

Enquête habitants – Gestion des déchets

Restitution de la phase d'écoute – Baromètre décembre 2022

NEW DEAL

SAS au capital de 200 000 euros
4, place Vaucanson ■ 38000 Grenoble

Contact Didier Locatelli
06 12 45 60 62
didier.locatelli@new-deal.fr





Préambule / En un clin d'œil	3
L'échantillon	8
Les perceptions générales	13
La collecte	19
Les déchèteries	32
Le compost	48
La Ressourcerie	53
L'information	63



Cette enquête est l'un des rendez-vous du baromètre de satisfaction sur la gestion des déchets du Pays Voironnais.

Elle fait suite à de nombreuses éditions précédentes depuis 2004 permettant de suivre régulièrement l'évolution de la satisfaction.

Ces enquêtes visent en effet à mieux connaître les perceptions, les habitudes et comportements des habitants en matière de gestion des déchets, ainsi que leurs attentes sur différents services.

L'enquête est administrée auprès d'un échantillon représentatif d'habitants du Pays Voironnais.

Pour faciliter le comparatif avec les précédentes éditions, le questionnaire 2022 conserve bon nombre de questions identiques. De nouvelles sont rajoutées pour accompagner l'évolution et l'actualité de la gestion des déchets. Pour une meilleure analyse comparative, certains résultats sont recalculés, y compris sur les précédentes éditions, pour correspondre aux variantes de l'année en cours.



Général

Des notations en hausse sur les perceptions générales

- > **8,35/10** pour la collecte
 - > **8,11/10** pour les déchèteries
- avec un glissement et renforcement vers les meilleures notes

Une insatisfaction forte concernant l'information sur le devenir des déchets

- > **64%** de plutôt pas et pas satisfaits pour les déchets collectés
- > **68%** de plutôt pas et pas satisfaits pour les déchets en déchèteries
- > Une information sur la prévention à renforcer fortement
- > Des consignes de tri quant à elles appréciées

Le SMS et le mail : les principaux supports d'info pour les perturbations

- > **72% + 35%** d'attente

Des taux records liés à l'accueil des agents (collecte, déchèteries, compost, ressourcerie)

- > Entre **96% et 99%** de satisfaction sur la relation tous secteurs
- > Entre **98% et 99%** de satisfaction sur l'information tous secteurs



La collecte

Un bémol sur la collecte dédiée alimentaire

- > Une forte baisse de l'usage de la collecte dédiée par rapport à 2019
... mais des usagers assez satisfaits du service
... sauf pour la qualité des sacs qui, malgré une légère remontée, reste bien en-deça de 2016
- > Une baisse sur la satisfaction fréquence du ramassage

PAV : une fréquence de vidage appréciée

> **92%** dont 75% de très satisfaits

Bacs jaune et gris... la fréquence en baisse !

> - **8** points pour chaque

Le verre : RAS !

Le jour de rattrapage de collecte : oui mais non !

- > Le mercredi est reconnu
- > Mais plus de la moitié des répondants ne savent même pas qu'il y a un jour de rattrapage



Déchèteries

1/4 de non-usagers > + 11 points

Une forte baisse de la fréquentation moyenne des usagers

La Buisse & Coulevie : le top 2 de la fréquentation > 25% + 21%

À quelle heure ? > Plutôt le matin au + tôt en été mais porté essentiellement par La Buisse et Coulevie
> Plutôt l'après-midi en hiver mais porté essentiellement par La Buisse et Coulevie

Un fonctionnement globalement très satisfaisant

- > Des taux de satisfaction très élevés et en hausse
- > Mais des points qui restent à nuancer :
 - la fluidité de circulation
 - le temps d'attente
 - les horaires / jours
- > Un tout petit recul de la propreté



Les résultats en 1 clin d'œil

Compost

Une baisse de l'achat

> - 8 points

Fertivert : en haut du podium

> 65% des achats

Une belle stabilité de la satisfaction

Ressourcerie

Un maintien de la fréquentation

- > par rapport à 2019 mais suite à de fortes baisses
- > mais une fréquentation plus élevée des usagers

Des motifs stables

- > Une répartition \pm 50/50, typée selon l'âge

Une satisfaction confirmée

- > Des scores de satisfaits tous stables ou supérieurs
- > Des très satisfaits élevés, avec un léger retrait pour la variété, qualité et l'agencement



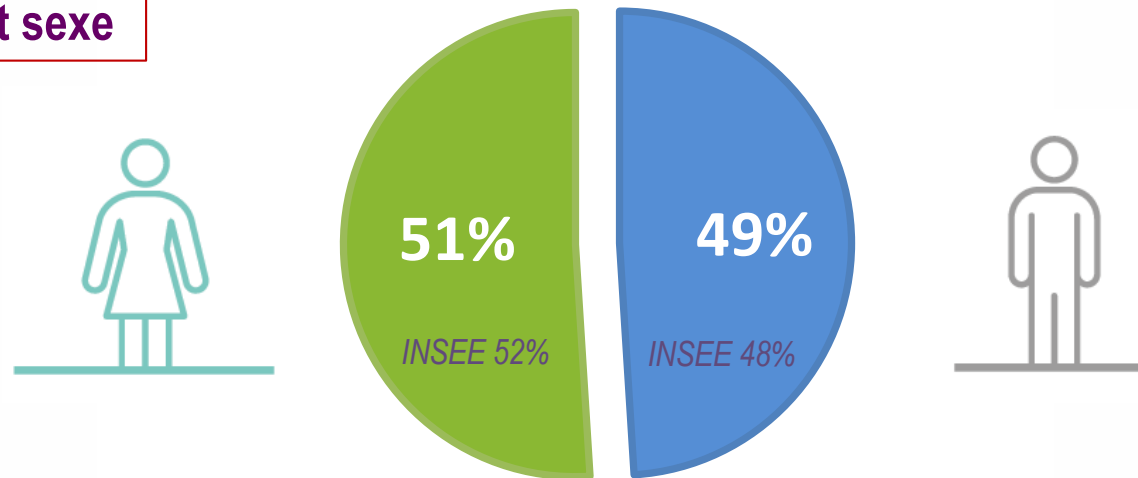
L'échantillon



L'échantillon

455 personnes interrogées par téléphone du 15/11/2022 au 10/12/2022

Profil par âge et sexe



> Répartition sexe de la population INSEE / échantillon équivalente 2014 / 2016 / 2019

	Population mère		Echantillon
0-14 ans	18,6 %	-	-
15-29 ans	14,8 %	18,2 %	17 %
30-44 ans	18,4 %	22,6 %	24 %
45-59 ans	21,7 %	26,6 %	27 %
60-74 ans	17,1 %	21 %	20 %
74 ans et plus	9,5 %	11,7 %	12 %





Répartition par commune

Communes	Pop. mère	Echantillon
Bilieu	1,7%	1,9%
La Buisse	3,4%	3,52%
Charancieu	0,8%	0,88%
Charavines	2,0%	1,76%
Charnècles	1,5%	1,54%
Chirens	2,5%	2,42%
Coublevie	5,5%	5,27%
Massieu	0,8%	1,1%
Merlas	0,5%	0,44%
Moirans	8,0%	7,91%
Montferrat	1,9%	1,98%
La Murette	2,0%	1,98%
Réaumont	1,1%	1,1%
Rives	7,1%	7,03%
Saint-Aupre	1,2%	1,32%
Saint-Blaise-du-Buis	1,2%	1,32%
Saint-Bueil	0,8%	0,66%

Communes	Population mère	Echantillon
Saint-Cassien	1,2%	1,32%
Saint-Étienne-de-Crossey	2,8%	2,64%
Saint-Geoire-en-Valdaine	2,5%	2,64%
Saint-Jean-de-Moirans	3,8%	3,74%
Saint-Nicolas-de-Macherin	1,0%	1,1%
Saint-Sulpice-des-Rivoires	0,5%	0,44%
La Sure en Chartreuse	1,0%	1,1%
Tullins	8,3%	8,13%
Velanne	0,6%	1,1%
Villages du Lac de Paladru	2,7%	2,64%
Voiron	21,6%	20,66%
Voissant	0,2%	0,22%
Voreppe	9,9%	10,33%
Vourey	1,8%	1,76%

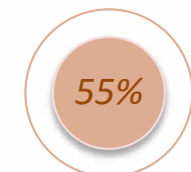
46%
en rural

autres communes plutôt « rurales »



54%
en urbain

(communes de +
de 5000
habitants) :
Moirans, Rives,
Tullins, Voiron,
Voreppe



en centre-ville

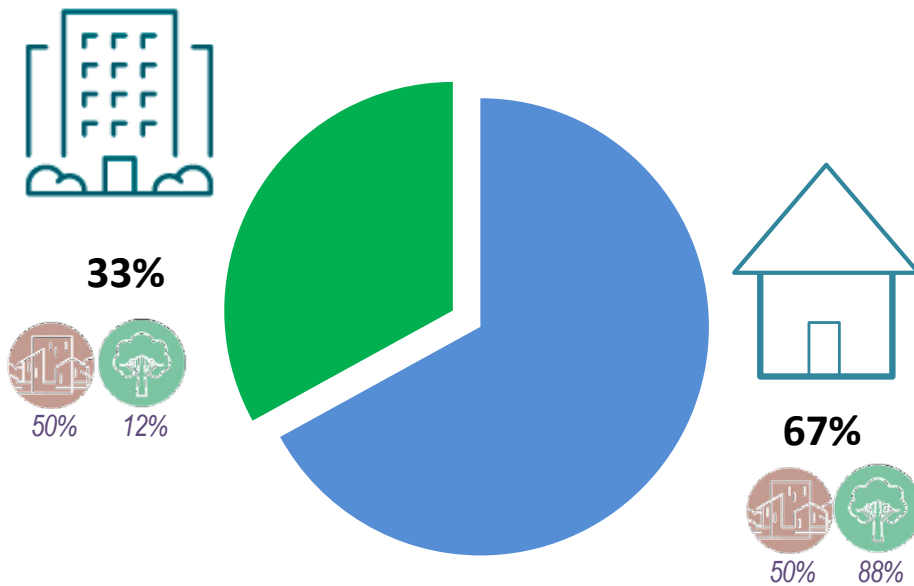


Répartition par profession

	Population mère	Echantillon
Agriculteurs exploitants	0,5 %	1 %
Artisans, commerçants, chefs d'entreprise	3,7 %	10 %
Cadres, professions libérales	11,4 %	15 %
Professions intermédiaires	16,3 %	10 %
Employés/ouvriers	25,8 %	27 %
Retraités	28,4 %	29 %
Autres personnes sans activité professionnelle (étudiant, chômeur, au foyer)	13,9%	8 %

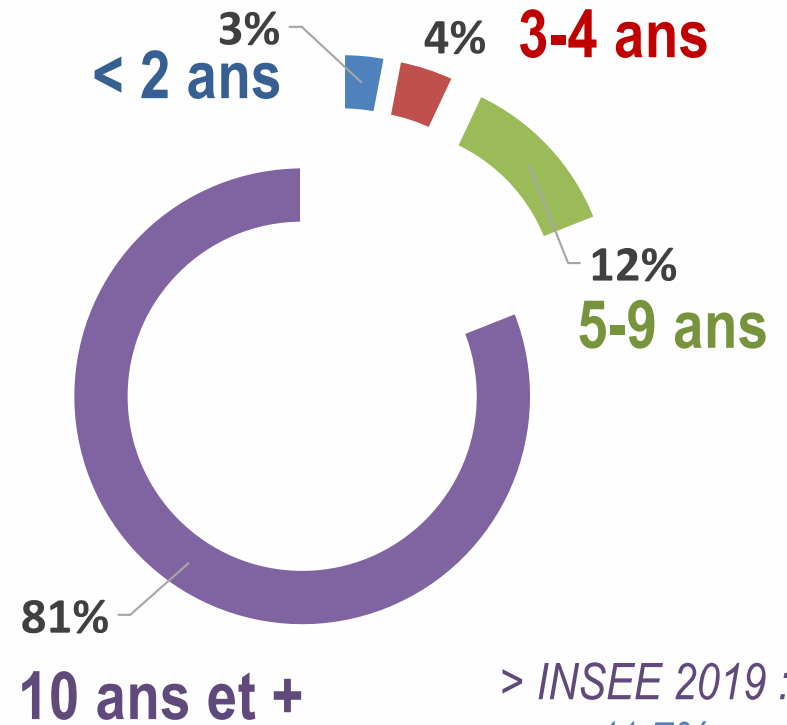


Habitat



> INSEE 2019 :	40,2%	58,7%
> Rappel 2019 :	32%	68%
> Rappel 2016	31%	69%

Ancienneté sur le territoire



> INSEE 2019 :
11,7%
19,4%
17,8%
51,1%



Perceptions générales



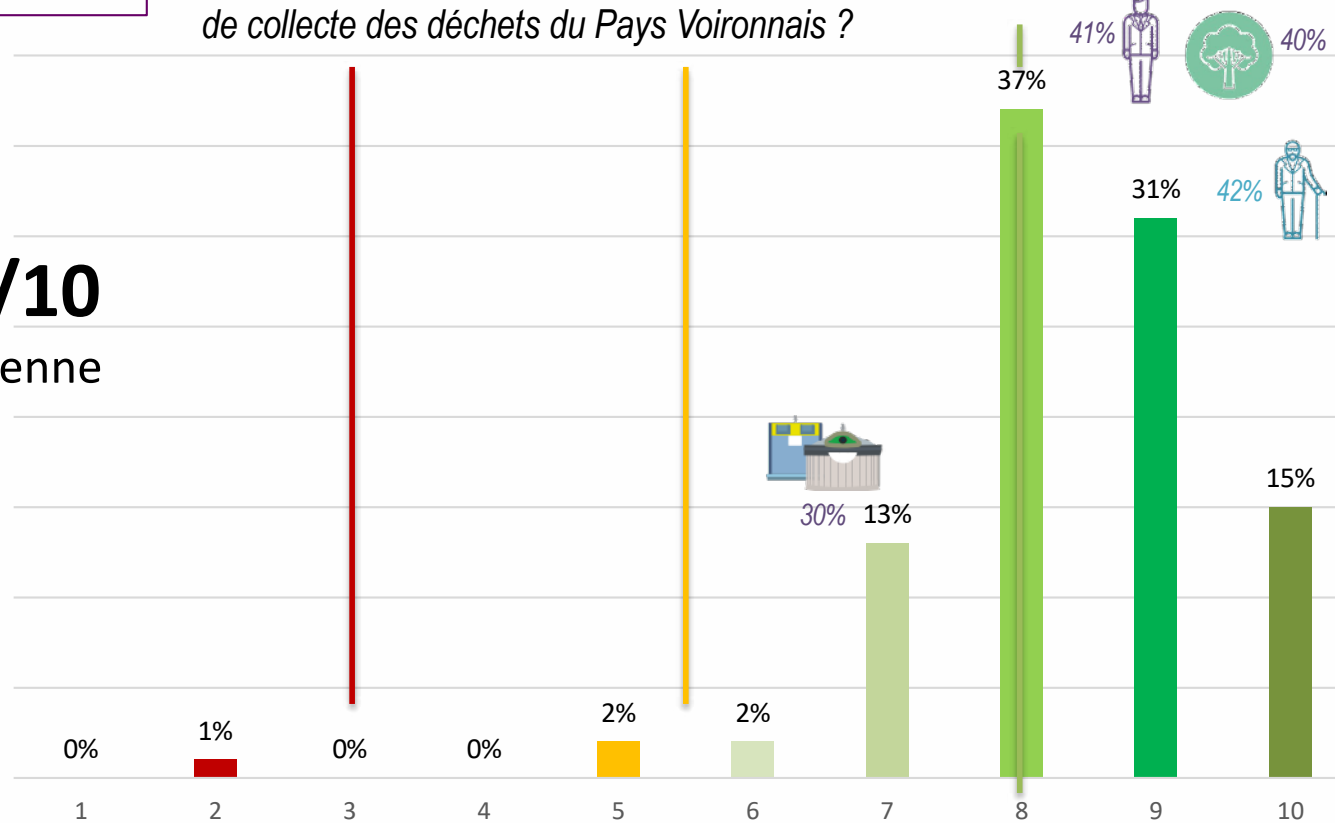
Perceptions générales

La collecte

Q28 - Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donnez-vous au service de collecte des déchets du Pays Voironnais ?

449 répondants

8,35/10
de moyenne



41% 40% 35%

42%

30%

Q29 - Cette note signifie que vous êtes :

449 répondants



1%



2%



40%



57%



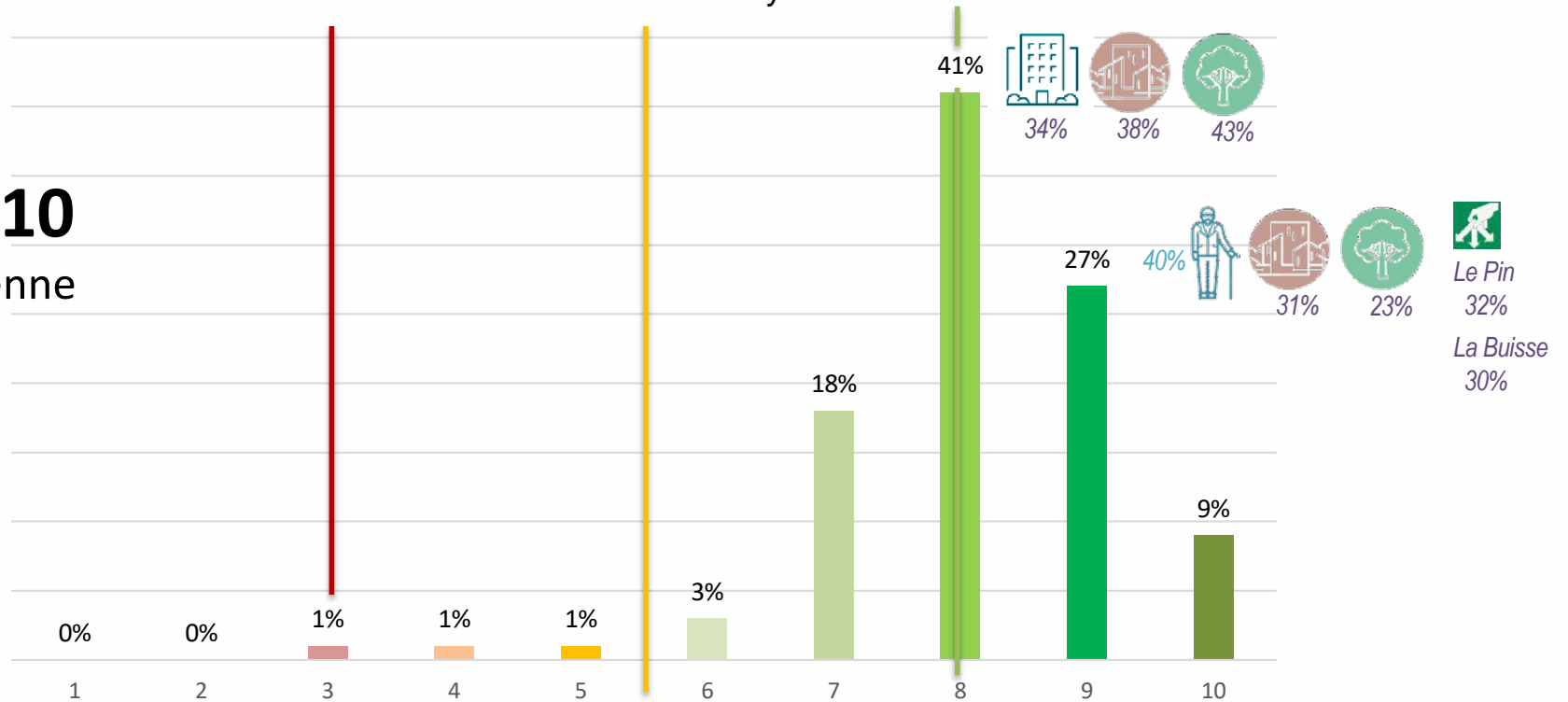
Perceptions générales

Les déchèteries

Q53 - Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donnez-vous au service des déchèteries du Pays Voironnais ?

