



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2026



Sommaire

PAGES

01**Introduction et méthodologie**

Présentation de l'enquête et participation

3–6**02****Le bureau administratif**

DOME, appels, courriers, suivi des dossiers et accueil à l'agence

7–31**03****L'aide à l'autonomie et l'aide-ménagère**

Interventions, planning, remplacements et pratiques professionnelles

32-45**04****La livraison de repas à domicile**

Commandes, qualité des repas, régimes et continuité du service

46–57**05****Les nouveaux indicateurs 2026**

Qualité de l'accompagnement et respect des bénéficiaires

59**06****Conclusion générale**

Résultats clés et points de vigilance

60

Introduction

356

questionnaires exploitables en 2026

33

indicateurs comparables entre 2025 et 2026

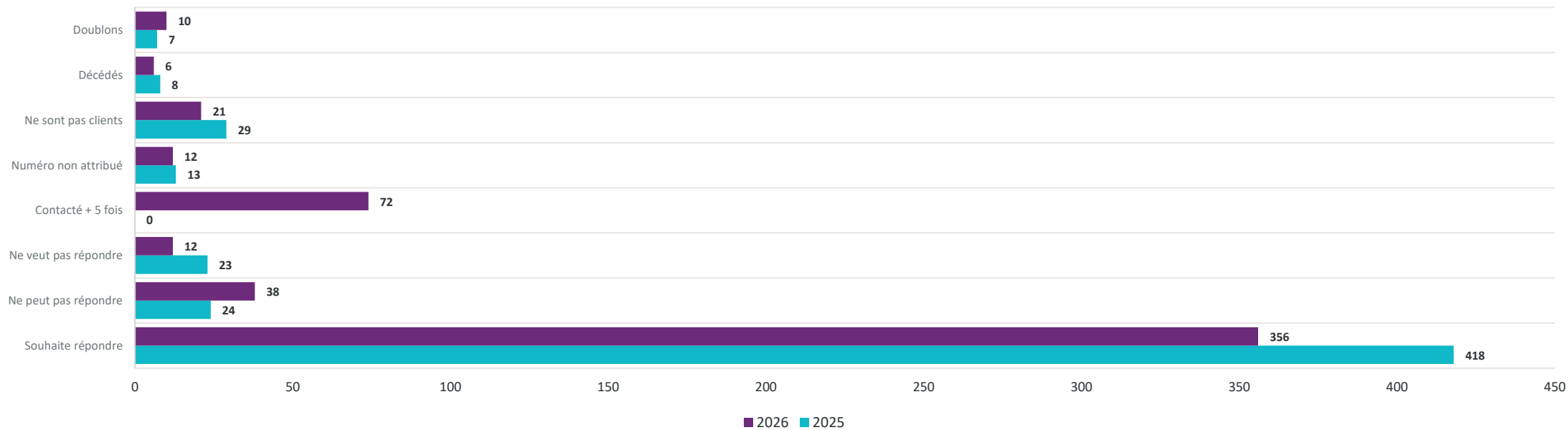
4

notes de recommandation suivies

6

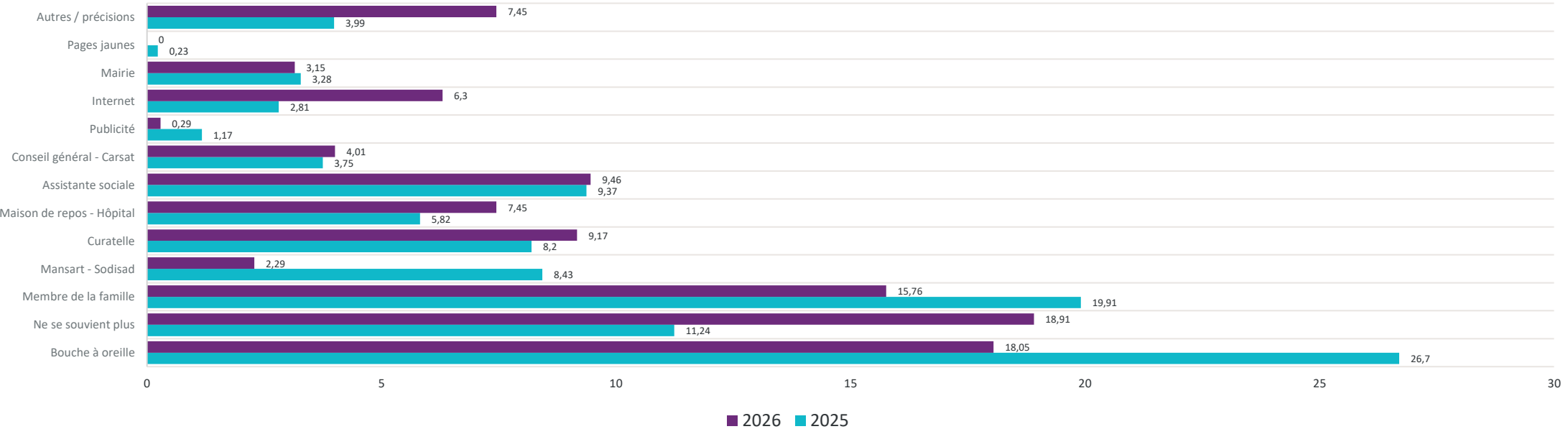
nouveaux indicateurs de qualité de l'accompagnement en 2026

Réponses à l'enquête : comparatif 2025–2026



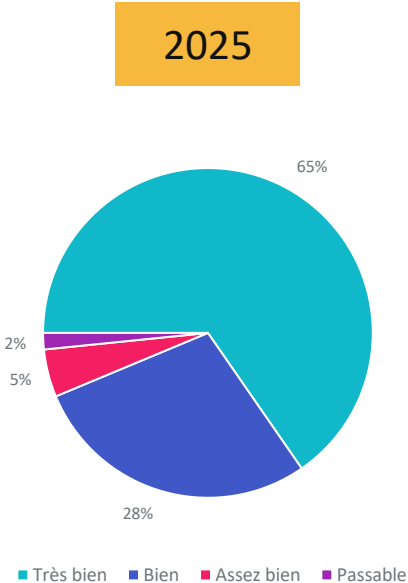
Réponse	2025	2026	Evolution
Souhaite répondre	418	356	-62
Ne peut pas répondre	24	38	+14
Ne veut pas répondre	23	12	-11
Contacté + 5 fois	0	72	+72
Numéro non attribué	13	12	-1
Ne sont pas clients	29	21	-8
Décédés	8	6	-2
Doublons	7	10	+3
TOTAL	522	527	+7

Comment avez-vous connu Bien Etre et Vie ?

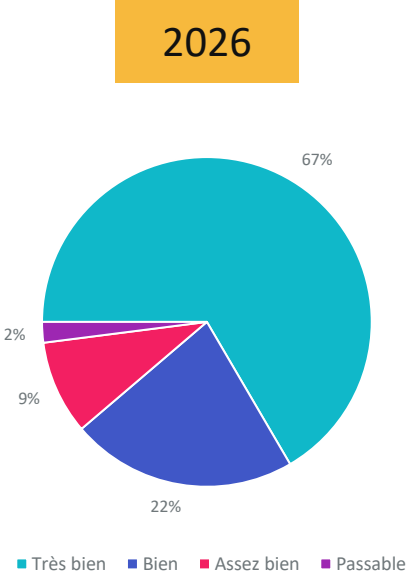


Réponse	2025	2026	Évolution
Bouche à oreille	26,70 %	18,05 %	-8,65 pt
Ne se souvient plus	11,24 %	18,91 %	+7,67 pt
Membre de la famille	19,91 %	15,76 %	-4,15 pt
Mansart - Sodisad	8,43 %	2,29 %	-6,14 pt
Curatelle	8,20 %	9,17 %	+0,97 pt
Maison de repos - Hôpital	5,82 %	7,45 %	+1,63 pt
Assistante sociale	9,37 %	9,46 %	+0,09 pt
Conseil général - Carsat	3,75 %	4,01 %	+0,26 pt
Publicité	1,17 %	0,29 %	-0,88 pt
Internet	2,81 %	6,30 %	+3,49 pt
Mairie	3,28 %	3,15 %	-0,13 pt
Pages jaunes	0,23 %	0,00 %	-0,23 pt

Niveau de satisfaction sur l'ensemble des prestations



Satisfaction générale



Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	65,49 %	66,57 %	+1,08 pt
Bien	28,40 %	22,19 %	-6,21 pt
Assez bien	4,69 %	9,22 %	+4,53 pt
Passable	1,61 %	2,02 %	+0,41 pt

répondant 1443-501

Recommanderiez-vous Bien-Être et Vie à votre entourage ?

2025

8,25 / 10

2026

7,97 / 10

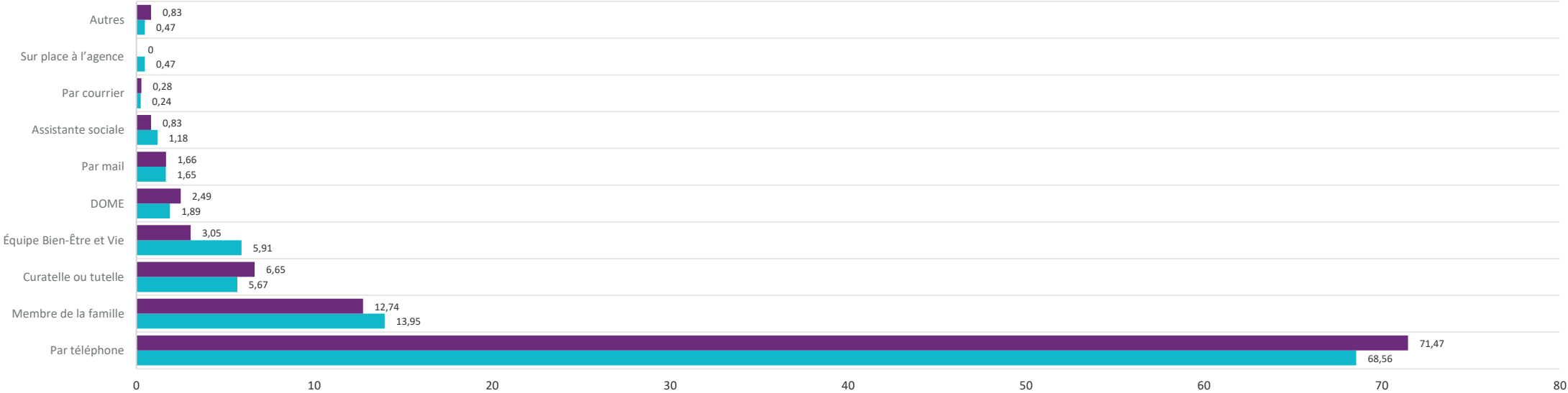
-0,28 point

Répondants 2026 : 349

Le bureau administratif

- Accueil téléphonique et compréhension des demandes
- Courriers, devis et suivi des dossiers
- Accueil et renseignements à l'agence

Sous quel mode relationnel êtes-vous en contact avec la partie administrative ?

