

## Retour d'Enquête de satisfaction Éclairage Public

Lors de l'hiver 2018-2019, le SDEM50 a lancé une étude de satisfaction concernant les prestations de ses services Travaux Neufs et Maintenance **Éclairage Public**, avec pour objectif de faire un point précis des forces en place et des points potentiels à améliorer.

132 enquêtes ont été envoyées par courrier pour un retour total de 73 réponses (soit 55.3%), ce qui est un résultat encourageant. Cette étude met en évidence les points forts de ces services, et également des axes de progression pour toujours mieux satisfaire les adhérents.



#### CHAPITRE (1) | SERVICE GESTION-MAINTENANCE DU SDEM50

Ce service intervient en éclairage public dans le traitement administratif des dépannages & sinistres, dans le suivi de votre patrimoine (mises à jour) ainsi que dans l'accompagnement technique de tous vos projets.

#### AVEZ-VOUS DÉJÀ FAIT APPEL AU SERVICE GESTION-MAINTENANCE DU SDEM50 ?

93%

des communes répondantes ont fait appel au service «Éclairage Public» du SDEM50. C'est à cette part de répondants que s'adresse la première partie de l'enquête, Service Gestion-Maintenance.

## COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DE LA PRESTATION RENDUE PAR LE SERVICE GESTION-MAINTENANCE DU SDEM 50, SUR L'ANNÉE 2018 ?

Les prestations du SDEM50 sont jugées positives par 74% des répondants. 7% jugent la qualité des prestations «pas très bonne» et 19% «assez bonne». C'est un résultat globalement encourageant, mais qui met en relief des points à améliorer.

#### **♦ POUR QUELLES RAISONS?**



Les raisons invoquées pour cet avis positif sur le service Gestion -Maintenance du SDEM50 mettent en avant essentiellement les délais, la qualité des prestations et les compétences. Notons que le relationnel avec les équipes du SDEM50 compte pour 15% dans l'explication de la satisfaction des prestations.

Les interventions du SDEM50 sur le terrain sont donc appréciées par la majorité des répondants.

#### QUEL EST VOTRE AVIS SUR LA DISPONIBILITÉ DU SERVICE GESTION-MAINTENANCE DU SDEM50 ?

L'avis sur la disponibilité de ce service est positif à 79%, jugée à 25% comme étant «très bonne» et à 50% «bonne». Le SDEM 50 est perçu comme une structure réactive. Seuls 5% des répondants estiment la disponibilité du service «pas très bonne».

### COMMENT JUGEZ-VOUS LES INFORMATIONS FOURNIES PAR LE SERVICE GESTION-MAINTENANCE DU SDEM50?

Cette question met en avant des avis assez nuancés : 57% des répondants estiment que les informations fournies par le SDEM50 sont complètes, ou plus ; 43% des répondants les considèrent assez complètes ou moins.

La communication des informations entre le service Gestion-Maintenance et les collectivités doit donc faire l'objet d'un approfondissement, afin de mieux spécifier les attentes de chacun.

### LES PRESTATIONS DE CE SERVICE SONT-ELLES EN PHASE AVEC VOS ATTENTES ?

Pour 84% des répondants, les prestations sont en phase avec les attentes (dont 15% des avis "tout à fait favorables").

Le SDEM50 engage des démarches auprès des 16% "peu" ou "pas satisfaits" (respectivement 14 et 2%), afin de pouvoir adapter ses prestations auprès d'eux.

#### **SOFT EXPLIQUEZ**

24 répondants (soit un taux de réponse de 63%) ont fait part des améliorations souhaitées concernant les prestations du SDEM50 à travers cette question ouverte. Il en résulte 3 pistes de progrès, principalement axées sur les interventions menées par le SDEM50 :

Réduction des délais d'intervention (25%),

De meilleurs échanges pendant (4%) et après intervention (13%),

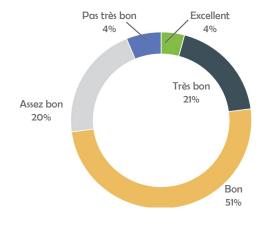
Optimiser les interventions (éviter les dépanages multiples pour une même panne, procédure avant interventions).

