



MAISONS DE RETRAITE ET SERVICES DE PORTAGE DE REPAS : PERCEPTIONS ET ATTENTES DES PERSONNES ÂGÉES SUR LA QUALITE DE L'ALIMENTATION

(Convention CLCV/DGAL n°2010-144)

Version finale

Février 2012

Nous remercions vivement les enquêteurs de la CLCV qui ont réalisé un travail important sur le terrain dans le cadre de cette étude.

Celle-ci a bénéficié d'un cofinancement de la Direction générale de l'alimentation (DGAL) du Ministère de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire.

Les propositions de la CLCV figurant dans la sixième partie (« Synthèse et propositions de la CLCV ») n'engagent que la CLCV.

Sommaire

1. Contexte et objectifs	1
2. Méthode.....	2
2.1. Le matériel d'enquête	2
2.2. Le traitement statistique des données.....	3
2.3. L'échantillon.....	3
2.3.1. Les répondants au questionnaire	4
2.3.2. Les établissements et services de portage enquêtés	4
3. Les résultats pour les établissements d'hébergement spécialisés...9	
3.1. Avis sur la qualité du séjour dans l'établissement.....	9
3.2. Le cadre du repas (salle de restaurant, échanges entre convives).....	9
3.3. Qualité du service et de l'écoute du personnel.....	12
3.4. Information des résidents sur la provenance des repas.....	14
3.5. Prise en compte des régimes alimentaires.....	15
3.6. Les avis sur la qualité gustative des repas.....	16
3.6.1. Résultats des questions fermées (n°16 et 17).....	16
3.6.2. Résultats de la question ouverte (Q 18).....	17
3.7. Taille des portions et collations	22
3.8. Prise en compte des problèmes de mastication.....	23
3.9. La variété des menus	23
3.10. Consultation des convives et prise en compte des attentes	24
3.11. Animations au moment des repas	25
3.12. Comparaison entre les établissements enquêtés	25
4. Les résultats pour les services de portage de repas à domicile28	
4.1. Le portage de repas : un recours quand on ne peut plus cuisiner	28
4.2. Une large majorité des usagers des services de portage prennent un petit déjeuner	29
4.3. Prix du service	29
4.3.1. Rapport qualité/prix.....	29
4.3.2. Estimation de la charge économique pour un ménage	30

4.3.3.	L'aide personnalisée d'autonomie ne bénéficie qu'à une fraction des usagers des services de portage	31
4.4.	Perception du moment du repas	32
4.5.	Information des usagers sur la provenance des repas	33
4.6.	Taille des portions et satiété	34
4.7.	Qualité gustative des repas	34
4.7.1.	Résultats de la question fermée	34
4.7.2.	Résultats de la question ouverte (Q 13)	35
4.8.	Avis sur la variété des menus	36
4.9.	La qualité du service	37
4.10.	La praticité des repas livrés	40
4.11.	Comparaison entre les services de portage enquêtés	41
5.	Analyse des menus	43
6.	Synthèse des résultats et recommandations	44
6.1.	Une appréciation globale positive	44
6.2.	...Mais à considérer avec recul	44
6.3.	Des insuffisances et des attentes récurrentes	45
6.4.	Un problème général : le manque d'écoute et de prise en compte des attentes	45
6.5.	Le coût des services de portage est élevé et mal couvert par l'APA	46
6.6.	Une information déficiente sur l'origine des repas	46
6.7.	Les recommandations de la CLCV	46

1. Contexte et objectifs

Avec l'allongement de la durée de vie, la part des personnes âgées dans la population française augmente. L'alimentation tient un rôle important dans la vie des seniors : l'acte alimentaire doit rester un moment de plaisir participant au bien-être général. Il peut contribuer au lien social et doit en outre répondre à des besoins nutritionnels spécifiques à cette tranche d'âge.

Avec le vieillissement, bien s'alimenter peut devenir plus compliqué pour diverses raisons : les courses alimentaires et la préparation des repas sont parfois plus difficiles, notamment dans les zones rurales à faible densité de commerces alimentaires, voire impossible en cas de perte d'autonomie. D'autres facteurs, tels que la perte progressive d'appétit, les régimes restrictifs, les maladies, les problèmes buccodentaires et l'invalidité, peuvent perturber l'alimentation et conduire progressivement à la dénutrition.

Récemment, le Programme national pour l'alimentation (PNA) et le Programme national nutrition santé (PNNS 3 couvrant la période 2011-2015) se sont fixés plusieurs objectifs quant à la qualité de l'alimentation destinée aux seniors.

Objectifs du PNA et PNNS 3 relatifs à l'alimentation des personnes âgées (extraits des documents officiels de présentation de ces plans : http://www.mangerbouger.fr/IMG/pdf/PNNS_2011-2015.pdf et <http://alimentation.gouv.fr/IMG/pdf/PNA-09022011.pdf>)

« Améliorer le bien-être des personnes âgées fragilisées grâce à une offre alimentaire labellisée, adaptée à leurs besoins, alliant nutrition et plaisir. »

« Adapter l'alimentation des aînés à de nouveaux besoins :

- En améliorant le respect des règles nutritionnelles dans les maisons de retraite ;
- Les aider à conserver leur autonomie le plus longtemps possible ;
- En améliorant les prestations de portage à domicile des repas ;
- En permettant aux personnes âgées isolées de bénéficier de paniers fermiers ;
- En développant l'information sur l'alimentation des plus de 55 ans. »

« Mieux manger en établissements de santé et médico-sociaux »

- En améliorant le bien-être des personnes âgées fragilisées grâce à une offre alimentaire labellisée, adaptée à leurs besoins, alliant nutrition et plaisir ;
- En mobilisant les établissements de santé et médico-sociaux pour apporter des améliorations pratiques aux menus et aux conditions de prise des repas ;
- En évaluant le programme « corbeilles de fruits et légumes frais à l'hôpital ».

Par ailleurs, l'alimentation des seniors est de façon croissante assurée par des tiers : services de restauration des établissements d'hébergement spécialisés ou services de portage de repas à domicile. Il s'agit là d'une tendance de fond comme en témoigne le fort développement du portage de repas.

La Direction Générale de l'Alimentation du Ministère de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire et la CLCV ont souhaité mener une enquête afin de recueillir l'avis des personnes âgées sur la qualité des repas et des services qui leur sont proposés au quotidien, tant dans les établissements d'hébergement spécialisés qu'au niveau des services de portage de repas. Ce projet s'est traduit par la signature d'une convention annuelle entre la CLCV et la DGAL qui a été notifiée à la CLCV le 24 novembre 2010.

Pour la CLCV, donner aux seniors la possibilité de s'exprimer en tant que consommateurs et usagers d'un service sur sa qualité est essentiel. En effet, les personnes âgées se trouvent fréquemment dans

des situations de vulnérabilité physique ou psychologique qui les dissuadent d'exprimer directement leurs attentes ou leur insatisfaction aux professionnels dont elles sont devenues dépendantes. A cela s'ajoute le fait que, dans une maison de retraite donnée, il n'y a pas d'alternative au service de restauration de l'établissement, les résidents se trouvant ainsi dans une situation de consommateurs captifs. Si ce constat n'est pas entièrement transposable aux services de portage de repas, il n'est pas toujours possible de mettre en concurrence plusieurs services dans une localité donnée.

Compte tenu de ces éléments, il paraît indispensable d'accorder une attention particulière à la qualité des repas fournis dans ces contextes très spécifiques. L'objectif de cette enquête était donc de donner aux personnes âgées une possibilité de s'exprimer plus librement.

2. Méthode

Nous avons opté pour une enquête quantitative basée sur des entretiens individuels qui ont été menés dans les maisons de retraite ou aux domiciles des usagers des services de portage entre mars et juillet 2011.

Préalablement à ces entretiens, les structures CLCV avaient évidemment sollicité par écrit l'accord des établissements d'hébergement et des services de portage pour la réalisation de l'enquête. On trouvera en *annexe 1* les courriers types utilisés.

Les prises de contact avec les professionnels et les entretiens ont été conduits par les militants et les bénévoles de la CLCV.

2.1. Le matériel d'enquête

Deux questionnaires ont été mis au point, l'un destiné aux résidents des établissements d'hébergement des personnes âgées (cf *annexe 2*) et le second destiné aux usagers des services de portage de repas (cf *annexe 3*).

Dans les deux cas, l'essentiel des questions sont à choix multiples afin de faciliter la saisie et le traitement des résultats. Elles portent essentiellement sur :

- le goût;
- la variété des plats et des menus : est-elle perçue comme satisfaisante ?;
- la satiété apportée ou non par les repas ;
- la possibilité de fractionner les prises alimentaires ;
- la qualité du service, de l'écoute et la prise en compte des besoins ou des préférences individuels.

Une question ouverte permettait également de recueillir les commentaires généraux des sondés. Les questionnaires ont été remplis par les enquêteurs de la CLCV au cours d'entretiens d'une quinzaine de minutes menés avec les personnes âgées.

Parallèlement à ces questionnaires, les enquêteurs ont rempli avec les professionnels des fiches permettant de caractériser les établissements et les services de portage de repas inclus dans l'enquête (cf *annexes 4 et 5*). Des données globales ont ainsi été recueillies : statut public ou privé des établissements d'hébergement ou des services de portage, nombre de personnes prenant les repas, type de restauration (directe ou concédée)...

Enfin, les menus ont été recueillis sur une période d'un mois afin d'évaluer la variété des plats proposés.

2.2. Le traitement statistique des données

Les questionnaires ainsi que les fiches permettant de caractériser les maisons de retraite et les services de portage enquêtés ont été confiés à la société Coheris Spad pour saisie et traitement statistique.

Outre les tris à plats, c'est-à-dire le calcul des pourcentages des différentes réponses, nous avons eu recours à un certain nombre de tris croisés pour étudier les corrélations éventuelles entre les réponses. Les tris croisés permettent d'analyser les réponses données à deux questions. Par exemple, on peut savoir quel est le pourcentage, parmi les sondés qui disent apprécier les repas, de personnes qui trouvent que le service est de qualité.

La méthode dite de « caractérisation des variables » a aussi été utilisée. Pour une question donnée, elle permet de faire apparaître l'ensemble des corrélations statistiquement significatives avec les réponses aux autres questions.

Cette approche peut aider à interpréter les résultats. Si l'on observe par exemple une corrélation entre la possibilité de choisir un menu et les avis exprimés sur la qualité des plats, on pourra supposer qu'en proposant un choix de menus on augmente le taux de satisfaction des convives. Il faut toutefois rappeler que l'existence d'une corrélation statistiquement significative entre deux variables ne veut pas nécessairement dire qu'il y a un lien de cause à effet entre elles.

Enfin une approche spécifique (présentée aux points 3.12 et 4.10) a permis d'établir un classement des établissements d'hébergement ainsi que des services de portage de repas en fonction des taux de satisfaction recueillis sur un ensemble de questions.

2.3. L'échantillon

En pratique, l'enquête auprès des usagers de service de portage de repas s'est révélée beaucoup plus difficile à mener que celle dans les maisons de retraite. En effet, les responsables des services de portage de repas n'ont pas toujours consenti à communiquer les listes de leurs clients ce qui a évidemment compliqué la prise de contact.

Au final, l'échantillon « maisons de retraite » est donc nettement plus important que celui des « services de portage ».

	Maisons de retraite	Services de portage
Nombre de personnes ayant répondu	1217	251
Nombre d'établissements enquêtés	75	21

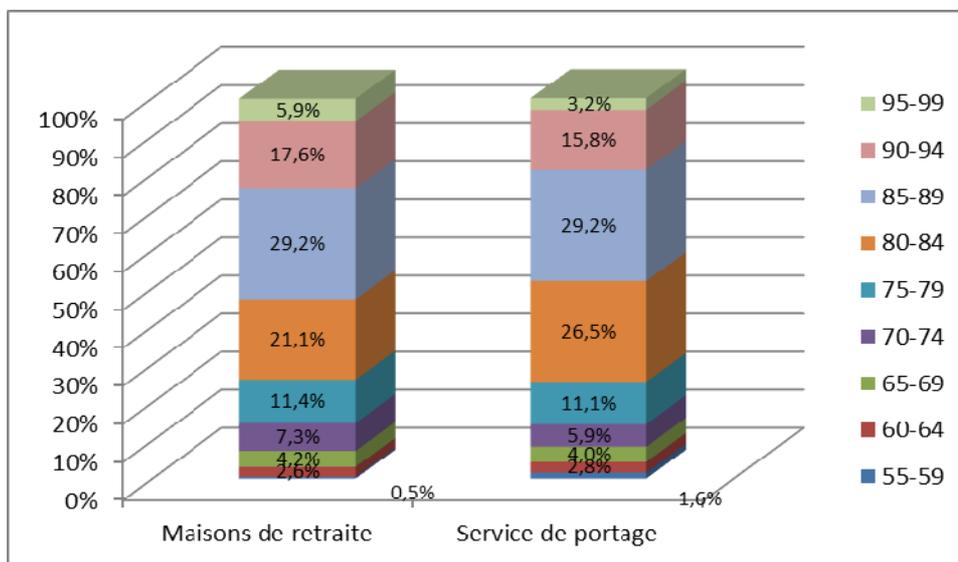
Afin de ne pas alourdir les questionnaires déjà longs, nous n'avons pas collecté de données relatives aux revenus ou aux catégories sociales des répondants. Néanmoins, les effectifs des échantillons nous permettent de considérer que la représentativité est bonne pour les maisons de retraite et acceptable pour les services de portage. La diversité des établissements et des services de portage enquêtés ainsi que leur répartition géographique conforte cette conclusion.

2.3.1. Les répondants au questionnaire

Dans un cas comme dans l'autre, on constate une surreprésentation des femmes, un phénomène courant dans toutes les enquêtes portant sur l'alimentation ou la nutrition. Une minorité de questionnaires ont été remplis par des couples.

	Etablissements d'hébergement spécialisé		Services de portage de repas	
	Effectif	% Total	Effectif	% Total
Homme	326	26,8%	83	33,1%
Femme	888	73,0%	160	63,7%
Couple	3	0,2%	8	3,2%
Total	1217	100%	251	100%

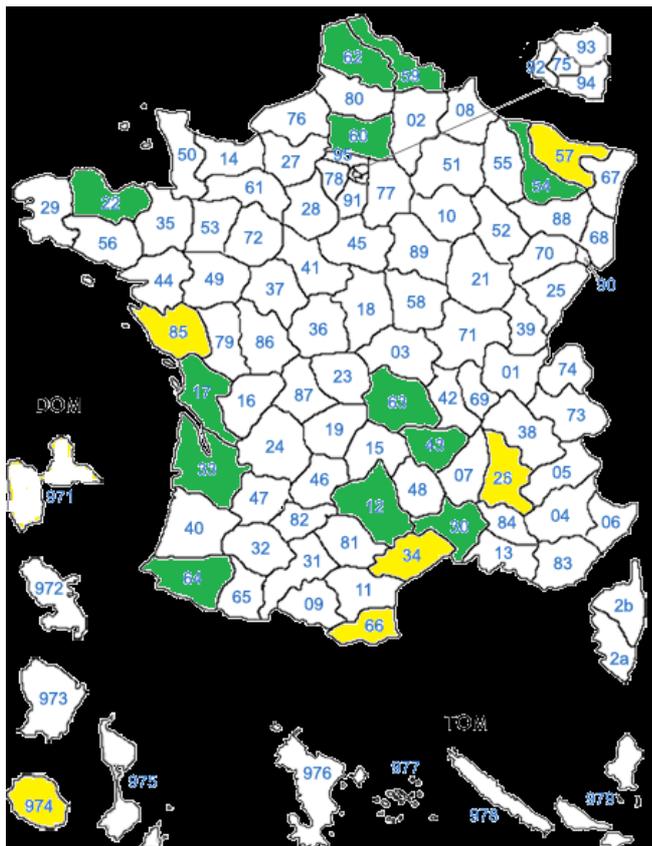
Concernant l'âge des répondants, c'est la tranche d'âge 85-89 ans qui est la plus représentée. Les personnes interrogées dans l'échantillon « services de portage » sont, comme on pouvait s'y attendre, un peu plus jeunes que celles de l'échantillon « maisons de retraite » (âge moyen de 77,1 ans contre 83,5 ans).



2.3.2. Les établissements et services de portage enquêtés

L'enquête a porté sur un total de 75 établissements d'hébergement et de 21 services de portage répartis sur 18 départements.

On trouvera en *annexe 6* le détail du nombre d'établissements et de services par départements, données synthétisées sur la carte ci-dessous :



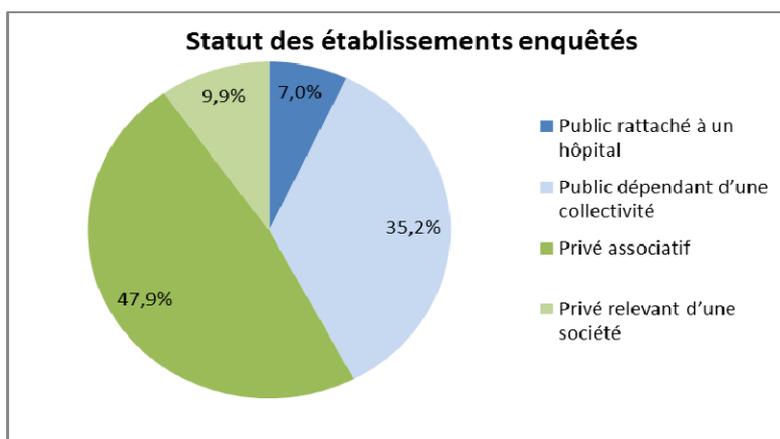
En jaune : les départements où seules des maisons de retraite ont été enquêtées

En vert : départements où des maisons de retraite et des services de portage ont été enquêtés.

Les caractéristiques des maisons de retraite et des services de portage de l'échantillon ont été recueillies dans le cadre de questionnaires remplis par les professionnels membres des équipes de direction. Ces questionnaires « professionnels » sont présentés en annexes 4 et 5.

- **Principales caractéristiques des maisons de retraite enquêtées.**

Ce sont les établissements privés associatifs ou publics dépendant d'une collectivité qui sont majoritaires dans notre échantillon.



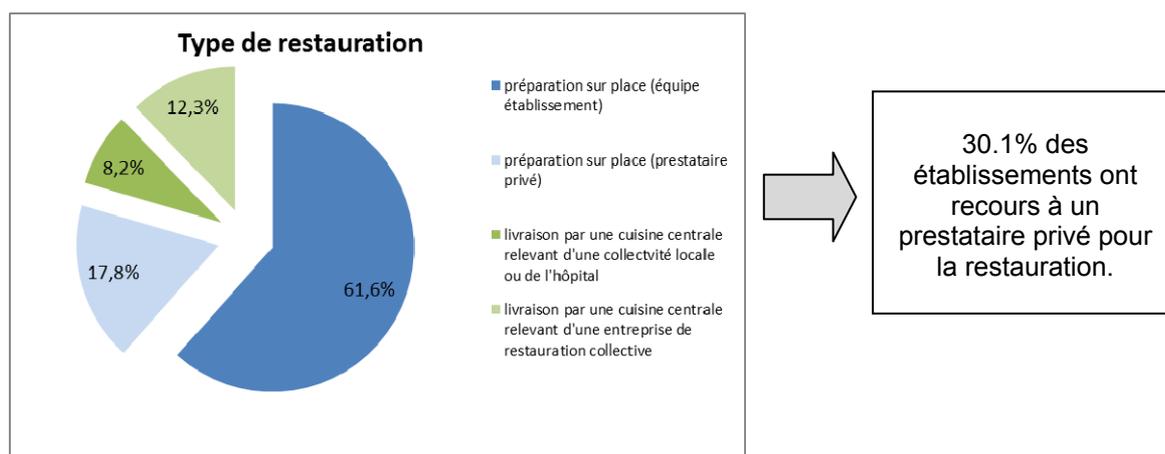
Concernant la gestion du service de restauration, on peut distinguer schématiquement plusieurs situations¹ :

- l'établissement dispose parfois de son propre service de restauration dont le personnel est rattaché à l'établissement. La cuisine est faite sur place et l'achat des produits est fait par la direction de l'établissement ;
- l'établissement opte pour la concession : le service de restauration est confié à un prestataire privé qui assume les responsabilités sur le plan nutritionnel, logistique, sanitaire et budgétaire. Le prestataire peut préparer les repas sur place ou faire livrer les repas depuis une cuisine centrale ;
- enfin pour les établissements rattachés à une collectivité locale, c'est parfois la cuisine centrale de la collectivité qui fournit les repas, comme elle le fait pour d'autres établissements (école par exemple).

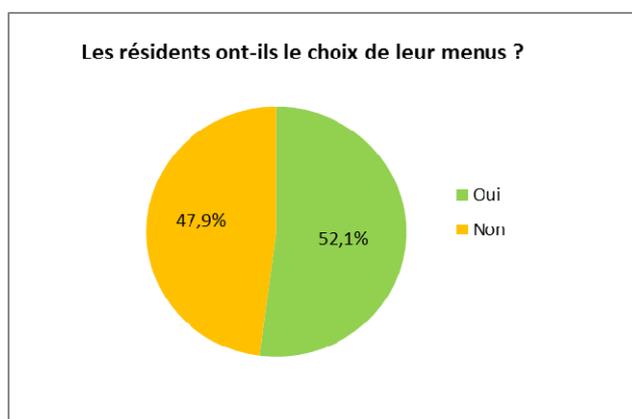
Dans plus de 61% des maisons de retraite de notre échantillon, le service de restauration est à l'intérieur de l'établissement et géré par le personnel.

