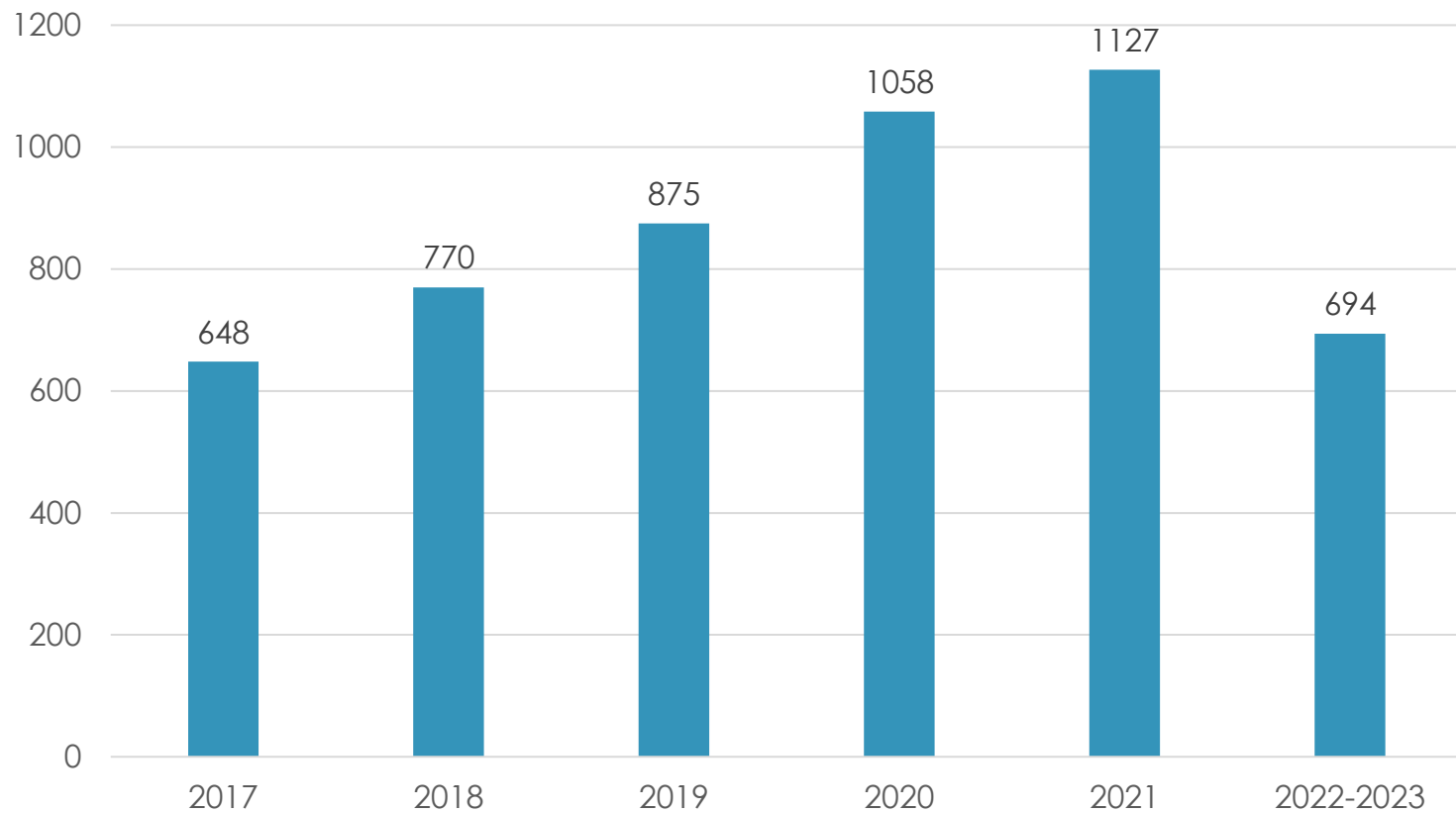


Enquête de satisfaction auprès des usagers

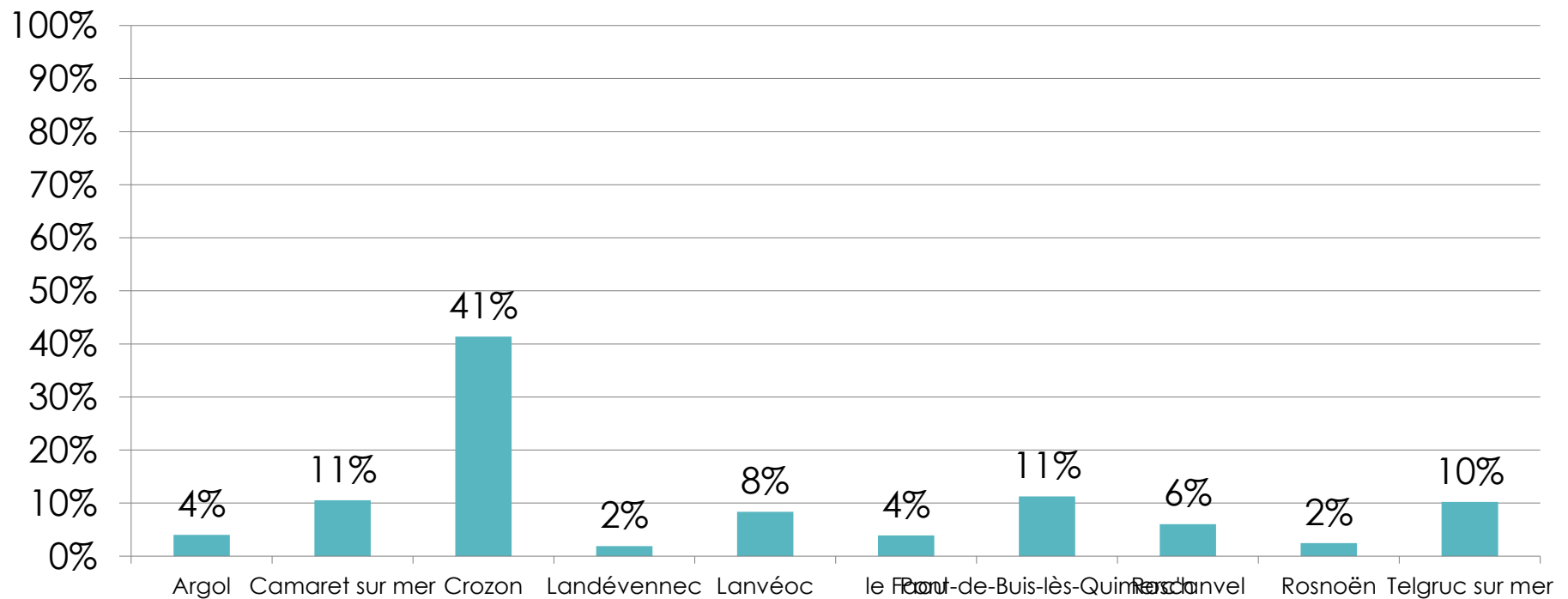
RESULTATS 2022-2023

Evolution du nombre de réponses

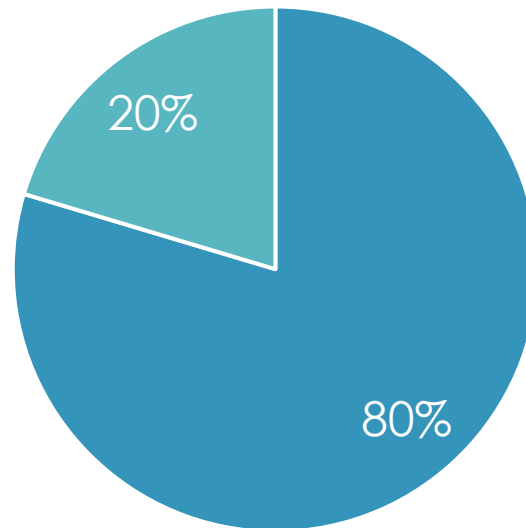


2022-2023 : la baisse du nombre de réponses s'explique par le lancement en parallèle d'une enquête concernant les horaires d'ouverture des services Eau / Déchets

Répartition des réponses par commune

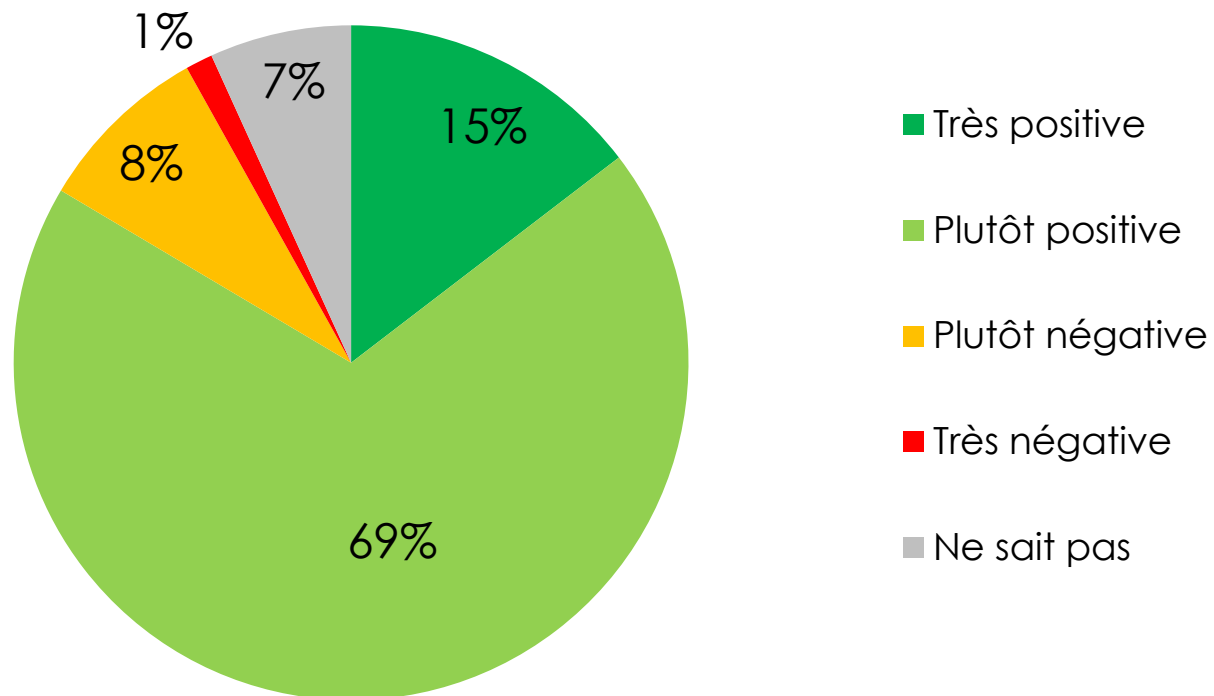


Êtes-vous résident(e) permanent(e) de la Communauté de communes Presqu'île de Crozon – Aulne Maritime ?



■ Oui ■ Non

Quelle image avez-vous de la communauté de communes ?



Si vous en avez une image négative, pourquoi ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Habitants pas entendus (4)	Enquêtes de satisfaction annuelles. Possibilité toute l'année d'adresser une réclamation.
Services trop éloignés du domicile (5) Trop centré sur Crozon (4)	Volonté constante d'apporter un service sur l'ensemble du territoire (antenne au Faou, 3 déchèteries, permanences France Services dans toutes les mairies du territoire, etc.)
Manque de parcs et jeux pour les enfants (1)	Demande relayée aux communes dans le cadre de la convention territoriale globale avec la Caf
Budget abattoir trop important (3)	Projet de création d'un syndicat mixte avec d'autres collectivités du Finistère

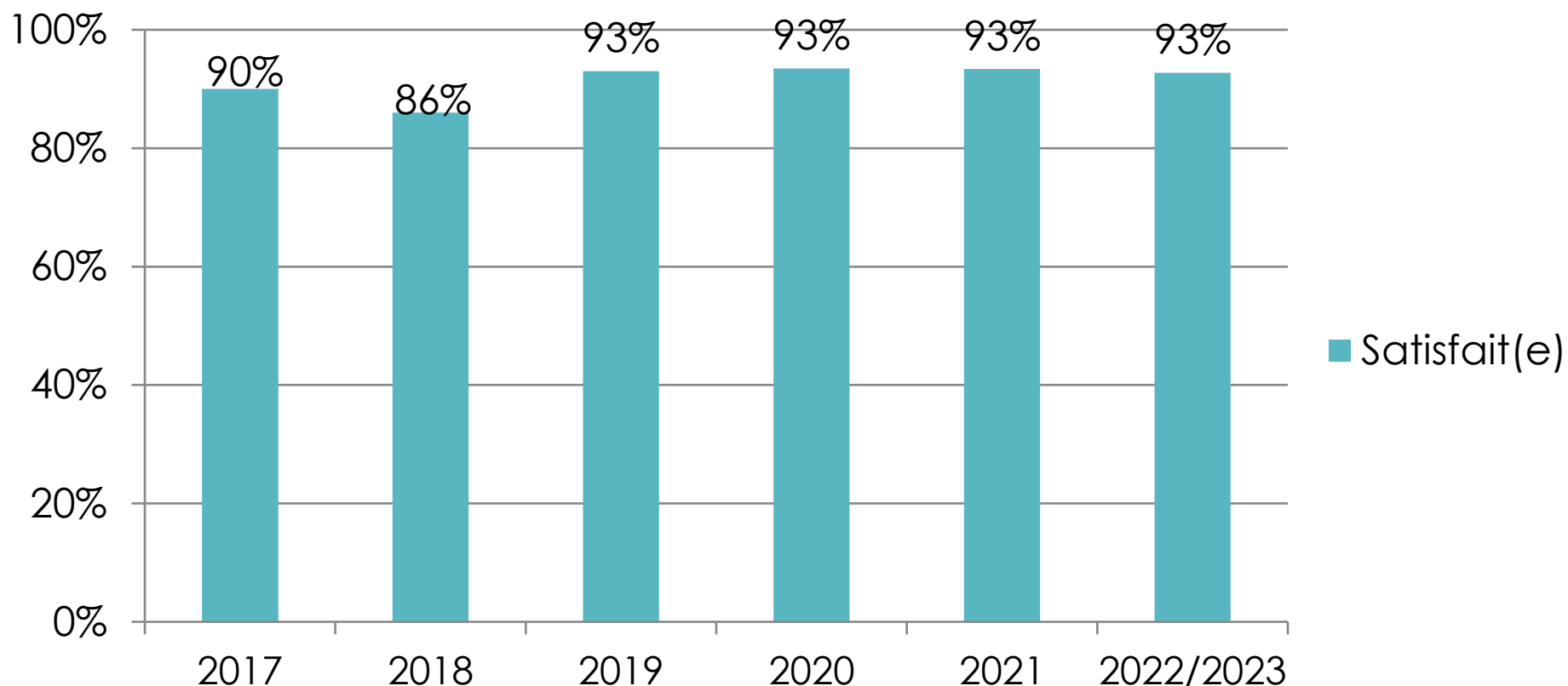
Si vous en avez une image négative, pourquoi ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Service déchets inadéquat (3)	Voir la partie sur le service Déchets (diapo 63)
Coût habitant élevé (2)	Nature du coût non précisée
Peu de transports en commun (1) Améliorer les liaisons pour aller à Brest (1)	Réflexion en cours avec les partenaires de la mobilité
Gestion maladroite du tourisme (1)	Commentaire à préciser
Trop de communication (1)	Commentaire à préciser

ACCUEIL

Comment jugez-vous la qualité de l'accueil de la Communauté de Communes ?

(écoute, prise en compte de la demande, délai d'attente, fiabilité des renseignements fournis)



Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant l'accueil ?

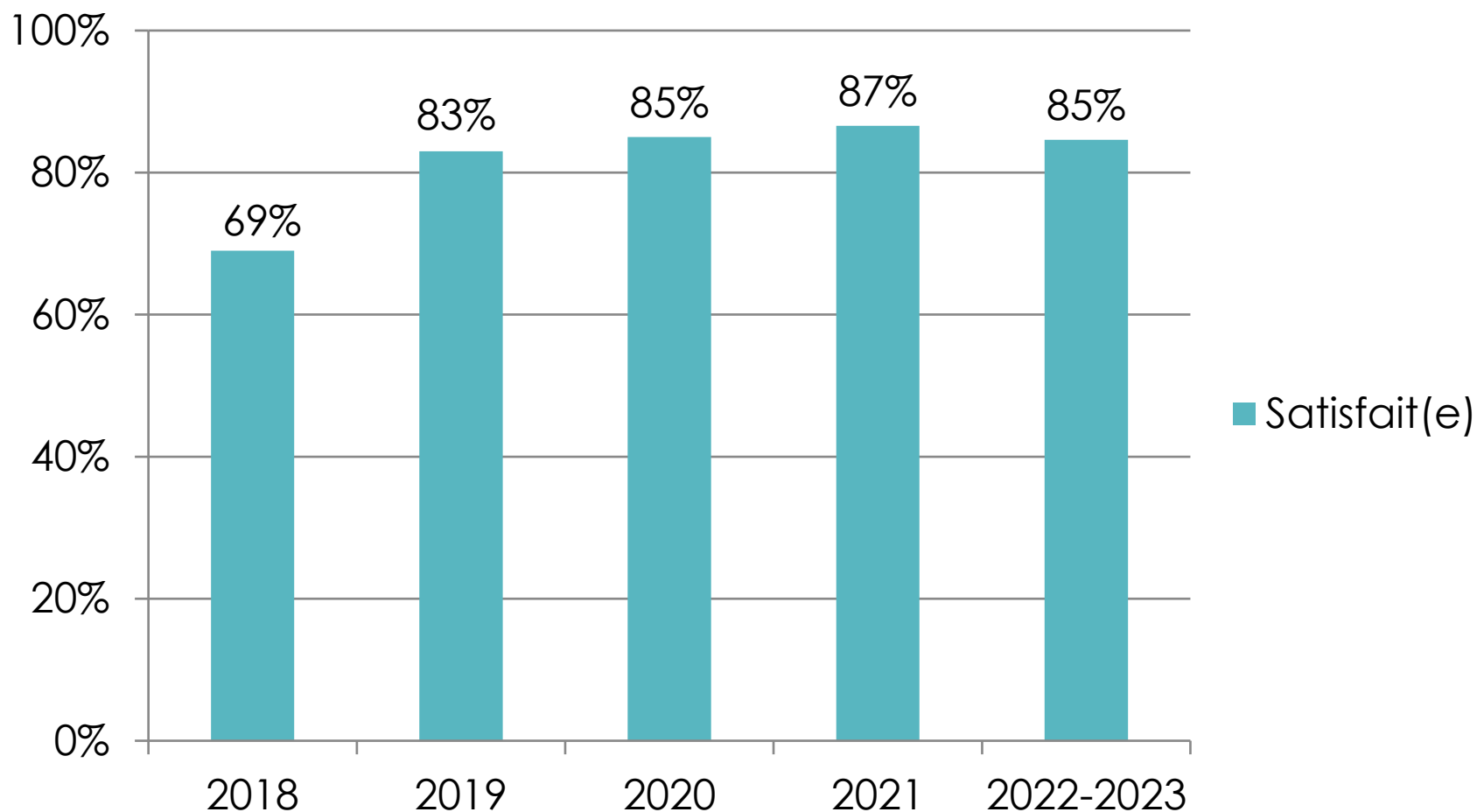
Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Horaires plus étendus (5)	Enquête en cours pour améliorer les horaires d'ouverture
Remerciements / félicitations (3)	Transmis aux agents.
Meilleure qualité professionnelle des personnels (3)	Formation des agents d'accueil réalisée en janvier et février 2019. Taux de satisfaction des usagers élevé (93%). Formation continue sur l'année
Répondre correctement à la demande (2)	Commentaire à préciser

Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant l'accueil ?

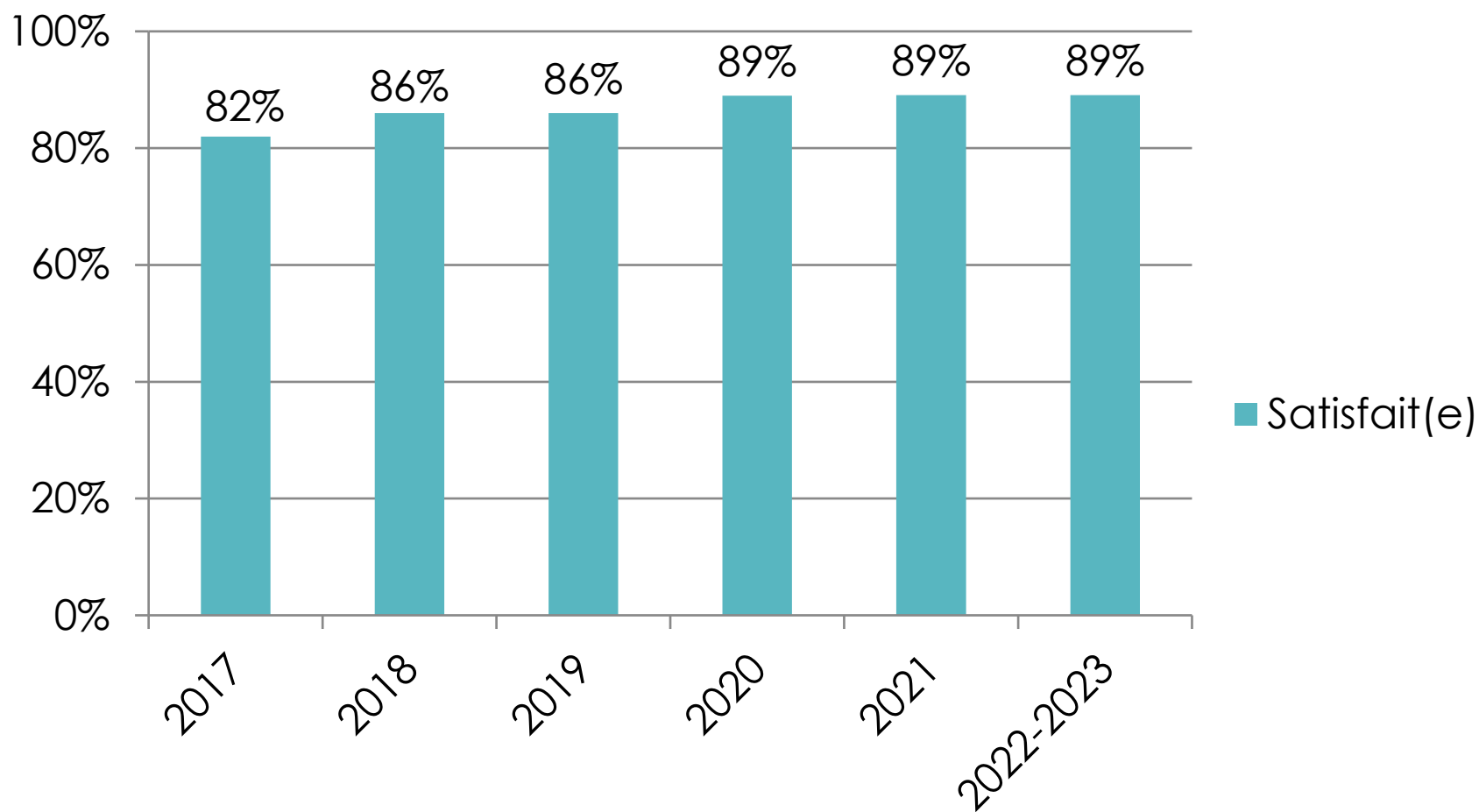
Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Accueil plus chaleureux (3)	Formation des agents d'accueil réalisée en janvier et février 2019. Taux de satisfaction des usagers élevé (93%)
Priorité aux personnes présentes, pas au téléphone (1)	Consigne de priorisation donnée lors de la formation à l'accueil
Réduire le nombre de démarche administrative (1)	Commentaire à préciser
Ne pas avoir à se déplacer (1)	Fait pour le service de l'eau et en cours pour les autres services.

Communication Démarche qualité

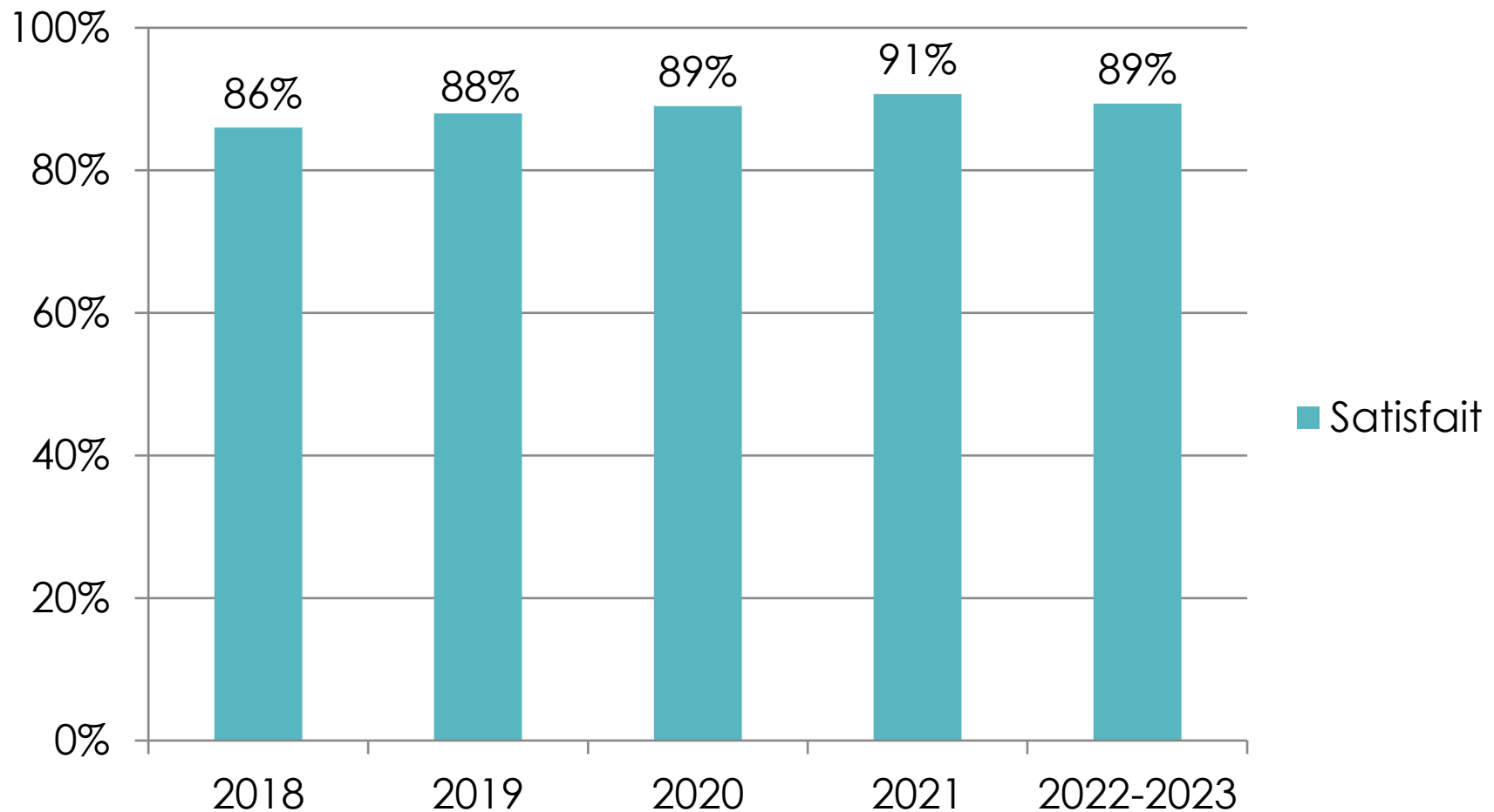
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la communication dans la presse ?



Quel est votre niveau de satisfaction concernant le magazine Horizon ?

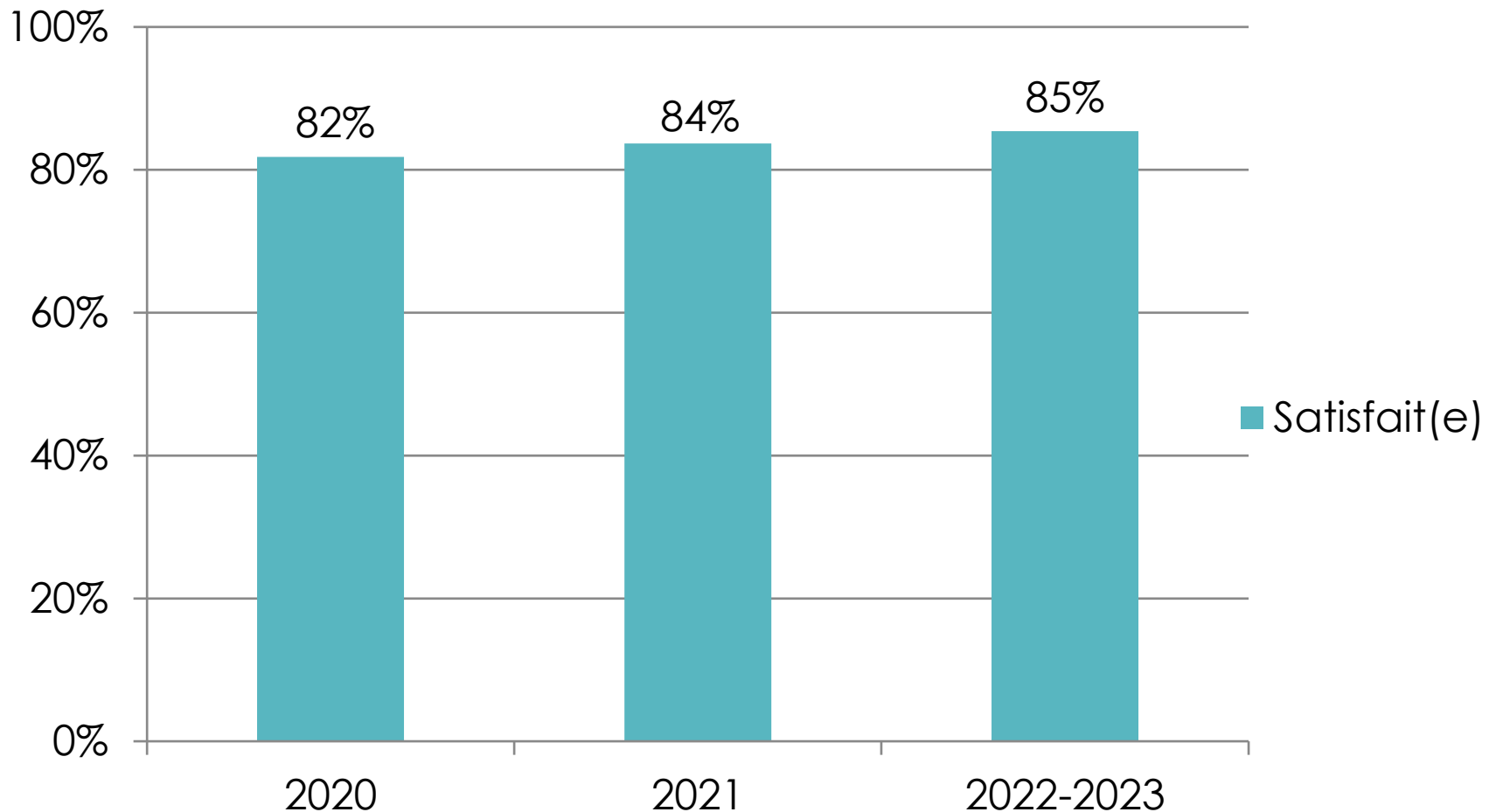


Quel est votre niveau de satisfaction concernant le site internet www.comcom-crozon.com ?



Quel est votre niveau de satisfaction concernant
la page Facebook

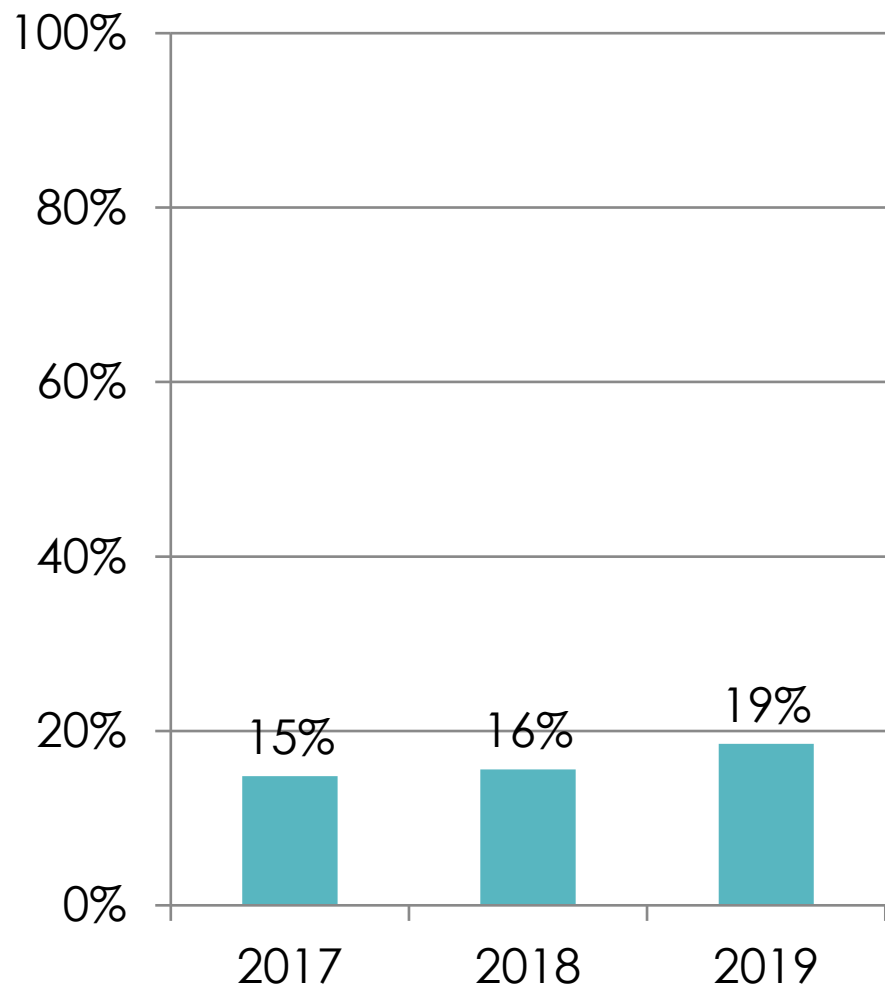
<https://www.facebook.com/ComComPCAM> ?