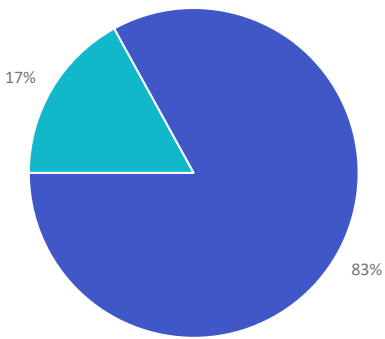


■ 2026 ■ 2025

Réponse	2025	2026	Évolution
Par téléphone	68,56 %	71,47 %	+2,91 pt
Membre de la famille	13,95 %	12,74 %	-1,21 pt
Curatelle ou tutelle	5,67 %	6,65 %	+0,98 pt
Équipe Bien-Être et Vie	5,91 %	3,05 %	-2,86 pt
DOME	1,89 %	2,49 %	+0,60 pt
Par mail	1,65 %	1,66 %	+0,01 pt
Assistante sociale	1,18 %	0,83 %	-0,35 pt
Par courrier	0,24 %	0,28 %	+0,04 pt
Sur place à l'agence	0,47 %	0,00 %	-0,47 pt
Autres	0,47 %	0,83 %	+0,36 pt

Connaissez-vous DOME pour visualiser votre planning ?

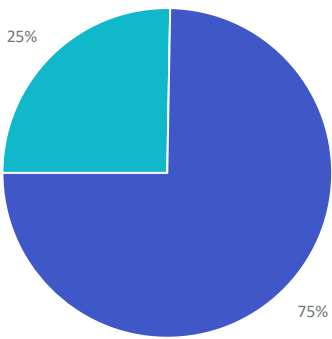
2025



■ Oui ■ Non

Connnaissance de DOME

2026



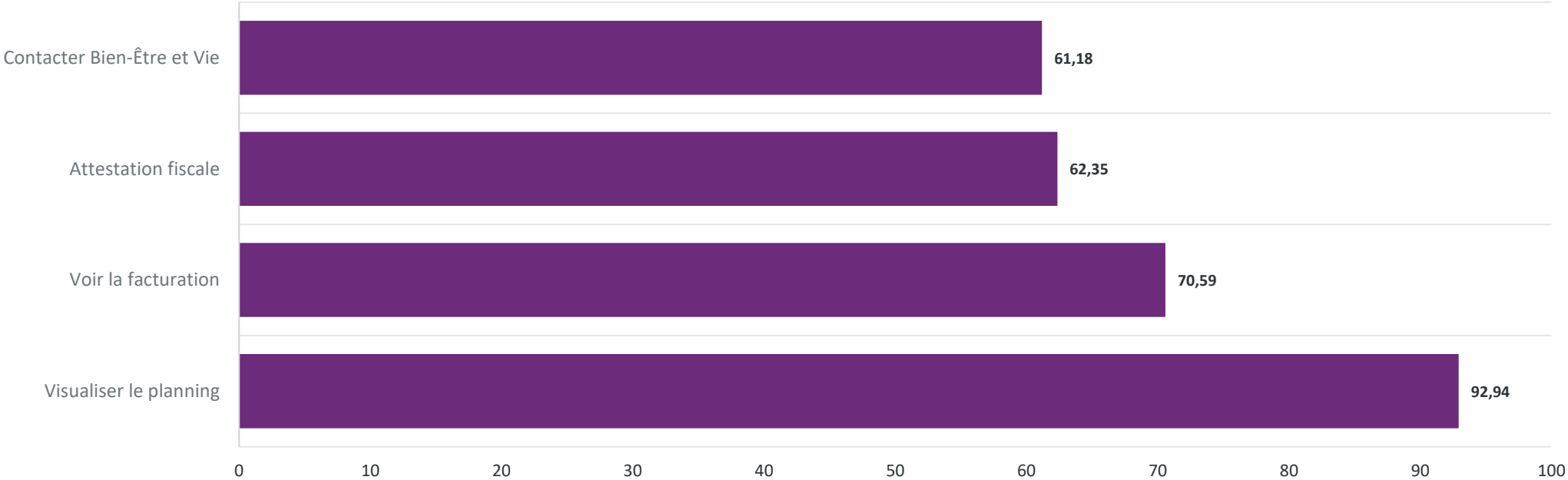
■ Oui ■ Non

Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	16,99 %	25,28 %	+8,29 pt
Non	83,01 %	74,72 %	-8,29 pt

Répondants 2026 : 356

Comment utilisez-vous DOME ?

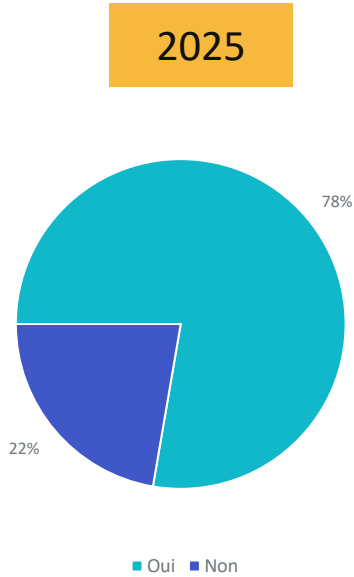
2026



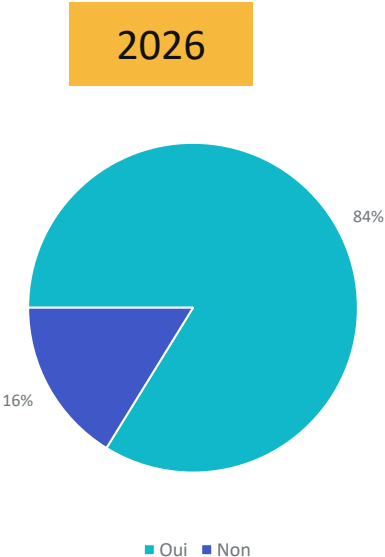
Réponse	2026
Visualiser le planning	92,94 %
Voir la facturation	70,59 %
Attestation fiscale	62,35 %
Contacter Bien-Être et Vie	61,18 %

Question ajoutée en 2026 • Plusieurs réponses possibles • Répondants : 85

Avez-vous contacté Bien-Être et Vie par téléphone cette année ?



Appels entrants

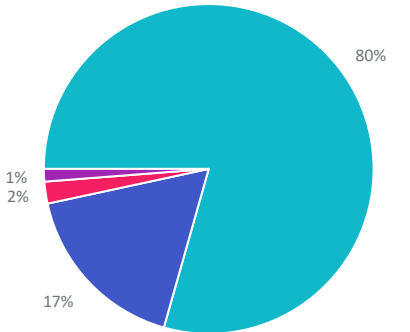


Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	77,70 %	83,80 %	+6,10 pt
Non	22,30 %	16,20 %	-6,10 pt

Répondants 2026 : 358

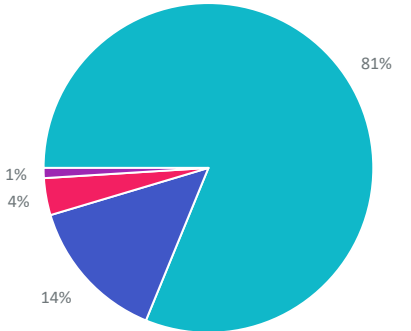
L'accueil téléphonique automatisé vous convient-il ?

2025



Très bien Bien Assez bien Passable

2026



Très bien Bien Assez bien Passable

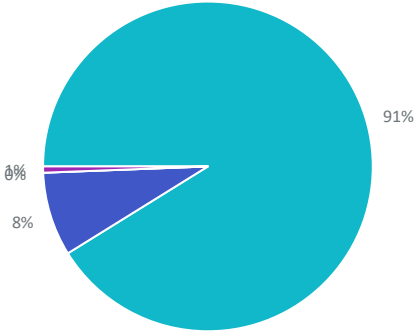
Accueil téléphonique automatisé

Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	79,38 %	81,19 %	+1,81 pt
Bien	17,23 %	14,19 %	-3,04 pt
Assez bien	2,15 %	3,63 %	+1,48 pt
Passable	1,23 %	0,99 %	-0,24 pt

Répondants 2026 : 303

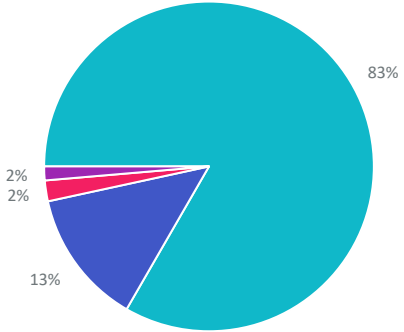
Comment évaluez-vous la qualité du contact téléphonique ?

2025



■ Très bien ■ Bien ■ Assez bien ■ Passable

2026



■ Très bien ■ Bien ■ Assez bien ■ Passable

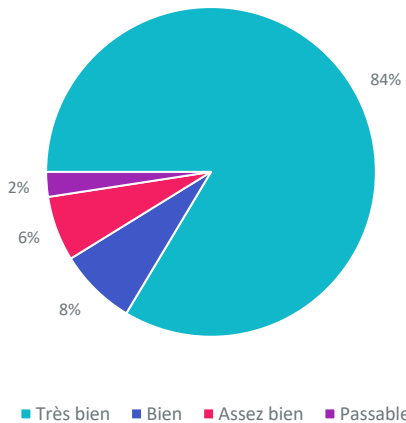
Qualité du contact téléphonique

Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	91,16 %	83,33 %	-7,83 pt
Bien	8,23 %	13,27 %	+5,04 pt
Assez bien	0,00 %	2,04 %	+2,04 pt
Passable	0,61 %	1,36 %	+0,75 pt

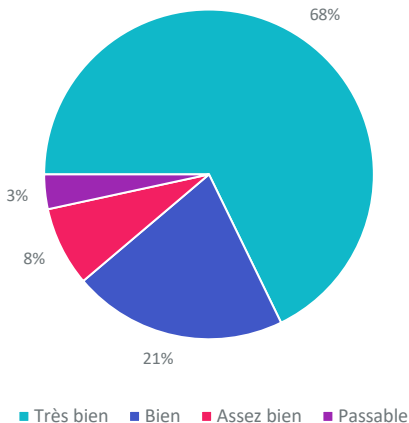
Répondants 2026 : 294

Comment évaluez-vous la prise en compte de votre demande ?

