

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

au 12/06/2017

DOMAINE 12A « ARTICLES A USAGE UNIQUE HOTELIERS POUR INCONTINENCE, PROTECTION INDIVIDUELLE, ESSUYAGE ET HYGIENE GENERALE »

Préalable :

-Le marché a débuté au 01/01/2015. Il se termine au 31/12/2017.

-La responsabilité du Domaine est positionnée à la Maison Départementale de Retraite de l'Yonne, Auxerre.

-Ce domaine compte :

- 26 adhérents : 5 Centres Hospitaliers, 16 Maisons de Retraite, 1 CCAS, 1 Lycée, 2 Collèges et 1 SIH.
- 12 Lots allant de produits spécifiques soignants et prise en charge de la dépendance, aux produits liés à la restauration.
- 6 fournisseurs retenus.

-**Pour 2017** : 9 questionnaires (15 en 2016) sur 26 adhérents, ont été réunis au 12/06/2016 (10 dans les faits, mais un établissement l'a envoyé à l'identique, deux fois. J'ai laissé ouvert une semaine de plus, espérant avoir d'autres réponses. J'ai vérifié les mails d'envois. Peut-être que certains n'ont pas eu accès à Google Forms ? Si oui : Nous avertir pour la prochaine fois. Aucun fournisseur ne s'est plaint de pertes d'adhérents, donc normalement, il y avait toujours 26 réponses possibles) : 3 Centres Hospitaliers, 5 EHPAD, 1 GCS. Les résultats alors présentés ci-dessous, comportent parfois moins de 30% de réponses, et peuvent donc ne pas être représentatifs de l'avis général.

-Certains critères, dans le questionnaire 2017, ont été notés comme « Peu appréciés » par des adhérents, sur certains lots. Je n'ai néanmoins pas reçu de fiche de dysfonctionnement en cette année écoulée, ni de mail ou d'appel des adhérents concernés. Je suppose donc que les dysfonctionnements se sont réglés entre établissements adhérents et fournisseurs concernés. Si cela n'est pas le cas, je propose aux établissements concernés, de me contacter.

Pour 2018 : Le marché sera reconduit, mais uniquement en 5 lots.

Conformément aux décisions prises en réunions de Responsables de Domaines, et en Commission Technique :

-Le marché sera pour 2 ans, attendant de connaître plus précisément les décisions de l'ARS concernant les marchés hospitaliers, et pour permettre à certains, de rejoindre le marché du CH de Gray en 2020.

-Certains articles disparaissent (Charlottes, surchaussures, masques, kits visiteurs, blouses jetables, calots de cuisine).

-Le Domaine 12B n'existant plus, à titre exceptionnel, et comme certains CH sont encore dans le Domaine, les gants de toilette, tabliers et surbottes à usage unique, ont été intégrés au Domaine.

Anne-Laure Gourvil, Responsable Domaine 12A
Conseillère Hôtelière à la MDRY d'Auxerre
7, av. De Lattre de Tassigny
BP 90 – 89011 Auxerre Cedex
03 86 72 62 62

Réponses 2017 Domaine 12A, lot par lot.

Lot 1 – Incontinence adulte. Laboratoires Paul Hartmann :

_ Question posée : Comment percevez-vous la prestation assurée pour le lot 1 "Incontinence adulte (Changes complets, protections anatomiques, slips filets, slips absorbants)?"

8 avis sur 20 adhérents au lot (12 avis en 2016). Une majorité de critères positifs. Quelques critères peu appréciés, à approfondir avec les adhérents concernés s'ils le souhaitent, notamment sur le suivi clientèle et le rapport qualité/prix.

	Pas du tout apprécié	Peu apprécié	Apprécié	Bien apprécié	Très apprécié
Modes de commande			1	7	
Respect des critères de commande			1	7	
Respect des engagements de livraison			2	6	
Respect des critères de réglementation				8	
Conformité des produits livrés ou de la prestation réalisée vis-à-vis du cahier des charges		1		7	
Mode de facturation				8	
Suivi clientèle		1	1	5	1
Rapport qualité/prix		1	2	5	
Position des Avis en 2017		3	2	1	4
Position des Avis en 2016		4	2	1	3

Remarques notées par un adhérent :

-Changes de nuit : Absorption insuffisante, ailettes fragiles.

Lot 2 – Alèzes. Laboratoires Paul Hartmann :

_ Question posée : Comment percevez-vous la prestation assurée pour le lot 2 "Alèzes 60x60 et 60x90 ?"

8 avis sur 15 adhérents au lot (10 avis en 2016). Une majorité de réponses positives. Le suivi clientèle est reproché chez un adhérent, mais pas de commentaire ou d'explication.