Le recours à un prestataire privé (entreprise de restauration collective) qui livre les repas (12.3% des cas) où les prépare sur place dans l'établissement (17.8% des cas) représente 30.1% des établissements enquêtés.

Enfin, dans 8.2% des maisons de retraite les repas sont livrés depuis la cuisine centrale d'une collectivité.



On note qu'un pourcentage important des établissements enquêtés, près de 48%, ne proposent qu'un menu unique, sans choix possible pour les résidents.



¹ Cf « Les effets de l'admission en EHPAD sur le mode alimentaire des personnes âgées », Mohamad Ali Mokdad, Ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche, université de Toulouse le Mirail, 2009-2010

L'analyse de corrélations entre les réponses² montre un lien entre le type de restauration et l'existence d'un choix de menus. En effet, lorsque c'est un prestataire privé qui prépare les repas dans l'établissement, les résidents ont plus souvent accès à un tel choix (annexe 7). Le choix de menus est moins fréquemment proposé pour les autres types de restauration.

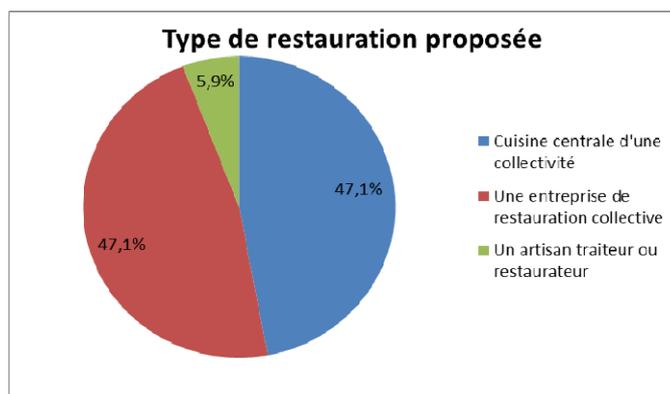
Le prix moyen des trois repas par jour est de 11 euros avec un écart type important de 8.7, le minimum s'établissant à 3 euros et le maximum à 51.9 euros.

La méthode de caractérisation (cf annexe 8) montre qu'il existe un lien entre les prix des repas et le statut des établissements, les repas étant souvent plus chers dans les maisons de retraite relevant d'une société privée que dans les établissements publics. En revanche, il n'y a pas de lien manifeste entre le prix et le fait que le service de restauration soit en gestion directe ou concédée.

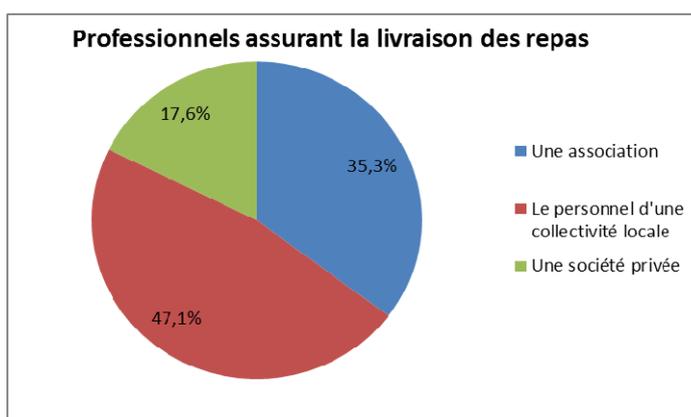
Nous n'avons pas relevé de lien entre les prix et les avis exprimés par les résidents sur la qualité des repas (voir § 3.2).

- **Principales caractéristiques des services de portage de repas**

Au sein de notre échantillon, les repas livrés par les services portage sont majoritairement préparés par des cuisines centrales de collectivités locales (à savoir les communes) ou par des entreprises de restauration collective, les artisans ne représentant qu'une minorité de cas.

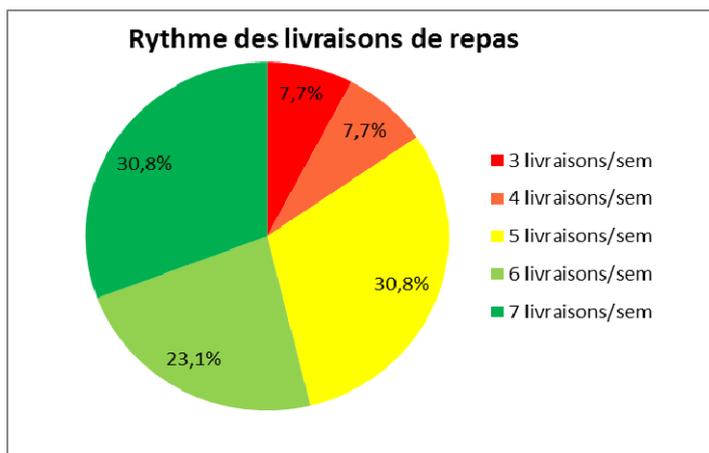


Quant à la livraison proprement dite des repas, elle avant tout assurée par les communes et par des associations.



Plus de 83% des services de portage proposent des livraisons au moins 5 fois par semaine.

² Par la méthode dite de « caractérisation des variables » voir point 2.2 sur le traitement statistique.



NB : dans le graphique ci-dessus, les fréquences de livraisons des repas sont les fréquences minimum que certains prestataires proposent sur les zones les moins bien desservies de leur périmètre de portage. Ainsi, certains professionnels peuvent livrer seulement 3 fois par semaine un hameau éloigné mais assurer en revanche un portage quotidien dans le centre d'un village.

Dans 50% de situations rencontrées, le service de portage est le seul à opérer sur sa zone :

Nb d'opérateurs proposant un service de portage dans la zone enquêtée	% des zones
1	50,0%
2	21,4%
3	14,3%
4	14,3%

On note que seuls 20% des services de portage requiert une formation pour les personnes chargées de livrer les repas.



Ce résultat est à mettre en relation avec les réponses recueillies dans le cadre des entretiens menés avec les personnes âgées clientes des services de portage. Nous avons en effet constaté que seule une minorité du personnel chargé de la livraison des repas prenait le temps de fournir des conseils et de s'intéresser à la consommation effective des plats livrés (voir point 4.8).

3. Les résultats pour les établissements d'hébergement spécialisés

3.1. Avis sur la qualité du séjour dans l'établissement

Cette question, bien que sortant du cadre strict de notre étude, nous a paru importante afin de mettre en évidence un lien éventuel entre la perception globale de la qualité de l'hébergement et la question plus spécifique de la qualité de l'alimentation.

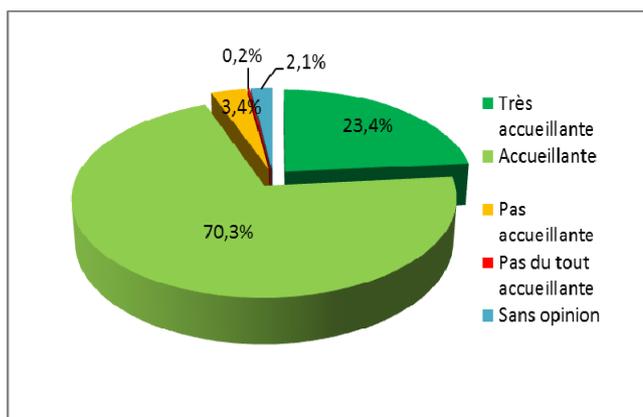
Les réponses obtenues sont globalement très favorables, puisque plus de 86% des sondés estiment que la qualité de l'hébergement est bonne.

Quel est votre avis sur la qualité du séjour dans cet établissement ? (Q 4)		
Très Bonne	32,9%	86.4%
Bonne	53,5%	
Moyenne	11,6%	11.6%
Pas Bonne	1,0%	1.2%
Pas Bonne du tout	0,2%	
Sans Opinion	0,8%	0.8%
Total	100%	

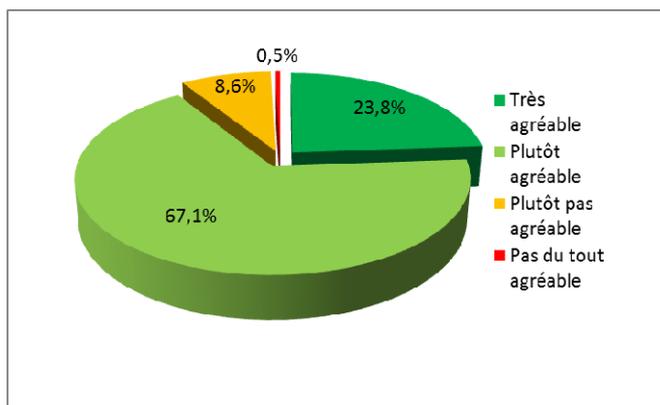
3.2. Le cadre du repas (salle de restaurant, échanges entre convives)

Sur l'ensemble des questions relatives à la salle de restaurant, au moment du repas et aux échanges entre convives, les réponses sont globalement très positives comme l'illustrent les deux graphiques ci-dessous.

Concernant la salle de restaurant, vous la trouvez ... (Q 5)		
Très accueillante	23,4%	93,7%
Accueillante	70,3%	
Pas accueillante	3,4%	3,6%
Pas du tout accueillante	0,2%	
Sans opinion	2,1%	2,1%
Total	100%	



Dans cet établissement, le moment du repas est selon vous... (Q 6)		
Très agréable	23,8%	90,9%
Plutôt agréable	67,1%	
Plutôt pas agréable	8,6%	9,1%
Pas du tout agréable	0,5%	
Total		100%



La méthode de caractérisation des réponses à cette question met en évidence un certain nombre de corrélations (cf annexe 9). On note ainsi que la perception du moment du repas est liée aux avis exprimés sur :

- La qualité globale du séjour dans l'établissement ;
- Le rythme auquel sont servis les plats ;
- La variété et la qualité des repas ;
- La qualité du service et la capacité du personnel à écouter et prendre en compte les attentes ;
- La taille des portions qui doit être suffisante ;
- La possibilité de choisir sa place à table ;
- L'origine des plats : lorsque ceux-ci sont préparés sur place, la perception du moment du repas est plus positive³ ;
- L'absence d'aliments trop durs à mastiquer.

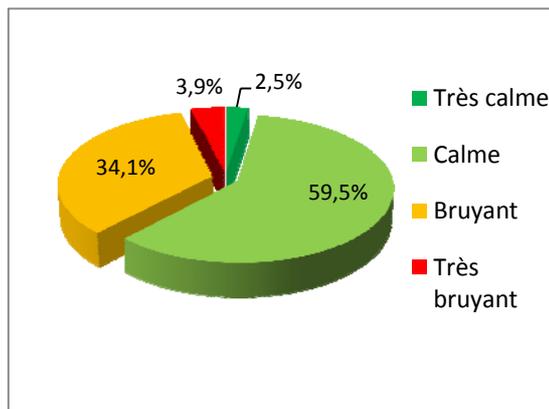
Par ailleurs, la méthode de caractérisation met en évidence que les repas servis dans les maisons de retraite rattachées à un hôpital sont moins bien perçus. Il se pourrait que ce résultat soit lié aux contraintes spécifiques pesant sur la restauration en milieu hospitalier (hygiène des denrées et des modes de préparation) qui peuvent avoir un retentissement sur la qualité gustative des plats. **Par ailleurs, dans certains hôpitaux, les contraintes économiques pesant sur le service de restauration conduisent à une dégradation de la qualité et de la variété des repas. Il s'agit là d'un problème majeur, en particulier pour les patients en long séjour et pour les résidents des maisons de retraite dépendantes de ces hôpitaux.**

En revanche, nous n'avons pas observé de lien entre les avis exprimés et le type de service de restauration (gestion directe ou concédée). Il n'apparaît pas non plus de lien entre les avis exprimés sur la qualité et le prix des repas.

³ Ce résultat est à rapprocher de ceux obtenus dans l'enquête sur la restauration scolaire qui montraient également que la qualité des repas était mieux notée lorsqu'ils étaient préparés sur place et non livrés depuis une cuisine centrale.

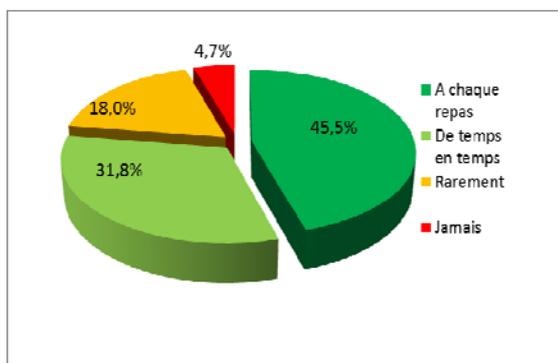
Si l'appréciation globale est positive, on note toutefois qu'un pourcentage relativement important de convives (38,0%) considère le moment du repas comme bruyant.

Le repas est un moment... (Q 7)		
Très calme	2,5%	62,0%
Calme	59,5%	
Bruyant	34,1%	38,0%
Très bruyant	3,9%	
Total	100%	



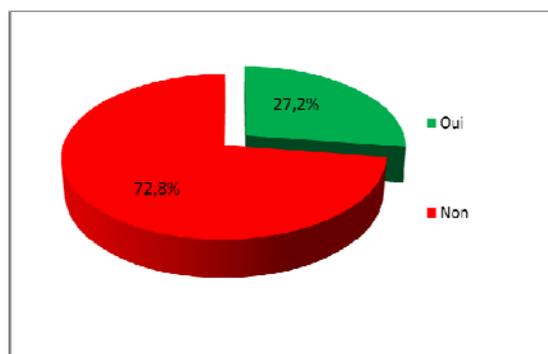
Le repas semble être un moment de convivialité et d'échange entre les résidents. En effet, plus des trois-quarts d'entre eux affirment discuter avec leurs voisins de table à chaque repas (45,5% des répondants) ou au moins de temps en temps (31,8%).

En général, lorsque vous êtes à table, vous discutez entre résidents...(Q 8)		
A chaque repas	45,5%	77,3%
De temps en temps	31,8%	
Rarement	18,0%	22,7%
Jamais	4,7%	
Total	100%	



Toutefois, il est surprenant de constater que les convives n'ont que rarement la possibilité de choisir leur place à table.

Pouvez-vous choisir votre place à table ? (Q 9)	
Oui	27,2%
Non	72,8%
Total	100%

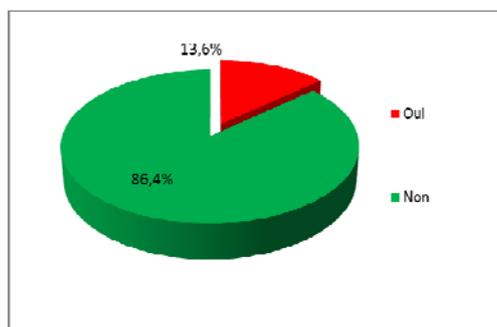


Le fait que les places à table soient attribuées par les gestionnaires de l'établissement sans possibilité de choisir pour les résidents a déjà été identifié comme un facteur pouvant nuire à la convivialité dans l'étude sur le mode alimentaire des personnes âgées conduite par Mohamad Ali Mokdad en 2009-2010⁴.

Le placement des convives à des places fixes serait nécessaire pour des raisons d'organisation du service et notamment pour tenir compte des personnes en fauteuils roulants pour lesquelles toutes les places ne sont pas accessibles ou pratiques.

86% des sondés ont affirmé que la télévision ne fonctionne pas pendant les repas ce qui favorise a priori la convivialité.

La télévision fonctionne-t-elle pendant le repas ? (Q 10)	
Oui	13,6%
Non	86,4%
Total	100%

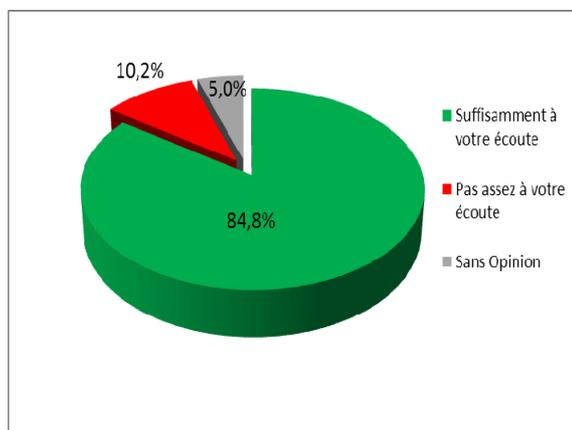


Même si les données recueillies auprès des résidents sont parfois discordantes sur ce sujet, on peut estimer qu'au moins dans 70% des établissements la télévision ne fonctionne pas pendant les repas.

3.3. Qualité du service et de l'écoute du personnel

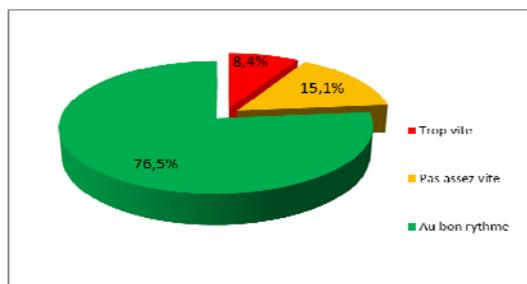
Les taux de satisfaction concernant la qualité du service sont élevés avec 85% des convives qui considèrent que le personnel est suffisamment à leur écoute. De même, les réponses obtenues quant au rythme du service sont positives.

Le personnel du restaurant vous paraît...(Q 11)	
Suffisamment à votre écoute	84,8%
Pas assez à votre écoute	10,2%
Sans opinion	5,0%
Total	100%



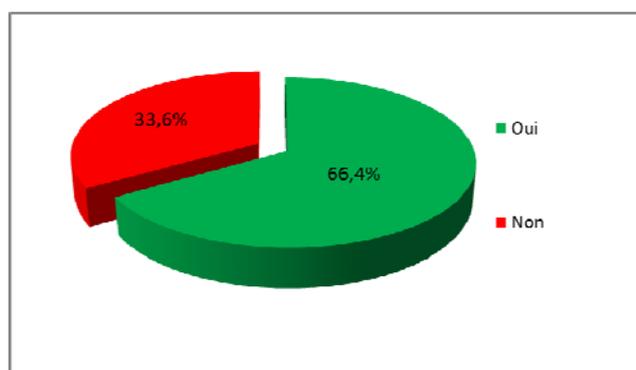
⁴ Cf « Les effets de l'admission en EHPAD sur le mode alimentaire des personnes âgées », Mohamad Ali Mokdad, Ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche, université de Toulouse le Mirail, 2009-2010

Les plats sont servis...(Q 12)	
Trop vite	8,4%
Pas assez vite	15,1%
Au bon rythme	76,5%
Total	100%



En revanche, un pourcentage relativement élevé de convives (33,6%) dit ne pas pouvoir changer de plat lorsque celui qui leur est proposé ne leur plaît pas.

Lorsqu'un plat ne vous plaît pas du tout, pouvez-vous en avoir un autre à la place ? (Q 13)	
Oui	66,4%
Non	33,6%
Total	100%



3.4. Information des résidents sur la provenance des repas

La question 14 consistait à demander aux résidents ce qu'ils savaient de l'origine des repas servis dans leur établissement. En croisant les réponses obtenues avec celles recueillies dans les fiches « établissements », on peut évaluer le nombre de personnes qui se trompent ou sont mal informées.

On obtient les résultats suivants :

Quel est le type de restauration ? (Données Etablissements)	D'après vous, les repas qui vous sont servis sont :			TOTAUX
	Préparés par des cuisiniers de l'établissement	Livrés depuis un autre endroit	NSP	
	Effectif	Effectif	Effectif	
Plats préparés sur place par l'équipe de l'établissement	533 (74,0%)	45 (22,3%)	135 (57,2%)	718
Plats préparés sur place par un prestataire privé	147 (20,2%)	15 (7,4%)	57 (24,2%)	219
Plats livrés depuis une cuisine centrale relevant d'une collectivité locale ou de l'hôpital	27 (3,7%)	61 (30,2%)	27 (11,4%)	115
Plats livrés depuis une cuisine centrale d'une entreprise de restauration collective	15 (2,1%)	81 (40,1%)	17 (7,2%)	113
TOTAUX	727 (100%)	202 (100%)	236 (100%)	1165

Les cases orangées correspondent aux personnes qui se trompent sur l'origine des repas qui leur sont fournis.

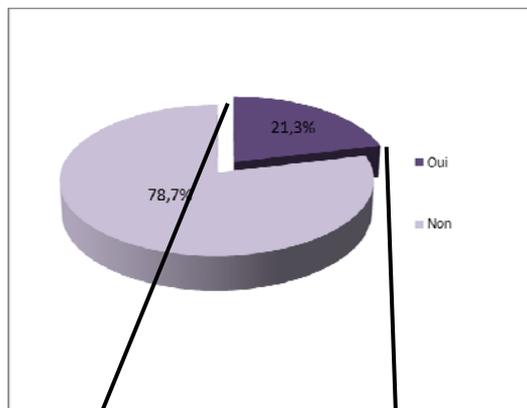
On note qu'il y a au total 102 réponses erronées soit 8,7 % du total des répondants tandis que 20,5 % des interviewés ne savent pas répondre à la question.

Au final, 71 % des sondés ont donc donné une réponse correcte sur la provenance des plats, ce qui constitue un résultat moyen.

