

ENQUETE DE SATISFACTION CITOYENNE DANS LE DOMAINE DES DECHETS  
SOLIDES, MUNICIPALITE DE TEMARA

Questionnaire N° /\_/\_/\_/\_/

Nom de l'enquêteur : ..... /\_/\_/

Nom du contrôleur : ..... /\_/\_/

Date de l'enquête : ..... /\_/\_/ /\_/\_/ 2012

**SECTION 1: INFORMATIONS SUR LE MÉNAGE**

**Localisation du ménage :**

1.1 Nom de la préfecture : ..... /\_/\_/\_/

1.2 Nom de la municipalité : ..... /\_/\_/

1.3 Nom du quartier: ..... /\_/\_/

1.4 N° de classement de l'UP ..... /\_/\_/\_/

1.5 N° de l'UP..... /\_/\_/\_/

1.6 N° de l'US..... /\_/\_/

**Identification du ménage et du répondant**

1.7 Adresse du ménage : .....

1.8 Nom et prénom du chef de ménage .....

1.9 N° du ménage dans l'US : ..... /\_/\_/

1.10. Nom et prénom du répondant : .....

1.11. Sexe ..... /\_/\_/

1.12. Âge en années révolues ..... /\_/\_/

1.13. État matrimonial ..... /\_/\_/

**Coordonnées GPS**

1.14. Longitude ..... /\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/

1.15. Latitude : ..... /\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/

**Caractéristiques du ménage et du type de logement**

1.16. Type de logement : ..... /\_/\_/

1. Maison/villa ; 2. Pavillon ; 3. Appartement ; 4. Baraque ; 5. Autres à préciser .....

1.17. Nombre de pièces occupés dans le logement ? ..... /\_/\_/

1.18. Le logement est-il connecté au réseau de l'eau ? ..... /\_/\_/

1. Oui            2. Non

1.19. Combien de personnes résident dans ce domicile à l'année ? ..... /\_/\_/

1.20. Combien de personnes résident à temps partiel dans ce domicile (plus que 3 mois  
mais moins que 10 mois par an)? ..... /\_/\_/

1.21. Combien de membres du ménage ont un travail de plus de 3 jours par semaine ? /\_/\_/

1.22. En moyenne, combien gagne le membre de votre ménage qui a le plus haut revenu ? ...../\_\_\_/

1. Moins de 250 DH / semaine ou moins de 1000 Dhs/ mois
2. 250 à moins de 500 DH / semaine ou de 1000 à moins de 2000 Dhs/ mois
3. 500 à moins de 1000 DH / semaine ou de 2000 à moins de 4000 Dhs/ mois
4. 1000 à moins de et 1500 DH / semaine ou de 4000 à moins de 6000 Dhs/ mois
5. 1500 DH et plus / semaine ou 6000 Dhs/ mois et plus

1.23. Y a-t-il un domestique/femme de ménage qui travaille dans ce domicile 2 jours ou plus par semaine ? ...../\_\_\_/

1. Oui (Si oui, le domestique/femme de ménage doit se joindre pour répondre aux questions, quand nécessaire)
2. Non

## SECTION 2 : INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LES SERVICES

2.1 Parmi les 5 services publics suivants, pourriez-vous m'indiquer par ordre d'importance les services que vous jugez être les plus importants pour vous et votre ménage (où 1 est le plus important et 5 le moins important)

Service	Importance du service (1 2 3 4 5)
a. Transport local de bus	
b. Assainissement	
c. Déchets Ménagers	
d. Éclairage public	
e. Routes	

2.2 Parmi les 5 services publics suivants, pourriez-vous m'indiquer par ordre d'importance les services que vous jugez de meilleure qualité (où 1 est le plus important et 5 le moins important)

Service	Qualité du service (1 2 3 4 5)
a. Transport local de bus	
b. Assainissement	
c. Déchets Ménagers	
d. Éclairage public	
e. Routes	