	Pas du tout apprécié	Peu apprécié	Apprécié	Bien apprécié	Très apprécié
Modes de commande			1	7	
Respect des critères de commande			1	7	
Respect des engagements de livraison			2	6	
Respect des critères de réglementation				8	
Conformité des produits livrés ou de la prestation réalisée vis-à-vis du cahier des charges				8	
Mode de facturation				8	
Suivi clientèle		1	2	4	1
Rapport qualité/prix			2	6	
Position des Avis en 2017		3	2	1	3
Position des Avis en 2016		4	2	1	3

Lot 3 – Serviettes Multi-Usages. Compagnie Européenne d'Exportation :

_ Question posée : Comment percevez-vous la prestation assurée pour le lot 3 "Serviettes multi-usages" ?

2 avis sur 6 adhérents au lot (4 en 2016). Une majorité de critères positifs. Le suivi clientèle est reproché chez un adhérent : Manque de contacts de la part du fournisseur.

	Pas du tout apprécié	Peu apprécié	Apprécié	Bien apprécié	Très apprécié
Modes de commande				2	
Respect des critères de commande				2	
Respect des engagements de livraison			1	1	
Respect des critères de réglementation				2	
Conformité des produits livrés ou de la prestation réalisée vis-à-vis du cahier des charges				2	
Mode de facturation				2	
Suivi clientèle		1			1
Rapport qualité/prix				2	
Position des Avis en 2017		2	2	1	2
Position des Avis en 2016		3	1	2	4

Remarques notées par un adhérent :

-Aucun contact clientèle.

Lot 4 – Bavoires adultes. Laboratoires Paul Hartmann :

_ Question posée : Comment percevez-vous la prestation assurée pour le lot 4 "Bavoires adultes" ?

1 avis sur 5 adhérents au lot (2 avis en 2016).

	Pas du tout apprécié	Peu apprécié	Apprécié	Bien apprécié	Très apprécié
Modes de commande				1	
Respect des critères de commande				1	
Respect des engagements de livraison				1	
Respect des critères de réglementation				1	
Conformité des produits livrés ou de la prestation réalisée vis-à-vis du cahier des charges				1	
Mode de facturation				1	
Suivi clientèle				1	
Rapport qualité/prix				1	
Position des Avis en 2017				1	
Position des Avis en 2016		2	1	1	2

Lot 5 – Charlottes. Coldis SAS :

_ Question posée : Comment percevez-vous la prestation assurée pour le lot 5 "Charlottes" ?

5 avis sur 17 adhérents au lot (9 en 2016). Une majorité de critères positifs. Un critère peu apprécié (Suivi clientèle), pour deux adhérents et une remarque de l'un deux : Manque de contacts de la part du fournisseur.

	Pas du tout apprécié	Peu apprécié	Apprécié	Bien apprécié	Très apprécié
Modes de commande				5	
Respect des critères de commande				5	
Respect des engagements de livraison				5	
Respect des critères de réglementation				5	
Conformité des produits livrés ou de la prestation réalisée vis-à-vis du cahier des charges				5	
Mode de facturation				5	
Suivi clientèle		2	2	1	
Rapport qualité/prix			1	4	
Position des Avis en 2017		3	2	1	
Position des Avis en 2016		3	2	1	

Remarques notées par un adhérent :

-Aucun contact clientèle.

Lot 6 – Gants vinyle. Groupe PAREDES Troyes Medical :

_ Question posée : Comment percevez-vous la prestation assurée pour le lot 6 "Gants vinyle poudrés ou non poudrés contact alimentaire" ?

6 avis sur 18 adhérents au lot (9 en 2016). Une majorité de critères positifs.

	Pas du tout apprécié	Peu apprécié	Apprécié	Bien apprécié	Très apprécié
Modes de commande			2	4	
Respect des critères de commande				6	
Respect des engagements de livraison				6	
Respect des critères de réglementation				6	
Conformité des produits livrés ou de la prestation réalisée vis-à-vis du cahier des charges				6	
Mode de facturation				6	
Suivi clientèle			2	4	
Rapport qualité/prix			1	5	
Position des Avis en 2017			2	1	
Position des Avis en 2016		4	2	1	3

Lot 7 – Gants latex. Groupe PAREDES Troyes Medical :

_ Question posée : Comment percevez-vous la prestation assurée pour le lot 7 "Gants latex poudrés ou non poudrés contact alimentaire" ?

3 avis sur 14 adhérents au lot (7 en 2016). Une majorité de critères positifs.

