

RÉGIE DES EAUX DE VENELLES

Résultats du questionnaire auto-administré

Octobre 2005

CO/JYP

(S2 3395/2451)

Contexte

La Régie des Eaux de Venelles a adressé aux administrés un questionnaire.

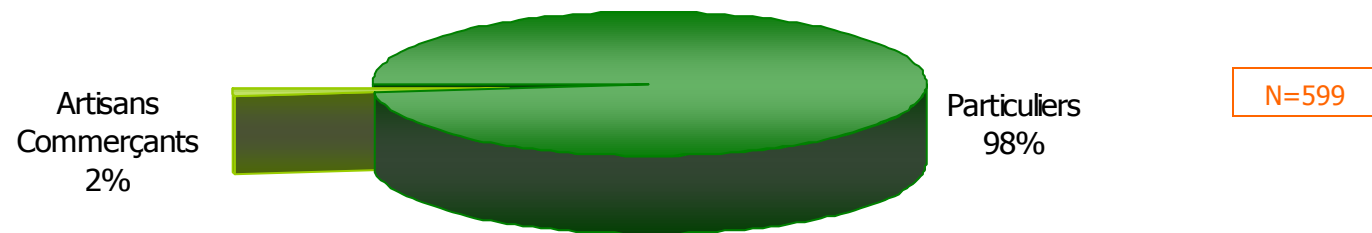
2700 exemplaires ont été distribués.

609 retours sont comptabilisés.

Estimant ne pas être équipée et n'ayant le temps de prendre en charge cette tâche, la Régie des Eaux de Venelles a souhaité confier à un prestataire spécialisé la saisie, le traitement et l'analyse de ce questionnaire.

C'est pourquoi elle a retenu OPENED MIND.

Échantillon



Les artisans /commerçants ne sont que 2% parmi les répondants (soit 14 personnes) et aucun industriel ne semble avoir répondu à l'enquête.

Les résultats sur les artisans/commerçants sont donné à titre indicatif mais ne sont pas représentatifs de ce que pense cette catégorie de personnes.

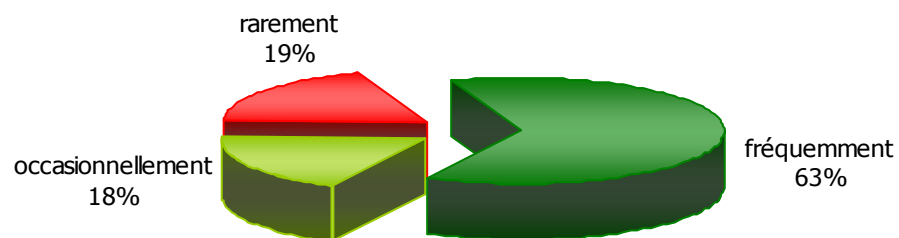
Les habitudes de consommations des venellois

Leur consommation d'eau potable

Pour la boisson, je consomme l'eau du robinet plutôt que de l'eau en bouteille.



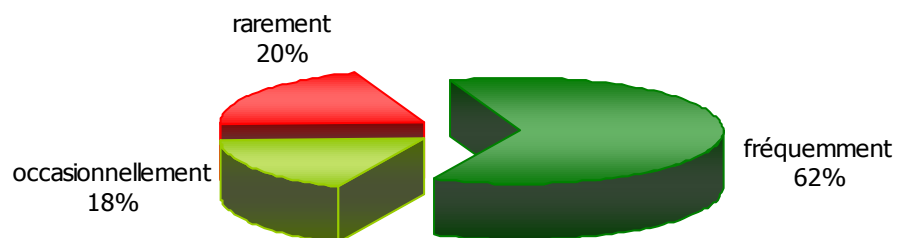
Au global



N=600



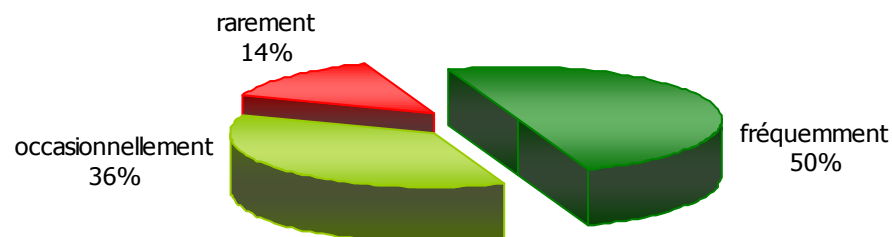
Particuliers



N=577



Artisans/Commerçants



N=14

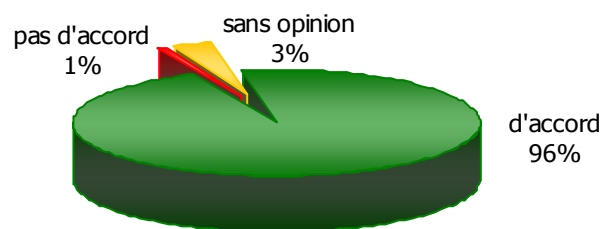
! Base faible
Non significatif

Les venellois face aux économies d'eau

Il est nécessaire de réaliser des économies d'eau afin de préserver les ressources.



