

Louis Harris LH2dom

Les baromètres



Baromètre qualité

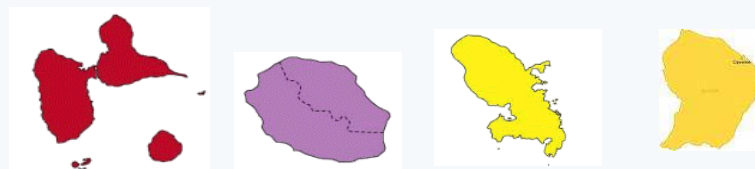
Bilan de l'année 2009

Martinique



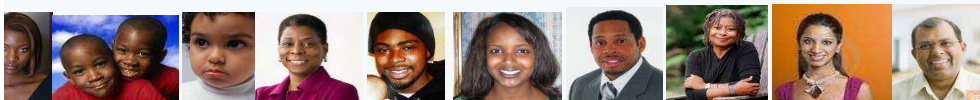
1989-2009

Des Chiffres pour comprendre et des Idées pour avancer !



Département Baromètres

LH2dom



Les baromètres **Louis Harris** LH2dom



Fanny LIENAFI

Responsable baromètres Automobiles
Antilles-Guyane



Huguette GONDY

Responsable baromètres et visites-mystère
Distribution
Antilles-Guyane



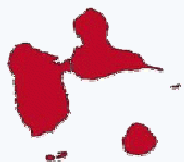
Laurence LEDOUX

Responsable baromètres
Antilles-Guyane



Xavier GAERTNER

Responsable baromètres
Réunion



- 20 ans d'expertise des études de satisfaction dans les DOM.
- Un département spécialisé au sein de LOUIS HARRIS LH2 DOM.
- Une équipe opérationnelle en Guadeloupe, en Guyane, en Martinique et à la Réunion.
 - Des outils informatiques dédiés.
 - Des outils d'analyse et d'aide à la décision, pour nos clients.
 - Des contrôles-qualité permanents.



Des Chiffres pour comprendre et des Idées pour avancer !

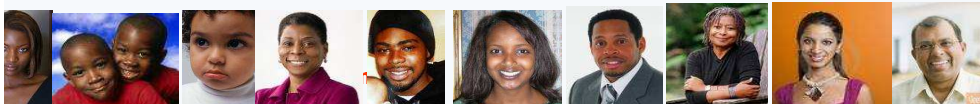
Rappel de la méthodologie

- Interviews téléphoniques mensuelles de 34 administrés, soit 408 interviews réalisées en 2009.
- Répartition des interviews de la façon suivante :
 - CCNM : 100 interviews,
 - CAESM : 132 interviews,
 - CACEM : 176 interviews.

La collecte des déchets ménagers

Communes concernées :

- CCNM : (Robert, Trinité, Ste Marie, Gros-Morne)
- CAESM : (Ducos, St Esprit, Rivière Salée, Trois Ilets, Diamant, Ste Luce, Anses d'Arlets)



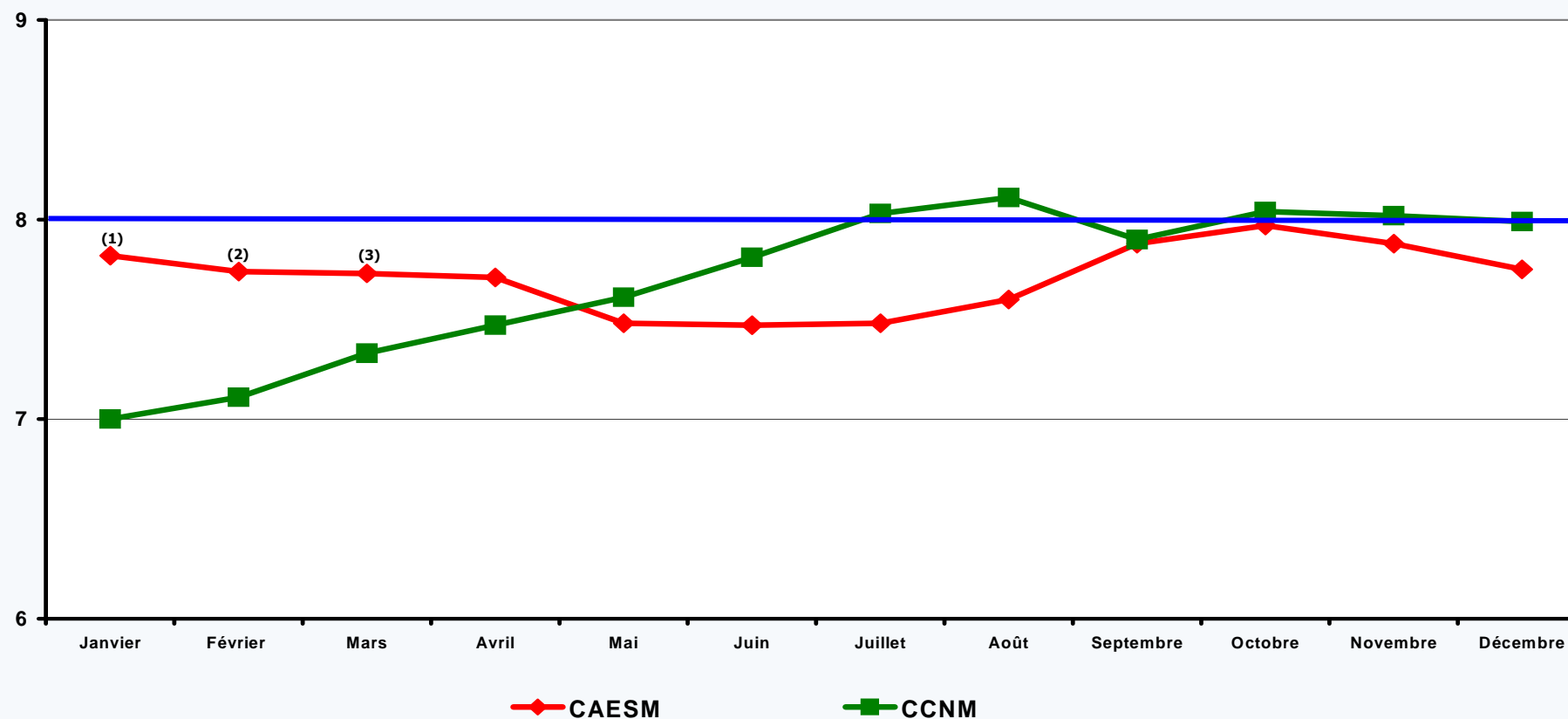
Note de satisfaction globale

Collecte des
déchets ménagers

- Evolution de la satisfaction globale en 2009 -

« Et si vous deviez donner une note globale au service de ramassage des poubelles, vous donneriez combien entre 1 et 10 ? »