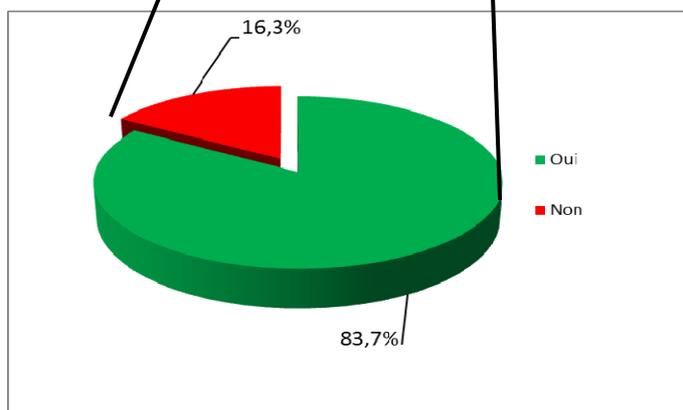
3.5. Prise en compte des régimes alimentaires

La prise en compte des régimes semble satisfaisante. Nos résultats indiquent qu'un peu plus d'un résident en maison de retraite sur cinq suivrait un régime alimentaire particulier. Parmi eux, une large majorité affirme que ce régime est bien pris en compte par l'équipe de restauration.

Suivez-vous un régime alimentaire particulier ? (Q15)	
Non	78,7%
Oui	21,3%
Total	100%



Le personnel tient-il compte de votre régime et les plats proposés sont-ils adaptés ?



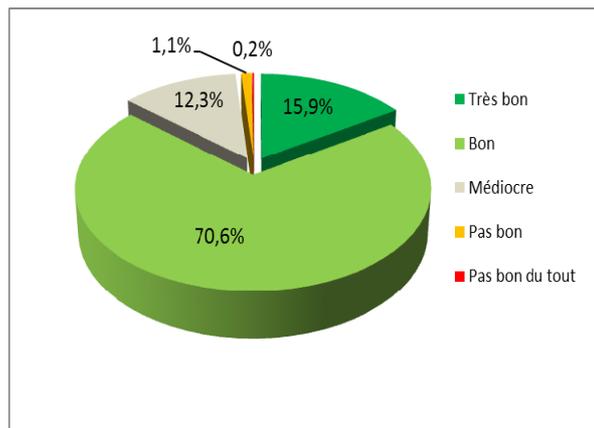
3.6. Les avis sur la qualité gustative des repas

Les avis sur la qualité des repas ont été recueillis de deux manières : d'une part au travers de deux questions fermées portant sur les repas de midi et du soir et d'autre part grâce à une question ouverte (question 18).

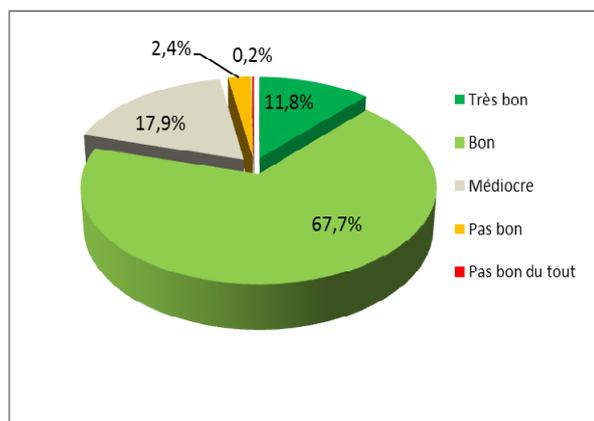
3.6.1. Résultats des questions fermées (n°16 et 17)

Globalement, les avis sur le goût des repas sont très favorables, les dîners étant un peu moins bien notés que le déjeuner (79,5% contre 86,5% d'avis favorables).

Concernant le repas de midi, en général, vous le trouvez... (Q 16)		
Très bon	15,9%	86,5%
Bon	70,6%	
Médiocre	12,3%	13,4%
Pas bon	1,1%	
Pas bon du tout	0,2%	0,2%
Total	100%	



Concernant le dîner, en général, vous le trouvez... (Q 17)		
Très bon	11,8%	79,5%
Bon	67,7%	
Médiocre	17,9%	18,3%
Pas bon	2,4%	
Pas bon du tout	0,2%	0,2%
Total	100%	



3.6.2. Résultats de la question ouverte (Q 18)

La question 18, rédigée dans des termes très larges, permettait aux personnes d'exprimer toute critique ou suggestion sur le goût des plats proposés.

Il nous a en effet paru important d'offrir aux personnes âgées la possibilité d'une expression moins contrainte que celle inhérente aux questions à choix multiples.

Sur les 1217 questionnaires « maisons de retraite », nous avons dénombré 571 commentaires, ce qui constitue un nombre élevé de réponses et montre que de nombreux résidents ont souhaité s'exprimer en allant au-delà des questions à choix multiples.

Certains des commentaires recueillis ont pu être formulés par une seule et même personne. Seules ont été comptabilisées les réponses donnant un avis explicite sur la qualité. Par exemple les réponses du type « rien à signaler » n'ont pas été dénombrées.

Sur les 571 commentaires, 466 expriment une insatisfaction ou une attente ce qui représente 81,6 % des du total.

Les réponses ont été regroupées en 46 thèmes eux-mêmes subdivisés en un nombre variable de catégories. Par exemple, dans le thème « assaisonnement/sel », on trouve trois catégories : « trop salé », « pas assez salé » et « niveau de sel irrégulier ».

Nous avons noté que les sondés ont saisi l'opportunité de cette question pour s'exprimer sur d'autres aspects que la seule qualité gustative. Ainsi, des thèmes tels que la variété des plats, la taille des portions, l'abondance des différents aliments, la qualité du service ou le rythme des repas apparaissent dans les réponses.

Le tableau en annexe 10 présente un classement des thèmes en fonction de leur fréquence d'apparition.

On constate que les thèmes les plus fréquents concernent la qualité au sens global, l'assaisonnement, la variété des menus, la température des plats, le sel, la qualité des viandes.

L'analyse par catégorie permet de préciser quelles sont les attentes et de voir si les avis exprimés sont positifs ou négatifs.

• **La qualité globale (144 commentaires) :**

Catégorie		
Repas sont bons	35	75 52%
Qualité satisfaisante	33	
Plats ont du goût	7	
Plats pas bons/plats mal préparés	23	69 48%
Plats sans goût	23	
Qualité variable	17	
Qualité médiocre	3	
Qualité des produits pas satisfaisante	3	
	144	

Dans 52% des cas, il s'agit de remarques positives (« plats ont du goût », « la cuisine est bonne ») et dans 48% des cas d'avis négatifs.

Il est frappant de constater que l'image recueillie ici est sensiblement différente de celle fournie par les questions à choix multiples numéros 16 et 17 (cf § 3.6.1). Cette différence peut s'expliquer notamment

par le fait que les personnes qui décident de formuler un commentaire libre sur la qualité ont sans doute un avis plus tranché que la moyenne des répondants.

Par ailleurs, les entretiens menés dans le cadre de l'étude de Mohamad-Ali Mokdad⁵ ont montré que « les personnes âgées en maison de retraite considèrent bien souvent qu'elles doivent se contenter du choix qu'on leur propose, en se résignant, n'osant pas exprimer leur goût et dégoût ».

Les situations de dépendance et de fragilité dans lesquelles se trouvent bien souvent les résidents en maisons de retraite expliquent qu'elles soient peu enclines à formuler des critiques ou des réserves sur la qualité des services qui leurs sont offerts et de l'alimentation en particulier.

A cet égard, l'analyse du sociologue Jean-Pierre Corbeau, spécialiste de l'alimentation des personnes âgées, donne des clés d'interprétation très utiles.

Point de vue de Jean Pierre Corbeau, sociologue de l'alimentation, sur l'enquête CLCV

« Il existe des convergences intéressantes entre les résultats de la CLCV et les travaux que nous conduisons depuis plusieurs années sur l'alimentation des personnes âgées.

Ces dernières expriment généralement une satisfaction d'ensemble vis-à-vis de l'alimentation qui leur est proposée. Mais il faut prendre du recul par rapport à ce résultat en tenant compte des caractéristiques de cette population.

Tout d'abord, les tranches d'âge enquêtées correspondent à une génération moins exigeante que les plus jeunes. Rappelons qu'elle a connu des années de privation, seconde guerre mondiale et après-guerre, et qu'elle est née avant l'essor de la société de consommation.

En outre, l'importante proportion de femmes dans cette population, qui résulte de leur espérance de vie un peu supérieure à celle des hommes, accentue ce phénomène. En effet, dans la génération née entre les années 20 et 30, la condition des femmes ne leur laissait guère de possibilité d'exprimer un désaccord ou de faire valoir leurs exigences.

Au final, nous sommes bien souvent face à des personnes qui s'estiment heureuses que l'on s'occupe encore d'elles et ne sont pas dans une attitude de « client » ou de consommateur prêt à faire valoir ses droits.

Ce n'est qu'en approfondissant les entretiens et en abordant de façon plus précise les différentes facettes de la qualité de l'alimentation que l'on peut mieux cerner la perception qu'en ont ces personnes. Il apparaît alors qu'elles souhaitent avoir plus de choix et qu'elles attachent de l'importance à la proximité. Ainsi voir les cuisines dans une maison de retraite où savoir que les plateaux repas sont livrés depuis une cuisine proche dans le cas d'un service de portage sont des points qui comptent dans l'appréciation finale sur la qualité. »

Compte tenu de cette analyse, il nous paraît essentiel d'accorder une grande importance aux nombreux commentaires qui ont pu être recueillis grâce aux questions ouvertes.

• **Assaisonnement (52 commentaires)**

Sur le thème de l'assaisonnement, on note que deux aspects sont abordés par les personnes interrogées :

- la question du degré d'assaisonnement qui a fait l'objet de la très grande majorité des commentaires et pour laquelle, c'est le manque d'assaisonnement et la fadeur de la cuisine qui sont mis en avant.
- La possibilité d'assaisonner à son goût avec des condiments en libre accès (huile, sel et harissa) qui est mentionnée comme un point positif.

⁵ Cf page 111 de l'étude citée en page 13 du présent document.

Réponses relatives au degré d'assaisonnement		
pas assez assaisonné/fade	32	32 (71,1%)
assaisonnement laisse à désirer	4	4 (8,9%)
trop épicé	3	
soupe trop poivrée	2	6 (13,3%)
trop piquant	1	
Bien assaisonné	3	3 (6,7%)
TOTAL	45	

Réponses relatives à la mise à disposition de condiments	
souhaite/apprécie assaisonnement sur la table (huile, sel)	3 (42,8%)
pas d'assaisonnement disponible	3 (42,8%)
Souhaite de la harissa avec le couscous	1 (14,4.%)
TOTAL	7

- **La variété des plats (35 commentaires)**

L'ensemble des commentaires formulés pointent un manque de choix et de diversité

Les repas ne sont pas assez variés	35 (100%)
------------------------------------	-----------

Ce résultat est à mettre en regard du fait que près d'une maison de retraite sur deux ne propose qu'un menu unique à ses résidents.

- **Température des plats (39 commentaires)**

Les réponses recueillies sur ce thème concernent majoritairement des plats trop froids, soit parce que le réchauffage des préparations est insuffisant, soit parce que les aliments (salades, fruits) sortent directement du réfrigérateur. Nous n'avons recueilli qu'un seul commentaire sur des repas servis trop chauds.

Catégorie	
Repas trop froids/trop froids en fin de service	31
repas froids le soir	3
repas servis dans les chambres sont froids	2
salade trop froide	1
fromages, fruits trop froids	1
repas trop chauds	1
TOTAL	39

- **Quantités de sel dans les plats (28 commentaires)**

On a vu qu'un nombre relativement important de commentaires portaient sur le manque d'assaisonnement en général. La question de la quantité de sel ajouté aux plats a par ailleurs été soulevée par 28 répondants qui considèrent en majorité (71,1%) que les repas ne sont pas assez salés.

Catégorie	
pas assez salée	20
trop de sel	6
Niveau de sel irrégulier	2
TOTAL	28

Ces résultats sont cohérents avec ceux mis en évidence dans l'étude précitée⁶.

- **Qualité et mode de préparation de la viande (58 commentaires)**

On retrouve deux grands types de commentaires sur la viande :

- Des commentaires relatifs à la qualité de la viande. Nous n'avons recueilli aucun commentaire positif, les critiques portant principalement sur la dureté de la viande ;
- Des commentaires concernant le mode de préparation de la viande en particulier une forme d'opposition entre la viande rouge jugée sous représentée dans les menus, et les viandes en sauce qui sont souvent considérées comme trop fréquentes. Il est évident que la préparation d'une viande rouge de qualité est plus difficile dans le cas où les plats sont livrés depuis une cuisine centrale ;

Réponses relatives à la qualité de la viande	
viande dure	17
viande trop cuite	4
viande de faible qualité	3
viande pas bonne	2
viande pas assez cuite	1
TOTAL	27

Réponses relatives au mode de préparation de la viande	
Pas assez de viande rouge	10
Moins de viande	2
trop de sauce (en particulier avec la viande)/trop de plats en sauce	19
TOTAL	31

⁶ Cf « Les effets de l'admission en EHPAD sur le mode alimentaire des personnes âgées », Mohamad Ali Mokdad, Ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche, université de Toulouse le Mirail, 2009-2010, page 110

- **Préférence pour une cuisine faite sur place à bas de produits frais (24 commentaires)**

Un certain nombre de personnes expriment leur préférence pour une cuisine faite sur place vis-à-vis des repas livrés de l'extérieur. De même, il existe une attente pour des plats préparés à base de produits frais en opposition aux conserves et aux surgelés.

Réponses relatives aux repas faits « sur place » ou livrés	
Pas assez de produits frais /trop de conserves ou surgelés	12
Moins bon qu'à la maison	5
goût de réchauffé	3
préférerait des repas faits sur place	2
plats livrés de l'extérieur ne sont pas bons	1
manque frites "maison"	1
TOTAL	24

On note là encore que ce thème ressortait clairement de l'étude de Mohamad-Ali Mokdad : « *Dans tous les EHPAD visités, la restauration est faite sur place avec le personnel qui participe au moment des repas. Le discours des personnes âgées nous montre que ce mode de restauration est un atout* »⁷.

- **Taille des portions : avis partagés (21 commentaires)**

Concernant la taille des portions, les avis sont partagés les personnes soulignant des portions trop généreuses étant pratiquement aussi nombreuses que celles qui les trouvent trop petites.

Réponses relatives à la taille des portions	
Pas assez copieux	9
trop de gâchis	6
trop copieux	4
copieux	2
TOTAL	21

En définitive, cette analyse des commentaires libres recueillis permet d'identifier des points sur lesquels devraient porter l'attention des personnes en charge de la restauration dans les maisons de retraite. Les attentes exprimées par les personnes interrogées portent principalement sur :

- La diversité des menus ;
- Le réchauffage des plats qui peut poser problème lorsqu'ils sont livrés depuis une cuisine centrale ou lorsqu'ils sont servis dans les chambres au moment du dîner ;
- L'assaisonnement, en particulier la quantité de sel, qui sont souvent perçus comme insuffisants. Ce point peut être mis en relation avec une diminution progressive des sensations gustatives chez les personnes âgées ;
- La préférence des convives pour des plats préparés sur place à base de produits frais par rapport aux préparations livrées depuis une cuisine centrale ou élaborées à partir de conserves ou de surgelés ;

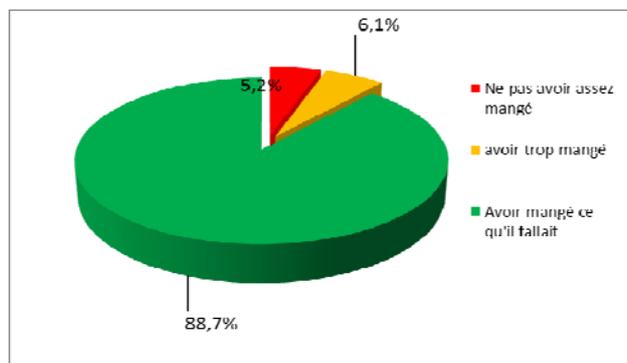
⁷ Cf « Les effets de l'admission en EHPAD sur le mode alimentaire des personnes âgées », Mohamad Ali Mokdad, Ministère de l'alimentation, de l'agriculture et de la pêche, université de Toulouse le Mirail, 2009-2010, page 120

- La viande qui est à la fois souvent trop dure ou trop souvent préparée en sauce alors que les convives attendent plus de viande rouge.

3.7. Taille des portions et collations

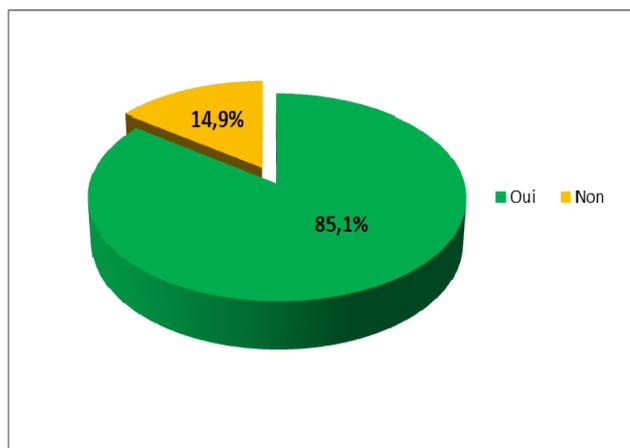
Nous n'avons pas relevé de problème particulier sur la taille des portions : 88,7% des sondés indiquant qu'après les repas ils ont l'impression d'avoir mangé ni plus ni moins que ce qu'il fallait.

En général, après les repas, vous avez l'impression de (Q 19)	
Ne pas avoir assez mangé	5,2%
Avoir trop mangé	6,1%
Avoir mangé ce qu'il fallait	88,7%
Total	100%



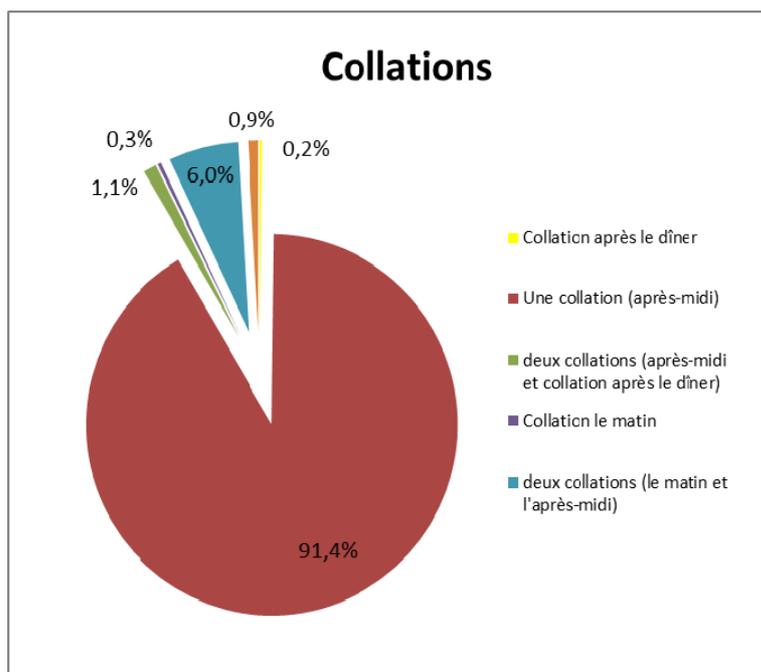
Outre les trois repas principaux des collations sont proposées à 85,1% des résidents interrogés.

En dehors des trois repas principaux, vous propose-t-on des collations ? (Q 21)	
Oui	85,1%
Non	14,9%
Total	100%



La question 12 bis montre que la grande majorité des collations sont distribuées sous forme de goûters. Seuls 2,2% des sondés ont une collation après le dîner, pourtant recommandée par certains nutritionnistes pour raccourcir le jeûne nocturne.

Collation	%
Collation après le dîner	0,2%
Une collation (après-midi)	91,4%
Deux collations (après-midi et collation après le dîner)	1,1%
Collation le matin	0,3%
Deux collations (le matin et l'après-midi)	6,0%
Collation le matin ET Collation après-midi ET collation après le dîner	0,9%

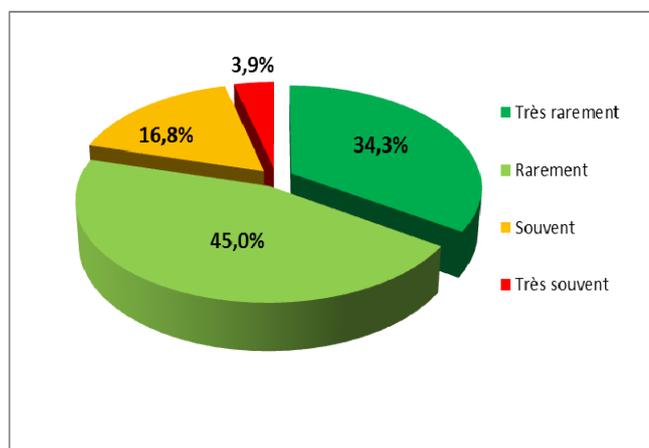


3.8. Prise en compte des problèmes de mastication

Avec l'âge, peuvent survenir des douleurs lors de la mastication et des difficultés à mastiquer certains aliments. Les établissements d'hébergement des personnes âgées doivent prendre en compte ce problème.

Les réponses à la question 22 montrent qu'un peu plus de 20% des résidents se plaignent d'aliments trop durs. Ce pourcentage paraît non négligeable et des efforts devraient être faits pour proposer des aliments plus adaptés.