Rapidité des délais
Excellent relationnel avec les agents
Dialogue
Proximité
Bonnes explications des prestations

Dépannage multiple sur une même panne
Pas d'information sur les jours et lieux d'intervention
Délais d'intervention trop longs
Pas de suivi des réalisations
Manque de souplesse lors des interventions

Plus d'un quart des répondants jugent avoir bénéficié d'une relation de proximité avec le service, et reçu de bonnes explications des prestations (respectivement 8% et 13% des réponses). Une piste possible à l'amélioration du service serait de mettre en place une procédure unique de compte rendu et de suivi.

#### QUEL EST VOTRE AVIS GLOBAL SUR LE SERVICE GESTION-MAINTENANCE DU SDEM50 ?



L'avis général sur le service Gestion-Maintenance du SDEM50 est positif à 76% (critères «bon», «très bon» et «excellent»).

Ce chiffre confirme l'image du Syndicat au travers de ses interventions sur le terrain appréciées par une large part des collectivités ayant fait appel au service Gestion-Maintenance du SDEM50.

#### **HAPITRE 2 | SERVICE TRAVAUX NEUFS ÉCLAIRAGE PUBLIC DU SDEM50**

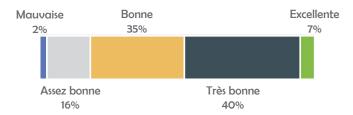
Ce service vous accompagne dans la réalisation de vos projets de rénovation, d'effacement de réseaux ou de création, depuis l'étude (chiffrage, proposition technique) jusqu'à l'achèvement des travaux (réception, contrôle).

### AVEZ-VOUS DÉJÀ FAIT APPEL AU SERVICE TRAVAUX NEUFS «ÉCLAIRAGE PUBLIC» DU SDEM50 ?



communes ont déjà fait appel au service Travaux Neufs du SDEM50, soit 74% des répondants. C'est à cette part de répondants que s'adresse cette deuxième partie de l'enquête.

#### COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DE LA PRESTATION RENDUE PAR LE SERVICE TRAVAUX NEUFS «ÉCLAIRAGE PUBLIC» DU SDEM50 ?



82% des répondants sont satisfaits de la qualité des prestations rendues par le service Travaux Neufs du SDEM50 (résultat englobant les critères «excellente», «très bonne» et «bonne»). Ce très bon résultat peut s'expliquer par l'accompagnement historique du SDEM50 pour les prestations Travaux Neufs, et conforte son degré d'expérience auprès des collectivités.

#### POUR QUELLES RAISONS?

La satisfaction des collectivités par rapport au service Travaux Neufs du SDEM50 provient de la qualité des prestations : les compétences des agents du SDEM50 sont reconnues par 17% des répondants, un résultat équivalent au dialogue étroit qu'entretiennent collectivités et agents du SDEM50.

Expérience des agents et délais sont aussi une source de satisfaction des répondants.

La circulation des informations entre le service Travaux Neuf du SDEM50 et les collectivités reste un point à améliorer. Qualité des prestations (21%)

Compétences des agents (17%)

Relationnel avec les équipes du SDEM50 (17%)

Délais (15%)

Expérience des agents (15%)

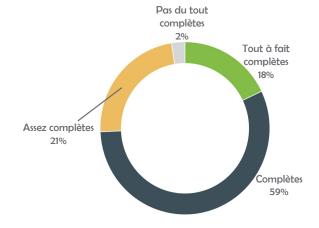
Pertinence des interventions (11%)

Circulation des informations (4%)

#### **COMMENT JUGEZ-VOUS LES INFORMATIONS FOURNIES PAR LE SER-**VICE TRAVAUX NEUFS «ÉCLAIRAGE PUBLIC» DU SDEM50 - AVANTI

TRAVAUX ?

