

# Customer Satisfaction with the EkoLakay Household Toilet Service

Northern Haiti and Port-au-Prince  
2017





## TABLE OF CONTENTS

I.	<b>EkoLakay June – July 2017 Satisfaction Surveys Summary</b>	<b>3</b>
II.	<b>Cap-Haitien Satisfaction Survey</b>	<b>8</b>
III.	<b>Port-au-Prince Satisfaction Survey</b>	<b>34</b>



# EKOLAKAY SATISFACTION SURVEYS: SUMMARY OF FINDINGS FROM JUNE TO JULY 2017

JANUARY 2018

## INTRODUCTION

In the summer of 2017, Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL) carried out two 30-question customer satisfaction surveys in their separate EkoLakay household toilet service areas which are located in limited areas of Haiti's North Department as well as the capital of Port-au-Prince. The objective of the surveys was to collect quantitative and qualitative data on various aspects of the EkoLakay service in order to improve the quality of the service in the short-term as well as to collect data that SOIL can use to analyze customer perceptions over time.

In the EkoLakay service area in Northern Haiti, a trained enumerator surveyed 281 customers (representing 33% of customers at that time), and two enumerators surveyed 88 customers in the Port-au-Prince service area (representing 52% of customers at that time). All data was collected using the mobile data collection software Taroworks and uploaded to SOIL's integrated online customer database.

Separately, each survey gave SOIL insight into customers' perceptions and experience. Together, they provided interesting points of comparison. In Cap-Haitien's EkoLakay service areas, less than 10% of customers had access to a toilet before using EkoLakay, and those few who did were about four times more likely to have access to a shared latrine than to a flush toilet. In Ti Plas Kazo Port-au-Prince on the other hand, around 70% of customers previously had access to a toilet, usually a flush toilet (albeit these toilets are largely defunct, often backing up raw sewage into the street, and require users to buy water to flush).

You can find the full satisfaction survey reports sent along with this summary document.

## OVERALL SATISFACTION

In general, SOIL found that customer satisfaction levels with the EkoLakay household service were very high, with 93% (n=344) of all customers surveyed responding that they found the service overall to be "good" or "excellent."

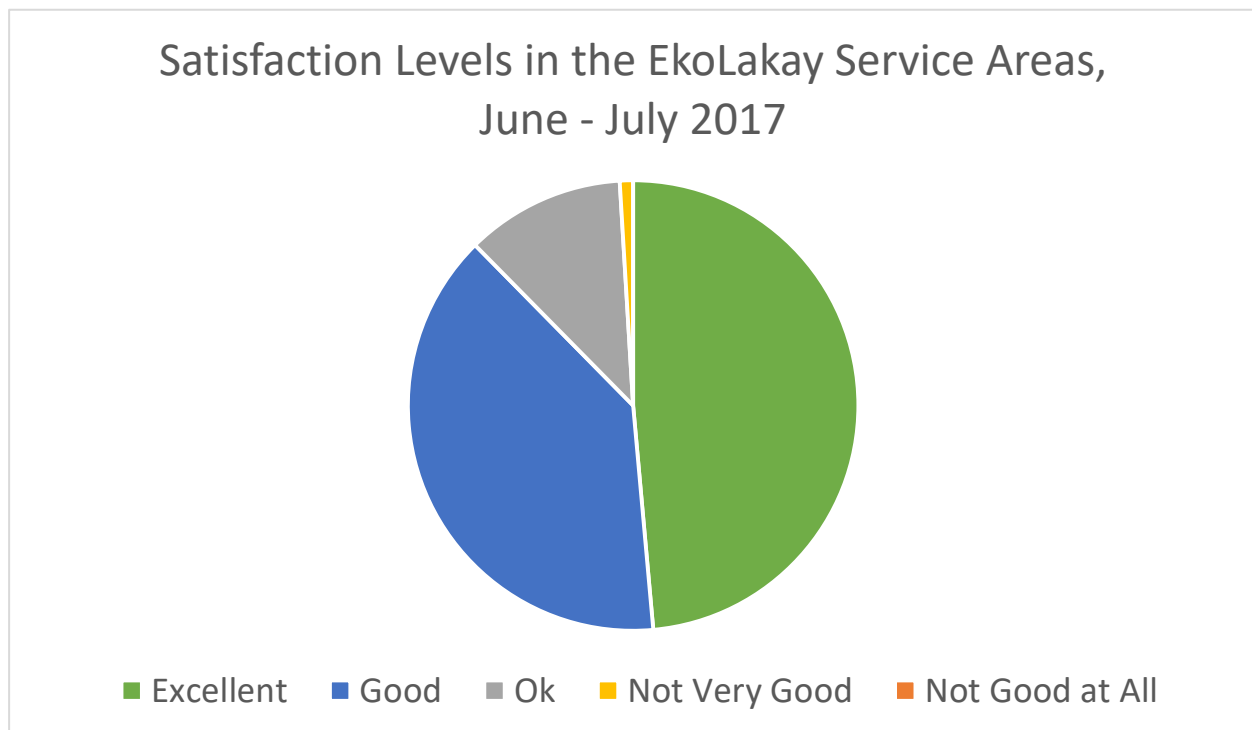


Figure 1: Distribution of responses across the satisfaction level scale in EkoLakay satisfaction surveys. The scale is from 1-5, where 5 is excellent and 1 is not good at all.

SOIL asked if customers would be willing to refer others to the EkoLakay service in order to find the Net Promoter Score (NPS). The customer responded on a one to five scale rating their likeliness to refer others to EkoLakay. The percentage of those who responded that they were "5 - very likely" were considered promoters and weighted against "detractors," or those who replied from "1 - very unlikely," "2- not likely," and "3 - maybe," resulting in a scale of -100 to 100. North Haiti customers averaged +62, and Port-au-Prince customers averaged +49. As any positive score is considered "good" and any score above +50 is considered "excellent," both offices have very high net promoter scores. North Haiti customers may have a higher likelihood to refer because SOIL has had a longer time to build a brand in North Haiti (over ten years in North Haiti compared to around four years in Port-au-Prince). Another possible reason is that the EkoLakay service areas in Port-au-Prince have more access to alternative toilets than in North Haiti's service areas.



### OTHER SATISFACTION LEVELS

Customers in North Haiti reported very high levels of satisfaction: over 90% of customers responded that the below attributes of the EkoLakay service were "good" or "excellent." Port-au-Prince customers responded with more variation as you can see in the graph below.

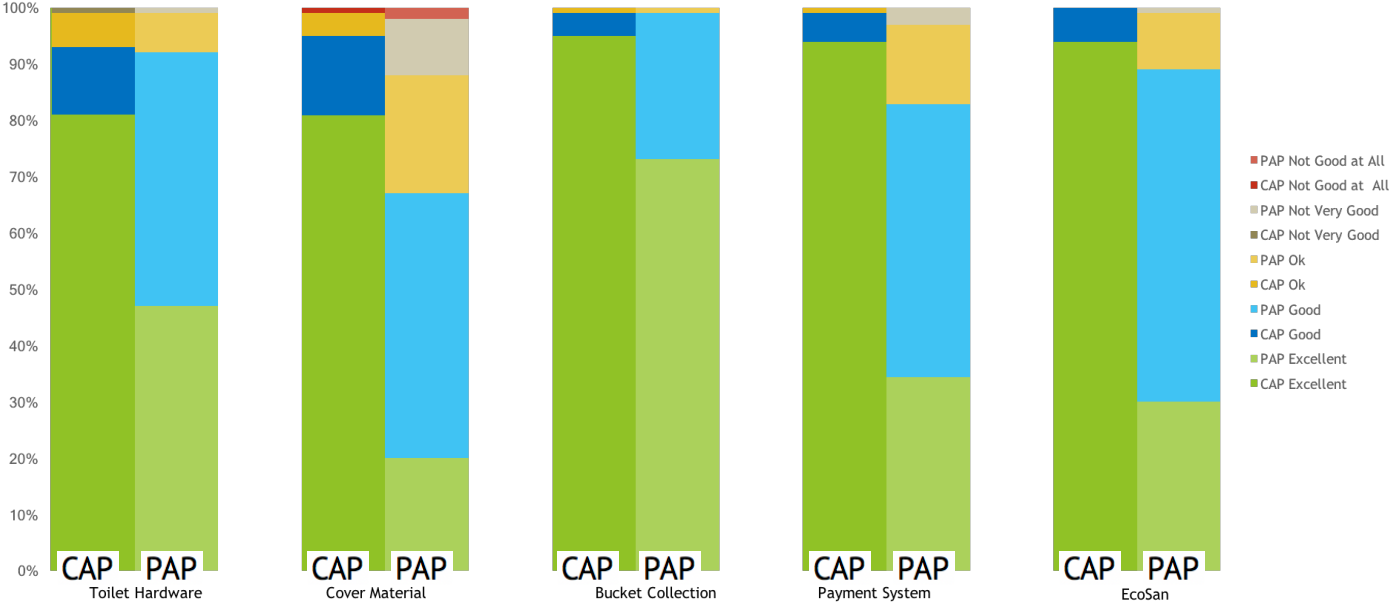


Figure 2: Comparing satisfaction levels across various aspects of the EkoLakay in North Department (CAP) and Port-au-Prince (PAP) service areas.

The Port-au-Prince EkoLakay team noted low satisfaction levels with regards to their cover material and were able to use customer feedback to improve this aspect of the service.

### QUALITY OF LIFE

When asked if using the EkoLakay service improved the customers' quality of life with regards to family finances, health, and security, customers responded positively. However, two interesting differences across offices stand out: North Haiti customers, who pay a fee of 200 Haitian gourdes per month, were less convinced that EkoLakay allows them to save money compared to Port-au-Prince customers who pay 250 Haitian gourdes per month. Customers in Ti Plas Kazo report high costs involved in maintaining and buying water to flush indoor porcelain toilets, whereas many Cap-Haitien EkoLakay users previously lacked access to a toilet and as such had a very small sanitation budget. Secondly, Port-au-Prince customers seem to be slightly less convinced of the health impacts of using a private EkoLakay toilet.

Aspect of Quality of Life	Port-au-Prince customers who responded positively	North Haiti customers who responded positively
<b>Finances</b>	90% (n=79)	54% (n=150)
<b>Health</b>	89% (n=78)	99% (n=277)
<b>Security</b>	97% (n=85)	99% (n=279)

Figure 3: Improvements to quality of life after EkoLakay with regards to finances, health, and security in North Haiti and Port-au-Prince



## OPEN-ENDED COMMENTARY

The survey included open-ended questions regarding the biggest advantage and disadvantage in the EkoLakay service. In North Haiti, the most common response was that EkoLakay protects the health and security of one's family and neighborhood (n=140). Secondly, that the service provides an appropriate place for people to relieve themselves rather than common alternatives such as open defecation (n=88).

In Port-au-Prince, the most commonly cited advantage was that EkoLakay is more economical (n=29); secondly, that it is a private, personal toilet (n=17); and thirdly, that it improves health (n=11).

The majority of EkoLakay customers were reluctant to cite a disadvantage, but in the space for concluding remarks, 22% (n=63) of North Haiti customers asked that SOIL lower the monthly service price of 200 Haitian gourdes.

## CONCLUSION

EkoLakay customers report that they are overall very satisfied with the service. Northern Haiti customers' high NPS score demonstrates a willingness to refer others to EkoLakay and their open-ended commentary shows a deep understanding of the personal and public health implications involved in sanitation. On the other hand, Port-au-Prince customers find satisfaction from the money that they are able to save on a private household toilet when compared to their available alternatives.

SOIL plans to follow up these satisfaction surveys with regular NPS surveys to collect a "snapshot" of customer satisfaction and identify any issues, as well as behavioral change research that will focus on customer churn rates and perceptions.





# **RAPÒ ANKÈT SATISFAKSYON EKOLAKAY**

Kapayisyen, Ayiti

Jiyè 2017

## TAB MATYÈ

<b>I. Rezime Egzekitif</b>	<b>3</b>
Fig. 1. Repons Kliyan a Kesyon Ki Pi Gwo Avantaj ki Genyen nan EkoLakay	3
Fig. 2. Repons Kliyan a Kesyon Ki Pi Gwo Dezavantaj ki Genyen nan EkoLakay	4
<b>II. Entwodiksyon</b>	<b>5</b>
Fig. 3. Kat Jeografik Kliyan EkoLakay nan Depatman Nò, Avril 2017	5
<b>III. Objektif Ankèt la</b>	<b>6</b>
<b>IV. Metodoloji</b>	<b>6</b>
<b>V. Rezilta</b>	<b>7</b>
Fig. 4. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Satisfaksyon Jeneral pa yo	9
Fig. 5. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Satisfaksyon avek Fòm Twalèt la	9
Fig. 6. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Satisfaksyon avek Bonzodè a	10
Fig. 7. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Satisfaksyon avek Sistèm Peyman	10
Fig. 8. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Satisfaksyon avek Sèvis Koleksyon Bokit	11
Fig. 9. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Satisfaksyon avek Sanitasyon Ekolojik	11
Fig. 10. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Satisfaksyon avek Repons EkoLakay lè Kliyan an Fè yon Plent	12
Fig. 11. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Poukisa yo Dakò Refere yon Moun nan Sèvis la	13
Fig. 12. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Poukisa yo Pa Dakò Refere yon Moun nan Sèvis la	13
Fig. 13. Repons a Kesyon si EkoLakay Amelyore Lavi nan Sans Ekonomize	14
Fig. 14. Repons Sou Kesyon si EkoLakay Amelyore Lavi nan Sans Ekonomize	14
Fig. 15. Repons Sou Kesyon si EkoLakay Amelyore Lavi nan Sans Lasante	15
Fig. 16. Repons Sou Kesyon si EkoLakay Amelyore Lavi nan Sans Lasante	15
Fig. 17. Repons Sou Kesyon si EkoLakay Amelyore Lavi nan Sans Sekirite	16
Fig. 18. Repons Sou Kesyon si EkoLakay Amelyore Lavi nan Sans Sekirite	16
Fig. 19. Lòt Kòmantè Ouvri	17
<b>VI. Analiz ak Rekòmantasyon</b>	<b>17</b>
<b>VII. Konklizyon</b>	<b>19</b>
<b>VIII. Anèks</b>	<b>20</b>
Aneks I. Model Twalet EkoLakay	20
Aneks II. Fòmilè Kesyonè	21

## I. Rezime Egzekitif

SOIL ap travay nan zòn Depatman Nò Ayiti depi 2006 ap kore diyite, lasante, ak transfòmasyon dechè an resous enpòtan. Depi 2012, SOIL ofri yon sèvis twalèt kay ki rele EkoLakay. Nan peryod ankèt sa, sèvis EkoLakay gen douz (12) zòn sèvis nan de (2) blok operasyonèl. SOIL te kesyone 281 kliyan EkoLakay nan zòn sa yo, ki reprezante 33% tout kliyan nan peryod ankèt la.

