

## Etude barométrique (vague 2)

# Perception des services de nettoyage et de la collecte des déchets à Monaco

Composantes de l'image de Monaco et du service fourni par la SMA



**Auteur : Virginie Lelarge**

## Table des matières

I.	Contexte et objectifs	3
II.	Rappel méthodologique	3
III.	Synthèse du nettoyage	4
IV.	Synthèse de la collecte des déchets	6
V.	Synthèse sur les composantes de l'image de Monaco et de la SMA	8
VI.	Synthèse globale	9
VII.	Préconisations	9

## I. Contexte et objectifs

En 2008, la Société Monégasque d'Assainissement (la SMA) avait commandité l'IMEDD pour la conception, l'organisation, la réalisation et l'analyse d'une étude globale de perception du service rendu par l'entreprise, en matière de nettoyage et de collecte des déchets.

Suite à cette étude, la SMA a entrepris des actions dans divers domaines, dont certaines poursuivaient l'objectif de répondre aux attentes des résidents et des pendulaires.

La SMA travaillant dans une logique d'amélioration continue, a souhaité reconduire l'étude de 2008 en 2014, en prenant soin de conserver la même organisation méthodologique, la même période et des critères identiques d'analyse. Toutefois, certains thèmes ont été ajoutés en 2014 comme le tri sélectif.

## II. Rappel méthodologique

**1004 personnes ont été interrogées en 2014, c'est-à-dire :**

- 606 résidents
- 398 pendulaires

Des quotas de représentativité de l'échantillon ont été appliqués sur les résidents, s'agissant du sexe et de l'âge. Des informations de profil (non soumises aux quotas) ont été recensées (comme la profession et le quartier de résidence).

Le terrain d'étude a débuté le 16 septembre et s'est terminé le 2 octobre 2014. Il a été réalisé sous la forme d'entretiens en face à face et d'entretiens téléphoniques à Monaco.

**L'étude 2014 était décomposée en trois phases :**

SUJET ETUDIE/CIBLE	RESIDENTS	PENDULAIRES
NETTOIEMENT	concerné	concerné
COLLECTE DES DECHETS	concerné	non concerné
IMAGE DE MONACO	concerné	concerné

### III. Synthèse du nettoyage

**Rappel : les cibles concernées sont les résidents et les pendulaires.**

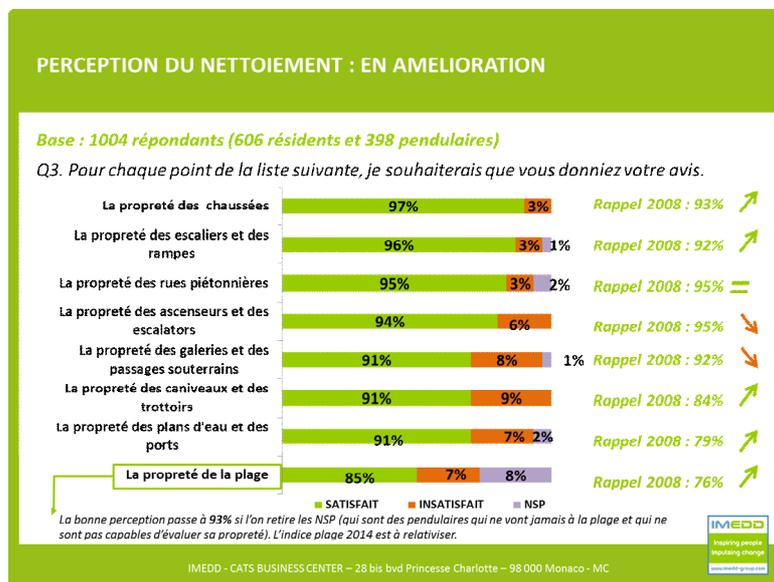
La Principauté de Monaco est perçue comme propre par 98% de l'échantillon interrogé (1004 personnes). Il est à constater une évolution entre 2008 et 2014. En 2008, 47% la considéraient « très propre » vs 60% en 2014.

La fréquence de nettoyage est jugée suffisante par 97% des répondants.

Les interviewés ont été exposés aux principaux types de nettoyage réalisés par la SMA pour en connaître leur niveau de satisfaction, et savoir si ce dernier a évolué de manière positive ou non.

Il s'avère que la majorité des types de nettoyage est perçue positivement par plus de 9 répondants sur 10.

Seul le nettoyage de la plage en été est jugé en deçà, notamment du fait, de la forte affluence de population et du surplus de déchets relatifs à cette présence ponctuelle. Toutefois, le nettoyage de la plage bénéficie d'un taux de perception de 85%, ce qui est satisfaisant.



