

Voici les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en fin d'année 2024. Vos réponses nous permettent de mesurer votre degré de satisfaction actuel ainsi que vos attentes vis-à-vis des services d'AMPER. **Nous vous remercions encore une fois pour le temps que vous y avez consacré.**

## PROFIL DES RÉPONDANTS

Nous avons interrogé 515 d'entre vous, pour 233 réponses obtenues (**45%**)

### Sexe et âge :



Femmes **62%** | **38%** Hommes

**86%**  
ont + de 70 ans

## QUALITÉ DE LA PRESTATION

### Appréciation d'ensemble

**4,11/5**

### Accueil téléphonique

Horaires

**4,46/5**

Amabilité, écoute et courtoisie

**4,66/5**

Pertinence des réponses

**4,55/5**

### Intervenant livraison

Amabilité

**4,74/5**

Ecoute

**4,68/5**

Discrétion

**4,71/5**

Ponctualité

**4,62/5**

Compétence

**4,71/5**

### Rapport qualité / prix

Le rapport qualité / prix des services d'AMPER vous paraît

**bon**



**1%** Mauvais    **47%** Bon    **8%** Excellent  
**21%** Moyen    **23%** Très bon

### Livraison

Parmi les **14%** d'utilisateurs ayant déjà rencontré un problème de livraison...



**58%** d'entre eux ont vu cet incident corrigé

## Composition des menus

Potage

3,84/5

Entrées

3,91/5

Pain

3,82/5

Viandes

3,77/5

Poisson

3,82/5

Garniture

3,77/5

Fromages

3,97/5

Desserts

4,05/5

Laitages

4,02/5

Satisfaction sur la variété des menus :

3,83/5

Choix de menu à la carte

34%

des répondants se déclarent intéressés par un choix de menu à la carte

## CONDITIONNEMENT ET GESTION DES DÉCHETS

Conditionnement

94%

des répondants estiment que le conditionnement en barquettes est facile d'utilisation

Utilisez vous le service de récupération des barquettes ?

21%

Oui, l'agent récupère mes barquettes

76%

Non, je les mets en poubelle recyclage

3%

Autre

## RECOMMANDATION ET NOTORIÉTÉ

Vous êtes

assez

susceptibles de recommander les services d'AMPER auprès d'amis et de proches

4%

Pas du tout

12%

Peu

38% Assez

34% Très fortement

12% C'est déjà fait !

Comment vous avez connu AMPER :

26%

Bouche à oreilles

21%

Mairie

21%

Hopital ou professionnel de santé

7%

Véhicules

5%

Organisme de tutelle

5%

Prospectus, dépliants

Internet 3 %, Espace Autonomie Santé 3 %, Presse 2 % ...