

Enquête de satisfaction 2026

17 juin 2026

Résultats de l'étude auprès des détenteurs de pneus

Julien CASALS

casals@nova7.fr

Objectifs & méthodologie

Aliapur a souhaité réactualiser le volet quantitatif de l'enquête conduite en 2016 , 2019 et 2024 auprès de ses détenteurs. Cette enquête vise à mesurer :

- La connaissance des règles de collecte
- La satisfaction vis-à-vis du service rendu et de ses différentes étapes
- L'évolution perçue de la qualité de service depuis la première vague réalisée en 2016.

Ce volet quantitatif concerne spécifiquement les détenteurs implantés sur l'ensemble du territoire métropolitain. Selon le même protocole qu'en 2024, l'enquête a été réalisée par la diffusion d'un questionnaire on line à l'ensemble des contacts dont dispose ALIAPUR.

Un socle de questions communes aux éditions précédentes, pour la partie satisfaction comme pour la partie sur la connaissance du fonctionnement de la collecte. Quelques questions complémentaires ont été intégrées :

- Une question sur les raisons de refus de remise de pneus usagés
- De nouveaux items pour détailler la satisfaction des détenteurs

L'enquête a été administrée en ligne depuis la plateforme de Nova7 :

- Importation de base de contacts fournie par Aliapur : **30 004 contacts** ont ainsi pu être intégrés dans une liste de diffusion, chaque détenteur étant identifié par une adresse mail et des informations complémentaires utiles au traitement des données (famille, sous-famille, collecteur, département, région, volumes collectés...), puis :
- Envoi d'un premier mail expédié du 4 au 7 mai 2026
- Envoi d'une première relance du 11 au 12 mai 2026
- Envoi d'une deuxième relance du 18 au 19 mai 2026
- Envoi d'une troisième et dernière relance du 27 au 28 mai 2026

Echantillon

Après 3 invitations envoyées, **5 560** détenteurs ont cliqué sur le lien, et **5 242 questionnaires** complets (taux de remplissage > 90 %) ont pu être traités.

La comparaison de l'échantillon ainsi constitué avec la population de référence (l'ensemble du fichier de contact) sur quelques variables clés montre qu'aucun biais n'a été constaté, et **la structure de cet échantillon est très proche de la population qu'il représente.**

Cependant, pour améliorer encore la représentativité de l'échantillon, nous avons procédé à un **redressement statistique sur les variables de tonnage collecté et de régions**, visant à pondérer les réponses des détenteurs au plus près de leur poids réel

	Population		Echantillon	
	Effectifs	%	Effectifs	%
Auvergne-Rhône-Alpes	5462	15,60	796	15,19
Bourgogne-Franche-Comté	1594	4,55	243	4,64
Bretagne	2007	5,73	246	4,69
Centre-Val de Loire	1819	5,20	278	5,30
Corse	288	0,82	38	0,72
Grand Est	2985	8,53	481	9,18
Hauts-de-France	2693	7,69	413	7,88
Île-de-France	2829	8,08	399	7,61
Normandie	2167	6,19	318	6,07
Nouvelle-Aquitaine	4453	12,72	700	13,35
Occitanie	3938	11,25	630	12,02
Pays de la Loire	2345	6,70	337	6,43
Provence-Alpes-Côte d'Azur	2422	6,92	363	6,92
TOTAL	35 002*	100 %	5242	100 %

