



# Enquête satisfaction service Eaux

## Présentation des principaux résultats - 2023

Communauté de Communes Entre Bièvre et Rhône



# Préambule

**Méthodologie d'enquête**

**Bilan du terrain**

**Profil des répondants**



## Objectif :

Evaluer la satisfaction des usagers du service Eaux de la communauté de Communes d'Entre Bièvre et Rhône



**CIBLES** : résidents de la Communauté de Communes d'Entre Bièvre et Rhône

**MODALITES DE COMMUNICATION** : envoi d'un courrier postal contenant un courrier explicatif avec renvoi les possibilités de réponse en ligne (dont QRCode) + un questionnaire papier à retourner en mairie ou à la Communauté de Communes



**ECHANTILLON DES REpondANTS** : 1 173 répondants au total



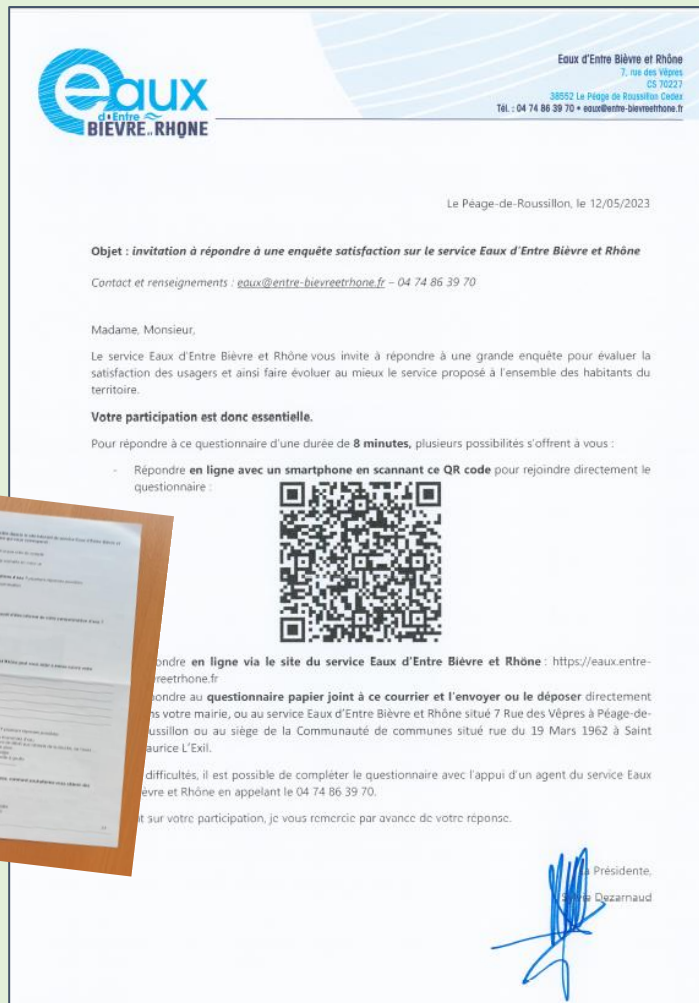
**PERIODE D'ENQUETE** : du 19 juin au 28 août 2023

# Méthodologie

## Communication papier



Une enveloppe



33 114 plis ont été distribués semaine du 19 juin 2023.

## Communication digitale

Posts Facebook (réalisés par le service communication d'Entre Bièvre et Rhône) :



Affiches papier transmises aux communes :