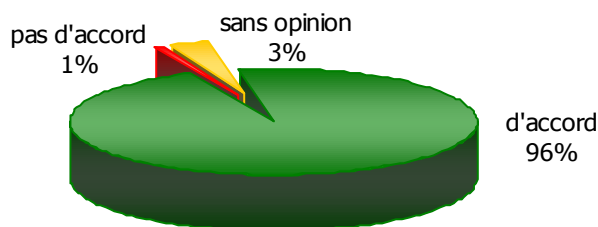
Au global



N=603



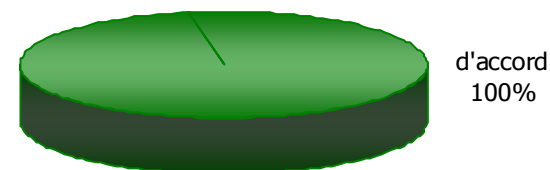
Particuliers



N=580



Artisans/Commerçants



N=14

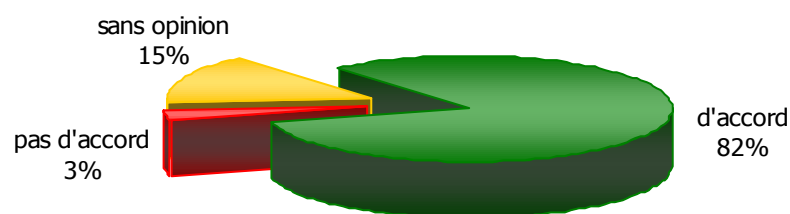
! Base faible
Non significatif

Les venellois face aux économies d'eau

A Venelles, il me paraît nécessaire de réaliser des économies d'eau.



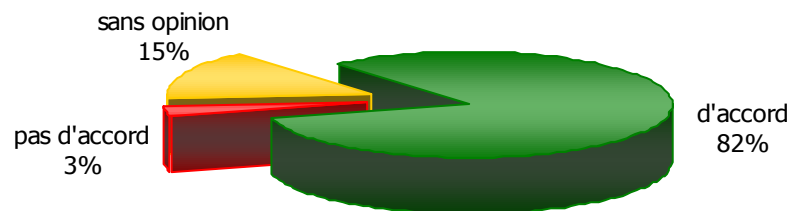
Au global



N=595



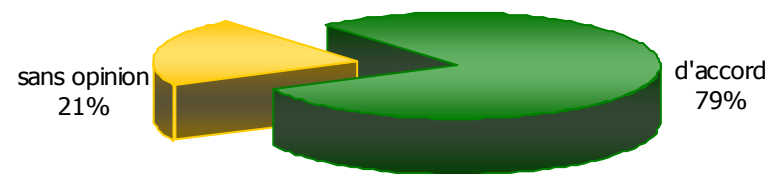
Particuliers



N=572



Artisans/Commerçants



N=14

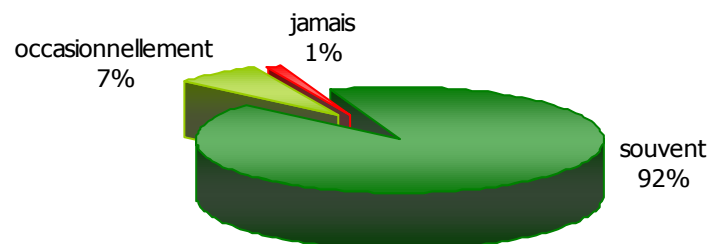
! Base faible
Non significatif

Les venellois face aux économies d'eau

Je prends plutôt des douches que des bains afin d'économiser l'eau.



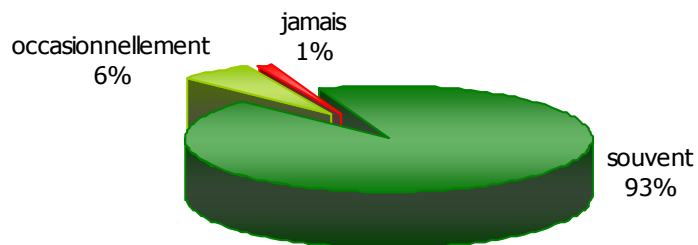
Au global



N=604



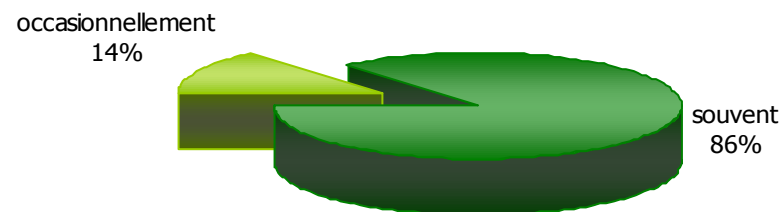
Particuliers



N=580



Artisans/Commerçants



N=14

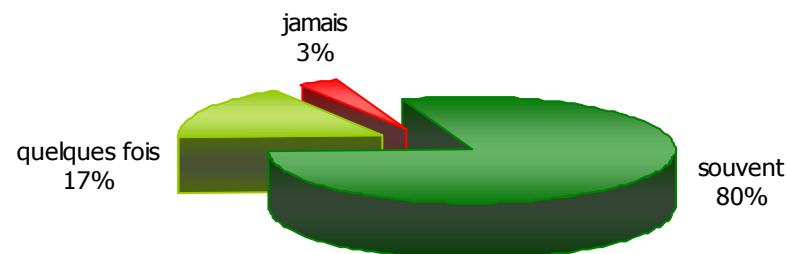
! Base faible
Non significatif

Les venellois face aux économies d'eau

Je pense à fermer le robinet d'eau lorsque je me lave les dents.