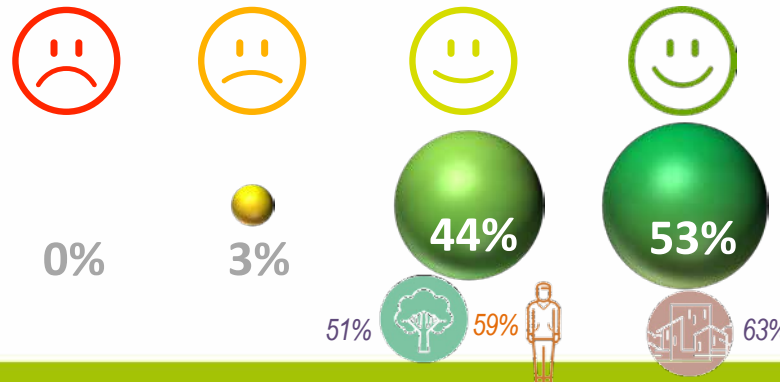
343 répondants
sur 346 concernés

8,11/10
de moyenne



Q54 - Cette note signifie que vous êtes :

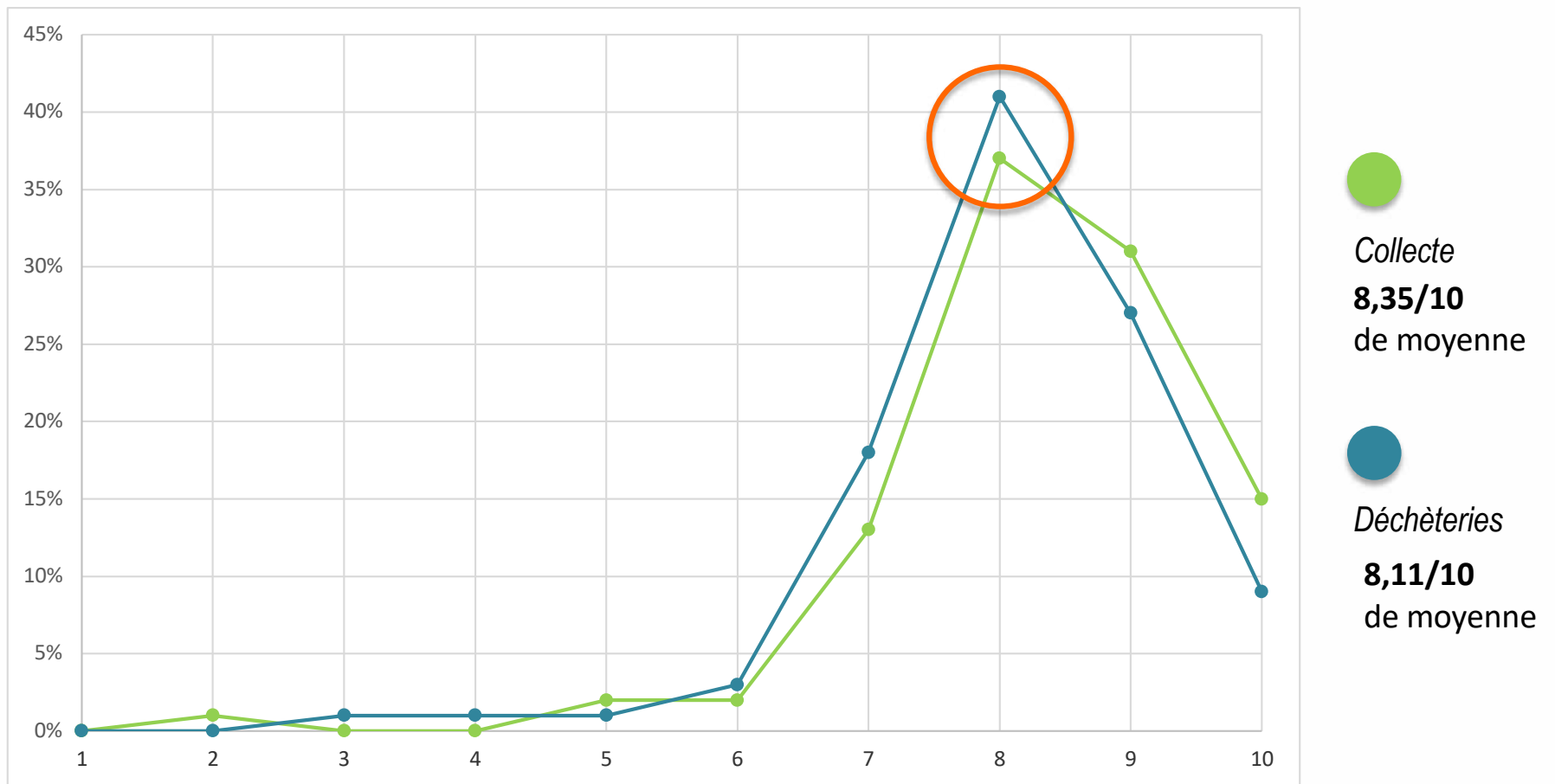
342 répondants





En vision globale

Q28 + 53 - L'avis sur la collecte et les déchèteries





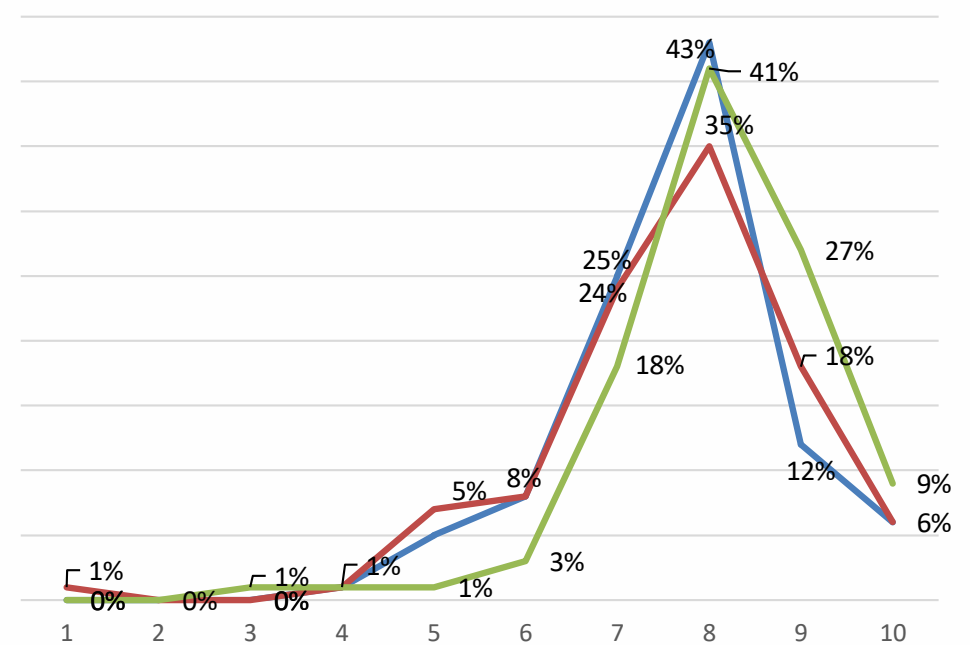
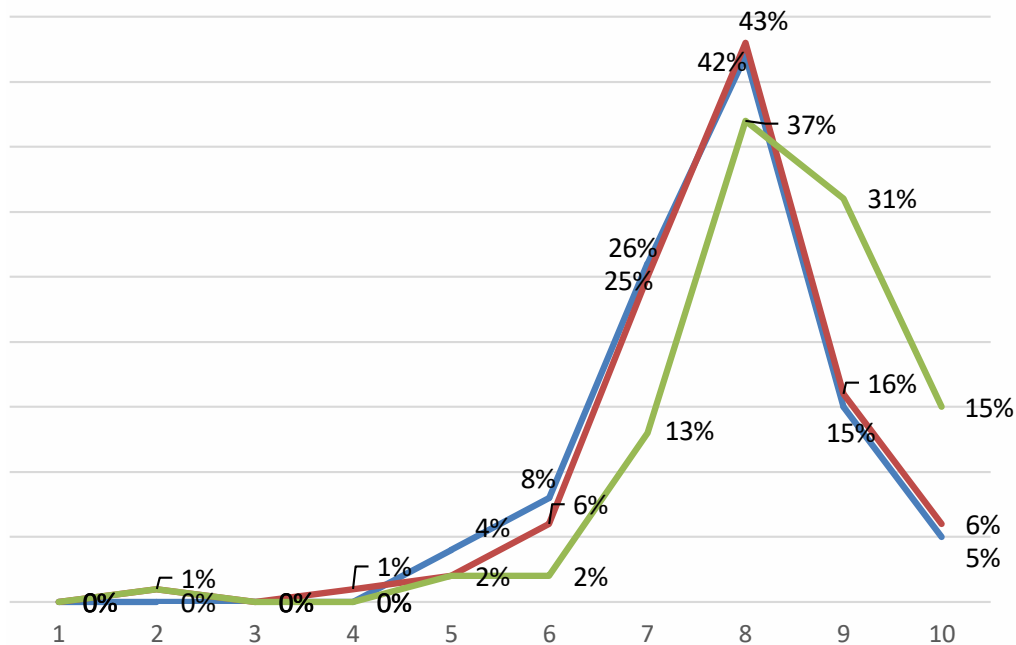
Perceptions générales

En évolution globale

Q28 + 53 - L'avis sur la collecte et les déchèteries

La collecte

Les déchèteries



2016

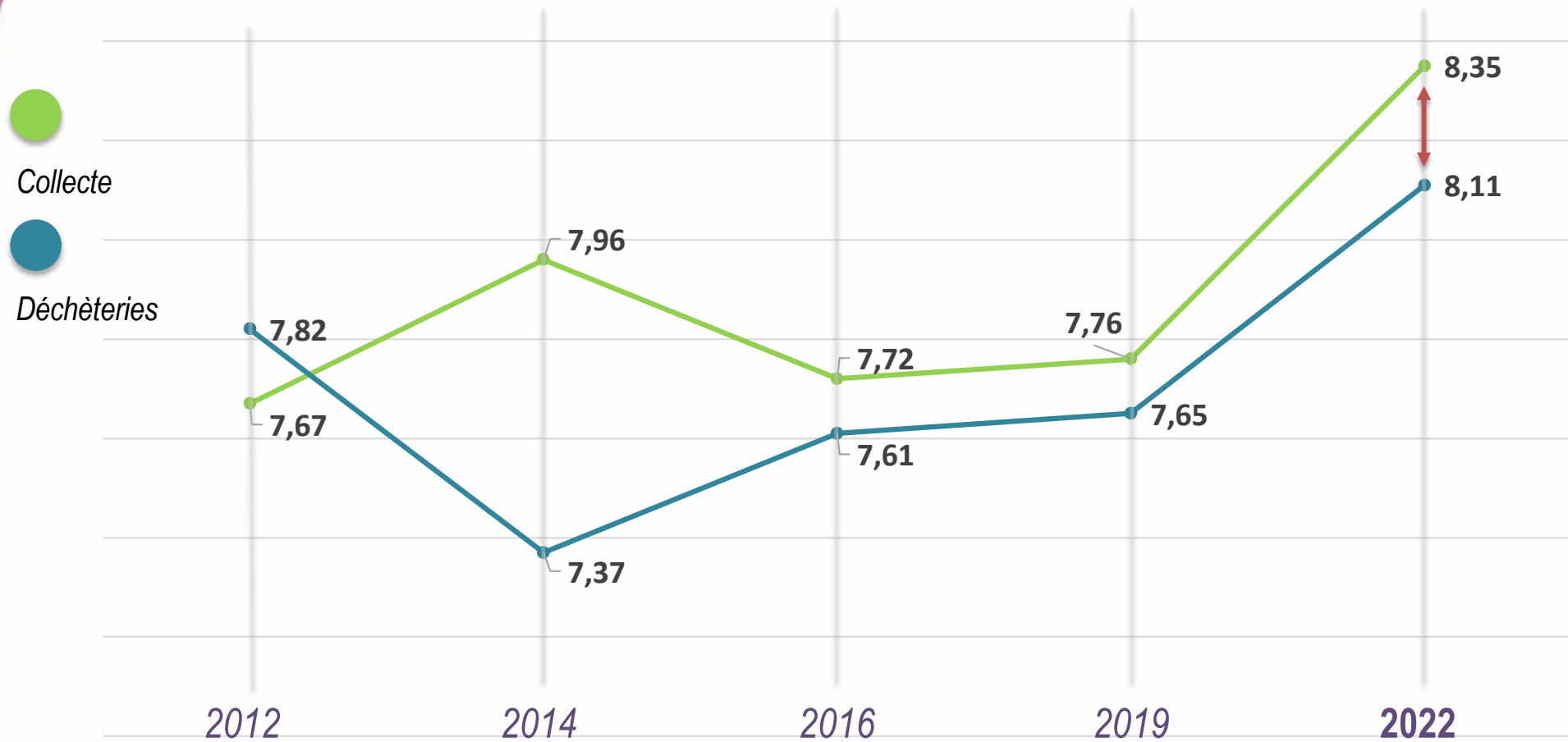
2019

2022



En évolution globale

Q28 + 53 - L'avis sur la collecte et les déchèteries





La collecte

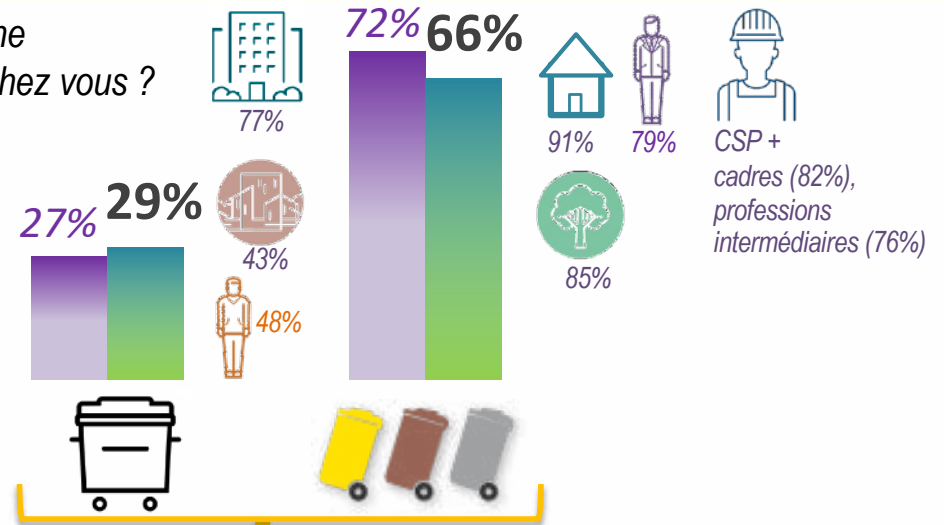
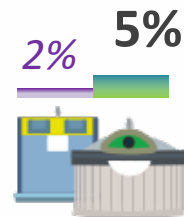


Type de collecte

Q1 - Comment fonctionne la collecte des déchets chez vous ?

450 répondants

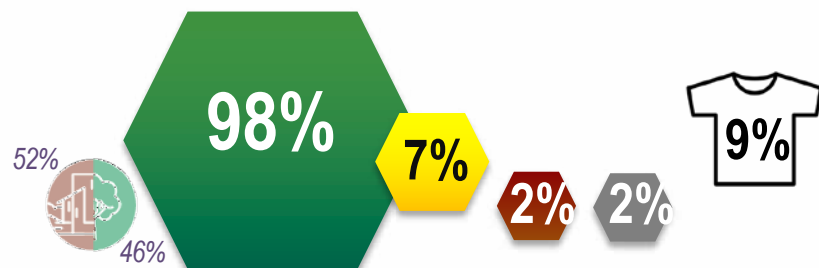
> Rappel 2019



Nouvelles questions

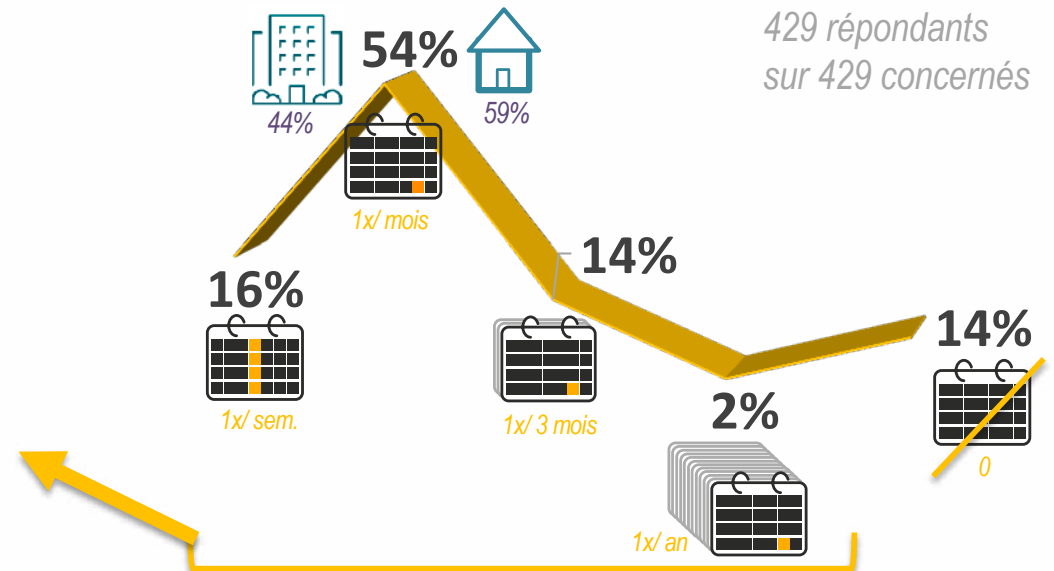
Q3 - Pour quels déchets ?

368 répondants sur 370 concernés



Q2 - Utilisez-vous aussi les points d'apport volontaire ?

429 répondants sur 429 concernés





Collecte

Les points de collecte

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------

Q4 - L'endroit où vous devez emmener vos déchets pour qu'ils soient collectés 447 répondants



45 + 30%



> Rappel 2019 :	66%	27%	3%	4%
> Rappel 2016 :	62%	29%	5%	4%

Q9 - La fréquence de vidage des points d'apport 333 répondants *Nouvelle question*



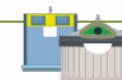
66% 92%



92%

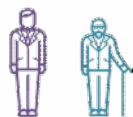


Moins satisfaits
(68 + 21%)



47 + 5 + 47 + 0%

Q10 - Leur propreté 372 répondants



39% 74%



> Rappel 2019 :	32%	45%	19%	4%
-----------------	-----	-----	-----	----

85%



Globalement,
les hommes toujours
un peu + **satisfaits** que
les femmes (3 à 5 points)



29%



6%

Q11 - Lequel ?

54 répondants
sur 58 concernés



Collecte

Les flux

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------



Globalement CSP+ : cadres et commerçants : plutôt satisfaits que très satisfaits



Globalement actifs (surtout 30-44) + insatisfaits



Globalement Collecte en PAV moins satisfaits (mais peu de concernés)



Pas de différences significatives urbain/rural sur les flux



Q5 - La fréquence du ramassage de la poubelle jaune 438 répondants



Mélange poubelle jaune + bleue	> Rappel 2019 :	54%	83%	37%	8%	1%
	> Rappel 2016 :	52%		37%	8%	3%

Nouvelle question

Q7 - Le volume de la poubelle jaune 442 répondants



85%



Q6 - La fréquence du ramassage de la poubelle grise 439 répondants



Mélange poubelle grise + marron	> Rappel 2019 :	56%	84%	36%	6%	2%
	> Rappel 2016 :	53%		39%	6%	2%

Nouvelle question

Q8 - Le volume de la poubelle grise 444 répondants



92%



Les flux

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------



Q12 - La proximité des conteneurs à verre chez vous 425 répondants



> Rappel 2019 :	48%	92%	40%	9%	3%
> Rappel 2016 :	44%		42%	9%	5%

Q13 - La facilité d'accès des conteneurs à verre chez vous 424 répondants

Surtout nouveaux arrivants
(< 2 ans : 91%, de 3-4 ans : 94%)



> Rappel 2019 :	56%	98%	37%	5%	2%
> Rappel 2016 :	58%		32%	8%	2%



76 + 19%

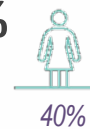
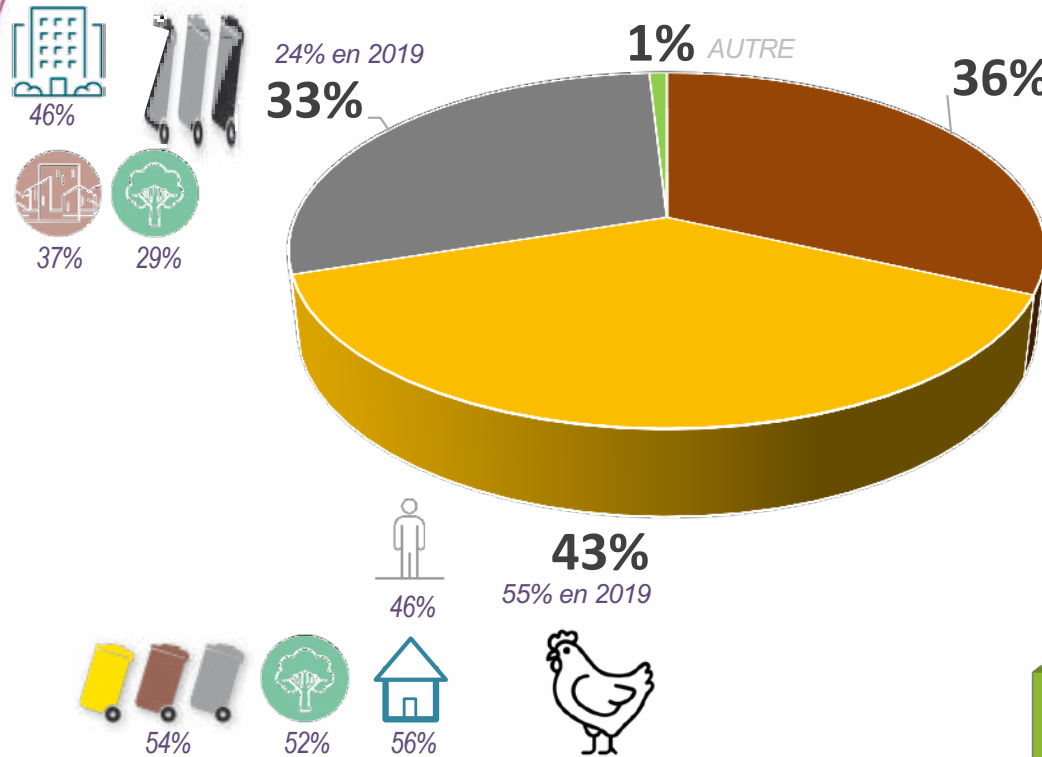


