



Régies municipales  
ZAC de Peyres  
40 800 Aire sur l'Adour

# Construire avec vous l'avenir des Régies

**Votre avis nous intéresse !**

*Chers Clients,*

*Vous trouverez ci-dessous différentes questions sur votre perception et vos attentes quant aux services des Régies municipales. Les Régies s'engagent à procéder périodiquement à ce type de consultation. Nous vous remercions par avance de prendre le temps de répondre à ce questionnaire.*

**Votre situation actuelle :** (cocher la ou les cases correspondantes)

**1 Chez nous vous avez au moins souscrit un des abonnements suivants :**

- 1 d'électricité
- 2 de gaz
- 3 d'eau
- 4 d'assainissement

**2 Vous répondez en tant que :**

- 1 particulier
- 2 professionnel

**3 Avez vous eu un contact avec les Régies au cours de ces douze derniers mois :**

- 1 oui
- 2 non

**4 Si oui c'était :**

- 1 un contact physique aux Régies
- 2 un contact téléphonique
- 3 la visite d'un agent

**Votre degré de satisfaction des services des Régies :**

++ + = - ?

- 5 Êtes vous satisfait de l'amabilité de l'accueil ?
- 6 Êtes vous satisfait des horaires d'ouverture des bureaux ?
- 7 Êtes vous satisfait de la disponibilité du personnel des Régies ?
- 8 Êtes vous satisfait de la rapidité des interventions de dépannage ?
- 9 Êtes vous satisfait du professionnalisme des agents des Régies ?
- 10 Êtes vous satisfait des conditions de relève ?
- 11 Êtes-vous satisfait des conditions de facturation ? (fréquence, compréhension...)
- 12 Êtes-vous satisfait des conditions de règlement ? (variété des modes, souplesse...)
- 13 Êtes vous globalement satisfait des prestations assurées par les Régies ?

**La qualité des énergies fournies :**

++ + = - ?

- 14 Êtes vous globalement satisfait de la qualité de l'électricité fournie ?
- 15 Êtes vous globalement satisfait de la qualité du gaz fourni ?
- 16 Êtes vous globalement satisfait de la qualité de l'eau fournie ?

**Votre degré de satisfaction des services complémentaires des Régies :**

++ + = - ?

- 17 Êtes vous satisfait de la communication qu'entretiennent les Régies avec les aturins (énergie d'Aire, ...) ?
- 18 Êtes vous satisfait des conseils délivrés par les Régies ? (tarifs, utilisation, sécurité)
- 19 Êtes vous satisfait des informations préalables (coupures, travaux) ?

Merci de répondre par Très Satisfait (++), Plutôt Satisfait (+), Plutôt Insatisfait (=), Mécontent (-), pas concerné (?)

### Le traitement des réclamations :

20 Avez vous déjà eu l'occasion de faire des réclamations à la Régie (courrier, téléphone ... ) ?

1. Oui                       2. Non

21 Si oui, à quel sujet ? (merci de préciser le ou les motifs)

22 Si oui, avez vous été satisfait de la façon dont on vous a répondu ?      ++     +     =     -     ?

Merci de répondre par Très Satisfait (++), Plutôt Satisfait (+), Plutôt Insatisfait (=), Mécontent (-), pas concerné (?)

### Si vous deviez noter les Régies d'Aire sur l'Adour :

23 Quelle note sur vingt accordez-vous à la Régie                      ../20

### Votre connaissance des activités des Régies d'Aire sur l'Adour :

24 Selon vous quelles sont les domaines d'activité des Régies municipales

- |  |                          |                                   |                          |
|--|--------------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| 1 La distribution d'électricité                    | <input type="checkbox"/> | 9 La production d'électricité     | <input type="checkbox"/> |
| 2 Le captage et traitement des eaux                | <input type="checkbox"/> | 10 Le chauffage urbain            | <input type="checkbox"/> |
| 3 L'entretien des espaces verts                    | <input type="checkbox"/> | 11 Les eaux pluviales             | <input type="checkbox"/> |
| 4 La télésurveillance                              | <input type="checkbox"/> | 12 La distribution de gaz         | <input type="checkbox"/> |
| 5 Les télécommunication                            | <input type="checkbox"/> | 13 Les feux de signalisation      | <input type="checkbox"/> |
| 6 Travaux de voirie                                | <input type="checkbox"/> | 14 L'éclairage public             | <input type="checkbox"/> |
| 7 L'assainissement des eaux usées                  | <input type="checkbox"/> | 15 La télédistribution par câble  | <input type="checkbox"/> |
| 8 La distribution publique du gaz naturel véhicule | <input type="checkbox"/> | 16 Internet par courants porteurs | <input type="checkbox"/> |

### Afin de mieux vous satisfaire : (cocher la ou les cases correspondantes)

25 Vous souhaiteriez que la Régie ...

1. Continue à faire comme elle a toujours fait
2. Développe les conseils à la clientèle (économie, confort, sécurité)
3. Modernise sa communication (logo, lettres infos, Internet.....)
4. Propose davantage d'informations à l'accueil dans ses locaux
5. Propose des études énergétiques de bâtiments
6. Développe les points de distribution de gaz naturel pour les véhicules
7. Se spécialise dans les Énergies Renouvelables
8. Autre (préciser)

## Votre attachement aux Régies :

### 26 Quelle est votre réaction à l'ouverture des marchés électriques et gaziers ? :

1. Je suis déterminé à rester client des Régies, la concurrence ne m'intéresse pas
2. Je me renseignerai sur la concurrence tout en restant client chez les Régies
3. Je suis disposé à quitter les Régies suivant les offres de la concurrence

### 27 Pourquoi ? : (merci de cocher 1 ou plusieurs cases)

1. Les régies font partie du patrimoine et de la vie de la commune
2. Les régies contribuent aux recettes de la municipalité d'Aire sur l'Adour
3. Les régies proposent un rapport qualité/prix attractif
4. La proximité des Régies est une sécurité
5. La concurrence pourrait offrir une meilleure qualité d'énergie
6. La concurrence pourrait offrir d'autres services
7. La concurrence pourrait offrir un meilleur rapport qualité/prix

### 28 Si vous changiez de fournisseur d'énergie, selon vous, par qui les prestations techniques seraient-elles effectuées ? (branchements, relève, dépannage) :

1. Votre nouveau fournisseur
2. Comme précédemment par les services techniques des Régies
3. Je ne sais pas

## Votre perception du service public

### 29 Les investissements réalisés par les régies se traduisent par une augmentation de la fiscalité de la commune

1. Vrai
2. Faux
3. Je ne sais pas

### 30 Selon vous la vocation d'une régie municipale est de :

1. Garantir un juste prix en assurant un service de proximité
2. Garantir une égalité de traitement de tous les usagers
3. Aider les clients en difficultés de paiement
4. Assurer la gratuité des services

### 31 Date :

le .../.../...

### 32 Support

- 1 Papier
- 2 Tel
- 3 Internet

### 33 Vos remarques :

*Nous vous remercions d'avoir bien voulu répondre à ces questions.  
Merci de déposer ce questionnaire dans l'urne prévue à cet effet à l'accueil.*