- Note moyenne de satisfaction sur 10 en cumul 4 Mois Glissants -

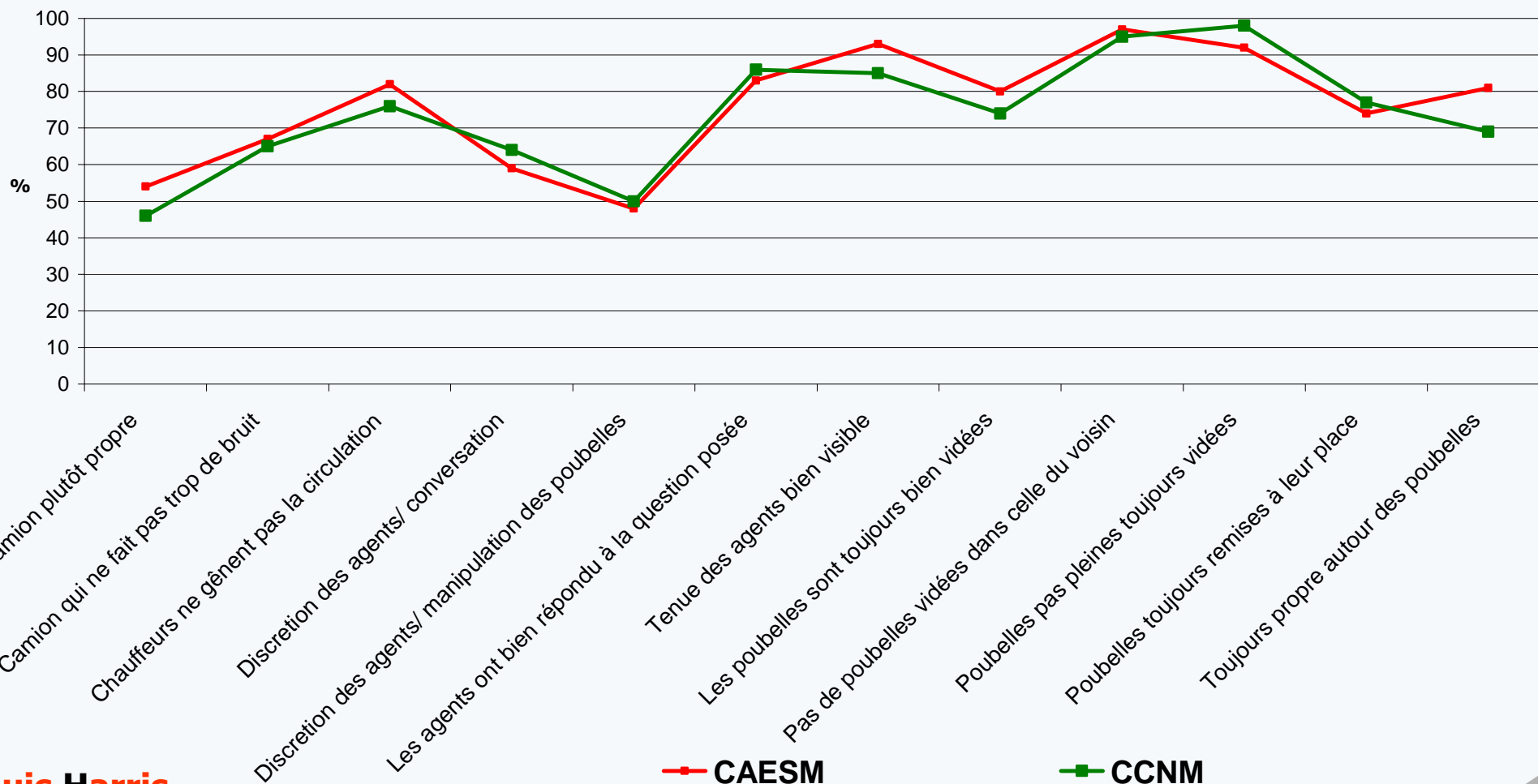


Echantillon : 408 interviewés

Satisfaction relative aux composantes de la prestation

Collecte des
déchets ménagers

- Satisfaction relative aux différentes composantes
de la prestation -

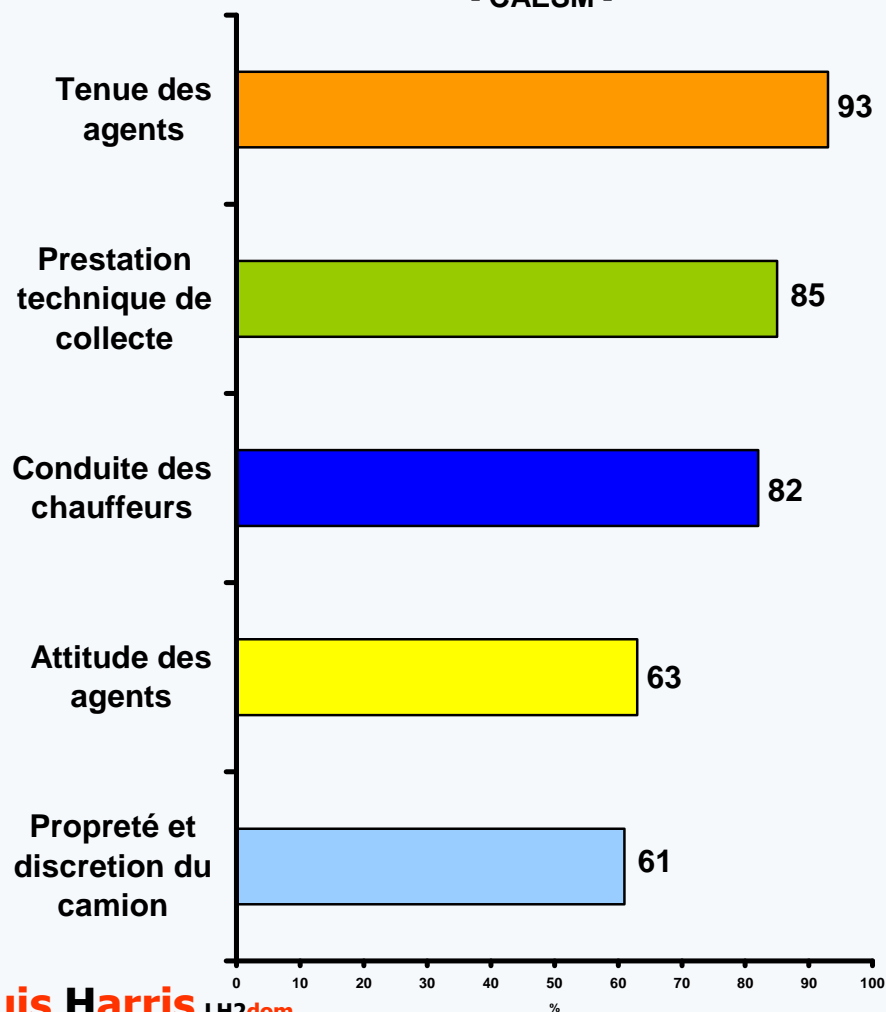


Satisfaction relative aux composantes de la prestation

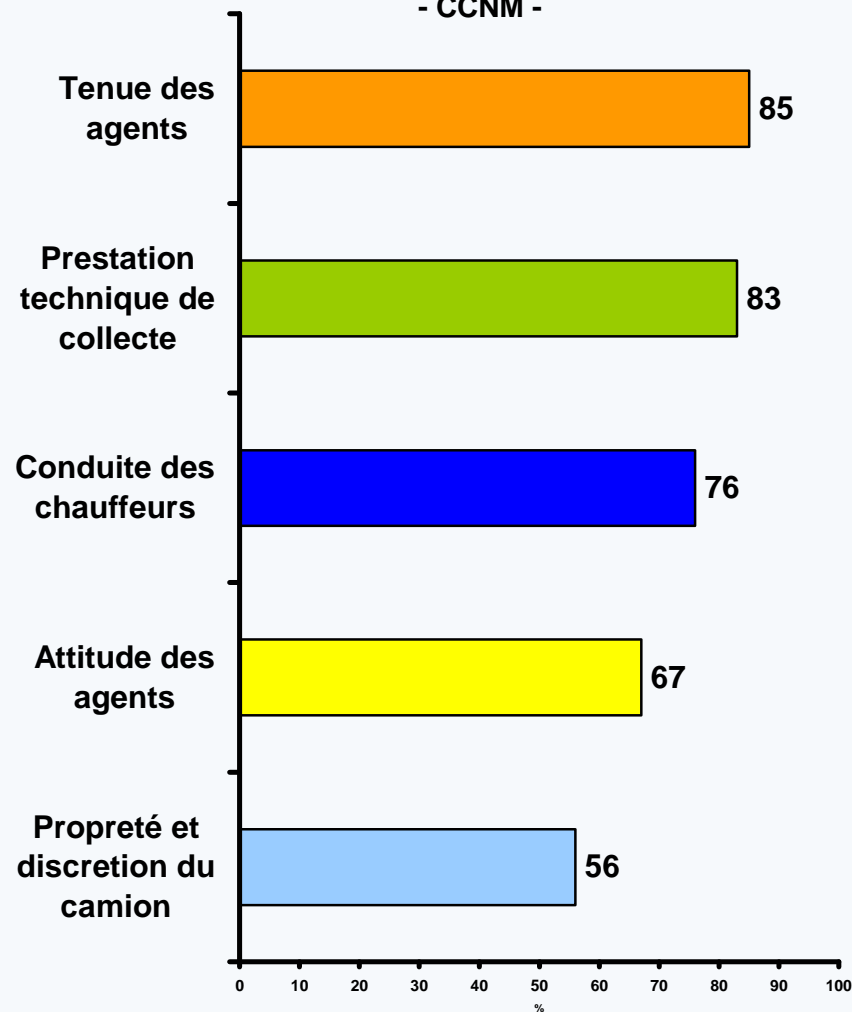
Collecte des
déchets ménagers

- Indice de satisfaction selon la nature de la prestation délivrée -

- CAESM -



- CCNM -



Satisfaction relative aux composantes de la prestation

Collecte des déchets ménagers

- Indice de satisfaction selon la nature de la prestation délivrée -

