



*Bruno BARAULT*

**MESURE DE LA SATISFACTION  
DES UTILISATEURS  
DES PRESTATIONS STRID**

*Juillet - Septembre 1998*

# SOMMAIRE

<u>A . PRESENTATION DE L'ENQUETE</u>	p. 3
1 / Objectif de l'enquête	
2 / Les publics visés	
3 / Les conditions d'exécution de l'enquête	
<u>B . PRESENTATION ET ANALYSES DES RESULTATS</u>	p. 4
1 / La population	p. 4
2 / Les utilisateurs de la déchetterie STRID	p. 8
3 / Les communes	p. 13
4 / Les entreprises	p. 17
<u>C . VERS UNE NOUVELLE POLITIQUE DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION</u>	p. 21
<u>D. ANNEXES</u>	p. 22
<i>Les questionnaires</i>	
<i>les communes contactées</i>	
<i>les entreprises contactées</i>	

## A . PRESENTATION DE L'ENQUETE

### Objectifs de l'enquête

L'objectif de cette enquête est d'obtenir diverses données sur la qualité et l'efficacité de la communication et de l'information de la STRID auprès de certains publics. On cherche ainsi à évaluer l'adéquation entre les prestations offertes par la STRID et les besoins des divers publics. Les données ainsi obtenues serviront par la suite à établir une nouvelle politique de communication et une nouvelle campagne d'information.

Cette enquête va permettre à la STRID de visualiser dans l'ensemble, les attentes en matière de communication et d'information des publics ciblés. Ainsi la STRID sera capable de fournir à ces différents publics une information efficace et de qualité, adaptée aux moyens de communication.

### Les publics visés

L'enquête est destinée à quatre publics différents. Il s'agit de la population de la région, des utilisateurs de la déchetterie STRID, des communes et des entreprises. Ces différents publics correspondent aux personnes qui sont impliquées ou susceptibles d'être impliquées dans les activités de la STRID. Au cours de l'enquête, plus de 200 personnes ont été interrogées :

- ♦ 88 personnes interrogées dans la population, sur les parkings de grands magasins et dans la ville d'Yverdon sur 2 jours et demi.
- ♦ 60 personnes interrogées chez les utilisateurs de la déchetterie STRID pendant 3 jours.
- ♦ 24 communes interrogées par contact téléphonique sur 5 jours.
- ♦ 50 entreprises interrogées par contact téléphonique sur 5 jours.

### Les conditions d'exécution de l'enquête

La mise en œuvre de cette enquête a connu trois phases distinctes : la conception des divers questionnaires adaptés aux publics sondés, l'interview des personnes et l'analyse des résultats. L'ensemble du travail s'est étendu sur une période de 6 semaines.

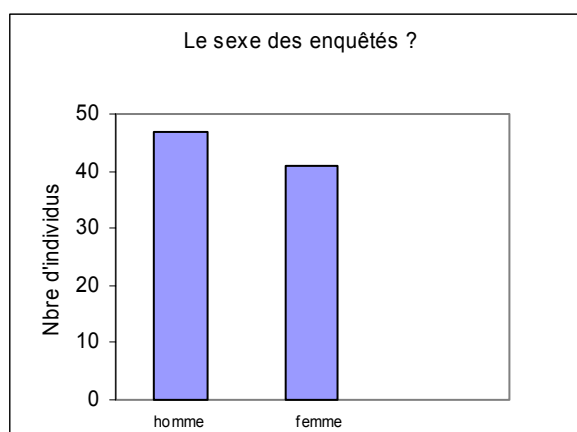
Ce laps de temps réduit, nous a contraint à simplifier certains principes nécessaires à la réalisation d'une enquête fiable. En effet, le nombre de personnes interrogées ainsi que le choix de celles-ci n'ont pas été tout à fait en accord avec les règles de statistiques établies. Il est donc important de souligner que les résultats qui suivent ne sont pas fiables et représentatifs à 100% des populations questionnées. Les résultats présentés ne n'ont pas de réelles valeurs scientifiques, mais ils permettent de prendre conscience de l'origine des problèmes dans leur ensemble et de tenter d'élaborer les premières pistes de travail pour améliorer communication et information.

## B . PRESENTATION DES RESULTATS

Dans ce chapitre figurent les résultats qui caractérisent l'enquête pour chaque population et leur analyse.

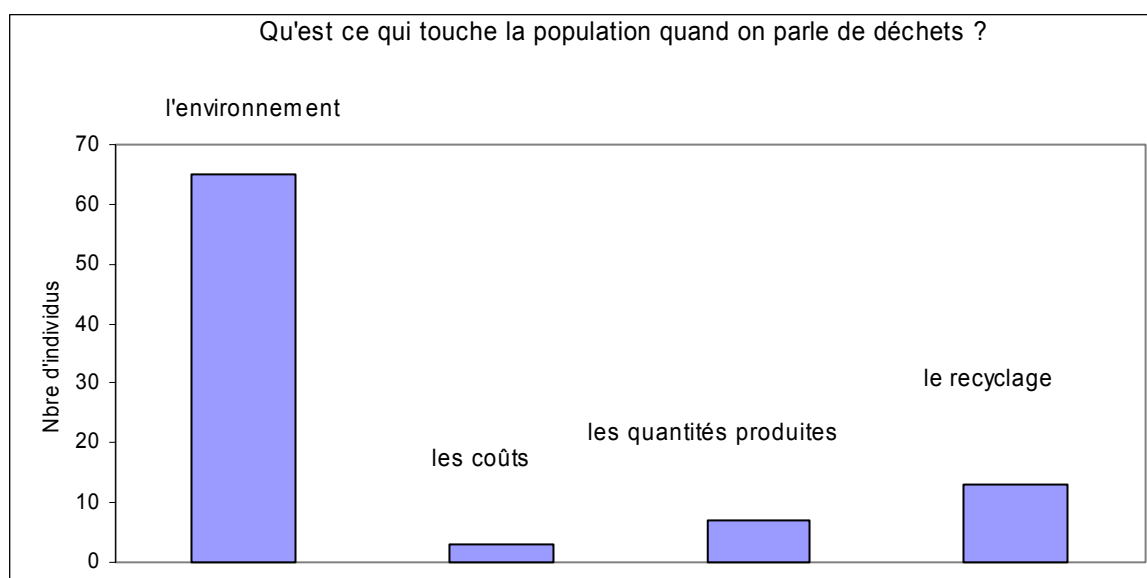
### ***LA POPULATION DU NORD VAUDOIS***

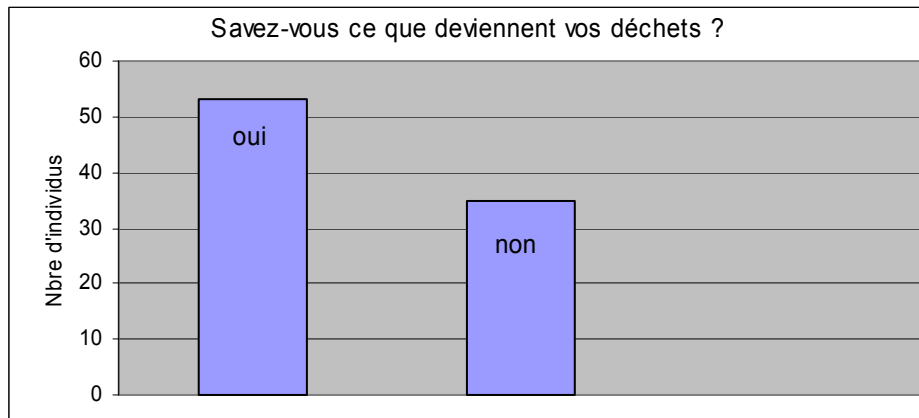
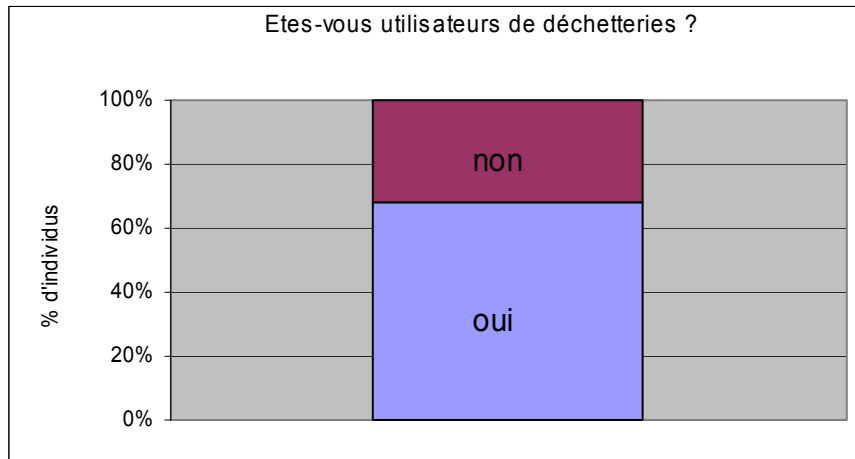
#### Qui sont les personnes interrogées ?



