

COMMUNAUTÉ DE L'EAU POTABLE

Région Urbaine de Grenoble

Enquête qualité du service

Atelier technique 29 mai 2013

Pourquoi ces questionnaires ?

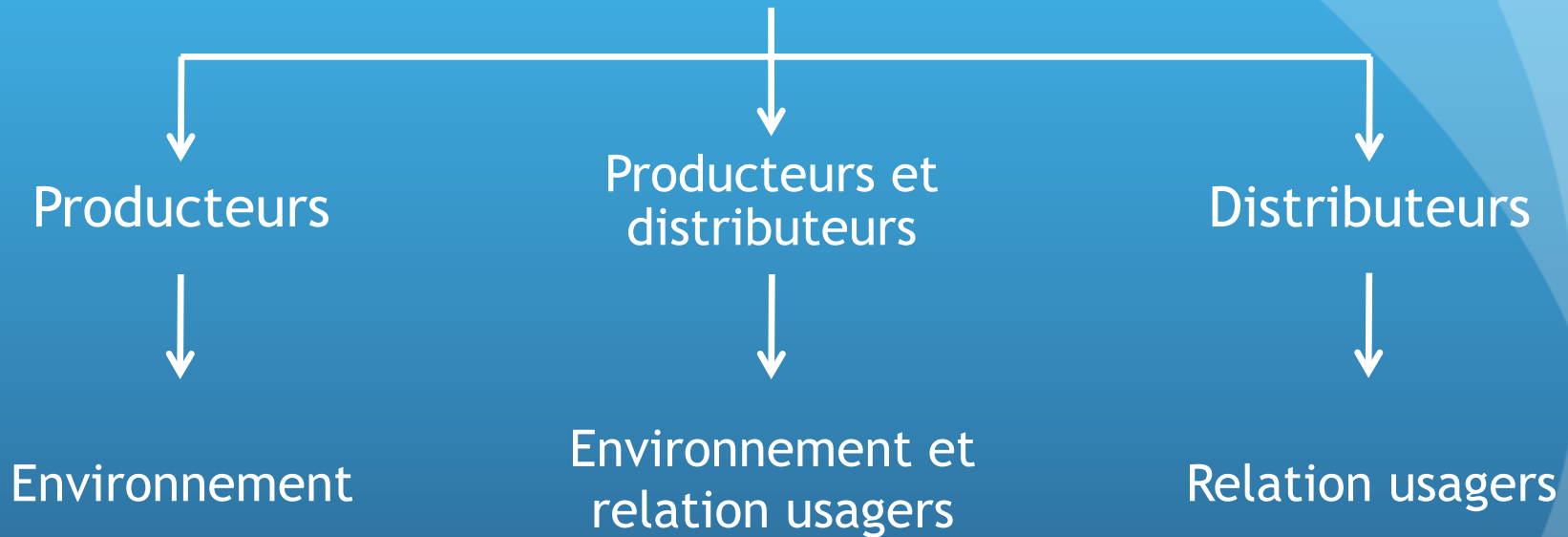
- Comité technique de la CEP conclut sur l'insuffisance de l'état des lieux CEP sur certaines thématiques (fin 2012)
- Paramètres qualitatifs, transversaux : évaluer le service rendu à l'utilisateur en lien avec le développement durable
- Objectif : compléter l'état des lieux par des paramètres non technico-économiques centrés sur les différences en termes de qualité de service
- 3 questionnaires : un pour les services distributeurs, un pour les services producteurs un pour les services à la fois distributeurs et producteurs

Méthodologie

- Elaboration d'une version provisoire des questionnaires
- Vérification collective des questionnaires (intelligibilité, cohérence, disponibilité de l'information) : Echirolles, REG, Saint Egrève, SIED, SIERG, SMH
- Enquête et recueil des données : mai à juillet
- Traitement/analyse des données : août-octobre
- Restitution : atelier 2 du 15 novembre

Méthodologie

50 services d'eau potable



- 1) *Étude CEP*
2) *Thèse CIFRE (questions spécifiques)*

Format retenu

- Enquête en ligne : diffusion, accessibilité, rapidité, collecte simplifiée
- Outil gratuit : soorvey.com
- Type d'enquête : sondage
 - Questions fermées : oui / non / ne sait pas
 - Questions à choix multiples
 - Questions ouvertes

Questionnaire producteurs et distributeurs

exemples de questions / thématiques

- Gestion des risques

- Effectuez-vous des provisions comptables pour risques environnementaux et/ou naturels ?