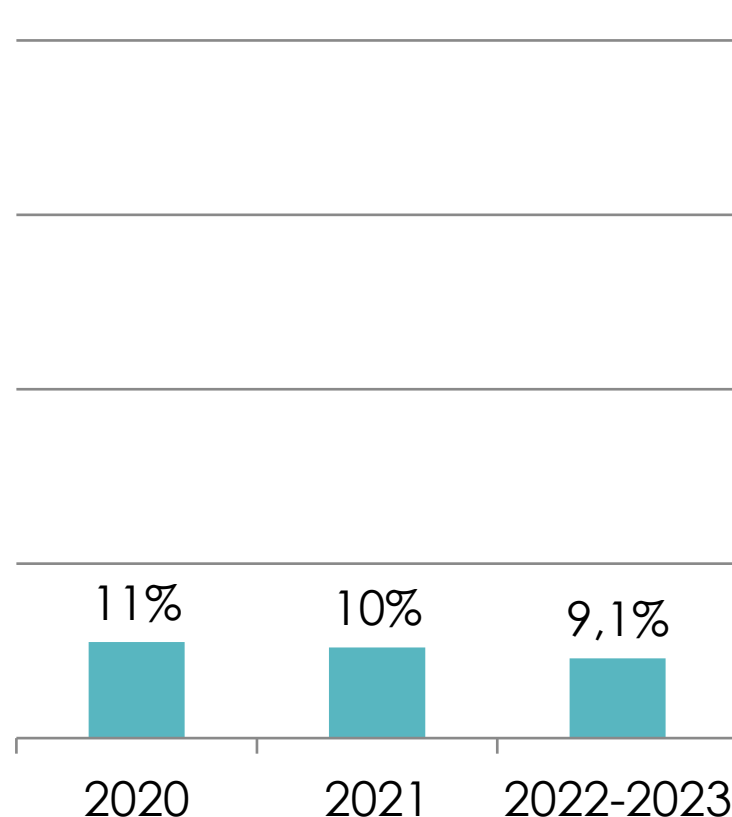
Suggestions d'amélioration	Actions d'amélioration / Réponses
Résoudre les problèmes de distribution d'Horizon (résidence secondaire, non réception ...) (7)	Appel à signaler toute non-distribution dans Horizon, Facebook et site internet (fait depuis 2020) + Point avec La Poste après chaque distribution pour améliorer la prestation avec retours aux facteurs Horizon disponible dans les mairies et en ligne sur le site internet
Améliorer le site Internet (ergonomie et mise à jour, mettre en avant les villes) (6)	Refonte du site en 2018 - Renfort pour la mise à jour du site Internet depuis 2020 – Légère refonte faite en 2021.
Arrêter / réduire le nombre de parutions d'Horizon (coût économique et environnemental) (2)	Pas prévu (seulement 3 par an) + nombre d'exemplaires et grammage papier ajustés au strict nécessaire, papier 100% recyclé
Ne pas diffuser sur les réseaux sociaux (6)	Diffusion simultanée sur tous les supports
Communiquer davantage par email (12)	Newsletter envoyée plusieurs fois par mois, inscription sur le site internet : www.comcom-crozon.bzh

Suggestions d'amélioration	Actions d'amélioration / Réponses
Suppression du magazine Horizon (2)	Pas prévu (magazine papier important pour de nombreux habitants)
Communication sur la culture et l'urbanisme (3)	Fait en fonction de l'actualité de la Communauté de Communes – à renforcer.
Mettre du Breton dans Horizon (1)	A réfléchir lors de la prochaine refonte du magazine
Horizon en version en ligne (1)	Dernier numéro accessible en bas de la page d'accueil du site de la communauté de communes. L'ensemble des numéros sont disponibles ici : https://www.comcom-crozon.com/publications/categories/horizon

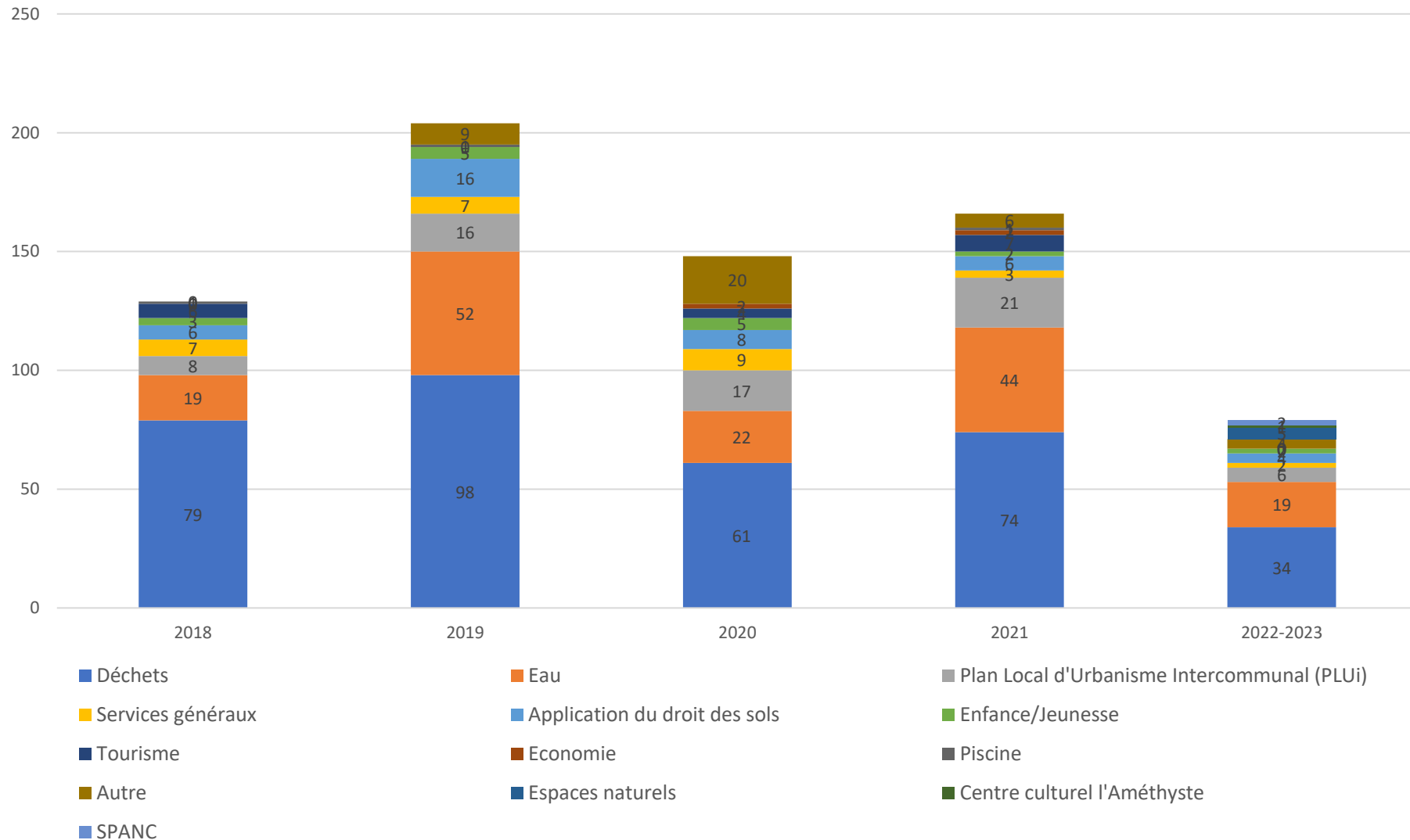
Avez-vous déjà déposé
une réclamation ? (oui)



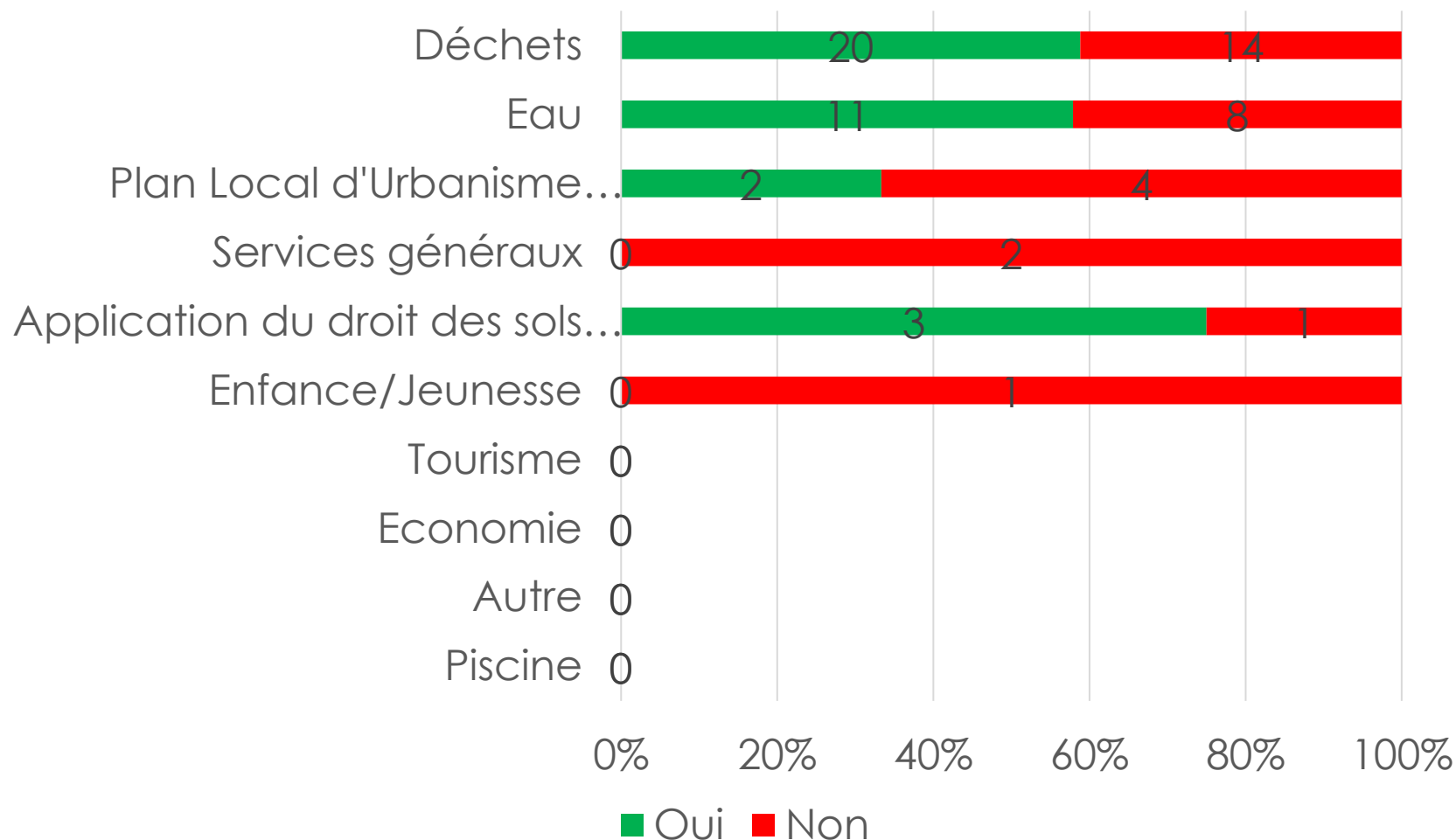
Avez-vous déposé
une réclamation
au cours de
l'année ? (oui)



Auprès de quel service ?



Si vous avez déjà déposé une réclamation, avez-vous été satisfait de la réponse apportée ?



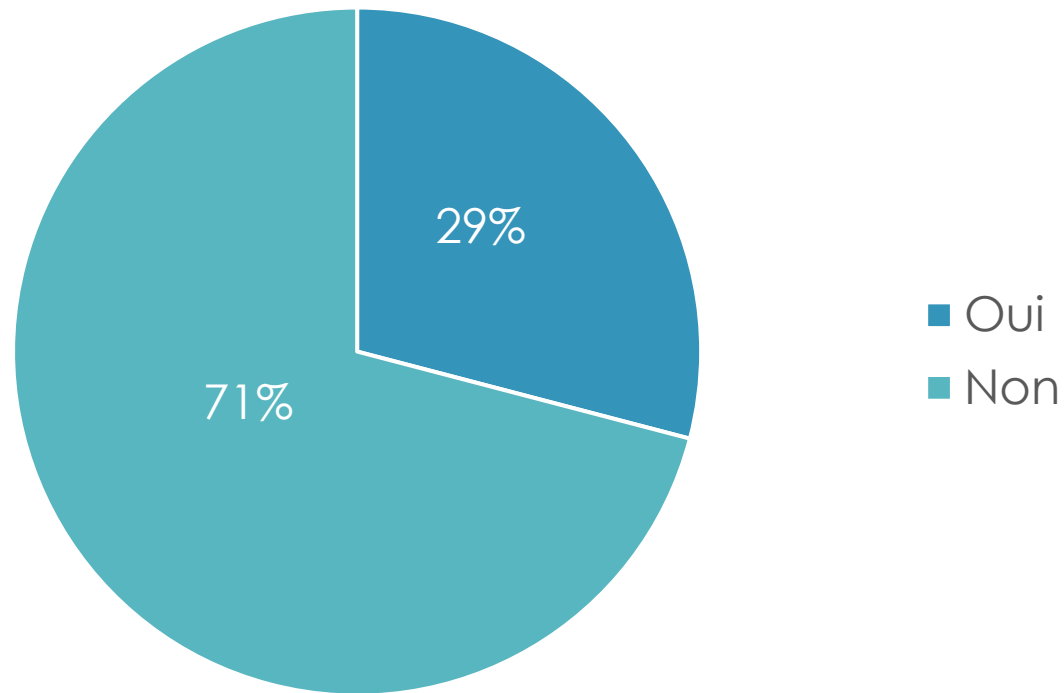
*Résultat global : 51%

Si non satisfait, pourquoi ?

Suggestions d'amélioration	Actions d'amélioration / Réponses
Apporter une réponse / un retour à l'utilisateur en cas de réclamation (20)	Faire un rappel aux agents (obligatoire dans le cadre de la démarche qualité)
Mieux gérer le délai d'attente de réponse (1)	
Réclamation concernant le service déchets sur le nombre de levées de bac + bacs pas ramassés (4)	Réclamations suivies et traitées au quotidien par le service
Réclamation concernant le service de l'eau sur le goût de l'eau (1)	

Service de l'eau

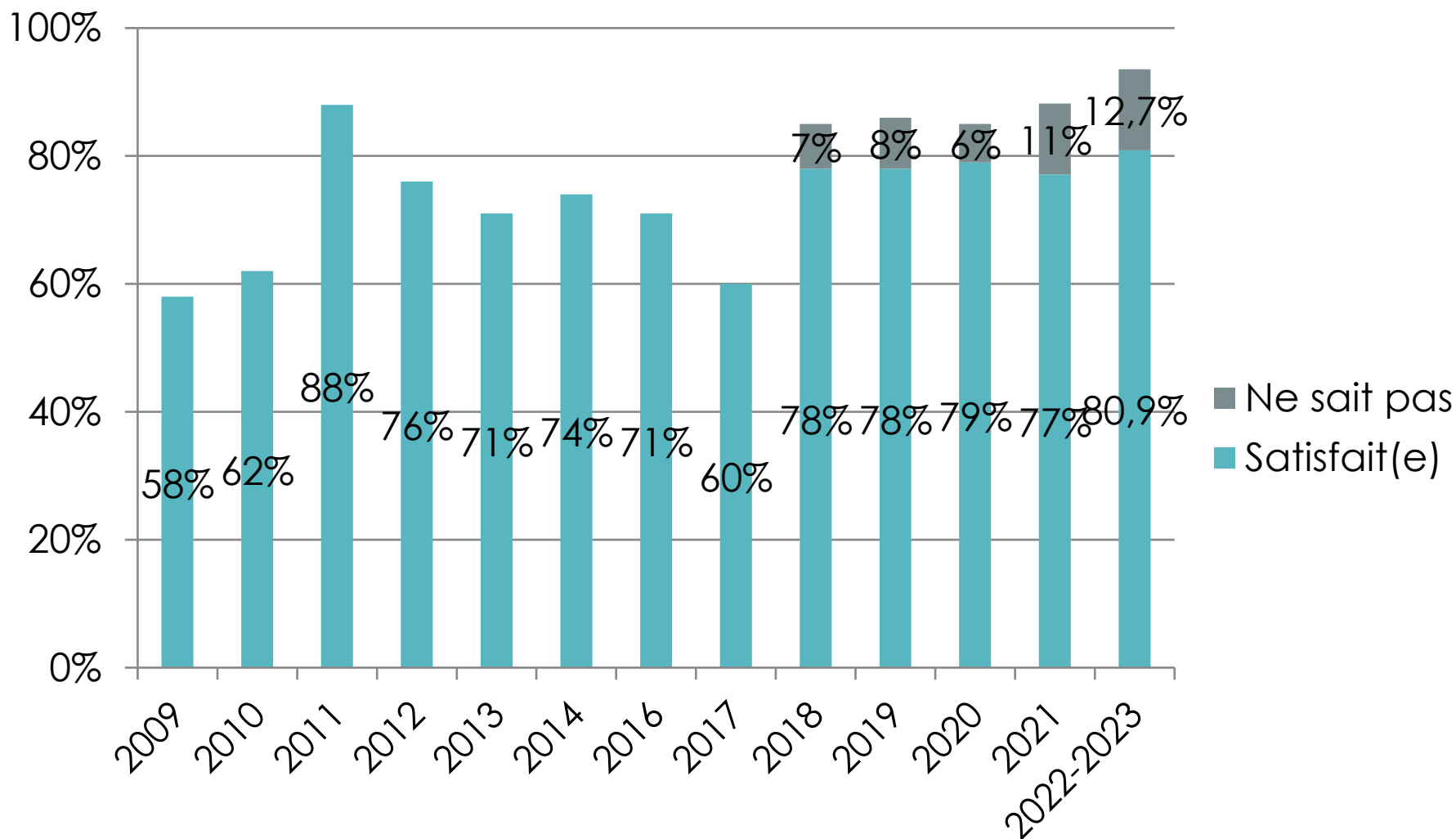
Avez-vous eu à faire au service de l'eau durant l'année 2022-2023 ?



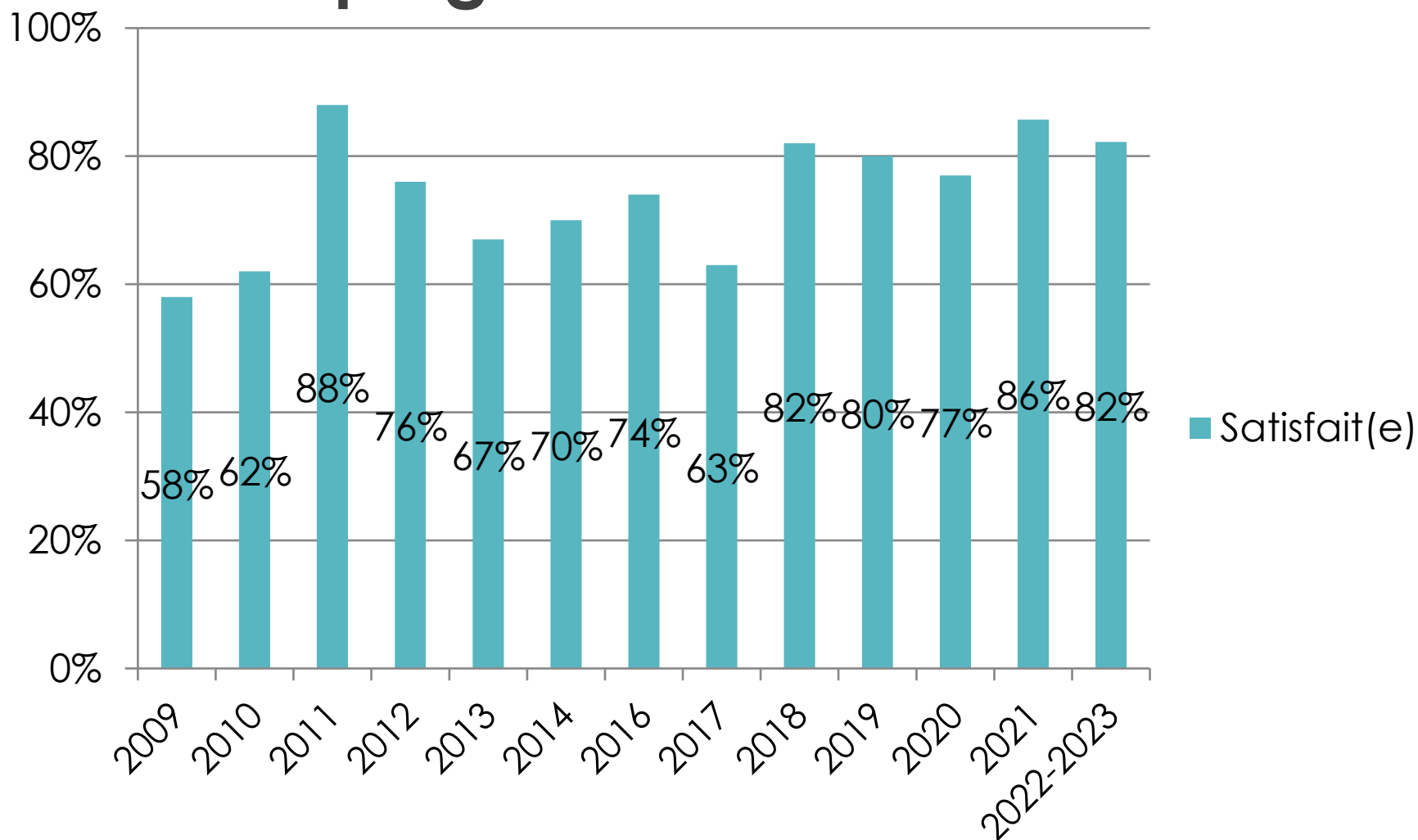
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité du service ?



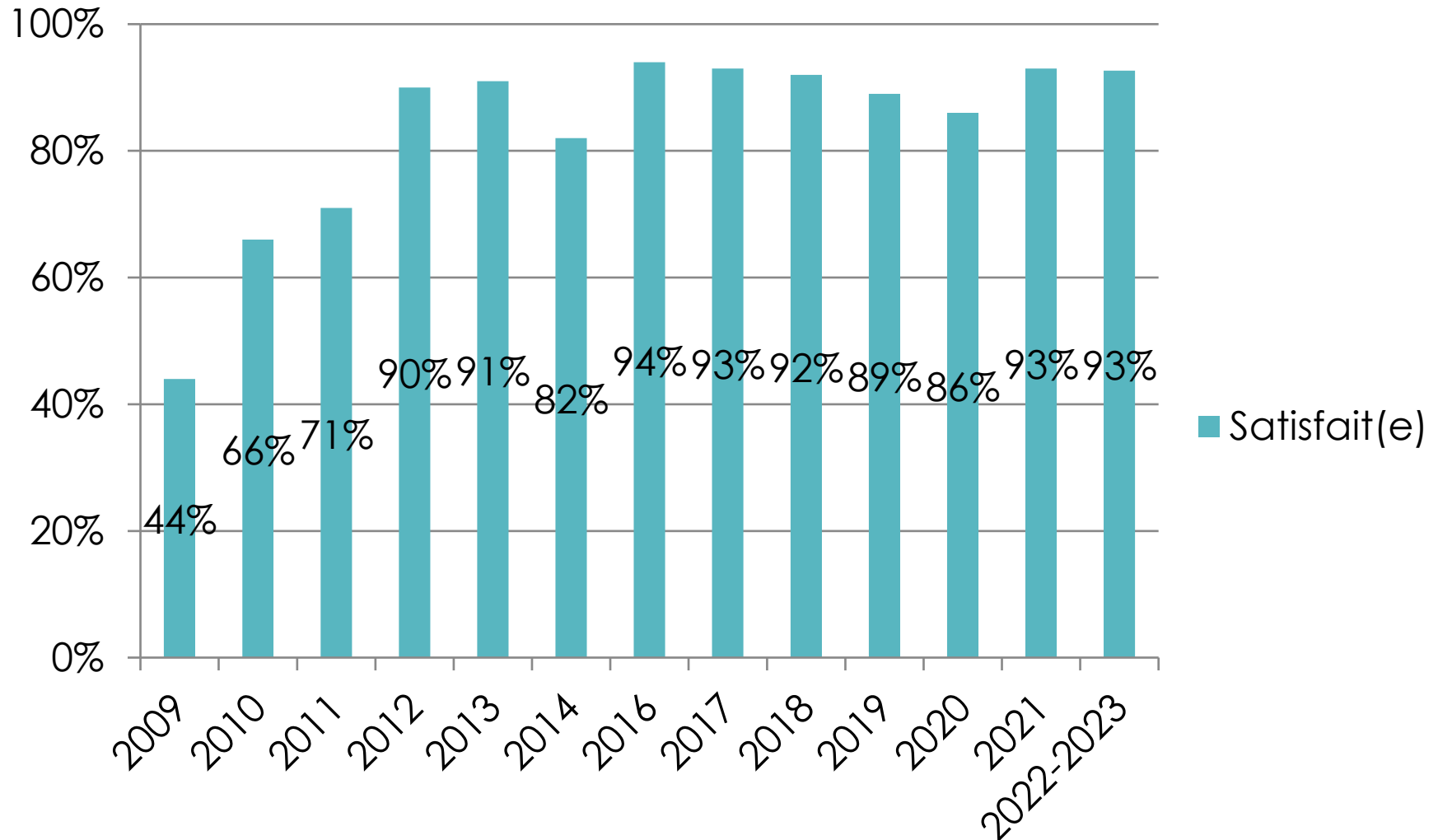
Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'information sur la qualité de l'eau distribuée ?



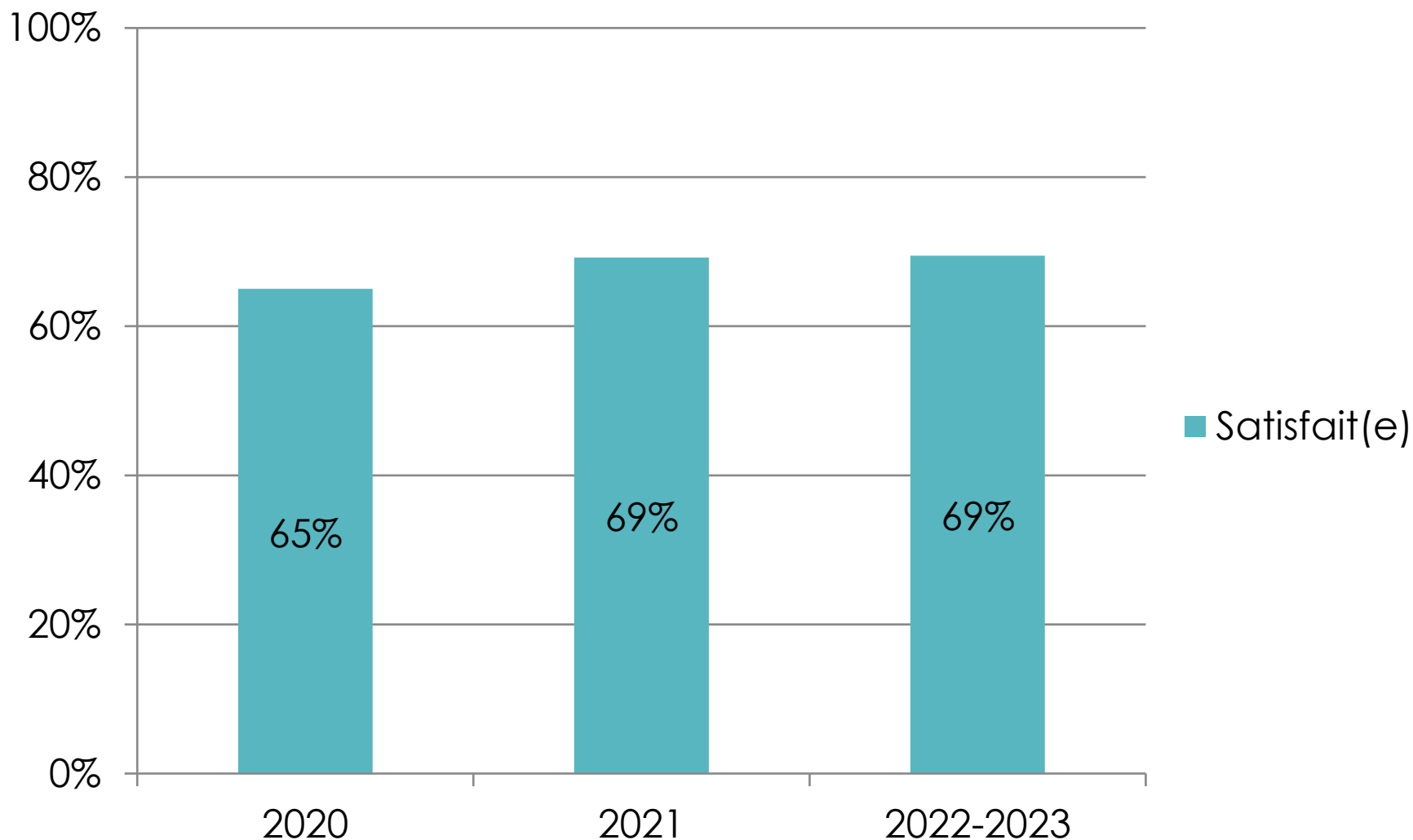
Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'information sur les coupures d'eau programmées sur le réseau ?



Quel est votre niveau de satisfaction concernant les délais d'intervention du service de l'eau ?



Quel est votre niveau de satisfaction concernant les tarifs ?

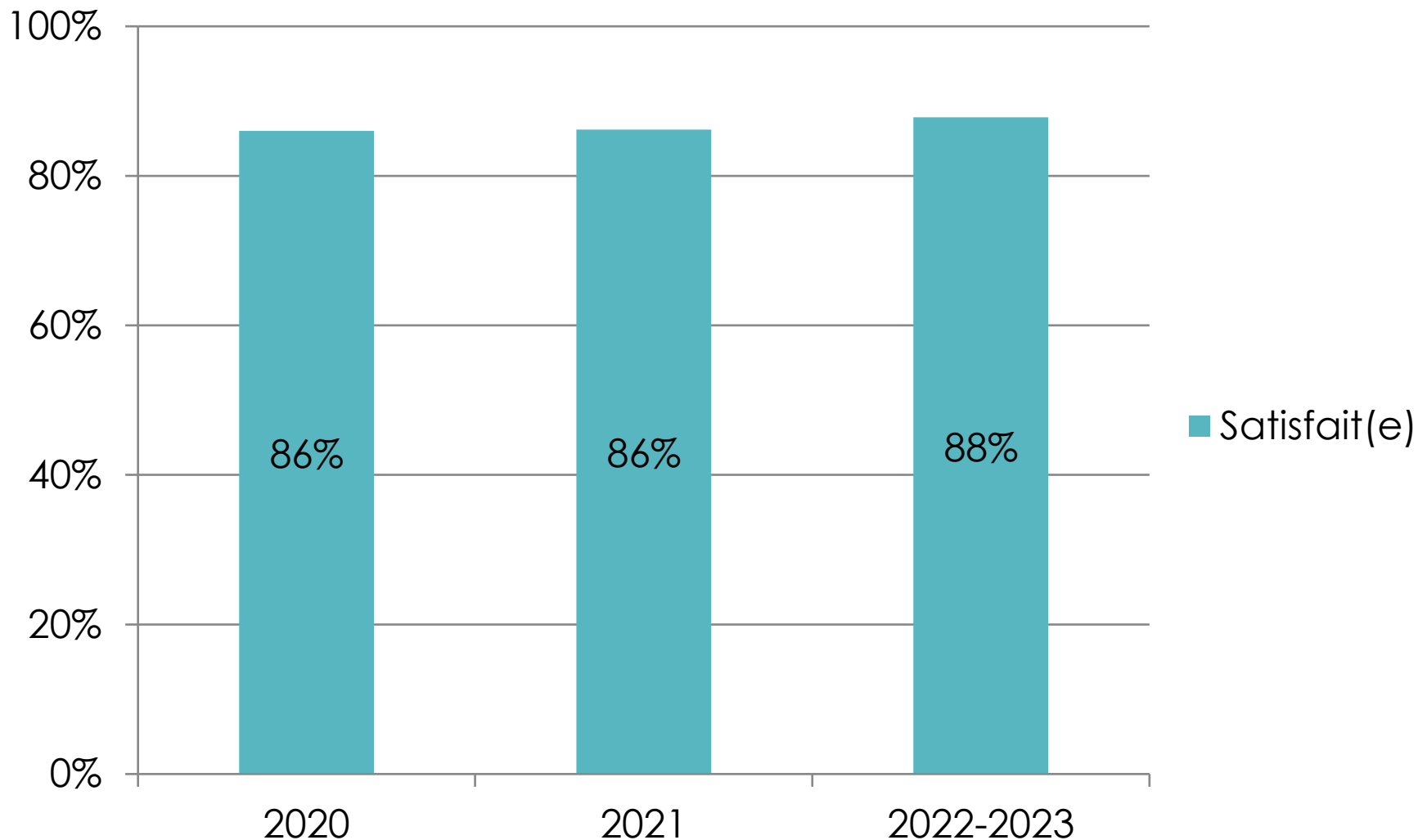


Quel est votre niveau de satisfaction concernant la facturation (hors tarifs) ?



*2020 : ajout de la précision « (hors tarifs) »

Quel est votre niveau de satisfaction concernant la relève des compteurs ?



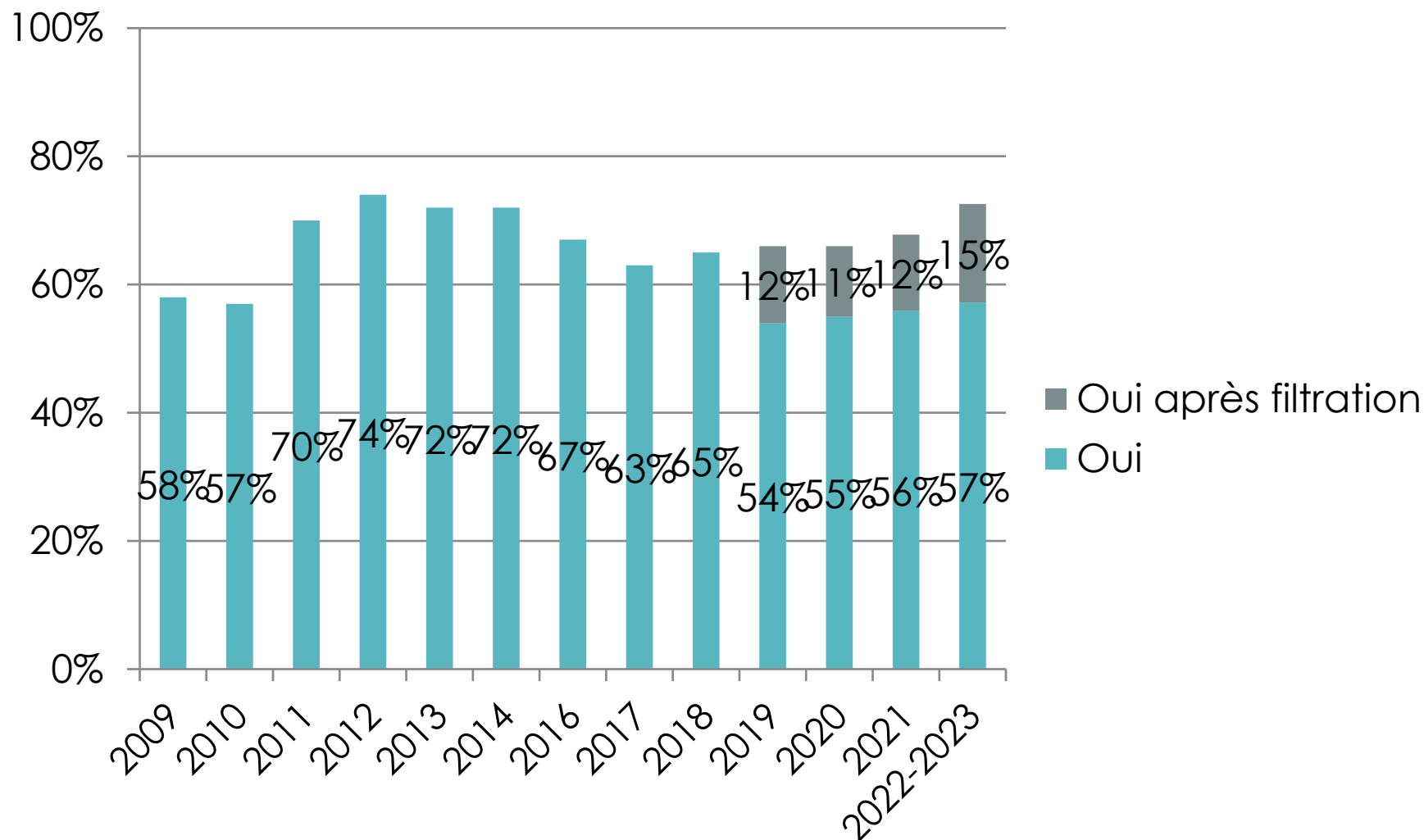
Si non satisfait, pourquoi ?

Suggestions d'amélioration	Actions d'amélioration / Réponses
Prix trop élevé (16)	Baisse des tarifs non prévue car investissements lourds en cours et à venir : 18 millions d'euros entre 2021 et 2026 (voir Horizon n°12) Communiquer sur la stratégie tarifaire : uniformisation progressive des tarifs sur le territoire à l'horizon 2025 suite à la fusion presque île de Crozon / Aulne Maritime (obligation d'égalité)
Problème de facturation (estimations, erreur, mensualisation) (11)	Communiquer sur le mode de facturation (acompte/définitive) Le Trésor Public ne souhaite pas mettre en place la mensualisation (montant mensuel trop faible)
Communiquer davantage (coupures d'eau, eau sale) (4)	Utiliser l'envoi de SMS (test SMS Box). Communication globale avant les campagnes de relève (presse, newsletter du site internet, planning sur le site internet www.comcom-crozon.bzh).

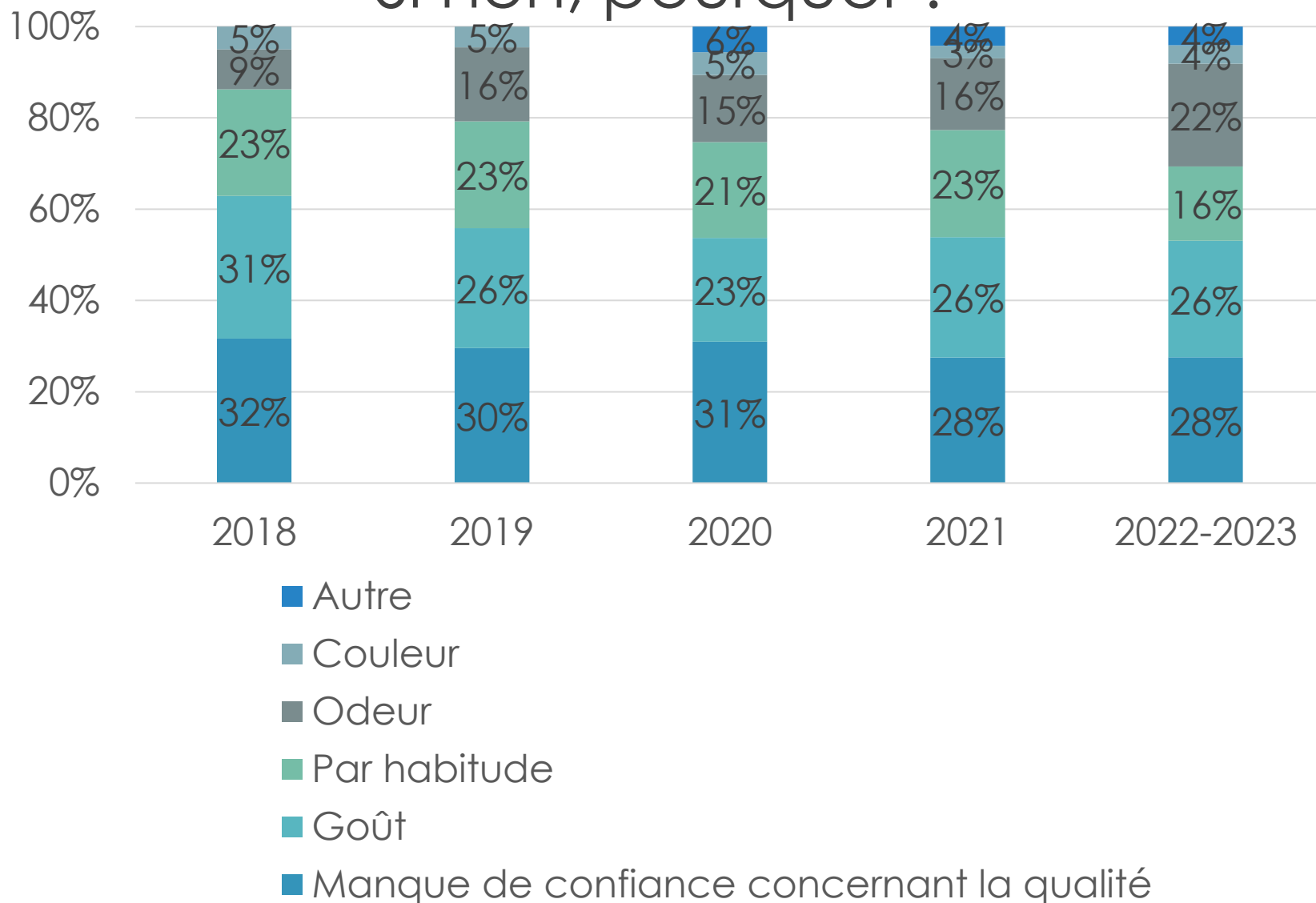
Si non satisfait, pourquoi ?

Suggestions d'amélioration	Actions d'amélioration / Réponses
Problème relève compteur (prévenir avant, estimation, remise en place) (3)	Etudier l'envoi de messages aux usagers sur le calendrier de relève, la propreté et l'accessibilité des compteurs (en lien avec le nouveau logiciel de gestion client)
Plus d'amabilité des agents (3)	Rappel à faire aux agents.
Améliorer l'agence en ligne (compatibilité smartphone, pas de possibilité de changer de contrat en ligne) (1)	Nouvelle version de l'agence en ligne en cours de déploiement Renouvellement prévu du logiciel de gestion client (exigences redéfinies)
Améliorer la qualité de l'eau (pollution agricole, chlore, couleurs, rend sec la peau) (6)	Des travaux sont prévus pour mieux traiter l'eau dans les usines

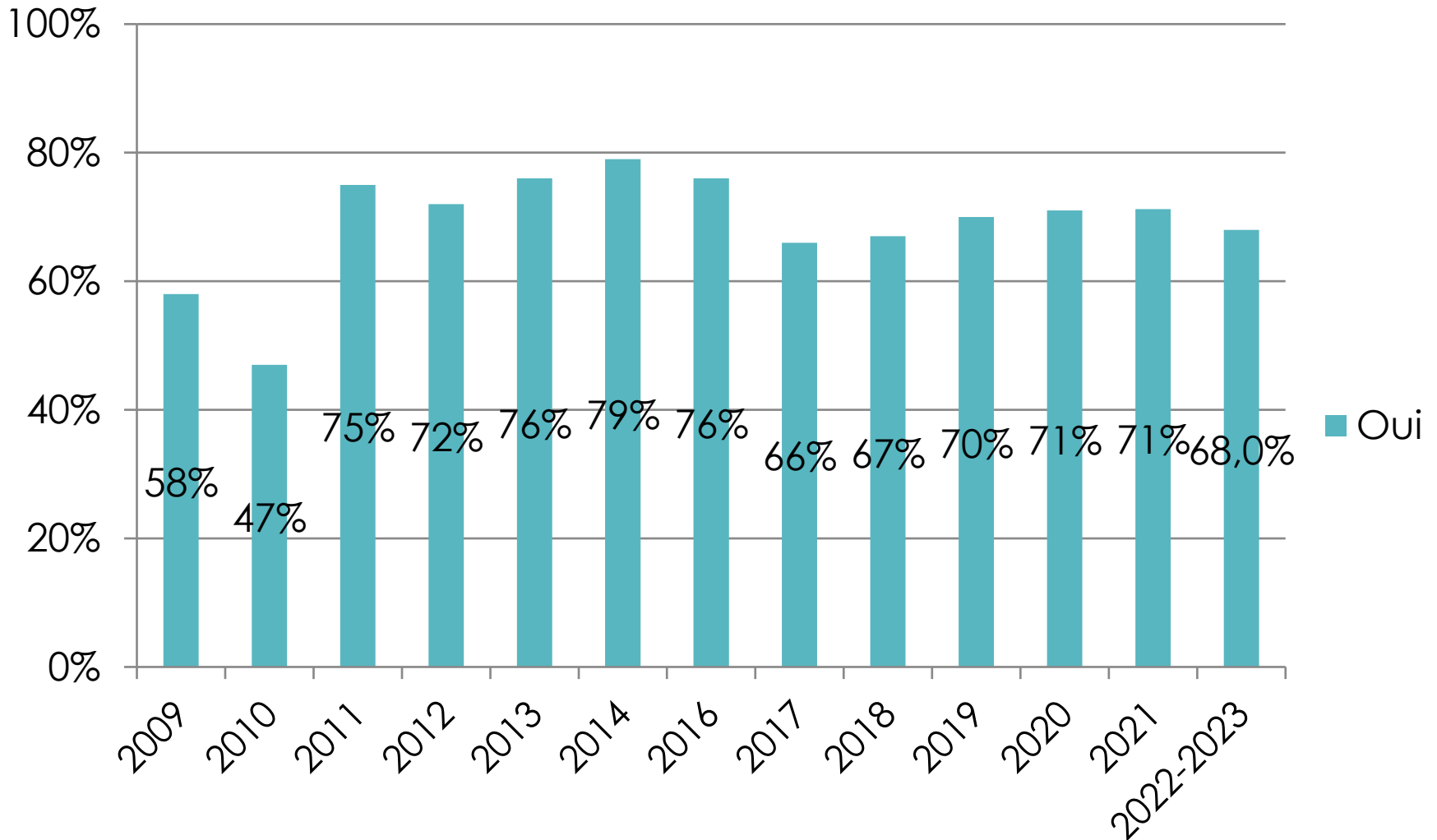
Buvez-vous l'eau du robinet ?



