



Service Eau et Assainissement

Baromètre de satisfaction

Automne 2019

 **NEW DEAL**

SAS au capital de 200 000 €
4, place Vaucanson 38 000 Grenoble
Tél : 04 76 70 49 70
audrey.giroud@new-deal.fr
didier.locatelli@new-deal.fr

Rappel méthodologique p3

Aide à la lecture p10

Résultats p13

-La satisfaction à l'égard du service p14

-La Prévention p29

SYNTHESE p32

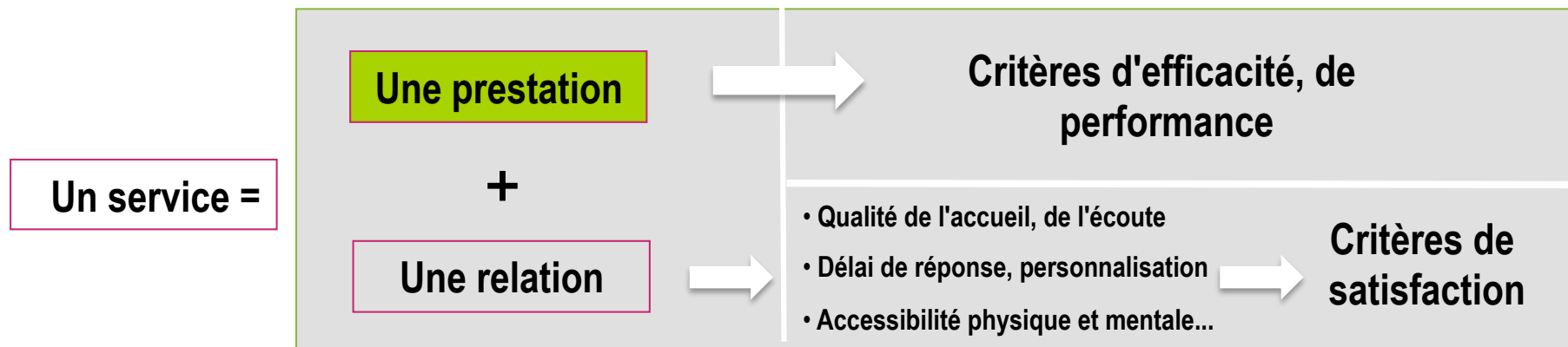
Profil des répondants

p39

Rappel méthodologique

Pourquoi mettre en place un baromètre de satisfaction ?

- Les collectivités sont de véritables « entreprises de services ».
- L'image de la communauté se forme à travers la fréquentation de ses services.
- Les attentes de l'usager à l'égard des services et, notamment, des services publics, évoluent : qualité de l'accueil, prise en compte des demandes, aide apportée...



=> La satisfaction globale de l'usager et la qualité qu'il perçoit du service ne dépendent pas uniquement des **critères d'efficacité et de la performance « technique »** mais aussi des **critères de satisfaction** dont le poids ne cesse de progresser au point de devenir véritablement déterminant.

Pourquoi mettre en place un baromètre de satisfaction ?



Mise en place d'une **évaluation de la satisfaction des bénéficiaires** des services publics = Évaluation de la **qualité perçue**

Objectif : identifier les points sur lesquels le décalage entre l'offre et la demande en service public est important (points d'insatisfaction) non pas pour essayer de répondre à la demande exprimée sur l'ensemble des points d'insatisfaction, mais plutôt pour :

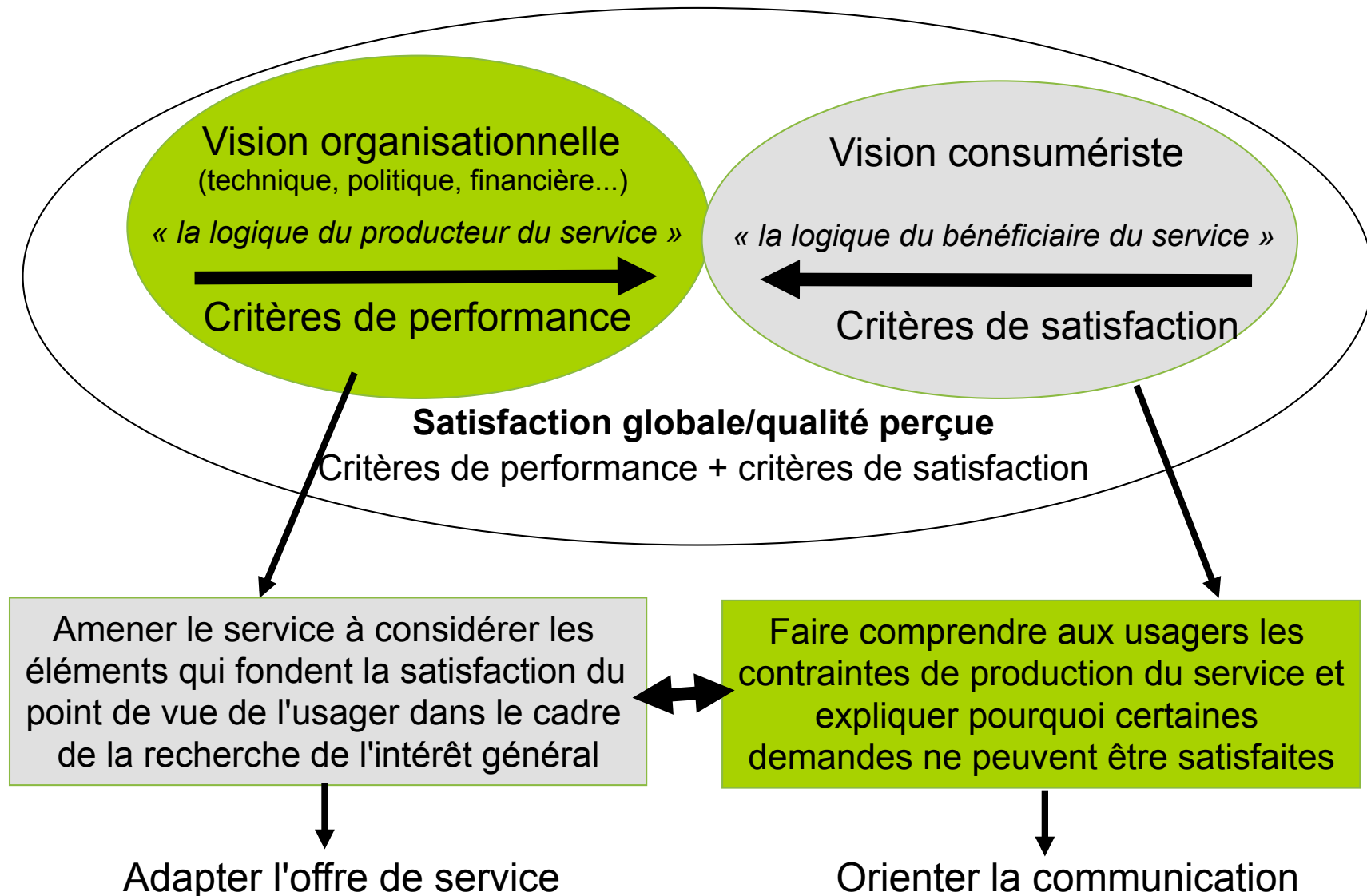
-amener le service à considérer les éléments qui fondent la satisfaction du point de vue de l'utilisateur mais aussi

-faire comprendre aux usagers les contraintes de production du service et expliquer pourquoi certaines demandes ne peuvent que partiellement être satisfaites



ATTÉNUER LE DÉCALAGE ENTRE L'OFFRE ET LA DEMANDE EN SERVICES PUBLICS

Pourquoi mettre en place un baromètre de satisfaction ?



Quelle approche pour mesurer la qualité perçue d'un service ?

Pour être en capacité d'interpréter les résultats de la mesure de la qualité perçue et mettre en œuvre un plan d'action opérationnel, il est impératif de décomposer les éléments qui fondent la satisfaction et de mesurer, pour chacun, le niveau de qualité perçue.

La démarche comporte donc 2 étapes :

- **Une étape exploratoire qualitative qui vise à identifier l'ensemble des critères qui fondent la qualité du point de vue :**
 - **de l'utilisateur : vision consumériste**
 - **du service : vision technique**
- **Une étape quantitative qui a pour objectif de mesurer la qualité du service rendu pour chacun des critères identifiés ainsi que la satisfaction globale à l'égard du service.**

Le baromètre eau et assainissement

2002 : Services collecte, déchèterie et alimentation en eau

-Phase qualitative aboutissant à la définition des critères de satisfaction à évaluer et à la rédaction du questionnaire

2004 à 2009 :

-Une à deux mesure(s) quantitative(s) par an / Echantillon de 400 répondants

2010 : Le service Assainissement entre dans la démarche

-Phase qualitative pour mettre à jour le questionnaire : travail avec les services et réalisation de 2 tables rondes usagers

-1^{ère} mesure quantitative réalisée avec le nouveau questionnaire / 400 répondants

Nouvelles mesures (méthodologie identique) : **2011, 2012, 2014, 2016**

2019 : mise en place d'un baromètre dédié au service eau et assainissement (// baromètre dédié au service gestion des déchets) : questionnaire réajusté

Avant chaque vague, une réunion avec le service est organisée pour discuter des évolutions de l'offre et, en conséquence, des modifications éventuelles à apporter au questionnaire (globalement le questionnaire reste identique d'une vague à l'autre afin de pouvoir faire des comparaisons).