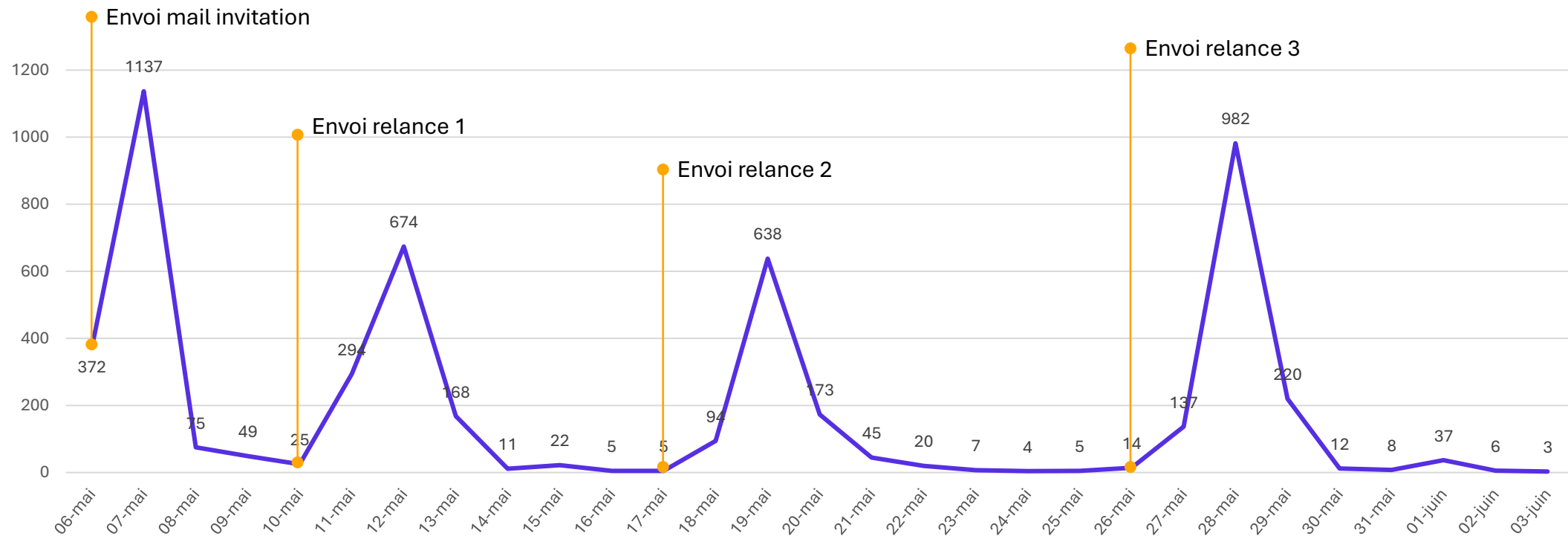
	Population		Echantillon	
	Effectifs	%	Effectifs	%
0 à 2,481 tonnes	11417	32,62	1645	31,38
De 2,481 à 4,580 tonnes	7470	21,34	1209	23,06
De 4,5481 à 9,300 tonnes	8925	25,50	1377	26,27
Plus de 9,300 tonnes	7192	20,55	1011	19,29
TOTAL	35004*	100 %	5242	100 %

* l'écart entre les totaux correspond à 2 détenteurs implantés en Guadeloupe et à la Martinique, que nous n'avons pas comptés dans le calcul de la répartition théorique par région (sachant qu'ils n'ont par ailleurs par répondu à l'enquête)

Suivi des retours

Historique enquêtes ALIAPUR

	2016	2019	2024	2026
Total envois	30 937	33 178	30 578	35 004
Total retours	9 400	7 621	5 764	5 560
Questionnaires complets > 90 %	8 955	7 553	5 506	5 242
Taux de retour	29 %	23 %	18 %	15 %



→ La diffusion des mails d'invitation et de relance depuis notre plateforme se fait au rythme de 1000 / heure max, ce qui explique que l'impact se ressent sur 2 ou 3 jours

Faits saillants

Connaissance de la collecte

La connaissance du fonctionnement de la collecte de pneus usagés progresse significativement :

- La remise obligatoire des pneus est désormais connue de 84 % des répondants (+ 2 points par rapport à 2024)
- 75 % connaissent le délai maximum de 11 jours ouvrés (67 % en 2024)
- Le dispositif « 8 pour zéro » connaît la progression la plus importante, puisqu'il est désormais connu de 86 % des répondants concernés (ils n'étaient que 49 % en 2024, sachant que le dispositif était à l'époque bien plus récent)
- La connaissance des quantités minimales pour déclencher la collecte et des conditions de stockage des pneus est stable, avec des scores qui étaient déjà élevés en 2024 (respectivement 91 et 99 %)

La question sur les motifs de refus de remise de pneus usagés montre que **la première raison mise en avant est celle liée à la surface de vente des détenteurs** : 40 % indiquent comme 1^{er} motif qu'ils n'ont pas la surface de vente de 250 m² réglementaire.

Satisfaction

Avec une note moyenne de 8,66/10 et 96 % de clients satisfaits, la satisfaction globale progresse encore cette année.

Sur les 6 items de satisfaction partielle déjà présents lors de la précédente enquête, 4 sont en progression :

- La propreté des véhicules
- La propreté des bennes
- La gestion des demandes d'enlèvement
- Le respect des dates de collecte

De même, la part des répondants qui considèrent que, comparée aux autres collectes de déchets de garage, celle d'ALIAPUR est meilleure passe de 37 % en 2024 à 41 % en 2026.

Enfin, la part des détenteurs qui considèrent que depuis 2 ans la collecte d'ALIAPUR s'est améliorée est stable, et reste très largement majoritaire (95 %).



Le fonctionnement de la collecte

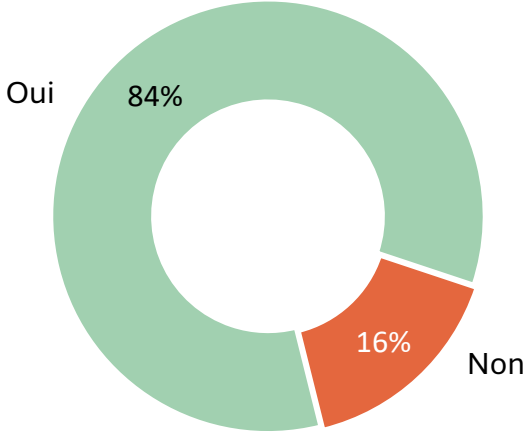
Remise obligatoire des pneus

Tous les pneus* doivent être remis à ALIAPUR. La vente ou le don de pneus usagés sont formellement interdits par la loi et peuvent donner lieu à de lourdes amendes. En étiez-vous informé ?