Twalèt EkoLakay la se yon twalèt ki mache andedan sistèm sanitasyon ekolojik (EkoSan) SOIL la. EkoSan se nenpòt sistèm ki kaptire nitriyan ki nan dechè moun epi resikle yo pou yo kapab tounen nan anvivònman an nan yon fason ki pa gen risk pou lasante moun ni anvivònman an. Twalèt EkoLakay se yon twalèt sèch ki sèvi ak yon materyèl kouvèti ki rele Bonzodè (se bagas kann ki melanje ak po pistach ke nou moulen e ki bay yon pwodwi final) olye dlo (gade Anèks I). SOIL lwe kliyan yo twalèt la e pase lakay yo chak semèn pou pran bokit dechè yo e bay yo bokit pwòp ki gen Bonzodè ladan. Nan moman ankèt sa, Kliyan yo peye 200 goud pa mwa pou sèvis sa, e yo kapab peye pa koleksyon lajan pòt-a-pòt, nan depo SOIL yo, oswa avek sèvis lajan mobil Digicel ki rele MonCash. Nan ane pandan ankèt sa te fèt, ekip EkoLakay la te komanse fè eksperyans avek MonCash epi mande kliyan yo eseye sèvi avel pou diminye kou nan koleksyon lajan pòt-a-pòt yo.

An gwò, rezilta ankèt sa montre ke nivo satisfaksyon an te trè wò, avek 95% (n=266) moun te di ke yo wè ke sèvis EkoLakay la "bon" (n=48) oubyen "ekselan" (n=218). Epi tou, nivo satisfaksyon sou aspè sèvis nou te kesyone yo te trè wo tou. Te gen 93% (n=261) kliyan ki te satisfè avek fòm twalèt la, 94% (n=264) ki te satisfè ak Bonzodè a (materyèl kouvèti a), 98% (n=276) ki satisfè ak sèvis koleksyon bokit, 99% (n=277) ki satisfè ak sistèm peyman, avek 99% (n=277) ki satisfè avek sistèm twalèt ekolojik la.

Yon lòt fason nou te mezire nivo satisfaksyon nan ankèt sa se avek yon endikatè ki rele Nòt pwomotè nèt (NPN).<sup>1</sup> NPN se yon endikatè ke anpil konpayi ak sèvis nan mond nan itilize pou yo reflète satisfaksyon kliyantèl pa yo. Li mande "èske w ta santi w alez pou refere yon zanmi ou oswa yon vwazen ou nan sèvis EkoLakay?" Èchel NPN nan se -100 rive a +100. Nòmalman yon nòt ki pi wò ke +50 se ekselan. Repons a kesyon NPN EkoLakay la te trè wo, a +62. Rezilta sa sijire ke kliyantèl EkoLakay yo ap pataje yon bon pawòl bouch a zòrèy sou EkoLakay, e ke yo disponib pou fè maketin nan zòn pa yo.

---

<sup>1</sup> Nòt pwomotè nèt (NPN) se *net promoter score (NPS)* an angle.

Nou te mande kliyan yo ki pi gwo avantaj yo we nan sèvis EkoLakay, e apre nou te kategorize repons pa yo konsa:

Avantaj	Kantite Kliyan ki Bay Kòmantè Sa:
Li pwoteje sante m, li sekirize m, pwoteje anviwonman tou	140
Nou jwenn kote pou n fè bezwen nan bon kondisyon	88
Tout sèvis la se yon avantaj	42
Mwen resevwa moun byen lakay mwen	9
Yo banm engredyan pafwa epi mwen pa depanse twop	8
Kolektè peman yo pa toujou konprann nou	4
Pa gen okenn avantaj	3
Nou pa anbarase nou de dechè a/ Nou gen plis diyite	3
Toujou pase pran bokit yo	1

Fig. 1. Repons Kliyan a Kesyon Ki Pi Gwo Avantaj ki Genyen nan EkoLakay. Kantite kliyan nou te kesyone an total se te 281 moun, men kantite repons an total nan tablo sa rive nan 298. Rezon ki fè sa se paske kèk fwa, yon kliyan te bay yon kòmantè ke nou te mete nan de (2) kategori. Pa egzanp, yon kliyan te remake ke "Li fe pitit mwen an res fanmiy mwen pa al twalet lakay moun. Epi sa ede n kenbe karaktere nou. Moun pa fe frekan ak nou anko." Nou te kategorize sa ni kòm "Nou jwenn kote pou n fè bezwen nan bon kondisyon," ni "Nou pa anbarase nou de dechè a/ Nou gen plis diyite."

Pi gwo avantaj ke kliyan yo rapòte se ke "EkoLakay pwoteje sante m, li sekirize m, pwoteje anviwonman tou." Sa se yon endikasyon ke kliyantèl EkoLakay gen yon bon jan konpreyansyon enpòtans EkoLakay nan nivo lasante piblik. EkoLakay dwe gade posibilite travay avek kliyan yo pou fè plis maketing pou dansifye zòn sèvis yo, paske kliyan yo deja ap aji kòm ambasad pou EkoLakay.

Rezilta nan ankèt satisfaksyon sa kapab ofri ekip EkoLakay done pou enfòmè desisyon estratejik pou avanse sèvis la avek plis satisfaksyon kliyantèl. Chak lè SOIL ap chachè fidbak nan men kliyan, se pou konnen kijan nou te ka amelyore sèvis EkoLakay la. Pou rezon sa, nou plis foki sou fidbak ki montre nou kote pou nou amelyore. Men kèk rekomandasyon klè pou amelyore sèvis la:

- Te gen 27% (n=77) repondan ki rapòte pwoblèm ak bonzodè a. Pi fo pwoblèm se ke bonzodè mouye (n=33), pay la manke fen (n=23), li pa sifizan (n=13), oswa li bay move sant (n=6).
- Gen 31 kliyan ki rapòte irinwa twalèt la kaze fasil akoz li fèb epi vis yo ap plede dekole, e 2 gren moun ki mande ekip la elaji irinwa a. Te gen 10 moun ki pa vle twalèt an bwa a ankò; yo vle nouvo modèl la pito. EkoLakay dwe prioritize yon nouvo modèl twalèt ki gen yon irinwa ki pi fò epi a menm tann, travay sou yon nouvo model an bwa ki pa fèt ak twalèt resikle yo pou wè si kliyan yo plis renmen twalèt an bwa oswa twalèt an ferosiman. Epi tou, ekip EkoLakay la dwe fè swivi dirèk ak chak grenn moun ki te rapòte gen pwoblèm ak bwat twalèt pa yo pandan ankèt la.
- Te gen 35% kliyan (n=63) ki mande EkoLakay desann pri sèvis la avek sèlman 54% (n=150) kliyan ki trouve EkoLakay ede yo ekonomize kòb. Nou kapab konpare sa avek rezilta ankèt Pòtopowens kote 90% (n=79) kliyan EkoLakay yo te di ke EkoLakay ede yo ekonomize, menm lè pri pa yo se 250 goud pa mwa. Rezilta sa montre ke kliyan EkoLakay Cap-Haitien pap gen volonte fasil pou peye plis ke pri aktyèl la ki se 200 goud pa mwa. Lè EkoLakay Kap-Ayisyen gen pou li monte pri sèvis la, li dwe konsidere kenbe yon pri ki pi ba pou moun

ki peye ak MonCash ak nan depo a, epi yon pri ki pi wo pou moun ki vle peye nan sistem koleksyon kob pòt-a-pòt.

Lè nou te mande yo ki pi gwo dezavantaj yo wè nan sèvis EkoLakay, yo te reponn konsa:

Dezavantaj	Kantite Fwa yon Repondan Bay Kòmantè Sa:
Pa gen okenn dezavantaj	230
Montan chak mwa a two wo	33
Pwoblèm ak Bonzodè	5
Twalèt la pa garanti epi yo pa bay papye ak savon souvan	5
Pwoblèm ak kolektè bokit (Pase two ta e sou 8 jou)	4
Pwoblèm ak Fòm twalèt la (Chanje bwat, Galon piti)	2
Yo fè n peye pou sevis la	1
Ansyen kliyan pa jwenn rabe nan sèvis	1
Pwoblèm ak Moncash	1

Fig 2. Repons a kesyon ki pi gwo dezavantaj ki genyen nan EkoLakay

## II. Entwodiksyon

Ankèt sa te fè pandan mwa Jiye ak Dawout nan ane 2017 nan tout zòn sèvis EkoLakay ki nan departman Nò a. Fòmile a te develope pa ekip SOIL la, epi te gen yon anketè eksten ki te poze kliyan yo kesyon yo ak make repons yo. Zòn kote SOIL tap travay nan moman ankèt sa enkli: Cap-Haitien, Shada II, Blouyiz, Nan Bannann, Avyasyon, Foujwòl, Petitans, Fòsen Michèl, Tilari, Katye Moren,

Limonade, avek Pistè.

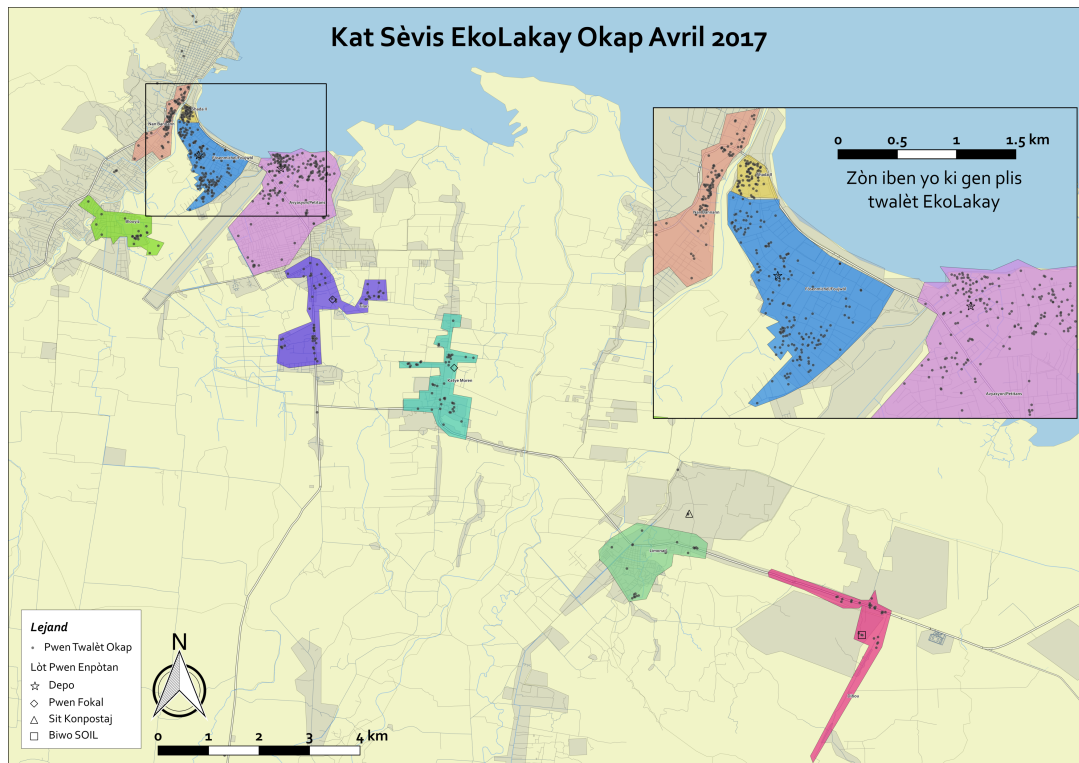


Fig. 3. Kat Jeografik Kliyan EkoLakay nan Departman Nò, Avril 2017.

### III. Objèktif Ankèt la

Objektif ankèt sa se pou kolekte done kantitatif ak kalitatif nan men kliyan egzistan yo sou opinyon yo sou kalite sèvis EkoLakay la nan chak aktivite nou reyalize sou tèren yo tankou koleksyon peyman, koleksyon bokit, repons plent, elatriye. Rezilta ankèt sa yo te prevwa sèvi nan kout-tèm pou enfòm ekip EkoLakay la sou nenpòt amelyorasyon ki nesèsè pou sèvis la, e alontèm pou gade devlopman pèsepsyon kliyan yo sou diferan aktivite sèvis EkoLakay yo.

### IV. Metodoloji

#### Kesyonè

Kesyonè a te devlope pa SOIL nan objektif pou rive jwenn avi kliyan yo sou pwèn sa yo:

- Pèsepsyon sou kalite twalèt la
- Pèfomans twalèt la
- Kalite Bonzodè (matyè òganik la)
- Nivo satisfaksyon ak sistèm koleksyon bokit
- Nivo satisfaksyon ak sistèm koleksyon peyman
- Nivo satisfaksyon ak sèvis EkoLakay la an jeneral

Chak nan pwèn sa yo gen yon kesyon kantitatif ak yon espasp ou bay plis komantè kalitatif. Apre sa, gen twa kesyon sou kalite lavi nan sans:

- Lasante
- Sekirite
- Ekonomize

Pou kesyon nou te mezire nivo satisfaksyon yo nan yon echèl 1 – 5, kote:

- 5 – Ekselan
- 4 – Bon
- 3 – Pasab
- 2 – Pa tèlman bon
- 1- Pa bon ditou

Nou konsidere 4 oubyen 5 kòm "Satisfè."

Epi pou kesyon 19, "Èske w ta refere yon zanmi ou yon vwazen ou pou yo antre nan sèvis EkoLakay la?" Echèl la se:

- 5 – Wi, absoliman
- 4 – Wi
- 3 – Pa si tèlman
- 2 – Non
- 1 – Absoliman pa

SOIL te sèvi ak menm kesyone nan ankèt satisfaksyon Pòtopwens Jen 2017 la pou yo te kapab fè yon bon jan konparezon ant de (2) biwo yo. Kesyonè final la atache kòm anèks II nan rapò sa a e li ekri nan lang Kreyòl-Ayisyen.