La mesure 2019

- Administration de 400 questionnaires auprès des habitants du Pays Voironnais **du 4 au 18 novembre** :
 - par téléphone dans les locaux de New Deal à Grenoble,
 - du lundi au vendredi de 18h à 20h30 et le samedi de 10h à 15h
 - par une équipe de 8 enquêteurs.
- **Echantillon représentatif de la population** : respect des quotas calculés au prorata de la répartition de la population du territoire sur les critères de profil suivants : commune d'habitation, âge et sexe (données Insee).
- **Sélection aléatoire** des participants dans les fichiers Iqualif (composés de fixes et de mobiles).

Aide à la lecture des résultats

→ Différences significatives :

Les résultats obtenus sur l'ensemble de l'échantillon (moyenne) sont comparés aux résultats obtenus sur les différentes sous populations : type de communes, âge, sexe.... Un test statistique permet de définir si les écarts sont significatifs. Lorsque c'est le cas, ils sont notés :

% Résultat significativement supérieur à la moyenne

% Résultat significativement inférieur à la moyenne

→ 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 s'exprimer.

→ Carte d'action prioritaire : voir page suivante

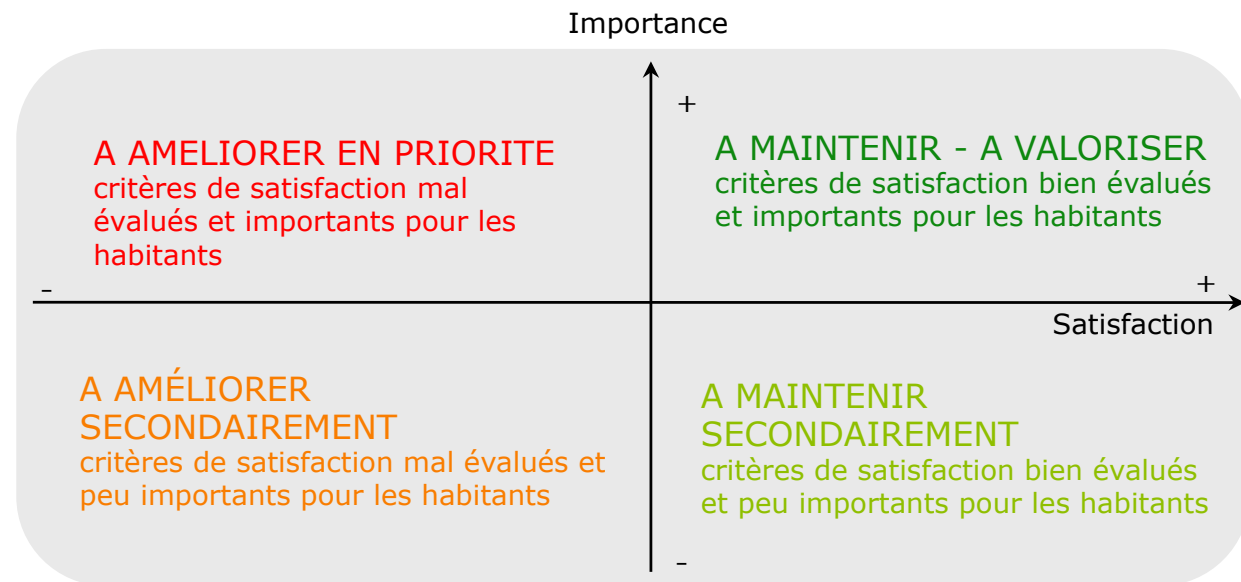
→ Carte d'actions prioritaires :

La carte d'actions prioritaires présente une hiérarchisation des critères de satisfaction selon leur taux de satisfaction et leur importance dans la construction de la satisfaction globale.

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 entre la satisfaction globale et la satisfaction sur les critères (grâce au test du χ^2) 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.

La matrice obtenue se présente sous la forme suivante :



Résultats

Résultats

→ La satisfaction à l'égard du service

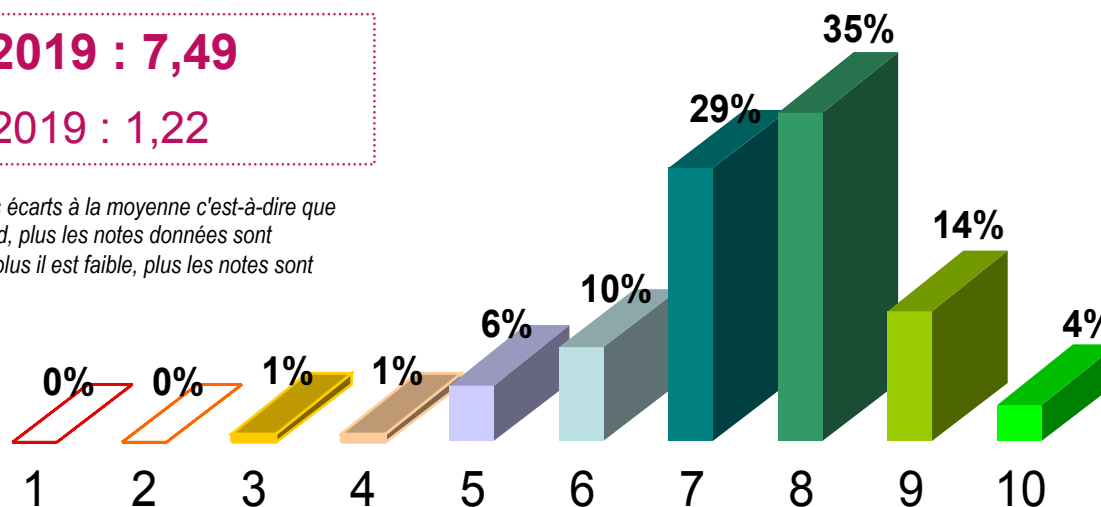
Note de satisfaction globale

« Sur une échelle de 1 à 10, quelle note donnez-vous au service de l'eau et assainissement de la communauté du Pays Voironnais ? » (391 répondants, 9 non-répondants)

Moyenne 2019 : 7,49

Ecart-type* 2019 : 1,22

*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.



- **53% des répondants donnent une note de 8 ou +**
- **Une note moyenne en progression par rapport aux mesures précédentes**

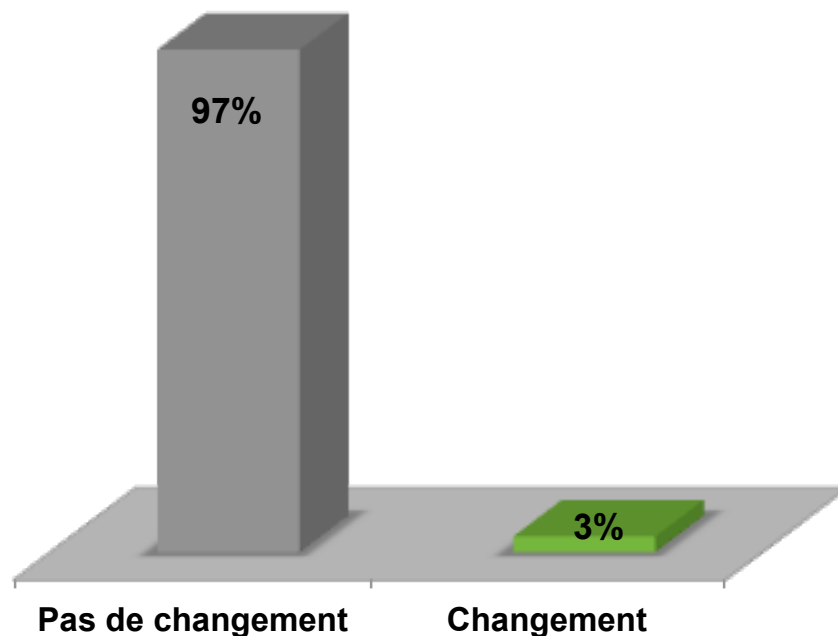
Comparaison aux mesures précédentes :

moyennes	2010	2011	2012	2014	2016	2019
Eau	7,08	7,26	7,36	7,29	7,28	Moyenne : 7,49 ↗ Ecart-type : 1,22
Ecart-type	1,35	1,32	1,34	1,41	1,46	
Assainissement	7,02	7,04	7,19	7,10	7,05	
Ecart-type	1,5	1,46	1,51	1,43	1,59	

A noter : il n'y a pas de différences significatives selon les profils de répondants. Pour information, les habitants dont l'eau est distribuée par le Pays Voironnais donnent une note moyenne de 7,52/10, les autres 7,29/10

Impact de la fusion des services sur l'utilisateur

« Les services eau et assainissement ont fusionné en 2017 pour ne former plus qu'un seul service. Cela a-t-il changé quelque chose, cela a-t-il eu un impact pour vous ? Lequel ? » (400 répondants) – Réponse spontanée