L'avis des répondants sur ce point est positif à 77%. Les 2% restants considèrent les informations fournies avant travaux par le service comme «incomplètes».



#### **COMMENT JUGEZ-VOUS LES INFORMATIONS FOURNIES PAR LE** SERVICE TRAVAUX NEUFS «ÉCLAIRAGE PUBLIC» DU SDEM 50 -

PENDANTITRAMAUX?

La proportion d'informations satisfaisantes fournies par le service Travaux Neufs du SDEM50 pendant travaux est sensiblement la même qu'avant travaux, mais on note une dégradation de l'information fournie entre ces deux périodes :

Le critère informations « tout à fait complètes » perd 6 point de pourcentage, soit 12% des répondants,

Deux tiers des répondants ont estimé avoir bénéficié d'informations « complètes » pendant travaux, face à 59% avant travaux,

Les répondants estimant avoir recu des informations « incomplètes » sont plus nombreux pendant travaux qu'avant travaux (1 point de pourcentage en plus).

#### NOTEZ SUR 10 LA QUALITÉ DES RÉPONSES APPORTÉES PAR LE SER-VICE TRAVAUX NEUFS «ÉCLAIRAGE PUBLIC» DU SDEM50



Les collectivités ont été invitées à noter la qualité des réponses apportées par le service "Éclairage Public" du SDEM50. Seuls 14 participants ont répondu à cette question, soit 7% de l'échantillon concerné par cette deuxième partie de l'enquête.

Il en ressort une note symbolique de 4.37/10 qui nous éclaire sur le degrès d'insatisfaction de la frange de répondants les moins favorables au service "Éclairage Public".

#### **EXPLICATIONS DU RÉSULTAT**

Les répondants reconnaissent à 22% les bons conseils délivrés par le service, et une tenue correcte des délais de travaux (14%).

Les sondés ont été invités à exprimer leurs souhaits d'amélioration du service Travaux Neufs :

🔑 La réduction des délais des travaux et de remise en état (22%),

Une meilleure lisibilité du fonctionnement du service (14%),

Une clarification des factures (7%).

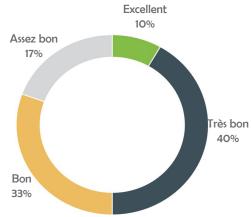
### LES PRESTATIONS DE CE SERVICE SONT-ELLES EN PHASE AVEC VOS ATTENTES ?



Les prestations du service Travaux Neufs conviennent à 95% des élus répondants (84% pour le service Gestion-Maintenance).

#### QUEL EST VOTRE AVIS GLOBAL SUR LE SERVICE TRAVAUX NEUFS «ÉCLAIRAGE PUBLIC» DU SDEM50 ?

Le service Travaux Neufs «Éclairage Public» reçoit un avis très favorable par 83% des répondants (critères «excellent», «très bon» et «assez bon»).



## CHAPITRE | TRAVAUX NEUFS & MAINTENANCE DE L'ÉCLAIRAGE PUBLIC PAR LES PRESTATAIRES EXTÉRIEURS

Les prestataires extérieurs interviennent dans votre commune, à la demande du Sdem50, pour réaliser les interventions de dépannages et de travaux neufs d'éclairage public.

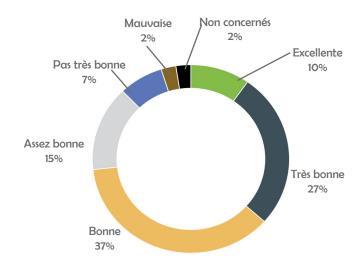
#### DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE OU DE TRAVAUX NEUFS ONT-ELLES EU LIEU SUR VOTRE COMMUNE ?

communes participant à l'enquête ont déjà eu affaire à des prestataires extérieurs du SDEM50 pour des interventions de dépannage ou de travaux neufs. Ces 114 communes représentent 86% des répondants.

## COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DES TRAVAUX RÉALISÉS PAR LES PRESTATAIRES DU SDEM50 POUR LES TRAVAUX NEUFS «ÉCLAIRAGE PUBLIC», SUR L'ANNÉE 2018 ?

Bien que récoltant 74% d'avis positifs (critères «excellente», «très bonne», et «bonne»), les services des prestataires extérieurs ont reçu 9% d'opinion négative, dont 2% estimant la qualité des prestations «mauvaise».

Il s'agit du premier avis défavorable de cette enquête, adressé directement aux prestataires extérieurs à qui le SDEM50 fait appel pour son service Éclairage Public.



#### **₹**OF POUR QUELLES RAISONS?



Près de 3/4 des répondants sont globalement satisfaits des travaux réalisés par des prestataires extérieurs au SDEM50. Les principales raisons sont la qualité d'exécution des prestations, l'expérience et le relationnel avec les agents.

Cependant, une meilleure communication est évoquée comme piste d'amélioration, recoupant les voeux des élus concernés par les services Travaux Neufs et Gestion-Maintenance du Syndicat.

## COMMENT JUGEZ-VOUS LA QUALITÉ DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE D'ÉCLAIRAGE PUBLICS RÉALISÉES PAR LES PRESTATAIRES DU SDEM50 SUR L'ANNÉE 2018 ?

La qualité des interventions de maintenance d'Éclairage Public réalisées par les prestataires du SDEM50 est jugée positive par 60% des répondants. 10% d'entre-eux ont ainsi estimé la qualité des interventions de maintenance d'éclairage public "excellente", et la moitié des répondants l'on jugé «bonne» à «très bonne».

Néanmoins, ce taux de réponse positive est plus faible que pour les interventions effectuées par les agents du SDEM50 (respectivement 74% et 82% de satisfaction pour les services Gestion-Maintenance et Travaux Neufs). On note aussi 14% d'avis défavorables (critère «pas très bon»).

#### FOUR QUELLES RAISONS?



À nouveau, la qualité des prestations, les délais et les compétences des prestataires sont reconnus comme gage de satisfaction des collectivités ayant fait appel au SDEM50.

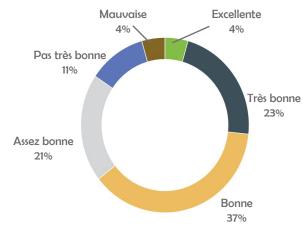
La circulation des informations entre les différentes parties restent pourtant encore un point à améliorer.

#### QUEL EST VOTRE AVIS SUR LA RÉACTIVITÉ DES PRESTATAIRES DU SDEM50 POUR LES TRAVAUX NEUFS ET LA MAINTENANCE DE L'ÉCLAIRAGE PUBLIC?

Cette question a mis en avant un avis général très contrasté. Près des deux tiers des répondants ont estimé la réactivité des prestataires satisfaisante.

En revanche, 15% des répondants ont émis plus de réserve : ils estiment avoir été confrontés à un manque de réactivité des prestataires.

Encore une fois, les collectivités ayant eu affaire aux prestataires extérieurs au SDEM50 regrettent une détérioration de la qualité des services rendus.



## COMMENT JUGEZ-VOUS LES INFORMATIONS FOURNIES PAR LES PRESTATAIRES DU SDEM50 POUR LES TRAVAUX NEUFS ET LA MAINTENANCE DE L'ÉCLAIRAGE PUBLIC ? AVANT TRAVAUX

6% des répondants estiments les informations fournies par les prestataires extérieurs «tout à fait complètes».

Les «informations assez complètes» et «informations complètes» auprès des répondants représentent 35 à 37% des réponses.

**24%** des répondants estiment qu'un effort est à produire de la part des prestataires extérieurs (critères «informations incomplètes» et «informations inexistantes»).

