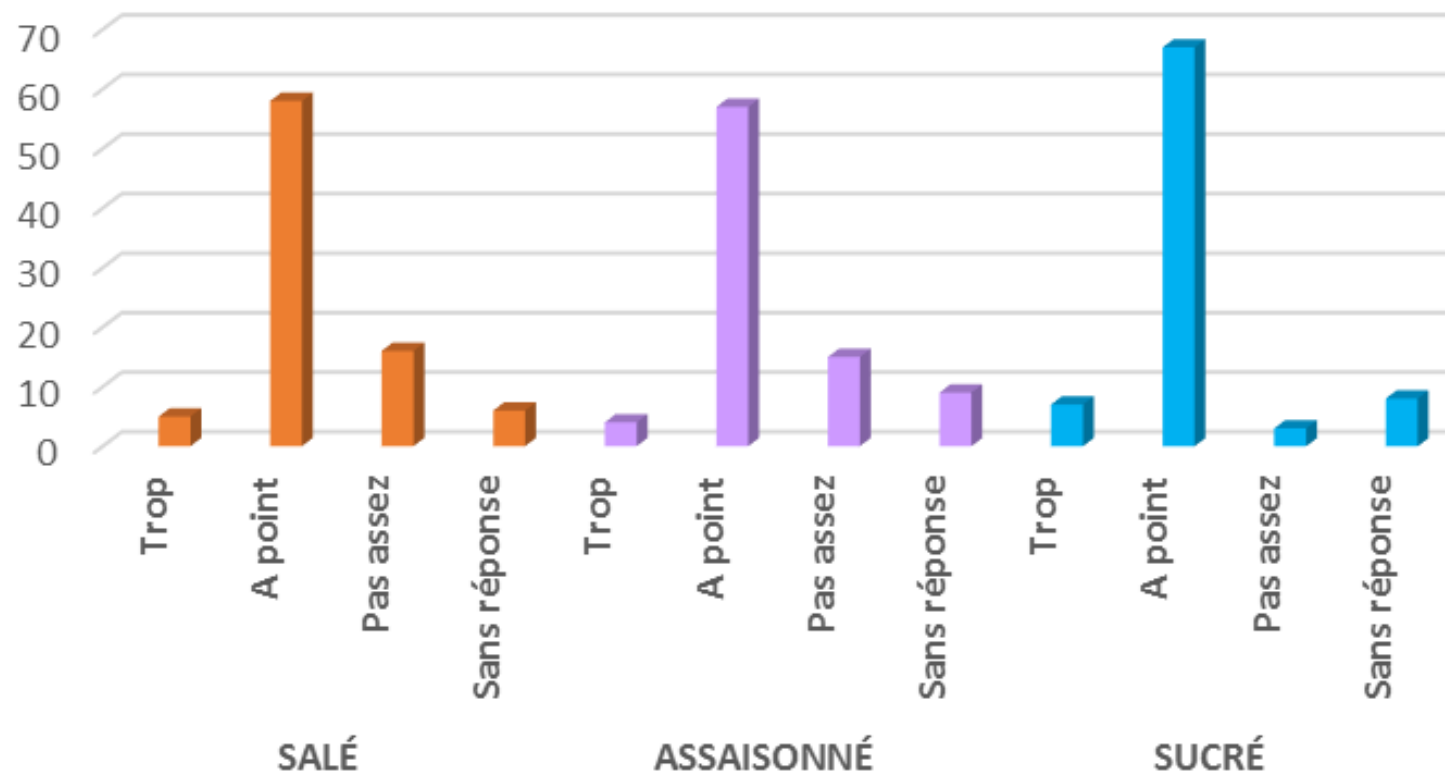


Remarques et suggestions sur la quantité des plats

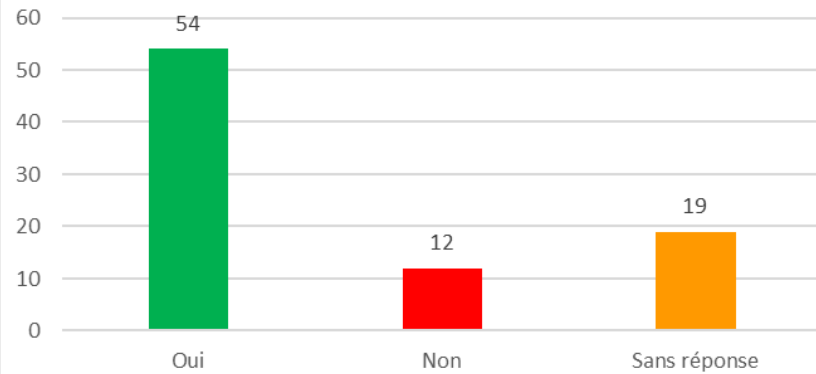
- ▶ Trop de charcuterie
- ▶ Manque de pain
- ▶ Manque de légumes verts (Salade...)
- ▶ Manque de fruits
