

Baromètre de satisfaction des services Eau, Assainissement, Collecte et Déchèteries

-Décembre 2012-



 **NEW DEAL**

SAS au capital de 200 000 €
19, rue René Thomas
38 000 Grenoble
Tél : 04 76 70 49 70

Contacts :

-Didier LOCATELLI
didier.locatelli@new-deal.fr
-Audrey GIROUD
audrey.giroud@new-deal.fr

SOMMAIRE

Rappel méthodologique	p3
Profil des répondants	p6
Services collecte et déchèteries	p10
Services eau et assainissement	p68
Satisfaction globale	p112
SYNTHESE	p114
Annexes – commentaires des répondants	p124

Rappel méthodologique

► Dans le cadre de l'évaluation de ses différents services, la Communauté d'Agglomération du Pays Voironnais a souhaité renouveler le **baromètre de satisfaction sur les services collecte, déchèteries, eau et assainissement**.

► **2 objectifs :**

- **Mesurer la satisfaction** à l'égard de ces différents services ;
- **Identifier les points d'insatisfaction** et ainsi les **priorités d'action**.

- ▶ Ce baromètre existe depuis 2004 mais les critères de satisfaction ont été remis à jour en 2010 (*suite à une étude qualitative exploratoire*). Vous trouverez donc des **comparatifs entre 2010, 2011 et 2012 sur tous les critères**, par contre, les comparatifs avec les années précédentes seront présents uniquement sur les critères qui sont restés identiques.
- ▶ **402 questionnaires** ont été recueillis **par téléphone**, sur la base d'un **tirage aléatoire** à partir de l'**annuaire**, avec **respect des quotas de communes, d'âges et de sexes**.
- ▶ Les enquêtes ont été réalisées du **3 au 13 décembre 2012 de 12h à 14h et de 18h à 20h30**.
- ▶ Pour éviter tout biais éventuels liés à l'ordre d'apparition des services dans le questionnaire, **nous avons réalisé la moitié des questionnaires en débutant par les services collecte/déchèteries, et l'autre moitié par les services eau/assainissement**.

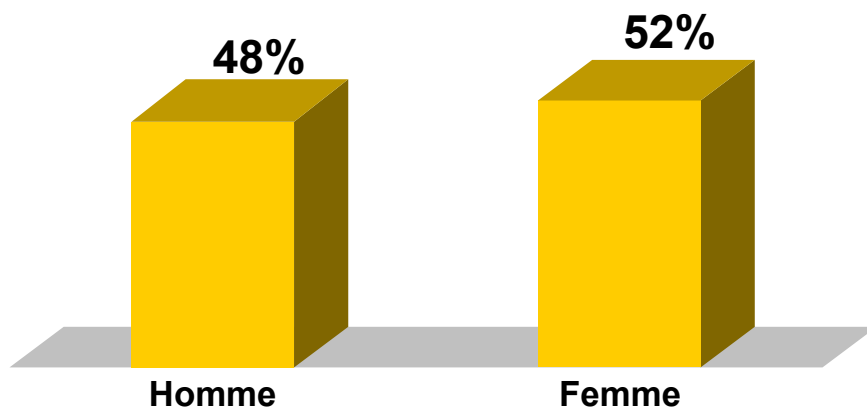
Profil des répondants



Profil des répondants

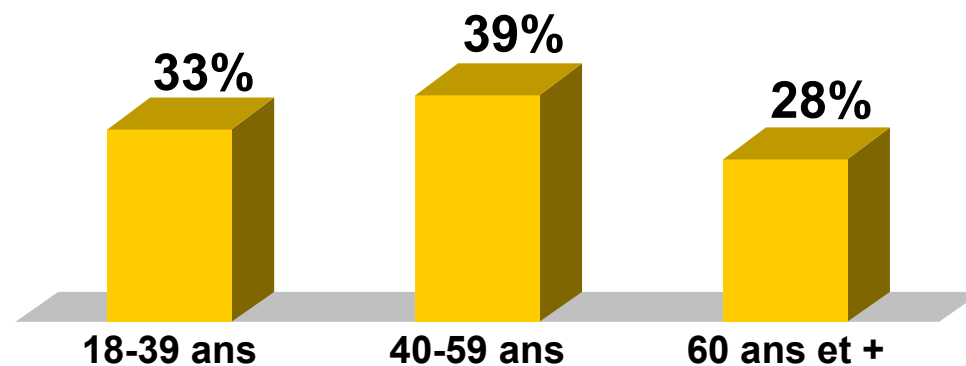
Sexe :

Respect des quotas établis à partir des données INSEE

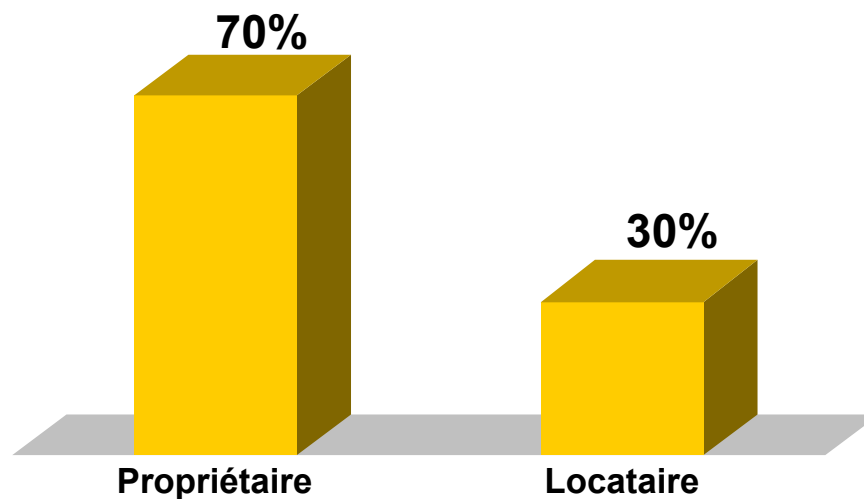


Age :

Respect des quotas établis à partir des données INSEE



Situation :



	2010	2011
Propriétaires	75%	76%
Locataires	25%	24%

Profil des répondants

Commune :

Respect des quotas établis à partir des données INSEE

	2012	
	Effectif	%
Bilieu	5	1,2%
Charancieu	3	0,7%
Charavines	8	2,0%
Charnècles	6	1,5%
Chirens	9	2,2%
Coublevie	18	4,5%
La Bâtie-Divisin	4	1,0%
La Buisse	11	2,7%
La Murette	8	2,0%
Le Pin	5	1,2%
Massieu	4	1,0%
Merlas	2	0,5%
Moirans	34	8,5%
Montferrat	7	1,7%
Paladru	5	1,2%
Pommiers la Placette	3	0,7%
Réaumont	4	1,0%
Rives	28	7,0%
Saint Aupre	4	1,0%
Saint Blaise du Buis	4	1,0%
Saint Bueil	3	0,7%
Saint Cassien	5	1,2%
Saint Etienne de Crossey	11	2,7%
Saint Geoire en Valdaine	11	2,7%
Saint Jean de Moirans	13	3,2%
Saint Julien de Ratz	2	0,5%
Saint Nicolas de Macherin	4	1,0%
Saint Sulpice des Rivoires	2	0,5%
Tullins	34	8,5%
Velanne	2	0,5%
Voiron	92	22,9%
Voissant	1	0,2%
Voreppe	42	10,4%
Vourey	8	2,0%
Total répondants	402	100%



Aide à la lecture des résultats

→ Base des répondants :

Certains résultats sont à analyser avec précaution compte tenu de la base de répondants faible (inférieure à 30 répondants)

→ Taux de satisfaction :

Les taux de satisfaction sont calculés sur les bases de répondants et ne prennent donc pas en compte les personnes n'ayant pas su ou voulu s'exprimer sur la question.

→ Différences significatives :

Les résultats obtenus sur l'ensemble de l'échantillon sont comparés aux résultats obtenus sur les différentes sous populations au niveau de l'âge, du sexe, du type de communes... Un test statistique permet de définir si les écarts sont significatifs. Lorsque c'est le cas, ils sont notés : *En vert : % Résultat significativement supérieur à la moyenne*
En rouge : % Résultat significativement inférieur à la moyenne

→ Carte d'actions prioritaires :

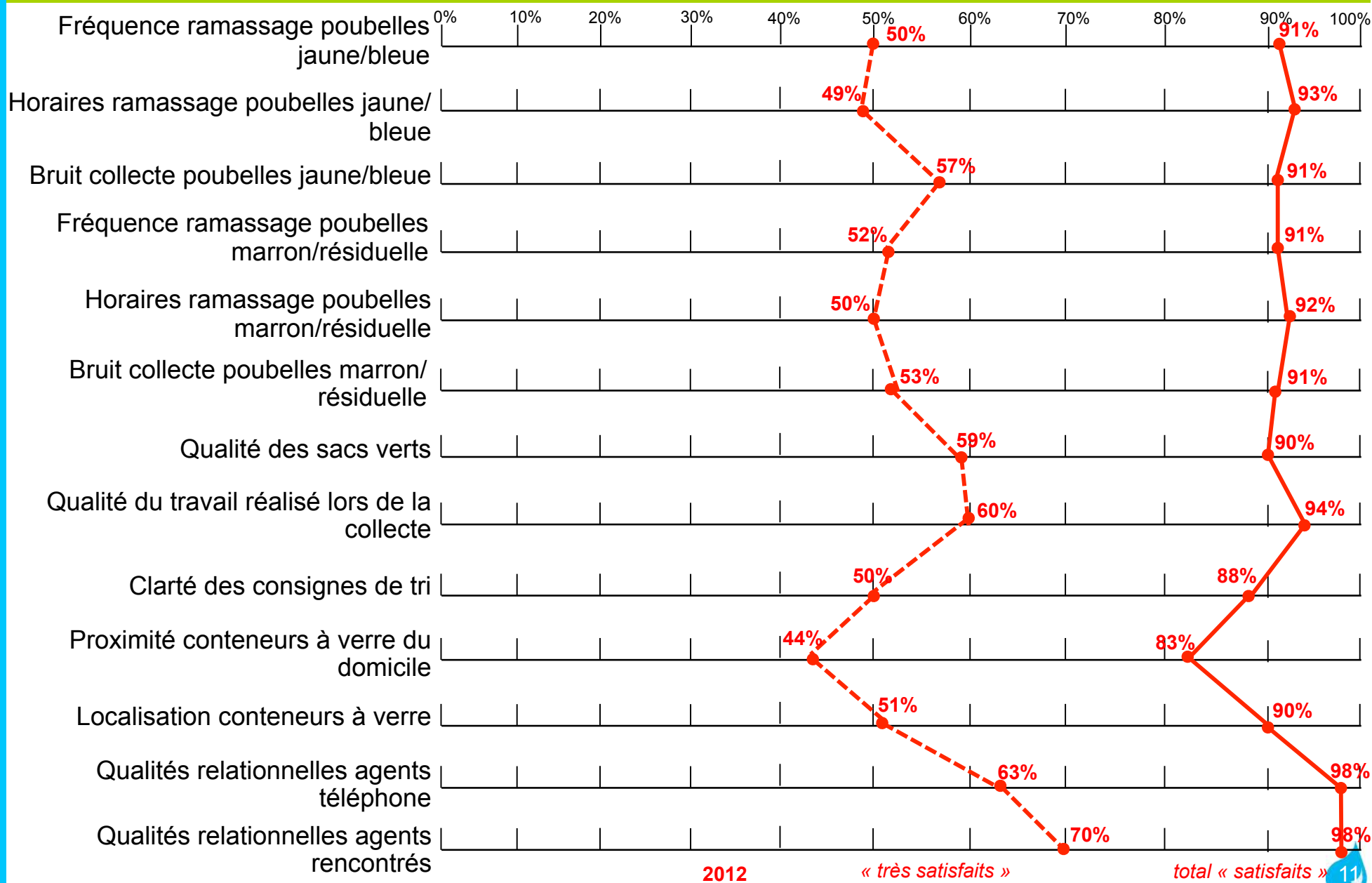
Carte qui hiérarchise les critères selon leur taux de satisfaction et leur poids (importance calculée) dans la construction de la satisfaction globale du service.

L'importance (le poids) de chaque critère est statistiquement déterminée par l'utilisation d'une méthode d'analyse de données, l'analyse factorielle des correspondances (AFC). L'AFC évalue les corrélations (via le test statistique du Khi-2) entre la satisfaction globale du service et la satisfaction sur les critères et calcule ainsi l'importance de chaque critère.

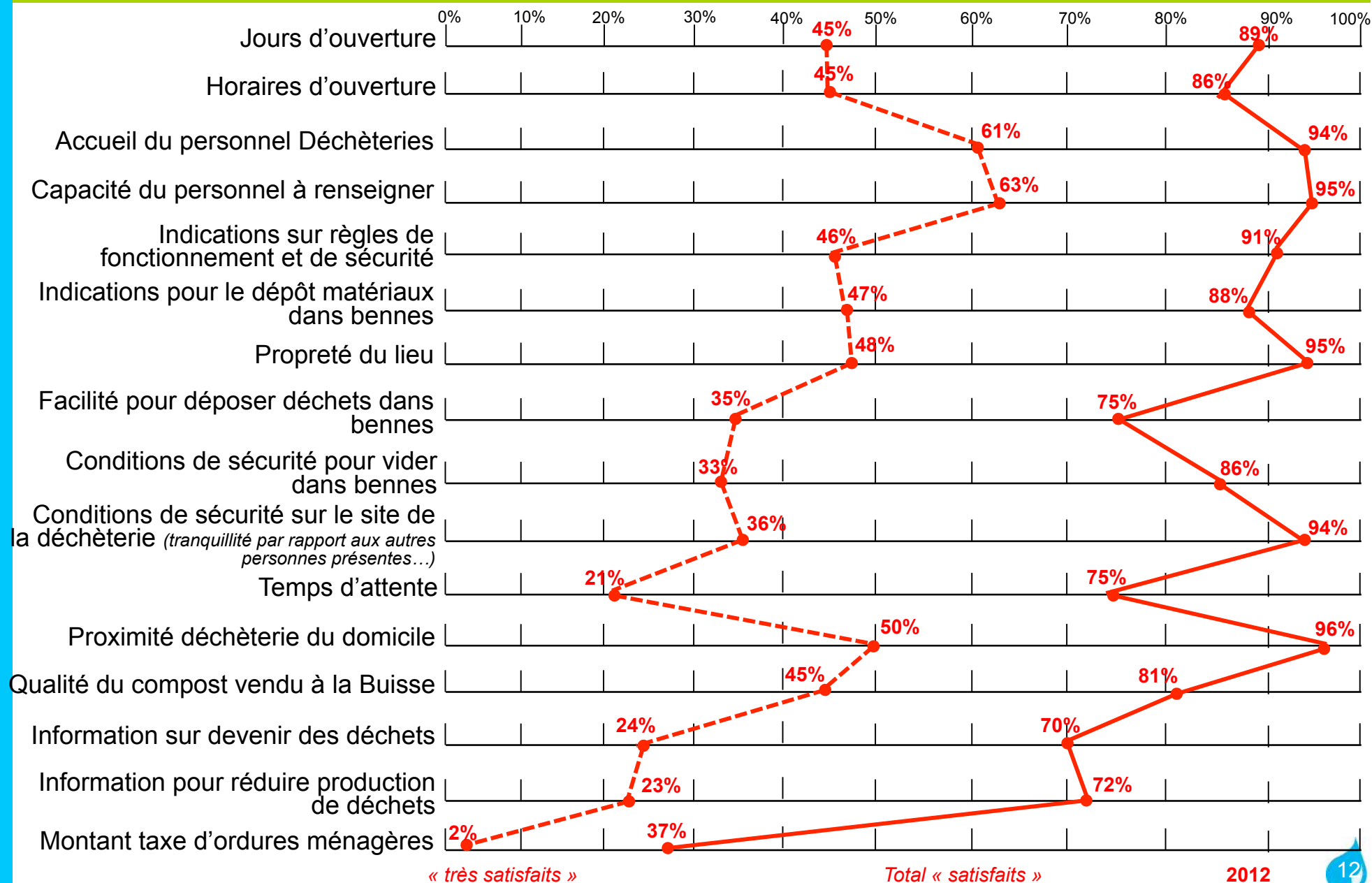
Cette matrice permet d'identifier les critères sur lesquels il faut agir en priorité pour augmenter la satisfaction globale.

Services collecte et déchèteries

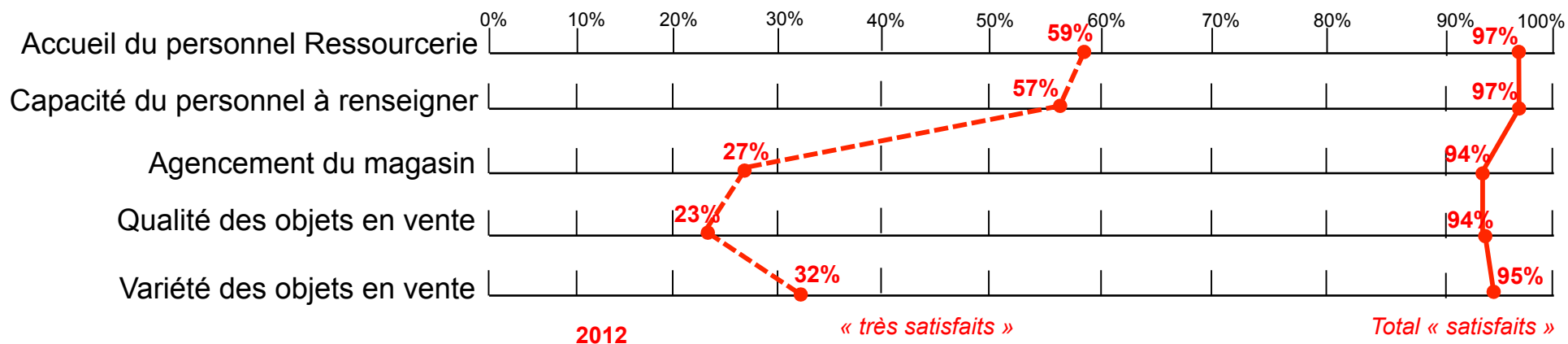
Services collecte et déchèteries avec très satisfaits (1/3)



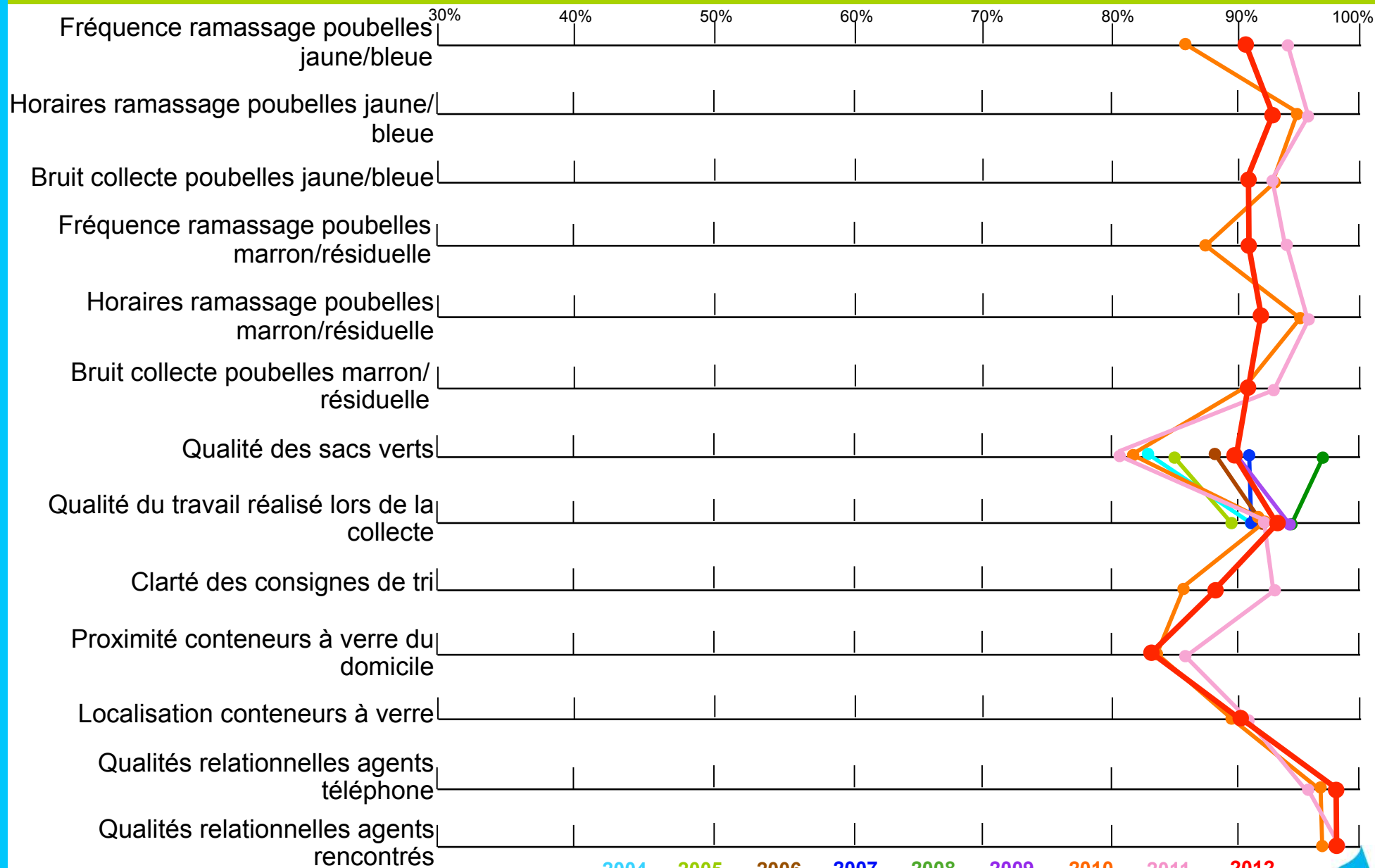
Services collecte et déchèteries avec très satisfaits (2/3)



Services collecte et déchèteries avec très satisfaits (3/3)



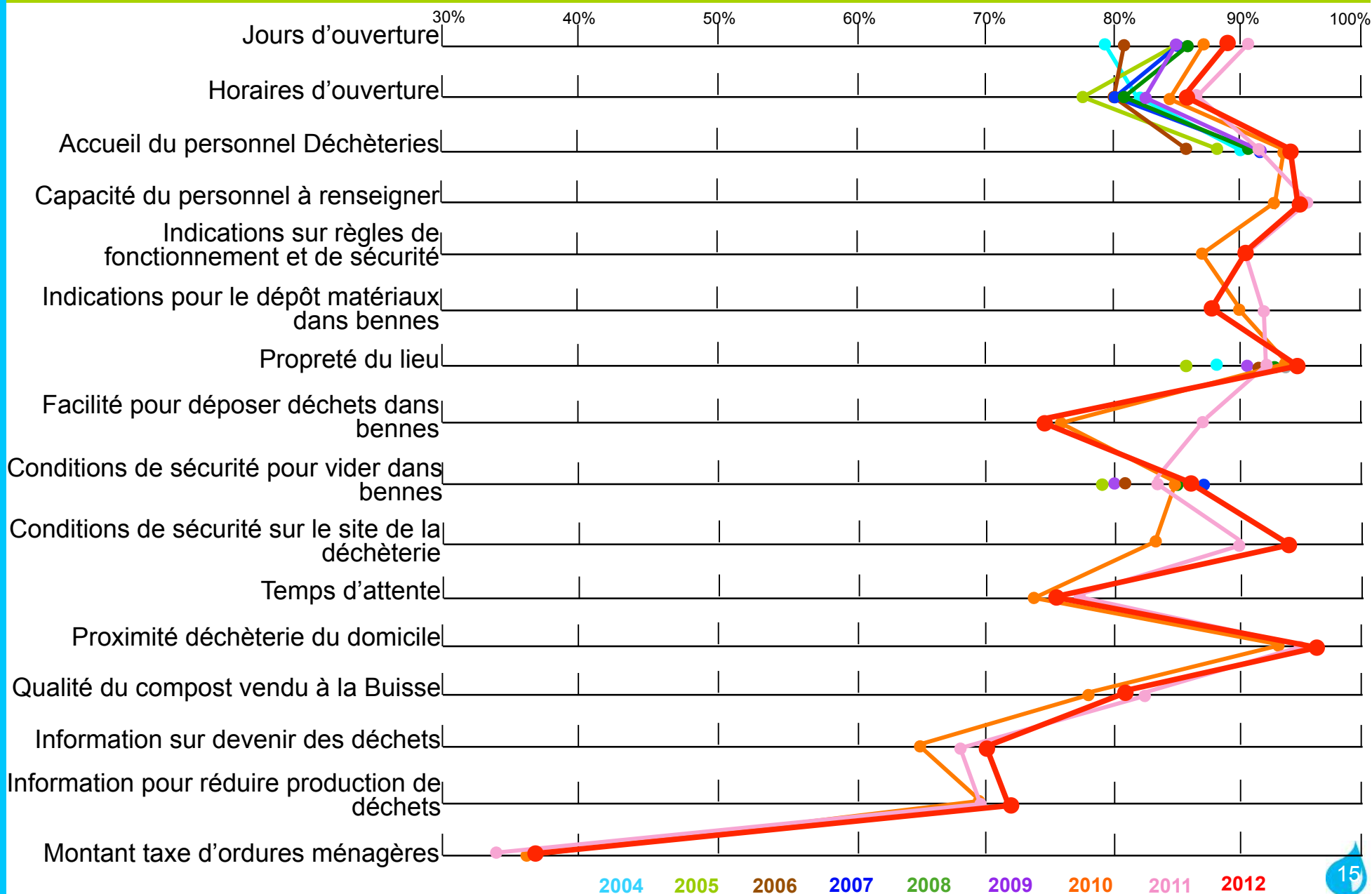
Services collecte et déchèteries- comparatif annuel (1/2)



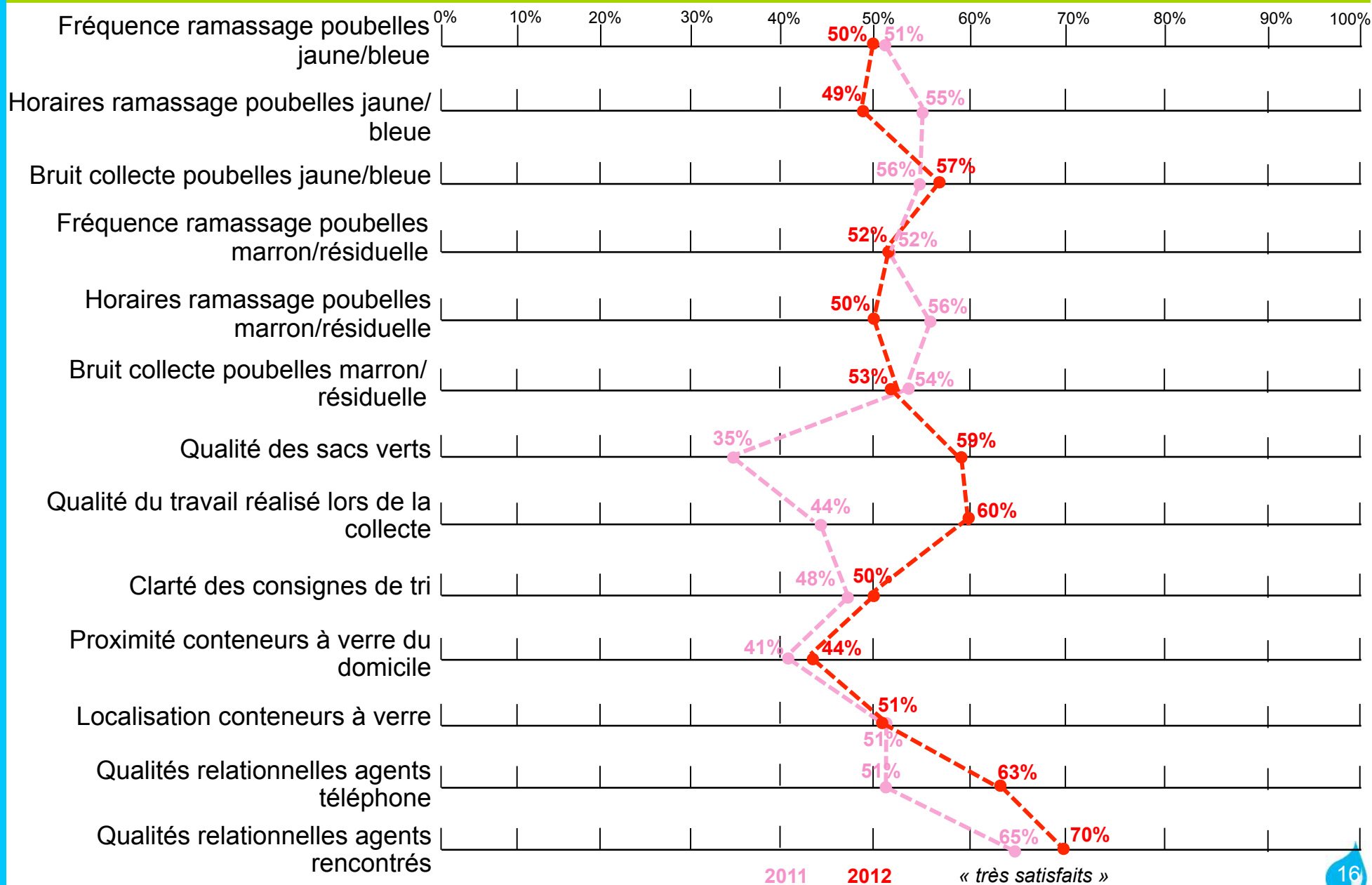
2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012

Comparaison faite uniquement sur les critères identiques à l'ancien baro

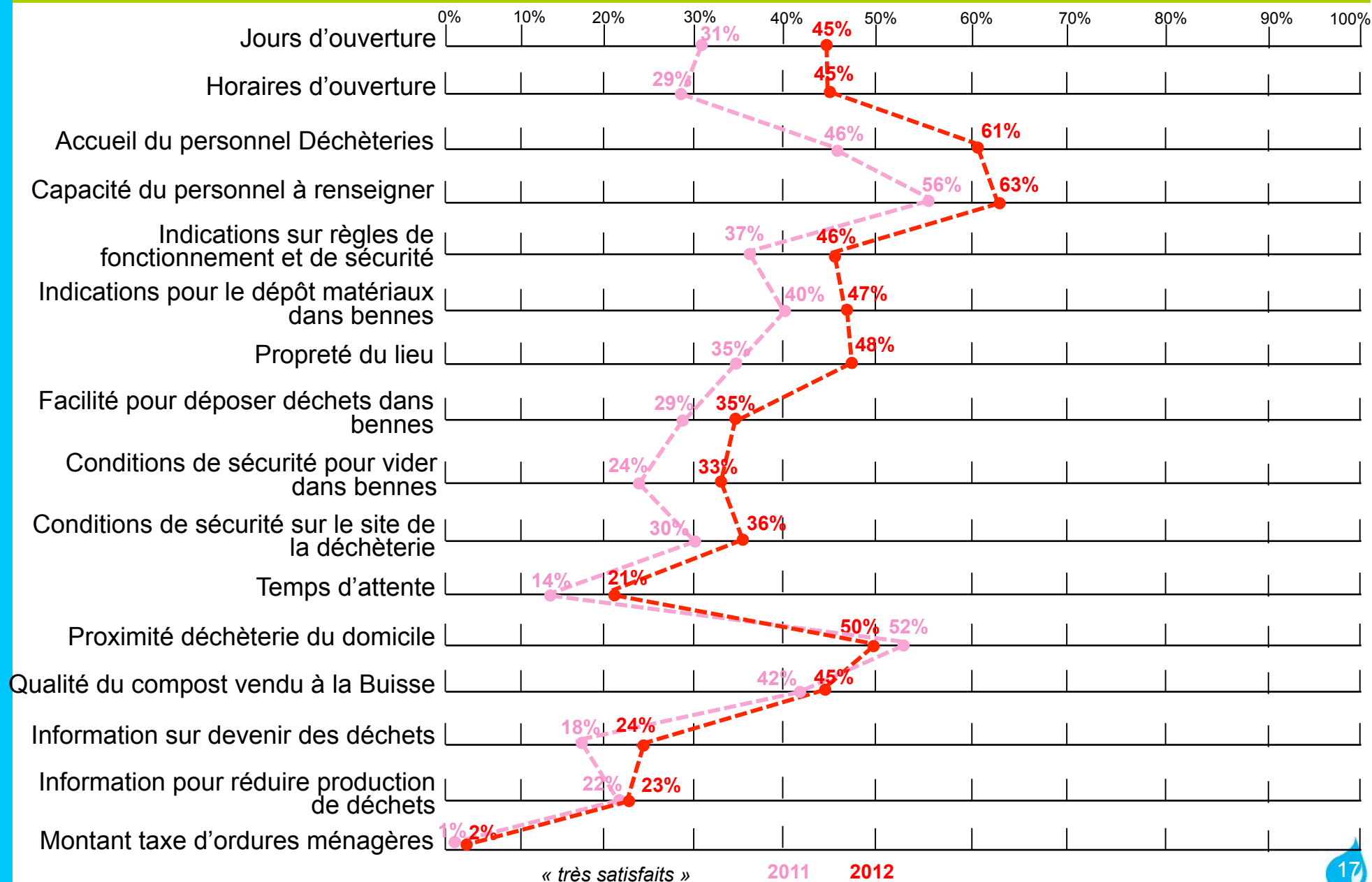
Services collecte et déchèteries- comparatif annuel (2/2)



Services collecte et déchèteries- comparatif sur les très satisfaits entre 2011 et 2012 (1/2)

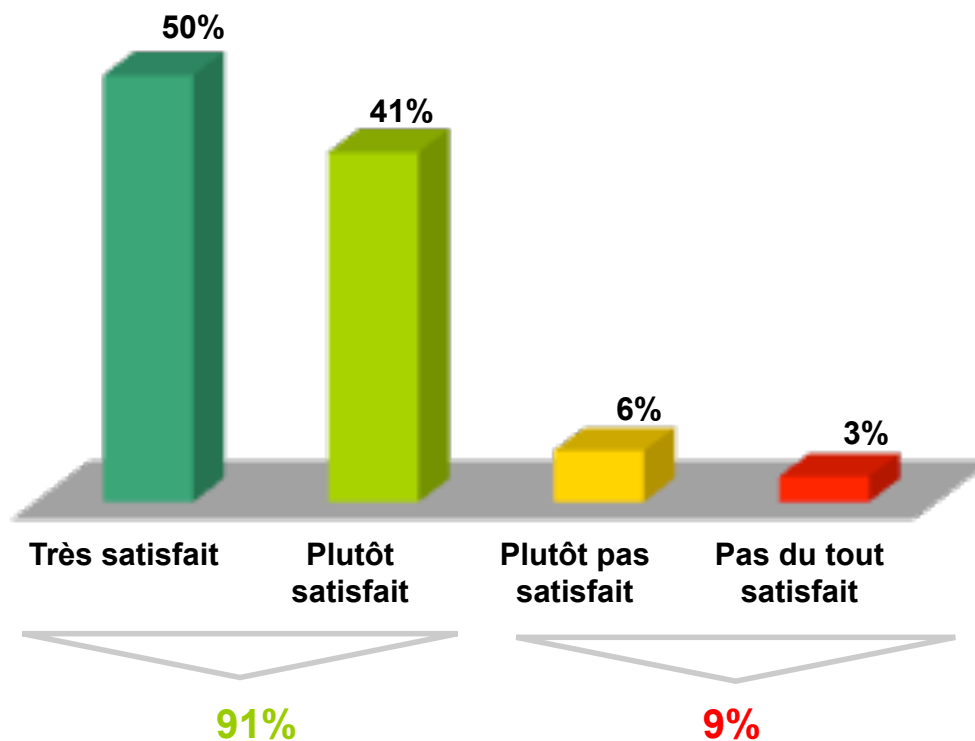


Services collecte et déchèteries- comparatif sur les très satisfaits entre 2011 et 2012 (2/2)



La fréquence de ramassage des poubelles jaune et bleue

(394 répondants, 8 non répondants)