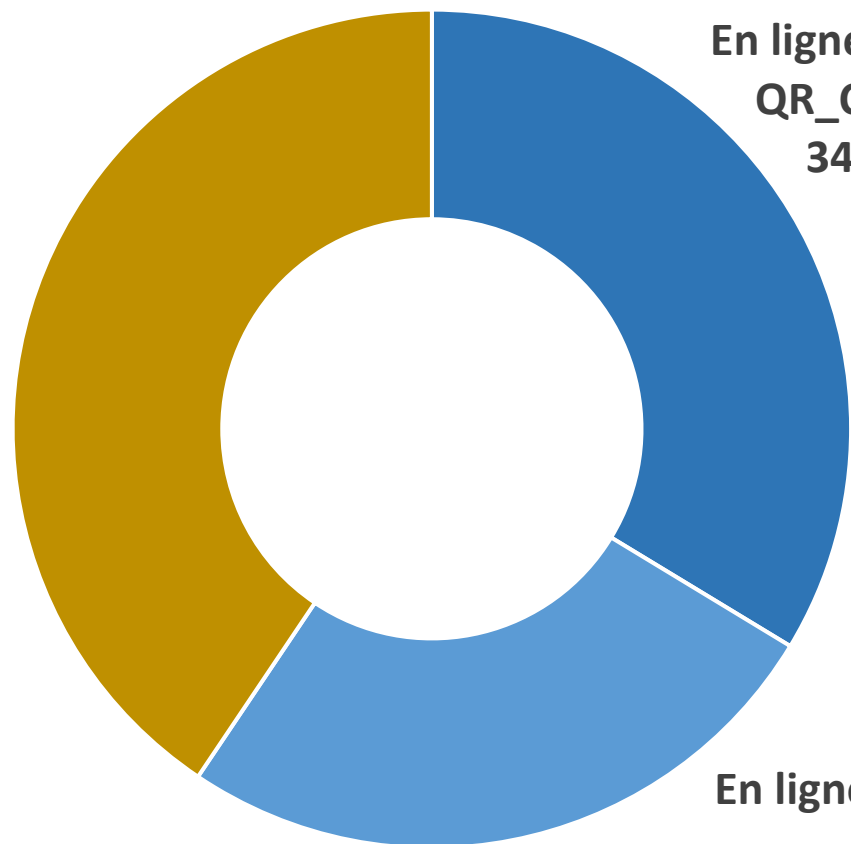
# Bilan du terrain

## Source des réponses

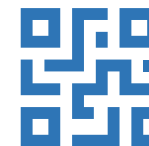
Nombre de réponses : 1 173



Papier  
40%



En ligne accès  
QR\_Code  
34%

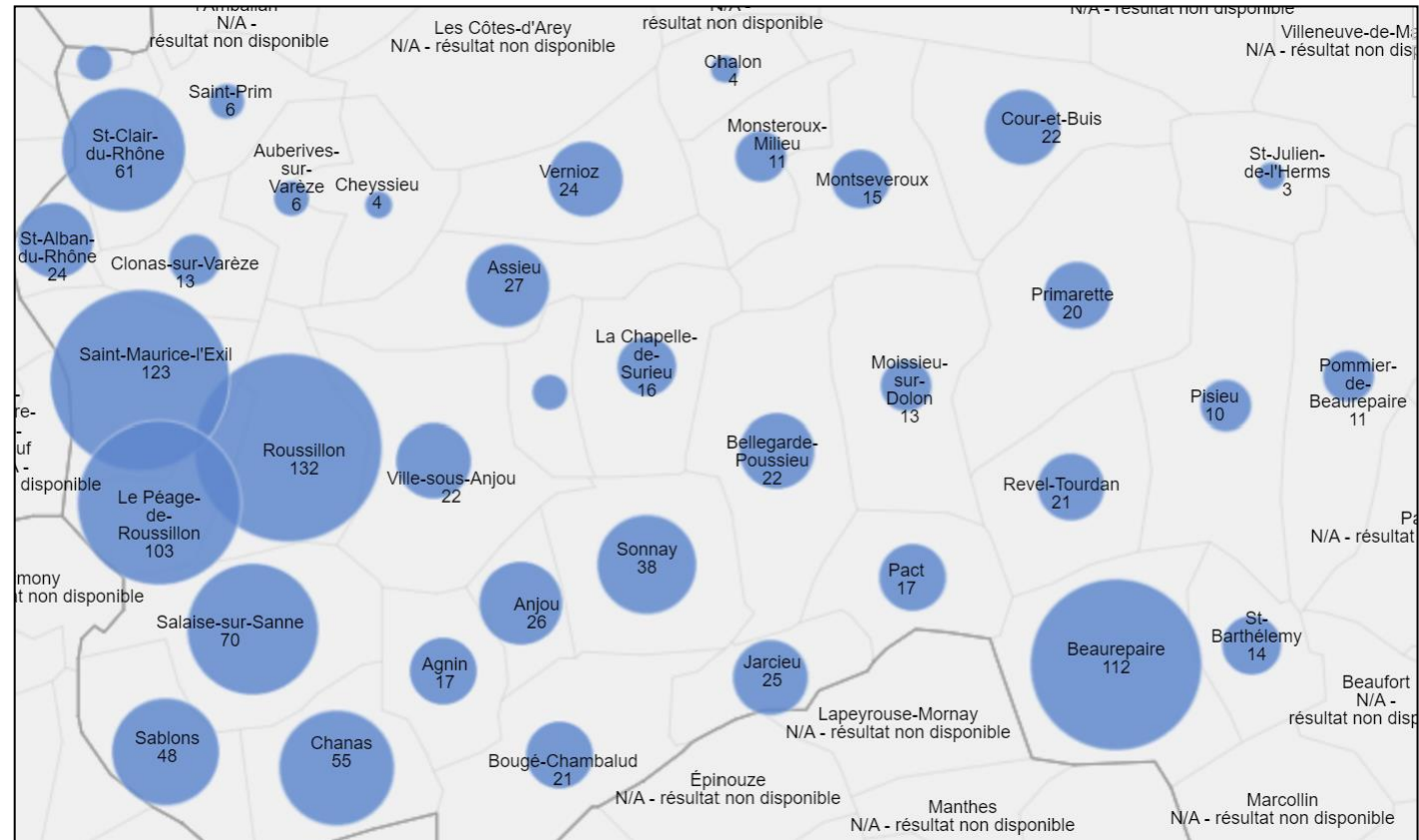
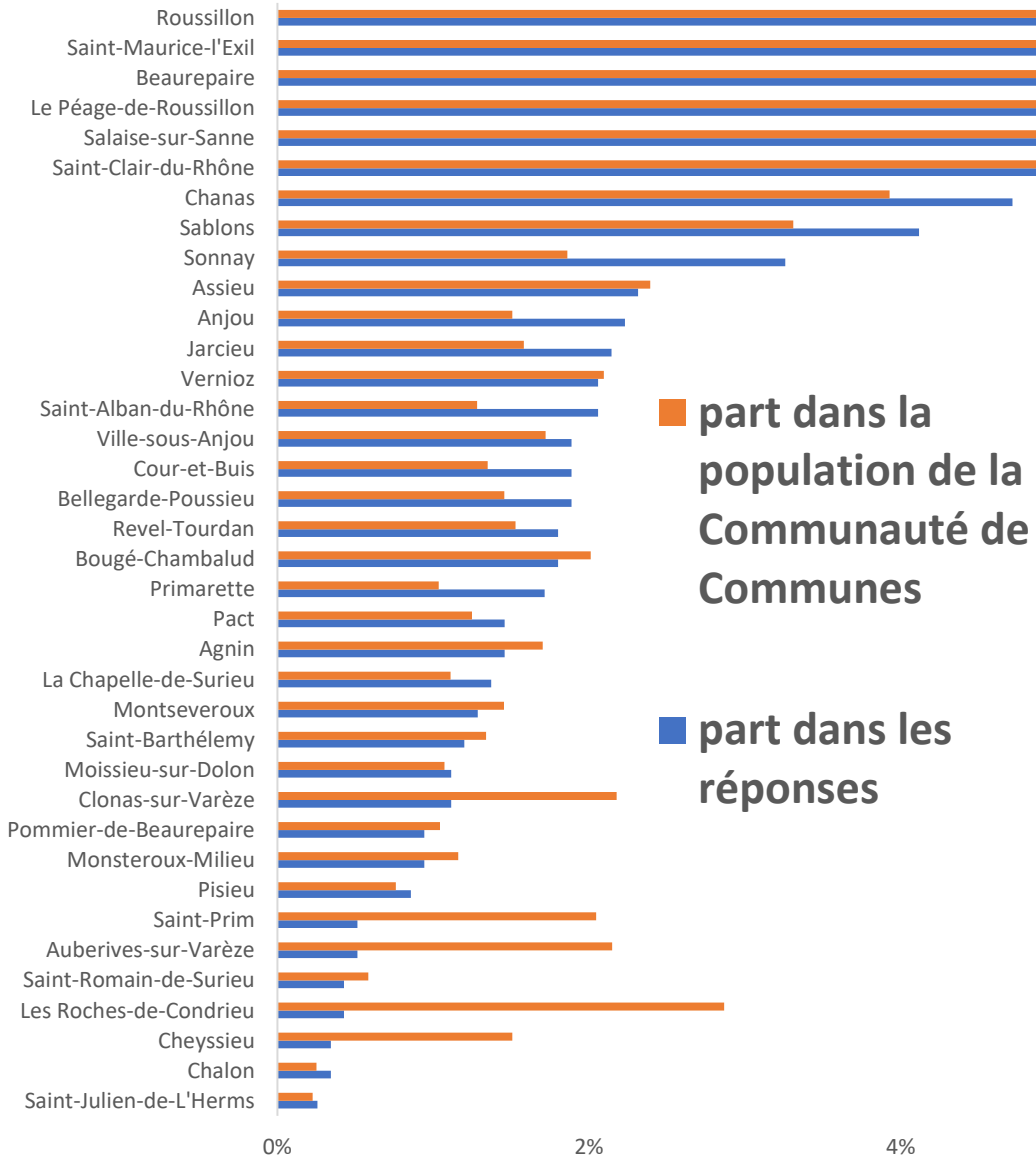