*Article L541-1-1 du Code de l'environnement

Base : 5242 exprimés



Résultats par région

Région	OUI %
AURA	84
Bourgogne-Franche-Comte	82
Bretagne	84
Centre-Val de Loire	86
Corse	84
Grand Est	84
Hauts-de-France	85
Ile-de-France	87
Normandie	86
Nouvelle-Aquitaine	82
Occitanie	82
PACA	85
Pays de la Loire	83

Evolution	2007	2016	2019	2024	2026
Oui	-	73	78	82	84
Non	-	27	22	18	16

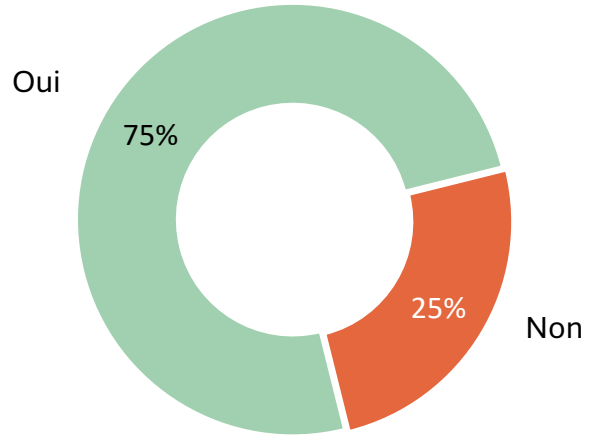


En bleu : résultat significativement plus élevé que l'ensemble de l'échantillon / **en rouge** plus bas que l'ensemble de l'échantillon (test statistique de comparaison de proportion avec un niveau de confiance de 95 %). Pour les autres résultats constatés dans l'échantillon, le test ne permet pas de conclure avec suffisamment de certitude à un écart réel dans la population de référence (différence et/ou taille de sous-échantillon trop petites).

Délai de collecte

? A partir de la date de saisie de votre demande d'enlèvement, le délai maximum de collecte est de 11 jours ouvrés en collecte manuelle et de 5 jours ouvrés en collecte mécanisée. En étiez-vous informé ?

Base : 5242 exprimés



Résultats par région	OUI %
AURA	75
Bourgogne-Franche-Comte	77
Bretagne	75
Centre-Val de Loire	74
Corse	68
Grand Est	72
Hauts-de-France	73
Ile-de-France	72
Normandie	77
Nouvelle-Aquitaine	78
Occitanie	75
PACA	79
Pays de la Loire	72

Evolution *	2007	2016	2019	2024	2026
Oui	29	55	57	67	75
Non	71	45	43	33	25

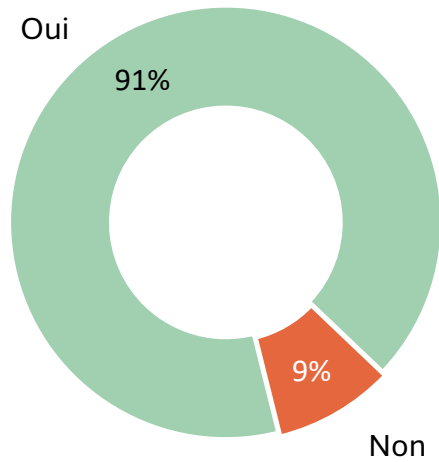


* Intitulé 2019 : Le délai maximum de collecte est de 8 jours ouvrés à réception de la demande d'enlèvement. En étiez-vous informé ?

Quantités minimales pour ramassage

? Les quantités minimales pour déclencher un ramassage sont de 100 pneus pour des VL et de 20 pneus pour des PL. En étiez-vous informé ?

Base : 5242 exprimés



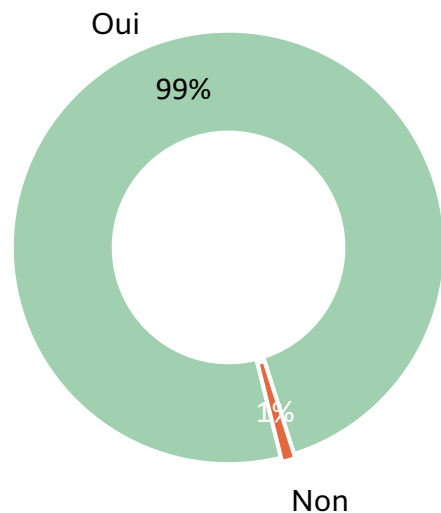
Evolution	2007	2016	2019	2024	2026
Oui	70	88	91	90	91
Non	30	12	9	10	9

Résultats par région	OUI %
AURA	93
Bourgogne-Franche-Comte	86
Bretagne	88
Centre-Val de Loire	92
Corse	92
Grand Est	92
Hauts-de-France	91
Ile-de-France	91
Normandie	90
Nouvelle-Aquitaine	90
Occitanie	91
PACA	95
Pays de la Loire	91

Stockage des pneus

❓ Les pneus doivent être stockés à l'abri (de l'eau, de l'huile...) et être faciles d'accès. En étiez-vous informé ?