Lequel ? (10 répondants, plusieurs réponses possibles)*

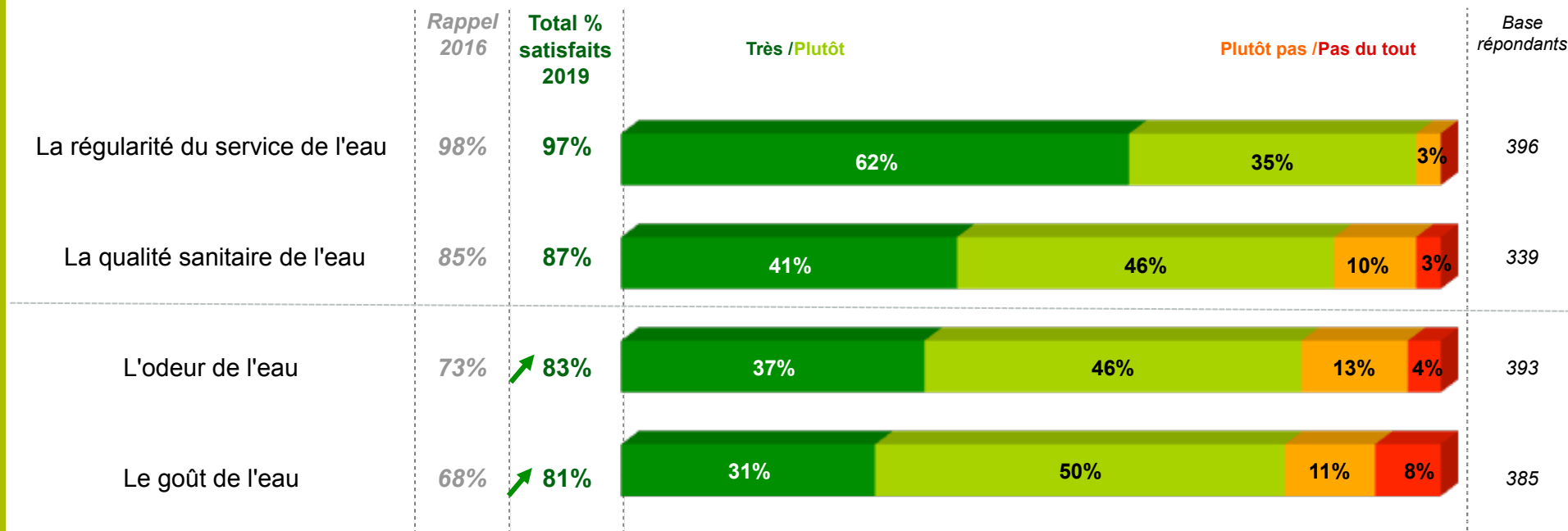
- « Augmentation du prix » : 5 répondants
- « Mauvais suivi suite à une demande » : 1 répondant
- « Dégradation de la qualité d'entretien des réseaux de tout à l'égout » : 1 répondant
- « Plus qu'une facture » : 1 répondant
- « Plus facilement joignable » : 1 répondant
- « Délai d'intervention plus court » : 1 répondant
- « Baisse du coût de l'eau » : 1 répondant

*Compte tenu de la base de répondants faible, les résultats sont exprimés uniquement en effectifs

Le service eau et assainissement

Satisfaction détaillée – 1/6

« Etes-vous très, plutôt, plutôt pas ou pas du tout satisfaits des points suivants ? »



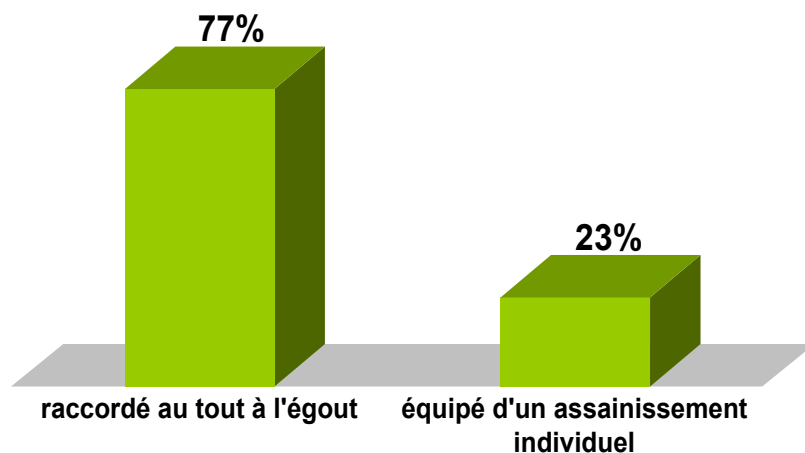
Pas de différences dans les résultats selon le distributeur d'eau (Pays Voironnais / extérieurs)

=> Différences significatives :

- La qualité sanitaire de l'eau (87%) :
 - Les plus satisfaits** : Hommes (93%) ; les usagers qui déclarent boire principalement l'eau du robinet (92%)
 - Les moins satisfaits** : Femmes (82%) ; les usagers qui déclarent boire principalement l'eau en bouteille (67%)
- L'odeur de l'eau (83%) :
 - Les plus satisfaits** : les usagers qui déclarent boire principalement l'eau du robinet (89%)
 - Les moins satisfaits** : les usagers qui déclarent boire principalement l'eau en bouteille (65%)
- Le goût de l'eau (81%) :
 - Les plus satisfaits** : les usagers qui déclarent boire principalement l'eau du robinet (88%)
 - Les moins satisfaits** : les usagers qui déclarent boire principalement l'eau en bouteille (50%)

Système d'assainissement de l'habitation

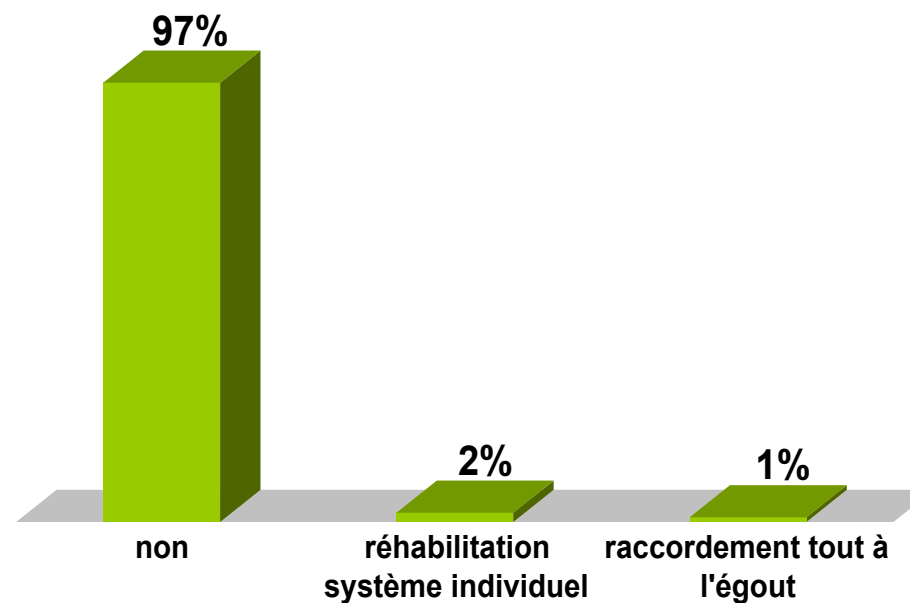
« Pouvez-vous me dire si votre logement est raccordé au tout à l'égout ou équipé d'un assainissement individuel » (Base : 395 répondants, 5 non-répondants)



Année	raccordé au tout à l'égout	équipé d'un assainissement individuel
<u>2016</u>	79%	21%
<u>2014</u>	84%	16%
<u>2012</u>	80%	20%

Évolution du système d'assainissement

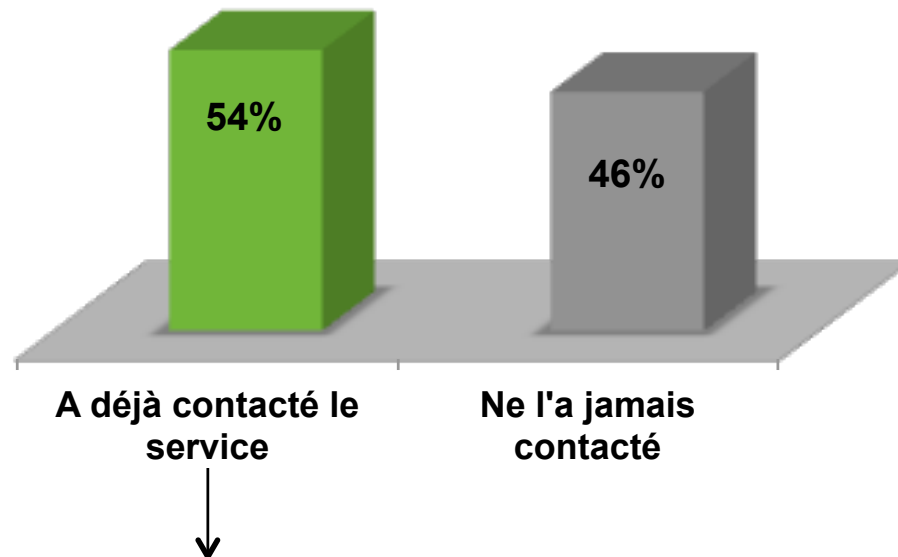
« Le système d'assainissement de votre logement a-t-il évolué depuis 3-4 ans ? » (Base : 365 répondants, 35 non-répondants)



Année	non	réhabilitation système individuel	raccordement tout à l'égout
<u>2016</u>	95%	1%	4%
<u>2014</u>	95%	2%	3%
<u>2012</u>	93%	3%	4%

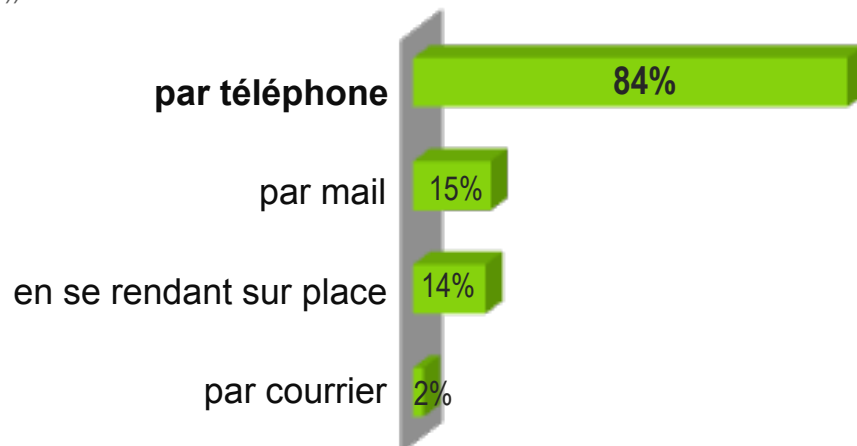
Contact avec le service

« Avez-vous déjà contacté le service eau et assainissement ? » (400 répondants)