En ligne accès direct  
26%



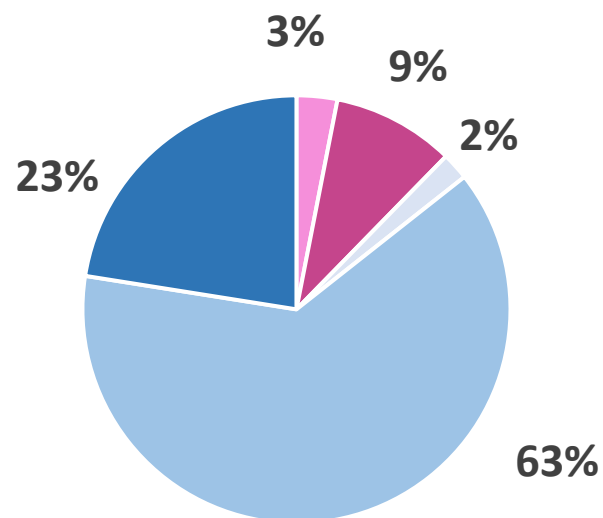
# Commune de résidence des répondants

Nombre de réponses : 1 066



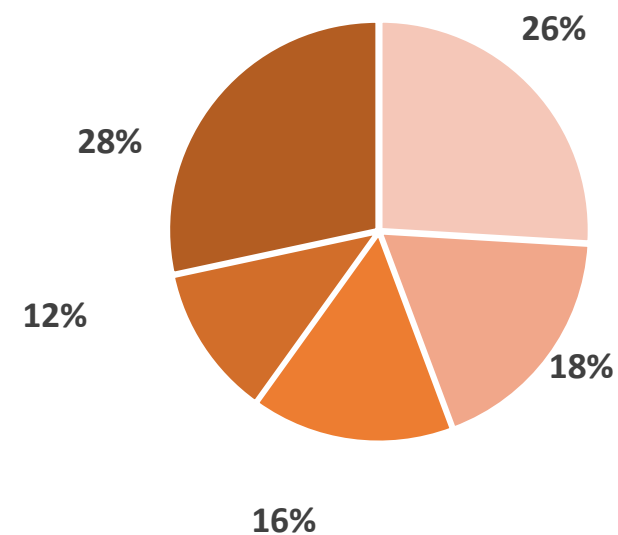
## Profil des répondants

### Type d'habitat Nombre de réponses : 1 169



- En appartement sans extérieur
- En appartement avec un extérieur (terrasse, cour ou balcon)
- En maison sans extérieur
- En maison avec jardin
- En maison avec jardin + piscine (ou spa, jacuzzi)

### Depuis combien de temps habitez-vous sur le territoire d'Entre Bièvre et Rhône ? Nombre de réponses : 1 160

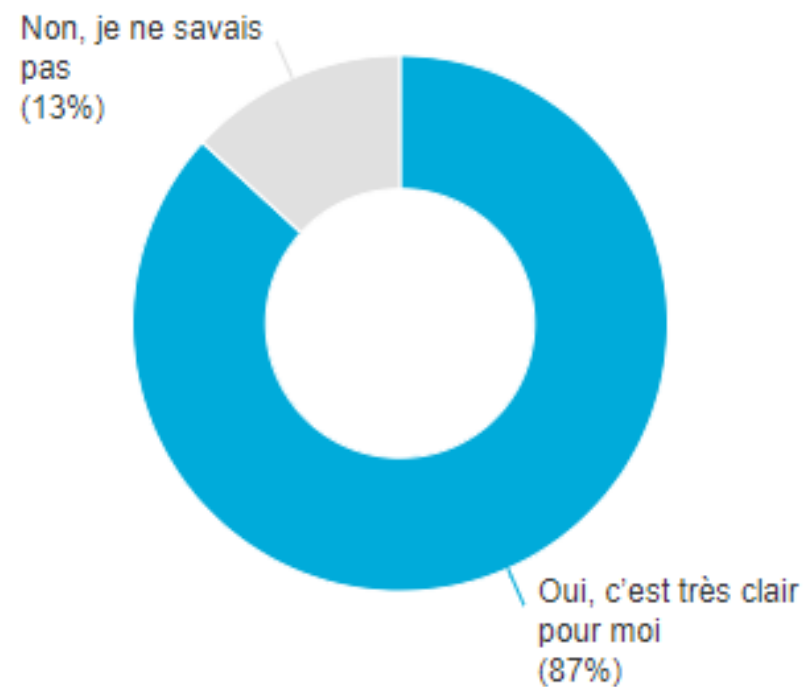


- Moins de 10 ans
- De 10 à 19 ans
- De 20 à 29 ans
- De 30 à 39 ans
- 40 ans et plus