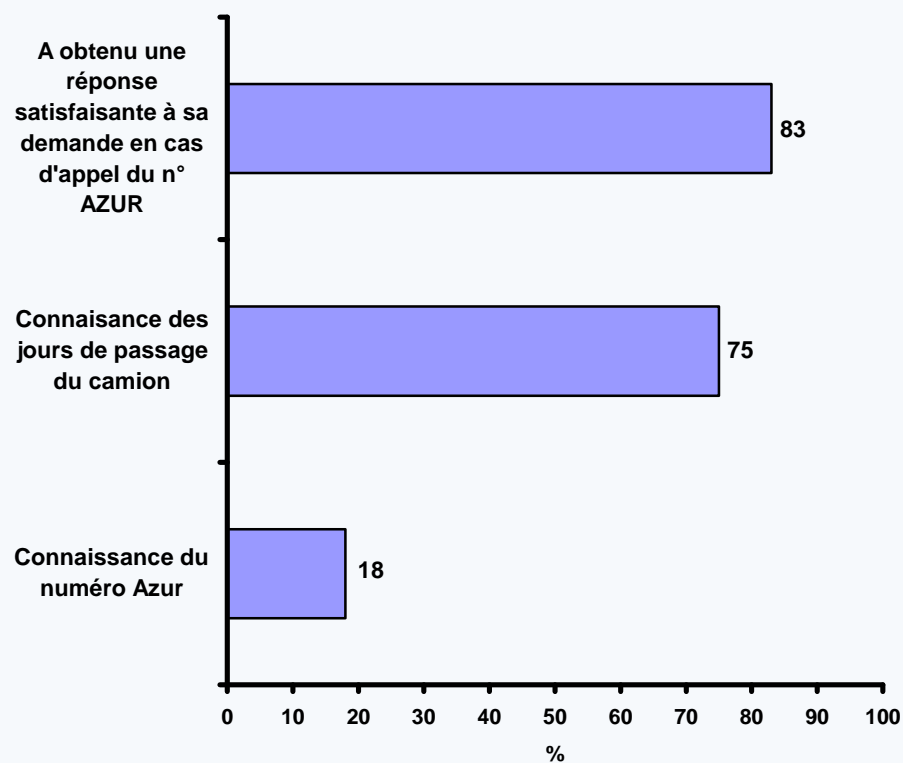
		CAESM	CCNM
		%	
Propreté et discrétion du camion	Camion plutôt propre	54	46
	Camion qui ne fait pas trop de bruit	67	65
		61	56
Conduite des chauffeurs	Chauffeurs ne gênent pas la circulation	82	76
Attitude des agents	Discrétion des agents/ conversation	59	64
	Discrétion des agents/ manipulation des poubelles	48	50
	Les agents ont bien répondu à la question posée	83	86
		63	67
Tenue	Tenue des agents bien visible	93	85
Prestation technique de collecte	Les poubelles sont toujours bien vidées	80	74
	Pas de poubelles vidées dans celle du voisin	97	95
	Poubelles pas pleines toujours vidées	92	98
	Poubelles toujours remises à leur place	74	77
	Toujours propre autour des poubelles	81	69
		85	83