Globalement,
les hommes toujours
un peu + **satisfaits** que
les femmes (3 à 4 points)



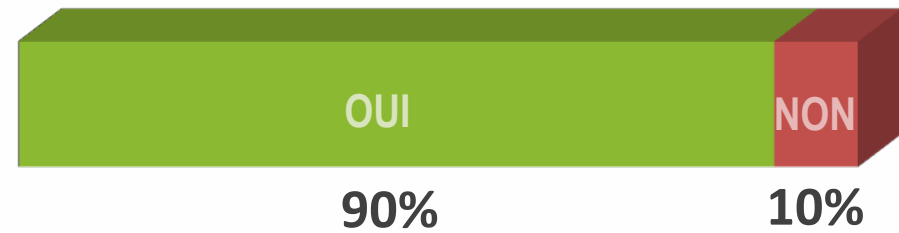
L'alimentaire

Q14 - Que faites-vous de vos déchets alimentaires ? 453 répondants



32% Baromètre
prévention
novembre 2021
52% en 2019

Q15 - Même lors de fortes chaleurs ?
156 répondants sur 162 concernés

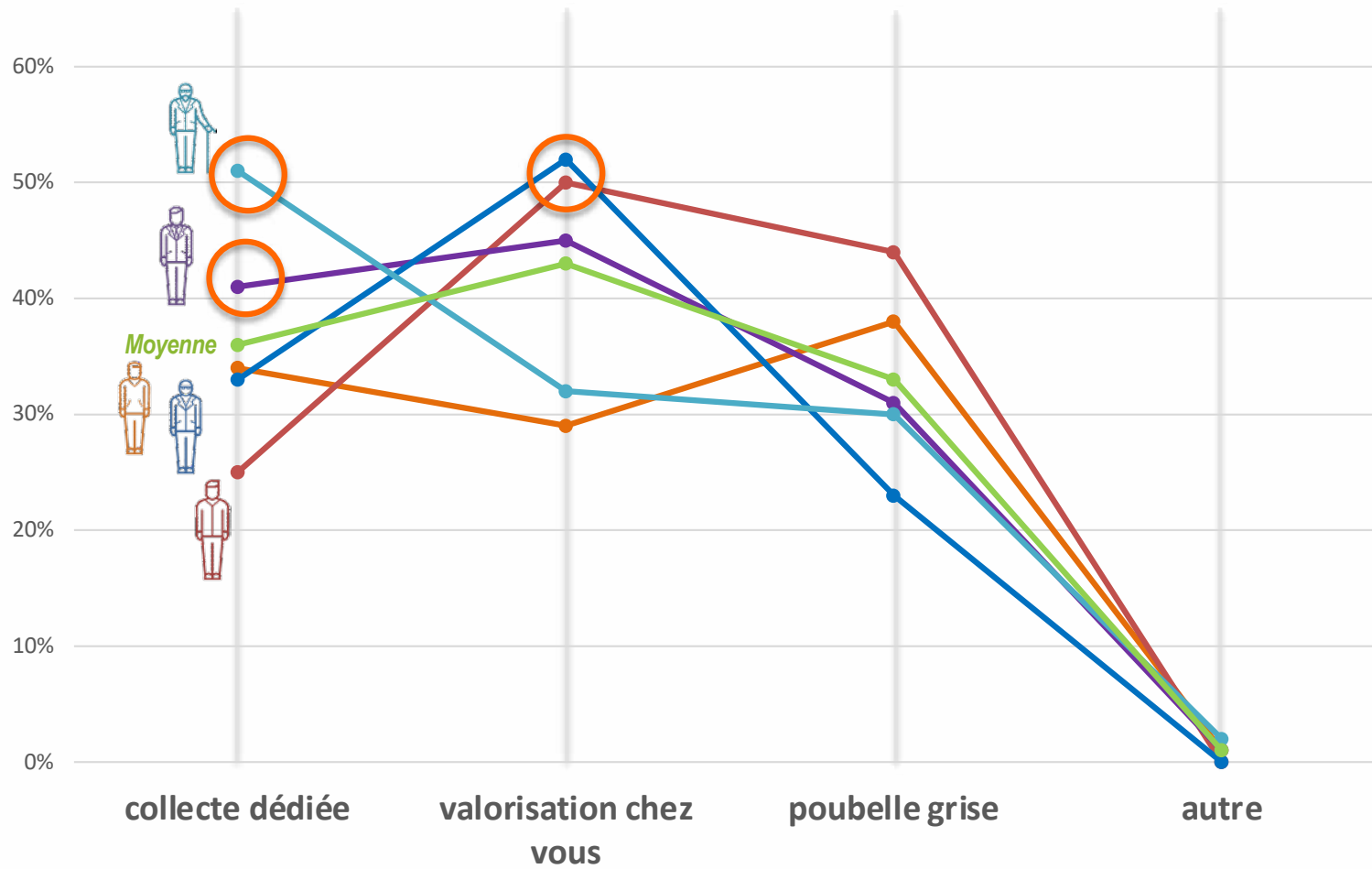




L'alimentaire

Q14 - Que faites-vous de vos déchets alimentaires ? 453 répondants

Par tranche d'âge



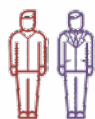


L'alimentaire

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait



162 concernés



Globalement actifs moins de très satisfaits

(44 + 32%)
(63 + 17%)

(68 + 28%)
(67 + 24%)

(50 + 44%)
(57 + 23%)



82%

Q16 - La fréquence du ramassage 157 répondants



86%



64 + 13%

Question avec poubelle grise

> Rappel 2019 :	56%	36%	6%	2%
> Rappel 2016 :	53%	39%	6%	2%



85%

Q17 - Le volume de la poubelle 156 répondants

Nouvelle question



93%



68 + 21%

83 + 14%



Q18 - La qualité du bioseau ajouré 132 répondants



76%



87%



55 + 27%

> Rappel 2019 :	33%	44%	14%	9%
-----------------	-----	-----	-----	----

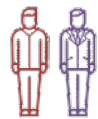


Collecte

L'alimentaire

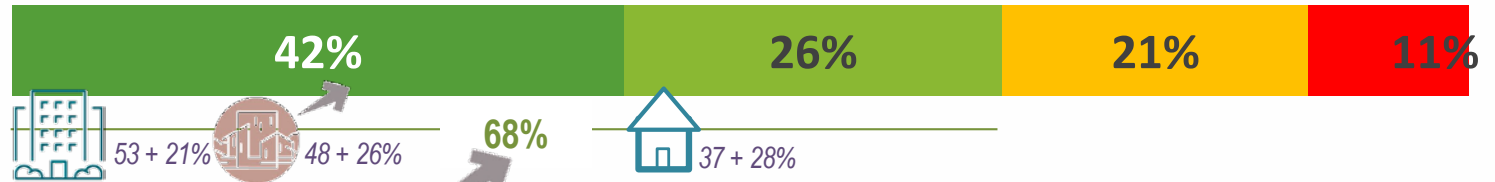
Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait

162 concernés **36%**



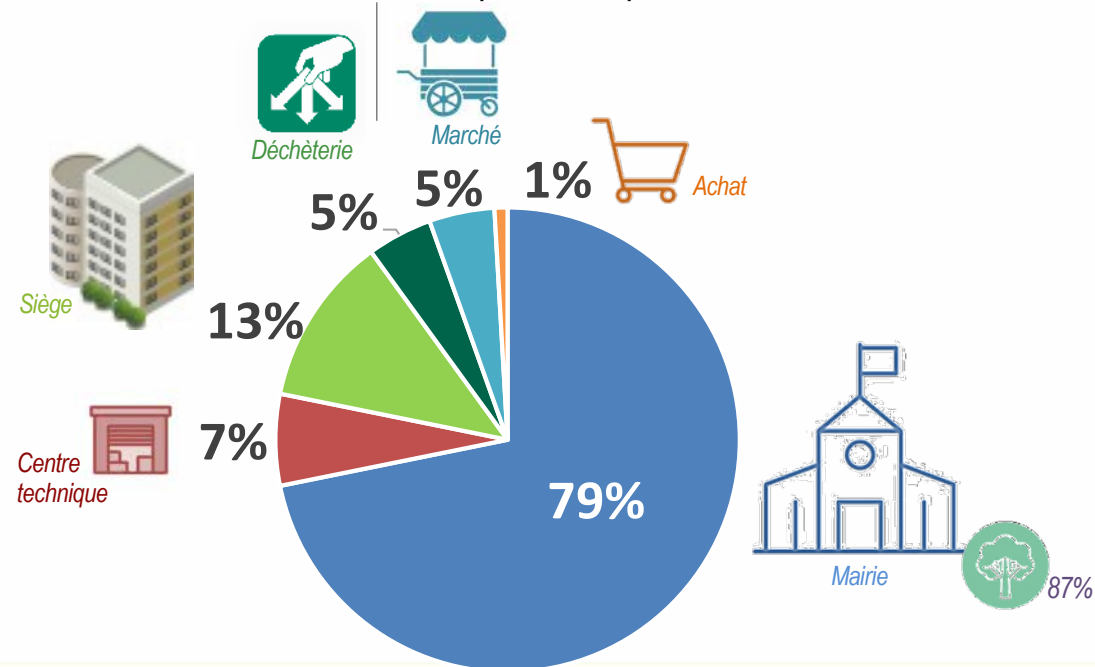
Globalement actifs moins de très satisfaits
(36 + 41%)
(36 + 24%)

Q19 - La qualité des sacs compostables 149 répondants



	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
> Rappel 2019 :	22%	41%	17%	20%
> Rappel 2016 (sacs verts) :	48%	36%	12%	4%

Q20 - Savez-vous où trouver les sacs compostables pour les déchets alimentaires ? 135 répondants

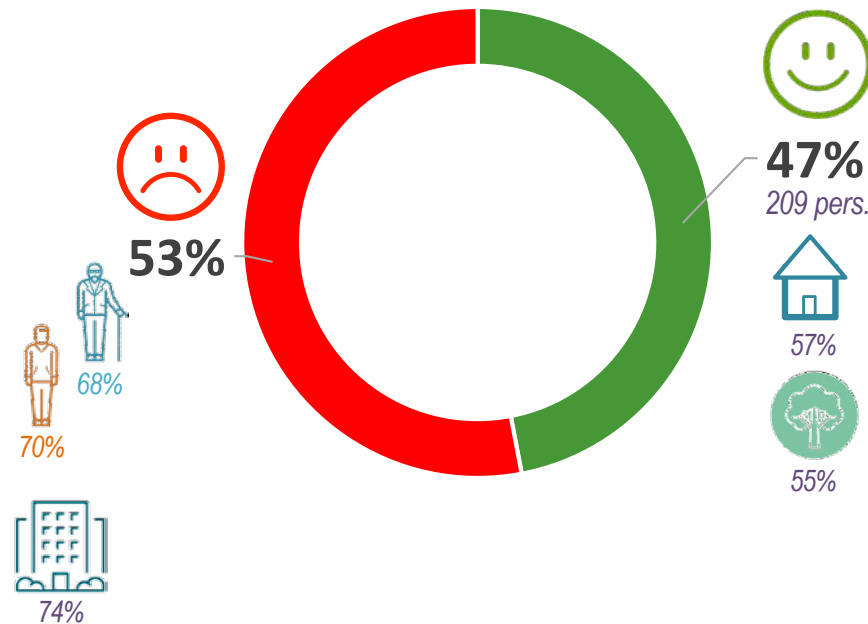




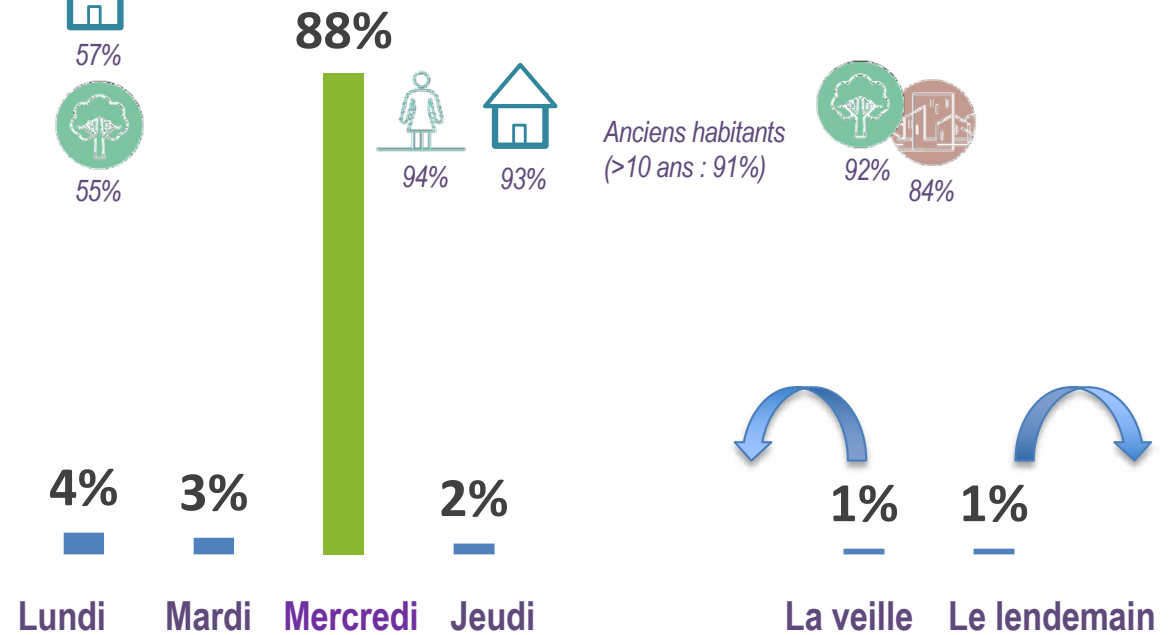
Jour férié

Nouvelles questions

Q21 - Êtes-vous au courant du décalage de la collecte quand il y a un jour férié ? 448 répondants



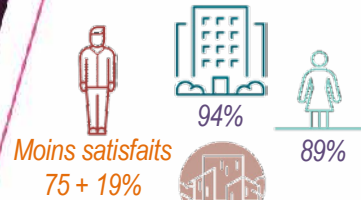
Q22 - Pouvez-vous me dire quel jour est effectué ce rattrapage ? 165 répondants





Les agents

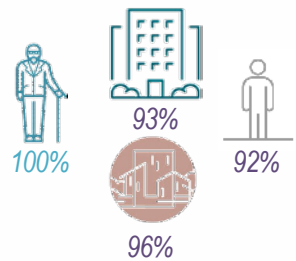
Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
----------------------	-----------------	---------------------	----------------------



Q24 - Les agents du service déchets que vous avez **au téléphone ont un bon relationnel** 145 répondants



	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
> Rappel 2019 :	63%	± 2019 34%	2%	1%
> Rappel 2016 :	62%	31%	7%	0%



Q25 - Les agents que **vous rencontrez ont un bon relationnel** 285 répondants



	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
> Rappel 2019 :	60%	± 2019 37%	2%	1%
> Rappel 2016 :	62%	34%	3%	1%



Q26 - Les agents sont capables de vous renseigner et répondre à vos questions 240 répondants



	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
> Rappel 2019 :	53%	± 2019 43%	2%	2%
> Rappel 2016 :	46%	43%	7%	4%



Collecte

Agents / consignes

Tout à fait d'accord

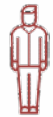
Plutôt d'accord

Plutôt pas d'accord

Pas du tout d'accord

Q27 - Le travail réalisé lors de la collecte des poubelles est de qualité 435 répondants

+ pour les nouveaux arrivants (<2 ans : 100% ; 3-4 ans: 94 + 6%)



92 + 7%



CSP commerçants moins de très satisfaits
77 + 23%



98%

> Rappel 2019 :	59%	33%	7%	1%
> Rappel 2016 :	61%	32%	7%	0%

Q23 - Les consignes de tri données par le Pays Voironnais sont claires 440 répondants

+ pour les nouveaux arrivants (<2 ans : 83 + 8% ; 3-4 ans: 75 + 25%)



CSP commerçants moins de très satisfaits
59 + 25%



91%

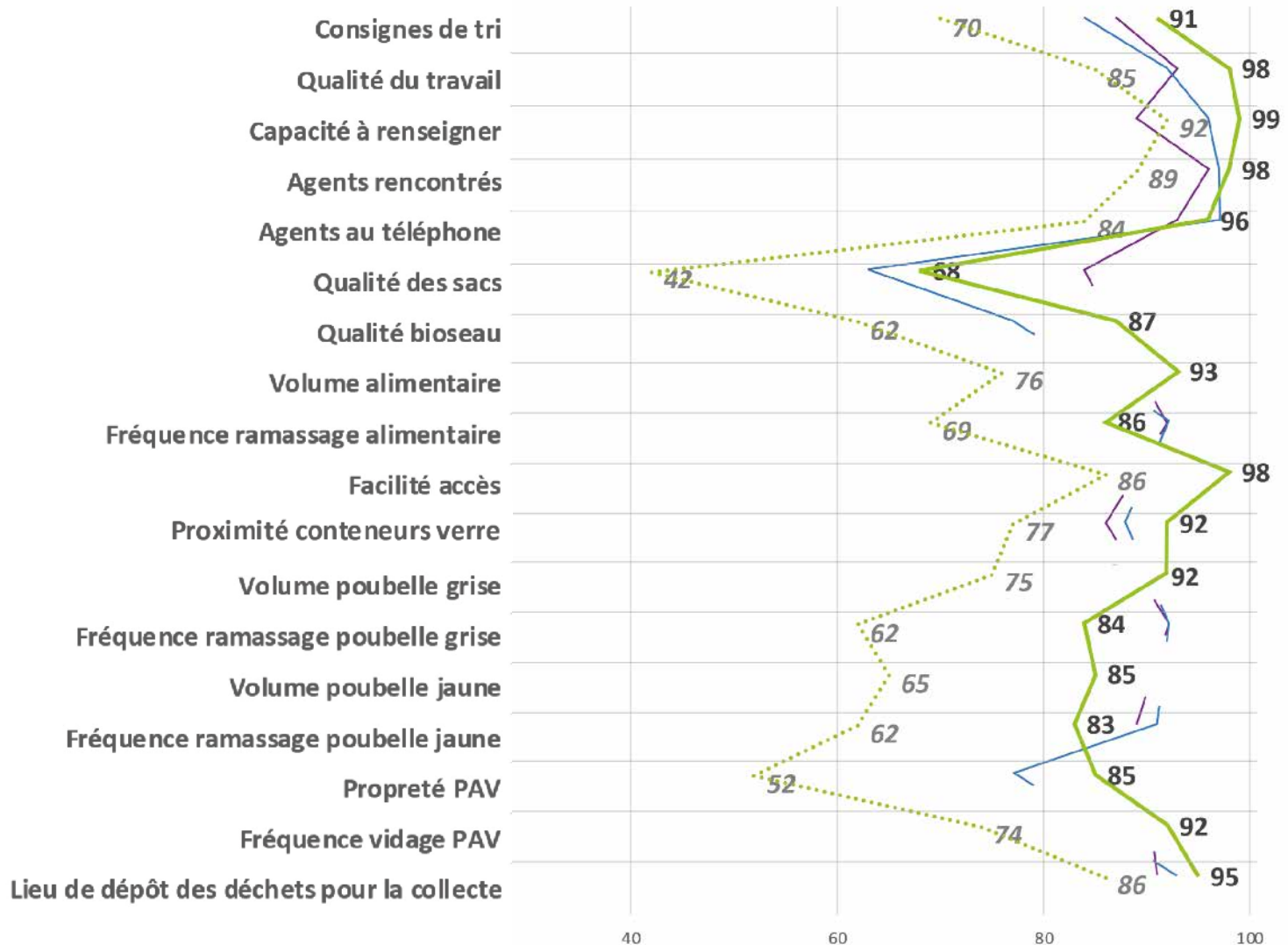
> Rappel 2019 :	44%	40%	13%	3%
> Rappel 2016 :	49%	38%	10%	3%



64 + 26%



Synthèse globale collecte



! 2016 & 2019 :
Poubelles jaune et
bleue ensemble
Poubelles marron et
grise ensemble

