

Enquête de Satisfaction

« Protection contre la foudre »

Questionnaire GIMELEC / INERIS

Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable

Avril - Juin 2002

Sommaire

- 3 Objectifs et Méthodologie
- 8 Historique par rapport à la foudre
- 10 Taux d'équipements
- 12 Satisfaction Globale
- 17 Bilan de la foudre
- 28 Satisfaction détaillée

A - Le contexte

- Le Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable (MEDD), l'INERIS et le GIMELEC ont souhaité mettre en place en 2002 un dispositif pour mesurer la satisfaction des sites classés ou SEVESO par rapport à leur protection contre la foudre.
- Le MEDD, l'INERIS et le GIMELEC ont confié en 2002 à IPSOS Satisfaction de Clientèle la réalisation de ces mesures. Les enquêtes ont été réalisées par téléphone sur système CATI. Au total 483 enquêtes ont été réalisées sur la base d'une extraction d'un fichier de 1581 sites transmis par l'INERIS.
- La phase de recueil des données s'est faite en deux temps, il y a eu une enquête pilote en Avril 2002 avec 100 questionnaires, et le complément en Juin 2002 avec 383 questionnaires.
- Les Responsables de la Sécurité et de l'environnement ou les Directeurs Techniques des sites contactés ont été interrogés sur leur satisfaction à l'égard de leur protection contre la foudre sur une échelle sémantique à 4 échelons:
 - ↳ Tout à fait Satisfait
 - ↳ Plutôt Satisfait
 - ↳ Plutôt Insatisfait
 - ↳ Tout à fait Insatisfait
- La présente synthèse restitue les résultats de l'enquête menée en Avril et en Juin 2002.

B - Le fichier des contacts

- Le fichier des sites classés ou SEVESO était segmenté suivant 6 activités :

Activités	Nombre de contacts	Nombre d'enquêtes réalisées	Taux de réponse
TOTAL	1581	483	31%
Chimie	1035	318	31%
Dépôts de phytosanitaires et d'engrais	230	70	31%
Industrie des gaz	75	21	28%
Installation pyrotechnique	108	30	27%
Raffinerie	6	4	66%
Stockage de liquides inflammables	123	40	33%
Divers	4	0	0%

B - Le fichier des contacts

Pour assurer un maximum de représentativité, le fichier des sites classés ou SEVESO était également segmenté selon les zones géographiques suivantes :

- ✓ ALSACE
- ✓ AQUITAINE
- ✓ AUVERGNE
- ✓ BASSE NORMANDIE
- ✓ BOURGOGNE
- ✓ BRETAGNE
- ✓ CENTRE
- ✓ CHAMPAGNE-ARDENNE
- ✓ CORSE
- ✓ FRANCHE-COMTE
- ✓ HAUTE NORMANDIE
- ✓ ILE DE France
- ✓ LANGUEDOC-ROUSSILLON
- ✓ LIMOUSIN
- ✓ LORRAINE
- ✓ MIDI-PYRENEES
- ✓ NORD PAS-DE-CALAIS
- ✓ PAYS DE LA LOIRE
- ✓ PICARDIE
- ✓ POITOU-CHARENTES
- ✓ PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR
- ✓ RHONE-ALPES

C - Le questionnaire

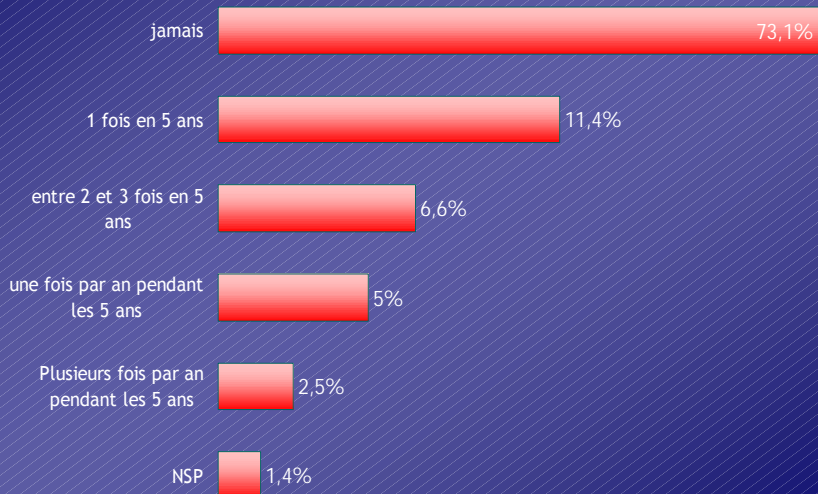
- Les thèmes abordés dans le questionnaire étaient les suivants
 - Le statut SEVESO
 - L'historique par rapport à la foudre
 - L'équipement du site
 - équipements extérieurs
 - équipements intérieurs
 - Satisfaction globale par rapport aux équipements
 - Satisfaction globale de la situation du site par rapport à la foudre
 - Bilan par rapport à la Foudre
 - ✓ L'ampleur des dégâts
 - ✓ La nature des dégâts
 - ✓ Arrêt d'activité suite aux dégâts
 - ✓ Montant des dégâts
 - Satisfaction globale suite aux dégâts
 - Satisfaction par rapport à :
 - ✓ Pertinence de l'étude préalable
 - ✓ Simplicité d'utilisation
 - ✓ Coût de la protection (investissement d'origine)
 - ✓ Maintenance (vérification de l'installation)
 - Signalétiques

Résultats détaillés

Fréquence de la foudre au cours des 5 dernières années (Q2)

Base des Concernés : 483

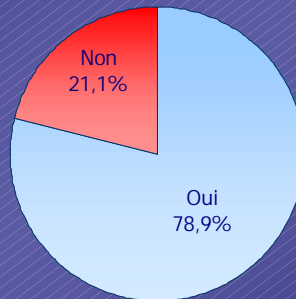
Base des Répondants : 476



Votre site est-il équipé d'une protection contre la foudre ?