2025



2026



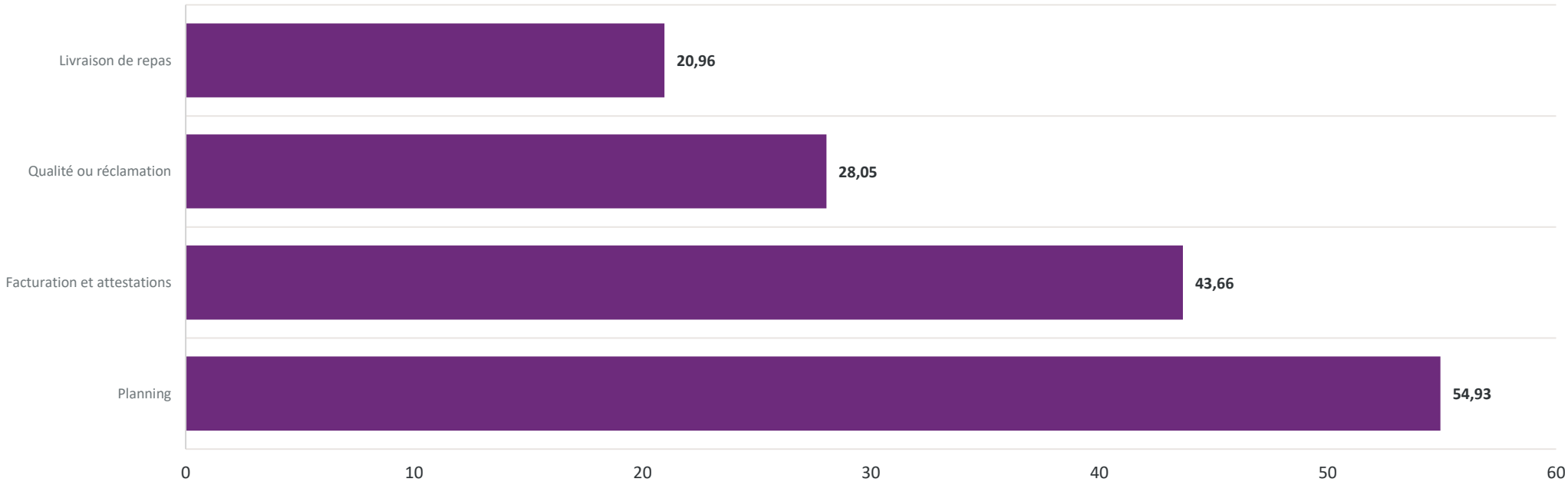
Prise en compte de la demande

Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	83,59 %	67,80 %	-15,79 pt
Bien	7,60 %	21,02 %	+13,42 pt
Assez bien	6,38 %	7,80 %	+1,42 pt
Passable	2,43 %	3,39 %	+0,96 pt

Répondants 2026 : 295

Savez-vous qui contacter en cas de besoin ?

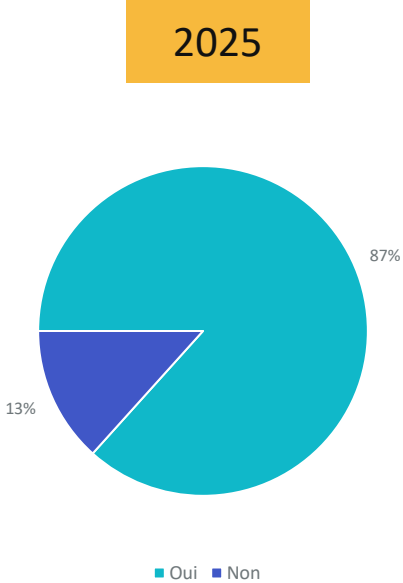
2026



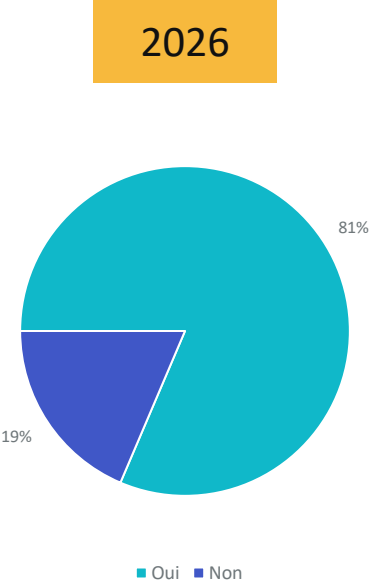
Réponse	2026
Planning	54,93 %
Facturation et attestations	43,66 %
Qualité ou réclamation	28,05 %
Livraison de repas	20,96 %

Question ajoutée en 2026 • Répondants : 353

Avez-vous été contacté par Bien-Être et Vie cette année ?



Appels sortants

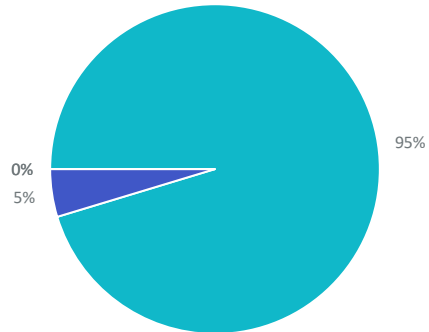


Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	86,67 %	81,41 %	-5,26 pt
Non	13,33 %	18,59 %	+5,26 pt

Répondants 2026 : 355

L'interlocuteur s'est-il bien présenté ?

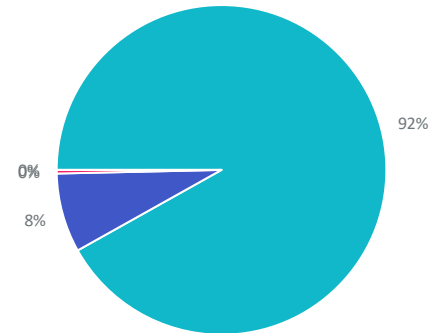
2025



■ Très bien ■ Bien ■ Assez bien ■ Passable

Présentation de l'interlocuteur

2026



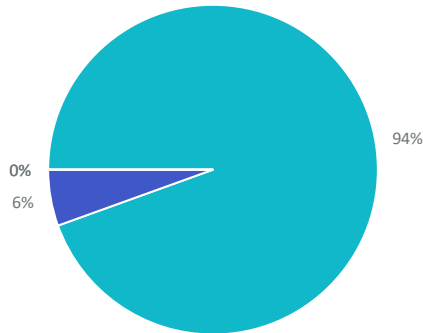
■ Très bien ■ Bien ■ Assez bien ■ Passable

Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	95,32 %	91,87 %	-3,45 pt
Bien	4,68 %	7,77 %	+3,09 pt
Assez bien	0,00 %	0,35 %	+0,35 pt
Passable	0,00 %	0,00 %	+0,00 pt

Répondants 2026 : 283

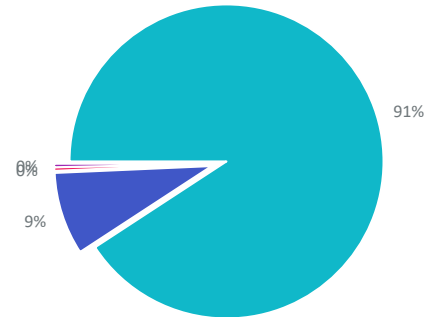
Le but de l'appel était-il compréhensible ?

2025



Très bien Bien Assez bien Passable

2026



Très bien Bien Assez bien Passable

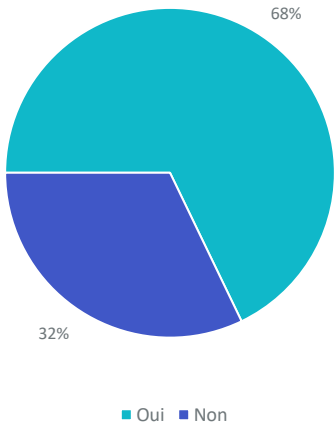
Compréhension de l'appel

Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	94,49 %	90,78 %	-3,71 pt
Bien	5,51 %	8,51 %	+3,00 pt
Assez bien	0,00 %	0,35 %	+0,35 pt
Passable	0,00 %	0,35 %	+0,35 pt

Répondants 2026 : 282

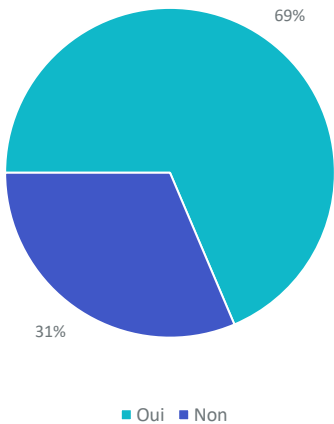
Gérez-vous le courrier de Bien-Être et Vie ?

2025



Gestion du courrier

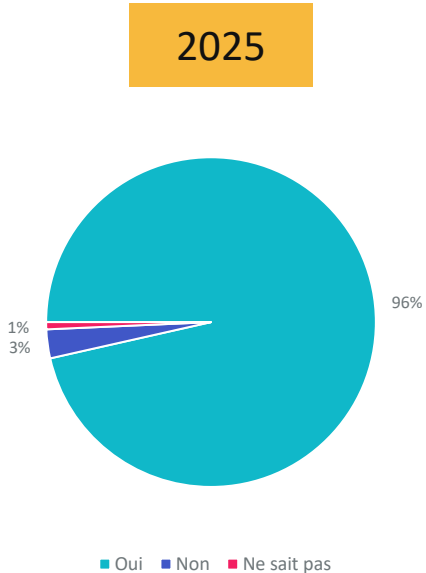
2026



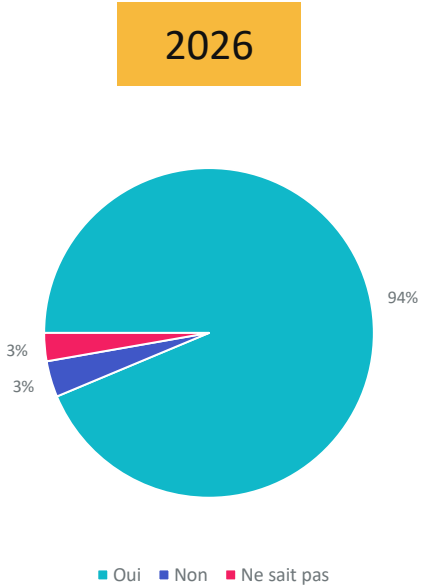
Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	67,85 %	68,61 %	+0,76 pt
Non	32,15 %	31,39 %	-0,76 pt

Répondants 2026 : 360

Les factures sont-elles reçues dans les temps ?