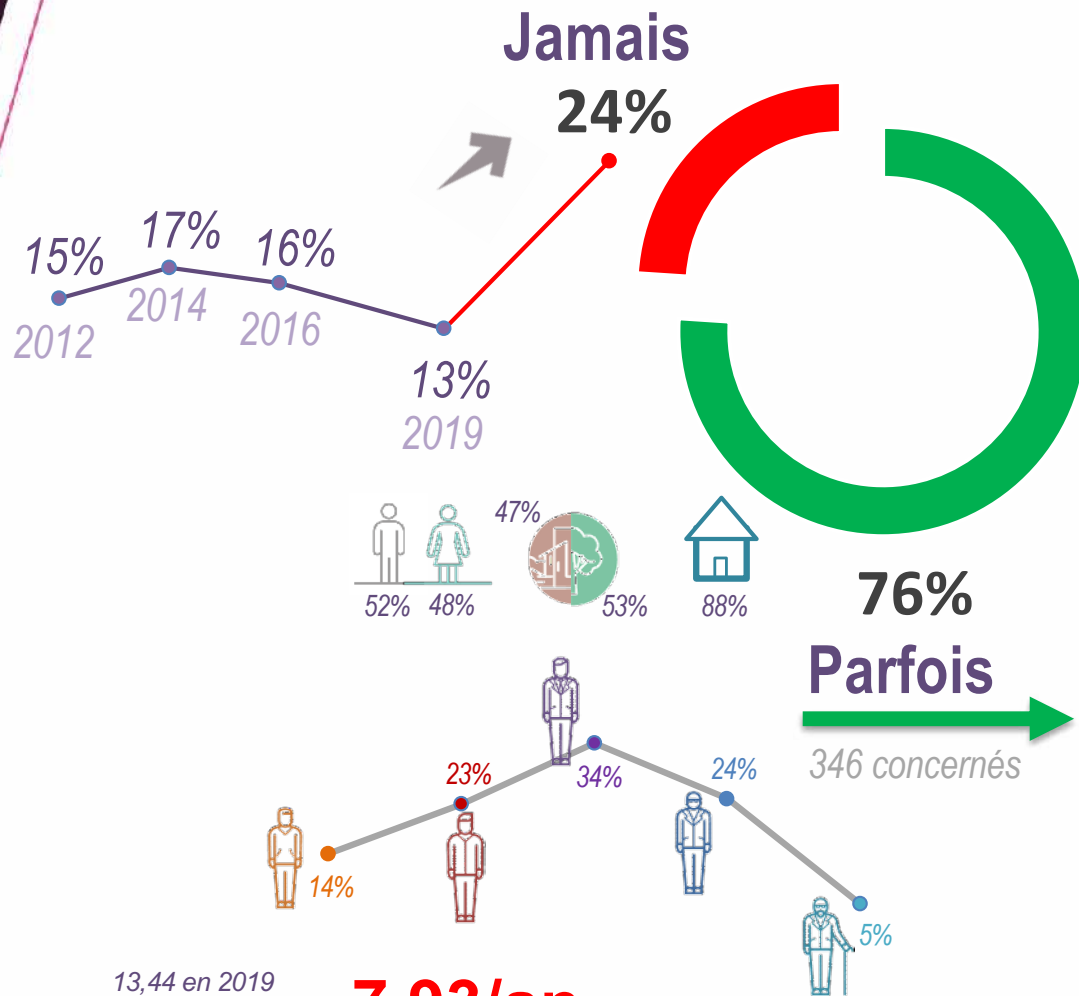


Les déchèteries



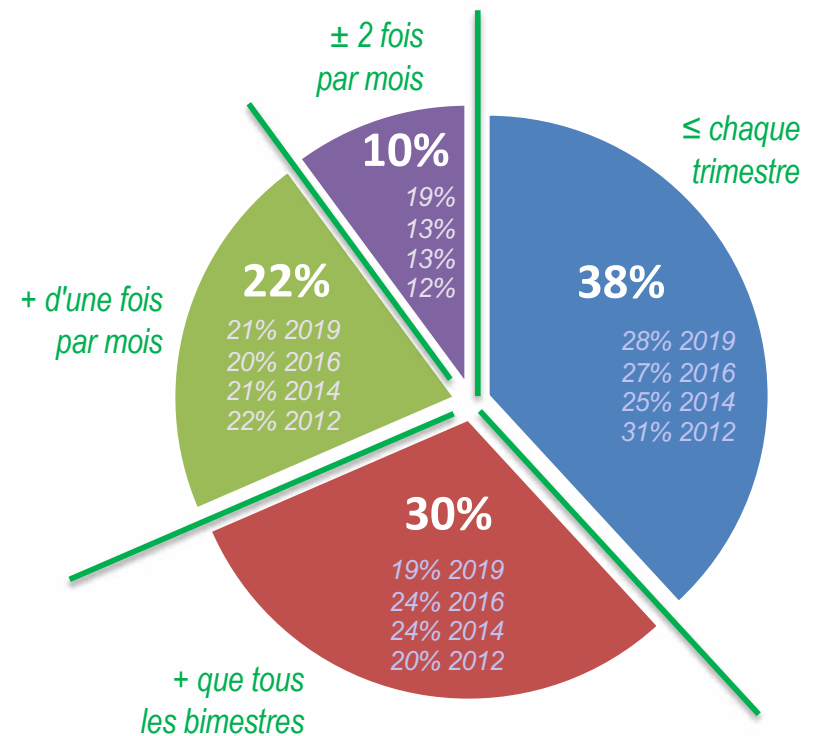
La fréquentation

Q30 - Combien de fois par an, en moyenne, allez-vous en déchèterie ? 455 répondants



13,44 en 2019
10,53 en 2016
11,09 en 2014
10,62 en 2012

7,93/an
en moyenne



■ 1 à 5 fois ■ 6 à 10 fois ■ 11 à 20 fois ■ 20 fois et +

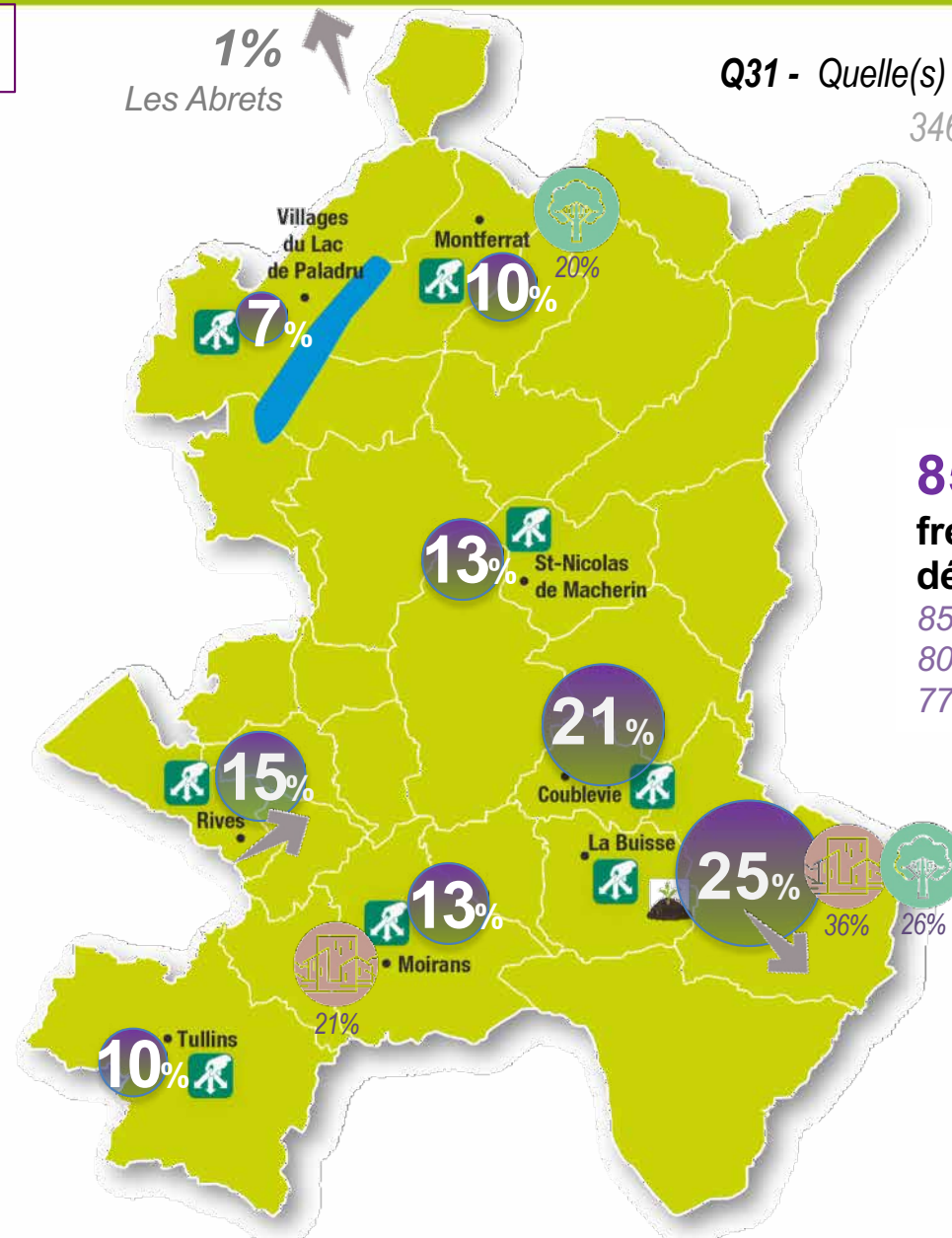
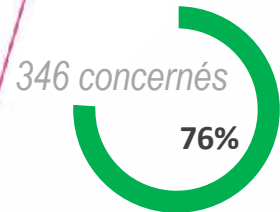
10,43/an
en moyenne

15,38 en 2019
12,53 en 2016
13,4 en 2014
12,5 en 2012



La fréquentation

Q31 - Quelle(s) déchèterie(s) utilisez-vous ?
346 répondants – 402 réponses



85% des utilisateurs fréquentent 1 seule déchèterie

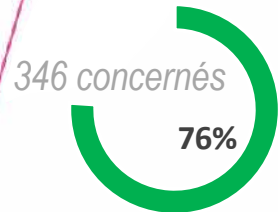
85% en 2019
80% en 2016
77% en 2014

RAPPELS	2014	2016	2019
La Buisse	31%	29%	28%
Coublevie	28%	29%	21%
Rives	11%	12%	14%
Moirans	15%	14%	13%
St Nicolas de Macherin	12%	14%	13%
Montferrat	10%	11%	10%
Tullins	9%	9%	10%
Le Pin	8%	6%	7%



Le site dédié

Nouvelles questions



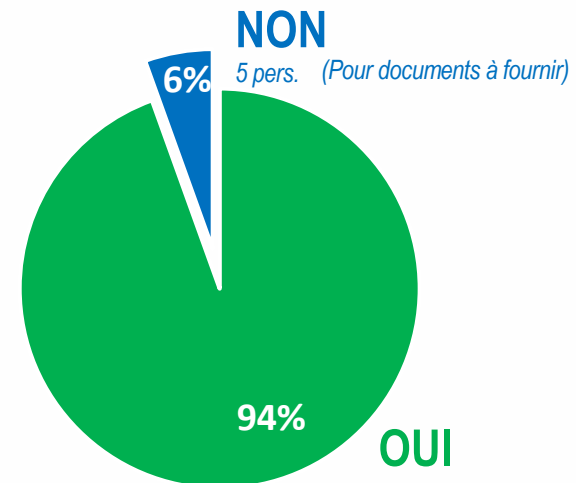
Q32 - Avez-vous déjà eu accès à votre compte en ligne déchèteries ?

346 répondants



Q33 - Est-ce que cela a été facile de vous connecter ?

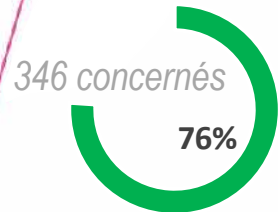
90 répondants sur 92





La déchèterie

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------



82%

Q34 - La proximité de la déchèterie de chez vous 346 répondants



Montferrat <--> Tullins
53 + 39% 89 + 11%



= 2019

> Rappel 2019 :	63%	33%	3%	1%
> Rappel 2016 :	47%	47%	5%	1%

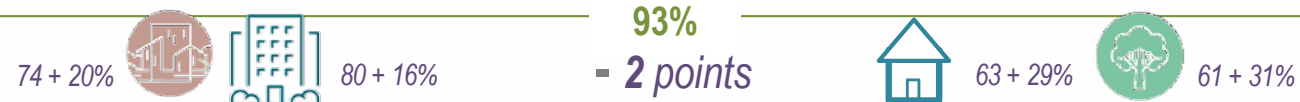


81%

Q37 - Sa propreté 342 répondants



Montferrat <--> Moirans
43 + 40% 78 + 17%



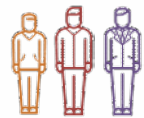
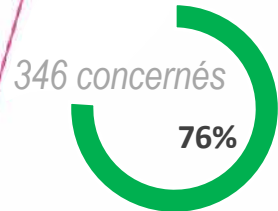
- 2 points

> Rappel 2019 :	41%	54%	4%	1%
> Rappel 2016 :	38%	59%	3%	0%
> Rappel 2014 :	59%	39%	2%	0%



Les ouvertures actuelles

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------



Globalement **jeunes et actifs moins de très satisfaits** des ouvertures :

54 à 55% sur les jours
50 à 54% sur les heures

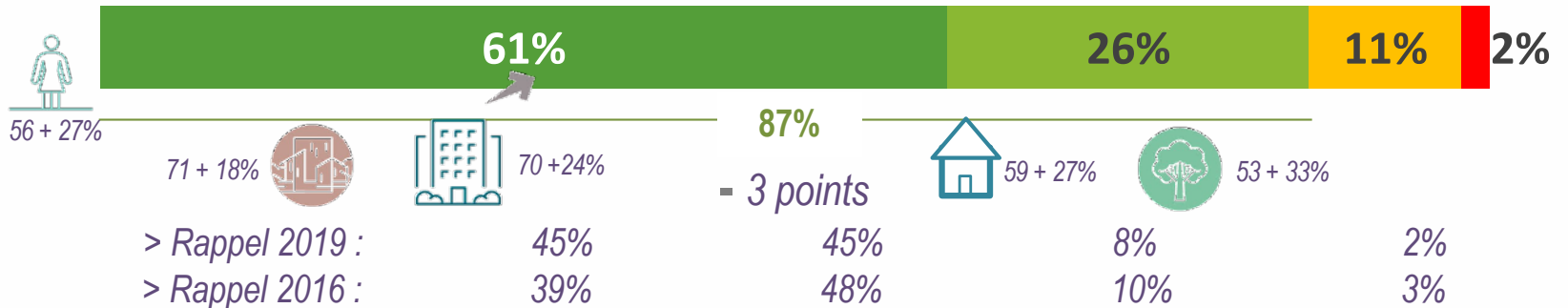


Globalement **cadres et employés moins de très satisfaits** des ouvertures :

- 47 et 54% sur les jours
- 48 et 51% sur les heures (dont moyennes très et plutôt : - 5 et 4 points)

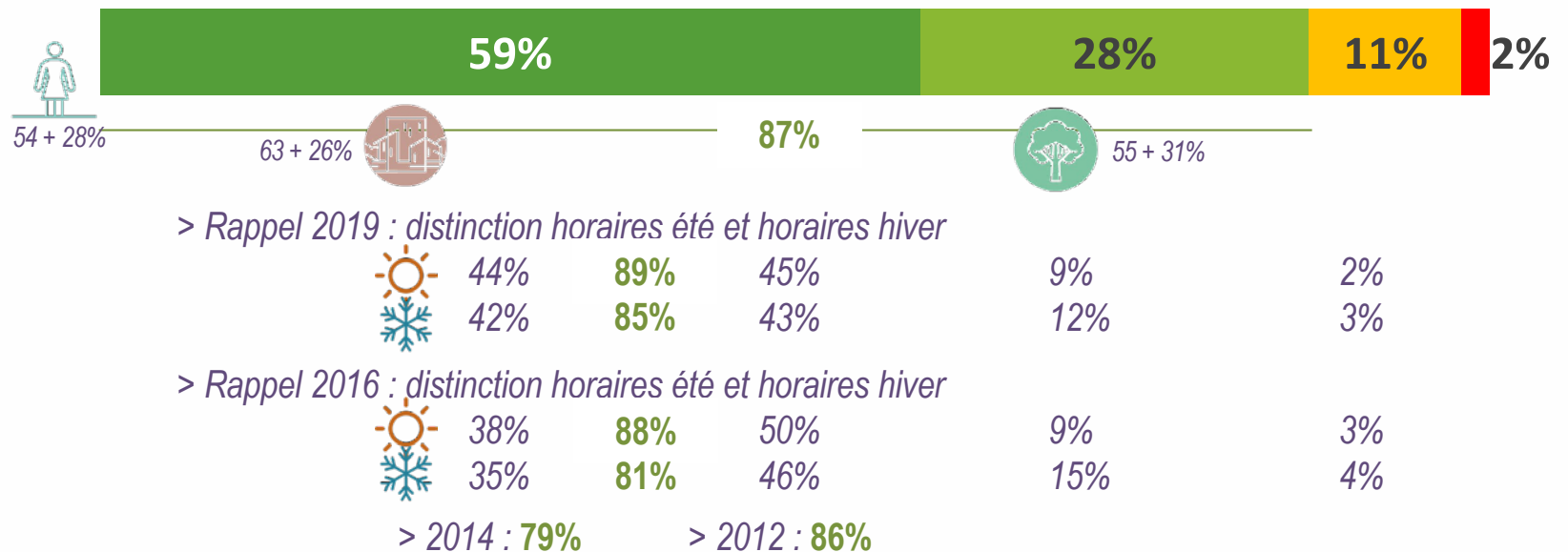
Q35 - Ses jours d'ouverture 337 répondants

Tullins <--> La Buisse
54 + 26% 72 + 15%



Q36 - Ses horaires 336 répondants

Tullins <--> La Buisse
54 + 26% 72 + 15%



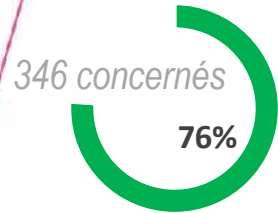


Déchèteries

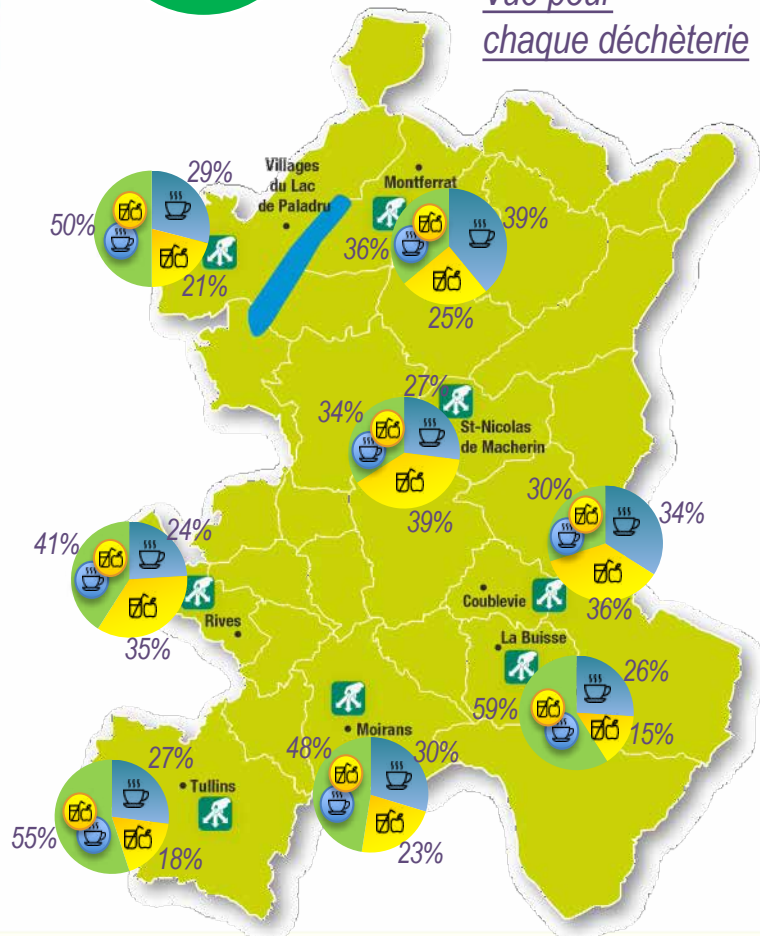
Les ouvertures attendues

Quand préféreriez-vous vous rendre en déchèterie...

