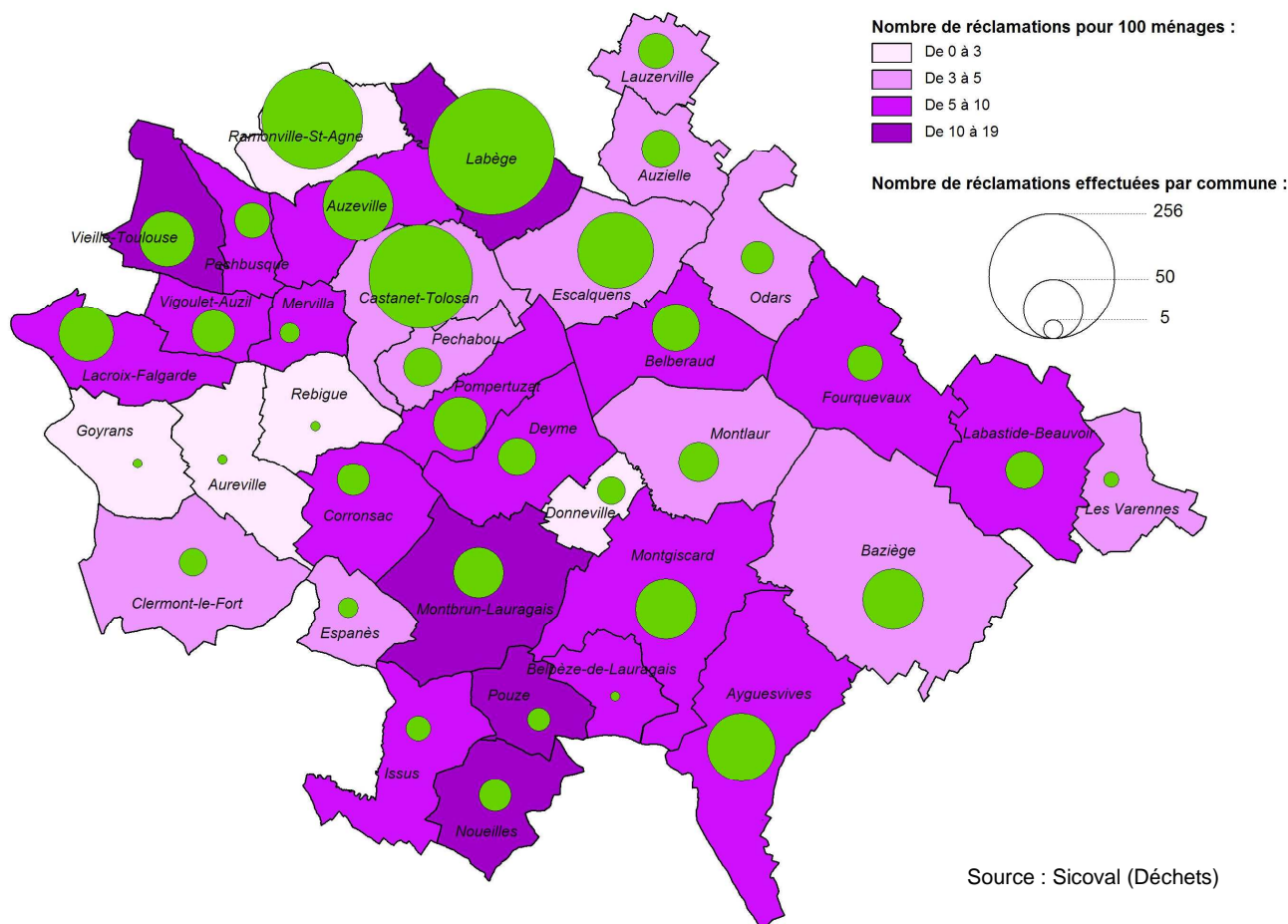


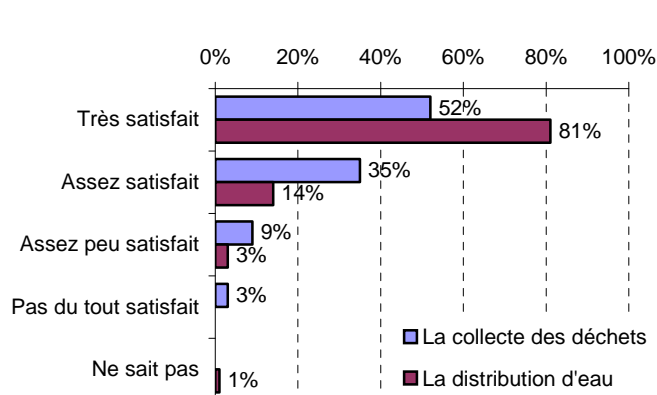
## 4.2 Relation à l'utilisateur

### Provenance géographique des réclamations téléphoniques sur les déchets<sup>1</sup> - 2008



En 2008, le nombre total de réclamations s'élève à près de 1 700 (75% sont téléphoniques et 25% sous forme de lettre). 63% des réclamations proviennent des particuliers et 37% des entreprises et établissements publics (alors que seulement 4% des tonnages collectés proviennent des entreprises). Toutefois il est difficile de tirer des conclusions sur une année. L'étude de la provenance géographique des réclamations devra être analysée sur une plus longue période.