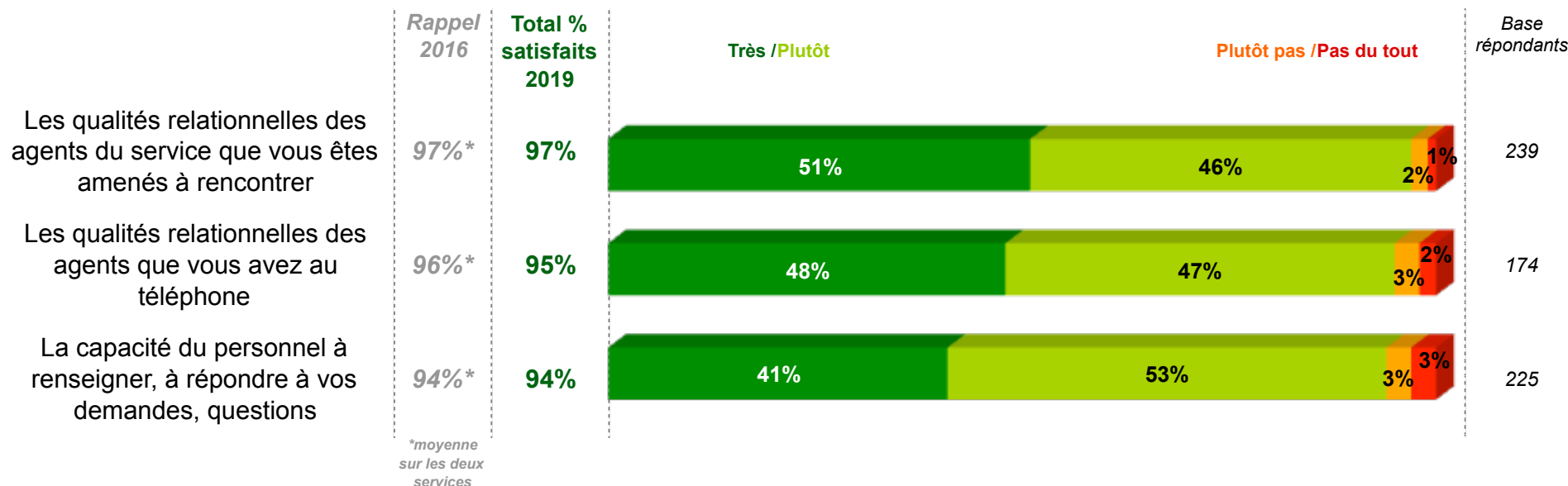


Moyens de contact

« Par quel(s) moyen(s) avez-vous l'habitude de contacter le service eau et assainissement ? » (217 répondants ayant déjà contacté le service – Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%)



Satisfaction détaillée – 2/6



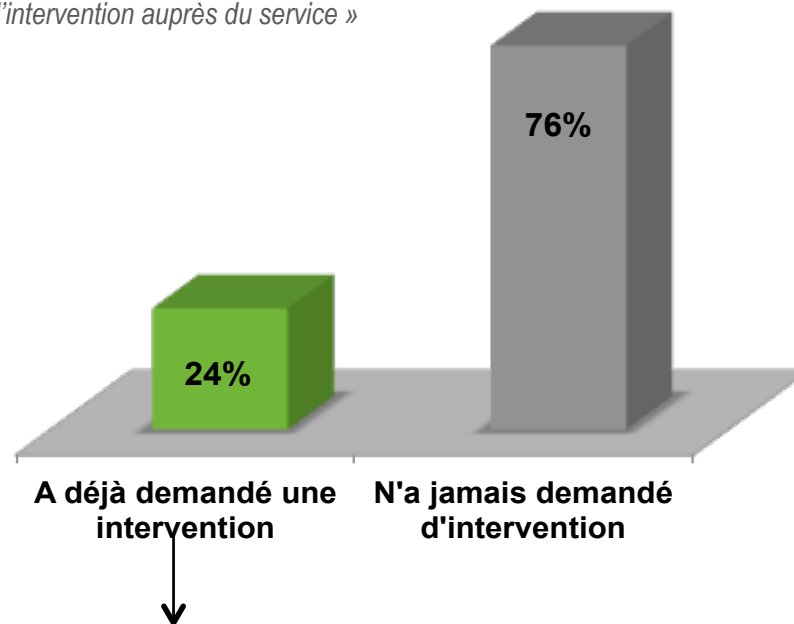
=> Différences significatives :

- Les qualités relationnelles des agents rencontrés (97%) :
Les moins satisfaits : les usagers ayant déjà fait une demande d'intervention pour l'eau (93%)
- La capacité du personnel à renseigner, répondre aux questions (94%) :
Les moins satisfaits : les usagers ayant déjà fait une demande d'intervention pour l'eau (89%)

Demande d'intervention auprès du service

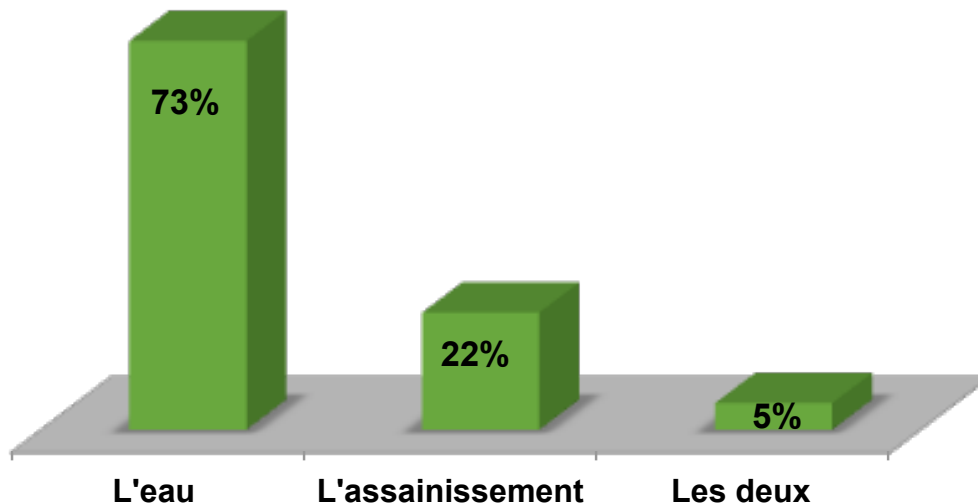
« Avez-vous déjà effectué une demande d'intervention auprès du service »

(400 répondants)



Type d'interventions

« La demande d'intervention concernait-elle ? » (96 répondants ayant déjà fait une demande d'intervention)



→ Les 3/4 des demandes d'intervention concernent l'eau, 1/4 l'assainissement

⇒ Différences significatives :

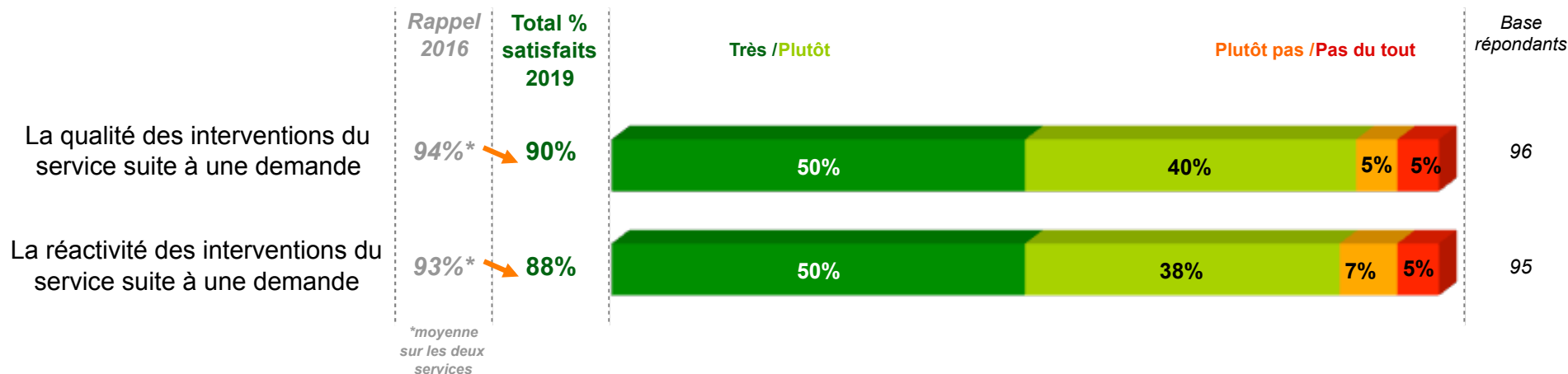
Demande d'intervention sur l'assainissement (22%) :

- usagers équipés d'un assainissement individuel (43%)