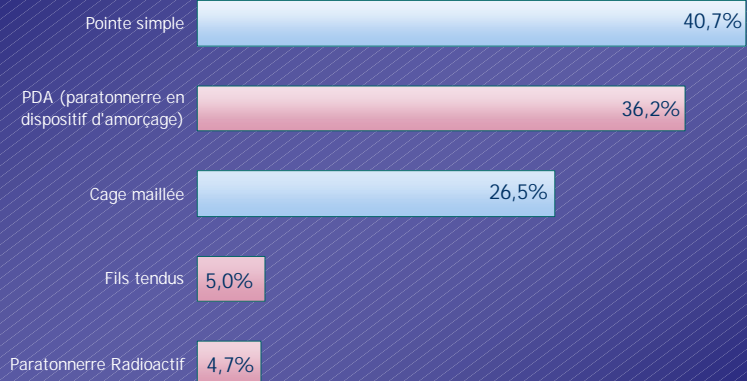
Base des Concernés : 483

Base des Répondants : 483



Base des Concernés : 381

Base des Répondants : 381

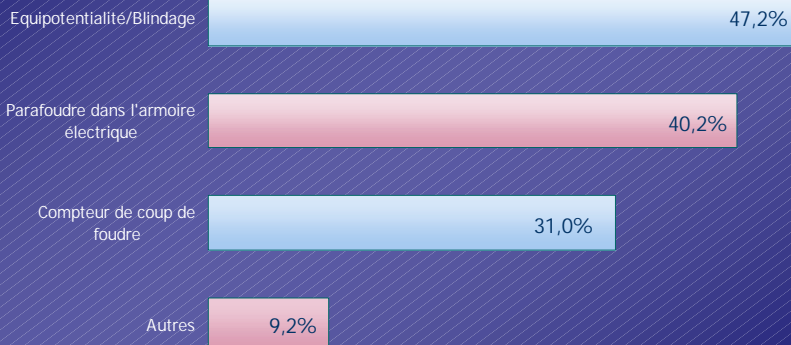


■ Équipements extérieurs ■ Équipements intérieurs ■ Autres

Équipements dont bénéficie le site (Q4)

Base des Concernés : 381

Base des Répondants : 381



■ Équipements extérieurs
 ■ Équipements intérieurs
 ■ Autres

Avril-Juin 2002

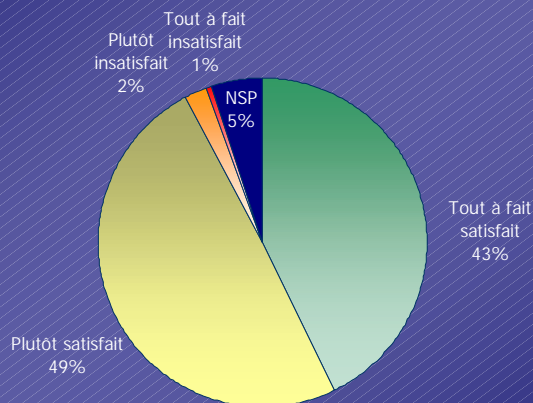
11 / 40

Ipsos Satisfaction de Clientèle

Satisfaction Globale concernant cet (ou ces) équipements (Q5) « sites équipés »