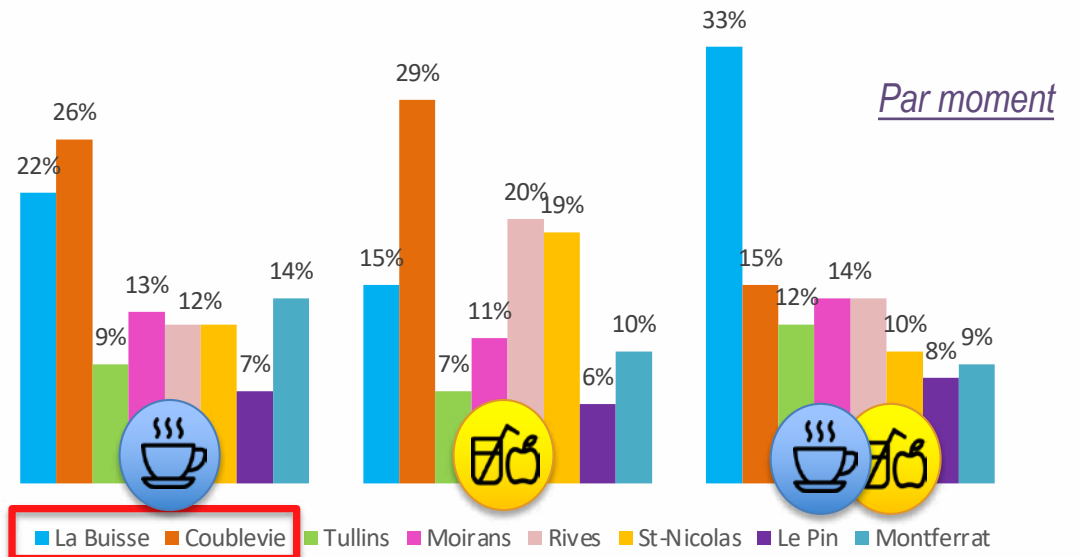
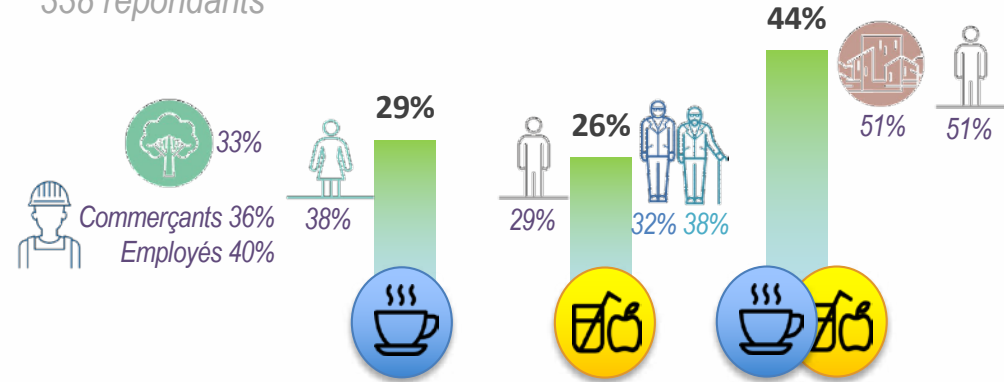
Nouvelles questions



Vue pour chaque déchèterie



Q48 - ...en été ?
338 répondants





Les ouvertures attendues

Quand préféreriez-vous vous rendre en déchèterie...

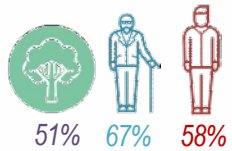
Nouvelles questions



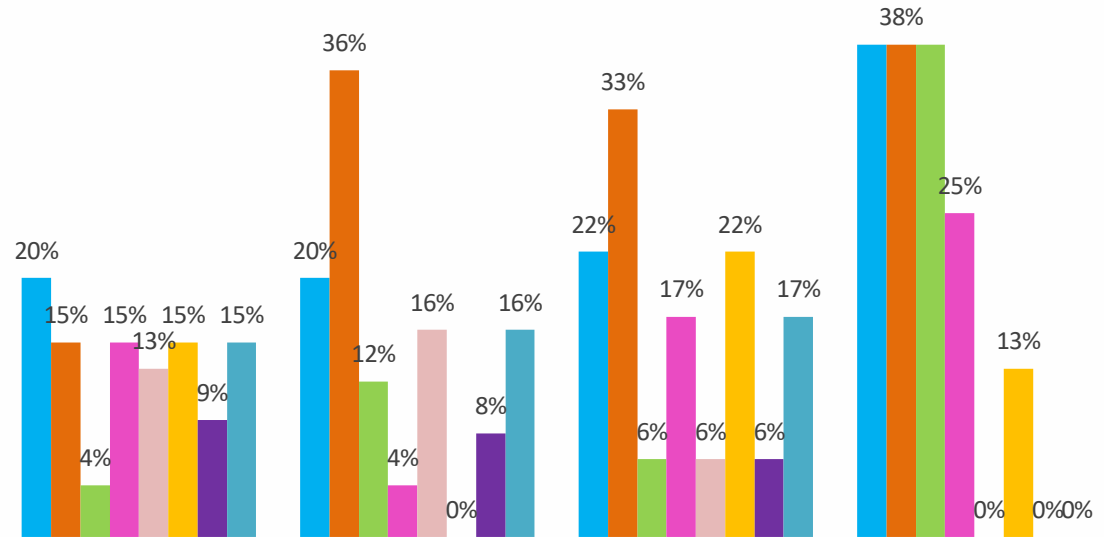
Q49 - Le matin à quelle heure?

98 répondants sur 99

N'importe 8 %



Par horaire



N'importe

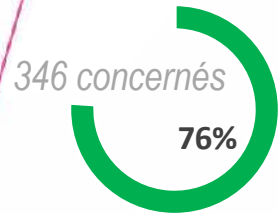
- La Buisse
- Coublevie
- Tullins
- Moirans
- Rives
- St-Nicolas
- Le Pin
- Montferrat



Les ouvertures attendues

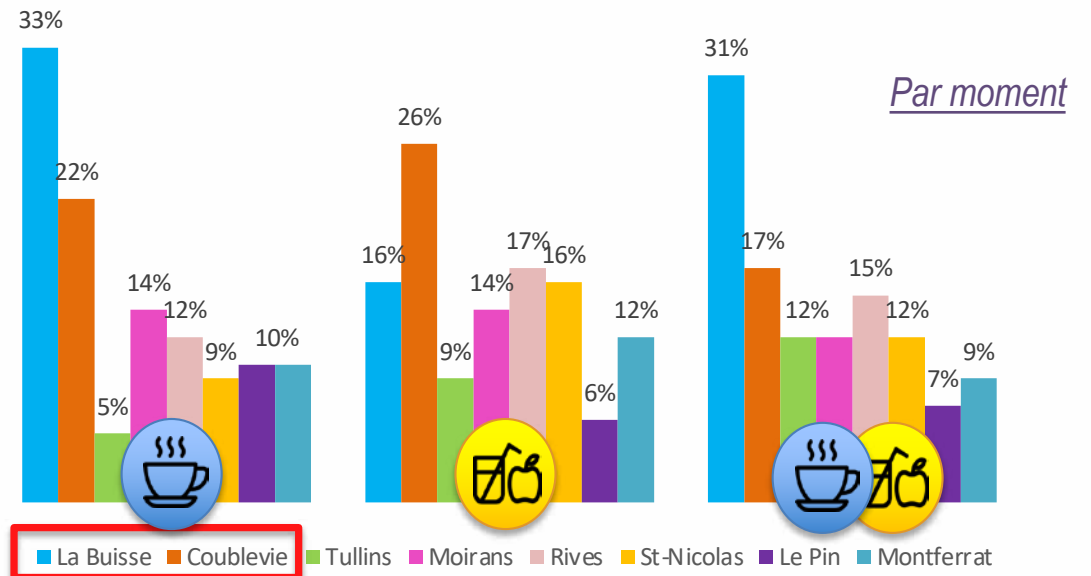
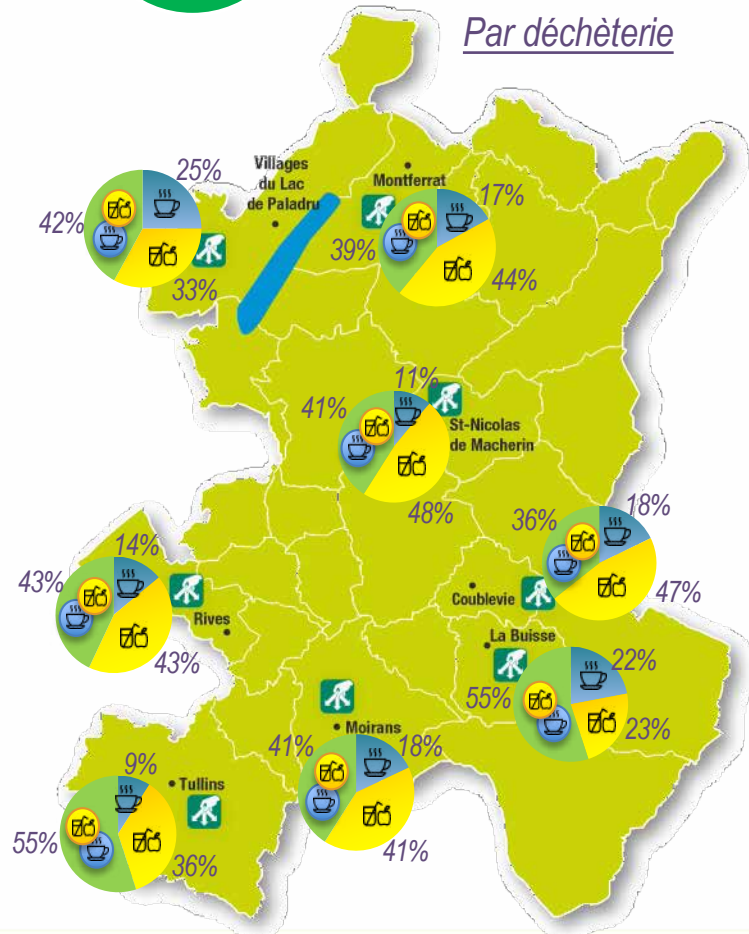
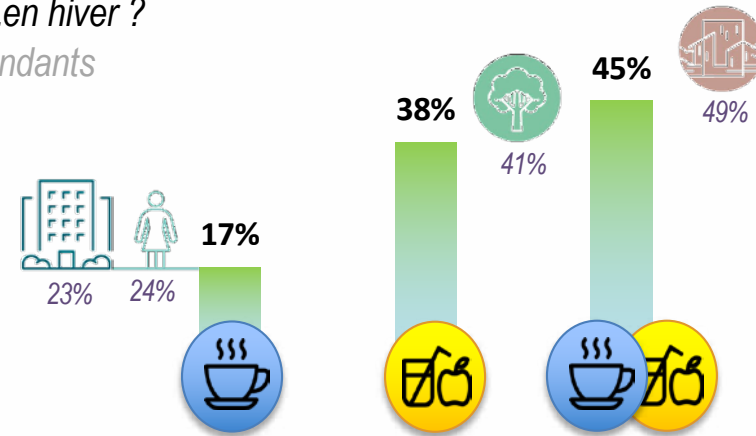
Quand préféreriez-vous vous rendre en déchèterie...

Nouvelles questions



Q50 - ...en hiver ?

339 répondants





Les ouvertures attendues

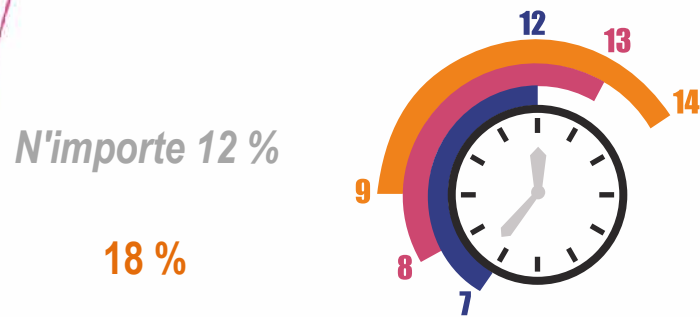
Quand préféreriez-vous vous rendre en déchèterie...

Nouvelles questions



Q51 - Le matin à quelle heure?

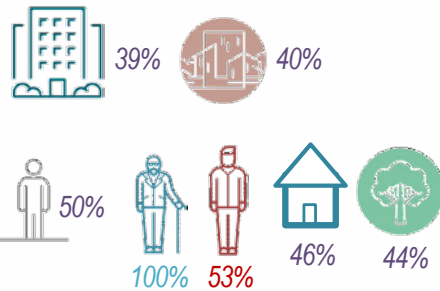
57 répondants sur 58



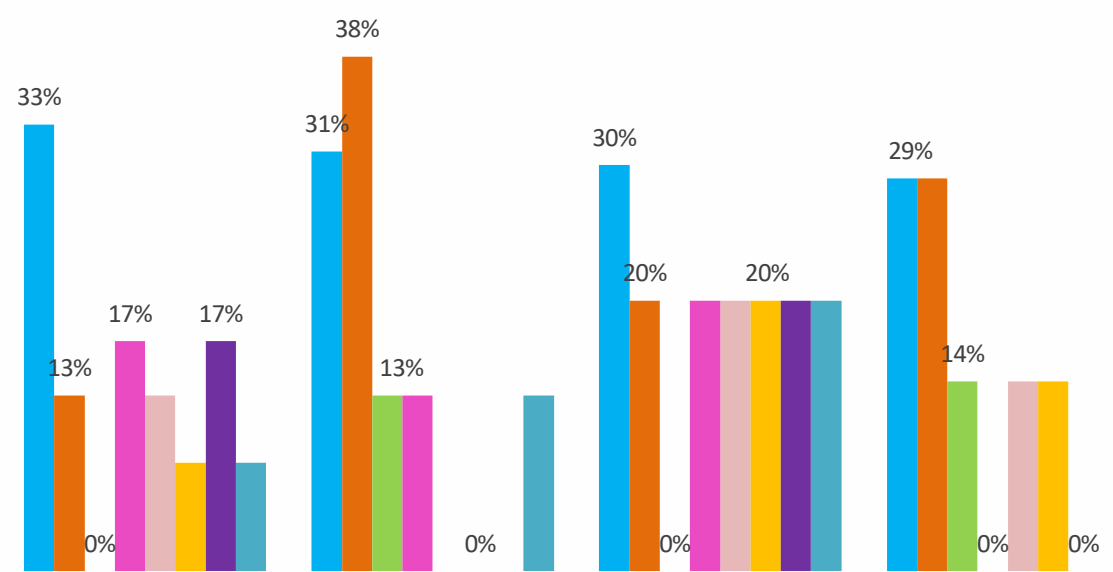
18 %

28 %

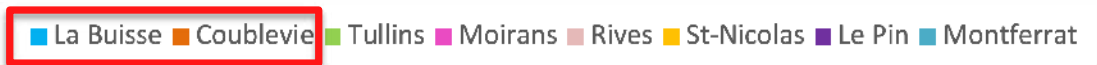
42 %



← 17% Par heure



N'importe

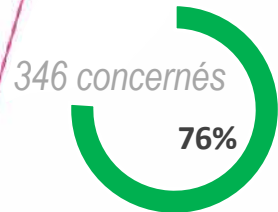




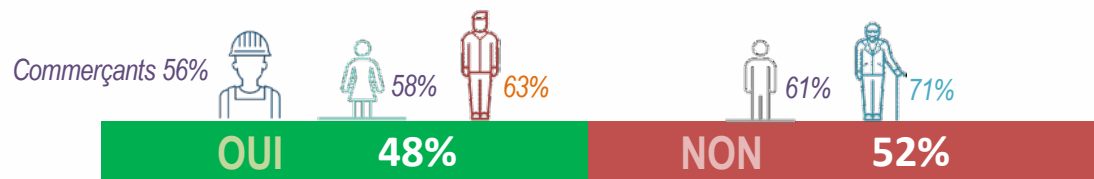
Les ouvertures attendues

Quand préféreriez-vous vous rendre en déchèterie...

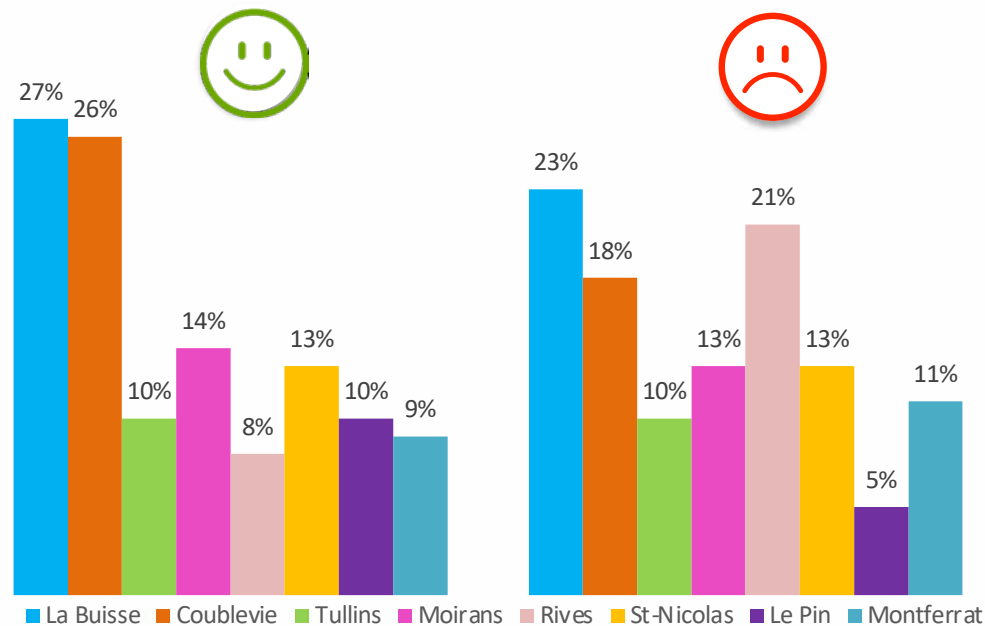
Nouvelles questions



Q52 - Si les déchèteries ouvraient entre midi et deux, iriez-vous sur ce créneau ?
340 répondants



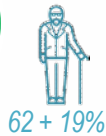
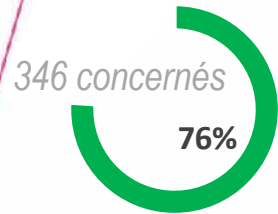
Par déchèterie





L'usage de la déchèterie

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------



Q38 - La fluidité de circulation à l'intérieur 340 répondants



Montferrat <--> Rives
15 + 47% 39 + 33%

> Rappel 2019 :	20%	44%	29%	7%
> Rappel 2016 :	16%	39%	32%	13%

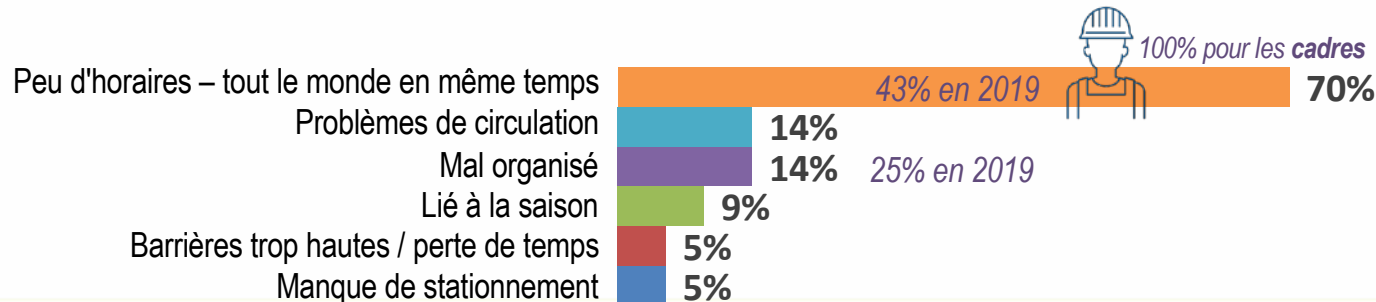
Q39 - Le temps d'attente 339 répondants



Montferrat <--> Moirans
9 + 71% 43 + 48%



> Rappel 2019 :	24%	58%	15%	3%
> Rappel 2016 :	17%	53%	23%	7%

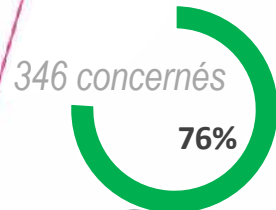


Q40 - Pourquoi ?
57 répondants sur 61 concernés



Les dépôts à la déchèterie

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------



61 + 31%



employés 64 + 26%



Montferrat <--> Le Pin
57 + 29% 96 + 4%

Q41 - Les indications pour déposer les déchets dans les bennes 338 répondants



92%

> Rappel 2019 :	46%	43%	10%	1%
> Rappel 2016 :	51%	43%	5%	1%

Q42 - La facilité pour le faire 342 répondants



90%

> Rappel 2019 :	33%	46%	17%	4%
> Rappel 2016 :	27%	44%	21%	8%

Q43 - Les conditions de sécurité quand vous le faites 341 répondants



95%

> Rappel 2019 :	44%	46%	7%	3%
> Rappel 2016 :	36%	55%	6%	3%

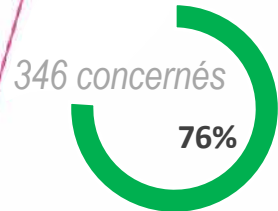


Montferrat <--> Le Pin
53 + 32% 92 + 8%



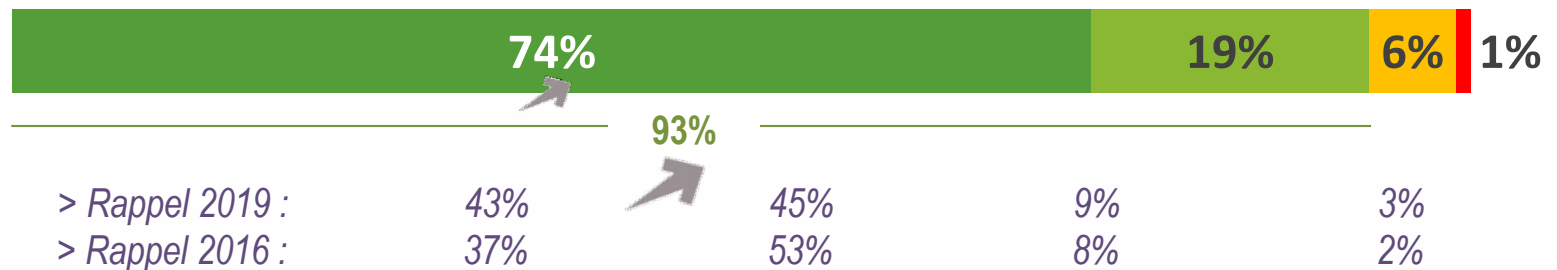
Le fonctionnement du site

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait



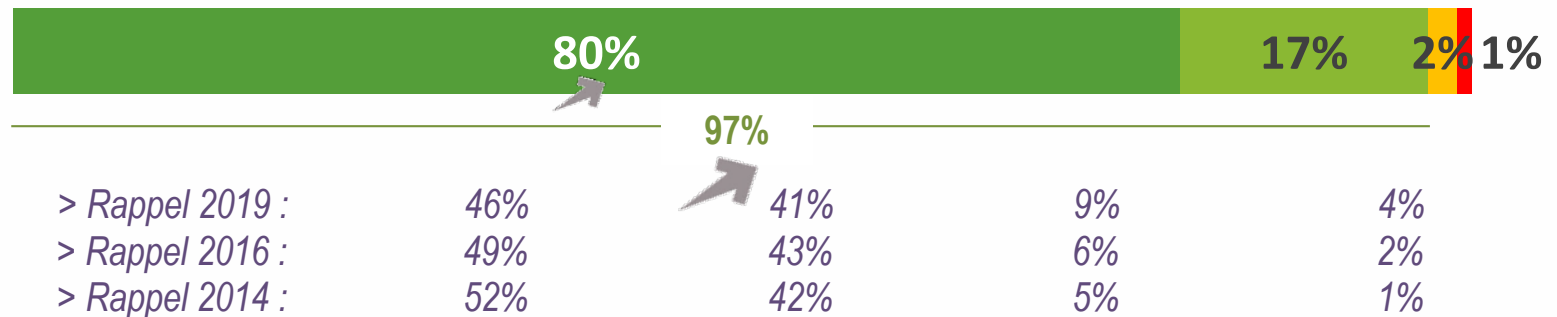
Rives <--> Coublevie
55 + 27% 83 + 11%

Q44 - La sécurité / tranquillité sur le site 341 répondants



Q45 - Les indications sur les règles de fonctionnement et de sécurité à respecter 312 répondants

