



### Quelques chiffres :

**18 314** repas livrés en 2019 (18 534 en 2018), soit - **1.18%**

Prix du repas : 8.50 €

## Enquête de satisfaction Service de Portage de Repas à Domicile

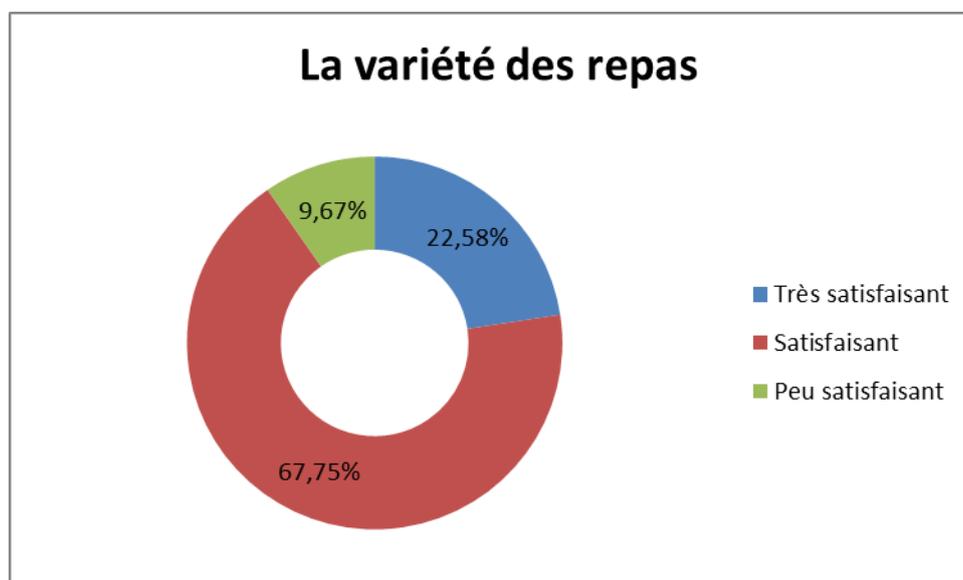
Depuis de nombreuses années, la Communauté de communes du Vexin Normand, afin de lutter contre la dénutrition et de participer au bien-être au domicile de la personne, propose un service de Portage de repas à Domicile.

Soucieuse de maintenir un service de qualité répondant aux besoins et aux attentes des convives, la Communauté de communes organise chaque année une enquête de satisfaction.

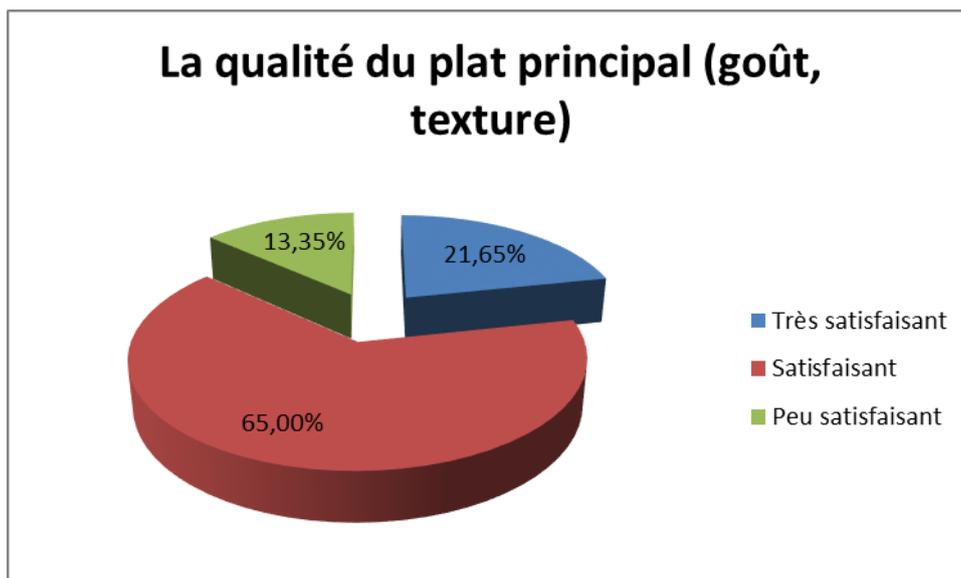
En fin d'année 2019, l'enquête a été remise à chacun des usagers du service de Portage de repas à domicile, à savoir 65 personnes.