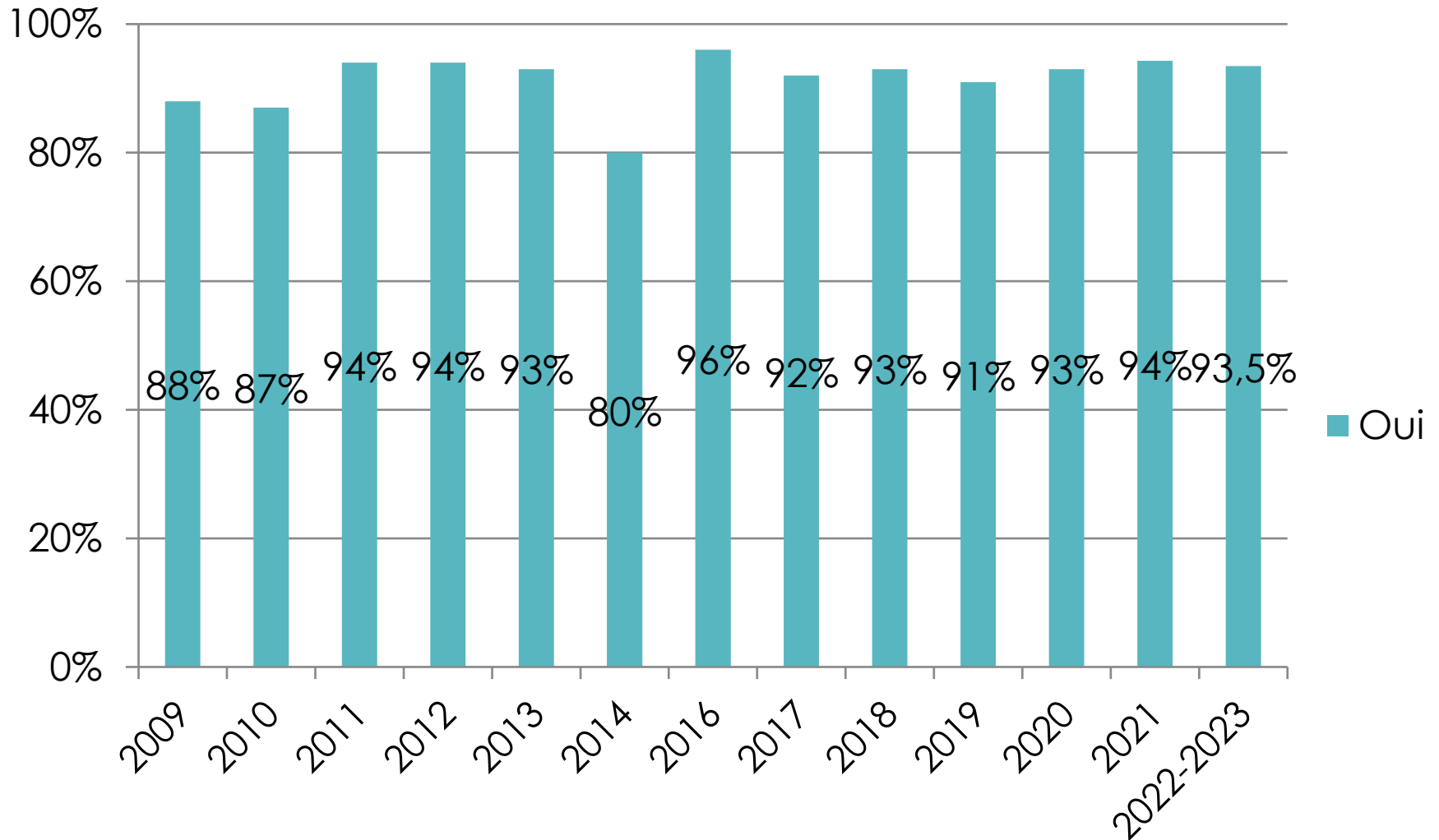
Si non, pourquoi ?



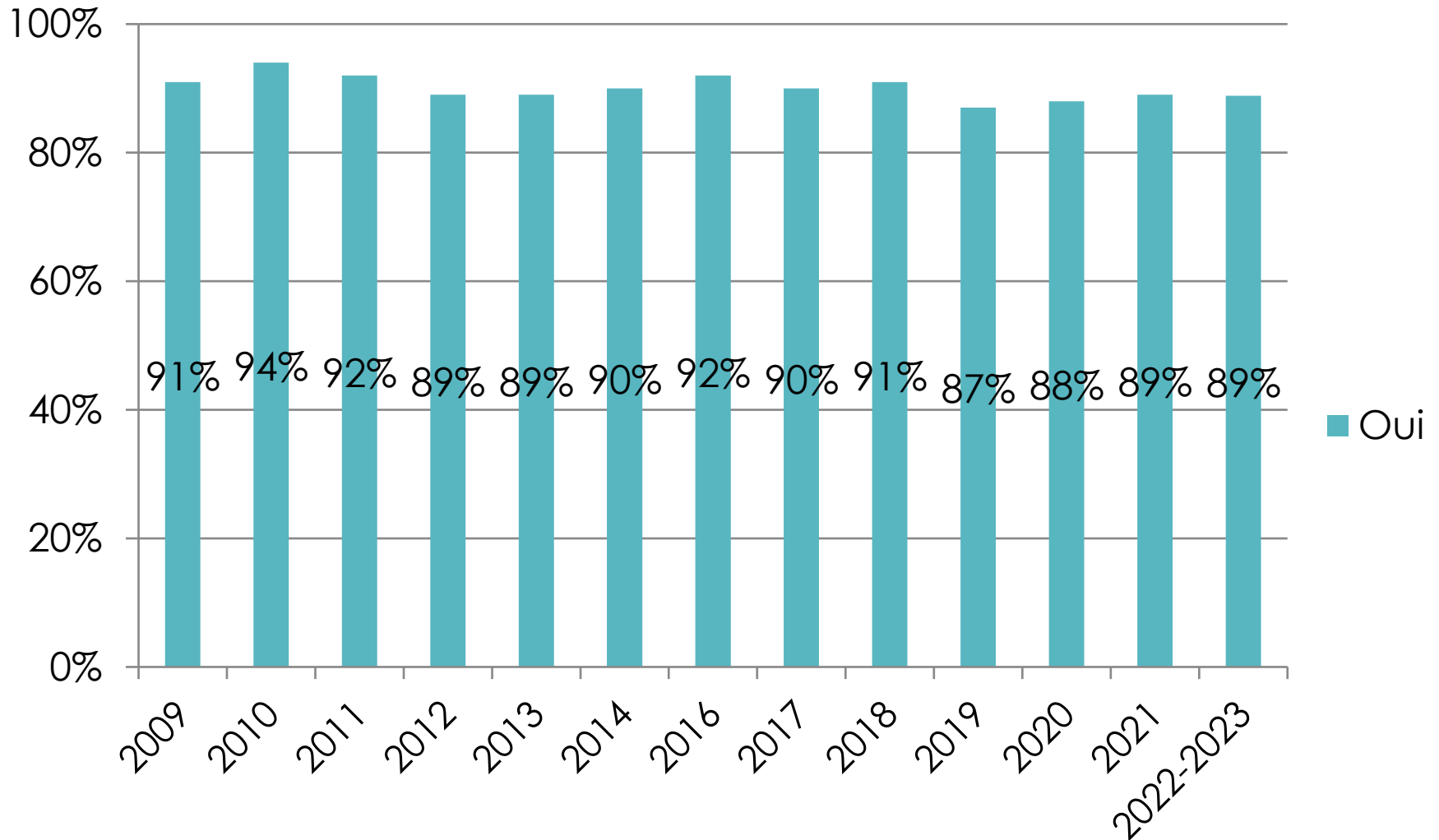
Êtes-vous satisfait du goût ?



Êtes-vous satisfait de la couleur ?

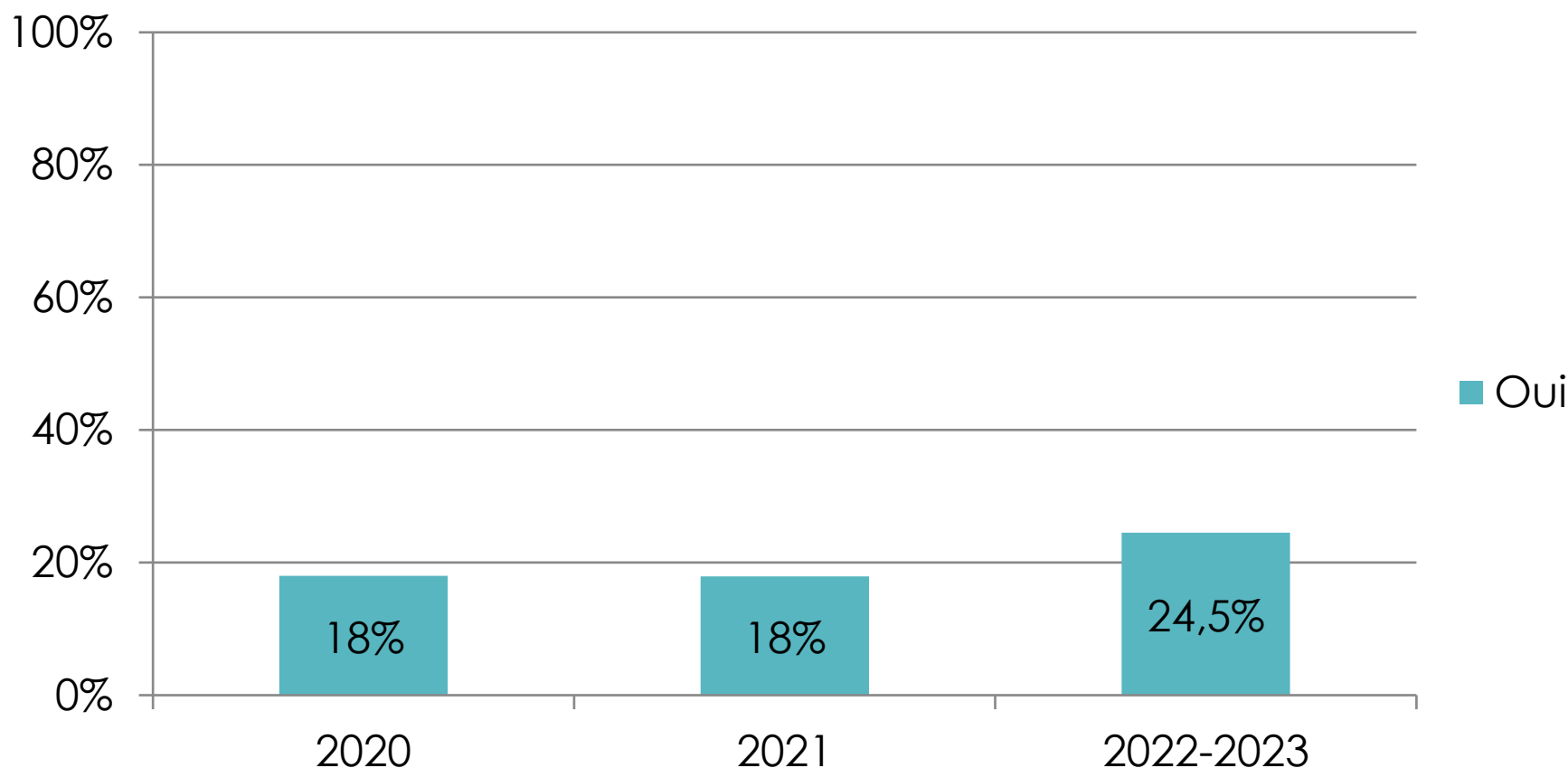


Êtes-vous satisfait de la pression ?

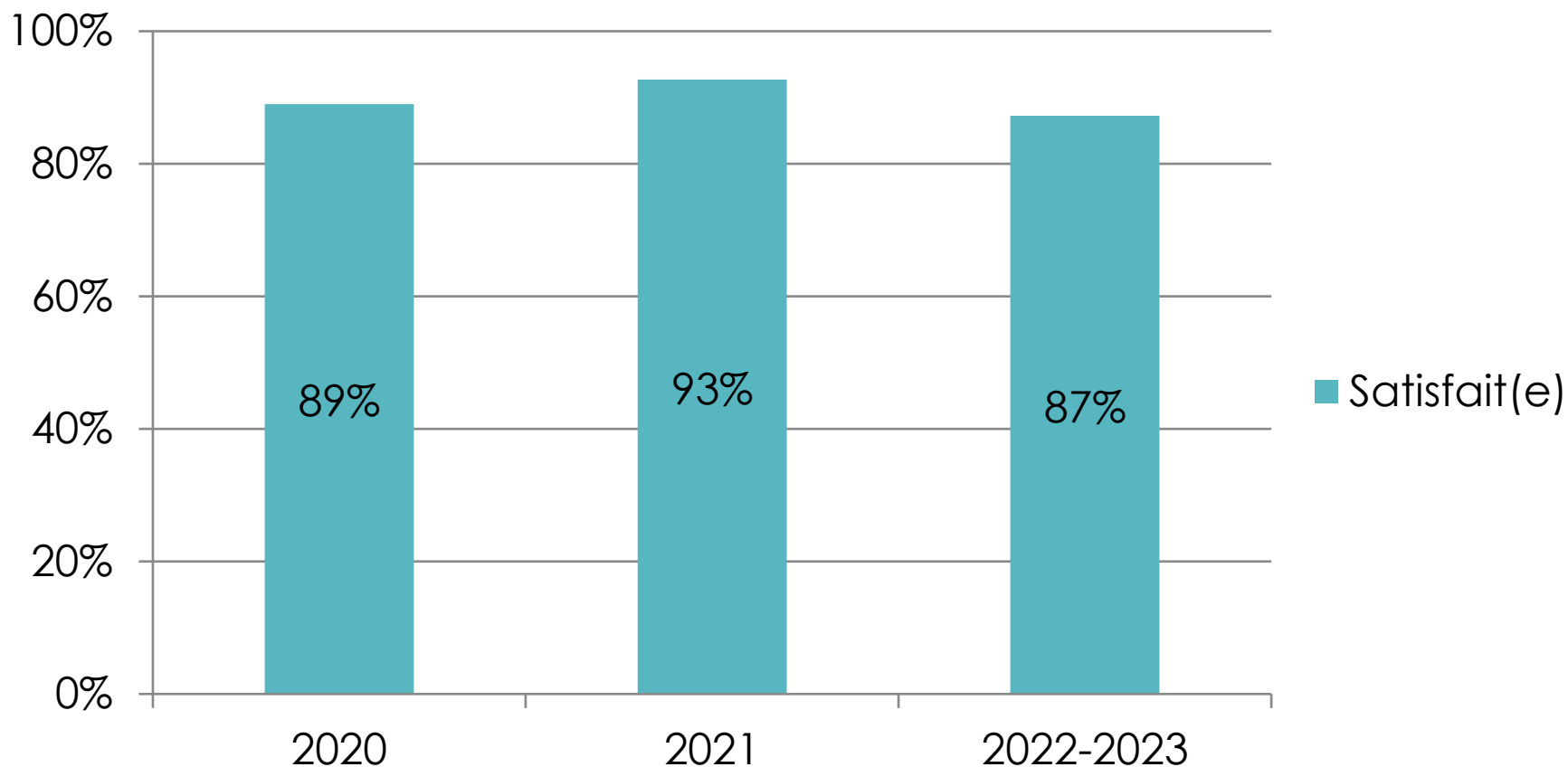


Êtes-vous inscrit à l'agence en ligne de l'eau ? (habitants du Faou non concernés)

<https://www.comcom-crozon.com/environnement/eau>



Si oui, quel est votre niveau de satisfaction concernant l'agence en ligne ?



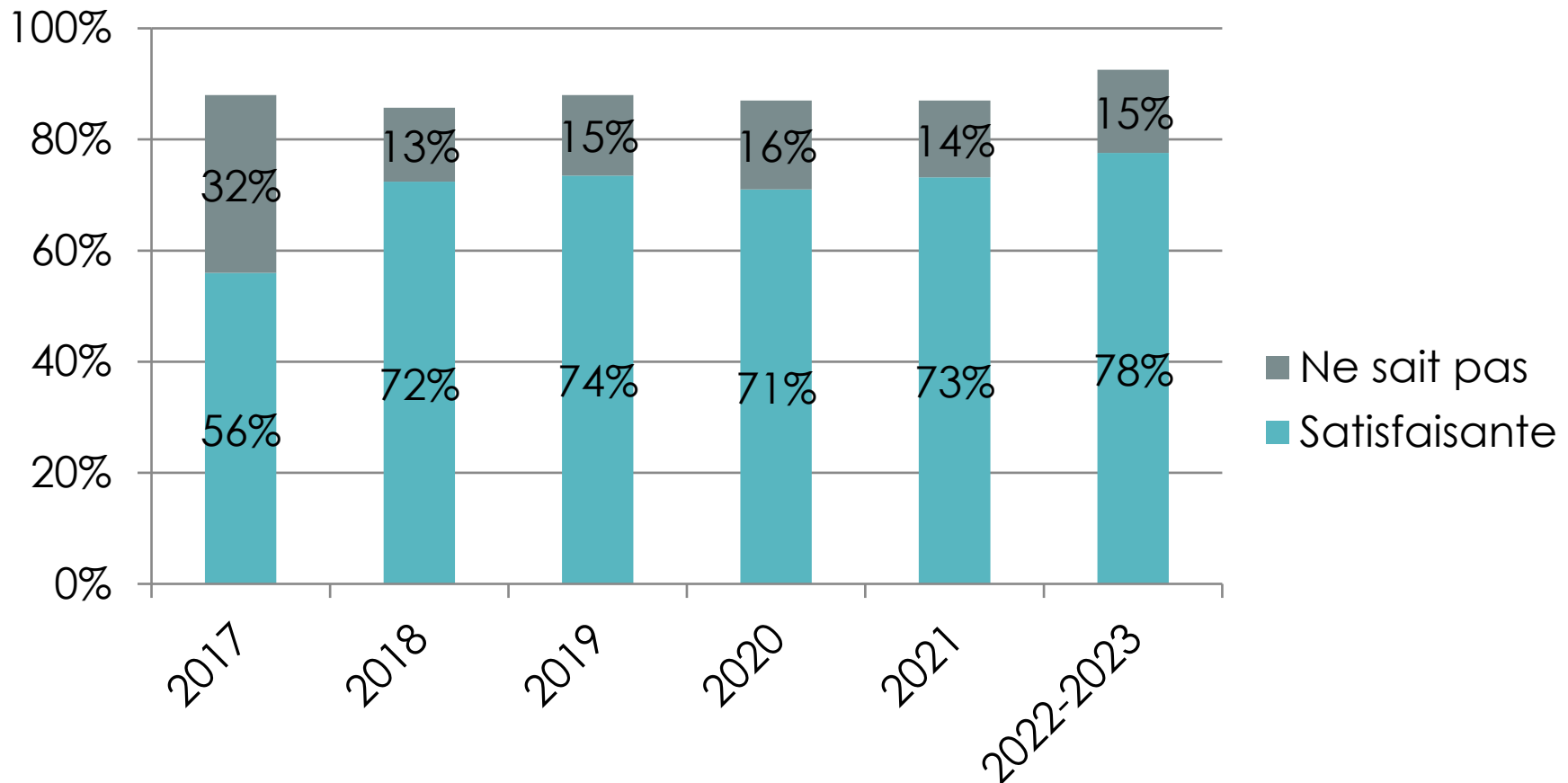
Suggestions d'amélioration	Actions d'amélioration / Réponses
Problème de connexion (8)	Problèmes liés au logiciel actuel, remplacement prévu
Problème sur la facturation (3)	Manque de précision
Utiliser le contact humain (1)	Possibilité de venir au siège. Service accueil renforcé avec la création du service assainissement
Communiquer sur des problèmes d'eau (6)	Communication réalisée sur le site internet, sur l'application IntraMuros, par écrit dans les boîtes aux lettres, sur des panneaux en bord de route
Moderniser le site internet (3)	Remplacement du logiciel eau prévu (agence en ligne comprise)

Suggestions d'amélioration	Actions d'amélioration / Réponses
Améliorer et communiquer sur la qualité de l'eau (10)	Résultats d'analyses envoyés avec la facture + lien vers les résultats sur le site www.comcom-crozon.bzh Etudier la création d'une carte interactive de la qualité de l'eau distribuée accessible depuis le site internet
Améliorer la pression de l'eau (augmenter, garder constant) (4)	Créer une carte interactive de la pression de l'eau dans le réseau de distribution (différence partie publique / partie privée)
Améliorer le goût de l'eau (2)	Action de long terme engagée pour limiter le goût et l'odeur de chlore (réduction du linéaire de canalisations)
Présence d'eau sale (6)	Maintenir la réactivité du service pour le déclenchement de purges du réseau

Suggestions d'amélioration	Actions d'amélioration / Réponses
Plus de relever de compteur (1)	Projet de télérelève en cours
Contrôler régulièrement les fuites (2)	Campagne de recherches de fuites réalisée
Tarif élevé avec SAUR (3)	Manque d'investissement des années antérieures

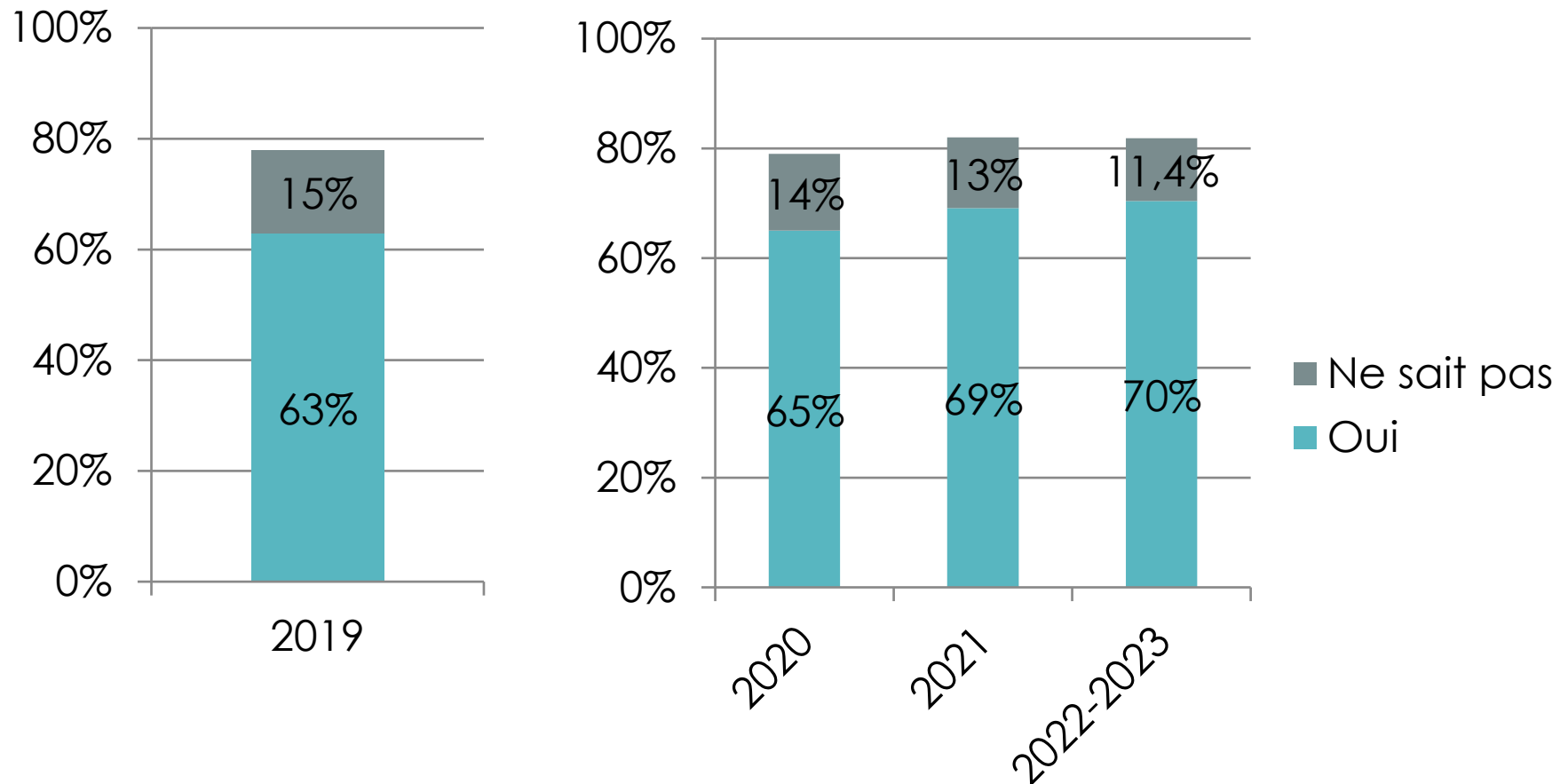
Espaces naturels

Comment jugez-vous l'action de la Communauté de Communes en matière de protection des espaces naturels (réserve naturelle géologique, Natura 2000, gestion des sites naturels) ?



*2020 : ajout de la précision « gestion des sites naturels ».

Etes-vous satisfait(e) de l'entretien des sentiers de randonnée et l'état des sites naturels (entretien, propreté, respect de la réglementation...) ?



*2019 : moyenne des questions « sentiers de randonnée » et « état des sites naturels ».

Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant la gestion des espaces naturels ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Améliorer l'entretien des sentiers et les sécuriser : Telgruc, village de Kerellou, Lanvéoc au fret, sentiers vélo, fortifications, port de Morgat, baie de Morgat, en bas de Kersuet.	Création du service Espaces Naturels communautaire (entretien sentiers de randonnée) en 2020 Interventions en hiver : programme d'aménagements dans les secteurs les plus sensibles.
Cabines de plages en bois non entretenues	Cela n'est pas du ressort de la Communauté de Communes
Supprimer l'enclos à Morgat	Pas prévu (protection du Grand gravelot)

Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant la gestion des espaces naturels ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Ajouter des poubelles (32) Réduire la présence de déchets / améliorer la propreté des sites (15)	Poursuivre la responsabilisation des randonneurs et la communication sur les déchets (les rapporter et les trier chez soi) Affiches de sensibilisation transmises aux hébergements touristiques en 2020 et 2021 Panneaux de sensibilisation sur les sites ajoutés en 2022 et 2023 Complémentarité prévue avec les services propreté/salubrité communaux
Ajouter des sanitaires (15)	Compétence des mairies. Expérimentation de toilettes sèches (cap de la Chèvre, La Palue, Goulien, Kerloc'h, Caméros) en 2023 (achat : CC / Pose et entretien: communes)

Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant la gestion des espaces naturels ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Vider plus régulièrement les bacs à marée (14)	Bacs à marée gérés par le Parc Naturel Marin d'Iroise (PNMI), enlevés l'été pour éviter l'utilisation abusive (dépôt d'ordures ménagères) Bilan avec le PNMI fait et actions à arbitrer en 2023.

Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant la gestion des espaces naturels ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Améliorer le fléchage des sentiers et l'affichage d'informations (sensibilisations) (9) Souhaits sur les lieux suivants : plage de Goulien, Kersiguenou, pointe de Dinan, Lostmarc'h ...	Petite Randonnée : formation des agents prévue fin 2022 pour compléter le balisage fait par les associations Grande Randonnée : propositions d'améliorations faites à la Fédération Française de Randonnée Pédestre Pupitres pédagogiques (réserve naturelle, Natura 2000, route des forts...) + panneaux de sensibilisation (galets, cairns...) pose réalisée en 2022. Choix de conserver le caractère sauvage et naturel des sites (pas trop de panneaux et mobiliers urbains).

Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant la gestion des espaces naturels ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Empêcher les camping-cars et fourgons de s'installer à l'Aber, Kêrloc'h (11)	Arrêtés municipaux pris en 2021 concernant l'interdiction du stationnement de nuit sur les aires naturelles de stationnement. Contrôles par les gardes du littoral, la police municipale et la Gendarmerie en 2020, 2021, 2022 et 2023
Création de passerelles pour accéder à certaines plages (2) Améliorer l'accès aux plages (2)	Compétence communale A aborder dans le cadre de l'Opération Grand Site
Interdiction des chiens sur la plage, verbalisation (10)	Pas de compétence de police sur le domaine public maritime

Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant la gestion des espaces naturels ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Baliser par des bouées les zones interdites de la plage de l'Île Vierge (1)	Domaine maritime; décision de la préfecture ; site classé
Avoir une politique active contre l'abattage de parcelles complètes d'arbres (1)	Code de l'urbanisme et code forestier
Laisser des terrains pour le stationnement d'une nuit en camion (2)	Réglementation nationale; code de l'urbanisme; Aires aménagées pour les camping-cars
Contacter les propriétaires de terrains bordant les chemins nettoyés (2)	Question à préciser

Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant la gestion des espaces naturels ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Réguler la fréquentation des sentiers les plus connus (1)	Communication et mise en valeur d'autres secteurs
Créer plus d'espaces mellifères (1)	Prévu (piscine, zones d'activités...)
Renforcer les dispositions de préservation, faire respecter la réglementation (4)	Mise en défense sur certains sites (Ile Vierge, plage de l'Aber, plage de Morgat) - Compétence de police limitée géographiquement
interdire et contrôler le motocross dans la nature (1)	Déjà réglementé au niveau national (<u>réglementation véhicules terrestres à moteur</u>)

Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant la gestion des espaces naturels ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Editer une carte des sentiers praticables en cas de grosses pluies (1)	Renseignements aux OT ou sur les Topo Guide (dangers)
Demander aux professionnels de la plage (kayak) de sensibiliser un peu mieux les personnes aux interdictions d'accès aux espaces protégés ou interdits (1)	Informations données aux clubs ; affiches et flyers utilisés par les centres nautiques et professionnels du nautisme
Mieux sécuriser le GR 34 entre Morgat et l'île vierge (1)	Sécuriser certains secteurs (Porz Léon...)

Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant la gestion des espaces naturels ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Félicitations / remerciements (3)	Transmis aux agents du service
Donner plus de moyens en personnels et de fonctionnement (1)	
Extension de la réserve géologique (1)	
Limiter les extensions des parcs ostréicoles (1)	Appartient au domaine public maritime

Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant la gestion des espaces naturels ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Avoir des agents pouvant donner des amendes aux touristes qui polluent (1)	Actions de police menées pendant l'année
Sensibiliser les usagers sur l'utilisation des bâtons de marche (2)	Sensibilisation à l'utilisation d'embouts de protection déjà réalisées par les gardes du littoral et l'office du tourisme
Associer les citoyens de manière concrète à la prise de décision (3)	Prévu dans le cadre de l'Opération Grand Site
Plus de piste cyclables (3)	Actions coordonnées avec les communes

Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant la gestion des espaces naturels ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Organiser des bus/ navettes au moins en juillet-août vers les plages et le centre-ville et centre commercial pour limiter l'usage des voitures (1)	Mise en place du TAD (Transport à la Demande) Navettes de plage prévues été 2025
lutter contre l'érosion des sentiers littoraux. Mieux encadrer la gestion des coupes de bois (bois du Cador, du Bouis, de Lesneven, et autres parcelles privées en zone Parc). (1)	Phénomène naturel Organisé par le règlement d'aménagement forestier

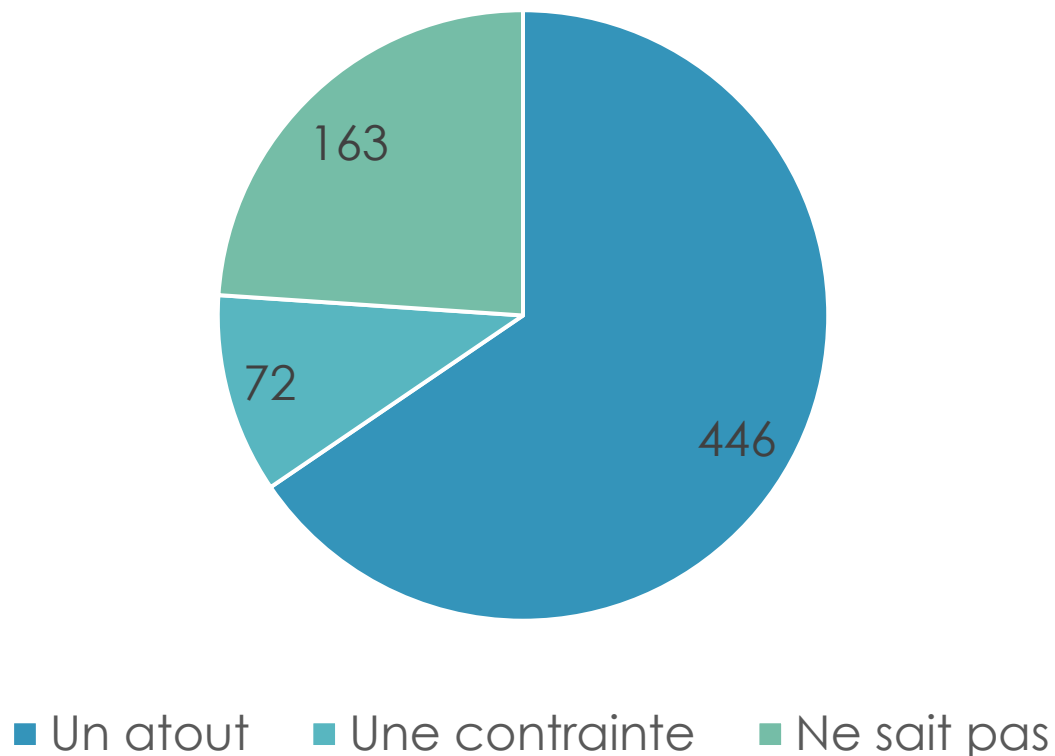
Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant la gestion des espaces naturels ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Une analyse coût/bénéfice de la gestion d'un site Natura 2000 permettrait d'éclairer utilement la question de savoir si ce programme est un atout ou une contrainte. (3)	Voir les actions menées sur le site de la communauté de communes (Accueil/Environnement/Espaces naturels et Biodiversité)
Ile Vierge: en été, recruter des étudiants qui restent postés à l'entrée de l'île Vierge et expliquent l'interdiction (1)	Les gardes du littoral réalisent cette mission, l'été et aussi les week ends.