## Connaissance de qui a la compétence

**La compétence Eaux (eau et assainissement) est une des compétences de la Communauté de communes d'Entre Bièvre et Rhône. Le saviez-vous ?**

Nombre de réponses : 1 173







# Satisfaction

**Satisfaction globale**

**Satisfaction détaillée :**

- accueil
- interventions
- tarifs
- facture
- site Internet

# Satisfaction globale

## Quel est votre niveau de satisfaction générale concernant le service Eaux d'Entre Bièvre et Rhône ?

(1 pas du tout satisfait à 10 tout à fait satisfait)



Nombre de réponses : 1 116

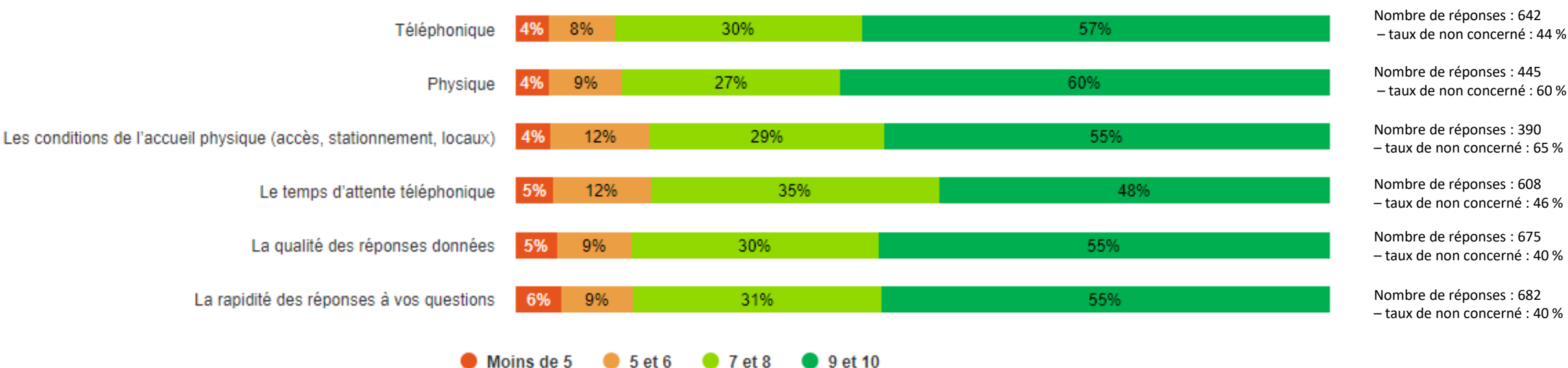


Nombre de réponses : 1 160

● Moins de 5   ● 5 et 6   ● 7 et 8   ● 9 et 10

# Satisfaction Accueil du service Eaux

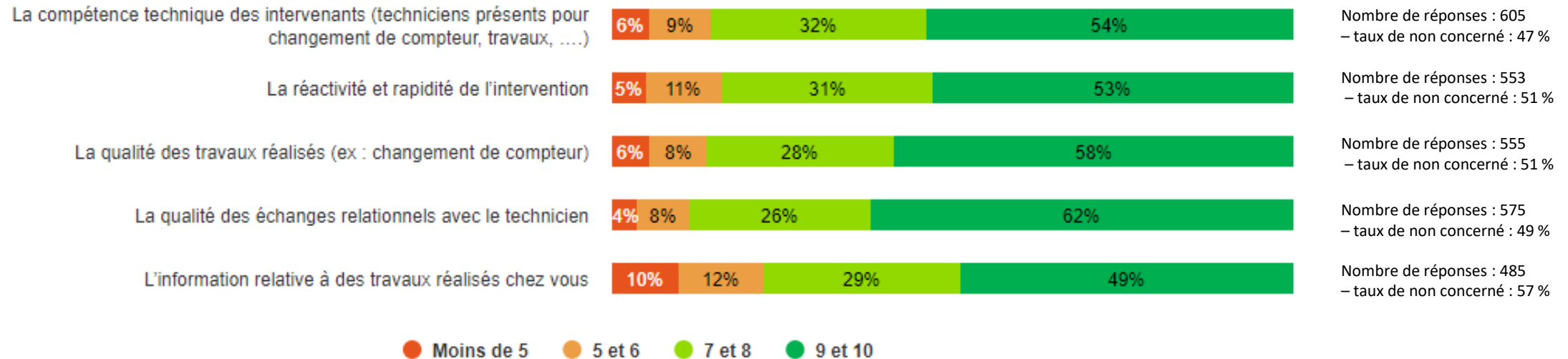
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité de l'accueil du service Eaux d'Entre Bièvre et Rhône ? (1 pas du tout satisfait à 10 tout à fait satisfait)



# Satisfaction Interventions du service Eaux

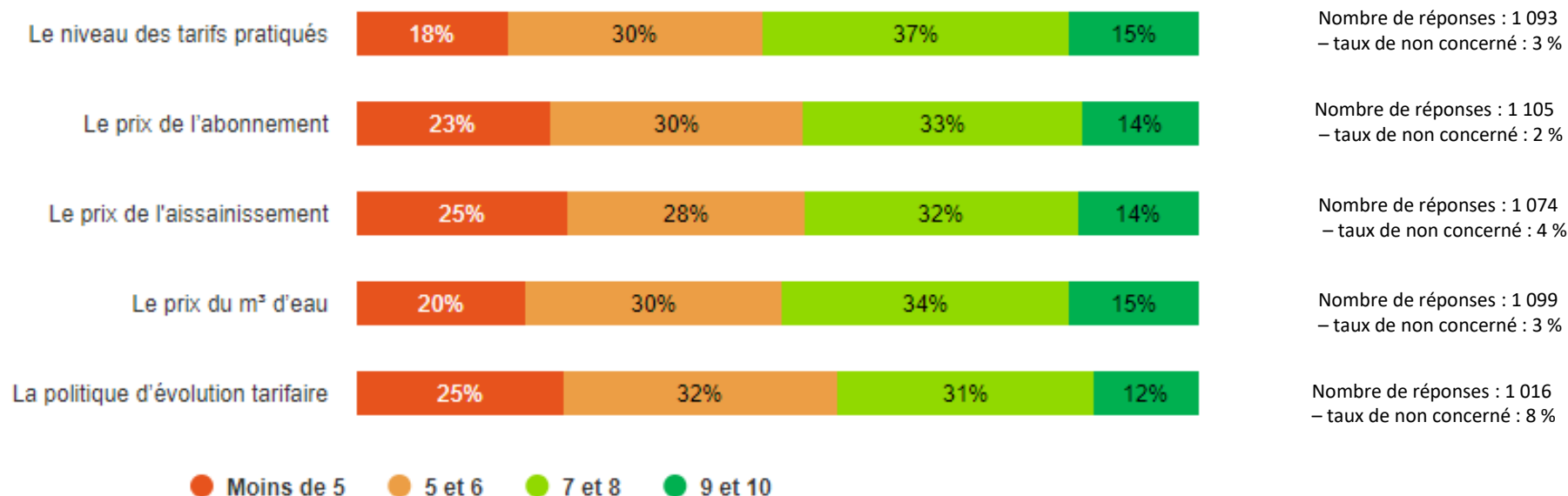
## Quel est votre niveau de satisfaction concernant les interventions du service Eaux d'Entre Bièvre et Rhône à votre domicile ?