- ▶ Demande de soupe et fromage à tous les repas
- ▶ Quantité suffisante



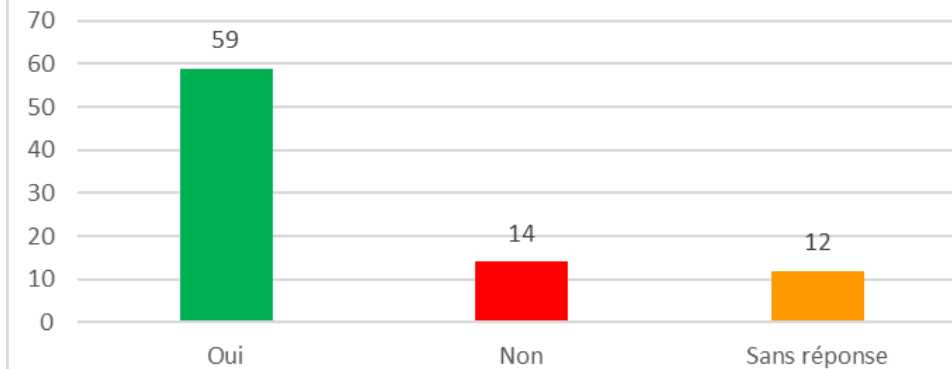
2.6 GOUT DES PLATS



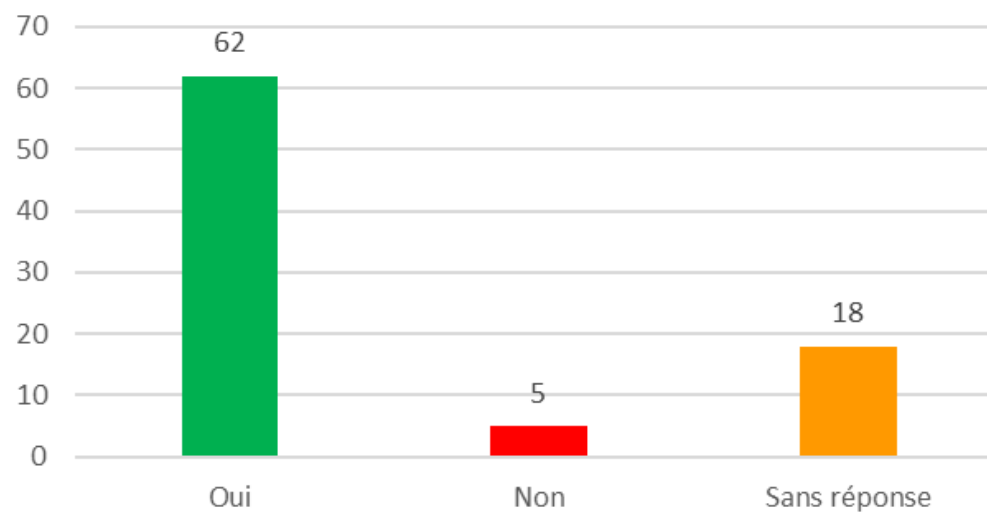
2.7 TROUVEZ-VOUS QUE LES MENUS RESPECTENT VOTRE REGIME?