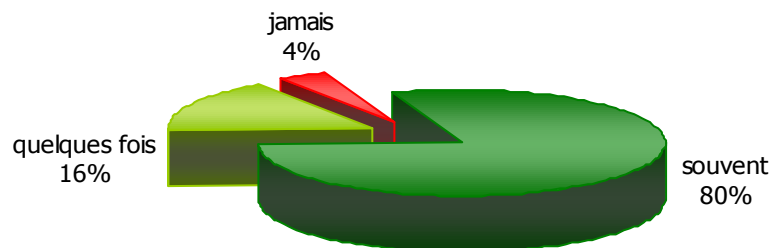
Au global



N=600



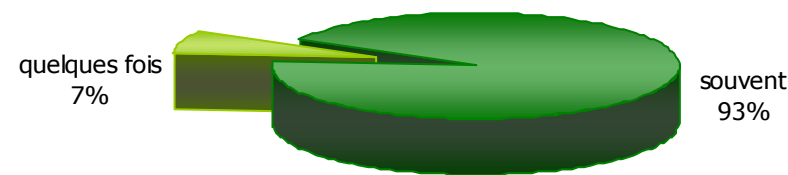
Particuliers



N=576



Artisans/Commerçants



N=14

! Base faible
Non significatif

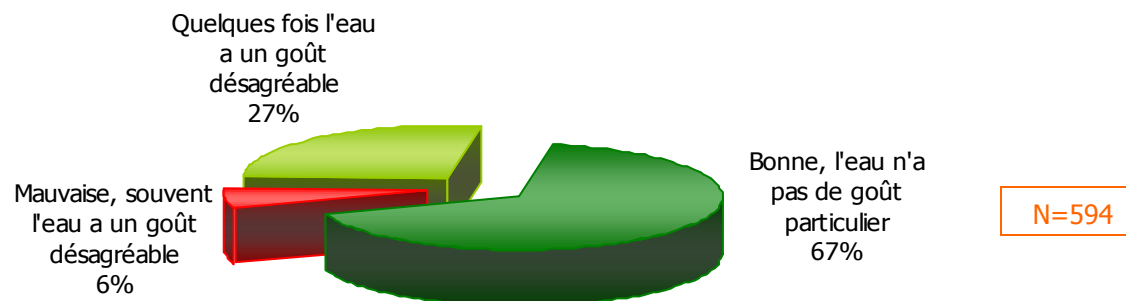
La qualité des prestations de la REVE

La qualité de l'eau à Venelles

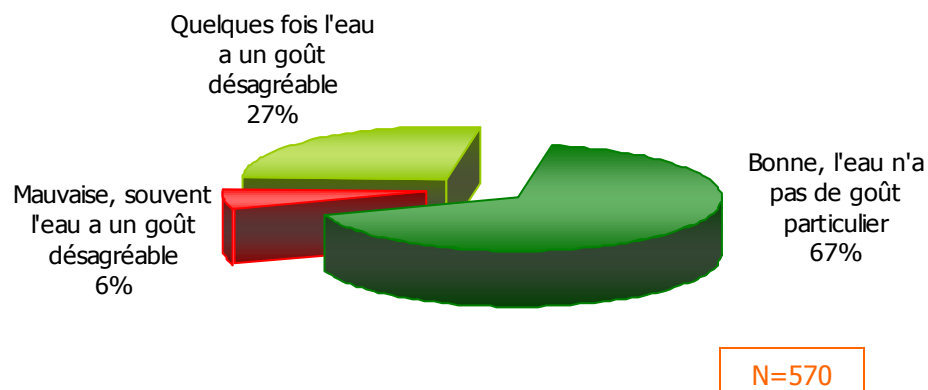
La qualité de l'eau distribuée par la Régie à Venelles me paraît :