Oui

Non

Ne sais pas

- Gestion du réseau

- Qui réalise les astreintes ?

un délégataire (Véolia, SAUR...)

le service

ne sais pas

un prestataire

pas concerné

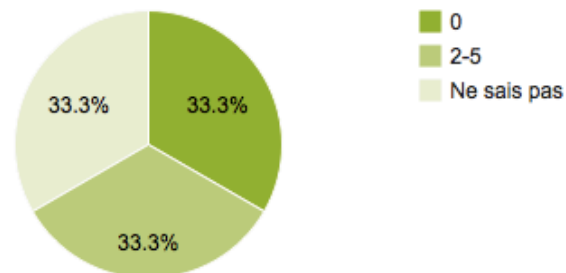
exemples de réponses

Services producteurs et distributeurs : Noyarey, Varces



P1 – Quel est le nombre d'infractions (pénétration sur l'aire de protection des captages, vandalisme etc.) sur la protection de la ressource constatées sur les dix dernières années et ayant fait l'objet d'un dépôt de plainte ou d'un contentieux ?

Type : Choix simple

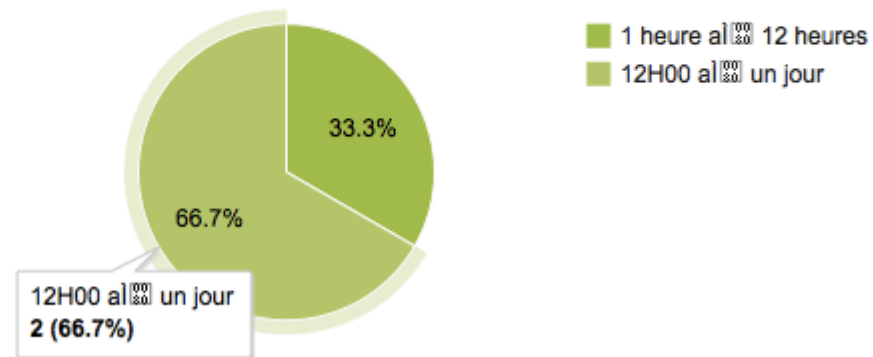


exemples de réponses

Services producteurs et distributeurs : Noyarey, Varcès

P3 – Quel est le temps moyen de réparation technique d'une fuite/remplacement d'une canalisation indispensable à la production du service ?

Type : Choix simple

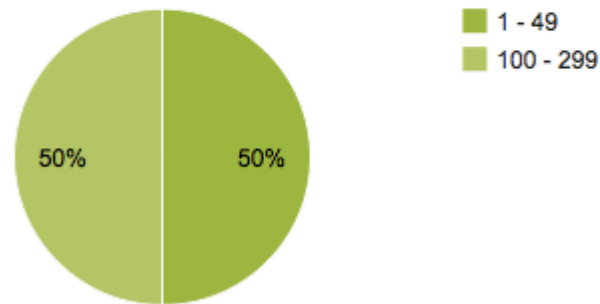


exemples de réponses

Services producteurs et distributeurs : Noyarey, Varces

SF7 – Combien de réclamations écrites, téléphoniques ou physiques d'usagers (relatives au paiement des factures d'eau) en 2012 (approximativement) ? (Si 2012 est une année exceptionnelle, précisez une année de référence)

Type : Choix simple

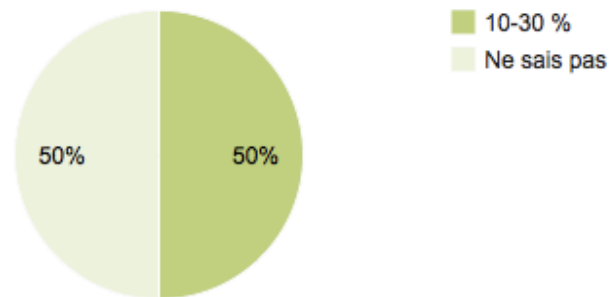


exemples de réponses

Services producteurs et distributeurs : Noyarey, Varcès

SG1 – Bien que ce ne soit pas une donnée connue précisément des services, pouvez-vous estimer grossièrement le pourcentage d'utilisateurs disposant en plus du réseau d'eau potable, de sources d'eau alternatives (récupération d'eau de pluie, forage, captages privés)

Type : Choix simple



Questionnaire distributeurs exemples de questions / thématiques

- Relations usagers
 - Le service a-t-il mis en place un dispositif de médiation avant recouvrement ?
- Communication
 - Quel est le type de communication quand une coupure d'eau est programmée ?