2.8 LES CHOIX DES PRODUITS VOUS CONVIENNENT-ILS?



2.9 APPRECEZ-VOUS LES PLATS AMELIORES POUR LES JOURS SPECIAUX?

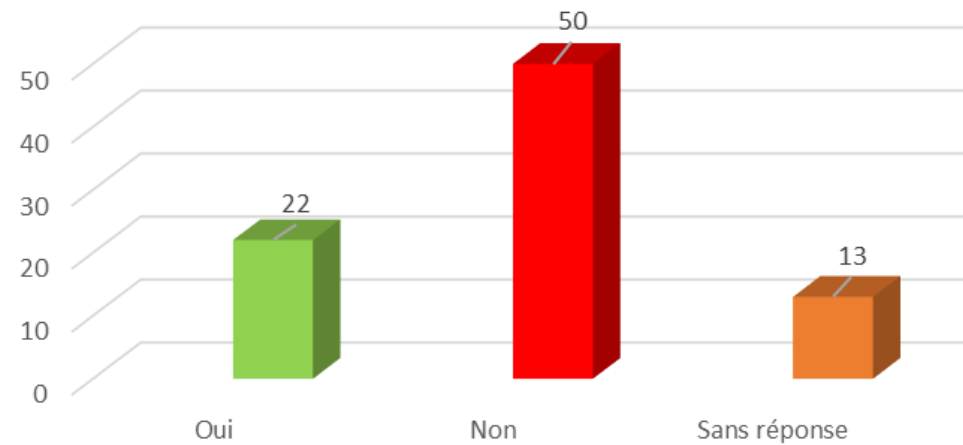


Midi Corrèzien

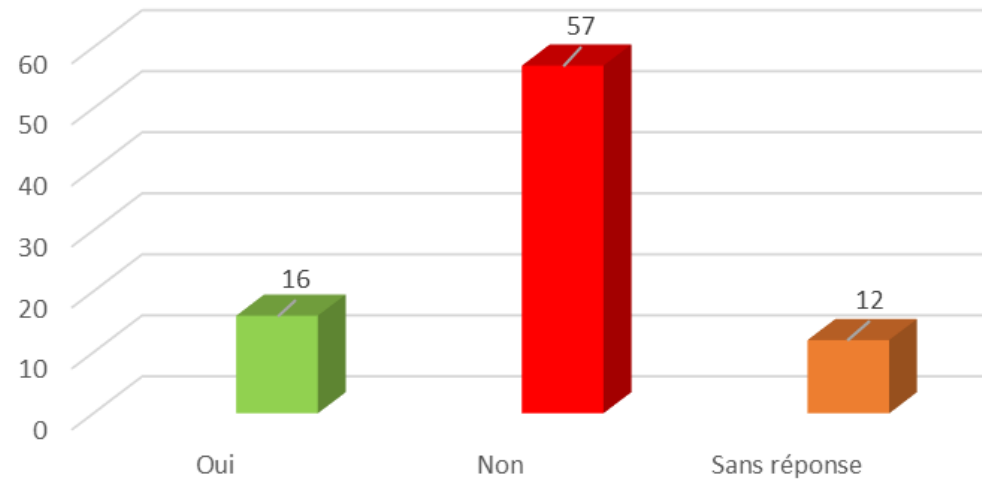
C.I.A.S.

Centre Intercommunal d'Action Sociale

2.10 DESIREZ-VOUS DES INFORMATIONS SUR LA QUALITE NUTRITIONNELLE ET L'ORIGINE DES PRODUITS ?



2.11 DESIREZ-VOUS DES INFORMATIONS SUR LES APPORTS CALORIQUES DES PRODUITS ?



Midi Corrézien

C.I.A.S.

