# Enquête de satisfaction des usagers et baromètre de la qualité du service

Cadre de restitution : Aide de l'ADEME

## CARTE D'IDENTITÉ DE L'ACTEUR ET SON TERRITOIRE

**Sirtom de la Region de Brive la Gaillarde**
Avenue du 4 Juillet 1776
www.sirtom-region-brive.net

JARRY
Laurent
Nouvelle Aquitaine
laurent.jarry@ademe.fr

Mots-clés: Espace privé ADMINISTRATION PUBLIQUE, , MENAGE, COLLECTE DES DECHETS, ENQUETE,, ETUDE DE FAISABILITE,

## CONTEXTE

### Description du contexte de l'action:

Le financement du service est assuré par la Taxe Incitative d'Enlèvement des Ordures Ménagères (T.I.E.O.M.) et complété depuis 2004 par la Redevance Spéciale (R.S). Le Comité Syndical du SIRTOM de la Région de Brive a voté à l'unanimité le 14 octobre 2010 pour l'instauration d'une TIEOM – Taxe Incitative d'Enlèvement des Ordures Ménagères, composée d'une part fixe et d'une part variable incitative.

Aujourd'hui la part fixe est de 55 % et la part variable de 45 %.

Le recours à la TIEOM pour le SIRTOM de la Région de Brive a donc permis :

- La prévention de la production de déchets
- L'augmentation du tri et du recyclage
- L'optimisation des collectes
- La maîtrise des coûts
- La sensibilisation des usagers
- L'anticipation des évolutions réglementaires

La mise en place de la TEOM Incitative est effective sur le syndicat depuis le 1er janvier 2014.

Le SIRTOM de la Région de Brive s'est fixé des devoirs et obligations vis-à-vis de :

- son environnement : par le choix et la mise en place d'un dispositif de prévention et de traitement multi filières favorisant la valorisation des déchets.

- ses collaborateurs : par son rôle d'employeur social favorisant l'embauche de personnes en difficultés, par une politique de formation et d'accompagnement social et de protection des agents.

- ses administrés : en termes de qualité de service et de maitrise des coûts. Le syndicat exerce sa mission de façon transversale et globale. Il suit la gestion passée, assure sa mission de service public auprès des citoyens d'aujourd'hui et s'engage pour les générations futures au travers d'actions de sensibilisation à la prévention et au recyclage.

***Dans son organisation, le SIRTOM de la Région de Brive est doté d'un responsable QSE, en charge de la mise en place de la démarche qualité, sécurité, environnement, en lien direct avec la Direction du SIRTOM de la Région de Brive. Un des objectifs prioritaires du responsable QSE est la mise en place de la démarche qualité de service pour aboutir en 2019/2020 à un système de management intégré QSE avec une certification associée.***

## OBJECTIFS ET RÉSULTATS

### Objectifs généraux:

Les objectifs généraux sont, d'une part de permettre la **construction du système de management de la qualité - SMQ,**

**d'identifier et comprendre** l'ensemble des perceptions et des critères qui fondent la qualité du point de vue :

- du service (agents et élus au SIRTOM) : vision technique

- des usagers (habitants, professionnels, collectivités) : vision consumériste

de **mesurer la qualité du service rendu** pour chacun des critères identifiés ainsi que la satisfaction globale et les attentes à l'égard du service.

### Objectifs quantitatifs :

- Enquêter au moins 3 types d'usagers, afin de définir les éléments du questionnaire de satisfaction.

- Associer les agents et élus du SIRTOM de la Région de Brive dans une étude qualitative en proposant une méthode de recueil de leur perception de la qualité du service rendu permettant par la suite une analyse des écarts avec les attentes des usagers.

- Identifier les axes de progrès majoritaires, à l'issu de l'analyse.