L'échantillon est composé de 88 personnes habitant la région d'Yverdon-les-Bains. Parmi ces 88 personnes, on dénombre 47 hommes et 41 femmes. La plus jeune personne interrogée a 16 ans, alors que la plus âgée a 88 ans. La moyenne (arithmétique) d'âge de l'échantillon est de 45 ans.

#### A propos des déchets :

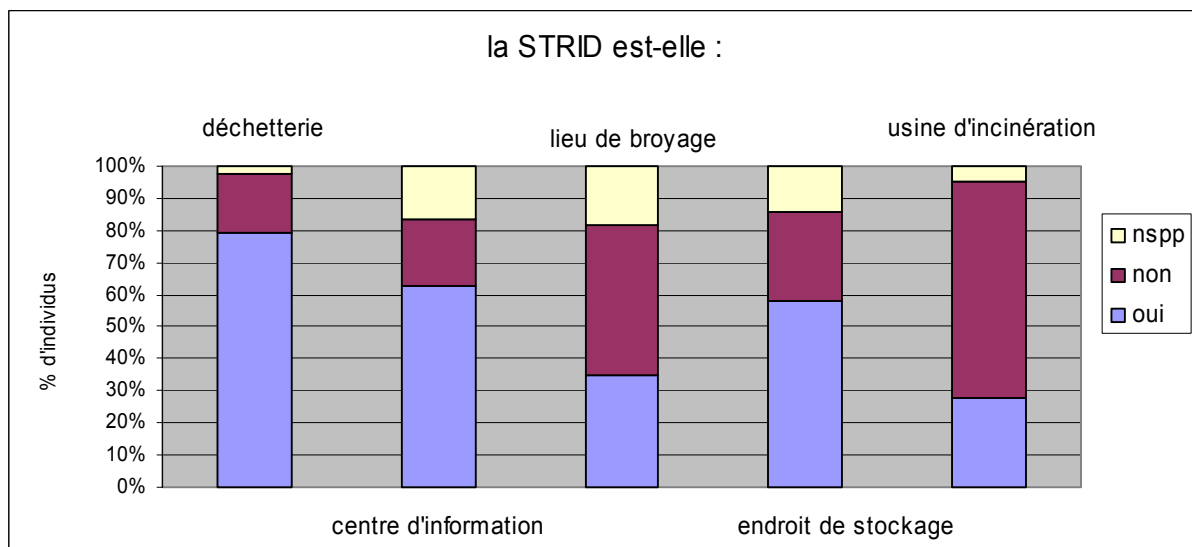


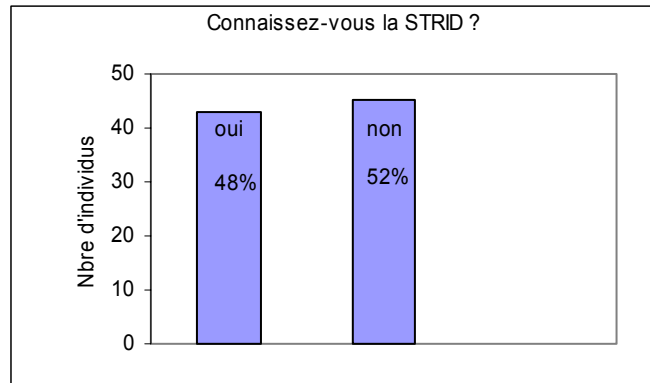


Lorsqu'on leur parle des déchets, plus de 70 % des personnes interrogées se disent concernées par les problèmes d'environnement. Les autres personnes sont plutôt sensibles aux problèmes du recyclage, des quantités produites ou des coûts.

Sur 88 interrogés, 60 affirment apporter certains déchets dans une déchetterie. Sur 88 questionnés, 60 % disent savoir ce que deviennent leurs déchets, mais près de 40 % ignorent le devenir de ceux-ci. Au sein des 60 %, on peut noter que les gens connaissent les filières principales comme le verre, les déchets verts et les incinérables.

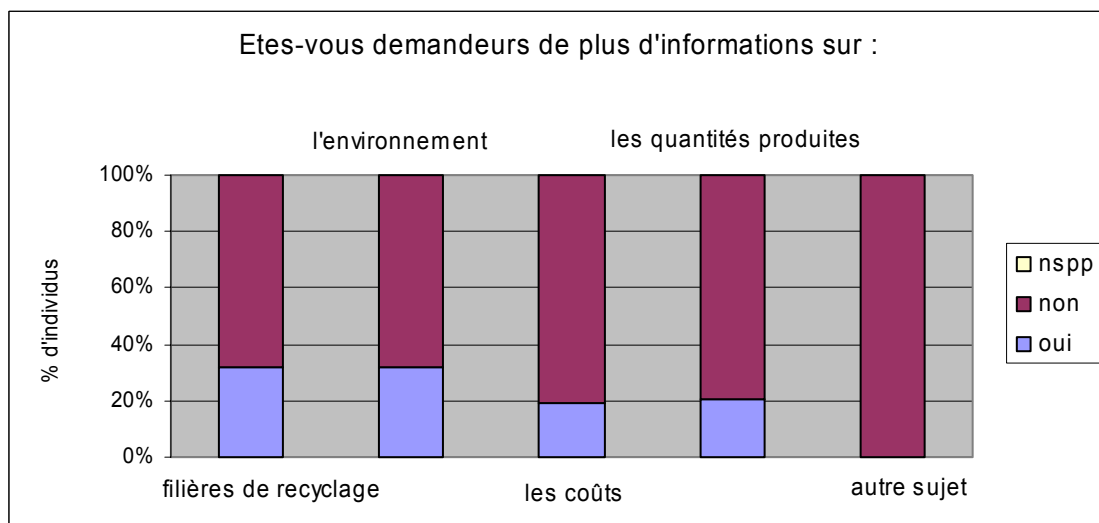
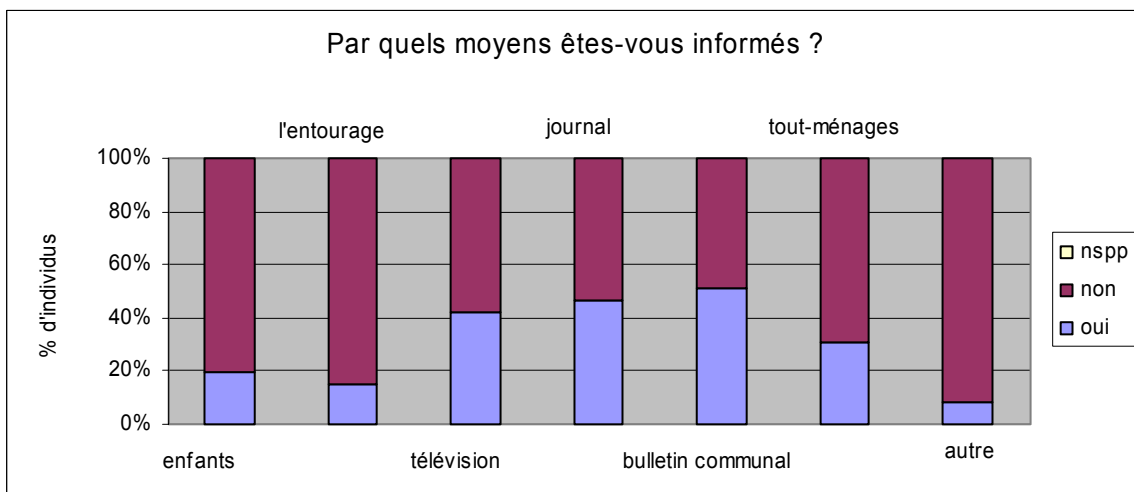
A propos de la STRID :





Sur l'ensemble des personnes sondées, 48 % connaissent la STRID et 52 % ignorent l'existence de cette société. Parmi les 43 personnes qui connaissent la STRID, on peut noter qu'elles ne connaissent pas réellement les activités de la STRID.

L'information sur les déchets :



Les personnes interrogées affirment être informées sur les déchets essentiellement par les bulletins communaux, le journal et la télévision. De plus, une majorité de personnes ne souhaitent pas plus d'informations. Lorsqu'elles le souhaitent, 30 % environ sont demandeuses de plus d'informations sur les filières de recyclage et sur l'environnement et environ 20 % sont intéressées par un supplément d'informations sur les coûts et les quantités produites.

### Quelles améliorations à apporter ?

La population de la région est sans doute le public interrogé qui nécessite le plus important travail en matière d'information et de communication. Deux grandes idées ressortent de l'enquête :

La STRID n'est pas encore bien connue de la population. Plus de la moitié des personnes ne connaissent pas cette société ; il faut par conséquent développer la sensibilisation vis-à-vis de celle-ci, afin de la faire connaître du grand public. Il faudra informer la population des activités de la STRID et de son rôle dans la région. Pour ce faire, on utilisera des outils susceptibles de toucher un large public, comme la télévision, la presse ou les bulletins communaux. Ce sont par ces moyens de communication que les personnes sont renseignées le mieux sur le problème des déchets.