## COMMENT JUGEZ-VOUS LES INFORMATIONS FOURNIES PAR LES PRESTATAIRES DU SDEM50 POUR LES TRAVAUX NEUFS ET LA MAINTENANCE DE L'ÉCLAIRAGE PUBLIC? PENDANT TRAVAUX

Nous notons un contraste certain, entre les avis des répondants concernant ce point : Un quart des collectivités estiment que les informations transmises après travaux sont incomplètes, voire inexistantes. 45% des répondants jugent cependant avoir reçu des informations satisfaisantes (critères « informations compètes » et « informations tout à fait complètes ».

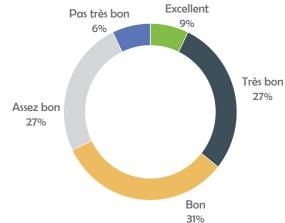
QUEL EST VOTRE AVIS GLOBAL SUR LES INTERVENTIONS TRAVAUX NEUFS ET DE MAINTENANCE D'ÉCLAIRAGE PUBLIC, RÉALISÉES PAR

**LES PRESTATAIRES?** 



#### TRAVAUX NEUFS

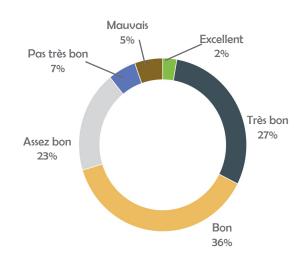
Concernant les Travaux Neufs, l'avis général sur les interventions des prestataires extérieurs est positif, avec 67% d'avis favorables (critères «excellent », «très bon» et «bon»). 6% des collectivités apparaissent cependant déçues des interventions des prestataires.





#### **MAINTENANCE**

Le service Maintenance d'Éclairage Public effectué par les prestataires extérieurs obtient un avis très positif moindre (seulement 2% des collectivités le considèrent «excellent»). Tout comme pour le service Travaux Neufs, le service Maintenance est jugé «très bon» par 27% des répondants. On note pourtant une tendance négative plus forte : le critère «avis global pas très bon» gagne un point de pourcentage par rapport au service Travaux Neufs, et le critère «avis global mauvais» est utilisé pour la troisième fois pour évoquer le service de prestataires extérieurs au SDEM50.



#### € EXPLIQUEZ VOTRE RÉPONSE

13 répondants ont expliqué leur avis concernant les interventions de prestataires extérieurs, soit seulement 11% des participants :

La haute qualification des agents est apréciée par 7% des répondants, qualification saluée tout au long de l'enquête.

La tenue des délais par les prestataires le principal souhait d'amélioration émis par les collectivités: 36% des répondants estiment les délais de dépannage trop longs, et 22% soulignent un problème d'approvisionnement.

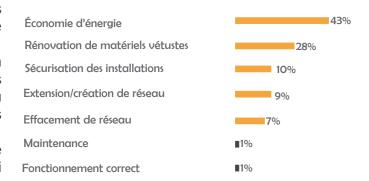
À nouveau, le manque d'information après intervention est évoqué, ce qui recoupe les différents problèmes de communication des services évoqués au cours de cette enquête.

### CONCERNANT VOS INSTALLATIONS D'ÉCLAIRAGE PUBLIC, QUELLES SONT VOS ATTENTES PRIORITAIRES ?

Faire des économies d'énergies et remplacer des équipemnts vétustes sont les priorités pour presque 3/4 des collectivités.

La sécurisation et l'effacement du réseau aérien sont quelques-unes des attentes prioritaires des répondants. L'extension ou la création de réseau représente une priorité pour 9% des localités répondantes.

À moindre échelle, disposer d'une maintenance efficace et d'équipements opérationnels sont aussi le voeux des collectivités.