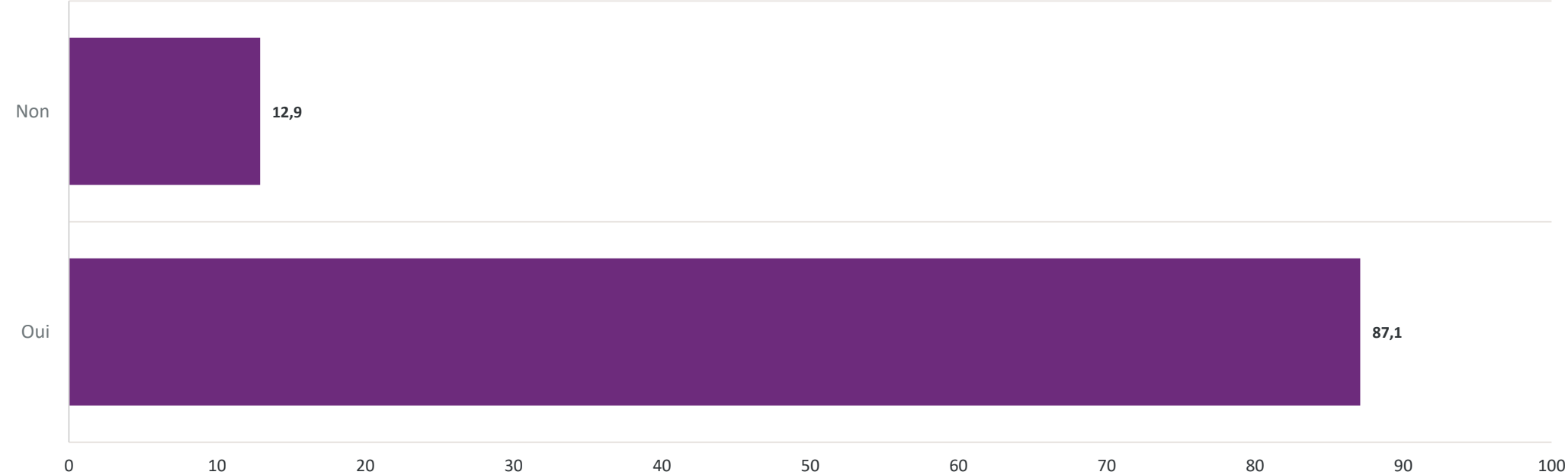
Réception des factures



Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	96,47 %	93,70 %	-2,77 pt
Non	2,83 %	3,54 %	+0,71 pt
Ne sait pas	0,70 %	2,76 %	+2,06 pt

Lisez-vous le courrier qui accompagne les factures ?

2026

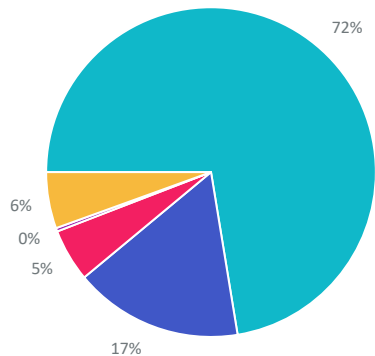


Réponse	2026
Oui	87,10 %
Non	12,90 %

Question ajoutée en 2026 • Répondants : 248

Le courrier accompagnant les factures est-il pertinent ?

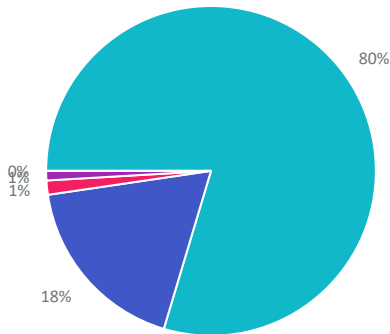
2025



Très bien Bien Assez bien Passable Autres / précisions

Pertinence du courrier

2026



Très bien Bien Assez bien Passable Autres / précisions

Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	72,41 %	79,63 %	+7,22 pt
Bien	16,55 %	18,06 %	+1,51 pt
Assez bien	5,17 %	1,39 %	-3,78 pt
Passable	0,34 %	0,93 %	+0,59 pt
Autres / précisions	5,52 %	0,00 %	-5,52 pt

Répondants 2026 : 216

Les devis et contrats sont-ils clairs ?

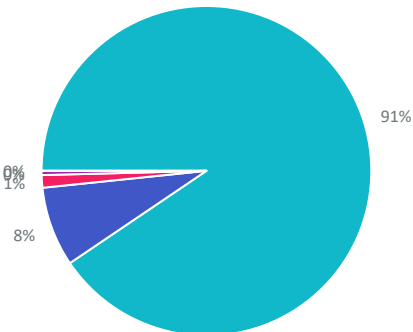
2025



■ Très bien ■ Bien ■ Assez bien ■ Passable ■ Autres / précisions

Clarté des devis et contrats

2026



■ Très bien ■ Bien ■ Assez bien ■ Passable ■ Autres / précisions

Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	90,34 %	90,53 %	+0,19 pt
Bien	7,24 %	7,82 %	+0,58 pt
Assez bien	0,69 %	1,23 %	+0,54 pt
Passable	0,34 %	0,41 %	+0,07 pt
Autres / précisions	1,38 %	0,00 %	-1,38 pt

Répondants 2026 : 243

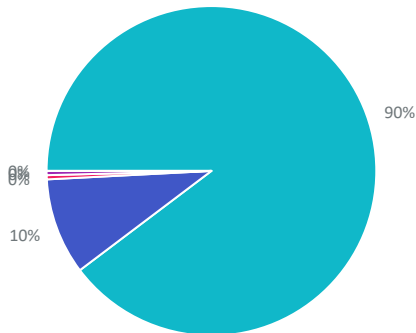
Qualité des réponses apportées sur le suivi du dossier

2025



■ Très bien ■ Bien ■ Assez bien ■ Passable ■ Autres / précisions

2026



■ Très bien ■ Bien ■ Assez bien ■ Passable ■ Autres / précisions

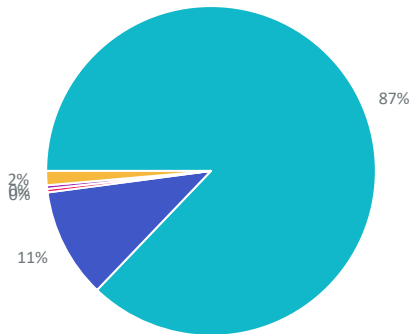
Qualité du suivi

Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	89,35 %	89,71 %	+0,36 pt
Bien	8,93 %	9,47 %	+0,54 pt
Assez bien	0,34 %	0,41 %	+0,07 pt
Passable	0,00 %	0,41 %	+0,41 pt
Autres / précisions	1,37 %	0,00 %	-1,37 pt

Répondants 2026 : 243

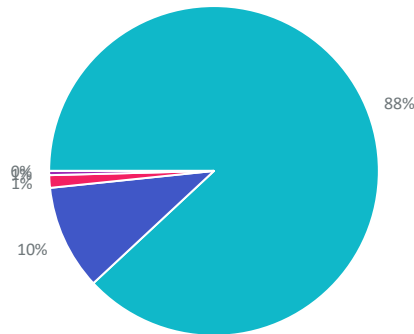
Rapidité des réponses apportées sur le suivi du dossier

2025



Rapidité du suivi

2026



■ Très bien ■ Bien ■ Assez bien ■ Passable ■ Autres / précisions

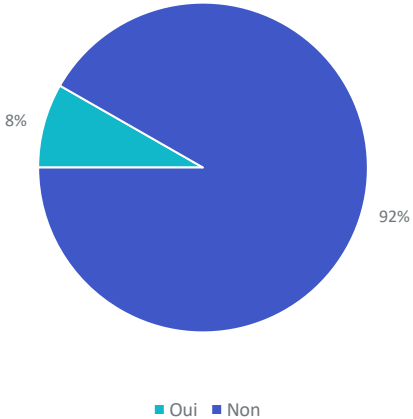
■ Très bien ■ Bien ■ Assez bien ■ Passable ■ Autres / précisions

Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	87,15 %	88,07 %	+0,92 pt
Bien	10,76 %	10,29 %	-0,47 pt
Assez bien	0,35 %	1,23 %	+0,88 pt
Passable	0,35 %	0,41 %	+0,06 pt
Autres / précisions	1,39 %	0,00 %	-1,39 pt

Répondants 2026 : 243

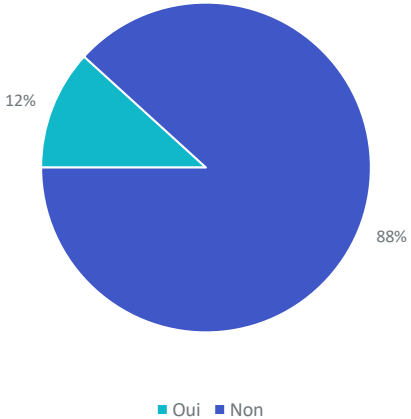
Êtes-vous déjà venu à l'agence ?

2025



Fréquentation de l'agence

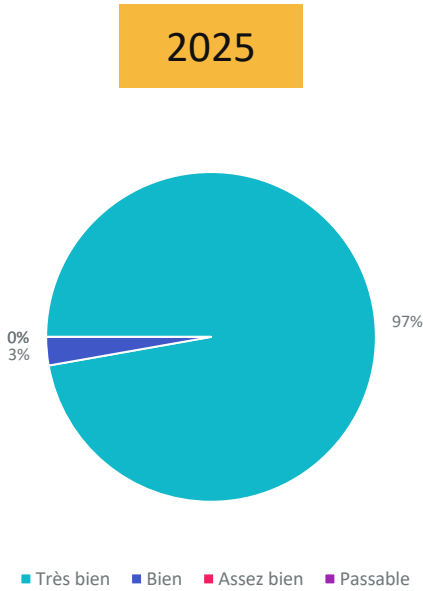
2026



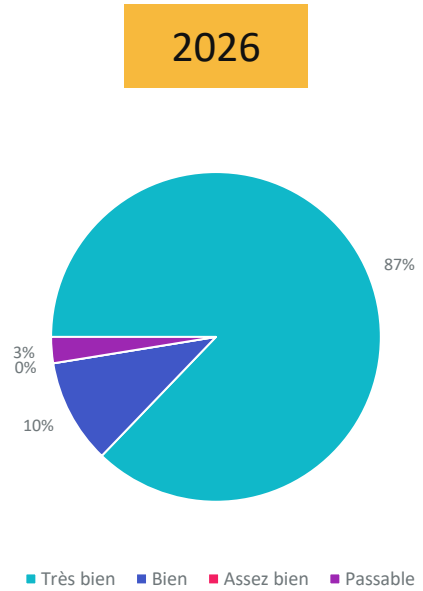
Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	8,27 %	11,75 %	+3,48 pt
Non	91,73 %	88,25 %	-3,48 pt

Répondants 2026 : 349

Comment évaluez-vous le temps d'attente à l'agence ?



Temps d'attente à l'agence

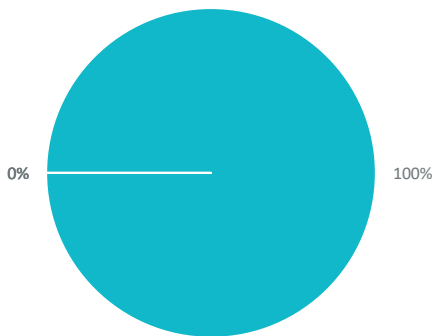


Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	97,22 %	87,18 %	-10,04 pt
Bien	2,78 %	10,26 %	+7,48 pt
Assez bien	0,00 %	0,00 %	+0,00 pt
Passable	0,00 %	2,56 %	+2,56 pt

Répondants 2026 : 39

Comment évaluez-vous l'accueil et l'amabilité à l'agence ?