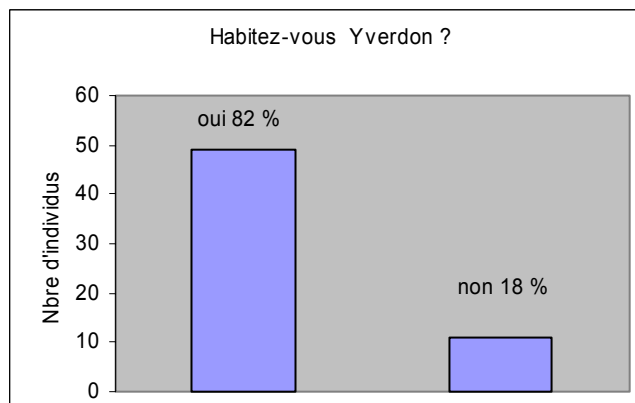
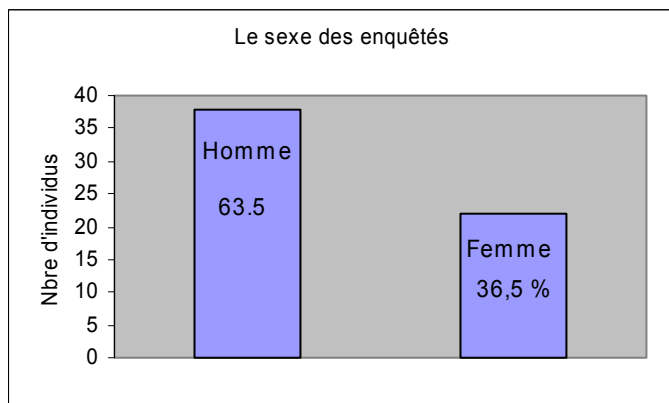
Il faut favoriser les informations dans ce domaine et en particulier dans celui du devenir des déchets. S'il est vrai que 70 % des gens utilisent une déchetterie, il apparaît qu'ils ne savent pas réellement ce que deviennent leurs déchets. Ils ignorent qu'une partie est brûlée et que l'autre est recyclée sans vraiment connaître de quelle manière ils sont valorisés. Même s'ils ne représentent pas une majorité de personnes certains souhaiteraient plus d'informations sur les coûts et les quantités produites.

### Remarque :

L'enquête a été réalisée sur le parking d'un centre commercial, sur un parking en centre ville et dans les rues du centre ville d'Yverdon. Cette enquête a été confrontée et a dû faire face à de nombreux refus de la part de certaines personnes (environ une centaine). De nombreuses personnes ont refusé de répondre aux questions, notamment les personnes âgées. Les jeunes étaient plus réceptifs et acceptaient facilement de se soumettre au questionnaire. Ce comportement peut s'expliquer par le fait que les personnes âgées n'ont pas été sensibilisées au problème des déchets dès leur enfance.

## LES UTILISATEURS DE LA DECHETTERIE STRID

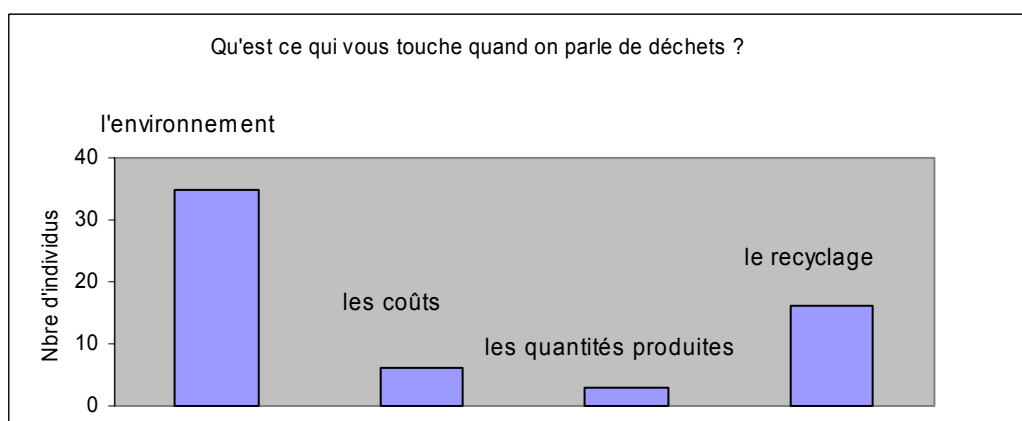
### Qui sont les utilisateurs de la déchetterie STRID ?



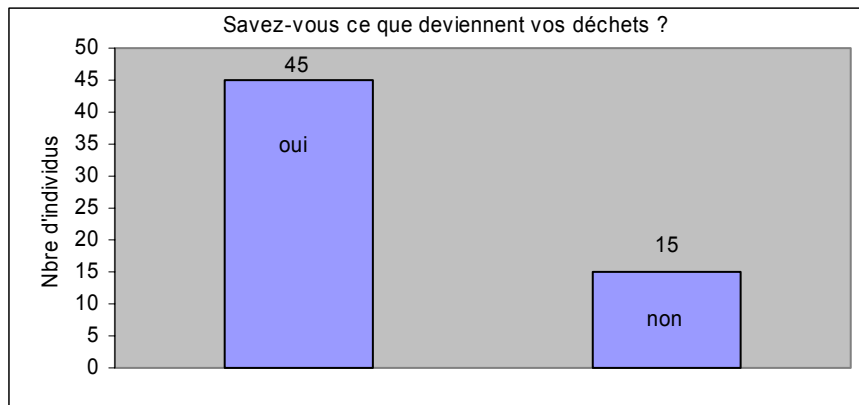
La réalisation de l'enquête auprès de ce public s'est appuyée sur un échantillon composé de 60 personnes. On compte 38 hommes et 22 femmes âgés de 21 à 83 ans. La moyenne d'âge de l'échantillon est de 50 ans. Cette moyenne est élevée parce que près de 45 % des personnes sondées ont plus de 50 ans. La population qui fréquente la déchetterie est assez âgée car on peut supposer qu'un minimum de temps est nécessaire, ce que permet plus largement la retraite.

Sur 60 personnes interrogées, 49 viennent de la ville d'Yverdon et 11 viennent des alentours de la ville. Ces 20 % des utilisateurs de la déchetterie qui viennent de la périphérie d'Yverdon.

### A propos des déchets :



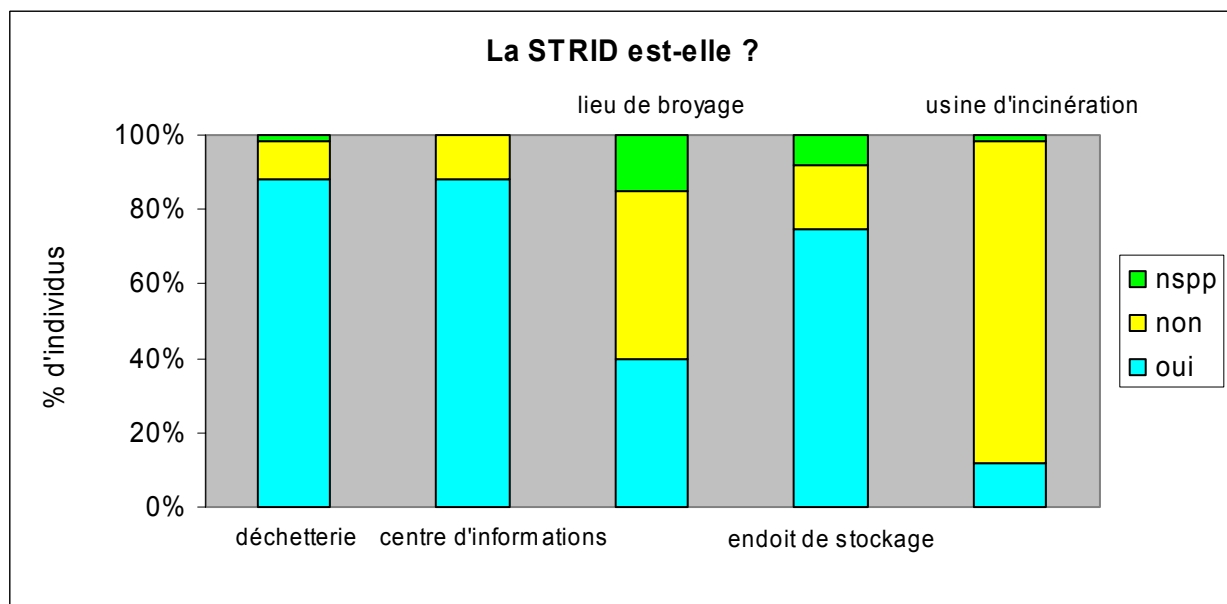
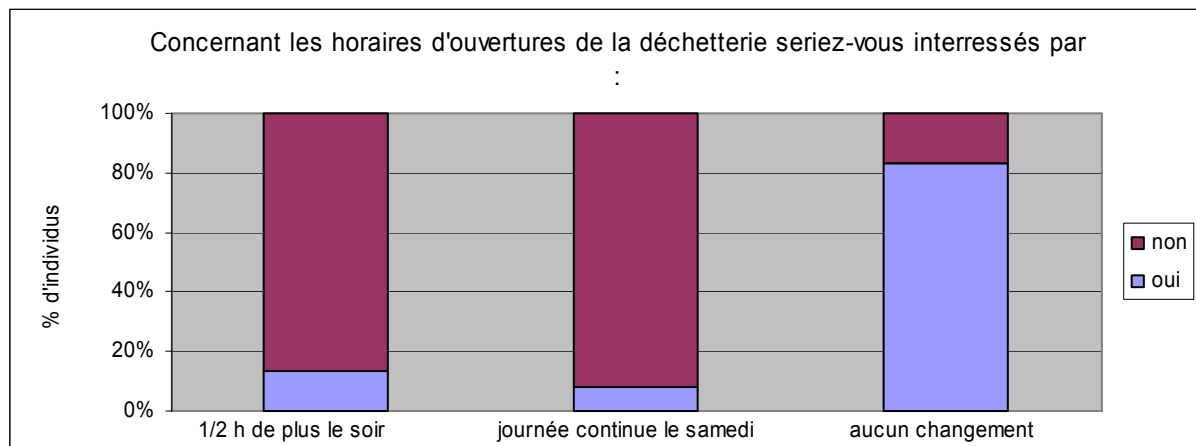




Comme pour « l'enquête population », les gens associent prioritairement (60 %) « déchet » avec « problèmes d'environnement ». Ensuite viennent les questions du recyclage, des coûts et enfin des quantités produites.