Base des Concernés : 381

Base des Répondants : 362

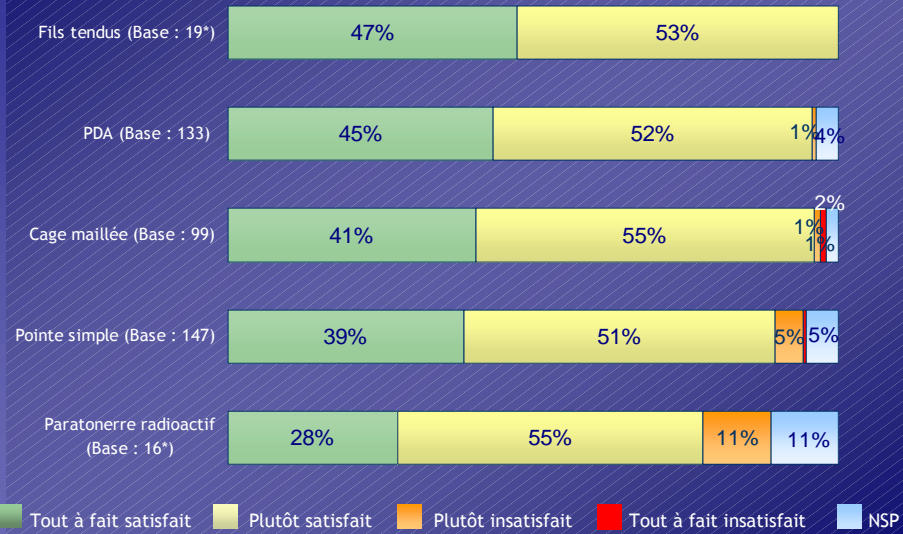


Avril-Juin 2002

12 / 40

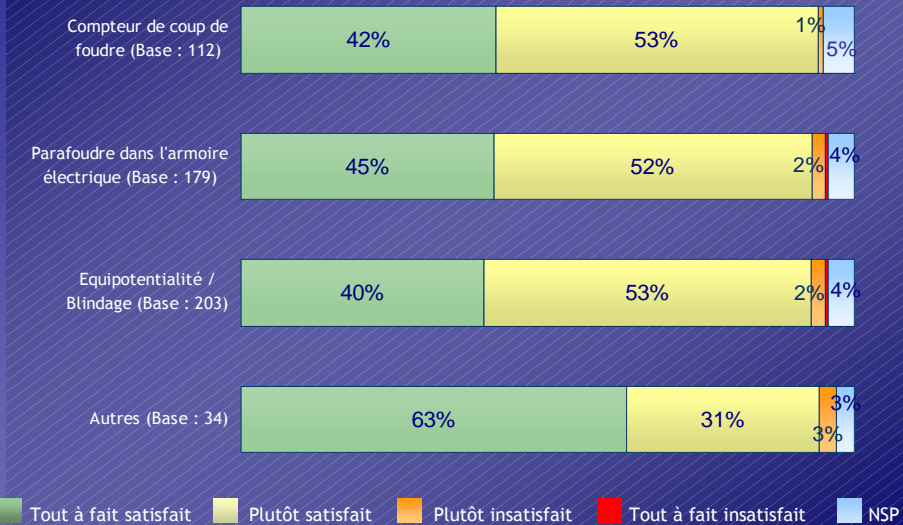
Ipsos Satisfaction de Clientèle

Satisfaction Globale suivant le type de protection (Q5)



(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Satisfaction Globale suivant le type de protection (Q5)

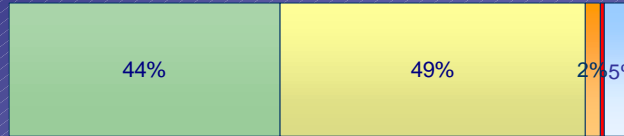


(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Satisfaction Globale concernant les équipements extérieurs et intérieurs (Q5 a-b) « sites équipés »

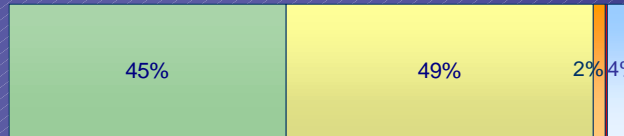
Base des Concernés : 337

Satisfaction Globale concernant l'équipement extérieur (Base des répondants : 322)



Base des Concernés : 227

Satisfaction Globale concernant l'équipement intérieur (Base des répondants : 218)

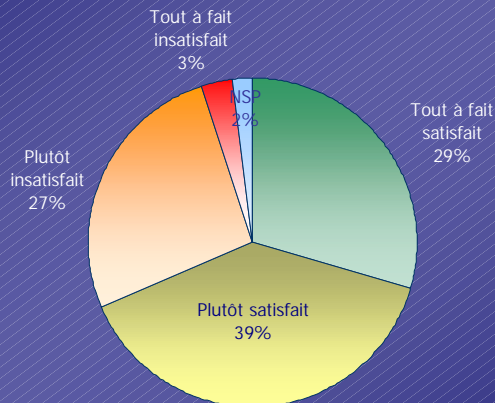


■ Tout à fait satisfait
 ■ Plutôt satisfait
 ■ Plutôt insatisfait
 ■ Tout à fait insatisfait
 ■ NSP

Satisfaction Globale concernant la situation des « sites non équipés » par rapport à la foudre (Q5c)

Base des Concernés : 102

Base des Répondants : 100

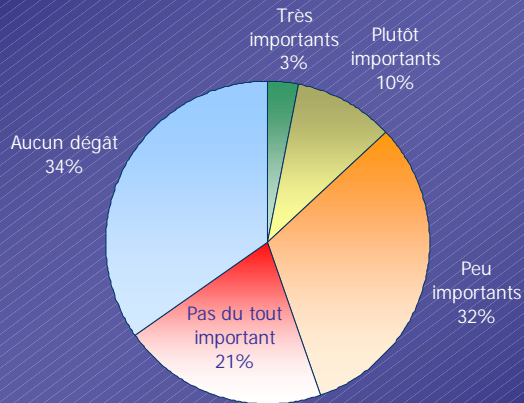


Les sites non équipés d'une protection contre la foudre recueillent des taux d'insatisfaction significativement plus élevés que ceux équipés d'une protection : 30% d'Insatisfaits contre seulement 3% (Q5).

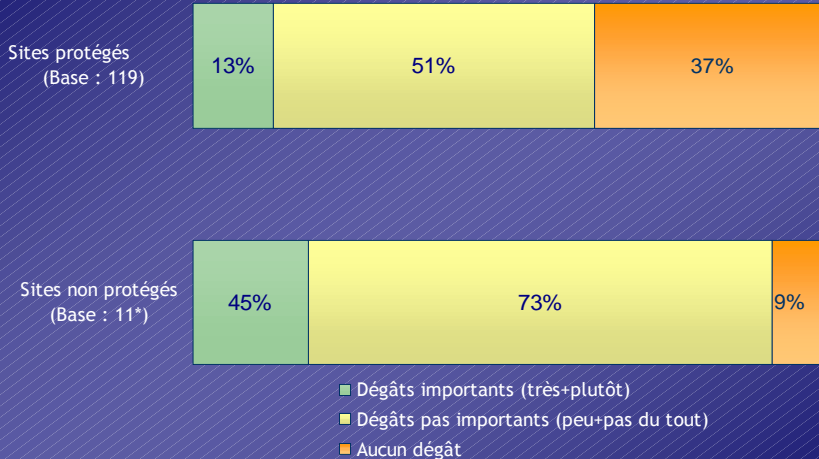
Ampleur des dégâts subis lors du passage de la foudre (Q6) « sites équipés et non équipés »