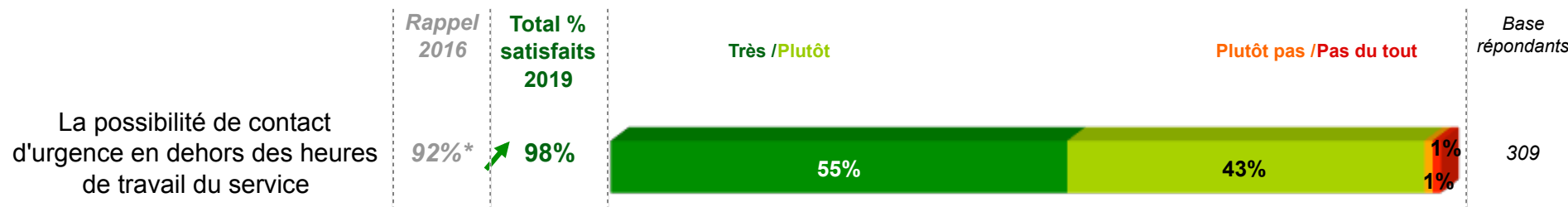
- usagers dotés du tout-à-l'égout (12%)

Satisfaction détaillée – 3/6

Questions posées à ceux qui ont déjà fait une demande d'intervention :



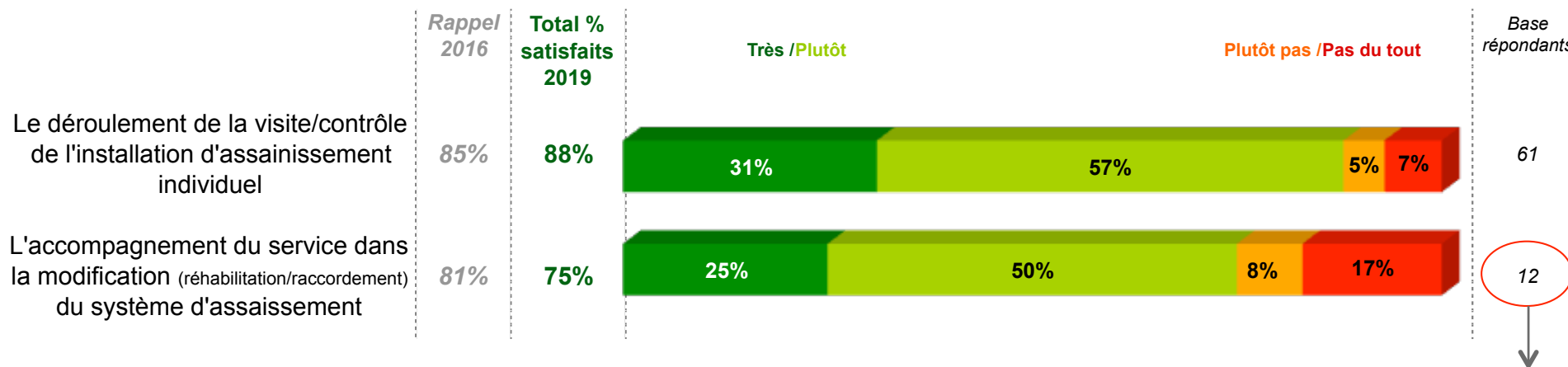
Question posée à tous :



=> Différences significatives :

- La possibilité de contact d'urgence (98%) :
 - Les plus satisfaits** : usagers n'ayant jamais adressé de demande d'intervention (99%)
 - Les moins satisfaits** : usagers ayant adressé une demande d'intervention pour l'assainissement (88%)

Satisfaction détaillée – 4/6



Une grande vigilance à avoir sur l'interprétation des résultats compte tenu de la base très faible de répondants

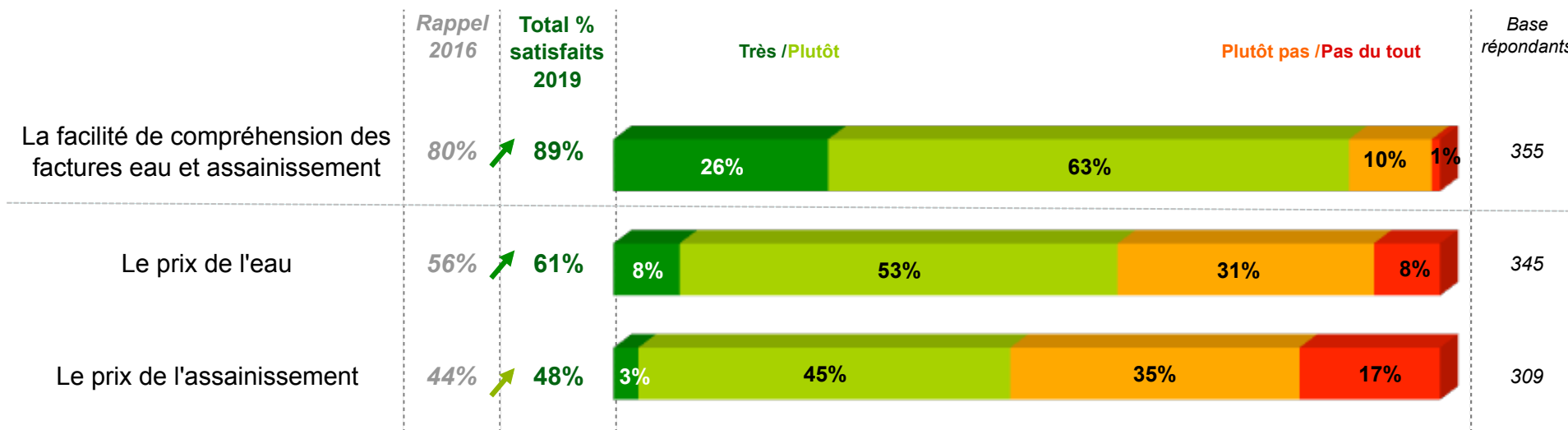
Raisons d'insatisfaction sur l'accompagnement

(3 répondants insatisfaits - plusieurs réponses possibles)

Citations	Effectifs
Par rapport aux travaux de raccordement au tout à l'égout	1
je paye un service alors que je ne suis pas raccordé et que ça passe à un mètre de chez moi	1
manque de contact, de communication	1
depuis le mois d'août, je suis sans nouvelles, bien que j'ai envoyé le papier pour qu'ils viennent contrôler	1

Compte tenu de la base de répondants faible, les résultats sont exprimés uniquement en effectifs

Satisfaction détaillée – 5/6



=> Différences significatives :

- La facilité de compréhension des factures (89%) :

Les plus satisfaits : les plus de 55 ans (93%)

Les moins satisfaits : les moins de 55 ans (86%)

- Le prix de l'eau (61%) :

Les plus satisfaits : zone où l'eau est distribuée par des syndicats extérieurs (65%) ; les usagers dotés d'un assainissement individuel (70%) ; les moins de 55 ans (66%)

Les moins satisfaits : zone où l'eau est distribuée par Pays Voironnais (59%) ; les usagers raccordés au tout-à-l'égout (58%), les plus de 55 ans (53%)

- Le prix de l'assainissement (48%) :

Les moins satisfaits : les 65 ans et + (37%)

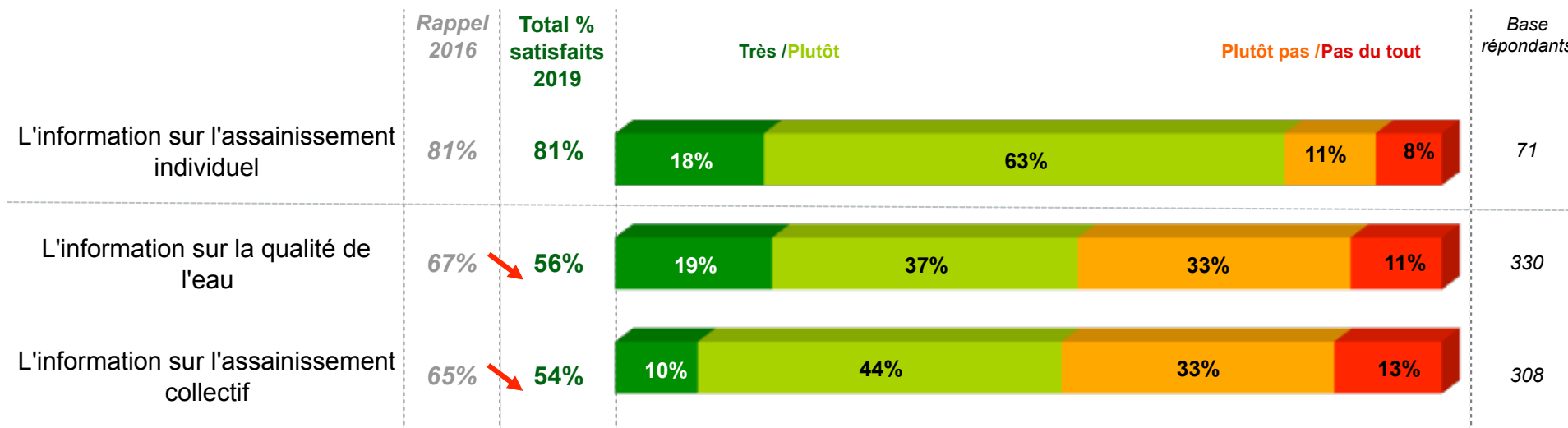
Insatisfactions concernant le prix de l'assainissement

(161 répondants insatisfaits - plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%)