75 % des personnes interrogées savent ce que deviennent leurs déchets, mais en réalité il semble qu'ils connaissent uniquement les filières principales comme le verre, les déchets verts, le papier et les incinérables.

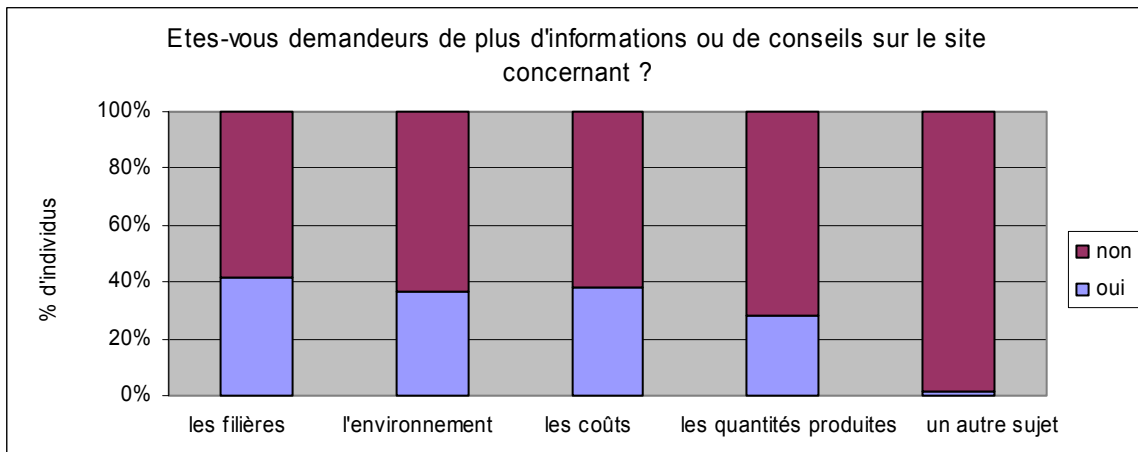
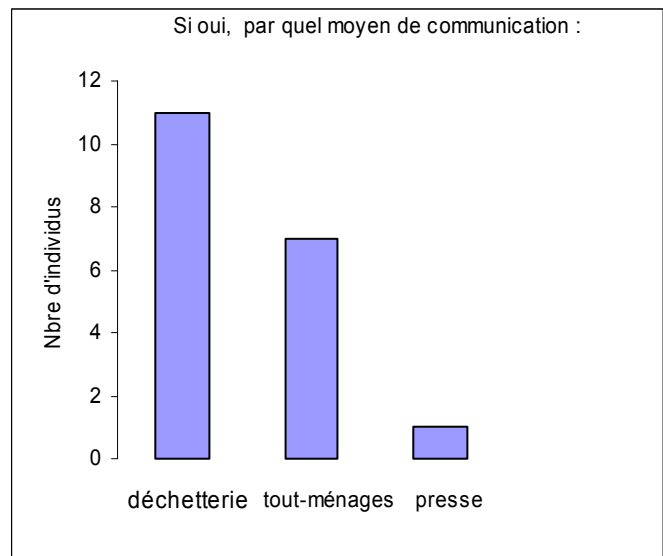
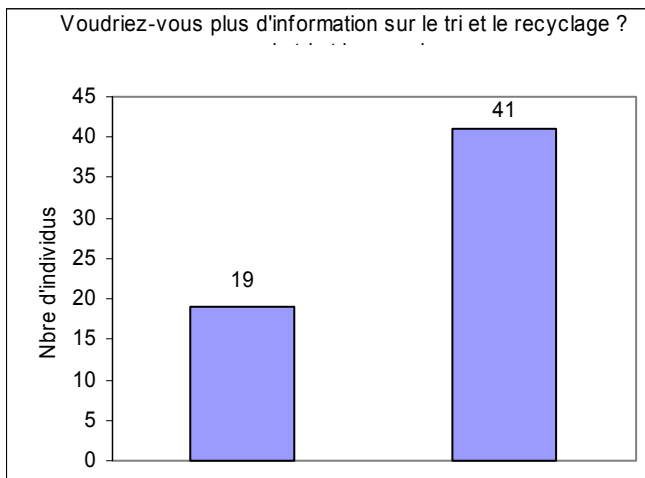
A propos de la STRID :

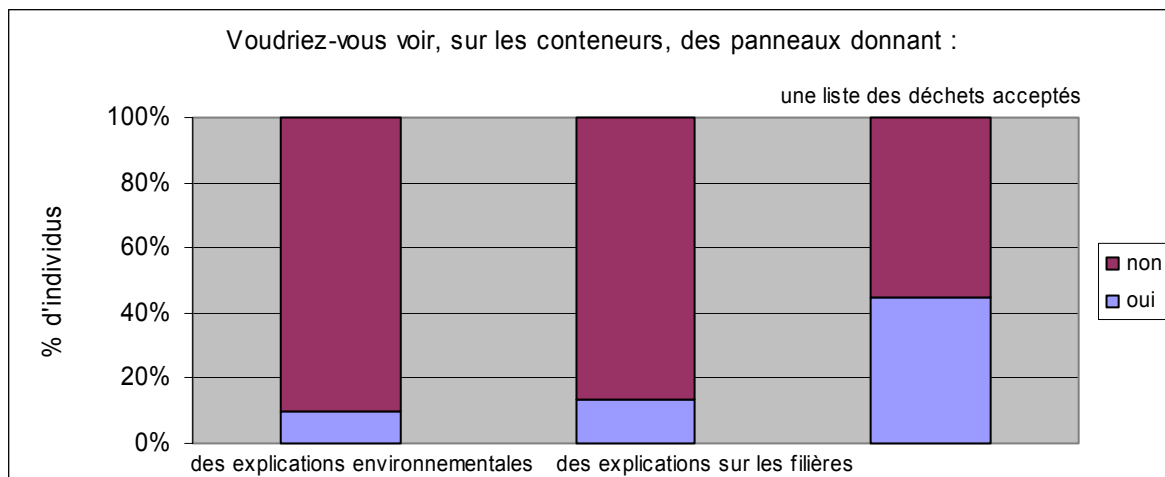


Pour 5 personnes sur 6, les horaires d'ouverture de la déchetterie conviennent parfaitement et ne nécessitent pas de modification.

En ce qui concerne les activités de la STRID, on peut faire trois remarques : certaines personnes pensent que ce n'est pas une déchetterie (ils ne connaissent pas la définition de ce mot), 10 % pensent que la STRID est une usine d'incinération et certaines activités ne sont pas connues comme le broyage des encombrants (27 personnes).

Les attentes en matière d'information :





Près de 70 % des gens ne souhaitent pas plus d'informations sur le tri et le recyclage. Lorsqu'ils le souhaitent, ils aimeraient recevoir ces informations en priorité par la déchetterie puis par les tout-ménages.

Sur le site de la déchetterie, entre 30 et 40 % des sondés sont demandeurs d'informations sur les filières de recyclage, l'environnement, les coûts et les quantités produites.

En ce qui concerne la signalisation sur les conteneurs, elle est satisfaisante. 27 personnes souhaiteraient quand même voir apparaître une liste des déchets acceptés pour certains conteneurs. Seulement 6 à 8 personnes aimeraient voir apparaître sur les panneaux de signalisation, des informations sur l'environnement et les filières de recyclage.

### Quelles améliorations à apporter ?

L'enquête met en évidence trois grandes idées :

La première idée concerne la STRID : les personnes qui viennent à la déchetterie connaissent nécessairement la STRID, mais elles ne connaissent pas toutes les activités de cette société. Il est donc important de mettre en avant ces prestations afin que les gens ne pensent plus que la STRID est une usine d'incinération.