Satisfaction relative aux composantes de la prestation

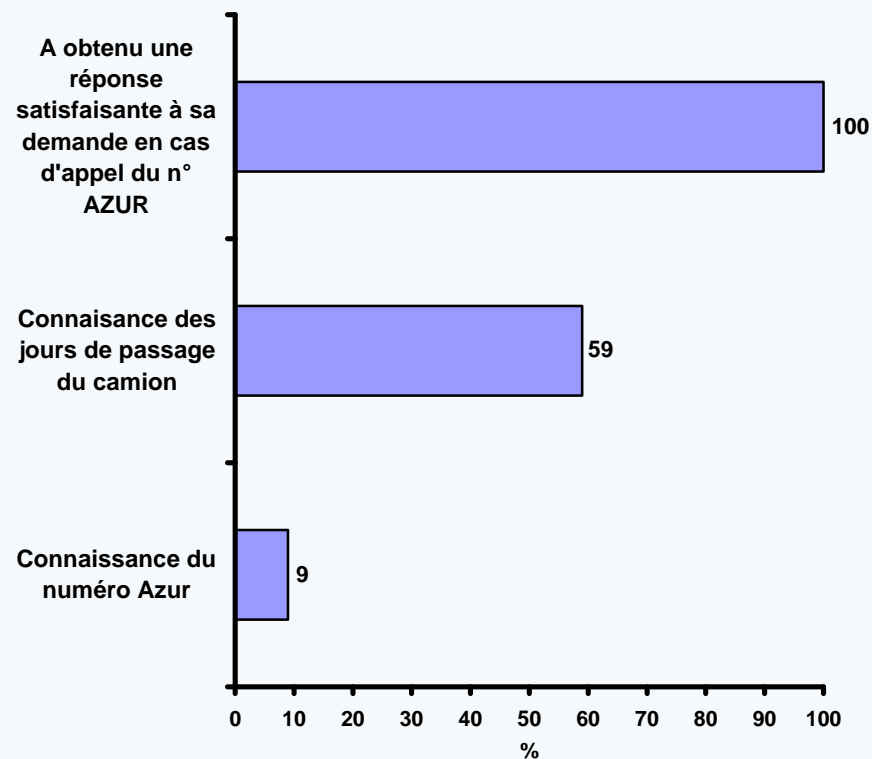
Collecte des déchets ménagers

- Autres indicateurs -

- CAESM -



- CCNM -



Les priorités d'actions

Collecte des déchets ménagers	Les points satisfaisants (60% et +)	Gisements d'optimisation
CAESM	<ul style="list-style-type: none">• Pas de poubelles vidées dans celle du voisin• Tenue des agents bien visible• Poubelles pas pleines toujours vidées• Les agents ont bien répondu à la question posée• Chauffeurs ne gênent pas la circulation• Toujours propre autour des poubelles• Les poubelles sont toujours bien vidées• Poubelle toujours remise à sa place• Camion ne fait pas trop de bruit• Jours de passage du camion connus	<ul style="list-style-type: none">• Discretion des agents/ conversation• Camion plutôt propre• Discretion des agents/ manipulation des poubelles• Numéro Azur connu

Les priorités d'actions

Collecte des déchets ménagers	Les points satisfaisants (60% et +)	Gisements d'optimisation
CCNM	<ul style="list-style-type: none">• Poubelles pas pleines toujours vidées• Pas de poubelles vidées dans celle du voisin• Les agents ont bien répondu à la question posée• Tenue des agents bien visible• Poubelle toujours remise à sa place• Chauffeurs ne gênent pas la circulation• Les poubelles sont toujours bien vidées• Toujours propre autour des poubelles• Camion ne fait pas trop de bruit• Discretion des agents/conversation	<ul style="list-style-type: none">• Discretion des agents/ manipulation des poubelles• Camion plutôt propre• Jours de passage du camion connus• Numéro Azur connu

La collecte des encombrants

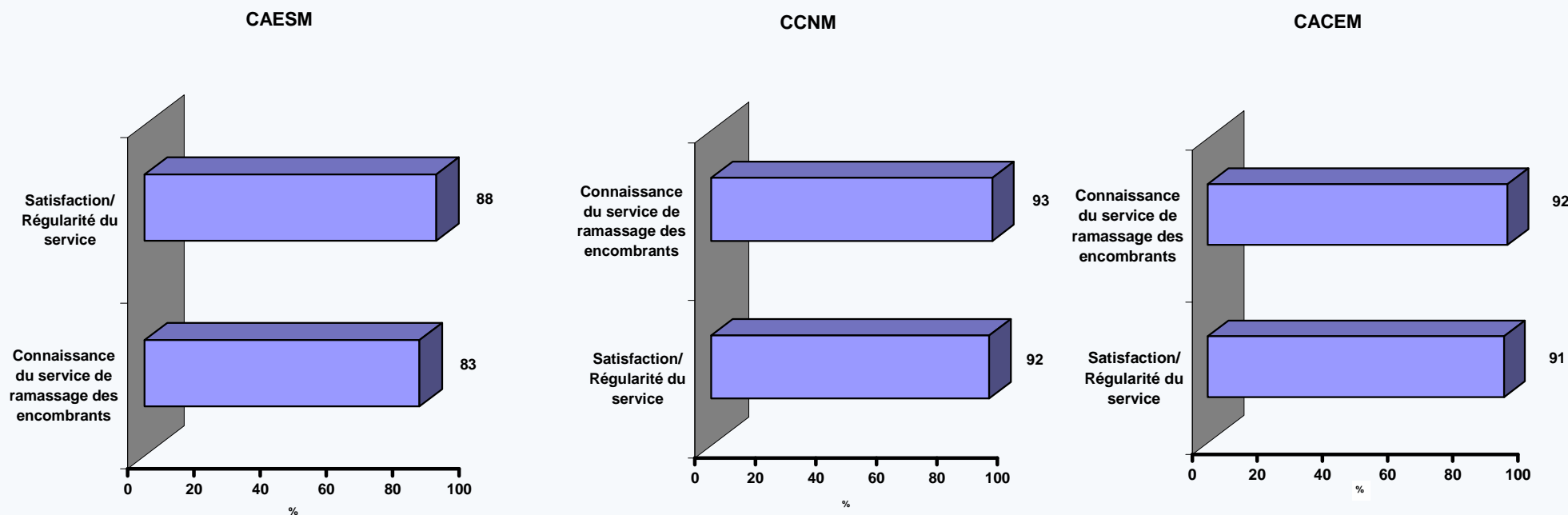
Communes concernées :

- CCNM : (Robert, Trinité, Ste Marie, Gros-Morne)
- CAESM : (Ducos, St Esprit, Rivière Salée, Trois Ilets, Diamant, Ste Luce, Anses d'Arlets)
- CACEM : (Fort de France, Schoelcher, Lamentin, Saint Joseph)