### Qualité de la relation à l'utilisateur - satisfaction des services rendus



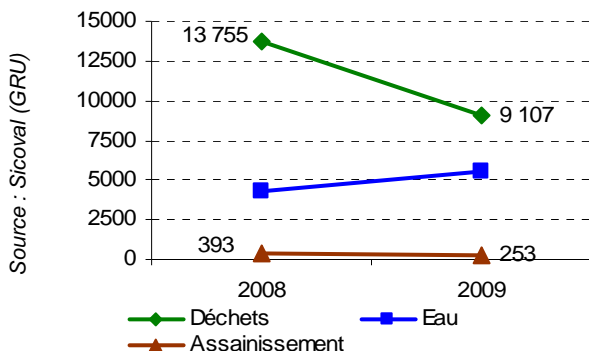
Source : Enquête TMO<sup>2</sup>

87% des usagers sont satisfaits du service déchets et 95% du service eau. La principale raison d'insatisfaction est le prix des services (19% d'insatisfaits pour les déchets et 45% pour l'eau). Une autre source de mécontentement pour la thématique des déchets est la suppression de la collecte des déchets verts au porte-à-porte qui rassemble 25% des insatisfaits.

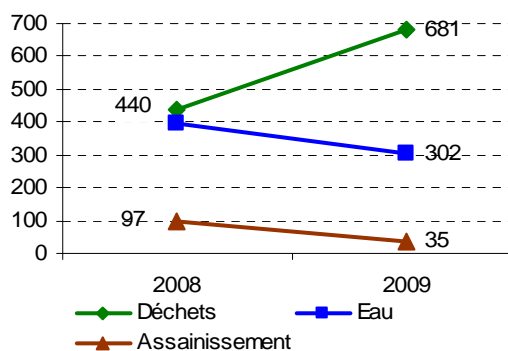
Pour les personnes qui ont eu recours au Sicoval pour une demande d'informations ou plainte (23% des sondés), 78% ont été satisfaits par l'accueil et les informations fournies.