	Pas du tout apprécié	Peu apprécié	Apprécié	Bien apprécié	Très apprécié
Modes de commande			1	2	
Respect des critères de commande				3	
Respect des engagements de livraison				3	
Respect des critères de réglementation				3	
Conformité des produits livrés ou de la prestation réalisée vis-à-vis du cahier des charges				3	
Mode de facturation				3	
Suivi clientèle			2	1	
Rapport qualité/prix				3	
Position des Avis en 2017			2	1	
Position des Avis en 2016		4	2	1	3

Lot 8 – Blouses de protection. Abena Frantex :

_ Question posée : Comment percevez-vous la prestation assurée pour le lot 8 "Blouses de protection" ?

4 avis sur 10 adhérents au lot (4 avis en 2016). Le suivi clientèle est reproché par 2 adhérents, mais pas de remarque ou commentaire liés à ce critère, à ce jour.

	Pas du tout apprécié	Peu apprécié	Apprécié	Bien apprécié	Très apprécié
Modes de commande			1	3	
Respect des critères de commande			1	3	
Respect des engagements de livraison			1	3	
Respect des critères de réglementation			1	3	
Conformité des produits livrés ou de la prestation réalisée vis-à-vis du cahier des charges			1	3	
Mode de facturation			1	3	
Suivi clientèle		2	2		
Rapport qualité/prix			2	2	
Position des Avis en 2017		3	2	1	
Position des Avis en 2016	3	3	2	1	

Lot 9 – Masques en papier. Groupe Pierre Le Goff Bourgogne Franche Comté :

_ Question posée : Comment percevez-vous la prestation assurée pour le lot 9 "Masques en papier" ?

2 avis sur 10 adhérents au lot (5 en 2016). Critères positifs pour les 2 adhérents.

	Pas du tout apprécié	Peu apprécié	Apprécié	Bien apprécié	Très apprécié
Modes de commande				2	
Respect des critères de commande				2	
Respect des engagements de livraison				2	
Respect des critères de réglementation				2	
Conformité des produits livrés ou de la prestation réalisée vis-à-vis du cahier des charges				2	
Mode de facturation				2	
Suivi clientèle				2	
Rapport qualité/prix				2	
Position des Avis en 2017				1	
Position des Avis en 2016		3	2	1	3

Lot 10 – Surchaussures. Groupe PAREDES Troyes Medical :

_ Question posée : Comment percevez-vous la prestation assurée pour le lot 10 "Surchaussures" ?

3 avis sur 10 adhérents au lot (7 en 2016). Prestation bien appréciée globalement par les 3 adhérents.

	Pas du tout apprécié	Peu apprécié	Apprécié	Bien apprécié	Très apprécié
Modes de commande				3	
Respect des critères de commande				3	
Respect des engagements de livraison				3	
Respect des critères de réglementation				3	
Conformité des produits livrés ou de la prestation réalisée vis-à-vis du cahier des charges				3	
Mode de facturation				3	
Suivi clientèle			2	1	
Rapport qualité/prix				3	
Position des Avis en 2017			2	1	
Position des Avis en 2016		4	2	1	3

Lot 11 – Kits visiteurs. Groupe Pierre Le Goff Bourgogne Franche Comté :

_ Question posée : Comment percevez-vous la prestation assurée pour le lot 11 "Kits visiteurs" ?

4 avis sur 10 adhérents au lot (6 en 2016). Prestation bien appréciée par les 4 adhérents.

	Pas du tout apprécié	Peu apprécié	Apprécié	Bien apprécié	Très apprécié
Modes de commande				4	
Respect des critères de commande				4	
Respect des engagements de livraison				4	
Respect des critères de réglementation				4	
Conformité des produits livrés ou de la prestation réalisée vis-à-vis du cahier des charges				4	
Mode de facturation				4	
Suivi clientèle				4	
Rapport qualité/prix			1	3	
Position des Avis en 2017			2	1	
Position des Avis en 2016			2	1	

Lot 12 – Calots de cuisine à liséré bleu. Groupe Pierre Le Goff Bourgogne Franche Comté :

_ Question posée : Comment percevez-vous la prestation assurée pour le lot 12 « Calots de cuisine à liséré bleu » ?

0 avis sur 11 adhérents au lot (9 avis en 2016).

	Pas du tout apprécié	Peu apprécié	Apprécié	Bien apprécié	Très apprécié
Modes de commande					
Respect des critères de commande					
Respect des engagements de livraison					
Respect des critères de réglementation					
Conformité des produits livrés ou de la prestation réalisée vis-à-vis du cahier des charges					
Mode de facturation					
Suivi clientèle					
Rapport qualité/prix					
Position des Avis en 2017					
Position des Avis en 2016		3	2	1	4