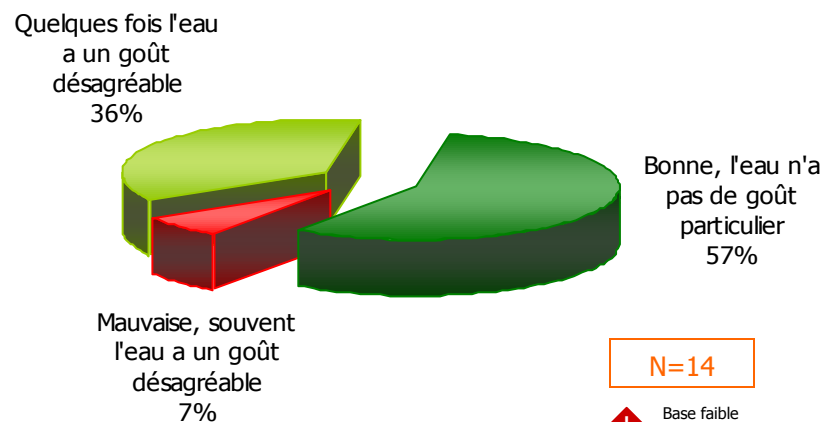
Au global



Particuliers



Artisans/Commerçants



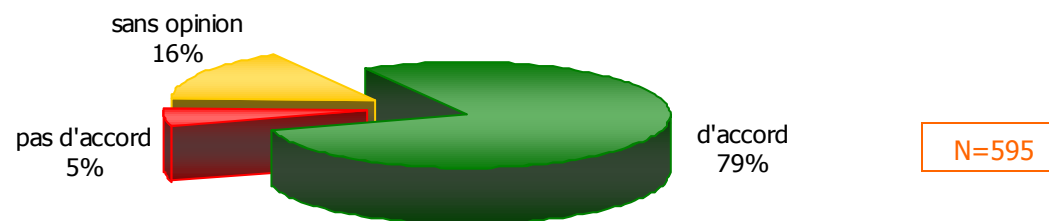
! Base faible
Non significatif

La qualité des prestations de la REVE

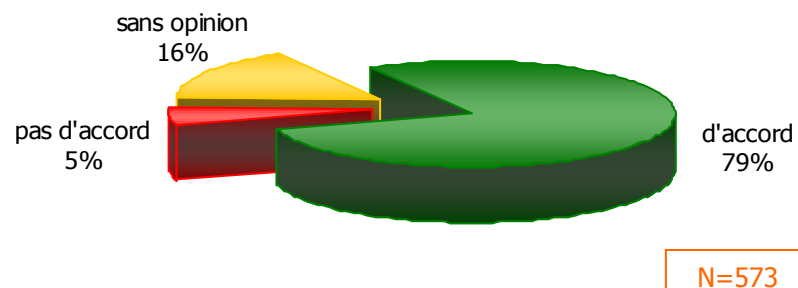
J'estime que la qualité des prestations de la Régie des eaux de Venelles est bonne dans l'ensemble.