Vous arrive-t-il de trouver que les aliments sont trop durs à mastiquer ? (Q 22)		
Très rarement	34,3%	79,3%
Rarement	45,0%	
Souvent	16,8%	20,7%
Très souvent	3,9%	
Total		100%

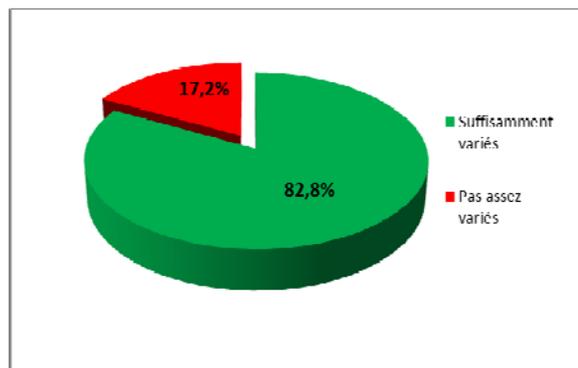


L'analyse des réponses à la question ouverte n°18 (voir 3.6.2, page 21) indique que c'est probablement sur la viande que ce problème est le plus fréquent.

3.9. La variété des menus

Avec 82,8% des répondants qui considèrent que les repas sont suffisamment variés au cours de la semaine, à première vue la variété ne semble pas constituer un problème majeur.

Au cours d'une semaine, vous trouvez que les repas sont (Q 23) ?	
Suffisamment variés	82,8%
Pas assez variés	17,2%
Total	100%



Cependant, ce constat doit être tempéré par le fait que le manque de variété est un des tous premiers motifs de critique des personnes qui ont répondu à la question 18 (question ouverte, voir 3.5.2).

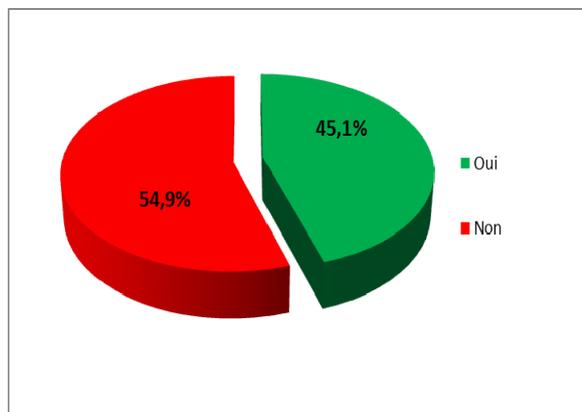
Il est possible que la variété des menus sur une semaine soit perçue comme suffisante mais que, sur un pas de temps plus long, les convives ressentent malgré tout un manque de diversité.

Par ailleurs, on note que, dans près d'un établissement sur deux, c'est un menu unique qui est proposé, sans alternative, sauf lorsque les convives demandent explicitement un autre plat.

3.10. Consultation des convives et prise en compte des attentes

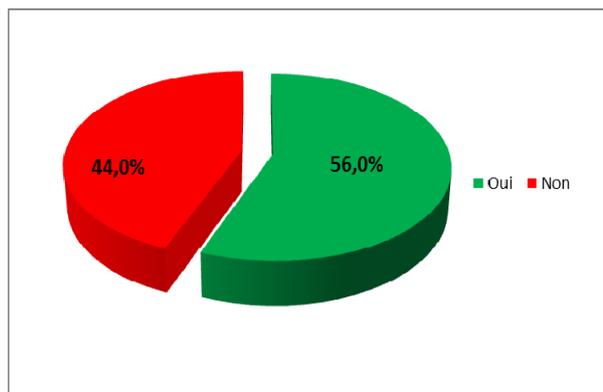
On constate que moins d'une personne interrogée sur deux (45,1%) déclare être consultée sur la qualité des repas et sur ses attentes. Ce score est particulièrement insuffisant et montre que les personnes âgées sont de manière générale peu associées aux choix faits en matière de restauration dans les maisons de retraite.

Etes-vous consulté par le personnel sur la qualité des repas et sur vos attentes ? (Q 24)	
Oui	45,1%
Non	54,9%
Total	100%



De même, la prise en compte des demandes formulées par les convives n'est guère satisfaisante puisque 44% d'entre eux considèrent que leurs souhaits d'amélioration ne sont généralement pas entendus.

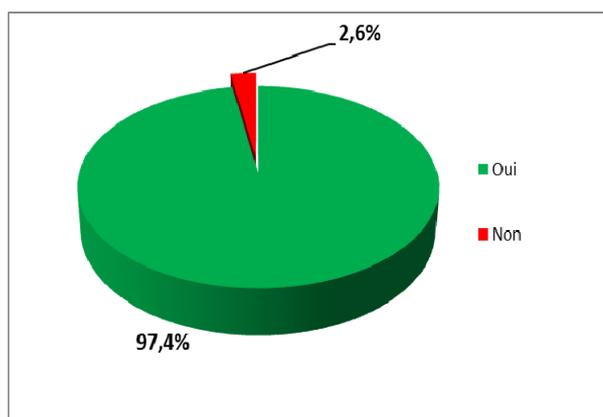
Avez-vous l'impression que vos demandes éventuelles sur la restauration sont prises en compte ? (Q 26)	
Oui	56,0%
Non	44,0%
Total	100%



3.11. Animations au moment des repas

La quasi-totalité des établissements enquêtés organisent des repas festifs en diverses occasions (anniversaires, fêtes carillonnées).

Y a-t-il des animations ou des repas de fêtes au cours de l'année ? (Q 27)	
Oui	97,4%
Non	2,6%
Total	100%



3.12. Comparaison entre les établissements enquêtés

Nous avons cherché s'il existait, d'un établissement à l'autre, des différences dans les taux de satisfaction exprimés par les résidents. Notre objectif était ici de comprendre si la minorité de personnes insatisfaites était répartie de façon homogène sur l'ensemble des établissements ou si au contraire certains établissements « concentrent » des scores d'insatisfaction plus élevés.

Pour cela, une analyse des résultats obtenus par chaque établissement sur les 7 questions suivantes a été menée :

- 1 Qualité du séjour dans l'établissement (Q4)
- 2 Avis sur la salle de restaurant (Q5)
- 3 Avis sur le caractère agréable ou non du moment du repas (Q6)
- 4 Niveau de bruit pendant le repas (Q7)
- 5 Ecoute du personnel du restaurant (Q11)
- 6 Qualité du repas de midi (Q16)
- 7 Qualité du dîner (Q17)

Pour chacune des questions, les réponses obtenues ont donné lieu au calcul d'une note comprise entre 0 et 1. A titre d'exemple, on trouvera ci-dessous les barèmes permettant de passer des réponses recueillies à une note.

Modalités	Note
Très bon	1
Bon	0,75
Médiocre	0,5
Pas bon	0,25
Pas bon du tout	0
Non Répondant	0,5

Modalités	Note
Suffisamment à votre écoute	1
Pas assez à votre écoute	0
Sans Opinion	0,5
Non Répondant	0,5

Ainsi, ont été calculées des notes moyennes par établissement pour chacune des 7 questions retenues, moyennes qui ont été ajoutées pour donner un score global pour chaque maison de retraite enquêtée. Sur une échelle de 0 à 7, les scores obtenus varient de 4.22 à 6.69 (cf *annexe 11*). La moyenne est de 5.08 et l'écart type de 0.41.

La volumétrie des données n'est pas suffisante pour tester le caractère significatif de ces différences. Néanmoins on peut penser qu'il existe de réels écarts entre les établissements situés en tête et en fin de classement.

On constate par ailleurs que les cinq établissements publics rattachés à un hôpital sont plutôt mal classés : aucun ne dépasse la note de 4.9 et trois d'entre eux sont en fin de classement. Ce résultat est à rapprocher du fait que les avis exprimés à la question 6 semblent en général moins positifs dans ce type d'établissements (voir § 3.2).

Notons que ce classement offre la possibilité d'agir auprès des gestionnaires concernés pour améliorer la situation.

Points clés du volet « maisons de retraite »

Globalement, les avis recueillis auprès des résidents des maisons de retraite sont positifs avec des taux de satisfaction élevés de l'ordre de 80 à 90%, tant sur le cadre du repas que sur la qualité des plats et du service.

Mais ce constat doit être considéré avec recul du fait que les résidents en maisons de retraite sont fréquemment dans des situations de fragilité ou de dépendance qui ne les incitent guère à formuler des critiques ou des réserves sur la qualité des services offerts.

De plus, les nombreux commentaires librement exprimés par les personnes interrogées dans le cadre de notre enquête font ressortir un certain nombre de problèmes fréquents:

- L'impossibilité de choisir son menu, dans près d'un établissement sur deux, qui est sans doute vécue comme une contrainte forte par les personnes âgées ;
- Les problèmes liés au réchauffage des plats livrés depuis les cuisines centrales ou servis dans les chambres au moment du dîner ;
- L'assaisonnement, en particulier la quantité de sel, souvent perçu comme insuffisant ce qui explique de nombreux commentaires sur la fadeur des plats ;
- La préférence des convives pour des plats préparés sur place à base de produits frais par rapport aux préparations livrées depuis une cuisine centrale ou élaborées à partir de conserves ou de surgelés ;
- La qualité de la viande qui est à la fois souvent trop dure ou trop souvent préparée en sauce alors que les convives semblent attendre plus de viande rouge.

D'autres points sont à améliorer dans de nombreux établissements : le bruit dans la salle de restaurant, la dureté de certains aliments.

Autre résultat surprenant, dans près des ¾ des établissements, les résidents n'ont pas la possibilité de choisir leur place à table ce qui peut évidemment nuire à la convivialité.

Par ailleurs, il ressort de ce volet de notre enquête que **les résidents sont en fait très peu associés à la gestion et aux choix qui sont faits en matière de restauration.**

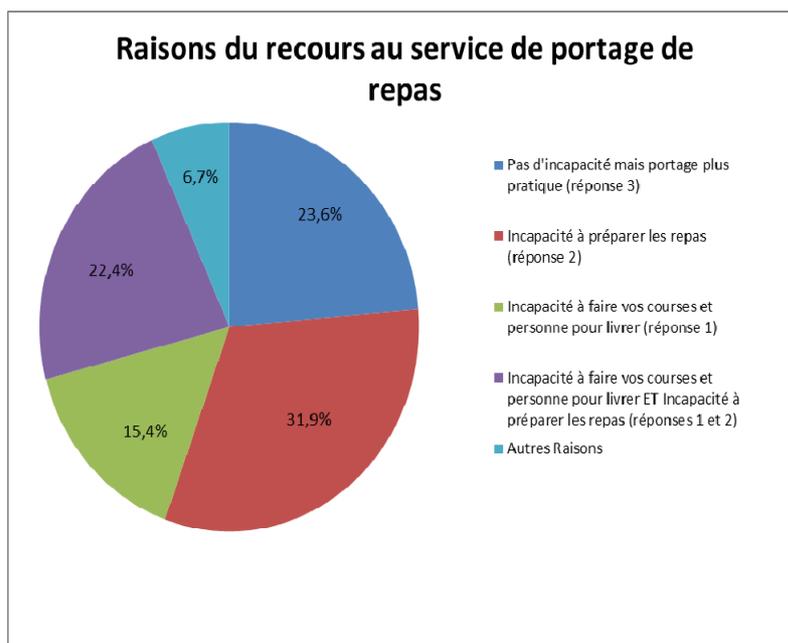
On note enfin une hétérogénéité entre établissements, une minorité d'entre eux concentrant des taux de satisfaction plus faibles que le reste de l'échantillon.

Le temps du repas semble en particulier moins apprécié dans les établissements rattachés à un hôpital. Dans certains hôpitaux, les contraintes économiques fortes pesant sur le service de restauration conduisent à une dégradation de la qualité et de la variété des repas. Ce qui est problématique pour les patients hospitalisés en court séjour l'est encore plus lorsque les repas sont aussi distribués dans une maison de retraite hospitalière où des personnes âgées sont admises pour de longs séjours.

4. Les résultats pour les services de portage de repas à domicile

Second volet de cette enquête, les services de portage de repas ont été plus difficiles à identifier au niveau local et l'échantillon enquêté est donc plus petit que celui des maisons de retraite (21 services de portage contre 75 établissements d'hébergement et 251 répondants contre 1217).

4.1. Le portage de repas : un recours quand on ne peut plus cuisiner



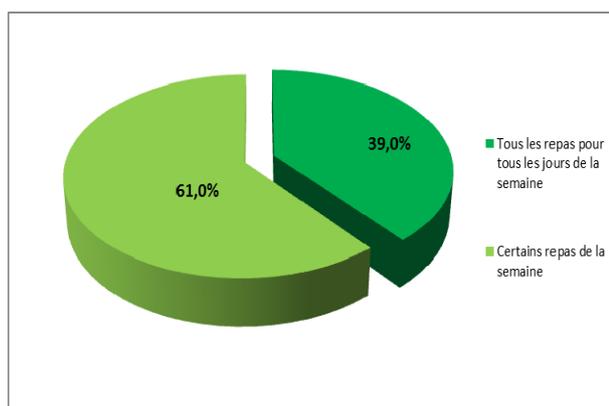
Environ 70% des usagers des services de portage ont recours à ce service parce qu'ils sont dans l'incapacité de faire leurs courses et/ou de préparer eux-mêmes leurs repas. Si l'on analyse en détail les causes invoquées, c'est l'incapacité à faire la cuisine qui est la plus fréquemment invoquée (54,3% de sondés).

On note que 15,4% des sondés se tournent vers un service de portage uniquement parce qu'ils ne peuvent plus faire leurs courses. Pour cette catégorie, un portage des produits alimentaires prêts à cuisiner pourrait être intéressant dans l'optique de maintenir une pratique culinaire régulière afin de ne pas accélérer la dépendance.

Enfin, à l'opposé, pour près d'un quart des sondés (23,6%) le recours au service de portage semble davantage correspondre à un confort qu'à une incapacité.

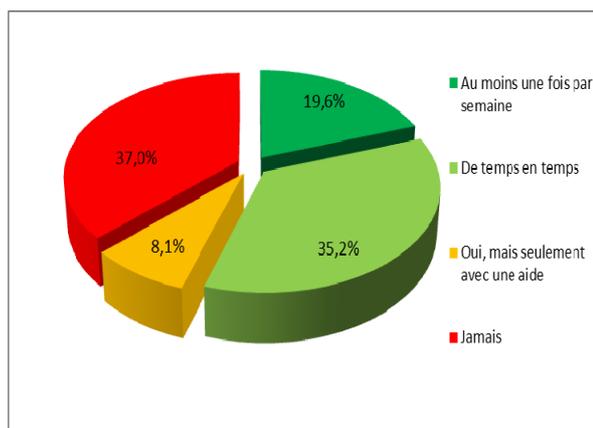
Pour une majorité de sondés (61%), seule une partie des repas de la semaine est fournie par le service de portage.

Quels sont les repas que vous vous faites livrer ? (Q6)	
Tous les repas pour tous les jours de la semaine	39,0%
Certains repas de la semaine	61,0%
Total	100%



Or, plus de 80% des personnes interrogées disent cuisiner moins d'une fois par semaine.

Vous arrive-t-il encore de cuisiner ? (Q7)	
Au moins une fois par semaine	19,6%
De temps en temps	35,2%
Oui, mais seulement avec une aide	8,1%
Jamais	37,0%
	100%

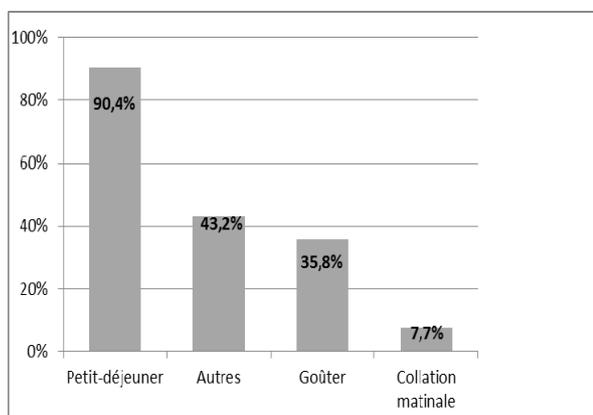


Lorsque l'on croise les réponses aux questions 6 et 7, on note que 54% des gens qui disent ne jamais cuisiner ne se font pourtant livrer que certains repas de la semaine. Parmi les gens qui cuisinent seulement de temps en temps (et moins d'une fois par la semaine), ce pourcentage s'élève à 67%. On peut donc supposer qu'il y a une forte proportion de sondés qui utilisent les plats livrés sur plusieurs repas. Sur la base des tris croisés, on peut estimer que ces pratiques concernent autour de 40% des sondés (cf *annexe 12*).

4.2. Une large majorité des usagers des services de portage prennent un petit déjeuner

Seulement, onze personnes (soit 4,3 % des sondés) ont indiqué ne pas prendre d'autres repas en plus de ceux qui leur sont livrés.

En dehors des repas qui vous sont livrés, prenez-vous d'autres repas ? (Q17, plusieurs réponses possibles)	
Petit-déjeuner	90,4%
Collation matinale	7,7%
Goûter	35,8%
Autres	43,2%



4.3. Prix du service

Sur notre échantillon, le prix du repas varie de 4 euros à 10,3 euros avec une moyenne de 7,6 euros et un écart type de 1,7 euros.

4.3.1. Rapport qualité/prix

Nous avons eu recours à la méthode de caractérisation pour voir s'il existait un lien entre le prix des repas et les avis exprimés sur la qualité. Il apparaît une corrélation négative entre ces deux variables, les repas plus chers étant souvent moins appréciés.

Ce résultat qui peut paraître étonnant appelle deux remarques :

- Il aurait peut-être été différent si nous avions inclus dans notre échantillon des services de portage très haut de gamme ;
- Nous avons déjà souligné (voir P 7) qu'il existe de nombreuses situations de monopoles pour les services de portage de repas. Ces situations peuvent évidemment s'avérer très défavorables aux consommateurs tant en termes de prix que de qualité. Sans concurrent, un professionnel peut en effet pratiquer des prix relativement élevés sans que la qualité soit pour autant au rendez-vous.

4.3.2. Estimation de la charge économique pour un ménage

En 2008, d'après l'INSEE, le niveau moyen des retraites est de 1350 euros. Sur cette base, on peut estimer le poids du recours à un service de portage de repas.

Revenu mensuel	Coût du déjeuner
1350 euros	7,5 €

Nb de déjeuners/semaine	Coût mensuel	Part du revenu mensuel consacré au portage de repas
4	121,6 €	9%
5	152 €	11,3%

Ainsi, dans cette situation « moyenne », le recours à un service de portage représente 9 à 11% du budget mensuel d'une personne seule. Il s'agit d'une charge élevée au regard du poids de l'alimentation dans le budget des ménages en général. En effet, toutes classes d'âge confondues, d'après les données INSEE de 2010, l'alimentation représente 11,3% du budget des ménages (sans tenir compte des repas hors domicile). Pour un retraité, le recours à quatre ou cinq repas hebdomadaires fournis par portage représente donc un poids presque équivalent à celui du budget alimentaire total d'un ménage moyen.

Pour des personnes âgées dont les revenus sont inférieurs à la moyenne, le recours à un service de portage peut représenter un poids encore plus important. Pour l'évaluer, nous proposons une simulation basée sur la grille tarifaire fournie par un CCAS inclus dans notre enquête :

Revenu	Prix du déjeuner	Prix du dîner
Non imposable	7.7 €	7 €
<660 euros	8.43 €	
De 660 à 1288 euros	9.03 €	
> 1288 euros	9.56 €	

Dans le cas d'une personne seule disposant d'un revenu inférieur à 660 euros mensuels, on obtient les résultats suivants :

Revenu mensuel	coût du déjeuner
660 euros	8,43 €

Nb de déjeuners/semaine	Coût mensuel	Part du revenu mensuel consacrée au portage de repas
4	134,9 €	20,4%
5	168,6 €	25,5%

Le coût du portage à domicile représente une charge très importante de l'ordre de 20 à 25% du revenu mensuel et cela pour seulement 4 à 5 repas par semaine.

A l'occasion des entretiens, certaines personnes âgées nous ont expliqué qu'elles gardaient une partie du déjeuner pour le repas du soir, non seulement parce que les portions étaient généreuses mais aussi parce que cela leur permettait d'amortir le coût des repas.

4.3.3. L'aide personnalisée d'autonomie ne bénéficie qu'à une fraction des usagers des services de portage

Si l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) peut permettre de réduire ce coût, elle n'en prend en charge qu'une partie. Par ailleurs, l'APA n'est attribuée qu'aux personnes en situation de perte d'autonomie ce qui correspond à une définition bien précise pour l'administration.

Ainsi d'après la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), la grille AGGIR (Autonomie gérontologie groupes iso-ressources) classe les personnes âgées en six niveaux de perte d'autonomie :

- GIR⁸ 1 : les personnes confinées au lit ou au fauteuil ayant perdu leur autonomie mentale, corporelle, locomotrice et sociale et qui nécessitent une présence indispensable et continue d'intervenants.
- GIR 2 : les personnes confinées au lit ou au fauteuil dont les fonctions mentales ne sont pas totalement altérées et qui nécessitent une prise en charge pour la plupart des activités de la vie courante, ou celles dont les fonctions mentales sont altérées mais qui ont conservé leurs capacités motrices.
- GIR 3 : les personnes ayant conservé leur autonomie mentale, partiellement leur autonomie locomotrice, mais qui nécessitent quotidiennement et plusieurs fois par jour des aides pour leur autonomie corporelle.
- GIR 4 : les personnes qui n'assument pas seules leur transfert mais qui, une fois levées, peuvent se déplacer à l'intérieur du logement. Elles doivent être aidées pour la toilette et l'habillement.
- GIR 5 et GIR 6 : les personnes peu ou pas dépendantes.