### Résultats quantitatifs:

Enquêtes auprès de:

- 202 professionnels du territoire,

- 111 collectivités (élus sans mandat au SIRTOM ou agents),

- 1200 habitants (Echantillon représentatif de la population)

- 2 Tables rondes avec un échantillon d'agents du SIRTOM

- 6 Entretiens avec des élus (avec mandat au SIRTOM)

Production d'un rapport de synthèse multicritères permettant au SIRTOM de s'engager dans un système de management qualité (Outil d'aide à la décision)

**Résultats qualitatifs :**

Meilleure connaissance de la perception du SIRTOM par les usagers

## MISE EN OEUVRE

**Description de l'action :**

Pour être en capacité d'interpréter les résultats d'un baromètre et mettre en oeuvre un plan d'action opérationnel, il est impératif de décomposer les éléments qui fondent la satisfaction et les attentes et de mesurer ensuite, pour chacun, le niveau de perception.

**La démarche comporte donc 2 étapes :**

• Une étape exploratoire qualitative qui visait à IDENTIFIER ET COMPRENDRE l'ensemble des perceptions et des critères qui fondent la qualité du point de vue :

- du service (agents et élus au SIRTOM) : **vision technique**

- des usagers (habitants, professionnels, collectivités) : **vision consumériste**

• Une étape quantitative auprès des usagers qui a pour objectif de MESURER la qualité du service rendu pour chacun des critères identifiés ainsi que la satisfaction globale et les attentes à l'égard du service.

A l'issue de la phase quantitative, le SIRTOM est en capacité d'engager une réflexion sur ces critères et définir un plan d'actions.

**Planning:**

Réunion de cadrage : 2 juillet

Phase 1 et Phase 2 :

- Préparation des tables rondes : fin août début septembre
- tables rondes et production du rapport : 2ème quinzaine de septembre

Présentation des résultats phases 1 et 2 : 26 octobre

Phase 3 et 4 : du 21 novembre à fin décembre

Rendu final sur site :  Comité syndical du 31 janvier 2019

**Année principale de réalisation:**

2018

**Moyens humains :**

**Réalisation de l'Etude**

Equipe 3 personnes (1 Chargé d'Etude, 1 Responsable du service Etudes, 1 Directeur)

+ une équipe d'enquêteurs (mobilisation de 2 à 10 enquêteurs selon les enquêtes réalisées)

**Suivi interne**

Equipe de direction SIRTOM

**Moyens financiers :**

38 997 € TTC

**Moyens techniques :**

Mise à disposition d'une salle *(SIRTOM)* - *Tables rondes*

Postes téléphoniques (prestataire) - *Enquêtes usagers*

**Partenaires moblisés :**

Les collectivités adhérentes

## VALORISATION

**Facteurs de réussite :**

Connaissance du domaine de travail de la collectivité par le bureau d'étude.

**Qualité des échanges** produits par le bureau d'étude lors des tables rondes.

Cela amène le Sirtom de la Région de Brive à préparer une certification ISO 9001 pour les prochaines années - début à horizon 2020

**Recommandations éventuelles:**

L'axe majeur de progrès concerne la communication : poursuivre la communication pédagogique sur la taxe (au-delà de la feuille d'imposition), sur les consignes de tri et leurs évolutions, ainsi que sur la finalité du tri et le devenir des déchets. Le site internet semble être un outil insuffisant, étant assez peu utilisé. D¿autres moyens de communication doivent sans doute être développés (plutôt sous format papier pour les habitants, et sous format électronique pour les pros) ; les actions et moyens dévolus à la sensibilisation/prévention également. On voit, par exemple, que l¿information sur les erreurs de tri

est insatisfaisante pour un tiers des usagers.

Les autres axes de progrès : Fluidité de circulation en déchèterie et Propreté des PAV/colonnes

Place dans les bennes (pros et collectivités)

Spécifiquement pour les pros :

accueil et compétences du personnel de déchèterie ;

fréquences de ramassage (OMR, tri)

Spécifiquement pour les collectivités :

adéquation du service aux besoins communaux ;

facilité d¿usage des points de regroupement ;

fréquence de vidage des PAV

## DÉCOUVRIR L'ACTEUR SUR SINOE ®

Découvrir

Dernière actualisation de la fiche : **août 2019**
Fiche action réalisée sur le site : www.optigede.ademe.fr
Les actions de cette fiche ont été établies sous la responsabilité de son auteur.