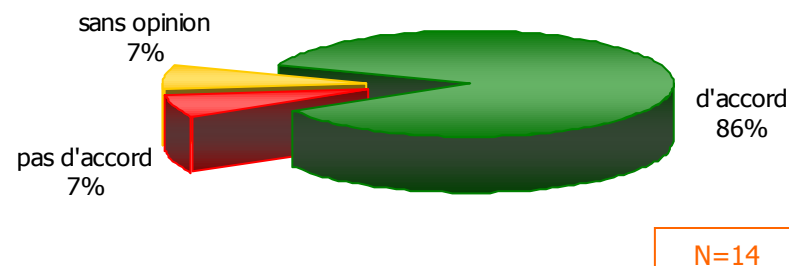
Au global



Particuliers

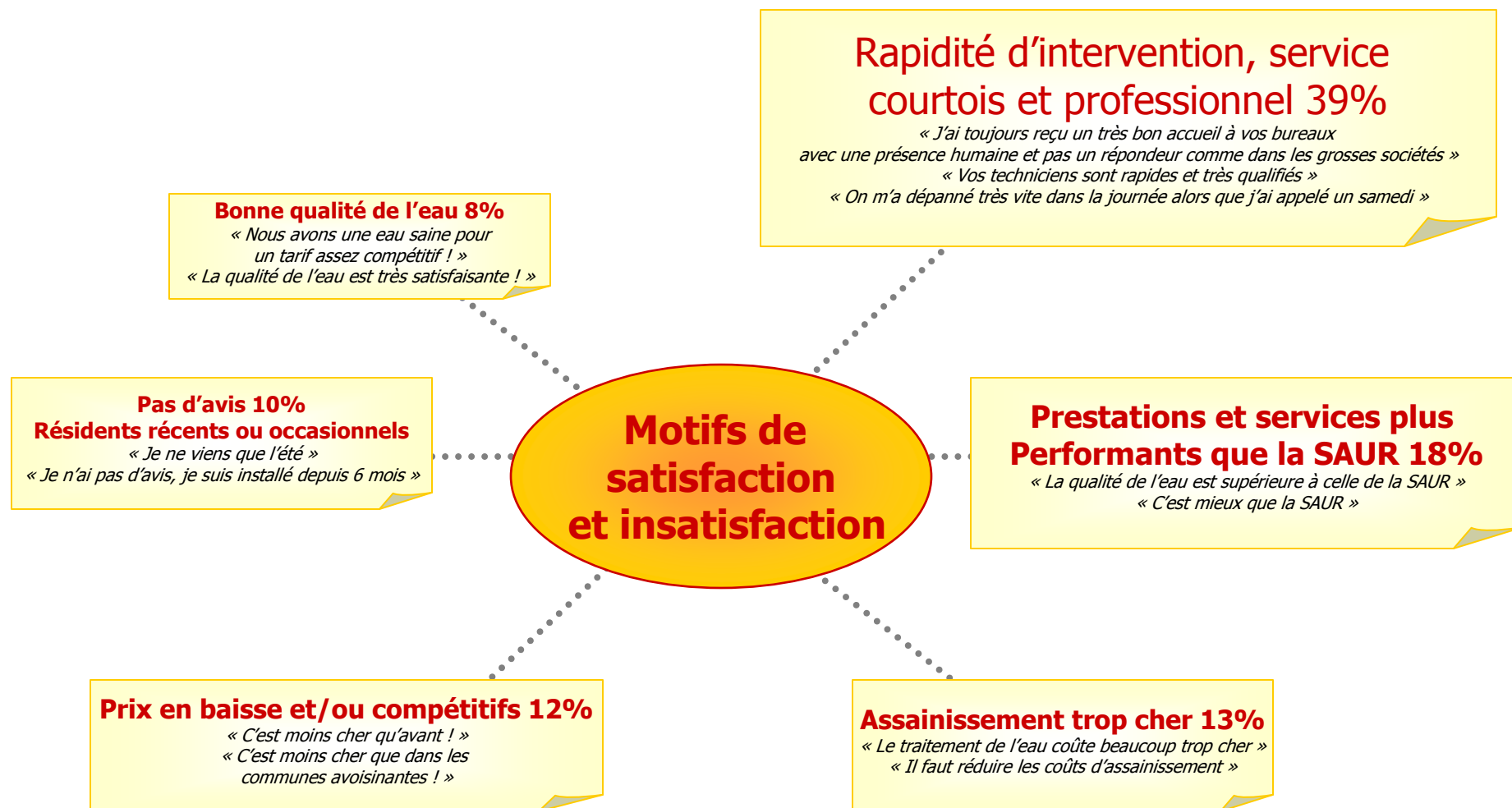


Artisans/Commerçants



! Base faible
Non significatif

La qualité perçue des prestations de la REVE



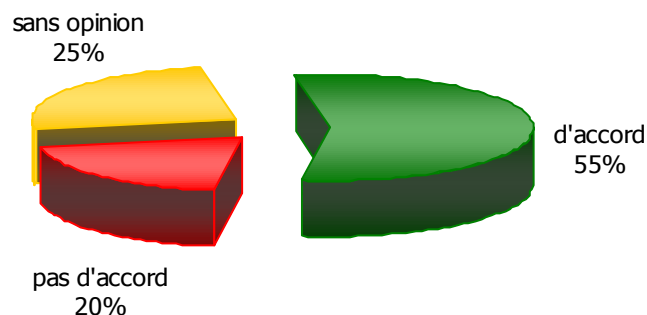
N=60

La relation de la REVE avec ses usagers

L'information sur la nécessité d'économiser l'eau

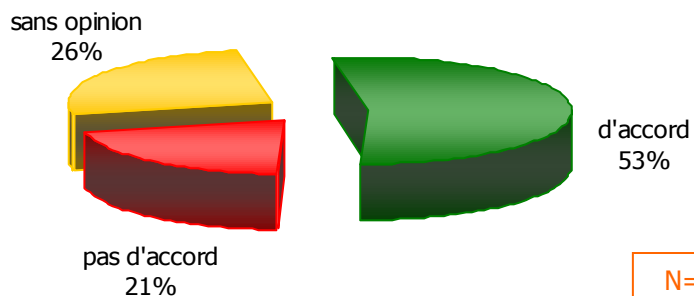
A Venelles la Régie nous donne suffisamment d'informations sur la nécessité d'économiser l'eau.

Au global



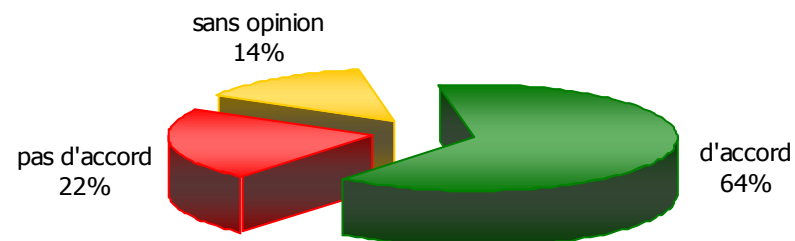
N=596

Particuliers



N=574

Artisans/Commerçants



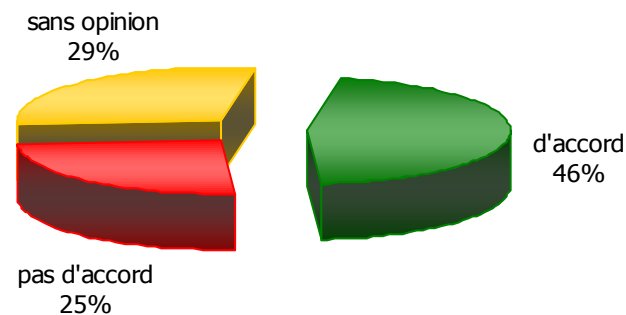
N=14

! Base faible
Non significatif

La connaissance des projets de la REVE

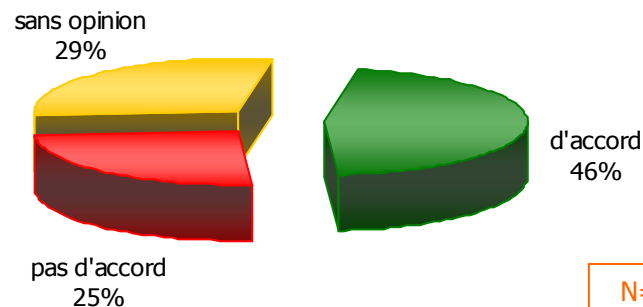
A Venelles, la Régie nous donne suffisamment d'informations sur ses projets en cours ou à venir.