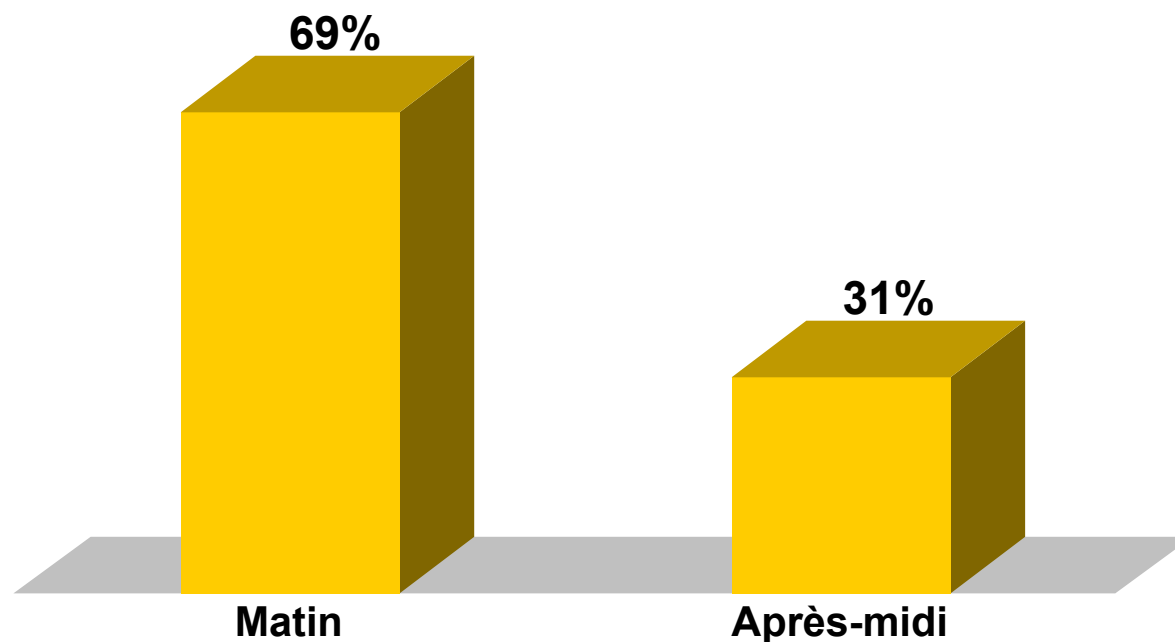
Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	4	4
Insatisfaits	14%	6%
Satisfaits	86%	94%
Total Répondants	399	401

Différences significatives :

	50% de « très satisfaits »
propriétaires	55%
locataires	39%

Pouvez-vous me préciser si le ramassage de ces poubelles a lieu le matin ou l'après-midi chez vous ? (368 répondants, 34 non répondants)



Rappel 2011

67%

33%

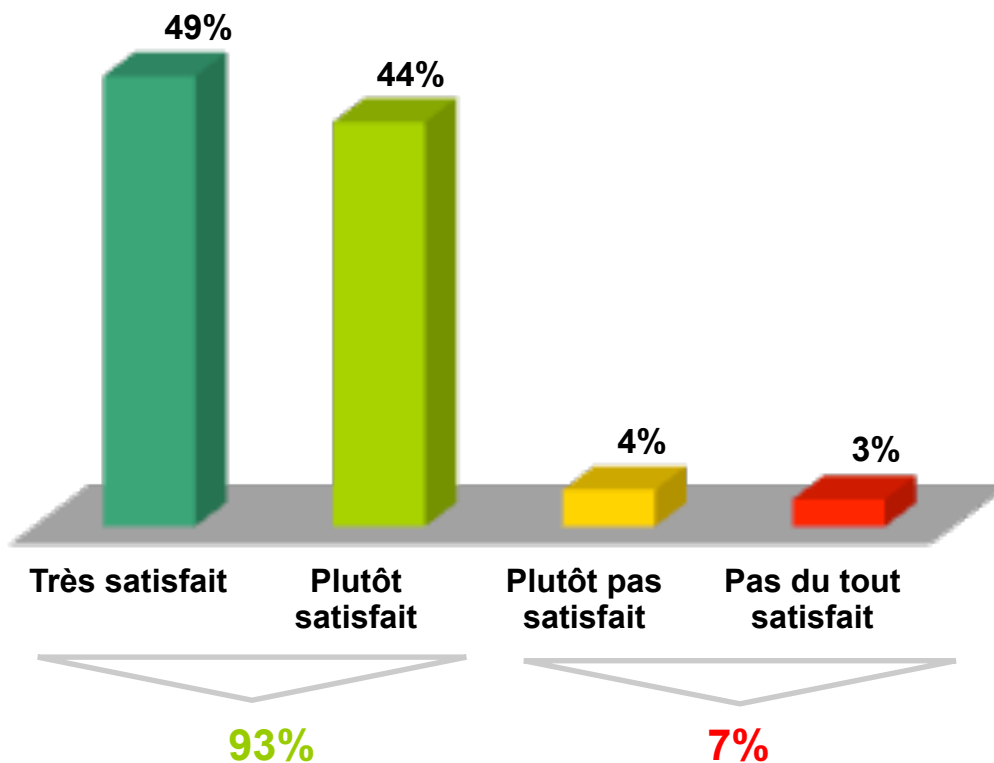
Différences significatives :

	Matin : 69%
Pôles urbains (Voiron, Voreppe, Tullins, Rives, Moirans)	78%
Autres communes	56%

Services collecte et déchèteries

Les horaires de ramassage des poubelles jaune et bleue

(385 répondants, 17 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	27	14
Insatisfaits	5%	4%
Satisfaits	95%	96%
Total Répondants	376	391

Différences significatives :

	93% de satisfaction
Matin	91%
Après-Midi	97%

	93% de satisfaction
18-39 ans	91%
40-59 ans	91%
60 ans et +	98%

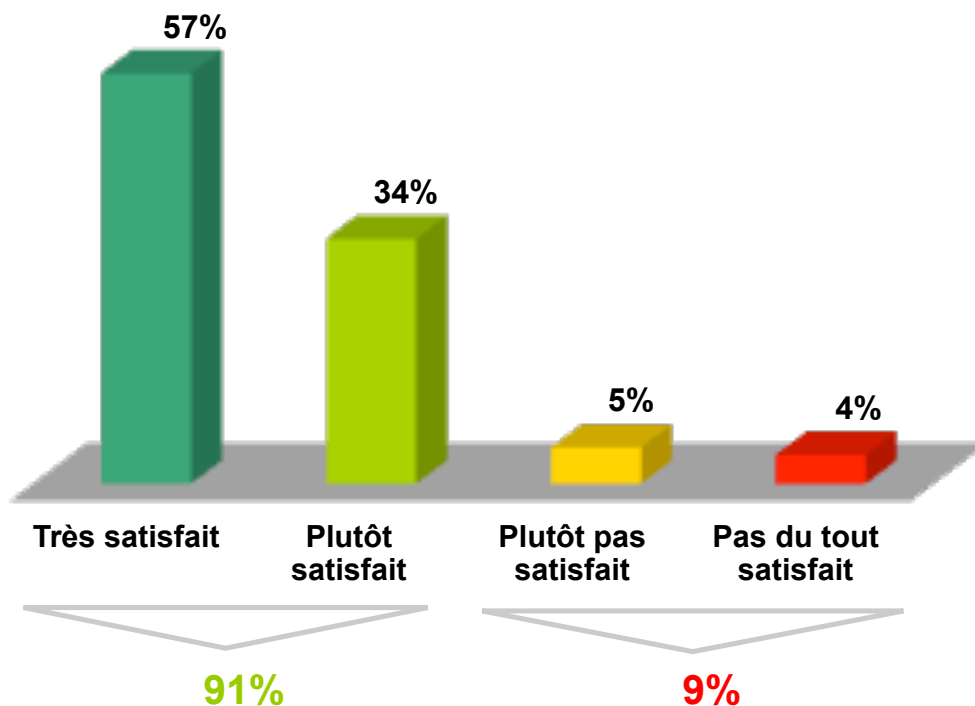
	49% de « très satisfaits »
Hommes	56%
Femmes	43%

	49% de « très satisfaits »
propriétaires	54%
locataires	38%

Services collecte et déchèteries

Le bruit engendré par la collecte des poubelles jaune et bleue

(396 répondants, 6 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	18	7
Insatisfaits	7%	7%
Satisfaits	93%	93%
Total Répondants	385	398

91%
Différences significatives :

	91% de satisfaction
Matin	86%
Après-Midi	100%

	91% de satisfaction
Pôles urbains	88%
Autres communes	95%

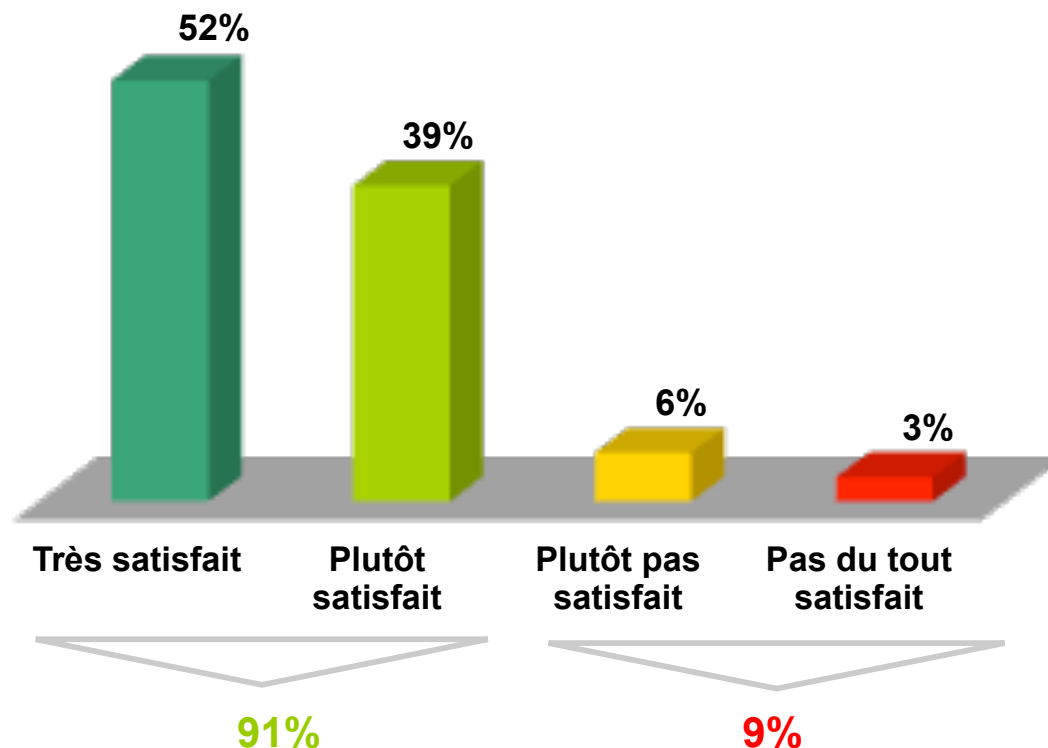
	91% de satisfaction
18-39 ans	90%
40-59 ans	88%
60 ans et +	97%

	57% de « très satisfaits »
propriétaires	62%
locataires	46%

Services collecte et déchèteries

La fréquence de ramassage des poubelles marron et résiduelle

(387 répondants, 15 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	29	13
Insatisfaits	12%	6%
Satisfaits	88%	94%
Total Répondants	374	392

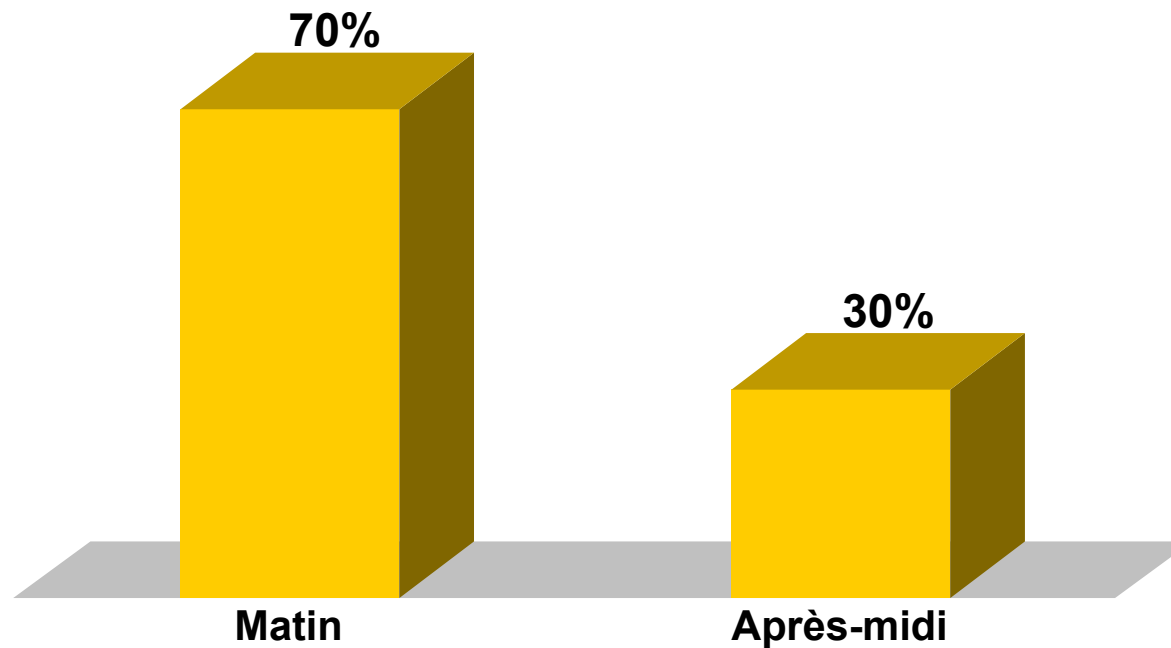
Différences significatives :

	91% de satisfaction
Pôles urbains	87%
Autres communes	95%

	52% de « très satisfaits »
propriétaires	56%
locataires	38%

	52% de « très satisfaits »
Communes du Nord	38%
Communes du Sud	55%

Pouvez-vous me préciser si le ramassage de ces poubelles a lieu le matin ou l'après-midi chez vous ? (363 répondants, 39 non répondants)



Rappel 2011

66%

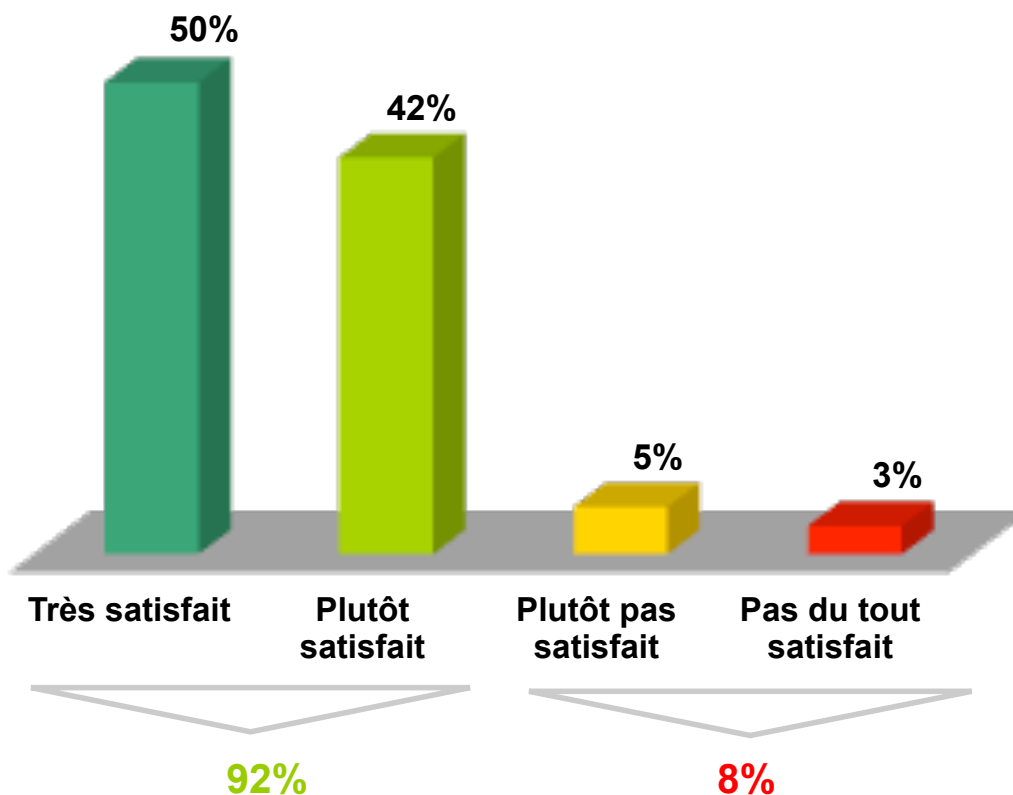
34%

Différences significatives :

	Matin : 70%
Pôles urbains	78%
Autres communes	58%

Les horaires de ramassage des poubelles marron et résiduelle

(377 répondants, 25 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
<i>Non-Répondants</i>	40	27
Insatisfaits	5%	4%
Satisfaits	95%	96%
<i>Total Répondants</i>	363	378

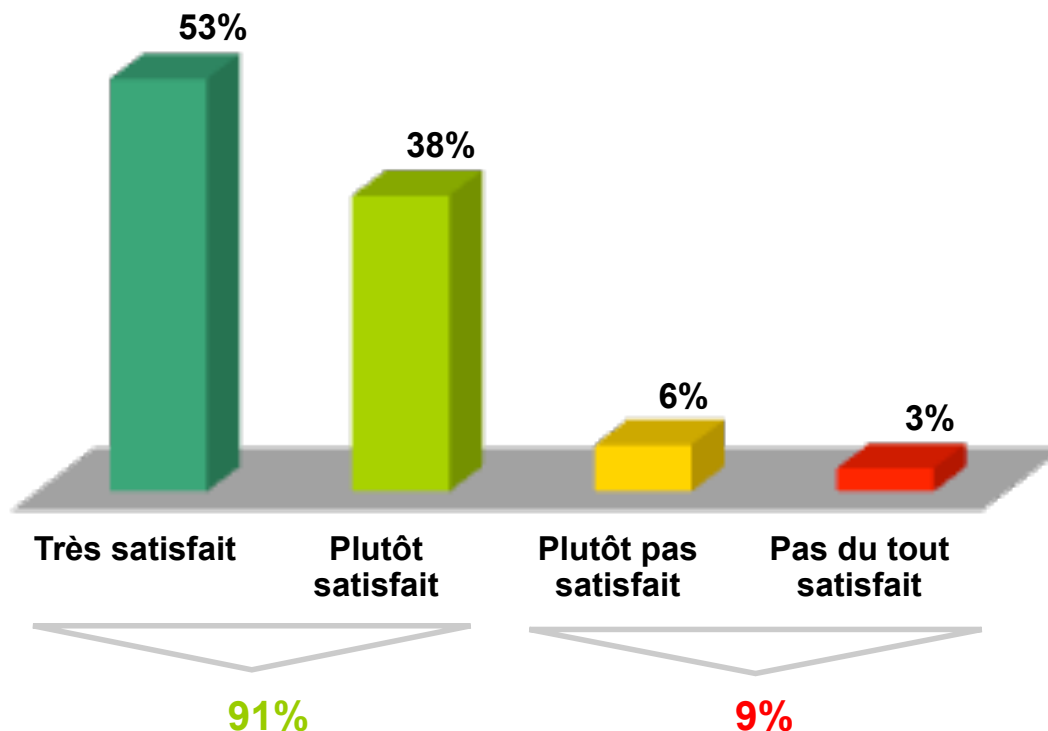
Différences significatives :

	92% de satisfaction
Matin	90%
Après-Midi	98%

	50% de « très satisfaits »
propriétaires	56%
locataires	39%

Le bruit engendré par la collecte des poubelles marron et résiduelle

(389 répondants, 13 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

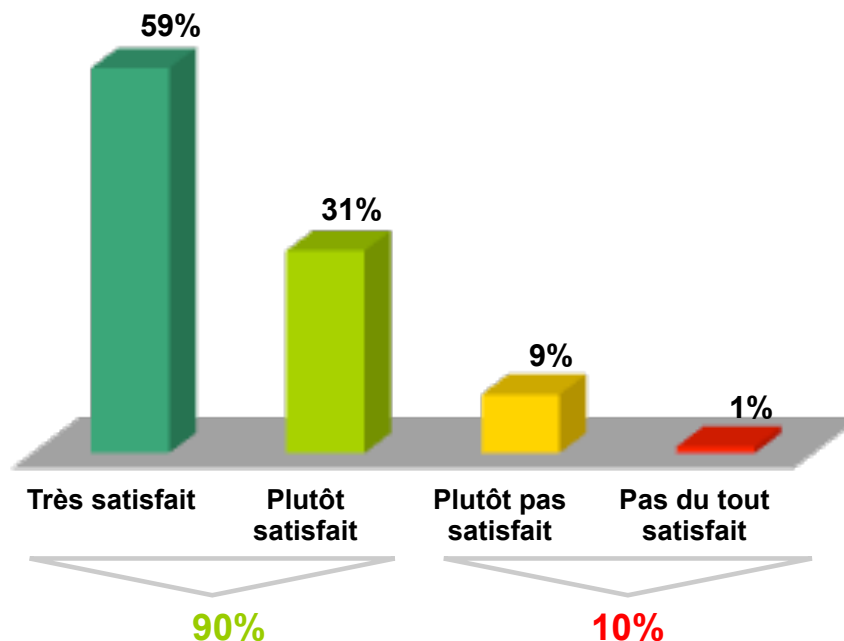
	2010	2011
Non-Répondants	40	19
Insatisfaits	9%	7%
Satisfaits	91%	93%
Total Répondants	363	386

Différences significatives :

	91% de satisfaction
Matin	86%
Après-Midi	100%

	91% de satisfaction
Pôles urbains	88%
Autres communes	94%

La qualité des « sacs verts » pour les déchets alimentaires (237 répondants, 165 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2004	2005*	2006*	2007	2008*	2009	2010	2011
<i>Non-Répondants</i>	267	538	516	192	397	185	148	107
Insatisfaits	17%	15%	12%	9%	3%	10%	18%	19%
Satisfaits	83%	85%	88%	91%	97%	90%	82%	81%
<i>Total Répondants</i>	177	375	470	211	410	218	255	298

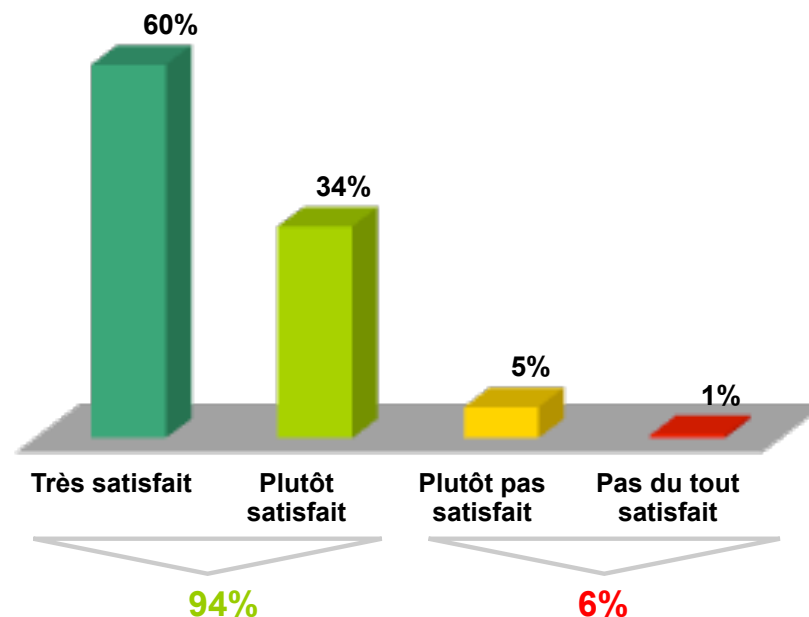
*2 mesures annuelles avaient été menées sur 2005, 2006 et 2008. Dans ce tableau, nous indiquons le total des répondants et une moyenne des résultats.

Différences significatives :

	90% de satisfaction
Hommes	95%
Femmes	86%

La qualité du travail réalisé lors de la collecte des différentes poubelles

(394 répondants, 8 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

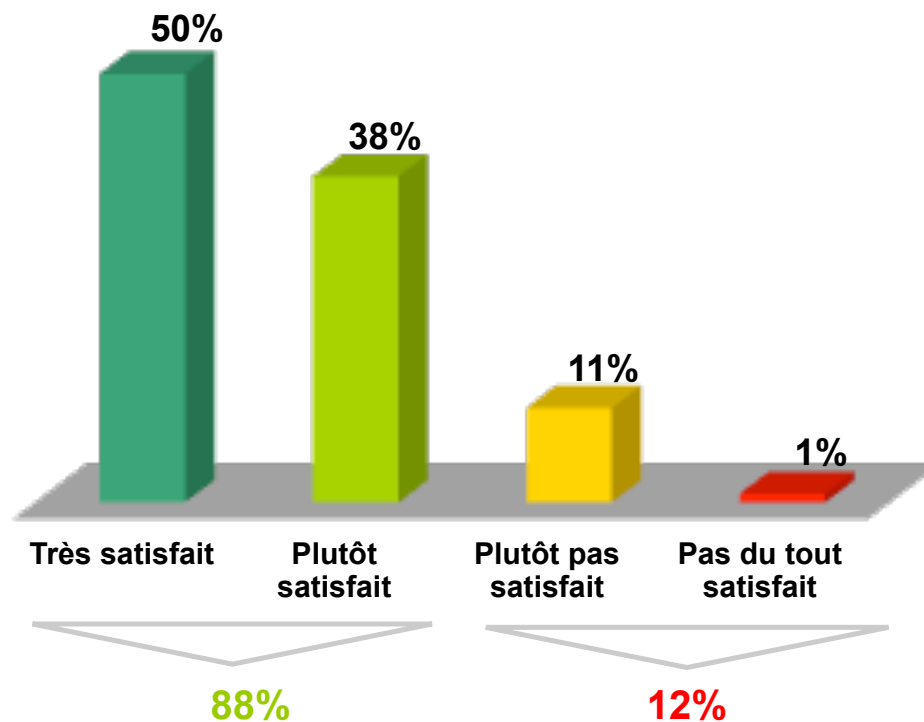
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<i>Non-Répondants</i>	2	3	2	7	9	1	13	15
<i>Insatisfaits</i>	10%	11%	9%	9%	6%	6%	8%	8%
<i>Satisfaits</i>	90%	89%	91%	91%	94%	94%	92%	92%
<i>Total Répondants</i>	442	910	984	396	798	402	390	390

Différences significatives :

	94% de satisfaction
Communes du Nord	87%
Communes du Sud	95%

La clarté des consignes de tri données par le Pays Voironnais

(398 répondants, 4 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

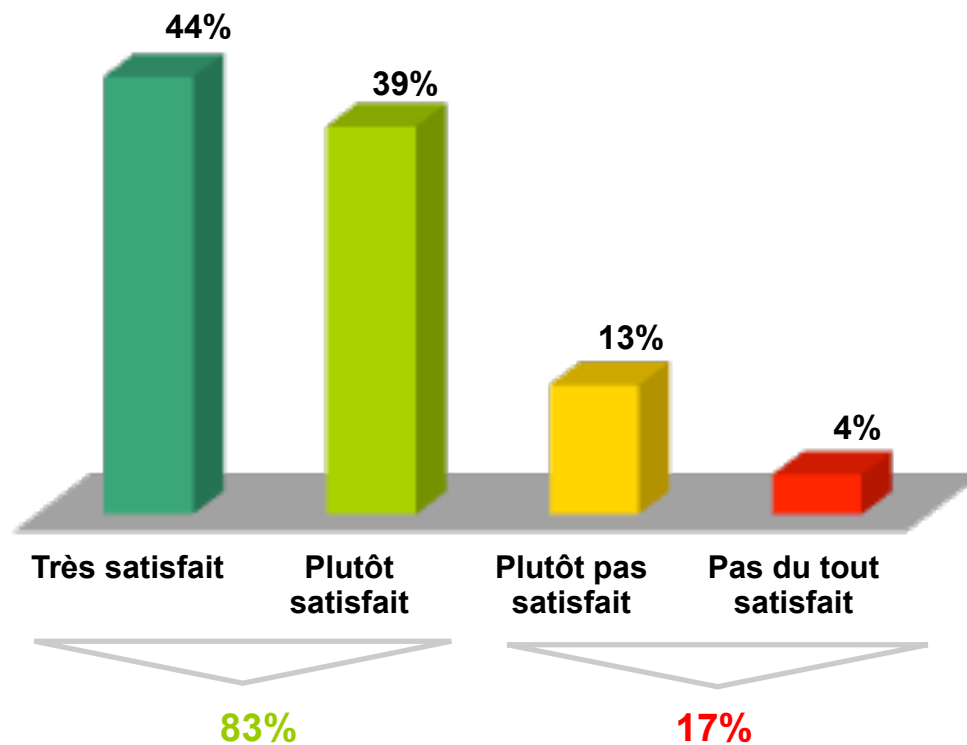
	2010	2011
Non-Répondants	10	9
Insatisfaits	14%	8%
Satisfaits	86%	92%
Total Répondants	363	396

Différences significatives :

	50% de « très satisfaits »
Communes du Nord	35%
Communes du Sud	54%

La proximité des conteneurs à verre de votre domicile

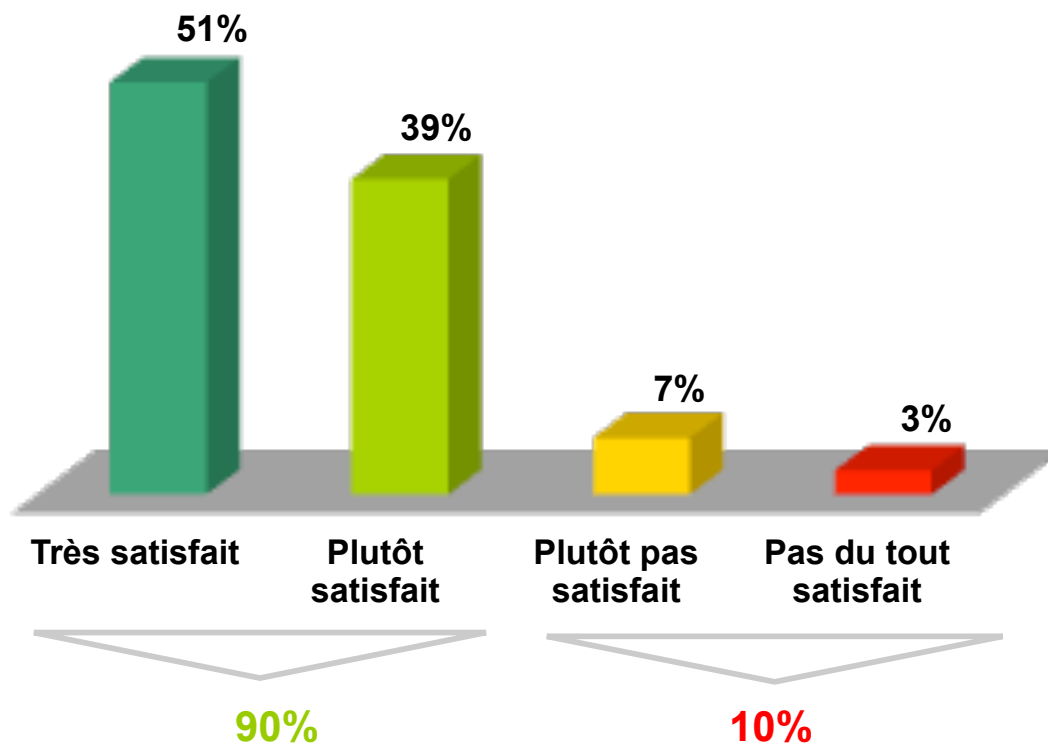
(396 répondants, 6 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	10	6
Insatisfaits	16%	14%
Satisfaits	84%	86%
Total Répondants	393	399

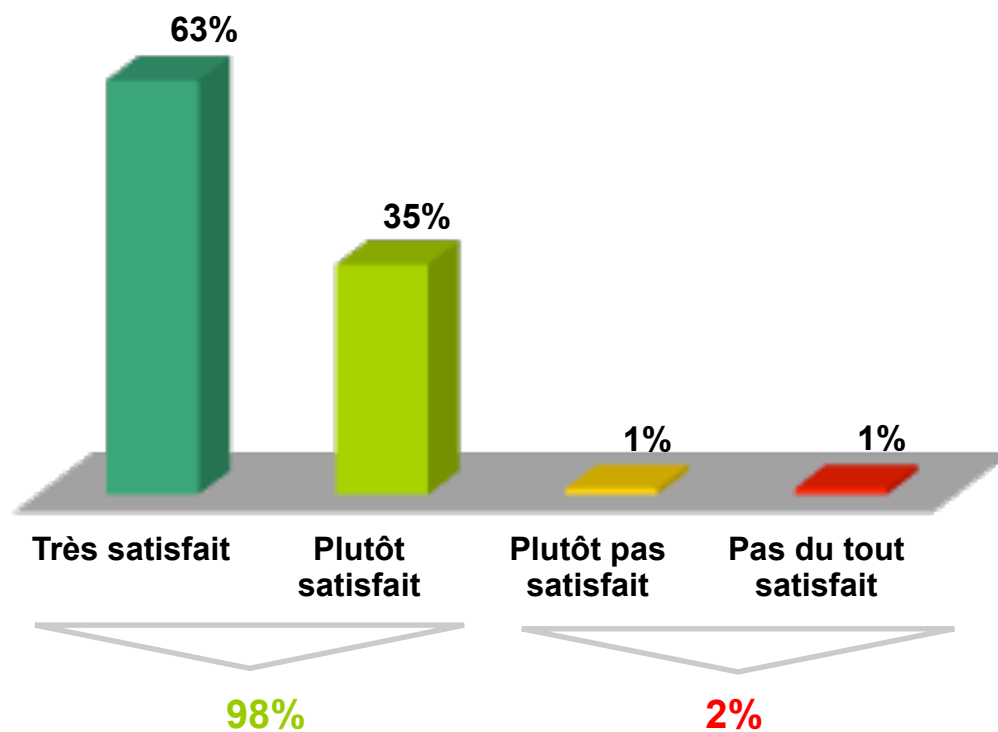
La localisation des conteneurs à verre (396 répondants, 6 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	12	6
Insatisfaits	11%	9%
Satisfaits	89%	91%
Total Répondants	391	399

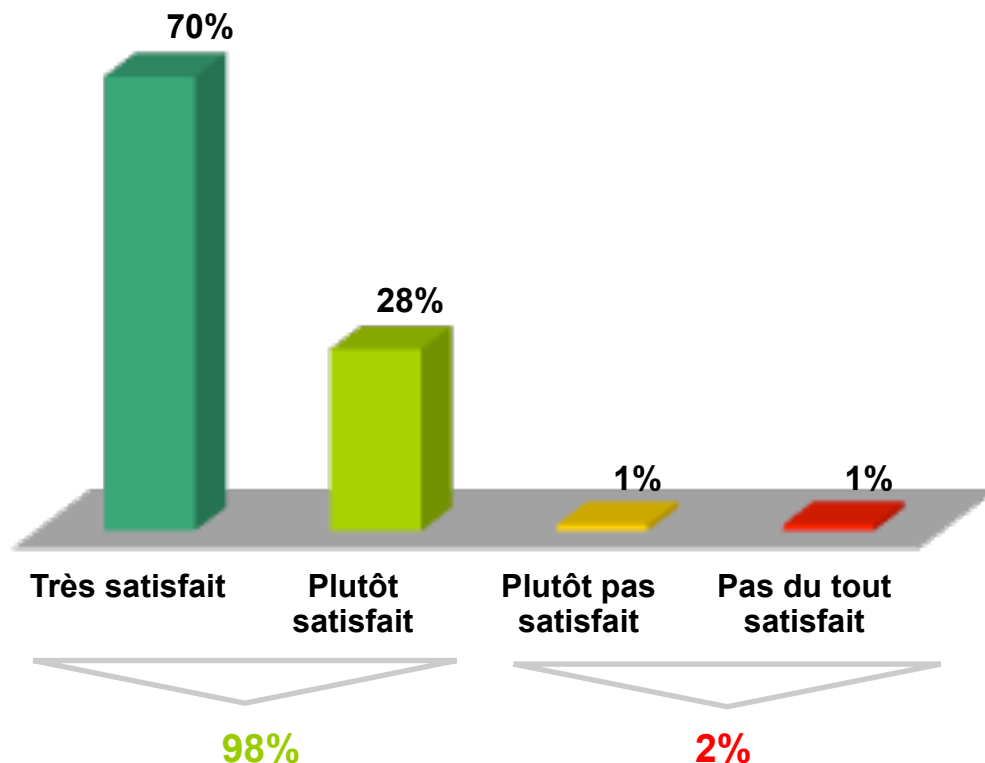
Les qualités relationnelles des agents du service collecte que vous avez au téléphone (71 répondants, 331 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	317	340
Insatisfaits	3%	4%
Satisfaits	97%	96%
Total Répondants	86	65

Les qualités relationnelles des agents du service collecte que vous êtes amené à rencontrer (186 répondants, 216 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	263	240
Insatisfaits	3%	2%
Satisfaits	97%	98%
Total Répondants	140	165

Services collecte et déchèteries

Combien de fois par an, en moyenne, utilisez-vous la déchèterie ?