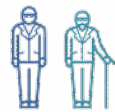
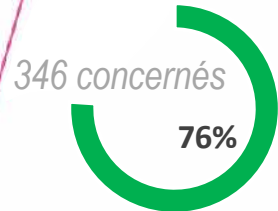
Montferrat <--> St-Nicolas
66 + 25% 86 + 14%





L'accueil

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------



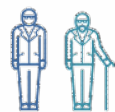
88% 90%

Q46 - L'accueil du personnel 339 répondants



Montferrat <--> Le Pin
71 + 23% 92 + 4%

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
> Rappel 2019 :	61%	34%	4%	1%
> Rappel 2016 :	57%	37%	5%	1%
> Rappel 2014 :	69%	28%	2%	1%



93% 100%

Q47 - Sa capacité à vous renseigner 335 répondants

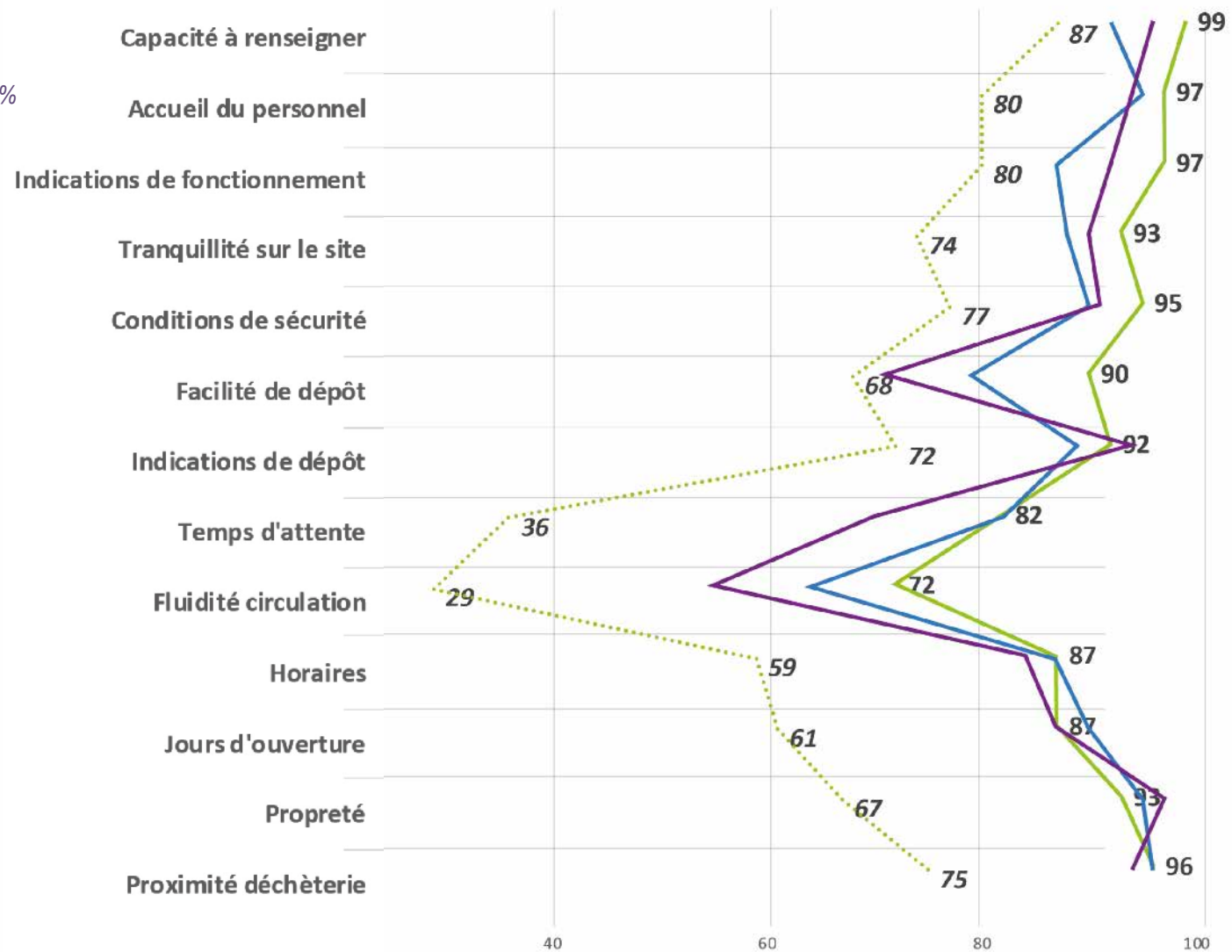
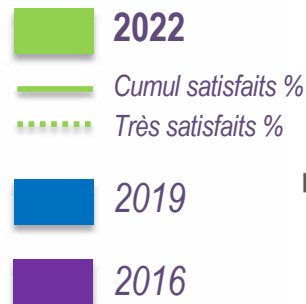


Tullins <--> Le Pin
79 + 18% 96 + 0%

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
> Rappel 2019 :	62%	30%	7%	1%
> Rappel 2016 :	62%	34%	4%	0%
> Rappel 2014 :	70%	25%	3%	2%



Synthèse globale déchèteries



! 2016 & 2019 :
Horaires ouvertures été
et hiver séparés, remis ici
en moyenne



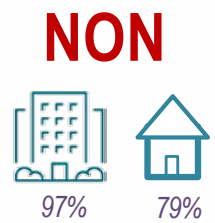
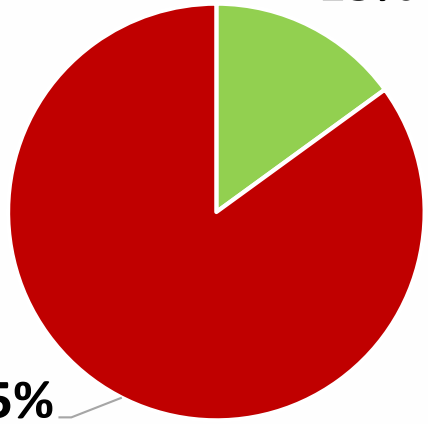
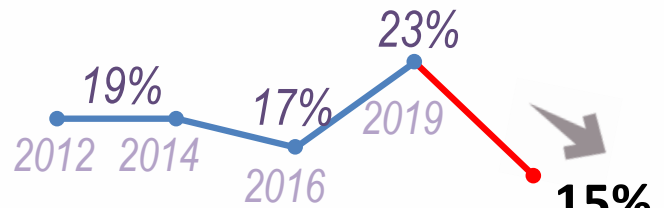
Le compost



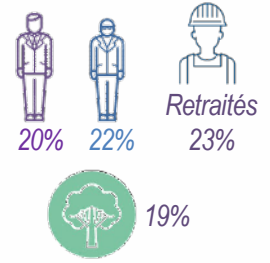
L'usage

Q55 - Avez-vous déjà acheté du compost sur le site écologique de La Buisse ?

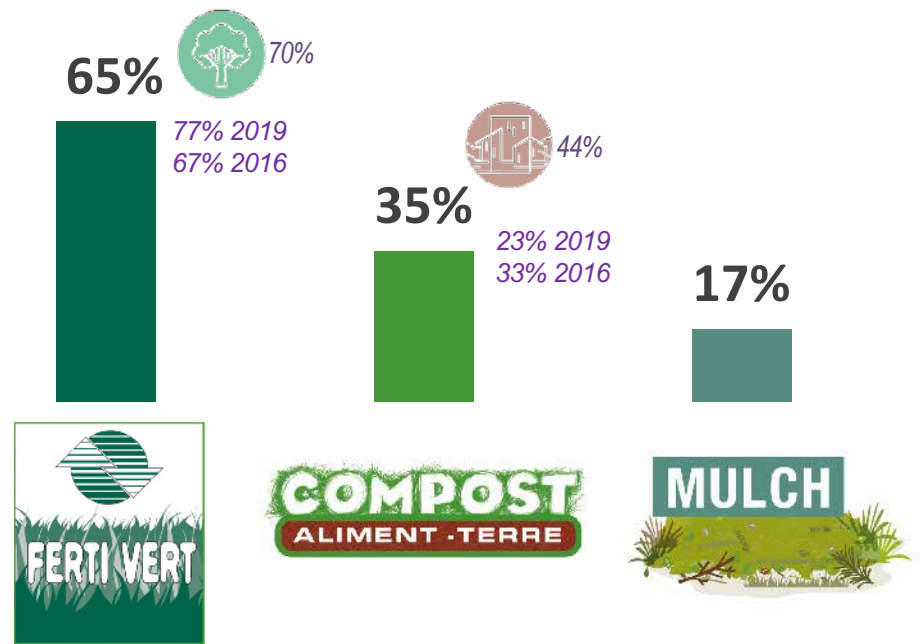
453 répondants



OUI



Q56 - Lequel ? 48 répondants sur 68 concernés





Compost

L'accueil

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------

68 concernés

15%



Actifs
moins de
très satisfaits
(67 et 68%)



100%



83%

Q57 - Les horaires de vente 59 répondants



	75%	92%			
> Rappel 2019 :	50%	44%	6%	0%	
> Rappel 2016 :	43%	53%	4%	0%	

Q58 - L'accueil du personnel 64 répondants



	90%	98%			
> Rappel 2019 :	70%	± 2019	29%	1%	0%
> Rappel 2016 :	65%		33%	2%	0%

Q59 - La qualité des informations et conseils donnés 63 répondants



77 + 18%



	87%	98%			
> Rappel 2019 :	55%	± 2019	44%	1%	0%
> Rappel 2016 :	57%		41%	2%	0%



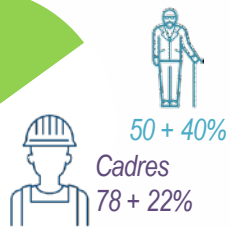
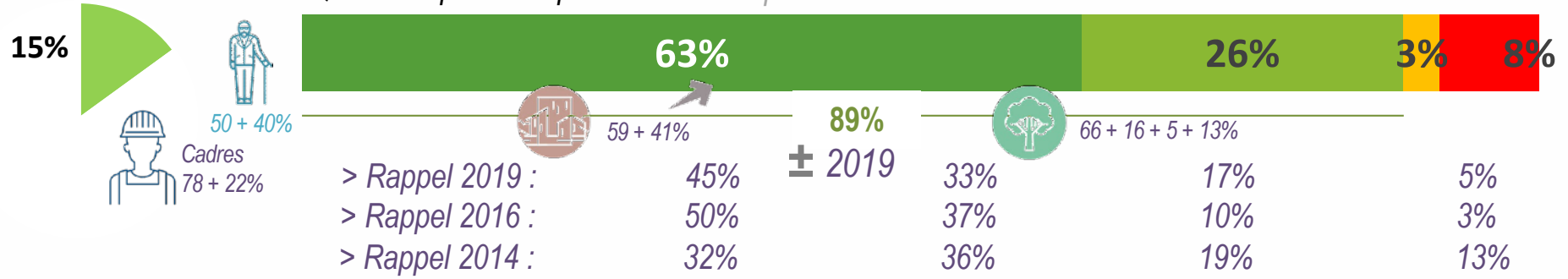
Compost

Le produit

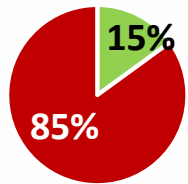
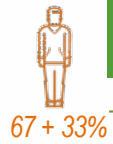
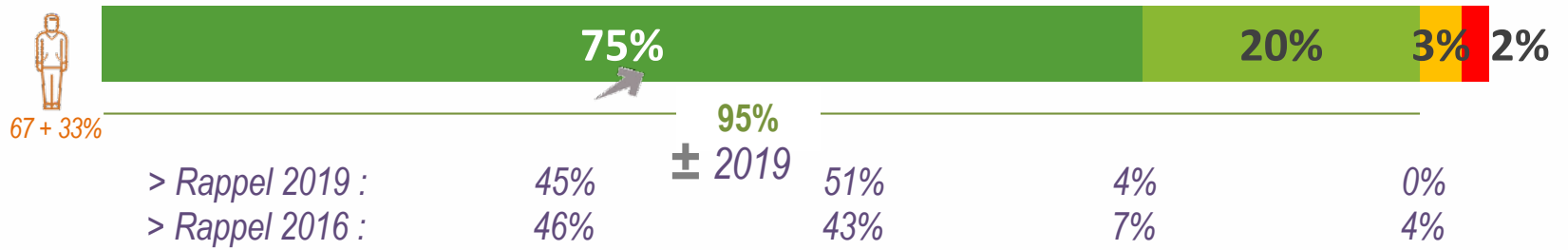
Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------

68 concernés

Q60 - La qualité du produit 65 répondants



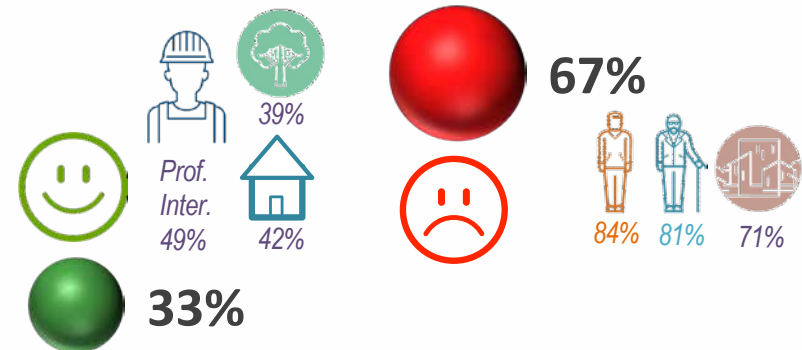
Q61 - Son prix 65 répondants



Nouvelle question

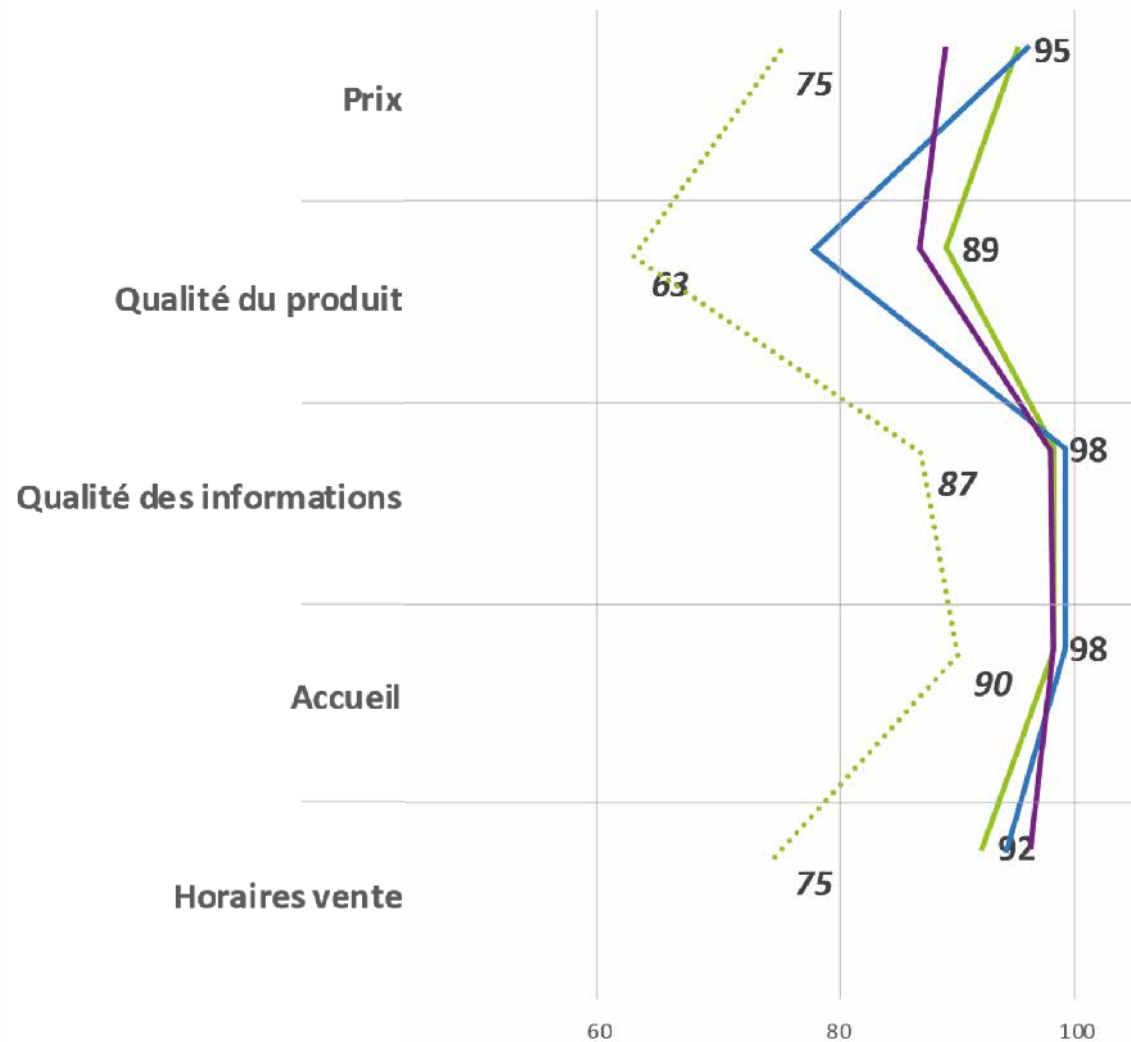
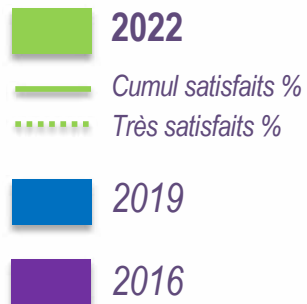
Q62 - Seriez-vous intéressé par du compost mis à disposition gratuitement mais SANS aucune aide au chargement ?