Connaissance du service et satisfaction relative à la régularité

Collecte des encombrants



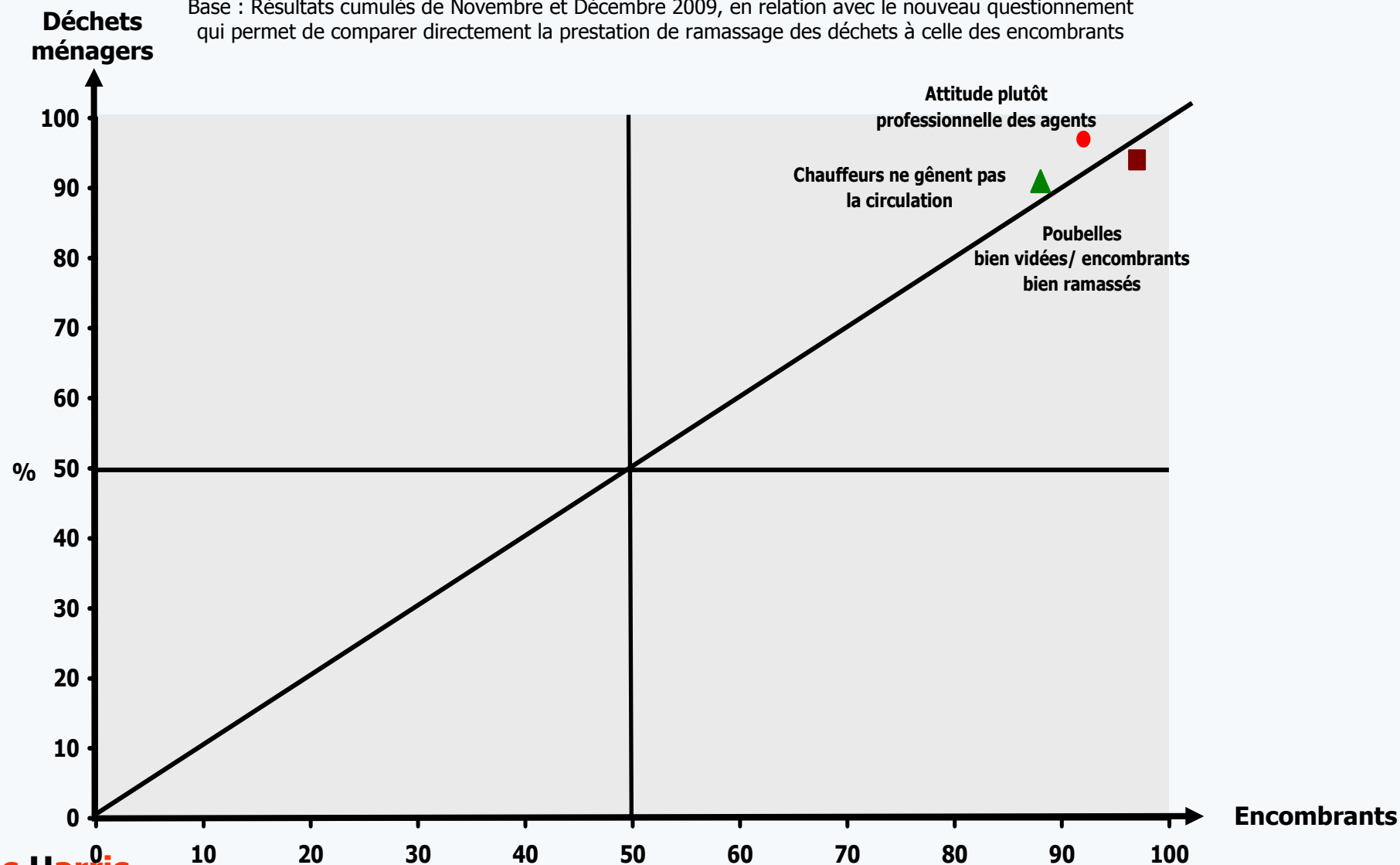
Echantillon : 338 interviewés

Résultats cumulés de Janvier à Octobre 09

Matrice de positionnement des composantes de la prestation de ramassage des poubelles et de celle des encombrants, selon la satisfaction des administrés



Base : Résultats cumulés de Novembre et Décembre 2009, en relation avec le nouveau questionnaire qui permet de comparer directement la prestation de ramassage des déchets à celle des encombrants



