

MESURE DE LA SATISFACTION DES USAGERS DES SERVICES DE L'EAU POTABLE ET DE L'ASSAINISSEMENT – VOUS AVEZ LA PAROLE

Dans le cadre de la certification Qualité Sécurité et Environnement du Département Eau et Assainissement de Grand Besançon Métropole, une enquête de satisfaction des usagers est réalisée tous les 3 ans. Ainsi, entre le 12 et le 30 septembre prochain, la société ENSOME EFFITEL, retenue à l'issue d'un appel d'offres, procédera à des sondages par téléphone et/ou par courriel auprès d'un panel de 2000 usagers répartis sur l'ensemble des 68 communes où GBM est autorité organisatrice, que le service soit exploité par un délégataire (Gaz et Eaux, SAUR ou Véolia) ou par la régie de GBM.

L'objectif est de connaître le degré de satisfaction des usagers sur un certain nombre de points, qui vont du prix de l'eau à la connaissance du mode de gouvernance des services d'eau potable et d'assainissement, en passant par la qualité des prestations rendues aux usagers et leurs attentes à venir.

L'analyse des résultats de cette enquête permettra d'identifier les insuffisances éventuelles, et de mettre en œuvre une politique d'amélioration du service.

D'avance, nous vous remercions de réserver un bon accueil à notre prestataire ENSOME EFFITEL.