440 répondants





Synthèse globale compost



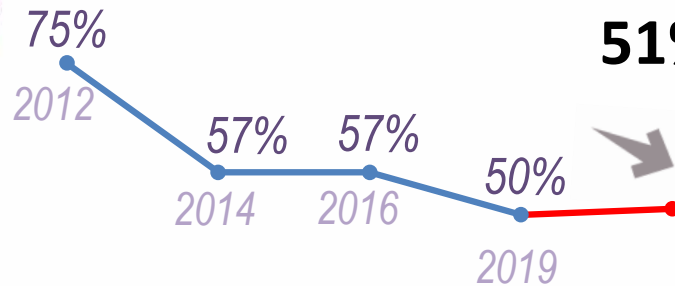
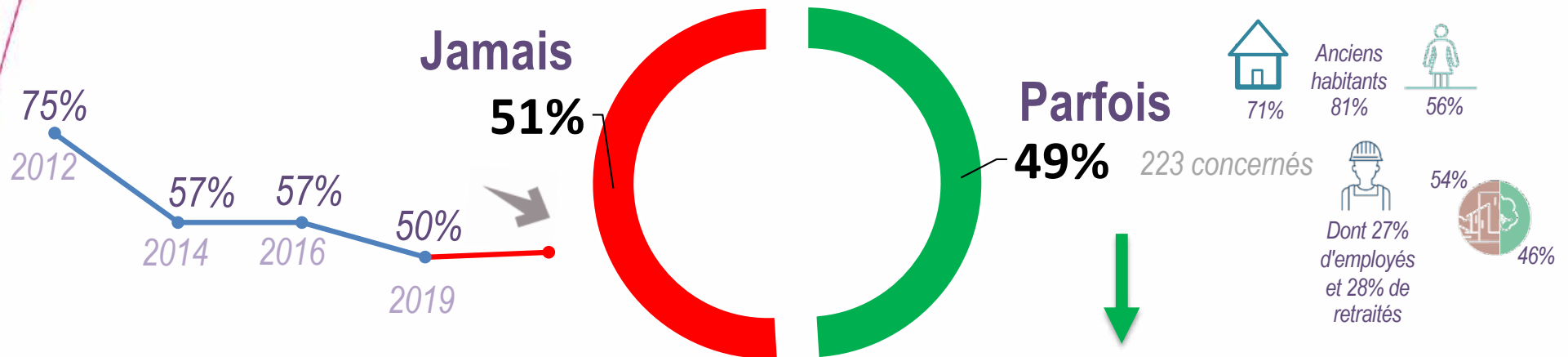


la Ressourcerie



La fréquentation

Q63 - Combien de fois par an, en moyenne, allez-vous en Ressourcerie ? 455 répondants



3,57/an
en moyenne

2,8 en 2019
2,04 en 2016
1,8 en 2014
1 en 2012

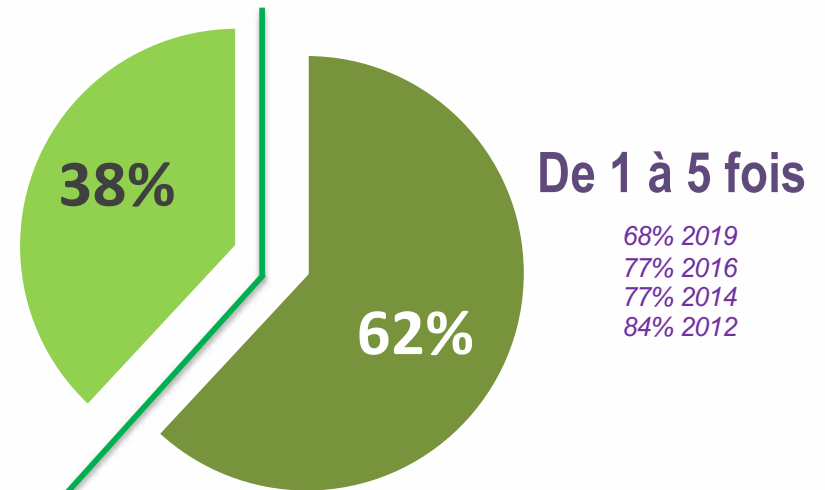
7,28/an
en moyenne

5,63 en 2019
4,75 en 2016
4,3 en 2014
4 en 2012

6 fois et +



32% 2019
23% 2016
23% 2014
16% 2012





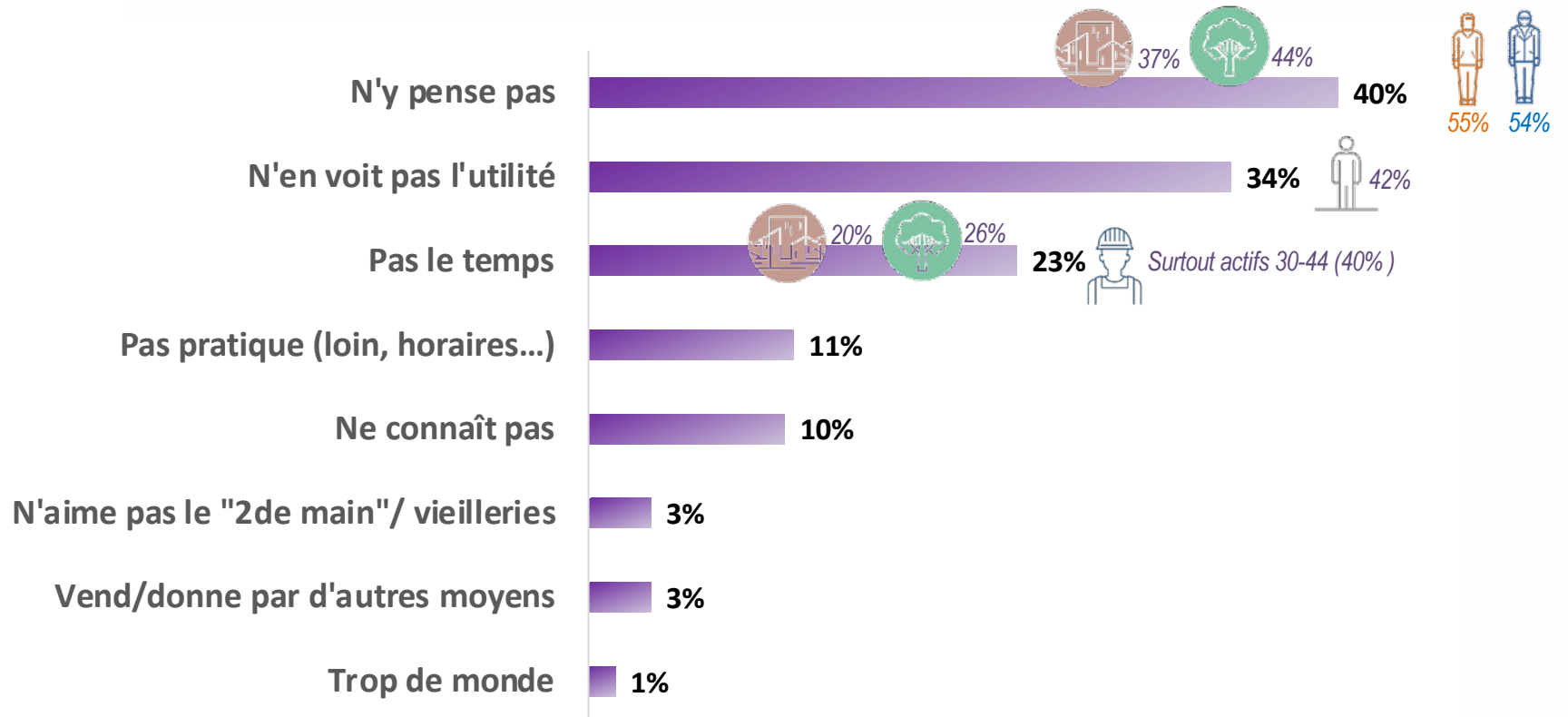
La fréquentation

Nouvelle question

Q74 - Pourquoi n'y allez-vous pas ?

210 répondants

Jamais
232 conce

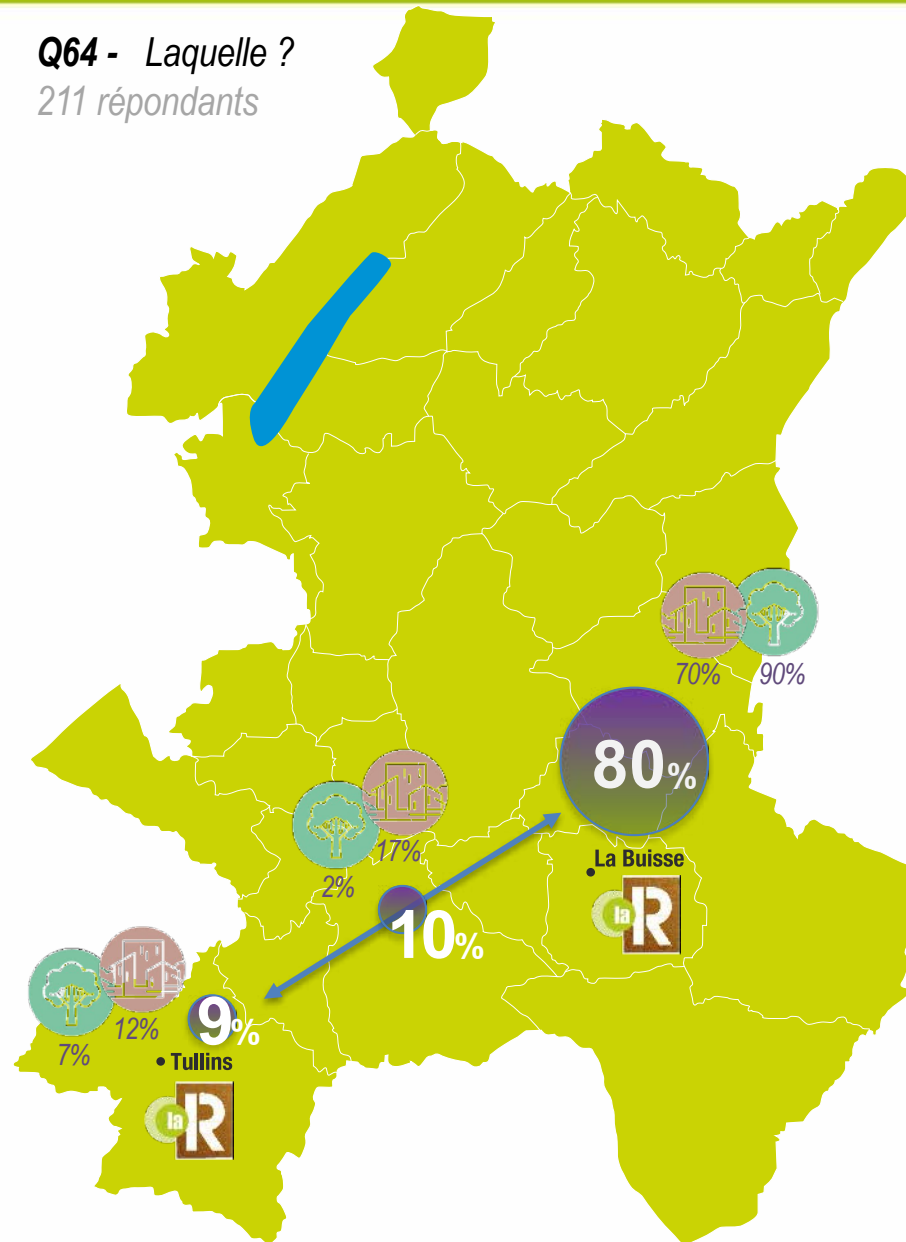




La fréquentation

Q64 - Laquelle ?
211 répondants

Nouvelle question



1%
Les Abrets Moirans

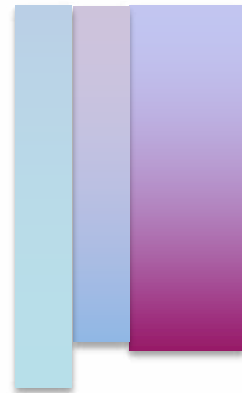


L'usage

Q65 - Vous y allez pour ...
223 répondants

223
concernés

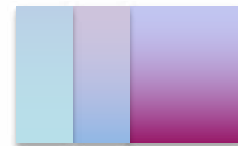
41 36 **37%**



Plutôt anciens
habitants
41%



15 15 **15%**



Surtout
nouveaux
habitants
(3-4ans) 67%

44 49 **48%**



> Rappel 2019
> Rappel 2016



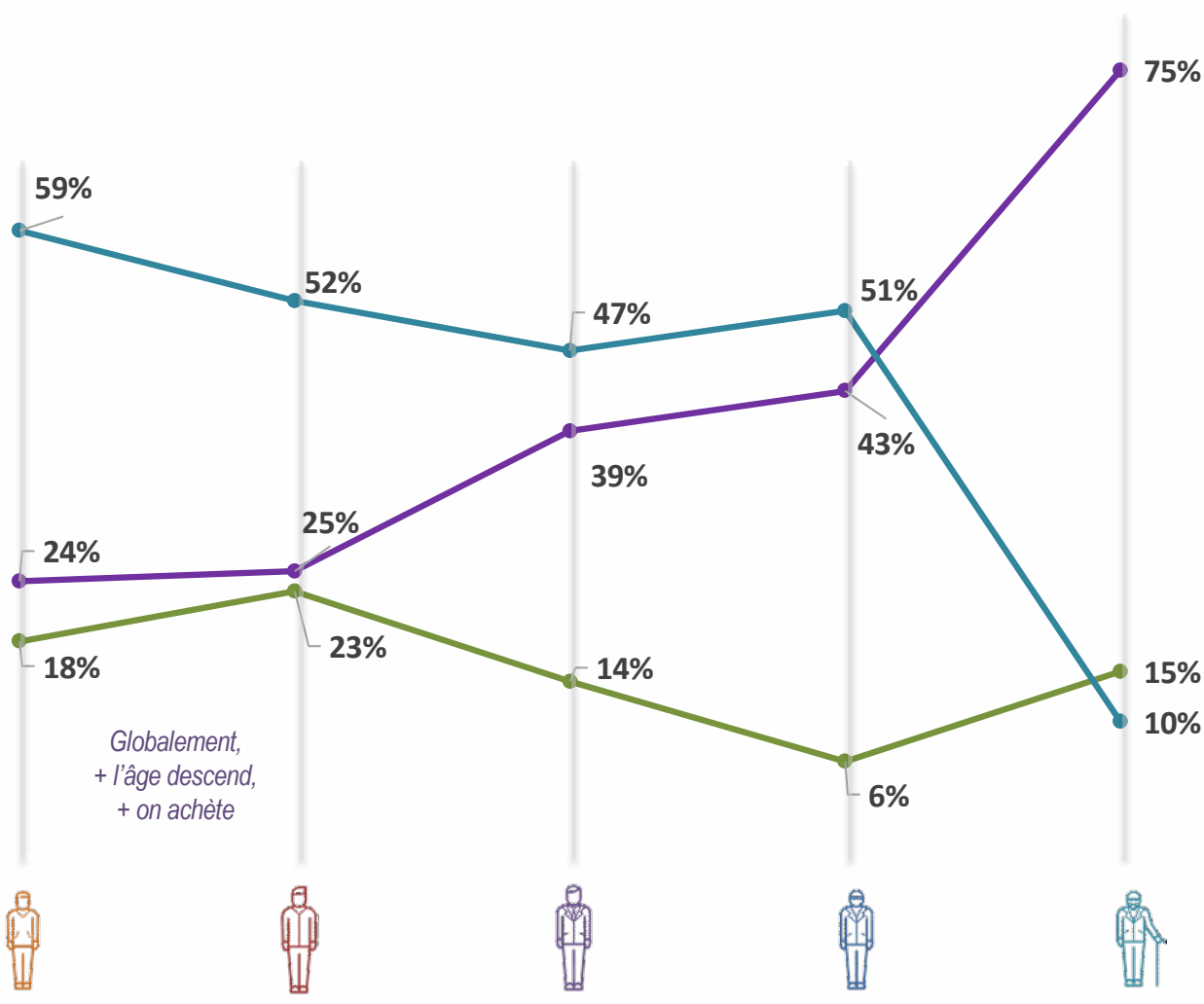
L'usage

Q65 - Vous y allez pour ...
223 répondants

Par tranche d'âge

223
concernés

48%



Globalement,
+ l'âge monte,
+ on donne

Globalement,
+ l'âge descend,
+ on achète

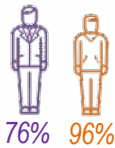


La satisfaction

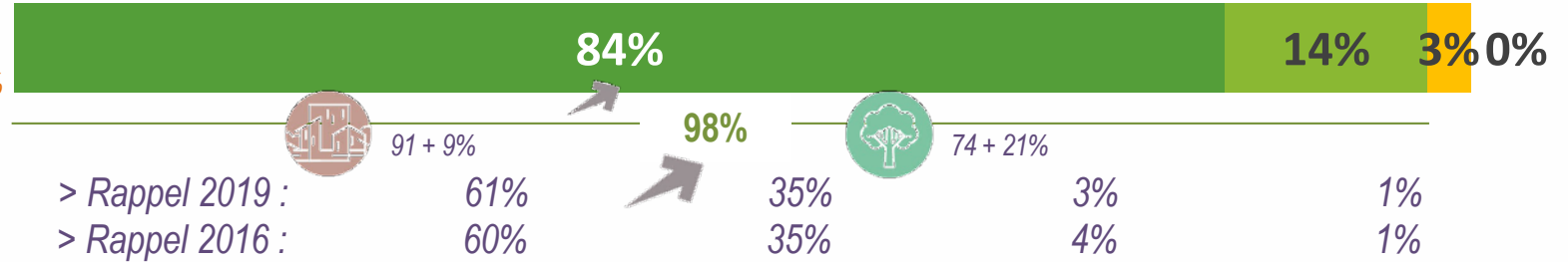
Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------



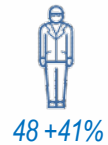
Moins commerçants
(75%) et cadres (76%)



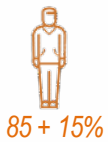
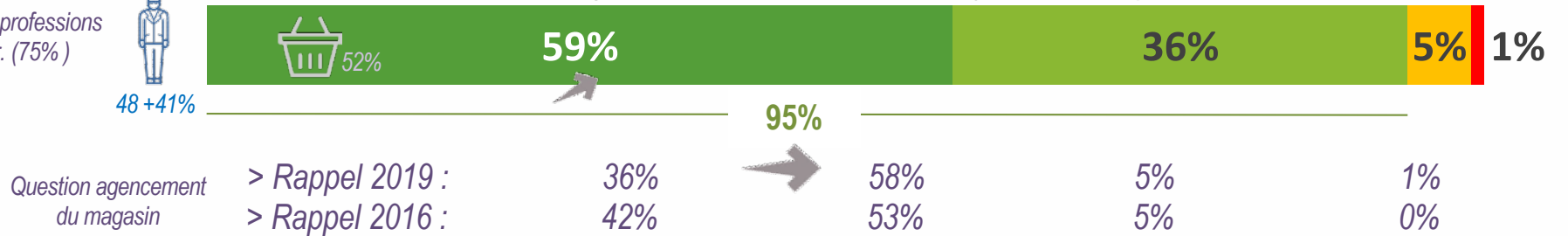
Q66 - La facilité à déposer vos objets 189 répondants sur 189 concernés



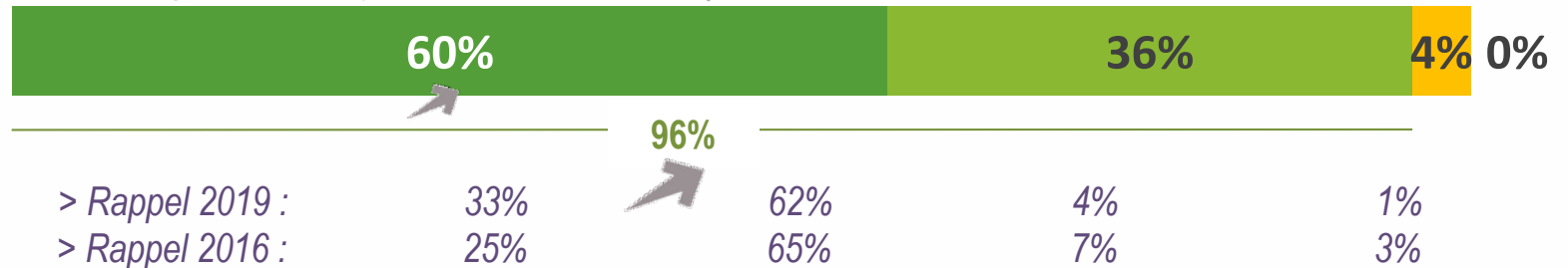
Surtout professions
inter. (75%)



Q67 - La facilité à trouver ce que vous cherchez dans le magasin 138 répondants sur 140 concernés



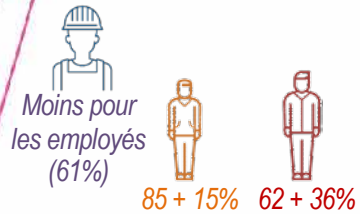
Q68 - La qualité des objets en vente 138 répondants sur 140 concernés