2.3 Pensez-vous que votre quartier est propre des déchets ménagers ? ...../\_\_\_/

1. Oui
2. Non

2.4 Pensez-vous que votre Municipalité est propre des déchets ménagers? ...../\_\_\_/

1. Oui
2. Non

2.5 Avez-vous vu ou un membre de votre ménage a vu des vermines (rats, souris, etc..) se nourrissant des déchets ménagers dans votre quartier ? ...../\_\_\_/

1. Oui, souvent
2. Oui, parfois
3. Oui, mais rarement
4. Non, jamais

2.6 Avez-vous beaucoup d'insectes dans votre quartier ? /\_/\_

1. Oui
2. Non

2.7 Pensez-vous que la gestion des déchets ménagers est un travail important pour l'administration de la Municipalité ? /\_/\_

*(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté choisit une seule réponse)*

1. Un gros travail
2. Pas un très gros travail
3. Un petit travail

### SECTION 3 : COLLECTE DES DÉCHETS MÉNAGERS

3.1 Est-ce que les déchets ménagers sont collectés dans votre quartier ? /\_/\_

1. Oui
2. Non

3.2 Qui collecte les déchets ménagers dans votre quartier ? /\_/\_

1. Le service communal chargé de la gestion des déchets
2. Une entreprise privée déléguée
3. Une collecte informelle (chiffonnier)
4. Ne sait pas

3.3 Comment votre ménage gère ses déchets ménagers ? /\_/\_

*(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté choisit une seule réponse)*

1. Les déchets sont placés dans un container qui est spécifiquement pour le ménage
2. Les déchets sont placés dans un petit container utilisés par plusieurs ménages dans le quartier
3. Les déchets sont placés dans un grand container utilisés par de nombreux ménages
4. Les déchets sont brûlés par le ménage
5. Les déchets sont enterrés par le ménage
6. Les déchets sont placés dans une décharge sauvage
7. Les déchets sont placés sur une pile au bord de la route
8. Les déchets sont collectés par un chiffonnier

3.4 Qui pensez-vous responsable pour la collecte des déchets dans votre quartier ? /\_/\_

1. Le gouvernement
2. La préfecture
3. La municipalité
4. Une entreprise privée déléguée
5. Autre

3.5 Si vos déchets ménagers sont collectés par une entreprise privée, connaissez-vous le nom de l'entreprise ? /\_/\_

1. Oui
2. Non (si non, allez à Q3.7)

3.6 Quel est le nom de l'entreprise ?

.....

3.7 Pensez-vous que la collecte des déchets ménagers s'est améliorée ou empirée depuis que la gestion est assurée par une entreprise privée ? /\_/\_

1. Améliorée
2. Est restée pareille
3. Détériorée
4. Ne sait pas (Si ne sait pas, allez a Q3.9)

3.8 Pensez-vous que l'entreprise privée qui collecte les déchets dans votre quartier fait un travail satisfaisant ? /\_/\_

1. Oui
2. Non

- 3.9 Votre ménage a-t-il une collecte de déchets à domicile ? /\_/\_  
1. Oui  
2. Non (si non, allez a Q3.12)
- 3.10 Êtes-vous satisfait avec la collecte à domicile ? /\_/\_  
(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté choisit une seule réponse)  
1. Oui, le service est bon  
2. Oui, le service marche généralement bien  
3. Non, il y a souvent des problèmes avec le service
- 3.11 Est-ce que votre ménage a reçu gratuitement un container pour la collecte des déchets ? /\_/\_  
1. Oui, le container était gratuit  
2. Oui, mais, nous avons dû payer pour le container  
3. Non
- 3.12 Si votre ménage place ses déchets ménagers dans un container de quartier, le container est-il assez grand pour contenir tous les déchets des ménages du quartier d'une collecte à l'autre ? /\_/\_  
1. Oui  
2. Souvent  
3. Non
- 3.13 A combien de minutes de marche se trouve le container que vous utilisez ? /\_/\_  
(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté choisit une seule réponse)  
1. Moins de 3 minutes  
2. 3 à moins de 5 minutes  
3. 5 à moins de 8 minutes  
4. 8 minutes et plus
- 3.14 Êtes-vous satisfait du lieu du container ? /\_/\_  
(Enquêteur : lire toutes les options L'enquêté choisit une seule réponse)  
1. Oui, le container est bien situé  
2. Non, il est trop loin de mon domicile  
3. Non, il est trop près de mon domicile  
4. Non, il est difficile d'y accéder (après une route, etc.)
- 3.15 Est-ce que le container est vidé assez souvent ? /\_/\_  
1. Oui  
2. Souvent  
3. Non
- 3.16 Y a-t-il souvent un surplus de déchets dans le container que vous utilisez ? /\_/\_  
(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté choisit une seule réponse)  
1. Oui, souvent  
2. Oui, parfois  
3. Très peu  
4. Non, jamais
- 3.17 Pensez-vous que les camions de la collecte des déchets sont adaptés ? (ils sont bien couverts, ne débordent pas, sont assez grands, ne présentent pas de danger, etc.) /\_/\_  
1. Oui  
2. Non  
3. Ne sait pas

