Enquête de satisfaction auprès de la population

Smictom d'Alsace Centrale

Auteur :

2, Rue des Vosges
Parc d'Activité Giesen
67750 Scherwiller
Voir le site internet
Olga Boidot
oboidot@smictom-alsacecentrale.fr

Consulter la fiche sur OPTIGEDE

CONTEXTE

Pour mener à bien sa politique le Syndicat Mixte de Collecte et de Traitement des Ordures Ménagères (SMICTOM) Alsace Centrale a besoin d'être davantage à l'écoute des usagers afin de mieux répondre à leurs attentes.
De cette connaissance, il identifiera les freins et les leviers d'action en faveur de la :
- prévention,
- pérennisation de la collecte sélective,
- sensibilisation au compostage individuel.

OBJECTIFS ET RESULTATS

Objectifs généraux

- Connaissance objective de "l'état d'esprit" des usagers par rapport aux services rendus.
- Diminution du nombre de plaintes des usagers (sous réserve de la mise en place d'un système de comptage de ces plaintes : appels téléphoniques, articles et courriers).
Ajustement de la stratégie de communication en fonction des freins et des leviers identifiés :
- mise en place de moyens de communication efficaces,
- définition d'un référentiel pour mesurer l'impact des actions de communication et de sensibilisation.
A terme, amélioration de la qualité de service et du tri.

Résultats quantitatifs

-

Résultats qualitatifs

• estiment avoir compris le geste de tri,
• trient par civisme,
• utilisent l'autocollant pour trier,
• sont ouverts aux changements (apport volontaire),
• apprécient la communication des journaux communaux,
• sont en forte demande d'informations sur le devenir des produits.

MISE EN OEUVRE

Planning

1 - Conception du cahier des charges et du questionnaire pour l'enquête
2 - Recherche d'un prestataire pour la constitution d'un échantillon représentatif, l'enquête téléphonique et l'analyse des résultats.
3 - Réalisation de la collecte d'information.
4 - Exploitation et promotion des résultats (les résultats ont été communiqués aux élus du SMICTOM dans le rapport d'étude d'optimisation rendu par AUSTRAL).
5 - Validation des conclusions et choix des grands axes prioritaires d'actions.
L'enquête de satisfaction des usagers fait partie du projet 2007 d'optimisation de la collecte sélective du SMICTOM. Les conclusions de l'étude remettent en cause la couleur des bacs, l'apport volontaire, la collecte au porte-à-porte et donnent des pistes pour les sites pilotes à mettre en place dès le 2e semestre 2006.
L'étape suivante du projet est l'enquête de dotation : la rencontre avec les usagers permettra également de répondre au mieux à leurs attentes, en conciliant les demandes des élus.

Moyens humains

-

Moyens financiers

Enquête téléphonique 8 400 € dont Eco-Emballages : 50%
Programme LIFE Environnement

Moyens techniques

-

Partenaires mobilisés

ADEME
Eco-Emballages
Bureau d'Etudes Austral
Fil'ing Marketing

VALORISATION DE CETTE EXPERIENCE

Facteurs de réussites

-

Difficultés rencontrées

-

Recommandations éventuelles

-

Mots clés

PREVENTION DES DECHETS | CONTENEUR | COLLECTIVITES LOCALES | COLLECTE SEPAREE | CAMPAGNE D'INFORMATION | AMELIORATION DES PERFORMANCES

Dernière actualisation

Octobre 2019
Fiche réalisée sur le site optigede.ademe.fr

sous la responsabilité de son auteur

Contact ADEME

Administrateur OPTIGEDE
administrateur.optigede@ademe.fr
Direction régionale toutes les régions