Base des Concernés : 130

Base des Répondants : 130

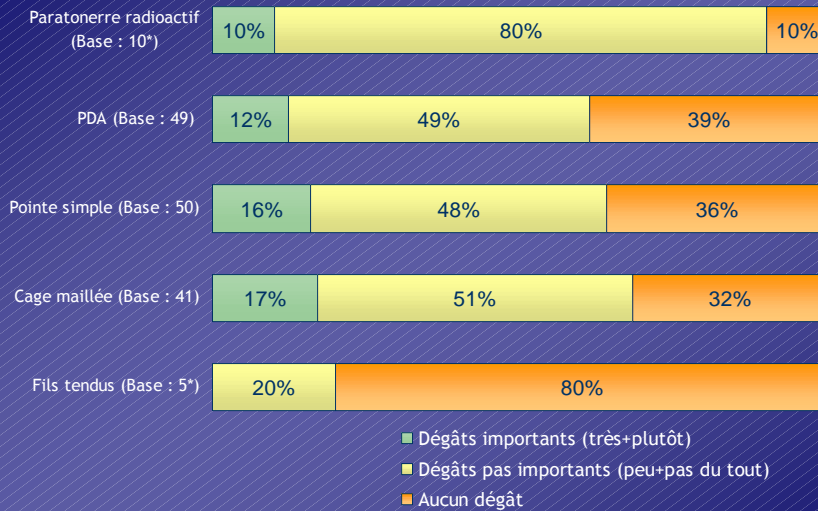


Croisement ampleur des dégâts subis lors du passage de la foudre (Q6) par sites protégés et sites non protégés (Q3)



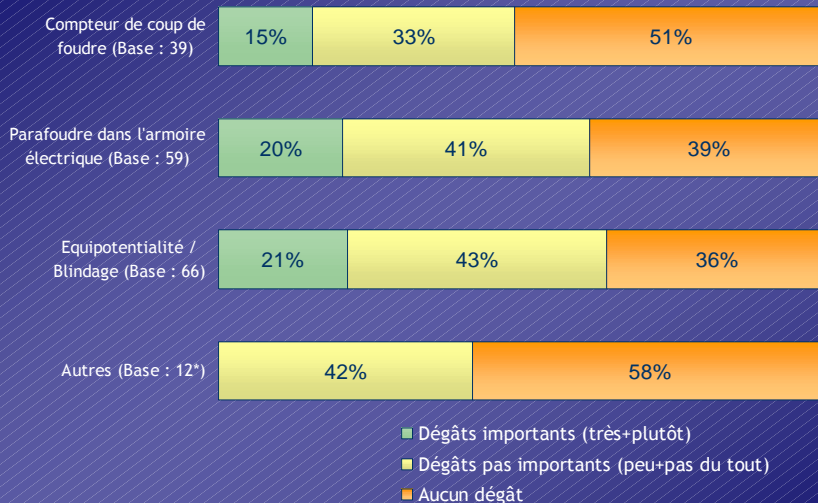
(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Croisement ampleur des dégâts subis lors du passage de la foudre (Q6) par types de protection (Q4)



(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Croisement ampleur des dégâts subis lors du passage de la foudre (Q6) par types de protection (Q4)

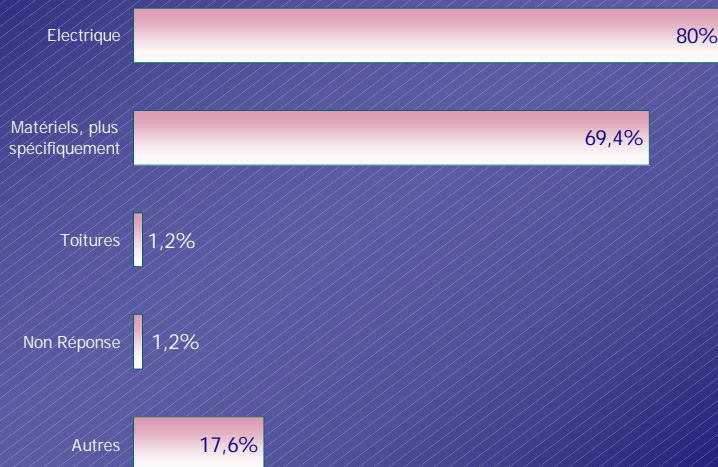


(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Nature des dégâts (Q7)

Base des Concernés : 85

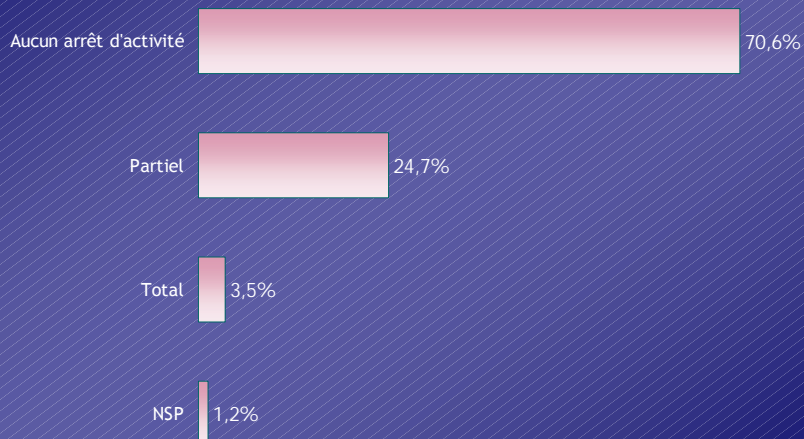
Base des Répondants : 84



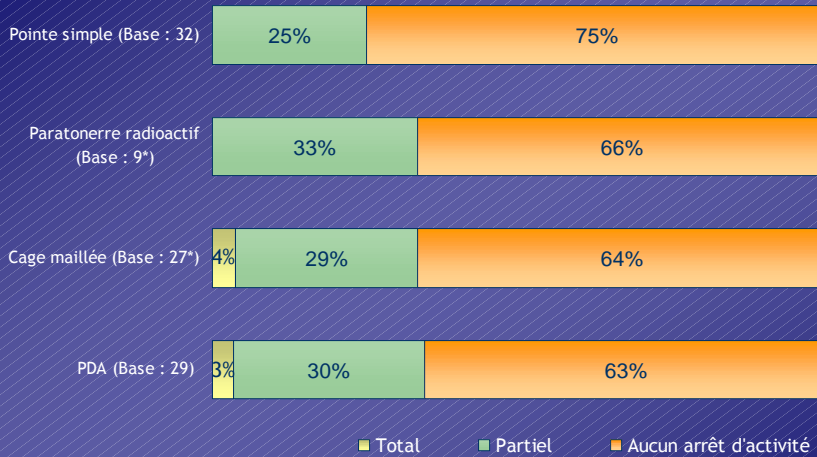
Arrêt d'activité (Q8)