(1 pas du tout satisfait à 10 tout à fait satisfait)



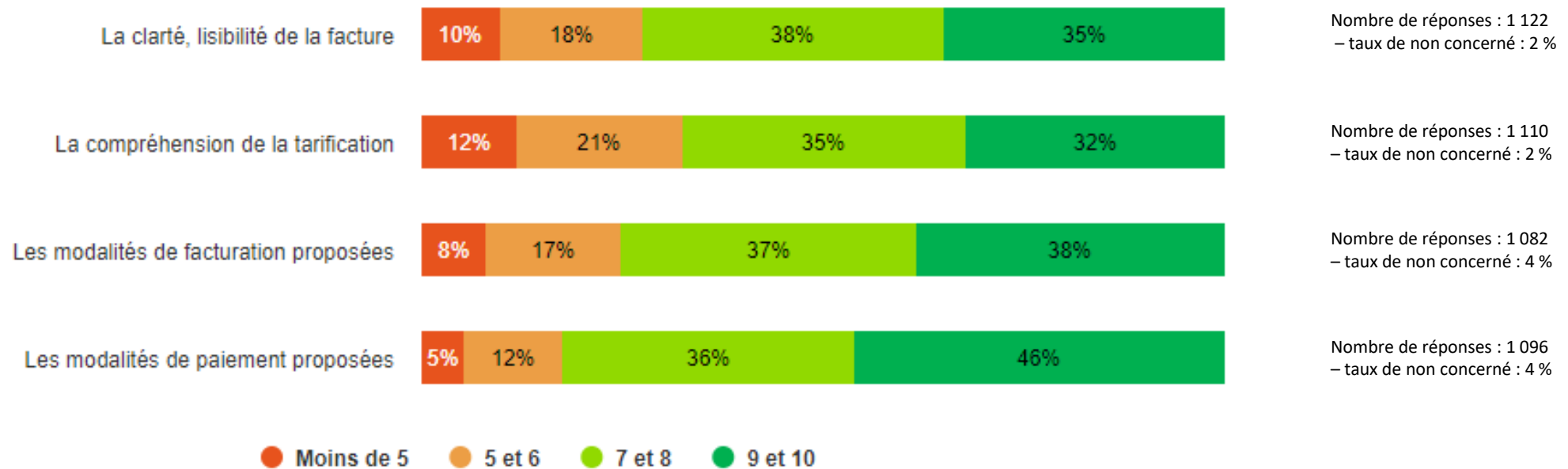
# Satisfaction Tarifs du service Eaux

## Quel est votre niveau de satisfaction concernant les tarifs du service Eaux d'Entre Bièvre et Rhône ? (1 pas du tout satisfait à 10 tout à fait satisfait)



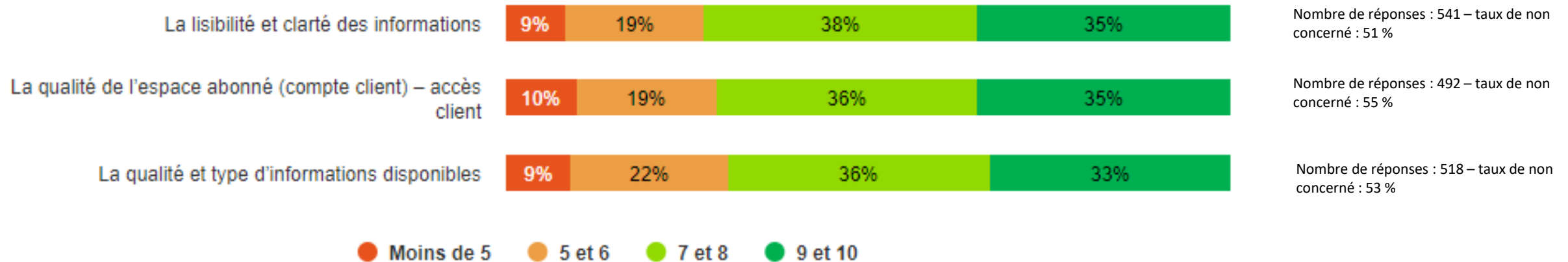
# Satisfaction Facture du service Eaux

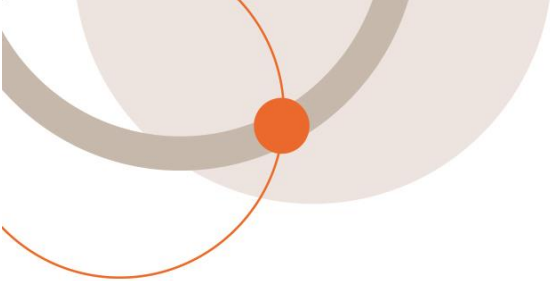
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la facture du service Eaux d'Entre Bièvre et Rhône ? (1 pas du tout satisfait à 10 tout à fait satisfait)



