

# RÉGIE DES EAUX DE VENELLES Résultats du questionnaire auto-administré

Octobre 2005

CO/JYP (S2 3395/2451)

opened mind JPA Études et Conseil Marketing Tél: 04.91.59.83.20 Fax: 04.91.59.83.29

S.A.R.L au capital de 38 000 € 36 rue du Château - 59 100 ROUBAIX

Siège social: 90 Rue de Rome 13 006 MARSEILLE

E-mail: contact-marseille@openedmind.fr

R.C.S MARSEILLE B 432 601 367 52 Boulevard de Sébastopol - 75003 PARIS

## **Contexte**

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

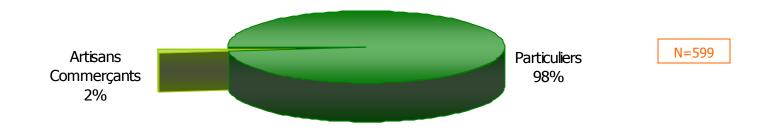
2700 exemplaires ont été distribués.

609 retours sont comptabilisés.

Estimant ne pas être équipée et n'ayant le temps de prendre en charge cette tache, 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



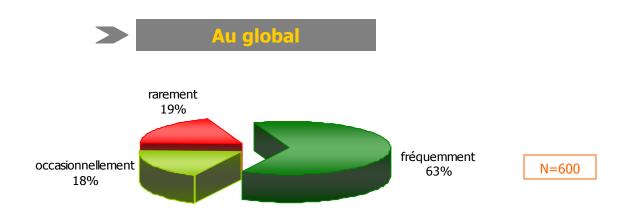
Les artisans /commerçants ne sont que 2% parmi les répondants (soit 14 personnes) et aucun industriel ne semble avoir répondu à l'enquête.

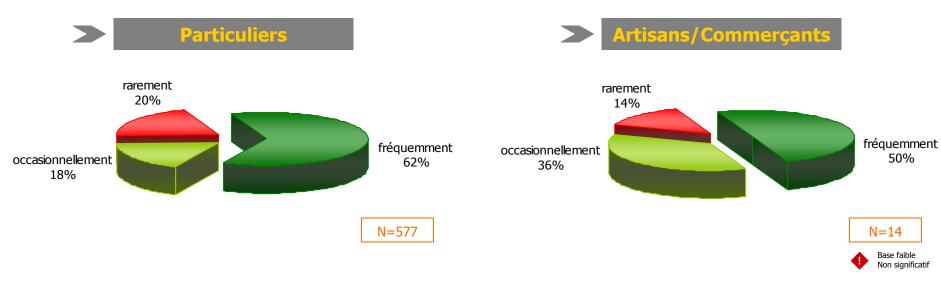
Les résultats sur les artisans/commerçants sont donné à titre indicatif mais ne sont pas représentatifs de ce que pense cette catégorie de personnes.