L'entretien des rues et des espaces publics



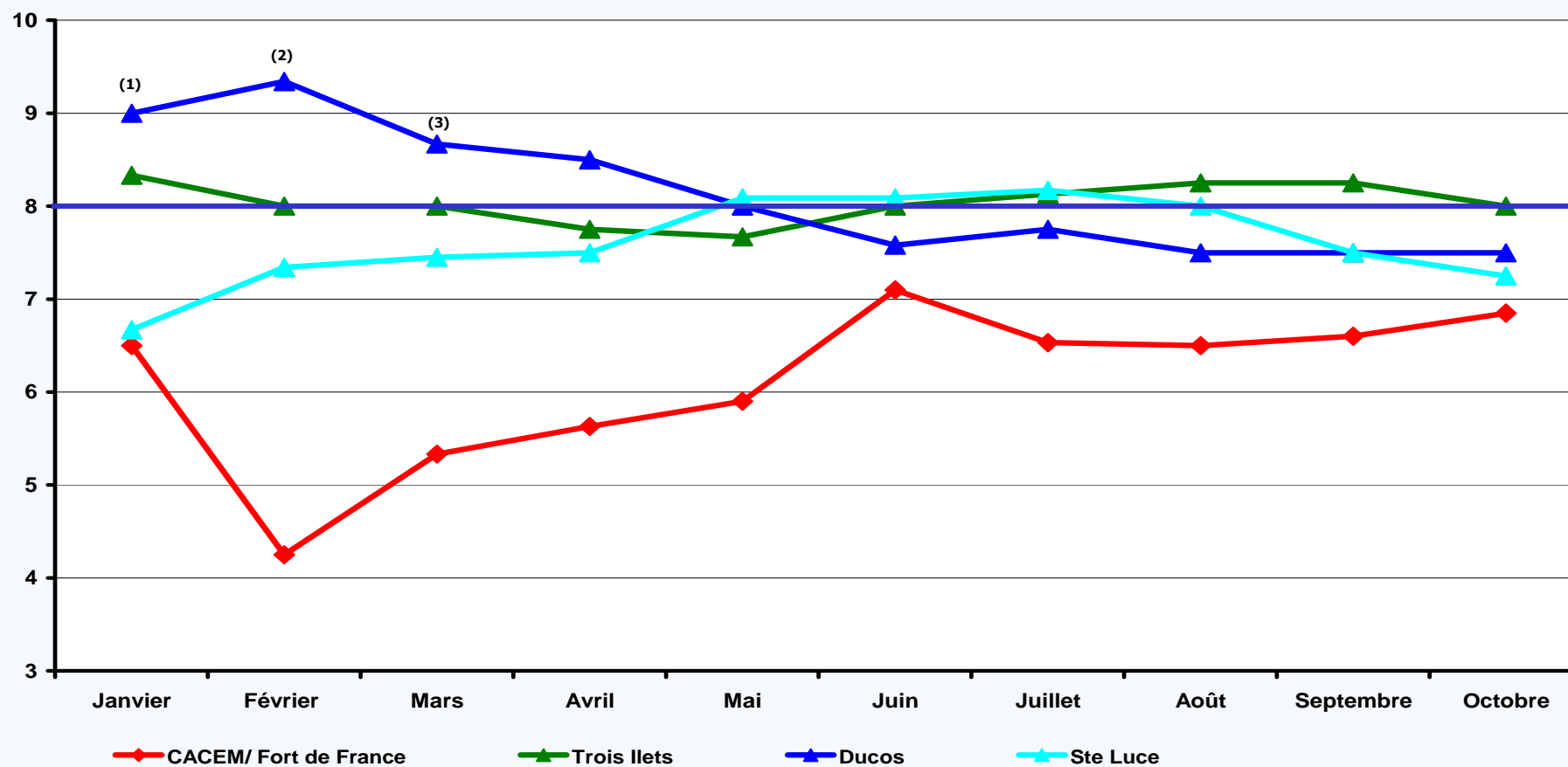
Note de satisfaction globale

Entretien des
rues et des
espaces publics

- Evolution de la satisfaction globale en 2009 -

« Parlons maintenant de l'entretien des rues et des espaces publics.
Si vous deviez donner une note de 1 à 10 pour la propreté du centre ville/ centre bourg,
vous donneriez combien entre 1 et 10 ? »

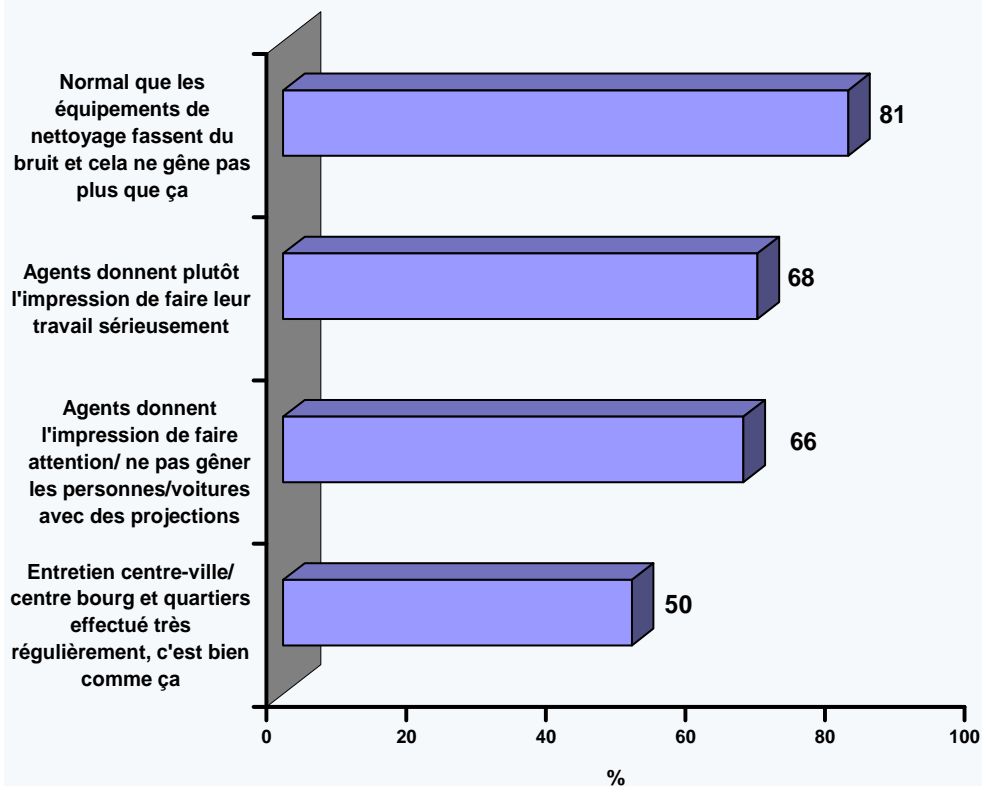
- Note moyenne de satisfaction sur 10 en cumul 4 Mois Glissants -



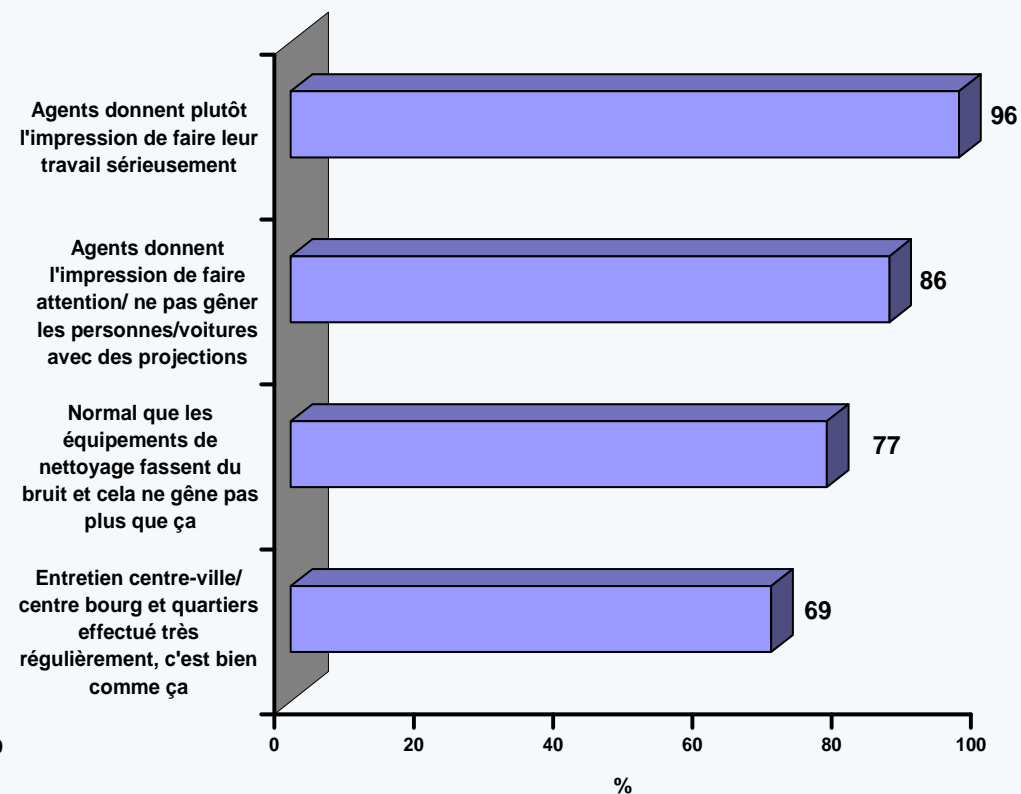
Satisfaction relative aux composantes de la prestation