Centre Intercommunal d'Action Sociale

2.12.1 LES REPAS VOUS APPORTENT-ILS ASSEZ DE **PROTEINES**?



2.12.2 LES REPAS VOUS APPORTENT-ILS ASSEZ DE **GLUCIDES**?



2.12.3 LES REPAS VOUS APPORTENT-ILS ASSEZ DE **LIPIDES**?



2.12.4 LES REPAS VOUS APPORTENT-ILS ASSEZ DE **VITAMINES**?



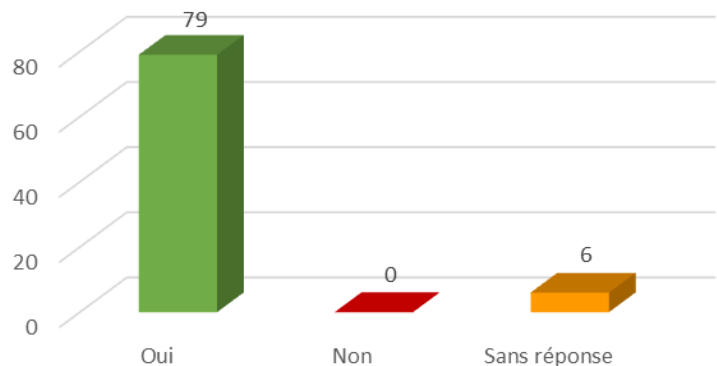
2.12.5 LES REPAS VOUS APPORTENT-ILS ASSEZ DE **CALCIUM**?



Midi Corrézien

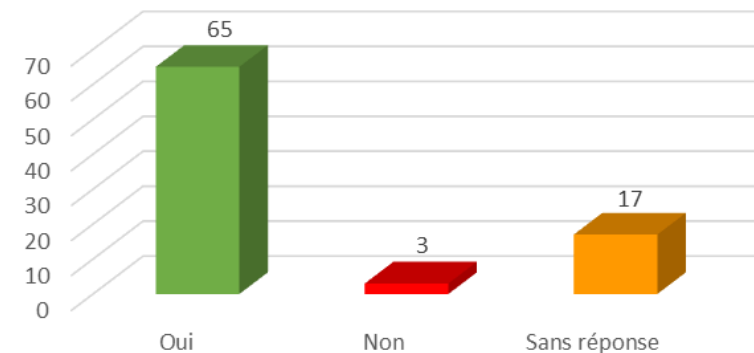
Partie 3: Informations sur les services rendus

3.1.1 LES PROFESSIONNELS DE SERVICE
SONT-ILS AGREABLES?



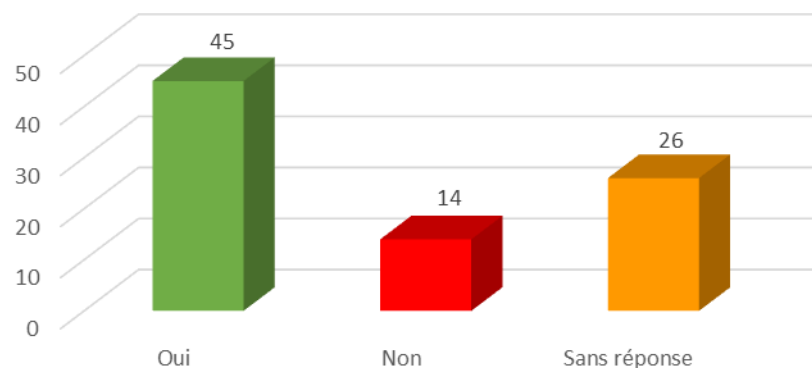
3.1.1 :
Oui à 93%
Non à 0%
Sans réponse à 7%

