



Objet : Enquête de satisfaction sur les prestations SIRTOM

Madame, Monsieur le Maire,

Soucieux de pouvoir assurer à ses usagers un service de qualité, le SIRTOM a décidé de s'engager dans une démarche de certification de ses services, conforme au référentiel ISO 9 001.

Le préalable à cette démarche d'amélioration est de s'assurer de l'adéquation du service rendu avec les attentes des usagers, qu'ils soient particuliers, professionnels mais aussi les collectivités.

Dans ce cadre, un cabinet spécialisé, « New Deal », a été sélectionné afin de réaliser pour le compte du SIRTOM un ensemble d'études nous permettant à terme de mesurer quel est le niveau de satisfaction des usagers à l'égard du service rendu.

La première de ces études consistera à interroger dans des tables rondes des particuliers, des professionnels et lors d'entretiens des élus de certaines collectivités tirés au sort, sur leurs exigences en termes de qualité de service.

Ces résultats seront comparés à la perception que se font nos agents et élus du SIRTOM du service qu'ils rendent au quotidien.

Dans un second temps, une étude téléphonique sera menée auprès d'un large échantillon d'habitants sur tout le territoire.

Durant les prochaines semaines, certains de vos habitants seront donc contactés par téléphone par le cabinet « New Deal » afin d'être invités à participer à l'une de ces études.

Vous-même, en tant qu'élu, pourrez être sollicité pour participer à un entretien téléphonique individuel afin de recueillir votre vision de la qualité de service.

Nous vous demandons de bien vouloir informer les habitants de votre commune qui pourraient être contactés par le cabinet « New Deal » sur la véracité et la pertinence de cette étude.

***Leurs réponses seront strictement confidentielles et viendront alimenter la réflexion du SIRTOM sur l'évolution de ses services ainsi que sur ses actions de communication.***

Les résultats seront restitués lors d'une campagne de communication réalisée à partir du 1<sup>er</sup> trimestre 2019.

Pour tout renseignement complémentaire, M. Philippe Delpuch, Directeur, ou Mme Marina Gautier, Chargée de communication, se tiennent à votre disposition par téléphone au 05.55.17.65.10 ou par mail [sirtom@sirtom-brive.fr](mailto:sirtom@sirtom-brive.fr).

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur le Maire, à l'assurance de mes sentiments les meilleurs et dévoués.

A handwritten signature in blue ink, reading 'Y. Lafont', with a horizontal line underneath.

Président du Sirtom de la région de Brive

SIRTOM de la Région de Brive :

Lancement d'une vaste enquête de satisfaction !

Après une quinzaine d'années de changement dans les modalités de collecte pour se mettre en conformité avec les différentes prescriptions nationales, le Sirtom de la Région de Brive souhaite s'assurer de l'adéquation du service rendu avec les attentes des usagers, des élus et de ses agents.

Dans ce cadre, un cabinet spécialisé, *New Deal*, a été sélectionné pour réaliser un ensemble d'études afin de recueillir votre ressenti par rapport aux différentes prestations proposées (collectes, déchèteries, tri, etc...).

Les résultats de ces études vont permettre de dégager des pistes d'amélioration, ainsi qu'une meilleure mise en œuvre du futur plan régional de prévention et de gestion des déchets qui va être présenté, le 11 juillet prochain, à Bordeaux.

Aussi, les habitants et entreprises du territoire sont susceptibles d'être contactés par téléphone, soit pour participer à une réunion d'échange début septembre, soit pour répondre à un questionnaire courant novembre. Vos réponses seront strictement confidentielles et viendront alimenter la réflexion sur l'évolution des services et des actions de communication du syndicat.

Merci de bien vouloir réserver le meilleur accueil aux représentants du cabinet *New Deal* !