CACEM/ Fort de France



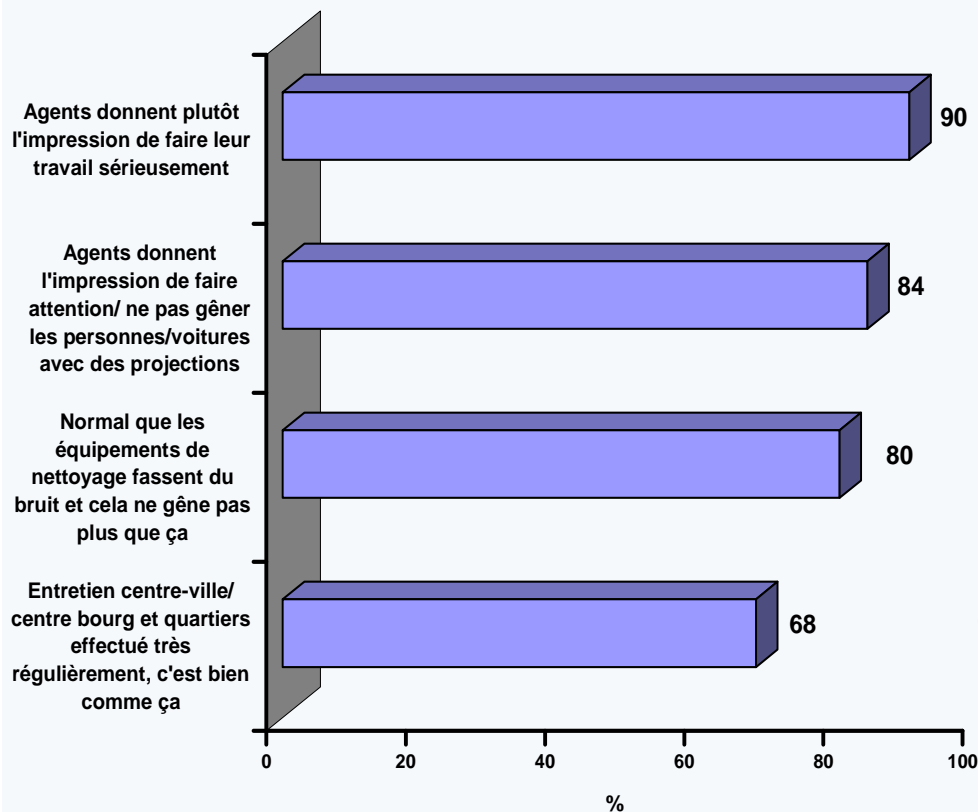
Trois Ilets



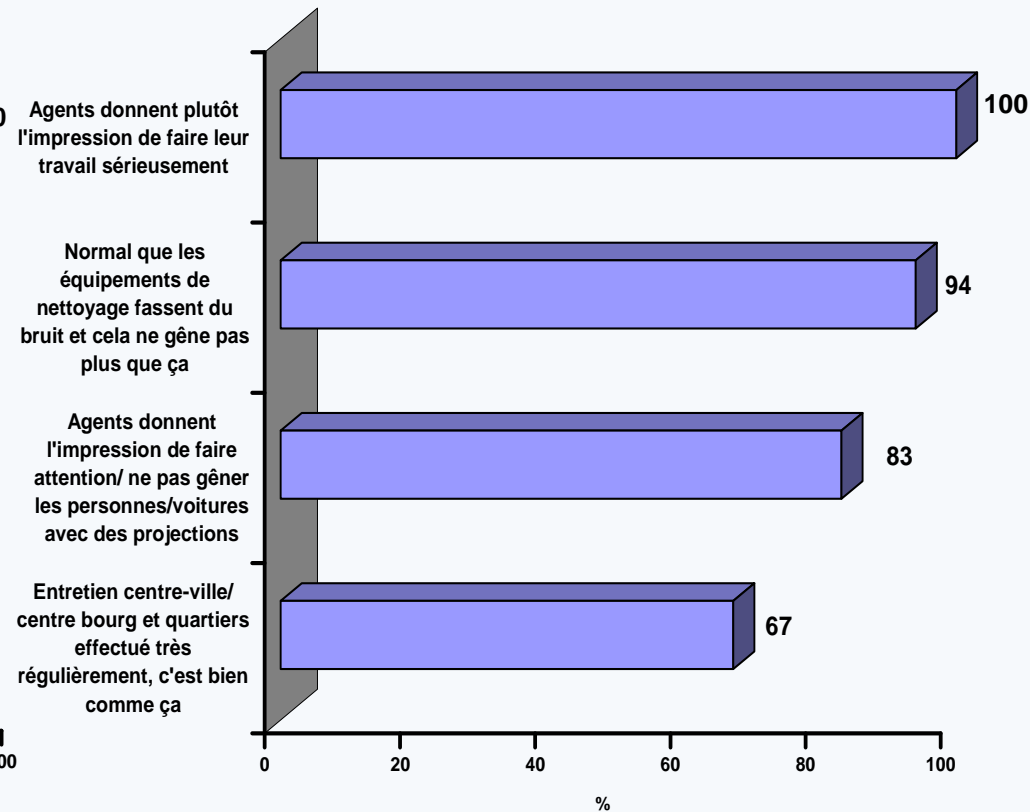
Satisfaction relative aux composantes de la prestation



Ducos



Sainte Luce





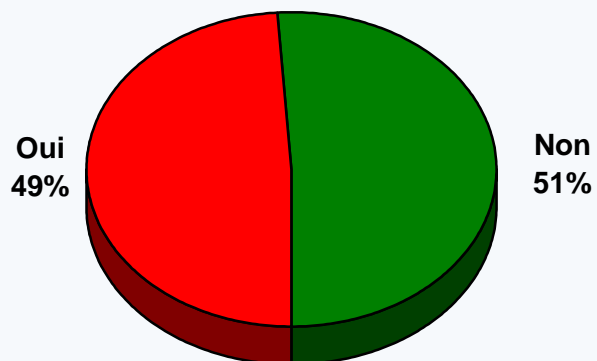
La pratique du tri des déchets et emballages ménagers



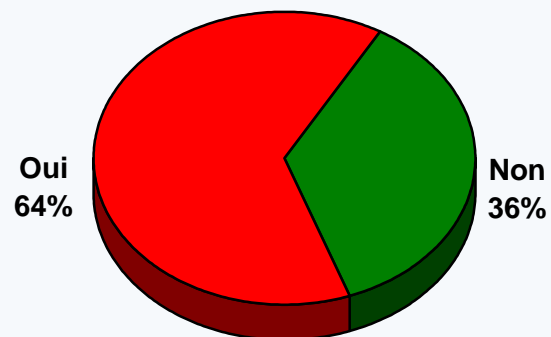
Pratique du tri des déchets et emballages ménagers

« Est-ce que, chez vous, dans votre foyer, on fait le tri de vos déchets ou des emballages ménagers ? »