3.18 Est-ce que votre ménage utilise parfois les méthodes suivantes pour se débarrasser de ses déchets ménagers ? (1. Oui 2. Non)

*(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté a la possibilité de choisir plusieurs options)*

1. le ménage brûle les déchets parfois ..... /
2. le ménage enterre les déchets parfois ..... /
3. nous le vendons à des chiffonniers parfois ..... /
4. nous l'aménons à une décharge sauvage parfois..... /
5. Oui, nous le disposons des fois dans la rivière ..... /

3.19 Y a-t-il une décharge sauvage dans votre quartier ? /

1. Oui
2. Non (si non, allez à Q4.1)

3.20 Est-ce que votre ménage utilise cette décharge sauvage ? /

*(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté choisit une seule réponse)*

1. Oui, souvent
2. Oui, parfois
3. Non

3.21 Y a-t-il des personnes ou entreprises qui ne sont pas domiciliées dans votre quartier qui mettent des déchets dans le container utilisé par votre ménage ? /

1. Oui
2. Non
3. Ne sait pas

#### **SECTION 4 : QUALITÉ DU SERVICE DE COLLECTE DES DÉCHETS MÉNAGERS**

4.1 Comment qualifiez-vous la qualité de la collecte des déchets ménagers ? /

*(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté choisit une seule réponse)*

1. Très satisfaisante
2. Satisfaisante
3. Insuffisante
4. Très insuffisante

4.2 Est-ce que votre ménage pense que la collecte est assez fréquente ? /

1. Oui
2. Non

4.3 Que pensez-vous être le principal problème avec la collecte des déchets dans votre quartier ? /

*(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté choisit une seule réponse)*

1. Les containers du quartier sont trop petits
2. La collecte du quartier n'est pas assez fréquente
3. Les containers sont trop loin du domicile
4. Il y a trop peu de containers
5. Le container est trop près de mon domicile
6. Il y a trop de containers dans le quartier
7. Il n'y a pas de problèmes avec la collecte des déchets ménagers

4.4 Savez-vous où faire un recours au sujet de la collecte des déchets ménagers si vous avez un problème ? /

*(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté choisit une seule réponse)*

1. Non, je ne sais pas où faire un recours
2. Oui, à l'administration de la Municipalité
3. Oui, à mon association de quartier
4. Oui, à l'entreprise de collecte
5. Oui, à l' élu de ma Municipalité
6. Oui, au service de police

4.5 Avez-vous ou quelqu'un de votre ménage a, fait-il un recours au sujet des déchets ménagers au courant de la dernière année? /\_/\_

1. Oui
2. Non (si non, allez a Q5.1)

4.6 A qui avez-vous fait ce recours ? /\_/\_

1. Administration de la Municipalité
2. Association de quartier
3. Entreprise de collecte de déchets
4. Elu de la Municipalité
5. Service de police
6. Autres à préciser

4.7 Avez-vous reçu une réponse satisfaisante à votre recours ? /\_/\_

*(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté choisit une seule réponse)*

1. Oui, le problème a été résolu rapidement
2. Oui, le problème a été résolu mais cela a demandé beaucoup de temps
3. Non, le problème n'a pas été résolu

## SECTION 5 : GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS ET LA SANTE

5.1 Pensez-vous que votre santé ou la santé de votre ménage peut être affectée par l'accumulation des déchets ménagers ? /\_/\_