La question des déjections canines préoccupe toujours les résidents. 35% d'entre eux se déclarent gênés dans leur vie du quotidien. Ils étaient 51% à se déclarer gênés par les déjections en 2008. **Il y a donc eu une amélioration significative du service rendu par la SMA sur ce sujet.** Ceci s'explique notamment par les résultats de la question liée à la perception de la suffisance de points de distribution de sacs pour les déjections. En 2008, 47% des répondants les jugeaient insuffisants. En 2014, ils ne sont plus que 27%.

La fourniture de sacs figure aussi parmi les composantes de la satisfaction face aux déjections canines, et leur approvisionnement régulier (78% de résidents satisfaits) a considérablement permis d'améliorer la perception.

Au total, près de 25% des répondants déclarent des désagréments du fait du nettoyage. Les principales raisons de désagréments sont le bruit (3%) et les embouteillages (2%).

Concernant les corbeilles publiques, la majorité des répondants est satisfaite de l'état, de la praticité et de la propreté (plus de 9 personnes sur 10).

Seule la suffisance des corbeilles publiques est en deçà, avec tout de même avec un niveau de satisfaction élevé (85%). Des suggestions d'ajouts de corbeilles publiques sont conseillées par les répondants dans les quartiers suivants : Fontvieille, Moneghetti/Bvd de Belgique/Révoires/Jardin Exotique, Monaco Ville...

Le tableau présenté dans le rapport nettoyage (question n°9) détaille les quartiers et donne des indications en matière de besoins territoriaux.

### **Les répondants reconnaissent la qualité du travail du personnel de la SMA en matière de nettoyage (96%).**

La qualité du nettoyage de Monaco a été perçue en amélioration par 24% des répondants, elle a été perçue comme stable pour 71% d'entre eux. Elle s'est détériorée pour 5% des répondants.

99% des répondants admettent que leurs exigences sont soit identiques, soit supérieures, soulignant ainsi la qualité de travail fourni par la SMA en matière de nettoyage.

### **En conclusion, le bilan 2014 du service de nettoyage fourni par la SMA est positif.**

Quelques points d'amélioration sont identifiés :

- Continuer la multiplication des points de distribution de sacs pour les déjections,
- Continuer leur approvisionnement régulier,
- Ajouter des corbeilles publiques dans certains quartiers,
- Insister sur le nettoyage de la plage en été lors des fortes affluences touristiques,
- Tenter de diminuer les désagréments, notamment le bruit et les embouteillages provoqués par le nettoyage de la voirie.

Il est à noter que pour 78% des répondants, la valeur de la propreté est reconnue comme un marqueur important de l'image de la Principauté, ainsi, les résultats de cette étude 2014 tendent à démontrer que la SMA est bel et bien le garant de ces valeurs nationales et internationales, figurant parmi les composantes générales de l'attractivité du pays.

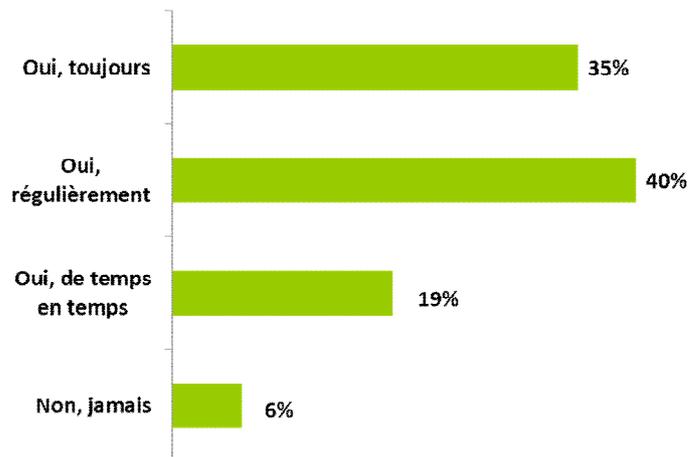
#### IV. Synthèse de la collecte des déchets

##### Rappel : les cibles concernées sont les résidents.

Les résidents sont très satisfaits de la collecte des déchets (95%). L'amélioration est significative puisqu'ils étaient 86% en 2008. Les résidents se sont bien habitués aux enclos regroupant les bacs de déchets (95% de satisfaits en 2014 vs 77% en 2008).

Concernant le dépôt des encombrants à la SMA, près des deux tiers des résidents en sont informés. Parmi ceux ne connaissant pas ce service, ce sont majoritairement des hommes.