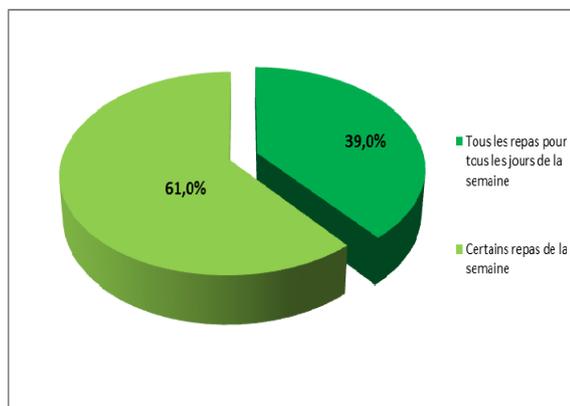
L'APA ne s'adresse qu'aux GIR 1 à 4. Or, il est évident que de nombreuses personnes qui ne sont pas dans ces groupes ont pourtant un réel besoin des services de portage parce qu'elles ont du mal à faire leurs courses ou préparer leurs repas (environ 70% d'après notre enquête, voir le 4.1). Pour toutes ces personnes, il n'existe pas d'aide permettant de faire face au coût élevé du portage de repas.

⁸ GIR : groupe d'iso-ressources

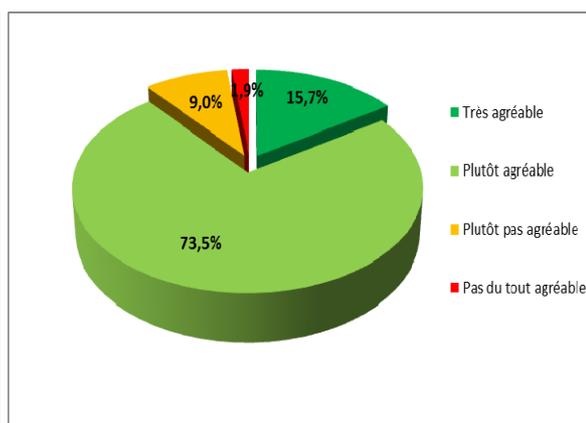
4.4. Perception du moment du repas

Les trois-quarts des usagers des services de portage déclarent prendre leur repas en compagnie et globalement la perception du moment du repas est largement positive. En effet, près de 90% des sondés le considèrent comme un moment agréable.

En général, vous prenez vos repas... (Q 10)	
Seul(e)	26,5%
Accompagné(e)	73,5%
	100%



En général, vous trouvez que le repas est un moment...(Q9)		
Très agréable	15,7%	89,2%
Plutôt agréable	73,5%	
Plutôt pas agréable	9,0%	10,8%
Pas du tout agréable	1,9%	
	100%	



4.5. Information des usagers sur la provenance des repas

Les usagers ont été interrogés sur l'origine des repas livrés (question 11). En croisant les réponses obtenues avec celles recueillies dans les fiches « services de portage » on peut évaluer le nombre de personnes qui se trompent ou sont mal informées.

On obtient les résultats suivants :

Qui prépare les repas ? (Données service de portage)	Savez-vous qui prépare les repas qui vous sont livrés ? (Données Résidents)				TOTALS
	La cuisine centrale de la mairie	Une entreprise de restauration collective	Un artisan traiteur ou un restaurateur	Ne sait pas	
	Effectif	Effectif	Effectif	Effectif	
La cuisine centrale d'une collectivité	27 (96,4%)	32 (40,0%)	0 (0,0%)	29 (50,9%)	88 (100%)
Une entreprise de restauration collective	1 (3,6%)	48 (60,0%)	4 (40,0%)	24 (42,1%)	77 (100%)
Un artisan traiteur ou un restaurateur	0 (0,0%)	0 (0,0%)	6 (60,0%)	4 (7,0%)	10 (100%)
TOTAUX	28 (100%)	80 (100%)	10 (100%)	57 (100%)	175

Les cases orangées correspondent aux personnes qui se trompent sur l'origine des repas qui leur sont fournis.

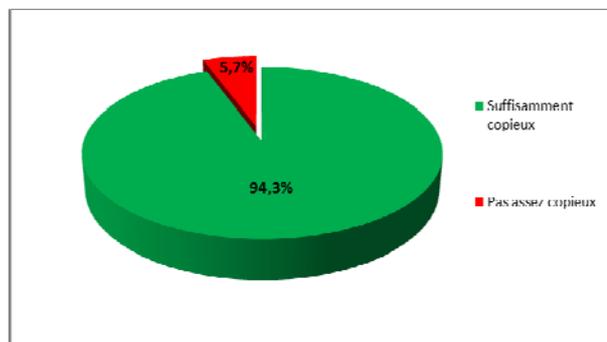
On note qu'il y a au total 37 réponses erronées soit 21,1 % du total des répondants tandis que 32,6 % des interviewés ne savent pas répondre à la question.

Au final, 53,7 % des sondés se trompent ou ne savent pas répondre sur la provenance des plats, ce qui constitue un résultat très médiocre.

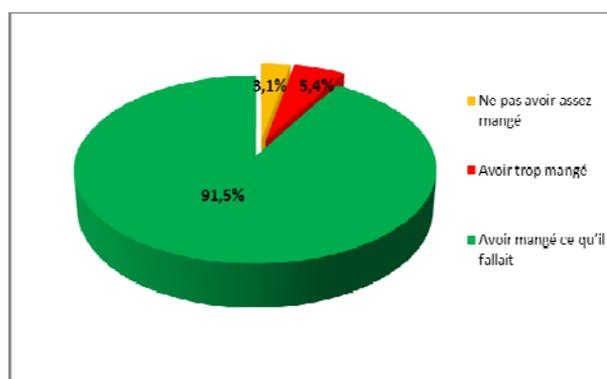
4.6. Taille des portions et satiété

Les résultats obtenus sur les quantités servies sont très positifs puisque près de 95% des sondés trouvent les repas suffisamment copieux. Ils sont un peu plus de 90% à considérer que les portions sont adaptées à leur besoin.

Concernant les repas qui vous sont livrés en général, vous les trouvez... (Q 12)	
Suffisamment copieux	94,3%
Pas assez copieux	5,7%
	100%



En général, après les repas qui vous sont livrés, vous avez l'impression... (Q 14)	
Ne pas avoir assez mangé	3,1%
Avoir trop mangé	5,4%
Avoir mangé ce qu'il fallait	91,5%
	100%



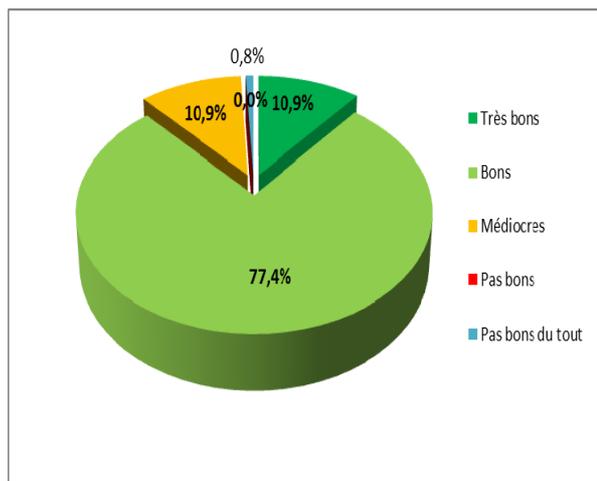
4.7. Qualité gustative des repas

Comme dans le cas des maisons de retraite, les avis sur la qualité des repas ont été recueillis grâce à une question fermée (Q 12) et une question ouverte (Q 13).

4.7.1. Résultats de la question fermée

La question fermée montre qu'une très large majorité des personnes interrogées (88,3%) expriment leur satisfaction quant à la qualité des repas, tandis qu'un peu moins de 11% les considèrent comme médiocres.

Concernant les repas qui vous sont livrés en général, vous les trouvez... (Q 12)		
Très bons	10,9%	88,3%
Bons	77,4%	
Médiocres	10,9%	10,9%
Pas bons	0,0%	0,8%
Pas bons du tout	0,8%	
		100%



La méthode de caractérisation des réponses à cette question met en évidence un certain nombre de corrélations (cf annexe 13). On note ainsi que les personnes qui considèrent que les repas sont bons sont plus souvent des personnes qui trouvent que la variété des menus est suffisante et que les aliments proposés sont rarement durs à mastiquer. Ce sont aussi des personnes qui notent favorablement la qualité du service. Ces résultats indiquent que la perception du repas est très liée à un ensemble de facteurs (service, variété) qui contribuent à la qualité globale.

Nous avons également examiné d'éventuelles corrélations entre les avis donnés sur la qualité et les informations recueillies à travers les questionnaires adressés aux professionnels : statut du prestataire, système en liaison chaude ou froide. Les seules corrélations qui ont pu être mises en évidence portent sur les prix et la qualité (cf annexe 13). Elles ont été interprétées au point 4.2.1.

4.7.2. Résultats de la question ouverte (Q 13)

Comme dans l'enquête auprès des résidents de maisons de retraite, cette question visait à recueillir l'avis global des personnes sur la qualité des repas. Nous avons recensé 146 commentaires et le traitement des données montre que 35 thèmes ont été abordés (annexe 14). Outre la qualité, les aspects les plus fréquemment mentionnés sont : la dureté des aliments, la variété des menus, la présence de sauce dans les plats ainsi que la qualité de la viande.

- **Commentaires sur la qualité globale (20 commentaires)**

L'essentiel des commentaires recueillis sont positifs.

Catégories	
Les repas ne sont pas bons	2
Les repas sont bons	18

- **Dureté des aliments (14 commentaires)**

Catégories	
Aliments trop durs	14

L'analyse des réponses montre que c'est essentiellement la viande qui est l'aliment le plus souvent considéré comme trop dur.

- **Fréquence des plats en sauce (11 commentaires)**

Catégories	
Trop de sauce	8
Pas assez de sauce	3

- **Qualité de la viande (11 commentaires)**

L'ensemble des commentaires recueillis sur la qualité de la viande sont négatifs : viande mal cuite ou mal préparée, de qualité peu satisfaisante.

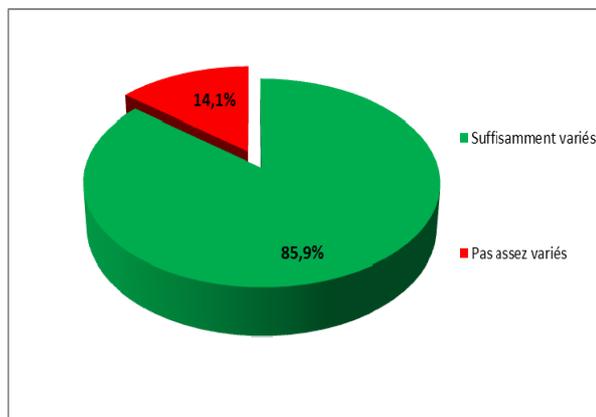
Catégories	
cuisson de la viande pas satisfaisante	2
viande réchauffée « pas terrible »	1
viande pas goûteuse (tranches trop fines)	2
viande sèche	1
viande mal cuisinée	2
viande pas bonne	2

Au final, on retrouve dans les commentaires formulés par les usagers des services de portage de repas un certain nombre de traits communs à ceux des résidents des maisons de retraite : ils portent principalement sur une variété jugée insuffisante et sur la dureté de certains aliments, en particulier la viande. Celle-ci fait d'ailleurs l'objet de nombreux commentaires négatifs sur sa qualité.

4.8. Avis sur la variété des menus

Globalement, les taux de satisfaction quant à la variété sont bons (85,9%).

Au cours d'une semaine, vous trouvez que les repas sont... (Q 14)	
Suffisamment variés	85,9%
Pas assez variés	14,1%
	100%



Les commentaires recueillis à la question 13 montrent cependant une attente pour davantage de variété.

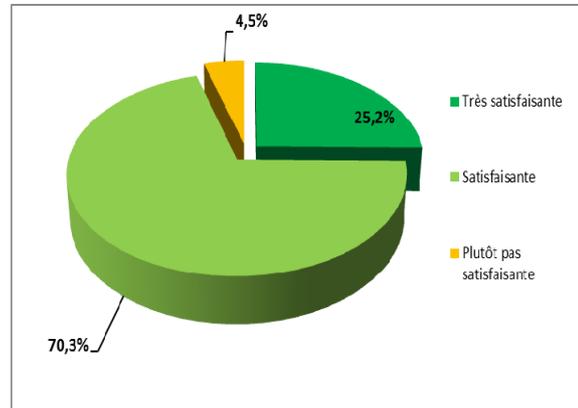
Catégories	
manque de variété	13
J'ai la possibilité de choisir donc il n'y a pas de problème	1

La notion de variété des repas peut s'entendre de plusieurs façons ; variété au cours d'une semaine, au sein d'un même repas, possibilité de choisir son menu, etc...A cet égard, il faut rappeler que seuls 56% des sondés disent pouvoir choisir leurs menus (voir page 39).

4.9. La qualité du service

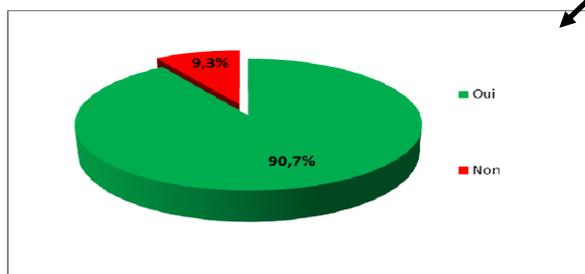
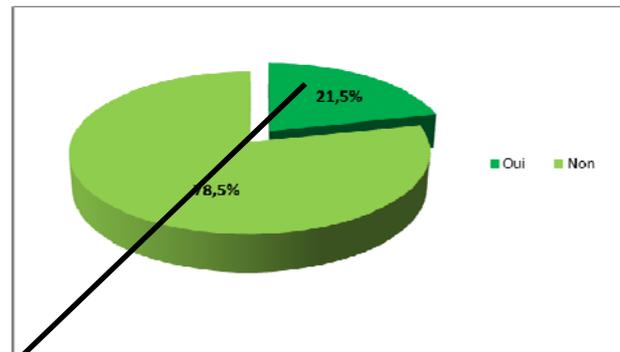
La perception globale de la qualité du service est très positive avec 95,5% des sondés qui la jugent satisfaisante voire très satisfaisante.

Globalement, la qualité du service vous paraît-elle ? (Q 18)		
Très satisfaisante	25,2%	95,5%
Satisfaisante	70,3%	
Plutôt pas satisfaisante	4,5%	4,5%
Pas satisfaisante du tout	0,0%	
		100%



Aux dires des sondés, la prise en compte des demandes est bonne puisque 90% des personnes qui demandent des modifications affirment qu'elles ont été entendues.

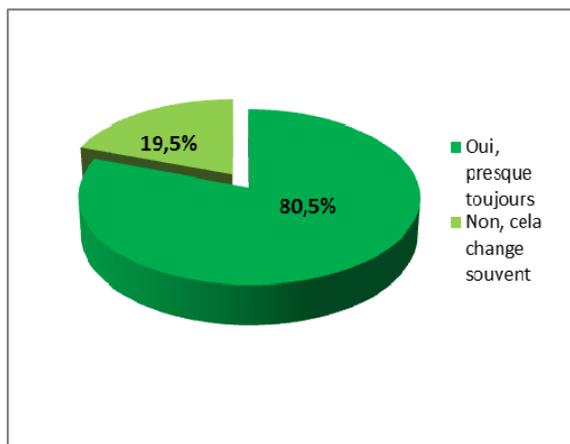
Vous arrive-t-il de demander une modification dans les repas qui vous sont livrés ? (Q 19)	
Oui	21,5%
Non	78,5%
100%	



Si oui, vos demandes sont-elles prises en compte ? (Q 19 bis)

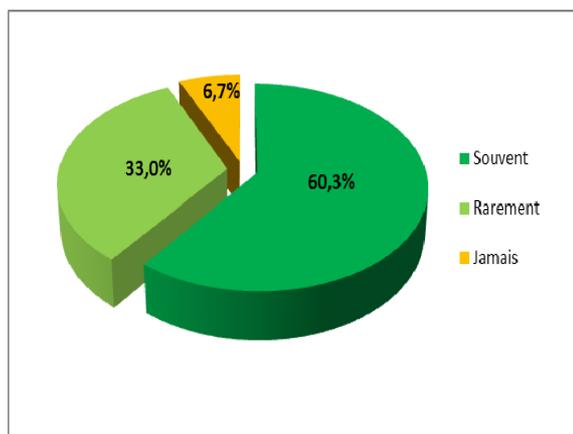
Le personnel chargé du portage de repas paraît plutôt stable dans le temps puisque plus de 8 sondés sur 10 affirment que c'est presque toujours la même personne qui livre les repas.

Est-ce toujours la même personne qui vous livre vos repas? (Q 20)	
Oui presque toujours	80,5%
Non, cela change souvent	19,5%
	100%

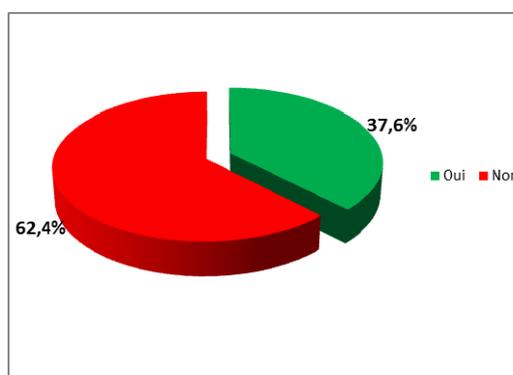


Cependant, les échanges réguliers entre le personnel et les clients du service de portage ne représentent que 60% des situations. On note en outre que plus de 60% des sondés disent ne pas recevoir de conseils quant à la préparation des aliments qui leur sont livrés (durée de conservation, réchauffage, etc...)

Est-ce que les personnes qui vous livrent les repas discutent avec vous? (Q 21)	
Souvent	60,3%
Rarement	33,0%
Jamais	6,7%
	100%

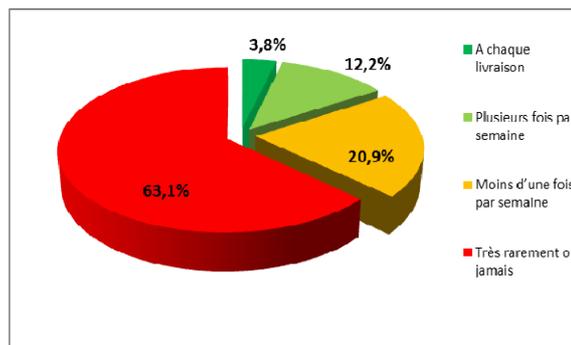


Recevez-vous des conseils sur la conservation ou la préparation des aliments qui vous sont livrés ? (Q 22)	
Oui	37,6%
Non	62,4%
	100%



L'enquête montre également que le personnel ne s'intéresse que rarement à la consommation effective des repas qui sont livrés. Ainsi, 63,1% des sondés affirment qu'on ne leur demande que rarement, voire jamais, s'ils ont ou non consommé le repas précédemment livré.

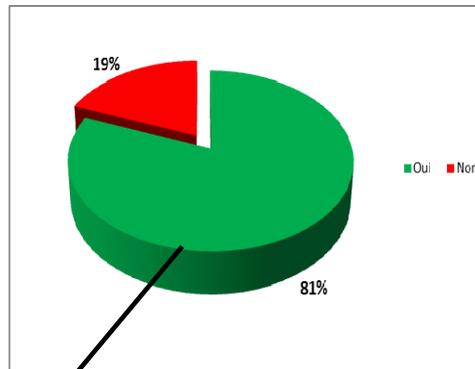
Vous demande-t-on si vous avez mangé et apprécié les repas précédemment livrés ? (Q 23)	
A chaque livraison	3,8%
Plusieurs fois par semaine	12,2%
Moins d'une fois par semaine	20,9%
Très rarement ou jamais	63,1%
	100%



Ces résultats peu satisfaisants quant à l'attention accordée aux usagers des services de portage sont à mettre en regard avec le fait que dans 80% des services de portage enquêtés il n'y a aucune exigence de formation du personnel.

Si 81% des consommateurs sont informés à l'avance des menus, en revanche une proportion importante d'entre eux (44,0%) n'a pas la possibilité de choisir son menu.

Etes-vous informé à l'avance des menus de la semaine ? (Q 24)	
Oui	81,0%
Non	19,0%
	100%



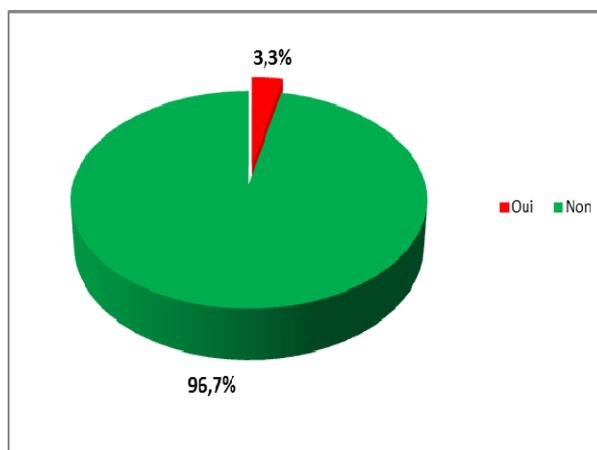
Pouvez-vous choisir vos menus ?	
Oui	56,0%
Non	44,0%
	100%

4.10. La praticité des repas livrés

La très grande majorité (88,9%) des plats livrés sont à réchauffer mais cela ne représente qu'un problème pour une petite minorité des sondés (3,7%).