# Satisfaction Rubrique Eaux du site Internet

Quel est votre niveau de satisfaction concernant la rubrique Eaux du site Internet d'Entre Bièvre et Rhône ? (1 pas du tout satisfait à 10 tout à fait satisfait)





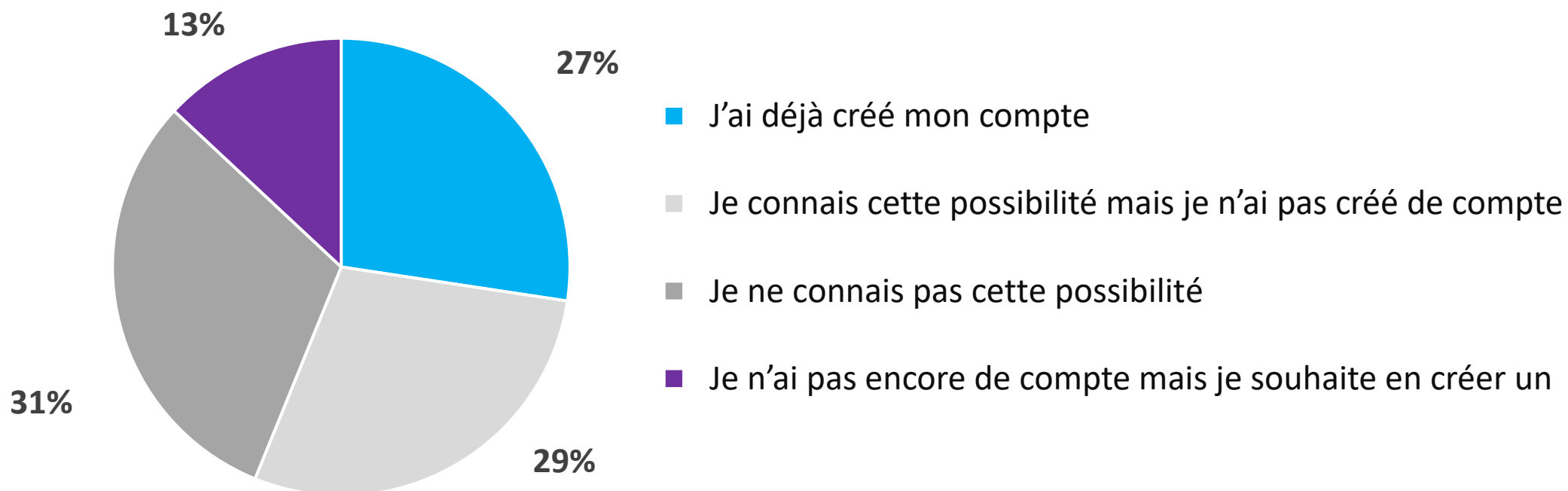
**Usages,  
comportements  
et attentes**



## Usage de l'espace abonné sur site Internet

**Concernant l'espace abonné accessible depuis le site Internet du service Eaux d'Entre Bièvre et Rhône, merci de sélectionner l'affirmation qui vous correspond :**