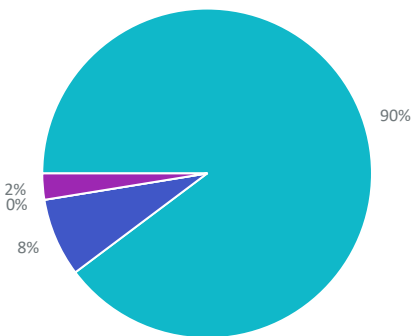
2025



■ Très bien ■ Bien ■ Assez bien ■ Passable

Accueil à l'agence

2026



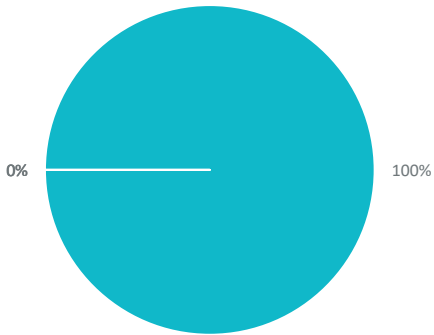
■ Très bien ■ Bien ■ Assez bien ■ Passable

Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	100,00 %	89,74 %	-10,26 pt
Bien	0,00 %	7,69 %	+7,69 pt
Assez bien	0,00 %	0,00 %	+0,00 pt
Passable	0,00 %	2,56 %	+2,56 pt

Répondants 2026 : 39

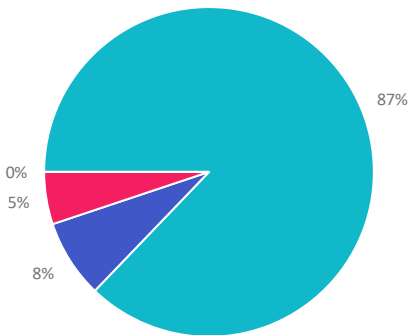
Comment évaluez-vous la prise en compte de votre demande à l'agence ?

2025



Très bien Bien Assez bien Passable

2026



Très bien Bien Assez bien Passable

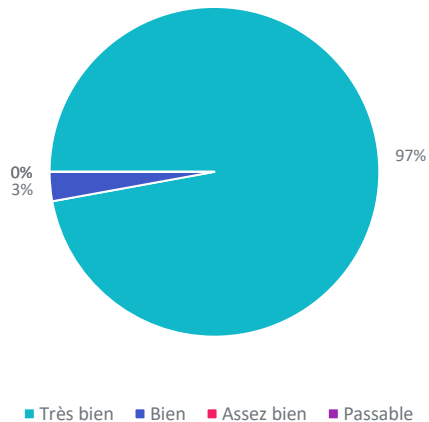
Prise en compte à l'agence

Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	100,00 %	87,18 %	-12,82 pt
Bien	0,00 %	7,69 %	+7,69 pt
Assez bien	0,00 %	5,13 %	+5,13 pt
Passable	0,00 %	0,00 %	+0,00 pt

Répondants 2026 : 39

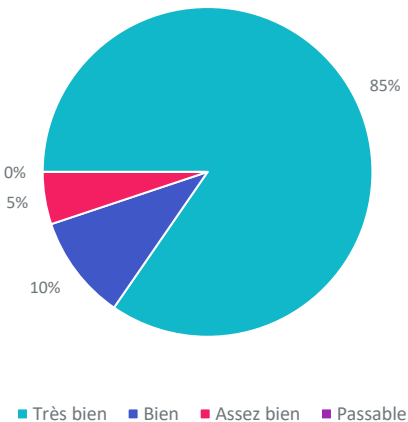
Comment évaluez-vous la qualité des renseignements fournis à l'agence ?

2025



Qualité des renseignements

2026



Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	97,14 %	84,62 %	-12,52 pt
Bien	2,86 %	10,26 %	+7,40 pt
Assez bien	0,00 %	5,13 %	+5,13 pt
Passable	0,00 %	0,00 %	+0,00 pt

Répondants 2026 : 39

Recommanderiez-vous Bien Etre et Vie pour la partie administrative ?

2025

8,29 / 10

2026

8,27 / 10

-0,02 point

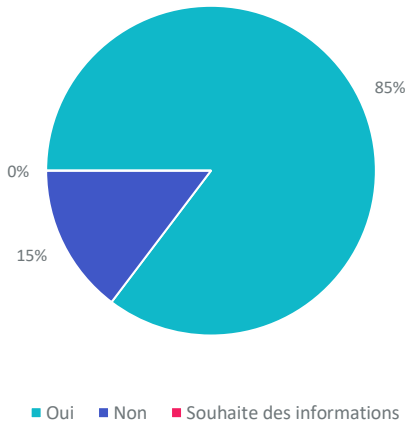
Répondants 2026 : 347

Le service d'aide à l'autonomie et d'aide-ménagère

- Qualité des interventions à domicile
- Organisation des plannings et remplacements
- Pratiques professionnelles des intervenantes

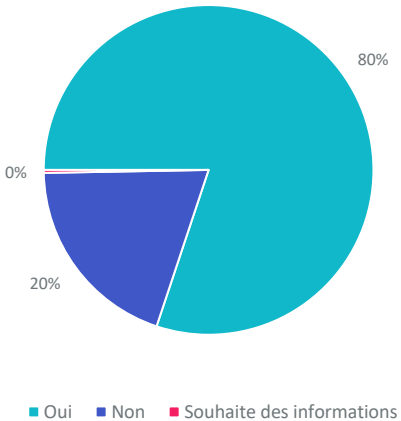
Avez-vous une assistante de vie ou une aide-ménagère ?

2025



Recours à une aide à domicile

2026



Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	85,31 %	80,12 %	-5,19 pt
Non	14,69 %	19,60 %	+4,91 pt
Souhaite des informations	0,00 %	0,29 %	+0,29 pt

Répondants 2026 : 347

Recommanderiez-vous les services d'aide à domicile ?

2025

8,46 / 10

2026

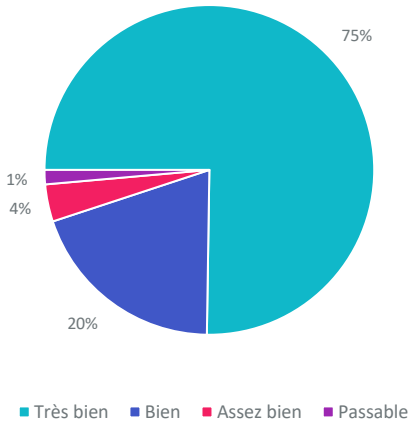
7,84 / 10

-0,62 point

Répondants 2026 : 277

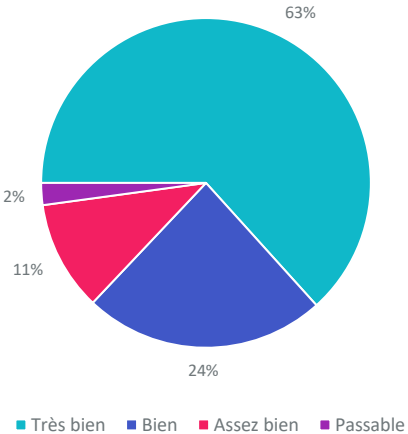
Quel est votre avis global sur le travail effectué à votre domicile ?

2025



Avis sur le travail à domicile

2026

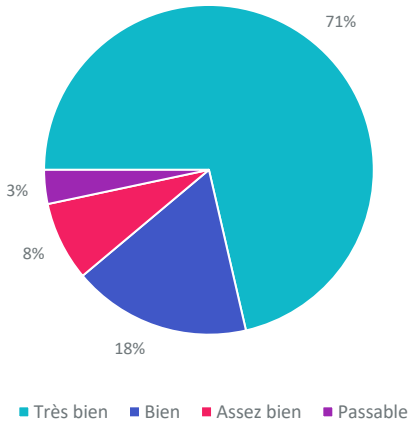


Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	74,49 %	63,31 %	-11,18 pt
Bien	19,50 %	23,74 %	+4,24 pt
Assez bien	3,62 %	10,79 %	+7,17 pt
Passable	1,39 %	2,16 %	+0,77 pt

Répondants 2026 : 278

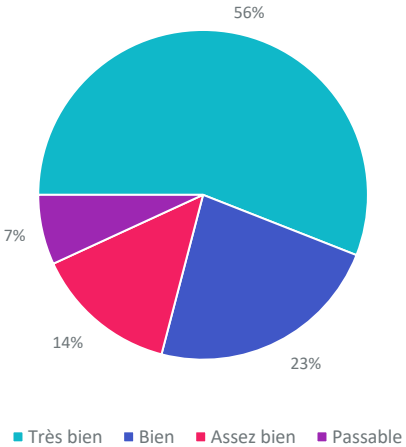
Le planning est-il adapté à vos besoins ?

2025



Adaptation du planning

2026

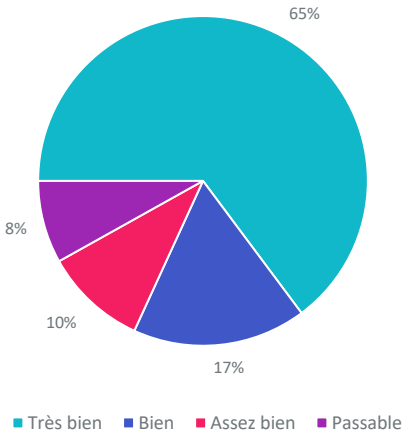


Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	71,39 %	55,96 %	-15,43 pt
Bien	17,50 %	23,10 %	+5,60 pt
Assez bien	7,78 %	14,08 %	+6,30 pt
Passable	3,33 %	6,86 %	+3,53 pt

Répondants 2026 : 277

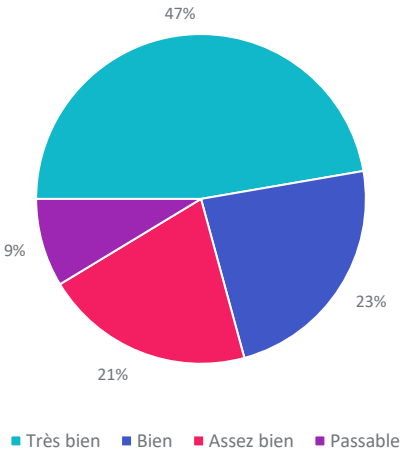
Continuité de l'intervention en cas d'absence de votre intervenante

2025



Continuité des interventions

2026

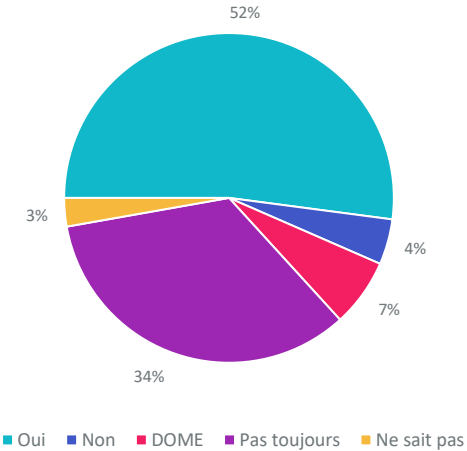


Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	64,80 %	47,29 %	-17,51 pt
Bien	17,04 %	23,47 %	+6,43 pt
Assez bien	10,06 %	20,58 %	+10,52 pt
Passable	8,10 %	8,66 %	+0,56 pt

Répondants 2026 : 277

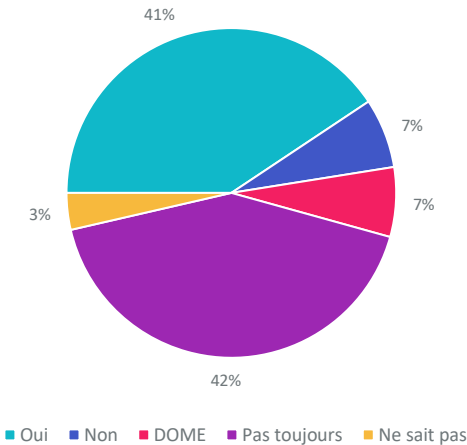
Êtes-vous prévenu par le bureau du remplacement ?

