

## Baromètre de satisfaction : la Communauté évalue ses services

La Communauté s'attache à mesurer régulièrement la qualité et l'efficacité de ses services par le biais de baromètres de satisfaction, avec le souci de répondre au mieux aux attentes des habitants.

La Communauté du Pays Voironnais est présente dans de nombreux aspects de la vie quotidienne des habitants. Qu'il s'agisse du transport en commun, du ramassage des déchets ménagers, de l'organisation du tri sélectif, des déchèteries, de l'approvisionnement en eau potable, du traitement des eaux usées, mais aussi de l'aide à domicile aux personnes âgées et handicapées, de l'insertion ou de l'évolution professionnelle ou encore de l'aide à la création ou au développement d'entreprise, la Communauté s'attache à développer des services de qualité, pratiques et faciles d'accès.

### Pourquoi des baromètres ?

Aussi, la Communauté d'agglomération est attentive à la qualité des services qu'elle propose. Dans ce contexte, elle s'est dotée depuis 2004 d'un outil lui permettant de mesurer de manière régulière la satisfaction des usagers des services dispensés afin, le cas échéant d'être en mesure de mettre en œuvre des actions d'amélioration ; il s'agit des baromètres de satisfaction.

### Les baromètres, c'est quoi ?

La fonction du baromètre est de procéder à des observations répétées à intervalles réguliers (sous la forme de questionnaire) permettant d'évaluer, à partir de critères fondant la qualité du point de vue de l'utilisateur et non du service (critères issus d'une étude qualitative préalable), l'évolution de la satisfaction des usagers. Le renouvellement des baromètres permet de mesurer l'évolution de la qualité perçue et l'efficacité des plans d'amélioration mis en œuvre par la collectivité entre deux vagues de baromètres.

### Les baromètres, pour quels services ?

Aujourd'hui, cette démarche d'écoute et d'amélioration de ses services concerne quasiment tous les services : les services collecte des déchets, déchèteries, alimentation en eau potable, assainissement des eaux usées, transports commun, l'aide à domicile aux personnes âgées et handicapées, le tourisme (dans la dimension relation de la Communauté avec les acteurs touristiques du territoire), l'économie et la Maison de l'emploi.

Les résultats sont communiqués dans le Journal du Pays Voironnais et consultables ci-dessous :

### > Les résultats

40 rue Malmouille  
cs 80363  
38516 Voiron cedex  
Lundi - vendredi : 8h-12h / 13h30-18h  
Tél : 04 76 92 17 71

<http://www.paysvoironnais.com/les-services/barometre-de-satisfaction-la-communaute-evalue-ses-services-391.html>