1. Oui
2. Non (si Non, allez à Q5.4)

5.2 Pensez-vous que la santé de quelqu'un de votre ménage a été affectée par l'accumulation de déchets ménagers ? /\_/\_

1. Oui
2. Non (si non, allez à Q 5.4)

5.3 Quels types de problèmes ont-ils eu ? (1. Oui 2. Non)

*(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté a la possibilité de choisir plusieurs options)*

- a. Problèmes respiratoires / des poumons ..... /\_/\_
- b. Problèmes de digestion / intestinaux ..... /\_/\_
- c. Mal à la tête /migraines ..... /\_/\_
- d. Mal aux dents ..... /\_/\_
- e. Rhumes / grippe ..... /\_/\_
- f. Troubles mentaux ..... /\_/\_
- g. Autre à préciser : ..... /\_/\_

5.4 Pensez-vous que des efforts particuliers devraient être mis en place par la Municipalité pour les déchets qui peuvent être nocifs pour la santé (par exemple, produits chimiques, peintures, batteries, etc.) /\_/\_

1. Oui
2. Non

## SECTION 6 : GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS ET LA POLLUTION

6.1 Pensez-vous que la pollution est un problème dans votre Municipalité /\_/\_

1. Oui
2. Non

6.2 Pensez-vous que l'accumulation des déchets ménagers est une source de pollution /\_/\_

1. Oui
2. Non (si non, allez à Q7.1)

6.3 Comment pensez-vous que les déchets ménagers peuvent causer la pollution  /   
(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquête choisit une seule réponse, la plus importante pour lui)

1. Les déchets peuvent contenir des produits chimiques qui vont dans les rivières et la terre
2. Les déchets polluent la qualité de l'air
3. Les déchets peuvent générer des gaz polluants quand ils se décomposent
4. Les déchets ménagers contiennent des détergents qui polluent les eaux et la terre

6.4 Quels types de déchets causent le plus de pollution  /  /   
(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquête choisit jusqu'à 2 réponses)

1. Vieilles piles/batteries
2. Vieille peinture
3. Détergents et produits nettoyants pour la maison
4. Verres cassés
5. Bouteille en plastique et sacs plastiques
6. Médicaments non utilisés
7. Légumes et déchets du jardin

6.5 Pensez-vous que la Municipalité devrait faire des efforts particuliers pour réduire la pollution générée par les déchets ménagers ?  /

1. Oui
2. Non (si non, allez à Q7.1)

6.6 Quelles sont les actions que la Municipalité ou le gouvernement devraient faire ?  /  /   
(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquête choisit jusqu'à 2 réponses qu'il considère comme étant les plus importantes)

1. Fournir plus d'information aux ménages sur les produits polluants
2. Fournir des containers séparés pour les produits polluants
3. Introduire des méthodes de gestion dédiées aux produits polluants
4. Introduire une taxe sur les entreprises qui produisent et commercialisent des produits polluants
5. Enseigner aux enfants à l'école sur les déchets et la pollution
6. Mettre en place un tarif pour la collecte des déchets ménagers polluants.

## SECTION 7 : GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS, LE TRIAGE ET LE RECYCLAGE

7.1 Pensez-vous qu'il est important de recycler les produits qui peuvent être réutilisés ?  /   
1. Oui  
2. Non

7.2 Votre ménage serait-il prêt à trier les déchets ménagers pour séparer les déchets recyclables (ex. bouteilles en plastique) des autres dans des containers différents ?  /   
1. Oui  
2. Non

7.3 Est-ce que les membres de votre ménage seraient disposés à marcher plus loin pour placer les déchets recyclables (ex. bouteilles en plastique et sacs) dans des containers séparés ?  /   
1. Oui  
2. Non

7.4 Pensez-vous que la Municipalité devrait mettre à disposition des containers séparés pour les déchets recyclables ?  /   
1. Oui  
2. Non

7.5 Est-ce qu'une association de quartiers ou un autre groupe informel devrait collecter les déchets recyclables des containers de votre quartier ?  /   
1. Oui  
2. Non