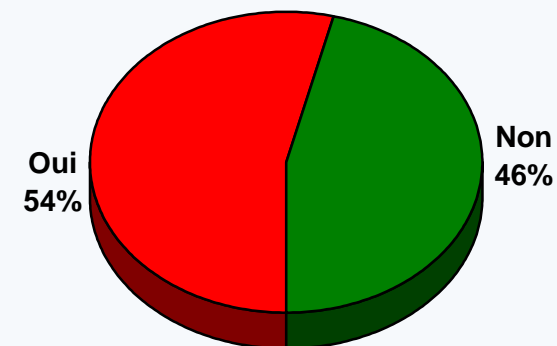
CACEM



CAESM



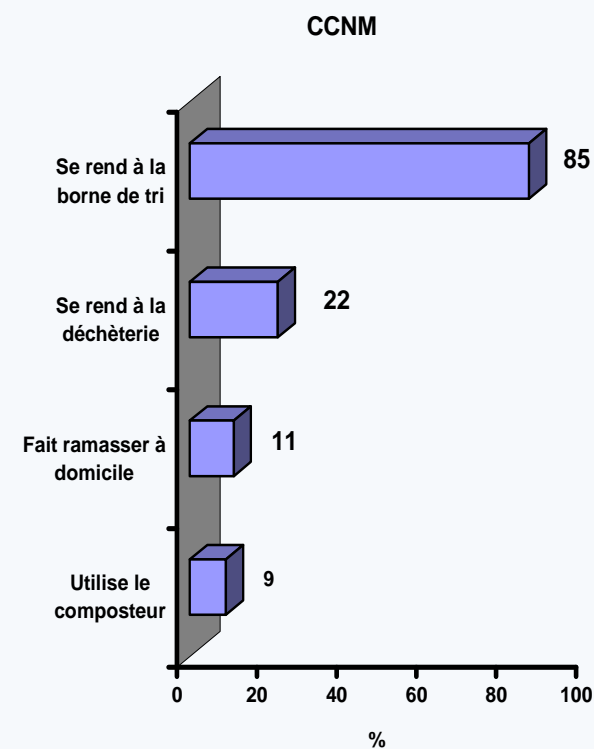
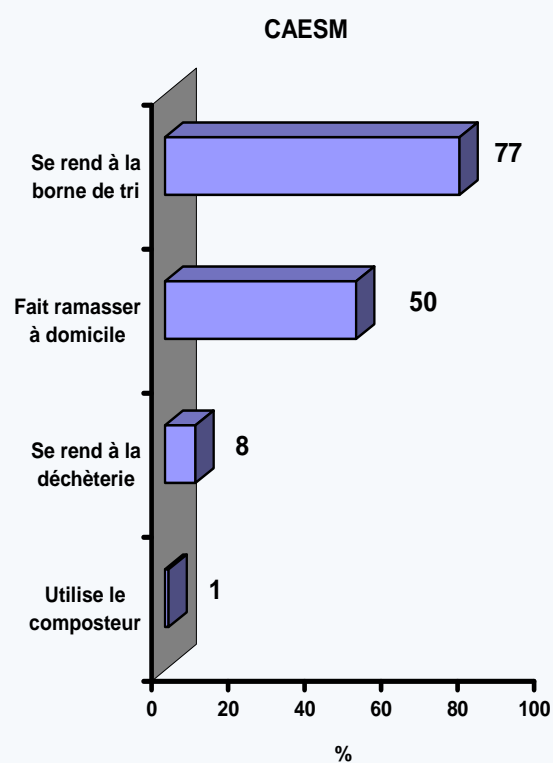
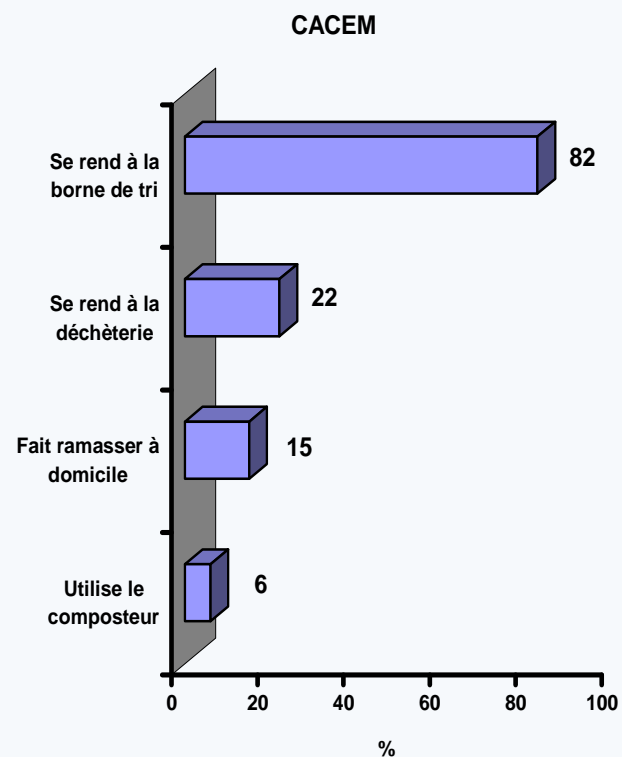
CCNM



Modes de tri pratiqués

- Aux interviewés qui pratiquent le tri -

« Je vais vous citer différentes façons de faire le tri des déchets et emballages ménagers.
Pour chacune des façons que je vous citerai, vous me direz si cela vous concerne ou pas dans votre foyer : »

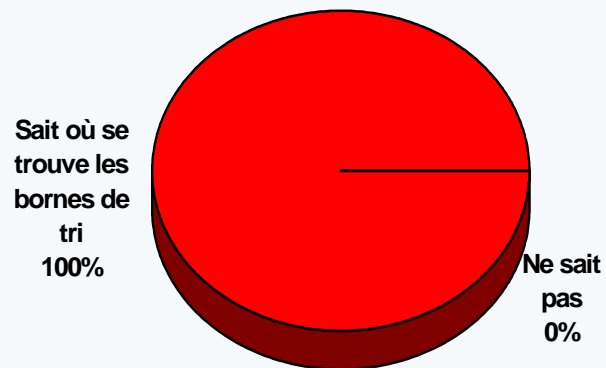


Connaissance de l'emplacement des bornes de tri

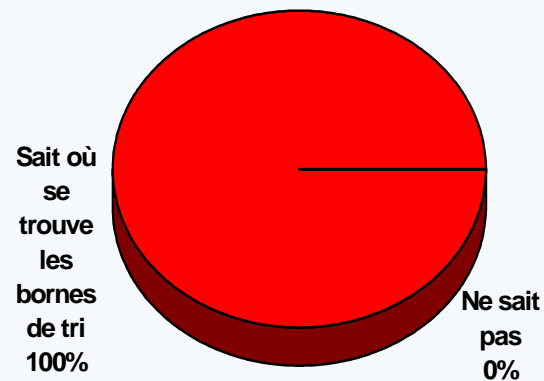
- Aux interviewés qui pratiquent le tri -

« Savez-vous où se trouvent les bornes de tri les plus proche(s) de votre domicile ? »

CACEM



CAESM



CCNM



Fréquence d'utilisation des bornes de tri

« Vous allez déposer vos déchets et emballages ménagers à la borne de tri environ tous les combien »