## Echantiyonaj

Ankèt sa konsène tout kliyan EkoLakay ki nan zòn Kap-Ayisyen an. Nan tout kliyan ki sitiye nan zòn kap-Ayisyen an, yon echantyon konplè pou pi piti 265 kliyan (ansyen tankou nouvo) te seleksyone owaza pou patisipe nan ankèt la yon fason pou nou ta ka jwenn bon jan rezilta estatistik ki enpòtan. Nou te sipoze jwenn anviwon 80% kliyan disponib pou reponn ankèt la, donk nou te seleksyone yon lis 332 kliyan an total owaza. Chwa echantyonaj sa te fèt nan mitan 847 kliyan an total, avèk itilizasyon yon maj erè 5% ki jistifye a yon nivo konfyans 95%.

Echantiyon an pat enkli anplwaye SOIL ki kliyan EkoLakay paske yo gen dwa fè patipri.

Echantiyon an te reprezante tout 12 zòn sèvis EkoLakay: Avyasyon, Blouyiz, Dibou, Fòsen-Michèl, Foujwol, Kap-Ayisyen (ki enkli zòn Nan Bannann), Shada II, Petisans, Tilar, Katye-Moren, Limonade, avèk Milo.

Anketè a te gen pou obligasyon pou li jwenn repons nan men moun ki te siyen kontra sèvis EkoLakay la sèlman. Se youn nan rezon anplis ki fè ke echantyon an fikse nan nivo sa paske l'ap pèmèt ankèt ya reyalize pi fasil toujou.

## Ekip ak Materyèl Ankèt la

Ankèt la te reyalize pa yon bousye HELP (Haitian Education and Leadership Program) kap travay kòm stajè nan departman maketin EkoLakay nan SOIL men ki pa yon manm staf SOIL. Li te responsab de (2) travay an menm tan: angaje kliyan yo e poze kesyon ki nan kesyonè a; an plis note tout repons yo.

Shada II, Blouyiz, ak Nan Bannann, Avyasyon, Fòsen-Michèl, ak Petisans se zòn ki pi apowwi epi yo gen kondisyon politik ak ekonomik enstab. Pou rezon sa, yon manm ONG lokal nan chak lokalite sa yo te akonpanye anketè a pou kapab asire yon bon relasyon ak manm kominote yo san danje.

Anketè sa a te sèvi avèk yon smatfon SOIL ki te prepare pou ankèt sa pa Konseye Vant SOIL la. Apre sa, li gen yon bik ak yon lis an papye ak tout kliyan ki nan echantyonaj la kote li kapab make si li te jwenn moun nan, si li pat ka jwenn moun nan, si moun nan bay yon randevou, elatriye. Epi anketè a te mache ak yon badj ki te idantifye li kòm yon stajè nan SOIL.

## Pran Done

Anketè sa a te sèvi avèk de (2) aplikasyon pou te kapab kolekte done yo nan men kliyan yo. Se TaroWorks ki se yon aplikasyon ki pèmèt nou kolekte done yo sou plas pandan ke yap tou anrejistre sou baz done SOIL la depi telefon nan senkronize. Epi TaroWorks la mache avèk yon dezyèm

aplikasyon ki se Maps.me, li ede nou jwenn pozisyon kliyan yo pou travay lan kapab fèt pi rapid toujou.

Yon semèn avan ankèt lan te komanse, Anketè a te swiv yon seyans fomasyon ki te fèt sou fason Taroworks ak Maps.me fonksyone pou koleksyon done yo sou teren. Anplis de sa, li te akonpanye de yon manm nan sèvis EkoLakay pou l te fè yon tès sou teren. Tès sa te rive fèt ak senk (5) kliyan Ekolakay, pandan 90 minit konsa, kote ke stajè a te dabò lokalize chak kliyan sou Maps.me, te kesyone yo e te antre done sa yo sou TaroWorks. Tès evalyasyon sa te byen pase.

## Reyalizasyon Ankèt la

Pou rive pran done yo pi rapid e pi byen toujou, ankèt la te reyalize pòt-a-pòt. Anketè a te gen pou pase lakay omwens 265 kliyan nan echantiyon an. Metòd sa ap ede anpil nan moman analiz done yo e lap sèvi tou pou maksimize efikasite reyalizasyon ankèt la.

Ankèt sa te rive fèt sou anviwon yon yon mwa edmi.

## Limitasyon

Tankou tout lot ankèt, ankèt satisfaksyon ke SOIL te rive reyalize a te gen kèk limitasyon tankou :

- Patipri ki bon pou sèvis la: Kom ankèt la pa fèt pa yon manm staf SOIL ke yo te ka rekonet, sa ka enfliyanse anpil repons kliyan yo bay nan sans kote yo ka vle bay yon bon imaj de sèvis ke yap resevwa nan SOIL.
- Yon sèl anketè te reyalize koleksyon done a, kidonk nou pa gen done ki soti nan men lòt anketè ki te ka sèvi ak yon baz konparazon an pou nou konnen si li te entwodi patipri nan etid la.
- Anketè a te akonpanye pa plizye manm ONG lokal ki prezan nan zòn nan ki te ka enfliyanse fason ke kliyan EkoLakay yo te reponn nan anket la.

## V. Rezilta

Nan rezilta done, nou te trete done a pou we nòt satisfaksyon yo bay sou echel 1 - 5 nan plizye aspè sèvis la. Apre sa, nou te tou gade kalite kòmantè ke moun yo bay sou chak kesyon e nou te kategorize repons yo. Chak repondan te ka bay yon sèl nòt pou chak kesyon, men si yon moun te bay yon yon kòmantè ki mache ak de (2) kategori repons, nou te konte l de (2) fwa nan seksyon kòmantè, yon fwa pou chak kategori. Pa egzanp, si yon repondan bay kòmantè sou kesyon bonzodè a ke li konn mouye e li pa sifizan, nou ta konte sa nan toulè de (2) kategori sa yo.

## Repondan

Nan 826 kliyan EkoLakay, te gen 281 repondan nan ankèt sa. An mwayen, laj repondan yo se te 35 an.

## Satisfaksyon Jeneral

Pa rapò a nivo satisfaksyon jeneral, 78% (n=218) kliyan te rapòte ke yo twouve sèvis an jeneral "ekselan," 17% (n=48) ki te di sèvis la "bon," 4% (n=12) ki te di sèvis la "pasab," te gen 1% (n=3) ki te di ke sèvis la "pa bon ditou" (n=1) oswa "pa tèlman bon" (2). Moun ki te bay nòt "1 - pa bon ditou" a pa te bay kòmantè sou repons li a. Moun ki te bay nòt "2 - pa tèlman bon" an te bay kòmantè ke li bay nòt sa "paske gen anpil twalet ki kraze yo pa al pran l e yo pa ranplase yo," epi lòt moun ki bay nòt "2 - pa tèlman bon" an te di ke li bay sa "paske yo pa banm papye ak lot engredyan pou m sevi ave l."

Menm jan ak tout lòt kesyon yo ki baze sou echal 1 - 5 la, nou te tou mande kliyan yo si yo gen kòmantè sou nòt yo bay. Nan yo ki te chwazi bay fidbak adisyonèl sou kesyon satisfaksyon jeneral, men kijan nou ka katagorize kòmantè yo te bay:

Kòmantè sou Satisfaksyon Jeneral	Kantite Fwa yon Repondan Bay Kòmantè Sa:
Problem ak Bonzodè (materyèl kouveti a)	26
Sèvis la bon	26
Problem ak kolektè bokit yo	4
Problem ak peyman	3
Yo bay bokit ki sal	3
Problem ak bwat twalèt la	2
Yo pa bay kay ou engredyan (papye ijyenik, savon, elatriye)	2

Fig. 4. Katagorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Satisfaksyon Jeneral pa yo

## Satisfaksyon ak Sistèm Twalèt

Gade anèks la pou jwenn yon foto fòm twalèt EkoLakay. Te gen 81% (n=227) ki di fòm twalèt la "ekselan," 12% (n=34) ki wè l "bon," 6% (n=16) ki panse li "pasab," epi 1% (n=3) ki te dil li "pa tèlman bon." Pat gen moun ki te bay nòt "1 - pa bon ditou." Nan tout 281 moun ki te reponn ankèt la, 61 nan yo te bay kòmantè adisyonèl sou fòm twalèt la. Men sa yo te di:

Kòmantè sou Satisfaksyon fom twalèt	Kantite Fwa yon Repondan Bay Kòmantè Sa:
Bouch twalèt la kase	31
Chanje bwat an bwa a	10
Bwat la nomal e bon	8
Galon an twò piti	5
Rann twalet la ajistab	5
Elaji bouch twalèt la	2

Fig. 5. Katagorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Satisfaksyon avek Fòm Twalèt la

## Bonzodè

Te gen 80% (n=224) kliyan ki te di ke Bonzodè a "ekselan." Apre sa te gen 14% (n=40) ki twouve l "bon," 4% (n=12) ki di ke li "pasab," ak 1% (n=4) ki di li "pa bon ditou."

Bonzodè a te gen anpil repondan (n=77) ki te ofri komantè sou li. Menm si majorite moun te panse bonzodè a "ekselan," kamenm yo te ofri kèk fidbak sou feblès li:

Kòmantè sou Bonzodè	Kantite Fwa yon Repondan Bay Kòmantè Sa:
Li mouye	33
Li pa sifiizan	13
Li manke trete	23
Li pa bay move sant	6
Pay la an kantite	2

Fig. 6. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Satisfaksyon avek Bonzodè a

## Sistem Koleksyon Peyman

Parapòra satisfaksyon avek sistem koleksyon peyman, ki enkli koleksyon lajan pòt-a-pòt, MonCash, ak peye nan depo, 93% (n=262) kliyan te di ke sistèm nan "ekselan." Apre sa, te gen 5% (n=15) ki di l "bon," 1% (n=2) ki twouve l "pasab," epi pat gen moun ki jwenn li "pa bon" oswa "pa bon ditou."

Nan tout kliyan ki bay repons sou nivo satisfaksyon pa yo, te gen 47 kliyan ki bay kòmantè ouvri sou kesyon sistem koleksyon pèman, kote yo di:

Kòmantè sou Sistèm Peyman	Kantite Fwa yon Repondan Bay Kòmantè Sa:
Sèvis Pot-a-Pot la pi bon	24
Pa bay moncash	8
Moun yo gen bon karaktè	5
Moun yo pale dwol	4
Moncash la bon anpil	3
Se lot oganizasyon ki ede nou peye	2
Yo pase pran l two bonè	1

Fig. 7. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Satisfaksyon avek Sistèm Peyman

## Sèvis Koleksyon Bokit

Gran majority moun (94%, n=264) te di ke sèvis koleksyon bokit "ekselan." Te gen yon lòt 4% (n=12) ki di l "bon," e res 1% (n=4) te jwenn l "pasab." Lè nou te mande kliyan yo si yo vle ajoute yon kòmantè sou nòt pa yo, pa te gen anpil komantè (n=26) sou koleksyon bokit. Men ti komantè kliyan yo te ofri:

Kòmantè sou Koleksyon bokit	Kantite Fwa yon Repondan Bay Kòmantè Sa:
Bon sèvis	8
Yo pase menm lè gen lapli	6
Kolektè yo pase two ta	6
Bokit sal	3
Kolektè yo konn fache	3

Fig. 8. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Satisfaksyon avek Sèvis Koleksyon Bokit

## Sanitasyon Ekolojik

Gran majorite kliyan EkoLakay yo te renmen sistèm twalèt sech la, oswa sistèm sanitasyon ekolojik la. Lè nou te poze yo kesyon, "kijan ou wè sistèm twalèt sech la?" 93% (n=261) te rapòte ke li "ekselan." Yon lòt 6% (n=16) te di l "bon," epi yon (1) sèl moun te di ke li pasab. Pa te gen moun ki dil li pa bon.

Lè nou te mande tout kliyan nan echantiyonaj la si yo gen kòmantè sou kijan yo wè sistèm twalèt sech la, sèlman 21 moun te ofri komantè adisyonèl:

Kòmantè sou Sistèm Ekosan	Kantite Fwa yon Repondan Bay Kòmantè Sa:
Sistèm nan fè l pa gen move sant	10
Li bon anpil	7
Li bon pou fi yo	3
Mwen pa konn finalite twalèt la	1

Fig. 9. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Satisfaksyon avek Sanitasyon Ekolojik

## Repons Plent

Lè nou te mande kliyan yo si yo konn pote plent nan EkoLakay, te gen 9% (n=25) kliyan ki te reponn ke wi, yo konn pote plent a ekip EkoLakay. Nan 25 moun sa yo, 24% (n=6) te bay nòt "ekselan" an. Te gen 48% (n=12) ki di repons la te "bon." Apre sa te gen 16% (n=4) ki di li te "pasab," ak 4% (n=1) ki te dil li "pa tèlman bon."

An general, yo rapòte ke ekip la te pale byen avek yo, reyaji a pwoblèm nan rapid, epi pwomèt yo ke pwoblèm nan pap rive ankò. Men te gen kèk enstans ki pi grav, kote moun yo di:

- "Yo pat gentan fè anyen paske se yon bokit matyè fekal yo te bay"
- "Men yo pat janm fè swivi pou mwen"
- "Nou te gen pwoblèm ak twalèt nou an yo pa jan'n vin ranje l jiskaprezan"<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Se posib si gen yon kliyan ki gen gwo dèt, ke ekip la manke gen otorizasyon chanje yon bwat twalèt pou yo.

An rezime, men kòmantè ke 25 moun ki te di yo konn pote plent te fè:

Kòmantè sou repons plent	Kantite Fwa yon Repondan Bay Kòmantè Sa:
Yo te reponn nou byen	12
yo pa te fè swivi	6
Yo te reyaji rapid	6
Yo te banm yon bokit ak matyè fekal	1

Fig. 10. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Satisfaksyon avek Repons EkoLakay lè Kliyan an Fè yon Plent

## Nòt Pwomotè Nèt

Jan li te mansyone nan seksyon Rezime Egzekitif la, Nòt Pwomotè Nèt (NPN) nan se te +62 sou echel -100 rive a +100. Kijan nou te fè rive nan chif sa?

Anketè a te mande kliyan yo, "Èske w ta refere yon zanmi ou yon vwazen ou pou yo antre nan sèvis EkoLakay la?" Echèl la se:

- 5 – Wi, absoliman
- 4 – Wi
- 3 – Pa si tèlman
- 2 – Non
- 1 – Absoliman pa

Nou konsidere moun ki reponn ak nòt "5 - Wi, absoliman" kòm moun "pwomotè," oswa moun ki ta refere yon zanmi nan sèvis vre, tèlman yo renmen l. Nou konsidere moun ki bay nòt "4 - Wi" kòm pasiv paske li pa yon repons ase fò pou fè nou di se yon pwomotè vre. Apre sa, "3 - Pa si tèlman," "2- Non," ak "1 - Absoliman pa" se moun ki "negatè," oswa ki gen chans pale mal sou sèvis la nan nenpòt ki fason.