63 personnes ont répondu à tout ou partie des questions posées.

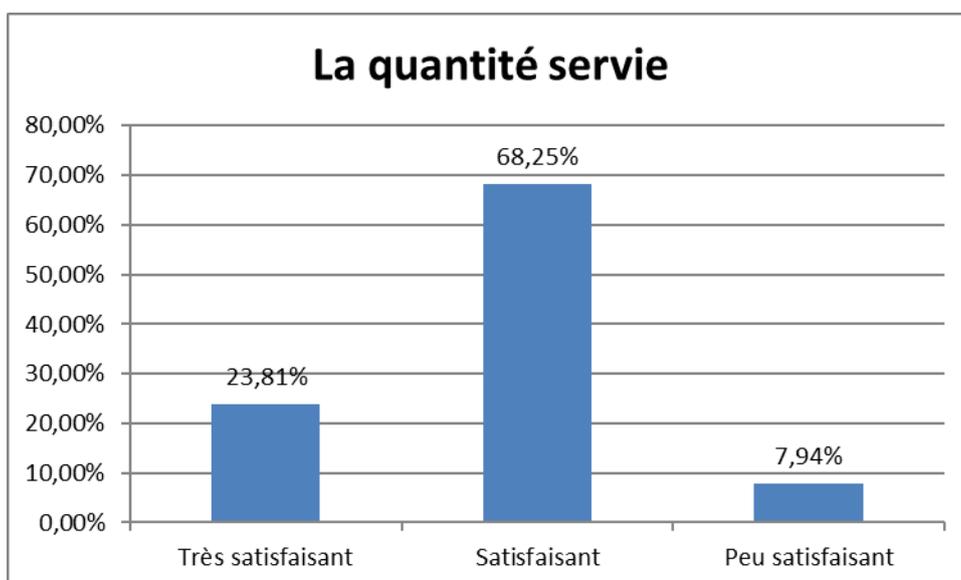
Au travers de l'enquête réalisée en fin d'année 2019, on constate que les bénéficiaires sont globalement satisfaits de la qualité, de la variété et de la quantité des repas proposés, pour un tarif jugé « normal » pour la très grande majorité.



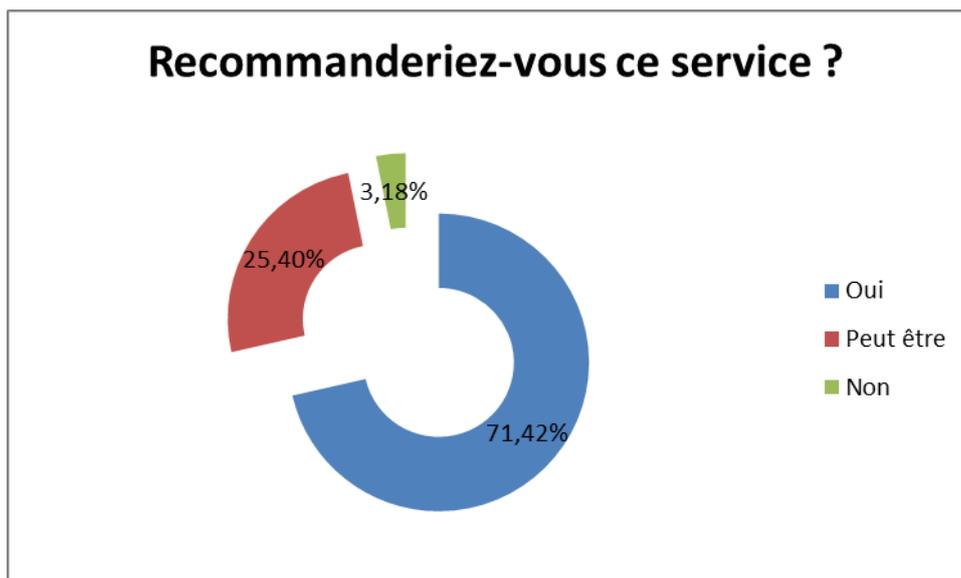
Par rapport à 2018, on constate une forte diminution du nombre de personnes jugeant la variété des repas « peu satisfaisante », puisque seules 9,67% des personnes interrogées se disent peu satisfaites, contre 22,22% en 2017.