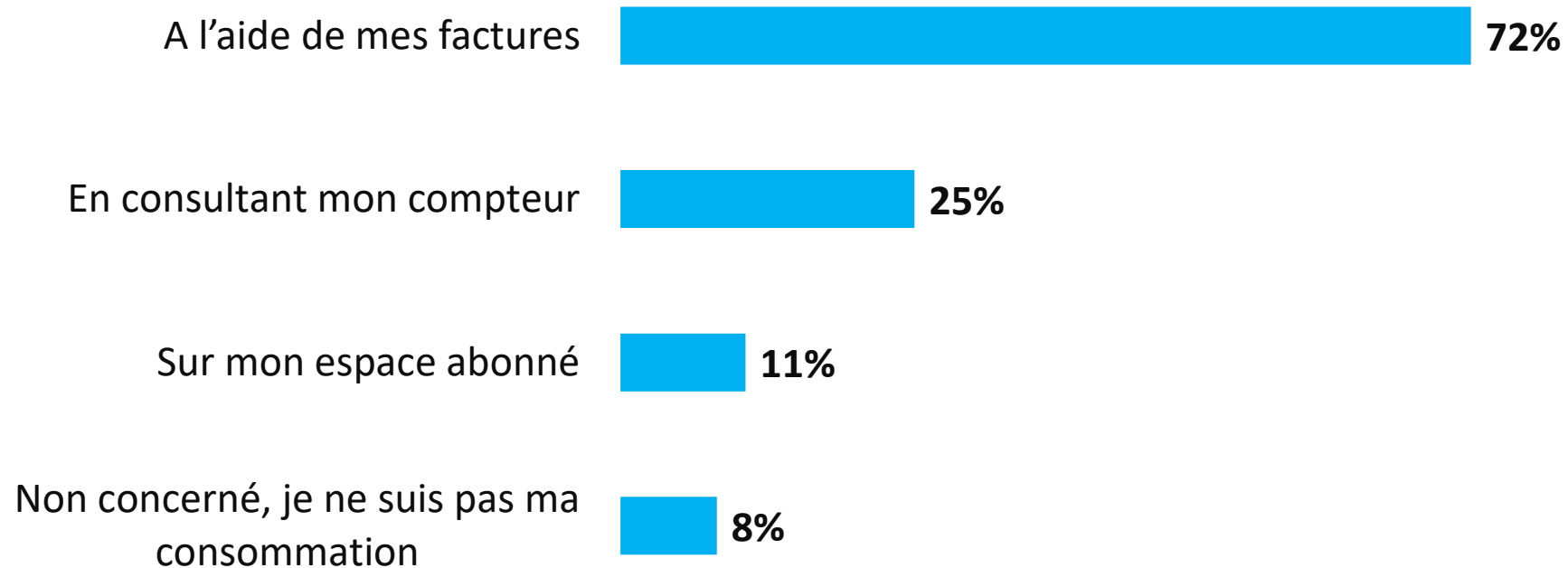
Nombre de réponses : 1 081



# Suivi des consommations

## Comment suivez-vous vos consommations d'eau ? *plusieurs réponses possibles*

Nombre de répondants : 1 150

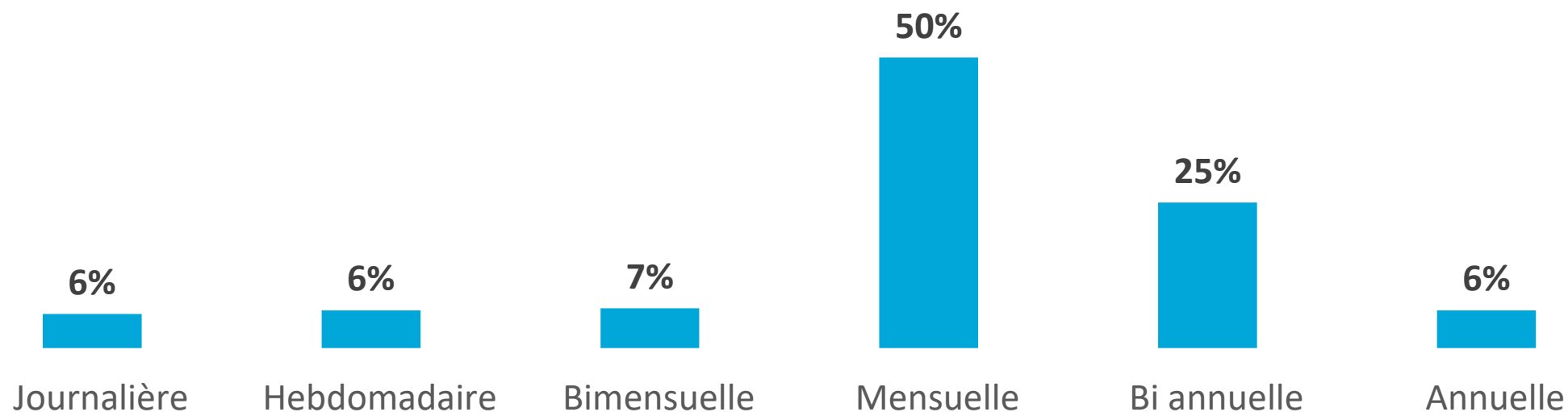


# Attentes sur la fréquence d'informations à recevoir concernant le suivi des consommations

## Quelle fréquence pensez-vous intéressant d'être informé de votre consommation d'eau ?

*plusieurs réponses possibles*

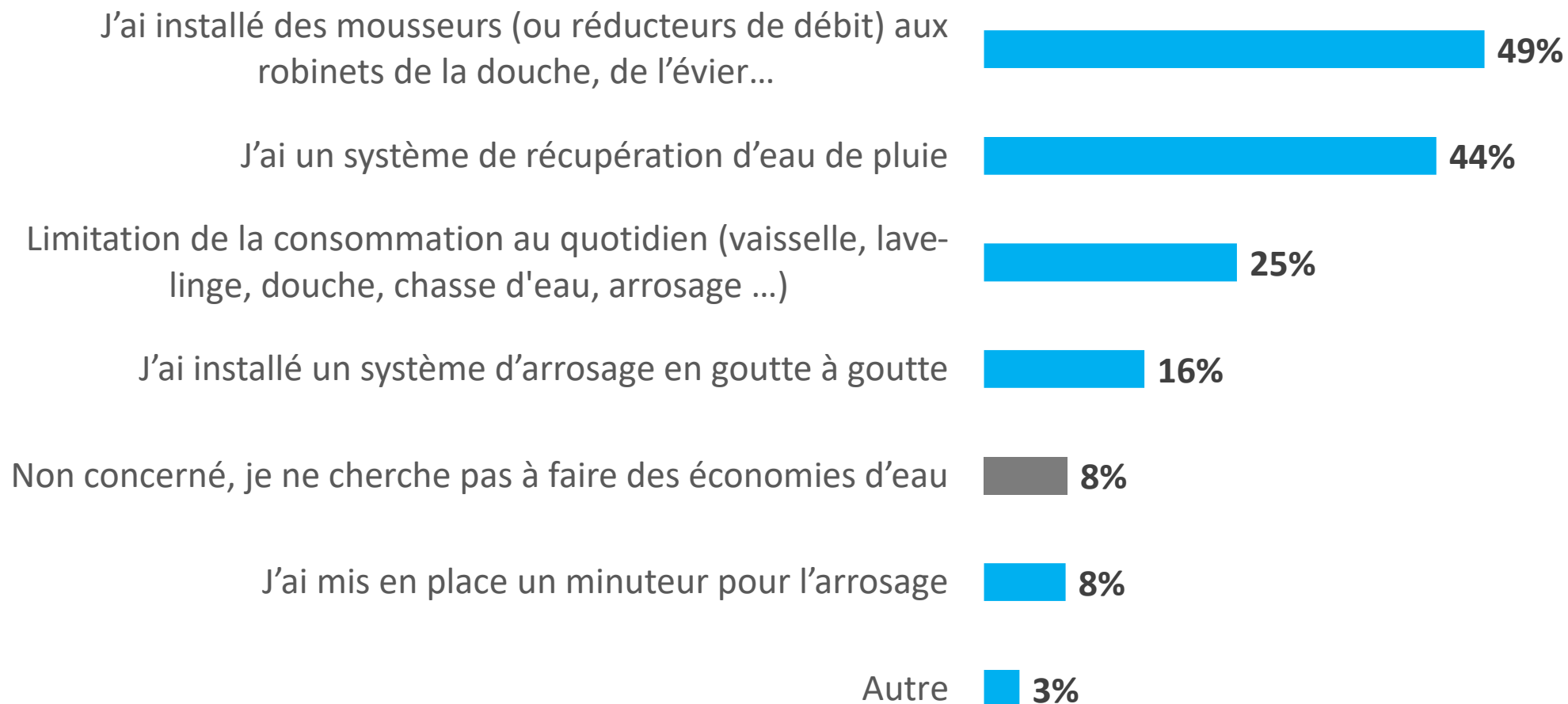
Nombre de répondants : 1 134



# Economies d'eau

## Comment faites-vous des économies d'eau ? *plusieurs réponses possibles*

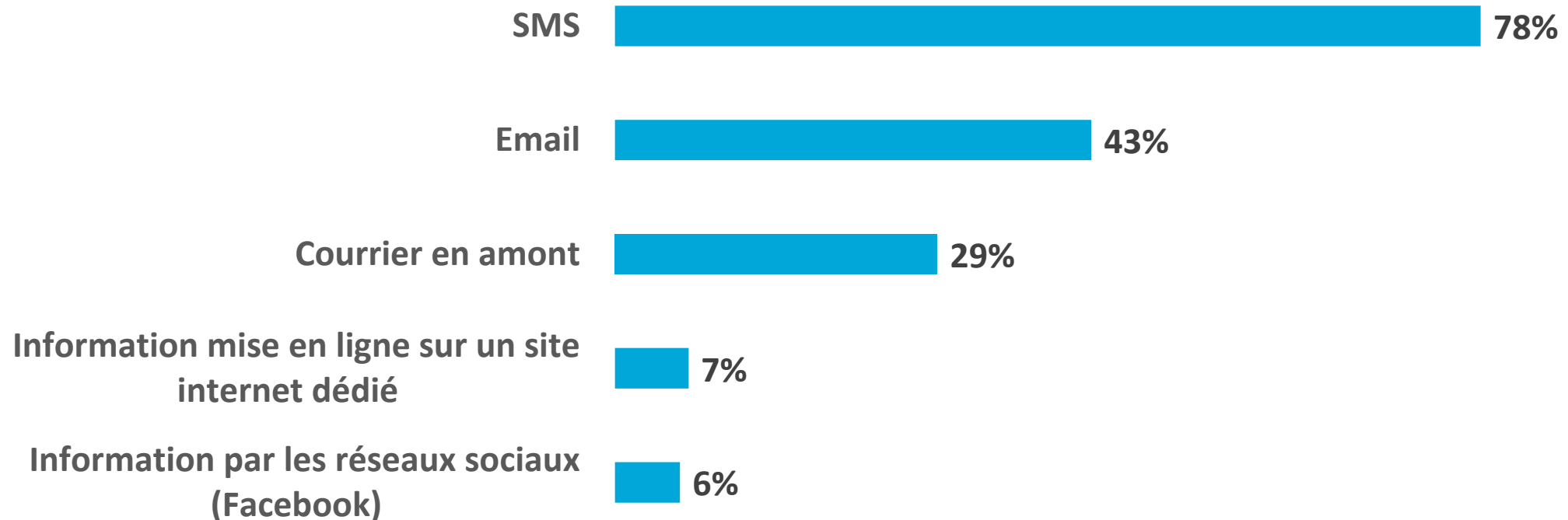
Nombre de répondants : 1 131