Base : 5242 exprimés



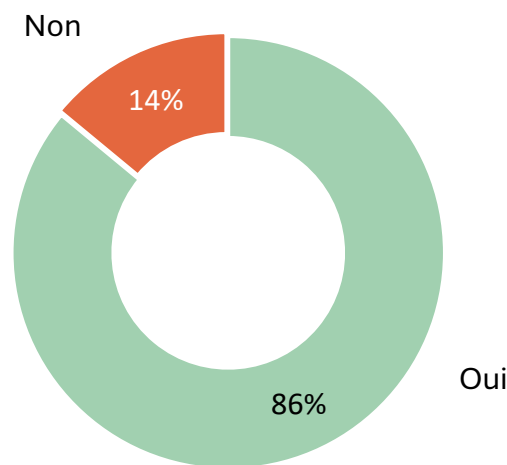
Evolution	2007	2016	2019	2024	2026
Oui	79	96	98	99	99
Non	21	4	2	1	1

Résultats par région	OUI %
AURA	98
Bourgogne-Franche-Comte	99
Bretagne	100
Centre-Val de Loire	100
Corse	95
Grand Est	98
Hauts-de-France	99
Ile-de-France	99
Normandie	99
Nouvelle-Aquitaine	99
Occitanie	99
PACA	99
Pays de la Loire	100

Dispositif « 8 pour zéro »

? *Le code de l'environnement oblige les professionnels de l'automobile à reprendre sans obligation d'achat jusqu'à 8 pneus VL usagés déposés par des particuliers (8 pour zéro) par an. En étiez-vous informé ? **

Base : 4489 exprimés (hors familles non concernées par le dispositif : « autres professionnels, gisement industriel, location de véhicules, organisme public, professionnels 2 roues, professionnels poids lourds, transport et dépannage »)



* Question posée en 2024 : Depuis le 1er janvier 2024, le dispositif "8 pour zéro" permet aux particuliers de déposer chez des professionnels de l'automobile jusqu'à 8 pneus usagés VL par an, sans obligation d'achat. En étiez-vous informé ?

Evolution	2024	2026
Oui	43	86
Non	57	14



	OUI %
AURA	85
Bourgogne-Franche-Comte	87
Bretagne	88
Centre-Val de Loire	85
Corse	76
Grand Est	86
Hauts-de-France	85
Ile-de-France	82
Normandie	90
Nouvelle-Aquitaine	86
Occitanie	84
PACA	88
Pays de la Loire	86

Connaissance du fonctionnement par famille

	Remise obligatoire des pneus	Délai de collecte	Quantités minimales	Stockage des pneus	Dispositif 8 pour zéro *
ENSEMBLE	84	75	91	99	86
AUTRES PROFESSIONNELS	72	81	85	96	-
CENTRES AUTOS	88	77	87	99	87
CONCESSIONNAIRES AGENTS VÉHICULES LEGERS	89	74	91	100	82
GARAGES ET CARROSSIERS	82	74	94	99	86
GISEMENT INDUSTRIEL	100	100	67	67	-
LOCATION DE VEHICULES	87	76	94	100	-
NEGOCIANTS SPECIALISTES	88	84	86	98	91
ORGANISME PUBLIC	77	72	91	100	-
PROFESSIONNELS 2 ROUES	75	68	93	100	-
PROFESSIONNELS POIDS LOURDS	81	71	77	94	-
TRANSPORT ET DÉPANNAGE	79	77	91	97	-

En bleu : résultat significativement plus élevé que l'ensemble de l'échantillon / **en rouge** plus bas que l'ensemble de l'échantillon (test statistique de comparaison de proportion avec un niveau de confiance de 95 %). Pour les autres résultats constatés dans l'échantillon, le test ne permet pas de conclure avec suffisamment de certitude à un écart réel dans la population de référence (différence et/ou taille de sous-échantillon trop petites).