## SOUHAITERIEZ-VOUS L'INTERVENTION DU SDEM50 DANS VOTRE COMMUNE POUR ÉCHANGER SUR VOS ATTENTES RELATIVES A L'ÉCLAIRAGE PUBLIC?

54%

des répondants sont favorables à une intervention du SDEM50 sur le terrain. Le Syndicat a donc pour mission de rendre sa présence sur le territoire de la Manche légitime et réclammée par une plus large frange des collectivités du Département.

## SUR LES 3 DERNIÈRES ANNÉES, QUELLES ONT ÉTÉ LES PLUS VALUES APPORTÉES PAR LE SDEM 50 CONCERNANT VOTRE ÉCLAIRAGE PUBLIC ?

Conseil 28%

Aide à la réalisation des travaux 28%

Efficacité des dépannages 26%

Maîtrise des coûts 18%

Les répondants reconnaissent quatre principales plusvalues sur leur territoire depuis l'intervention du SDEM50. 28% des répondants estiments avoir bénéficié de bons conseils ; une part égale des répondants a apprécié l'aide du SDEM50 lors de la réalisation des travaux. Les dépannages effectués ensuite ont étés jugés efficaces par 26% des répondants.

#### CONCLUSION

Depuis plus de quatre ans, le SDEM50 propose aux collectivités adhérentes qui le souhaient, d'exploiter, d'entretenir et de construire leurs installations d'éclairage public. En 2019, 260 communes de la Manche avaient fait le choix de confier au SDEM50 leur compétence.

Dans une volonté d'amélioration perpétuelle du service public rendu aux collectivités, le Syndicat Départemental d'Énergies de la Manche a fait appel à ces communes adhérentes pour repérer les points forts de cet accompagnement, et également de faire part de leur souhait d'amélioration.

Trois thèmes ont été abordés par cette enquête : L'accompagnement du SDEM50 par le biais de son service Gestion-Maintenance, l'accompagnement au cours des Travaux Neufs, et l'appel à des prestataires extérieurs au SDEM50.

Le SDEM50 tient à remercier les 73 communes ayant participé à l'enquête : Votre avis compte pour continuer à progresser !

Il ressort de cette enquête de satisfaction trois grandes pistes d'amélioration :

**L'une volonté de faire progresser le dialogue** entre les différentes parties : les collectivités répondantes ont estimé que les transmissions d'informations, avant et pendant les travaux, mais aussi lors d'interventions de maintenance sont une priorité pour bénéficier d'un accompagnement de qualité.

Une piste envisageable serait de déclencher des rencontres entre collectivités et agents du SDEM50, visant à définir au mieux les besoins et attentes de chaque collectivité. Une synthèse d'entretien ferait suite à chaque rencontre. Dans une vision à court terme, les prestataires extérieurs devront être intégrés dans ce processus de dialogue avec les collectivités.

Une meilleure maîtrise des délais d'intervention et de travaux est aussi souhaité par les répondants. Il serait envisageable de communiquer les marges d'erreur qui peuvent entraîner des retards d'interventions (météo, aléas techniques...). Un suivi du planning en temps réel ou d'un calendrier pourraient être mis en place.

Les attentes prioritaires des élus doivent être prises en compte à plus grande échelle.

Le Syndicat des Énergies de la Manche dispose de toute l'expertise possible pour définir avec chaque collectivité des projets sur son territoire, et est en mesure de la conseiller en fonction du budget alloué.

#### **SYNTHÈSE**

Cette étude, significative et pertinente expose clairement de très nombreux point d'appréciation positifs, mais aussi des avis plus nuancés, porteur de pistes d'amélioration du service «Éclairage Public» de SDEM50.

Qualité des prestations et compétence des agents sont les deux sources de satisfaction des élus. En revanche, la tenue des délais et le manque de communication entre les différentes parties ternissent l'image du SDEM50 auprès des collectivités.

Les principaux axes d'amélioration que devra engager le SDEM50 seront : une meilleure communication, en amont de chaque chantier; une réduction des délais d'intervention sur site; une communication plus fluide entre les différentes parties engagées : Agents du SDEM50, collectivités, élus et prestataires.