(402 répondants)

Comparaison aux mesures précédentes :

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Non-Répondants	0	12	5	1	0	4	0	0	0
Répondants	444	901	981	402	807	399	403	405	402
Moyenne	6,21	6,27	8,57	12,44	12,40	13,48	10,73	10,37	10,62
Ecart-types	7,69	9,95	10,70	13,82	14,04	16,12	12,35	10,58	13,48

Différences significatives :

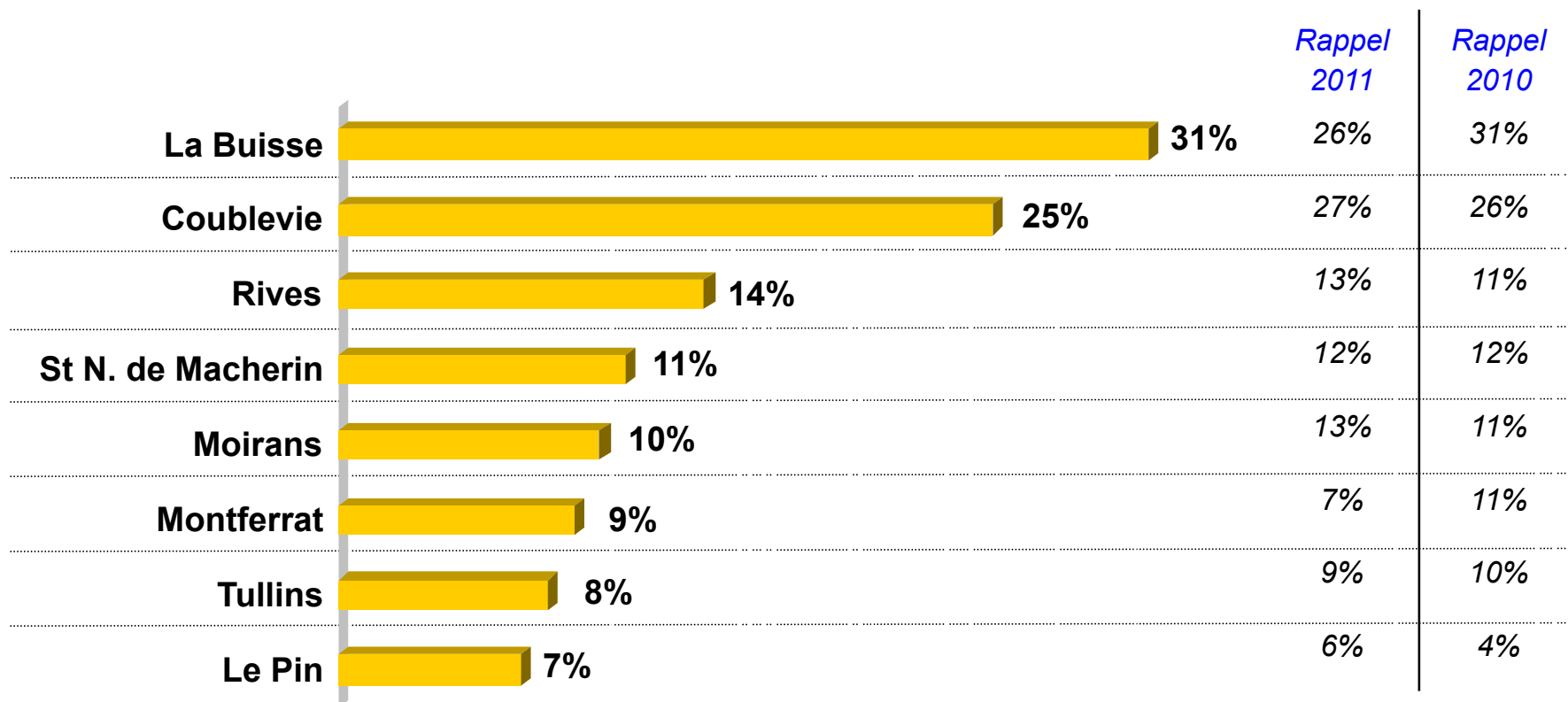
	Moyenne : 10,62
Pôles urbains	8,98
Autres communes	12,81

	Moyenne : 10,62
propriétaires	13,08
locataires	5,09

	Moyenne : 10,62
18-39 ans	8,19
40-59 ans	12,99
60 ans et +	10,15

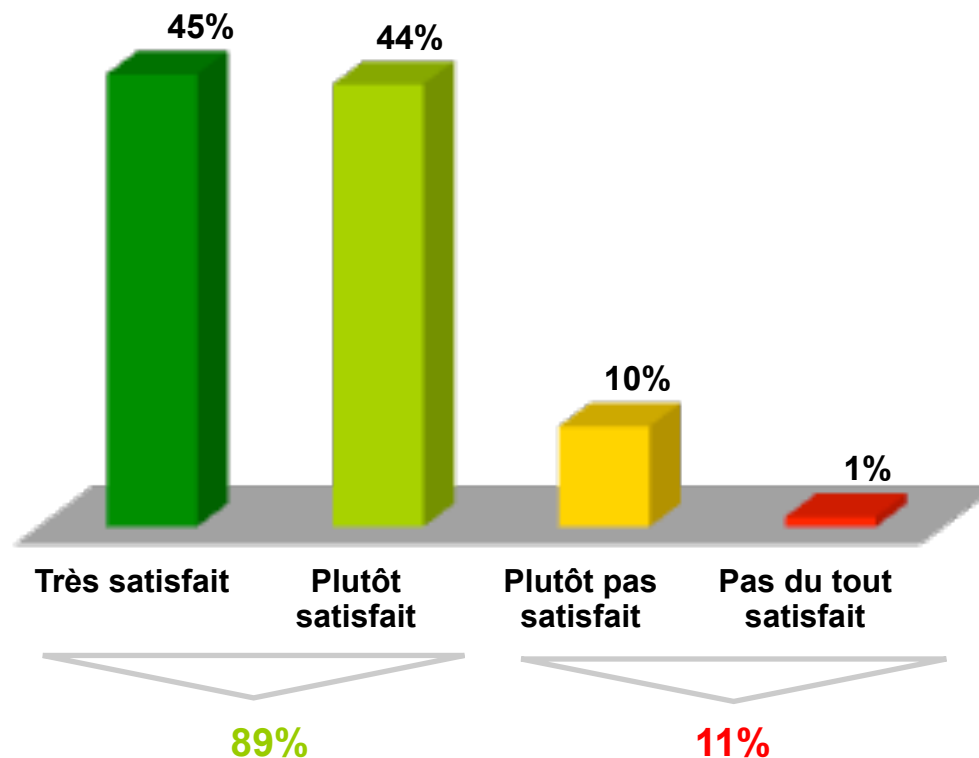
Quelle(s) déchèteries utilisez-vous ? *Plusieurs réponses possibles*

(340 répondants déclarant utilisés la déchèterie, 2 non répondants)



→ A noter : parmi ceux qui déclarent utiliser les déchèteries, 85% en fréquentent une seule, 14% deux et 1% trois.

Les jours d'ouverture des déchèteries (340 répondants usagers des déchèteries, 2 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Non-Répondants	123	239	198	47	119	59	4	4
Insatisfaits	21%	15%	19%	15%	14%	15%	13%	9%
Satisfaits	79%	85%	81%	85%	86%	85%	87%	91%
Total Répondants	321	674	788	356	688	344	346	332

Les jours d'ouverture des déchèteries (340 répondants usagers des déchèteries, 2 non répondants)

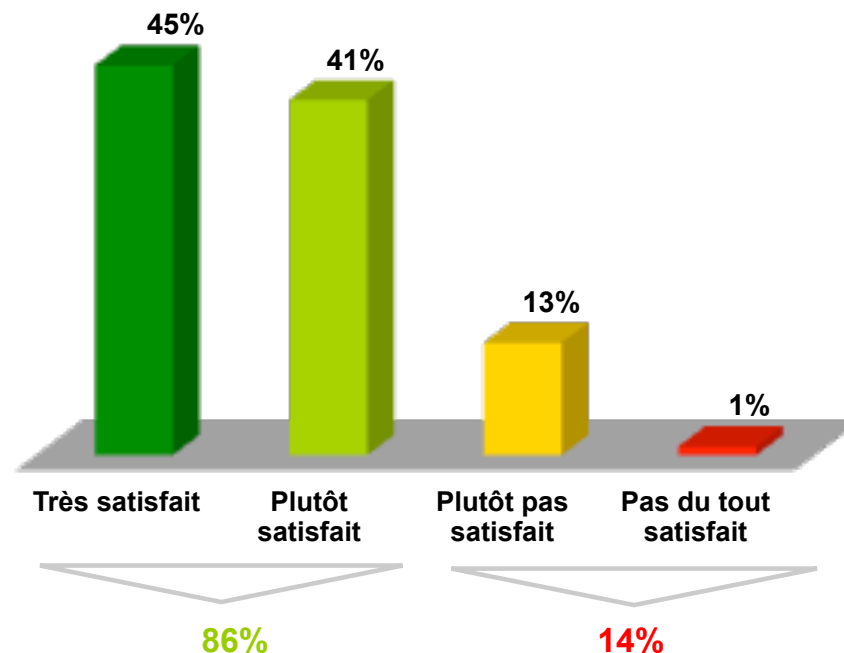
Différences significatives :

	89% de satisfaction
Hommes	92%
Femmes	85%

	89% de satisfaction
18-39 ans	87%
40-59 ans	86%
60 ans et +	96%

	89% de satisfaction
La Buisse	93%
Coublevie	92%
Tullins <small>(base faible : 27 rép)</small>	93%
Moirans	85%
Rives	92%
St N. de Macherin	74%
Le Pin <small>(base faible : 24 rép)</small>	88%
Montferrat	74%

Les horaires d'ouverture des déchèteries (339 répondants usagers des déchèteries, 3 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

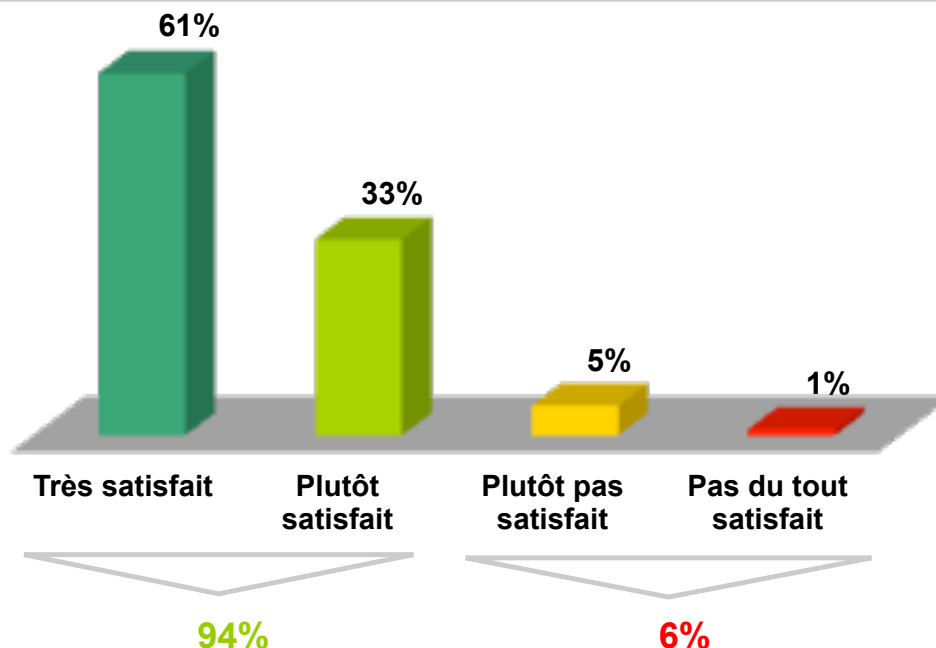
	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
<i>Non-Répondants</i>	123	242	199	50	120	61	4	6
Insatisfaits	18%	22%	20%	20%	18%	17%	15%	13%
Satisfaits	82%	78%	80%	80%	82%	83%	85%	87%
<i>Total Répondants</i>	321	671	787	353	687	342	346	330

Différences significatives :

	86% de satisfaction
18-39 ans	78%
40-59 ans	86%
60 ans et +	94%

Services collecte et déchèteries

L'accueil du personnel des déchèteries (330 répondants usagers des déchèteries, 12 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Non-Répondants	128	240	217	59	145	72	16	12
Insatisfaits	10%	12%	14%	8%	9%	8%	6%	8%
Satisfaits	90%	88%	86%	92%	91%	92%	94%	92%
Total Répondants	316	673	769	344	662	331	324	324

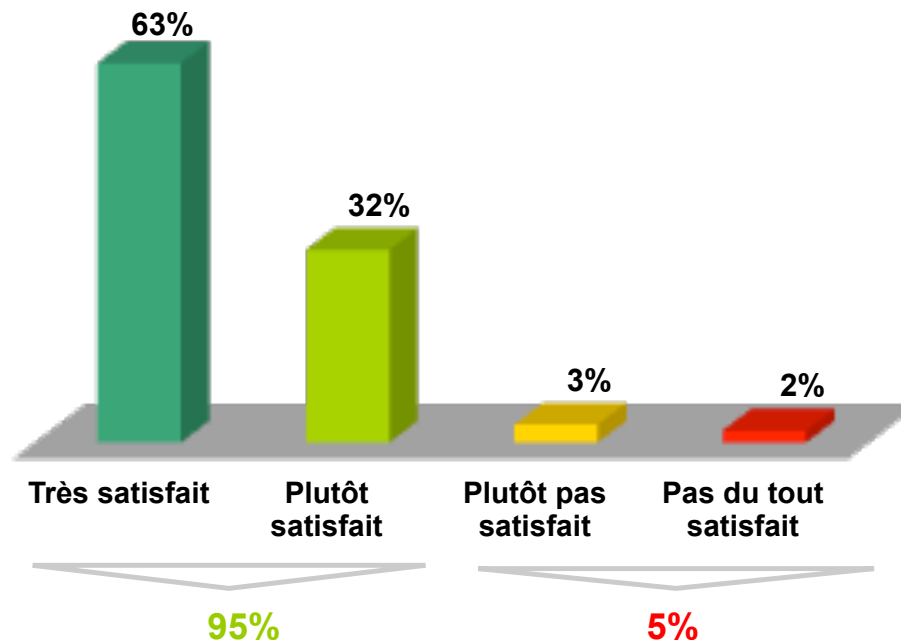
Différences significatives :

	94% de satisfaction
Usage occasionnel des déchèteries (- de 10 fois/an)	98%
Usage régulier (+ de 10 fois/an)	91%

	61% de « très satisfaits »
Hommes	69%
Femmes	53%

Services collecte et déchèteries

La capacité du personnel des déchèteries à renseigner (324
répondants usagers des déchèteries, 18 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

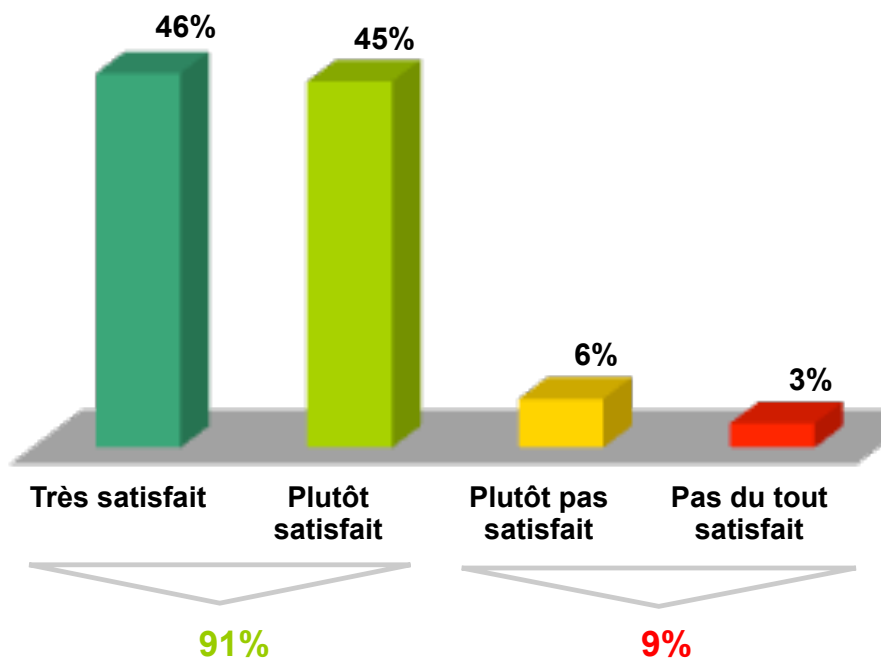
	2010	2011
Non-Répondants	24	28
Insatisfaits	7%	4%
Satisfaits	93%	96%
Total Répondants	326	308

Différences significatives :

	95% de satisfaction
La Buisse	96%
Coublevie	97%
Tullins (base faible : 26 rép)	96%
Moirans	100%
Rives	80%
St N. de Macherin	100%
Le Pin (base faible : 23 rép)	96%
Montferrat (base faible : 28 rép)	93%

	63% de « très satisfaits »
Hommes	70%
Femmes	55%

Les indications sur les règles de fonctionnement et de sécurité à respecter en déchèterie (318 répondants usagers des déchèteries, 24 non répondants)



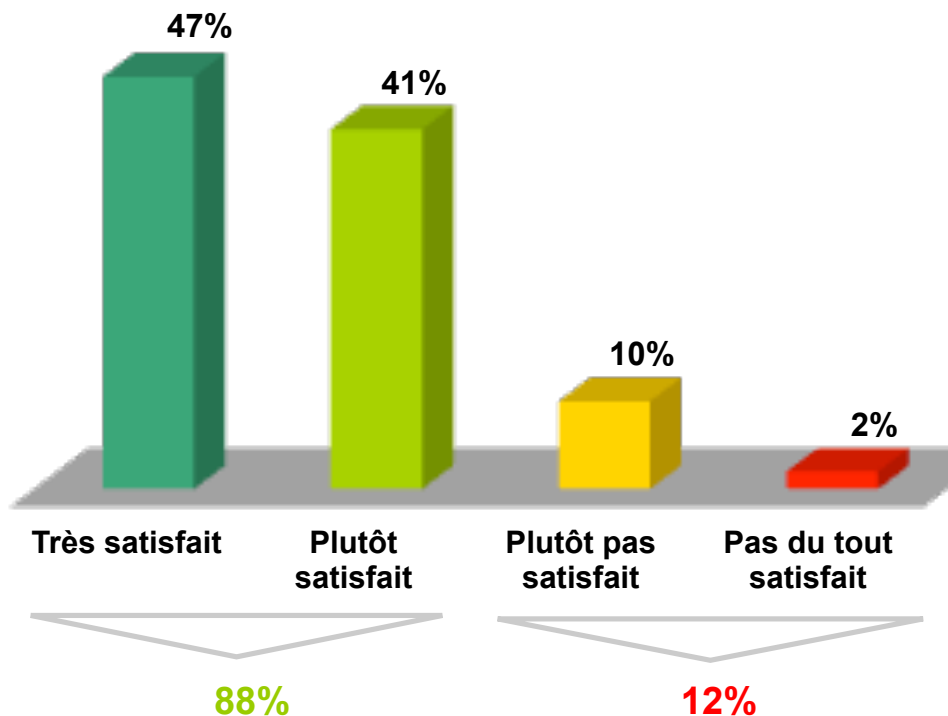
Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	46	46
Insatisfaits	13%	9%
Satisfaits	87%	91%
Total Répondants	304	290

Différences significatives :

	91% de satisfaction
18-39 ans	97%
40-59 ans	89%
60 ans et +	86%

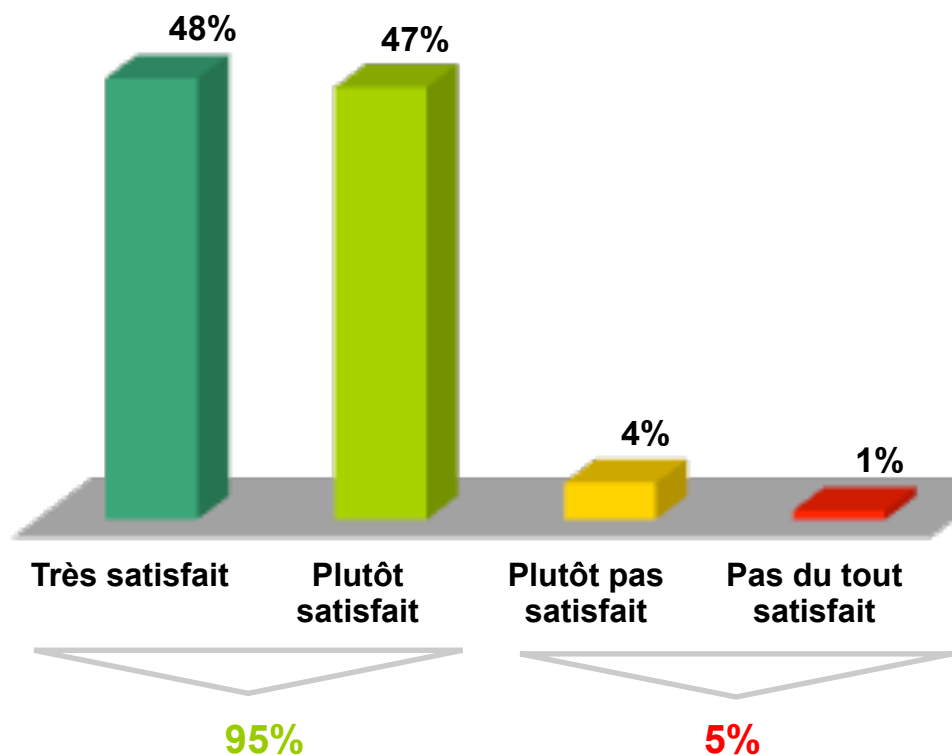
Les indications pour le dépôt des matériaux dans les bennes (331 répondants usagers des déchèteries, 11 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	12	20
Insatisfaits	10%	8%
Satisfaits	90%	92%
Total Répondants	338	316

La propreté des lieux (335 répondants usagers des déchèteries, 7 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Non-Répondants	127	241	208	54	131	67	13	4
Insatisfaits	12%	14%	8%	5%	6%	9%	6%	8%
Satisfaits	88%	86%	92%	95%	94%	91%	94%	92%
Total Répondants	317	672	778	349	676	336	337	332

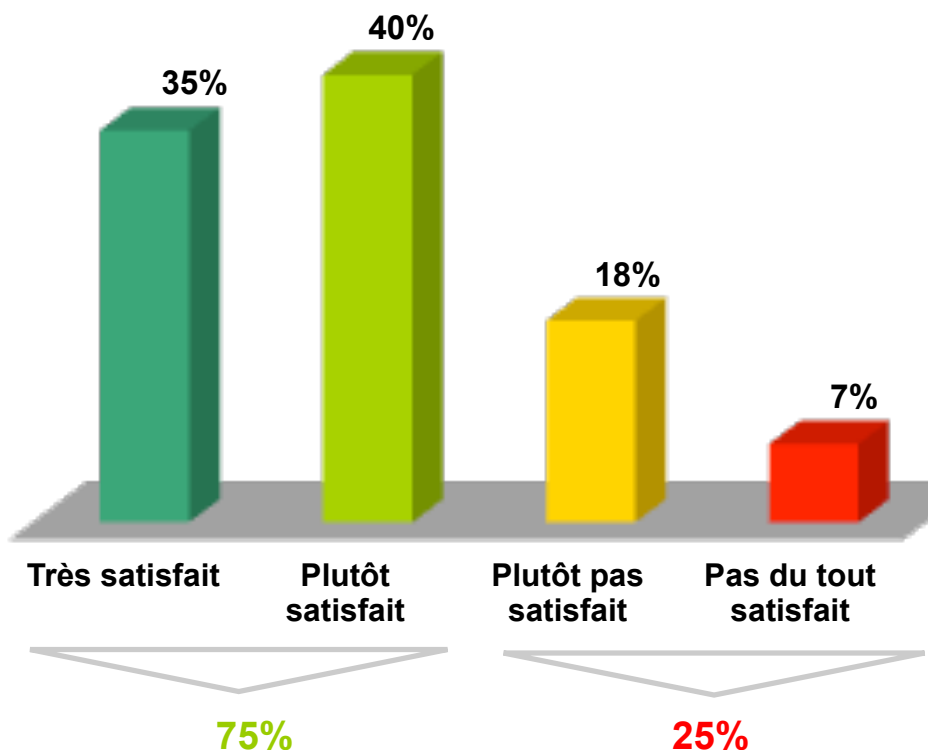
La propreté des lieux (335 répondants usagers des déchèteries, 7 non répondants)

Différences significatives :

	95% de satisfaction
La Buisse	100%
Coublevie	99%
Tullins (<i>base faible : 26 rép</i>)	92%
Moirans	100%
Rives	85%
St N. de Macherin	97%
Le Pin (<i>base faible : 24 rép</i>)	96%
Montferrat	90%

Services collecte et déchèteries

La facilité pour déposer les déchets dans les bennes (333 répondants usagers des déchèteries, 9 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	14	6
Insatisfaits	24%	13%
Satisfaits	76%	87%
Total Répondants	336	330

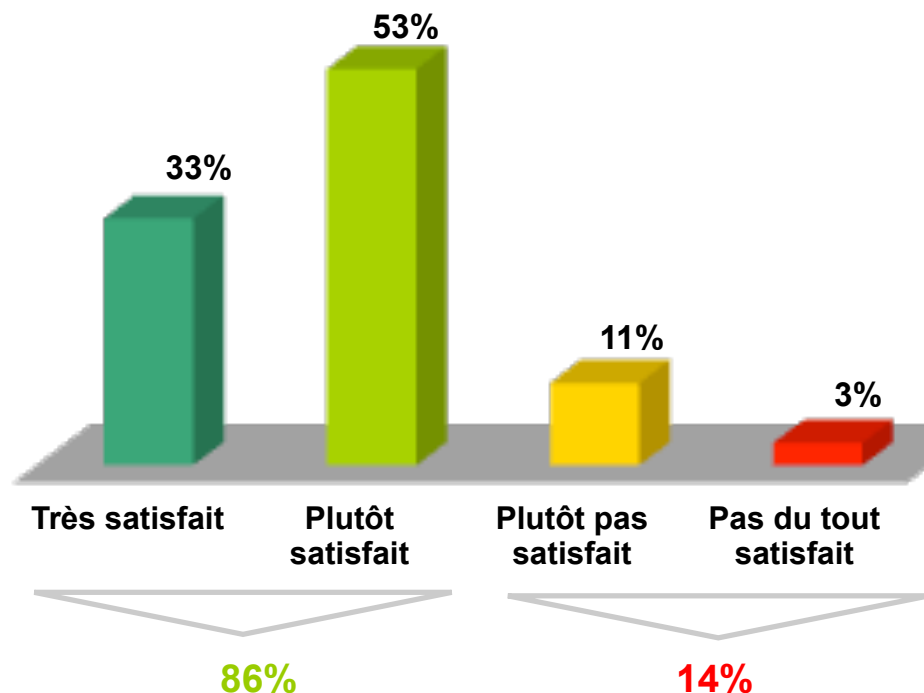
Différences significatives :

	75% de satisfaction
18-39 ans	89%
40-59 ans	70%
60 ans et +	66%

	75% de satisfaction
propriétaires	72%
locataires	83%

	75% de satisfaction
Usage occasionnel des déchèteries (- de 10 fois/an)	81%
Usage régulier (+ de 10 fois/an)	70%

Les conditions de sécurité lorsque vous videz vos déchets dans les bennes *(332 répondants usagers des déchèteries, 10 non répondants)*



Comparaison aux précédentes mesures :

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Non-Répondants	129	241	223	54	150	73	73	22
Insatisfaits	20%	21%	19%	13%	15%	20%	20%	15%
Satisfaits	80%	79%	81%	87%	85%	80%	80%	85%
Total Répondants	315	672	763	349	657	330	330	328

Les conditions de sécurité lorsque vous videz vos déchets dans les bennes (332 répondants usagers des déchèteries, 10 non répondants)

Différences significatives :

	86% de satisfaction
Communes du Nord	97%
Communes du Sud	83%

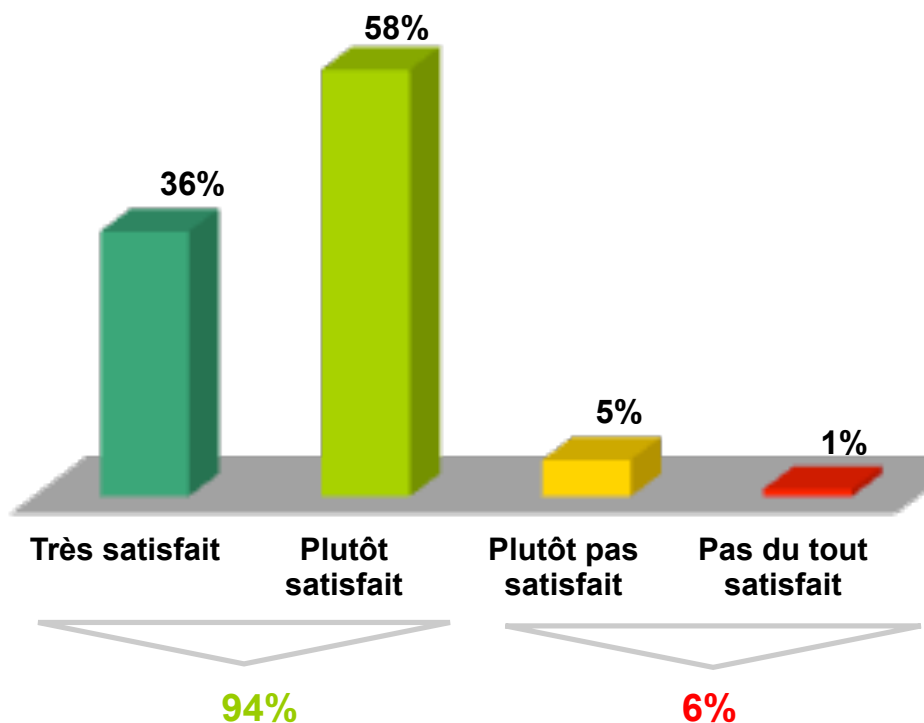
	33% de « très satisfaits »
Hommes	42%
Femmes	29%

	86% de satisfaction
La Buisse	82%
Coublevie	80%
Tullins <small>(base faible : 25 rép)</small>	96%
Moirans	82%
Rives	76%
St N. de Macherin	95%
Le Pin <small>(base faible : 24 rép)</small>	100%
Montferrat	93%

	86% de satisfaction
Usage occasionnel des déchèteries <small>(- de 10 fois/an)</small>	91%
Usage régulier <small>(+ de 10 fois/an)</small>	83%

Les conditions de sécurité sur le site de la déchèterie (tranquillité par rapport aux autres personnes présentes...)

(332 répondants usagers des déchèteries, 10 non répondants)



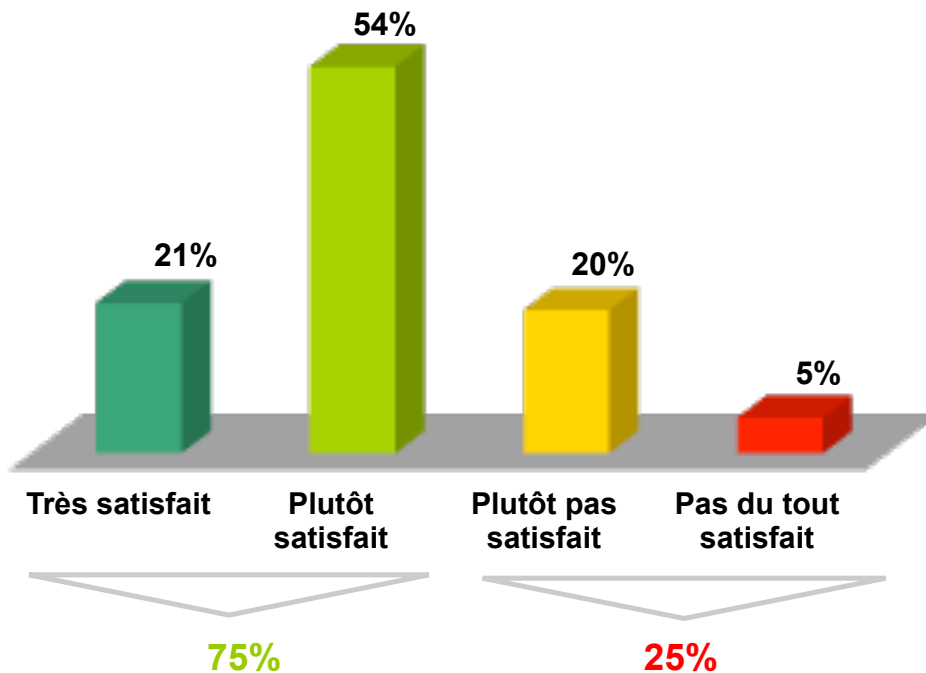
Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	18	7
Insatisfaits	16%	10%
Satisfaits	84%	90%
Total Répondants	332	329

Différences significatives :

	94% de satisfaction
Hommes	97%
Femmes	90%

Le temps d'attente à la déchèterie (337 répondants usagers des déchèteries, 5 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	13	3
Insatisfaits	26%	23%
Satisfaits	74%	77%
Total Répondants	337	333

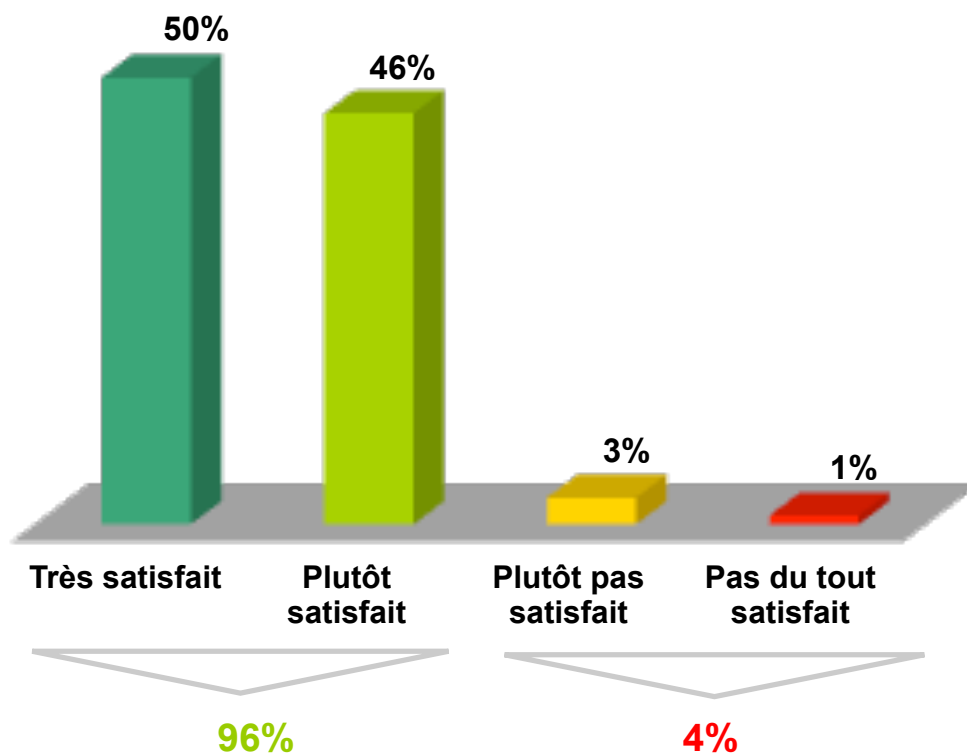
Le temps d'attente à la déchèterie (337 répondants usagers des déchèteries, 5 non répondants)

Différences significatives :

	75% de satisfaction
La Buisse	69%
Coublevie	68%
Tullins (base faible : 27 rép)	93%
Moirans	91%
Rives	66%
St N. de Macherin	71%
Le Pin (base faible : 24 rép)	96%
Montferrat	87%

	75% de satisfaction
Usage occasionnel des déchèteries (- de 10 fois/an)	84%
Usage régulier (+ de 10 fois/an)	69%

La proximité de la déchèterie de votre domicile (337 répondants usagers des déchèteries, 5 non répondants)