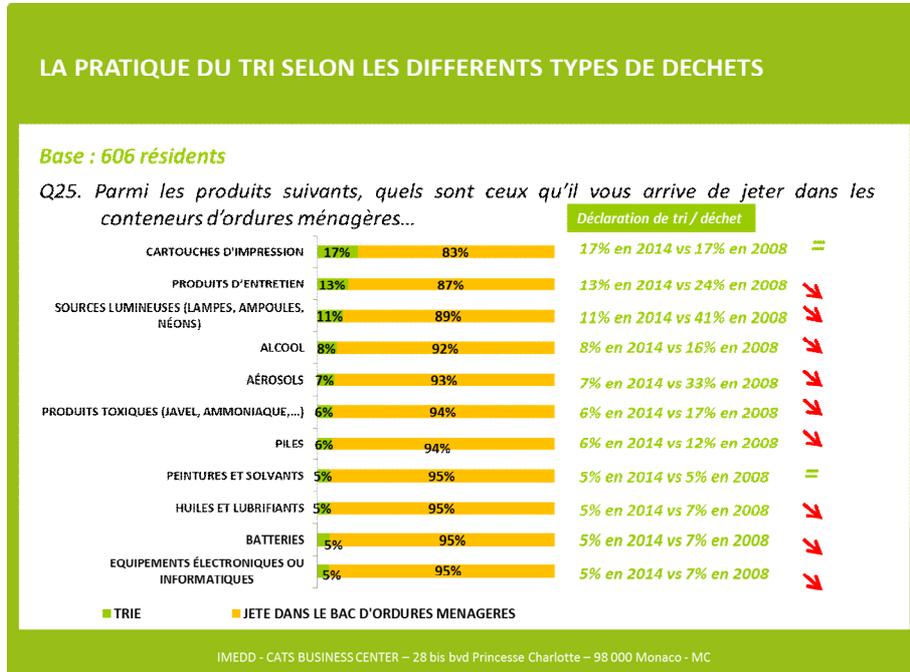
En 2014, quelques questions relatives au tri sélectif ont été ajoutées.  
Le graphique ci-dessous décrit la fréquence de tri des résidents (déclaratif).



Le tri est fait très régulièrement par un tiers des résidents, et régulièrement par 75% des résidents. Seuls 6% ne le pratiquent jamais.

Le tri du verre, du plastique et du papier/carton est entré dans la vie des résidents avec près de 9 personnes sur 10 qui le pratiquent en 2014 (vs 7 personnes sur 10 en 2008), signifiant que les résidents se sont engagés.

En revanche, il est à noter que concernant les produits spécifiques ou toxiques, les résidents interrogés ont moins tendance à trier leurs déchets en 2014 qu'en 2008.



Ainsi, un axe de travail pourrait être d'informer les résidents sur le tri des produits spécifiques et toxiques. D'ailleurs, ils ne sont que 45% à en connaître l'existence en 2014 vs 50% en 2008. **Il est à supposer que le manque de notoriété du service de collecte des produits spécifiques et toxiques influe sur le non tri.**

Concernant la qualité de service en matière de collecte des déchets, 95% des résidents interrogés sont satisfaits. Pour autant, elle cause des désagréments pour 39% de l'échantillon interrogé (vs 21% en 2008). En citations spontanées, les résidents mentionnent les embouteillages (6%), le bruit (4%) et les odeurs (2%).

La décharge sauvage préoccupe toujours les résidents. Ainsi, pour 85% d'entre eux, les auteurs devraient être sanctionnés (vs 90% en 2008).

19% des résidents jugent le dépôt sauvage comme incivique, et 6% estiment que cela nuit à l'engagement et à l'image de Monaco face à l'environnement.

Toutefois, l'éducation à la gestion responsable des encombrants, (4% des résidents), reste privilégiée par rapport à la sanction (2% des citations spontanées).

### **Les répondants reconnaissent la qualité du travail du personnel de la SMA en matière de collecte des déchets (98%).**

La qualité de la collecte à Monaco a été perçue en amélioration par 18% des répondants, elle a été perçue comme stable pour 75% d'entre eux. Elle s'est détériorée pour 7% des résidents.

100% des répondants admettent que leurs exigences sont soit identiques, soit supérieures, soulignant ainsi la qualité de travail fourni par la SMA en matière de collecte des déchets.

### **En conclusion, le bilan 2014 du service de collecte des déchets fourni par la SMA est positif.**

Quelques points d'amélioration sont identifiés :

- Communiquer sur l'interdiction de la décharge sauvage
- Augmenter la notoriété du service du dépôt des encombrants
- Informer les touristes sur le tri sélectif et la politique de gestion des déchets
- Informer sur les déchets spécifiques et toxiques
- Tenter de diminuer les désagréments, notamment le bruit et les embouteillages provoqués par la collecte.

