



Service intercommunal de Portage de repas à Domicile Résultats de l'enquête de satisfaction 2018

I. La diversité des menus

Le cahier des charges qui nous lie au Centre Hospitalier met l'accent sur la nécessité de varier les menus, par exemple les menus à jour fixe sont exclus.

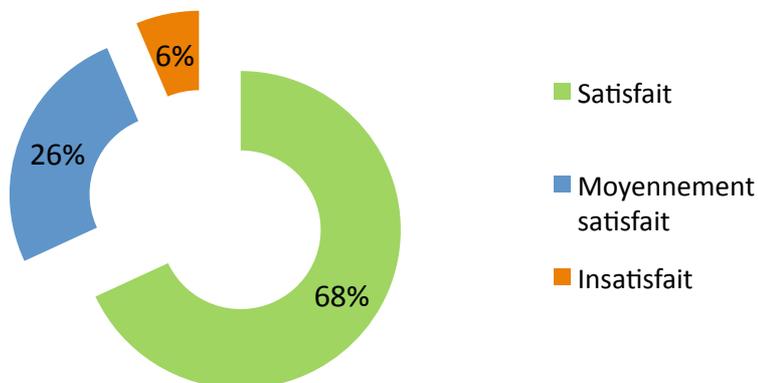
68 % des personnes sont satisfaites de la diversité proposée. Néanmoins une personne sur quatre est moyennement satisfaite.

Les points d'amélioration identifiés :

Les potages sont les plats sur lesquels vous souhaiteriez plus de diversité.

Plusieurs observations ont eu également trait à la répartition féculents/ légumes (trop de féculents selon certaines personnes).