2025



Information sur le remplacement

2026

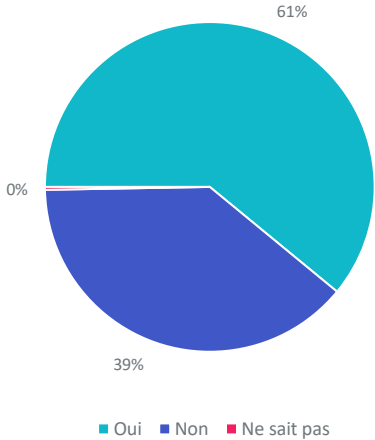


Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	52,09 %	40,65 %	-11,44 pt
Non	4,46 %	6,83 %	+2,37 pt
DOME	6,69 %	6,83 %	+0,14 pt
Pas toujours	33,98 %	42,09 %	+8,11 pt
Ne sait pas	2,79 %	3,60 %	+0,81 pt

Répondants 2026 : 278

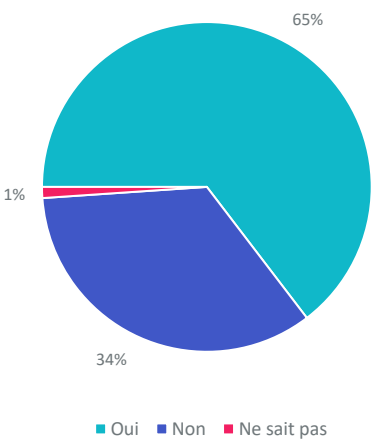
Avez-vous plusieurs intervenantes régulières ?

2025



Nombre d'intervenantes

2026

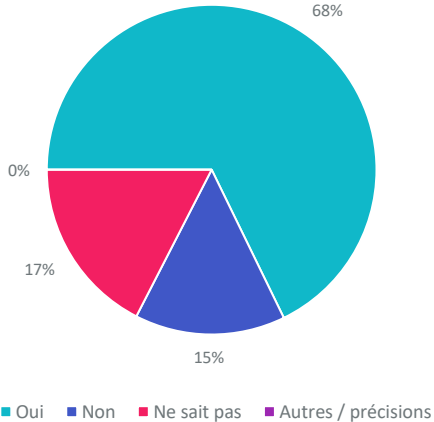


Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	60,96 %	64,62 %	+3,66 pt
Non	38,76 %	34,30 %	-4,46 pt
Ne sait pas	0,28 %	1,08 %	+0,80 pt

Répondants 2026 : 277

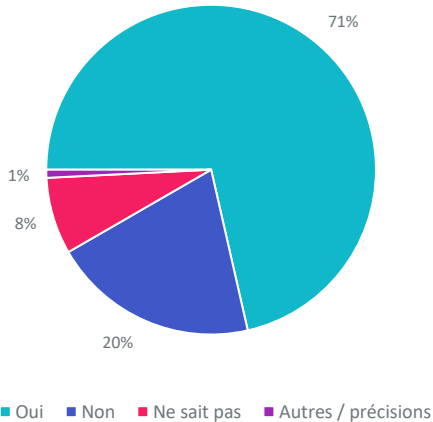
Y a-t-il une bonne articulation entre elles ?

2025



Articulation entre les intervenantes

2026

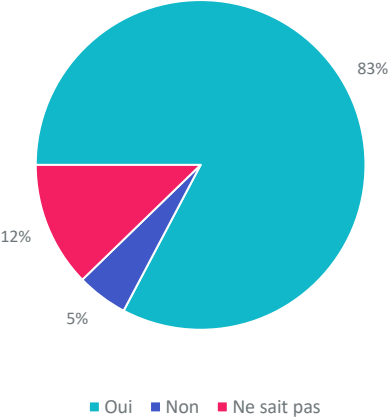


Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	67,79 %	71,43 %	+3,64 pt
Non	14,77 %	20,24 %	+5,47 pt
Ne sait pas	17,45 %	7,54 %	-9,91 pt
Autres / précisions	0,00 %	0,79 %	+0,79 pt

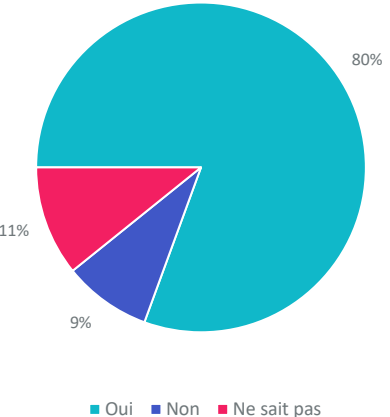
Répondants 2026 : 252

Les intervenantes changent-elles de chaussures en arrivant ?

2025



2026



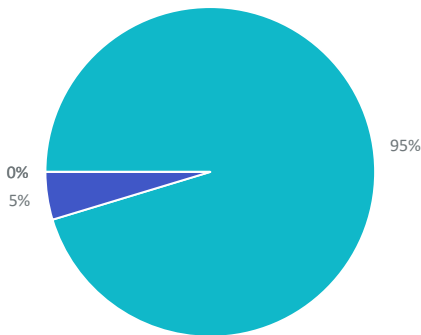
Changement de chaussures

Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	82,73 %	80,58 %	-2,15 pt
Non	5,01 %	8,63 %	+3,62 pt
Ne sait pas	12,26 %	10,79 %	-1,47 pt

Répondants 2026 : 278

Est-ce que la présentation de l’interlocuteur lors de l’accueil est convenable ?

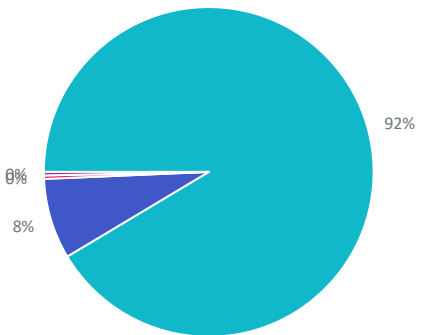
2025



■ Très bien ■ Bien ■ Assez bien ■ Passable

Présentation de l’interlocuteur

2026

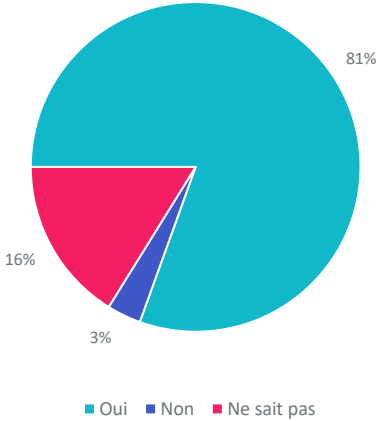


■ Très bien ■ Bien ■ Assez bien ■ Passable

Réponse	2025	2026	Évolution
Très bien	95,32 %	91,41 %	-3,91 pt
Bien	4,68 %	7,90 %	+3,22 pt
Assez bien	0,00 %	0,34 %	+0,34 pt
Passable	0,00 %	0,34 %	+0,34 pt

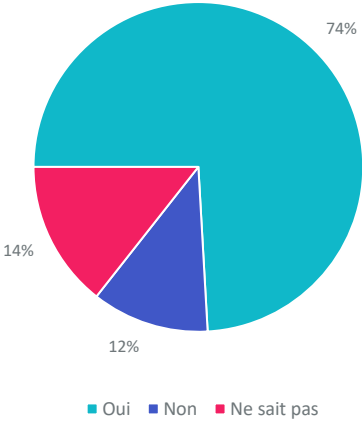
Les intervenantes portent-elles des gants jetables lorsque nécessaire ?

2025



Port de gants jetables

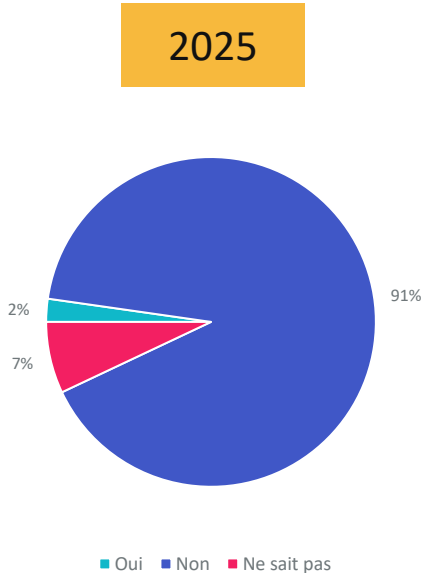
2026



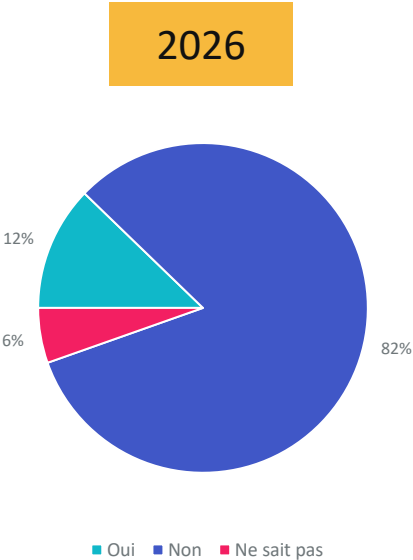
Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	80,95 %	74,10 %	-6,85 pt
Non	3,36 %	11,51 %	+8,15 pt
Ne sait pas	16,25 %	14,39 %	-1,86 pt

Répondants 2026 : 278

L'intervenante utilise-t-elle son téléphone pendant l'intervention ?