Pou kalkile NPN la, pran:

$$\text{Pwomotè (\%)} - \text{Negatè (\%)} = \text{NPN}$$

Te gen 199 pwomotè (71%), 58 pasiv (21%), ak 24 negatè: 10 moun (4%) ki bay nòt 3, 13 moun (5%) ki bay nòt 2, ak yon (1) moun ki bay nòt 1 an.

Konsa nou kapab kalkile NPN nan:

$$71 - 9 = 62$$

Se yon nòt ki trè fo, e li montre ke kliyan yo gen plis chans pou yo fè maketin pawol nan bouch. Nan komantè poukisa moun yo ta dakò refere yon lòt moun nan sèvis EkoLakay, pi fo nan yo di:

Kòmantè	Kantite Fwa yon Repondan Bay Kòmantè Sa:
Sèvis la bon anpil	146
Li retire moun nan fè bezwen an tè ak nan sachè / Li bon pou pwoteksyon lasante ak anviwonman an, sitou bo lamè / li ede pèp la (n=65)	65
Li ede moun anpil e yo jwenn satisfaksyon ladan l (n=15)	15
Si moun yo plenyen yo pa gen kote pou fè bezwen, yo pale yo sou EkoLakay (n=9)	9
Paske EkoLakay bay gratifikasyon pou sa (n=5)	5
EkoLakay pa bay okenn pwoblem (n=6)	6
Ekip EkoLakay la bon (n=2)	2

Fig. 11. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Poukisa yo Dakò Refere yon Moun nan Sèvis la

Nan moun ki pat dakò refere yon lòt moun, yo bay rezon yo ke:

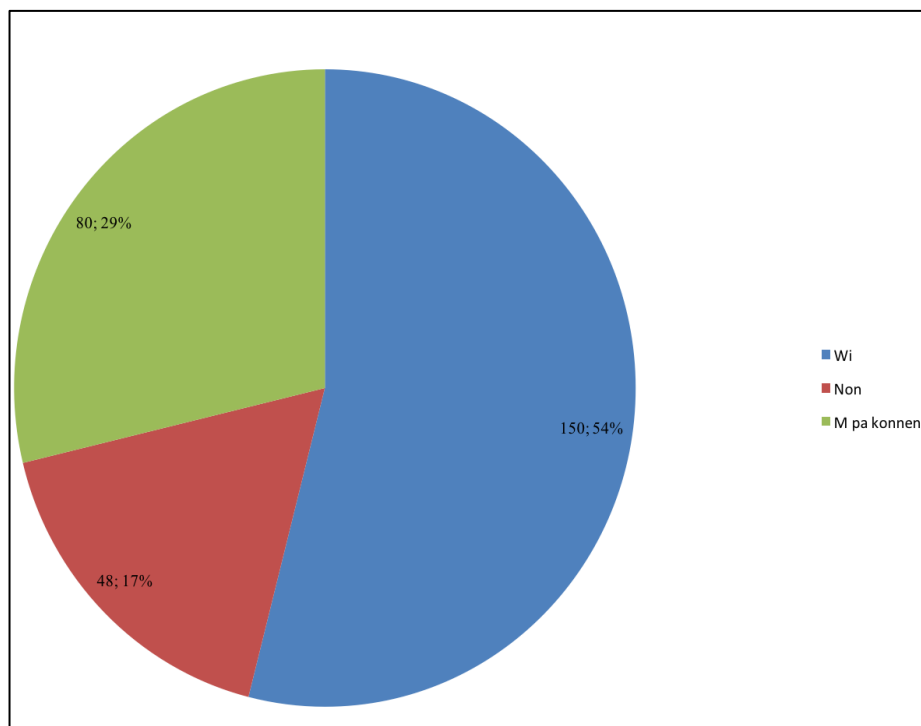
Kòmantè	Kantite Fwa yon Repondan Bay Kòmantè Sa:
Tout moun nan zòn pa yo gen twalèt deja / yo konnen EkoLakay deja (n=9)	9
Moun yo ap plenyen pou kòb la (n=5)	5
Moun nan andikape / li pa soti fasil (n=2)	2
EkoLakay pa rekonpanse nou ankò pou fè sa (n=1)	1
Nou poko vin abitye ak EkoLakay (n=1)	1
M pa renmen lè moun yo fè m wont (n=1)	1

Fig. 12. Kategorizasyon Kòmantè Ouvri ke Kliyan EkoLakay yo te Bay sou Poukisa yo Pa Dakò Refere yon Moun nan Sèvis la

## Amelyorasyon Kalite Lavi

Majorite repondan te jwenn yon amelyorasyon nan kalite lavi yo ni nan sans ekonomize, ni nan sans lasante, ni nan sans sekirite. Preske 100% moun te dakò ke Ekolakay amelyore kalite lavi nan sans sekirite ak lasante, jan ou kapab we nan graf anba yo. Men pou kesyon ekonomize, 17% moun (n=48) pat dakò ke EkoLakay amelyore lavi yo.

## Kalite Lavi: Ekonomize



**Fig. 13. Repons a Kesyon si EkoLakay Amelyore Lavi nan Sans Ekonomize. Te gen 277 repondan ki te reponn a kesyon "Èske w santi ke EkoLakay ap amelyore lavi w nan sans ke w depanse mwens kòb nan achte dlo, ale lopital, debouche twalèt, vide latrin, elatriye?"**

Aprè nou te poze yo kesyon sa, yo te gen chans bay komantè sou repons pa yo. Kòmantè ke kliyan EkoLakay yo te bay sou kesyon sa se konsa:

Komantè sou kalite lavi nan sans ekonomize	Kantite kliyan ki Bay Kòmantè sa:
<b>EkoLakay pi ekonomik</b>	65
<b>Alontèm mwen depanse plis ak Ekolakay</b>	21
<b>Ak lòt yo mwen fè mwens depans</b>	20
<b>M pa konn fè kalkil sa</b>	18
<b>Depans chak mwa ak Ekolakay se pwoblèm</b>	9
<b>Akoutèm Ekolakay pi ekonomik men alontèm li pa avantaj</b>	7
<b>Mwen jwenn 200 goud la pi fasil</b>	5
<b>Tou de ekonomik nan yon sans</b>	5
<b>Nou pa gen ase lajan men Ekolakay pi ekonomik</b>	3

**Fig. 14. Repons Sou Kesyon si EkoLakay Amelyore Lavi nan Sans Ekonomize. Te gen 153 repondan ki te bay kòmantè ouvri nan repons a kesyon "Èske w santi ke EkoLakay ap amelyore lavi w nan sans ke w depanse mwens kòb nan achte dlo, ale lopital, debouche twalèt, vide latrin, elatriye?"**

## Kalite Lavi: Lasante

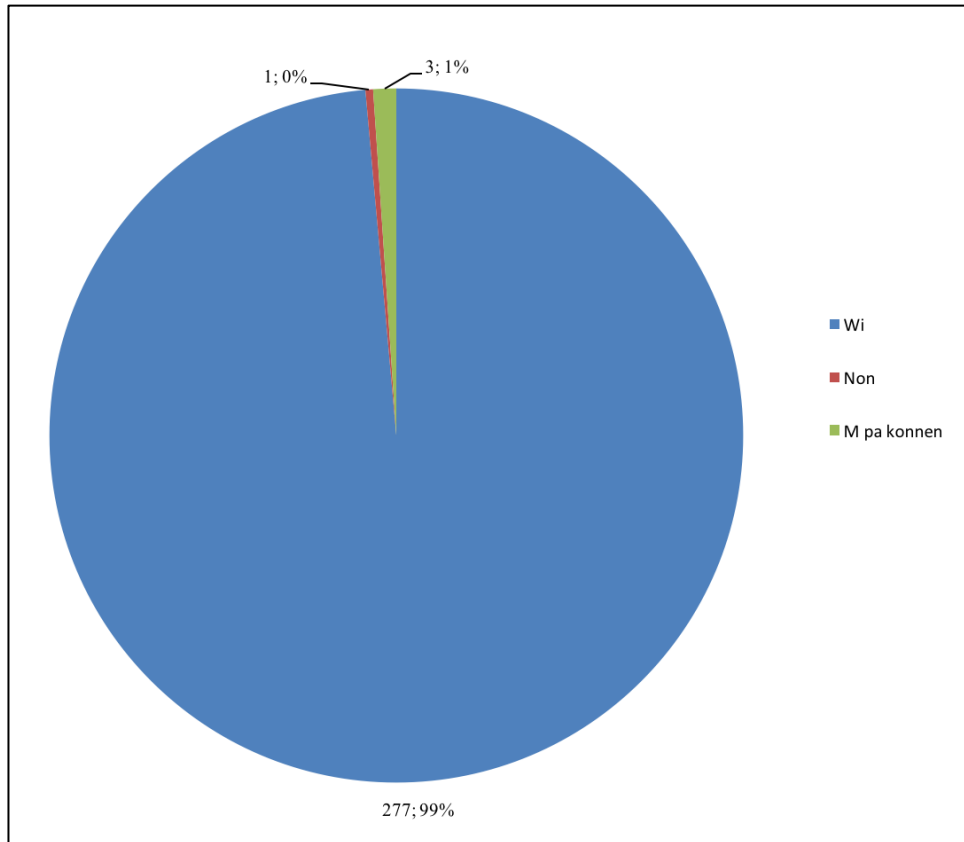


Fig. 15. Repons Sou Kesyon si EkoLakay Amelyore Lavi nan Sans Lasante. Te gen 281 repondan ki te reponn a kesyon "Êske w santi ke EkoLakay ap amelyore lavi w nan sans lasante?"

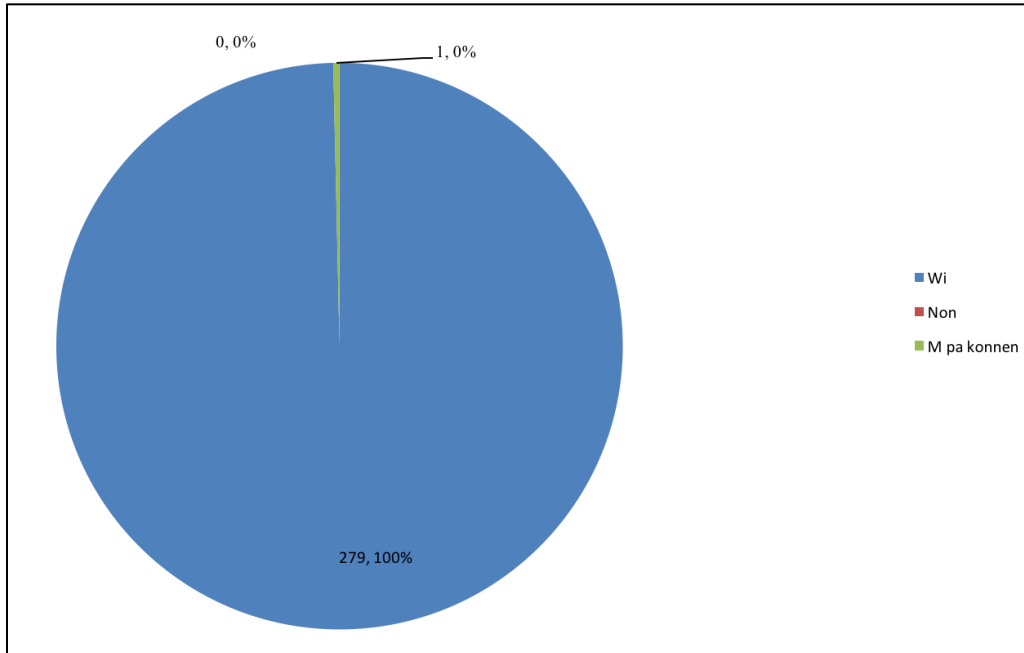
Kòmantè ke kliyan yo bay sou sa se konsa:

Komantè sou kalite lavi nan sans Lasante	Kantite Kliyan ki bay Kòmantè sa
Li fè m pa pran maladi	19
Risk pou n pran maladi diminye	12
Twalèt la pwòp epi yo banm pafwa egredyan pou n sèvi avè l	4
Li bon pou sante n	4
Yo pote konsèy souvan pou nou sou lasante pou pwoteksyon tèt nou	2
Twalèt Ekolakay yo pa fè ravèt ak mouch kite ka pote maladi	1

Fig. 16. Repons Sou Kesyon si EkoLakay Amelyore Lavi nan Sans Lasante. Te gen 42 repondan ki te bay kòmantè ouvri nan repons a kesyon "Êske w santi ke EkoLakay ap amelyore lavi w nan sans lasante?"

## Kalite Lavi: Sekirite

Fig. 17. Repons Sou Kesyon si EkoLakay Amelyore Lavi nan Sans Sekirite. Te gen 280 repondan ki te reponn a kesyon "Èske w santi ke EkoLakay ap amelyore lavi w nan sans sekirite?"



Kòmantè  
ke kliyan  
yo bay sou  
sa se  
konsa:

Kòmantè sou kalite lavi nan sans sekirite	Kantite Kliyan ki Bay Kòmantè Sa:
Leswa mwen pa nan soti deyo anko	19
Li sekirize diyite n'	15
Mwen alabri de tout aksidan	8
Nou pa al nan raje ak bo lanme	6
Sekirite Sanite	4

Fig. 18. Repons Sou Kesyon si EkoLakay Amelyore Lavi nan Sans Sekirite. Te gen 52 repondan ki te bay kòmantè ouvri nan repons a kesyon "Èske w santi ke EkoLakay ap amelyore lavi w nan sans sekirite?"

## Lòt Komantè

Denye kesyon nan fomilè ankèt la se pou bay kliyan yo chans bay yon denye kòmantè ouvri sou nenpòt kisa yo we enpòtan pou fè EkoLakay konnen. Men kijan yo te reponn, nan òd an fonksyon de konbyen moun ki bay komante sa:

Kòmantè sou lòt bagay	Kantite moun ki bay Kòmantè sa
Desann nan kòb nap peye chak nwa a	63
Sèvis la bon anpil	56
Bay engredyan tankou papye savon klowòks elatriye pi souvan	35
Kontinye konsa sou menm liy nan	31
Mwen swete sèvis la vin pi bon	31
Fe plis moun konn sèvis la	25
Amelyore sèvis koleksyon bokit la	16
Amelyore Bonzodè a	13
Bay kliyan ki fè maketin pou Eko yo bonis	9
Amelyore bwat la	8
Fe kay pou twalèt yo	5
Fe plis fi konn enpòtans sèvis sa pou yo	4
Bay kliyan yo bwat la	3
Diferansye bokit twalèt la de bonzodè a	3
Pwan ka kliyan yo	3
Edike moun yo plis sou kijan pou yo sèvis ak Ekolokay	2
Toujou kenbe sistem pòt-a-pòt la	2
Fè nou pa peye sèvis la	1

Fig. 19. Lòt Kòmantè Ouvri. Denye kesyon nan ankèt la te mande kliyan yo si yo pa gen yon denye kòmantè pou bay. Te gen 260 repondan ki te bay lòt kòmantè sou 280 repondan an total. Nan 260 repons sa yo, nou te kategorize kòmantè a ladan 18 kategori. Gen 310 remak ki kategorize an total. Pa egzanp, si yon repondan te di ke "Nou ta renmen yo diminye nan kob la. Epi fok yo jere moun ki ansyen kliyan yo Pote pay la sech," e kòmantè sa kategorize ladan "Desann nan kòb nap peye chak nwa a" epi ladan " Amelyore Bonzodè a."