	Effectifs	% sur le nombre d'insatisfaits	% sur l'échantillon total de l'enquête
Prix de la redevance semestrielle (tout-à-l'égout)	120	75%	30%
Coût d'installation ou de réhabilitation de l'installation d'assainissement individuel	15	9%	4%
Trop cher de manière générale	10	6%	3%
Redevance annuelle pour le contrôle de l'assainissement individuel	9	6%	2%
Paye sans être raccordé	7	4%	2%
Coût des travaux de raccordement au tout à l'égout	6	4%	2%
Coût de la participation financière demandée lors d'un raccordement au réseau d'assainissement (PFAC)	5	3%	1,3%
Coût de la prestation de vidange de l'installation d'assainissement individuel (prestation proposée par le PV)	5	3%	1,3%
Ce n'est pas normal que l'assainissement soit plus cher que l'eau	5	3%	1,3%
Coût d'entretien de l'installation d'assainissement individuel	4	2%	1,0%
Que comporte le prix ?	2	1%	0,5%
Avoir deux factures différentes	1	1%	0,3%
Depuis que mon compteur d'eau a été changé, je paye plus cher	1	1%	0,3%

➔ **Des remarques stables dans le temps** (une petite augmentation des remarques sur le « coût d'installation/réhabilitation de l'assainissement individuel : +6 points par rapport à 2016)

Satisfaction détaillée – 6/6



=> Différences significatives :

- L'information sur l'assainissement individuel (81%) :
 - Les plus satisfaits** : Femmes (91%)
 - Les moins satisfaits** : Hommes (72%)
- L'information sur la qualité de l'eau (56%) :
 - Les plus satisfaits** : les 65 ans et plus (79%)
- L'information sur l'assainissement collectif (54%) :
 - Les plus satisfaits** : les 65 ans et plus (73%) ; les usagers se rendant sur place lorsqu'ils ont besoin de contacter le service (75%)
 - Les moins satisfaits** : les 65 ans et + (37%) ; les usagers contactant le service par mail (38%)

Insatisfactions concernant l'information sur l'assainissement collectif

(132 répondants insatisfaits - plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%)

	Effectifs	% sur le nombre d'insatisfaits	% sur l'échantillon total de l'enquête
le devenir des eaux usées et le fonctionnement des stations d'épuration	66	50%	17%
le programme des travaux d'extension du tout-à-l'égout	42	32%	11%
la séparation des eaux pluviales et des eaux usées	35	27%	9%
des informations générales : ce qu'il se passe, ce qu'ils font, où se renseigner...	27	20%	7%
les modalités techniques et financières pour le raccordement au tout-à-l'égout au moment d'une extension de réseau	19	14%	5%
les traitements, les analyses sanitaires / la qualité de l'eau	14	11%	4%
les modalités techniques et financières pour le raccordement au tout-à-l'égout au moment du Permis de Construire	12	9%	3%
les taxes / le prix / l'usage de l'argent public	7	5%	2%
que faire quand il y a des mauvaises odeurs ?	1	1%	0.3%
peut-on rejeter l'eau des piscines dans le tout à l'égout ?	1	1%	0.3%

→ Des attentes en matière d'information similaires à 2016

Insatisfactions concernant l'information sur l'assainissement individuel

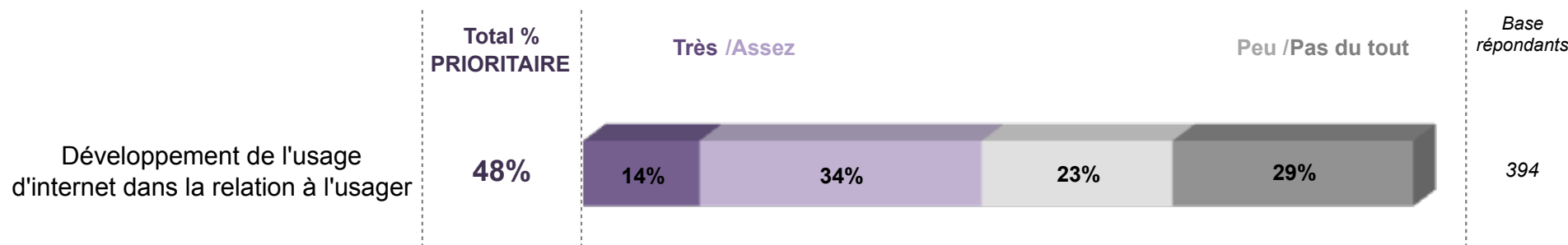
(12 répondants insatisfaits - plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%)

	Effectifs
Sur la prestation de vidange proposée par le Pays Voironnais / les coûts de vidange	8
Sur les modalités d'entretien d'un système d'assainissement individuel	6
Sur les obligations d'engagement des travaux de réhabilitation du système d'assainissement individuel	4
Des informations sur le raccordement / Sur les autres systèmes existants	2
Sur les modalités de contrôle par le Pays Voironnais	1
Le dernier contrôle a eu lieu il y a plus de 5 ans	1

Compte tenu de la base de répondants faible, les résultats sont exprimés uniquement en effectifs

Attente en matière de Dématérialisation

« Jugeriez-vous prioritaire ou non le développement de l'usage d'internet dans votre relation au service eau et assainissement (ex : dématérialisation des factures, portail abonné...) »



=> Différences significatives :

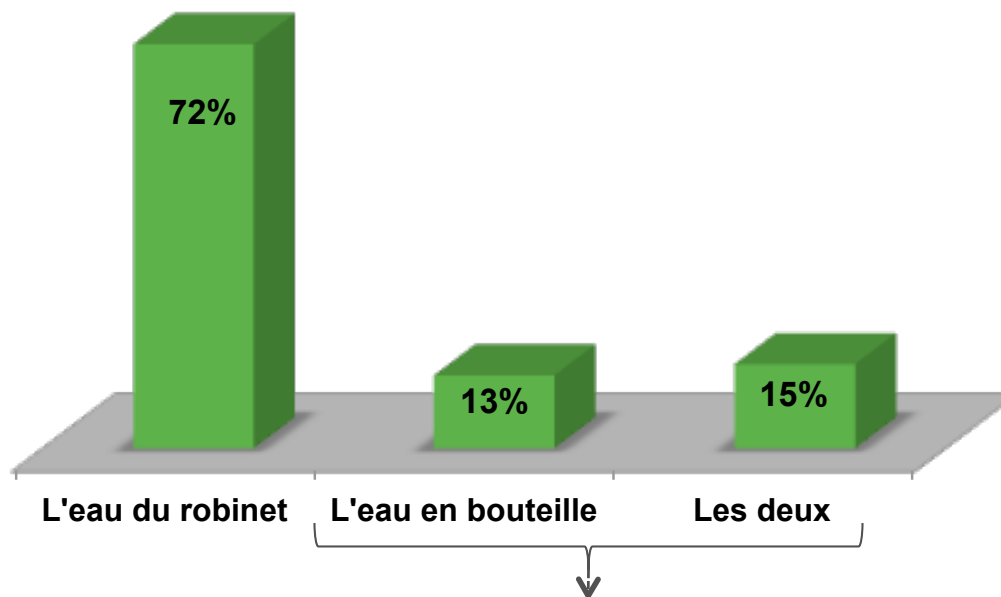
- **Les plus favorables** : 18-39 ans (56% jugent ceci prioritaire) ; usagers ayant déjà contacté le service par mail (76%)
- **Les moins favorables** : 55 ans et + (40%)

Résultats

→ La Prévention

Habitudes de consommation d'eau – 1/2

« Buvez-vous principalement l'eau du robinet ou l'eau en bouteille » (397 répondants, 3 non-répondants)



=>Différences significatives :
 Boit l'eau du robinet (72%):
 -Moins de 55 ans (78%)
 -Plus de 55 ans (61%)

« Pourquoi ne buvez-vous pas (plus) l'eau du robinet » (111 répondants- plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%)

	Effectifs	% sur les consommateurs d'eau en bouteille	% sur l'échantillon total de l'enquête
Mauvais goût	43	39%	11%
Trop calcaire	19	17%	5%
Manque de confiance dans la qualité de l'eau	17	15%	4%
Mauvaise odeur (javel, chlore)	16	14%	4%
Trop de nitrates	1	1%	0,3%
Aime l'eau gazeuse	21	19%	5%
Par habitude	16	14%	4%
Prescription médicale / meilleure digestion	11	10%	3%
Pour diversifier	5	5%	1,3%
Enfants en bas âge	2	2%	0,5%
Préfère le goût de l'eau en bouteille	1	1%	0,3%

motifs relatifs à la qualité de l'eau distribuée

Habitudes de consommation d'eau – 2/2

« Avez-vous déjà mis en place des choses à votre domicile pour réduire votre consommation d'eau » (400 répondants)

	Effectifs	% sur l'échantillon total de l'enquête
Fermer le robinet pendant le lavage des dents, le savonnage / pendant le lavage de la vaisselle	267	67%
Prendre une douche au lieu d'un bain	217	54%
Réducteur de pression / mousseur	142	36%
Réutilisation de l'eau de lavage des légumes pour arroser	92	23%
Système de récupération d'eau de pluie	86	22%
Chasse d'eau à deux vitesses	23	6%
A une source / un puit	6	2%
Douches minutées / rapides / prévention auprès des enfants	3	1%
Ne tire pas toujours la chasse	2	1%
Mitigeur	2	1%
Electroménager récent	2	1%
Autres (suivi de sa consommation, remplissage au maximum du lave-vaisselle-lave-linge, surveillance des fuites d'eau...)	10	2,5%

→ **A noter : 15% des répondants déclarent ne pas agir pour réduire leur consommation d'eau**