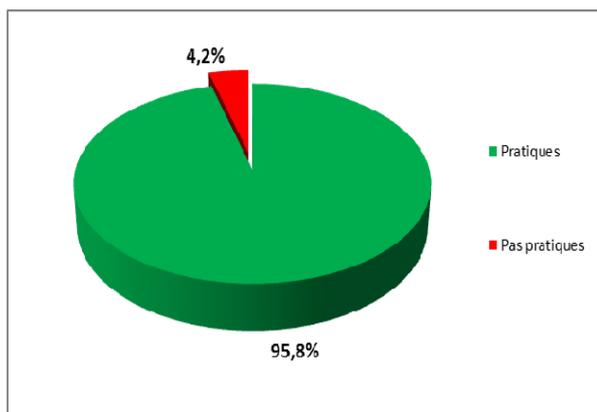
Les repas vous sont-ils livrés chauds ou devez-vous les réchauffer ? (Q25)	
Les plats sont à réchauffer	89,9%
Les plats sont livrés chauds	10,1%
100%	

Est-ce un problème pour vous de réchauffer les plats ?	
Oui	3,3%
Non	96,7%
100%	



Globalement, les contenants dans lesquels sont livrés les repas sont perçus comme pratiques.

Concernant les emballages dans lesquels vous sont livrés les aliments, trouvez-vous qu'ils sont ? (Q 26)	
Pratiques	95,8%
Pas pratiques	4,2%
100%	



4.11. Comparaison entre les services de portage enquêtés

De la même manière que pour les maisons de retraite, nous avons cherché à identifier d'éventuelles différences dans les taux de satisfaction recueillis pour chacun des services de portage de repas.

Six critères ont été retenus pour élaborer un score global de satisfaction par service de portage :

1. Avis sur le moment du repas (Q 10)
2. Qualité des repas livrés (Q 12)
3. Aliments trop durs à mastiquer (Q 15)
4. Qualité du service (Q 18)
5. Echange avec les personnes qui livrent les repas (Q 21)
6. Avis demandé sur les repas précédemment livrés (Q 23)

Les scores globaux sont présentés en *annexe 12* : le score moyen est de 3.7 (sur une échelle de 0 à 6) et l'écart type est de 0.25.

Points clé du volet « portage de repas à domicile »

Notre enquête montre que les services de portage de repas sont d'abord utilisés par des personnes qui ne peuvent plus cuisiner leur repas elles-mêmes, l'impossibilité de faire ses courses étant une cause moins fréquente.

Avec un prix moyen de 7,6 euros, le recours à un service de portage de repas constitue une dépense importante au regard du budget alimentaire des ménages. Les services de portage semblent fréquemment en situation de monopole (50% des cas enquêtés) ou d'oligopoles ce qui ne va pas dans le sens d'une modération des tarifs.

Concernant la qualité des repas ainsi que la taille des portions, les taux de satisfaction des usagers sont élevés, de l'ordre de 85 à 95%.

Cependant, comme dans les maisons de retraite, il faut noter que les personnes âgées qui ont recours à ces services sont dans des situations de fragilité et de dépendance, ce qui peut les dissuader d'émettre un avis défavorable.

Nous avons d'ailleurs recueilli de nombreux commentaires montrant que **les usagers attendent par exemple plus de diversité ce qui peut s'expliquer par le pourcentage élevé (44%) de sondés qui ne se voient proposer qu'un menu unique. La présence d'aliments durs et difficiles à mastiquer, et notamment la viande, a aussi été fréquemment signalée par les personnes interrogées.**

Concernant les échanges entre le personnel des services de portage et les usagers il est clair qu'ils ne permettent pas d'optimiser la qualité du service, ni de déceler d'éventuels problèmes.

En effet, rares sont les cas où des conseils pratiques sont fournis sur la conservation et la préparation des aliments livrés. De même, il ne semble pas y avoir de suivi régulier de la consommation effective des plats livrés aux personnes âgées. Ces résultats sont à mettre en relation avec le fait que seuls 20% des services de portage enquêtés requièrent que le personnel chargé de livrer les repas suive une formation adaptée.

Enfin, concernant la provenance des plats livrés, on constate que plus de 50% des personnes âgées se trompent ou ne savent pas répondre, ce qui traduit un important déficit d'information.

5. Analyse des menus

La grande majorité des maisons de retraite et des services de portage nous ont fourni leurs menus sans difficulté, généralement sur une période de quatre semaines.

Ces données ne permettent pas à elles seules de conduire une étude approfondie de la qualité nutritionnelle des menus. En effet, une telle analyse supposerait de disposer des fiches techniques des aliments et de mettre en place une méthode complexe de codage des compositions nutritionnelles telle que celle employée par l'Anses lors de l'étude sur la qualité nutritionnelle des repas servis dans les cantines scolaires. Cette approche n'était pas accessible dans le cadre de notre étude mais pourrait opportunément faire l'objet d'une saisine de l'ANSES.

Sur la base des données collectées on peut néanmoins établir les constats suivants :

- Les menus sont généralement composés d'une entrée, d'un plat et d'un dessert ou d'un fromage selon les jours. Dans quelques cas rares, un produit laitier est systématiquement inscrit au menu, en plus du dessert ;
- Sur une période d'un mois la diversité paraît généralement satisfaisante. Par exemple, nous n'avons pas trouvé de situation où un même menu reviendrait deux fois au cours du mois.

Toutefois, au cours des quatre semaines, il n'est pas rare de retrouver plusieurs fois les mêmes items : cela est plus fréquent pour les entrées ou les desserts pour lesquels l'éventail des choix est moins large. Dans quelques établissements, on peut aussi retrouver la même viande (steak haché, escalope de dinde) ou le même plat (lasagne) deux à trois fois au cours du mois.

Parmi les maisons de retraite, nous avons relevé un cas extrême dans lequel sur 28 menus « déjeuner » des pommes de terre étaient proposées, sous des formes variables, dans 21 menus.

- La possibilité de choisir son menu n'est pas offerte systématiquement.

6. Synthèse des résultats et recommandations

6.1. Une appréciation globale positive...

De manière générale, les taux de satisfaction des convives quant à la qualité des repas, à leur variété et à la taille des portions sont élevés (entre 80 et 90%) et ce tant en maisons de retraite que dans les services de portage de repas.

	Maisons de retraite	Services de portage de repas
Le repas est un moment agréable	90,9%	89,2%
Le repas est bon	79,5 à 86,5% (dîner ou déjeuner)	88,3%
Les repas sont suffisamment variés sur une semaine	82,8%	85,9%
La taille des portions est adaptée	88,7%	91,5%

Ces moyennes satisfaisantes ne doivent pas cacher qu'il existe des écarts entre les services de portage enquêtés et surtout entre les maisons de retraite. Nous avons dressé un classement des établissements et des services de portage qui permettra d'agir auprès des établissements les moins bien notés.

6.2. ...Mais à considérer avec recul

Au-delà du constat globalement positif, sur certains points précis, les réponses des sondés ne sont pas exemptes de critiques : en maisons de retraite, 38% des sondés trouvent par exemple que le repas est un moment bruyant.

Par ailleurs, il ne faut pas oublier que les personnes âgées peuvent hésiter à émettre des doléances à l'égard de services dont elles sont dépendantes. En situation de fragilité, sans alternative possible parce que le placement en maisons de retraite était inéluctable ou parce qu'il n'existe qu'un seul service de portage accessible, les personnes âgées ne se sentent souvent pas en position de critiquer et de remettre en cause. C'est ce qu'exprime très bien une remarque d'une des personnes interrogées : « **Ne soyons pas trop exigeants, ce n'est qu'une cantine** ».

Sur cette question de l'expression critique des personnes âgées, l'analyse du sociologue Jean-Pierre Corbeau, spécialiste de l'alimentation des seniors, donne des clés d'analyse très utiles.

Point de vue de Jean Pierre Corbeau, sociologue de l'alimentation, sur l'enquête CLCV

« Il existe des convergences intéressantes entre les résultats de la CLCV et les travaux que nous conduisons depuis plusieurs années sur l'alimentation des personnes âgées.

Ces dernières expriment généralement une satisfaction d'ensemble vis-à-vis de l'alimentation qui leur est proposée. Mais il faut prendre du recul par rapport à ce résultat en tenant compte des caractéristiques de cette population.

Tout d'abord, les tranches d'âge enquêtées correspondent à une génération moins exigeante que les plus jeunes. Rappelons qu'elle a connu des années de privation, seconde guerre mondiale et après-guerre, et qu'elle est née avant l'essor de la société de consommation.

En outre, l'importante proportion de femmes dans cette population, qui résulte de leur espérance de vie un peu supérieure à celle des hommes, accentue ce phénomène. En effet, dans la génération née entre les années 20 et 30, la condition des femmes ne leur laissait guère de possibilité d'exprimer un désaccord ou de faire valoir leurs exigences.

Au final, nous sommes bien souvent face à des personnes qui s'estiment heureuses que l'on s'occupe encore d'elles et ne sont pas dans une attitude de « client » ou de consommateur prêt à faire valoir ses droits.

Ce n'est qu'en approfondissant les entretiens et en abordant de façon plus précise les différentes facettes de la qualité de l'alimentation que l'on peut mieux cerner la perception qu'en ont ces personnes. Il apparaît alors qu'elles souhaitent avoir plus de choix et qu'elles attachent de l'importance à la proximité. Ainsi voir les cuisines dans une maison de retraite où savoir que les plateaux repas sont livrés depuis une cuisine proche dans le cas d'un service de portage sont des points qui comptent dans l'appréciation finale sur la qualité. »

Dès lors, il se peut que les réponses fournies dans le cadre des questions à choix multiples ne reflètent pas toujours fidèlement le ressenti des personnes âgées. Aussi, il nous paraît essentiel d'accorder une grande importance aux nombreux commentaires qui ont pu être recueillis grâce aux questions ouvertes.

Ceux-ci conduisent à nuancer fortement l'impression très positive qui se dégage des questions fermées. Ainsi, sur les 571 commentaires recueillis en maisons de retraite, 466 correspondent à des attentes ou des insatisfactions, soit 81,6 %. Pour les services de portage le pourcentage est de 84,9% (124 commentaires exprimant une attente ou une insatisfaction sur un total de 146).

6.3. Des insuffisances et des attentes récurrentes

L'analyse de ces commentaires a fait ressortir un certain nombre des thèmes qui sont revenus fréquemment dans les entretiens avec les sondés.

Pour les maisons de retraite, il s'agit de :

- la diversité des menus ;
- le réchauffage des plats souvent inadapté et qui affecte fortement la qualité gustative ;
- l'assaisonnement, et notamment la quantité de sel, jugé insuffisant ce qui peut être mis en relation avec l'altération des sensations gustatives liée à l'âge ;
- La préférence des convives pour des plats préparés sur place et à base de produits frais ;
- La qualité de la viande qui est souvent jugée trop dure et trop fréquemment cuisinée en sauce au détriment d'autres types de préparation (viande rouge notamment).

Pour les services de portage de repas il s'agit de :

- La diversité des menus ;
- La présence d'aliments trop durs à mastiquer, en particulier la viande.

6.4. Un problème général : le manque d'écoute et de prise en compte des attentes

Globalement, les convives des maisons de retraite, tout comme les usagers des services de portage de repas, paraissent peu associés aux choix concernant la restauration

Ainsi, en maisons de retraite, 54,9% des convives ne sont pas consultés sur la qualité des repas et 44% considèrent que leurs demandes éventuelles ne sont pas prises en compte. De même, on constate avec étonnement que 72,8% des sondés disent ne pas pouvoir choisir leur place à table. On peut comprendre que les situations de très forte dépendance de certains convives ne permettent pas un placement totalement libre mais néanmoins une souplesse devrait systématiquement être recherchée dans ce domaine.

En termes d'écoute des personnes âgées, la situation paraît encore plus dégradée dans les services de portage de repas. En effet, 62,4% des personnes interrogées ne reçoivent aucun conseil sur la conservation et la préparation des plats qui leur sont livrés. De même, seuls 16% de sondés sont interrogés plus d'une fois par semaine par le personnel sur leur consommation effective des repas livrés les jours précédents.

On note toutefois que la prise en compte des régimes alimentaires spécifiques, « sans sel » par exemple, est satisfaisante.

6.5. Le coût des services de portage est élevé et mal couvert par l'APA

Avec un coût moyen de 7,6 euros par repas livré, le recours à un service de portage de repas représente un coût élevé. Pour de nombreux ménages à la retraite, 4 à 5 repas livrés par semaine représentent à eux seuls environ 10% du budget, un pourcentage très important quand on sait que d'après l'Insee, pour la population générale, le poste « alimentation » pèse en moyenne 11,3% du budget.

Compte tenu de ses critères d'attribution en termes de pertes d'autonomie, il est clair que l'Aide personnalisée à l'autonomie (APA) ne bénéficie qu'à une minorité d'usagers des services de portage. Il est fort probable qu'un grand nombre de personnes, qui ont un réel besoin d'un portage de repas parce qu'elles ne peuvent plus faire leurs courses ou la cuisine, ne bénéficient d'aucun soutien pour faire face au coût élevé d'un tel service.

6.6. Une information déficiente sur l'origine des repas

Dans les maisons de retraite, nous avons relevé le pourcentage de personnes âgées en mesure d'indiquer si les repas sont préparés sur place ou livrés à l'établissement. De même, pour les services de portage nous avons interrogé les clients sur la provenance de leur repas : cuisine centrale d'une collectivité, entreprise de restauration collective ou artisan traiteur.

Les réponses obtenues montrent qu'il existe un important déficit d'information des personnes âgées quant à l'origine des repas qui leur sont proposés, en particulier dans les services de portage de repas où 54% des personnes âgées ne savent pas répondre ou se trompent (contre 29% en maisons de retraite).

6.7. Les recommandations de la CLCV

- **Afin d'améliorer les points critiques identifiés au travers de notre enquête, la CLCV propose la mise en place de labels garantissant la qualité des repas et du service tant en maisons de retraite que dans les services de portage de repas.**

Ces labels devraient inclure les exigences suivantes :

- Consulter au moins deux fois par an les résidents sur la qualité des repas et sur leurs attentes ;
- Adapter l'offre avec une attention particulière à la variété des plats, à leur assaisonnement, à la tendreté des aliments et à la qualité de la viande.

Au-delà de ces éléments transversaux, des exigences spécifiques aux maisons de retraite et aux services de portage devraient être prévues :

Exigences spécifiques aux maisons de retraite	Exigences spécifiques aux services de portage de repas
Permettre aux résidents de choisir leur place à table	Mettre en place un suivi des consommations effectives des repas livrés (dialogue avec les usagers) Former le personnel chargé du portage
Maîtriser le bruit lors du repas	
Privilégier des repas préparés sur place à partir d'une proportion significative de produits frais Dans le cas où les plats sont simplement réchauffés assurer une température adéquate au moment du service	Offrir la possibilité de choisir les menus

- **Concernant la qualité nutritionnelle des repas, nous proposons qu'une réglementation soit adoptée pour la restauration des seniors comme cela a été le cas pour la restauration scolaire.** Il s'agirait de transcrire les recommandations nutritionnelles pour les personnes âgées établies par le GEMRCN (Groupe d'Etude des Marchés de Restauration Collective et de Nutrition) sous forme d'un décret. Cette mesure simple aurait l'avantage de garantir à l'ensemble des personnes âgées dépendant d'un service de restauration une offre alimentaire équilibrée.

- La tarification des repas fournis par les services de portage peut être très lourde pour les retraités disposant de petits revenus. **Les collectivités doivent veiller à ce que des prix réellement dégressifs en fonction des revenus soient proposés. Par ailleurs, une information précise sur le coût moyen d'un repas (part des ingrédients, de la préparation et du transport) devrait être systématiquement fournie aux clients de ces services.**

Annexes

Annexe 1 : Courriers types adressés aux maisons de retraite et services de portage



Paris, le 25 février 2011

Madame, Monsieur,

Dans le cadre d'une convention avec la Direction générale de l'alimentation, le Ministère de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire, a confié à l'association de consommateurs CLCV la réalisation d'une enquête nationale sur l'alimentation des personnes âgées dépendantes.

Cette thématique figure parmi les priorités du Programme national pour l'alimentation, dont l'axe 1 « Faciliter l'accès de tous à une alimentation de qualité » prévoit deux mesures :

- Mieux manger en établissements de santé et médico-sociaux,
- Améliorer l'alimentation des seniors.

Afin de faire un état des lieux du niveau de satisfaction des personnes âgées concernant la qualité de la nourriture et le service proposé, l'écoute de plusieurs centaines de résidents en maison de retraite est nécessaire. Parallèlement des données factuelles sur le type de restauration (gestion directe ou déléguée, nombre d'usagers ou de convives, etc...) seront collectées.

Nous vous serions reconnaissants d'accueillir les enquêteurs de la CLCV dans votre établissement, de répondre à quelques questions rapides sur le service de restauration et de permettre à notre équipe d'interroger une vingtaine de vos résidents.

Les résultats de cette enquête, qui donneront une image au niveau national du taux de satisfaction des personnes âgées, devraient être publiés à l'automne 2011. Ils permettront

également d'émettre des recommandations afin d'améliorer le bien-être alimentaire des personnes âgées.

Comptant sur votre collaboration, nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Reine-Claude Mader

Présidente de la CLCV

Pascale Briand

Directrice Générale de l'Alimentation



Paris, le 25 février 2011

Madame, Monsieur,

Dans le cadre d'une convention avec la Direction générale de l'alimentation, le Ministère de l'agriculture, de l'alimentation, de la pêche, de la ruralité et de l'aménagement du territoire, a confié à l'association de consommateurs CLCV la réalisation d'une enquête nationale sur l'alimentation des personnes âgées dépendantes.

Cette thématique figure parmi les priorités du Programme national pour l'alimentation, dont l'axe 1 « Faciliter l'accès de tous à une alimentation de qualité » prévoit deux mesures :

- Mieux manger en établissements de santé et médico-sociaux,
- Améliorer l'alimentation des seniors.

Afin de faire un état des lieux du niveau de satisfaction des personnes âgées concernant la qualité de la nourriture et le service proposé, l'écoute de plusieurs centaines d'usagers de service de portage de repas à domicile est nécessaire. Parallèlement des données factuelles sur le type de restauration (gestion directe ou déléguée, nombre d'usagers, etc...) seront collectées.

Nous vous serions reconnaissants d'accueillir les enquêteurs de la CLCV, de répondre à quelques questions rapides sur votre service de portage et de permettre à notre équipe d'interroger une vingtaine de clients de votre service.

Les résultats de cette enquête, qui donneront une image au niveau national du taux de satisfaction des personnes âgées, devraient être publiés à l'automne 2011. Ils permettront

également d'émettre des recommandations afin d'améliorer le bien-être alimentaire des personnes âgées.

Comptant sur votre collaboration, nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos salutations distinguées.

Reine-Claude Mader

Présidente de la CLCV

Pascale Briand

Directrice Générale de l'Alimentation

Annexe 2 : questionnaire « maisons de retraite »

Enquête « résidents maisons de retraite » - 2011

Merci de bien lire les le guide d'enquête avant de faire remplir les questionnaires

Saisir le code de la maison de retraite :

MR

CLCV de :

Questionnaire n° :.....

Nom de l'enquêteur :

Date :...../...../.....

1/ Vous êtes : un homme une femme

2/ Quel est votre âge ?

3/ Depuis combien de temps êtes- vous résident dans cet établissement ?.....

4/ Quel est votre avis sur la qualité du séjour dans cet établissement :

- Très bonne
- bonne
- moyenne
- pas bonne
- pas bonne du tout
- sans opinion

5/ Concernant la salle de restaurant, vous la trouvez

<input type="checkbox"/> Très accueillante	<input type="checkbox"/> accueillante	<input type="checkbox"/> pas accueillante	<input type="checkbox"/> pas du tout accueillante	<input type="checkbox"/> sans opinion
--	---------------------------------------	---	---	---------------------------------------

Annexe 2 : questionnaire « maisons de retraite »

MR

Questionnaire n° :.....

6/ Dans cet établissement, le moment du repas est selon vous

- Très agréable
- plutôt agréable
- plutôt pas agréable
- pas du tout agréable



→ Pour raison ?..... quelle

7/ Le repas est un moment

<input type="checkbox"/> Très bruyant	<input type="checkbox"/> bruyant	<input type="checkbox"/> calme	<input type="checkbox"/> très calme
---------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	-------------------------------------

8/ En général, lorsque vous êtes à table, vous discutez entre résidents

<input type="checkbox"/> A chaque repas	<input type="checkbox"/> De temps en temps	<input type="checkbox"/> Rarement	<input type="checkbox"/> jamais
---	--	-----------------------------------	---------------------------------

9/ Pouvez-vous choisir votre place à table ? Oui Non

10/ La télévision fonctionne-t-elle pendant le repas ? Oui Non

11/ Le personnel du restaurant vous paraît

- Suffisamment à votre écoute
- Pas assez à votre écoute
- Sans opinion

12/ Les plats sont servis

- Trop vite Pas assez vite Au bon rythme

13/ Lorsqu'un plat ne vous plaît pas du tout, pouvez-vous avoir un autre plat à la place ?

- Oui non

Annexe 2 : questionnaire « maisons de retraite »

MR

--	--

Questionnaire n° :.....

14/ D'après vous, les repas qui vous sont servis sont :

- préparés par des cuisiniers de l'établissement
- sont livrés depuis un autre endroit
- ne sait pas

15/ Suivez-vous un régime alimentaire particulier

- Non
- Oui, préciser lequel (ex : sans sel, allégé en sucre, etc...) :.....

→ A propos de votre régime, vous diriez que

- Le personnel tient compte de votre régime et les plats qui vous sont proposés sont bien adaptés.
- Le personnel ne tient pas bien compte de votre régime et les plats qui vous sont proposés sont mal adaptés.