Rappelons que 78% des répondants considèrent la propreté comme un vecteur d'image de Monaco, ainsi améliorer le service de collecte, notamment par le développement de la notoriété de ses services, est une opportunité pour contribuer à ce critère d'image.

## **V. Synthèse sur les composantes de l'image de Monaco et de la SMA**

### **Rappel : les cibles concernées sont les résidents et les pendulaires.**

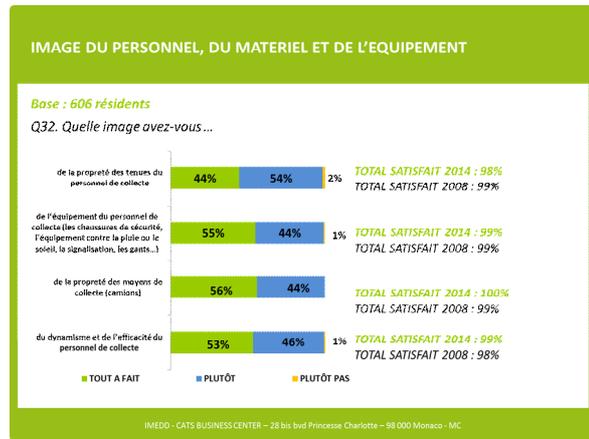
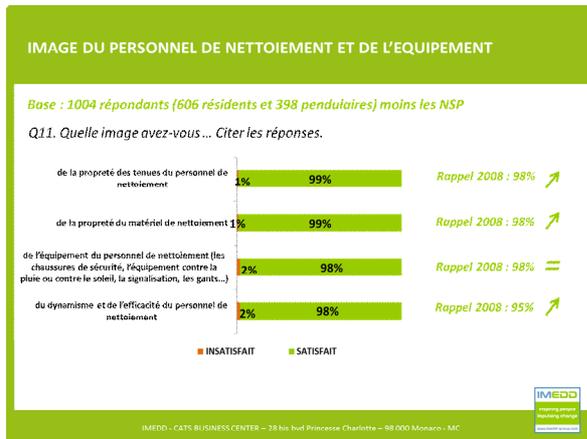
L'étude 2014 révèle que la Sécurité (87%) et la Propreté (78%) restent les deux principales composantes de l'image de la Principauté de Monaco.

89% des résidents savent que la SMA est en charge du nettoyage et de la collecte. Chez les pendulaires, ils sont 73%.

Le personnel de la SMA bénéficie toujours d'une très bonne perception :

- 96% de résidents et pendulaires satisfaits par le personnel du nettoyage.
- 98% de résidents satisfaits par le personnel de la collecte.

La satisfaction est très élevée.



## VI. Synthèse globale

L'étude 2014 vient confirmer le renforcement de la qualité de service fourni par la SMA depuis 2008.

Les niveaux de satisfaction sont très élevés et les attentes/exigences sont dans une tendance à l'augmentation, signifiant que le service de la SMA est apprécié et reconnu pour la valeur apportée à Monaco.

Pour le nettoyage et la collecte, des axes d'amélioration sont identifiés dans cette synthèse et dans les rapports détaillés.

## VII. Préconisations

Si l'on considère les résultats de cette étude sur l'unique critère de la satisfaction, la SMA répond aux attentes et aux exigences des résidents en matière de collecte de déchets et de l'ensemble de la population (résidents + pendulaires) en matière de nettoyage.

Il est à noter que les exigences des personnes interrogées sont déclarées identiques ou en hausse pour une grande majorité, signifiant que **la SMA a su entre 2008 et 2014 à la fois consolider ses points faibles, mais aussi capitaliser sur ses points forts.**

**Le format actuel de fonctionnement de la SMA répond aux attentes des résidents et des pendulaires.** En effet, les conseils ou les suggestions d'amélioration sont beaucoup moins fournis en 2014 qu'en 2008, démontrant que des réponses ont été apportées.

Un point d'amélioration est ressorti en 2014. Il est qualitatif, et pourrait avoir un impact sur la satisfaction des résidents, s'agissant d'une information des touristes à la pratique de la gestion des déchets en Principauté de Monaco.

Une autre piste d'amélioration concerne les désagréments de la collecte et du nettoyage, toutefois, ces derniers ne remettent aucunement en cause la satisfaction globale, signifiant que les résidents et les pendulaires admettent et acceptent les désagréments liés aux activités de la SMA. Toutefois pour la prochaine vague d'étude, il pourrait être intéressant de renforcer le spectre de cette enquête et d'ainsi aborder la question des désagréments, en vue de comprendre ses effets sur la qualité de vie des résidents.