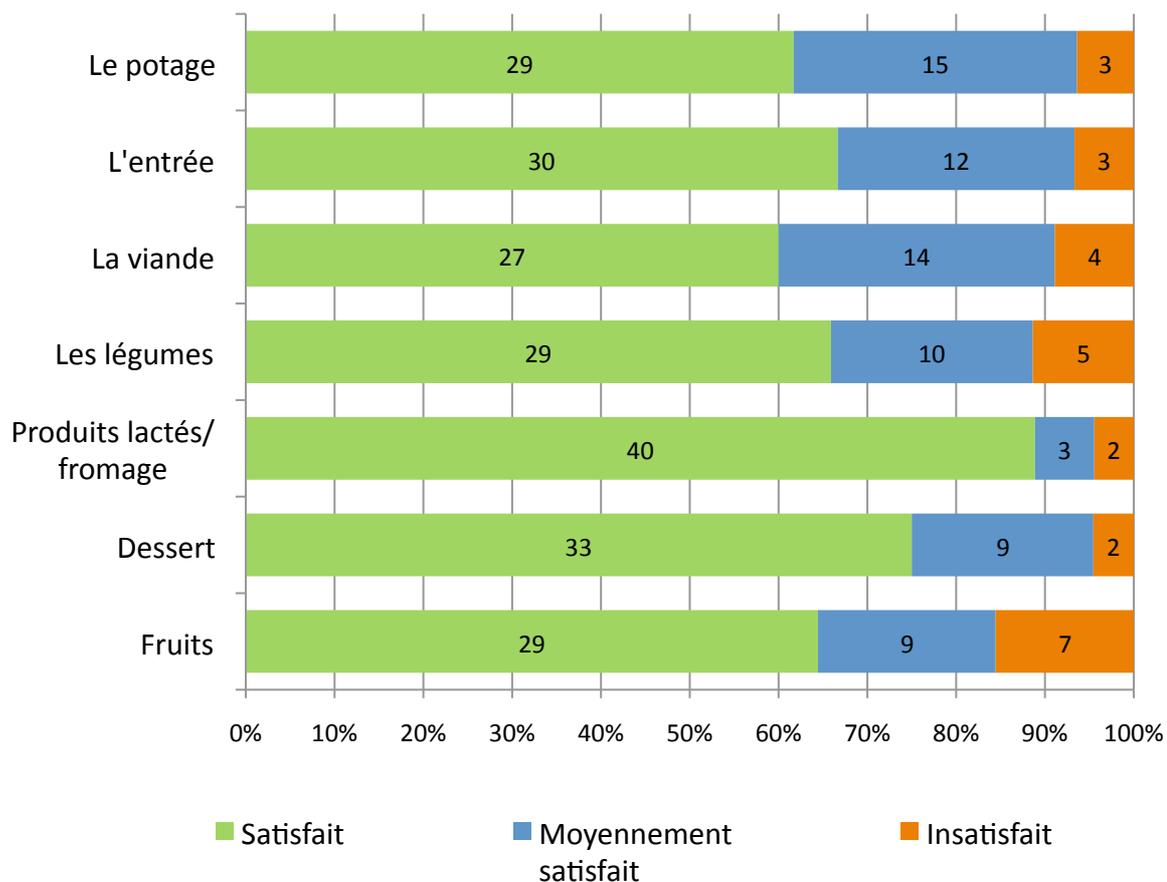
La diversité des menus



II. La qualité des plats

Second sujet majeur pour cette enquête, la qualité des plats : globalement une grande majorité des personnes (70%) ayant répondu se disent satisfaites de la qualité des repas livrés.

La qualité des plats



Les points d'amélioration identifiés :

- La viande est le plat sur lequel, un plus grand nombre de personnes attendent l'amélioration puisqu'une personne sur trois est moyennement satisfaite. C'est l'axe de progression le plus important souligné par vos retours. La cuisson (viande trop dure) et des quantités de viande en sauce jugées insuffisantes sont les éléments les plus soulignés dans les commentaires
- Le potage est le second plat où les améliorations les plus importantes sont attendues à la fois sur la diversité et sur la qualité.

III. Les adaptations proposées en fonction des régimes

Une personne sur quatre ayant répondu suit un régime spécifique, soit 25% des usagers. A ce jour, le service propose les adaptations suivantes : diabétique, sans sel et haché. Sachant que ces variantes peuvent être cumulées: diabétique sans sel par exemple. Les retours attestent que cette gamme de possibilités répond aux besoins des usagers.

IV. Le fonctionnement du service

Les repas sont livrés du lundi au samedi matin. Le samedi, si vous le souhaitez, le service peut vous livrer également un repas pour le dimanche.

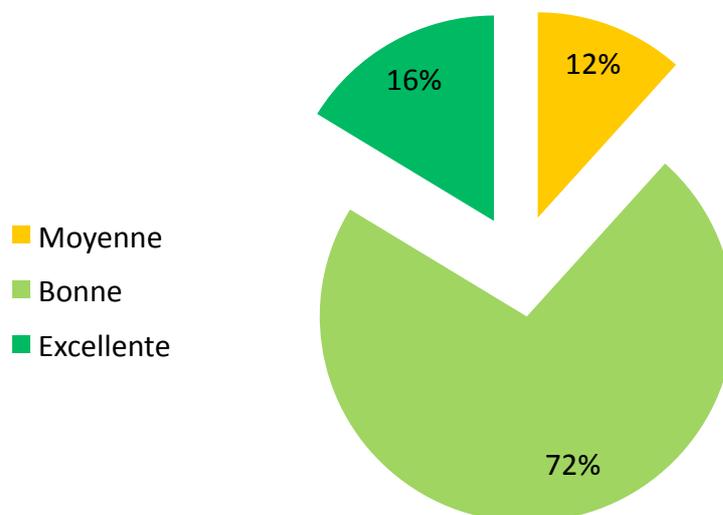
L'équipe de portage de repas est composée de trois agents titulaires de la Communauté de communes. En leur absence, deux ou trois remplaçants se relaient pour maintenir la continuité de service.

Sur ces aspects, **toutes les personnes ayant répondu expriment leur satisfaction quant aux jours et horaires de livraison. Toutes se disent aussi satisfaites des relations qu'elles ont avec les agents chargés de la livraison.**

V. Synthèse

88% des personnes ayant répondu ont une bonne/très bonne impression générale du service de portage de repas à domicile.

Votre impression générale sur le service de portage de repas



EN VOUS REMERCIANT POUR VOTRE PARTICIPATION