Base des Concernés : 85

Base des Répondants : 84

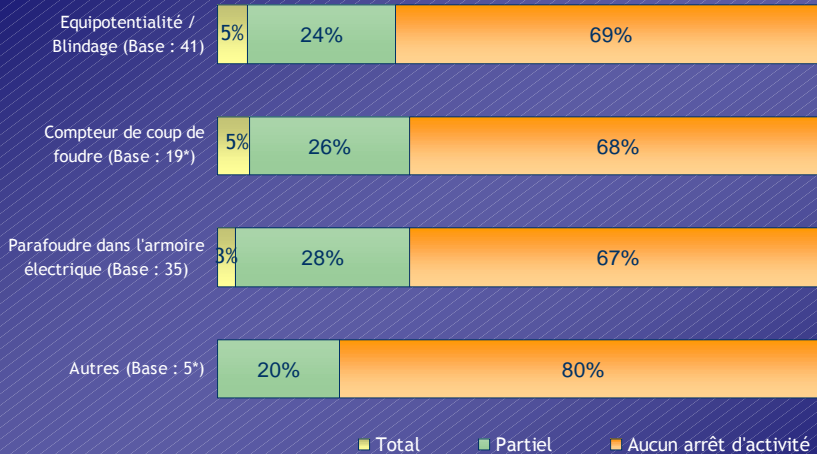


Croisement Arrêt d'activité (Q8) avec type de protection (Q4)



(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Croisement Arrêt d'activité (Q8) avec type de protection (Q4)



(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Montant estimé des dégâts (Q9)

Base des Concernés : 85

Base des Répondants : 82

entre 10 000F H.T. et
100 000F H.T. (entre
environ 1500 et 15 000
euros)

48,2%

Moins de 10 000F H.T.
et 100 000F H.T. (moins
de 1500 euros)

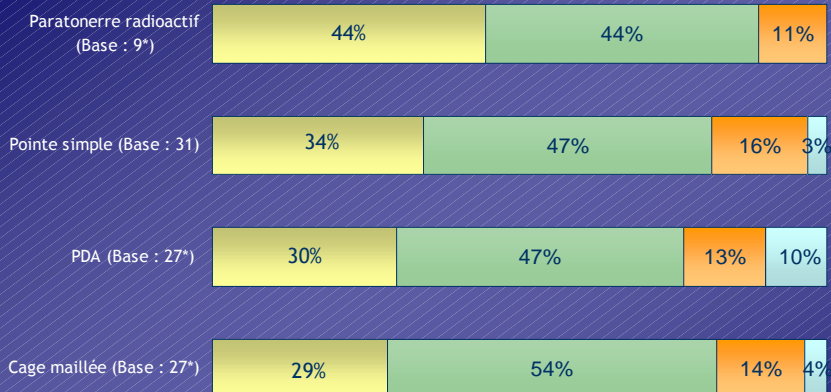
37,6%

Supérieures à 100 000F
H.T. (supérieur à 15 000
euros)

10,6%

NSP 3,5%

Croisement Montant estimé des dégâts (Q9) avec type de protection (Q4)



- Moins de 10 000F HT (moins de 1500 euros)
- Entre 10 000F HT et 100 000F HT (entre 1500 et 15000 euros)
- Supérieurs à 100 000F HT (supérieur à 15000 euros)
- NSP

(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Croisement Montant estimé des dégâts (Q9) avec type de protection (Q4)

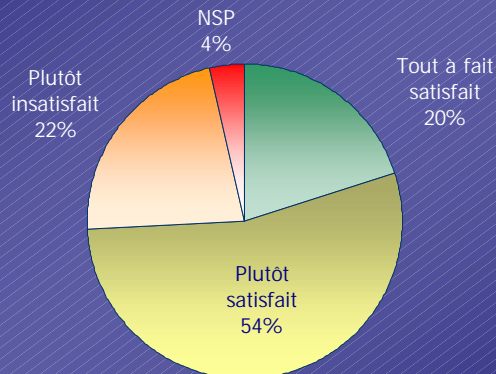


(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Suite aux dégâts, Satisfaction Globale concernant la protection contre la foudre (Q10) « sites équipés et non équipés »

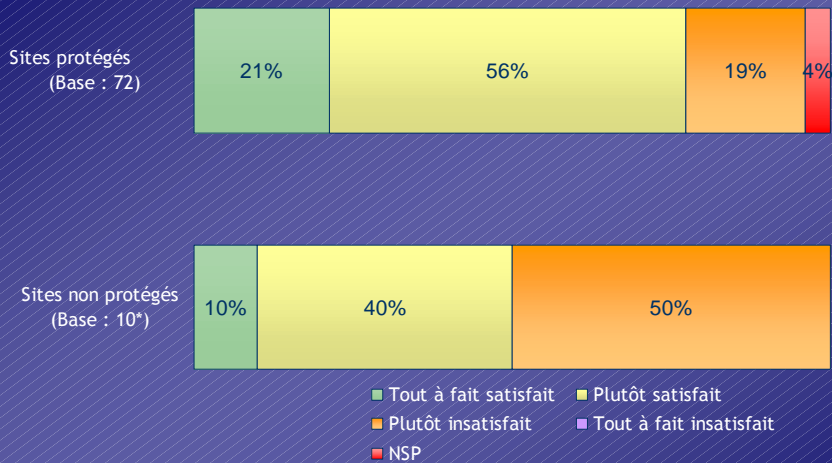
Base des Concernés : 85

Base des Répondants : 82



On peut noter que les scores de satisfaction des sites ayant connu des dégâts restent meilleurs que ceux des sites non équipés d'une protection contre la foudre : 22% d'Insatisfaits en Q10 contre 30% en Q5c.