* (hors familles : « autres professionnels, gisement industriel, location de véhicules, organisme public, professionnels 2 roues, professionnels poids lourds, transport et dépannage »)

Refus de remise de pneus usagés

❓ *Classez par ordre d'importance les raisons qui vous feraient refuser la remise de pneus usagés sans obligation d'achat*

Base : 4489 exprimés (hors familles : « autres professionnels, gisement industriel, location de véhicules, organisme public, professionnels 2 roues, professionnels poids lourds, transport et dépannage »)

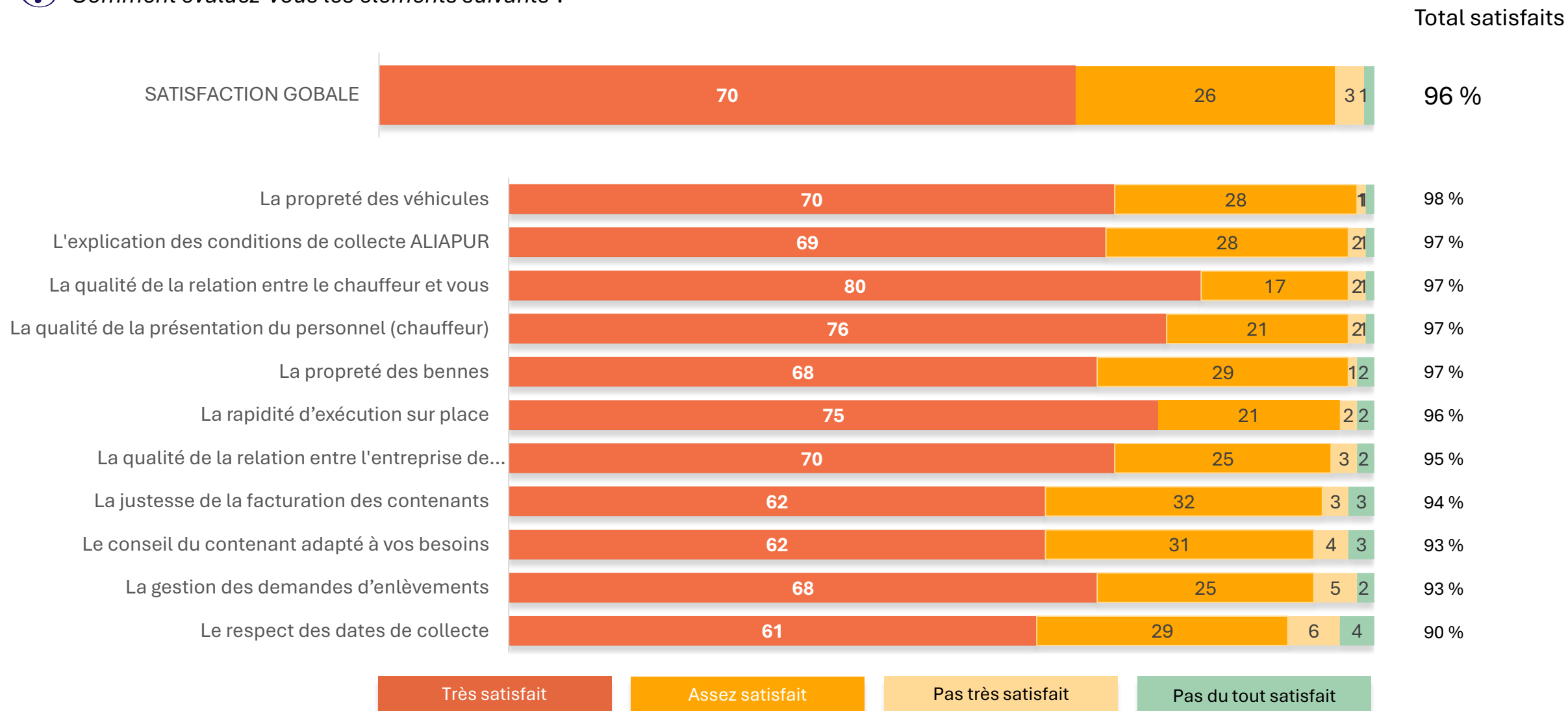
	Rang moyen	Classement	% de répondants classant cette modalité en 1 ^{er}
Je n'ai pas la surface de vente réglementaire de 250m ²	2,21	1	40 %
Je n'ai pas le temps à consacrer à des personnes qui ne sont pas mes clients	2,48	2	21 %
Il existe une déchèterie publique qui accepte les pneus usagés non loin de mon commerce	2,51	3	21 %
Je ne veux pas me charger de pneus achetés ou démontés « de manière informelle »	2,80	4	18 %




Satisfaction

La satisfaction des services Aliapur

? Comment évaluez-vous les éléments suivants ?



Evolution de la satisfaction globale

 Si vous deviez exprimer cette satisfaction avec une note allant de 0 à 10, quelle note mettriez-vous ?

	2016	2019	2024	2026
Satisfaction globale note sur 10	7,97	8,18	8,43	8,66



La satisfaction des items depuis 2016

❓ Comment évaluez-vous les éléments suivants ?