Avez-vous des suggestions d'amélioration concernant la gestion des espaces naturels ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
parkings sont mal aménagés, Kersiguenou (1)	Réflexion en cours (Projet Grand Site)

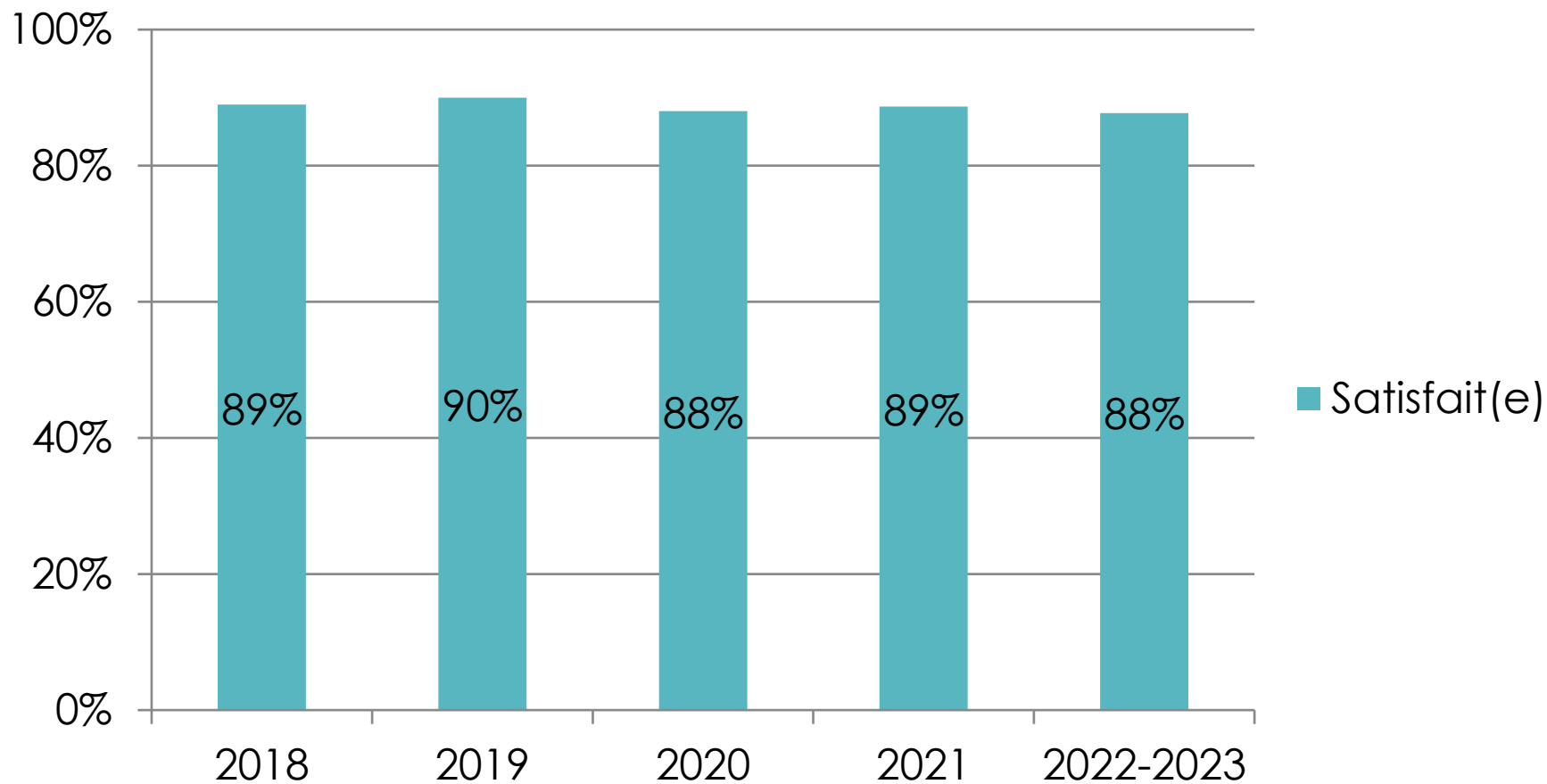
Pour vous le programme Natura 2000 est :



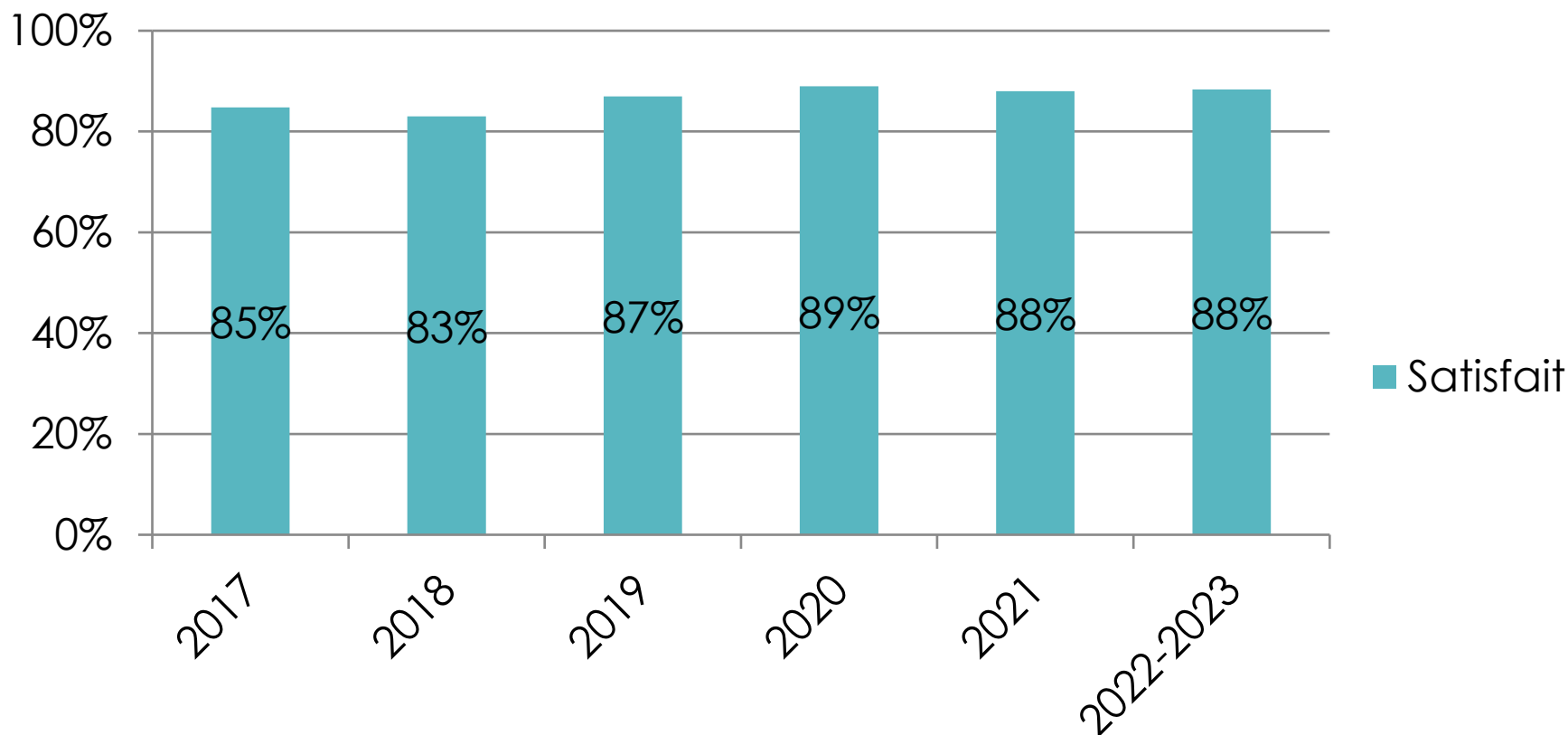
* 88% « Un atout » si non prise en compte des « Ne sait pas »

Service Déchets

Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité de l'accueil du service déchets ?

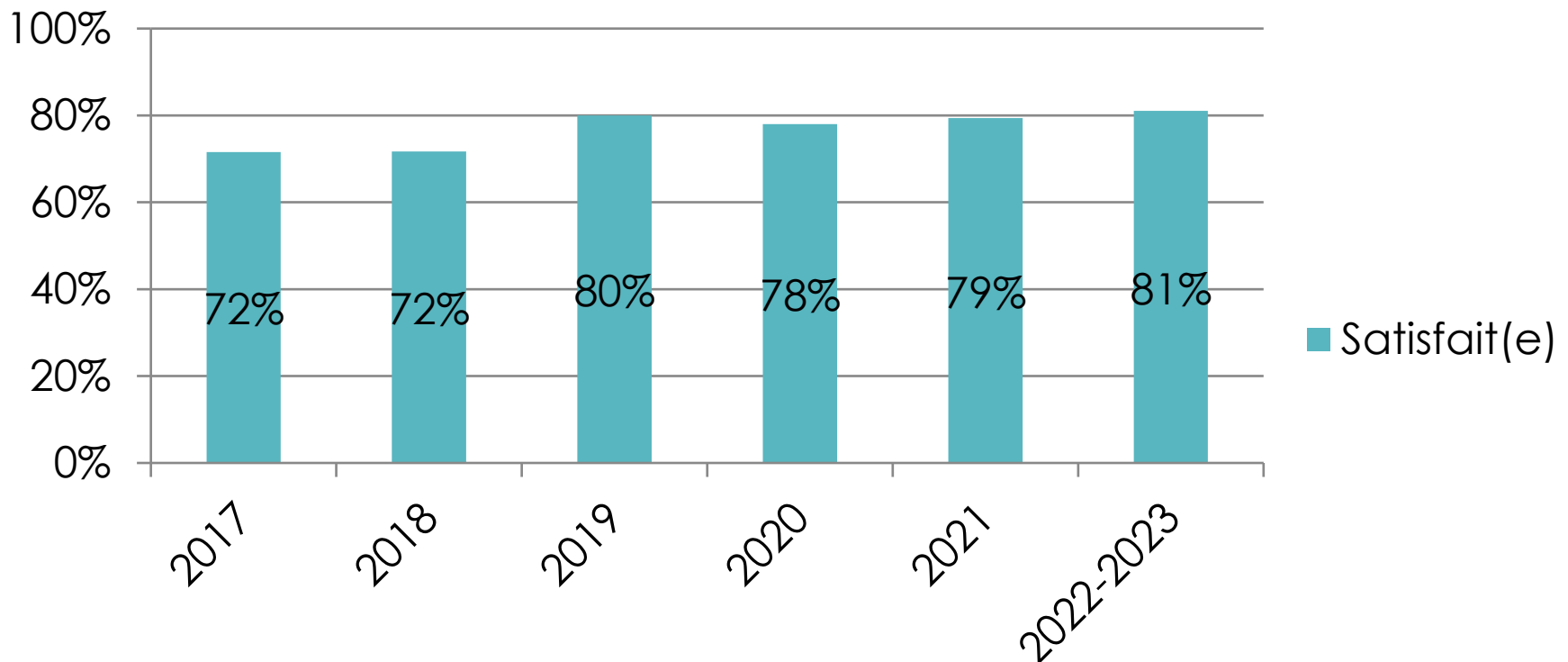


Quel est votre niveau de satisfaction concernant la communication sur le tri sélectif ? <https://www.comcom-crozon.com/environnement/collecte-des-dechets/quels-sont-les-dechets-a-placer-dans-le-bac-jaune>

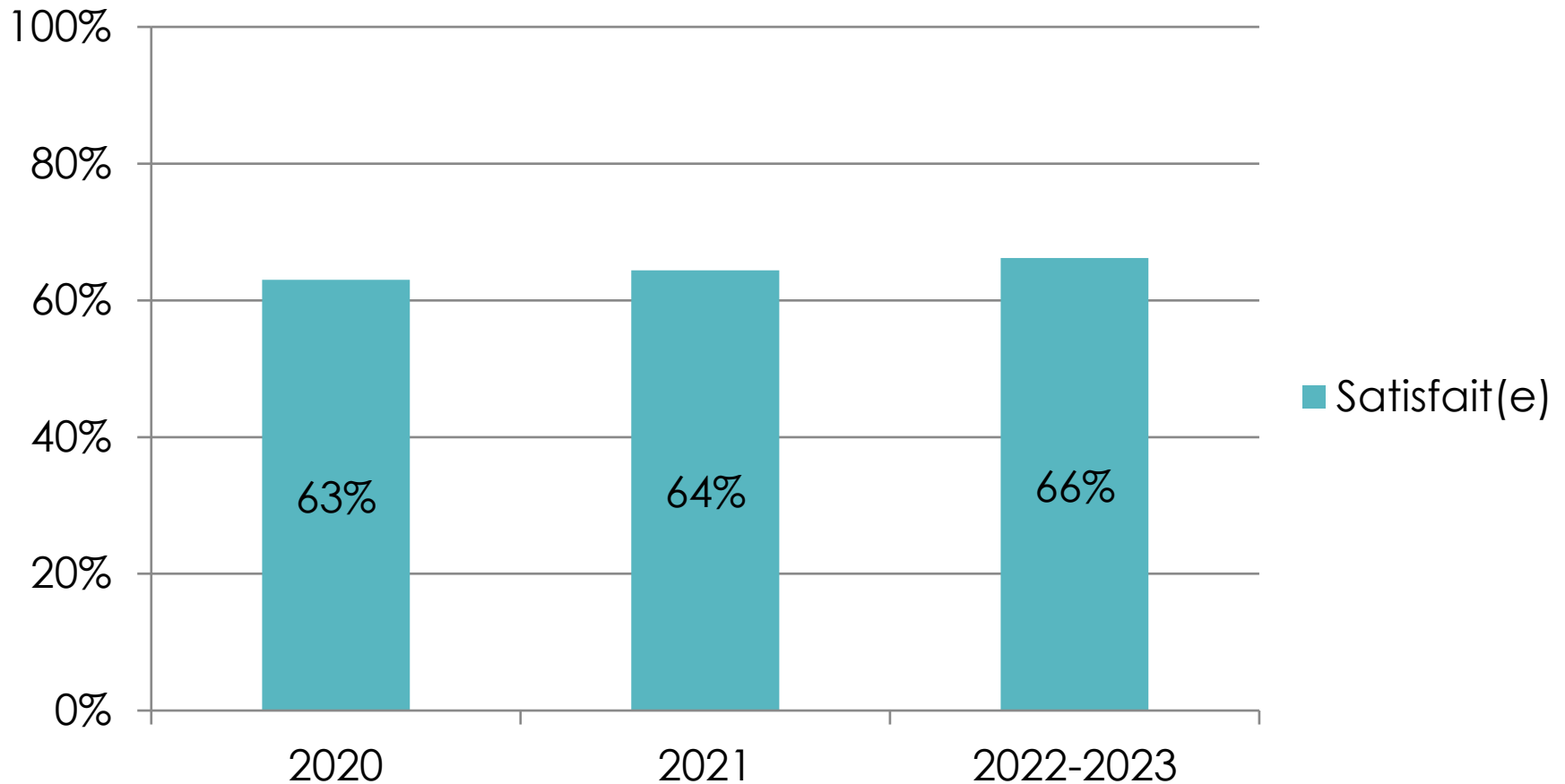


Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'action en matière de réduction des déchets ?

(redevance incitative, composteurs, actions de communication, <https://www.comcom-crozon.com/environnement/collecte-des-dechets/comment-reduire-les-dechets-et-eviter-le-gaspillage>)



Quel est votre niveau de satisfaction concernant les tarifs de la redevance incitative ?



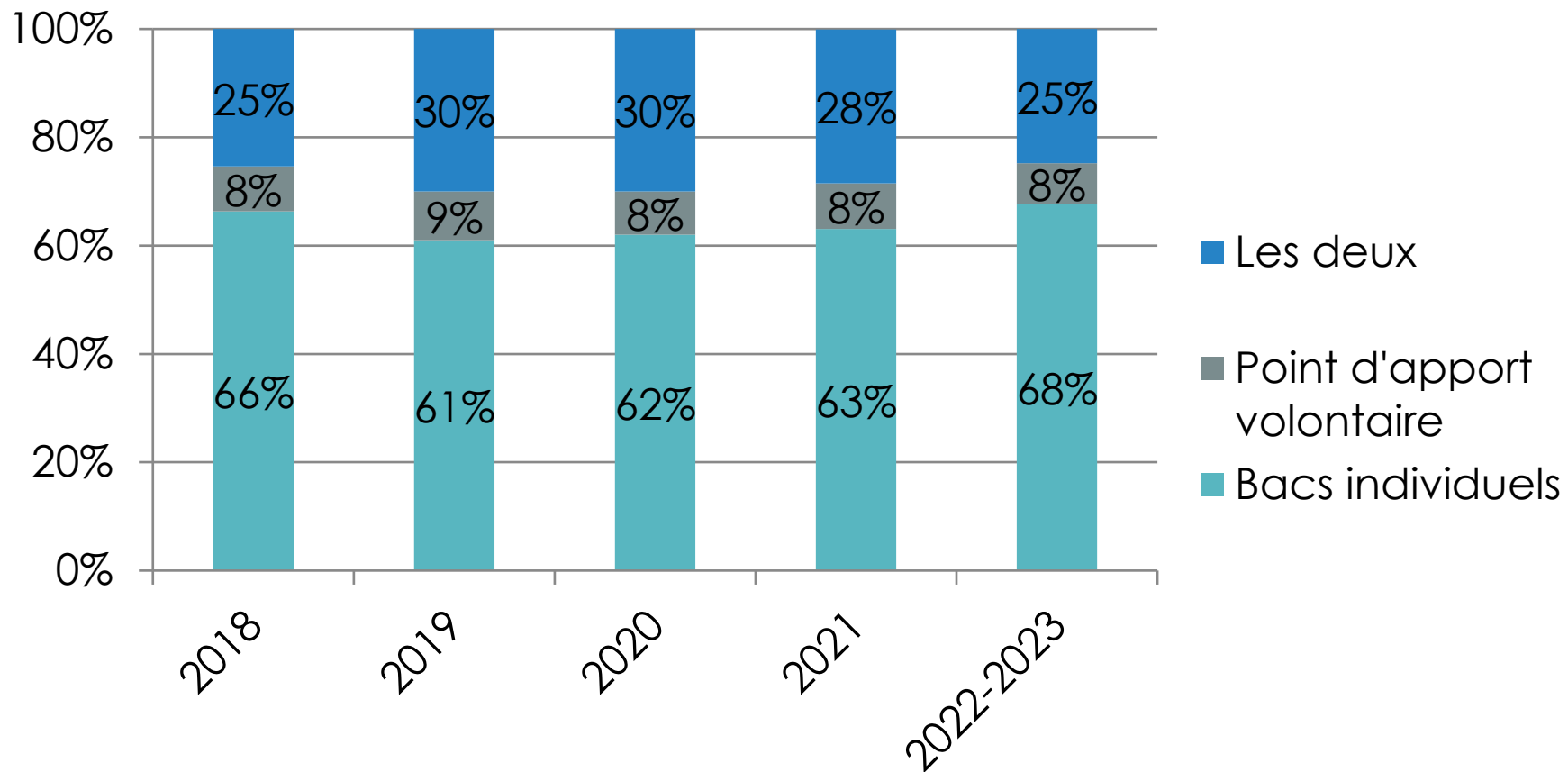
Si non satisfait(e), pourquoi ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Diminuer les prix (80) ↗	Non envisageable car le budget doit être équilibré ; or, les taxes sur l'incinération augmentent tandis que les prix de rachat des matériaux baissent (la CCPCAM a actuellement les tarifs les moins chers du département)
Inciter davantage au compostage (composteurs, poulailler) (4)	Vente et prise en charge de 50 % des prix des composteurs.
Limiter la production de déchets à sa source (industriels et grandes surfaces) (1)	Recrutement d'une préventrice déchets réalisé pour sensibiliser les professionnels du territoire.

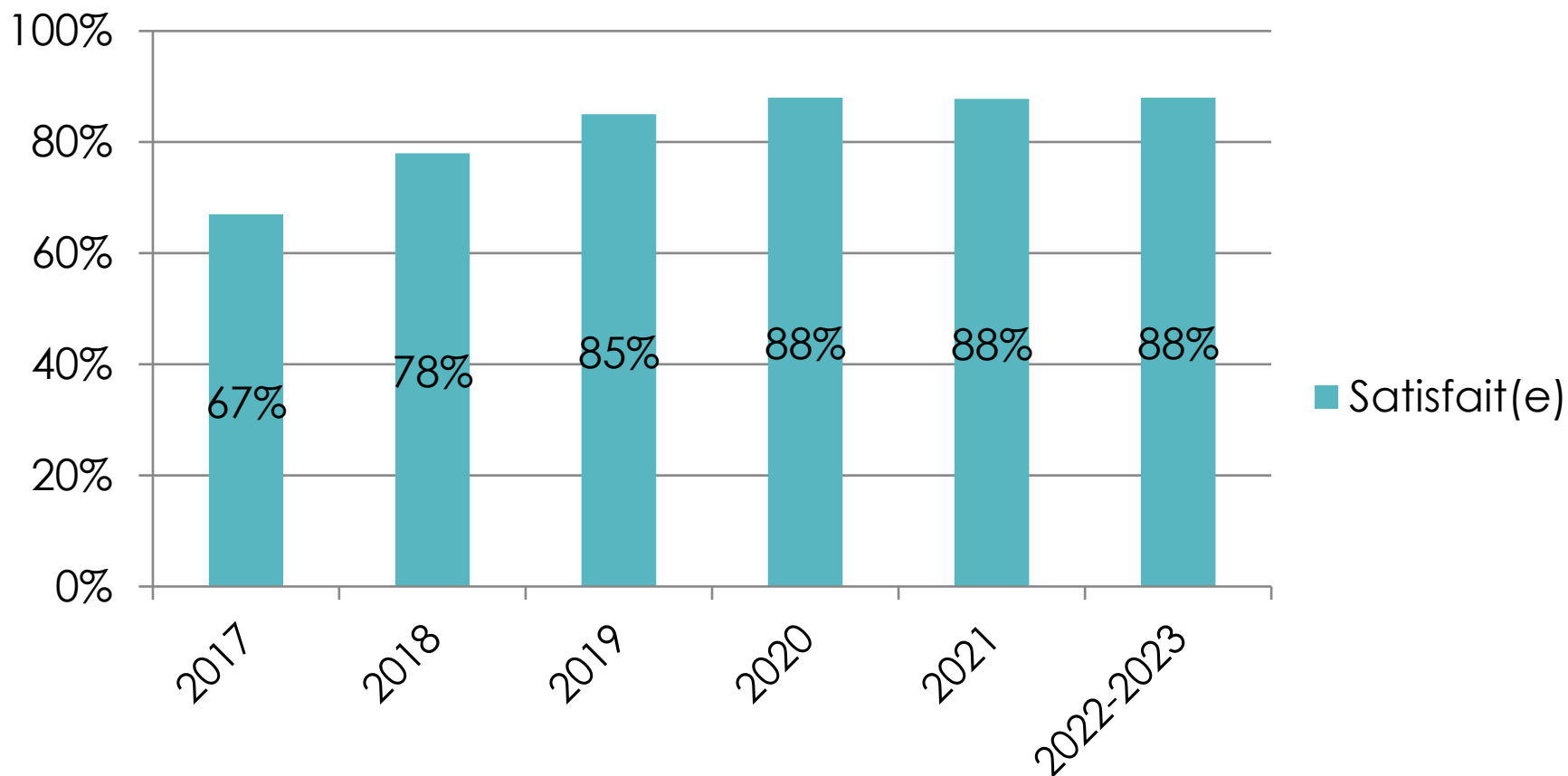
Service Déchets

La collecte en général

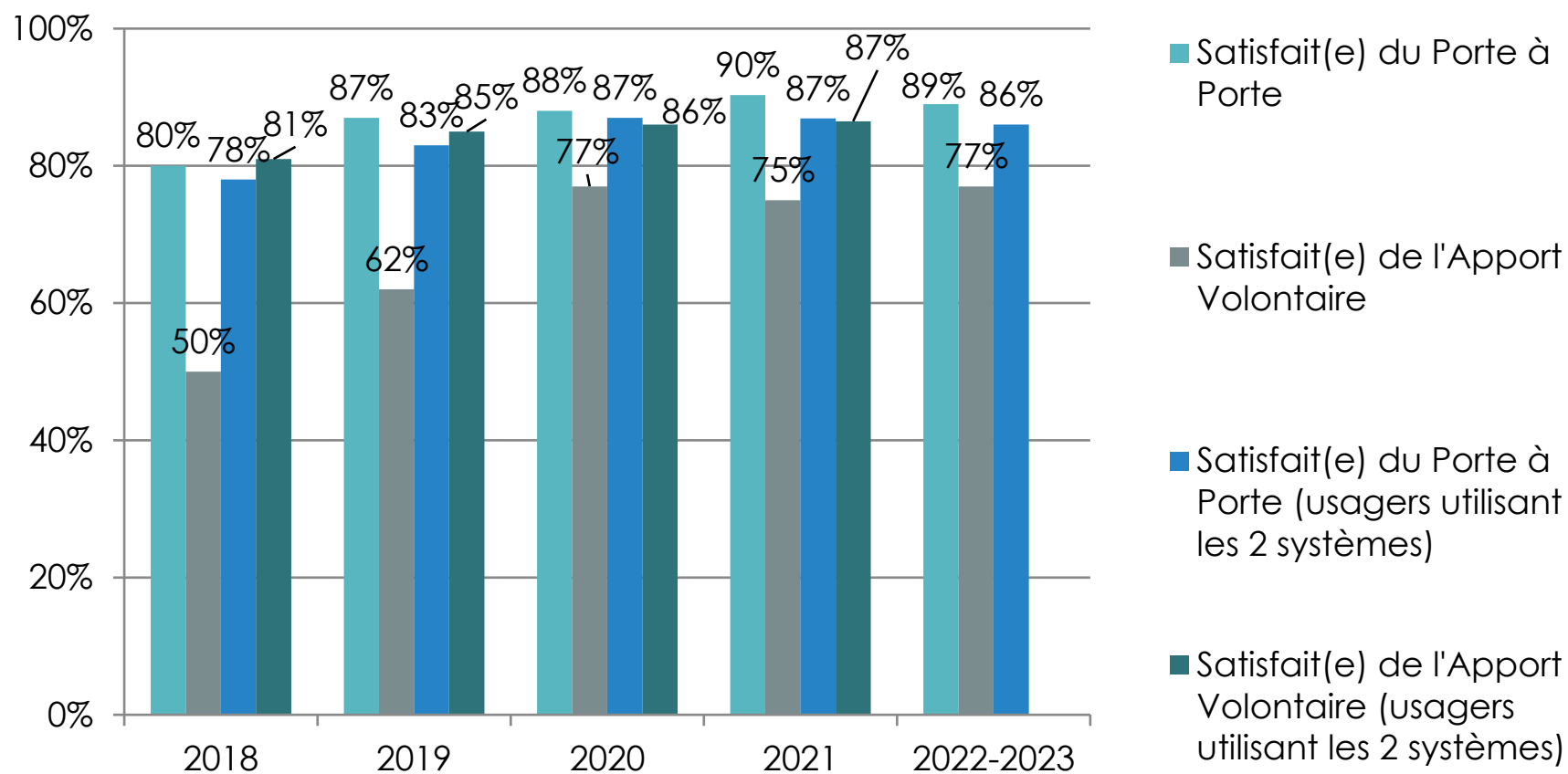
Quel type de collecte utilisez-vous ?



Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité du service de collecte des ordures ménagères et des déchets recyclables ?



Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité du service de collecte des ordures ménagères et des déchets recyclables ? (en fonction du type de collecte)



Si non satisfait(e), pourquoi ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Mauvais emplacement des bacs après la collecte, les agents ne prennent pas assez soin, bacs oubliés (17)	Rappel aux agents. Fichier réclamation mis en place depuis 2019 pour cibler la raison d'une non-collecte et proposer des actions. En cas d'oubli du service, collecte rattrapée. Point journalier avec les équipes de collecte (oublis de bac, incidents de collecte)
Réduire la distance entre le domicile et le point de collecte du bac (24) ↗	Le camion ne peut desservir certaines rues en raison d'une recommandation sécurité de la CNAM qui interdit les marches arrière.
Réduire la vitesse des camions de collecte (2)	Rappel fait aux chauffeurs.

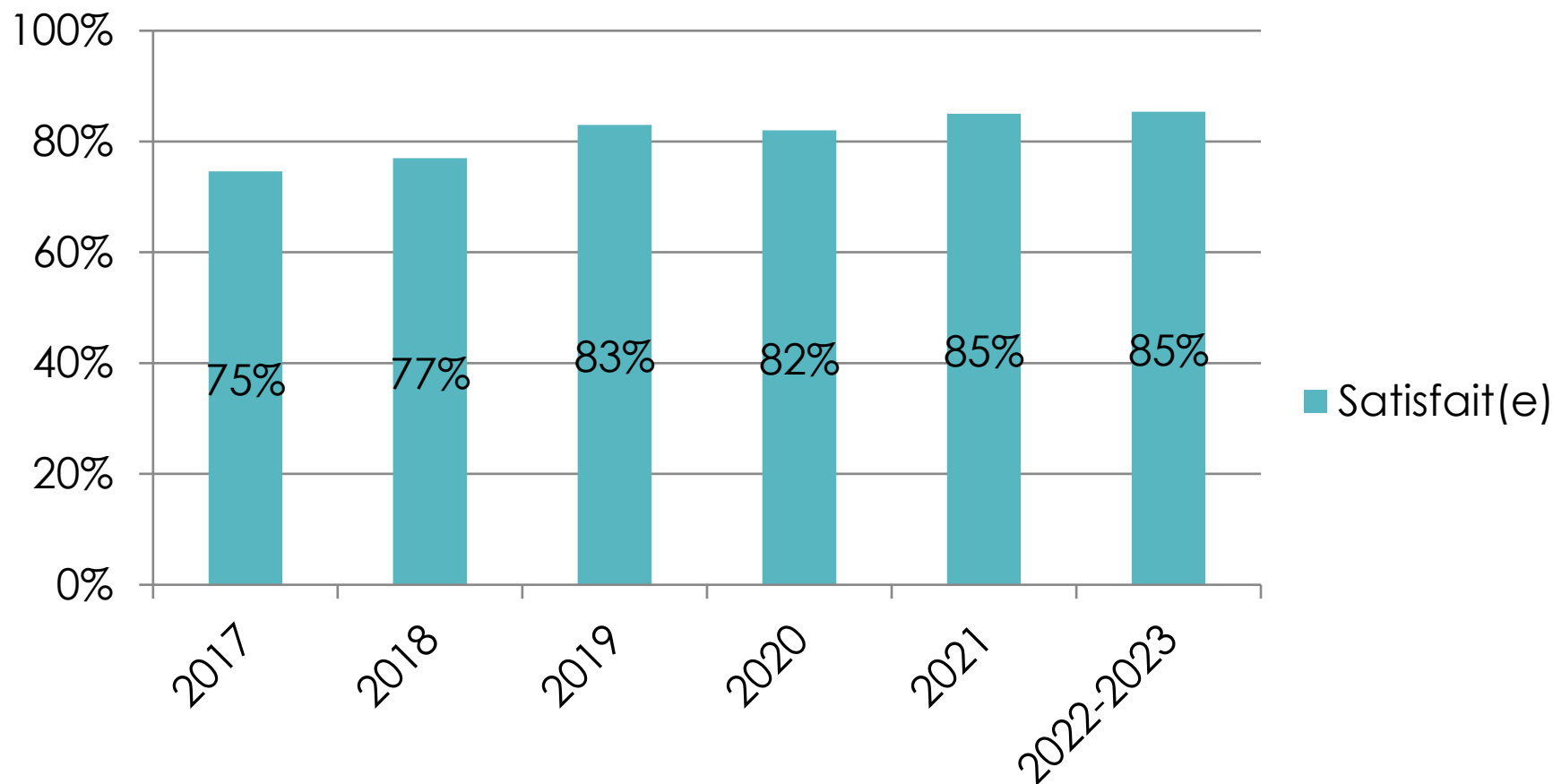
Si non satisfait(e), pourquoi ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Avoir un bac à verrou (1)	Faire la demande au service.
Collecter les sacs posés près des bacs (1)	Les agents collectent les sacs d'ordures ménagères en effectuant autant de levées complémentaires que nécessaire (si trop récurrent : usager contacté) Possibilité d'augmenter la taille du bac et accès aux colonnes possible. Ambassadeur du tri disponible pour échanges.

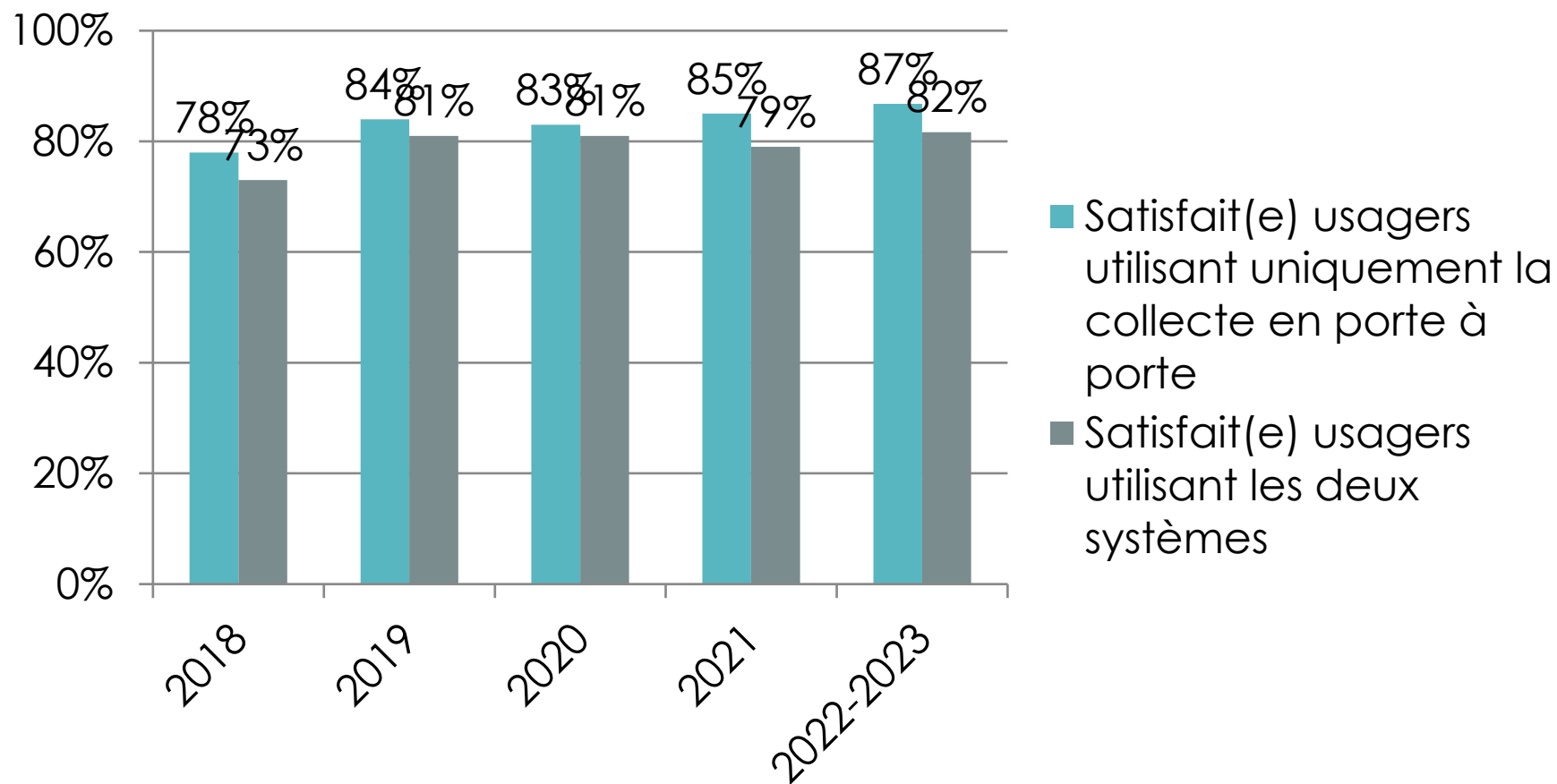
Service Déchets

Collecte en porte à porte

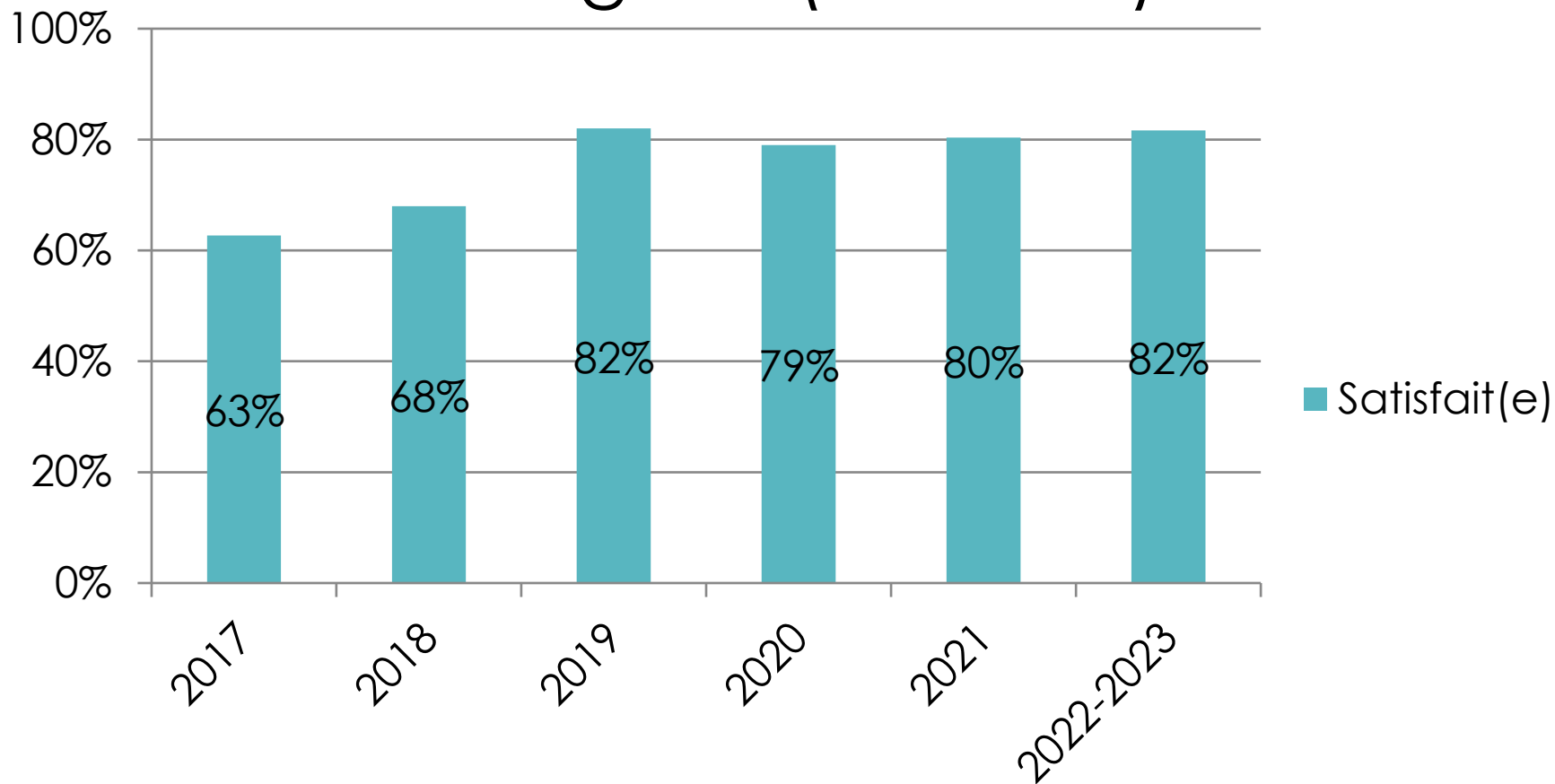
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la fréquence de collecte des déchets recyclables (bac jaune) ?



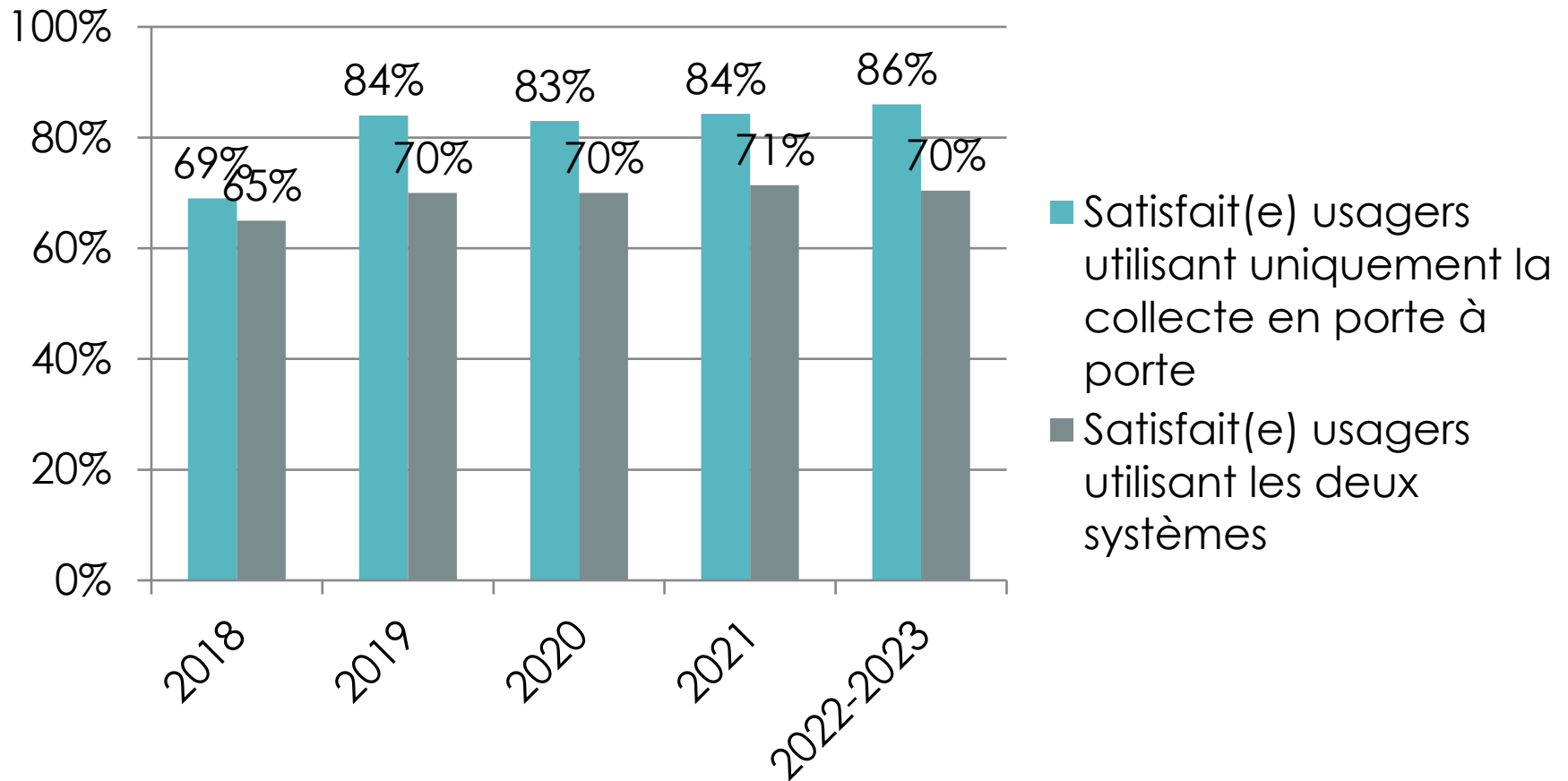
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la fréquence de collecte des déchets recyclables (bac jaune) ?