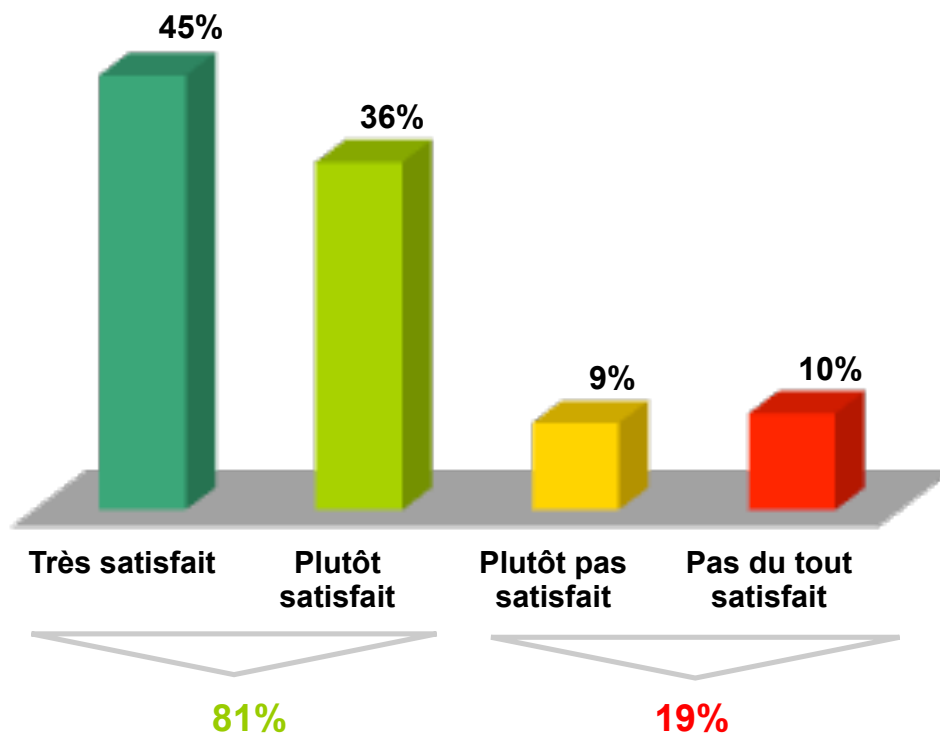


Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	0	1
Insatisfaits	7%	5%
Satisfaits	93%	95%
Total Répondants	350	335

	50% de « très satisfaits »
Communes du Nord	33%
Communes du Sud	55%

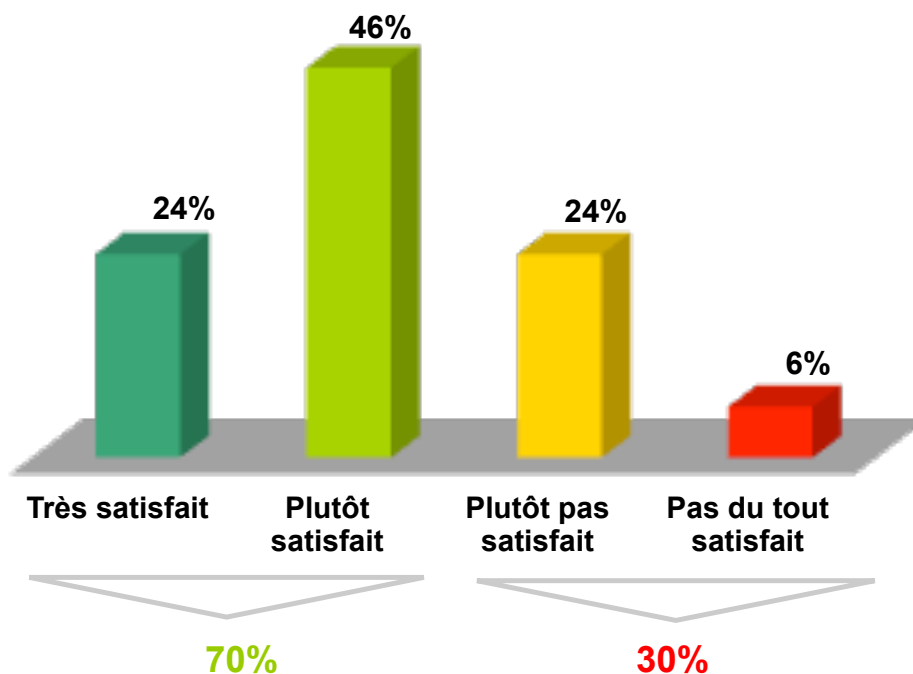
La qualité du compost vendu sur le site écologique de la Buisse si vous l'avez déjà utilisé (70 répondants, 332 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	325	331
Insatisfaits	22%	18%
Satisfaits	78%	82%
Total Répondants	78	74

L'information sur le devenir de vos déchets (358 répondants, 44 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

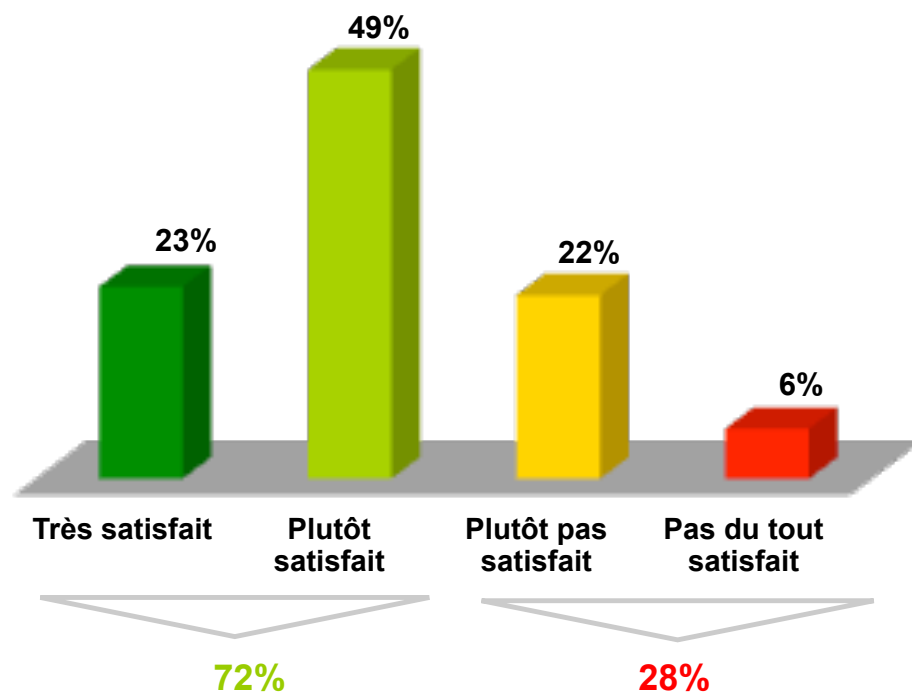
	2010	2011
Non-Répondants	91	62
Insatisfaits	35%	32%
Satisfaits	65%	68%
Total Répondants	312	343

Différences significatives :

	70% de satisfaction
18-39 ans	64%
40-59 ans	67%
60 ans et +	81%

Services collecte et déchèteries

L'information pour réduire sa production de déchets (358 répondants, 44 non répondants)



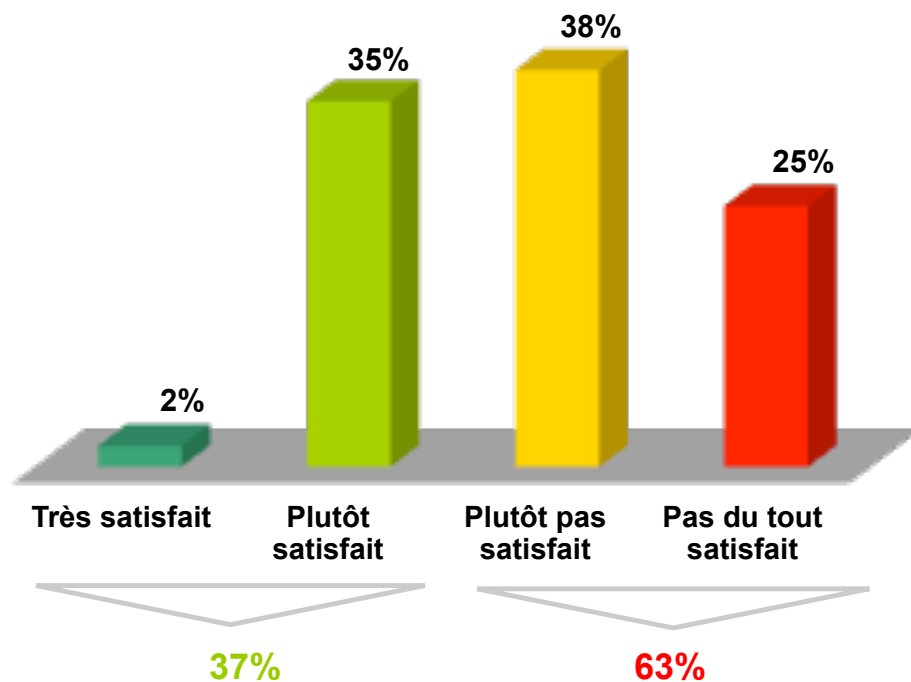
Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	76	71
Insatisfaits	31%	31%
Satisfaits	69%	69%
Total Répondants	327	334

Différences significatives :

	72% de satisfaction
18-39 ans	66%
40-59 ans	70%
60 ans et +	81%

Le montant de la taxe d'ordures ménagères (334 répondants, 71 non répondants)



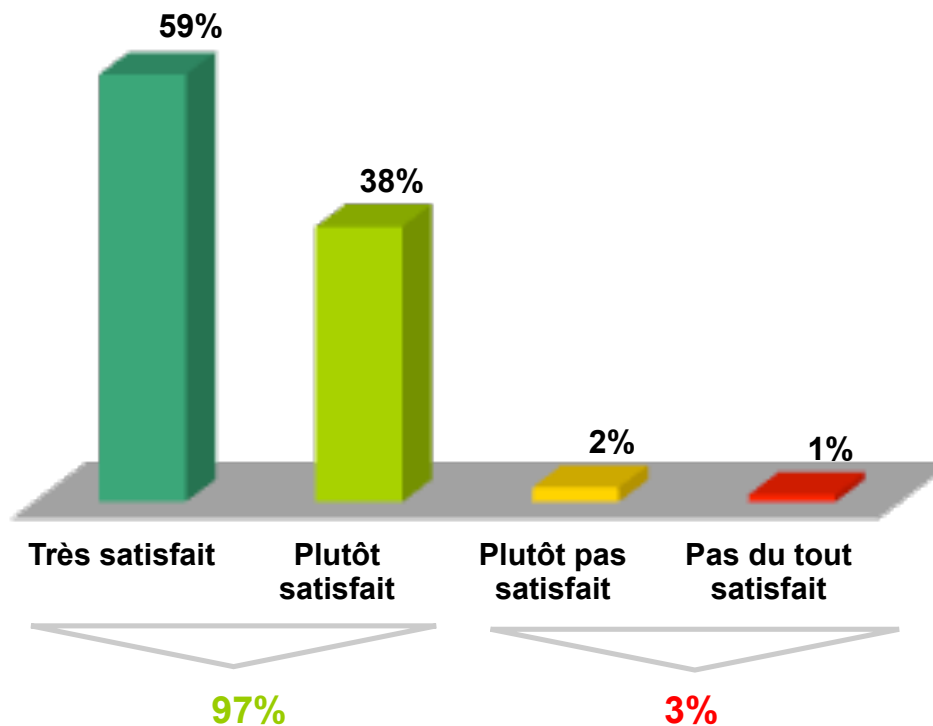
Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	97	71
Insatisfaits	64%	66%
Satisfaits	36%	34%
Total Répondants	306	334

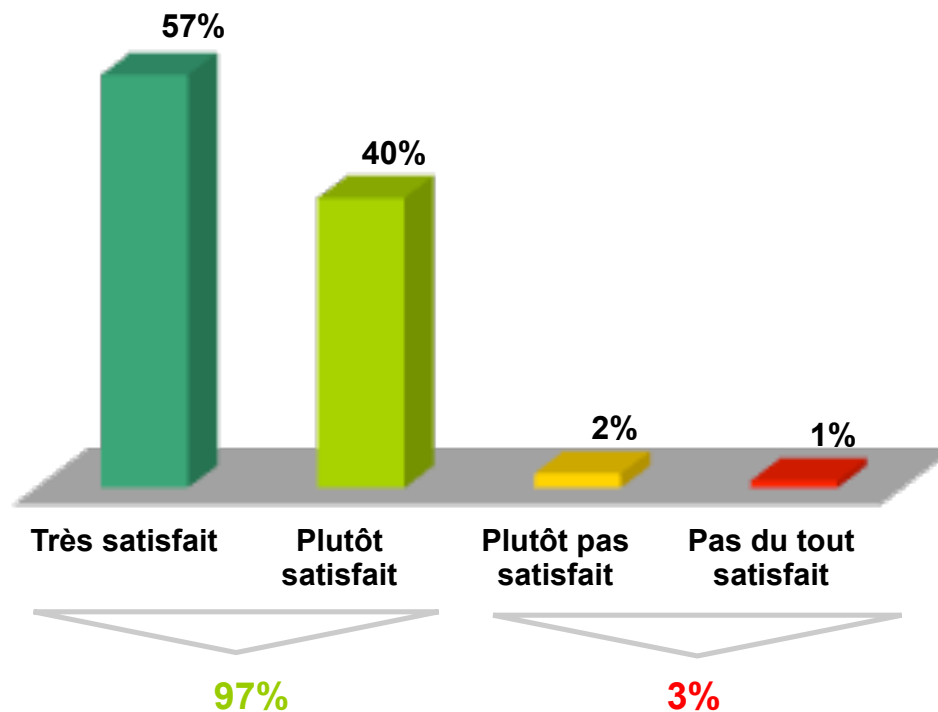
Différences significatives :

	37% de satisfaction
18-39 ans	46%
40-59 ans	30%
60 ans et +	38%

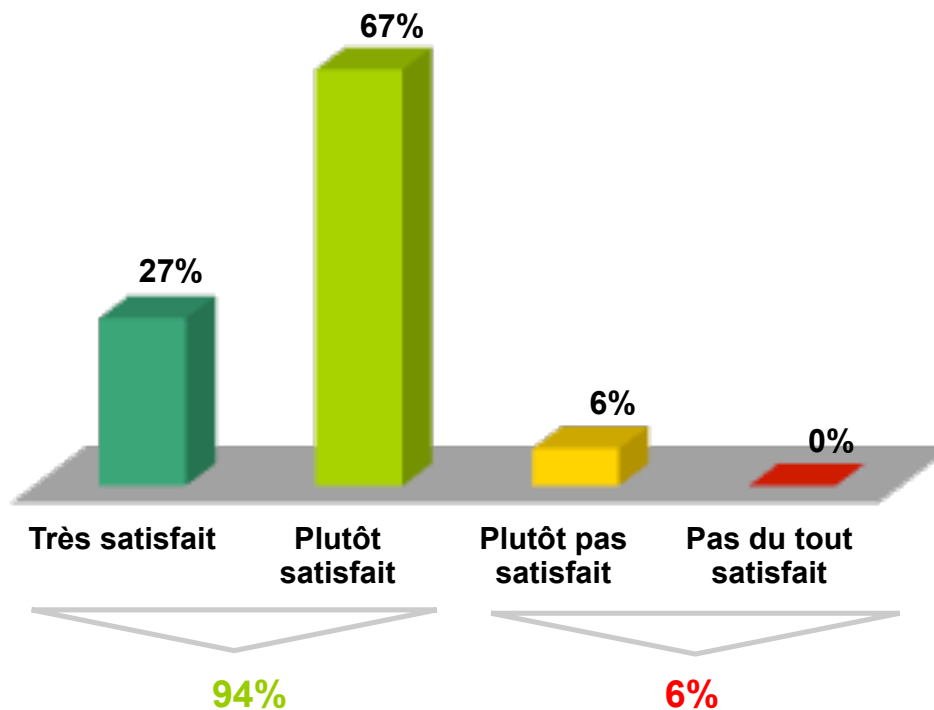
L'accueil du personnel de la Ressourcerie (98 répondants usagers de la Ressourcerie, 3 non répondants)



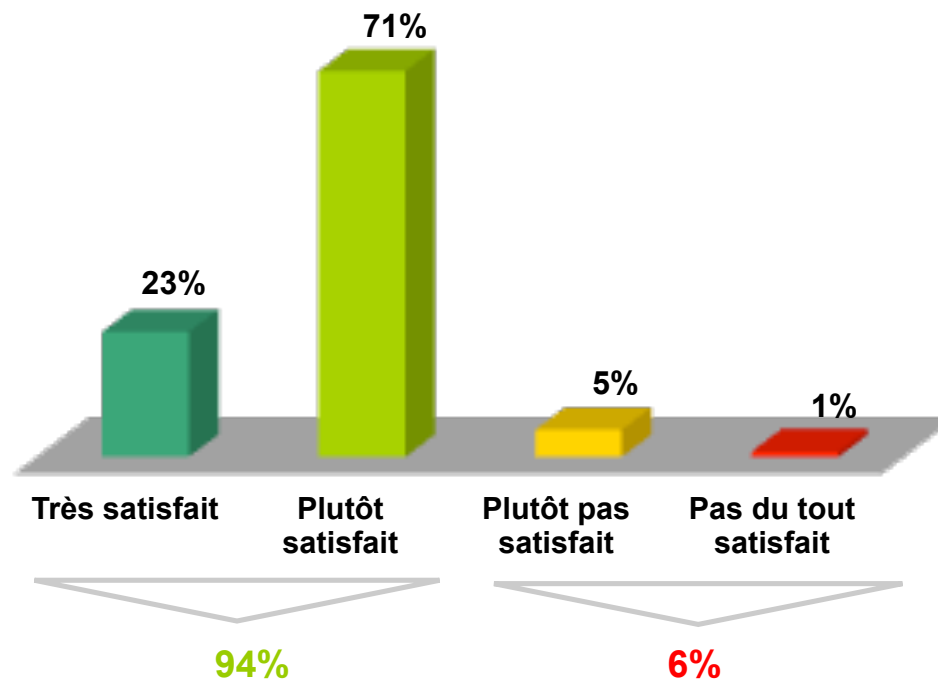
La capacité du personnel de la Ressourcerie à renseigner (88 répondants
usagers de la Ressourcerie, 13 non répondants)



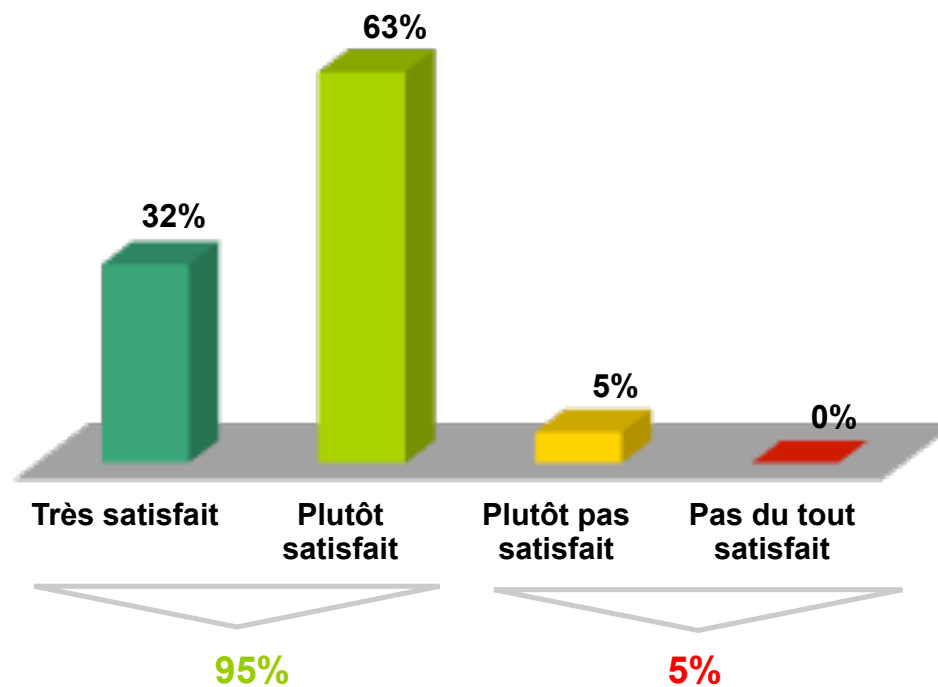
L'agencement du magasin de la Ressourcerie (89 répondants usagers de la Ressourcerie, 12 non répondants)



La qualité des objets en vente à la Ressourcerie (79 répondants usagers de la Ressourcerie, 22 non répondants)



La variété des objets en vente à la Ressourcerie (79 répondants usagers de la Ressourcerie, 22 non répondants)

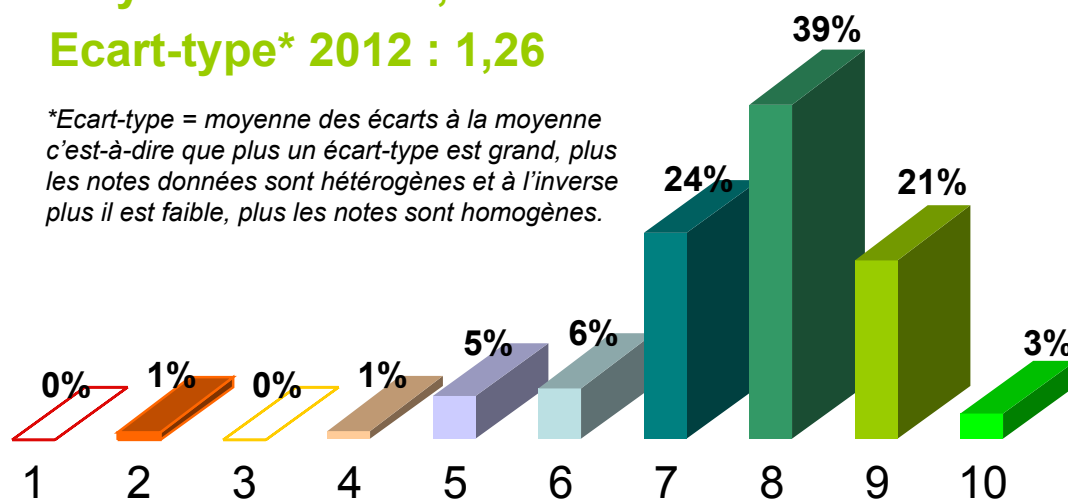


Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donnez-vous au service de collecte des déchets de la communauté du Pays Voironnais ? (400 répondants, 2 non répondants)

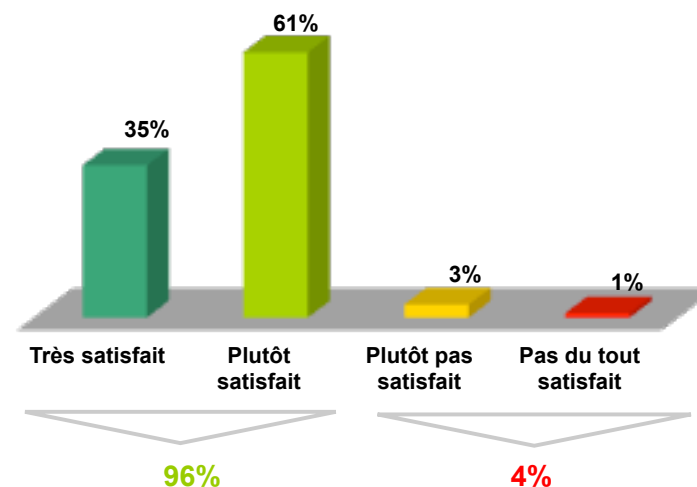
Moyenne 2012 : 7,67

Ecart-type* 2012 : 1,26

*Ecart-type = moyenne des écarts à la moyenne c'est-à-dire que plus un écart-type est grand, plus les notes données sont hétérogènes et à l'inverse plus il est faible, plus les notes sont homogènes.



Cette note signifie-t-elle que vous êtes...



Comparaison aux mesures précédentes :

	2004	2005*	2006*	2007	2008*	2009	2010	2011
Non-Répondants	0	6	0	3	9	1	3	2
Répondants	444	907	986	400	798	402	400	403
Moyenne	7,13	7,30	7,69	8,1	8,15	8,01	7,49	7,69
Ecart-type	1,34	1,29	1,37	1,18	1,24	1,28	1,13	1,19

*2 mesures annuelles avaient été menées sur 2005, 2006 et 2008. Dans ce tableau, nous indiquons le total des répondants et une moyenne des résultats.

Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donnez-vous au service de collecte des déchets de la communauté du Pays Voironnais ? (400 répondants, 2 non répondants)

Différences significatives :

	Moyenne : 7,67
18-39 ans	7,49
40-59 ans	7,67
60 ans et +	7,89

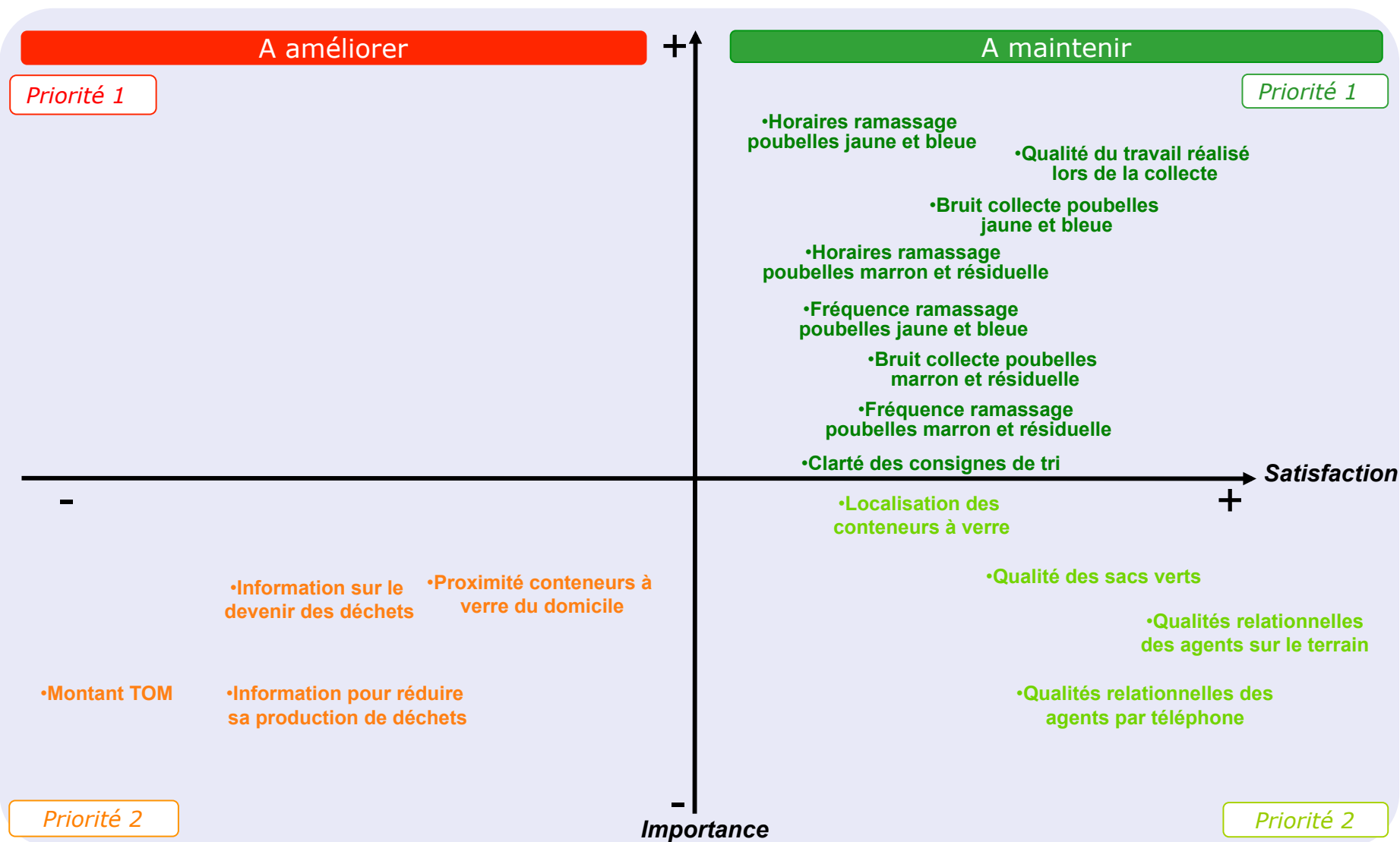
	Moyenne : 7,67
propriétaires	7,77
locataires	7,46

	Moyenne : 7,67
ramassage poubelles jaune/ bleue le Matin	7,60
ramassage poubelles jaune/ bleue l'Après-Midi	7,90

	Moyenne : 7,67
ramassage poubelles marron/ résiduelle le Matin	7,60
ramassage poubelles marron/ résiduelle l'Après-Midi	7,88

Services collecte et déchèteries

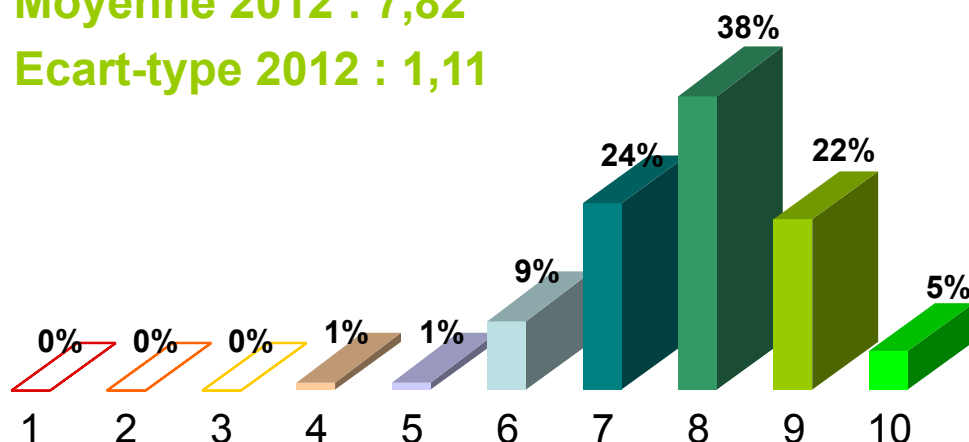
Carte d'actions prioritaires pour la Collecte : Hiérarchisation des critères selon les taux de satisfaction obtenus et leur contribution (importance calculée) dans la construction de la satisfaction globale. Cette matrice permet d'identifier les critères sur lesquels il faut agir en priorité pour augmenter la satisfaction globale.



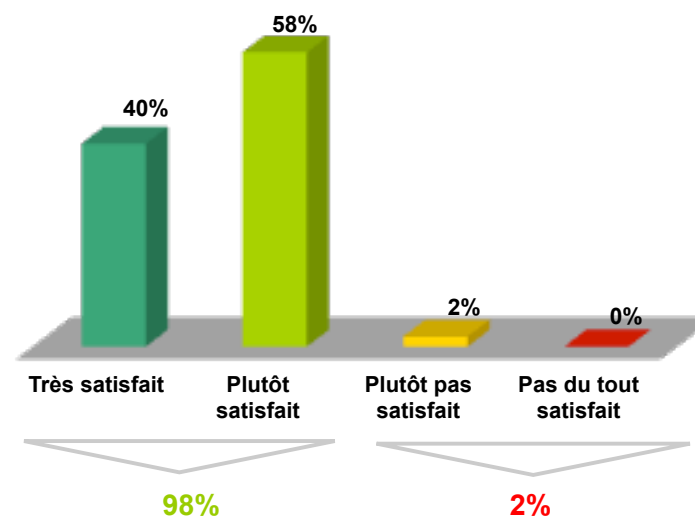
Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donnez-vous au service des déchèteries de la communauté du Pays Voironnais ? (342 répondants usagers des déchèteries)

Moyenne 2012 : 7,82

Ecart-type 2012 : 1,11



Cette note signifie-t-elle que vous êtes...



Comparaison aux précédentes mesures :

	2004	2005*	2006*	2007	2008*	2009	2010	2011
Non-Répondants	0	240	198	49	119	61	1	3
Répondants	444	673	788	354	688	342	348	333
Moyenne	5,19	7,18	7,37	7,54	7,61	7,41	7,50	7,52
Ecart-type	3,45	1,40	1,35	1,39	1,35	1,31	1,26	1,22

*2 mesures annuelles avaient été menées sur 2005, 2006 et 2008. Dans ce tableau, nous indiquons le total des répondants et une moyenne des résultats.

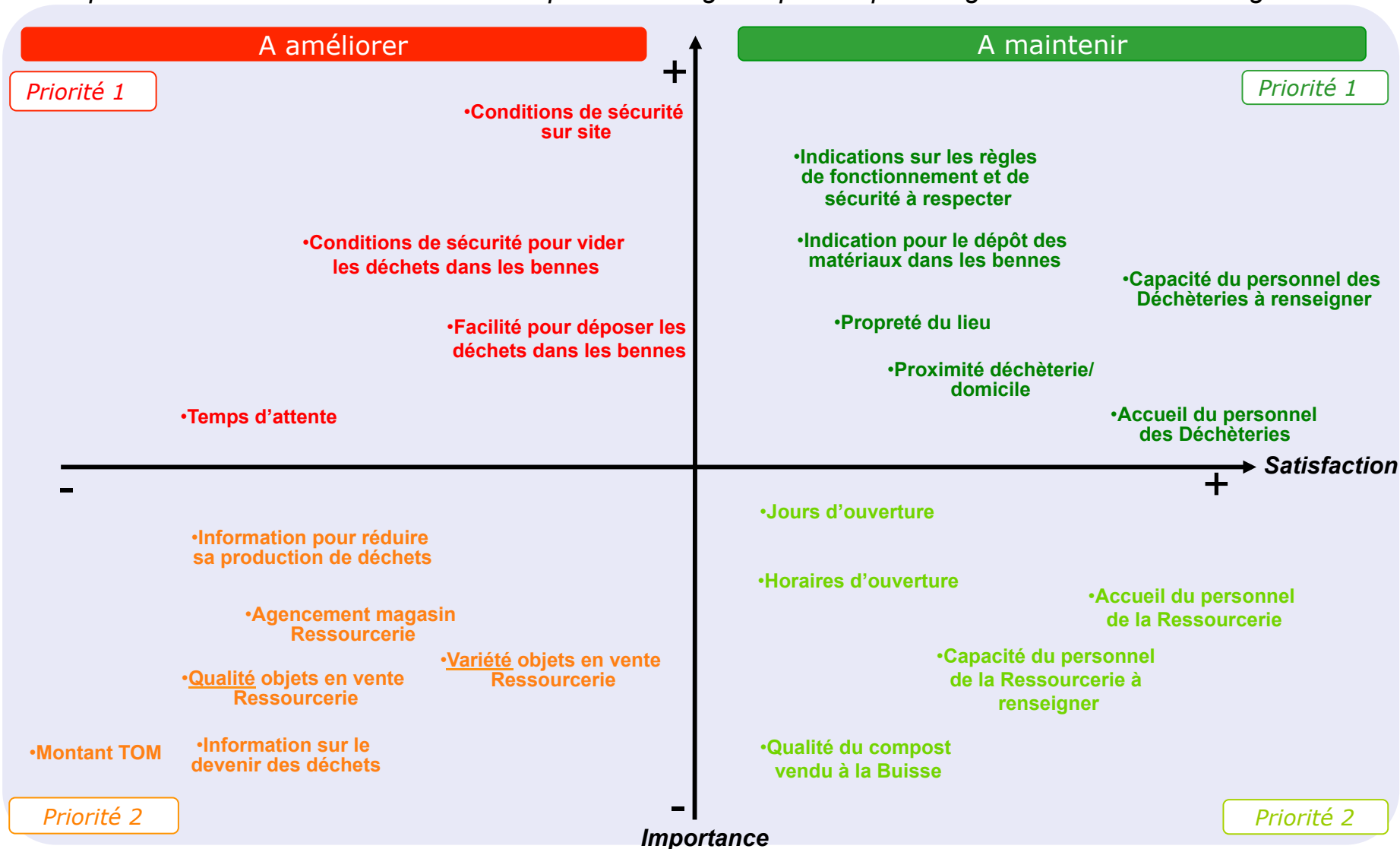
Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donnez-vous au service des déchèteries de la communauté du Pays Voironnais ? (342 répondants usagers des déchèteries)

Différences significatives :

	Moyenne : 7,82
La Buisse	7,85
Coublevie	8,01
Tullins (base faible : 27 rép)	8,00
Moirans	8,24
Rives	7,32
St N. de Macherin	7,66
Le Pin (base faible : 24 rép)	8,00
Montferrat	7,48

Services collecte et déchèteries

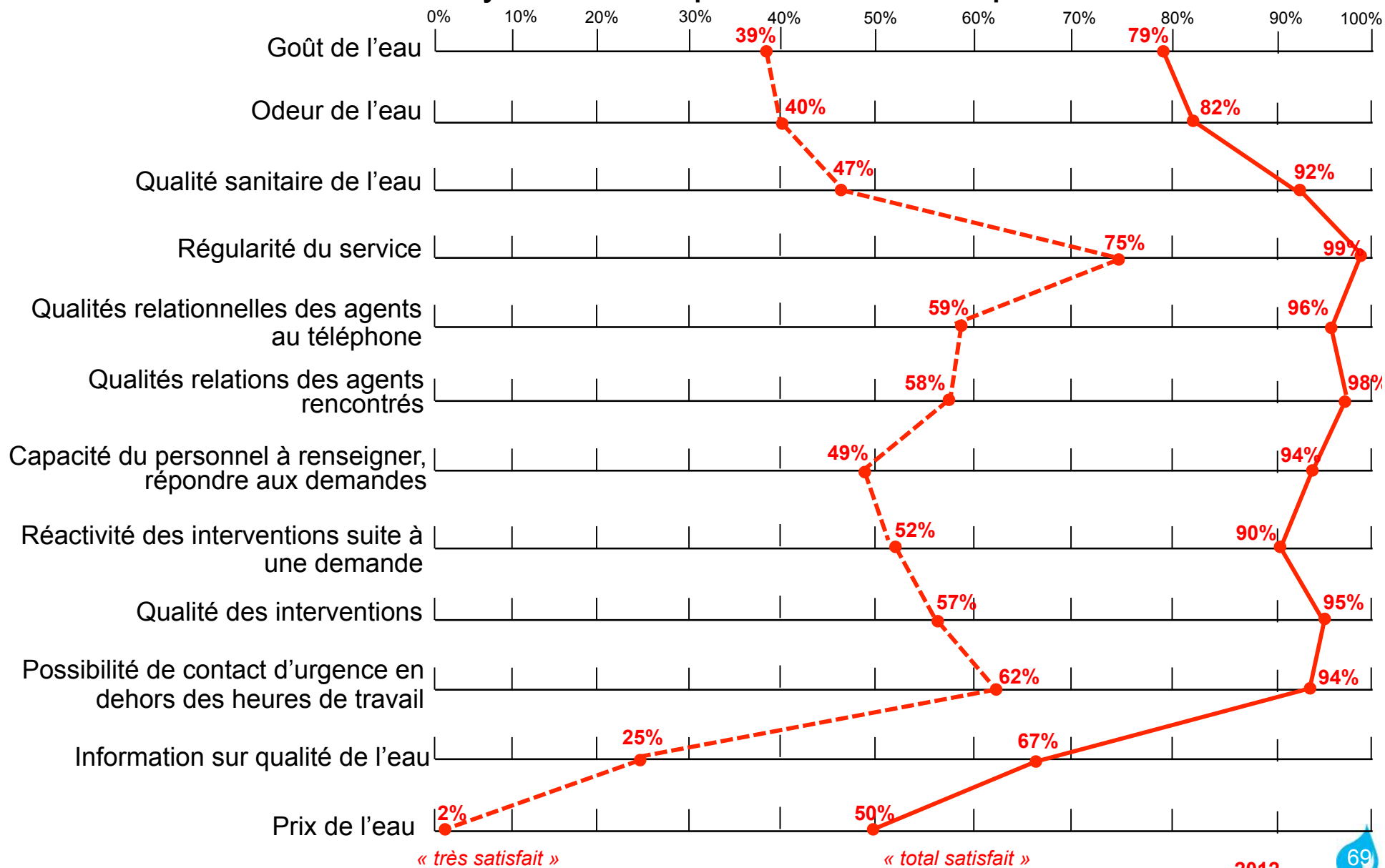
Carte d'actions prioritaires pour les Déchèteries : Hiérarchisation des critères selon les taux de satisfaction obtenus et leur contribution (importance calculée) dans la construction de la satisfaction globale. Cette matrice permet d'identifier les critères sur lesquels il faut agir en priorité pour augmenter la satisfaction globale.