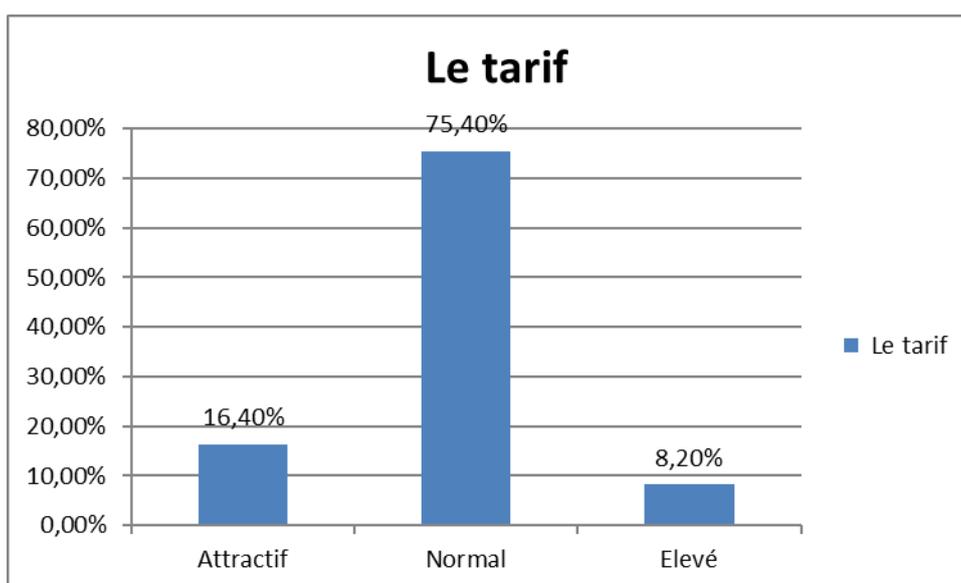
Le nombre des personnes peu satisfaites concernant la qualité du plat principal a fortement diminué (13.35% contre 22.58% en 2017).



Par rapport à l'année dernière, il n'y a pas de différence significative. Seul le nombre de personnes peu satisfaites quant à la quantité servie a légèrement augmenté, passant de 4.91% à 7.94%, le nombre de personnes très satisfaites ayant très légèrement augmenté, passant de 22.95% à 23.81%.



97% des bénéficiaires sont disposés à recommander le service et 92% jugent le tarif « normal », voire « attractif ».



## **Synthèse :**

Le bilan de l'année 2019 est positif, comme les années précédentes.

Sur les 63 réponses, seules 14 personnes ont ajouté un commentaire concernant les suggestions ou améliorations à apporter.

Pour beaucoup d'entre eux, cela concerne le manque de variété des menus, et la cuisson de la viande.

Pour 4 personnes, la remarque porte sur la (mauvaise) qualité du pain, ce qui peut paraître surprenant puisque celui-ci est fourni chaque jour par une boulangerie de Gisors.

On peut cependant retenir les commentaires élogieux ou encore celui d'un usager disant que « cela s'est amélioré ».