# Les habitudes de consommations des venellois

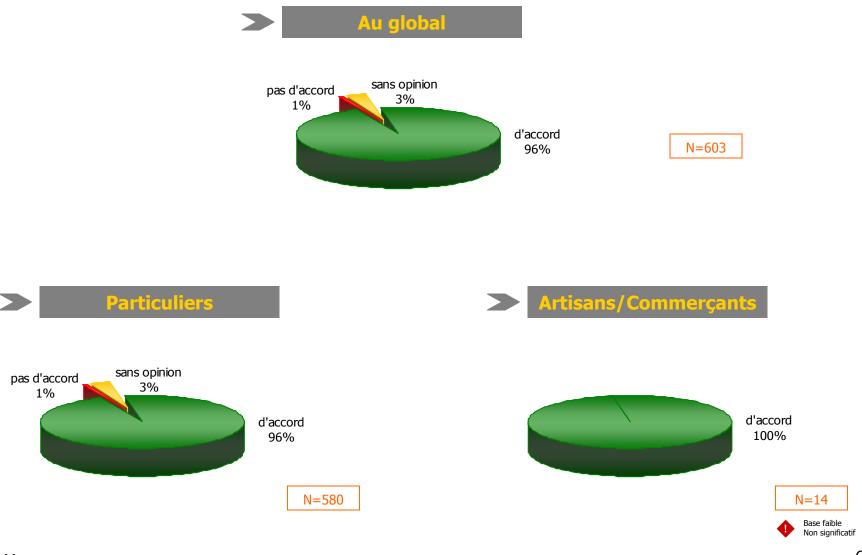
# Leur consommation d'eau potable

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

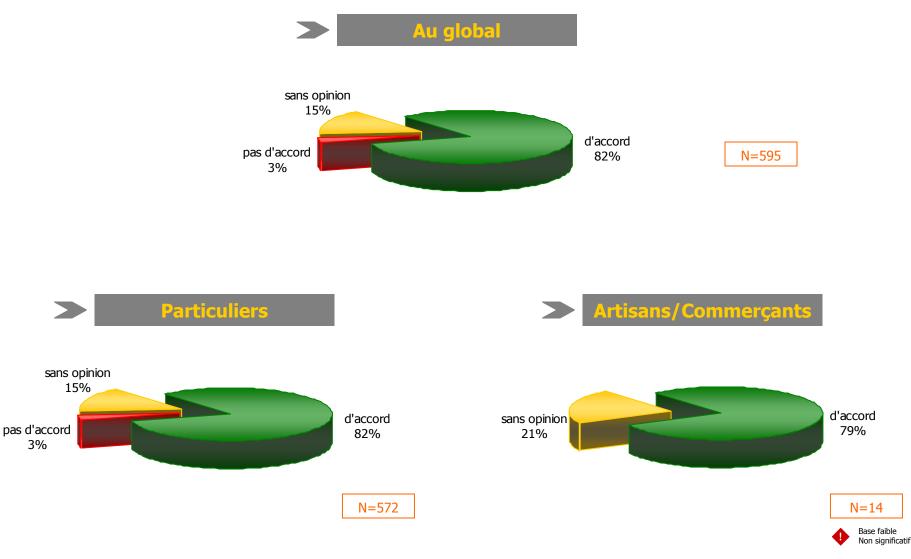




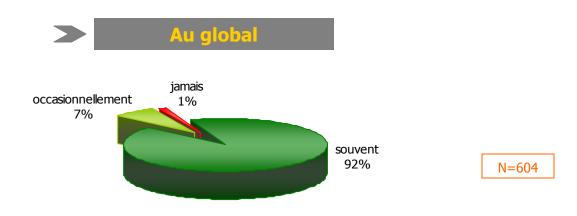
Il est nécessaire de réaliser des économies d'eau afin de préserver les ressources.

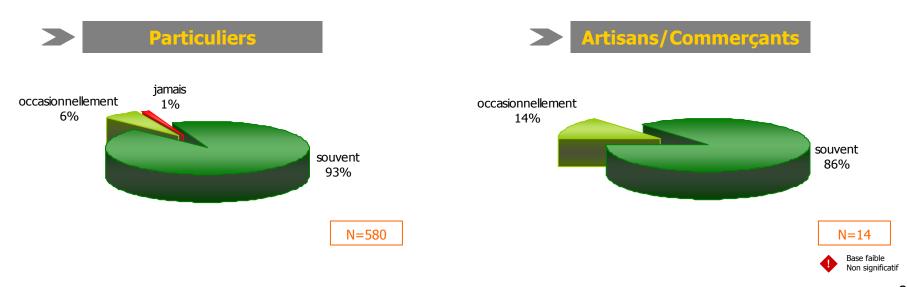


A Venelles, il me paraît nécessaire de réaliser des économies d'eau.

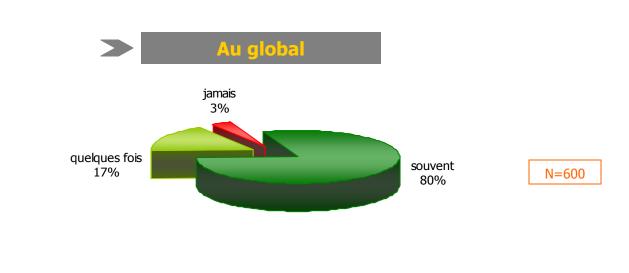


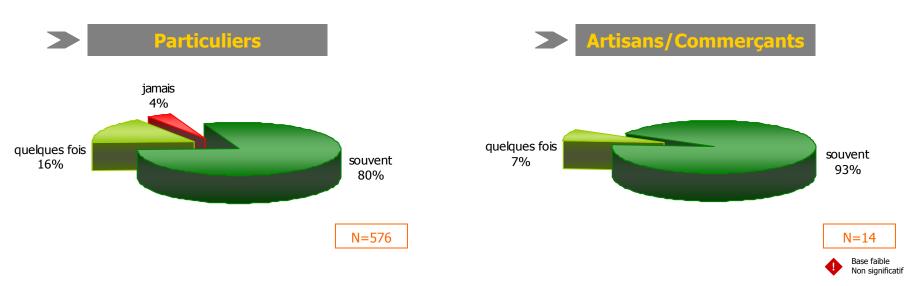
Je prends plutôt des douches que des bains afin d'économiser l'eau.