Services eau et assainissement

Services eau et assainissement avec très satisfaits (1/2)

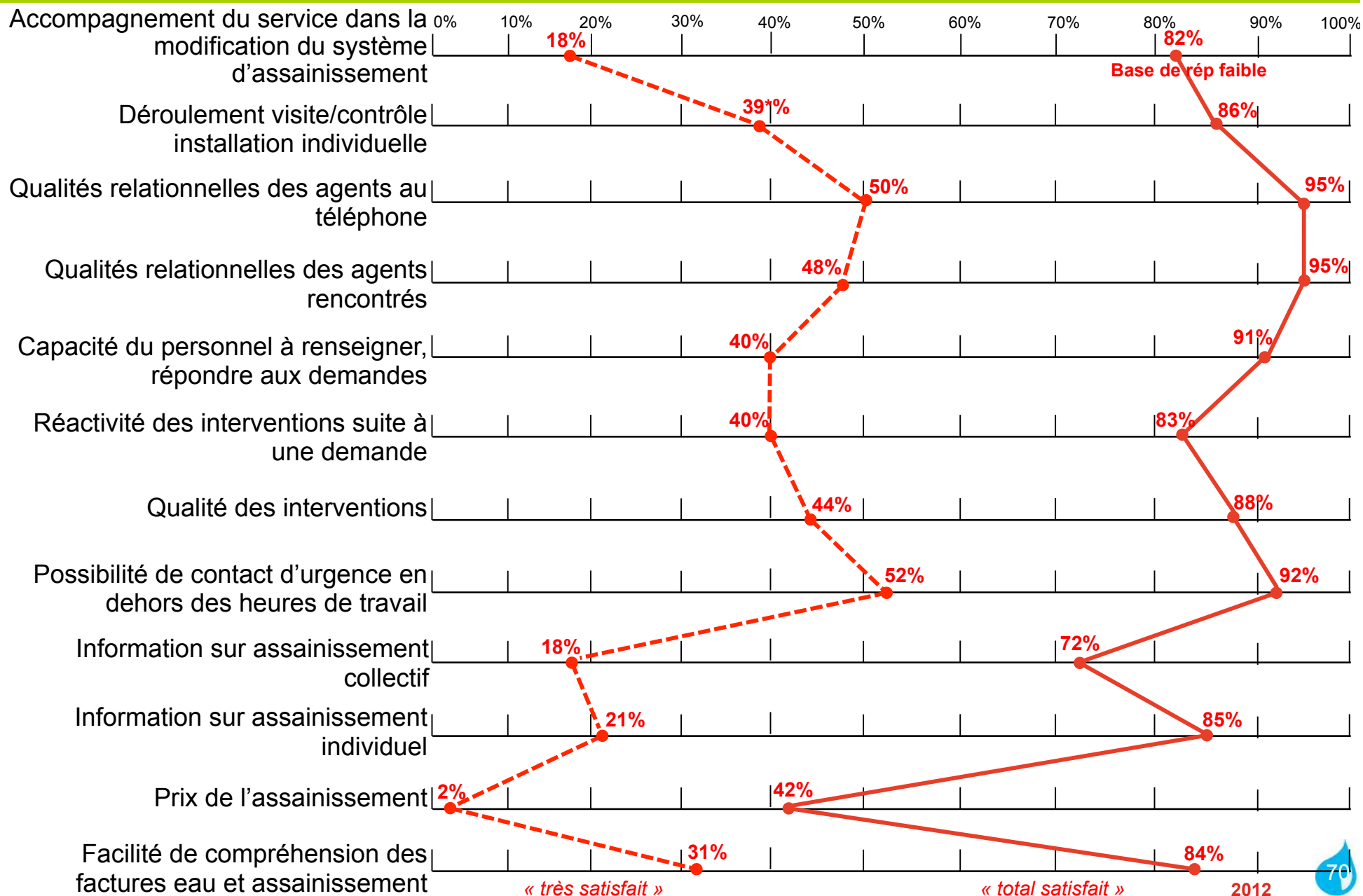
Moyennes sur l'eau pour l'ensemble des enquêtés



« très satisfait »

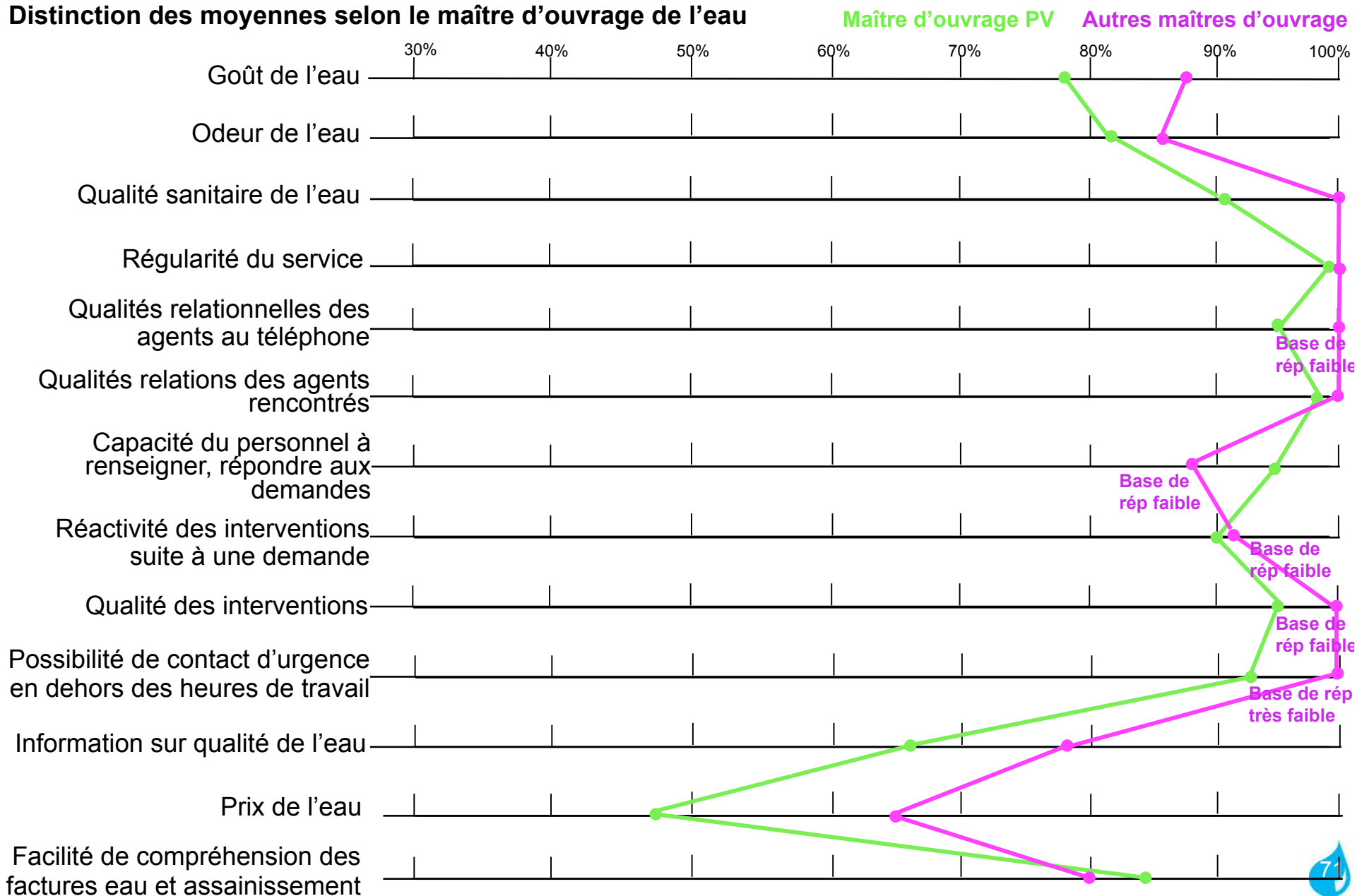
« total satisfait »

Services eau et assainissement avec très satisfaits (2/2)

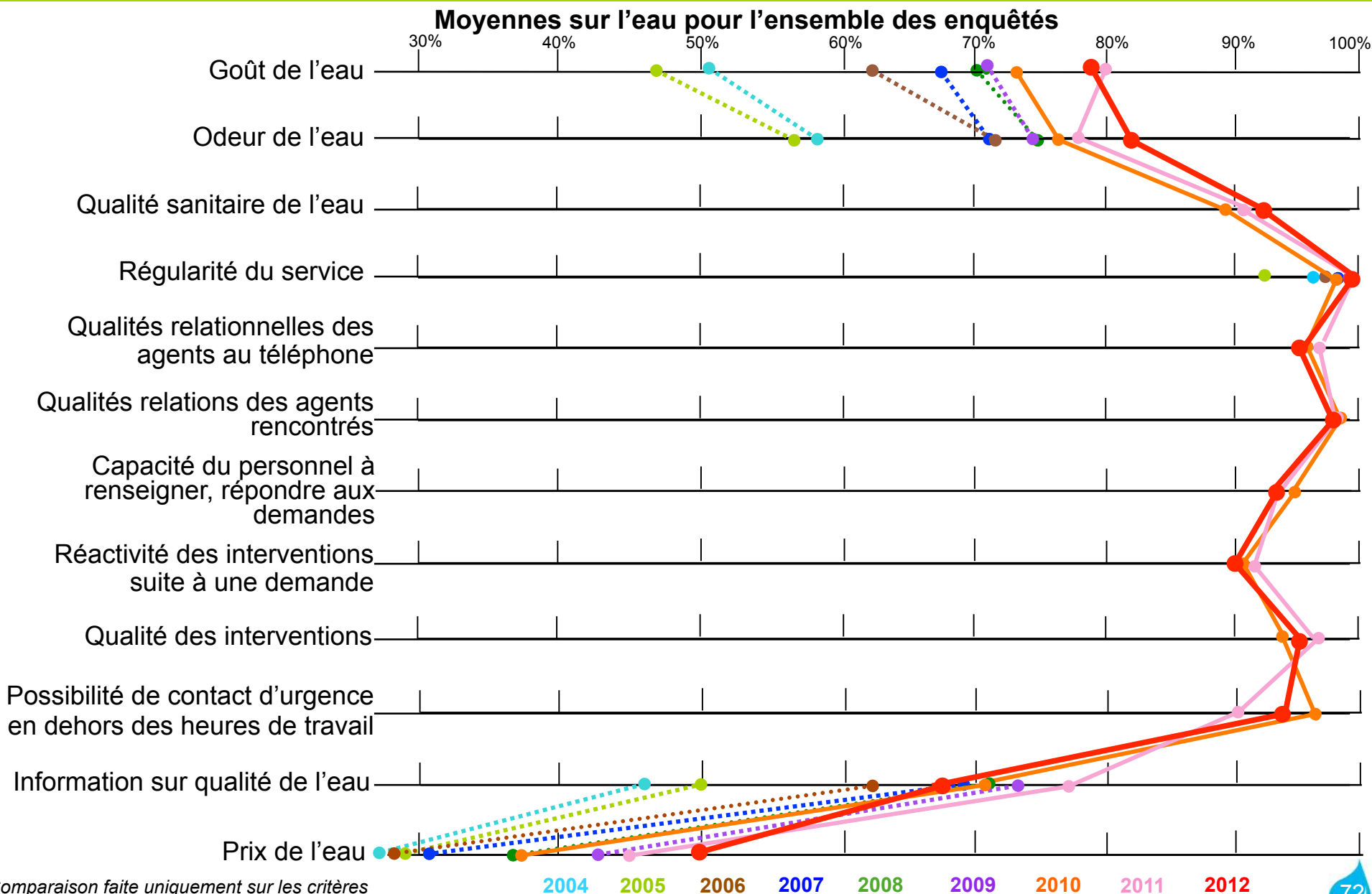


Service eau – comparatif maîtres d'ouvrage

Distinction des moyennes selon le maître d'ouvrage de l'eau

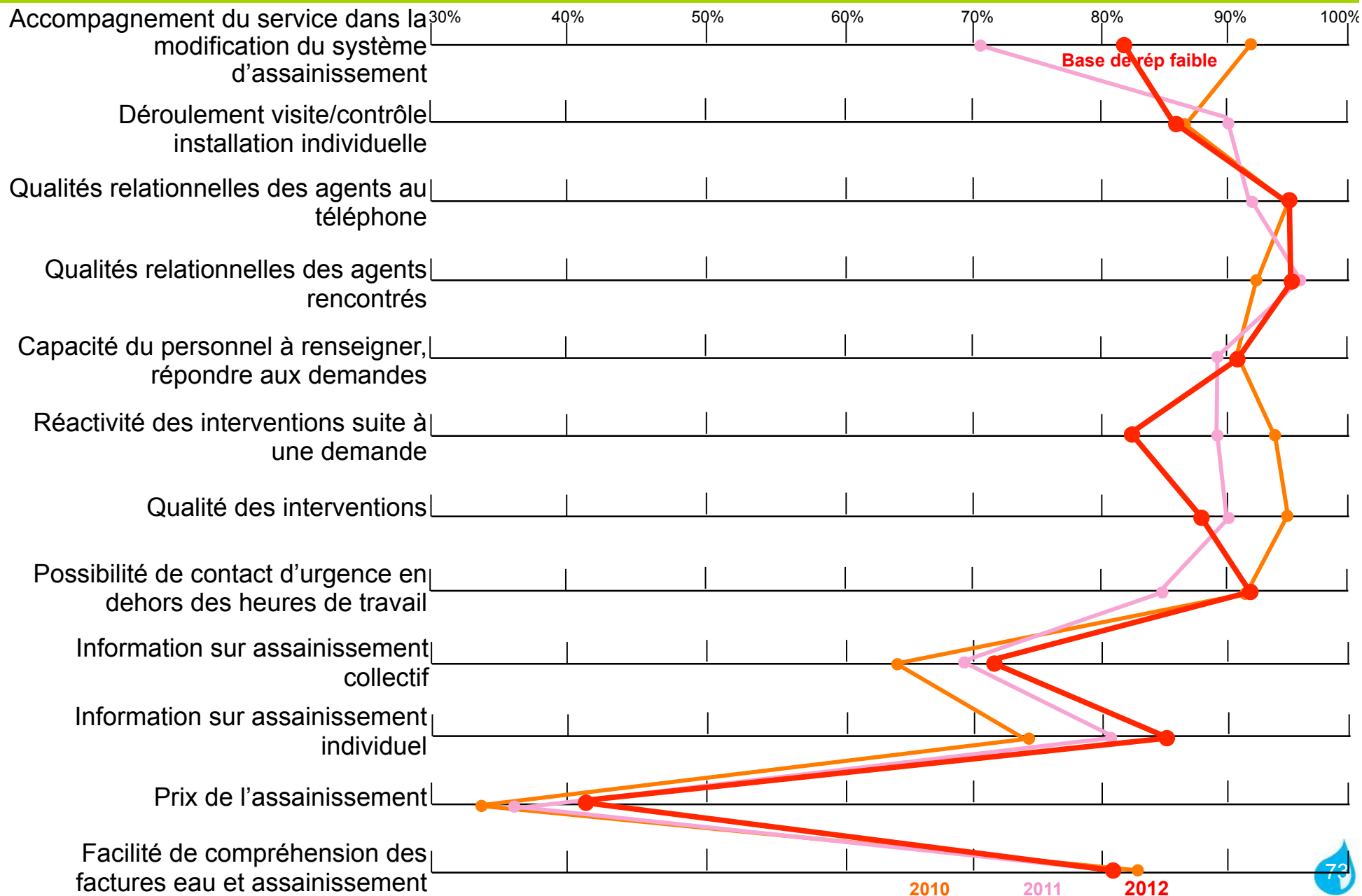


Services eau et assainissement- comparatif annuel (1/2)



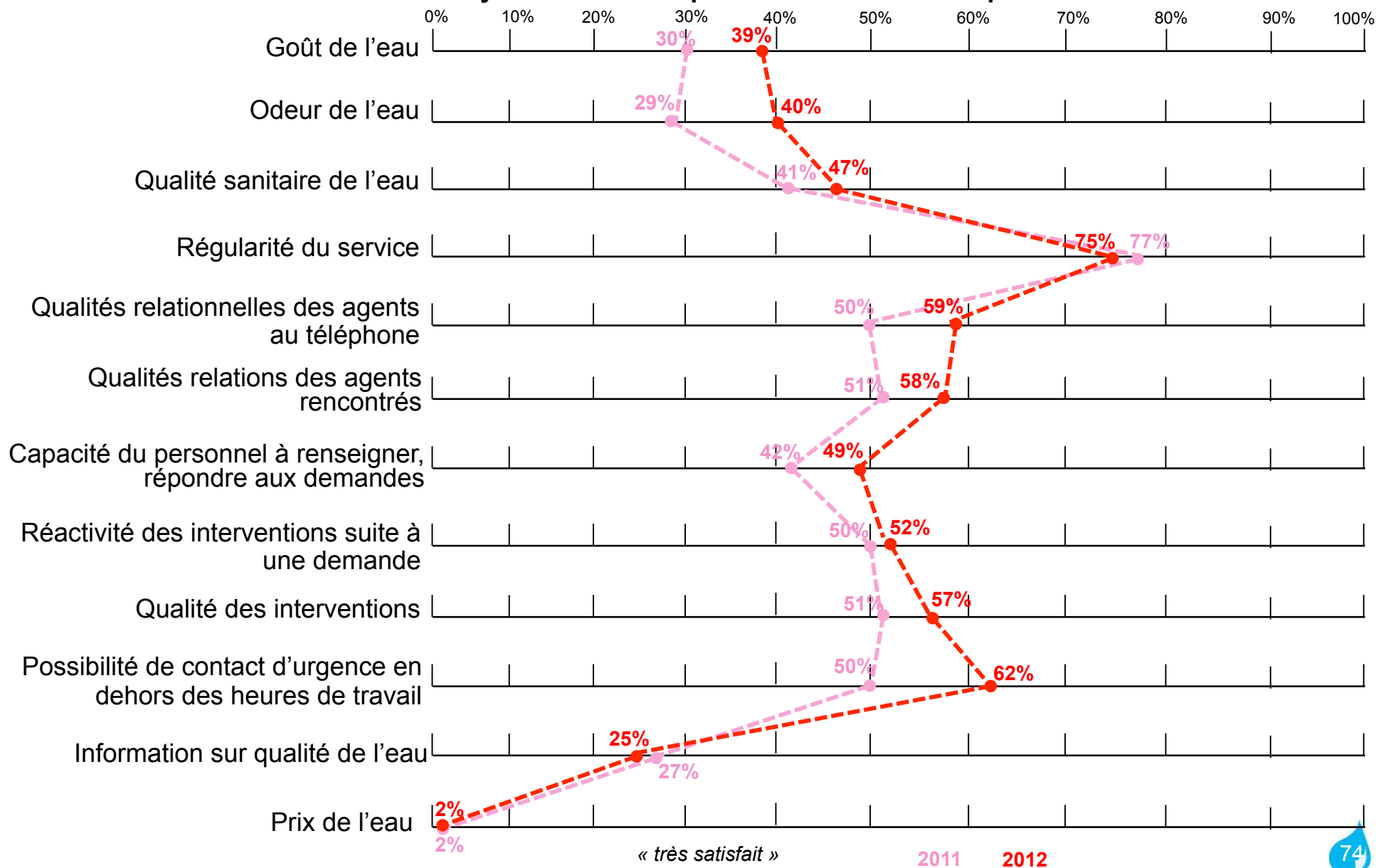
Comparaison faite uniquement sur les critères identiques à l'ancien baro

Services eau et assainissement- comparatif annuel (2/2)

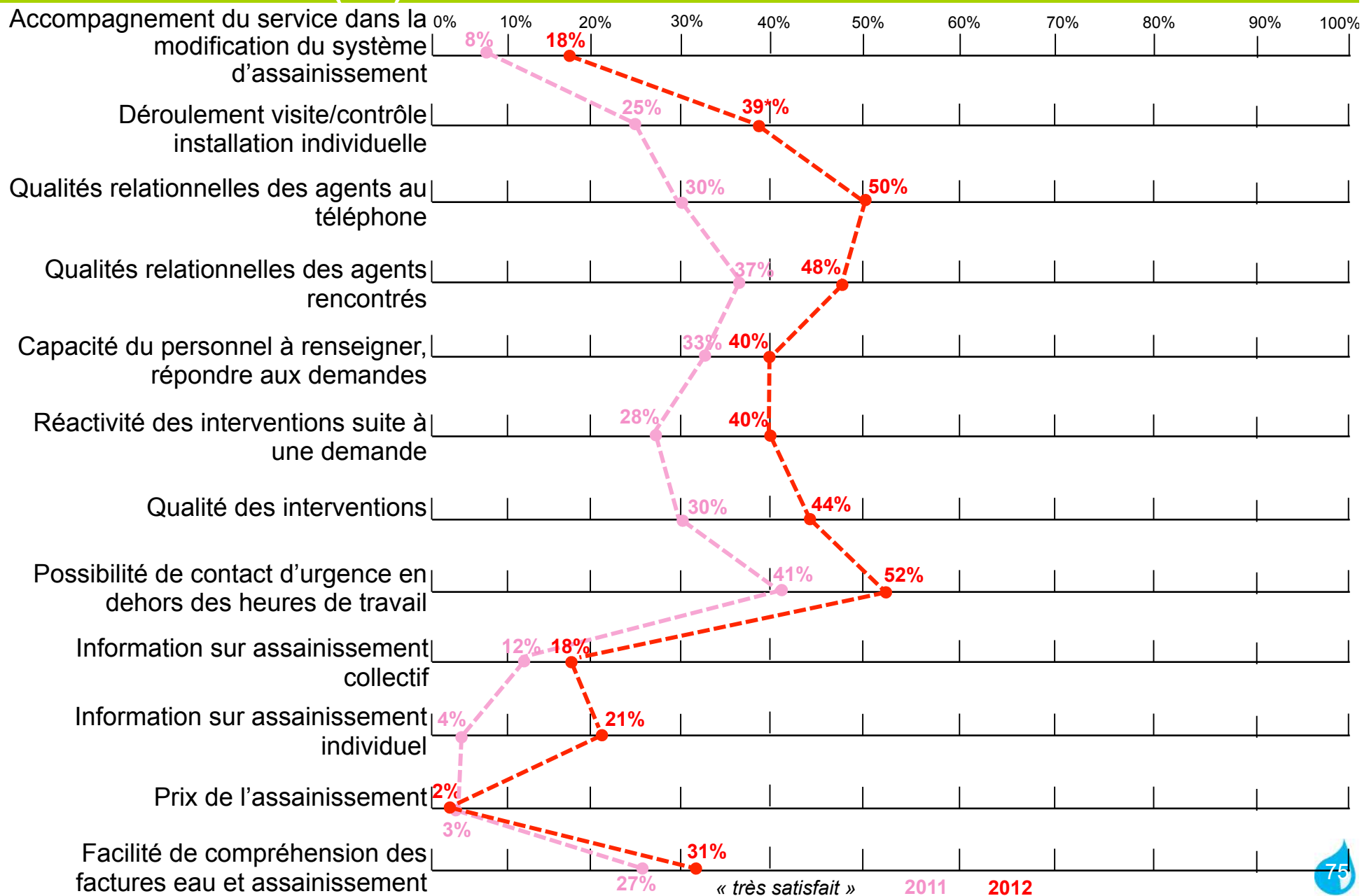


Services eau et assainissement - comparatif sur les très satisfaits entre 2011 et 2012 (1/2)

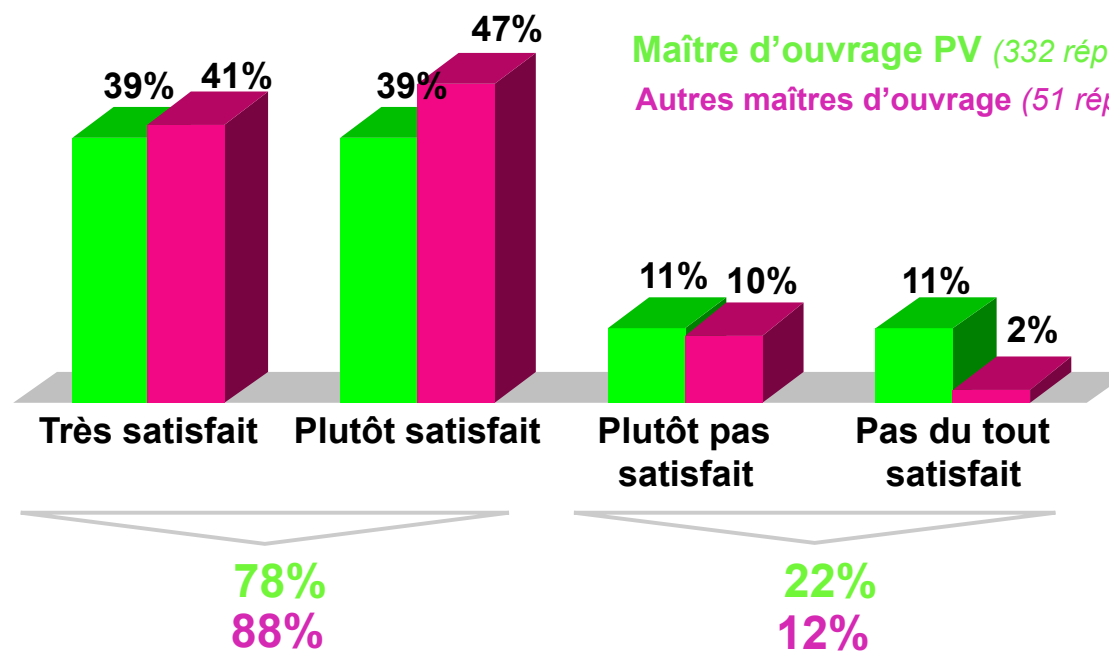
Moyennes sur l'eau pour l'ensemble des enquêtés



Services eau et assainissement - comparatif sur les très satisfaits entre 2011 et 2012 (2/2)



Le goût de l'eau



Comparaison aux mesures précédentes :

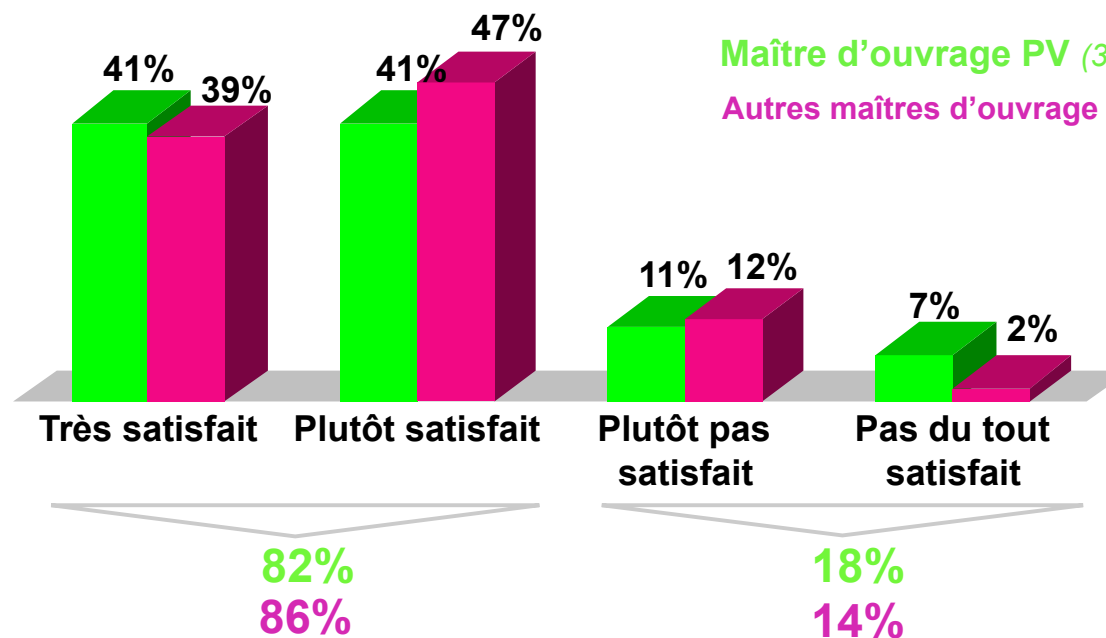
	2010	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	25%	50%
Satisfaits	75%	50%
Total répondants	335	50

	2011	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	18%	31%
Satisfaits	82%	69%
Total répondants	340	54

différences significatives :

	Au global, 79% de satisfaction
Hommes	87%
Femmes	72%

L'odeur de l'eau



Maître d'ouvrage PV (330 répondants, 18 non répondants)

Autres maîtres d'ouvrage (51 répondants, 3 non répondants)

Comparaison aux mesures précédentes :

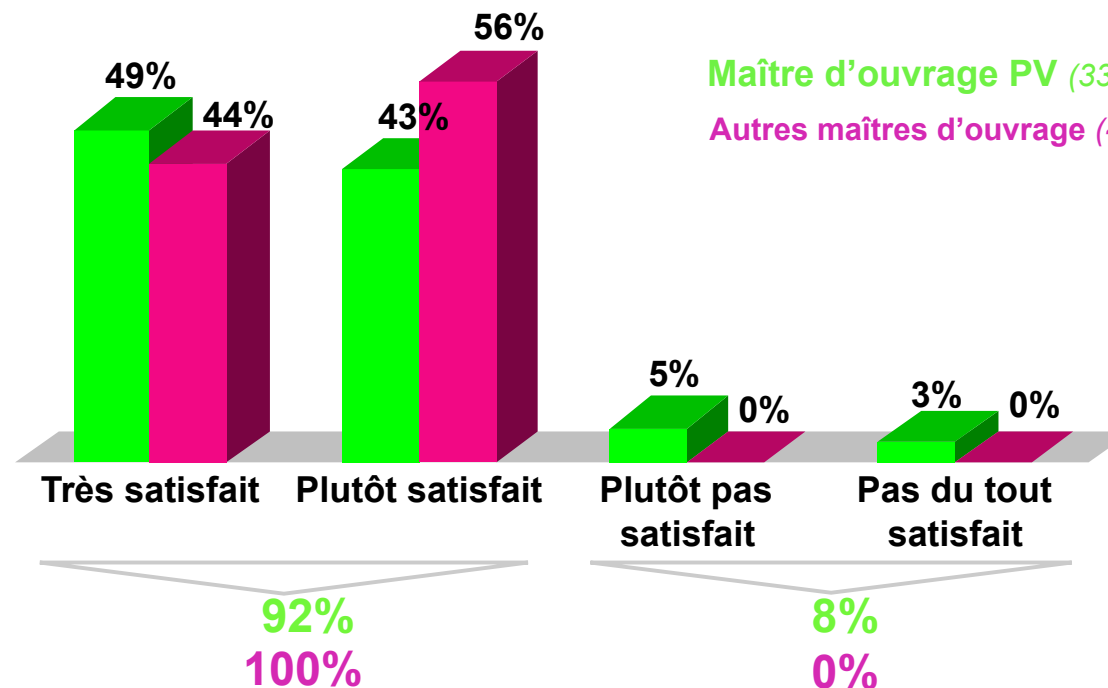
	2010	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	21%	44%
Satisfaits	79%	56%
Total répondants	341	50

	2011	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	20%	35%
Satisfaits	80%	65%
Total répondants	347	54

différences significatives :

	Au global, 82% de satisfaction
Hommes	90%
Femmes	76%

La qualité sanitaire de l'eau



Maître d'ouvrage PV (331 répondants, 17 non répondants)

Autres maîtres d'ouvrage (48 répondants, 6 non répondants)

Comparaison aux mesures précédentes :

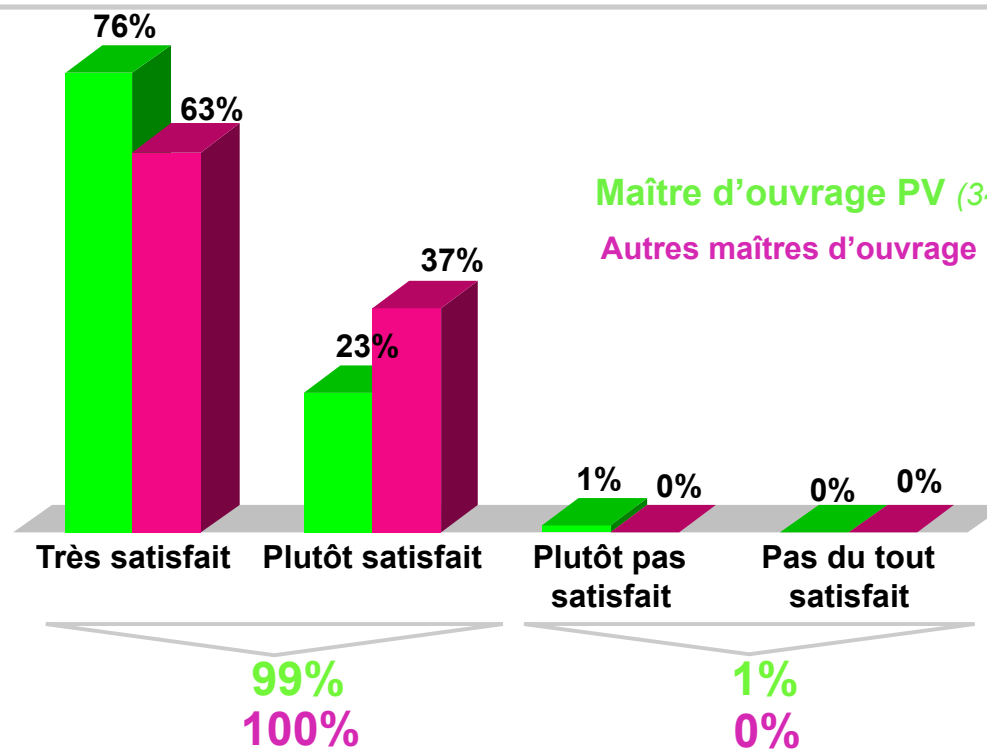
	2010	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	11%	10%
Satisfaits	89%	90%
Total répondants	297	48