En outre, on constate que les utilisateurs de la déchetterie (70 %) ne souhaitent pas plus d'information sur le tri et le recyclage dans la mesure où ils affirment qu'ils savent ce que deviennent leurs déchets. Or, on remarque très vite qu'ils ne connaissent que les principales filières et qu'ils ne savent que très peu de choses dans ce domaine. Une partie de ces réponses peuvent sans doute s'expliquer par le fait que les gens n'osent pas dire qu'ils ignorent la plupart des étapes du devenir de leurs déchets afin de ne pas paraître ridicules. Ce point renforce encore le besoin d'informations très net de la population et est un critère essentiel d'informations pour la société.

En ce qui concerne le site, c'est-à-dire la déchetterie, il faut noter qu'il y a une demande assez forte en matière d'information sur les filières, les coûts et les quantités produites (30 à 40%). De plus il semble qu'il serait adéquat de mettre en place des panneaux avec une liste des déchets acceptés par conteneur (surtout pour les encombrants). Des renseignements écrits sur ces panneaux concernant les filières ou l'environnement ne sont pas souhaitables car les personnes interrogées prétendent qu'ils ne les liront pas. De plus, une sensibilisation sur le fonctionnement de la déchetterie serait utile car près de 20 % des utilisateurs ne savent pas qu'ils doivent payer s'ils n'habitent pas Yverdon. Certains connaissent sans doute ce règlement, mais comme aucun contrôle n'est appliqué actuellement. D'une manière globale les gens sont très satisfaits de la déchetterie car ils y trouvent toujours de bons conseils, des interlocuteurs sympathiques, un cadre agréable et bien entretenu.

#### Remarques :

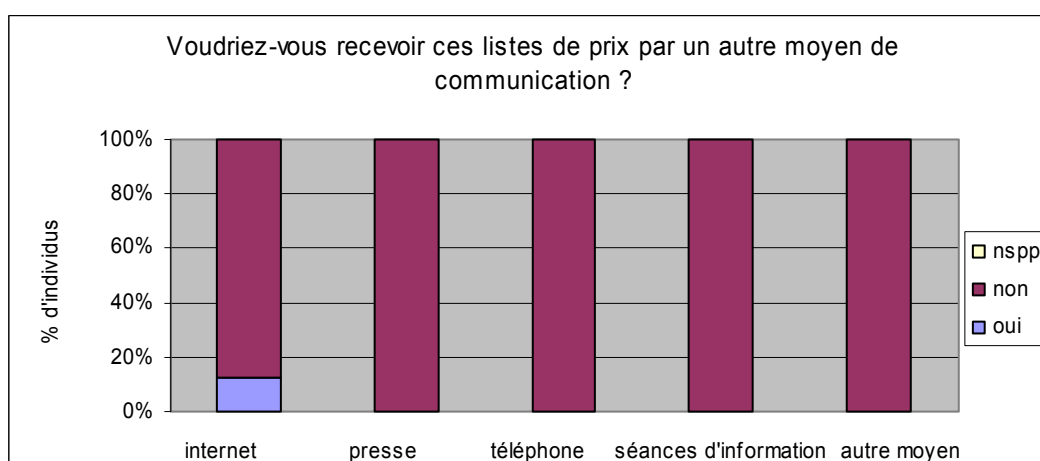
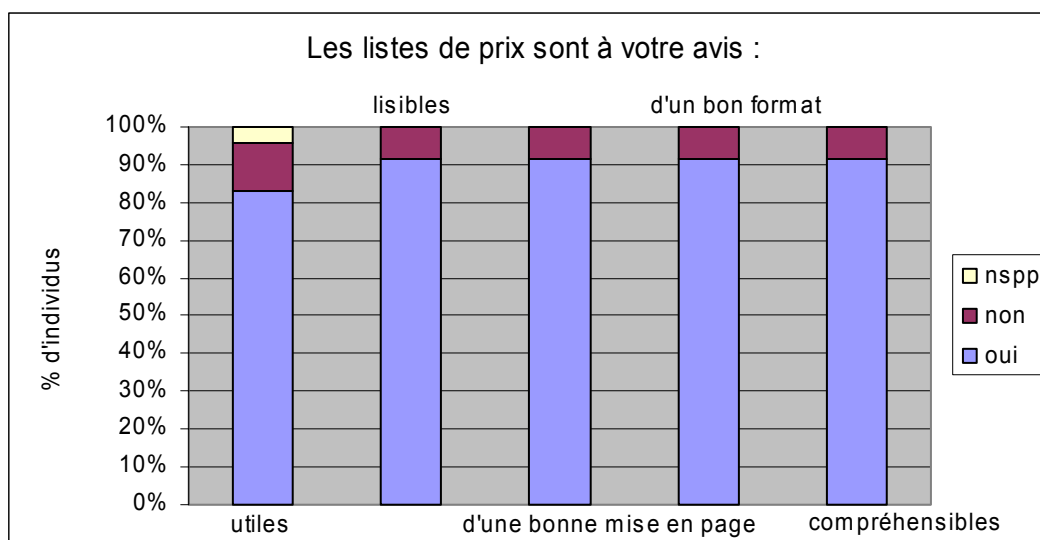
Deux personnes ont refusé de répondre au questionnaire. Par le biais de discussions avec les personnes interrogées, suite au questionnaire, on a pu se rendre compte que ces personnes ne savaient pas ce qu'était réellement une déchetterie. Ils ont été nombreux à hésiter sur la question n°7 (Selon vous la STRID est-elle une déchetterie ?). Ils ne savent pas toujours ce que signifie le terme déchetterie. Ils hésitent sur le terme déchetterie, ils ignorent à quoi ressemble une déchetterie.

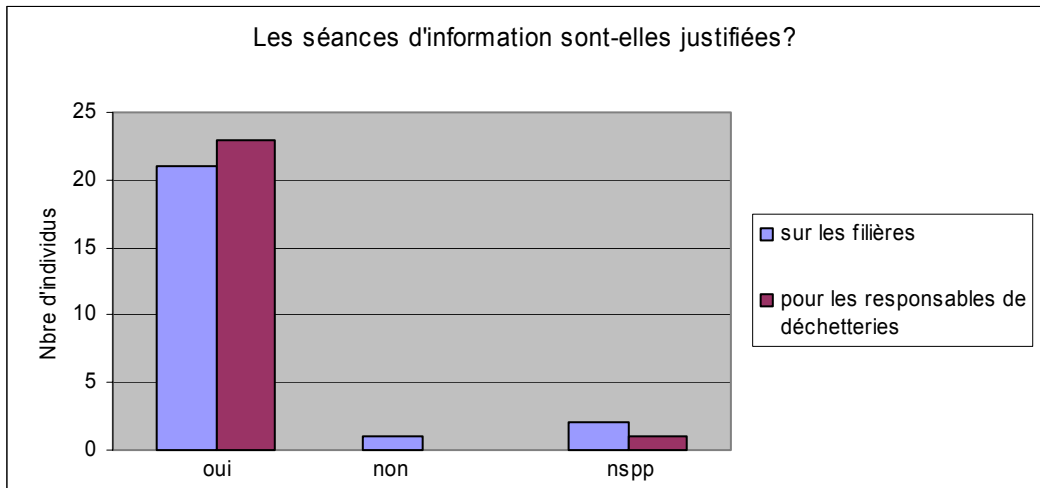
## LES COMMUNES

Sur 75 communes du périmètre Nord Vaudois, 24 ont été interrogées ; ce qui représente 32 % de la population des communes. Le questionnaire était destiné au municipal de la commune, responsable de la gestion des déchets. Il faut noter que plusieurs municipaux sont nouvellement élus à ces postes ; par conséquent ils ne connaissent pas très bien la STRID et ses activités.

Dans le cadre de cette enquête, on a effectué un échantillonnage selon 2 critères : le district et la population. Il existe 3 districts dans le nord du canton de Vaud, on a alors choisi 8 communes par district. Puis pour chaque district, on a tiré au sort 4 communes de moins de 500 habitants, 3 communes ayant entre 500 et 1000 habitants et 1 commune de plus de 1000 habitants. Les résultats obtenus ne montrent aucune différence selon les critères de caractérisation des communes. Il n'y a pas de différence dans les réponses entre les communes d'un district ou d'un autre ou bien entre les communes de moins de 500 habitants et celles de plus de 1000 habitants.

### Le système d'information actuel :

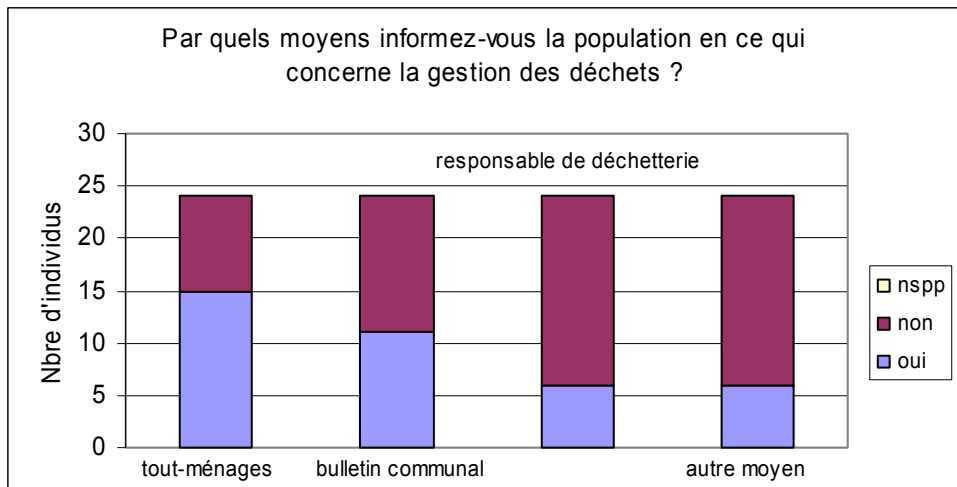




Le système d'information actuel est basé notamment sur les listes de prix, les séances d'information sur les filières et celles pour les responsables de déchetterie et enfin les fiches d'information répertoriées par thème.