Quel est votre niveau de satisfaction concernant la fréquence de collecte des ordures ménagères (bac vert) ?



Quel est votre niveau de satisfaction concernant la fréquence de collecte des ordures ménagères (bac vert) ?



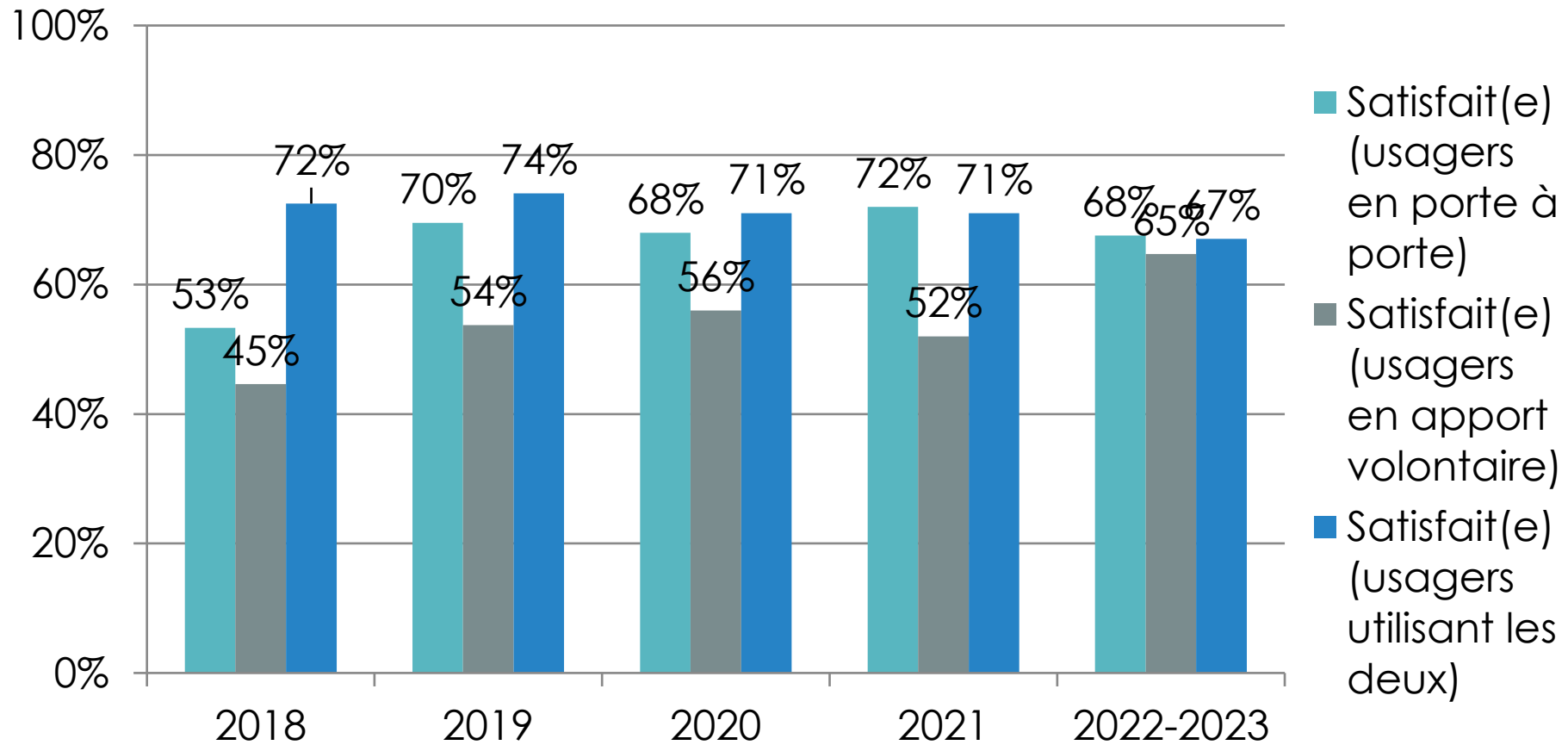
Si non satisfait(e), pourquoi ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Augmenter la fréquence de collecte du bac vert (59) Augmenter la fréquence de collecte du bac jaune (53)	Poursuivre la sensibilisation sur la réduction des déchets par l'utilisation d'un composteur qui réduit de 30% les déchets des bacs verts. 86% des répondants satisfaits de la fréquence de collecte du bac jaune et 79% de celle du bac vert
Des bacs collectifs seraient bien plus adaptés au village (2)	Le bac individuel responsabilise l'usager sur le tri contrairement au bac collectif
Eviter le ramassage le matin aux heures de pointe (1)	Collectes optimisées pour éviter les zones de forte affluence aux heures de pointe.

Service Déchets

Colonnes d'apport volontaire

Propreté des points d'apport volontaire



Si non satisfait(e), pourquoi ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Nettoyer les abords des colonnes et les colonnes (72) Exemples : Hopital, Morgat, Perception, Lanvéoc, Kervezennec, Leclerc Crozon, Losmarch, Telgruc, Faou, Rosnoën Forte odeur : Morgat, Goulien (13)	Nettoyage régulier par un saisonnier en été + nettoyage complet des colonnes 2 fois / an.

Si non satisfait(e), pourquoi ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Eviter que les colonnes soient pleines (4)	Eté 2020 : fréquence de vidage adaptée au type de déchets (collecte régulière des colonnes ordures ménagères même non pleines)/ en 2021, collecte le samedi des colonnes nécessitant un vidage
Ajouter des colonnes / colonnes trop éloignées (5) Exemples: Roscanvel, Lanvéoc	Nombreuses colonnes réparties sur le territoire (114). Lieux à proximité des axes routiers et zones d'intérêt en évitant les nuisances sonores pour le voisinage.
Ne pas faire payer l'ouverture des colonnes / décompte trop important lors d'une ouverture (3)	Tarif proportionnel à celui des bacs OM (en fonction de la contenance).

Si non satisfait(e), pourquoi ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Pas suffisamment d'info pour les touristes, ils déposent leurs déchets dans les bacs des habitants (4)	Communication dans les offices de tourisme A renforcer
Manque un bac de collecte pour les coquilles et restes de crustacés ou de poisson (1)	Bac de collecte de coquillages mis en place à la déchèterie de Crozon
Ajouter poubelle de ville à proximité (1)	Propreté urbaine : compétence communale.

Si non satisfait(e), pourquoi ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Remerciements / reconnaissance du travail fait par les agents (2)	Transmis aux agents.
Informers les usagers sur la localisation des colonnes (1)	Carte interactive sur www.comcom-crozon.bzh

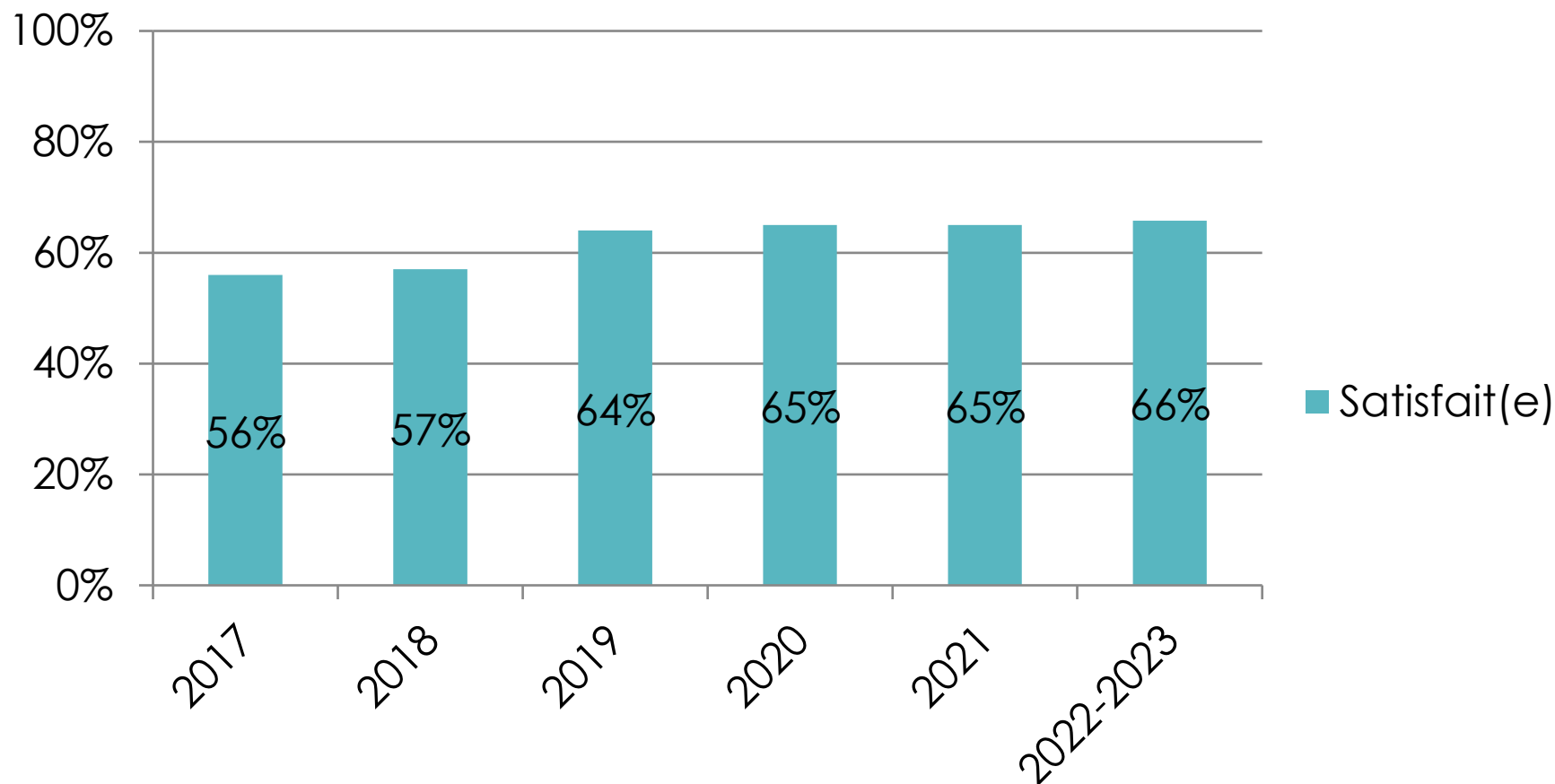
Si non satisfait(e), pourquoi ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Manque de civisme autour des bacs à verre (6)	Ramassage régulier.
Déchets qui s'envolent des camions (1)	Présence de filets télécommandable. Fermeture après chaque colonne.

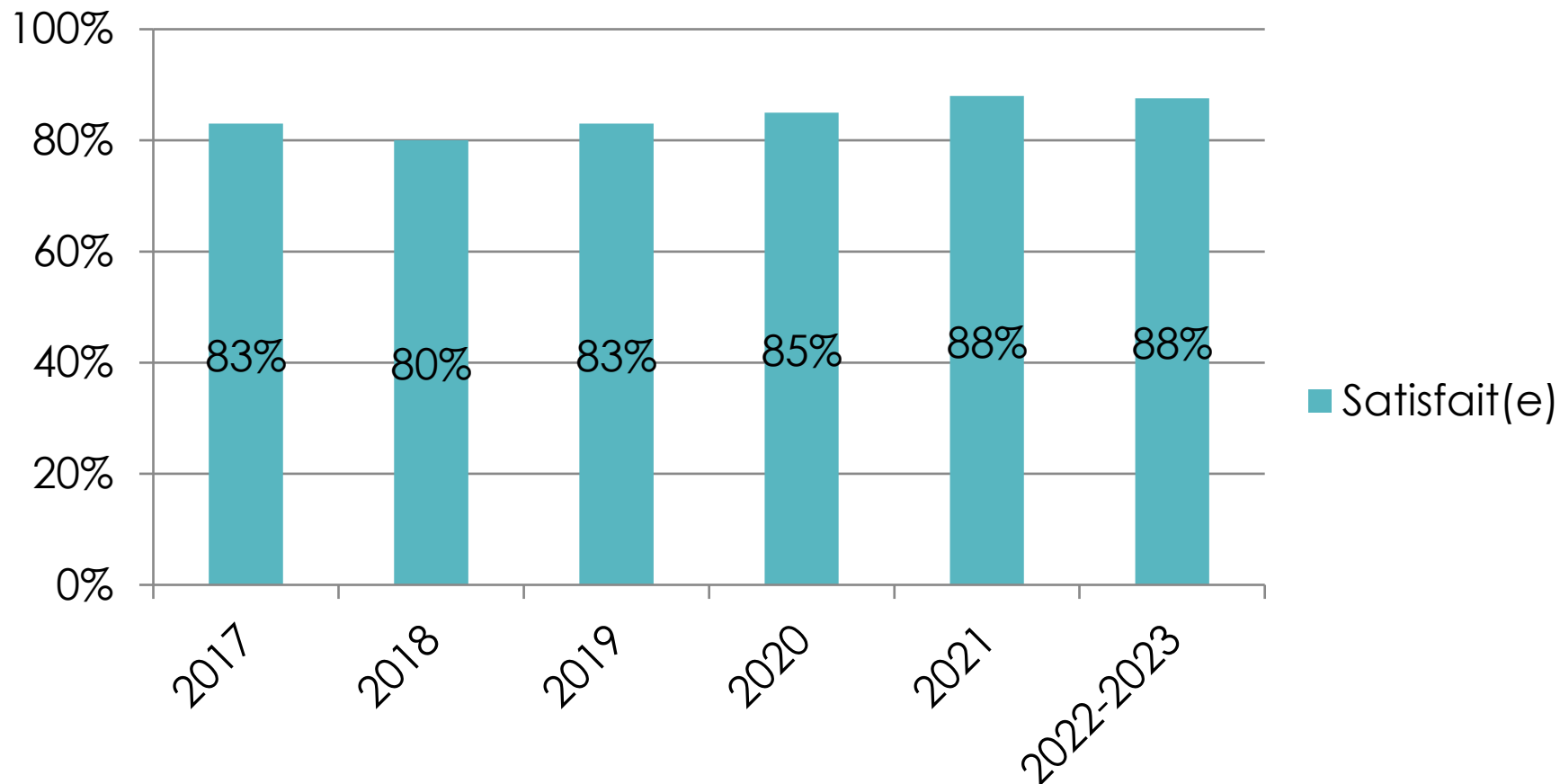
Service Déchets

Collecte du verre

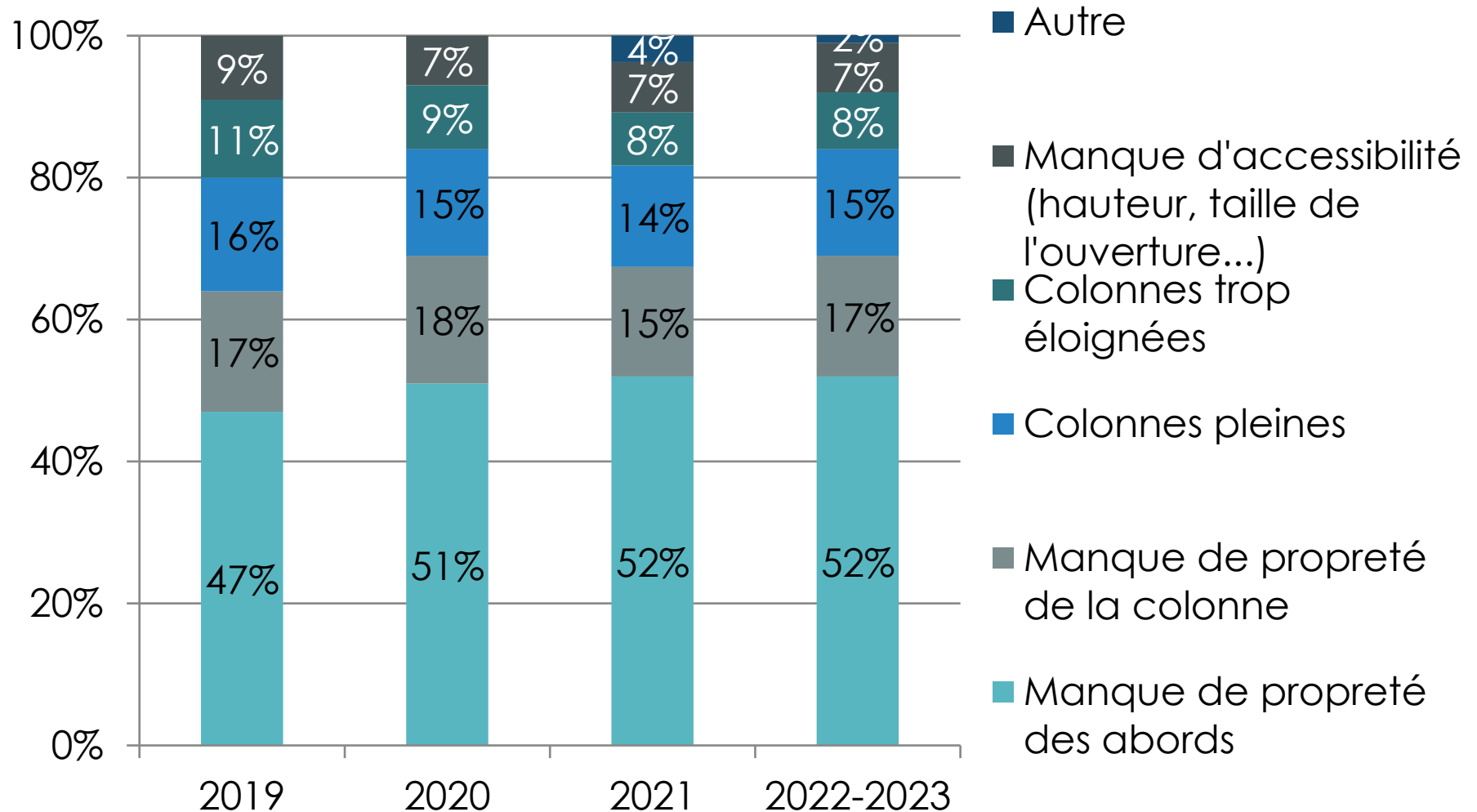
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la propreté des colonnes à verre ?



Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité du service de collecte du verre ?



Si non, pourquoi ?



Si non satisfait(e), pourquoi ?

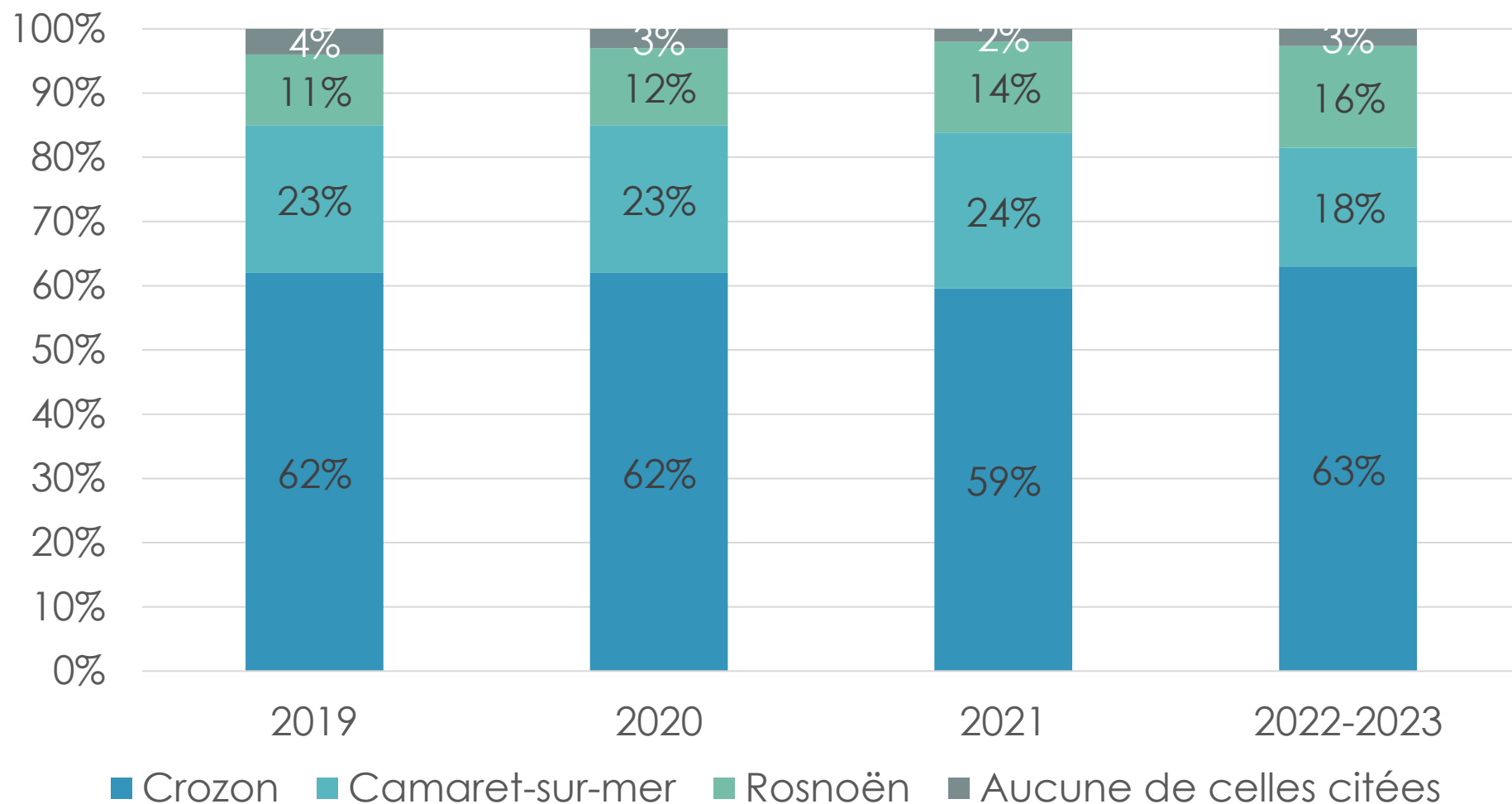
Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Ajouter des poubelles à proximité pour les bouchons, couvercles, capsules, cartons, sacs (2)	Risques de dépôts sauvages et de mauvais tri. Ajouter des affiches pour communiquer sur le tri à faire en amont chez soi (bouchons en plastique et couvercles dans le bac jaune, cartons en déchèterie).
Ouverture pas pratique et très peu hygiénique. La hauteur des bacs à verre est trop importante (5)	Rappel sur la possibilité d'apporter directement le verre à l'aire de stockage en face de la déchèterie de Kerdanvez A prendre en compte lors de l'achat de nouvelles colonnes aériennes ou semi-enterrées.

Si non satisfait(e), pourquoi ?

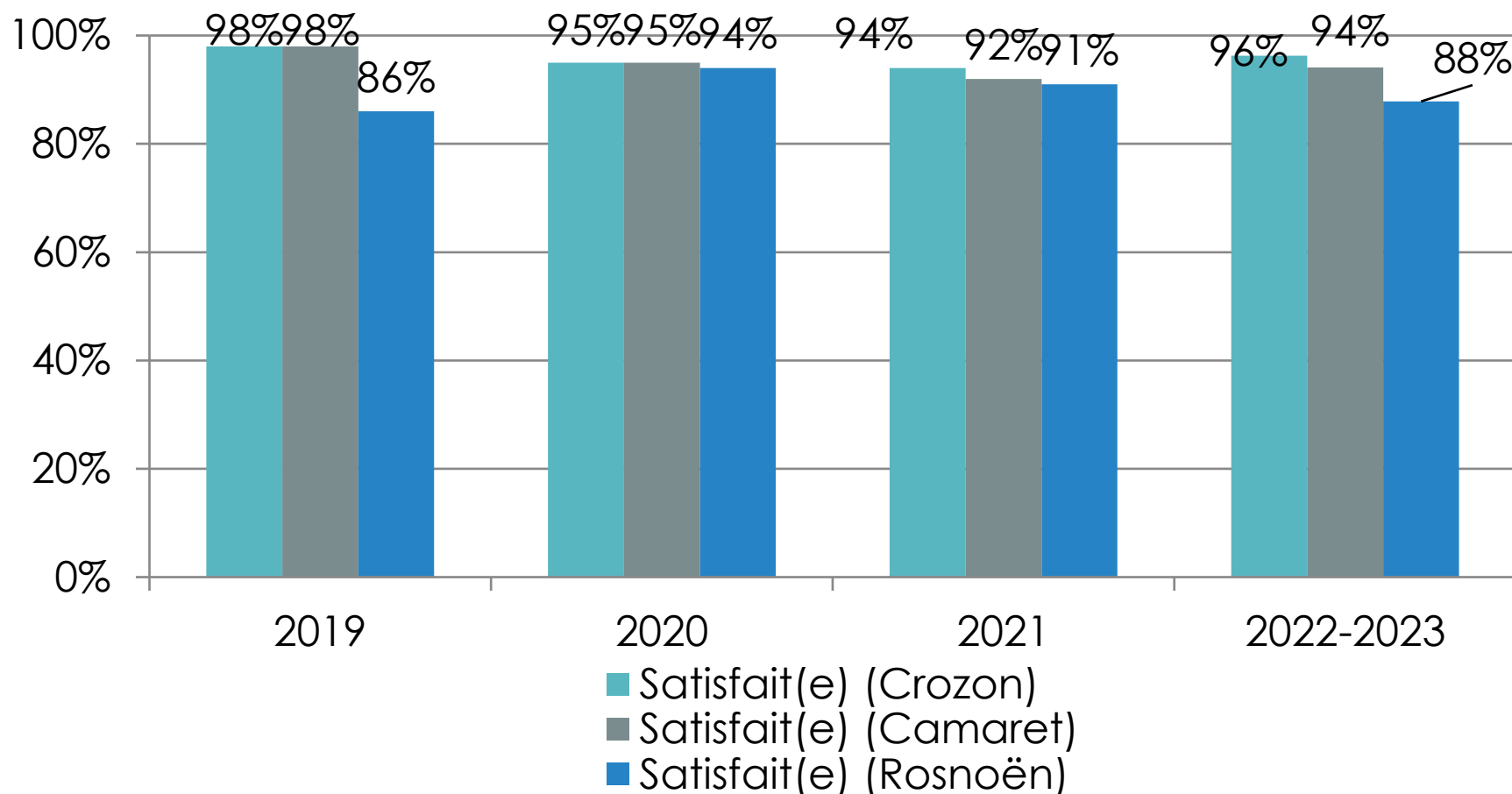
Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Une colonne jaune devrait systématiquement être placée à côté de chaque colonne verre pour pouvoir y déposer les emballages (1)	L'utilisateur doit ramener son emballage chez lui ou dans les points d'apport volontaires
Pas de bac de collecte sur la partie nord de la rivière du Faou (1)	Site ComCom, carte interactive sur les emplacements des colonnes à verre
Bouteilles au pied des colonnes et du verre brisé partout autour, Kerdanvez, Kermeur, Roscanvel, Fret (1 1) Odeur dérangeante (1) Pas assez de ramassages en période de Vacances (1)	Ramassage hebdomadaire des dépôts sauvages. Renforcer le travail avec les mairies en termes de propreté urbaine.

Service Déchets Déchèteries

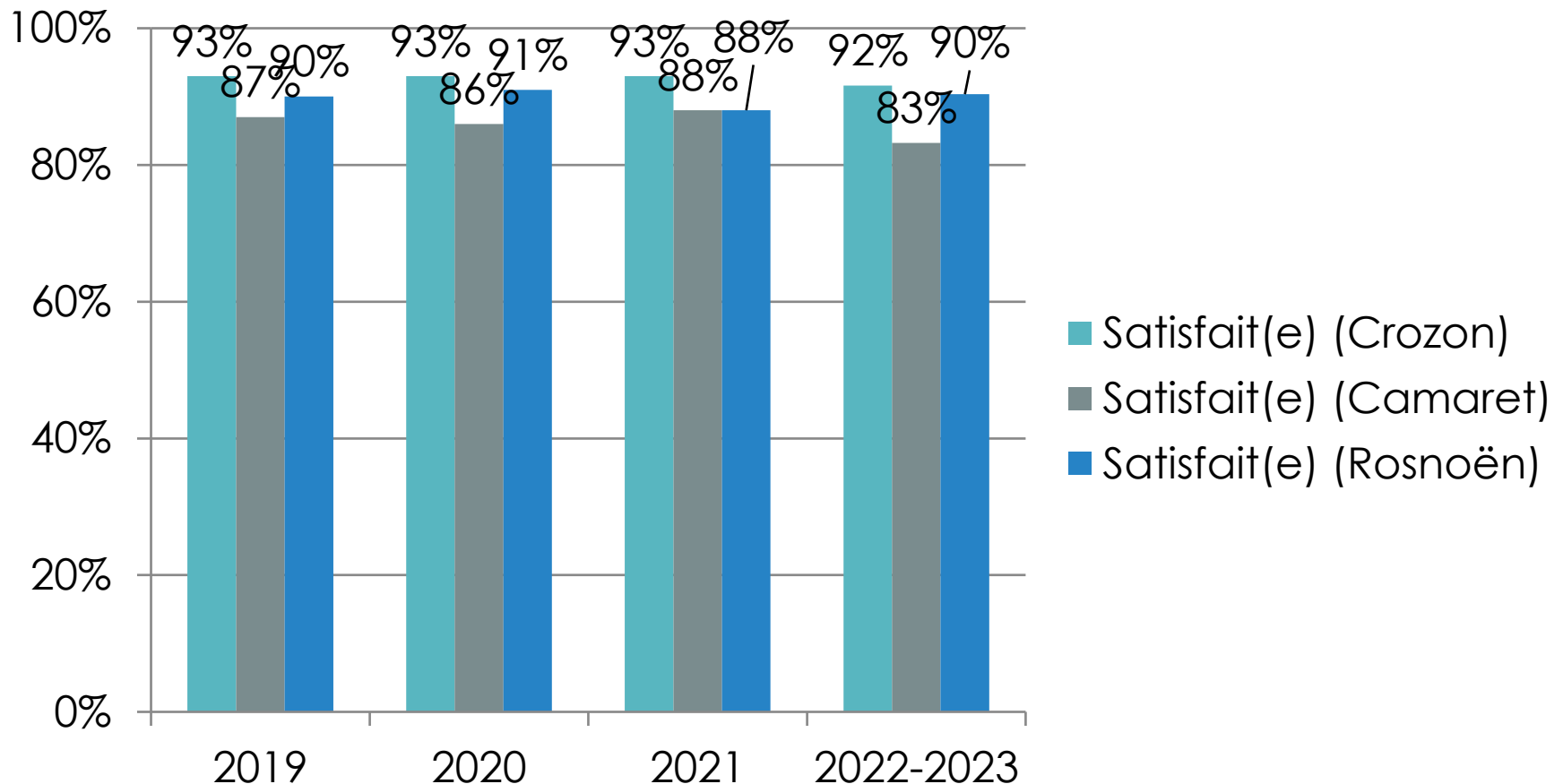
A quelle déchèterie allez-vous ?



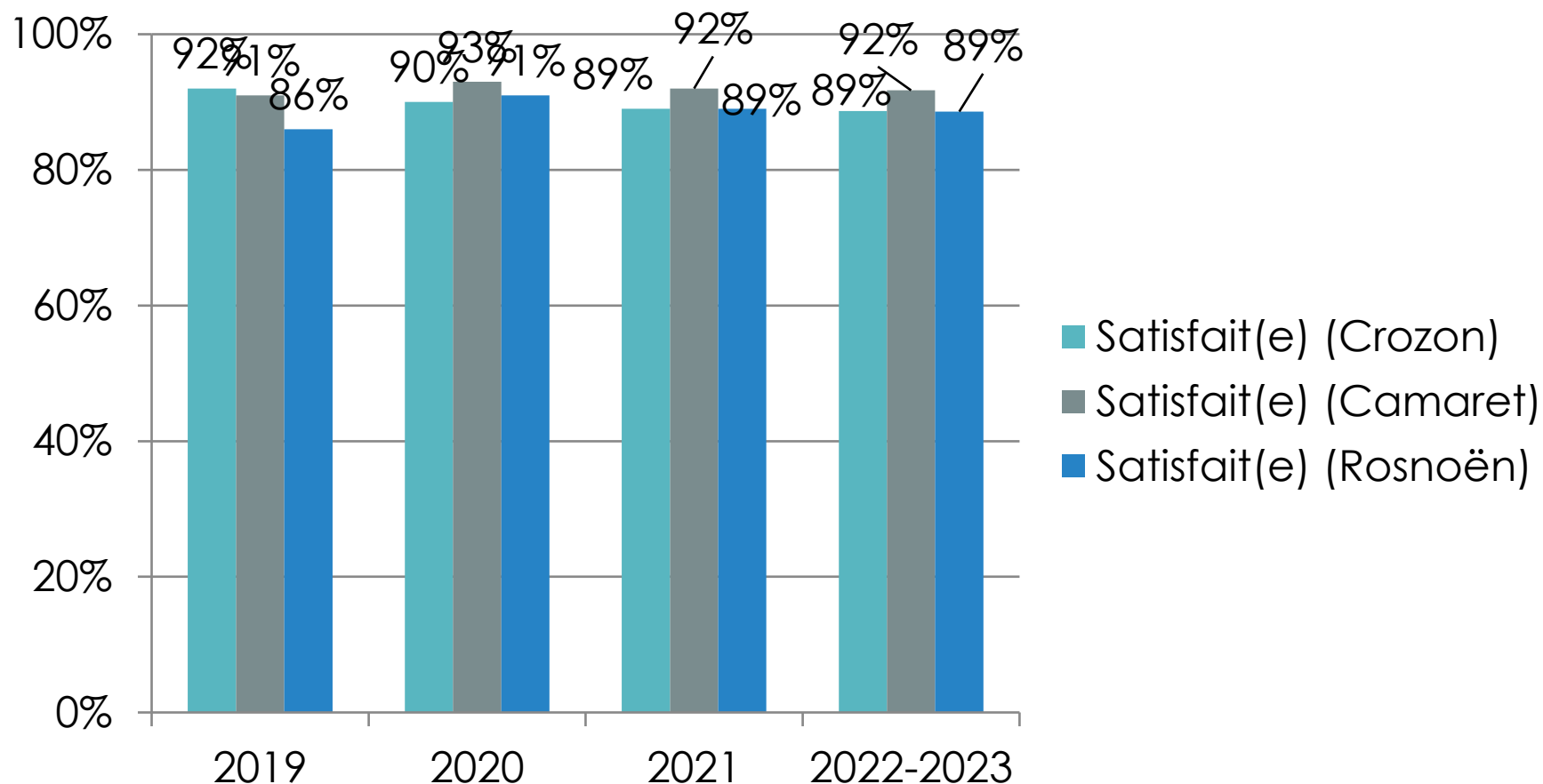
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la propreté des déchèteries et des abords ?



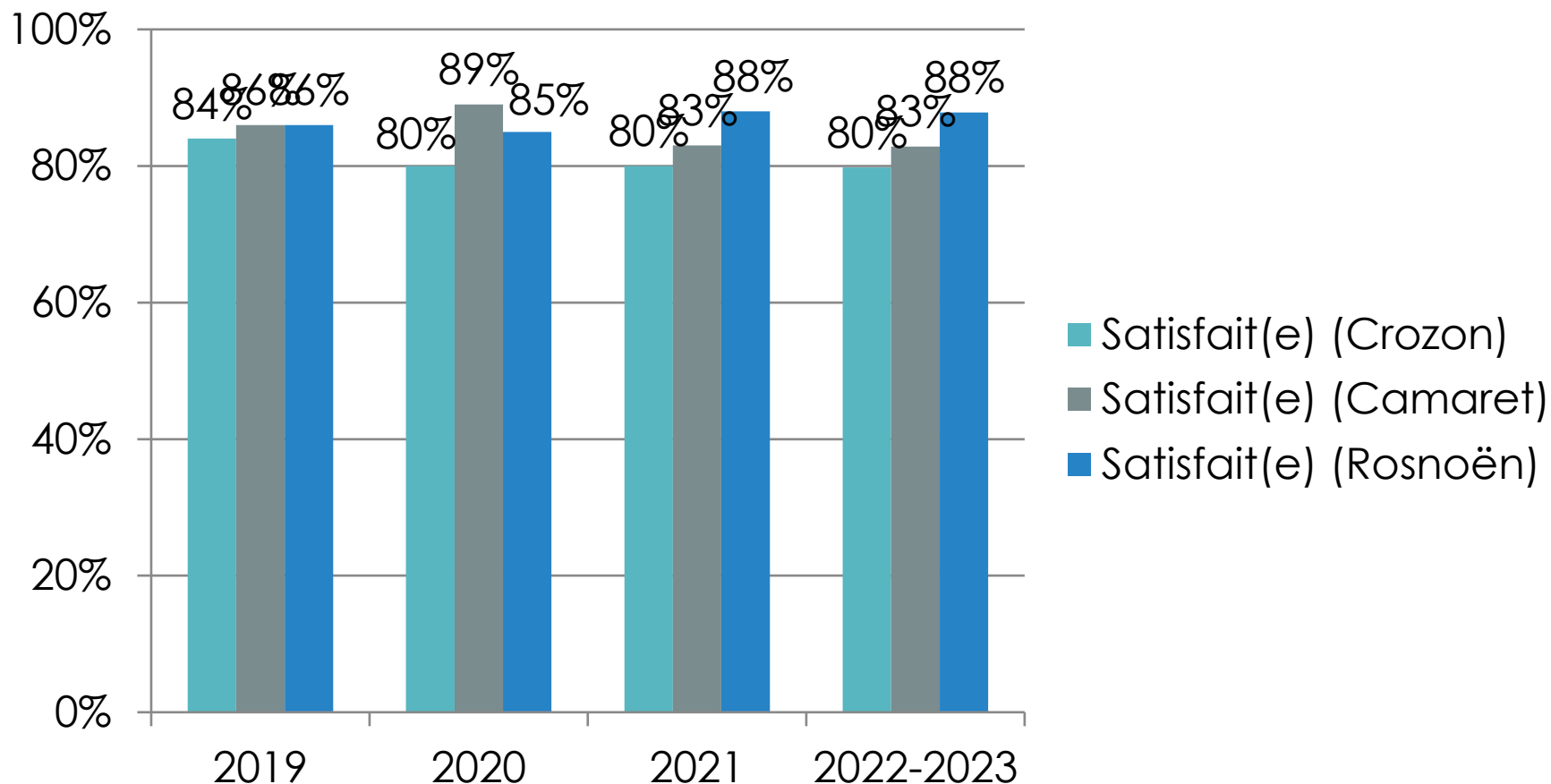
Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'aménagement des déchèteries ?



Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité du service en déchèterie ?



Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité de l'accueil en déchèterie ?



Si non satisfait(e), pourquoi ?

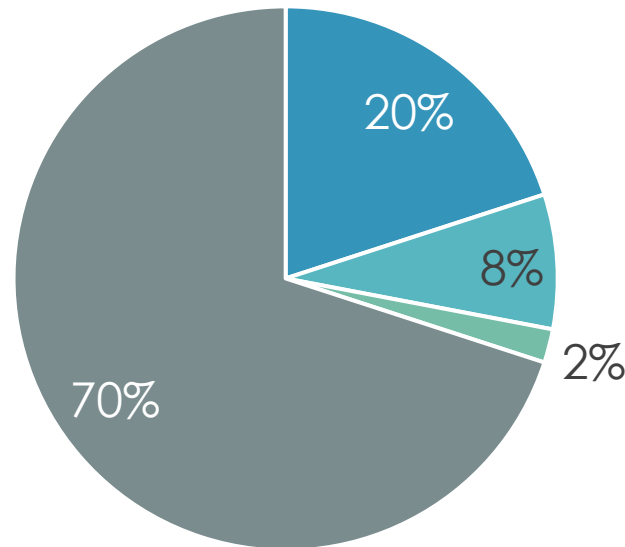
Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Améliorer l'amabilité des agents (10)	Formation « gestion des conflits » en 2019 + rappels au personnel de l'importance d'un bon accueil.
Améliorer l'aménagement des déchèteries (place pour le stationnement et accès aux déchets verts à Camaret) (3)	Réfléchir à l'aménagement lors des modernisations futures.
Augmenter le nombre de passages compris dans le forfait (9)	Non prévu. Peu de dépassements de forfait par les usagers.
Rendre gratuit l'accès en déchèterie (1)	15 passages par an sont prévus dans la redevance incitative.

Si non satisfait(e), pourquoi ?

Demandes	Actions d'amélioration / Réponses
Pas de bacs publics de compostage, déchets des coquillages et poissons (2)	Depuis 2022, en période de fin d'année, mise en place de bac de coquillages pour les usagers en déchèterie de Crozon.
Elargir les horaires (6)	Non prévu. Voir horaires d'été et d'hiver ici .
Déchèterie trop éloignée (6)	Trois déchèteries réparties sur le territoire (Camaret-sur-mer, Crozon et Rosnoën).
Manque de signalisation en déchetterie, toujours oblige de demander de l'aide... (6)	Signalétique en cours et harmonisée avec les 3 déchèteries
Plus d'infos sur compostage (1)	Au siège de la ComCom, présence de flyers sur l'utilisation d'un composteur et plusieurs articles parus dans le magazine Horizon

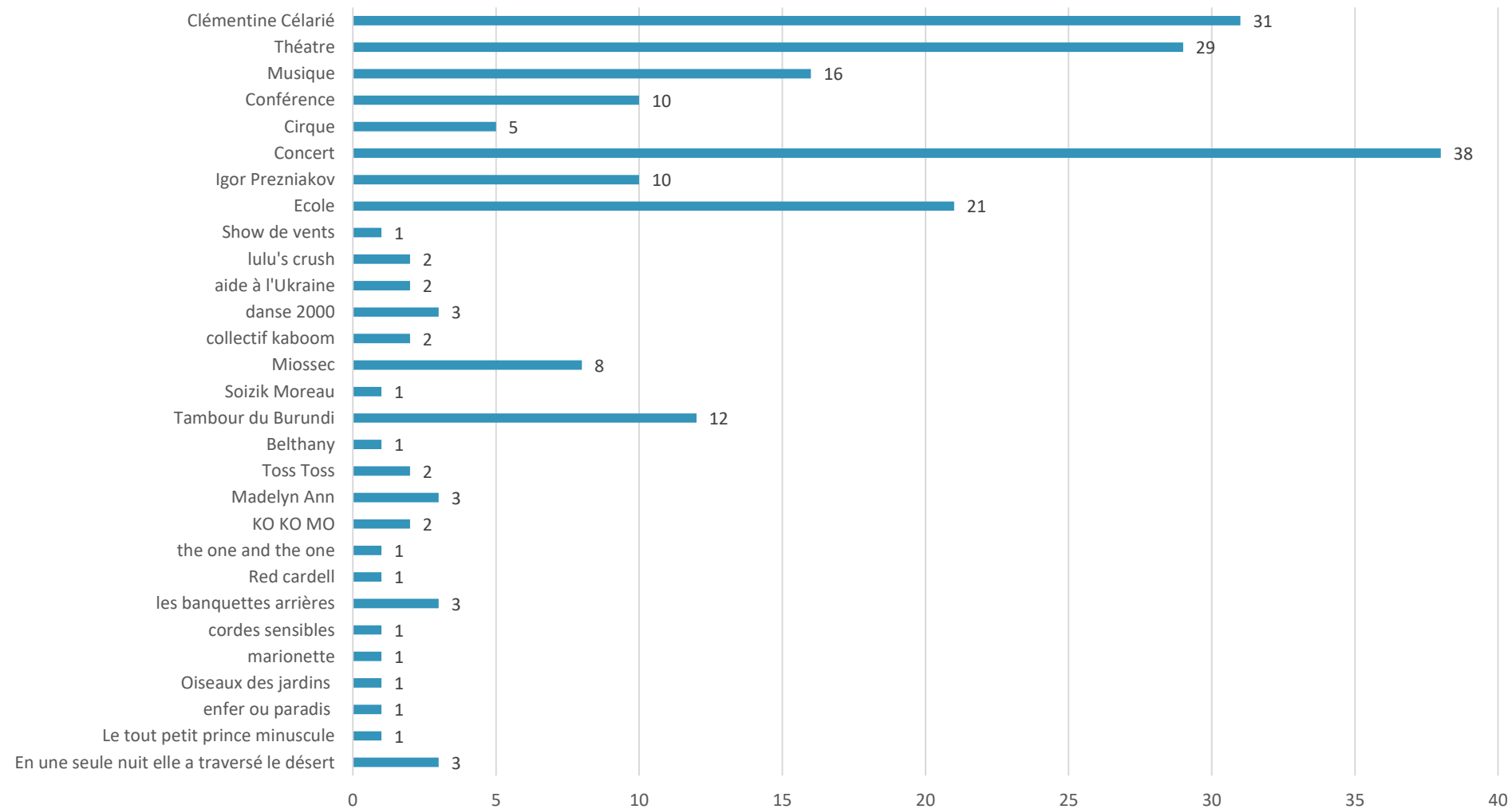
Centre culturel l'Améthyste

Etes-vous déjà allé voir un spectacle au centre culturel l'Améthyste ?

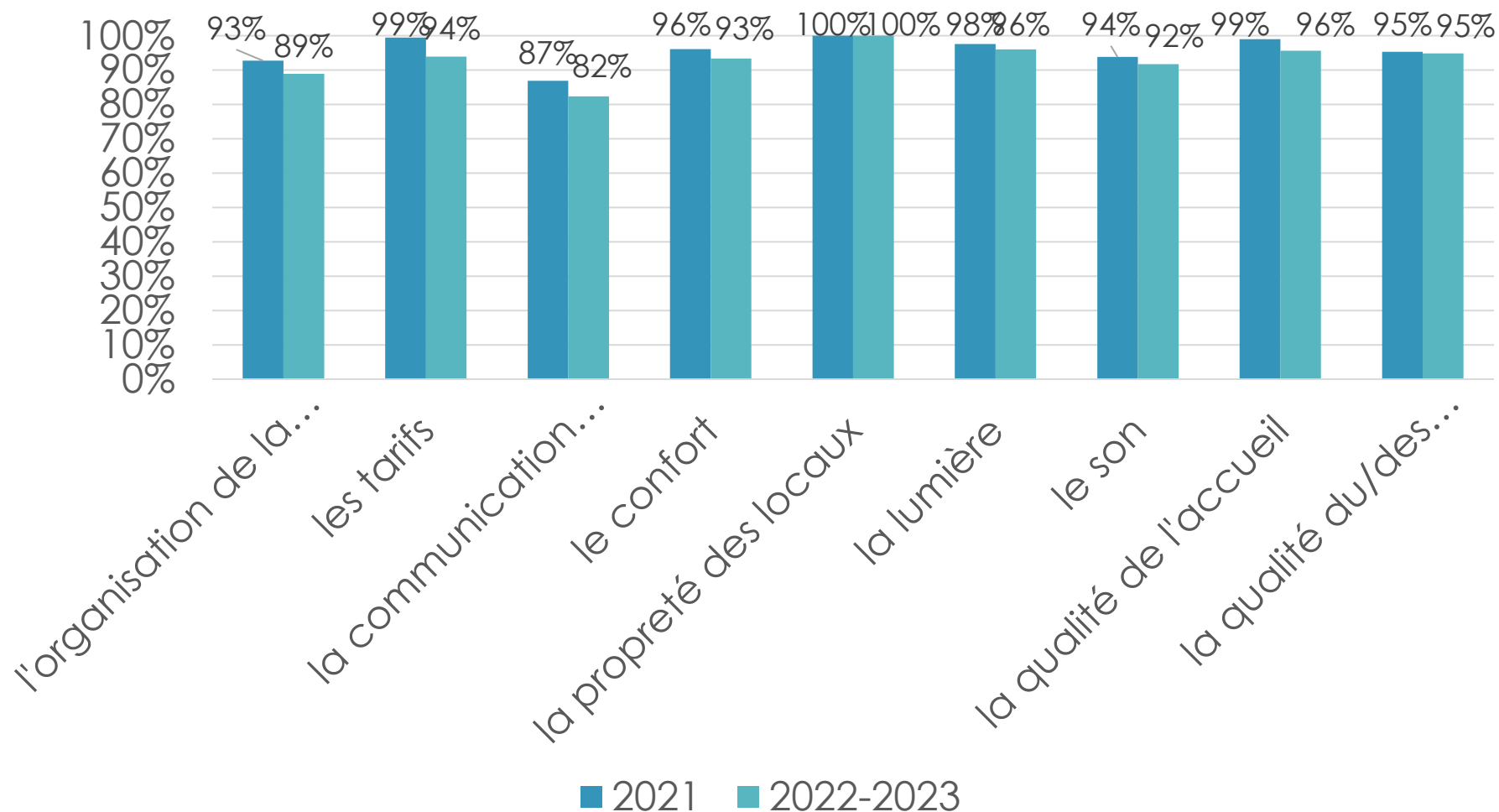


- Oui, moi uniquement
- Oui, moi ainsi qu'au moins un de mes enfants en temps scolaire
- Pas personnellement, mais oui pour au moins un de mes enfants en temps scolaire
- Non

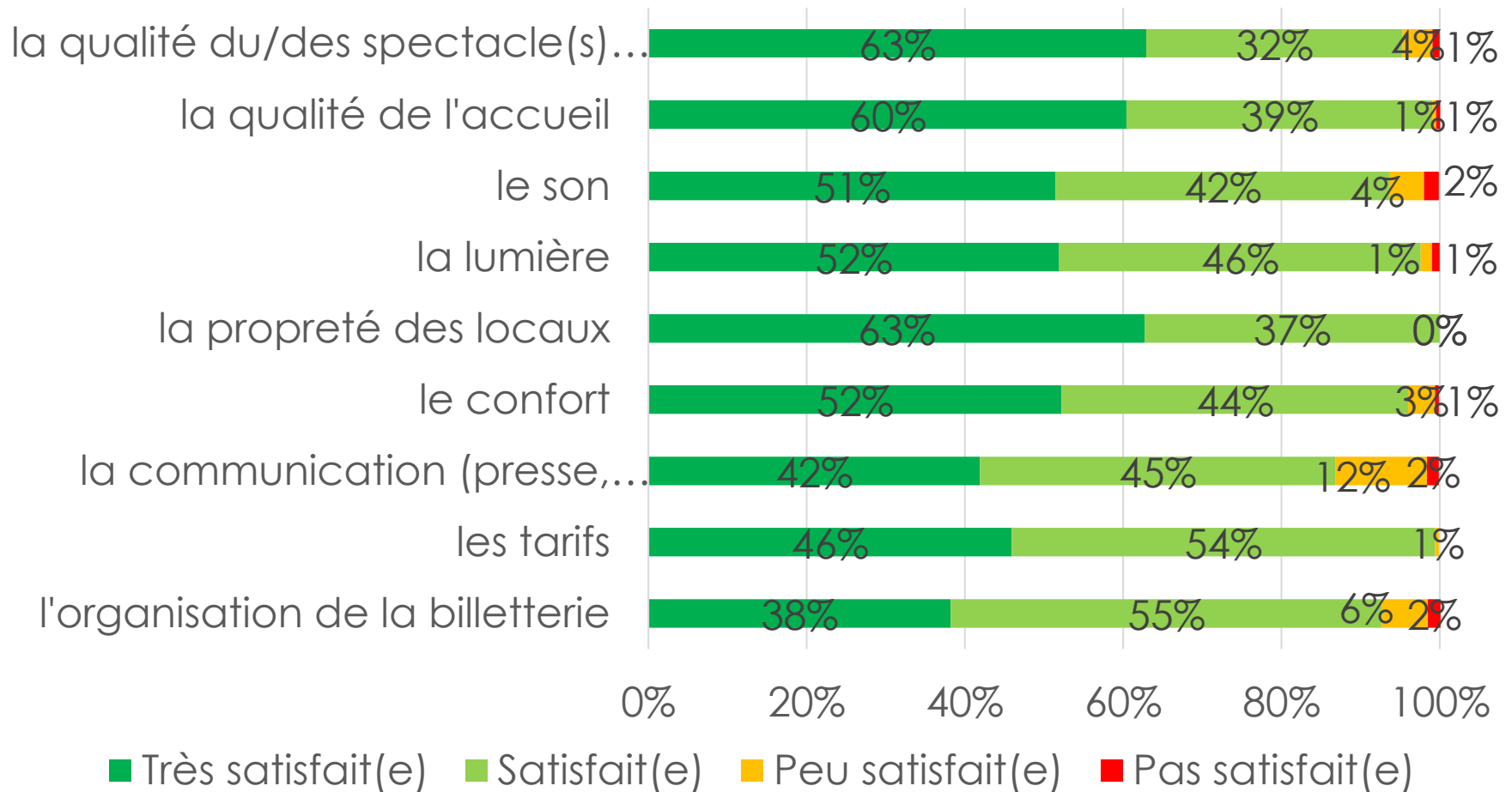
Quel(s) spectacle(s)/concert(s) avez-vous été voir ?



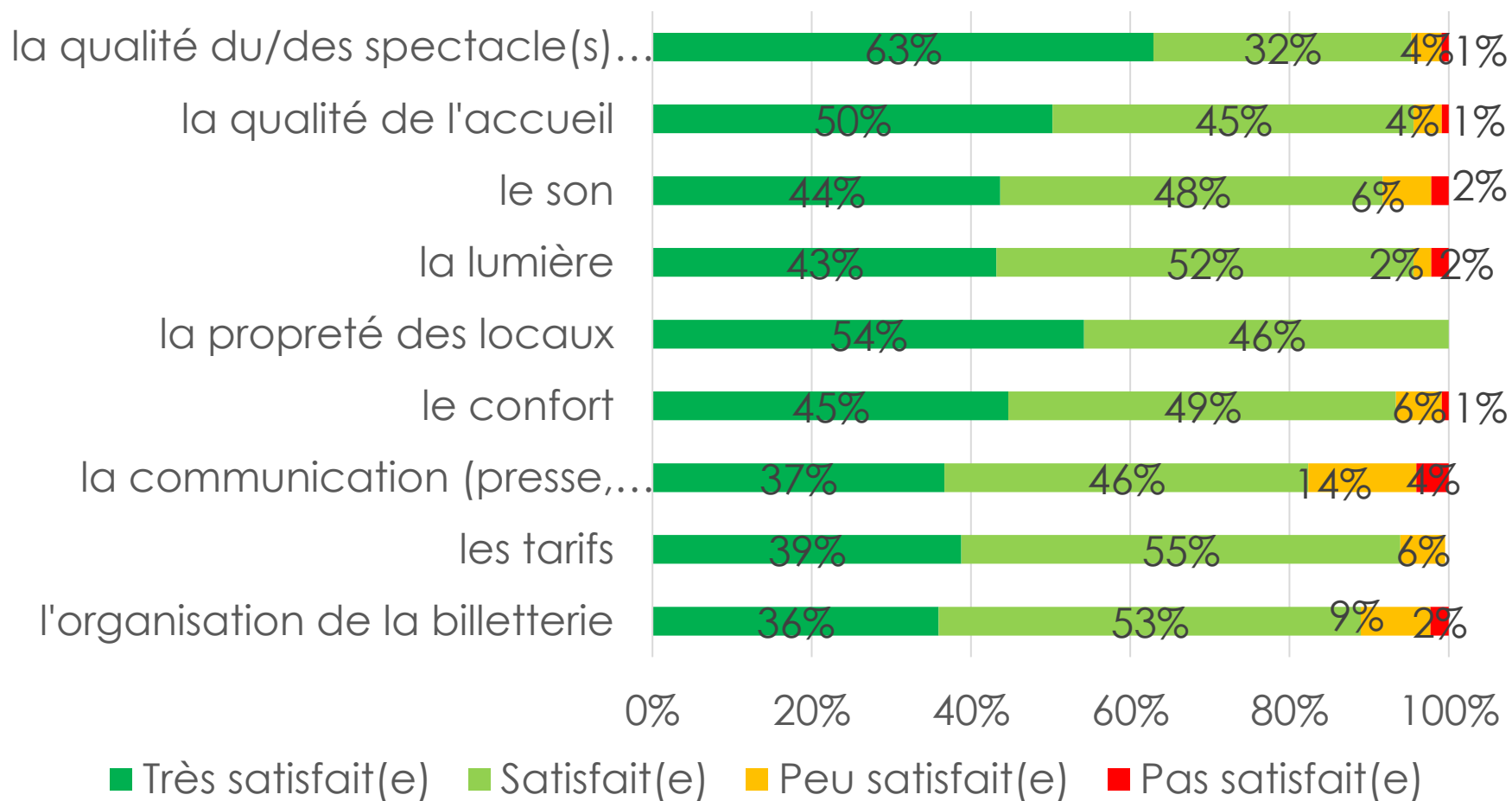
Quel est votre niveau de satisfaction concernant



Détails : Quel est votre niveau de satisfaction concernant



Détails : Quel est votre niveau de satisfaction concernant (2022-2023)



Si non, pourquoi ?

Commentaires	Actions d'amélioration / Réponses
Suggestion de transmettre les billets par voie dématérialisée (1)	Pour les achats en ligne, il est possible de le faire
Volume sonore trop élevé (5) Son de mauvaise qualité	Respect de la réglementation concernant le volume sonore - Montée en puissance progressive de la salle (équipement, personnel, conseils aux régisseurs extérieurs).
Lumières non adaptés. Lumière des projecteurs dans les yeux (7)	Montée en puissance progressive de la salle (équipement, personnel). Veiller à regarder la direction des projecteurs.
ventilation dérangeante en haut du gradin (1)	Prise en compte du problème, la ventilation est baissée pendant les spectacles
un seul jour pour prendre des billets (2)	billetterie physique disponible à l'office de tourisme, au centre culturel E.Leclerc... Billetterie en ligne sur internet : résolution d'un bug empêchant la réservation de billets le jour du spectacle

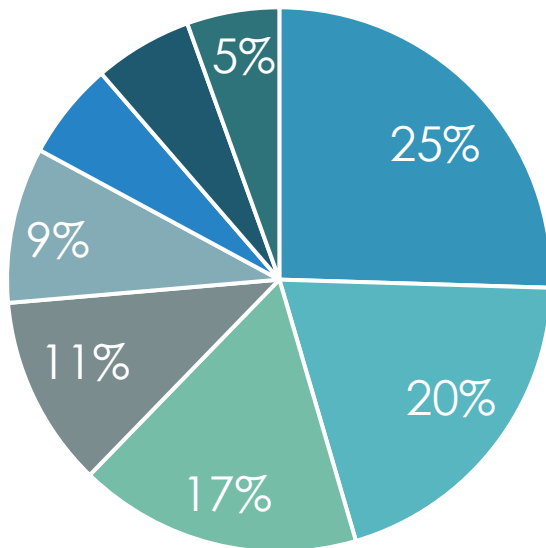
Si non, pourquoi ?

Commentaires	Actions d'amélioration / Réponses
interdire l'usage des smartphones durant les spectacles (1)	Ajouter cette demande dans la présentation d'avant spectacle.
Programmer 5 à 6 concerts de musique classique ou de jazz par an (1)	Recherche d'un équilibre dans la programmation. Plusieurs concerts classiques en 2022/2023.
Prévenir au moins la veille quand il y a une annulation et non pas le jour même (1)	Indépendant de l'organisation. Prévenu dès que l'information est connue (contact direct par téléphone/mail, réseaux sociaux, affichage porte...)
Sièges pas assez confortables (4)	Sièges récents, un remplacement n'est pas prévu.
espaces verts non entretenus (1)	Transmis à l'agent.

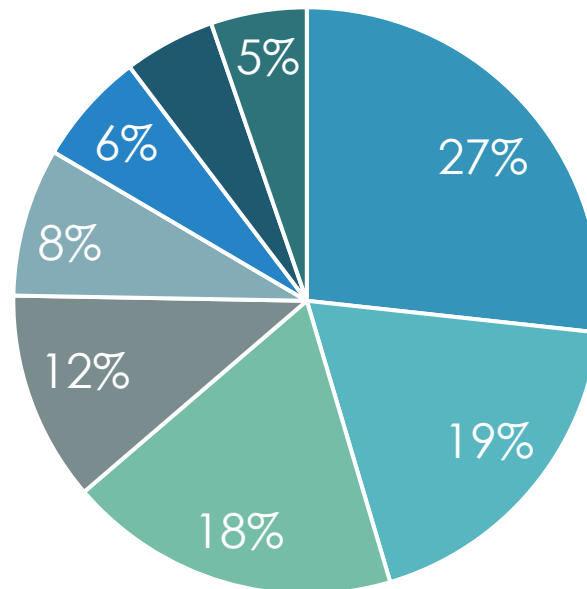
Si non, pourquoi ?

Commentaires	Actions d'amélioration / Réponses
manque d'affiche, de promotions des spectacles (5)	Prévu dans le plan de communication
Trop chaud dans la salle (1)	Salle thermostatée pour la plus grande stabilité de température nécessaire aux équipements
Améliorer la programmation (3)	Vu chaque année. Préciser la demande
Bruit de route côté porte boulevard (1)	L'étanchéité de la porte a été revue, une veille est encore en cours.
Salle un peu trop petite (2)	Projet concerté et adapté à l'échelle du territoire
Permettre le choix de sa place (3)	Numérotation faite, à essayer suivant les besoins des spectacles assis.

Quels genres de spectacles souhaiteriez-vous que l'Améthyste programme ?



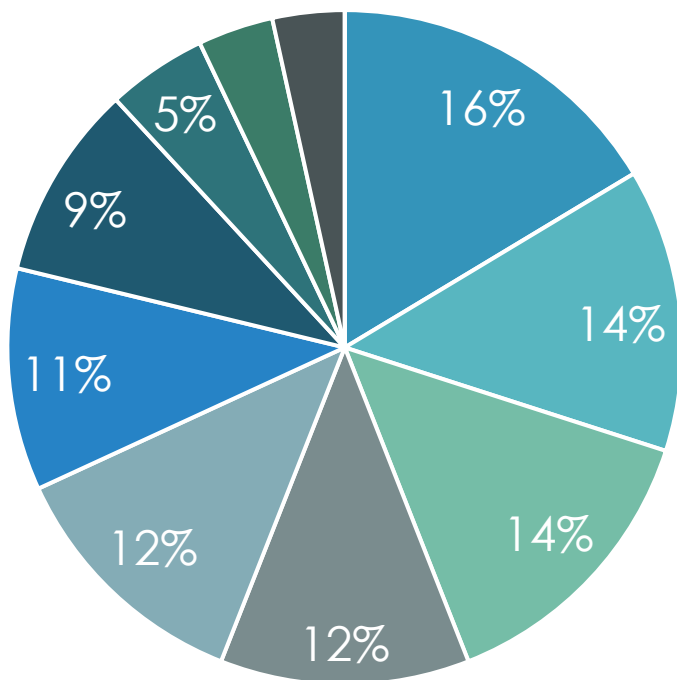
■ Musique
■ Humour
■ Danse
■ Cirque



2022-2023

■ Théâtre
■ Conférence
■ Music-hall
■ Spectacle de rue

Si vous avez coché « Musique », quel style musical ?



Rock

Traditionnel

Hip-Hop

Classique

Pop

Rap

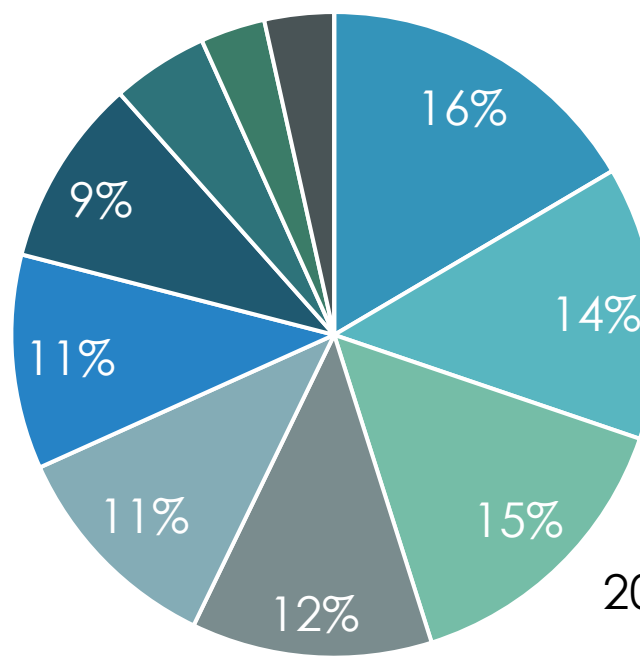
Variété

Folk

Autre

Jazz

Electro



2022-2023

Avez-vous des suggestions à apporter pour améliorer le fonctionnement de l'Améthyste ?

Suggestions / remarques	Réponse / actions correctives réalisées ou à prévoir
Effectuer un affichage attractif (numérique sur les façades) et de qualité aux abords de la salle , + sur les réseaux sociaux et en mail (11)	Fait. A poursuivre et renforcer.
Améliorer l'accueil de la billetterie (2)	A poursuivre sans encombrer le hall.
manque de places assises dans le hall (1)	A poursuivre sans encombrer le hall.

Avez-vous des suggestions à apporter pour améliorer le fonctionnement de l'Améthyste ?

Suggestions / remarques	Réponse / actions correctives réalisées ou à prévoir
Félicitations / Remerciements (3)	Transmis aux agents.
Améliorer la programmation en ouvrant plus sur l'extérieur (10)	Programmation la plus équilibrée possible entre les artistes du territoire et ceux venus d'ailleurs
Utilisation du bar (3)	Mise en place d'une nouvelle organisation pour la gestion des transactions.
Proposer de l'opéra (1)	Forme classique déjà proposée
Proposer de la musique classique	Déjà assez présent dans la programmation.

Avez-vous des suggestions à apporter pour améliorer le fonctionnement de l'Améthyste ?

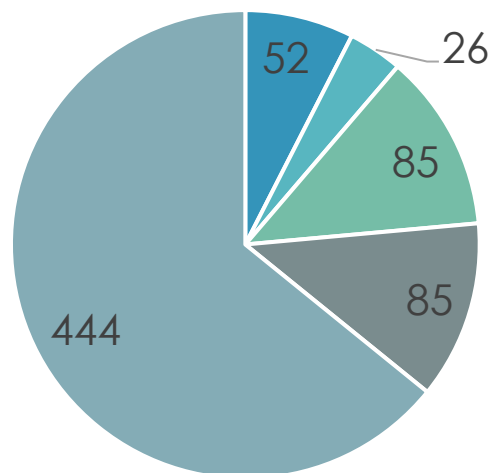
Suggestions / remarques	Réponse / actions correctives réalisées ou à prévoir
Salle trop éloignée de mon lieu de vie (5)	Projet d'implantation concerté avec les habitants et les élus du territoire. Un travail sur la mobilité est en cours.
S'ouvrir aux autres cultures régionales (1)	Programmation la plus éclectique possible
Proposer du jazz "nordique« (1)	Programmation de jazz régulière, mais pas assez suivie par le public
dangereux de sortir de l'Améthyste vers le parking côté ouest, comme il y a une marche à passer dans l'obscurité (2)	Eclairage revenu autour du bâtiment. Le parking appartient à la commune de Crozon.

Avez-vous des suggestions à apporter pour améliorer le fonctionnement de l'Améthyste ?

Suggestions / remarques	Réponse / actions correctives réalisées ou à prévoir
Proposer une offre de repas en extérieur dès qu'il fait beau (1)	Essayer de faire venir des foodtrucks (rentabilité ?)
interdire l'utilisation des smartphones pour prendre des photos ou des vidéos lors des spectacles (1)	Ajouter cette demande dans la présentation d'avant spectacle.
Tarifs basés sur coefficient familial (1)	Possible avec l'ULAMIR (partenariat)
Avoir plus de spectacles en été (1)	Beaucoup d'évènements déjà existants sur le territoire pendant cette période.
Améliorer la sécurité (analyser les circuits d'évacuation en cas d'incendie) (1)	Plan d'évacuation réalisé, exercice de gestion de crise réalisé en juin 2023.

Piscine

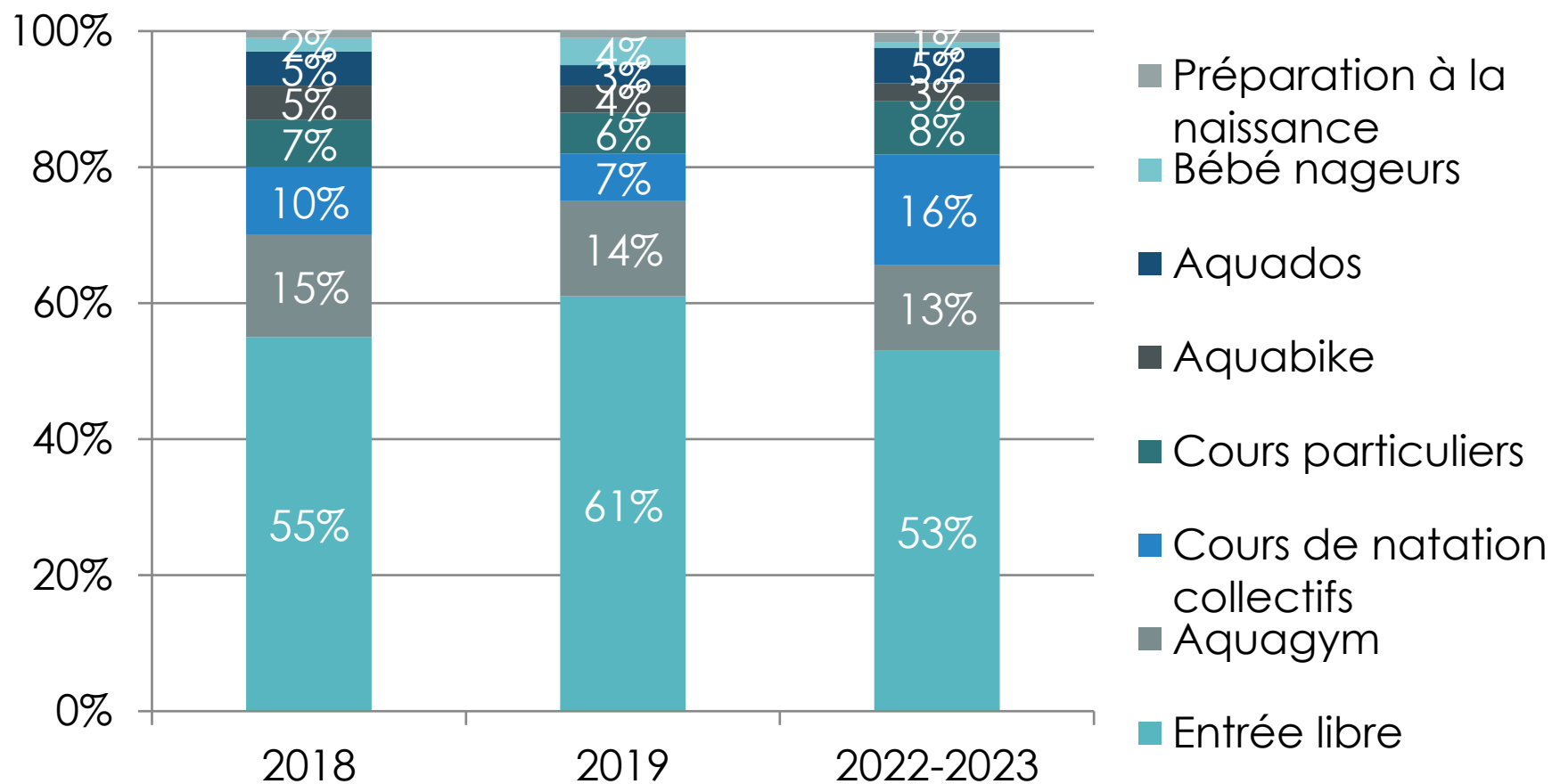
A quelle fréquence venez-vous à la piscine Nautil'Ys (toutes activités comprises) ?



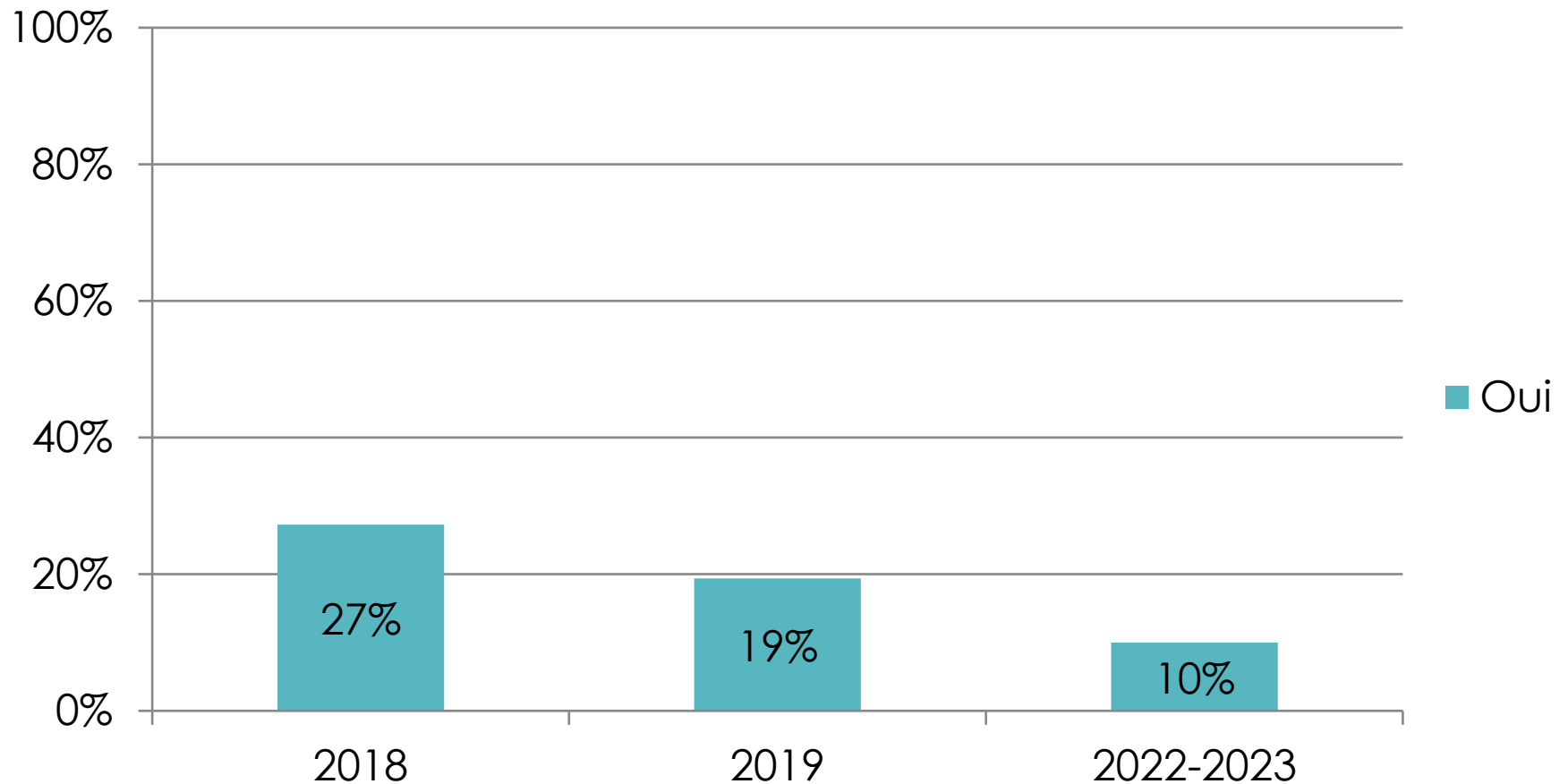
2022-2023

- Régulièrement (env 1 fois par semaine)
- Fréquemment (plus d'une fois par mois)
- Occasionnellement (plus d'une fois dans l'année)
- Rarement (moins d'une fois par an à une fois par an)
- Jamais

Quelles activités pratiquez-vous à la piscine Nautil'Ys ?

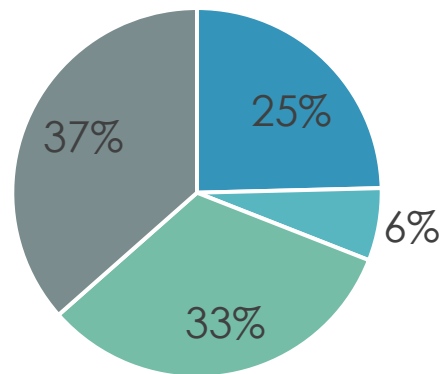


Utilisez-vous l'espace balnéo ? (Sauna / Hammam).