	2011	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	9%	8%
Satisfaits	91%	92%
Total répondants	315	50

Différences significatives :

	Au global, 47% de « très satisfaits »
Communes du Nord	36%
Communes du Sud	50%

La régularité du service



Maître d'ouvrage PV (344 répondants, 4 non répondants)

Autres maîtres d'ouvrage (52 répondants, 2 non répondants)

Comparaison aux
mesures
précédentes :

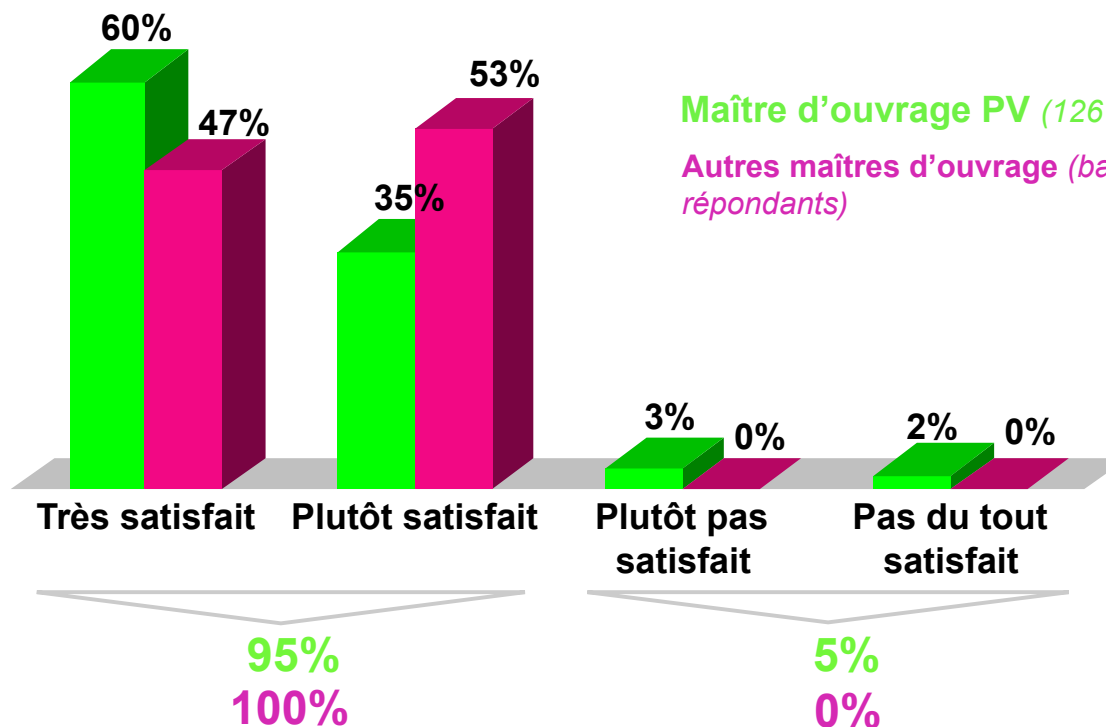
	2010	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	2%	5%
Satisfaits	98%	95%
Total répondants	346	53

	2011	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	1%	0%
Satisfaits	99%	100%
Total répondants	348	54

Différences significatives :

	Au global, 75% de « très satisfaits »
Communes du Nord	53%
Communes du Sud	80%

Les qualités relationnelles des agents du service de l'eau que vous avez au téléphone



Maître d'ouvrage PV (126 répondants, 222 non répondants)

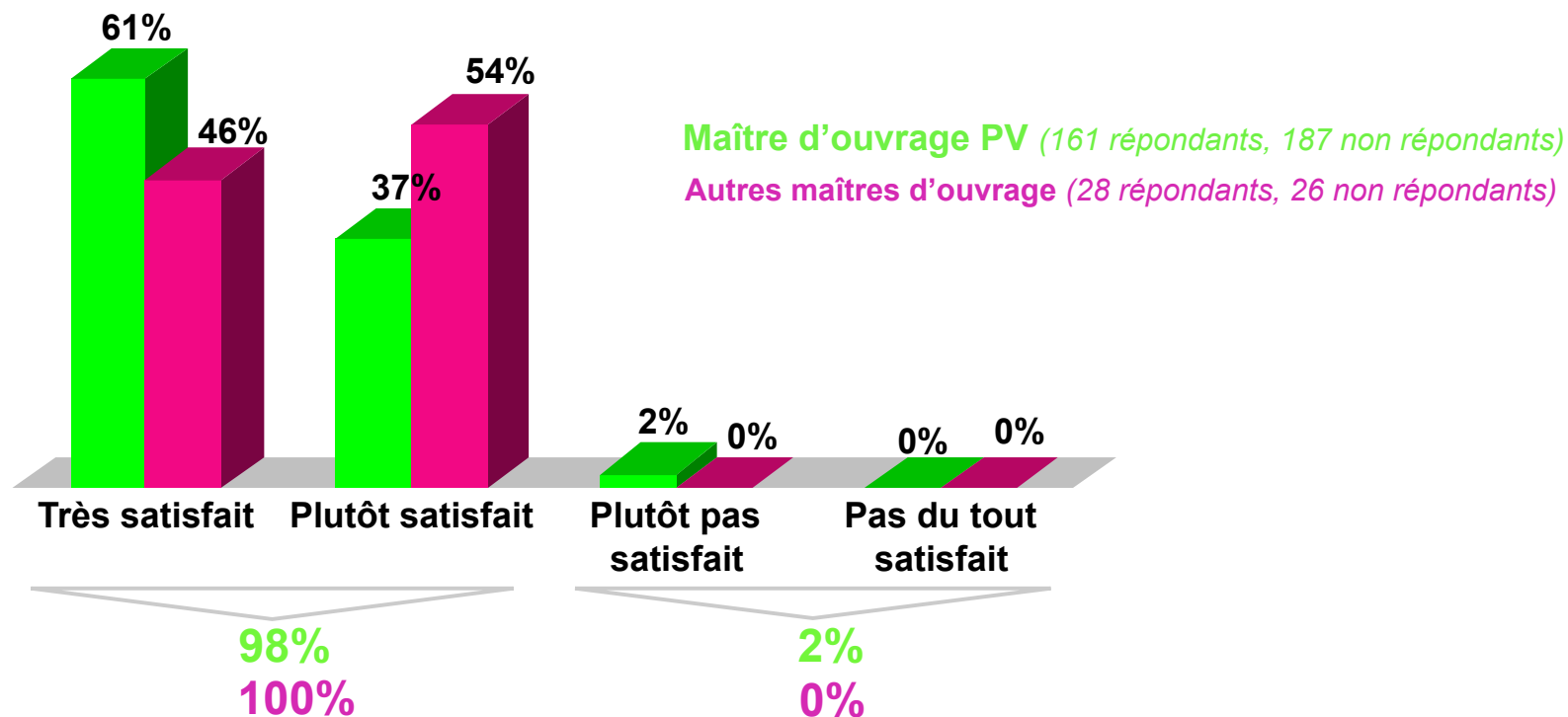
Autres maîtres d'ouvrage (base faible : 15 répondants, 39 non répondants)

Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	4%	5%
Satisfaits	96%	95%
Total répondants	122	20

	2011	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	3%	6%
Satisfaits	97%	94%
Total répondants	97	16

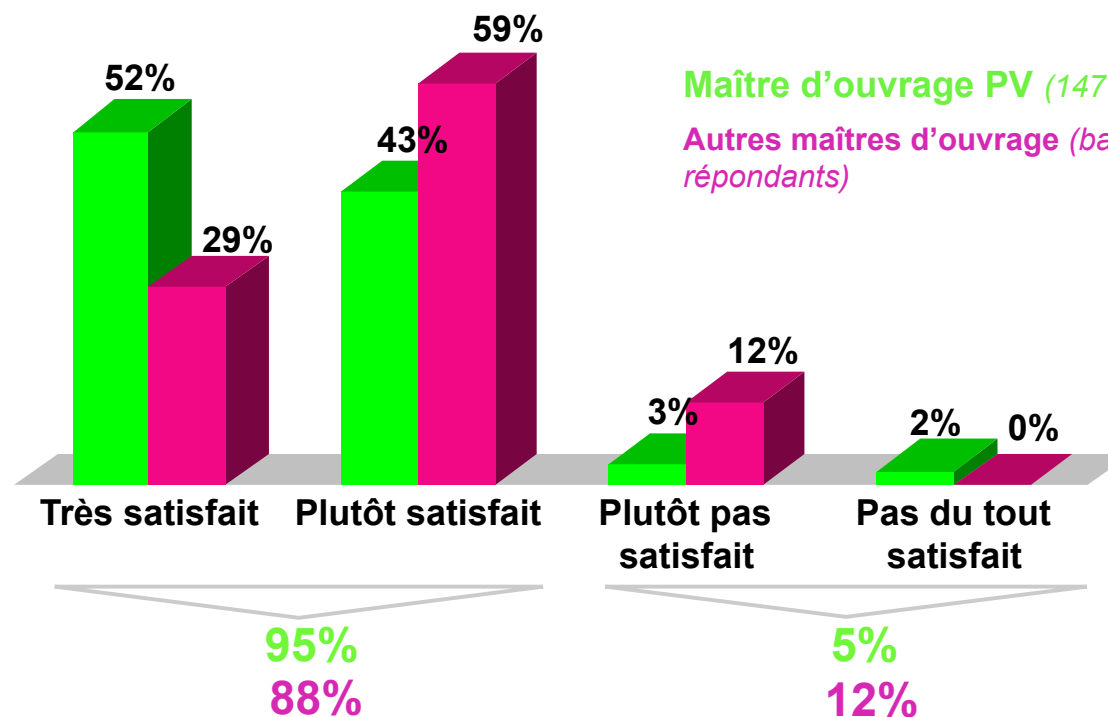
Les qualités relationnelles des agents du service de l'eau que vous êtes amené à rencontrer



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010		2011	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	3%	0%	1%	3%
Satisfaits	97%	100%	99%	97%
Total répondants	138	26	146	31

La capacité du personnel de ce service à renseigner, à répondre à vos demandes, questions



Maître d'ouvrage PV (147 répondants, 201 non répondants)

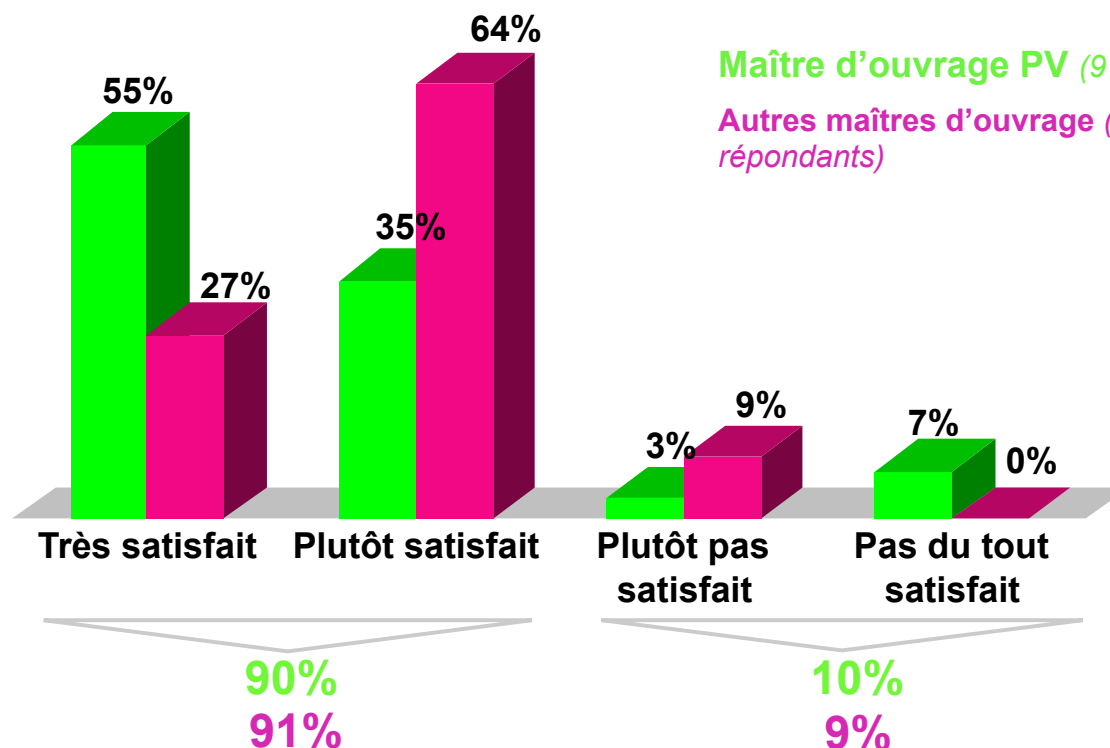
Autres maîtres d'ouvrage (base faible : 17 répondants, 37 non répondants)

Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	4%	5%
Satisfaits	96%	95%
Total répondants	112	22

	2011	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	5%	10%
Satisfaits	95%	90%
Total répondants	107	19

La réactivité des interventions du service suite à une demande

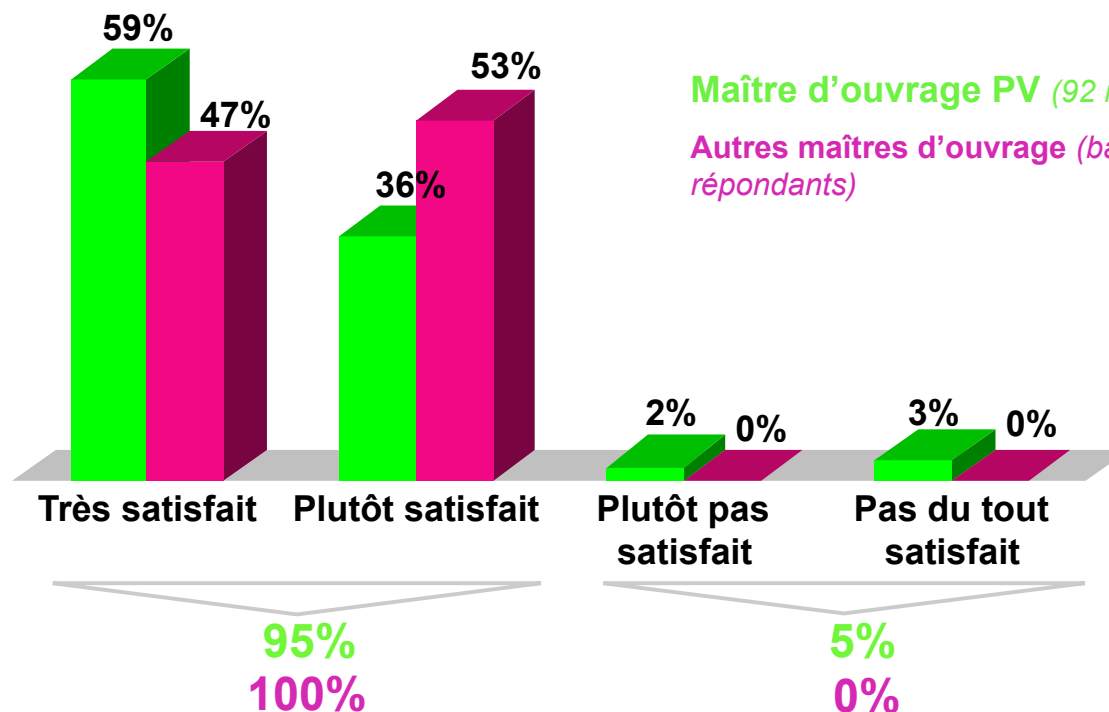


Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	9%	5%
Satisfaits	91%	95%
Total répondants	86	20

	2011	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	4%	29%
Satisfaits	96%	71%
Total répondants	74	14

La qualité des interventions du service de l'eau

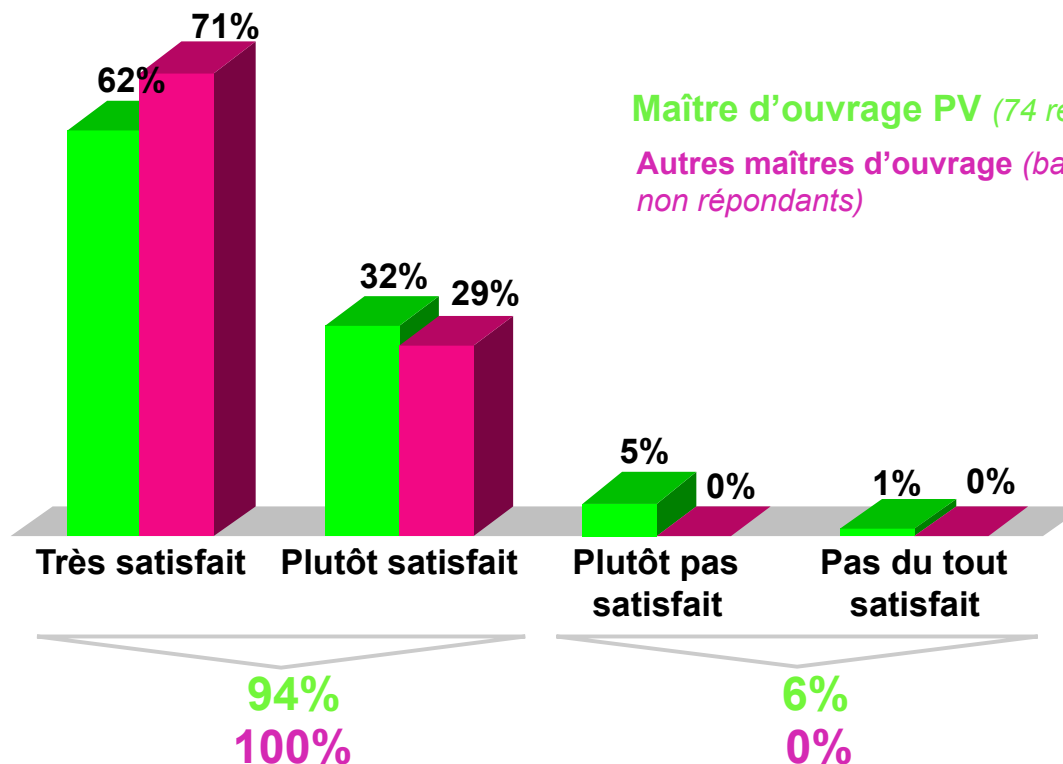


Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	8%	0%
Satisfaits	92%	100%
Total répondants	84	19

	2011	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	0%	18%
Satisfaits	100%	82%
Total répondants	94	17

La possibilité de contact d'urgence en dehors des heures de travail du service



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	4%	0%
Satisfaits	96%	100%
Total répondants	45	9

	2011	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	9%	17%
Satisfaits	91%	83%
Total répondants	34	6

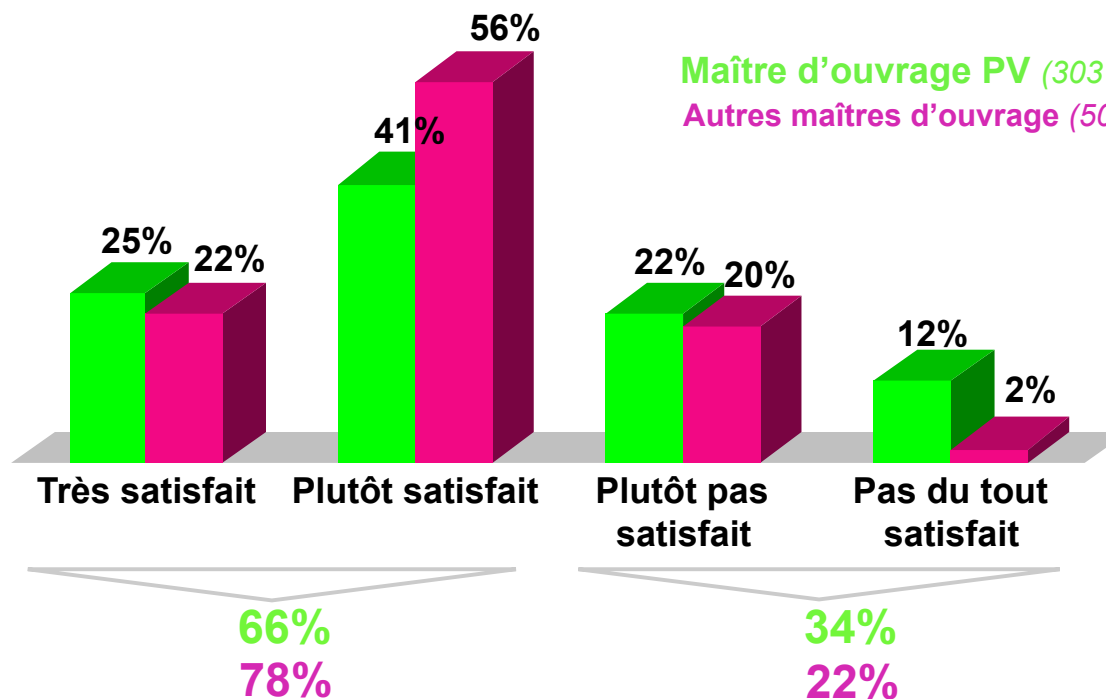
La possibilité de contact d'urgence en dehors des heures de travail du service

Différences significatives :

	Au global, 62% de « très satisfaits »
Hommes	49%
Femmes	79%

	Au global, 62% de « très satisfaits »
18-39 ans	43%
40-59 ans	85%
60 ans et +	65%

L'information sur la qualité de l'eau



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	30%	22%
Satisfaits	70%	78%
Total répondants	289	44

	2011	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	23%	18%
Satisfaits	77%	82%
Total répondants	309	49

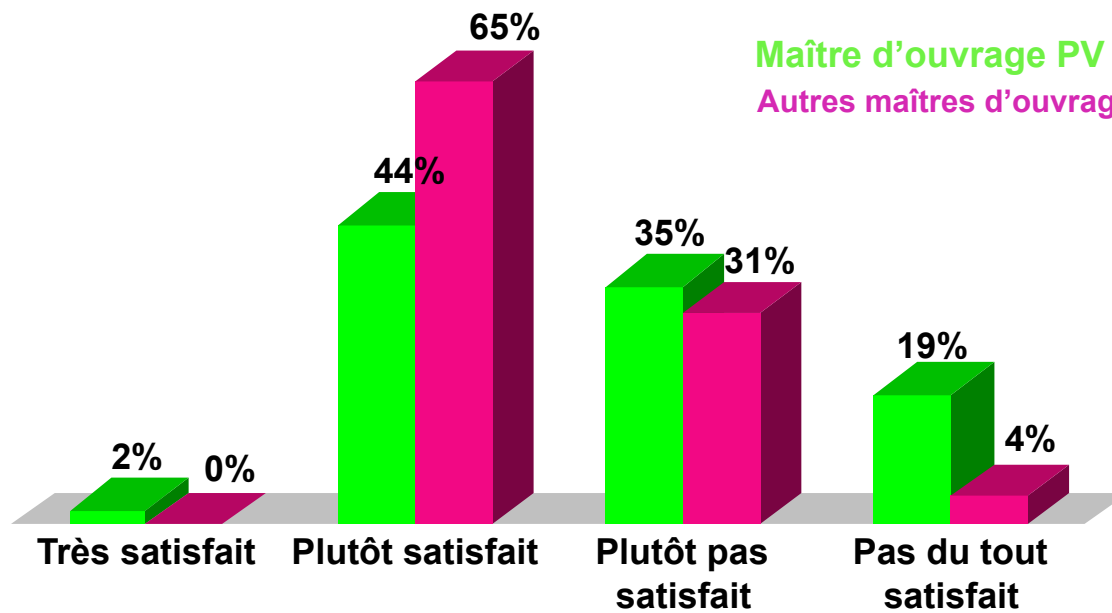
L'information sur la qualité de l'eau

Différences significatives :

	Au global, 67% de satisfaction
18-39 ans	59%
40-59 ans	72%
60 ans et +	71%

	Au global, 67% de satisfaction
Pôles urbains (Voiron, Voreppe, Tullins, Rives, Moirans)	63%
Autres communes	74%

Le prix de l'eau



Maître d'ouvrage PV (300 répondants, 48 non répondants)

Autres maîtres d'ouvrage (52 répondants, 2 non répondants)

Différences significatives

46%
65%

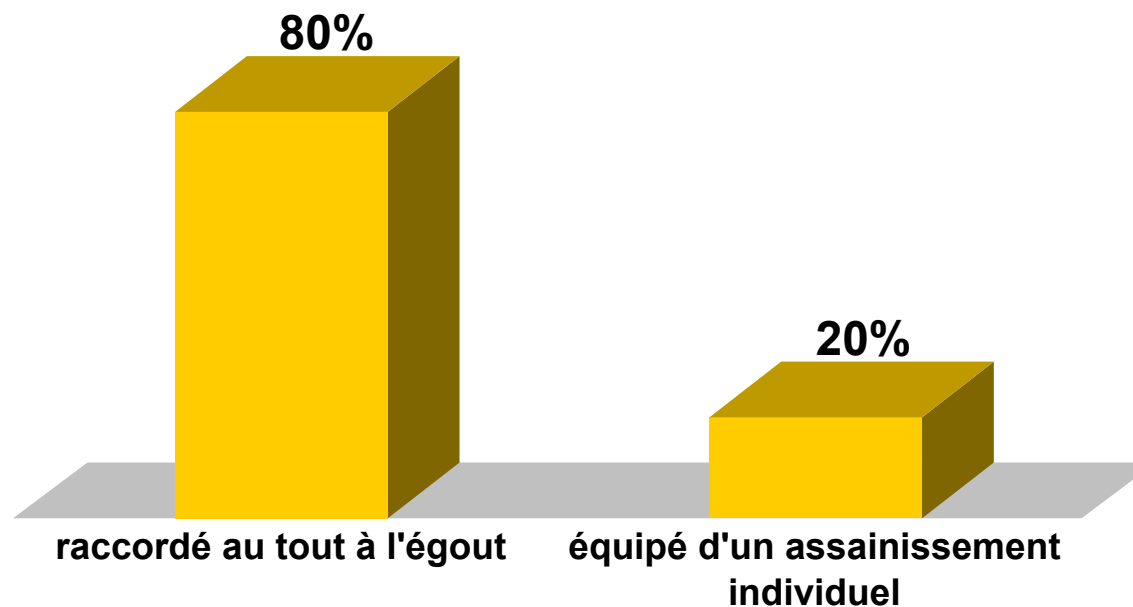
54%
35%

Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	63%	57%
Satisfaits	37%	43%
Total répondants	320	51

	2011	
	Maître d'ouvrage PV	Autres Maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	54%	63%
Satisfaits	46%	37%
Total répondants	321	49

A présent, pouvez-vous me dire si votre logement est...
(397 répondants, 5 non répondants)



Rappel 2011

76%

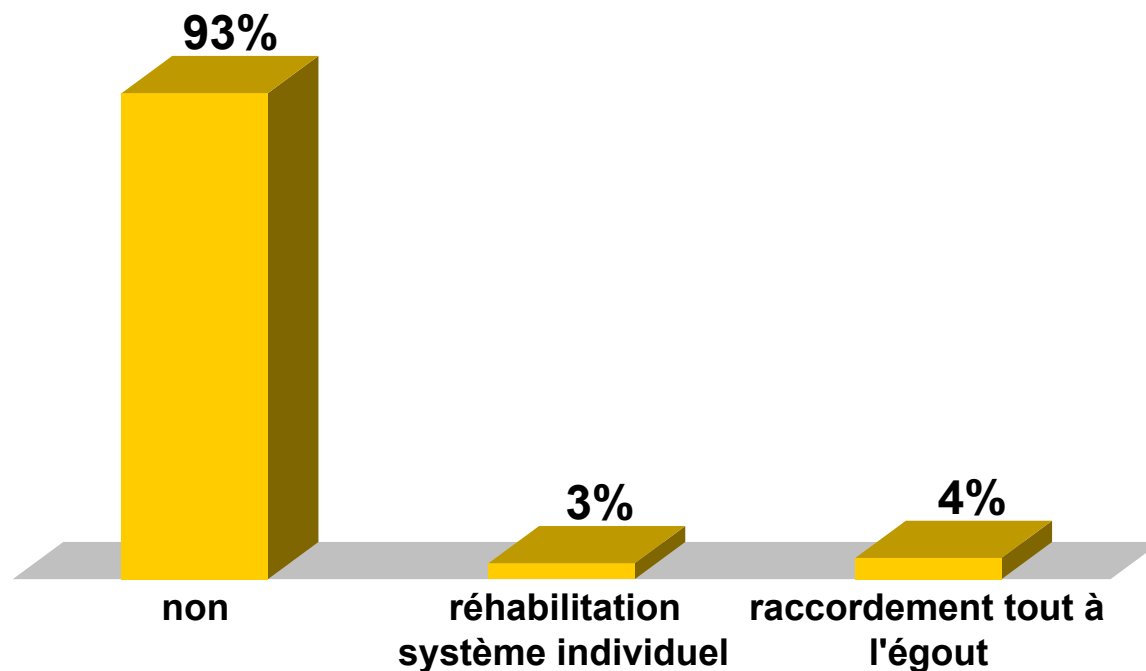
24%

Rappel 2010

81%

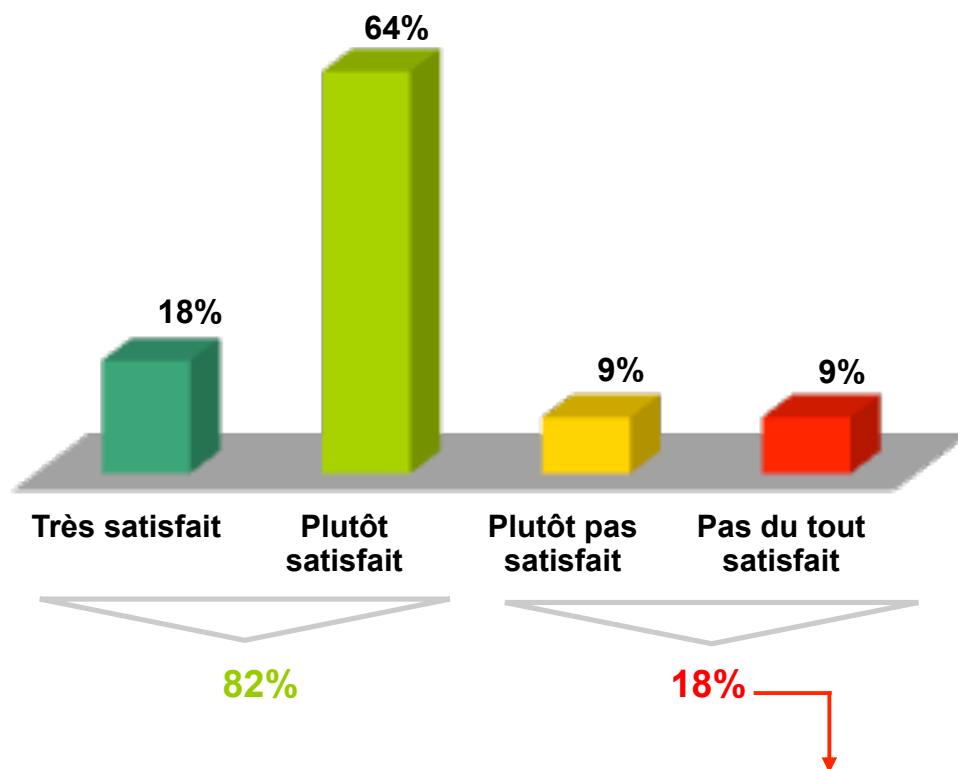
19%

Le système d'assainissement de votre logement a-t-il évolué, changé depuis 3-4 ans ? (387 répondants, 15 non répondants)



<i>Rappel 2011</i>	93%	1%	6%
<i>Rappel 2010</i>	94%	2%	4%

Que pensez-vous de l'accompagnement du service assainissement du Pays Voironnais ? (Base faible : 22 répondants dont le système d'assainissement a évolué depuis 3-4 ans, 4 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

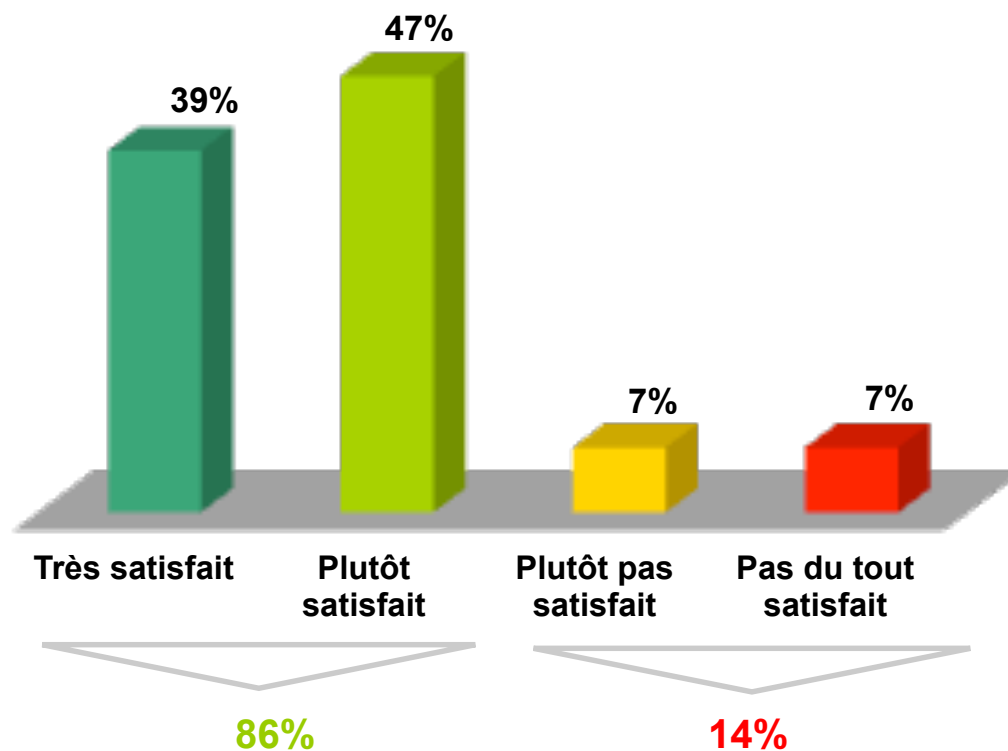
	2010	2011
Non-Répondants	0	3
Insatisfaits	8%	29%
Satisfaits	92%	71%
Total Répondants	23	24

Motifs d'insatisfaction :

- « Insatisfait par rapport aux travaux de raccordement au tout à l'égout » (2 réponses)
- « Insatisfait par rapport aux travaux de mise en place ou de réhabilitation de votre système d'assainissement individuel » (1 réponse)
- « Ne prennent rien en charge alors qu'ils obligent à s'y raccorder » (1 réponse)
- « Ils devaient revenir mais ils ne l'ont pas fait » (1 réponse)
- « Lien entre le Pays Voironnais et les entreprises prestataires de service » (1 réponse)