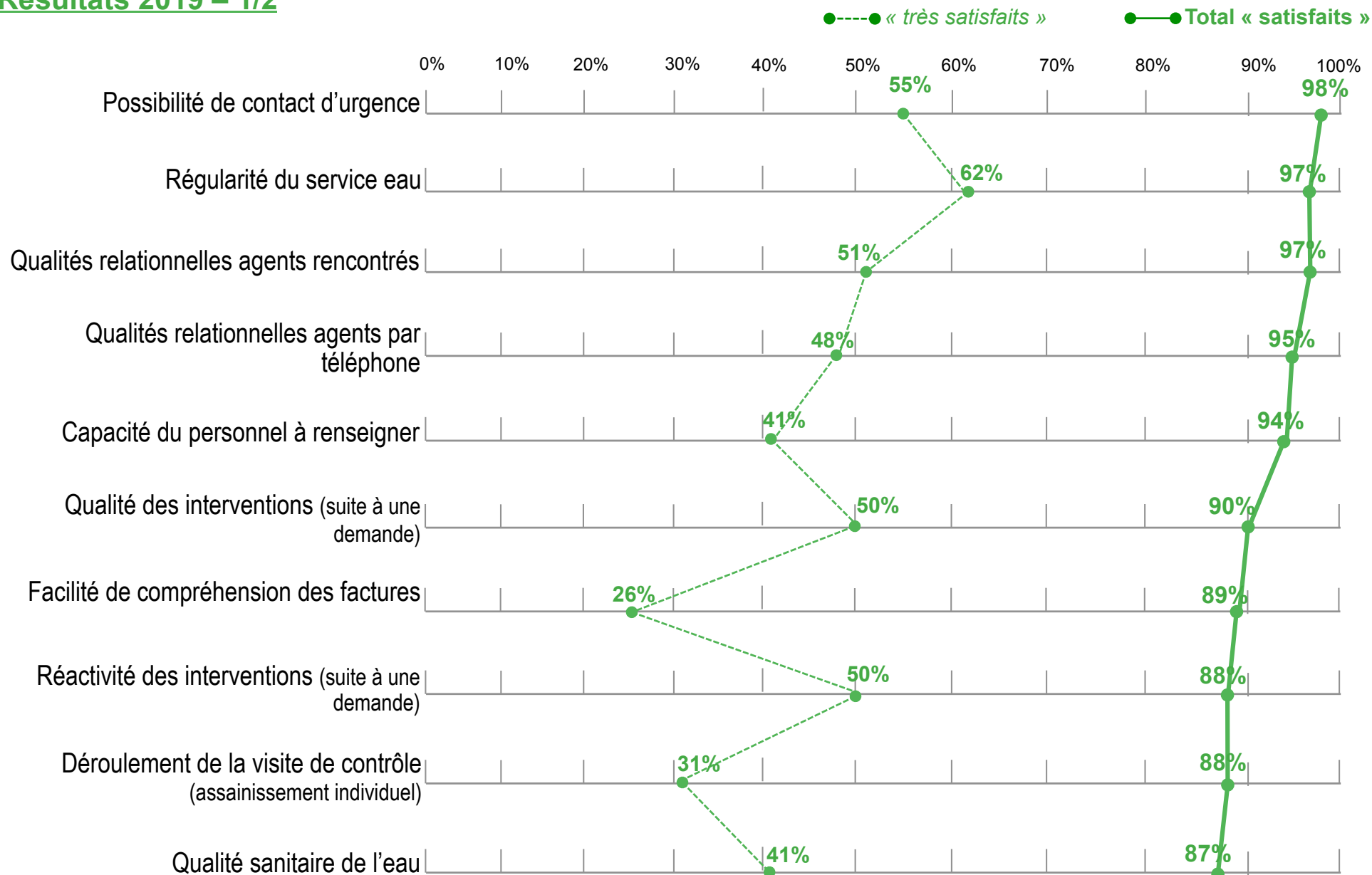
Synthèse

Rappel de la note moyenne

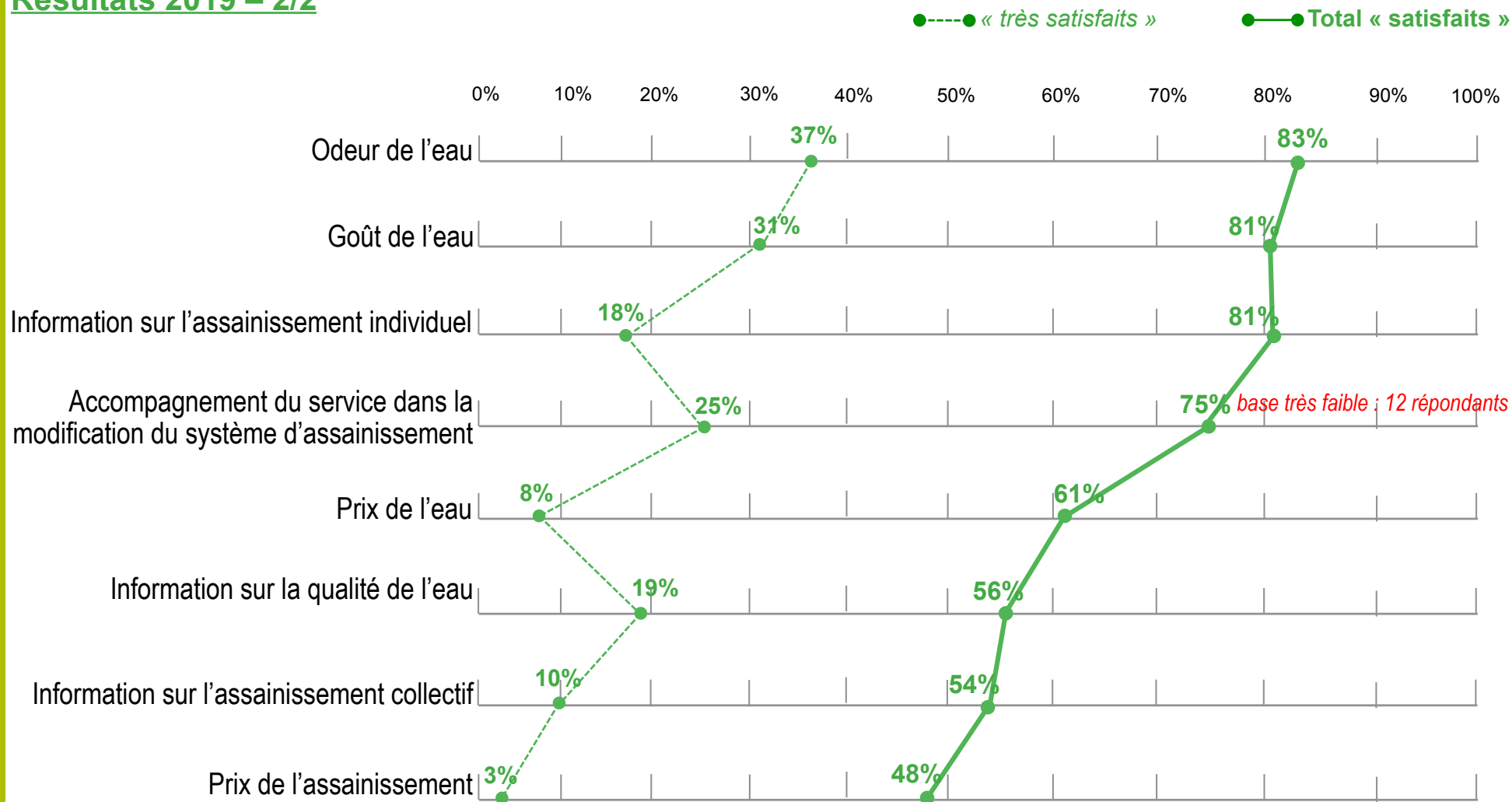
<i>moyennes</i>	2010	2011	2012	2014	2016	2019
Eau	7,08	7,26	7,36	7,29	7,28	Moyenne : 7,49 ↗ Ecart-type : 1,22
Ecart-type	1,35	1,32	1,34	1,41	1,46	
Assainissement	7,02	7,04	7,19	7,10	7,05	
Ecart-type	1,5	1,46	1,51	1,43	1,59	