7.6 Est-ce que votre ménage serait disposé à payer une taxe un peu plus élevée pour que la collecte et la gestion des déchets trie et sépare les déchets pour être recyclés ? /

1. Oui
2. Non

## SECTION 8: COMMUNICATION SUR LES DÉCHETS MÉNAGERS

8.1 Est-ce que votre ménage serait intéressé de recevoir plus d'informations du gouvernement ou de la Municipalité sur les thématiques suivantes :

*(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté a la possibilité de choisir plusieurs options)*

1. Oui 2. Non

- a. Les déchets ménagers et la santé ..... /
- b. Comment trier et recycler les déchets ménagers ..... /
- c. Les déchets ménagers et la pollution ..... /
- d. Les systèmes de recours pour les problèmes de collecte de déchets dans votre Municipalité ..... /
- e. Informations sur le contrat de gestion des déchets ménagers entre la Municipalité et l'entreprise déléguée ? ..... /

8.2 Choisissez les 2 modes de communication les plus adaptés pour vous transmettre des informations sur les déchets ménagers : /  /

*(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté doit choisir 2 options)*

1. Brochures livrées au domicile
2. Posters dans les espaces publics
3. Articles dans les journaux et les magazines
4. Message téléphonique (texto)
5. Radio
6. TV documentaires/film
7. Spot TV
8. Consultation citoyenne/Forum à la Municipalité
9. Site internet

8.3 Seriez-vous intéressés de recevoir des informations de votre Commune par texto ou SMS sur votre téléphone portable sur la collecte des déchets ménagers ? /

1. Oui
2. Non

## SECTION 9 : RESPONSABILITÉS DES CITOYENS

9.1 Pensez-vous que les citoyens doivent être responsables pour placer leurs déchets ménagers de façon appropriées ? /

1. Oui
2. Non

9.2 Si les ménages ne mettent pas leurs déchets d'une manière appropriée, quelle est la pénalité qu'on devrait leur infliger ? /

*(Enquêteur : lire toutes les options. L'enquêté choisit une option)*

1. On ne doit pas avoir de pénalité
2. L'entreprise déléguée devrait leur rendre visite pour leur expliquer comment disposer ses déchets
3. Les ménages devraient payer une amende à la Municipalité
4. Les ménages devraient payer une amende à l'entreprise déléguée
5. Les ménages devraient être obligés de participer à une session d'information sur les déchets ménagers organisée par la Municipalité



9.3 Comment les ménages résidents peuvent participer à une bonne gestion des déchets ménagers dans leur Municipalité ?

*Enquêteur :lire la liste des actions suivantes et mettre dans l'ordre d'importance ces actions)*  
(1 étant le plus important et 6 le moins important) :

<b>Action</b>	<b>Ordre d'importance (de 1 à 6)</b>
a. Les résidents devraient seulement mettre des déchets ménagers dans les containers qui sont mis à disposition par l'entreprise déléguée	/_/_/
b. Les résidents devraient trier les déchets à recycler dans des containers séparés	/_/_/
c. Les résidents devraient séparer les produits chimiques et médicaux dans des containers spéciaux pour une collecte et traitements séparés	/_/_/
d. Les résidents ne devraient pas utilisés de décharge sauvage	/_/_/
e. Les résidents ne devraient pas mettre leurs déchets dans la rue, rivière.	/_/_/
f. Les résidents devraient informer rapidement la Municipalité de problèmes de déchets ménagers en envoyant un texto à la Municipalité	/_/_/

## **SECTION 10 : INFORMATIONS SUR CETTE ENQUÊTE**

10.1 Seriez-vous ou votre ménage intéressé de recevoir des informations sur cette enquête ? /\_/\_/

1. Oui
2. Non

10.2 Seriez-vous ou votre ménage intéressé de participer à une consultation avec la Municipalité et l'entreprise déléguée sur les résultats de l'enquête ? /\_/\_/

1. Oui
2. Non

**UN GRAND MERCI D'AVOIR RÉPONDU A CETTE ENQUÊTE**  
**VOS RÉPONSES SONT TRÈS IMPORTANTES POUR NOUS**