	Total satisfait 2016	Note sur 4 2016	Total satisfait 2019	Note sur 4 2019	Total satisfait 2024	Note sur 4 2024	Total satisfait 2026	Note sur 4 2026
La propreté des véhicules	98	3.44	98	3.49	97	3.64	98	3.67
La propreté des bennes	97	3.41	97	3.46	97	3.61	97	3.63
La qualité de la présentation du personnel	97	3.49	97	3.56	97	3.65	97	3.72
La rapidité d'exécution sur place	96	3.57	95	3.63	97	3.70	96	3.70
La qualité de la relation humaine	94	3.52	95	3.58	94	3.62	95	3.63
La gestion des demandes d'enlèvement	93	3.43	93	3.47	93	3.55	93	3.59
Le respect des dates de collecte	86	3.26	86	3.29	86	3.36	90	3.48
La justesse de la facturation des contenants	-	-	-	-	-	-	94	3.52
La qualité de la relation entre le chauffeur et vous	-	-	-	-	-	-	97	3.76
L'explication des conditions de collecte ALIAPUR	-	-	-	-	-	-	96	3.63
Le conseil du contenant adapté à vos besoins	-	-	-	-	-	-	94	3.53



La satisfaction selon les familles

❓ Comment évaluez-vous les éléments suivants ?

	Gestion des demandes	Respect des dates	Rapidité d'exécution	Qualité relation humaine	Propreté véhicules	Propreté bennes	Qualité présentation du personnel	La justesse de la facturation des contenants	La qualité de la relation entre le chauffeur et vous	L'explication des conditions de collecte ALIAPUR	Le conseil du contenant adapté à vos besoins	Satisfaction globale sur 10
ENSEMBLE	3,59	3,48	3,70	3,63	3,67	3,63	3,72	3,52	3,76	3,63	3,53	8,66
AUTRES PROFESSIONNELS	3,62	3,56	3,73	3,69	3,71	3,73	3,77	3,63	3,82	3,66	3,63	8,80
CENTRES AUTOS	3,52	3,38	3,69	3,57	3,66	3,59	3,71	3,48	3,77	3,60	3,52	8,49
CONCESSIONNAIRES AGENTS VÉHICULES LEGERS	3,65	3,51	3,72	3,65	3,70	3,66	3,74	3,56	3,75	3,68	3,57	8,86
GARAGES ET CARROSSIERS	3,58	3,48	3,69	3,64	3,66	3,63	3,72	3,52	3,76	3,63	3,52	8,66
GISEMENT INDUSTRIEL	3,67	3,67	3,34	3,67	3,67	3,34	4,00	3,67	3,67	3,67	3,67	7,99
LOCATION DE VEHICULES	3,51	3,62	3,69	3,53	3,69	3,61	3,72	3,61	3,78	3,64	3,53	8,84
NEGOCIANTS SPECIALISTES	3,55	3,40	3,68	3,57	3,69	3,57	3,73	3,51	3,74	3,63	3,53	8,36
ORGANISME PUBLIC	3,61	3,60	3,73	3,62	3,63	3,62	3,74	3,56	3,74	3,56	3,55	8,61
PROFESSIONNELS 2 ROUES	3,60	3,47	3,73	3,63	3,62	3,62	3,73	3,47	3,76	3,56	3,44	8,58
PROFESSIONNELS POIDS LOURDS	3,60	3,57	3,65	3,67	3,63	3,61	3,67	3,53	3,72	3,63	3,57	8,71
TRANSPORT ET DÉPANNAGE	3,63	3,58	3,73	3,57	3,55	3,56	3,68	3,50	3,70	3,57	3,58	8,60

La satisfaction selon les régions

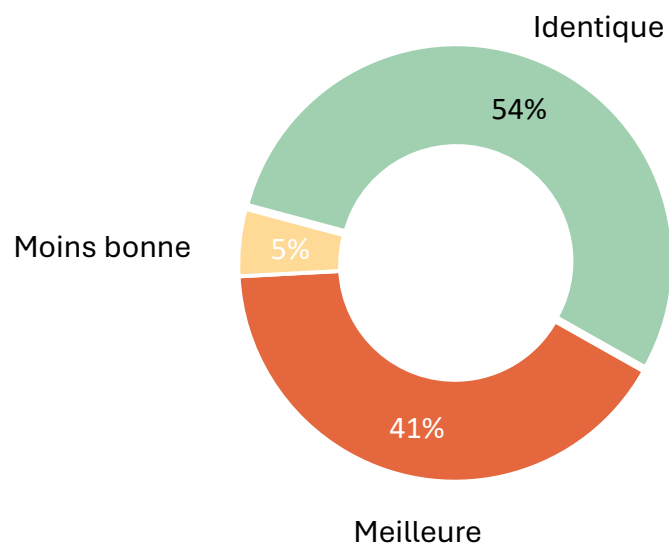
❓ Comment évaluez-vous les éléments suivants ?