## VI. ANALIZ AK REKOMANDASYON

Nou remake plizye pwen enpòtan ki soti nan rezilta ankèt sa. Kliyan yo trè satisfè an jeneral e yo we sèvis la bon anpil. Kamenm, gen plizye aspe negatif ki rive ke EkoLakay dwe amelyore. Pi gwo pwoblem yo se nan kalite bonzodè, pri a, irinwa twalèt la ki kase fasil oswa two piti, ak twa (3) gren moun ki jwenn yon bokit ki sal kote yo te sipoze jwenn yon bokit bonzodè.

Te gen 5 moun ki mande pou nou fè yon twalèt ki adijstab akòz timoun yo pa ka chita sou li fasil.

Rezilta nan ankèt satisfaksyon sa kapab ofri ekip EkoLakay done pou enfòmè desisyon estratejik pou avanse sèvis la avek plis satisfaksyon kliyantèl. Men kèk rekomandasyon klè:

- Repons a kesyon "Nòt Pwomotè Nèt" (NPN, oswa "Net Promoter Score" an angle) te trè wo, a +62 sou echel -100 rive a +100. Sa sijire ke kliyantèl EkoLakay yo ap pataje yon bon pawòl bouch a zòrèy sou EkoLakay, e ke yo disponib pou fè maketin nan zòn pa yo. Epi tou, pi gwo avantaj ke kliyan yo rapòte se ke "EkoLakay pwoteje sante m, li sekirize m, pwoteje anviwònman tou." Sa se yon endikasyon ke kliyantèl EkoLakay gen yon bon jan konpreyansyon enpòtans EkoLakay nan nivo lasante piblik. EkoLakay dwe gade posibilite travay avek kliyan yo pou fè plis maketing pou dansifye zòn sèvis yo, paske yo deja ap aji kòm ambasad EkoLakay.
- Te gen 27% (n=77) repondan ki rapòte pwoblem ak bonzodè a. Pi fo pwoblem se ke bonozdè mouye (n=33), pay la manke fen (n=23), li pa sifizan (n=13), oswa li bay move sant (n=6).
- Gen 31 kliyan ki rapòte irinwa twalèt la kaze fasil akòz li fèb epi vis yo ap plede dekole, e 2 gren moun ki mande ekip la elaji irinwa a. Te gen 10 moun ki pa vle twalèt an bwa a ankò; yo vle nouvo modèl la pito. EkoLakay dwe priyoritize yon nouvo modèl twalèt ki gen yon irniwa ki pi fò epi a menm tann, travay sou yon nouvo model an bwa ki pa fèt ak twalèt resikle yo pou wè si kliyan yo plis renmen twalèt an bwa oswa twalèt an ferosiman. Epi tou, ekip EkoLakay la dwe fè swivi dirèk ak chak grenn moun ki te rapòte gen pwoblèm ak bwat twalèt pa yo pandan ankèt la.
- Se pa anpil kliyan ki di sa, men kèk kliyan (n=7) te pale sou jan ekip operasyonèl la pale mal avek yo. Direksyon EkoLakay dwe travay pou motive ekip la pou yo pa vin dekouraje, epi toujou kontwole si chak gren ekip operasyonèl ap pale byen ak kliyan yo kòm yon obligasyon nan travay la. A menm tann nou bay ti kritik sa fòk nou mansyone ke 8 moun felisite ekip koleksyon pou yon bon sèvis, epi 6 moun remèsi ekip koleksyon bokit pou jan yo pase menm lè gen lapli. Te gen 5 moun ki felisite ekip koleksyon pèman pou jan yo gen bon karaktè.
- Nou kapab remake ke 8 kliyan te pale sou jan sèvis koleksyon yo pa toujou fèt a menm lè. Ni kolektè bokit ni kolektè pèman dwe gen yon kalandriye ke yo swiv byen e kliyan yo dwe okouran de kalandriye sa. Ekip EkoLakay Okap dwe konsidere komanse yon "kalandriye ti zòn" pou koleksyon peyman, menm jan ak biwo Pòtopwens la.
- Te gen 35% kliyan (n=63) ki mande EkoLakay desann pri sèvis la avek sèlman 54% (n=150) kliyan ki trouve EkoLakay ede yo ekonomize kòb. Nou kapab konpare sa avek rezilta ankèt Pòtopowens kote 90% (n=79) kliyan EkoLakay yo te di ke EkoLakay ede yo ekonomize, menm lè pri pa yo se 250 goud pa mwa. Rezilta sa montre ke kliyan EkoLakay Cap-Haitien pap gen volonte fasil pou peye plis ke pri aktyèl la ki se 200 goud pa mwa. Lè EkoLakay Kap-Ayisyen gen pou li monte pri sèvis la, li dwe konsidere kenbe yon pri ki pi ba pou moun ki peye ak MonCash ak nan depo a, epi yon pri ki pi wo pou moun ki vle peye nan sistem koleksyon kob pòt-a-pòt.
- Direktè EkoLakay la dwe fè swivi ak tout plent ki te rapòte nan ankèt satisfaksyon an pou asire pwoblèm yo rezoud.

## VII. KONKLIZYON

Aprè plizye mwa preparasyon, yon mwa edmi koleksyon done, EkoLakay Kap-Ayisyen te reyalize yon ankèt satisfaksyon ak 33% kliyantèl EkoLakay Kap-Ayisyen, avek yon echantinyonaj ki te kouvri kliyantèl nan chak zòn sèvis. An gwo, rezilta yo montre ke nivo satisfaksyon an trè wo parapora tout aspè nou te kesyone, sèlman nou we gen kote pou amelyore tankou: bonzodè, fòm twalèt la, avek sistem koleksyon.

Rapò sa pral sèvi pou gide ekip EkoLakay nan estrateji pa yo. Anplis, SOIL gen pou ekri yon ti rezime rezilta ankèt sa, ni ankèt satisfaksyon EkoLakay Pòtopwens Jen 2017. Pral gen yon rezime an kreyòl ayisyen ak yon rezime an angle pou SOIL kapab pataje l ak aktè enpòtan tankou: DINEPA, Bank Mondyal, ak done de fon.

## X. Aneks

### Aneks I. Model Twalet EkoLakay



## Aneks II. Fomilè Kesyonè

- Entwodiksyon: Fè yon ti frape nan pòt kay sa epi si gen yon moun ki ouvri pòt la, salye moun nan, epi mande si moun ki sou lis echantinyon an ke lap chache a la. Si li jwenn moun nan, li di : "Bonjou/bonswa Mesye/Madam. Mwen se Keurlit Charles. Mwen se yon bousye HELPR, yon òganizasyon Ayisyen kap sipòte etid mwen nan iniveste Kiskeya. Mwen te travay kòm stajè nan departman maketin SOIL Ekolakay kote ke mwen te fè rechèch pou m konnen nan ki nivo kliyan EkoLakay yo satisfè ak tout sèvis jeneral Ekip EkoLakay la ofri yo. Konsa sa kapab kontribiye anpil nan ede Ekip EkoLakay SOIL la amelyore sèvis la."

### S1Ankèt Satisfaksyon EkoLakay

#### Q1Dat anket

Required

#### Q2Kod Kliyan

Required

#### Q3Non Kliyan

Required

#### Q4Laj kliyan

Options

10-20

21-30

31-40

41-50

51-60

61+

#### Q5Ki nivo satisfaksyon ou bay sèvis EkoLakay an jeneral sou 5?

Options

1 - Pa bon ditou

2 - Pa telman bon

3 - Pasab

4 - Bon

5 - Ekselan

Required

#### Q6Kòmantè sou kesyon satisfaksyon jeneral

Si gen kòmantè adisyonèl, ou dwe antre li la. Si yo reponn ke nivo satisfaksyon pa yo se 1 ou 2, ou dwe mande yo pou ki rezon yo pa satisfè epi ekri kòmantè sa isit.

#### Q7Kijan ou wè fòm twalèt EkoLakay la?

Options

- 1 - Pa bon ditou
- 2 - Pa telman bon
- 3 - Pasab
- 4 - Bon
- 5 - Ekselan

**Q8**Kòmantè sou kesyon fòm twalèt

Si gen kòmantè adisyonèl, ou dwe antre li la. Si yo reponn ke nivo satisfaksyon pa yo se 1 ou 2, ou dwe mande yo pou ki rezon yo pa satisfè epi ekri kòmantè sa isit.

**Q9**Kijan ou wè Bonzodè a (materyèl kouvèti a)?

Options

- 1 - Pa bon ditou
- 2 - Pa telman bon
- 3 - Pasab
- 4 - Bon
- 5 - Ekselan

**Q10**Kòmantè sou kesyon Bonzodè

Si gen kòmantè adisyonèl, ou dwe antre li la. Si yo reponn ke nivo satisfaksyon pa yo se 1 ou 2, ou dwe mande yo pou ki rezon yo pa satisfè epi ekri kòmantè sa isit.

**Q11**Kijan ou wè sèvis koleksyon bokit la?

Options

- 1 - Pa bon ditou
- 2 - Pa telman bon
- 3 - Pasab
- 4 - Bon
- 5 - Ekselan

**Q12**Kòmantè sou kesyon sèvis koleksyon bokit

Si gen kòmantè adisyonèl, ou dwe antre li la. Si yo reponn ke nivo satisfaksyon pa yo se 1 ou 2, ou dwe mande yo pou ki rezon yo pa satisfè epi ekri kòmantè sa isit.

**Q13**Kijan ou wè sistem peyman an?

Options

- 1 - Pa bon ditou
- 2 - Pa telman bon
- 3 - Pasab
- 4 - Bon
- 5 - Ekselan

**Q14**Kòmantè sou kesyon sistem peyman

Si gen kòmantè adisyonèl, ou dwe antre li la. Si yo reponn ke nivo satisfaksyon pa yo se 1 ou 2, ou dwe mande yo pou ki rezon yo pa satisfè epi ekri kòmantè sa isit.

Q15Kijan ou wè sistem twalèt sech la?

Options

1 - Pa bon ditou

2 - Pa telman bon

3 - Pasab

4 - Bon

5 - Ekselan

Q16Kòmantè sou kesyon sistem twalèt sech

Si gen kòmantè adisyonèl, ou dwe antre li la. Si yo reponn ke nivo satisfaksyon pa yo se 1 ou 2, ou dwe mande yo pou ki rezon yo pa satisfè epi ekri kòmantè sa isit.

Q17Èske ou konn pote plent pou sèvis EkoLakay?

Options

Wi

Non

Q18Kijan ekip EkoLakay te reponn plent la?

Show this when any of the following conditions are satisfied

Q17.Èske ou konn pote plent pou sèvis EkoLakay? Is Wi

Options

1 - Pa bon ditou

2 - Pa telman bon

3 - Pasab

4 - Bon

5 - Ekselan

Q19Èske w gen kòmantè sou kijan ekip EkoLakay te reponn plent la?

Show this when any of the following conditions are satisfied  
Q17.Èske ou konn pote plent pou sèvis EkoLakay? Is Wi

Q20Eske w ta santiw alez pou refere yon zanmi ou oswa yon vwazen ou nan sèvis EkoLakay?"

Options

1 - Non, pa ditou

2 - Non

3 - Pa si tèlman

4 - Wi

5 - Wi, absoliman

Required

Q21Poukisa?

Poukisa yo ta refere yon moun oswa yo pa tap refere yon moun nan sèvis la?

Q22Èske w santi ke EkoLakay ap amelyore lavi w nan sans lasante w?

Options

Wi

Non

M pa konnen

Required

Q23Kòmantè sou kesyon kalite lavi nan sans lasante

Si yo gen kòmantè adisyonèl sou kesyon kijan EkoLakay ap amelyore lavi li nan sans lasante, antre kòmantè sa isit.

Q24Èske'w santi ke EL ap amelyore lavi w nan sans ke fanmi w plis an sekirite pou le genyen bezwen pou al fè twalèt?

Options

Wi

Non

M pa konnen

Q25Kòmantè sou kesyon kalite lavi nan sans sekirite?

Si yo gen kòmantè adisyonèl sou kesyon kijan EkoLakay ap amelyore lavi li nan sans sekirite, antre kòmantè sa isit.

Q26Èske w santi ke EkoLakay ap amelyore lavi w nan sans ke w depanse mwens kòb nan achte dlo, ale lopital, debouche twalèt, vide latrin, elatriye?

Options

Wi

Non

M pa konnen

Q27Kòmantè sou kesyon kalite lavi nan sans ekonomize?

Si yo gen kòmantè adisyonèl sou kesyon kijan EkoLakay ap amelyore lavi li nan sans kob, antre kòmantè sa isit.

Q28Ki avantaj sèvis EkoLakay pote ou ou ak fanmi ou ?

Q29Ki desavantaj sèvis EkoLakay pote ou ou ak fanmi ou ?

Q30Lòt komantè pou ekip EkoLakay (konseye, sijjesyon pou amelyore sèvis la, plent) ?