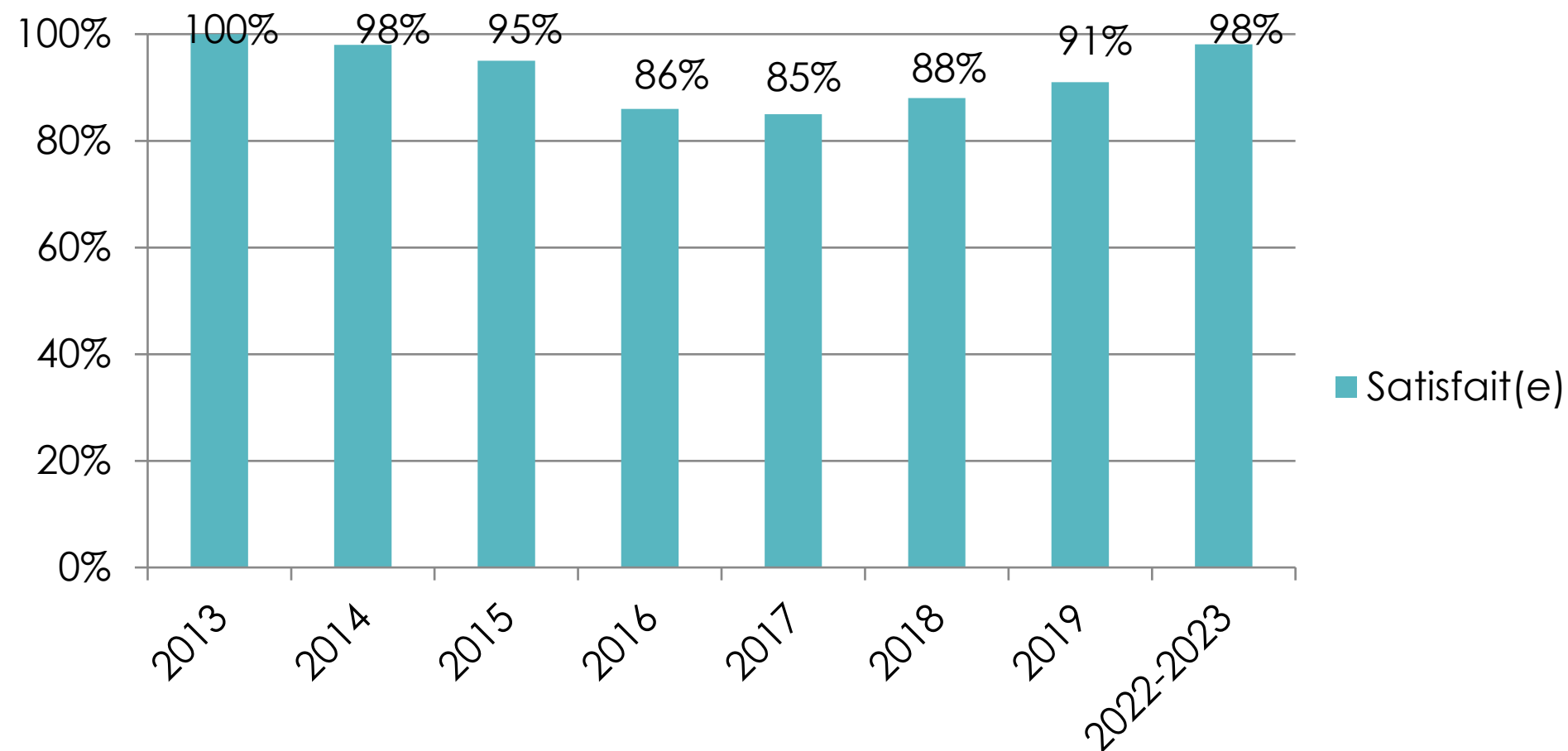
Si vous n'utilisez pas l'espace balnéo, pourquoi ?

2022-2023

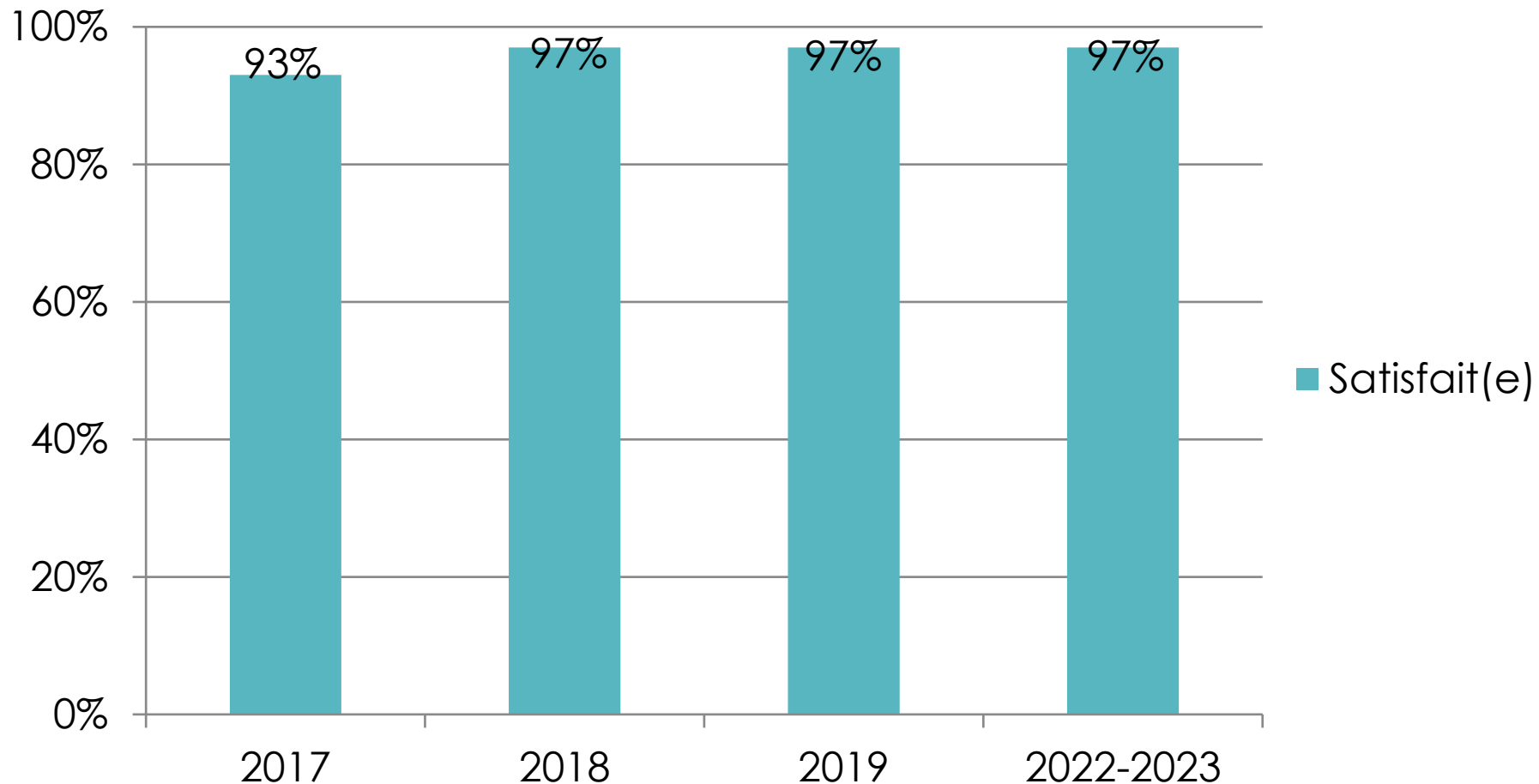


- Vous jugez le prix trop élevé
- Les horaires ne vous conviennent pas
- Vous accompagnez des enfants
- Vous n'êtes pas intéressé(e)

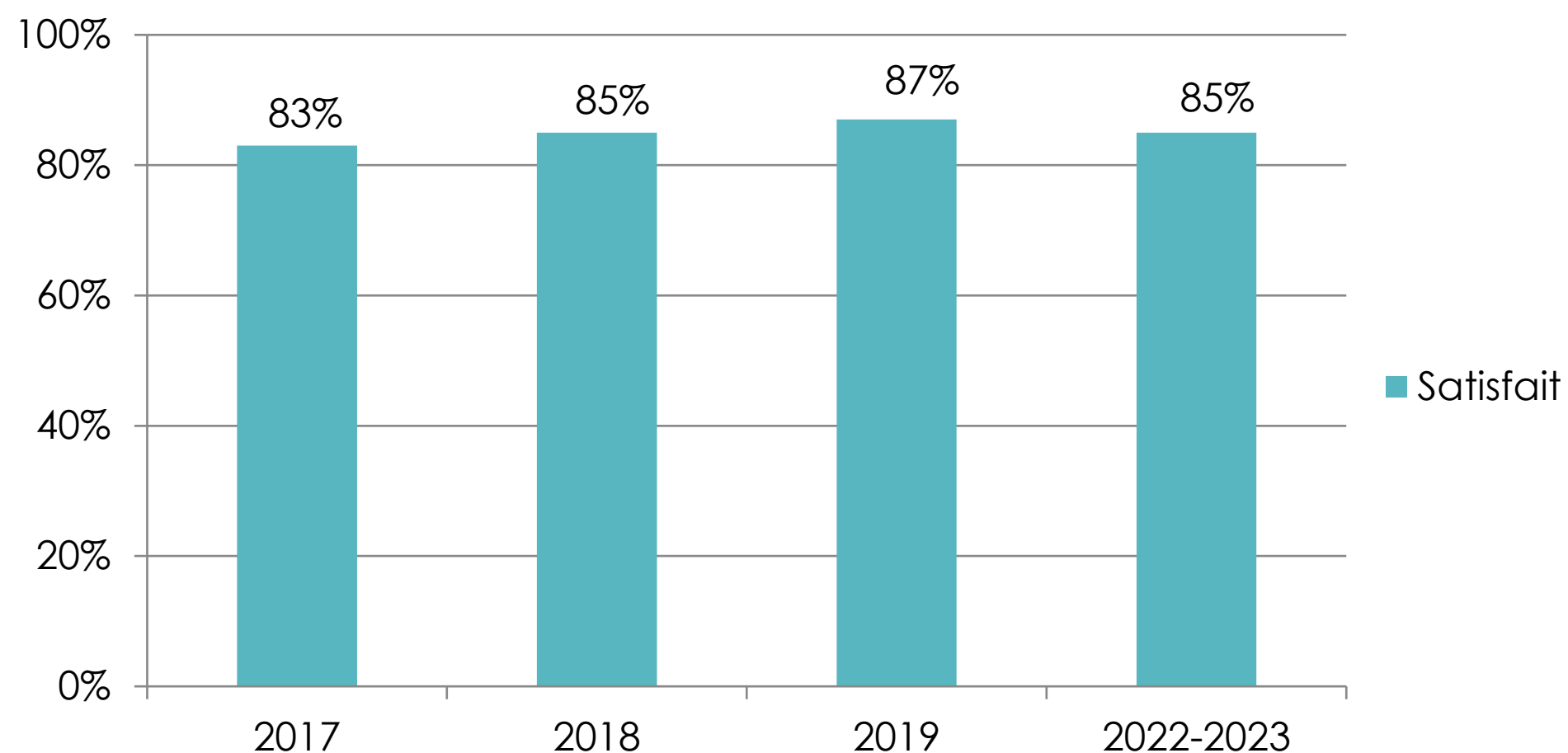
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité de l'accueil ?



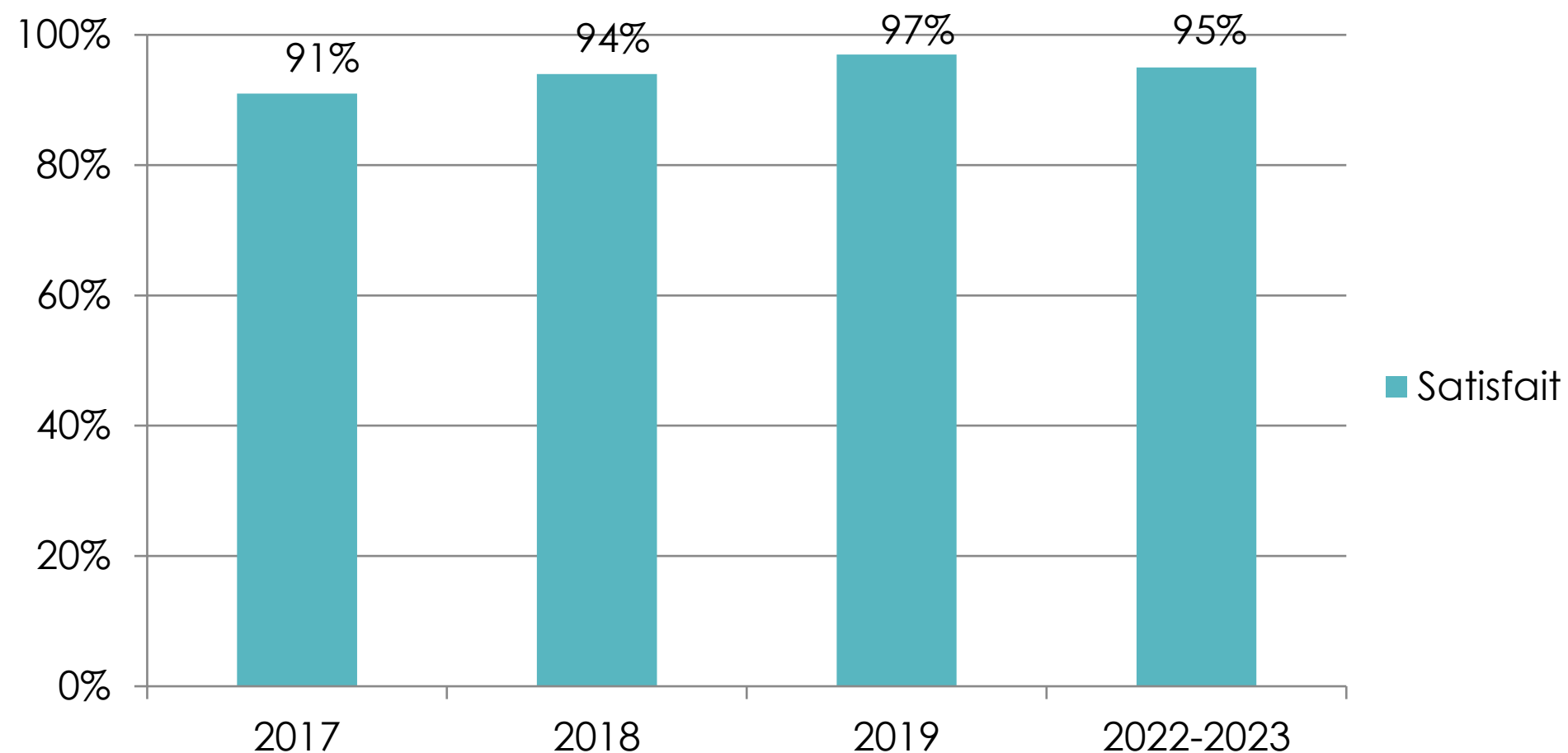
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la propreté des locaux ?



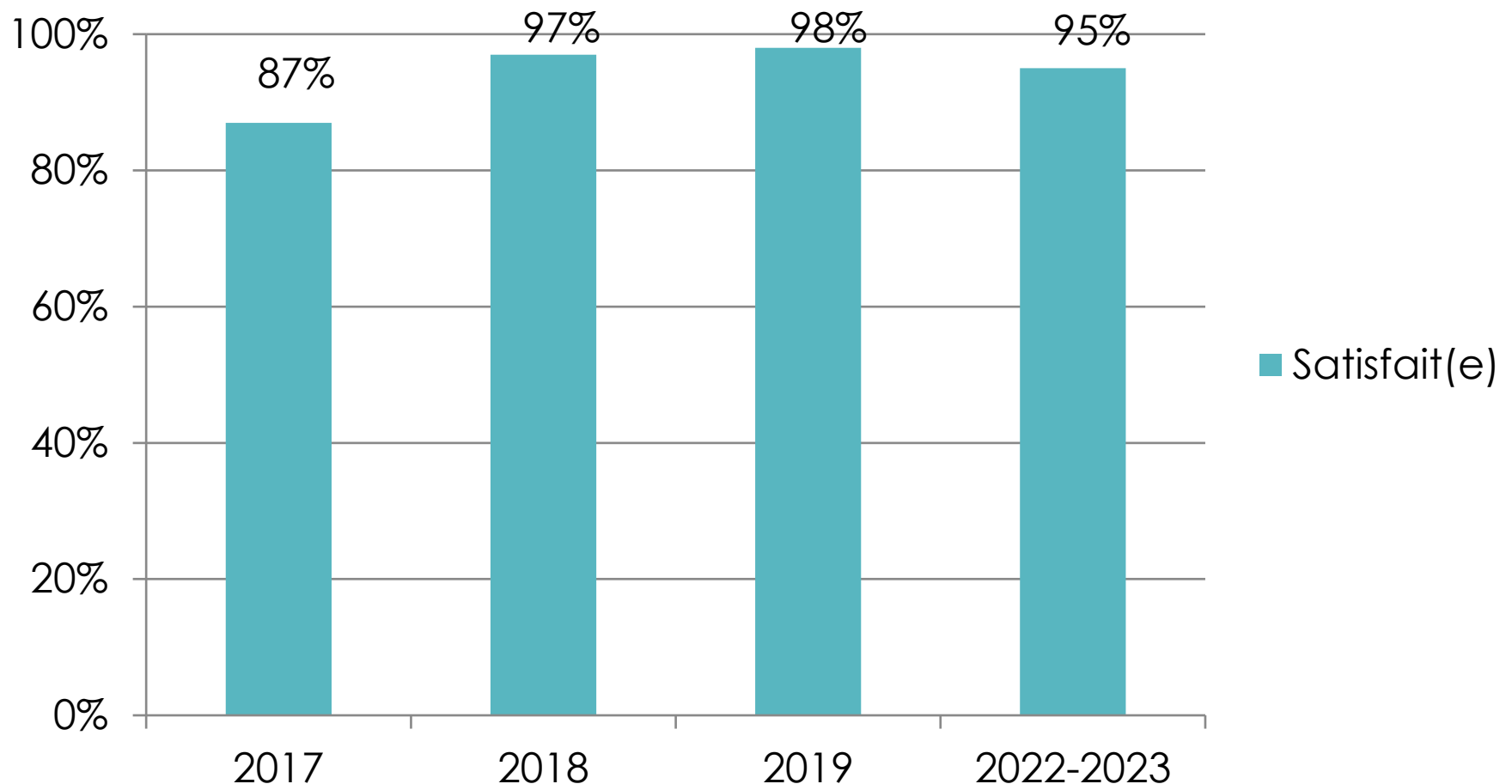
Quel est votre niveau de satisfaction concernant le confort (température de l'eau et de l'air) ?



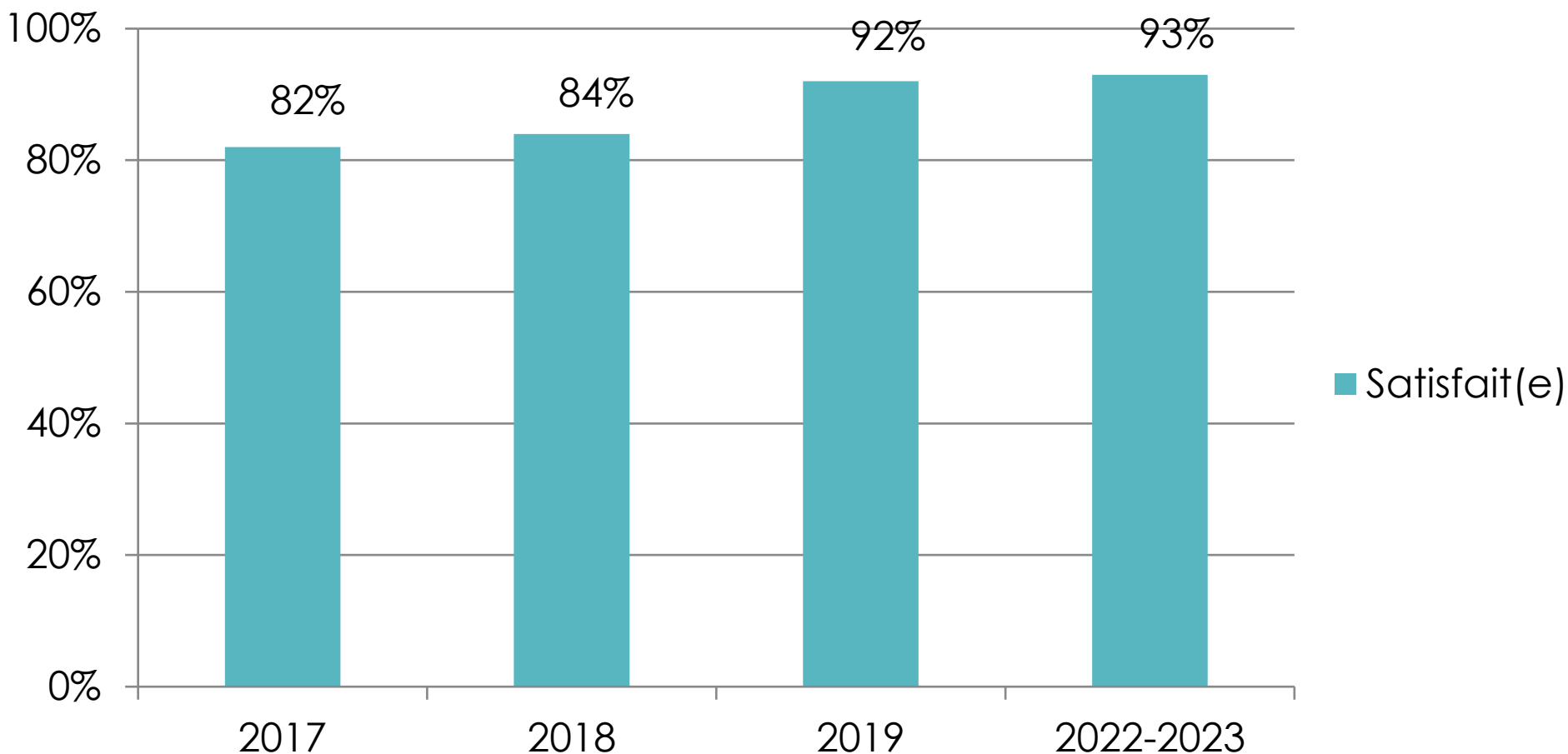
Quel est votre niveau de satisfaction concernant le fonctionnement des vestiaires (casiers, serrures ...) ?



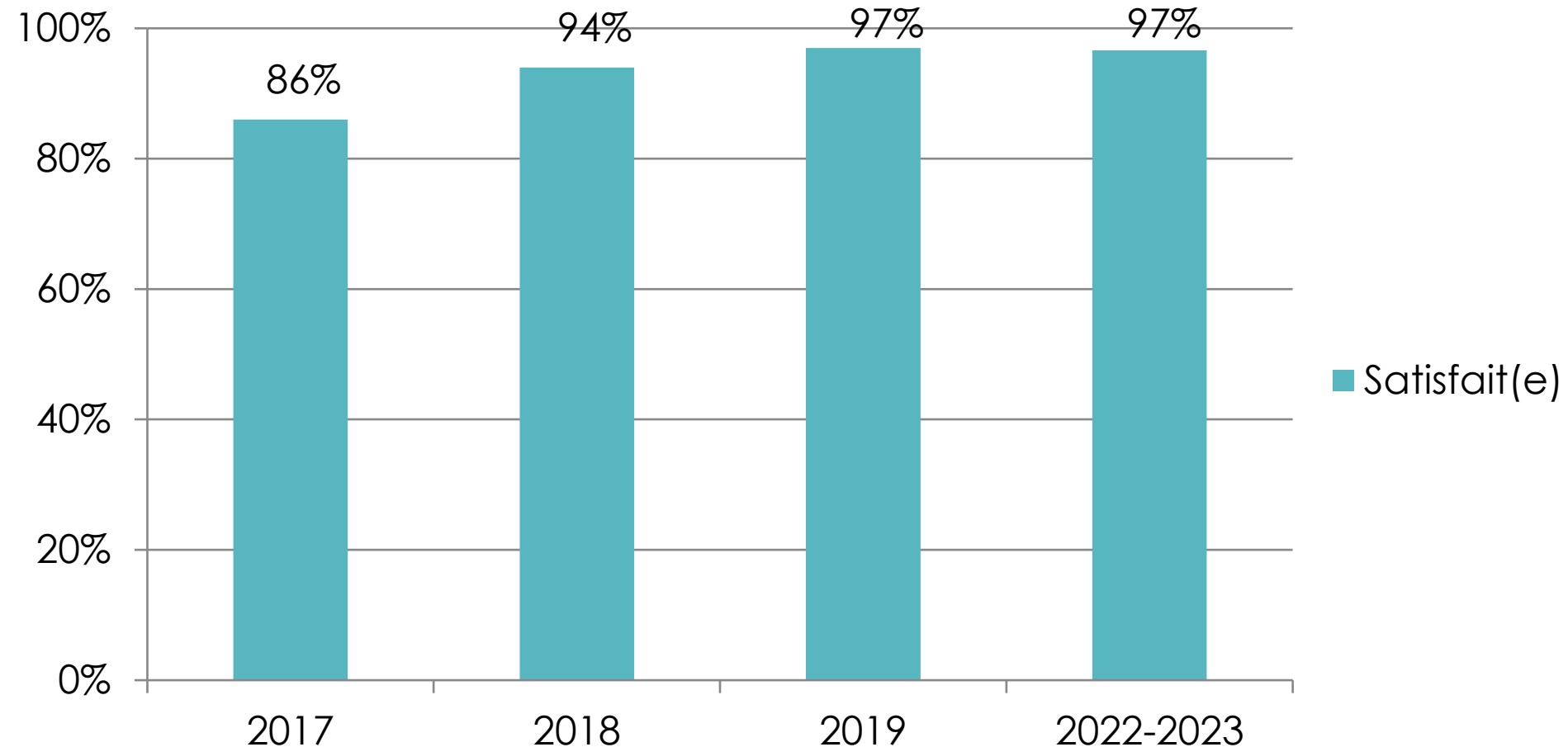
Quel est votre niveau de satisfaction concernant le fonctionnement des sanitaires (douches, wc) ?



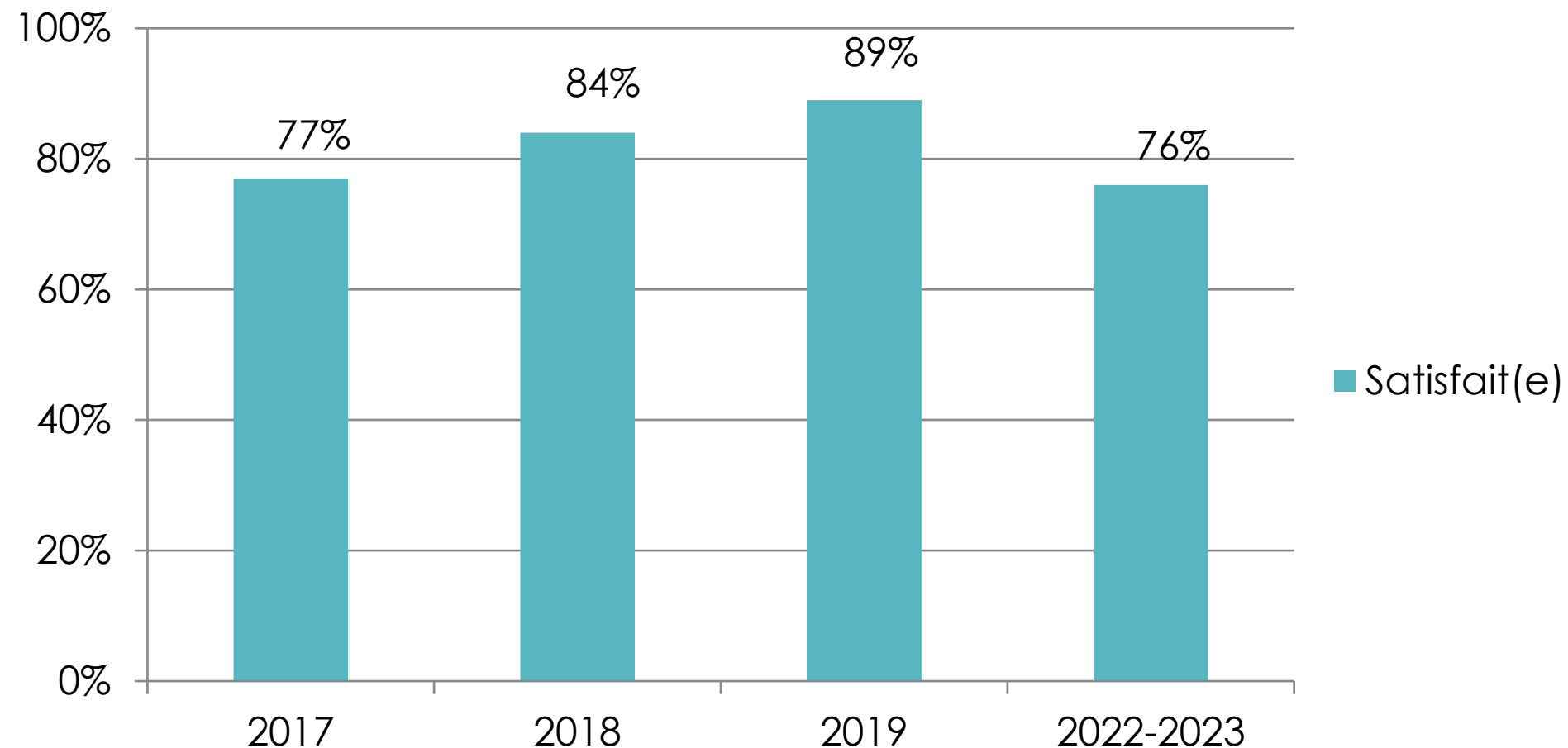
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la communication générale de la piscine (actualité...) ?



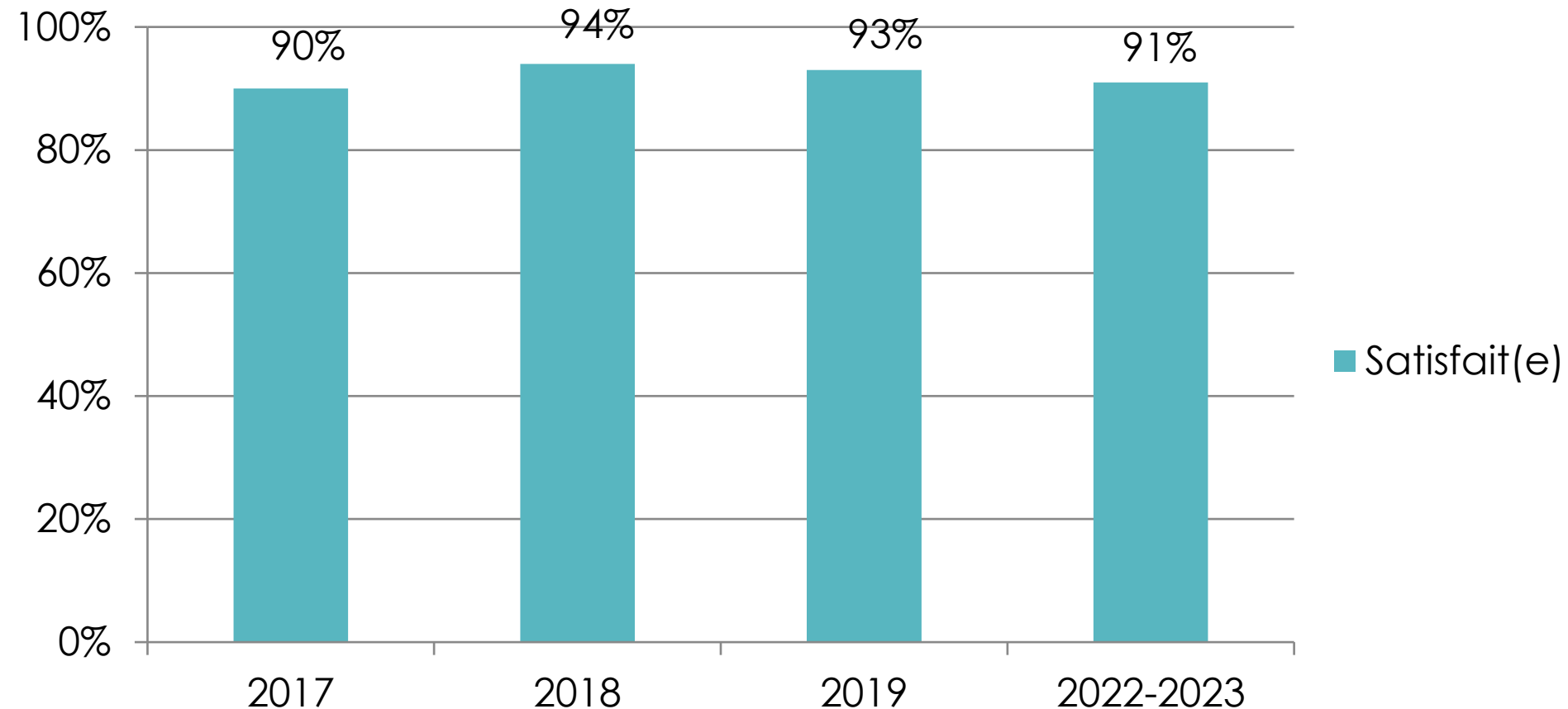
Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'affichage des consignes ?



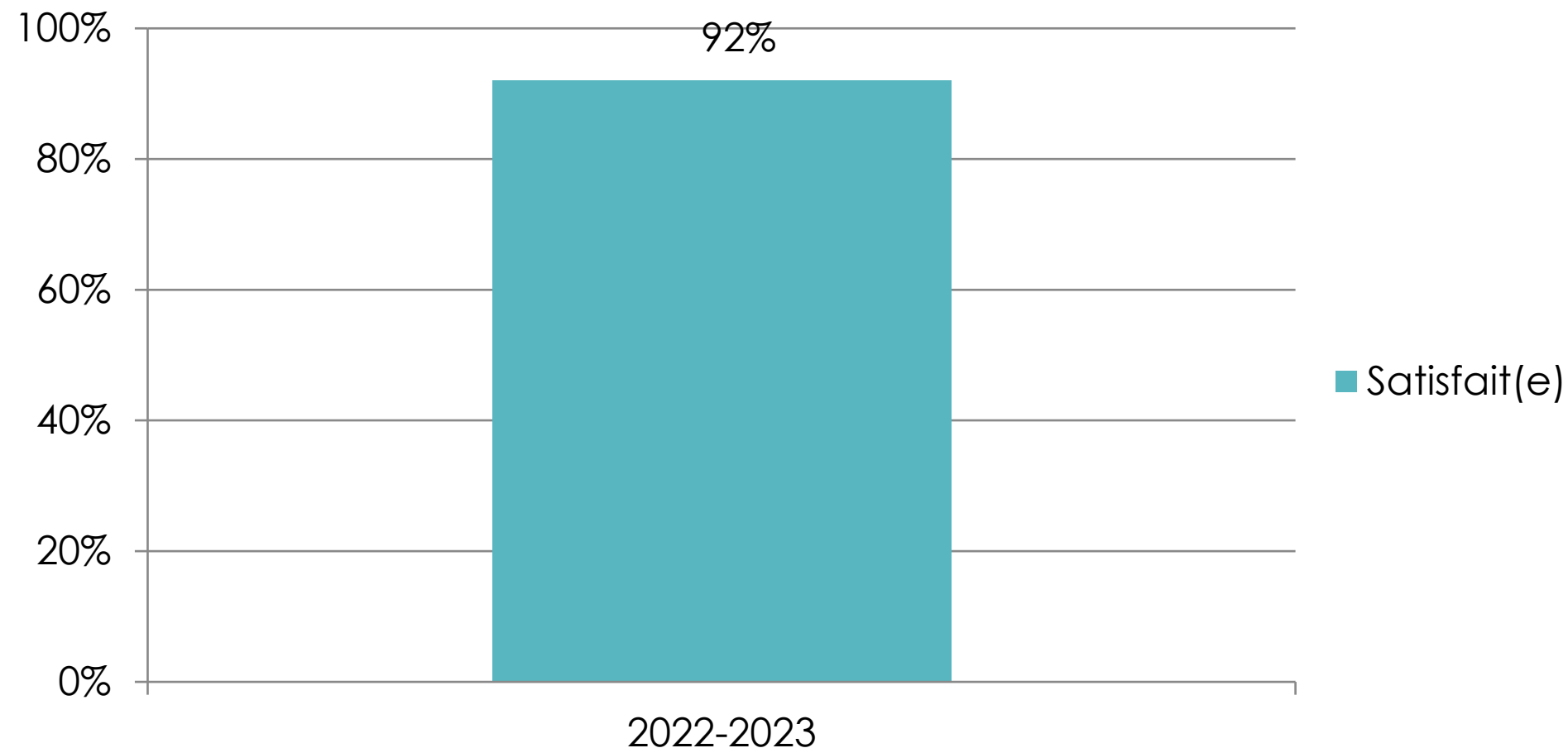
Quel est votre niveau de satisfaction concernant le fonctionnement du sauna et du hammam ?



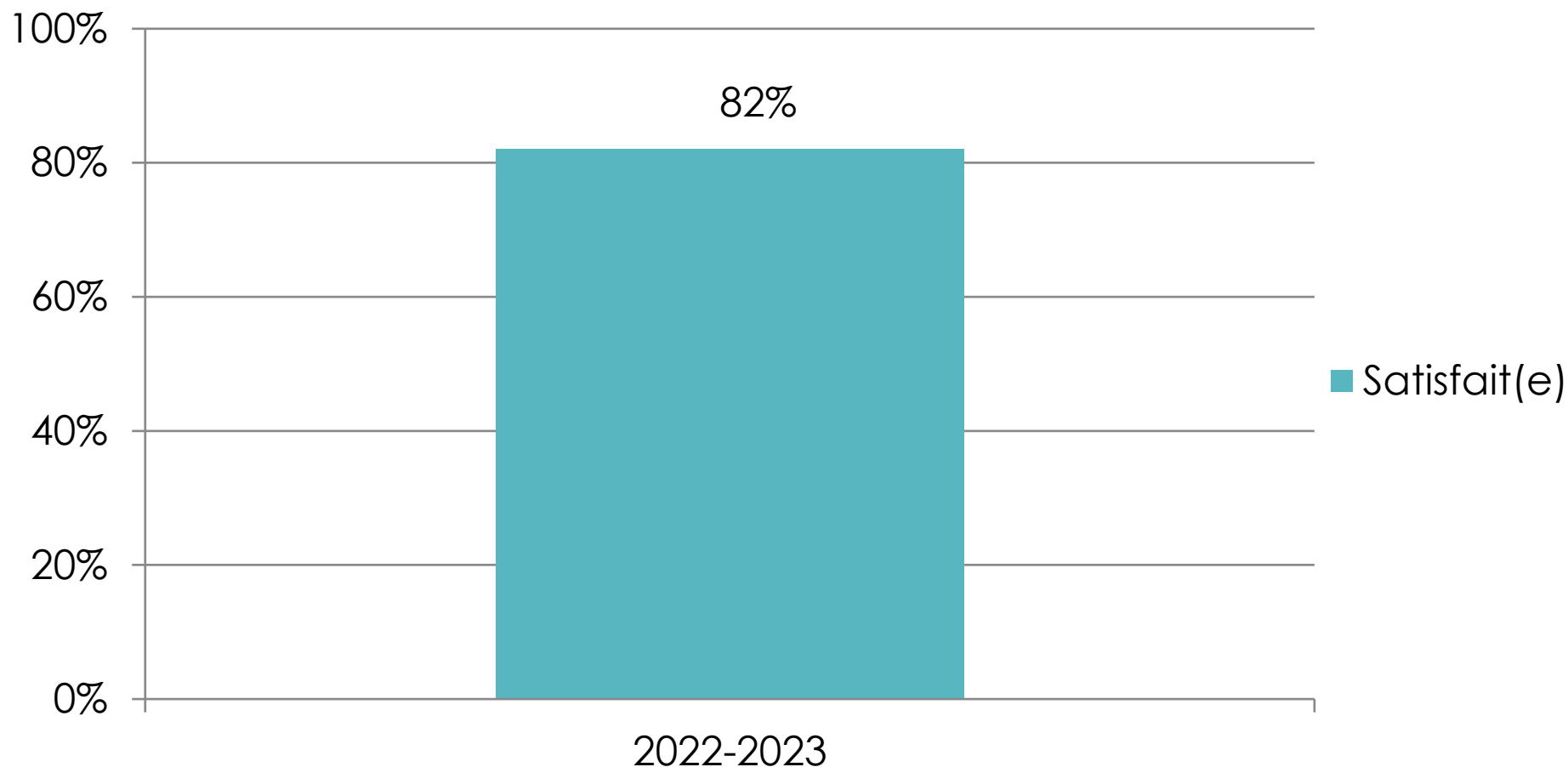
Quel est votre niveau de satisfaction concernant le fonctionnement du jacuzzi, du toboggan ?



