

# Enquête de satisfaction 2025



Cédric Delmotte  
Président du SMAV

En avril 2025, 6 étudiants de l'ISA (Institut Supérieur de l'Agriculture) ont mené, pour le compte du SMAV, une enquête de satisfaction auprès des habitants du territoire. Objectifs attendus ? Mise en avant de pistes d'amélioration pour renforcer la qualité du service rendu, disposer d'un outil d'aide à la décision adapté au pilotage des politiques de réductions des déchets menées par le SMAV et chiffrer le taux de satisfaction global des services (une précédente enquête avait été menée en 2018).




## PROFIL DES RÉPONDANTS

960 réponses ont pu être analysées\*

- Age moyen : 49 ans
- > 55% de femmes - 43% d'hommes
- 77% habitent sur la CUA<sup>1</sup>
- 13% sur le Sud Artois<sup>1</sup>
- 10% sur les Campagnes de l'Artois<sup>1</sup>

### LA COLLECTE Porte à Porte

#### Les moins

- Le bruit (22%)
- Les gênes au niveau de la circulation (9%)
- La fréquence de ramassage de la collecte sélective (31%)

Note globale :  
**8,09**  
sur 10

#### Les plus

- 90% des usagers sont satisfaits de la fréquence de ramassage des ordures ménagères
- 88% des répondants sont satisfaits de la qualité du service rendu
- 79% soulignent l'amabilité du personnel



### LA COLLECTE Point d'Apport Volontaire

#### Les moins

- La propreté des Point d'Apport Volontaire (non satisfaisante pour 53% des répondants s'y rendant plusieurs fois par semaine)
- Souvent voire systématiquement remplis (22%)

Note globale :  
**7,33**  
sur 10

#### Les plus

- Pas de nuisance sonore signalée
- Peu de nuisances liée aux rongeurs ou insectes

### LES DÉCHÈTERIES

#### Les moins

- La circulation sur site (15%)
- Jours et horaires d'ouverture (12%)

Note globale :  
**7,94**  
sur 10

#### Les plus

- Propreté des sites (91%)
- Amabilité du personnel (82%)
- Capacité des bennes (88%)
- Mise en place du Pass'Déchets (61%)

\*La somme des pourcentages n'est pas toujours égale à 100% car certains usagers ont répondu de manière «neutre»

<sup>1</sup> Ces pourcentages sont relativement représentatifs de la population du territoire du SMAV

## LES RECYCLERIES

### Les moins

- Les horaires d'ouverture (24%)
- La distance depuis le domicile (13%)

### Les plus

- Qualité des produits proposés (78%)
- Disponibilité des agents (79%)
- Accueil réservé (84%)

Note globale :

**7,98**  
sur 10



## SERVICE NUMÉRO VERT

### Les moins

- Le temps d'attente (15%)

### Les plus

- Compréhension de la demande (87%)
- Courtoisie de l'agent (86%)

Note globale :

**7,94**  
sur 10

## LA COMMUNICATION

### Les canaux de communication les plus cités

- Réseaux sociaux (60%)
- Plaquette du SMAV (39%)
- Site internet du SMAV (28%)
- Magazine municipal (25%)
- Magazine intercommunal (17%)

Note globale :

**7,67**  
sur 10

## NOTE GLOBALE ATTRIBUEES AUX SERVICES DU SMAV \*

**7,81**  
sur 10

\*en 2018, la note globale  
était de 7,05 sur 10

## Recommandations et conclusions

### Pour la collecte

- Optimiser la fréquence de ramassage
- Travailler sur le parc de Points d'Apport Volontaire et Optimiser leur fréquence de vidage
- Prévenir les dépôts sauvages

### Pour les déchèteries et recycleries

- Travailler sur les plages horaires d'ouverture
- Optimiser l'usage du Pass'Déchets
- Améliorer la notoriété (recycleries)

Les résultats de l'enquête menée sont très positifs. Une amélioration notable est constatée par rapport aux résultats obtenus en 2018.

Le travail est déjà en cours sur plusieurs des axes d'amélioration possibles (renouvellement et élargissement du parc de PAV, nouveaux horaires d'accueil en recyclerie...)