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

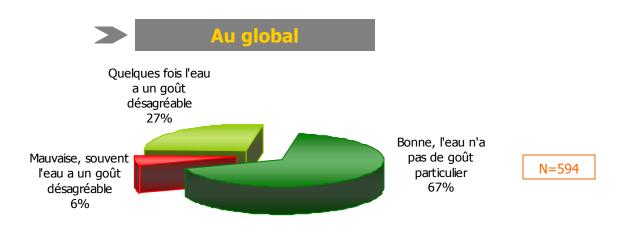


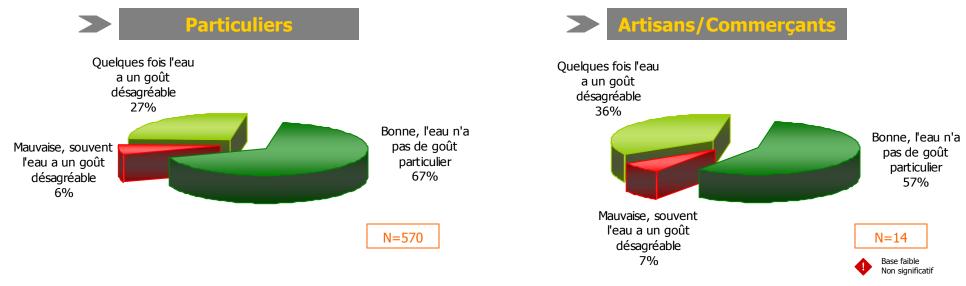


# La qualité des prestations de la REVE

## La qualité de l'eau à Venelles

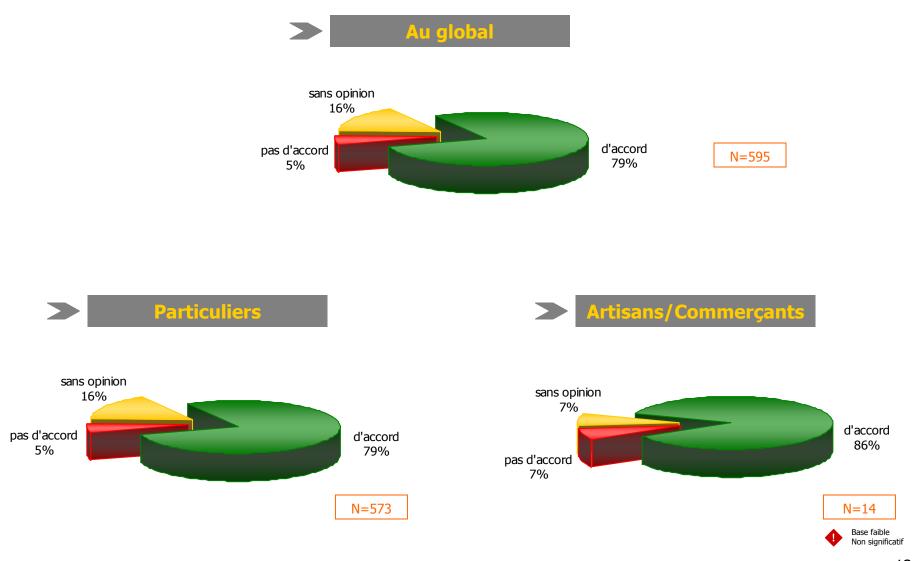
La qualité de l'eau distribuée par la Régie à Venelles me paraît :





# 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.



# La qualité perçue des prestations de la REVE

# Rapidité d'intervention, service courtois et professionnel 39%

« J'ai toujours reçu un très bon accueil à vos bureaux avec une présence humaine et pas un répondeur comme dans les grosses sociétés » « Vos techniciens sont rapides et très qualifiés » « On m'a dépanné très vite dans la journée alors que j'ai appelé un samedi »

#### Bonne qualité de l'eau 8%

« Nous avons une eau saine pour un tarif assez compétitif ! » « La qualité de l'eau est très satisfaisante ! »

#### Pas d'avis 10% Résidents récents ou occasionnels

« Je ne viens que l'été » « Je n'ai pas d'avis, je suis installé depuis 6 mois » Motifs de satisfaction et insatisfaction