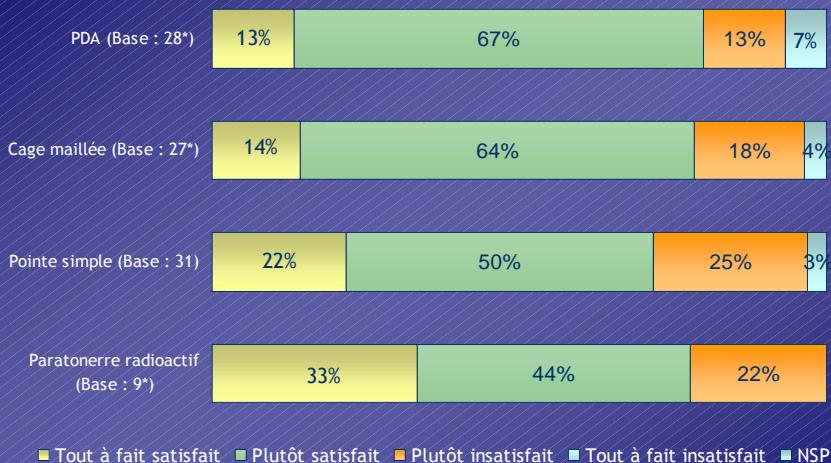
Croisement satisfaction globale concernant la protection contre la foudre suite aux dégâts (Q10) par sites protégés et sites non protégés (Q3)



On peut noter que les scores de satisfaction des sites « équipés » ayant connu des dégâts sont de loin meilleurs que ceux des sites « non équipés » ayant connu des dégâts : 23% de clients insatisfaits dans le premier cas contre 50% dans le deuxième.

(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

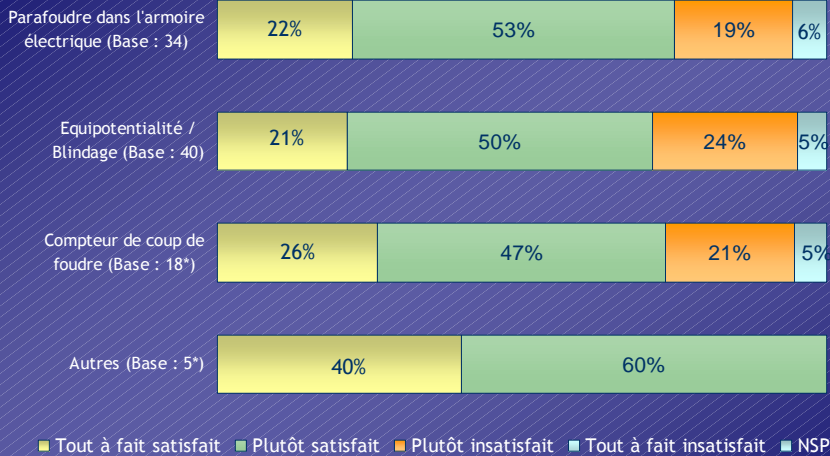
Croisement Satisfaction globale suite aux dégâts par rapport à la protection contre la foudre (Q10) avec type de protection (Q4)



Au sein des sites équipés qui ont connus des dégâts suite au passage de la foudre, les équipements PDA et cage maillée sont ceux qui recueillent les meilleurs scores de satisfaction.

(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

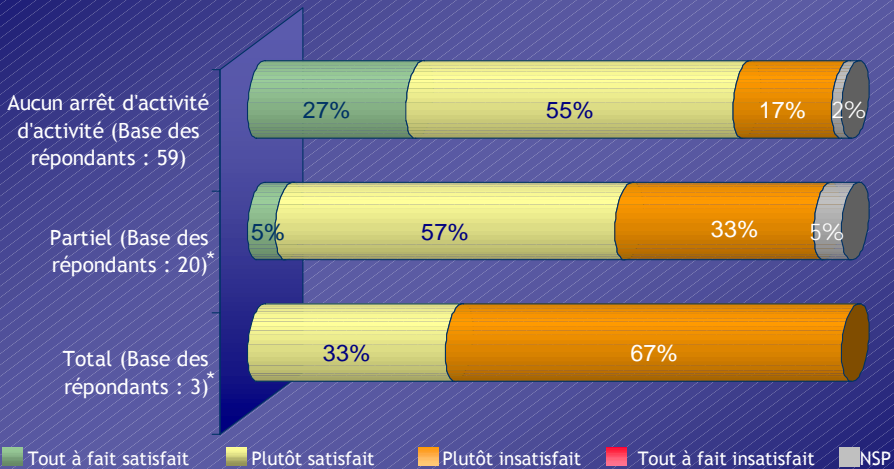
Croisement Satisfaction globale suite aux dégâts par rapport à la protection contre la foudre (Q10) avec type de protection (Q4)



Au sein des sites équipés qui ont connus des dégâts suite au passage de la foudre, les équipements PDA et cage maillée sont ceux qui recueillent les meilleurs scores de satisfaction.