	Gestion des demandes	Respect des dates	Rapidité d'exécution	Qualité relation humaine	Propreté véhicules	Propreté bennes	Qualité présentation du personnel	La justesse de la facturation des contenants	La qualité de la relation entre le chauffeur et vous	L'explication des conditions de collecte ALIAPUR	Le conseil du contenant adapté à vos besoins	Satisfaction globale sur 10
ENSEMBLE	3,59	3,48	3,70	3,63	3,67	3,63	3,72	3,52	3,76	3,63	3,53	8,66
AURA	3,59	3,45	3,66	3,63	3,67	3,62	3,70	3,53	3,73	3,64	3,53	8,59
Bourgogne-Franche-Comte	3,58	3,52	3,74	3,71	3,71	3,70	3,79	3,57	3,83	3,68	3,63	8,90
Bretagne	3,70	3,74	3,76	3,74	3,74	3,70	3,81	3,57	3,83	3,68	3,59	8,98
Centre-Val de Loire	3,50	3,44	3,73	3,62	3,73	3,64	3,75	3,56	3,77	3,64	3,49	8,50
Corse	3,71	3,55	3,70	3,71	3,58	3,41	3,74	3,60	3,76	3,62	3,60	8,80
Grand Est	3,57	3,42	3,75	3,65	3,71	3,63	3,78	3,51	3,81	3,65	3,55	8,68
Hauts-de-France	3,58	3,43	3,69	3,59	3,50	3,50	3,65	3,49	3,75	3,63	3,53	8,65
Ile-de-France	3,53	3,35	3,62	3,54	3,61	3,57	3,68	3,50	3,68	3,54	3,46	8,38
Normandie	3,73	3,70	3,78	3,71	3,69	3,68	3,76	3,59	3,79	3,70	3,61	9,02
Nouvelle-Aquitaine	3,56	3,49	3,70	3,62	3,68	3,65	3,75	3,51	3,77	3,61	3,53	8,65
Occitanie	3,60	3,46	3,71	3,56	3,71	3,66	3,74	3,47	3,74	3,61	3,51	8,55
Pays de la Loire	3,54	3,42	3,67	3,59	3,65	3,61	3,67	3,46	3,72	3,58	3,48	8,62
PACA	3,66	3,50	3,70	3,67	3,66	3,66	3,68	3,59	3,71	3,68	3,54	8,76

Comparaison avec d'autres collectes

❓ Et en comparant aux collectes des autres déchets de garage, considérez-vous que la collecte de la part d'ALIAPUR est ...

Base : exprimés



Evolution

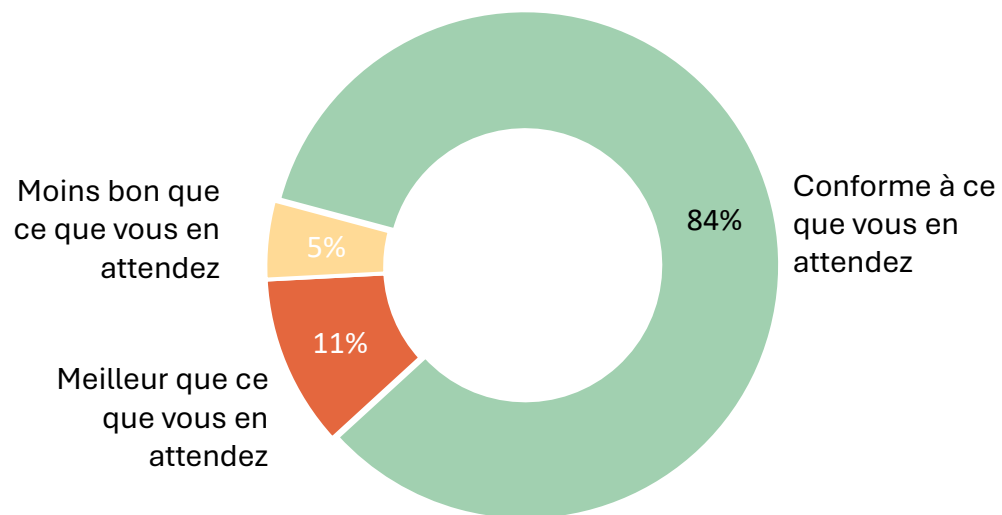
	2007	2016	2019	2024	2026
Meilleure	51	29	36	37	41
Identique	43	64	56	55	54
Moins bonne	6	7	8	8	5



Conformité du service rendu

❓ *Et pour le dire autrement, diriez-vous à propos du service rendu par ALIPAR qu'il est :*