## Prestations et services plus Performants que la SAUR 18%

« La qualité de l'eau est supérieure à celle de la SAUR » « C'est mieux que la SAUR »

#### Prix en baisse et/ou compétitifs 12%

« C'est moins cher qu'avant ! »
« C'est moins cher que dans les communes avoisinantes ! »

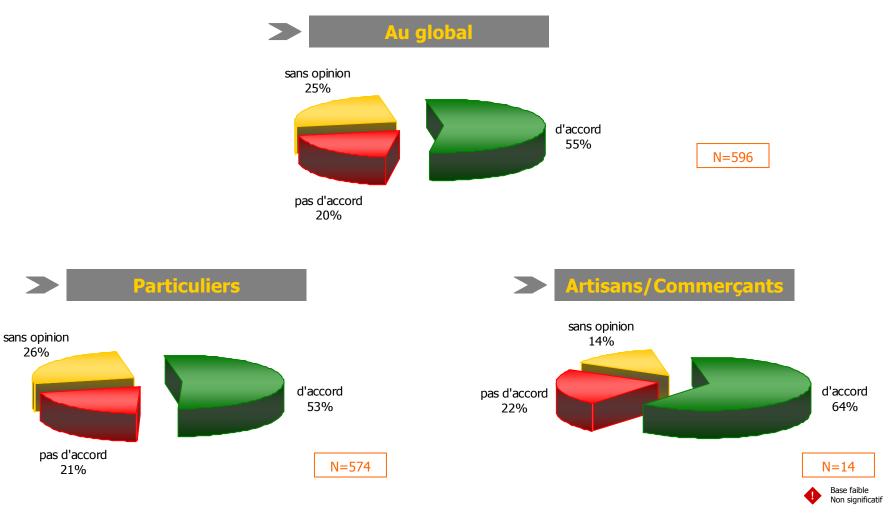
### **Assainissement trop cher 13%**

« Le traitement de l'eau coûte beaucoup trop cher » « Il faut réduire les coûts d'assainissement »

# La relation de la REVE avec ses usagers

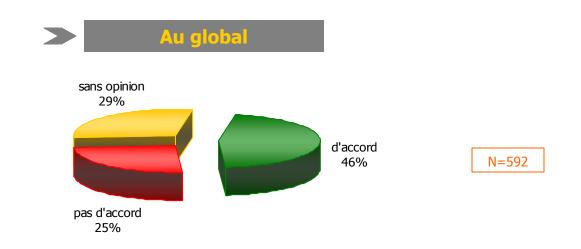
# L'information sur la nécessité d'économiser l'eau

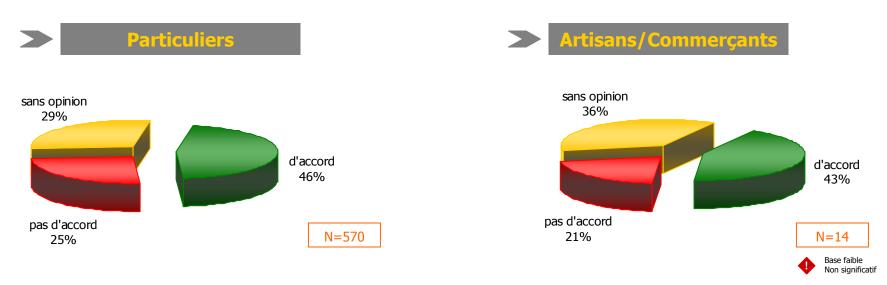
A Venelles la Régie nous donne suffisamment d'informations sur la nécessité d'économiser l'eau.



## La connaissance des projets de la REVE

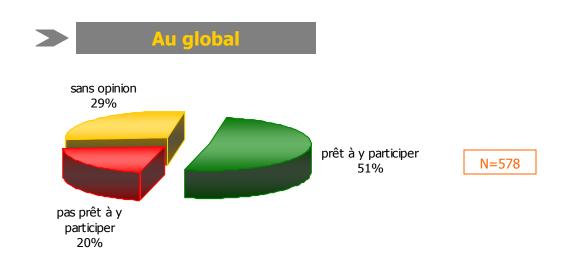
A Venelles, la Régie nous donne suffisamment d'informations sur ses projets en cours ou à venir.