# Attentes sur l'obtention d'informations en cas de coupure ou de difficultés sur le réseau

**En cas de coupure ou de difficultés sur le réseau, comment souhaiteriez-vous obtenir des informations ?** *plusieurs réponses possibles*

Nombre de répondants : 1 153



# Confiance

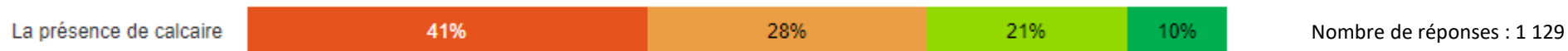
## Quel est votre niveau de confiance envers le service Eaux d'Entre Bièvre et Rhône en ce qui concerne :

(1 pas du tout confiant à 10 tout à confiant)

### La qualité de l'eau :



### Et plus spécifiquement :

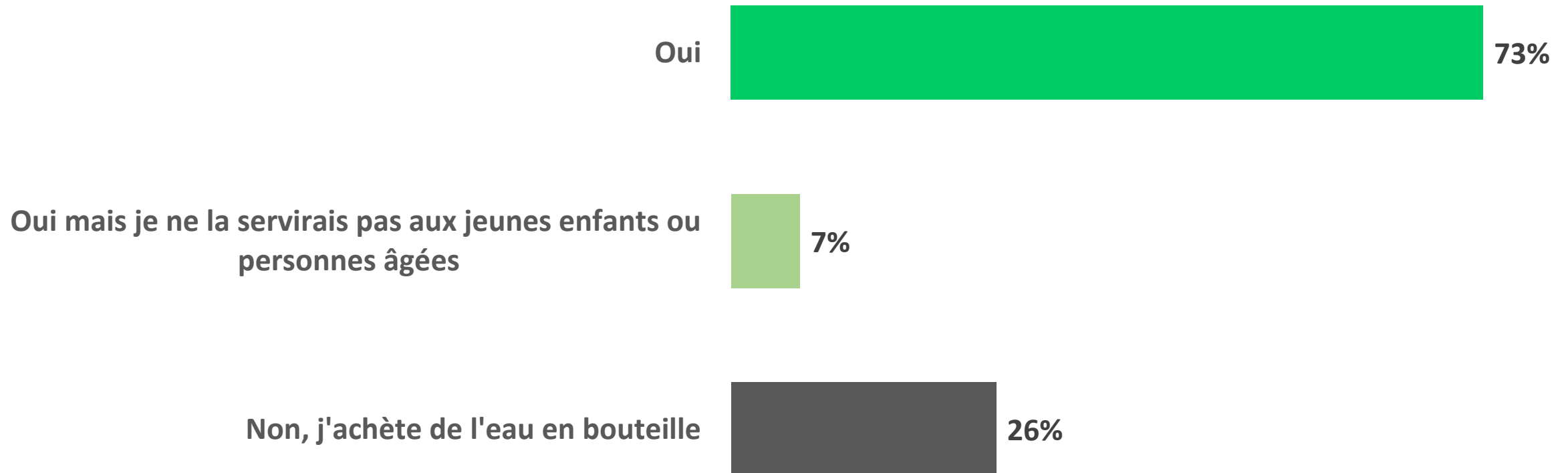


● Moins de 5 ● 5 et 6 ● 7 et 8 ● 9 et 10

# Confiance

## Buvez-vous l'eau du robinet ? *plusieurs réponses possibles*

Nombre de réponses : 1 169



# Visibilité

**Pensez-vous que les techniciens et les véhicules du service Eaux sont suffisamment identifiables ?**

Nombre de réponses : 1 166