Base : exprimés



Evolution

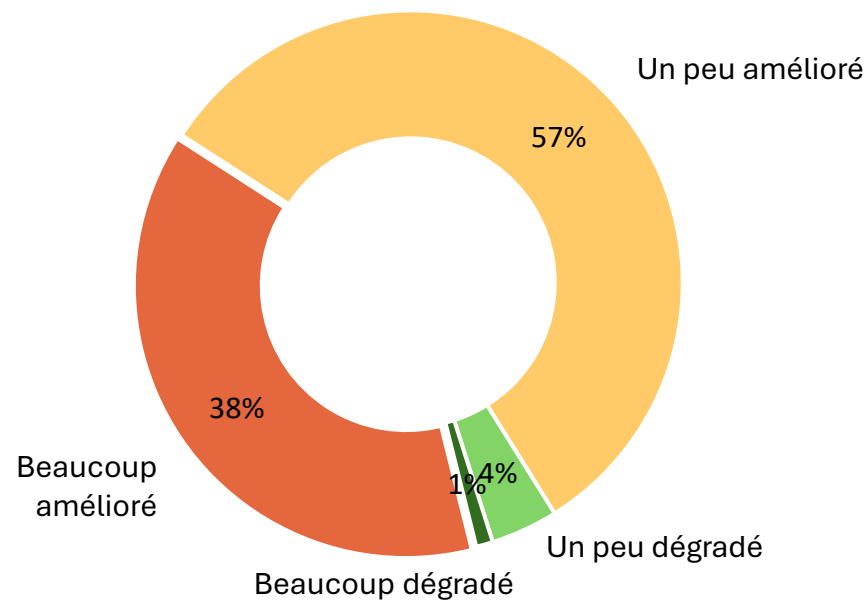
	2016	2019	2024	2026
Meilleur que ce que vous en attendez	6	7	8	11
Conforme à ce que vous en attendez	86	85	84	84
Moins bon que ce que vous en attendez	8	8	8	5



Evolution du service rendu

🔍 Depuis 2 ans, diriez-vous que le service rendu par ALIAPUR s'est...

Base : exprimés



Evolution	2007	2016	2019	2024	2026
Beaucoup amélioré	-	-	39	35	38
Un peu amélioré	-	-	53	55	57
Un peu dégradé	-	-	6	8	4
Beaucoup dégradé	-	-	2	2	1

Collecteurs concernés par la dégradation du service rendu par ALIAPUR :

Les collecteurs dont le service se dégrade davantage que la moyenne sont :

- GRANULATEX (12 % de leurs clients estiment que le service s'est dégradé vs 5 % dans l'échantillon global)
- ERRIC (12 % de leurs clients estiment que le service s'est dégradé)
- OURRY (12 % de leurs clients estiment que le service s'est dégradé)

Raisons d'insatisfaction

? En quoi le service d'Aliapur s'est-il dégradé ? (question ouverte)

Base : 290 répondants qui estiment que le service s'est dégradé et ayant répondu à la question
Total > 100 % : plusieurs réponses possibles



Les principaux griefs relèvent de la logistique : le couple délais / non-respect des dates et annulations concerne près de deux répondants dégradés sur trois, suivi de la collecte incomplète. Le volet relationnel arrive ensuite, porté surtout par le comportement des chauffeurs et l'absence d'interlocuteur joignable chez le collecteur.

Catégorie	Modalité	Effectif	% des répondants	% des citations
Délais et respect des dates	Les délais de collecte sont trop longs	112	38,6 %	26,4 %
Délais et respect des dates	Dates / RDV non respectés (report, annulation, demande supprimée, passage manqué, prévenance tardive)	90	31,0 %	21,2 %
Réalisation de la collecte	Collecte incomplète / quantité enlevée non respectée	62	21,4 %	14,6 %
Relation client / commerciale	Le chauffeur / collecteur est désagréable (comportement, malhonnêteté, agressivité)	39	13,4 %	9,2 %
Relation client / commerciale	Service client / responsable injoignable, absence de contact ou de réponse	38	13,1 %	9,0 %
Réalisation de la collecte	Organisation / équipement inadapté (camion, benne, grue, panne)	17	5,9 %	4,0 %
Réalisation de la collecte	Obligation d'aider / participer au chargement	13	4,5 %	3,1 %
Relation client / commerciale	Pression commerciale (location de benne/contenant imposée, menaces, monopole)	11	3,8 %	2,6 %
Relation client / commerciale	Facturation abusive / litige de facturation (dont « passage à vide »)	8	2,8 %	1,9 %
Réalisation de la collecte	Refus de collecter certains pneus (très usés, « verts », abîmés, roulage à plat)	7	2,4 %	1,7 %
Réalisation de la collecte	Suppression de la collecte automatique / obligation de déclencher soi-même	5	1,7 %	1,2 %
Relation client / commerciale	Personnel au téléphone / administratif désagréable	4	1,4 %	0,9 %
Relation client / commerciale	Le chauffeur / collecteur est incompetent	3	1,0 %	0,7 %
Relation client / commerciale	Seuil de stockage / quantité minimale inadapté	2	0,7 %	0,5 %
Réalisation de la collecte	Impossibilité de mixer les pneus (PL / VL)	1	0,3 %	0,2 %
Autres	Non exploitable (demande de rappel, « tout », remarque sur le questionnaire, compte clôturé, hors sujet)	12	4,1 %	2,8 %
	TOTAL CITATIONS	424	146 %	100 %