

# Résultats Enquête de satisfaction

## Portage de repas



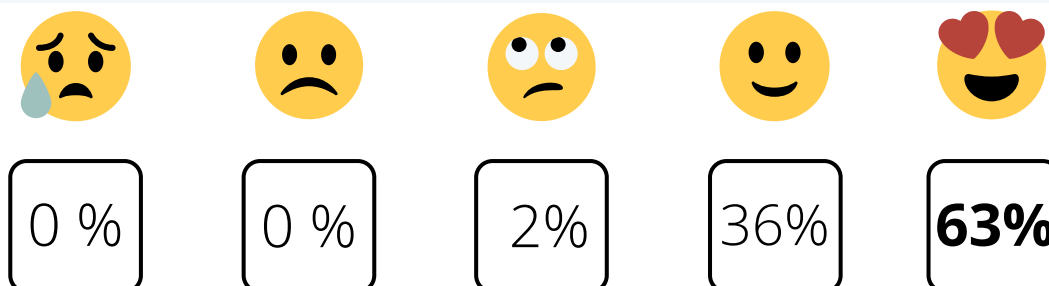
L'enquête de satisfaction contribue à la mise en place et à la poursuite d'une démarche d'amélioration continue de la qualité de nos services. Ainsi, les questionnaires ont été délivrés au format papier à 90 usagers réguliers de notre service de portage de repas sur le mois de janvier 2022.

Le taux de retour des questionnaires est très satisfaisant (73%) et nous remercions chaleureusement les 66 clients (ou familles) qui ont contribué à nous faire part de leur expérience client.

Vous trouverez ci-après les résultats détaillés de cette enquête et dans un prochain bulletin les axes d'amélioration qui seront déployés sur l'année 2022.

<i>Les repas :</i>	TRÈS INSATISFAIT	INSATISFAIT	SATISFAIT	TRÈS SATISFAIT
<b>QUALITÉ DES REPAS</b>	0 %	0 %	<b>52 %</b>	48%
<b>VARIÉTÉ DES REPAS</b>	3 %	0 %	<b>58 %</b>	39 %
<b>QUANTITÉ DES PORTIONS</b>	2 %	0 %	37%	<b>61 %</b>
<b>RAPPORT QUALITÉ/PRIX</b>	0 %	0 %	<b>58%</b>	42 %

D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE, QUELLE EST VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION SUR NOS SERVICES ?



RECOMMANDERIEZ VOUS NOTRE PORTAGE DE REPAS À UN PROCHE ?





### La livraison :

	TRÈS INSATISFAIT	INSATISFAIT	SATISFAIT	TRÈS SATISFAIT
PONCTUALITÉ	0 %	0 %	19 %	<b>81 %</b>
AMABILITÉ	0 %	0 %	12 %	<b>88 %</b>
DISCRÉTION	0 %	0 %	12 %	<b>88 %</b>
COMPORTEMENT GÉNÉRAL	0 %	0 %	9 %	<b>91 %</b>

### L'administratif :

	TRÈS INSATISFAIT	INSATISFAIT	SATISFAIT	TRÈS SATISFAIT
RÉACTIVITÉ	0 %	0 %	28 %	<b>72%</b>
CLARTÉ DES INFORMATIONS	0 %	0 %	33 %	<b>67%</b>
SUIVI INDIVIDUALISÉ	0 %	2 %	28%	<b>70 %</b>

### Vos meilleurs encouragements



Vos livreurs sont adorables et polis. Un peu de chaleur humaine me fait du bien. Ne changez rien. Merci. Mme N. 34400

Rien à redire. Mme B. 34270

Je suis très satisfaite des services et repas. Le personnel est très aimable et respectueux. Mme R. 34090

Bravo ! Continuez. Merci. Mr V. 34070

Tout est parfait. Satisfaction totale. Partie administrative très bien gérée. Merci à Antoine, un livreur bienveillant. Mme J. 34470

Le choix entre deux menus est très bien. Bonne organisation et bonne qualité d'ensemble. Merci à tous. Mr B. 34920

Je ne vois pas ce que vous pourriez faire de plus. Continuez comme ça, par votre amabilité et écoutez-vous donner du courage et un rayon de soleil pour la journée. Un grand merci à tous. Mme D. 34750

Tout est parfait car pour avoir testé d'autres agences, c'est Meilleure Vie que je préfère.  
Mr L. 34880

Pour ma part étant satisfaite, je vous encourage à continuer comme cela. Amicalement. Mme C. 34880

Entreprise très bien organisée, jusqu'au souci du détail qui indique une Direction attentive à offrir "une meilleure vie". Des petits cadeaux pour les fêtes de fins d'année, anniversaire, carte de nouvel an qui démontrent une attention bienveillante. Dans l'ensemble les repas sont satisfaisants. J'ai recommandé votre société auprès d'amis et d'aides soignantes. Mr B. 34920

La dame qui livre est très gentille et solaire. Merci à toute l'équipe et continuez ainsi. Mme M. 34250

Parfait ! Mr T.  
34090

J'apprécie tout. Merci continuez. Mr C. 34970

La rubrique "quesako" qui nous permet de décrypter ce qui se cache derrière les mots, explications de certains plats, et encouragements pour Kanto qui est la gentillesse même et toujours disponible. Mme C. 34000

Comment améliorer ce qui est parfait ! Pas d'idées vous en avez suffisamment ! Encouragements à continuer la perfection. Rien à redire. Mme C. 34920

Du courage pour pouvoir faire plaisir à tous. Mr R.  
34430

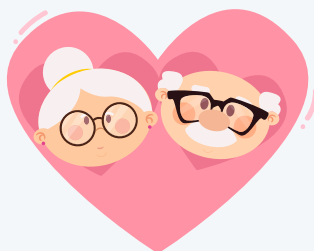
Bonne continuation comme cela c'est très bien. Merci.  
Mr G. 34280

Rien à changer tout me va, continuez. Mme P.  
34000

Tous les repas sont bons et de très bonne qualité et quantité. Mme C. 34880

Restez comme vous êtes c'est très bien ! Mr D. 34000

Nous sommes très contents du service pour ma grand-mère et elle aussi. Echanges très agréables. Mme S. 34000



Bravo et merci à vous tous. Mr D.  
34090