Une note moyenne en hausse cette année

Résultats 2019 – 1/2

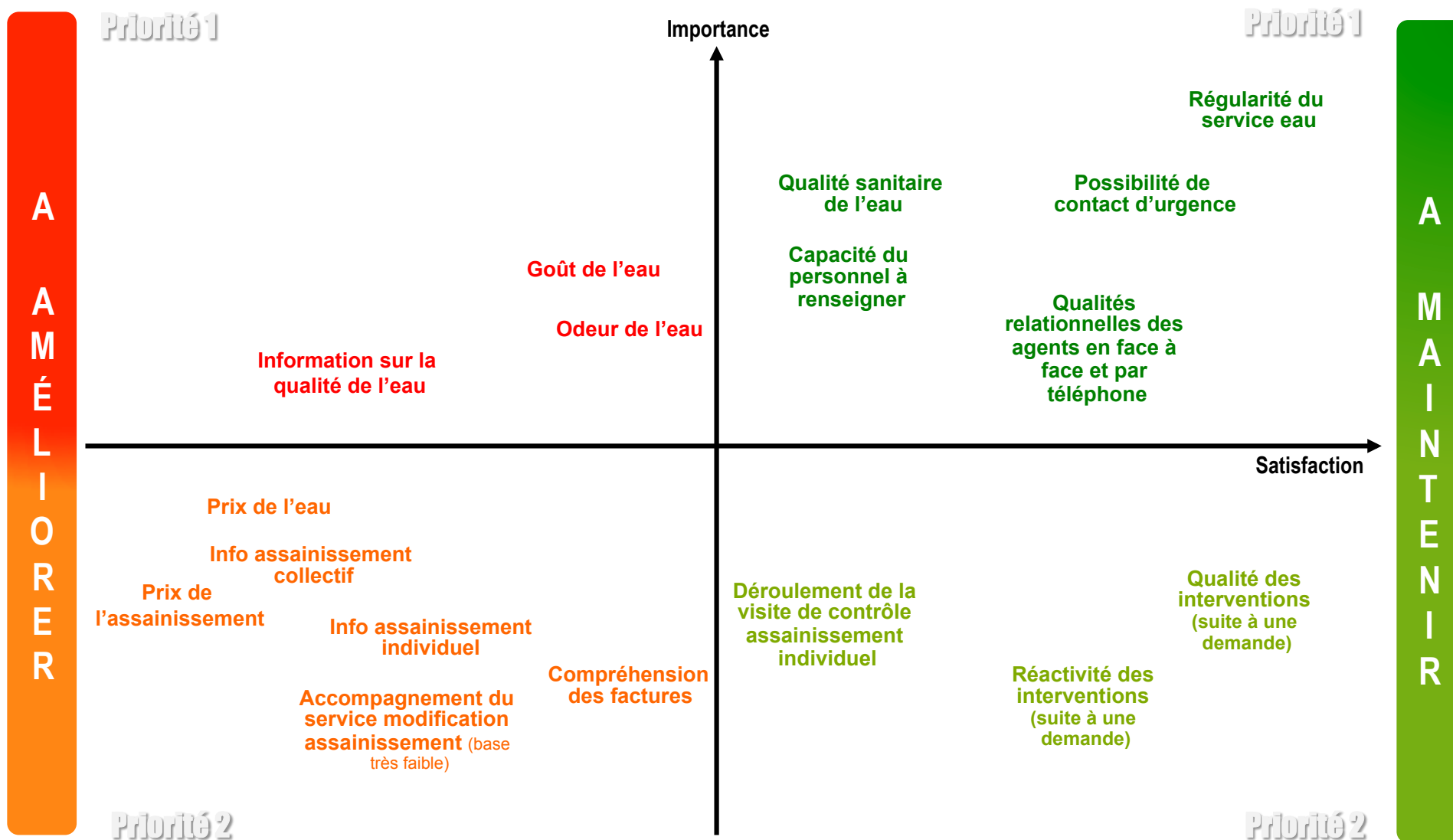


Résultats 2019 – 2/2



Carte d'actions prioritaires « Confortement des points forts » :

Hiérarchisation des critères selon les **taux de satisfaction (% de très satisfaits)** déclaré et **leur contribution** (importance statistiquement déterminée) 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.



Comparatif 2014-2016-2019

	2014	2016	2019
La possibilité de contact d'urgence	96%	92%	98%
La régularité du service	99%	98%	97%
Les qualités relationnelles des agents rencontrés	97%	97%	97%
Les qualités relationnelles des agents au téléphone	94%	96%	95%
La capacité du personnel à renseigner	91%	94%	94%
La qualité des interventions (suite à une demande)	94%	94%	90%
La facilité de compréhension des factures	85%	80%	89%
La réactivité des interventions (suite à une demande)	89%	93%	88%
Le déroulement de la visite de l'installation individuelle	94%	85%	88%
La qualité sanitaire de l'eau	93%	85%	87%
L'odeur de l'eau	77%	73%	83%
Le goût de l'eau	76%	68%	81%
L'information sur l'assainissement individuel	74%	81%	81%
L'accompagnement du service assainissement du PV dans l'évolution du système (attention : bases de répondants faible)	65%	81%	75%
Le prix de l'eau	52%	56%	61%
L'information sur la qualité de l'eau	68%	67%	56%
L'information sur l'assainissement collectif	69%	65%	54%
Le prix de l'assainissement	34%	44%	48%

→ Maintien ou progression sur bon nombre d'éléments évalués.
 → Recul sur des éléments liés à l'information et aux interventions suite à une demande (dans une moindre mesure).

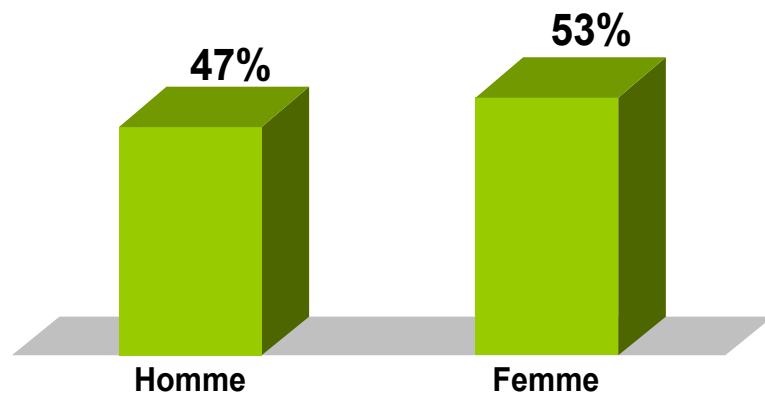
A noter, en complément :

- **La fusion des services eau et assainissement n'a pas vraiment été perçue** par les habitants interrogés.
- **54% des répondants ont déjà contacté le service**, dont une forte majorité **par téléphone**.
- **24% ont déjà fait part d'une demande d'intervention** (principalement pour l'eau).
- **Les insatisfaits du prix de l'assainissement** remettent en cause, comme les années précédentes, **le montant de la redevance semestrielle**.
- Les insatisfaits de l'information sur l'assainissement collectif voudraient en priorité **plus d'explications sur le devenir des eaux usées/fonctionnement des stations d'épuration ; sur le programme d'extension du tout-à-l'égout**.
- **Le développement de l'usage d'internet** dans la relation à l'utilisateur est attendu par environ **la moitié des répondants**.
- **72% des répondants boivent exclusivement l'eau du robinet**. Les autres sont amenés à boire de l'eau en bouteille notamment pour des questions de goût.
- **15% des habitants interrogés ne font rien concrètement pour réduire leur consommation d'eau**. Chez les autres, les **2 principales actions** sont : **ne pas laisser l'eau du robinet couler sans raison ; privilégier les douches**.

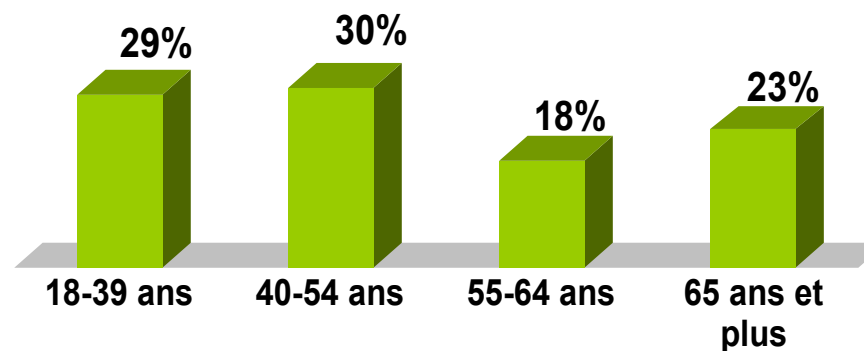
Profil des répondants

Profil des répondants

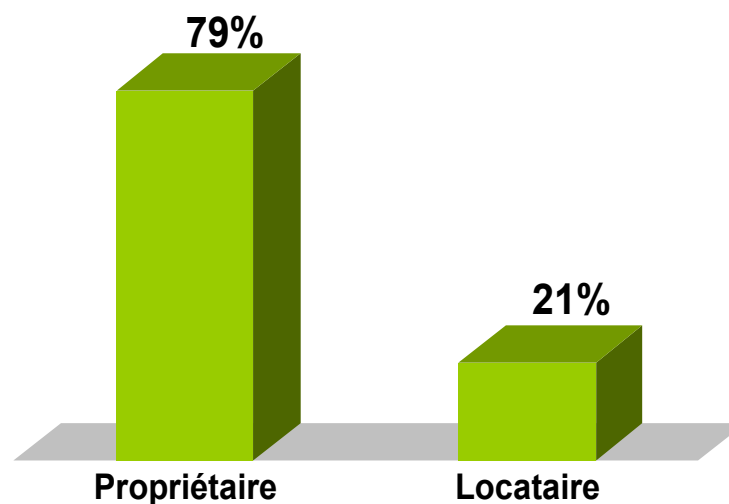
Sexe :



Age :



Situation :



2016 73%
2014 83%

27%
17%

Commune :

	Poids dans l'échantillon	
	Effectifs	%
Bilieu	6	1,5%
Charancieu	3	0,8%
Charavines	8	2,0%
Charnècles	7	1,8%
Chirens	10	2,5%
Coublevie	20	5,0%
La Buisse	14	3,5%
La Murette	8	2,0%
La Sure en Chartreuse	4	1,0%
Massieu	3	0,8%
Merlas	3	0,8%
Moirans	35	8,8%
Montferrat	8	2,0%
Réaumont	4	1,0%
Rives	27	6,8%
St Aupre	5	1,3%

	Poids dans l'échantillon	
	Effectifs	%
St Blaise du Buis	4	1,0%
St Bueil	3	0,8%
St Cassien	5	1,3%
St Etienne de Crossey	11	2,8%
St Geoire en Valdaine	10	2,5%
St Jean de Moirans	15	3,8%
St Nicolas de Macherin	4	1,0%
St Sulpice des Rivoires	2	0,5%
Tullins	33	8,3%
Velanne	2	0,5%
Villages du lac de Paladru	10	2,5%
Voiron	87	21,8%
Voissant	1	0,3%
Voreppe	41	10,3%
Vourey	7	1,8%