16/ Concernant le repas de midi, en général, vous le trouvez :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Très bon | <input type="checkbox"/> Suffisamment copieux |
| <input type="checkbox"/> Bon | <input type="checkbox"/> Pas assez copieux |
| <input type="checkbox"/> médiocre | |
| <input type="checkbox"/> pas bon | |
| <input type="checkbox"/> Pas bon du tout | |

17/ Concernant le dîner, en général, vous le trouvez :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Très bon | |
| <input type="checkbox"/> Bon | <input type="checkbox"/> Suffisamment copieux |
| <input type="checkbox"/> médiocre | <input type="checkbox"/> Pas assez copieux |
| <input type="checkbox"/> pas bon | |
| <input type="checkbox"/> Pas bon du tout | |

18/ Formulez toute critique ou suggestion sur le goût des plats qui vous sont proposés :

.....

.....

.....

Annexe 2 : questionnaire « maisons de retraite »

MR

Questionnaire n° :.....

19/ En général, après les repas, vous avez l'impression de :

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ne pas avoir assez mangé | <input type="checkbox"/> avoir trop mangé | <input type="checkbox"/> avoir mangé ce qu'il fallait |
|---|---|---|

21/ En dehors des trois repas principaux, vous propose-t-on des collations ?

- Oui
- Si oui, indiquez si elles sont distribuées
- Le matin
 - L'après-midi
 - Le soir après le souper

Non

22/ Vous arrive-t-il de trouver que les aliments sont trop durs à mastiquer ?

- | | | | |
|---------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Très souvent | <input type="checkbox"/> souvent | <input type="checkbox"/> rarement | <input type="checkbox"/> très rarement |
|---------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--|

23/ Au cours d'une semaine, vous trouvez que les repas sont :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Suffisamment variés | <input type="checkbox"/> Pas assez variés |
|--|---|

24/ Etes-vous consultés par le personnel de l'établissement sur la qualité des repas et sur vos attentes ?

- Oui Non

25/ Avez-vous l'impression que vos demandes éventuelles sur la restauration sont prises en compte ?

- Oui Non

26/ Y a-t-il des animations ou des repas de fête au cours de l'année ?

- Oui non

Si oui, avez-vous une idée du nombre de ces moments festifs dans l'année ?.....

Annexe 3 : questionnaire « service de portage »

Enquête « usagers des services de portage de repas à domicile » - 2011

Merci de bien lire le guide d'enquête avant de faire remplir les questionnaires

Saisir le code du service de portage :

--	--

CLCV de : Questionnaire n° :

Nom de l'enquêteur :
Date :/...../.....

1/ Vous êtes : un homme une femme

2/ Vous vivez :

<input type="checkbox"/> Seul	<input type="checkbox"/> En couple	<input type="checkbox"/> autre
-------------------------------	------------------------------------	--------------------------------

3/ Quel est votre âge ?

4/ Depuis combien de temps avez-vous recours au service de portage à domicile ?

5/ Pour quelle raison avez-vous fait appel à ce service (plusieurs réponses possibles) ?

- Vous ne pouviez plus faire vos courses et personne ne pouvait vous les livrer
- Vous ne pouviez plus préparer vos repas
- Vous pouviez faire vos courses et préparer vos repas mais le portage à domicile est plus pratique
- Autres :

6/ Quels sont les repas que vous vous faites livrer ?

- Tous les repas (déjeuner et dîner) pour tous les jours de la semaine
- Certains repas de la semaine → Indiquer combien de repas par semaine :
.....

Annexe 3 : questionnaire « service de portage »

SP

Questionnaire n° :.....

7/ Vous arrive-t-il encore de cuisiner ?

- Oui, au moins une fois par semaine
- Oui, de temps en temps
- Oui, mais seulement avec une aide (parents, amis,)
- Non, jamais

8/ Quel est le prix des repas ?.....

9/ En général vous prenez vos repas :

- Seul(e)
- En compagnie

10/ En général, vous trouvez que le repas est un moment :

- Très agréable
- plutôt agréable
- plutôt pas agréable
- pas du tout agréable



→	Pour	quelle
raison ?.....		

11/ Savez-vous qui prépare les repas qui vous sont livrés ?

- Un artisan traiteur ou un restaurateur
- Une entreprise de restauration collective
- La cuisine centrale de la mairie
- Ne sait pas

12/ Concernant les repas qui vous sont livrés, en général, vous les trouvez :

- Très bons
- Bons
- médiocres
- pas bons
- Pas bons du tout
- Suffisamment copieux
- Pas assez copieux

13/ Formulez toute critique ou suggestion sur le goût des plats qui vous sont proposés :

.....

Annexe 3 : questionnaire « service de portage »

SP

--	--

Questionnaire

n°.....

14/ En général, après les repas qui vous sont livrés, vous avez l'impression :

- de ne pas avoir assez mangé
- d'avoir trop mangé
- d'avoir mangé ni trop, ni trop peu

15/ Vous arrive-t-il de trouver que les aliments des repas livrés sont trop durs à mastiquer

<input type="checkbox"/> Très souvent	<input type="checkbox"/> souvent	<input type="checkbox"/> rarement	<input type="checkbox"/> Très rarement
---------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	--

16/ Au cours d'une semaine, vous trouvez que les repas qui vous sont livrés sont :

- suffisamment variés
- pas assez variés

17/ En dehors des repas qui vous sont livrés, prenez-vous d'autres repas :

- petit-déjeuner
- collation matinale
- goûter
- autre :

18/ Globalement, la qualité du service vous paraît-elle

- très satisfaisante
- satisfaisante
- plutôt pas satisfaisante
- pas satisfaisante du tout

19/ Vous arrive-t-il de demander une modification dans les repas qui vous sont livrés (plat que vous n'aimez pas, plat que vous souhaiteriez manger, changement dans les dates ou les heures de portage des repas) ?

- Non
- Oui

<p>→ Dans ce cas, vos demandes :</p> <p><input type="checkbox"/> sont bien prises en compte</p>

20/ Est-ce toujours la même personne qui vous livre vos repas ?

- Oui presque toujours
- Non, cela change souvent

Annexe 3 : questionnaire « service de portage »

SP

Questionnaire n° :.....

21/ Est-ce que les personnes qui vous livrent les repas discutent avec vous ?

- Souvent Rarement Jamais

22/ Recevez-vous des conseils sur la conservation ou la préparation des aliments qui vous sont livrés (durée de conservation, réchauffage, etc...) ?

- Oui Non

23/ Vous demande-t-on si vous avez mangé et apprécié les repas précédemment livrés ?

- On me le demande à chaque livraison
- On me le demande plusieurs fois par semaine
- On me le demande moins d'une fois par semaine
- On me le demande très rarement ou Jamais

24/ Etes-vous informé à l'avance des menus de la semaine ?

Non

Oui

→ Combien de temps à l'avance ?.....

→ Pouvez-vous choisir vos menus ?

- Oui Non

25/ Les repas vous sont-ils livrés chauds ou devez-vous les réchauffer ?

Les repas sont livrés chauds

Les repas sont à réchauffer

→ Est-ce un problème pour vous de réchauffer ces plats ?

26/ Concernant les emballages (parquettes ou autre) dans lesquels vous sont livrés les aliments, trouvez-vous qu'ils sont ?

- Pratiques Pas pratiques

Annexe 4 : fiche « maisons de retraite »

Enquête alimentation « seniors » 2011 - Fiche « Maison de

Pour faciliter l'analyse de résultats de l'enquête, nous vous demandons de donner un code à chaque maison de retraite que vous enquêtez. Ce code est composé de :

- « **MR** » pour « maison de retraite » afin de la distinguer des services de portage de repas
- **des cinq premières lettres de la ville de votre structure CLCV** (ex : « MONTP » pour la Clcv de Montpellier) ;
- **d'un numéro** que vous donnez au fur et à mesure des maisons de retraite que vous enquêtez (1 pour le première enquêtée, 2 pour la seconde, etc...)

Par exemple, « MR MONTP 01 » est la première maison de retraite enquêtée par la CLCV de Montpellier.

Nous vous remercions de reporter ce code dans l'en-tête des questionnaires remplis par les résidents de cette maison de retraite.

retraite »

Le code de cette maison de retraite (à remplir par l'enquêteur) est :

MR

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

1. Date de l'enquête : / /
2. Nom de l'enquêteur :
3. Renseignements sur la maison de retraite

Nom de la maison de retraite :
Adresse :
Personne contactée pour remplir le présent questionnaire :
Nom :fonction :

Annexe 4 : fiche « maisons de retraite »

Saisir le code : **MR**

1. Demander au personnel les menus servis sur les quatre dernières semaines écoulées
2. **Quel est le statut de l'établissement :**
 - Public rattaché à un hôpital
 - Public dépendant d'une collectivité
 - Privé associatif
 - Privé relevant d'une société
3. **Quel est le nombre de résidents :.....**
4. **Quelle est la surface du restaurant :.....**
5. **Quel est le nombre de places :.....**
6. **Type de restauration :**
 - plats préparés sur place par l'équipe de l'établissement
 - plats préparés sur place par un prestataire privé
 - plats livrés depuis une cuisine centrale relevant d'une collectivité locale ou de l'hôpital
 - plats livrés depuis une cuisine centrale d'une entreprise de restauration collective
 - autre :
7. **Les résidents ont-ils le choix de leur menu ?** **Oui** **Non**
8. **Prix des trois repas par jour pour les résidents ?.....**

**Attention : la question ci-dessous ne s'adresse pas au
personnel de l'établissement !**

C'est à vous enquêteur d'y répondre après avoir vu le restaurant.

Donnez votre avis d'enquêteur sur le cadre du restaurant :

- agréable
- moyen
- peu agréable

Annexe 5 : fiche « services de portage »

Enquête alimentation « seniors » 2011 - Fiche « portage à domicile »

Pour faciliter l'analyse de résultats de l'enquête, nous vous demandons de donner un code à chaque service de portage de repas que vous enquêtés. Ce code est composé de :

- « **SP** » pour « service de portage » afin de le distinguer des maisons de retraite
- **des cinq premières lettres de la ville de votre structure CLCV** (ex : « MONTP » pour la Clcv de Montpellier) ;
- **d'un numéro** que vous donnez au fur et à mesure des services de portage que vous enquêtés (1 pour le premier service enquêté, 2 pour le second, etc...)

Par exemple, « SP MONTP 01 » est le premier service de portage enquêté par la CLCV de Montpellier.

Nous vous remercions de reporter ce code dans l'en-tête des questionnaires remplis par les personnes utilisant ce service de portage à domicile.

Le code de ce service de portage de repas (à remplir par l'enquêteur) est :

SP

4. Date de l'enquête : / /

5. Nom de l'enquêteur :

6. Renseignements sur le service de portage de repas

Nom du service :
Adresse :
Personne contactée pour remplir le présent questionnaire :
Nom : fonction :

Annexe 5 : fiche « services de portage »

Saisir le code :

7. Demander au personnel les menus servis sur les quatre dernières semaines écoulées

8. Qui prépare les repas ?

- une entreprise de restauration collective
- un artisan traiteur ou un restaurateur
- la cuisine centrale d'une collectivité

→ Préciser quelle collectivité :

- commune ou communauté de communes
- département (par exemple lorsque la cuisine approvisionne aussi un collège)
- région (par exemple lorsque la cuisine approvisionne aussi un lycée)

9. Qui livre les repas ?

- le personnel d'une collectivité locale

→ Préciser quelle collectivité :

- commune ou communauté de communes
- département
- région

- une société privée
- une association

10. Prix du repas ou, le cas échéant, grille tarifaire :

11. Y a-t-il une formation requise pour les salariés qui livrent les repas ?

- Oui, préciser quelle formation :
- Non

12. Quel est le rythme de portage des repas ?

- Sur toute la zone couverte par le prestataire, les repas sont livrés tous les jours
- Sur toute ou partie de la zone couverte par le prestataire, les repas sont livrés moins d'une fois par jour.

→ Préciser alors la fréquence en nombre de livraisons par semaine :

13. Combien y a-t-il d'opérateurs proposant ce type de service dans la commune ou le quartier ?.....

Annexe 6 : Répartition départementale des maisons de retraite et services de portage enquêtés

	Nbre de maisons de retraites enquêtées	Nbre de services de portage enquêtés
Aveyron (12)	3	1
Charente-Maritime (17)	2	2
Côtes-d'Armor (22)	5	1
Drôme (26)	3	
Gard (30)	2	2
Gironde (33)	10	1
Hérault (34)	3	
Haute-Loire (43)	4	3
Meurthe-et-Moselle (54)	1	1
Moselle (57)	3	
Nord (59)	12	2
Oise (60)	1	2
Pas-de-Calais (62)	13	1
Puy-de-Dôme (63)	1	1
Pyrénées-Atlantiques (64)	7	3
Pyrénées-Orientales (66)	3	
Vendée (85)	1	
Réunion (974)	1	

Annexe 7 : résultats de la caractérisation des réponses obtenues sur le choix des menus (question 7 de la fiche « maisons de retraite »)

**Caractérisation par les modalités des classes de la variable
Les residents ont-ils le choix de leur menu ?**

Classe: Oui

Libellés des variables	Modalités caractéristiques	% de la modalité dans la classe	% de la modalité dans l'échantillon	Valeur-Test
Quel est le type de restauration ?	Par un prestataire p	26,86	18,53	7,39
Donnez votre avis d'enquêteur sur le cadre du restaurant	Moyen	16,39	10,87	6,12
Quel est le statut de l'établissement ?	Privé relevant d'une	11,66	8,09	4,45
Prix en classe	[5.96;13.52[41,55	36,31	3,69
Prix en classe	< 5.96	20,78	17,78	2,63
Quel est le statut de l'établissement ?	Public rattaché à un	8,45	6,82	2,10
Quel est le type de restauration ?	Collectivité locale	7,26	9,69	-2,73
Quel est le type de restauration ?	Par l'équipe de l'ét	54,90	61,42	-4,55
Quel est le statut de l'établissement ?	Public dépendant d'u	28,04	34,71	-4,76

Classe: Non

Libellés des variables	Modalités caractéristiques	% de la modalité dans la classe	% de la modalité dans l'échantillon	Valeur-Test
Quel est le statut de l'établissement ?	Public dépendant d'u	42,93	34,71	5,70
Quel est le type de restauration ?	Par l'équipe de l'ét	66,67	61,42	3,54
Quel est le type de restauration ?	Collectivité locale	12,57	9,69	3,15
Prix en classe	[5.96;13.52[32,29	36,31	-2,73
Quel est le statut de l'établissement ?	Privé associatif	43,80	48,02	-2,75
Quel est le statut de l'établissement ?	Privé relevant d'une	4,71	8,09	-4,08
Prix en classe	< 5.96	11,52	17,78	-5,43
Donnez votre avis d'enquêteur sur le cadre du restaurant	Moyen	5,58	10,87	-5,68
Quel est le type de restauration ?	Par un prestataire p	10,65	18,53	-6,79

Annexe 8 : résultats de la caractérisation des réponses obtenues sur le prix du repas (question 8 de la fiche « maisons de retraite »)

Caractérisation par les modalités des classes de la variable

Prix en classe

Classe: < 5.96 €

Libellés des variables	Modalités caractéristiques	% de la modalité dans la classe	% de la modalité dans l'échantillon	Valeur-Test
Donnez votre avis d'enquêteur sur le cadre du restaurant	Moyen	29,38	10,87	8,41
Quel est le type de restauration ?	Par l'équipe de l'ét	76,30	61,42	4,95
Quel est le statut de l'établissement ?	Public dépendant d'u	47,87	34,71	4,28
Quel est le statut de l'établissement ?	Public rattaché à un	12,80	6,82	3,40
Les residents ont?-ils le choix de leur menu ?	Oui	58,29	49,87	2,63
Quel est le type de restauration ?	Entreprise de restau	14,22	9,60	2,30
Quel est le statut de l'établissement ?	Privé associatif	39,34	48,02	-2,72
Quel est le type de restauration ?	Par un prestataire p	9,48	18,53	-3,85
Donnez votre avis d'enquêteur sur le cadre du restaurant	Agréable	65,88	79,02	-4,86
Les residents ont?-ils le choix de leur menu ?	Non	31,28	48,27	-5,43
Quel est le statut de l'établissement ?	Privé relevant d'une	0,00	8,09	-5,84
Quel est le type de restauration ?	Collectivité locale	0,00	9,69	-6,49

Entre 5.96€et ;13.52€

Libellés des variables	Modalités caractéristiques	% de la modalité dans la classe	% de la modalité dans l'échantillon	Valeur-Test
Quel est le type de restauration ?	Collectivité locale	24,13	9,69	12,69
Quel est le type de restauration ?	Par un prestataire p	34,57	18,53	10,47
Quel est le statut de l'établissement ?	Privé associatif	59,40	48,02	5,87
Quel est le type de restauration ?	Entreprise de restau	14,62	9,60	4,24
Les residents ont?-ils le choix de leur menu ?	Oui	57,08	49,87	3,69
Quel est le statut de l'établissement ?	Public rattaché à un	10,21	6,82	3,31
Les residents ont?-ils le choix de leur menu ?	Non	42,92	48,27	-2,73
Quel est le statut de l'établissement ?	Public dépendant d'u	28,31	34,71	-3,46

Donnez votre avis d'enquêteur sur le cadre du restaurant	Agréable	69,37	79,02	-6,00
Quel est le statut de l'établissement ?	Privé relevant d'une	2,09	8,09	-6,14
Quel est le type de restauration ?	Par l'équipe de l'ét	24,59	61,42	-19,90

>= 13.52 €

Libellés des variables	Modalités caractéristiques	% de la modalité dans la classe	% de la modalité dans l'échantillon	Valeur-Test
Quel est le type de restauration ?	Par l'équipe de l'ét	90,87	61,42	10,67
Donnez votre avis d'enquêteur sur le cadre du restaurant	Agréable	95,89	79,02	7,61
Quel est le statut de l'établissement ?	Privé relevant d'une	18,26	8,09	5,45
Donnez votre avis d'enquêteur sur le cadre du restaurant	Moyen	4,11	10,87	-3,75
Donnez votre avis d'enquêteur sur le cadre du restaurant	Peu Agréable	0,00	4,21	-4,03
Quel est le type de restauration ?	Par un prestataire p	9,13	18,53	-4,11
Quel est le statut de l'établissement ?	Public rattaché à un	0,00	6,82	-5,40
Quel est le type de restauration ?	Entreprise de restau	0,00	9,60	-6,61
Quel est le type de restauration ?	Collectivité locale	0,00	9,69	-6,64

Annexe 9 : résultats de la caractérisation des réponses obtenues sur la perception du moment du repas dans les maisons de retraite (question 6 du questionnaire « résidents en maisons de retraite »)

Les items figurant au-dessus de la ligne grise sont corrélés positivement à la perception favorable du moment du repas. Ceux situés en dessous de cette ligne sont corrélés négativement.