76% d'avis favorable au service

- Qualité des prestations
- Tenue des délais

**\$** 

Le service Travaux Neufs

83% d'avis favorable au service

- **Qualité** des prestations
- Tenue des délais

TUB

L'appel à des prestataires extérieurs

67% d'avis favorable au service

- Qualité des prestations
- Communication

54% des répondants à cette enquête, ayant déjà fait appel au SDEM50, envisagent de poursuivre le dialogue avec le Syndicat sur un plus long terme.

Le SDEM50 est un allier de force pour plus de la moitié des collectivités de la Manche, et conforte, à travers cette enquête, son rôle d'acteur de la transition énergétique, par des expertises de terrain, et le déploiement d'un réseau d'éclairage public sécurisé, moins coûteux en énergies.

### ANNEXE | ENQUÊTE DE SATISFACTION ÉCLAIRAGE PUBLIC



# ...Votre avis compte pour continuer à progresser

### CHAPITRE 1 | SERVICE GESTION-MAINTENANCE DU SDEM50

Ce service intervient en éclairage public dans le traitement administratif des dépannages & sinistres, dans le suivi de votre patrimoine (mises à jour) ainsi que dans l'accompagnement technique de tous vos projets.

votre patrimoine (mises à jour) ainsi que dans l'accompagnement technique de tous vos projets.									
Avez-vous déjà fait appel au service Gestion-Maintenance du Sdem50 ?  Oui									
Non, s	i non, passez	au chapitre	2						
Comment jugez-vous la qualité de la prestation rendue par le service Gestion-Maintenance du Sdem50, sur l'année 2018 ?  Mauvaise Pas très bonne Assez bonne Bonne Très bonne Excellente									
Compéte Délais Qualité de Expérienc Pertinenc Relationn Circulatio	> Pour quelles raisons ? (choix multiples)  Compétences  Délais  Qualité des prestations  Expérience dans son domaine  Pertinence des interventions  Relationnel avec les équipes Sdem50  Circulation des informations  Autres:								
Quel est votre avis sur la disponibilité du service Gestion-Maintenance du Sdem50 ?  Pour vous elle est :  Mauvaise  Pas très bonne  Assez bonne  Bonne  Très bonne  Excellente									
Comment jugez vous les informations fournies par le service Gestion-Maintenance du Sdem50 ?  Incomplètes Assez complètes Complètes Tout à fait complètes									
		· ·	1	or le service G					
1	2	3 🗌	4 🗌	5 🗌	6	7 🗌	8 🗌	9 🗌	10 🗌
Pas du to Un peu Globalem Tout à fait	ut ient oui			vos attentes					

Quel est votr  Mauvais Pas très be Assez bon Bon Très bon Excellent	on	sur le service	e Gestion-Ma	aintenance d	lu Sdem50 ?				
Ce service	vous accon	npagne dans	s la réalisati	on de vos pi	rojets de rén	novation, d'e	effacement c		J SDEM50 u de création, atrôle).
☐ Oui		au service Tr		« Éclairage	Public » du S	dem50, au c	ours des 3 de	ernières anné	es?
Comment jug  Mauvaise Pas très bo Assez bon Bonne Très bonne Excellente	onne ine	ualité du serv	vice rendu pa	ar le service	Travaux Neu	fs « Éclairage	e Public » du S	Sdem50?	
Expérience Pertinence Relationne Circulation	ices is prestations e dans son do e des interven	omaine tions uipes Sdem50 ions							
Comment jug > Avant les tr   Incomplète   Assez con   Complètes   Tout à fait	avaux : es ıplètes	informations	fournies par	le service Tr	avaux Neufs	« Éclairage F	Public » du Sd	em50 ?	
> Pendant les   Incomplète   Assez con   Complètes   Tout à fait	es nplètes								
Notez sur 10									
Les prestatio Pas du tou Un peu Globaleme Tout à fait	it	3 ☐ vice sont-elle	4 🗍	5	6	7 🗌	8 🗌	9 🗍	10 🗌
> Expliquez v	otre réponse	<i>:</i>							
Quel est votr  Mauvais  Pas très be Assez bon Bon Très bon Excellent	on	sur le servic	e Travaux Ne	eufs « Éclaira	ge Public » d	u Sdem50 ?			10