Le déroulement de la visite/contrôle de votre installation individuelle

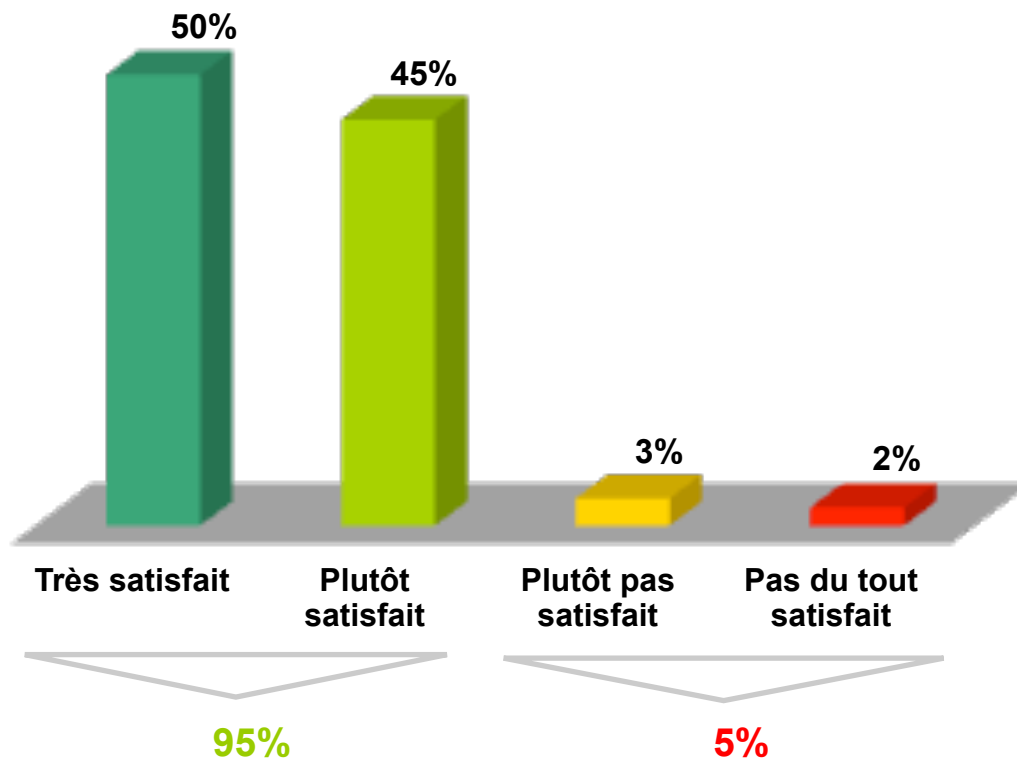
(59 répondants équipés d'un système individuel, 21 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	22	12
Insatisfaits	13%	10%
Satisfaits	87%	90%
Total Répondants	54	85

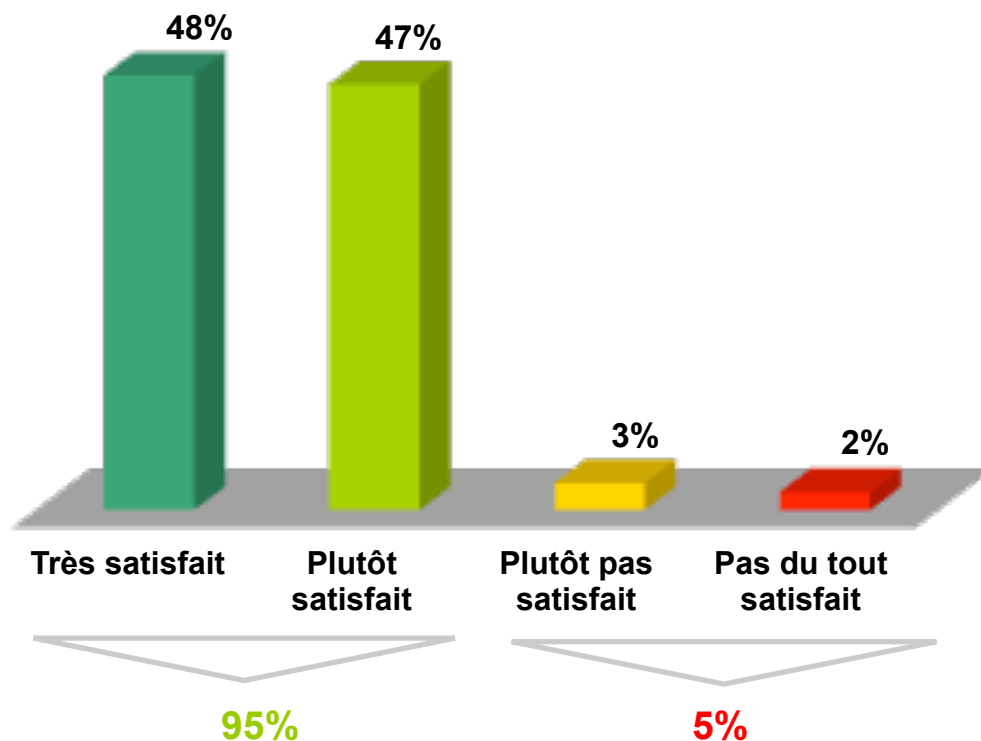
Les qualités relationnelles des agents du service assainissement que vous avez au téléphone (93 répondants, 309 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	308	319
Insatisfaits	5%	8%
Satisfaits	95%	92%
Total Répondants	95	86

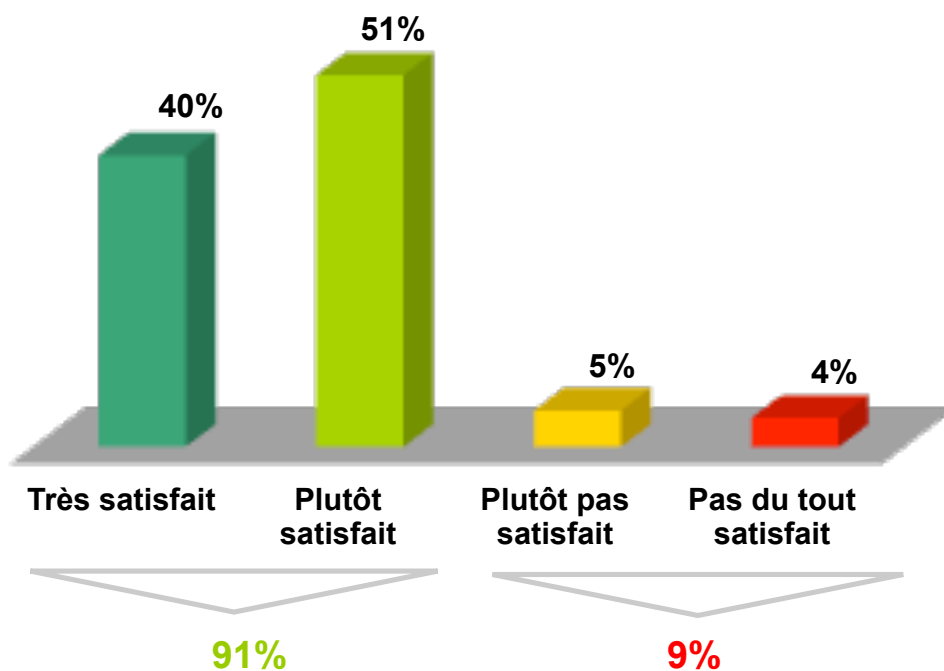
Les qualités relationnelles des agents du service assainissement que vous êtes amené à rencontrer (124 répondants, 278 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	297	273
Insatisfaits	8%	4%
Satisfaits	92%	96%
Total Répondants	106	132

La capacité du personnel à renseigner, répondre à vos demandes, questions (113 répondants, 289 non répondants)

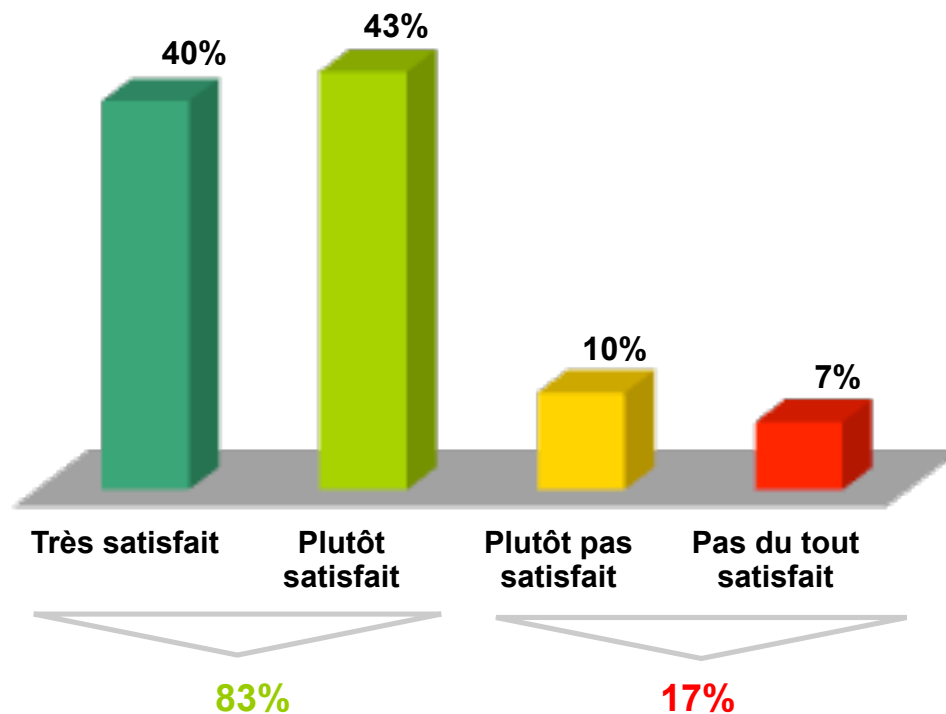


Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	302	302
Insatisfaits	9%	11%
Satisfaits	91%	89%
Total Répondants	101	103

La réactivité des interventions du service suite à une demande

(68 répondants, 334 non répondants)

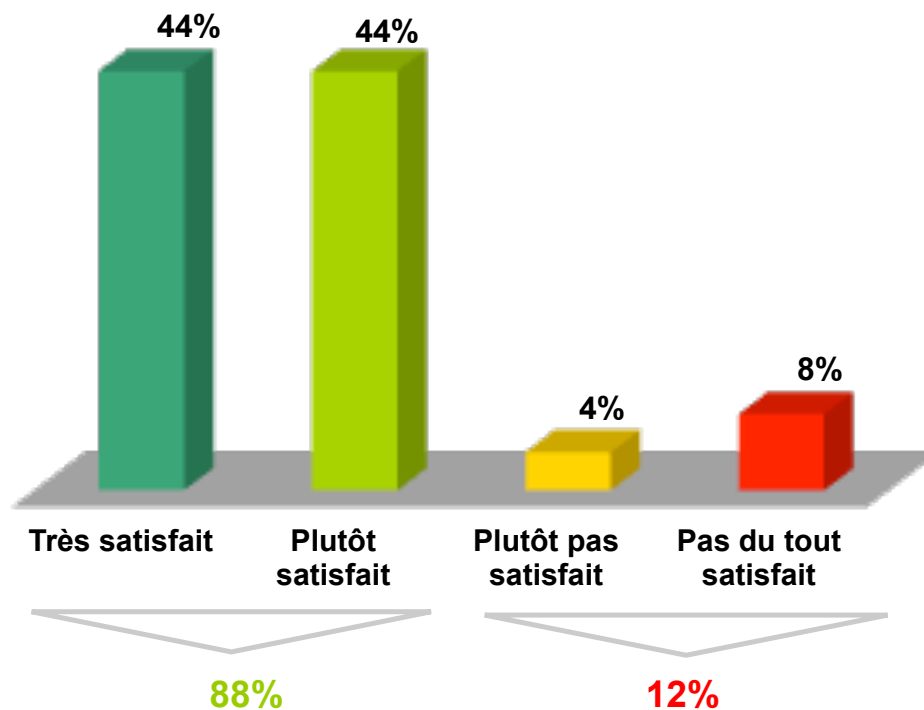


Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	327	351
Insatisfaits	6%	11%
Satisfaits	94%	89%
Total Répondants	76	54

La qualité des interventions du service assainissement

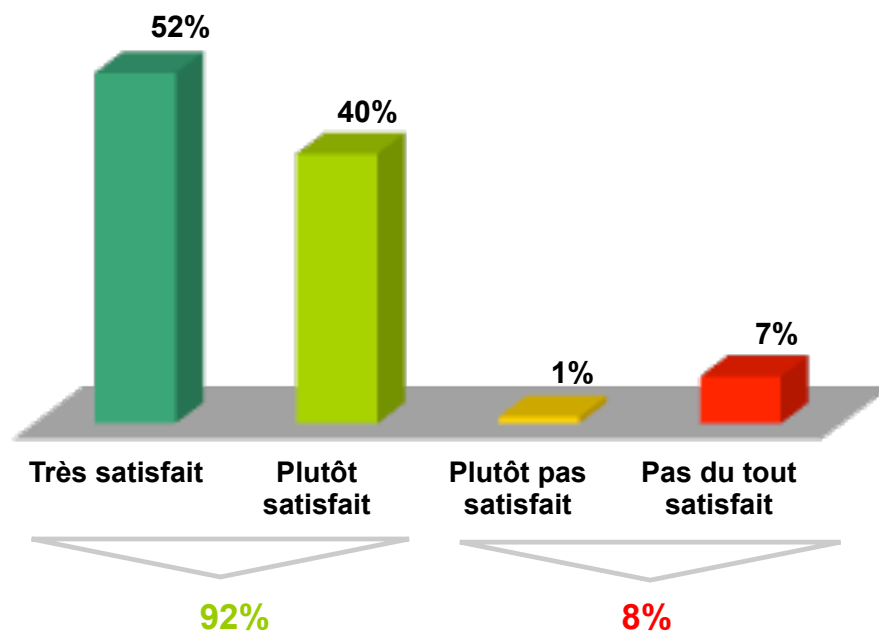
(68 répondants, 334 non répondants)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	324	328
Insatisfaits	5%	10%
Satisfaits	95%	90%
Total Répondants	79	77

La possibilité de contact d'urgence en dehors des heures de travail du service (70 répondants équipés du tout à l'égout, 247 non répondants)

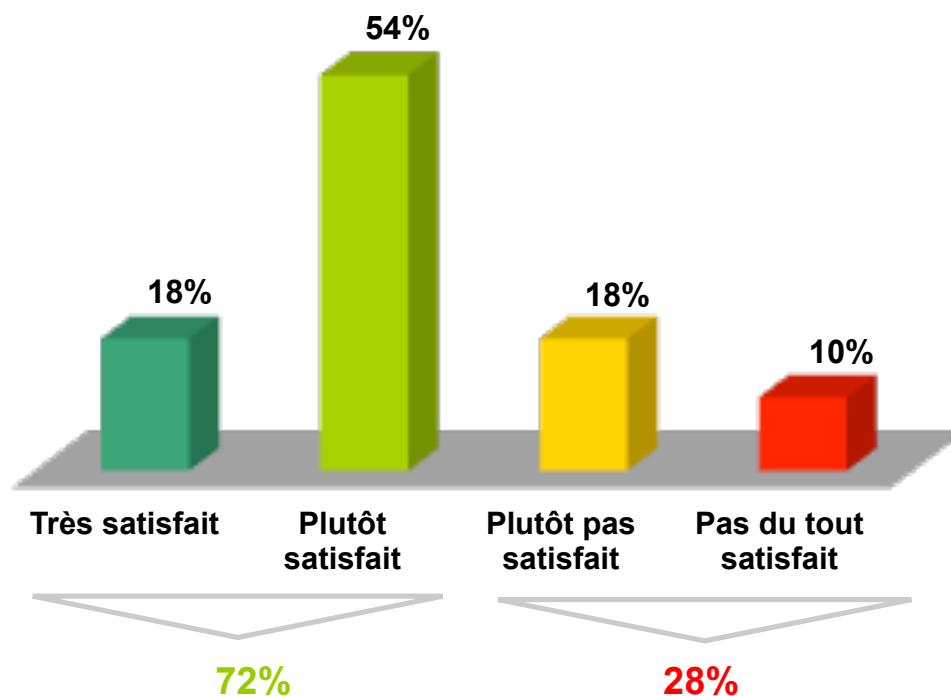


Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	275	278
Insatisfaits	8%	15%
Satisfaits	92%	85%
Total Répondants	40	27

L'information sur le système d'assainissement collectif

(311 répondants, 91 non répondants)



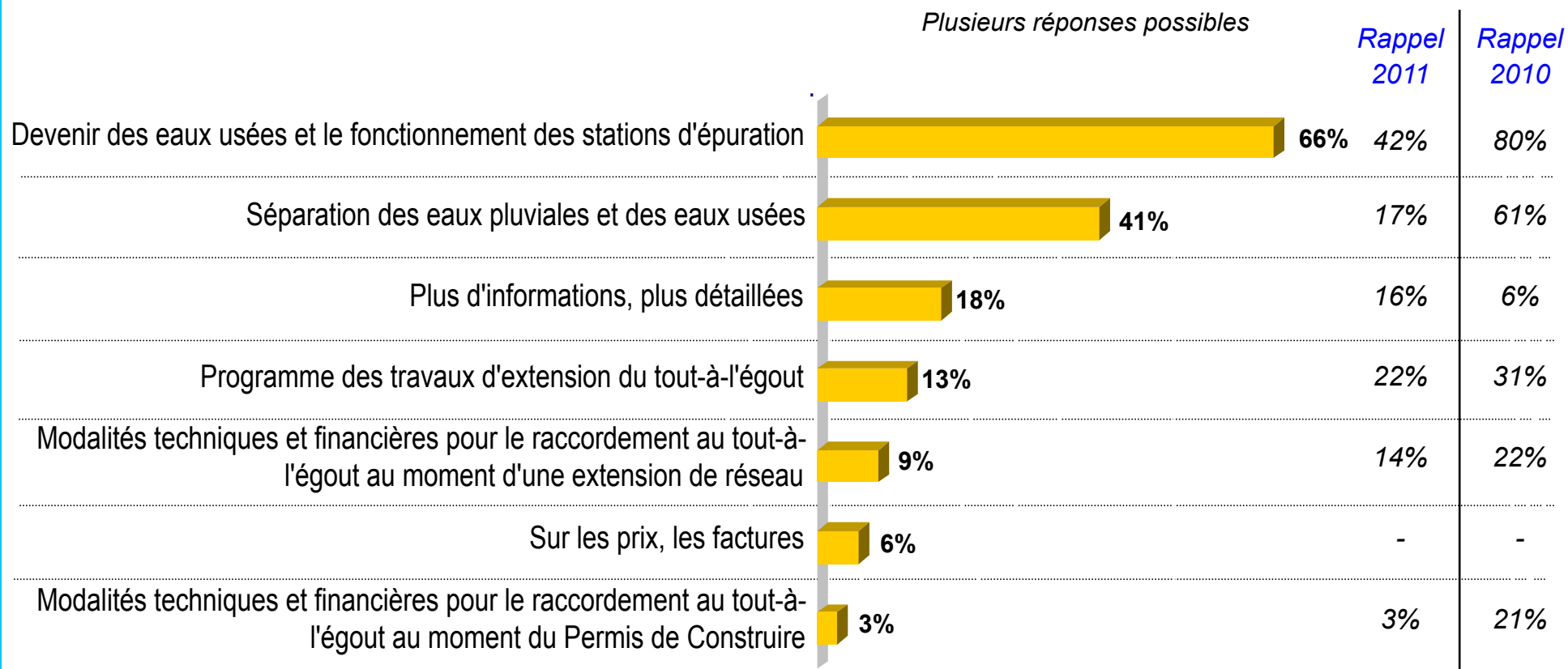
Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	147	110
Insatisfaits	36%	31%
Satisfaits	64%	69%
Total Répondants	256	295

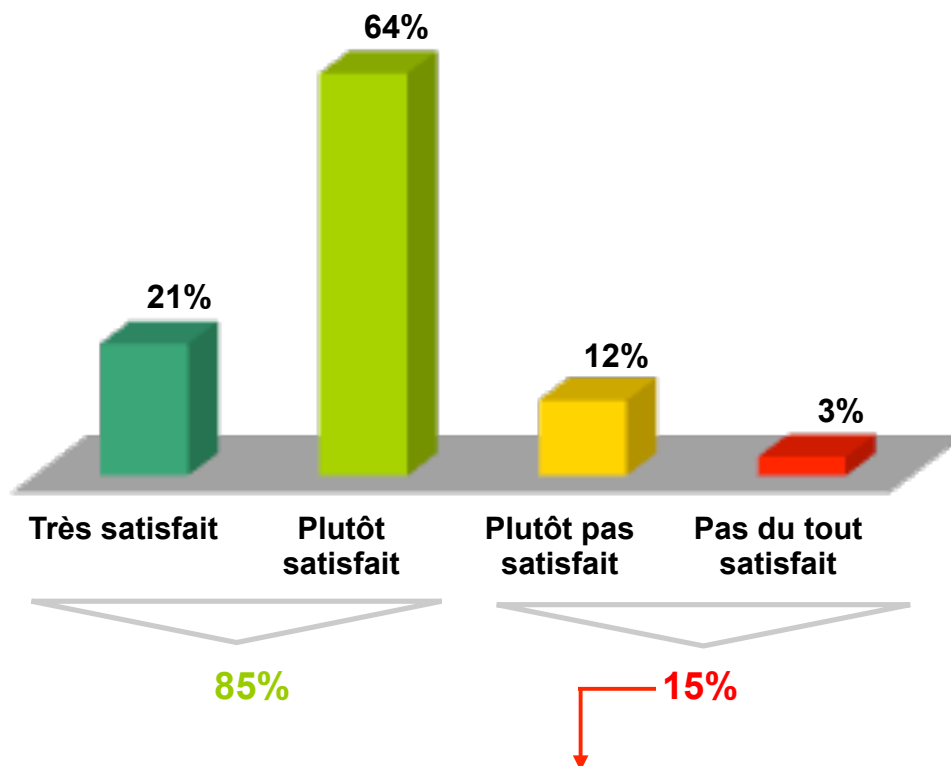
Différences significatives :

	18% de « très satisfaits »
Hommes	12%
Femmes	24%

Si insatisfait de l'information sur l'assainissement collectif : quel type d'information vous manque-t-il ? (80 répondants insatisfaits, 7 non répondants)



L'information sur l'assainissement individuel (68 répondants équipés d'un assainissement individuel, 12 non répondants)



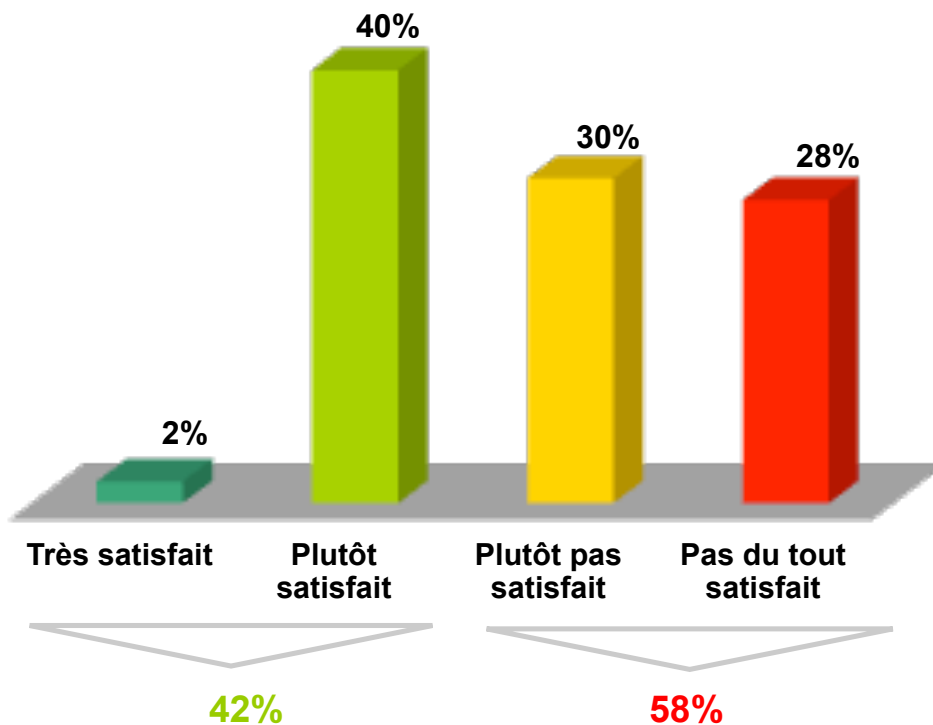
Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	18	9
Insatisfaits	26%	19%
Satisfaits	74%	81%
Total Répondants	58	78

Quel type d'information vous manque-t-il ? (8 répondants insatisfaits, 2 non répondants) :

- « modalités d'entretien d'un assainissement individuel » : citée 6 fois
- « obligation d'engagement de travaux de réhabilitation du système d'assainissement individuel » : citée 2 fois
- « prestation de vidange proposée par le Pays Voironnais » : citée 2 fois
- « plus d'informations, n'a pas eu d'information » : citée 1 fois

Le prix de l'assainissement (294 répondants, 108 non répondants)



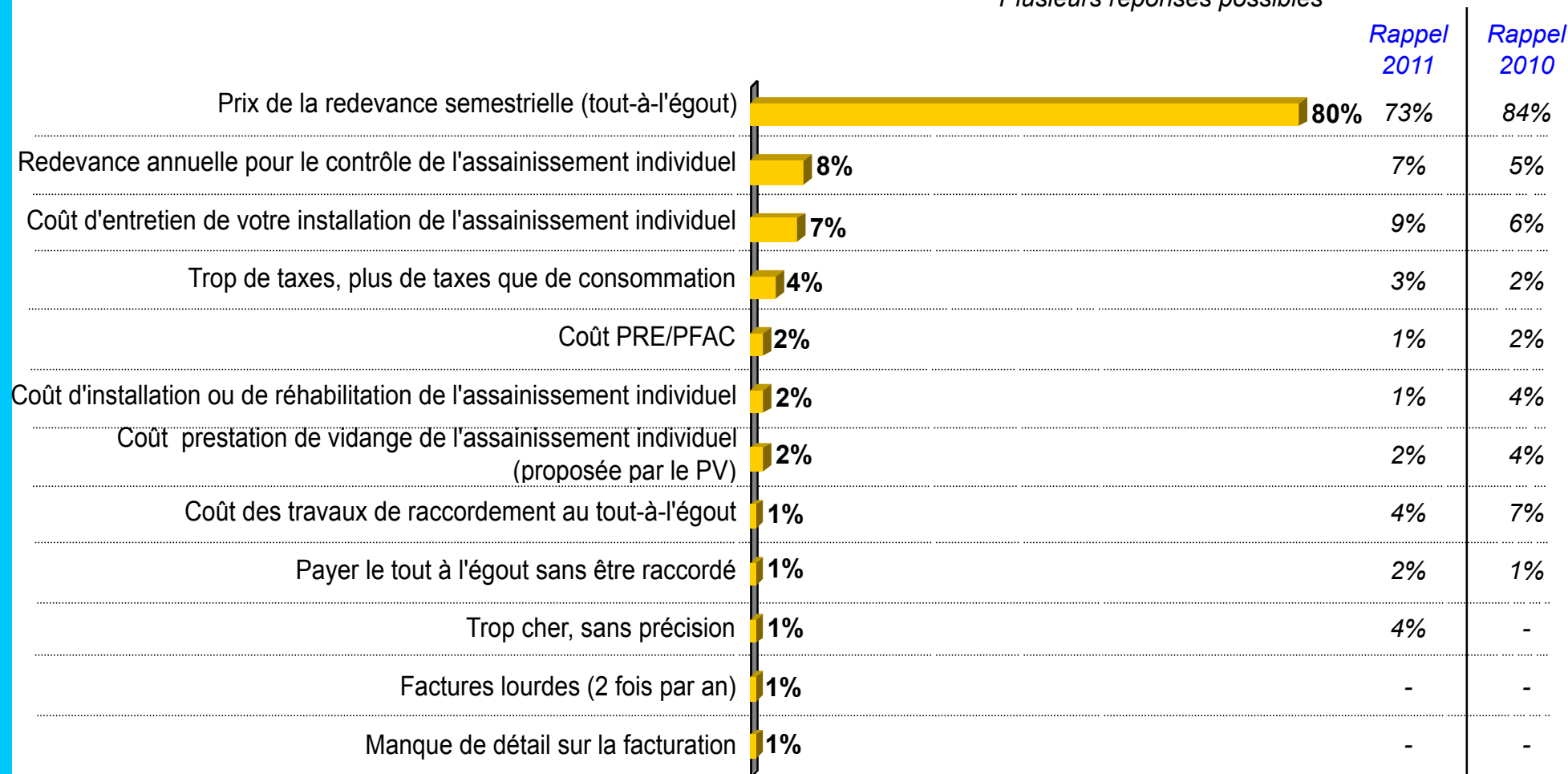
Comparaison aux mesures précédentes :

	2010	2011
Non-Répondants	114	93
Insatisfaits	66%	64%
Satisfaits	34%	36%
Total Répondants	289	312

Services eau et assainissement

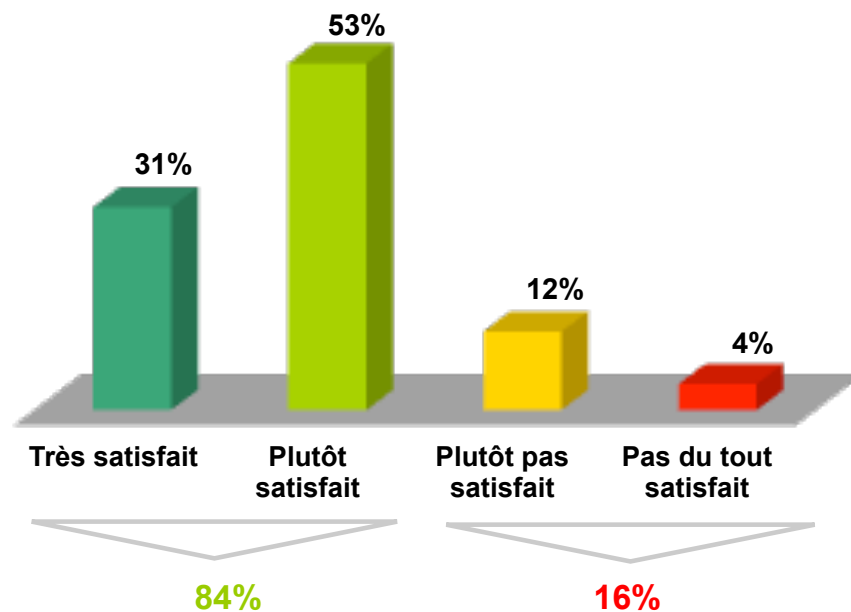
Si insatisfait du prix de l'assainissement : pourquoi ? (152 répondants insatisfaits, 17 non répondants)

Plusieurs réponses possibles



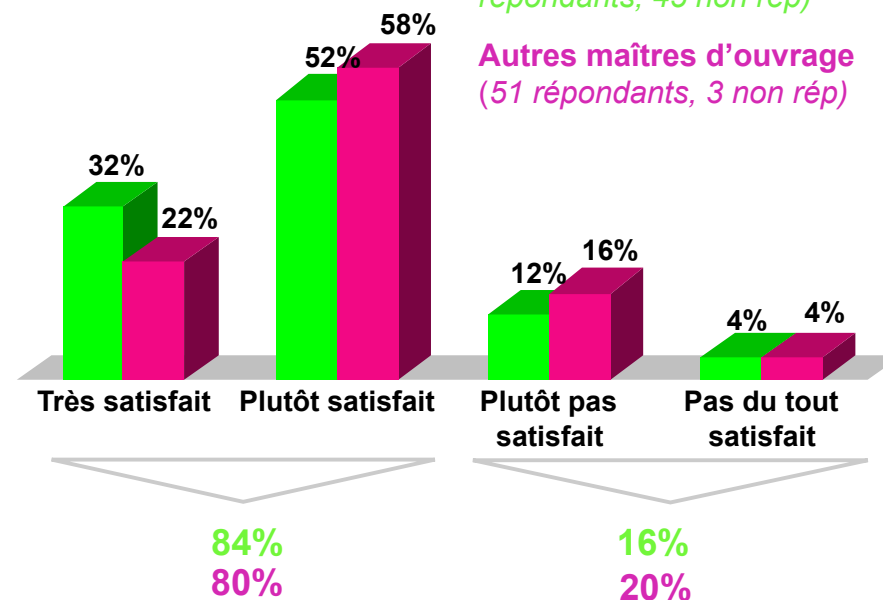
La facilité de compréhension des factures eau et assainissement

(354 répondants, 48 non répondants)



Maître d'ouvrage PV (303 répondants, 45 non rép)

Autres maîtres d'ouvrage (51 répondants, 3 non rép)



Comparaison aux mesures précédentes :

	2010 Ensemble	Maître d'ouvrage PV	Autres maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	17%	16%	26%
Satisfaits	83%	84%	74%
Total répondants	368	320	48

	2011 Ensemble	Maître d'ouvrage PV	Autres maîtres d'ouvrage
Insatisfaits	19%	18%	24%
Satisfaits	81%	82%	76%
Total répondants	372	321	51

La facilité de compréhension des factures eau et assainissement

(354 répondants, 48 non répondants)

Différences significatives :

	84% de satisfaction
Hommes	88%
Femmes	80%

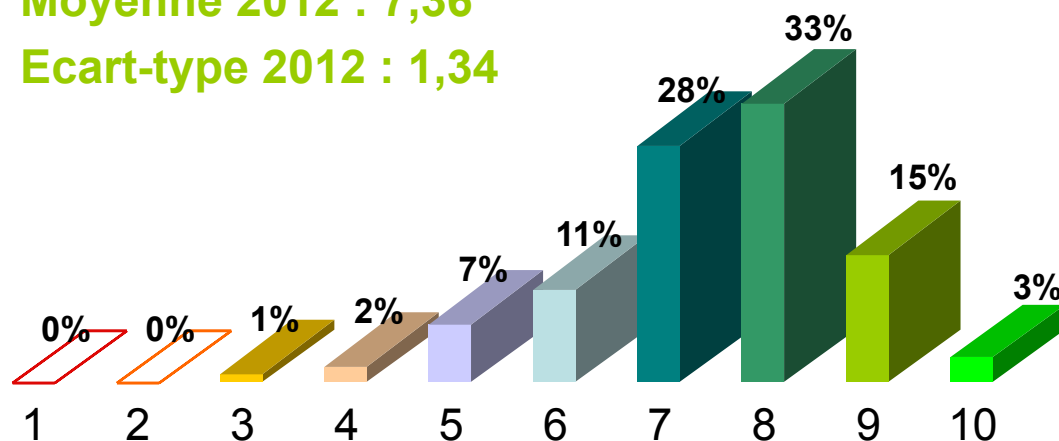
Services eau et assainissement

Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donnez-vous au service de l'eau du Pays Voironnais ? (386 répondants, 16 non répondants)

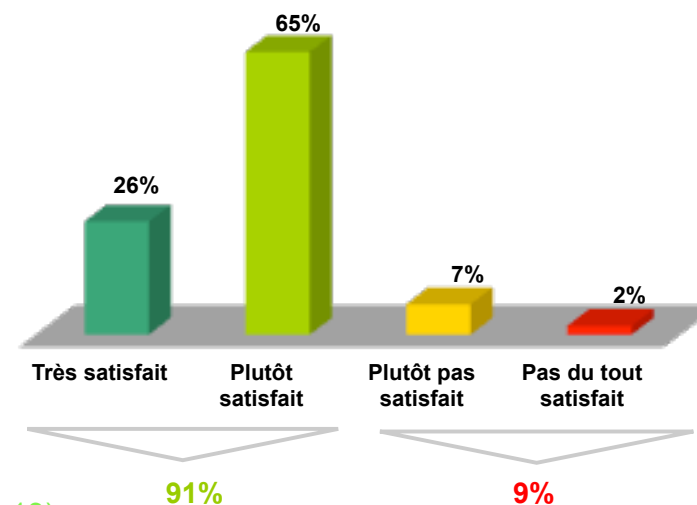
Pour l'ensemble des répondants :

Moyenne 2012 : 7,36

Ecart-type 2012 : 1,34



Cette note signifie-t-elle que vous êtes...



Maître d'ouvrage PV (334 rép, 14 non rép) : **7,35/10** (2011 : 7,26 / 2010 : 7,13)

Autres maîtres d'ouvrage (52 rép, 2 non rép) : **7,40/10** (2011 : 7,26 / 2010 : 6,85)

Comparaison aux mesures précédentes :

	2004	2005*	2006*	2007	2008*	2009	2010	2011
Non-Répondants	4	31	20	5	16	15	8	12
Répondants	440	882	966	398	791	388	339	393
Moyenne	6,03	6,15	6,72	7,10	7,00	7,06	7,08	7,26
Ecart-type	1,81	1,68	1,56	1,56	1,58	1,45	1,35	1,32

*2 mesures annuelles avaient été menées sur 2005, 2006 et 2008. Dans ce tableau, nous indiquons le total des répondants et une moyenne des résultats.