## Rapò Ankèt Satisfaksyon EkoLakay Ti Plas Kazo ak Delmas 33, Pòtopwens

---

Prepare pa SOIL  
Mwa Jen 2017



## Tab Matyè

<b>I. Rezime Egzekitif.....</b>	<b>3</b>
<b>II. Entwodiksyon .....</b>	<b>4</b>
<b>III. Objektif Anket la.....</b>	<b>5</b>
<b>IV. Metodoloji.....</b>	<b>6</b>
Kesyonè .....	6
Ekip Anket.....	7
Echantiyonaj .....	7
Pran Done.....	7
Reyalizasyon Anket la .....	7
Limitasyon.....	8
<b>V. Rezilta.....</b>	<b>8</b>
Repondan .....	8
Satisfaksyon Jeneral .....	9
Satisfaksyon ak Sistem Twalet.....	9
Bonzodè.....	10
Sèvis Koleksyon Peyman.....	10
Sèvis Koleksyon Bokit.....	11
Repons Plent .....	11
Nòt Pwomotè Nèt (NPN).....	11
Amelyorasyon Kalite Lavi .....	12
Avantaj ak Dezavantaj.....	13
Lòt Komante Kliyan Yo.....	14
<b>VI. Analiz.....</b>	<b>14</b>
<b>VII. Konparazon ak Rezilta Ankèt Satisfaksyon 2016 ak 2017.....</b>	<b>15</b>
<b>VIII. Rekomandasyon .....</b>	<b>15</b>
<b>IX. Konklizyon .....</b>	<b>15</b>
<b>Aneks I. Model Twalet EkoLakay .....</b>	<b>17</b>
.....	17
<b>Aneks II. Konpozisyon Bonzodè.....</b>	<b>18</b>
<b>Aneks III. Fomilè Kesyonè.....</b>	<b>18</b>
<b>Aneks IV. Komante Kliyan sou Avantaj ak Dezavantaj EkoLakay .....</b>	<b>21</b>



## I. Rezime (Egzekitif)

SOIL te ofri sèvis twalèt kay ki rele EkoLakay nan zòn Ti Plas Kazo depi Avril 2015, epi nan zòn Delmas 33 depi Jen 2015. Twalèt EkoLakay la se yon twalèt ki mache andedan sistèm sanitasyon ekolojik (EkoSan) SOIL la. EkoSan se nenpòt sistèm ki kaptire nitriyan ki nan (dechè moun) epi resikle yo pou yo kapab tounen nan anviwònman an nan yon fason ki pa gen risk pou lasante moun ni lasante anviwònman an. Twalèt EkoLakay se yon twalèt sèch ki sèvi ak yon materyèl kouvèti ki rele Bonzodè (se bagas kann ki melanje ak po pistach ke nou moulen e ki bay yon pwodwi final) olye dlo (Anèks I ak II).

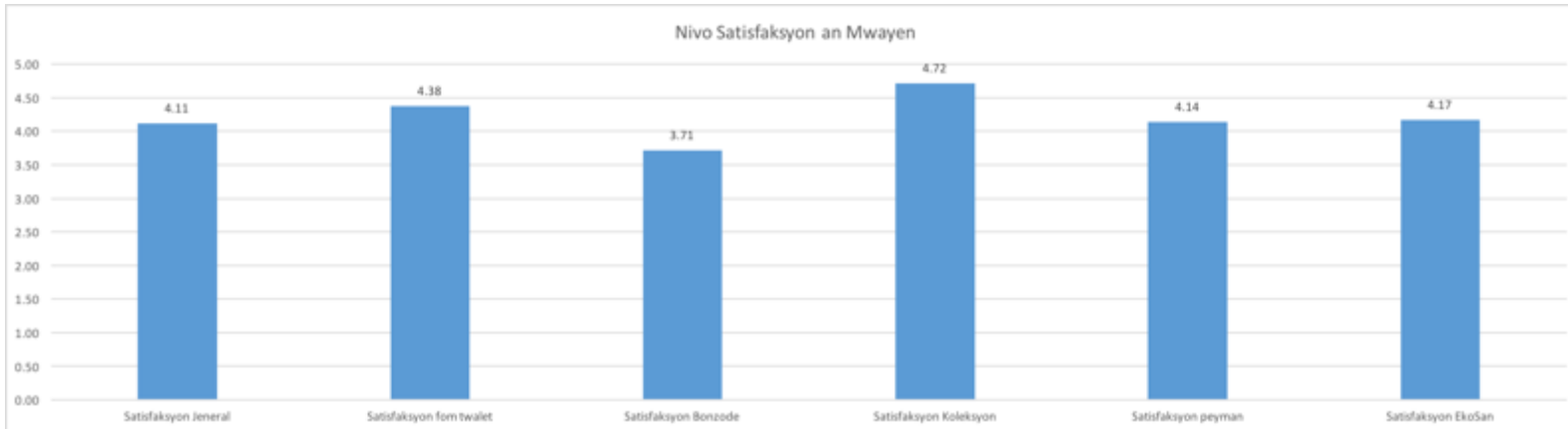


Fig. 1 Nivo satisfaksyon sou plizyè aspè sèvis EkoLakay. Echèl satisfaksyon an se 1 jiska 5 kote 5 se trè satisfè.

Rapò sa dekri rezilta yon ankèt satisfaksyon ke SOIL te fè nan mwa Jen 2017.

Nou te fè plizye remake enpòtan, epi nou pote sijesyon pou chak nan yo:

Rezilta anplis ki soti nan rezilta ankèt sa enkli:

- Te gen 99% (n=87) kliyan ki te rapòte ke yo satisfè ak sèvis koleksyon bokit epi plizyè moun felisite ekip koleksyon an pou sajès pa yo. Kidonk, nou rekòmande ke SOIL rekonèt e felisite ekip ki fè koleksyon bokit. Epi jwenn yon fason pou ankouraje kolektè bokit yo jwenn plis kliyan nan wout koleksyon paske yo sanble yo fò nan sèvis kliyantèl.
- Sèlman 67% (n=58) kliyan EkoLakay yo te satisfè ak kalite Bonzodè a. Epi 27 kliyan te fè kòmante negatif sou kalite Bonzodè a, sitou ke li mouye oswa ke li bay movèz odè. EkoLakay dwe amelyore Bonzodè a pou li pa rive mouye nan men kliyan yo, asire ke kliyan yo ap jwenn ase Bonzodè pou sèvi nan chak semèn.
- Nou wè ke gen 14 kliyan EkoLakay te mande pou EkoLakay bay yon ti kado klowòks ak papyè ijèn an. Si EkoLakay enterèse bay yon ti apresyasyon pou kliyan yo, tankou nan okazyon fèt Nwèl, se yon bon lide pou kontinye bay klowòks ak papyè ijèn.
- Pi gwo avantaj kliyan EkoLakay yo rapòte se ke EkoLakay pèmèt li ekonomize (n=29), se yon twalèt pèsònèl (n=17), li amelyore lasante (n=11), li bon nan tout sans (n=5), ou pa bezwen sèvi ak dlo (n=4), epi li bon pou sekirite, sitou nan lanwit (n=4). EkoLakay dwe kapitalize sou fòs sa yo e fè nouvo materyèl maketin ki konsantre sou avantaj yo ke kliyan yo te rapòte nan ankèt sa.



- An jeneral, EkoLakay dwe kontinye fè atansyon pou kominike nenpòt chanjman nan sèvis la avèk kliyan yo.
- Gran majorite kliyan yo pa konn pote plent nan EkoLakay. Sèlman 7 kliyan te rapòte ke yo konn pote plent nan EkoLakay. A menm tan, nou te jwenn yon kantite kòmantè negatif sou Bonzodè a ki siyifikatif. EkoLakay te ka ankouraje kliyan yo bay plis fidbak regilyèman pou sèvis la toujou amelyore, epi kliyan yo dwe santi yo alèz pou pote plent. Yon ti ankèt Nòt Pwomotè Nèt (NPN) chak mwa se yon fason pou jwenn plis fidbak regilyèman.
- Nivo satisfaksyon ak sistèm pèyman te a 82% (n=72), ki pa twò wo, men pa twò ba. Te gen 3 plent sou MonCash ak 2 kòmantè pozitif sou MonCash, kidonk, nou pa wè se twò gwo risk pou EkoLakay kontinye sansibilize kliyan yo peye ak MonCash etan done ke se yon chanjman operasyonèl ki enpòtan pou diribilite EkoLakay.

Depi EkoLakay te lanse nan Ti Plas Kazo ak Delmas 33 jiska prezan, pri a se 250 goud. Selon analiz ki te fèt pa konseye SOIL yo avèk gwoup konsiltan biznis ki soti nan konpayi entènasyonal ki rele Ernst & Young, SOIL te wè li nesèsè pou ogmante pri sèvis la pou SOIL asire diribilite sèvis la. Lè ankèt sa te fèt, SOIL poko te chwazi kilè yap ogmante pri sèvis la, ni a konbyen yap ogmante li. Men kèk rekòmandasyon ki soti nan rapò sa pou fòme estrateji ogmantasyon pri a:

- Rezoud gwo pwoblèm Bonzodè mouye anvan nou monte pri a.
- Fè yon ti etid sou konbyen kòb moun yo depanse pou yon twalèt flòch (avèk achte dlo pou flòch, vide fòs la, elatriye), epi asire ke pri EkoLakay pa depase sa.
- Ajoute yon lòt chanjman nan sèvis EkoLakay an menm tan ak ogmantasyon pri a. Si EkoLakay kapab kominike tou le de chanjman ansamn, li kapab parèt komsa se nouvo chanjman nan sèvis EkoLakay kap fè yo oblije monte pri a. Egzanp: Bay yon ti klòwòks chak semèn. Chanje fason nou fè livrezon Bonzodè (nan yon lòt koulè bokit pa egzanp, oswa nan yon sak). Fokis sou fè plis kliyan ke posib peye ak MonCash anvan nou ogmante pri a, oswa fè chanjman fè MonCash obligatwa menm jan ak ogmantasyon pri a.

## II. Entwodiksyon

SOIL te mennen yon ankèt satisfaksyon sou kliyan EkoLakay yo nan mwa Janvye 2016 kote 41 kliyan sou 75 te patisipe e yo te wè ke gran majorite kliyan yo te byen satisfè. Anplis SOIL te mennen yon ankèt satisfaksyon nan mwa Jen 2017 kote 88 kliyan sou 169 te patisipe, e se ankèt sa ki dekri nan rapò sa.

SOIL te jwenn ke kliyan yo satisfè an jeneral, avèk 89% moun ki te satisfè ak sèvis la an jeneral. Men yon tablo ki montre rezilta nivo satisfaksyon yo ak yon konparezon avèk rezilta nan premye ankèt satisfaksyon an:

Aspè Sèvis la	Ankèt mwa Janvye 2016	Ankèt mwa Jen 2017	Diferans
<b>Sèvis an jeneral</b>	80% (n=33)	89% (n=78)	+ 9%
<b>Bonzodè</b>	97% (n=37)	67% (n=58)	- 30%

<b>Sistèm pèyman</b>	76% (n=31)	82% (n=72)	+ 6%
<b>Koleksyon bokit</b>	94% (n=33)	99% (n=87)	+ 5%
<b>Sistèm EkoSan</b>	-	89% (n=78)	-
<b>Fòm Twalèt la</b>	-	92% (n=81)	-

Fig 2. Konparezon antre nivo satisfaksyon ak plizyè aspè nan sèvis EkoLakay yo nan mwa Janvyè 2016 ak mwa Jen 2017.

An jeneral, nou te jwenn rezilta pozitif anpil epi nou te jwenn yon amelyorasyon nan nivo satisfaksyon nan 3 sou 4 aspè. Nou remake ke kliyan yo manke satisfè avèk Bonzodè a, ki gen yon nivo satisfaksyon ki te desann a 30% depi mwa Janvyè 2016. Se yon diferans ki trè siyifikatif, kidonk SOIL dwe fè yon aksyon pou amelyore Bonzodè selon plent kliyan yo pote.

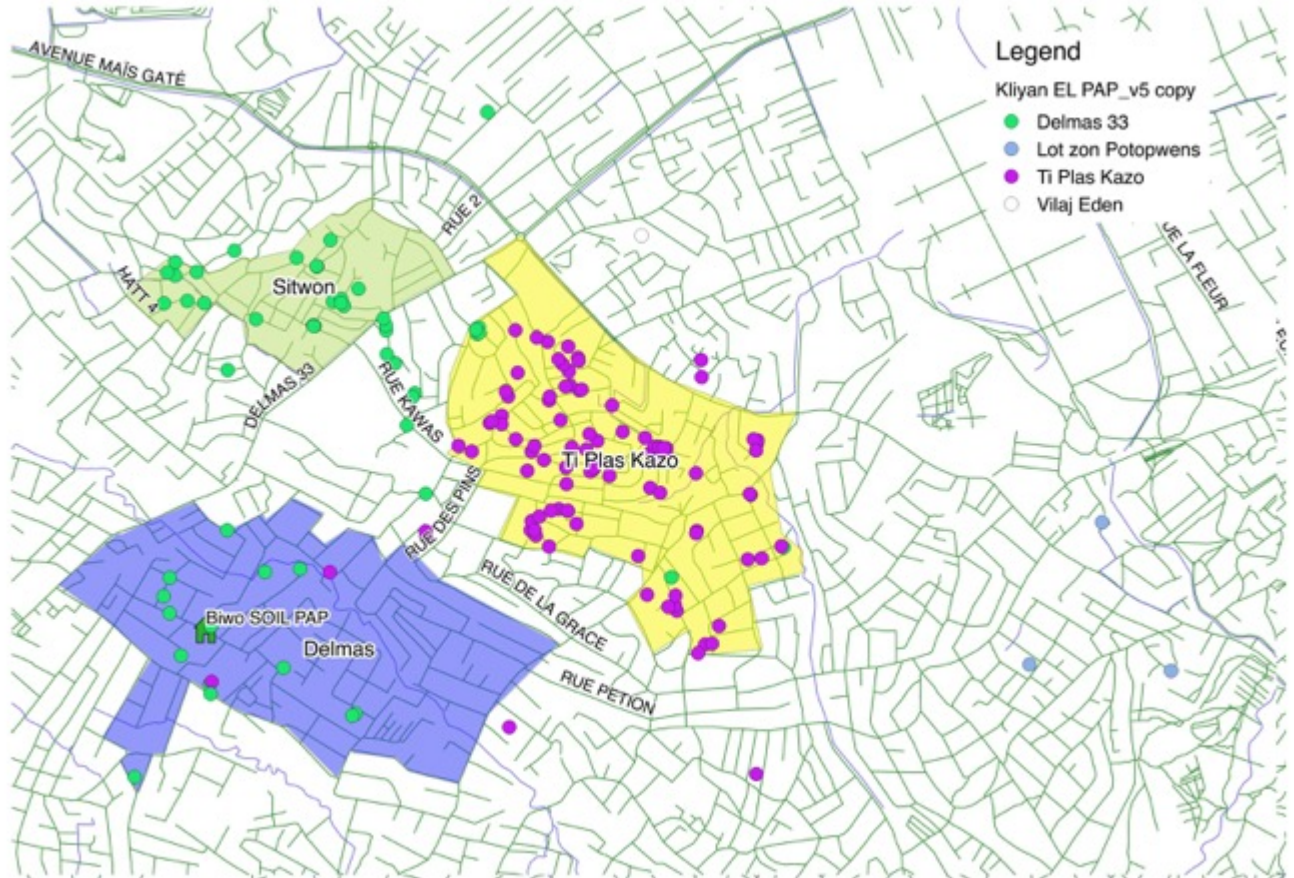


Fig 3. Kat jeyografik pou sèvis EkoLakay nan Pòtopwens, 24 Mas 2017.