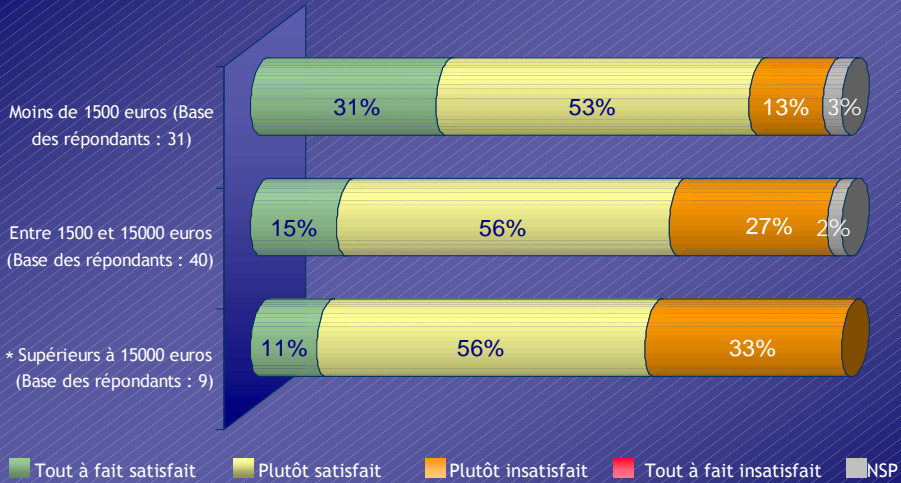
(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Croisement de la Satisfaction Globale concernant la protection contre la foudre avec l'arrêt d'activité causé par les dégâts Q10 / Q8



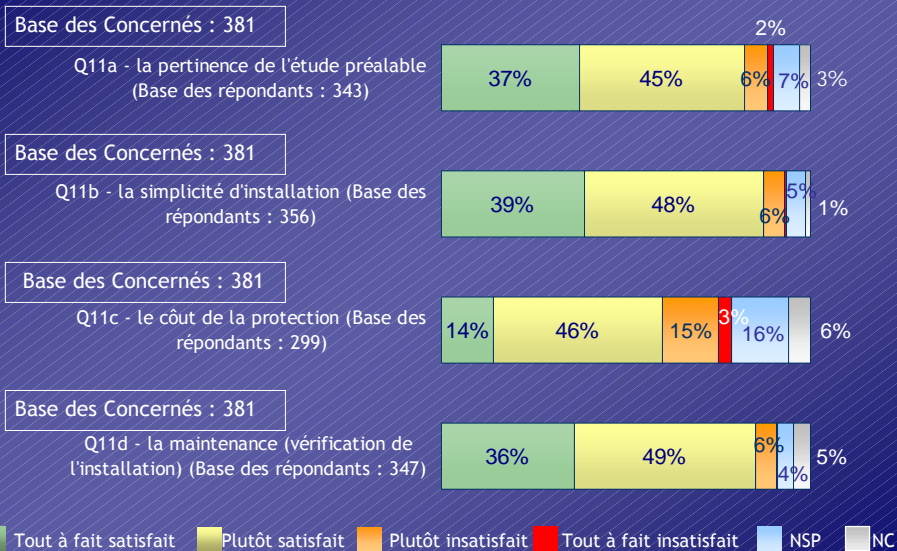
(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Croisement de la Satisfaction Globale concernant la protection contre la foudre avec le montant des dégâts Q10 / Q9

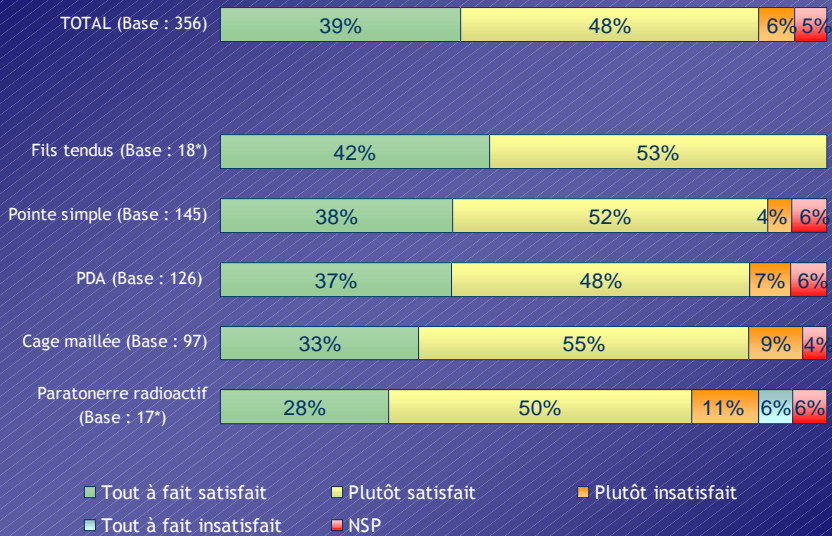


(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Satisfaction par rapport à ...

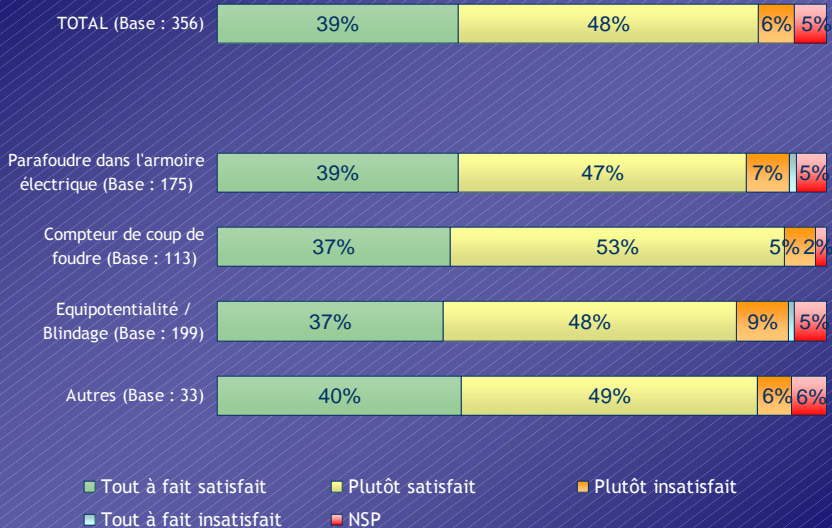


Croisement simplicité d'utilisation (Q11b) par type d'équipements (Q4)



