

Restitution de l'enquête triennale 2019 - 2022

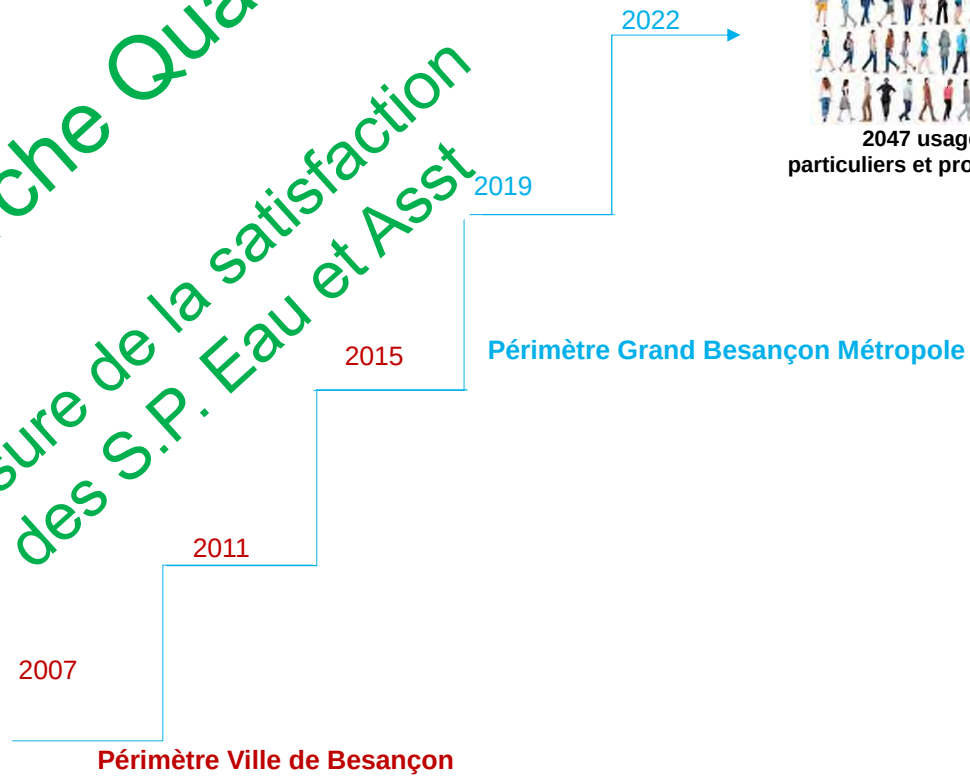


SOMMAIRE

- 1. Contexte et objectifs de l'enquête triennale 2019-2022**
 - 2. Résultats de l'enquête de satisfaction triennale**
 - 3. Attentes des abonnés**
 - 4. Solutions apportées**
- 
- 
- 

CONTEXTE ET OBJECTIFS

Démarche Qualité Mesure de la satisfaction des S.P. Eau et Asst



2047 usagers –
particuliers et professionnels



RESULTATS DE L'ENQUETE

POINTS POSITIFS



GBM

GBM est mieux identifié A.O. et exploitant sur les compétences eau et asst

Le taux de confiance dans l'eau du robinet : 90%

67 % connaissent le nom déposé la Bisontine

Tous exploitants
confondus

Un bon niveau de satisfaction du S.P. eau potable : 88,8 %

Un bon niveau de satisfaction du S.P. assainissement : 91 %

77 % trouvent la facture lisible





RESULTATS DE L'ENQUETE

LES MOTIFS D'INSATISFACTION



La facturation :

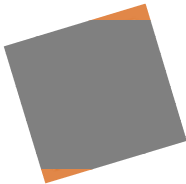


Erreurs, période de facturation trop longue, envoi avec des périodicités différentes sur deux années consécutives,
pas de possibilité d'être mensualisé
facture sans relevé de compteur (estimation)

Le prix jugé trop cher



Les réponses apportées aux demandes téléphoniques, courriels :



réponses imprécises, explication inexistante, pas d'écoute, manque de réactivité ;
Délais de réponse trop longs, absence de réponse

Un manque de pression sur leur réseau privé



Une légère dégradation de leur avis sur le goût et la qualité de l'eau du robinet (le puits de Montferrand, la source de Torpes, le forage de Geneuille, la source de Thoraise, etc.)





LEURS ATTENTES



EN EAU

Bénéficier d'une bonne qualité d'eau :

Qualité gustative avec l'absence d'odeurs

Qualité sanitaire

Etre informé sur :

les contrôles de l'eau potable et les normes qualité

l'état des ressources.

la qualité des réseaux (rendement)



EN ASSAINISSEMENT

Être informé sur la qualité des rejets après le traitement des eaux usées





SOLUTIONS APPORTEES

GESTION CLIENTELE

La mise en place de la mensualisation pour fin 2023

Le déploiement des compteurs communicants sur le périmètre régie GBM d'ici 4 ans



Gestion clientèle :

- Côté GBM : sensibiliser, mieux former les agents ;
- Côté délégataire : faire un retour des résultats de l'enquête et les mobiliser/les sensibiliser sur ce volet

Mieux communiquer sur le prix des m3 eau/asst, la gestion publique, les travaux (site Web DEA, portail Web usagers, les bulletins municipaux, événements grands publics, etc.) facture

Mieux répondre à l'abonné (délai/qualité de la réponse : tous concernés : outil de suivi sur le délai

Stagiaire Juliette Boissenin 6 mois à compter du 1^{er} mars Master

Administration publique, parcours Politiques publiques 2e année : [lien](#)





SOLUTIONS APPORTEES

RESEAU

Mieux communiquer sur les actions de recherches de fuites lors des campagnes de recherches de fuites : retour auprès des maires et référents eau et asst des communes + informations dans les bulletins municipaux

Respect du règlement sanitaire départemental de 0,3 bar en tout point de la parcelle (le DEA essaie de mieux faire en fournissant 1 bar)



Rendements - données disponibles dans les RPQS : à intégrer dans les pages Web DEA



SOLUTIONS APPORTEES

QUALITE D'EAU – GUSTATIVE ET SANITAIRE

Le puits de Montferrand-le-Château : Amélioration du système d'injection de chlore. Augmentation de la surveillance des taux de chlore résiduel. En cours

Le puits de Torpes : Mesure en cours sur plusieurs paramètres et réalisation de purges sur des antennes réseau. En cours.

le forage de Geneuille : gérer en DSP, mise en place de charbon actif pour maintenir le taux d'Esa métolachlore en dessous des 0,1µg/l. Mais pas nécessairement d'action sur le goût.

Le puits de Thoraïse rien

Informations sur :

Les contrôles de l'eau potable et les normes :

<https://orobnat.sante.gouv.fr/orobnat/afficherPage.do?methode=menu&usd=AEP&idRegion=27>

L'état des ressources





Grand
Besançon
Métropole

Grand Besançon Métropole
Communauté Urbaine

La City - 4 rue Gabriel Plançon
25043 Besançon Cedex

Tél. 03 81 87 88 89 - Fax 03 81 87 88 08
www.grandbesancon.fr