<sup>1</sup> Il est prévu de compléter la carte avec les réclamations sur la thématique eau-assainissement – Mise en place d'un outil de capitalisation de l'information en cours dans ces services

### Evolution du nombre d'appels

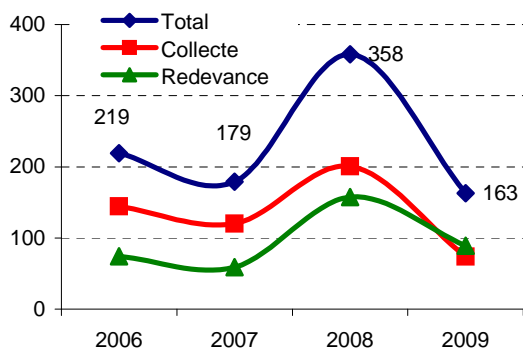


### Evolution du nombre de visites



La majorité des appels arrivant au service Gestion de la Relation Usager (GRU) concerne les déchets. Ceux-ci sont néanmoins moins importants en 2009. Les appels et les visites regroupent autant les réclamations que les simples demandes d'informations.

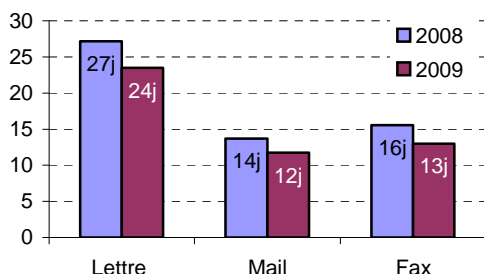
### Evolution du nombre de courrier de réclamation



En 2008, le service déchets constate une augmentation des réclamations qui fait suite au changement du plan d'optimisation du service de collecte. Le taux de réclamation<sup>3</sup> passe de 1,3% en 2008 à 0,6% en 2009.

Source : Sicoval (Déchets)

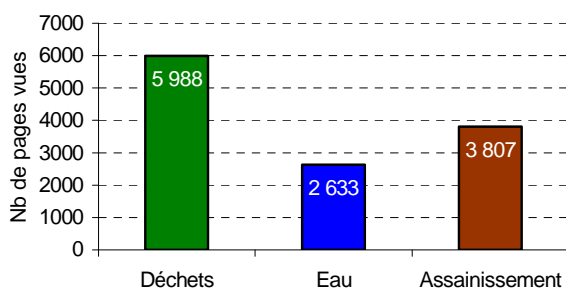
### Délais de réponse aux courriers et mails d'usagers (en nombre de jours)



Le service déchets s'est fixé l'objectif de répondre aux courriers dans les 15 jours suivants leurs réceptions. Certaines demandes nécessitent cependant des recherches dépassant le délai de réponse initialement fixé. Les délais de réponse s'améliorent entre 2008 et 2009.

Source : Sicoval (Déchets)

### Nombre de connexions au portail internet concernant les services du Sicoval - 2009



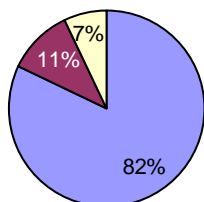
Les pages d'accueil des services déchets, eau et assainissement comptabilisent très peu de connexions (moins de 5 % des connexions). Cependant les internautes peuvent avoir accès aux différents contenus (rapport d'activité, guides,...) sans obligatoirement passer par les pages d'accueil. Ainsi le le Guide à la réalisation d'une installation d'assainissement non collectif a été vu 22 375 fois au cours de 2009.

<sup>2</sup> Enquête TMO : Sondage téléphonique effectué sur un panel représentatif de la population (800 habitants) en juin 2009

<sup>3</sup> Le taux de réclamation : Nombre de réclamations / nombre d'abonnées \* 100

**Efficacité de la prise d'appels téléphoniques (temps d'attente, orientation vers le bon interlocuteur) Données disponibles à partir de 2011**

**Moyens de paiement pour les redevances - 2009**



- Paiement annuel classique
- Prélèvement automatique semestriel
- Prélèvement automatique mensuel

La plupart des redevances sont payées de façon classique, c'est à dire de façon semestrielle. Seulement 18% des paiements sont automatiques.

La mise en place prochaine du paiement en ligne devrait offrir plus de choix aux habitants.

Source : Sicoval (DAF)