Caractérisation par les modalités des classes de la variable

Rec_Perception du moment du repas

Classe: Positif (Effectif: 1097 - Pourcentage: 89.99)

Libellés des variables (issues des questionnaires « interviewés »)	Modalités caractéristiques	% de la modalité dans la classe	% de la modalité dans l'échantillon	% de la classe dans la modalité	Valeur-Test
Perception du moment du repas	Plutôt Agréable	73,84	66,45	100,00	16,94
Perception du moment du repas	Très Agréable	26,16	23,54	100,00	7,98
Rec_Avis sur la qualité du séjour	Positif	89,43	86,38	93,16	7,95
Timing Service des plats	Au bon rythme	78,21	75,06	93,77	7,02
Diversité des repas au cours de la semaine	Suffisamment variés	83,96	81,62	92,56	5,68
Avis sur le personnel du restaurant	Suffisamment à votre	85,96	84,00	92,09	5,01
Fréquence, à table, de vos discussions avec les autres résid	A chaque Repas	47,40	45,12	94,55	4,83
Repas du midi (Qualité)	Très bon	17,23	15,75	98,44	4,81
Avis sur la salle de restaurant	Très Accueillante	25,16	23,38	96,84	4,73
Moment du repas	Calme	60,98	58,82	93,31	4,47
Avis sur la qualité du séjour	Très Bonne	34,73	32,90	95,01	4,19
Prise en compte de vos demandes éventuelles sur la restaurat	Oui	49,86	47,99	93,50	3,88
Dîner (Qualité)	Bon	63,63	61,85	92,57	3,67
Consultation sur la qualité des repas et vos attentes	Oui	45,31	43,56	93,60	3,66
Repas du midi (Qualité)	Bon	71,56	69,98	92,03	3,42
Dîner (Qualité)	Très bon	11,67	10,75	97,71	3,37
Impression après le repas	Mangé ce qu'il falla	87,97	86,87	91,12	3,05
Repas du midi (Copieux)	Suffisamment	86,05	84,99	91,12	2,84
Choix de votre place à table	Oui	27,62	26,50	93,81	2,65
Origine des plats servis	Préparés par des cui	62,63	61,36	91,84	2,59
Avis sur la qualité du séjour	Bonne	54,69	53,49	92,02	2,44
Aliments trop durs à mastiquer	Rarement	44,94	43,81	92,32	2,32
Proposition d'un autre plat si le plat ne vous plaît pas	Oui	63,17	62,18	91,42	2,02
Collation en dehors des repas principaux	Non	15,13	14,44	94,32	2,02
Dîner (Copieux)	Suffisamment	74,57	73,67	91,09	2,00

Fonctionnement de la TV à table	*Reponse manquante*	2,64	3,12	76,32	-2,33
Fréquence, à table, de vos discussions avec les autres résid	Jamais	4,10	4,68	78,95	-2,40
Impression après le repas	Pas assez mangé	4,47	5,09	79,03	-2,50
Si Régime particulier, Prise en compte	Non	2,83	3,36	75,61	-2,56
Origine des plats servis	Sont livrés depuis u	16,59	17,64	84,65	-2,64
Proposition d'un autre plat si le plat ne vous plaît pas	*Reponse manquante*	5,56	6,32	79,22	-2,79
Prise en compte de vos demandes éventuelles sur la restaurat	Non	36,28	37,65	86,71	-2,83
Aliments trop durs à mastiquer	Très souvent	3,10	3,77	73,91	-3,04
Repas du midi (Copieux)	Pas assez	2,83	3,53	72,09	-3,23
Consultation sur la qualité des repas et vos attentes	Non	51,41	52,99	87,31	-3,25
Timing Service des plats	Trop vite	7,20	8,20	79,00	-3,32
Timing Service des plats	Passez vite	13,58	14,85	82,32	-3,37
Aliments trop durs à mastiquer	Souvent	14,95	16,32	82,41	-3,54
Moment du repas	Très Bruyant	3,01	3,86	70,21	-3,73
Avis sur le personnel du restaurant	Pas assez à votre éc	8,84	10,09	78,86	-3,80
Dîner (Qualité)	Pas bon	1,46	2,21	59,26	-4,10
Choix de votre place à table	*Reponse manquante*	1,64	2,46	60,00	-4,25
Diversité des repas au cours de la semaine	Pas assez variés	15,22	16,98	80,68	-4,43
Fréquence, à table, de vos discussions avec les autres résid	Rarement	15,95	17,80	80,65	-4,59
Dîner (Qualité)	Médiocre	14,49	16,32	79,90	-4,67
Avis sur la qualité du séjour	Moyenne	9,57	11,65	73,94	-5,85
Avis sur la salle de restaurant	Pas Accueillante	2,10	3,45	54,76	-5,91
Repas du midi (Qualité)	Médiocre	9,57	12,22	70,47	-7,22
Rec_Avis sur la qualité du séjour	Négatif	10,12	12,88	70,70	-7,38
Perception du moment du repas	Plutôt pas Agréable	0,00	8,53	0,00	-24,45

**Annexe 9 (suite et fin) : résultats de la caractérisation des réponses
obtenues sur la perception du moment du repas dans les maisons de
retraite**

Caractérisation par les modalités des classes de la
variable
Perception du moment du
repas

Classe: Positif

Libellés des variables (issues des fiches « établissements »)	Modalités caractéristiques	% de la modalité dans la classe	% de la modalité dans l'échantillon	Valeur-Test
Quel est le statut de l'établissement ?	Public rattaché à un hôpital	5,80	6,82	-3,59

Classe: Négatif

Libellés des variables	Modalités caractéristiques	% de la modalité dans la classe	% de la modalité dans l'échantillon	Valeur-Test
Quel est le statut de l'établissement ?	Public rattaché à un hôpital	16,04	6,82	3,34
Quel est le statut de l'établissement ?	Public dépendant d'une collectivité	25,47	34,71	-2,02

Annexe 10 : Enquête maison de retraite, liste des thèmes évoqués par les résidents dans la réponse à la question ouverte n°18

	Thème	Nb d'occurrences
1	qualité	144
2	assaisonnement	52
3	Variété	35
4	température	31
5	assaisonnement/sel	28
6	qualité viande	27
7	Cuisine maisons/plats préparés ou industriels	24
8	quantité, gâchis, taille des portions	21
9	qualité soupe	19
10	ARA/viande en sauce	19
11	qualité service et prise en compte des attentes	17
12	attentes diverses/cuisine	14
13	rythme des repas	13
14	ARA/viande	12
15	assaisonnement/sauce	11
16	qualité légumes	11
17	ARA/fruits	9
18	nutrition, équilibre alimentaire	8
19	pb de présentation, aliments peu appétents	8
20	ARA/légume	7
21	ARA/crudités	7
22	prise en compte régime	5
23	ARA/charcuterie	4
24	qualité poisson	3
25	ARA/féculents	3
26	ARA/corps gras	3
27	ARA/poissons	3
28	praticité, dureté aliments, pbs de mastication	3
29	ARA/féculents	2
30	ARA/pain	2
31	saisonnalité des produits	2
32	salle de restaurant	2
33	qualité fruits	1
34	qualité pain	1
35	ARA/pommes de terre	1
36	ARA/sucre	1
37	ARA frites	1
38	ARA/fruits de mer	1
39	ARA/lait	1
40	ARA/fromage	1
41	ARA/pâte à tarte	1
42	ARA/gratins	1
43	ARA/dessert	1
44	ARA/pâtisseries	1
45	Propreté	1
46	Animation	1

NB : « ARA » signifie « Abondance relative d'un aliment ». Par exemple, la ligne ARA/pommes de terre correspond à tous les commentaires de résidents demandant plus ou moins de pommes de terre dans les menus.

Annexe 11 : Comparaison des taux de satisfaction pour les établissements d'hébergement des personnes âgées

Code MR	Statut	Avis sur la qualité du séjour	Avis sur la salle de restaurant	Perception du moment du repas	Moment du repas	Avis sur le personnel du restaurant	Repas du midi (Qualité)	Dîner (Qualité)	Note Globale (de 0 à 7)
STCHR02	Privé associatif	1,00	1,00	1,00	0,69	1,00	1,00	1,00	6,69
SAINT01	Public dépendant d'une collectivité	0,88	0,86	0,81	0,61	1,00	0,85	0,85	5,86
GORGU01	Public dépendant d'une collectivité	0,90	0,80	0,73	0,40	1,00	1,00	1,00	5,82
VALEN01	Privé associatif	0,91	0,83	0,83	0,66	1,00	0,78	0,75	5,76
LAMBE01	Privé associatif	1,00	1,00	0,83	0,50	1,00	0,84	0,50	5,67
BRUAY07	Privé associatif	0,89	0,75	0,92	0,58	0,98	0,79	0,78	5,66
WINGL08		0,94	0,73	0,75	0,62	0,81	0,88	0,88	5,59
BRUAY06	Privé associatif	0,85	0,81	0,92	0,48	0,95	0,79	0,73	5,52
BOULO04	Privé associatif	0,83	0,79	0,75	0,58	1,00	0,83	0,75	5,52
BRUAY03	Public dépendant d'une collectivité	0,88	0,75	0,83	0,61	1,00	0,80	0,64	5,50
PAIMP08	Public dépendant d'une collectivité	0,88	0,83	0,73	0,65	0,85	0,80	0,75	5,49
BRUAY04	Privé relevant d'une société	0,84	0,75	0,82	0,57	0,84	0,84	0,80	5,47
BRUAY05	Privé associatif	0,88	0,76	0,82	0,56	0,83	0,86	0,73	5,44
BRUAY02	Public dépendant d'une collectivité	0,81	0,78	0,72	0,60	0,93	0,77	0,76	5,38
VALEN02	Privé associatif	0,91	0,67	0,76	0,65	0,91	0,74	0,73	5,37
BEZIE03	Privé associatif	0,79	0,75	0,73	0,65	0,95	0,76	0,75	5,37
BRUAY01	Privé associatif	0,83	0,76	0,81	0,57	0,90	0,80	0,70	5,37
CLERM01	Public dépendant d'une collectivité	0,86	0,78	0,76	0,41	1,00	0,79	0,75	5,35
LAMBE03	Public dépendant d'une collectivité	0,88	0,90	0,70	0,43	0,90	0,78	0,78	5,35
LANNI02	Public dépendant d'une collectivité	0,83	0,72	0,71	0,59	0,95	0,80	0,74	5,34
MERVI01		0,78	0,69	0,69	0,66	1,00	0,75	0,75	5,32
BEZIE02	Privé relevant d'une société	0,86	0,76	0,68	0,55	0,85	0,78	0,81	5,29
ESTAI01	Public dépendant d'une collectivité	0,90	0,66	0,73	0,56	0,90	0,78	0,75	5,28
ONETC01	Privé associatif	0,81	0,81	0,72	0,61	0,93	0,70	0,69	5,27
HAZEB03		0,81	0,78	0,86	0,52	0,92	0,81	0,54	5,24
BOULO02	Privé associatif	0,84	0,79	0,75	0,52	0,79	0,76	0,76	5,21

Code MR	Statut	Avis sur la qualité du séjour	Avis sur la salle de restaurant	Perception du moment du repas	Moment du repas	Avis sur le personnel du restaurant	Repas du midi (Qualité)	Dîner (Qualité)	Note Globale
PENVE01	Public dépendant d'une collectivité	0,80	0,67	0,66	0,64	1,00	0,75	0,68	5,20
BORDE03	Privé associatif	0,85	0,69	0,68	0,39	0,91	0,85	0,82	5,18
HTELO01	Privé associatif	0,78	0,70	0,73	0,58	0,95	0,73	0,73	5,18
BOULO01	Privé associatif	0,88	0,75	0,66	0,54	0,98	0,70	0,68	5,17
HAZEB01	Privé associatif	0,83	0,80	0,71	0,59	0,88	0,73	0,63	5,16
HTELO03	Public dépendant d'une collectivité	0,78	0,75	0,70	0,50	0,93	0,76	0,76	5,16
RODEZ01	Public dépendant d'une collectivité	0,81	0,67	0,71	0,51	0,91	0,78	0,75	5,14
BRUAY08	Privé associatif	0,81	0,70	0,75	0,46	0,89	0,78	0,75	5,13
HTELO02		0,70	0,70	0,64	0,65	0,95	0,71	0,71	5,08
BAYON01	Privé associatif	0,88	0,64	0,68	0,50	0,90	0,75	0,70	5,04
MERVI02		0,75	0,66	0,63	0,63	0,90	0,75	0,73	5,04
BIARR01	Public dépendant d'une collectivité	0,86	0,75	0,78	0,48	0,78	0,70	0,69	5,03
BORDE11	Privé associatif	0,80	0,78	0,76	0,36	0,80	0,75	0,75	5,01
HERNO07	Public dépendant d'une collectivité	0,78	0,71	0,68	0,62	0,87	0,67	0,68	5,01
STPIE01	Privé associatif	0,85	0,69	0,66	0,41	0,92	0,83	0,65	5,00
BORDE12	Privé associatif	0,76	0,73	0,64	0,63	0,90	0,68	0,66	5,00
ELNE 03	Privé relevant d'une société	0,75	0,66	0,70	0,44	0,89	0,78	0,78	4,99
ANGLE02	Privé associatif	0,82	0,73	0,73	0,48	0,93	0,77	0,53	4,99
BEZIE01	Public dépendant d'une collectivité	0,75	0,75	0,71	0,54	0,93	0,65	0,66	4,99
YUTZ 01	Privé associatif	0,76	0,69	0,66	0,52	0,90	0,74	0,66	4,94
BOULO03	Public rattaché à un hôpital	0,80	0,70	0,66	0,44	0,85	0,75	0,72	4,93
ROCHE01	Public dépendant d'une collectivité	0,73	0,73	0,68	0,35	0,98	0,78	0,70	4,93
STCHR01	Public dépendant d'une collectivité	0,68	0,65	0,73	0,54	0,93	0,71	0,68	4,93
NEMAI01	Public dépendant d'une collectivité	0,76	0,68	0,66	0,66	0,83	0,75	0,58	4,91
BOUCA01	Privé associatif	0,81	0,70	0,70	0,40	0,78	0,83	0,69	4,91
ELNE 02	Public rattaché à un hôpital	0,81	0,66	0,64	0,59	0,75	0,71	0,69	4,86
BORDE05	Privé relevant d'une société	0,68	0,70	0,63	0,59	0,95	0,69	0,63	4,86
HTELO04	Privé associatif	0,69	0,66	0,68	0,57	0,91	0,68	0,67	4,86

Code MR	Statut	Avis sur la qualité du séjour	Avis sur la salle de restaurant	Perception du moment du repas	Moment du repas	Avis sur le personnel du restaurant	Repas du midi (Qualité)	Dîner (Qualité)	Note Globale
MILLA01	Privé associatif	0,83	0,73	0,66	0,51	0,75	0,70	0,68	4,85
BORDE02	Public dépendant d'une collectivité	0,79	0,74	0,69	0,42	0,67	0,80	0,73	4,83
TAMPO01	Public dépendant d'une collectivité	0,65	0,64	0,63	0,63	0,85	0,75	0,68	4,83
GUENA01	Privé associatif	0,69	0,66	0,64	0,48	0,85	0,75	0,75	4,82
BORDE09	Privé associatif	0,83	0,77	0,59	0,40	0,83	0,69	0,67	4,79
BAYON02	Public dépendant d'une collectivité	0,75	0,72	0,72	0,55	0,83	0,71	0,50	4,78
WAMBR01	Public dépendant d'une collectivité	0,77	0,54	0,75	0,51	0,91	0,77	0,50	4,76
BORDE10	Privé relevant d'une société	0,72	0,64	0,66	0,46	0,83	0,69	0,69	4,71
SAINT02	Public dépendant d'une collectivité	0,76	0,60	0,70	0,45	0,80	0,74	0,64	4,68
FORME01	Privé associatif	0,76	0,65	0,59	0,52	0,70	0,71	0,71	4,64
ANGLE01	Privé relevant d'une société	0,63	0,73	0,56	0,45	0,90	0,70	0,68	4,64
LANNI03	Public dépendant d'une collectivité	0,84	0,66	0,58	0,39	0,88	0,72	0,56	4,63
BORDE06	Privé associatif	0,66	0,69	0,69	0,47	0,82	0,66	0,64	4,63
MERVI03	Public dépendant d'une collectivité	0,74	0,64	0,70	0,52	0,65	0,73	0,65	4,62
ELNE 01	Privé associatif	0,73	0,64	0,65	0,50	0,83	0,61	0,61	4,57
BORDE07	Public rattaché à un hôpital	0,63	0,67	0,55	0,47	0,81	0,69	0,67	4,49
HAZEB02	Public rattaché à un hôpital	0,61	0,76	0,66	0,47	0,50	0,75	0,71	4,46
VALEN03	Privé associatif	0,68	0,66	0,66	0,52	0,36	0,75	0,75	4,37
MARAN01	Public rattaché à un hôpital	0,70	0,68	0,53	0,36	0,85	0,65	0,58	4,35
LAMBE02	Privé associatif	0,79	1,00	0,72	0,72	0,00	0,50	0,54	4,27
BORDE01	Privé associatif	0,68	0,63	0,56	0,41	0,71	0,64	0,60	4,22

Moyenne		0,80	0,73	0,71	0,53	0,86	0,75	0,70	5,08
Ecart Type		0,08	0,08	0,08	0,09	0,15	0,07	0,09	0,41

Annexe 12 : Estimation du pourcentage d'usagers des services de portage qui réutilisent les plats livrés sur plusieurs repas

Méthode : tris croisés sur les questions 6 et 7 adressées aux usagers des services de portage.

Vous arrive-t-il encore de cuisiner ? (Q7)	Quels sont les repas que vous vous faites livrer ? (Q6)	
	Certains repas de la semaine	Tous les repas pour tous les jours de la semaine
Au moins une fois par semaine	33	15
De temps en temps	57	27
Jamais	51	44
Oui, mais seulement avec une aide (parents, amis, ...)	8	10

En rouge, personnes qui réutilisent probablement les plats livrés sur plusieurs repas.

Pourcentage correspondant : 108/245, soit 44,1%

Annexe 13 : résultats de la caractérisation des réponses obtenues sur la qualité des repas livrés par les services de portage

(question 12 du questionnaire « usagers des services de portage »)

Les items figurant au-dessus de la ligne grise sont corrélés positivement à la perception favorable de la qualité des repas. Ceux situés en dessous sont corrélés négativement

Caractérisation par les modalités des classes de la variable

Avis sur la qualité des repas livrés

**Classe: Positif (Effectif: 234 -
Pourcentage: 86.35)**

Libellés des variables	Modalités caractéristiques	% de la modalité dans la classe	% de la modalité dans l'échantillon	% de la classe dans la modalité	Valeur-Test	Probabilité
Concernant repas livrés, vous les trouvez	Bons	87,61	75,65	100,00	10,87	0,000
Diversité des repas au cours de la	Suffisamment variés	87,61	83,03	91,11	4,35	0,000
En général, vous trouvez que le moment	Plutôt agréable	76,50	72,69	90,86	3,19	0,001
Aliments trop durs à mastiquer	Rarement	56,41	52,77	92,31	2,86	0,002
Savez-vous qui prépare les repas qui vous	La cuisine centrale	22,22	19,93	96,30	2,35	0,010
Concernant repas livrés, vous les trouvez	Très bons	12,39	10,70	100,00	2,29	0,011
Qualité du service, globalement	Très satisfaisante	26,92	24,72	94,03	2,00	0,023
Les emballages des aliments vous les	Pratiques	94,87	93,36	87,75	1,99	0,023
Avis demandé sur les repas	Très rarement ou jam	58,12	61,25	81,93	-2,57	0,005
En général, vous trouvez que le moment	Plutôt pas agréable	5,98	8,86	58,33	-3,40	0,000
Aliments trop durs à mastiquer	Souvent	8,97	12,18	63,64	-3,40	0,000
Aliments trop durs à mastiquer	Très souvent	1,28	3,69	30,00	-3,91	0,000
Diversité des repas au cours de la	Pas assez variés	9,40	13,65	59,46	-4,32	0,000
Concernant repas livrés, vous les trouvez	*Reponse manquante*	0,00	2,21	0,00	-4,44	0,000
Qualité du service, globalement	Plutôt pas satisfais	0,85	4,43	16,67	-5,38	0,000
Concernant repas livrés, vous les trouvez	Médiocres	0,00	10,70	0,00	-11,73	0,000

Annexe 14 : Enquête « services de portage de repas », liste des thèmes évoqués par les sondés dans la réponse à la question ouverte n°13

1	Qualité	20
2	dureté aliments	14
3	Variété	14
4	ARA/sauce	11
5	qualité/viande	11
6	Cuisson	8
7	ARA/fromages, yaourts	6
8	ARA/poisson	6
9	assaisonnement/qualité	5
10	ARA/fruits	4
11	ARA/légumes	3
12	ARA/MG	3
13	attente diverses/cuisine	3
14	qualité/pain	3
15	réchauffage	3
16	sel	3
17	taille portions	3
18	ARA/charcuterie	2
19	ARA/PDT	2
20	ARA/viande	2
21	équilibre	2
22	Prise en compte des contre indications	2
23	qualité service	2
24	qualité/poisson	2
25	Qualité/potage	2
26	ARA/féculents	1
27	ARA/potage	1
28	assaisonnement/mise à disposition	1
29	Cuisine maisons/plats préparés ou industriels	1
30	pb de présentation, aliments peu appétents	1
31	qualité/féculents	1
32	qualité/légumes	1
33	qualité/purée	1
34	Qualité/sauce	1
35	Avoir de l'eau fraîche	1

NB : « ARA » signifie « Abondance relative d'un aliment ». Par exemple, la ligne ARA/féculent terre correspond à tous les commentaires de résidents demandant plus ou moins de féculent dans les menus.

Annexe 15 : Comparaison des taux de satisfaction pour les services de portage de repas

	code service portage	En général, vous trouvez que le moment du repas est:	Concernant repas livrés, vous les trouvez (Qualité)	Aliments trop durs à mastiquer	Qualité du service, globalement	Est-ce que les personnes livrant les repas discutent avec vous ?	Avis demandé sur les repas précédemment livrés?	Note Globale (De 0 à 6)
1	STCHR04	0,76	0,85	0,71	0,85	0,93	0,00	4,10
2	ANGLE01	0,66	0,66	0,83	1,00	0,50	0,33	3,98
3	NEMAI01	0,73	0,80	0,73	0,86	0,70	0,13	3,95
4	HTELO02	0,73	0,68	0,77	0,75	0,92	0,07	3,92
5	HAZEB03	0,79	0,79	0,66	0,77	0,38	0,51	3,90
6	SAINT02	0,71	0,69	0,68	0,76	0,83	0,22	3,90
7	BORDE02	0,66	0,66	0,63	0,73	0,85	0,36	3,89
8	HTELO01	0,65	0,66	0,63	0,73	0,90	0,30	3,86
9	STCHR03	0,73	0,80	0,86	0,86	0,60	0,00	3,86
10	FORME02	0,62	0,66	0,62	0,62	0,94	0,39	3,85
11	FORME01	0,66	0,73	0,87	0,80	0,70	0,03	3,78
12	HTELO03	0,69	0,64	0,85	0,68	0,75	0,12	3,73
13	SAINT03	0,61	0,58	0,59	0,75	0,88	0,32	3,72
14	BAYON01	0,66	0,58	0,66	0,66	0,94	0,21	3,70
15	SAINT01	0,68	0,61	0,61	0,73	0,83	0,22	3,66
16	LANNI01	0,68	0,60	0,60	0,62	0,91	0,21	3,63
17	BIARR01	0,77	0,77	0,72	0,77	0,25	0,28	3,56
18	CLERM01	0,64	0,63	0,73	0,76	0,66	0,12	3,54
19	LAMBE01	0,58	0,58	0,75	0,66	0,75	0,04	3,36
20	BOULO01	0,66	0,65	0,66	0,68	0,47	0,09	3,21
21	RODEZ01	0,54	0,53	0,58	0,66	0,73	0,15	3,19

Moyenne	0,68	0,67	0,70	0,75	0,73	0,20	3,73
Ecart Type	0,062	0,087	0,092	0,093	0,198	0,140	0,245