Usage du téléphone portable



Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	2,25 %	12,23 %	+9,98 pt
Non	90,48 %	82,37 %	-8,11 pt
Ne sait pas	7,00 %	5,40 %	-1,60 pt

Répondants 2026 : 278

Recommanderiez-vous les services d'aide à domicile ?

2025

8,46 / 10

2026

7,84 / 10

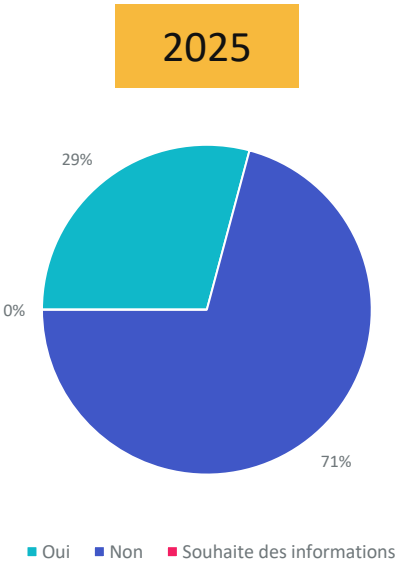
-0,62 point

Répondants 2026 : 277

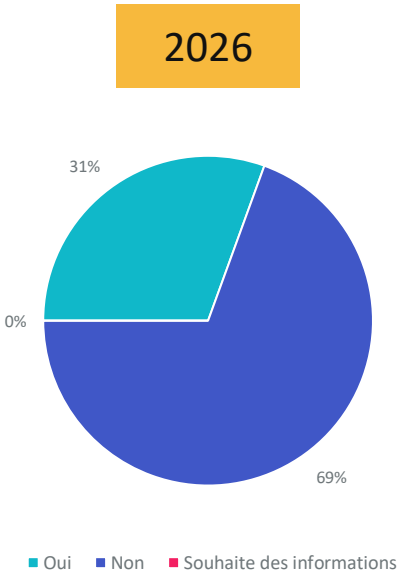
Le service de livraison de repas à domicile

- Commande et choix des repas
- Qualité gustative et régimes alimentaires
- Continuité de la livraison

Utilisez-vous le service de livraison de repas à domicile ?



Utilisation du service de repas

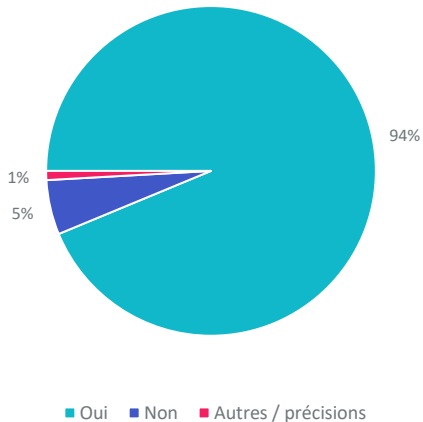


Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	29,17 %	30,55 %	+1,38 pt
Non	70,83 %	69,45 %	-1,38 pt
Souhaite des informations	0,00 %	0,00 %	+0,00 pt

Répondants 2026 : 347

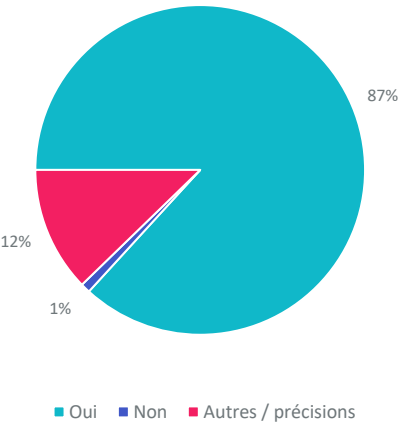
Est-il facile de passer une commande de repas ?

2025



Facilité de commande

2026

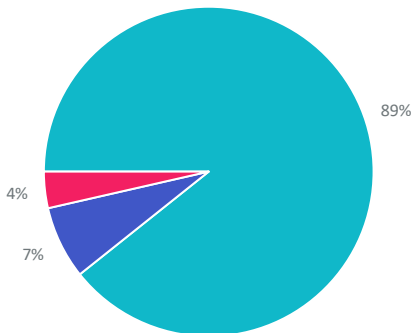


Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	93,75 %	86,79 %	-6,96 pt
Non	5,36 %	0,94 %	-4,42 pt
Autres / précisions	0,89 %	12,26 %	+11,37 pt

Répondants 2026 : 106

La qualité des plats au niveau du goût vous convient-elle ?

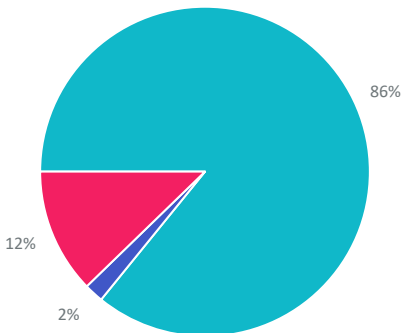
2025



■ Oui ■ Non ■ Autres / précisions

Qualité gustative

2026



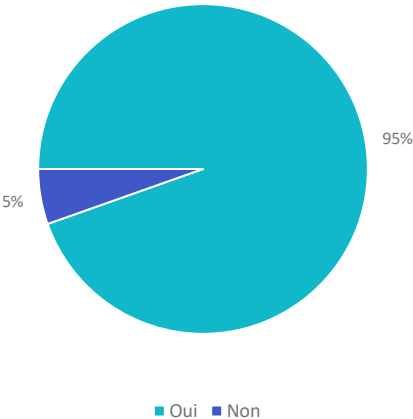
■ Oui ■ Non ■ Autres / précisions

Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	89,29 %	85,85 %	-3,44 pt
Non	7,14 %	1,89 %	-5,25 pt
Autres / précisions	3,57 %	12,26 %	+8,69 pt

Répondants 2026 : 106

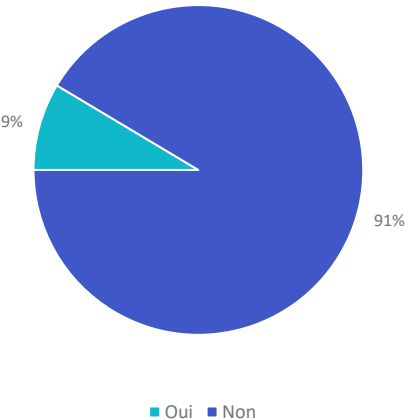
Avez-vous un régime alimentaire particulier ?

2025



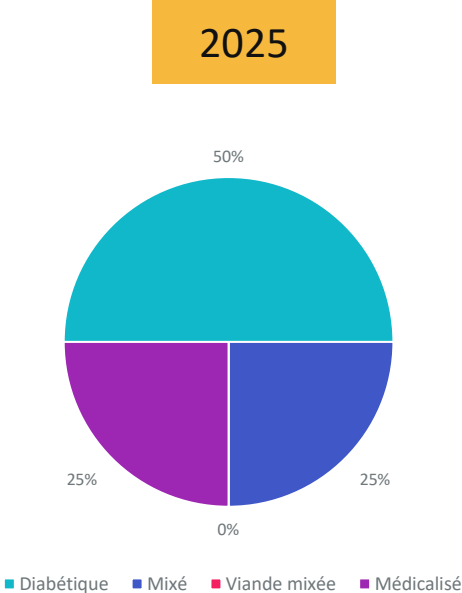
Régime alimentaire

2026

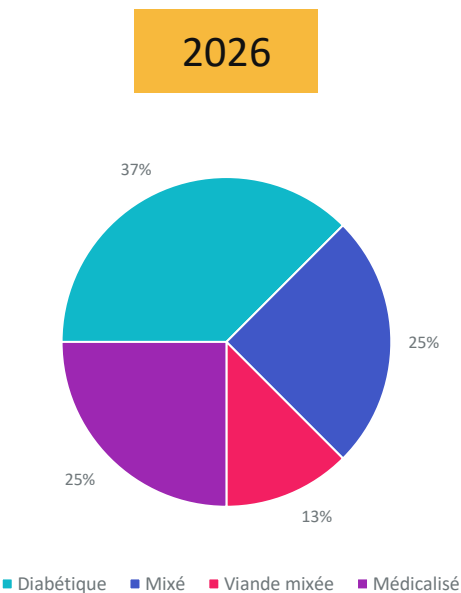


Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	94,59 %	8,57 %	-86,02 pt
Non	5,41 %	91,43 %	+86,02 pt

Quel est votre régime alimentaire ?



Type de régime

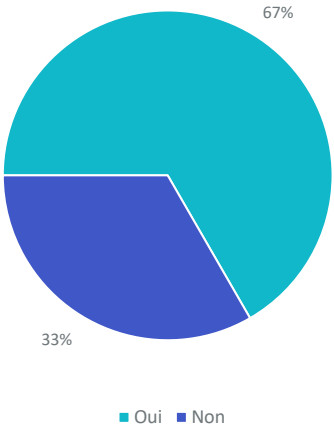


Réponse	2025	2026	Évolution
Diabétique	50,00 %	37,50 %	-12,50 pt
Mixé	25,00 %	25,00 %	+0,00 pt
Viande mixée	0,00 %	12,50 %	+12,50 pt
Médicalisé	25,00 %	25,00 %	+0,00 pt

Répondants 2026 : 8

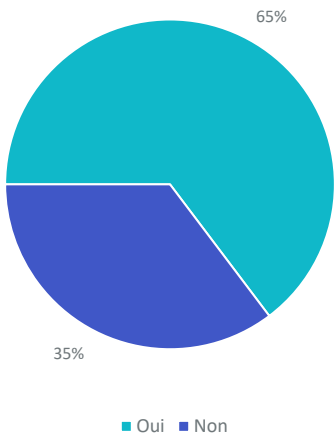
Votre régime alimentaire est-il respecté ?

2025



Respect du régime

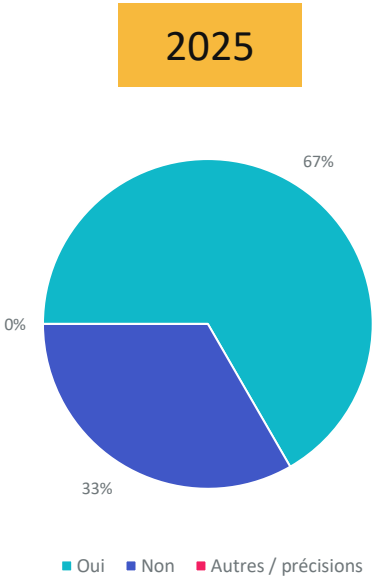
2026



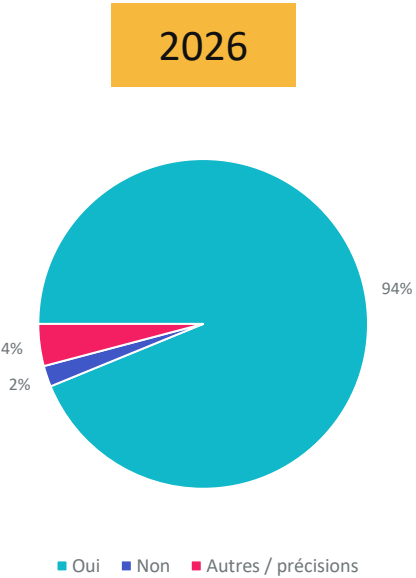
Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	66,67 %	64,71 %	-1,96 pt
Non	33,33 %	35,29 %	+1,96 pt

Répondants 2026 : 17

Le choix de quatre repas différents par jour vous convient-il ?