Aperçu du questionnaire distributeur

SC1 - Les agents suivent-ils régulièrement des formations pour leurs compétences techniques ? *(au moins une formation tous les 3 ans, formation continue sur les interventions techniques ou financières/comptables).*

Si non, passez directement à la question SD1

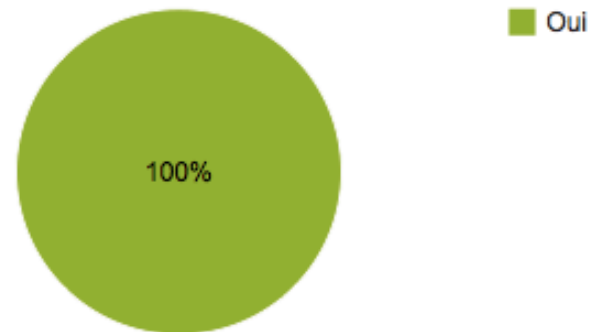
- Oui
- Non
- Pas concerné
- ne sais pas

exemples de réponses

Services distributeurs : Venon

SB8 – Les agents du service procèdent-ils à la relève des compteurs directement dans la propriété de l'utilisateur ?

Type : Choix simple



exemples de réponses

Services distributeurs : Venon

SD1 – Quel est le délai moyen pour l'ouverture d'un branchement existant (délai auquel s'engage le service, mentionné par exemple dans le règlement de service) ?

Type : Choix simple

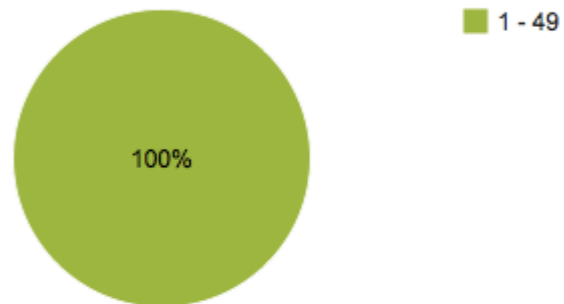


exemples de réponses

Services distributeurs : Venon

SF7 – Combien de réclamations écrites, téléphoniques ou physiques d'usagers (relatives au paiement des factures d'eau) en 2012 (approximativement) ? (Si 2012 est une année exceptionnelle, précisez une année de référence)

Type : Choix simple

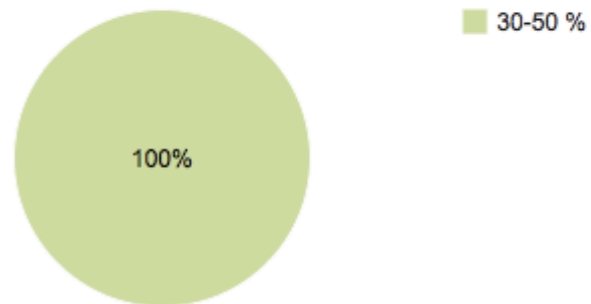


exemples de réponses

Services distributeurs : Venon

SG1 – Bien que ce ne soit pas une donnée connue précisément des services, pouvez-vous estimer grossièrement le pourcentage d'utilisateurs disposant en plus du réseau d'eau potable, de sources d'eau alternatives (récupération d'eau de pluie, forage, captages privés)

Type : Choix simple



Questionnaire producteurs

exemples de questions / thématiques

- Environnement
 - Le service s'engage-t-il dans des démarches volontaires à caractère environnemental ?
- Qualité du service
 - Quel est le temps moyen de réparation technique d'une fuite ?
- Personnel
 - Les agents ont-ils été formés à la gestion des conduites en amiante-ciment (ou Eternit)

Merci pour votre attention

Pour rappel :

- Le lien vers le questionnaire a été envoyé par courriel début mai.
- Merci de compléter le questionnaire d'ici le 15 juillet 2013 au plus tard.