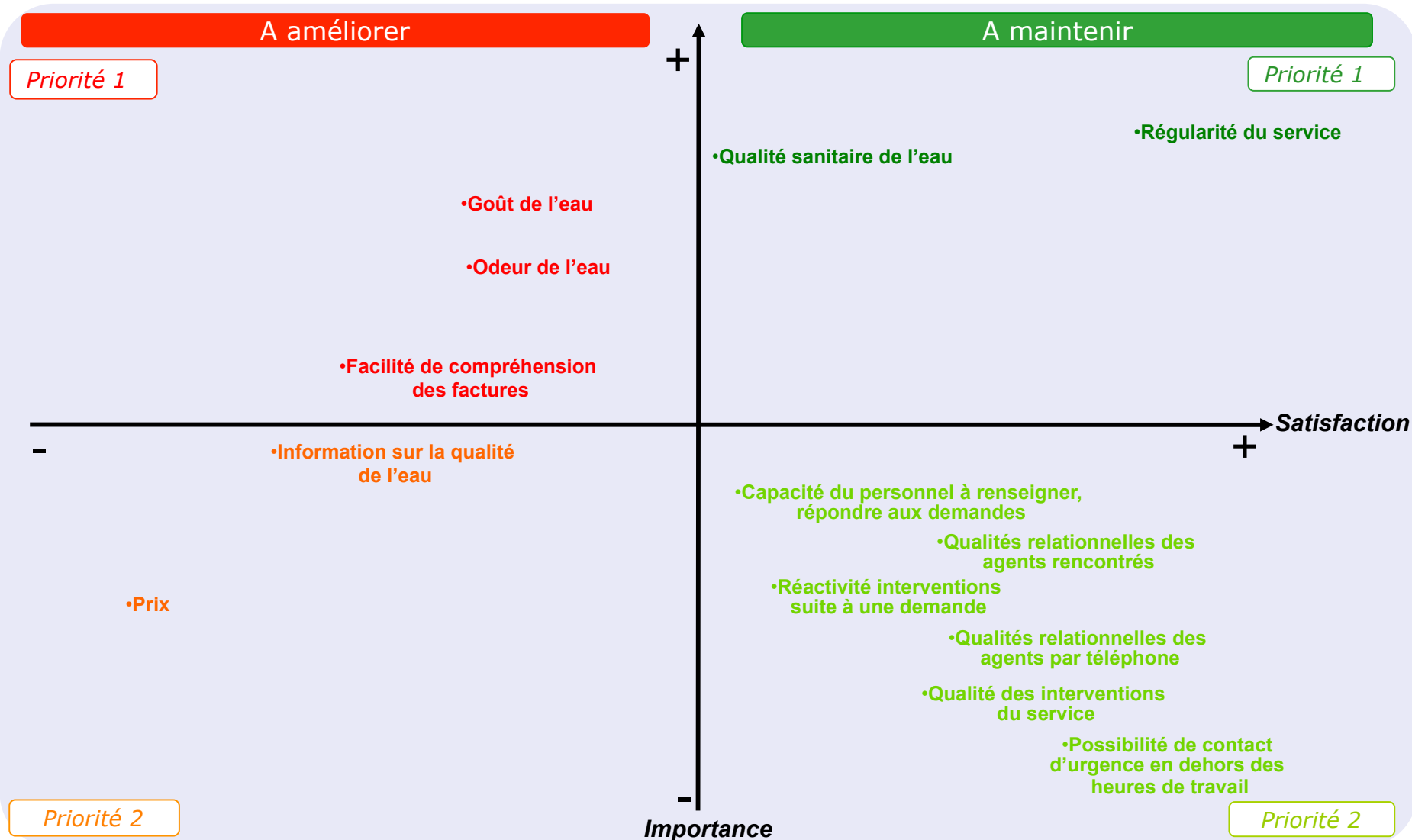
Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donnez-vous au service de l'eau du Pays Voironnais ? (386 répondants, 16 non répondants)

Différences significatives :

	Moyenne : 7,36
18-39 ans	7,20
40-59 ans	7,26
60 ans et +	7,70

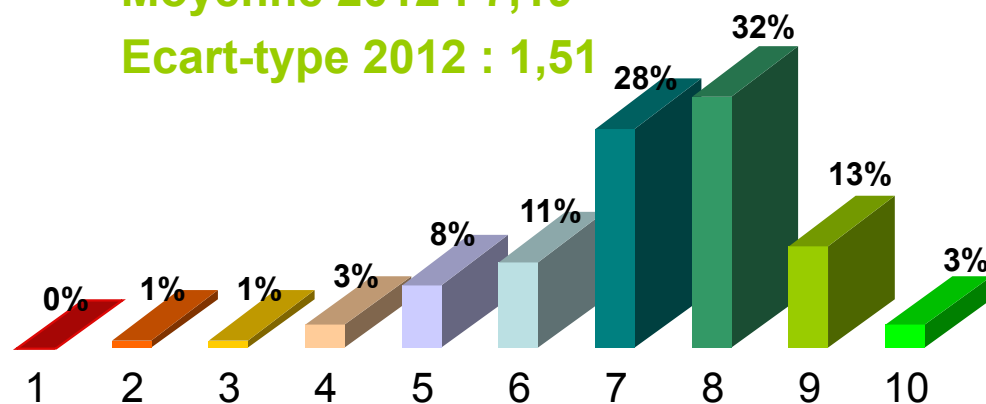
Services eau et assainissement

Carte d'actions prioritaires pour le service de l'Eau : Hiérarchisation des critères selon leur taux de satisfaction et leur poids/importance dans la construction de la satisfaction globale du service. Cette matrice permet d'identifier les critères sur lesquels il faut agir en priorité pour augmenter la satisfaction globale.

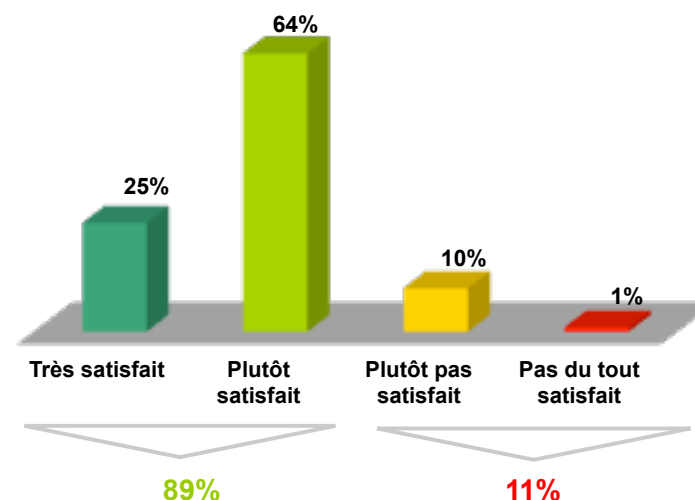


Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donnez-vous au service de l'assainissement du Pays Voironnais ? (338 répondants, 64 non répondants)

Moyenne 2012 : 7,19
Ecart-type 2012 : 1,51



Cette note signifie-t-elle que vous êtes...



Comparaison aux mesures précédentes :

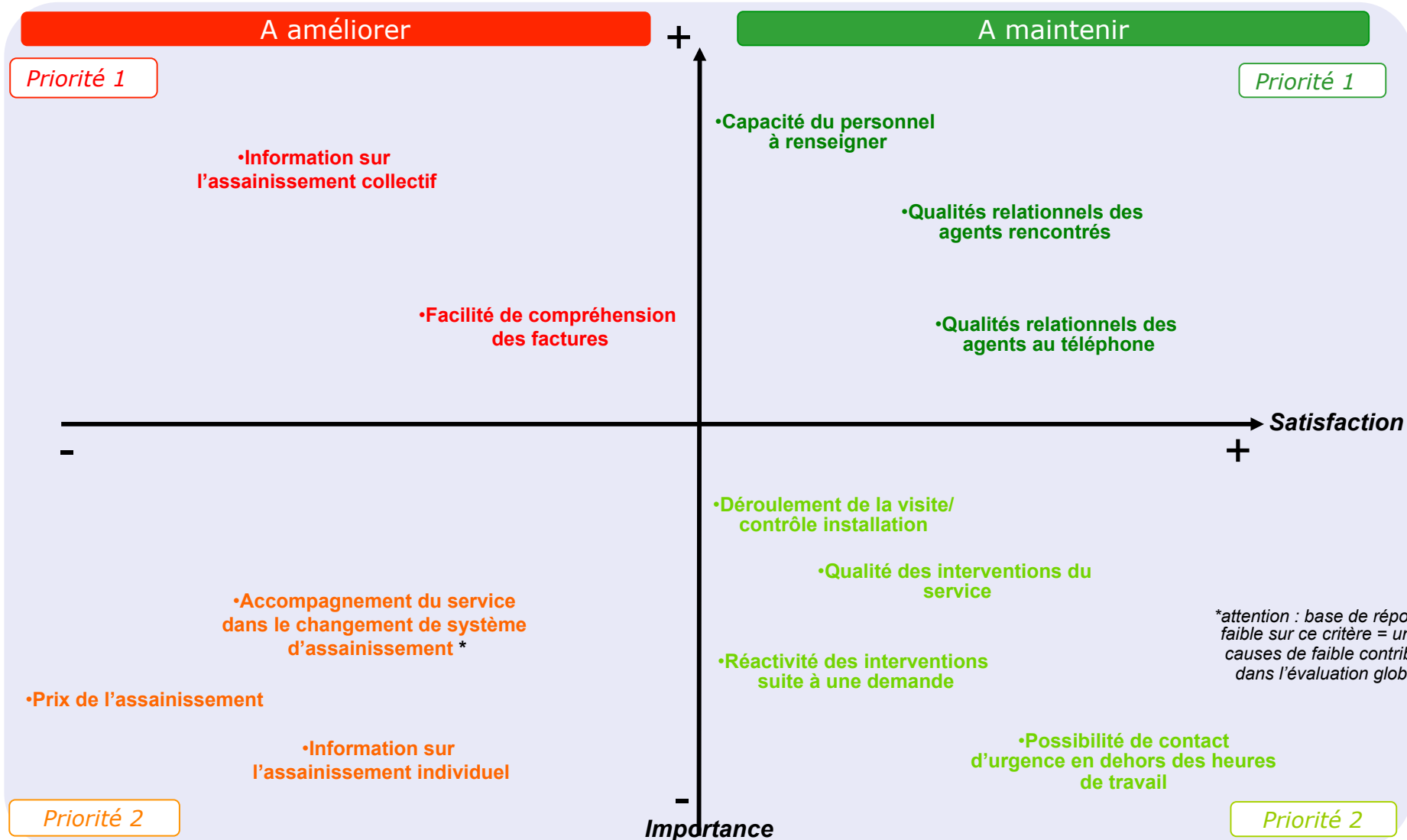
	2010	2011
Non-Répondants	44	64
Répondants	359	341
Moyenne	7,02	7,04
Ecart-type	1,50	1,46

Différences significatives :

	Moyenne : 7,19
Logements raccordés au tout-à-l'égout	7,32
Logements avec assainissement individuel	6,82

Services eau et assainissement

Carte d'actions prioritaires pour le service de l'Assainissement : Hiérarchisation des critères selon leur taux de satisfaction et leur poids/importance dans la construction de la satisfaction globale du service. Cette matrice permet d'identifier les critères sur lesquels il faut agir en priorité pour augmenter la satisfaction globale.



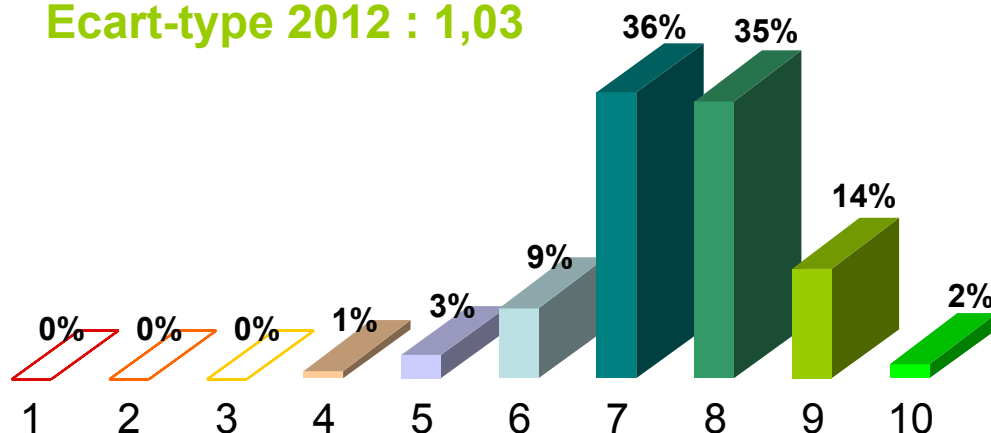
Satisfaction globale

Satisfaction globale

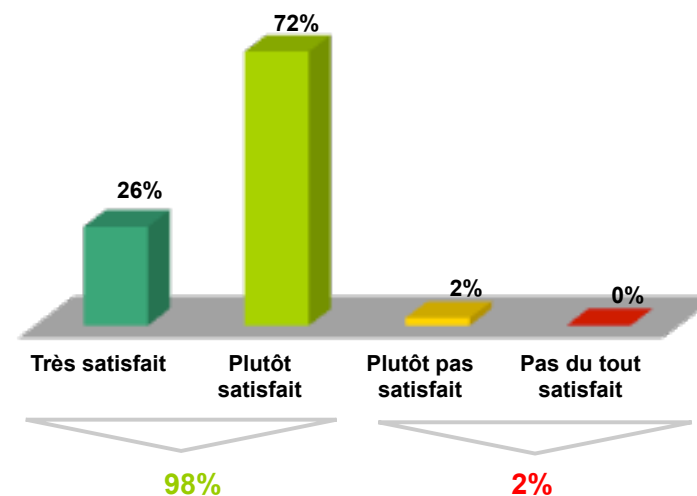
Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donnez-vous à l'ensemble des services abordés dans ce questionnaire ? (399 répondants, 3 non répondants)

Moyenne 2012 : 7,54

Ecart-type 2012 : 1,03



Cette note signifie-t-elle que vous êtes...

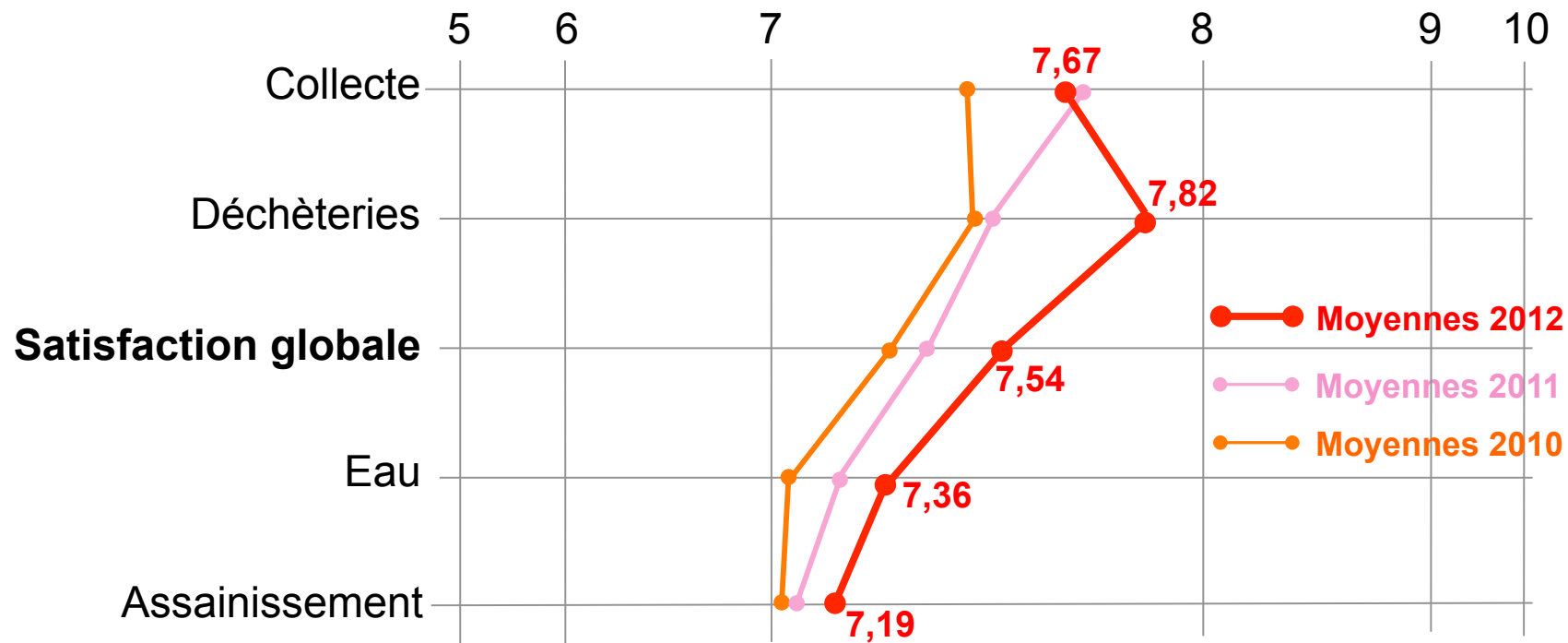


A titre indicatif, moyenne des années précédentes où l'assainissement n'était pas associé à la démarche (sauf en 2010 et 2011), donc attention aux interprétations :

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Non-Répondants	0	11	1	3	14	1	7	8
Répondants	444	902	985	400	793	402	396	397
Moyenne	6,84	6,93	7,35	7,63	7,60	7,48	7,36	7,46
Ecart-type	1,18	1,17	1,07	1,05	1,13	1,18	0,99	1,08

Synthèse

Rappel des moyennes sur les services :



→ **La moyenne sur la collecte est stable entre 2011 et 2012** (mais n'atteint pas les les niveaux de 2007, 2008 ou 2009). **Par contre, sur les déchèteries, elle a fortement progressé par rapport aux années précédentes** (niveau record depuis le lancement du baro). **Une progression également sur les services de l'eau et de l'assainissement même si elle est moins prononcée** (niveaux records depuis le lancement du baro).

→ **La note de satisfaction globale à l'égard de l'ensemble des services est plus élevée que ces derniers années.**

Services collecte et déchèteries (1/4) :

Critères dont le niveau de satisfaction reste le plus bas	
Montant TOM	37%
Information sur le devenir des déchets	70%
Information pour réduire sa production de déchets	72%
Temps d'attente en déchèterie	75%
Facilité pour déposer les déchets dans les bennes	75%

Principales évolutions des taux de satisfaction entre 2011 et 2012	
Qualité des sacs verts	+9 points
Conditions de sécurité sur le site des déchèteries (<i>tranquillité par rapport aux autres personnes présentes...</i>)	+4 points
Facilité pour déposer les déchets dans les bennes en déchèterie	-12 points
Indications pour le dépôt des matériaux dans les bennes	-4 points
Horaires de ramassage des poubelles marron et résiduelle	-4 points
Clarté des consignes de tri	-4 points

Services collecte et déchèteries (2/4) :

→ La Ressourcerie est connue par 68% des répondants mais seulement 25% s'y sont déjà rendus. Parmi les utilisateurs, la moyenne de fréquentation est de 4 fois dans l'année.

Les critères de satisfaction sur la Ressourcerie atteignent d'excellents niveaux (supérieurs à 90%) mais les taux de « très satisfaits » sont assez bas sur l'agencement du magasin, la qualité et la variété des objets en vente.

→ Les niveaux de « très satisfaits » ont tendance à progresser sur une majorité de critères entre 2011 et 2012, voici les évolutions les plus marquantes :

Principales évolutions des taux de « très satisfaits »	
Qualité des sacs verts	+24 points
Qualité du travail réalisé lors de la collecte	+16 points
Horaires d'ouverture des déchèteries	+16 points
Accueil du personnel en déchèterie	+15 points
Jours d'ouverture des déchèteries	+14 points
Qualités relationnelles des agents au téléphone	+12 points

→ A noter : le taux de « très satisfaits » a baissé significativement (-6 points) sur les horaires de ramassage des poubelles jaune/bleue et marron/résiduelle (seuls critères qui connaissent une baisse du taux de « très satisfaits » significative).

Services collecte et déchèteries (3/4) :

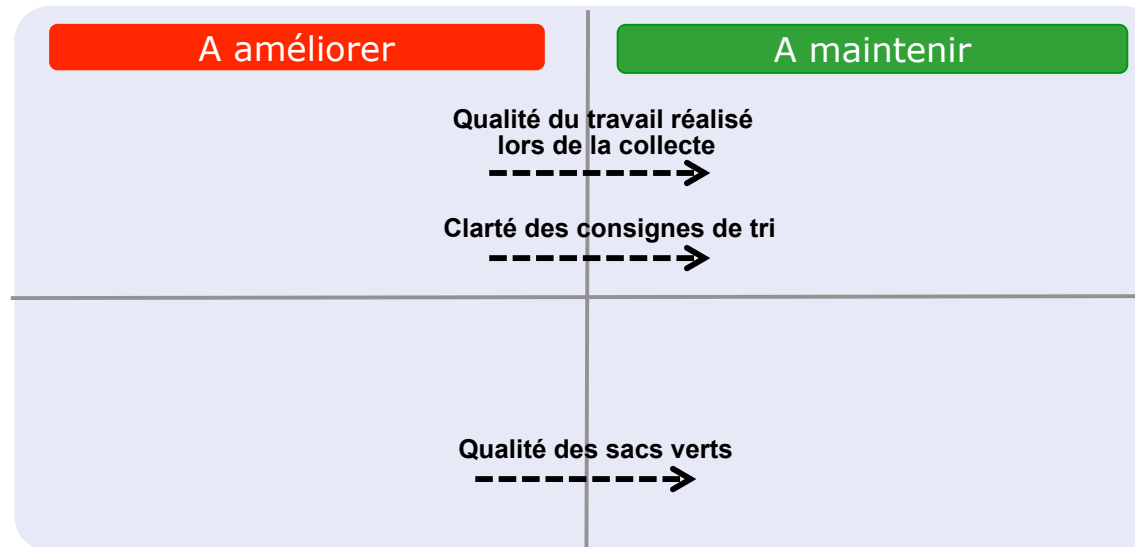
→ Au regard des cartes d'actions, voici **les éléments sur lesquels les services doivent agir en priorité pour maintenir et/ou améliorer la satisfaction**. 2 axes pourront être envisagés : des actions correctives sur le contenu de l'offre de service ou des actions de communication (pour favoriser une meilleure compréhension des habitants sur les contraintes des services)

À améliorer	À maintenir
<ul style="list-style-type: none">• Conditions de sécurité sur le site des déchèteries et pour vider les déchets dans les bennes• Facilité pour déposer les déchets dans les bennes• Temps d'attente en déchèterie	<ul style="list-style-type: none">• Horaires de ramassage des différentes poubelles• Fréquence de ramassage• Bruit pendant la collecte• Qualité du travail réalisé lors de la collecte• Clarté des consignes de tri• Indications sur les règles de fonctionnement et de sécurité en déchèterie ainsi que pour le dépôt des matériaux dans les bennes• Accueil et capacité du personnel des déchèteries à renseigner• Propreté des déchèteries• Proximité déchèterie/domicile

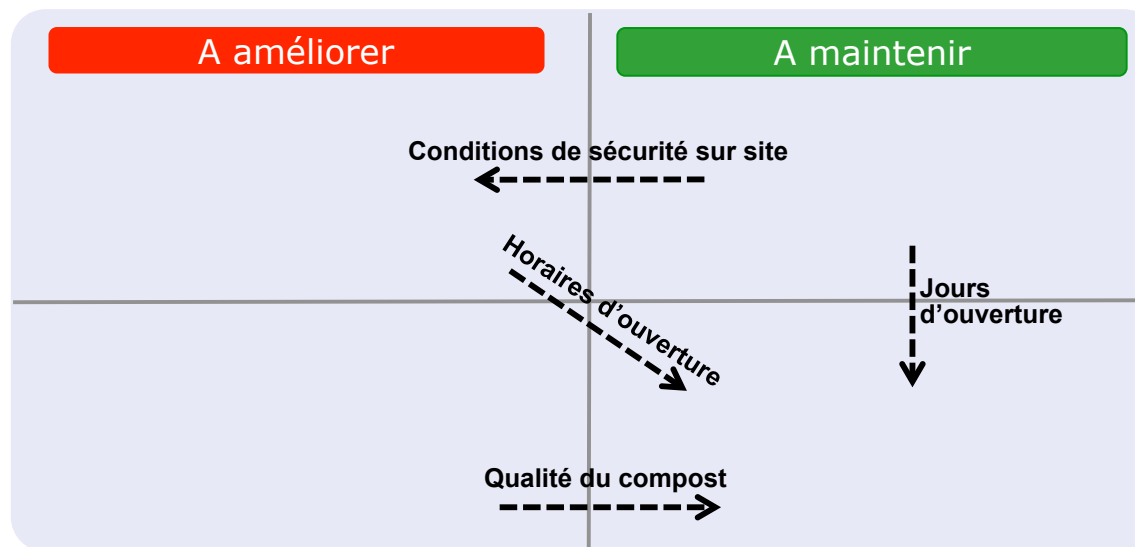
Services collecte et déchèteries (4/4) :

→ Les cartes d'actions évoluent assez peu entre 2011 et 2012.

Evolutions pour la collecte :



Evolutions pour les déchèteries :



Services eau et assainissement (1/4) :

Critères dont le niveau de satisfaction reste le plus bas	
Prix de l'assainissement	42%
Prix de l'eau	50%
Information sur la qualité de l'eau	67%
Information sur l'assainissement collectif	72%
Goût de l'eau	79%

Principales évolutions des taux de satisfaction entre 2011 et 2012	
Accompagnement du service assainissement dans la modification du système	+11 points (base répondants faible)
Possibilité de contact d'urgence du service assainissement	+7 points
Prix de l'assainissement	+6 points
Prix de l'eau	+5 points
Odeur de l'eau	+4 points
Possibilité de contact d'urgence du service de l'eau	+4 points
Information sur l'assainissement individuel	+4 points
Information sur la qualité de l'eau	-10 points
Réactivité des interventions du service assainissement suite à une demande	-6 points
Déroulement de la visite de contrôle de l'installation individuelle	-4 points

Services eau et assainissement (2/4) :

→ Les niveaux de « très satisfaits » ont tendance à progresser sur une majorité de critères entre 2011 et 2012, voici les évolutions les plus marquantes :

Principales évolutions des taux de « très satisfaits »	
Qualités relationnelles des agents du service assainissement par téléphone	+20 points
Information sur l'assainissement individuel	+17 points
Déroulement de la visite de contrôle de l'installation individuelle	+14 points
Qualité des interventions du service assainissement	+14 points
Réactivité des interventions du service assainissement suite à une demande	+12 points
Possibilité de contact d'urgence du service de l'eau	+12 points
Qualités relationnelles des agents du service assainissement rencontrés	+11 points
Possibilité de contact d'urgence du service assainissement	+11 points
Odeur de l'eau	+11 points

Services eau et assainissement (3/4) :

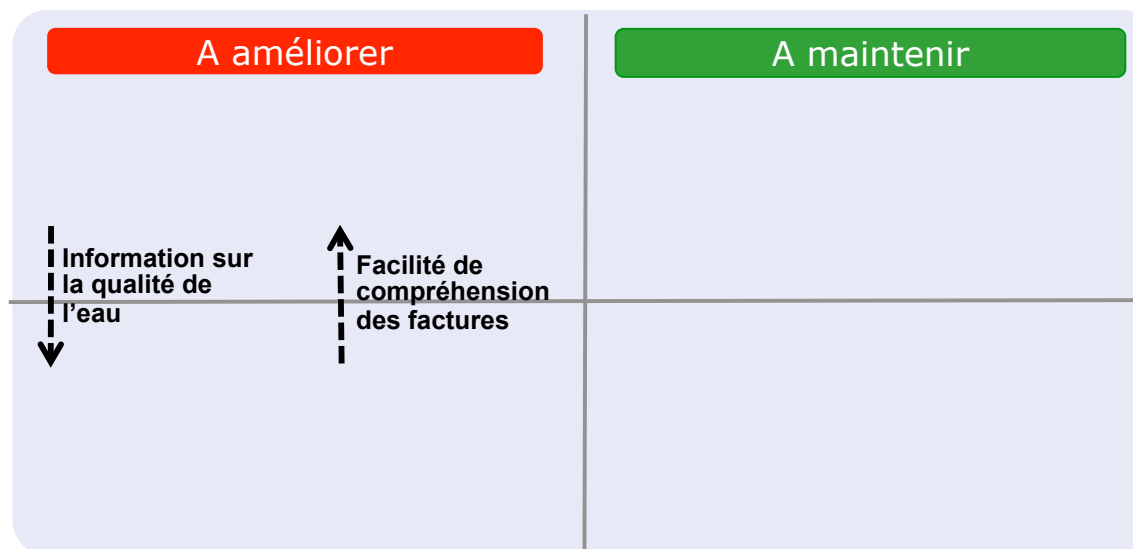
→ Au regard des cartes d'actions, voici **les éléments sur lesquels les services doivent agir en priorité pour maintenir et/ou améliorer la satisfaction.**

À améliorer	À maintenir
<ul style="list-style-type: none">• Goût de l'eau• Odeur de l'eau• Information sur l'assainissement collectif• Facilité de compréhension des factures eau/assainissement	<ul style="list-style-type: none">• Régularité du service de l'eau• Qualité sanitaire de l'eau• Capacité du personnel de l'assainissement à renseigner• Qualités relationnelles des agents du service assainissement sur le terrain ou au téléphone

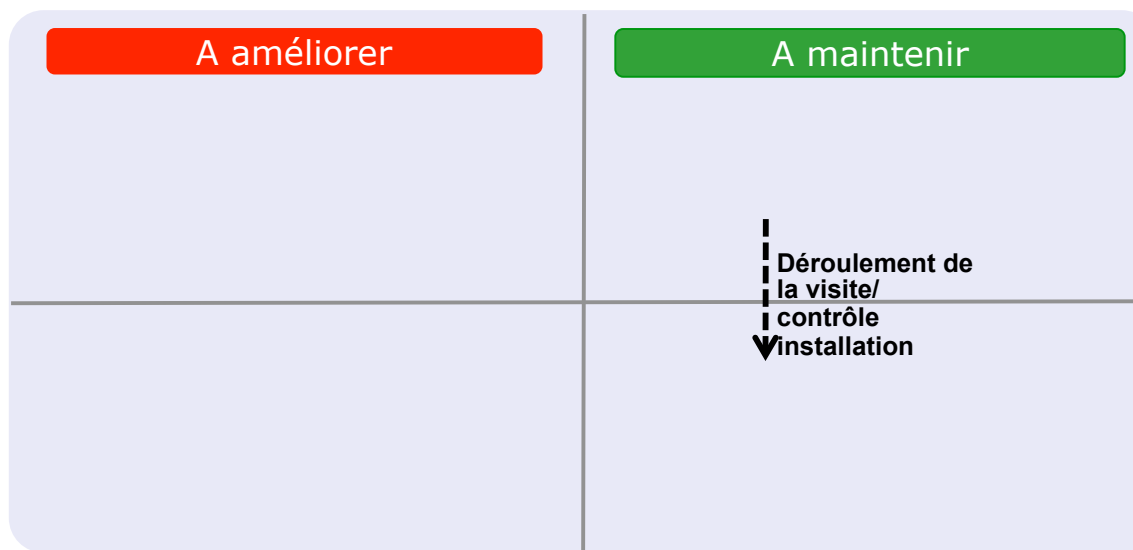
Services eau et assainissement (4/4) :

→ Les cartes d'actions évoluent assez peu entre 2011 et 2012.

Evolutions pour l'eau:



Evolutions pour les déchèteries :



Annexes - commentaires des répondants

Commentaires complémentaires

Quelque chose à rajouter sur ces différentes thématiques ? (139 répondants, 263 non répondants)

→ 263 personnes interrogées n'ont pas fait de remarque, soit 65% de l'échantillon

Plusieurs
réponses
possibles

Collecte/Déchèterie (1/2)

	effectif	%
fréquence de ramassage des poubelles insuffisante	12	9%
élargir les passages à la déchèterie / bouchons / problème pour tourner avec une remorque / véhicules entrant et sortant doivent se croiser	12	9%
problème horaires déchèteries (pas assez tard, pas assez tôt, entre 12h-14h, le samedi...)	11	8%
problème barrières de sécurité dans les déchèteries (n'arrive plus à jeter les encombrants lourds)	10	7%
refaire une campagne d'info/sensibilisation pour le tri des déchets ; pour réduire ses déchets	8	6%
ramassage des poubelles trop tôt : bruit	8	6%
TOM trop élevée (alors qu'on trie...) / qu'est ce qui justifie la hausse de la TOM ? des factures ?	8	6%
problème sur la qualité du travail des agents de collecte (brusques avec les poubelles, ne ramassent pas les sacs à côté des poubelles, ne remettent pas les poubelles à leur place, peu agréables)	7	5%
créer un service de ramassage des encombrants / déchets verts (personnes qui ne peuvent pas se déplacer)	6	4%
pas de poubelle spéciale déchets alimentaires /tri (dans l'immeuble, le lotissement)	4	3%
squatteurs à la déchèterie de Rives qui se servent dans les bennes mais pas d'intervention des employés	4	3%
plus d'infos sur la Ressourcerie	3	2%
Ressourcerie : local trop petit / horaires pas assez larges	3	2%
consignes de tri pas claires	3	2%
vidage des bennes dans les déchèteries pas assez fréquent (le samedi l'été)	3	2%
pas normal de devoir payer le compost alors qu'on donne nos déchets verts / compost trop cher	2	1%
n'a pas eu l'info sur le fait qu'il pouvait obtenir les poubelles et sacs gratuitement	2	1%
TOM en fonction du poids des déchets	2	1%
sacs verts : ficelles pour fermer ne se détachent pas facilement / sacs trop fragiles	2	1%
mieux informer quand il n'y a pas de ramassage	2	1%
faire du ramassage en porte à porte afin d'éviter de descendre les poubelles sur plusieurs centaines de mètres	2	1%
avoir plus de conteneurs à verre	2	1%
manque d'infos sur collecte des déchets (jours de passage...) notamment pour les nouveaux arrivants	2	1%

Commentaires complémentaires

Quelque chose à rajouter sur ces différentes thématiques ? (139 répondants, 263 non répondants)

Collecte/Déchèterie (2/2)

	effectif	%
poubelles pour emballage trop petites	1	1%
manque d'info sur les heures/jours d'ouverture déchèteries	1	1%
peu d'infos sur le traitement des déchets	1	1%
camion poubelle : liquide qui coule, mauvaises odeurs (surtout l'été)	1	1%
enterrer les conteneurs à verre pour moins de bruit	1	1%
poubelles jamais nettoyées par le service	1	1%
ne pas faire devenir payant la déchèterie	1	1%
trop d'attente à la déchèterie en été	1	1%
plus d'aide du personnel des déchèteries pour décharger (problème barrière)	1	1%
n'a pas les poubelles fournies par le PV	1	1%
des gens mettent leurs encombrants dans ses poubelles	1	1%
ressourcerie : bonne chose mais à qui est reversé l'argent ?	1	1%
manque de sacs verts en mairie	1	1%
quand il neige, il peut ne pas y avoir de collecte pendant 1 mois	1	1%
avoir du compost à Rives	1	1%
conteneurs à verre pas assez régulièrement vidés	1	1%
avoir des véhicules électriques pour le ramassage des déchets	1	1%
augmenter les salaires des éboueurs pour revaloriser la profession	1	1%
remettre les petites poubelles	1	1%
ressourcerie : avoir de l'aide de la part du personnel pour les encombrants	1	1%
si la TOM est calculée au poids, il faudra prendre en compte les personnes dépendantes (ex : couches pour bébé)	1	1%
accentuer l'utilisation du compost pour réduire le transport des déchets	1	1%
mauvaises indications en déchèterie	1	1%

Commentaires complémentaires

Quelque chose à rajouter sur ces différentes thématiques ? (139 répondants, 263 non répondants)

Eau/Assainissement

	effectif	%
eau : mauvaise odeur, mauvais goût, calcaire	16	12%
avoir plus d'information sur la qualité de l'eau / traitement...	7	5%
manque de clarté facture d'eau et/ou assainissement	5	4%
prix assainissement / raccordement au tout-à-l'égout	4	3%
a signalé un problème au service de l'eau (fuite, traces de sable...) mais aucune intervention	4	3%
peu d'infos sur l'assainissement (modalités, aides...)	3	2%
pas eu la subvention pour les travaux du tout à l'égout alors que c'était prévu / manque d'aides financières	2	1%
mensualisation pour payer l'eau ou l'assainissement	2	1%
mauvais contact avec le service assainissement / pas d'intervention malgré plusieurs demandes	2	1%
voudrait être raccordé au tout-à-l'égout	2	1%
plus d'infos sur les dépenses du PV sur les travaux pour l'eau	1	1%
préciser la différence entre estimation et relevé	1	1%
n'a jamais eu la visite de contrôle de la fosse sceptique	1	1%
pas assez de rencontre avec les agents des services assainissement et eau	1	1%
pas prévenu quand ils relèvent le compteur (on ne sait pas si les chiffres sont bons)	1	1%
compteur loin de chez eux mais toujours pas de nouvelles pour savoir s'il est possible de le rapprocher	1	1%
ne reçoit pas de factures d'eau malgré plusieurs demandes	1	1%

Globalement

services de plus en plus chers / trop chers	5	4%
plus d'infos globalement (sur internet, par courrier)	2	1%