



Compte rendu du questionnaire de satisfaction

Je souhaite tout d'abord vous remercier du temps que vous avez consacré à participer à ce questionnaire. Vous avez été plus d'une centaine (117) à y répondre et vos réponses vont permettre à la *Ferme de Peyrouse* d'adapter son service afin de toujours mieux répondre à vos attentes. Vous trouverez ici le bilan de ce questionnaire, vos remarques les plus marquantes, les réponses de l'équipe de la *Ferme de Peyrouse* à vos questions et surtout ce qu'elle compte faire pour améliorer son service.

Taux de satisfaction :



Qualité de la livraison :

Vous êtes **96%** à être satisfaits du système de livraison (lieux, dates, heures, accueil). Des problèmes ont été soulevés concernant certains points de livraison (Parking à Supagro et éclairage à Mèze notamment), la *Ferme* va tenter d'y remédier.



Qualité des moyens de communication :

Vous êtes **95%** à être satisfaits des moyens de communication. Cependant des remarques ont été faites par rapport à la clarté du site et du système de bon de commande en ligne (notamment au niveau des dates et lieux de livraisons). *La Ferme de Peyrouse* a pris en compte vos remarques et a déjà modifié son site internet afin de rendre plus facile son utilisation.



Qualité de la viande :

Vous êtes **96%** à être satisfaits de la qualité de la viande en général. Des remarques ont été faites quant au conditionnement des portions de viandes et des colis. Vous trouverez les réponses à ces remarques plus bas.



Qualité du service :

Vous êtes **97%** à être satisfaits du service en général. Vous avez été nombreux à vouloir que la *Ferme* vous propose d'autres produits notamment des fromages mais aussi des fruits et légumes.

Questions et réponses :

Vous trouverez ici les questions les plus récurrentes et leurs réponses.

1. *Pourquoi ne pas proposer des colis mixtes en viande ?*

La logistique pour la création de colis mixtes est très difficile à mettre en place. Nous sommes soumis à des contraintes liées à la mise en commun des produits des différents producteurs lors de la réalisation des colis. De plus, une telle logistique entrainerait des surcoûts conséquents. Ainsi la création de colis mixtes est peu envisageable.

2. *Est-il possible de faire des colis plus petits ? (car problèmes de stockage, etc..).*
Oui, il serait possible de réaliser des colis plus petits, cependant nous sommes encore une fois soumis à des contraintes, celles liées aux cartons. En effet, nous utilisons déjà des cartons de taille minimale (27.5 cm) et si nous ne les remplissons pas en entier ils s'écrasent quand nous les stockons dans le camion lors des déplacements. Nous faisons déjà, sur des petites quantités, des colis plus petits qui se vendent en vente flash mais la quantité reste marginale.

3. *Est-il possible de faire des conditionnements de viande plus petits ?*
Nous élevons des animaux dont le rendement carcasse est important. La portion moyenne des tranches de bœuf faux filet ou autre est de 150 gr dans les races à lait ou génisses ! Dans les belles races à viande et animaux adultes dont la viande est plus mature (donc qui a du goût), la portion est de 350 gr en moyenne. Pour le veau il en est de même...

4. *Questions portant sur la qualité de la viande de bœuf : trouvée soit trop ferme, soit pas assez maturée ou encore pas assez/trop maigre.*
Nous avons déjà réagi en demandant à ce que la viande mature 3 à 4 jours de plus. Les prélèvements obligatoires pour le steak hachés restent contraignants car ils doivent être faits dans les 5 jours qui suivent l'abattage.
En outre, les morceaux composant les colis n° 1 ,2 et 4 doivent être cuits bleus voire saignants (partie avant de l'animal). Pour cela, nous indiquerons ultérieurement les modes de cuisson pour chaque viande à l'intérieur des colis.
(Ce qui il faut savoir : une viande trop maigre est forcément ferme...le tout est de trouver un juste milieu... !)

5. *Problème de la découpe des escalopes de veaux.*
Les problèmes de découpe des escalopes de veaux sont dus à des contraintes techniques. En effet, l'atelier de découpe obtient les escalopes à partir de coupes en biais dans la noix, d'où le fait qu'elles sont plus épaisses d'un côté que de l'autre. La découpe est standardisée afin d'avoir des escalopes à paner ou à poêler. Enfin, les problèmes d'épaisseur des escalopes sont dus au fait que nous travaillons à partir de veaux de 400Kg, les tailles des escalopes sont donc en conséquence.

6. *Serait-il possible de rendre le site plus clair ? Notamment en ce qui concerne le système de bon de commandes (dates de livraison, lieux etc..).*
Nous nous sommes rendu compte des problèmes de lisibilité du site et nous n'avons pas attendu la fin du traitement de vos réponses pour y remédier. L'onglet de livraison a été complètement refait, l'édition des produits au format PDF a été repensée et une icône plus grosse a été mise en valeur. Enfin, le calendrier de livraison a été remis à jour jusqu'à fin 2014.