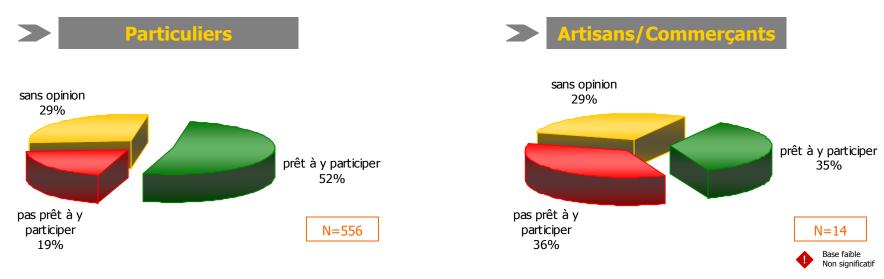




## La participation à une réunion de la REVE

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

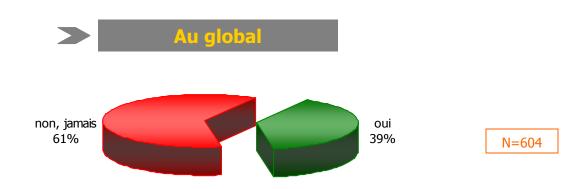


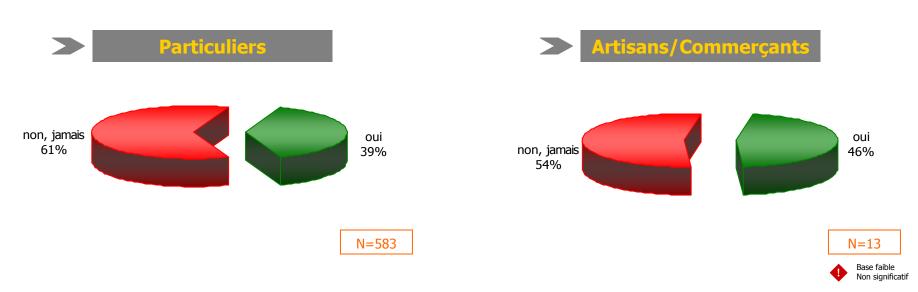


17

## Le 1<sup>er</sup> contact avec la REVE

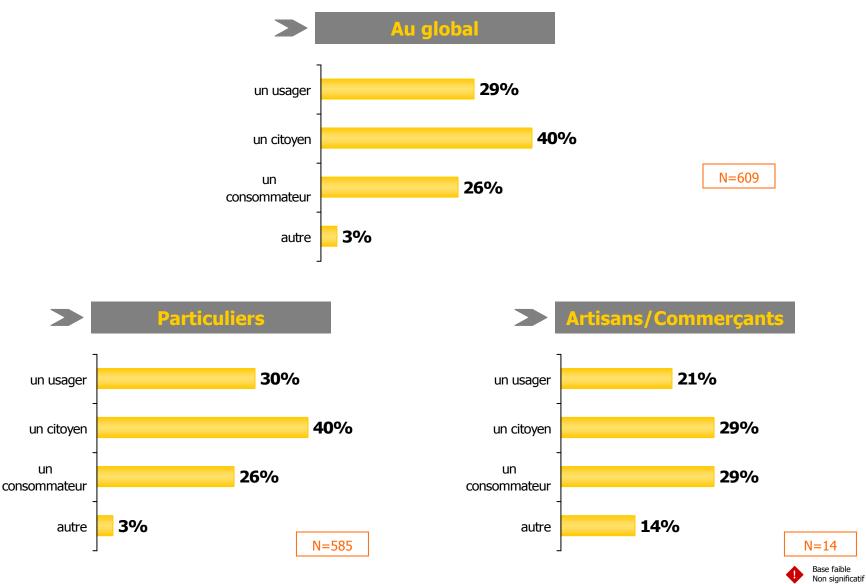
<u>Avez-vous déjà été en contact au moins une fois avec le service des eaux</u> <u>(en dehors du paiement des factures) ?</u>





## La REVE et les venellois

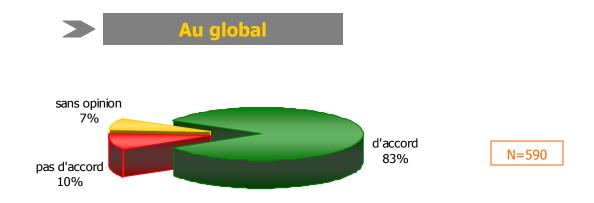
## Comment vous sentez-vous considéré par le service de l'eau ?