3.1.2 LES PROFESSIONNELS DE SERVICE
SONT-ILS A L'ECOUTE?



3.1.2 :
Oui à 76%
Non à 4%
Sans réponse à 20%

3.1.3 LES PROFESSIONNELS DE SERVICES SONT-ILS
INTERESSES QUANT A VOTRE CONVENANCE
DES REPAS PRECEDENTS?



3.1.3 :
Oui à 53%
Non à 16%
Sans réponse à 31%

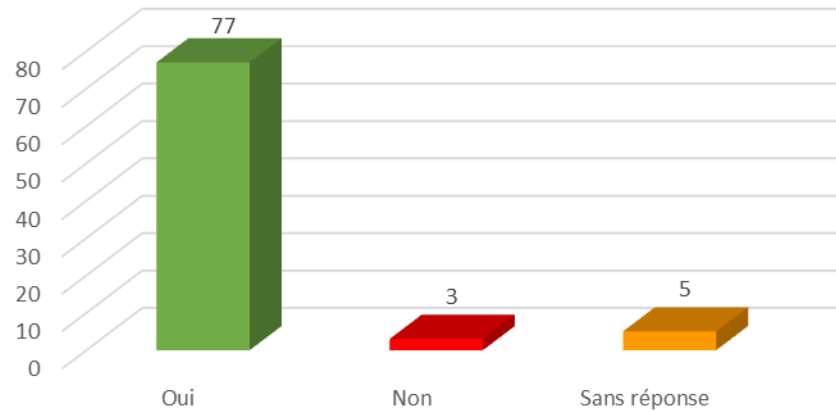


Remarques et suggestions sur le personnel :

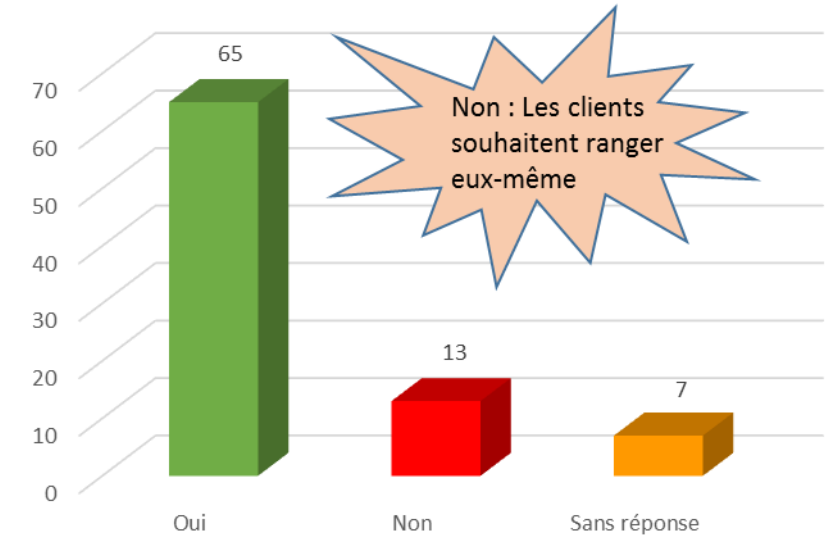
- ▶ Contact trop court avec le livreur pour les personnes isolées
- ▶ Contact avec les professionnels très satisfaisant
- ▶ Personnel gentil
- ▶ Employés font un maximum pour écouter et contenter les clients
- ▶ Service régulier, ponctuel, agréable, sympathique, chaleureux, utile, rend service



