

SERVICE RESTAURATION A DOMICILE

Enquête satisfaction 2018

Nombre de foyers ayant répondu : 230.

QUALITE DES REPAS

Critères d'évaluation : choix et variété des menus, assaisonnement des aliments, qualité gustative de la cuisine.

- **92 % des bénéficiaires satisfaits ou très satisfaits**
- 8 % de peu satisfaits ou pas satisfaits évoquent le manque de saveur des plats et le manque de diversité des menus.

QUANTITE

- **96 % des bénéficiaires satisfaits ou très satisfaits.** Avec un seul plateau, certains bénéficiaires disent faire 2 repas
- Les 4 % de personnes pas satisfaites évoquent une faible quantité des parts de pâtisserie et portions de fromage.

REPAS REGIMES

- **85 % des personnes concernées sont satisfaites.**

PRESENTATION ET CONDITIONNEMENT

Critères d'évaluation : aspect visuel des plateaux ; température des repas à la livraison ; lisibilité des étiquettes sur les barquettes.

- **98 % des bénéficiaires très satisfaits ou satisfaits.**
- Quelques bénéficiaires évoquent le manque de lisibilité, parfois, des dates de péremption sur les étiquettes.

ACCUEIL TELEPHONIQUE ET PHYSIQUE DANS LE SERVICE

Critères d'évaluation : amabilité, écoute et qualité des informations données sur le fonctionnement de la prestation.

- **99 % des bénéficiaires très satisfaits ou satisfaits.**

L'accueil est très apprécié par les personnes reçues au service ; les informations délivrées sont jugées claires et suffisantes.

LIVRAISON PAR LES CHAUFFEURS LIVREURS

Critères d'évaluation : ponctualité, politesse, discrétion, écoute, patience.

- **99 % des bénéficiaires très satisfaits ou satisfaits** du passage régulier des livreurs et du travail correctement réalisé.

SUIVI ET ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN

- **97 % des bénéficiaires apprécient** le suivi et l'accompagnement au quotidien assurés par le service.