### III. Objektif Ankèt la

Objektif ankèt sa se pou kolekte done kalitatif nan men kliyan egzistan yo sou opinyon yo sou kalite sèvis EkoLakay ap ofri nan chak aktivite nou reyalize sou tèren yo, tankou:



koleksyon pèyman, koleksyon bokit, repons plent, elatriye. Rezilta ankèt sa yo te prevwa sèvi akoutèm pou enfòmasyon ekip EkoLakay la sou nenpòt amelyorasyon ki nesèsè pou sèvis la e pou analize ki estrateji kap apwopriye pou monte pri sèvis EkoLakay la.

Epitou ankèt sa gen objektif alontèm pou gade devlopman pèsèpsyon kliyan yo sou diferan pati yo. Nou gen enfòmasyon istorik sou nivo satisfaksyon kliyan yo sou 4 aspè sèvis ki nan ankèt sa, epi SOIL pral fè yon lòt gwo ankèt satisfaksyon nan ane fiscal 2017/2018 pou fè yon lòt konparezyon ankò. Epi ankèt sa se premye fwa ke SOIL komanse sèvi ak yon endikatè ki rele nòt pwomotè nèt la (NPN)<sup>1</sup> ki se yon fason pou mezire nivo satisfaksyon ak fidelite kliyan yo ki kapab trè rapid e kout. Si SOIL kòmanse fè ti ankèt ak 1-2 kesyon NPN souvan, li kapab ede ekip EkoLakay pran desizyon operasyonèl pi rapid epi li pral montre evolisyon satisfaksyon sou tan.

## IV. Metodoloji

### Kesyonè

Kesyonè a te devlope pa SOIL pou kolekte repons kliyan yo sou pwèn mezirab sa yo:

- Nivo satisfaksyon ak kalite fòm twalèt la ak sistèm EkoSan la.
- Kantite e kalite Bonzodè (matyè òganik la)
- Nivo satisfaksyon ak sistèm koleksyon bokit
- Nivo satisfaksyon ak sistèm koleksyon pèyman
- Nivo satisfaksyon ak sèvis EkoLakay la an jeneral
- Nivo satisfaksyon ak repons ekip EkoLakay la si kliyan an pote plent bay EkoLakay
- Pèsèpsyon enpak sou kalite lavi nan sans lasante, sekirite, ak depans lajan.

Pou kesyon nou te mezire nivo satisfaksyon yo nan yon echèl 1 – 5, kote:

- 5 – Ekselan
- 4 – Bon
- 3 – Pasab
- 2 – Pa tèlman bon
- 1- Pa bon ditou

Nou konsidere 4 oubyen 5 kòm "Satisfè."

Epi pou kesyon 19, "Èske w ta refere yon zanmi ou yon vwazen ou pou yo antre nan sèvis EkoLakay la?" Echèl la se:

- 5 – Wi, absoliman
- 4 – Wi
- 3 – Pa si tèlman
- 2 – Non
- 1 – Absoliman pa

Pou plis enfòmasyon sou kesyon 19 la, ale nan seksyon "Nòt Pwomotè Nèt (NPN)" anba nan rapò sa.

---

<sup>1</sup> NPN nan se "net promoter score" oswa NPS an angle.

# Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



Nan echèl sa yo, si yon kliyan te reponn ak 1 oswa 2, nou te fè li obligatwa pou anketè a mande li yon ti eksplikasyon anplis epi make sa. An jeneral, nou te ankouraje anketè yo pou mande yon ti kòmantè anplis sou chak kesyon kantitatif.

Epi tou, kesyonè a poze kesyon kalitif tou:

- Kòmantè sou chak kesyon ki mande nivo satisfaksyon an
- Pi gwo avantaj nan sèvis EkoLakay
- Pi gwo dezavantaj nan sèvis EkoLakay
- Kòmantè sou pèsesyon enpak sou kalite lavi

Kesyonè final la, ki fèt an Kreyòl-Ayisyen, atache kòm Anèks III nan rapò sa a.

## Ekip Ankèt la

Pou nou te ka jwenn anketè de kalite, nou te fè kontak ak yon ONG lokal ki abitye nan zòn Ti Plas Kazo ki rele IJIPAP. Nou te bay yo kritè ki anba, epi yo te pwopoze 10 moun pou fè yon entèvyou avèk SOIL pou pozisyon sa.

- Nivo anketè dwe avanse (fich bak 2)
- Anketè a dwe genyen yo gwo eksperyans nan reyalize ankèt
- Anketè dwe genyen yon bon eksperyans nan itilize telefòn android

Nap pran de (2) moun nan yo kòm anketè.

Nou te fè fòmasyon pou anketè yo sou telefòn kote nou te sèvi ak yon pwojektè pandan nou tap sèvi ak yon aplikasyon ki pemèt ke ou transmèt byen imaj sou gran ekran pou yo ka konprann pi byen, nou te reyalize fòmasyon nan dezèdtan (2h:30mn) minit pou anketè yo te ka byen konprann e byen fòme sou ankèt la, pou ka pemèt yo jwenn tan pou poze kesyon elatriye. Sipèvizè Ekolakay te fè fòmasyon an pou anketè yo e direktè Ekolakay te sipòte yo.

Après fòmasyon an, direktè Ekolakay la te jere ekip anketè a. Nou te fè yon tès sou tèren kote chak anketè te fè ankèt la ak 5 kliyan ki rete tou pre biwo a (10 kliyan an total) pou nou asire ke done ki ta kolekte yo se bon kalite, san diferans nan jan yo poze kesyon yo. Après yo fin fè tès tèren an, nou te reyini avèk yo, gade done yo e jwenn fidbak nan men yo. Premye done tès tèren sa pap enkli ladan rapò/analiz final la, e nou pral asire ke moun ki te fè tès la pa nan lis kliyan ki chwazi owaza.

## Echantiyonaj

Echantiyon pou ankèt sa se 80 kliyan ke nou te chwazi owaza sou 169 kliyan total nan zòn Ti Plas Kazo ak Delma 33, kote nou gen majorite kliyan nou yo. Nou te retire staff SOIL avèk echantiyonaj tès 10 kliyan. Nou te sèvi ak Excel ki chwazi 80 kliyan owaza pou nou.

## Pran Done

Pou kolekte done sa yo, nou te sèvi ak smatfòn ki gen yon aplikasyon ki rele Taroworks ladan l. Taroworks senkwonize avèk baz done EkoLakay ki nan sit wèb Salesforce la, Sa vle di repons kliyan konekte avèk dosye pal nan sistèm baz done EkoLakay la. Sa ka pemèt nou gade kijan nivo satisfaksyon kliyan sa pral chanje nan lavni a, epi tou, li pemèt nou fè analiz sou plizyè paramèt ke nou gen nan baz done deja.

## Reyalizasyon Ankèt la

Pou nou reyalize ankèt la, nou te chwazi 2 jou e nou te pran 2 anketè, après nou te fin fè yon tès nan biwo sou kantite tan yon anketè ka pran pou ankete yon kliyan, nou te wè anketè a



kapab pran 15 minit maksimòm pou ankete yon kliyan e plis distans ki genyen ant yon kliyan ak yon lòt men pou tè nan biwo nou te pran 10 minit. Pou kontinye, aprè tout kalkil nou te wè chak anketè kapab ankete 20 kliyan chak jou e nan 2 jou y'ap ankete 40 kliyan yo chak e ki vin bay 80 kliyan n'ap bezwen pou echantiyon ankèt la. Anplis, nou te fè anketè yo konnen se pa nenpòt moun nan kay la ki kapab reponn kesyon sou ankèt la si li pa yon moun ki vrèman konnen aktivite sou sèvis la (Moun ki siyen kontra oswa yon moun nan kay ki gen matirite), nou ta sijere yo si gen yon moun ki vrèman ranplase paran yo, nan sans yon granmoun kapab reponn kesyon ankèt la. Pou kontinye, nap chwazi jilè ak kepi Ekolakay epi yon ti badj tanporè pou idantifye yo si tout fwa kliyan yo ta mande sa.

Chak anketè te gen yon lis 50 kliyan (40 repons minimòm avek 10 anplis pou si tout fwa yo pa jwenn yon kliyan pou sa pa bay pwoblèm nan echantiyon n'ap bezwen an), nou pat bezwen transpò pou anketè yo; pa rapò dansite kliyan yo, nou te chwazi ke anketè yo kapab mache apye pou redwi kou epi pou plis vizibilite sou sèvis Ekolakay la. Nou te gen yon manb nan ekip la ki te sou tèren pou sipèvize travay anketè yo t'ap reyalize. Nou te defini yon pwèn fiks pou nou rankontre anketè yo nan fen jounen an pou remèt telefòn yo, anplis evalye jounen an avèk yo pou gade erè yo te fè e pran leson sou jounen an pou yo te kapab reyalize yon bon jounen nan 2èm jou a. Telefòn Manniela te dichaj vè 3è pral nan 4è, nou te gen Toussaint ki pat jwenn moun pa li nan taroworks e ki te sou lis ki te nan men li an, nou gen foto yo ke nou pat pran pandan yo tap fè ankèt la menm, se ti pwoblèm sa yo ke nou te rankontre nan premye jou ankèt la. Nan dezyèm jou a, nou te aprann leson premye jou a men nou te pat rive ankete tout kliyan nou te bezwen an, sa te vin fè nou te oblije vin chwazi yon twazyèm jou pou reyalize rès kliyan nou te rete pou reyalize a, nou te rive ankete kantite kliyan nou te bezwen ankete a pou nou kapab wè nivo satisfaksyon kliyan yo nan sèvis la aprè yon dezan (2 zan) oswa yon ane lè nou te fè dezyèm ankèt nou pou sèvis la, sa te vin fè nou te sèvi yon 3èm jou pou fini ankèt la.

## Limitasyon

SOIL jwenn ke genyen plizyè limitasyon sou ankèt sa ki dwe rekonèt pandan analiz rezilta yo ap fèt. Limitasyon sa yo enkli:

- Nap sèvi ak yon nouvo echèl 1 rive a 5, men nan dènye ankèt satisfaksyon nou te fè nan zòn nan, nou te gen yon echèl 1 rive 3. Nou pa konnen si moun yo abitye bay repons pa yo nan yon echèl 1 jiska 5 oswa si 1 a 3 te pi fasil.
- Nou pat espesifye ak anketè yo ke nou te vle pou sèlman kliyan ki te siyen kontra yo pou reponn ankèt la. Nou te di anketè yo ke moun ki siyen kontra oswa yon moun nan kay ki gen matirite kapab reponn kesyon ankèt la. Men nou pat enkli yon kote pou ekri non moun nan nan ankèt la paske li te ranpli otomatikman ak moun ki te siyen kontra EkoLakay la pou kay sa.
- Anketè yo pat gen yon zouti vizyèl pou ede kliyan yo chwazi yon nimewo nan echèl 1 jiska 5 la.

## V. Rezilta

### Repondan

Nan 169 kliyan EkoLakay ki rete nan zòn sèvis Ti Plas Kazo ak Delmas, te gen 88 moun ki reponn ankèt la (9 repondan plis ke objektif minimòm SOIL).



Laj kliyan ki reponn ankèt la an mwayen se 38 an. Akoz de dezyèm limitasyon an, nou pa gen enfòmasyon egzak sou sèks moun ki te reponn ankèt la.

## Satisfaksyon Jeneral

Pa rapò a nivo satisfaksyon jeneral, 65%, (n=57) kliyan ki te reponn ke yo renmen sèvis la an jeneral se "4- Bon", pou 24% (n= 21) se "5 - Ekselan." Pat gen okenn kliyan ki reponn ak "1- Pa bon ditou", epi selmàn 1 moun reponn ak "2 - Pa tèlman bon." Anketè a te make komante kliyan ki te reponn ak 2 a konsa: "Paske gen de fwa li fè bèt e li degaje."

20 kliyan te ofri plis komantè sou nivo satisfaksyon an jeneral. Komantè ki te fèt plis souvan se:

- Li pa banm pwoblèm (n=9) ("Paskel pa deranjem", "Paske li pa fè vè", "Paske li pa banm pwoblèm", "Paske li pa banm pwoblèm", "Pa gen odè", "M pa gen anyen poum repwoche", "Li pa gen vapè ki monte ladan l", "Li pa deranje m", "Li pa banm okenn pwoblèm")
- Sèvis la bon (n=7) ("Sèvis la toujou vini alè", "Paske nou toujou respekte mo nou", "Nou toujou a lè", "Li vrèman itil", "Li toujou vini a lè", "Li bay bon sèvis", "Li banm sèvis")
- Li mande twòp kòb (n=2) ("Sèlman m konn gen pwoblèm kòb", "Men pwoblèm kòb")
- "Paske kliyan pat gen kote pou twalèt e li pat ka fouye twalèt" (n=1)

## Satisfaksyon ak Sistèm Twalèt

Gen 47% (n=41) kliyan EkoLakay ki reponn ke yo wè fòm twalèt EkoLakay kòm "5 - Ekselan," epi yon lòt 45% ki we li "4 - Bon" (n=40).

Pou nivo satisfaksyon sou sistèm sanitasyon ekolojik, 59% kliyan (n=52) te reponn ke li "4 - Bon," e 30% kliyan (n=26) te reponn ke li "5 - Ekselan."

Anketè a te make kòmantè moun ki te reponn ak "2 - Pa tèlman bon," (n=2) konsa pou kesyon sa yo:

- " Kote pou pipi bay pwoblèm m si l te ka pi long li tap pi bon."
- " Mwen paka chita sou li pla."

Gen lòt kontrent ki mansyone, tankou:

- Gen yon kliyan (n=1) ki andikape e ki twouve li trò wo pou li ("Mw andikape m twouvel twò wo pou mwen.")
- Vle yon fòm ki pi modèn (n=2) ("Paske difisil pou yon moun pa konn si se yon twalèt ejenik," " M ta renmen l gen yon fòm ki pi modèn.")
- Espas pou pipi a twò piti oswa li pa byen mache (n=2) ("Li bon men li pa two ekilibre, e pou fi yo m wè pipi a pa tonbe nan galon," "Espas pou pipi an two piti nou ta renmen l pi gwo.")
- Yon kliyan (n=1) pa gen konfyans ke sèvis la ap toujou kontinye devlope.
- Yon kliyan (n=1) ki te remake "Mta renmen kek modifikasyon ladann, tankou pou pentirel."