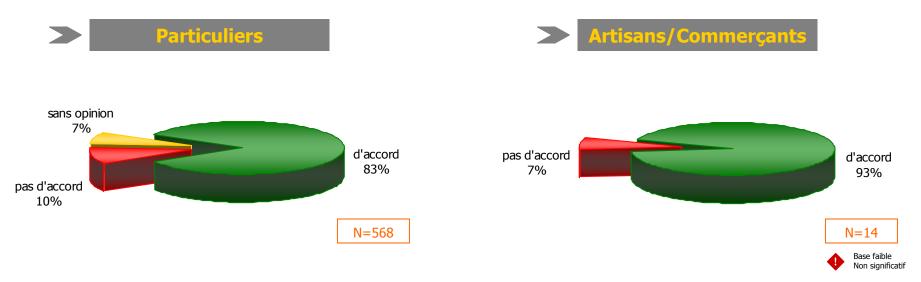


# La facturation

## La facturation

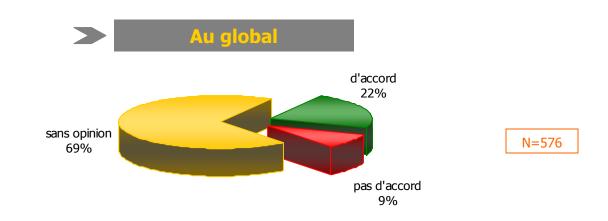
## Ma facture d'eau est claire et bien expliquée.

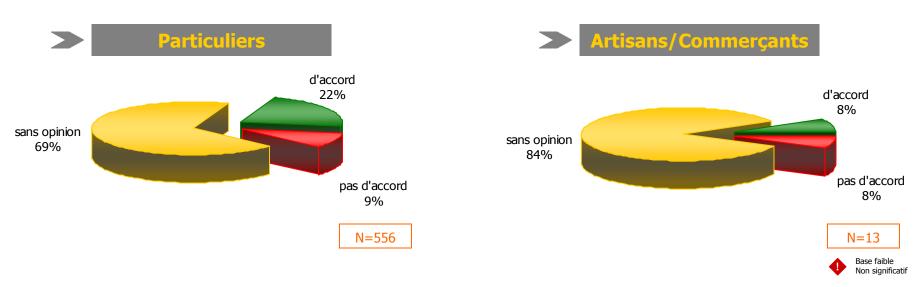




## Le montant de la facturation

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





# Suggestions générales à l'égard de la REVE

#### **Évocations diverses 10%**

- « Réduisez les mauvaises odeurs »
- « Nettoyez régulièrement les canalisations »
- « Changez les derniers tuyaux de plomb »
- « Il faut mieux protéger les compteurs »

## Plus de transparence, de clarté et d'informations 27%

« Il faudrait organiser des portes ouvertes afin que nous puissions voir les installations techniques »

- « Il faut prévoir des réunions d'informations avec les citoyens deux fois par an »
  - « Plus de clarté dans la newsletter, on nous embrouille ! »
  - « Avez-vous un site internet avec de l'information claire ? »

#### Tarifs dégressifs si faible consommation 3%

« Il faut encourager les foyers qui maîtrisent à la baisse leur consommation en proposant des tarifs dégressifs ou des ristournes »

#### Moins de taxes 5%

« trop de taxes ! »

« Les taxes sont souvent plus importantes que la consommation d'eau »

#### Mensualisation des paiements 5%

« Pourrait-on être mensualisé car 40% en début d'année et 60% après l'été, ça fait de trop grosses factures ! » « Je voudrais payer par mois » « Je voudrais être mensualisé »

#### Plus de pression 5%

« Plus de pression serait bienvenue ! » « Faîtes quelque chose pour la pression de l'eau »

### **SUGGESTIONS**

#### Prélèvement automatique des factures 5%

« Ce serait bien d'être prélevé directement sur son compte en banque » « Peut-on être prélevé automatiquement ?»

## Distinction eau potable et eau d'arrosage 15%

 « Il faudrait pouvoir arroser les jardins avec de l'eau non assainie »
 « Je voudrais remplir ma piscine avec l'eau du canal de Provence comme dans les autres communes »

#### Amélioration du goût de l'eau 10%

« L'eau a un goût de chlore ! » « L'eau a un goût de javel ! » « L'eau a mauvais goût en début de mois »

#### Réduction du gaspillage 10%

« Réduire les plages horaires des arrosages publics »
« Arrêter d'arroser le bitume et les rond points »

#### Eau moins calcaire 5%

« L'eau est trop calcaire » « Il faut réduire le calcaire dans l'eau, je dois détartrer ma bouilloire électrique très souvent »

## 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 bains
  - 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'usager 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.