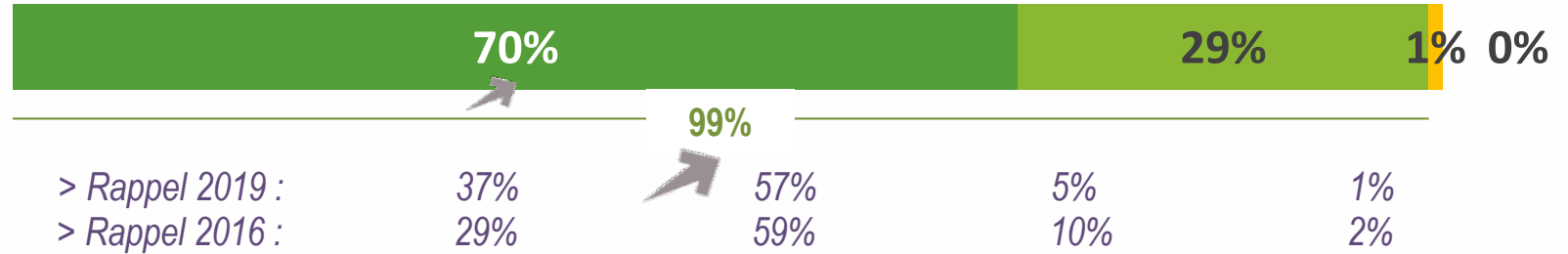


La satisfaction

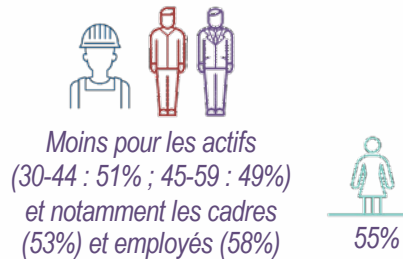
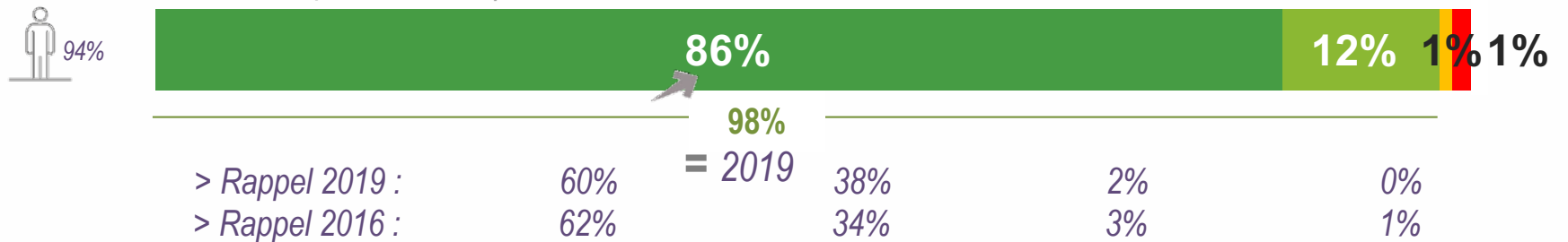
Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------



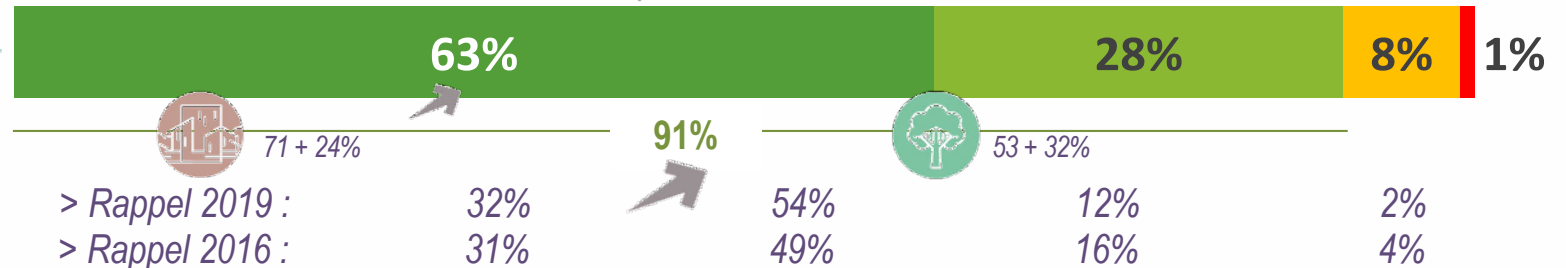
Q69 - La variété des objets en vente 140 répondants sur 140 concernés



Q70 - Leur prix 140 répondants sur 140 concernés



Q71 - Les horaires d'ouverture 208 répondants sur 223 concernés



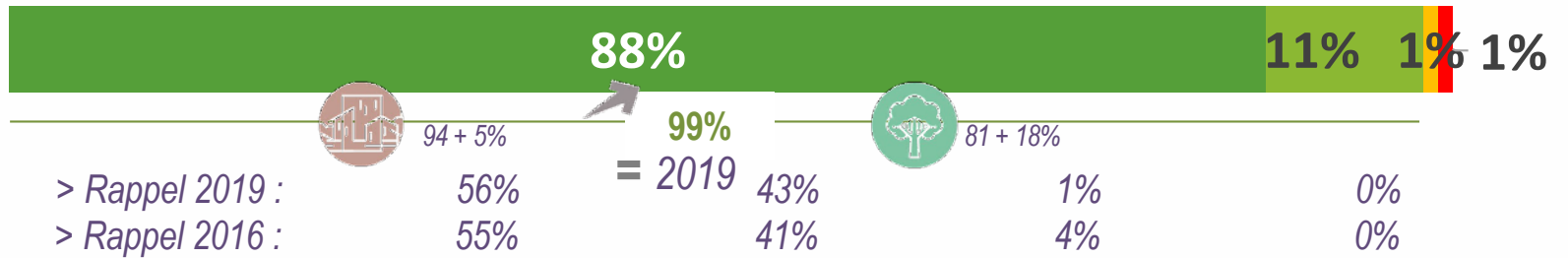


La satisfaction

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------

Q72 - L'accueil du personnel

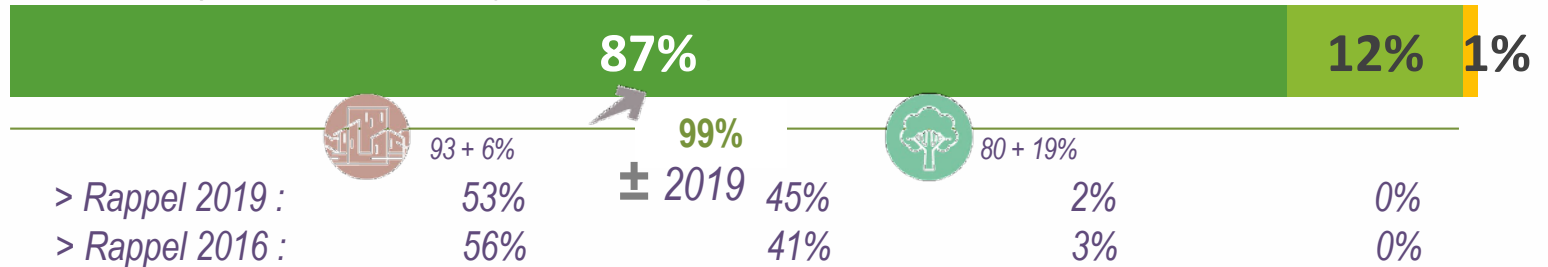
217 répondants sur 223 concernés



Q73 - Sa capacité à vous renseigner

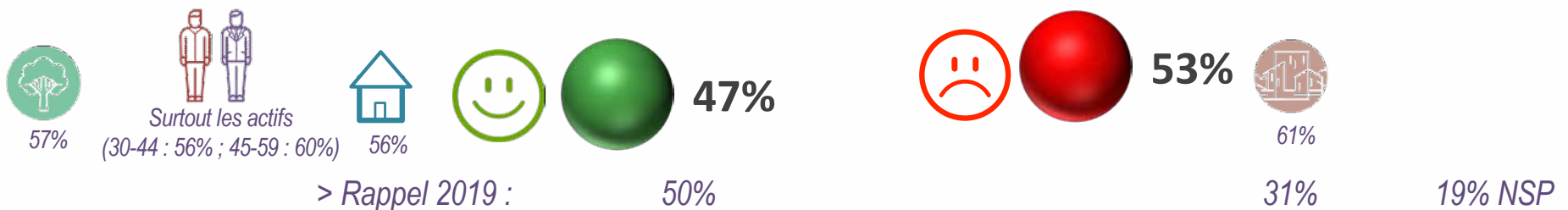
215 répondants sur 223 concernés

93 + 7%



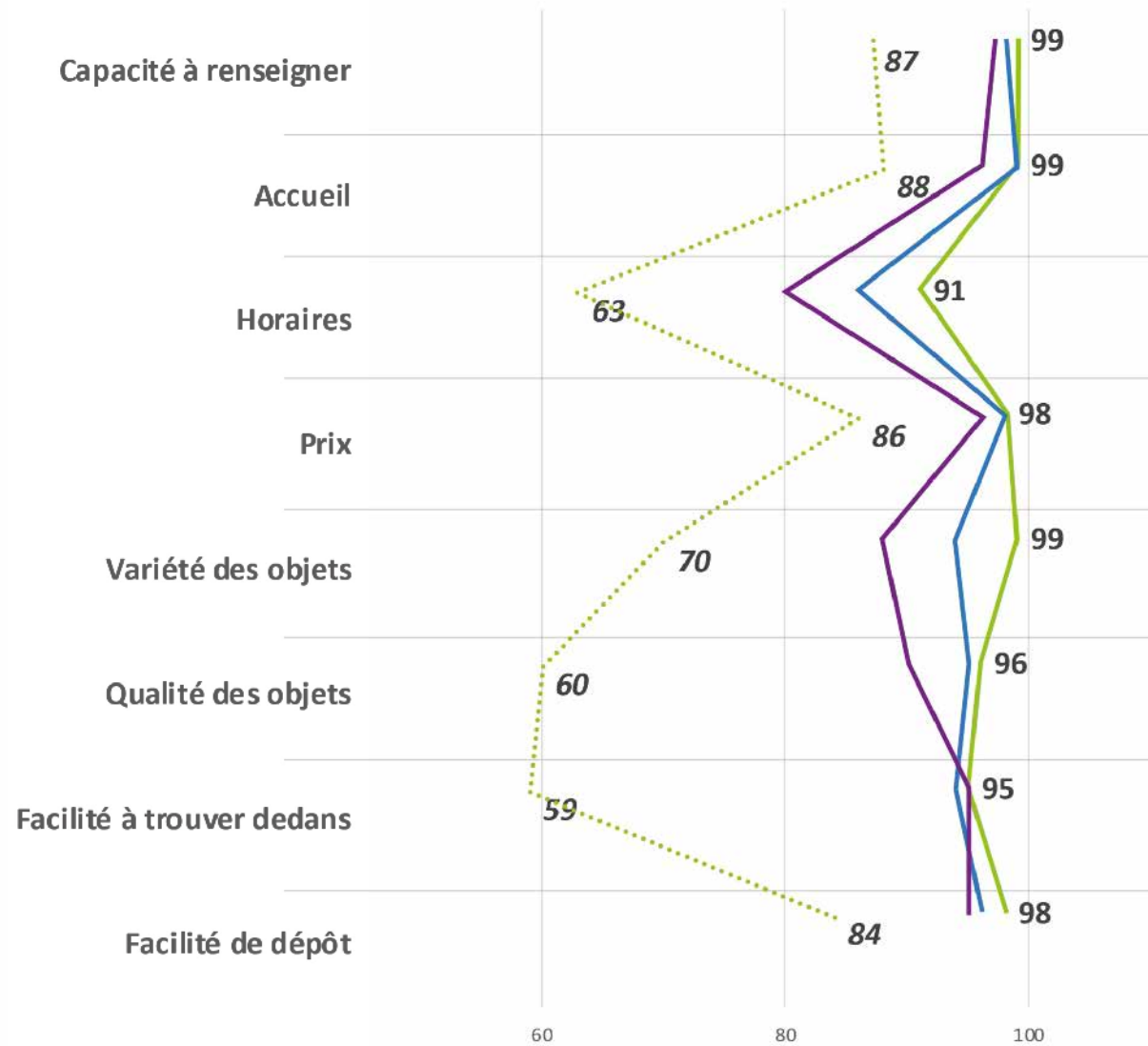
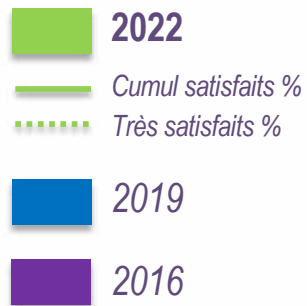
Q75 - Seriez-vous intéressé par un site de dépôt/don et achat de matériaux de construction ?

443 répondants sur 455 concernés





Synthèse globale Ressourcerie





Information



Information

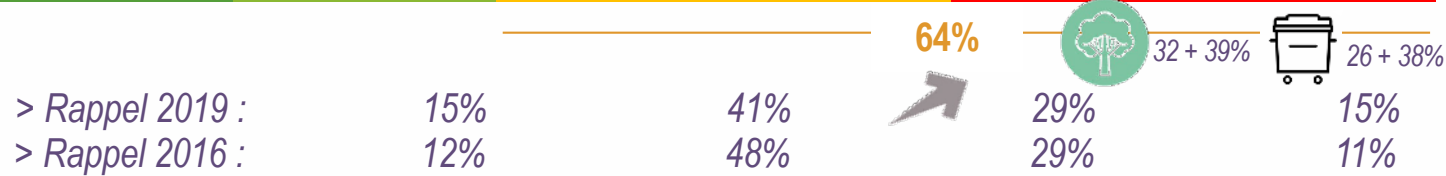
Information

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------

Q76 - L'information sur le devenir des déchets collectés à domicile ou en points d'apport 426 répondants



Surtout les prof. Inter. (40%)





Information

Information

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------

Q77 - L'information sur le devenir des déchets déposés en déchèterie

418 répondants



Surtout les commerçants (49%)

Montferrat <--> Coublevie
50 + 25% 25 + 55%

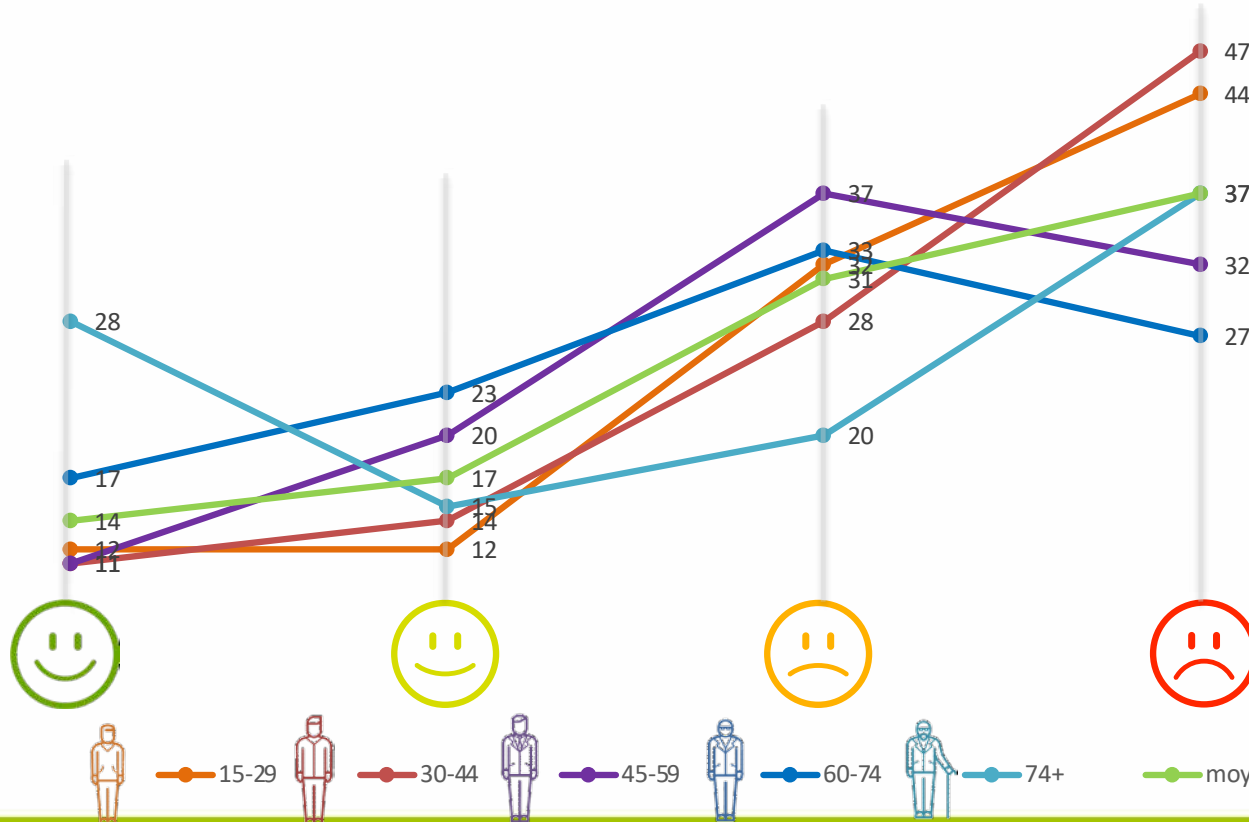
> Rappel 2019 :	13%	39%	32%	16%
> Rappel 2016 :	12%	46%	31%	11%

68%



33 + 44%

Par tranche d'âge





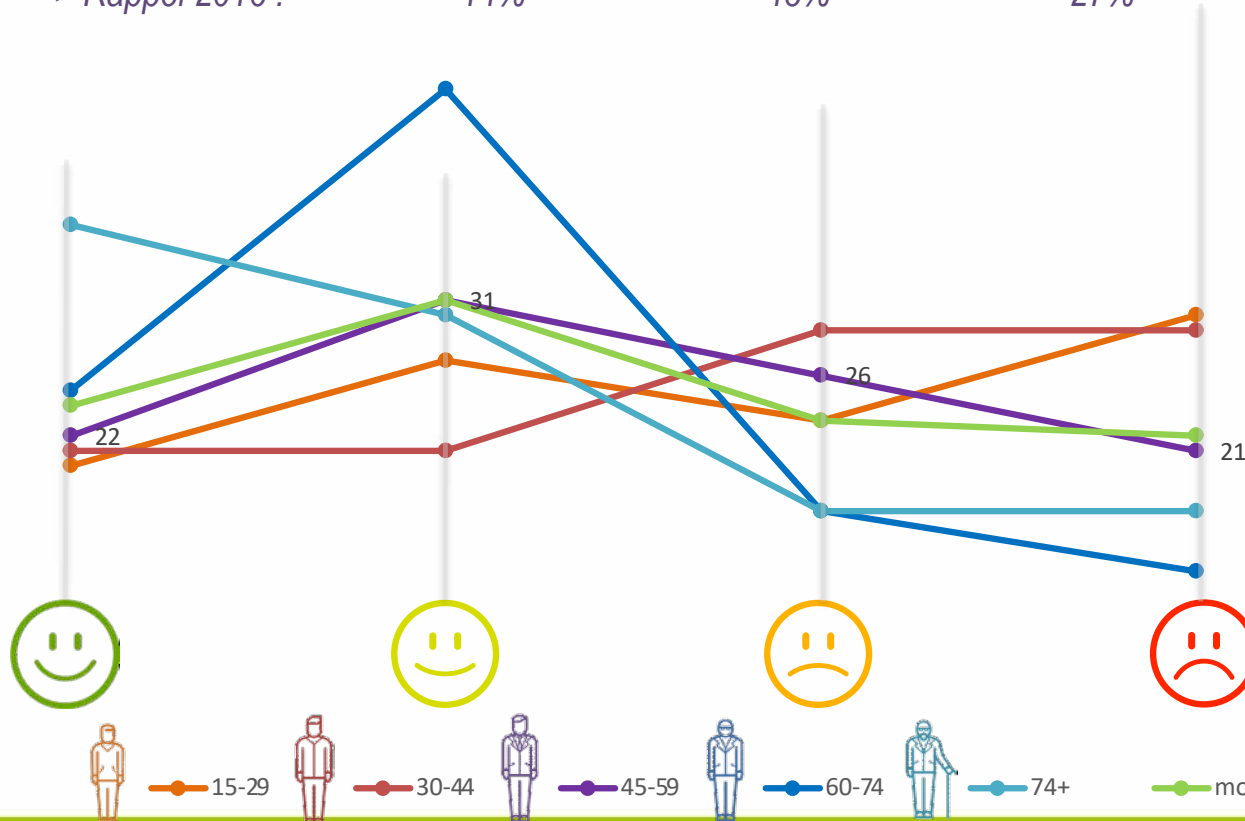
Information

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait

Q78 - L'information pour réduire sa production de déchets 427 répondants



	55%				
> Rappel 2019 :	14%	50%	26%	10%	
> Rappel 2016 :	14%	48%	27%	11%	

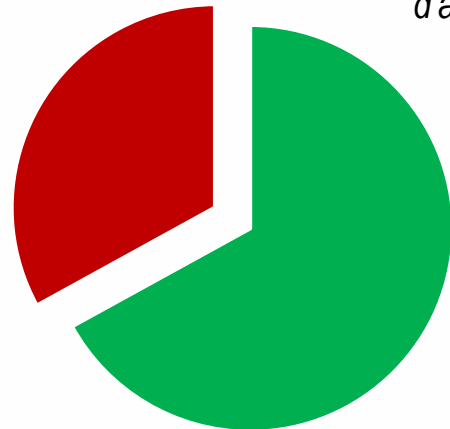




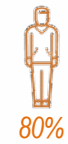
Information

Nouvelles questions

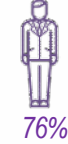
Q79 - Trouveriez-vous utile de disposer d'un outil d'alerte en cas de perturbation du service ? 451 répondants



Surtout commerçants (80%), cadres (81%) et étudiants (86%)



80%



76%



72%



33%



39%



66%

Q80 - Quel outil serait le plus adapté ? 299 répondants sur 300 concernés



SMS



72%



63%



Surtout CSP+ (77% - 76%)



Mail



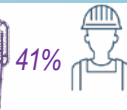
35%



44%



41%



Surtout CSP+ (38% - 44%)



36%

Appli dédiée



24%



28%

Appli Pays Voironnais



24%



30%



Site internet



15%



22%

Courrier



5%

Facebook



4%

Info commune (affichage municipal, panneau pocket)



3%

Newsletter



2%

Divers (panneau déchèterie, appel, calendrier...)



1%