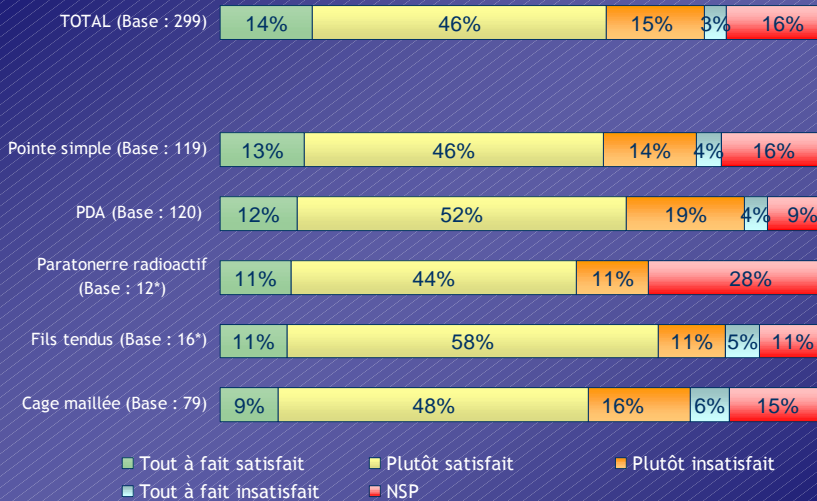
(* Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Croisement simplicité d'utilisation (Q11b) par type d'équipements (Q4)



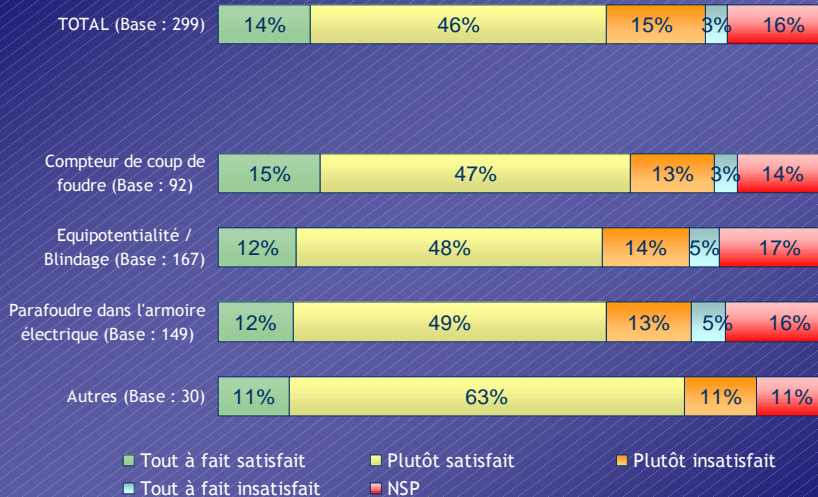
(* Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Croisement coût de la protection (Q11b) par type d'équipements (Q4)



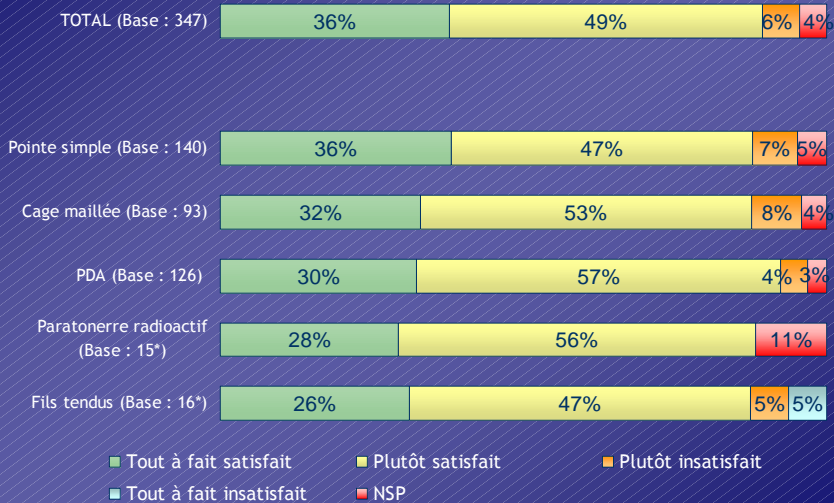
(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Croisement coût de la protection (Q11b) par type d'équipements (Q4)



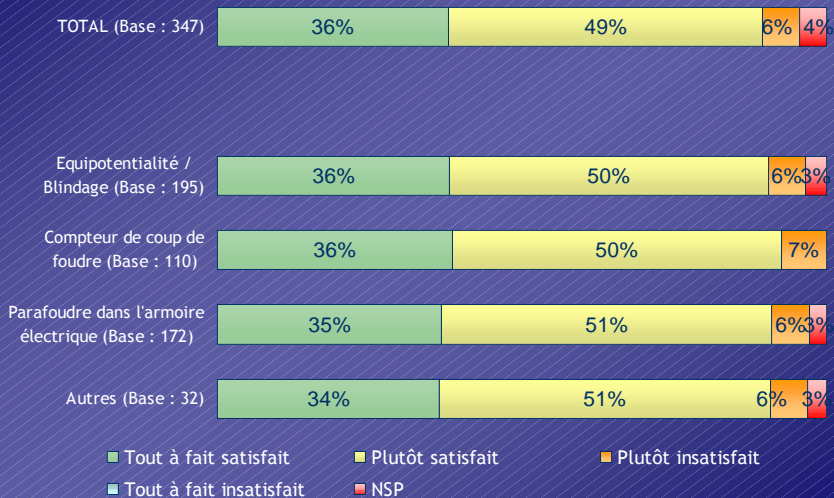
(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Croisement maintenance (Q11d) par type d'équipements (Q4)



(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.

Croisement maintenance (Q11d) par type d'équipements (Q4)



(*) Attention : base très faible < 30, résultats non significatifs qui ne traduisent que de légères tendances.