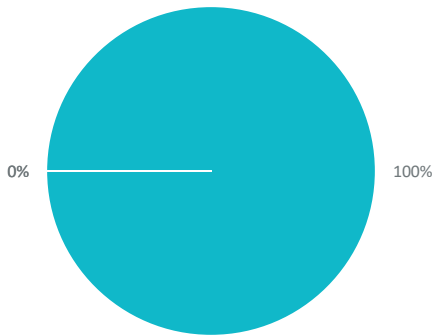
Choix de quatre repas



Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	66,67 %	93,81 %	+27,14 pt
Non	33,33 %	2,06 %	-31,27 pt
Autres / précisions	0,00 %	4,12 %	+4,12 pt

Est-ce que l'heure de livraison de votre repas vous convient-elle ?

2025



Oui Non Commentaires

2026

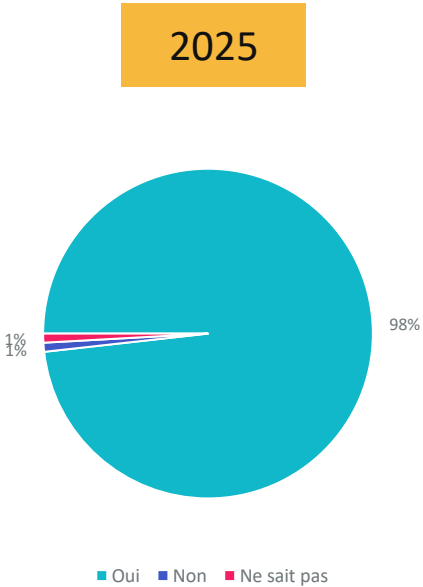


Oui Non Commentaires

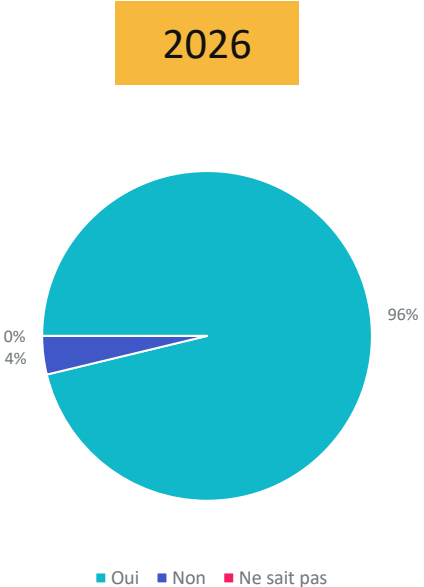
Heure de livraison
du repas

Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	100,00 %	97,27 %	-2,73 pt
Non	0,00 %	0,91 %	+0,91 pt
Commentaires	0,00 %	1,82 %	+1,82 pt

Y a-t-il une continuité en cas d'absence de votre livreur ?



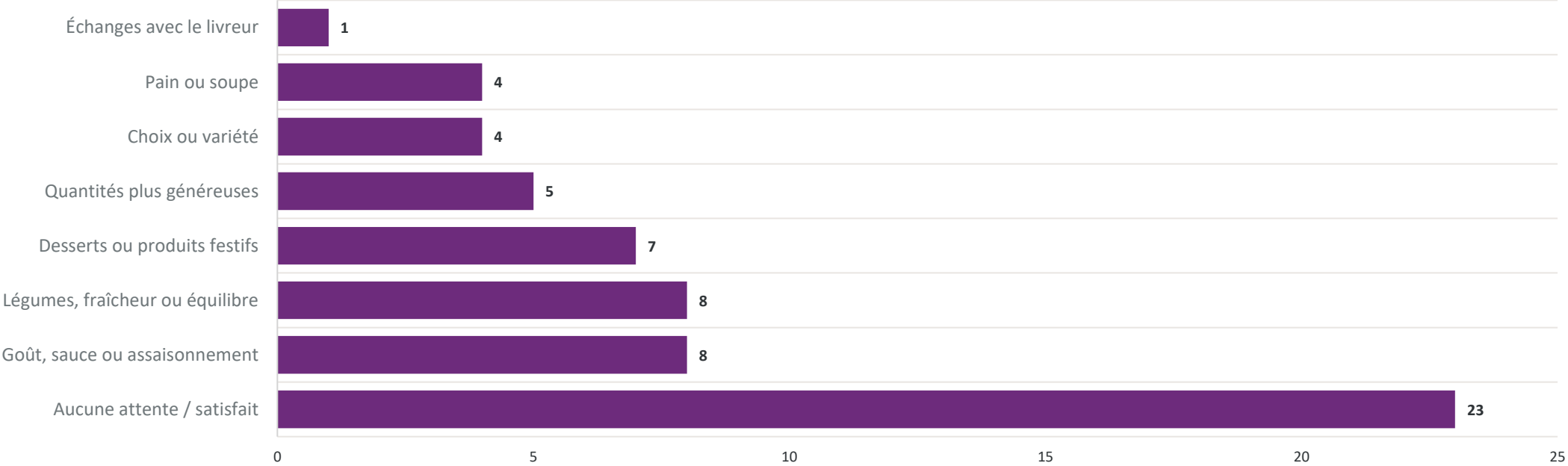
Continuité de la livraison



Réponse	2025	2026	Évolution
Oui	99,11 %	96,23 %	-2,88 pt
Non	0,89 %	3,77 %	+2,88 pt
Ne sait pas	0,89 %	0,00 %	-0,89 pt

Qu'est-ce qui vous ferait plaisir en plus du service de livraison habituel ?

2026



Attente exprimée	Nombre de mentions	Part des 53 réponses
Aucune attente / satisfait	23	43,4 %
Goût, sauce ou assaisonnement	8	15,1 %
Légumes, fraîcheur ou équilibre	8	15,1 %
Desserts ou produits festifs	7	13,2 %
Quantités plus généreuses	5	9,4 %
Choix ou variété	4	7,5 %
Pain ou soupe	4	7,5 %
Échanges avec le livreur	1	1,9 %

Question ajoutée en 2026 • 53 réponses • Une réponse peut contenir plusieurs attentes

Recommanderiez-vous le service de repas et de livraison ?

2025

8,46 / 10

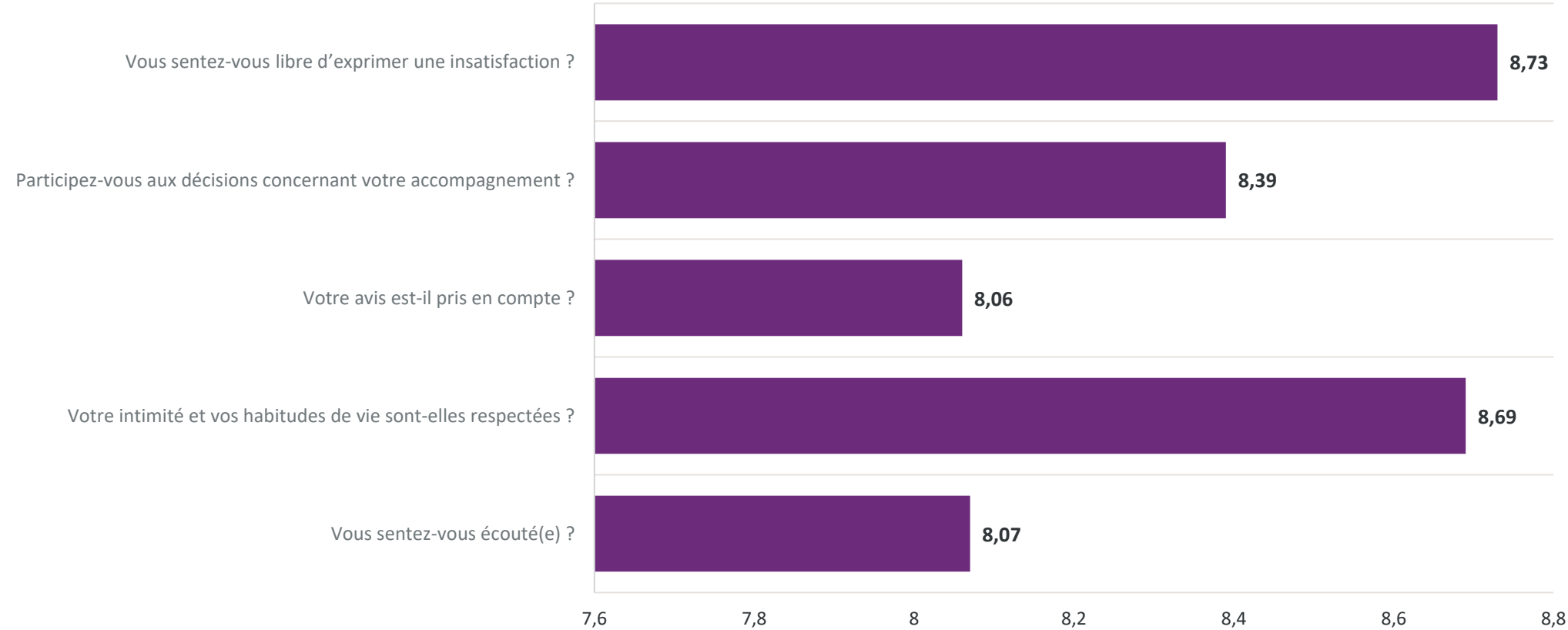
2026

8,57 / 10

+0,11 point

Répondants 2026 : 104

2026



Notes moyennes sur 10. Ces questions n'étaient pas présentes dans le questionnaire 2025.

Conclusion générale

Satisfaction générale

La part de réponses « Très bien » reste élevée : 65,49 % en 2025 et 66,57 % en 2026.

Points de vigilance

Le planning et la continuité des interventions reculent. La note de recommandation de l'aide à domicile passe de 8,46 à 7,84.

Service de repas

La recommandation progresse de 8,46 à 8,57. Les commentaires libres sur les commandes et le goût méritent une analyse qualitative.

Qualité de l'accompagnement

Les cinq nouveaux indicateurs 2026 obtiennent tous une moyenne supérieure à 8/10.