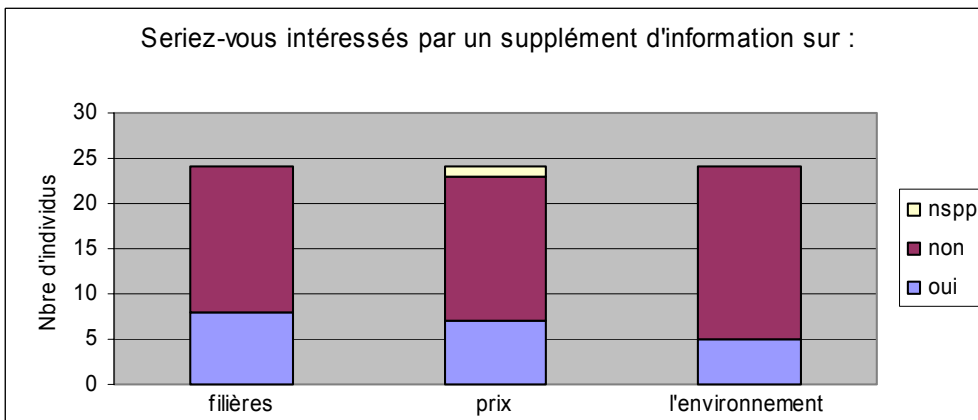
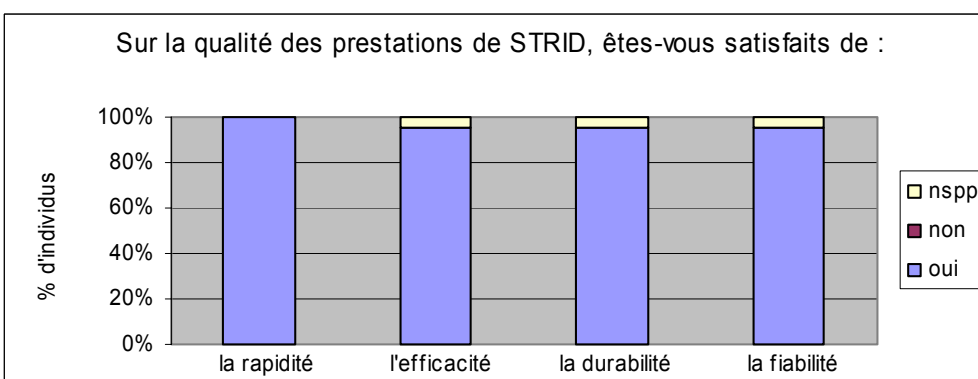
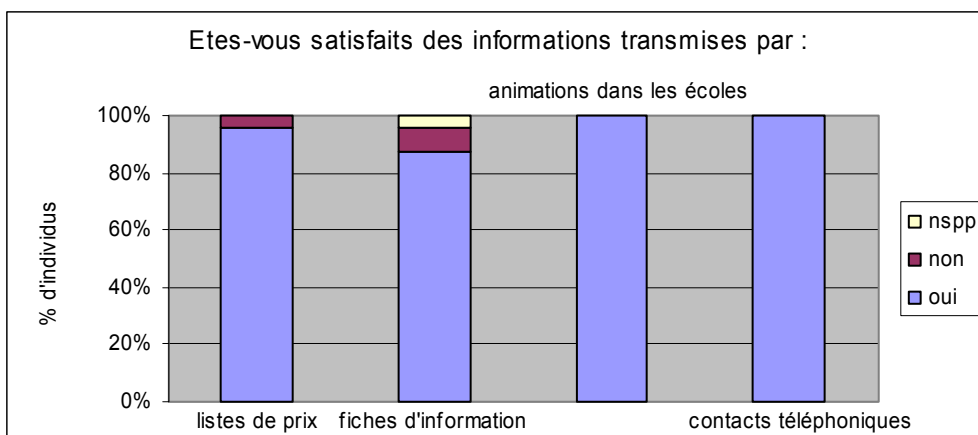
Concernant les listes de prix, on peut dire qu'elles conviennent à plus de 80 % des communes tant sur les contenus que sur le moyen de passer l'information. En ce qui concerne les séances d'information de la STRID, elles sont utiles pour plus de 80 % des communes.

Le système d'information des communes :



Les communes utilisent souvent plusieurs moyens de communication pour informer la population au sujet de la gestion des déchets. 15 communes utilisent les tout-ménages et 11 les bulletins communaux. Ce sont les deux moyens utilisés, car préférés des communes, pour transmettre les informations nécessaires concernant les déchets.

## A propos de la STRID :



L'ensemble des communes interrogées sont satisfaites des relations avec la STRID. En effet, elles sont satisfaites des informations fournies à travers les listes de prix, les contacts téléphoniques, les fiches d'informations et de la qualité des prestations de la STRID (rapidité, efficacité, durée, fiabilité). Le taux de satisfaction est proche des 100 %.

Néanmoins, 20 à 30 % des communes seraient intéressées par un supplément d'informations sur les filières de recyclage, sur les prix et sur l'environnement.

### Quelles améliorations à apporter ?

L'analyse des résultats montre que les communes sont très satisfaites de la STRID. Elles sont contentes des prestations qu'offrent la STRID, de l'information et des moyens mis en œuvre pour la communiquer. Les municipaux chargés de la gestion des déchets se satisfont très bien de la STRID. Ils n'ont pas réelles attentes en matière de communication et d'information. Néanmoins, il faut souligner que 20 à 30 % des communes seraient intéressées par un supplément d'informations sur les filières, les prix et l'environnement. Ces divers renseignements pourraient être intégrés dans la feuille « liste de prix », ou communiqués aux communes lors de séances organisées à cet effet.

### Remarques :

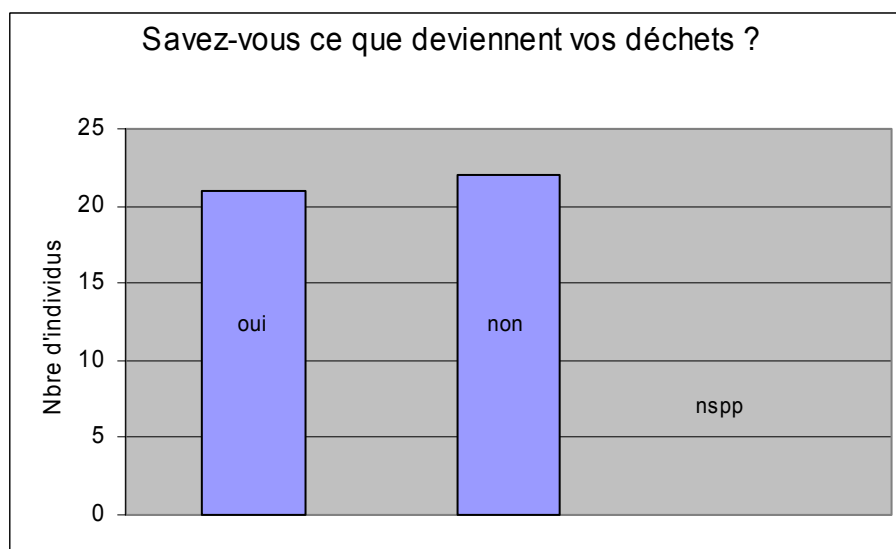
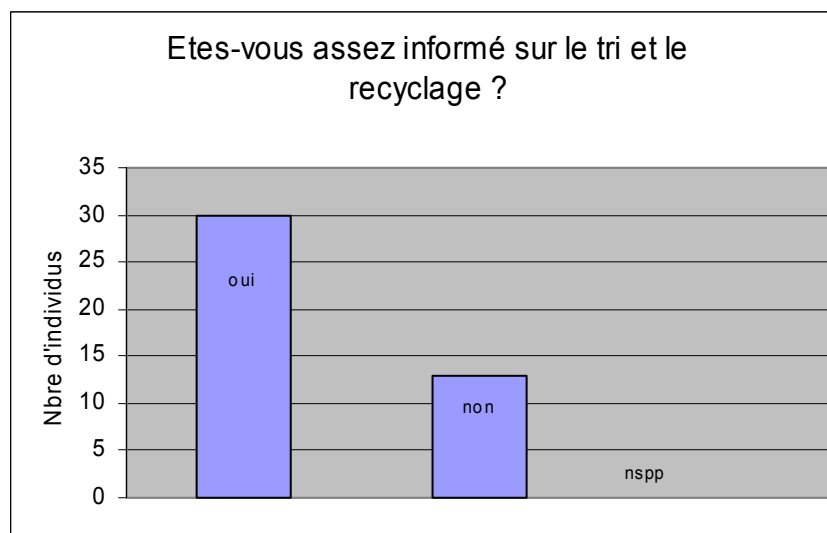
Il faut souligner que plusieurs municipaux viennent d'être élus et donc n'ont pas encore eu de réelles relations avec la STRID. Aucune commune n'a refusé de répondre au questionnaire. En ce qui concerne les listes de prix, plusieurs personnes ont souhaité en recevoir une, uniquement lorsqu'un prix change. De plus certaines seraient intéressées par des fiches autocollantes destinées aux déchetteries où figureraient des informations sur les filières et l'environnement.