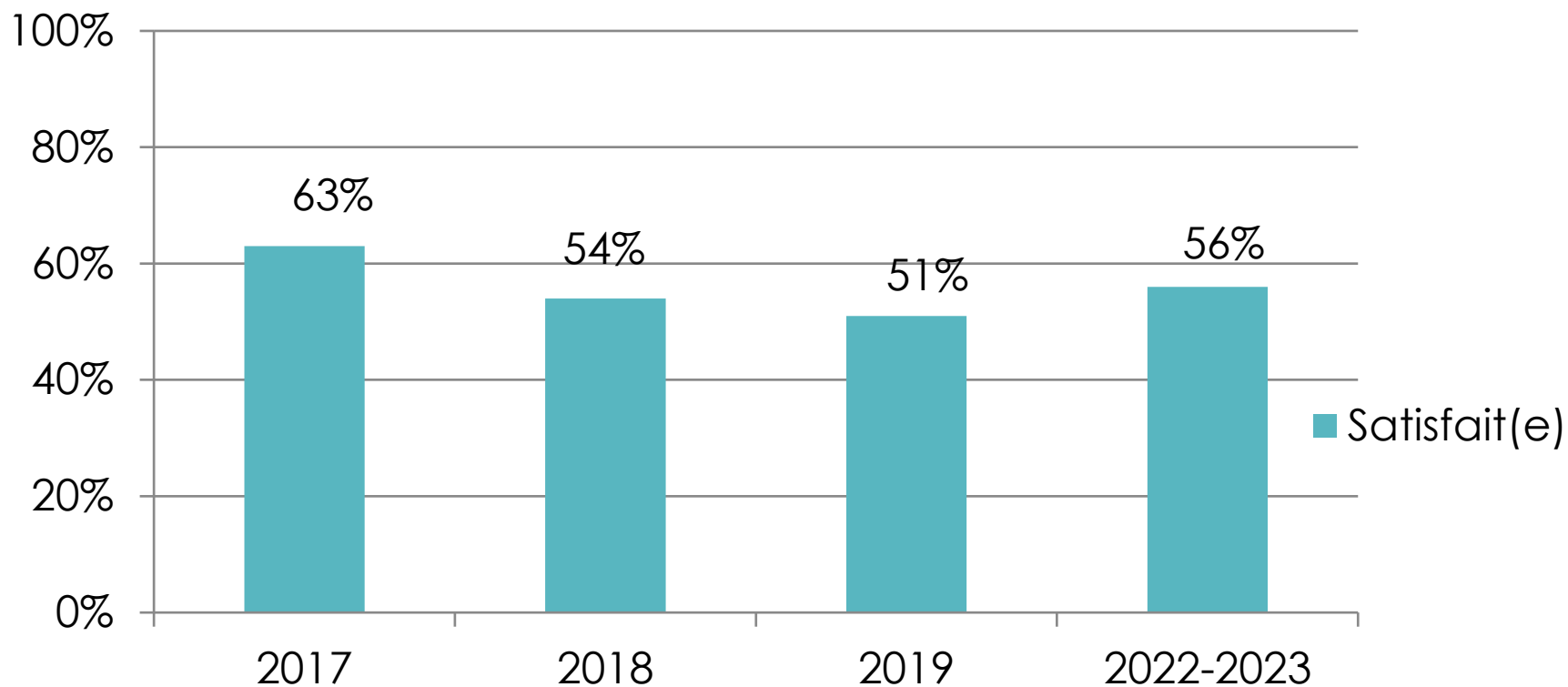
Quel est votre niveau de satisfaction concernant la surveillance des bassins ?



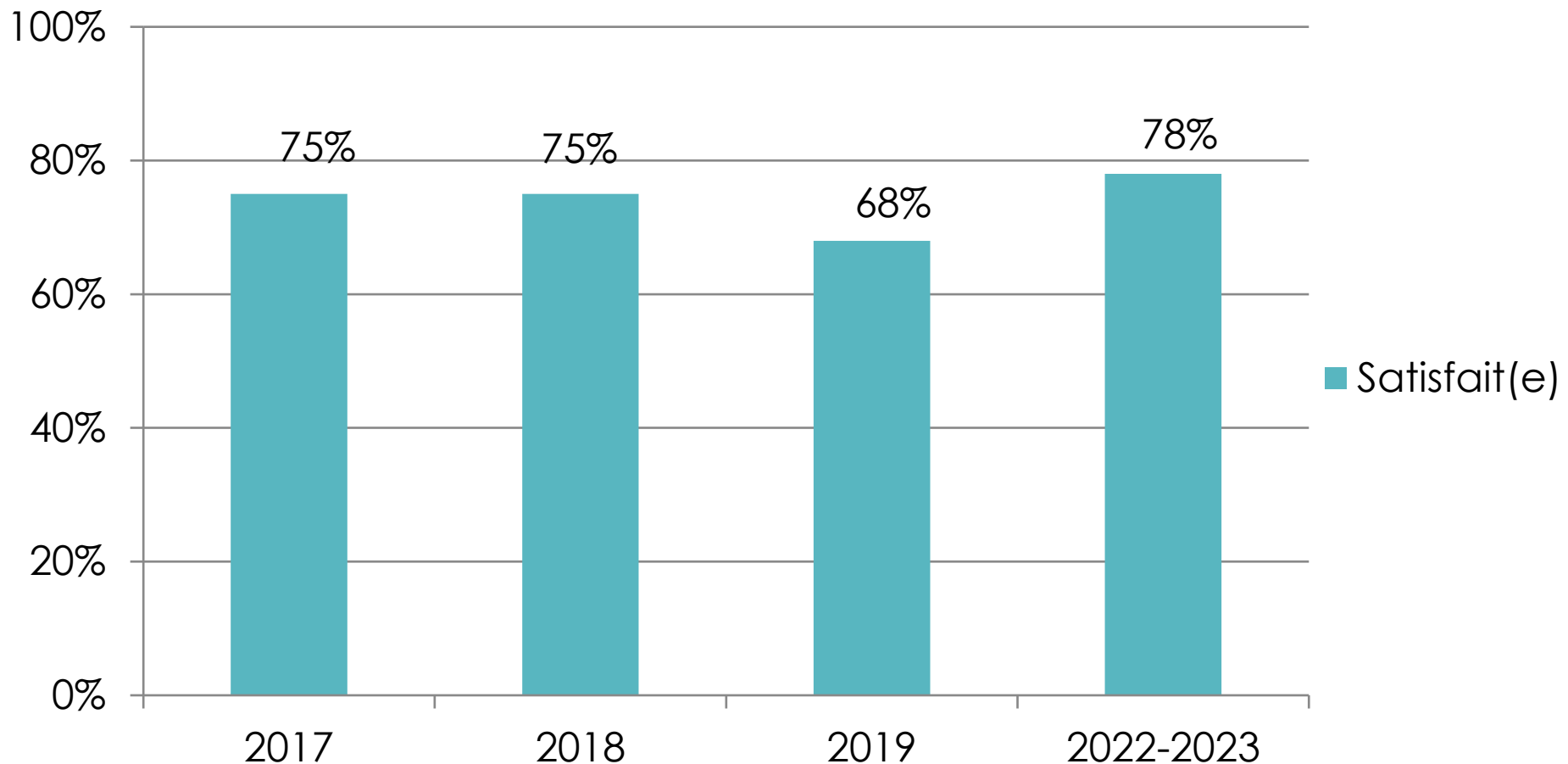
Quel est votre niveau de satisfaction concernant les tarifs de l'entrée libre ?



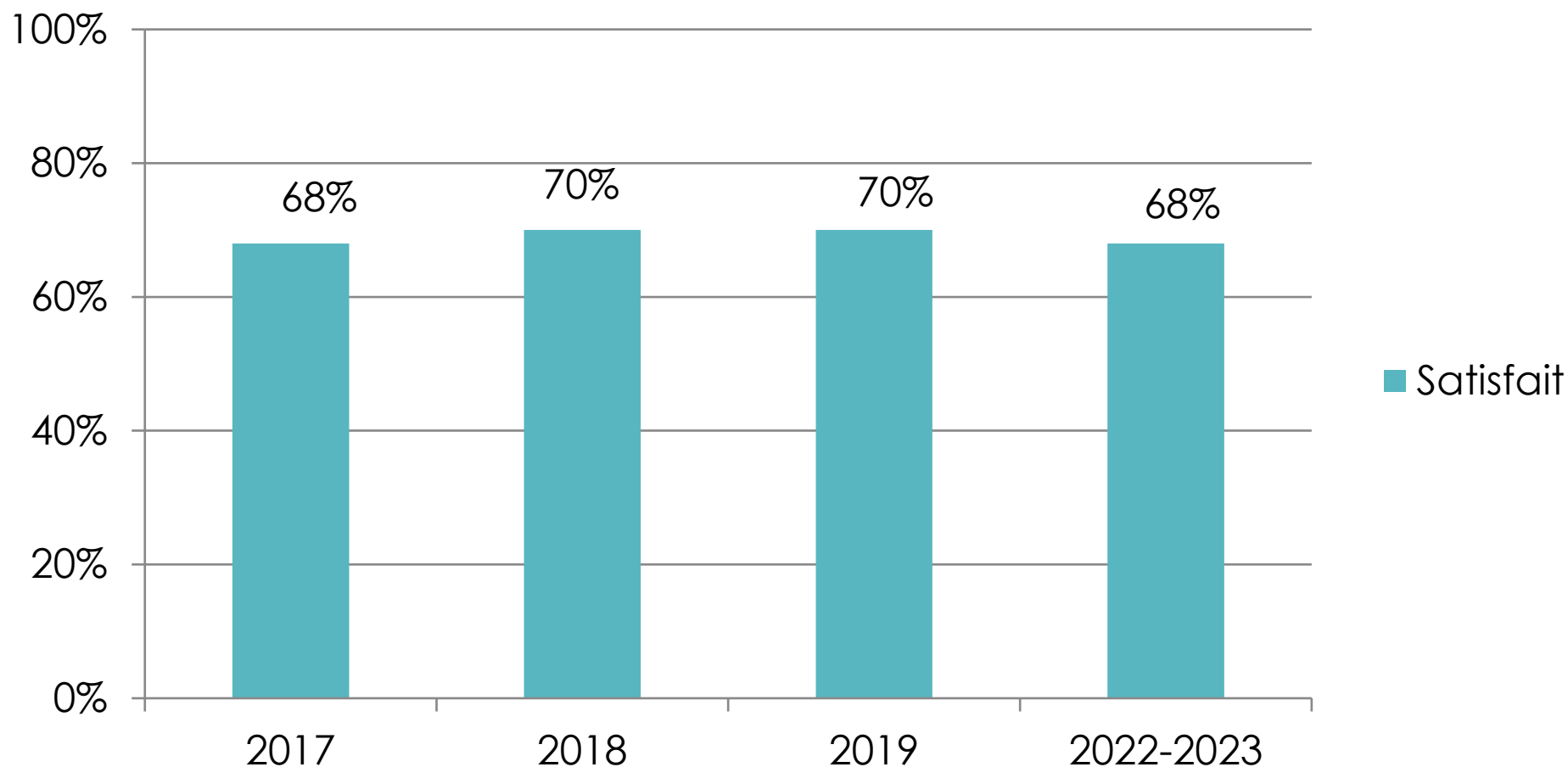
Quel est votre niveau de satisfaction concernant les tarifs de l'espace balnéo ?



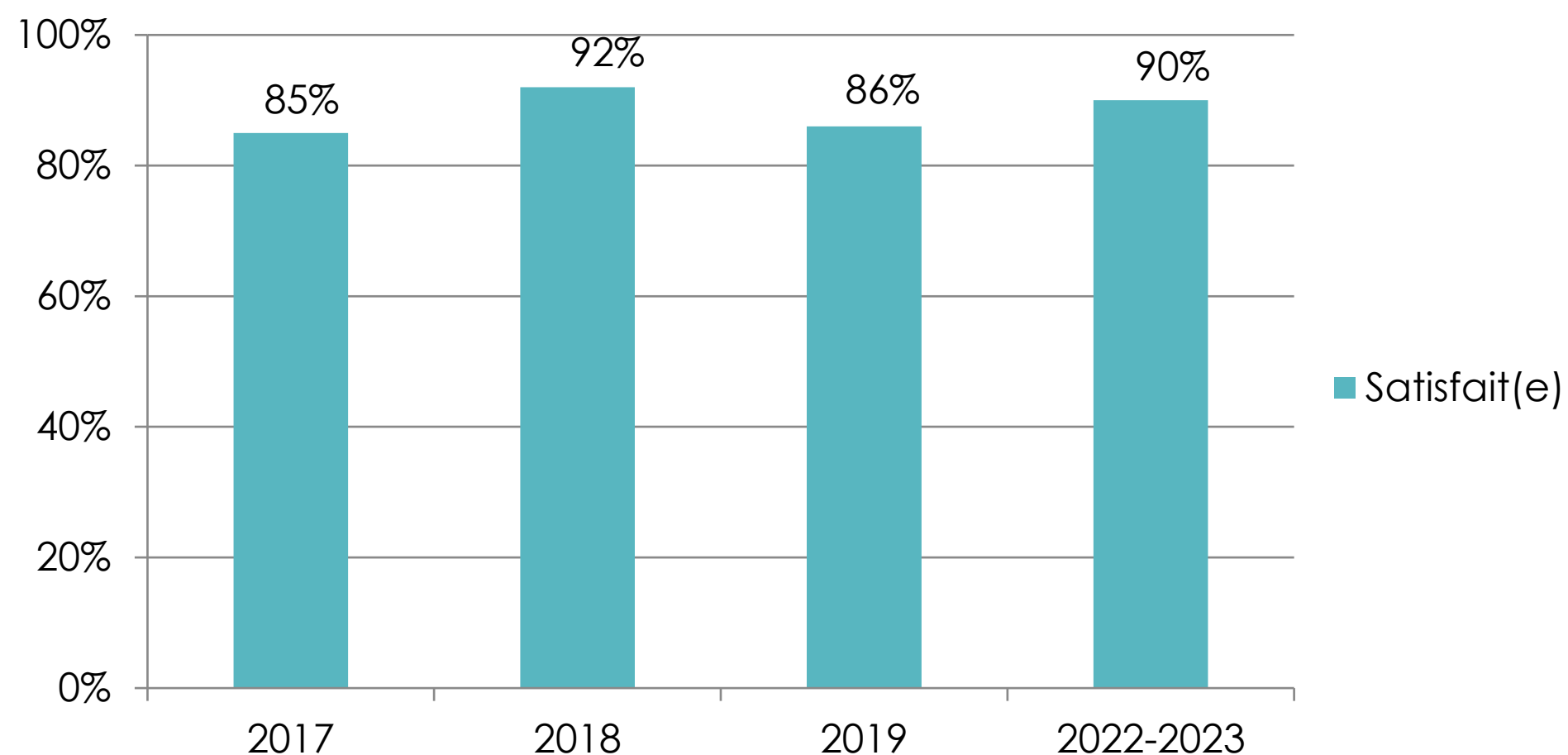
Quel est votre niveau de satisfaction concernant les tarifs des cours ?



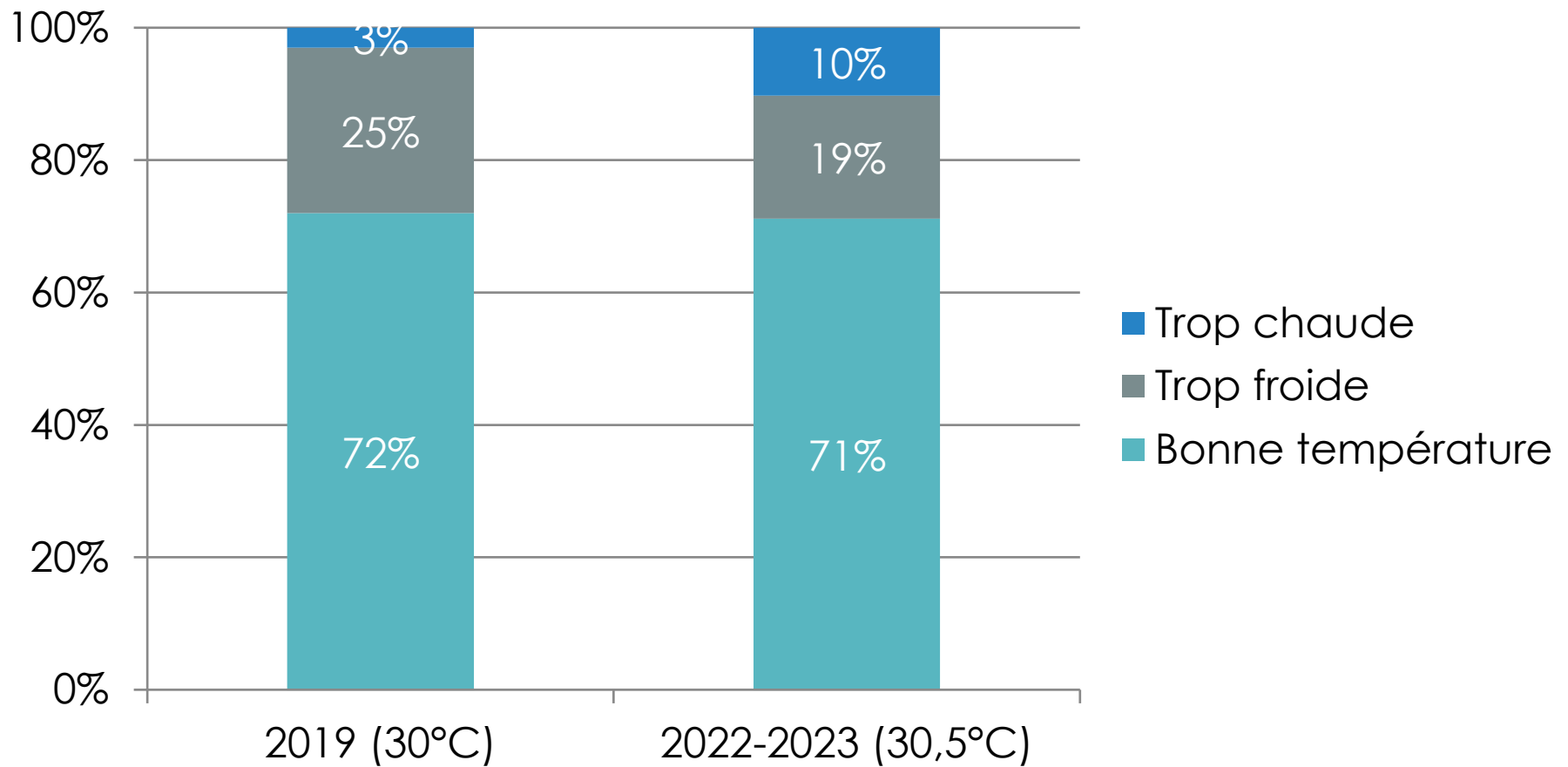
Quel est votre niveau de satisfaction concernant les horaires d'entrée libre ?



Quel est votre niveau de satisfaction concernant les cours de natation ?



Quel est votre avis sur la température de l'eau des bassins ?



Avez-vous des suggestions à apporter pour améliorer le fonctionnement de la piscine ?

Suggestions / remarques	Réponse / actions correctives réalisées ou à prévoir
Elargir les créneaux libres (21)	A voir en fonction des scolaires
Avoir un carnet de suivi des séances avec validation d'acquisition de l'enfant (1)	La piscine n'est pas affiliée à la fédération française de natation et ne dispose donc pas des livrets de niveau
Rouvrir dès que possible l'espace balnéo (2)	Les travaux sont en cours
Améliorer la courtoisie des maîtres-nageurs (2)	Formation suivie
Revoir les horaires et les tarifs pour les cours de préparation à l'accouchement et bébés nageurs (1)	Une convention est passée avec une intervenante pour la préparation des cours à l'accouchement

Avez-vous des suggestions à apporter pour améliorer le fonctionnement de la piscine ?

Suggestions / remarques	Réponse / actions correctives réalisées ou à prévoir
Ajouter un second toboggan (1)	Non prévu
Pour balnéo, proposer tarifs résidents (1)	Le territoire comporte 10 communes et la piscine est communautaire
Création d'un bassin extérieur afin d'avoir plus de lignes d'eau pour les nageurs (10)	Pas de projet en cours. L'augmentation des coûts des fluides reste un frein
Possibilité de préinscrire aux cours collectifs (1)	Cette possibilité est permise aux enfants à l'année, ainsi qu'aux activités (aquagym, aquabike)
Manque de pression aux douches (2)	Travaux en cours pour améliorer le débit des douches

Avez-vous des suggestions à apporter pour améliorer le fonctionnement de la piscine ?

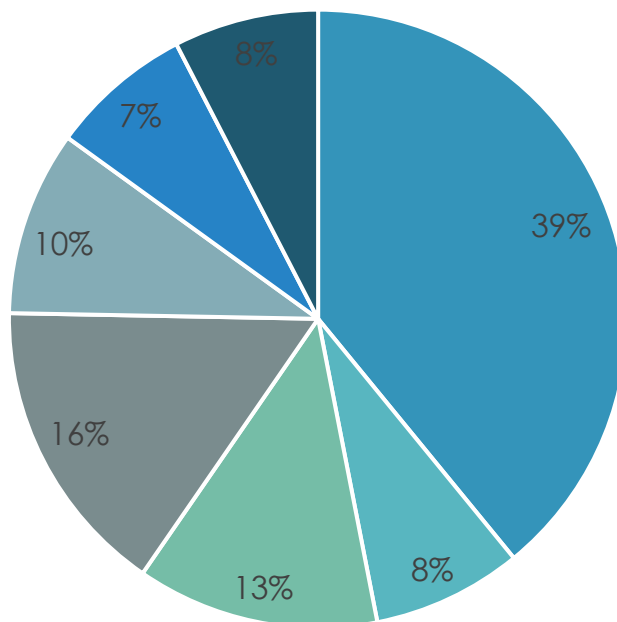
Suggestions / remarques	Réponse / actions correctives réalisées ou à prévoir
Les tarifs sont trop élevés (5)	Etude sur une nouvelle grille tarifaire
Connaitre le nom des animateurs des cours d'aquagym avant le cours (1)	Il est possible de le demander à l'accueil
Il manque la possibilité d'inscrire les enfants à des cours particuliers occasionnellement tout au long de l'année (1)	Les MNS réalisent des cours particuliers en dehors des heures travaillées et gèrent eux même leur planning
Plus de vigilance des maitres-nageurs lors de la surveillance (téléphone) (1)	Rappel des consignes aux agents.

Avez-vous des suggestions à apporter pour améliorer le fonctionnement de la piscine ?

Suggestions / remarques	Réponse / actions correctives réalisées ou à prévoir
Sèche-cheveux hors service (1)	Devis en cours
Carte d'abonnement et activités, aquagym (1)	En place
Donner la possibilité de pratiquer l'apnée (1)	Il n'y a pas de créneau prévu pour cette activité , elle est interdite dans toutes les piscines sans encadrement.
Pas assez de cours d'aquatraining le soir à 18h. (1)	Révision du planning d'activités en cours
Augmenter ou revoir les places de parking (1)	Parking disponible en contre bas

Pour quelles raisons venez-vous rarement ou pas du tout à la piscine Nautil'Ys ?

2022-2023

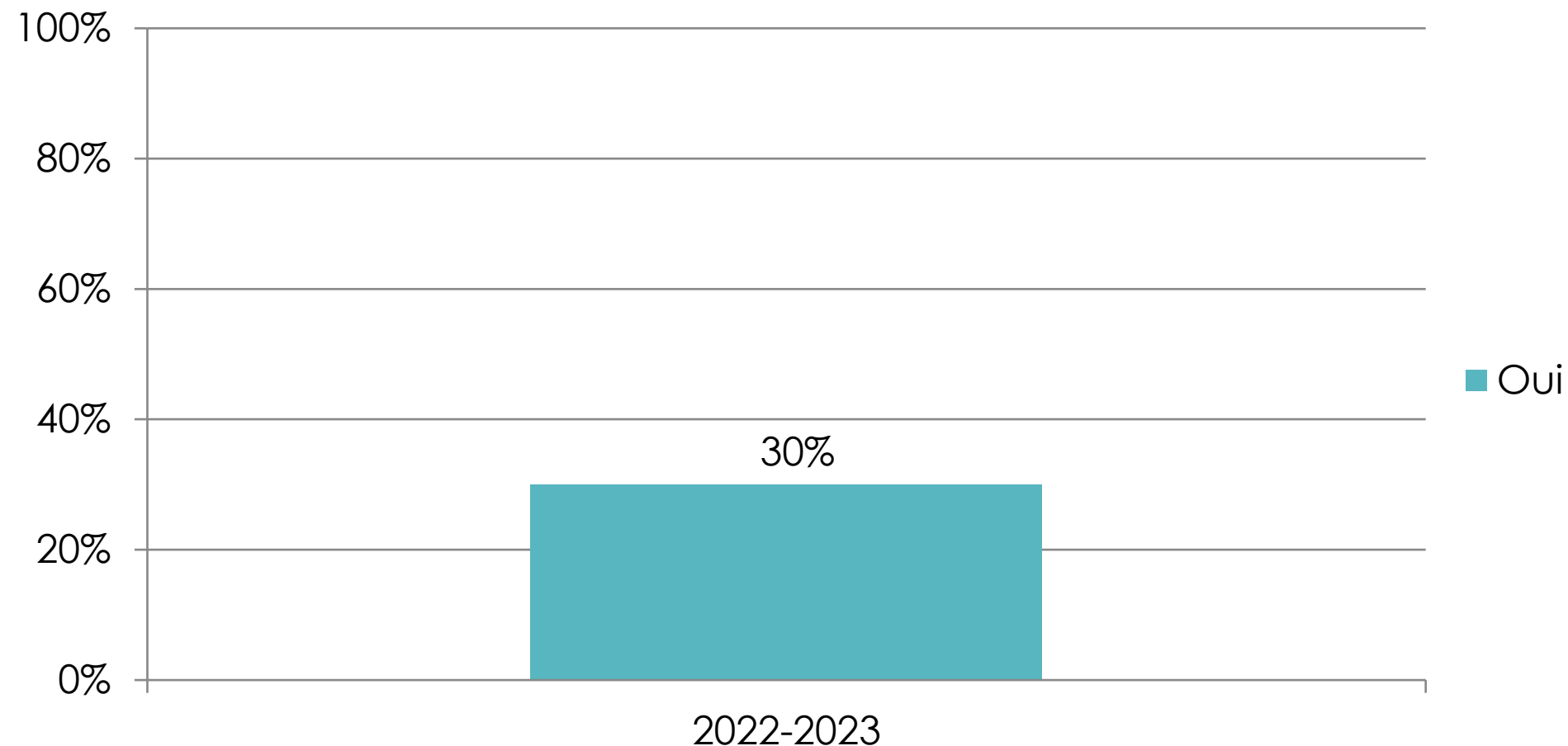


- Vous préférez la mer
- Vous n'aimez pas la natation
- Vous manquez de temps
- Votre lieu de vie est trop éloigné de la piscine
- Votre emploi du temps ne correspond pas aux horaires de la piscine
- La configuration de la piscine ne correspond pas à vos attentes (trop ludique)
- Les tarifs vous semblent trop élevés (<https://www.piscinenautilys.bzh/tarifs>)

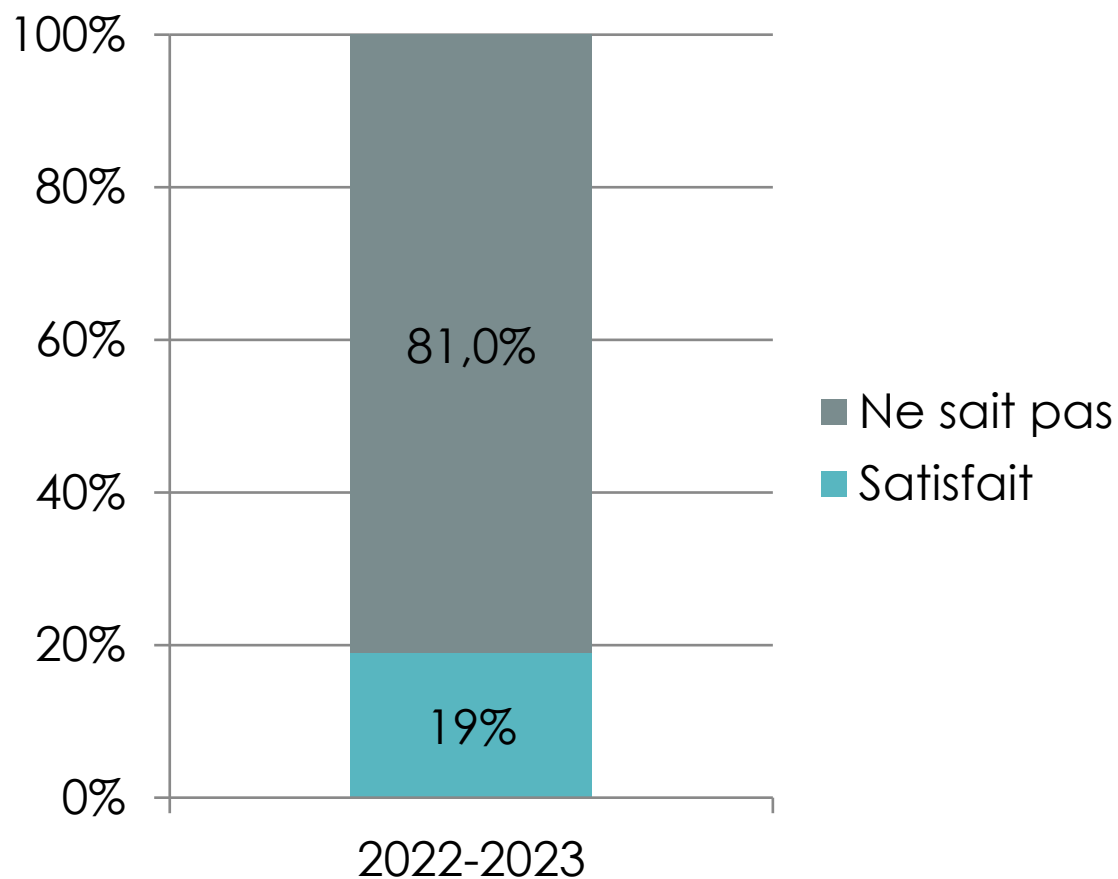
France Services

Connaissez-vous France Services ?

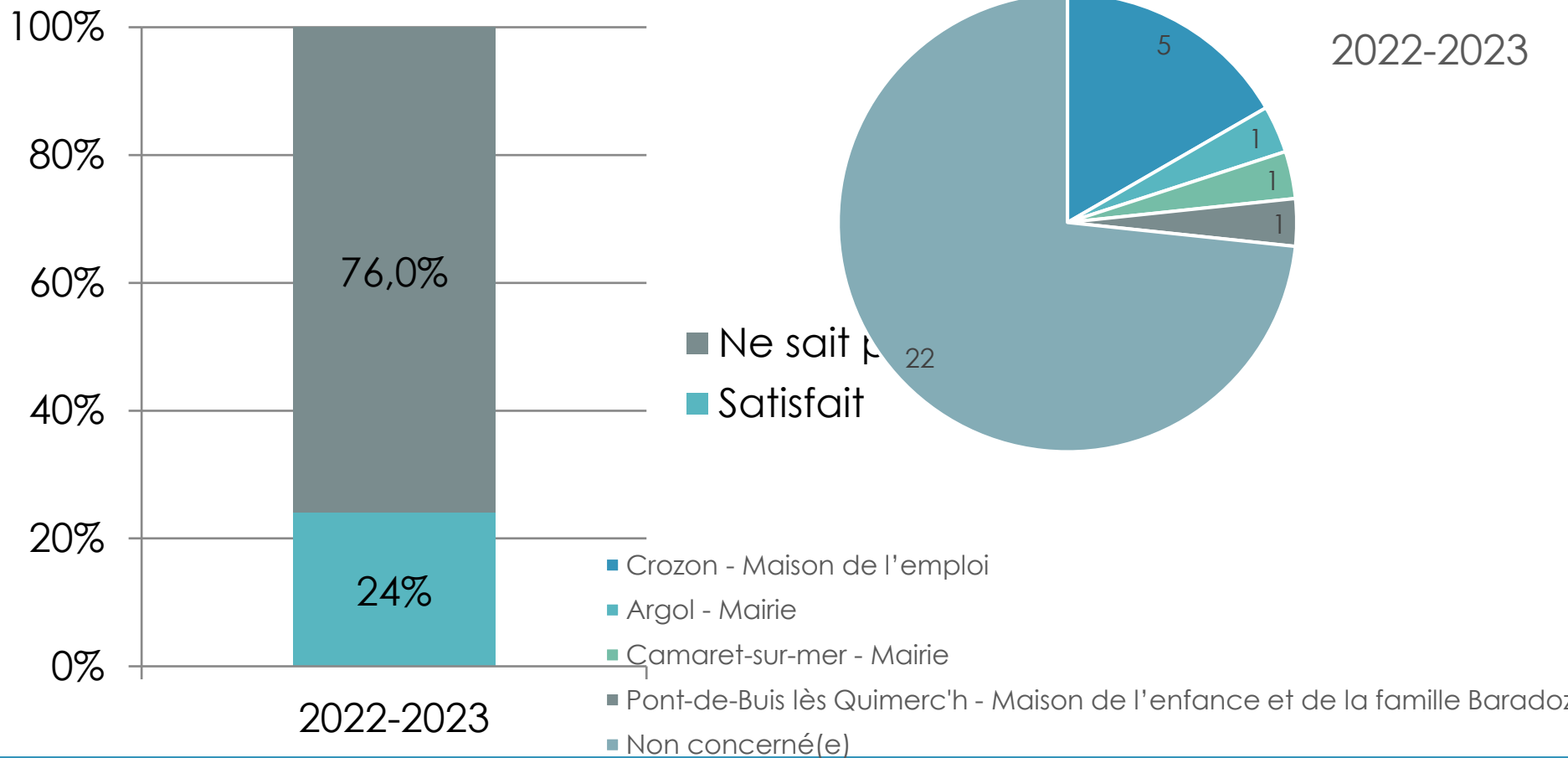
(<https://www.comcom-crozon.com/enfance-et-jeunesse-culture-et-loisirs/france-services-itinerante/>)



Si vous avez déjà fait appel à France Services,
comment jugez-vous : [L'accueil]



Si vous avez déjà fait appel à France Services,
comment jugez-vous : [Les lieux des permanences
(préciser le(s) lieu(x) où vous avez été accueilli :
maison de l'emploi, maison de l'enfance
Baradozic, commune...)]



Avez-vous des suggestions d'améliorations ?

Suggestions / remarques	Réponse / actions correctives réalisées ou à prévoir
Plus de communication sur ce service (1)	Poursuivre la communication
Comment aider les personnes malades ou isolées chez elles ; celles qui n'ont pas la possibilité de sortir de leur domicile ? (alors que les formalités administratives se font toutes via le numérique ?) (1)	Une personne dans cette situation peut faire appel à d'autres services pour répondre à ce besoin : - Une personne accompagnant à domicile peut être missionnée pour réaliser une aide aux démarches administratives (embauche d'un salarié en emploi à domicile ou appel à une structure d'aide à domicile) - Les assistantes des services sociaux du CDAS se déplacent également à domicile - Selon la commune, l'agent du CCAS peut également être amené à se déplacer à domicile.

Autres

Vous pouvez apporter vos remarques concernant le questionnaire ou tout autre sujet ci-dessous :

Suggestions / remarques	Actions d'amélioration / Réponses
Félicitations, remerciements ou encouragements (5)	Transmis aux agents.
La place pour les réponses dans le questionnaire est peu engageante comme s'il fallait court ou pire ne pas y aller pour donner son avis. (1)	Au vu du nombre important de répondants le nombre de caractères possibles dans une réponse écrite est effectivement limité.
Un peu éloigné des équipements de la communauté de communes (1)	
Communication plus coordonnée entre les communes pour une meilleure lisibilité (1)	

Vous pouvez apporter vos remarques concernant le questionnaire ou tout autre sujet ci-dessous :

Suggestions / remarques	Actions d'amélioration / Réponses
Avoir plus d'informations concernant le SPANC (1)	Poursuivre l'information via Horizon, le site internet...
Peut-être des passages dans les écoles pour apprendre aux enfants l'importance de la gestion des déchets. (1)	Fait, la préventrice déchets réalise des interventions dans les écoles pour sensibiliser sur les l'impact des déchets
Renoncer au projet d'abattoir communautaire au Faou (1)	Pas prévu (importance pour les éleveurs du territoire)
Insister sur la préservation de l'environnement et l'agriculture (1)	A poursuivre dans le cadre du Plan Alimentaire de Territoire

Vous pouvez apporter vos remarques concernant le questionnaire ou tout autre sujet ci-dessous :

Suggestions / remarques	Actions d'amélioration / Réponses
Les cartes ne sont pas assez précises comme celle des forêts : il est difficile de savoir par où rentrer pour se promener (1)	Améliorer la carte lors des prochaines refontes
Développer en PQC la valorisation des coquillages consommés (1)	
Pour réduire les trajets en voiture, serait-il envisageable de proposer une collecte déchets verts ? (1)	Pas prévu. Renforcer la sensibilisation à la gestion des déchets verts au jardin (jardin au naturel)
J'habite à Pont de Buis soit à 6mn de la déchetterie de Saint Ségat mais je dois me rendre à Rosnoën à 15 mn...	Découpage territorial

Vous pouvez apporter vos remarques concernant le questionnaire ou tout autre sujet ci-dessous :

Suggestions / remarques	Actions d'amélioration / Réponses
Plus de regard et de transparence sur les activités de Nobel sport ainsi que leur haute pollution (1)	Cela ne fait pas partie des compétences de la communauté de communes.
Permettre à l'ensemble des enfants qui le souhaitent d'avoir une place en centre aéré.(1)	Dans le cadre de la coordination enfance-jeunesse, un travail est en cours pour harmoniser l'accueil en ALSH de manière à permettre à tous les enfants d'avoir une place
Mettez plus de bus pour relier les communes ainsi que pour aller à Brest (1)	Objectif du plan de mobilité

Vous pouvez apporter vos remarques concernant le questionnaire ou tout autre sujet ci-dessous :

Suggestions / remarques	Actions d'amélioration / Réponses
Le fauchage répété en bord de route et élagage des haies sont inutiles et destructeurs de biodiversité (1)	Compétence communale
Amélioration des organisations des fêtes de village, amélioration des parcs et sentiers de balades . (1)	Compétence communale
Faire des liaisons maritimes quotidiennes entre Brest et Crozon (1)	Expérimentation par une société privée prévue en 2023
Entretien des bacs à fleurs et propreté des trottoirs (1)	Compétence communale
Quand est-il d'un projet de transport intercommunes ?	A étudier dans le cadre du futur plan de mobilité

Vous pouvez apporter vos remarques concernant le questionnaire ou tout autre sujet ci-dessous :

Suggestions / remarques	Actions d'amélioration / Réponses
Au niveau de plusieurs accès de la voie verte, par exemple à côté du camping des pins, il y a de tout petits poteaux en bois qui ont été implantés à côté des barrières, mais en plein dans le passage des vélos. Cela bloque les remorques à vélo et est dangereux pour une trajectoire mal maîtrisée (enfants) ou lorsqu'on circule de nuit (même avec de bonnes lampes). Serait-il possible de les enlever/couper à ras du sol ?	Compétence communale