Les prestataires extérieurs interviennent dans votre commune, à la demande du Sdem50, pour réaliser les interventions de dépannages et de travaux neufs d'éclairage public.

Des inter Oui Non,	ventions de travaux neufs ou de maintenance o si non, passez au chapitre 4	ont-elles déjà eu lieu sur votre commune ?
sur l'anné Mauva Pas trè Assez Bonne Très bo Excelle	e 2018 ? ise is bonne bonne	les prestataires du Sdem50, pour les travaux neufs d'éclairage public,
Compe	elles raisons ? (choix multiples) étences  é des prestations ence dans son domaine ence des interventions ennel avec les équipes Sdem50 ation des informations :	
sur l'anné  Mauva Pas trè Assez Bonne Très bo Excelle	e 2018 ? ise is bonne bonne	ntenance d'éclairage public, réalisées par les prestataires du Sdem50
Compe	delles raisons ? (choix multiples) detences de des prestations dence dans son domaine dence des interventions dennel avec les équipes Sdem50 detion des informations des informations	
Pour vous  Mauva	elle est : ise is bonne bonne	dem50, pour les travaux neufs et la maintenance de l'Éclairage Public'
l'Éclairage  > Avant le  ☐ Inexist  ☐ Incomp	e Public ? es travaux : antes	restataires du Sdem50, pour les travaux neufs et la maintenance de  > Pendant les travaux :    Inexistantes   Incomplètes   Assez complètes
Compl		☐ Complètes ☐ Tout à fait complètes

Notez sur 10 Public : > Travaux Ne	-	es réalisation	ns des presta	ataires du Sd	em50, pour	les travaux n	eufs et la mai	intenance de	l'Éclairage			
1 🔲	2 🗌	3 🗌	4 🔲	5 🗌	6	7 🔲	8 🗌	9 🗌	10 🗌			
☐ Non cond	erné(e)											
> Maintenan	ce											
1 🗌	1 2 3 4 5					7 🗌	8 🗌	9 🗌	10 🗌			
☐ Non concerné(e)												
Quel est vot prestataires	_	l, sur les inte	rventions de	travaux neu	fs et de mair	ntenance d'é	clairage publi	ic, réalisées p	oar les			
	TRAVAUX	( NEUFS, si	concerné(e)			MAIN	ΓΕΝΑΝCE, si	concerné(e)				
Mauvaise Pas très Assez be Bonnes Très bon Excellen	onnes onnes nes				Pas trè Assez Bonne Très bo	☐ Mauvaises ☐ Pas très bonnes ☐ Assez bonnes ☐ Bonnes ☐ Très bonnes ☐ Excellentes						
> Expliquez	otre réponse	<i>:</i>										
	CHAPITRE   QUESTIONS GÉNÉRALES											
Extension Suppressi Sécurisati	d'énergie n de matériel s / créations o on de réseau	s vétustes de réseaux x	ge public, qu	elles sont vo	os attentes p	rioritaires ?						
Souhaiteriez Oui Non	-vous être co	ontacté par l	e Sdem50, p	our échange	er sur vos atte	entes relative	es à l'Éclairag	e Public ?				
	nières année les, classifier			ıs values app	oortées par le	e Sdem50 co	ncernant voti	re éclairage p	oublic?			
Maîtrise des coûts												
Aide à la réalisation des travaux												
Efficacité pour les dépannages												
Autres :												

Merci de votre participation,