## LES ENTREPRISES

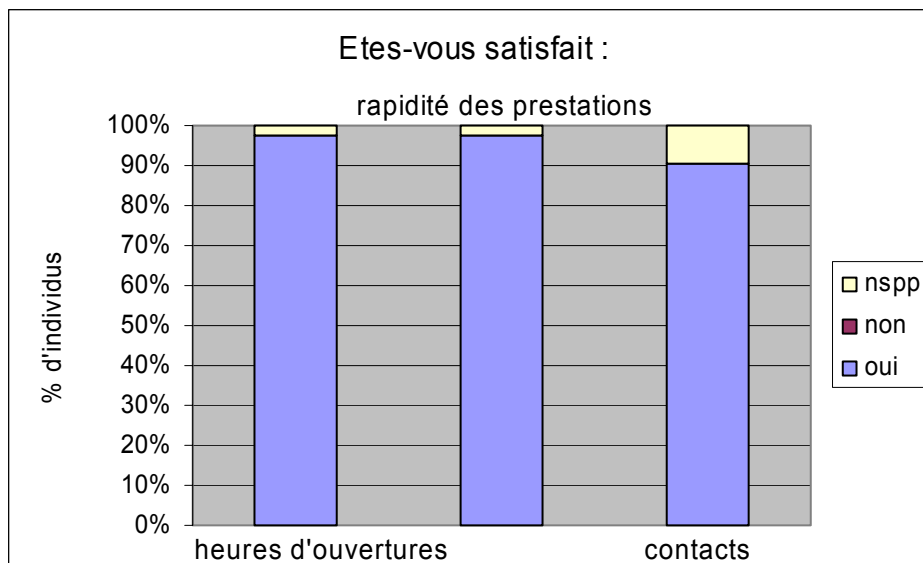
L'échantillon est composé de 43 entreprises qui apportent régulièrement ou de manière occasionnelle leurs déchets à la STRID. Ces entreprises ont été tirées au hasard dans un listing, par conséquent on trouve aussi bien des petites sociétés que des grandes. Les enquêtes ont été réalisées par téléphone durant 5 jours. Il faut souligner qu'il était difficile de joindre la personne en charge du dossier capable de donner les réponses au questionnaire ; c'est pourquoi il n'y a que 43 entreprises interrogées.

### A propos des déchets :



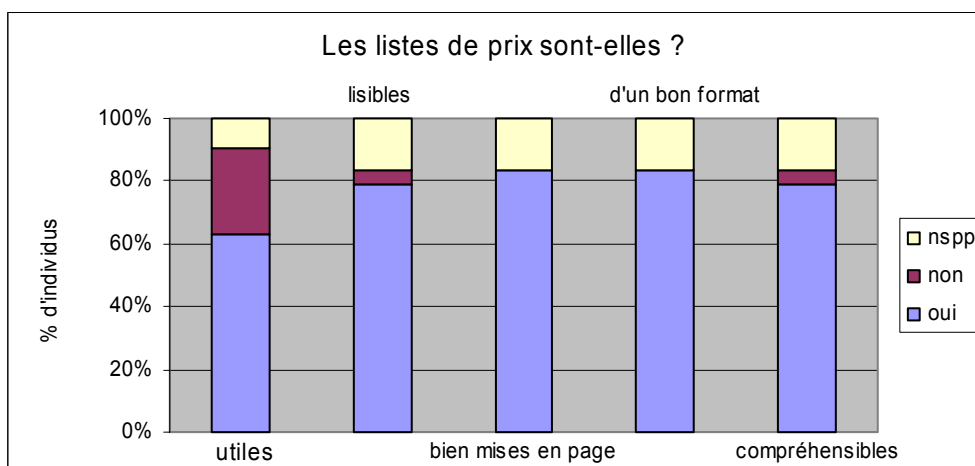
Sur 43 sociétés interrogées, 30 disent être assez informées sur le tri et le recyclage. Mais un peu plus de la moitié de celles-ci affirment ne pas savoir ce que deviennent réellement leurs déchets.

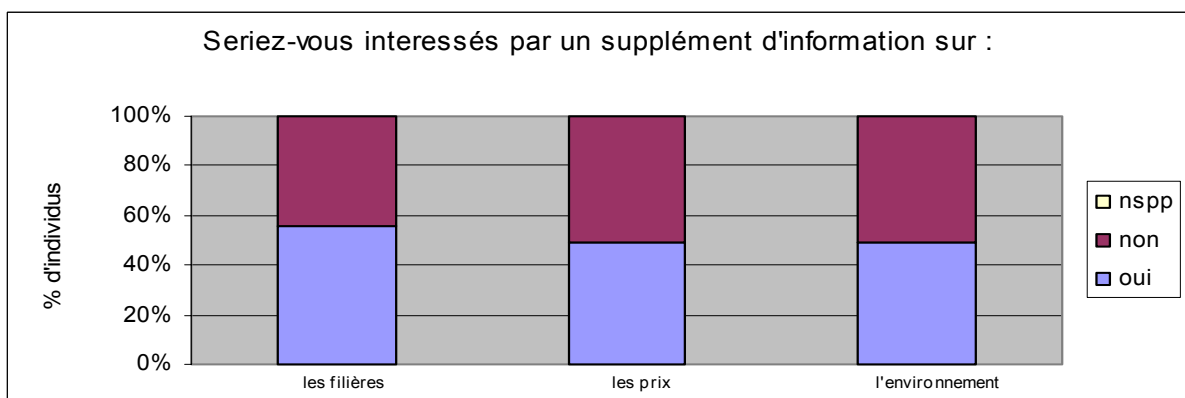
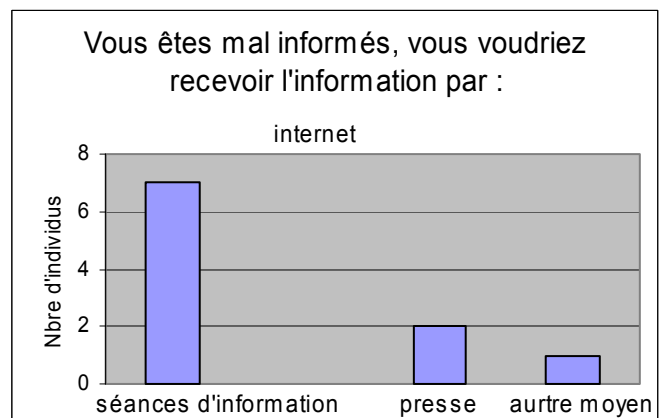
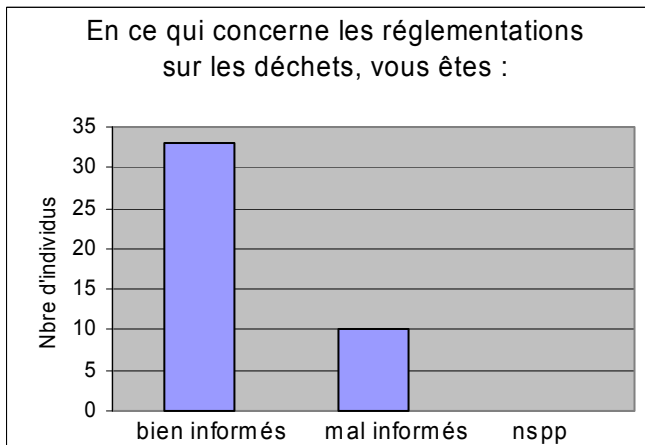
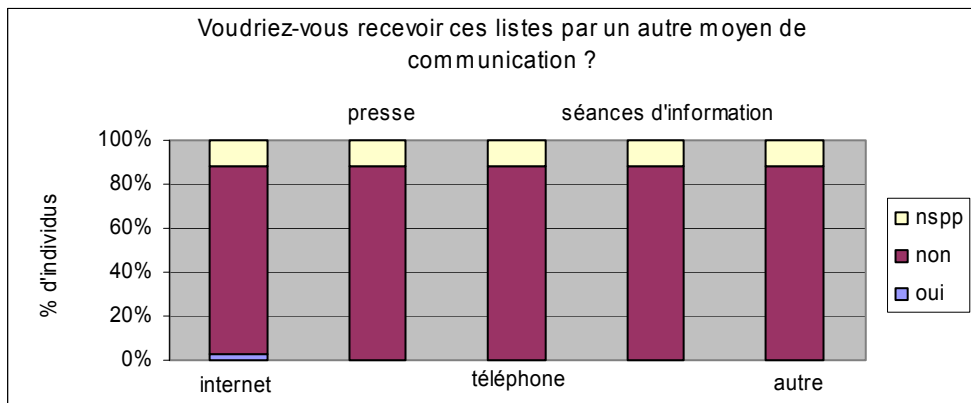
A propos de la STRID :



A travers le questionnaire, il a été demandé aux entreprises si elles étaient satisfaites des heures d'ouvertures, de la rapidité des prestations et des contacts avec les interlocuteurs de la STRID. Les résultats montrent qu'elles sont satisfaites presque à 100 % si ce n'est 3 sociétés qui ont peu de relations avec la STRID et qui ont décidé de ne pas se prononcer sur les questions.