Au global



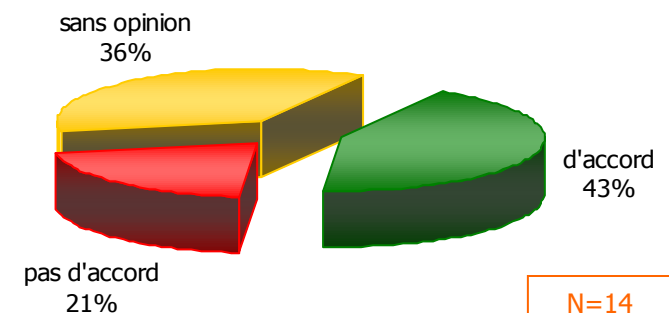
N=592

Particuliers



N=570

Artisans/Commerçants



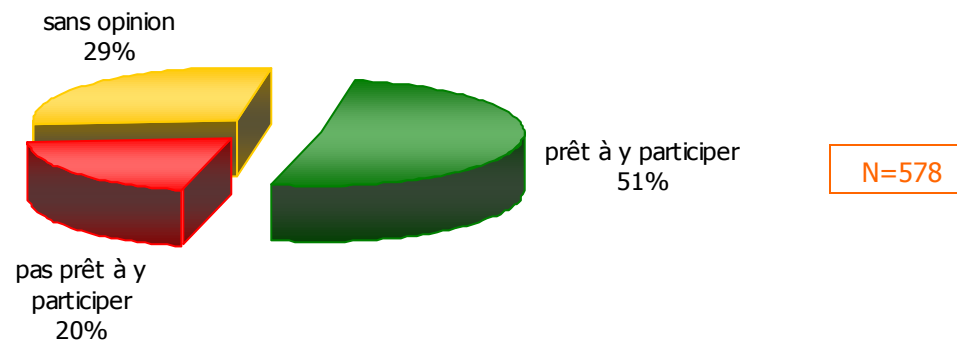
N=14

! Base faible
Non significatif

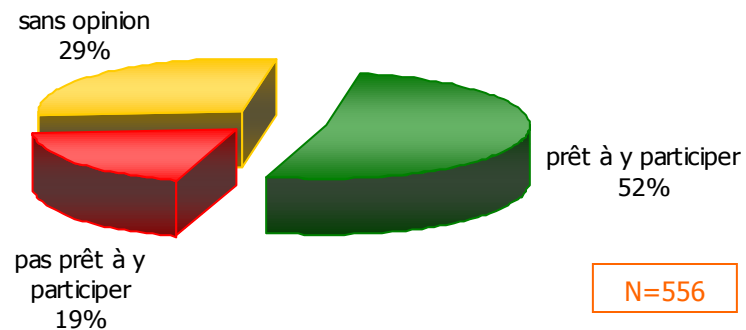
La participation à une réunion de la REVE

Je serais d'accord pour participer à une réunion d'information sur l'eau à Venelles.

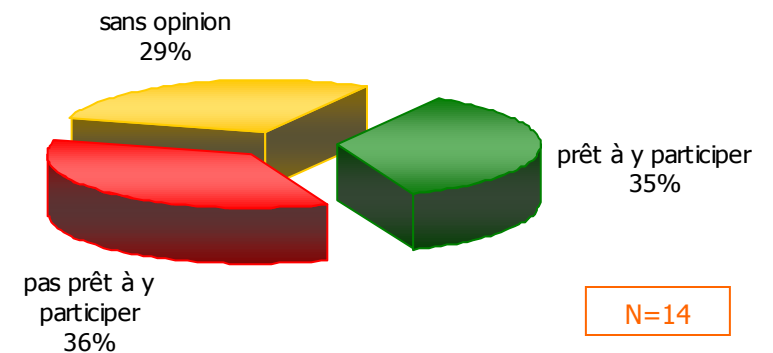
Au global



Particuliers



Artisans/Commerçants



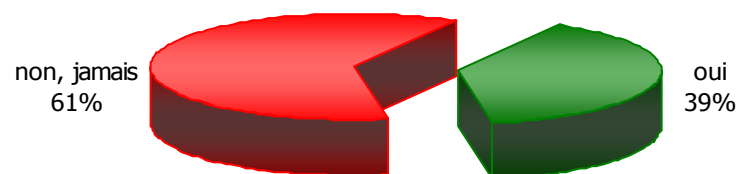
! Base faible
Non significatif

Le 1^{er} contact avec la REVE

Avez-vous déjà été en contact au moins une fois avec le service des eaux
(en dehors du paiement des factures) ?



Au global



N=604



Particuliers



N=583



Artisans/Commerçants



N=13

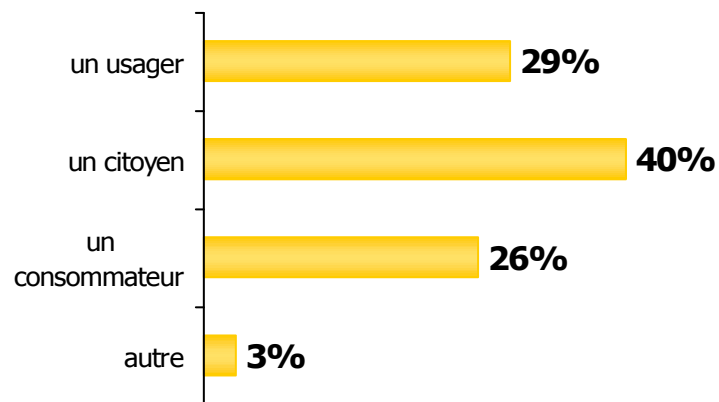
! Base faible
Non significatif

La REVE et les venellois

Comment vous sentez-vous considéré par le service de l'eau ?