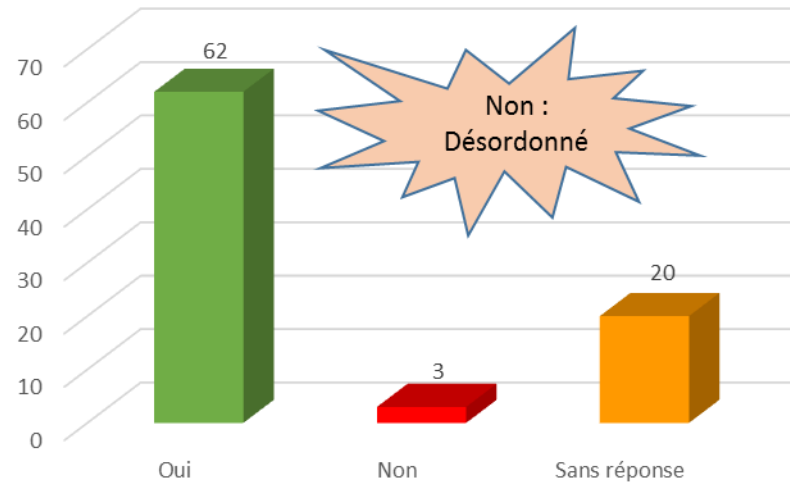
3.9 L'HEURE DE LIVRAISON DE REPAS VOUS CONVIENT-ELLE?



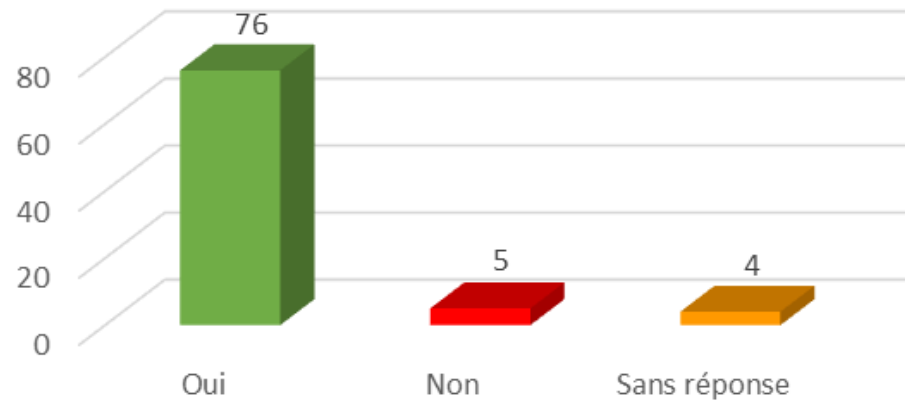
3.2 LES PLATS SONT-ILS DIRECTEMENT MIS DANS LE REFRIGERATEUR?



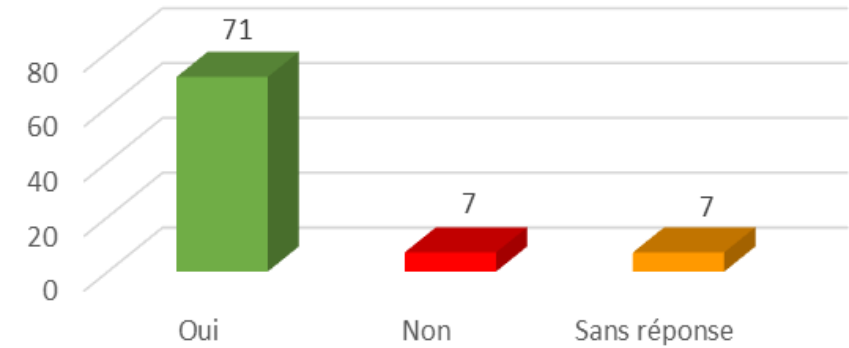
3.3 LE RANGEMENT DANS LE REFRIGERATEUR VOUS CONVIENT-IL?