L'information sur les déchets :





L'essentiel des informations que reçoivent les entreprises se situe dans la liste de prix. D'une manière générale, cette liste convient bien au besoin des entreprises. Cependant, il faut souligner que 12 sociétés trouvent cette liste inutile et, par conséquent, ne la regardent jamais. Plusieurs personnes ne se prononcent pas dans la mesure où elles n'ont pas connaissance de ces listes. La manière de communiquer ces informations semble bonne, en effet les sociétés ne souhaitent pas recevoir ces listes par un autre moyen de communication comme internet ou la presse.

En ce qui concerne les réglementations sur les déchets, 33 entreprises se disent bien informées. Les 10 autres estiment être mal informées et aimeraient que ce type de renseignement soit transmis lors de séances.

Enfin, on peut remarquer qu'environ 50 % des sociétés sont intéressées par un supplément d'information sur les filières de recyclage, les prix et l'environnement.

Quelles améliorations à apporter ?

Suite au questionnaire, il semble que les entreprises de la région qui sont clientes de la STRID sont d'une manière générale plutôt satisfaites. Cependant, quelques points requièrent une amélioration certaine.

En effet, si une majorité d'entreprises affirment être suffisamment informées sur le tri et le recyclage de leurs déchets, plus de 50 % disent ne pas savoir ce qu'ils deviennent. Comme pour les autres publics interrogés, il est nécessaire de mettre en place un programme d'information sur les filières de recyclage, les prix et l'environnement.

Le principal moyen de communication entre la STRID et les entreprises est la liste de prix. Elle est envoyée régulièrement avec les factures et semble répondre aux attentes des sociétés. On peut noter que 12 sociétés ne la regardent jamais. Ceci peut s'expliquer par le fait que la liste n'est pas suffisamment lisible et que les entreprises connaissent les prix qui les concernent.

A propos des réglementations sur les déchets, 10 sociétés souhaiteraient plus d'informations communiquées lors de séances. On peut ressentir par l'intermédiaire de ces réponses, un besoin de contacts plus directs avec la STRID. Même si les entreprises sont très satisfaites des contacts téléphoniques, on peut envisager d'organiser des séances avec les entrepreneurs pour mieux se faire connaître et améliorer la sensibilisation sur le devenir et la réglementation des déchets.

#### Remarque :

Il n'y a pas de remarques très pertinentes et constructives pour la société. Les entreprises signalent simplement que l'élimination de leurs déchets coûte cher.

## C . VERS UN NOUVEAU PROGRAMME D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

D'une manière générale, on peut dire que les résultats obtenus lors de cette enquête, sont très favorables à la STRID. En effet, par le biais des questionnaires on note que les divers publics sont satisfaits du travail effectué par la STRID. Les relations avec la STRID sont bonnes et les prestations offertes répondent aux besoins des publics. S'il apparaît clairement que l'ensemble des personnes interrogées sont satisfaites des prestations et de la communication de la STRID, il faut néanmoins souligner que les résultats ne sont pas fiables à 100 %. Les conditions de réalisation de l'enquête n'ont pas toujours suivi les règles établis de la statistique, c'est pourquoi les résultats sont à considérer avec prudence.

Les données recueillies offrent à la STRID des pistes de réflexion pour améliorer l'information et répondre encore mieux aux attentes des divers publics. Les questionnaires ont mis en évidence deux grands axes de travail :

- d'une part, il apparaît que la société STRID SA est encore mal connue. Son nom n'est pas encore assez connu dans la région et on ignore ses différentes activités. C'est pourquoi, il faudra mettre en place une campagne d'information dans le futur. Cette campagne se fera par divers moyens, comme une campagne d'affichage, des journées portes ouvertes, des publications dans les journaux régionaux ou même par la création et la diffusion d'une plaquette d'information sur la STRID.

- d'autre part, on a pu remarquer que de nombreuses personnes ignoraient le devenir de leurs déchets. Ils ne connaissent pas les filières de recyclage, et ils ne savent de quelle manière leurs déchets sont valorisés. Il sera donc nécessaire de mettre en place un programme d'information sur ce sujet par l'intermédiaire des journaux ou des bulletins communaux. L'information sur le devenir des déchets pourra être complétée par des informations sur les coûts et sur l'environnement, car on note aussi une demande de renseignements sur ces points.

Le tableau ci-dessous présente les différents points que la STRID doit améliorer pour pouvoir satisfaire complètement les divers publics.

### LES DIVERS SECTEURS A AMELIORER SELON LES PUBLICS INTERROGES

AMELIORER :	LA POPULATION	LES UTILISATEURS DE LA DECHETTERIE STRID	LES COMMUNES	LES ENTREPRISES
L'information sur les activités de la STRID	<b>oui</b>	<b>oui</b>		
L'information sur les filières de recyclage (le devenir des déchets)	<b>oui</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>
L'information sur l'environnement	<b>oui</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>	
L'information sur les coûts	<b>oui</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>	<b>oui</b>
L'information sur les quantités produites	<b>oui</b>	<b>oui</b>		
La liste de prix				<b>oui</b>
La signalisation sur les conteneurs		<b>oui</b>		
L'information sur les réglementations en vigueur				<b>oui</b>
Les moyens de communications				

# **ANNEXES**

La Population en générale  
(Habitant de la région Nord Vaudoise)

CODE enquêté

--	--	--	--

Août 1998

Q.1 / Age : .....

AGE

Q.2 / Sexe : 1. Homme 2. Femme

SEX

Q.3 / Lorsque l'on parle des déchets, quel problème vous touche le plus ?

1. l'environnement
2. les coûts
3. les quantités produites
4. le recyclage

DPT

Q.4 / Connaissez-vous la STRID ?

1. oui
2. non
3. nspp

CST

Q.5 / Si oui, selon vous, la STRID est-elle ?

1. oui
2. non
3. nspp

- une déchetterie

RDE

- un centre d'information et de conseils

RCI

- un lieu de broyage des encombrants

RBE

- un endroit de stockage entre la collecte  
et la revalorisation des déchets

RES

- une usine d'incinération

RUI



## Les Communes

CODE enquêté

--	--	--	--

Août 1998

**Q.1 /** Etes-vous satisfaits de vos relations avec la STRID ?

1. oui    2. non    3. nspp

SRS
-----

--

**Q.2 /** Les listes de prix mensuels sont à votre avis :

1. oui    2. non    3. nspp

1. Utiles	LPU	
2. Lisibles	LPL	
3. Bonne mise en page	LPB	
4. Bon format	LPF	
5. compréhensibles	LPC	

**Q.3 /** Souhaiteriez-vous recevoir ces informations par :

1. oui    2. non    3. nspp

- internet

RII
-----

--

- la presse

RIP
-----

--

- téléphone

RIT
-----

--

- des séances d'information

RIS
-----

--

- autres .....

RIA
-----

--

**Q.4/** Seriez-vous intéressés par un supplément :

1. oui    2. non    3. nspp

- d'informations sur les filières

IIF
-----

--

- d'informations sur les prix

IIP
-----

--

- d'informations environnementales

IIE
-----

--

**Q.5 /** De votre point de vue, les séances d'information concernant les filières sont-elles justifiées?

1. oui    2. non    3. nspp

SIF
-----

--

**Q.6 /** De votre point de vue, les séances d'information pour les responsables de déchetteries sont-elles justifiées ?

1. oui    2. non    3. nspp

SIR
-----

--

## Les Entreprises

CODE enquêté

--	--	--	--

Août 1998

**Q.1 /** En ce qui concerne le tri et le recyclage, pensez-vous être assez informé ?

1. oui    2. non    3. nspp

ITR
-----

--

**Q.2 /** Les listes de prix mensuels sont à votre avis :

1. oui    2. non    3. nspp

1. Utiles	LPU	
2. Lisibles	LPL	
3. Bonne mise en page	LPB	
4. Bon format	LPF	
5. Compréhensibles	LPC	

**Q.3 /** Souhaiteriez-vous recevoir ces informations par :

1. oui    2. non    3. nspp

- internet
- la presse
- téléphone
- des séances d'information
- autres .....

RII
-----

--

RIP
-----

--

RIT
-----

--

RIS
-----

--

RIA
-----

--

**Q.4 /** Seriez-vous intéressés par un supplément :

1. oui    2. non    3. nspp

- d'informations sur les filières
- d'informations sur les prix
- d'informations environnementales

IIF
-----

--

IIP
-----

--

IIE
-----

--