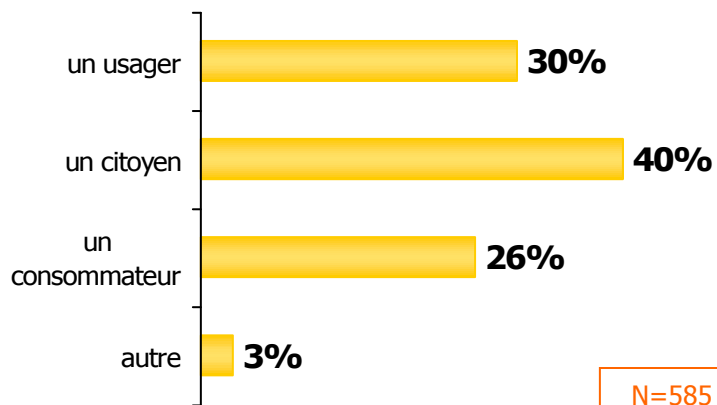
Au global



N=609



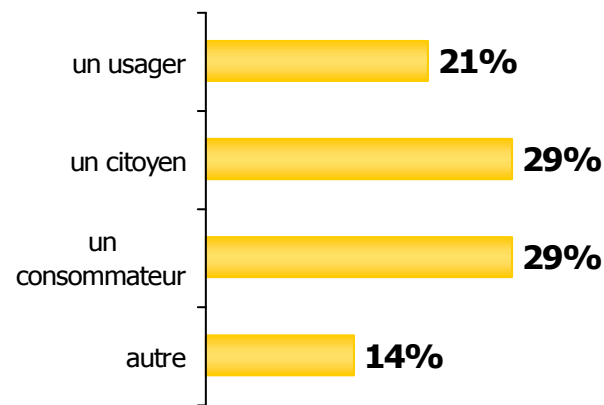
Particuliers



N=585



Artisans/Commerçants



N=14

! Base faible
Non significatif

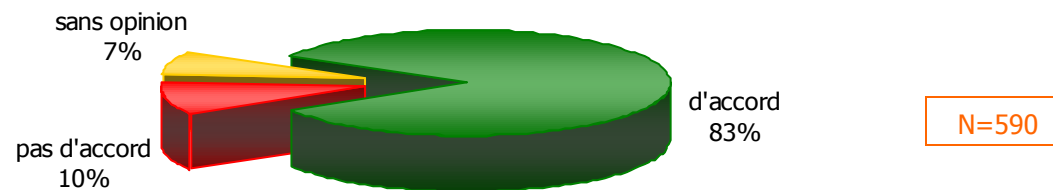
La facturation

La facturation

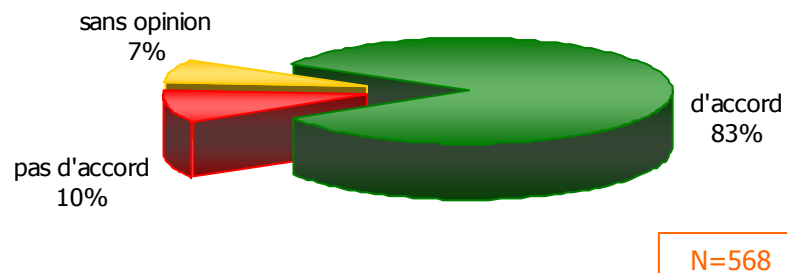
Ma facture d'eau est claire et bien expliquée.



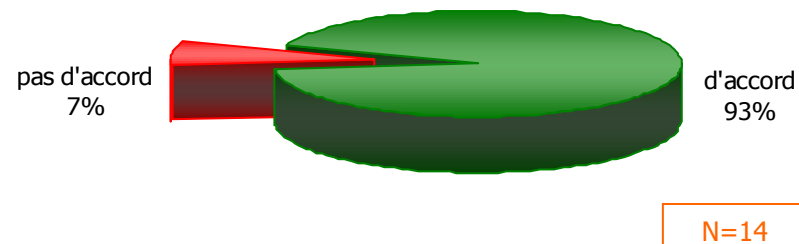
Au global



Particuliers



Artisans/Commerçants



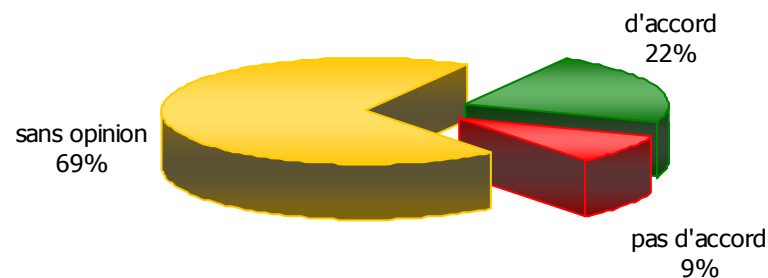
! Base faible
Non significatif

Le montant de la facturation

A Venelles le montant de la facture d'eau est inférieur à celle des communes environnantes.