3.4 LES BARQUETTES VOUS SEMBLENT-ELLES ASSEZ PRATIQUES?



3.5 L'ETIQUETTE AVEC LE JOUR DE CONSOMMATION DES PLATS EST-ELLE ASSEZ VISIBLE?



Remarques et suggestions sur les barquettes :

- Souhait d'avoir une étiquette avec le contenu des barquettes sur celle-ci
- Mettre des barquettes séparées pour viande et légumes
- Idée de système de recyclage des boites

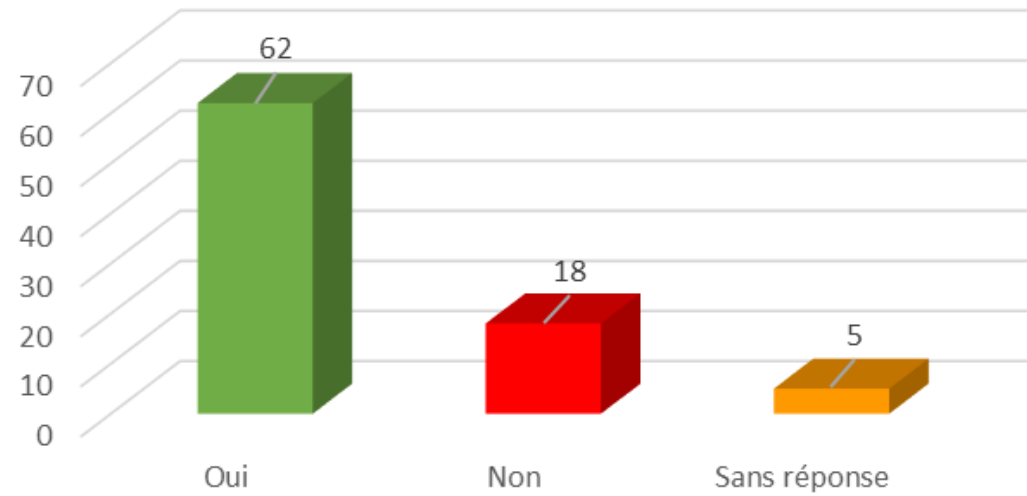


Midi Corrézien

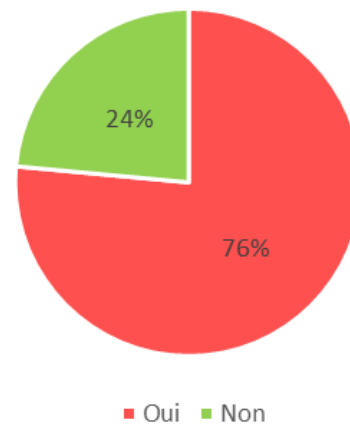
C.I.A.S.

Centre Intercommunal d'Action Sociale

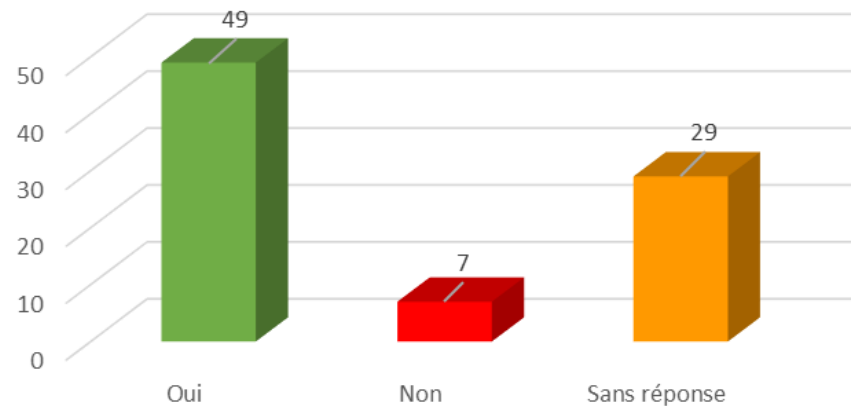
3.6 AVEZ-VOUS CONNAISSANCE DES MENUS A L'AVANCE?



3.6.1 SI NON, LES DESIREZ-VOUS?



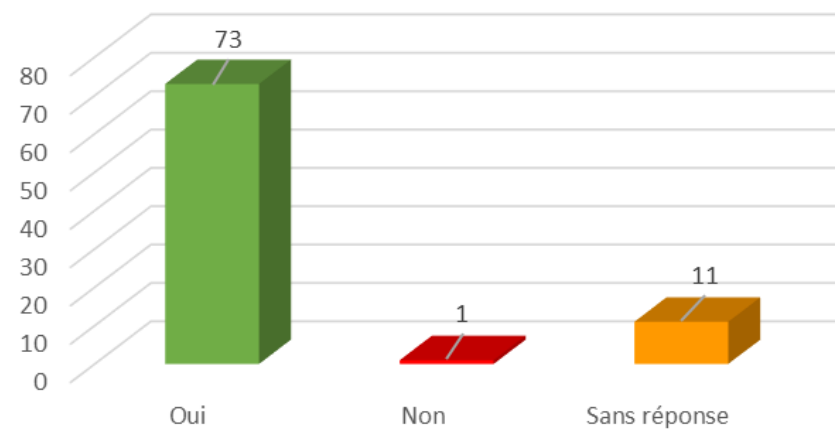
3.7 ETES-VOUS SATISFAIT DU MODE DE PRISE DE COMMANDE?



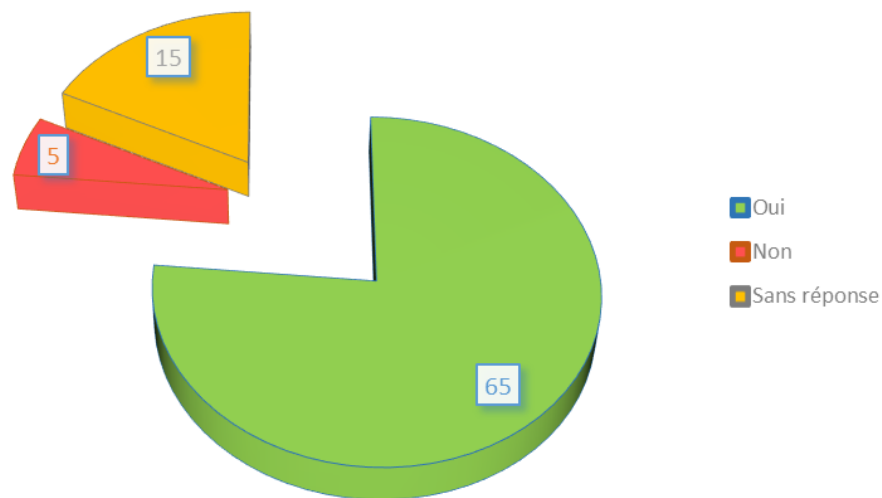
3.7 :
Oui à 58%
Non à 8%
Sans réponse à 34%

3.8 :
Oui à 86%
Non à 1%
Sans réponse à 13%

3.8 LA FACTURE EST-ELLE ASSEZ CLAIRE ET COMPREHENSIBLE?



3.10 VOUS SENTEZ-VOUS ECOUTÉ ET COMPRIS?



Oui à 76%
Non à 18%
Sans réponse à 6%

Remarques et suggestions des clients :

- ▶ Demande que le service mette en place régime diabétique
- ▶ Demande de possibilité de choix de certains plats à l'avance
- ▶ Suppression des repas 5 jours à l'avance: c'est trop
- ▶ Trop cher
- ▶ Retard dans les factures et problèmes de prélèvement



6) Conclusion

POINTS POSITIFS	POINTS NEGATIFS
- 64,3 % de retours = plus de la moitié - Plus de réponses positives que négatives - Questions ouvertes globalement répondues - Personnel et service en général très appréciés et remerciés	- Une question moyennement comprise (3.7 Mode de prise de commande) - Questions avec un certain nombre de « Sans réponse » - Remarques sur la qualité des plats



7) Continuité du service

- ▶ Mettre en place un régime diabétique
- ▶ Améliorer et revoir la composition des plats
- ▶ Laisser la possibilité aux clients de choisir certains plats à l'avance
- ▶ Laisser plus de temps pour un échange entre le client et le professionnel de service