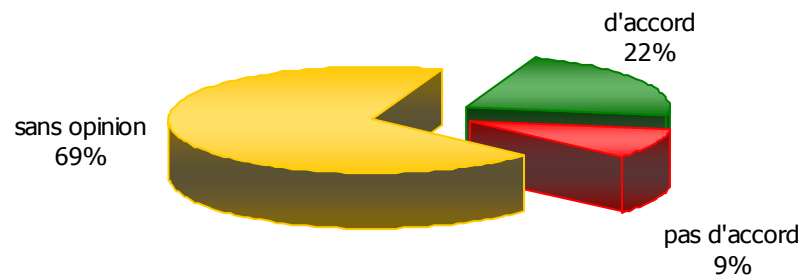
Au global



N=576



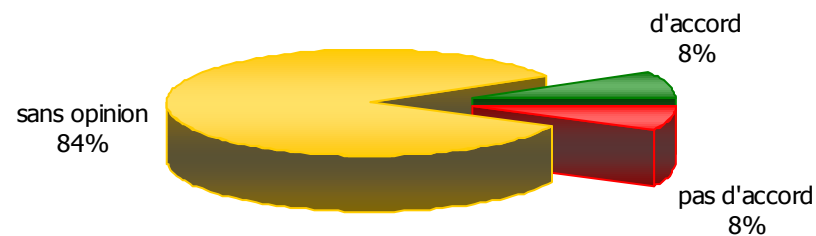
Particuliers



N=556



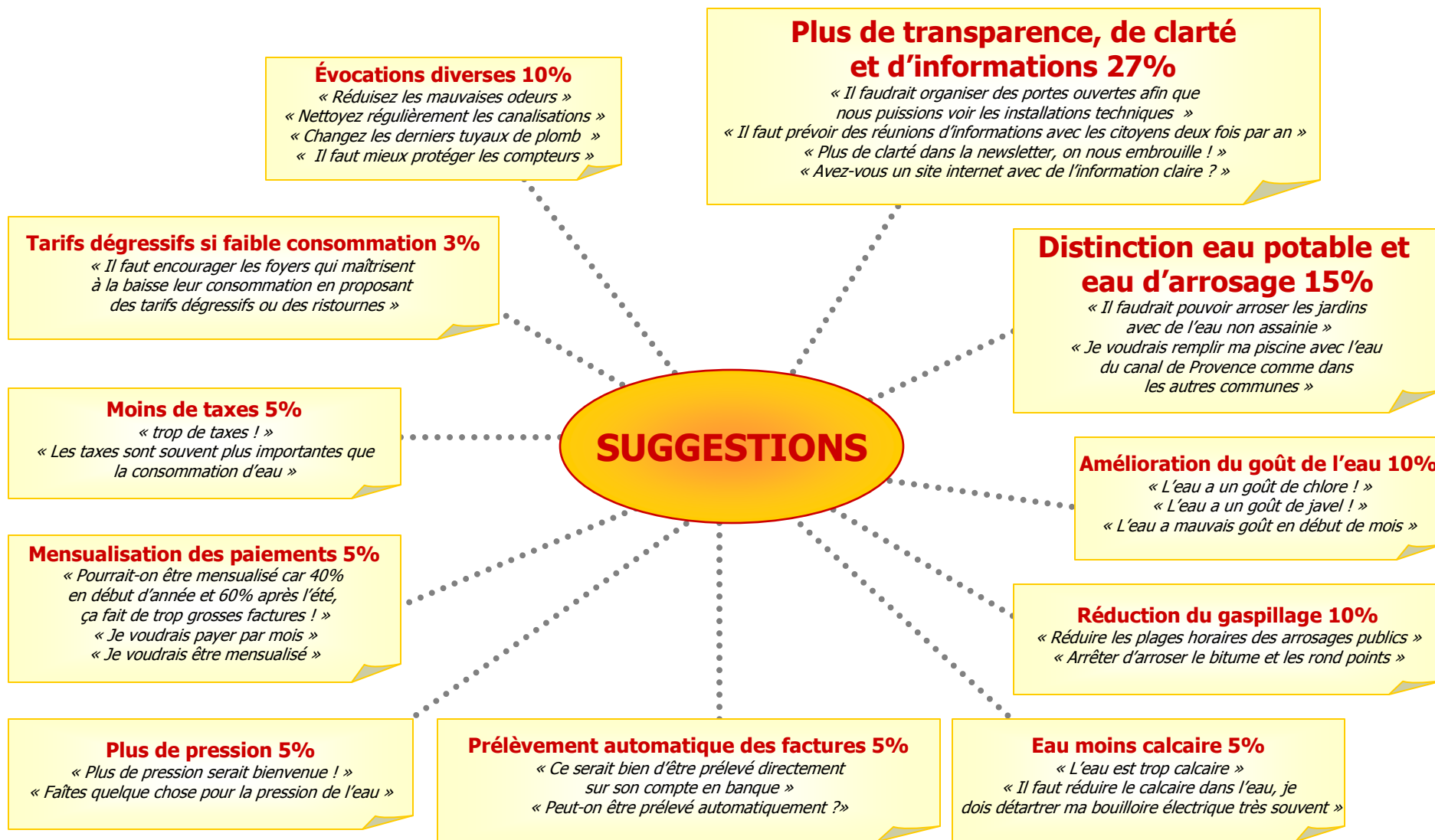
Artisans/Commerçants



N=13

! Base faible
Non significatif

Suggestions générales à l'égard de la REVE



N=100

CONCLUSION

➡ Les venellois sont relativement conscients de la nécessité de faire des économies d'eau et ont un comportement qui le prouve :

- Ils privilégient plus souvent les douches aux baignoires
- et pensent souvent à couper l'eau pendant qu'ils se brossent les dents

➡ Ils ont confiance en la qualité de l'eau, puisqu'ils consomment le plus souvent l'eau du robinet pour boire.

➡ Ils ne se sentent pas suffisamment informés par la REVE, de la nécessité d'économiser l'eau, ni de ses projets en cours et à venir (seulement 2 personnes sur 5) mais sont majoritairement prêts à participer à une réunion d'information sur l'eau à Venelles où il serait intéressant d'en parler : Ils souhaitent plus de clarté dans les informations de la newsletter et sur les projets de la régie des eaux de Venelles.

CONCLUSION

➞ La Régie des Eaux de Venelles est au global très bien perçue par les habitants :

- Aussi bien en terme de qualité de l'eau distribuée, même si elle ne semble pas constante,
- que de qualité de prestation,
- que de considération de l'utilisateur par la REVE comme un client

➞ Ses prestations et services sont même perçus comme plus performants que ceux rendus par le prédécesseur, la SAUR.

➞ Les interventions sont jugées rapides, courtoises et professionnelles.

➞ La REVE gagnerait à communiquer davantage sur son action et sur la compétitivité de ses tarifs versus ceux des communes environnantes.