Te gen plizyè kliyan (n=28) ki te fè komantè sou sistèm twalèt la, nan sans fòm twalèt ak teknoloji sanitasyon ekolojik:



- Li pa bezwen dlo (n=5) ("Li pa bezwen dlo," "Li pa sèvi ak dlo mwens depans," "Nou pa bezwen dlo," "Ou pa nan itilize dlo, e gen lòt twalèt ki gen ravèt," "Paske pa gen afè achte dlo.")
- Ou kapab mete li nenpòt ki kote ou vle (n=2) ("Ou ka metel anndan kay se vrèman bon," "Li potatif mwen mete l kote m vle.")

## Bonzodè

Konsènan materyèl kouvèti a ke SOIL bay yo chak semèn ki rele Bonzodè, 47% kliyan (n=41) ki temwaye ke bonzodè nou livre a se "4 - Bon." Kontrèman ak 2 kliyan te di li "1 - Pa bon ditou" (2%) avèk yon lòt 9 kliyan (10%) ki te repon ke li "2 - Pa bon."

41 kliyan te bay komantè sou Bonzodè a. Nan komantè pa yo, nou wè ke pwoblèm nan ki pi rankontre se:

- Bonzodè a mouye (n=10): "evite ban nou sak mouye," "Pay ki mouye yo mw pè touche yo," "Pafwa li pa bn, li konn mouye," "Mpa renmen sak mouye," "Genyen ki imid ki pa bon, se sa ki sèch nou bezwen." "Mouye a pwoblèm," "Mouye a deranjem," "Men pay ki mouye a m pa renmen l du tout," "Li mouye sa bay pwoblèm," "Genyen ki gen twop tè, gnyen ki mouye sa deranjem," tout sa se reyaksyon chak kliyan ki nan sèvis la.
- Bonzodè a degaje move odè kay kliyan yo (n=9): "Si nou te ka pote yon amelyorasyon nan odè a," "Sant lan konn monte pafwa," "Sant lan kon monte," "Paske odè a monte," "Odè a pa bon menm," "Li konn gen sant mwezi" "Lè pay la two piti li kon bay odè," "Genyen ki bon genyen ki pa bon, li konn fè bèt e degaje movez odè" "Li konn bay ti sant kèk fwa e sak fè mwen pa ba li 5." Nan sans, pa vin gen ase pou kouvri matyè a, plis kantite jou ki rete pou kolektè a pase.
- Kantite a pa sifi (n=3): "Yo dwe bay plis bagas," "Sèlman bay plis pay," "Dèfwal li bon, defwal li pa bon, ou konn bezwen plis pou sant lan pa monte,")
- Kliyan an wè bèt ladan Bonzodè a (n=3) ("Paske gen ti bèt ki konn ladann," "Li bay ti bèt," "Genyen ki bon genyen ki pa bn, li konn fè bèt e degaje movez odè,"
- Ak 3 lòt plent sou pay nan Bonzodè a: "Pay la pa kenbe l vrèman," "Paske gen pay ki pa bon," "Pay yo twò piti."
- Gen 2 lòt plent ki pat kategorize: "Yon sèl fwa m te jwenn yon ti pwoblèm," "Kèlke fwa bokit yo kon bay pwoblèm."

Te gen 7 remak pozitif tou:

- "Se oparavan mwen te gen ti pwoblèm men kounya li bon nèt," "Li toujou kont," "Paske pa gen odè gras avèl," "Paske si se pa li nou pa tap ka respire," "Sant lan pa deranjan," "Paske li fè pa gen odè," "Trè bon."

## Sèvis Koleksyon Peyman

EkoLakay gen twa (3) fason ke kliyan yo kapab peye frè mansyèl pou sèvis EkoLakay la: Ekip EkoLakay pase kay kliyan pou pran frè sèvis la (pòt-a-pòt) ak yon lè fiks chak semèn, kliyan kapab pase peye sèvis la nan biwo SOIL nan zòn Delma 33, oswa kliyan kapab peye avèk Mon Cash, ki se sèvis pèyman mobil ki ofri pa konpayi telefonik Digicel la. Frè sèvis EkoLakay se te 250 htg pa mwa depi sèvis EkoLakay te lanse nan zòn Ti Plas Kazo ak Delmas 33 jiskaske yo te fè ankèt satisfaksyon sa.

Pou sèvis koleksyon pèyman, 48% (n=42) nan kliyan yo te reponn ke li "4 - Bon." Yon lòt 34% (n=30) rapòte ke li "5 - Ekselan," epi yon lòt 14% (n=12) te di ke li "3 - Pasab." Pa te gen repons ke li "1 - Pa bon ditou."



15 kliyan te fè komantè sou sistèm sèvis koleksyon pèyman. Pwoblèm yo te genyen se:

- Egzijans Mon Cash (n=3): "Mon cash la deranje anpil, li twò lwen," "M jis pèdi telefòn mwe se sa sèlman," "Egzijans mon cach la ki bay yon ti pwoblèm"
- Frekans pèyman (n=2): "Chak mwa deranje nou," "Si l te ka chak twa (3) mwa li tap pi bon"
- Kliyan gen difikilte deplase lakay yo (n=2): "Mw andikape mwen ta renmen pèyman fèt ak nou menm dirèkteman avèk yon frè mwen," "Paske m konn gen difikilte pou deplase"
- Sèvis la twò chè (n=1): "Kòb la twò wo."

Te gen 2 komantè pozitif sou Mon Cash:

- "SITOU SISTÈM MON CASH LA"
- "Mon cash la se sa nèt"

Sa nou remake nan ankèt satisfaksyon Janvyè 2016, nou wè ke majorite kliyan yo ta renmen peye nan pòt-a-pòt men sa pa anpeche gen kliyan ki vle avanse ak sistèm MonCash la pou yo, nou konnen ke nou vle kite koleksyon pòt-a-pòt la pou antre nan sistèm mobil kote kliyan pap bezwen wè yon moun kap pase lakay li chak fwa pou peye frè sèvis la.

## Sèvis Koleksyon Bokit

Majorite kliyan yo satisfè a nivo "5 - Ekselan" ak sèvis koleksyon bokit EkoLakay la (73%, n=64). Pat gen moun ki te reponn a nivo "1 - Pa bon ditou," ni "2 - Pa bon." Sèlman 5 kliyan te bay komantè:

- "Yo pa bay pwoblèm"
- "Paske yo vini toujou a lè."
- "Nou pa bay manti."
- "Mwen wè yo bay ti reta."
- "Li trè bon."
- "Gen kèk jou yo pa pase."

## Repons Plent

Te gen 7 kliyan ki rekonèt ke yo konn pote yon plent nan sèvis EkoLakay. Nan 7 moun sa yo, 4 te di ke repons ekip la te "4 - Bon," epi rès 3 te di ke repons la te "5 - Ekselan."

## Nòt Pwomotè Nèt (NPN)

Pou mezire Nòt Pwomotè Nèt (NPN), nou te poze kesyon sa: "Èske w ta refere yon zanmi ou yon vwazen ou pou yo antre nan sèvis EkoLakay la?" Epi repons posib se:

- 5 - Wi, absoliman
- 4 - Wi
- 3 - Pa si tèlman
- 2 - Non
- 1 - Absoliman pa

Nan echèl sa, SOIL konsidere moun ki reponn ak "5 - Wi, absoliman" kòm yon pwomotè, e repons 1, 2, ak 3 kòm negatè. Repons 4 pa konsidere pasiv paske li pa ase fò pou rele moun sa yon pwomotè. Pou kalkile NPN la, pran:

Pwomotè (%) - Negatè (%) = NPN



Te gen 50 pwomotè ak 7 negatè, kidonk, NPN nan se +49. Yon NPN kapab antre -100 ak +100 e yon nòt +49 se yon endikasyon pou yon nivo fidelite kliyantèl ki vrèman wo.

## Amelyorasyon Kalite Lavi

Yon gwo bayè de fon SOIL te vle konnen: èske EkoLakay ap amelyore kalite lavi kliyan yo? Kidonk, nou te poze 3 kesyon nan ankèt la pou nou jwenn enfòmasyon sa (kesyon 21-26).

Èske EkoLakay amerlyore lavi ou nan sans...	% moun ki reponn li amelyore apre EkoLakay	# moun ki reponn li amelyore apre EkoLakay
<b>Lasante</b>	89%	78
<b>Sekirite</b>	97%	85
<b>Ekonomize</b>	90%	79

Komantè kliyan EkoLakay you fè sou kesyon amelyorasyon lasante, yo te reponn ke pi gwo rezon se paske:

- Li pa gen movèz odè (n=11)
- Mwen menm ak fanmi mwen gen plis sante ak mwens maladi (n=6)
- Li pi bon pou mwen pase opsyon sanitasyon mwen te gen anvan EkoLakay (n=5)
- Nou gen mwens enfeksyon (n=4)
- Twalèt EkoLakay la evite gen ravèt (n=4)
- Twalèt EkoLakay la ede li evite pran mikwòb (n=3)

Kèk egzanp nan komantè sou kesyon sa se yon kliyan ki di "Mwen te gen twalèt flòsh ki te konn bouche e mwen oblije ap debouche, sa konn koz mw malad vire tounen e kounye a pa gen sa menm." Yon lòt ki di "Paske lè pat gen twalet timoun yo se atè yo te konn fè bezwen yo sa tap fè nou atrape anpil maladi."

Te gen 4 kliyan ki reponn ke non, EkoLakay pa amelyore lasante pa yo. Komantè pa yo, dekri pa anketè yo, se konsa:

- "Paske mwen wè l fè vè, m pa konn si se pay la ki pa bon"
- "Paske li pa efikas vrèman"
- "Li bay ravèt sa deranje nou"
- "Chalè a bay anpil pwoblèm okontrè li plis ka bay enfeksyon."

Pou kesyon amelyorasyon kalite lavi nan sans sekirite, pa te gen kliyan ki reponn negatif. 97% kliyan yo ki di dakò bay komantè sa:

- Nou pa bezwen soti nan lannwit pou fè bezwen (n=17)
- Li pre nou e li disponib nenpòt kilè (n=10)
- M pa bezwen ale lakay lòt moun pou fè bezwen (n=5)
- Nou alèz (n=4)
- Nou gen plis lasante (n=2)
- Li bon sitou pou timoun yo (n=1)
- Pa gen ravèt (n=1)

# Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



Epi finalman, pou kesyon amelyorasyon kalite lavi nan sans ekonomize, kliyan yo te bay komantè ke EkoLakay pote amelyorasyon parapò a:

- Pa bezwen achte dlo (n=13)
- Li koute mwens kòb parapò a lòt twalèt (n=13)
- Mwen depanse mwens kòb paske m malad mwens souvan ak EkoLakay (n=2)

Pa egzanp, yon kliyan te di nou ke "Mwen konn wè moun kap vide latrin pou 2500\$[HT], sèvis sa mw koute." Yon lòt kliyan te di ke "Paske pa jou m te konn bay 15 [htg] chak tan m bezwen twalèt."

Kliyan ki te reponn negatif bay kòmantè sa:

- "Imajinew m peye chak mwa, m tap sèvi ak dlo lave poum flòch"
- "Li depans plis kob"
- "Paske chak mwa map bay kòb, lot yo se yon bagay definitif"
- "Si nou gen twalèt ijèn nan nou patap depanse chak mwa"

## Avantaj ak Dezavantaj

Menm si kesyon sou avantaj ak dezavantaj ke EkoLakay pote pou kliyan an ak fanmi kliyan an, nou te jwenn anpil kòmantè nan kesyon sa yo (kesyon 27 ak 28).

Men kategori repons kliyan yo konsènan ki avantaj EkoLakay pote nan lavi fanmi yo:

Li ekonomik (n=29)

Se yon twalèt pèsònèl, li fasil (n=17)

Li amelyore lasante (n=11)

Li bon nan tout sans (n=5)

Ou pa bezwen sèvi ak dlo (n=4)

Li bon pou sekirite, sitou nan lanwit (n=4)

Sèvis la bon (n=4)

Li bon pou anviwonman an (n=3)

M pa bezwen twalèt a tè/ nan sachè ankò (n=3)

Yo vin pran dechè a pou mwens (n=3)

Li bon pou fanmi an, sitou timoun (n=2)

Kliyan an pa ka fouye twou (n=1)

Li gen mwens movèz odè ke lòt sistèm sanitasyon (n=1)

Li bon pou lè ou gen vizitè lakay ou (n=1)

Li pa pran anpil espas (n=1)

Yon egzanp nan komantè yo fè sou jan EkoLakay pi ekonomik se: "Paske c peye m te konn peye poum al twalet 5gdes chak jou." Pou wè yon lis tout komantè, gade Anèks IV.

Pou kesyon 28 sou pi gwo dezavantaj nan sèvis EkoLakay, repons kliyan yo te konsa:

Li pa gen pwoblèm, li pa gen komantè (n=62)

Li konn wè vè/bèt nan twalèt oswa Bonzodè (n=5)

Pri a two chè/ yo pa renmen peye chak mwa (n=5)

Gen movèz odè (n=4)

EkoLakay dwe bay plis kado tankou klowòks ak papyè ijèn nan (n=4)

Bonzodè a mouye (n=3)

EkoLakay dwe bay plis Bonzodè (n=2)

EkoLakay dwe chanje galon an (n=1)



EkoLakay dwe gen yon bokit ak yon koulè pou Bonzodè, epi yon lòt koulè pou bokit dechè (n=1)

Twalèt la dwe pi wo (n=1)

Twalèt la dwe pi ba (n=1)

## Lòt Kòmantè Kliyan Yo

Denye kesyon nan ankèt la se yon kesyon ki pemet kliyan yo bay nenpòt denye komante yo vle. Majorite kliyan te bay komante (n=86). Pi gwo kategori repons se konsa:

- Kontinye sèvis la san nou pa sispann epi kantite kliyantèl kap sèvi (n=40)
- Amelyore Bonzodè a (n=13)
- Bay kliyan yo plis disenfektan/kloroks/papye ijèn (n=11)
- Desann pri a (n=6)
- Chanjan fòm twalèt la (n=4)

Pa ezanp, yon kliyan te remake pou EkoLakay "Toujou rete konsa pa dekouraje konsa tout kliyan yo ap trè satisfè." Epi yon lòt kliyan remèsi ekip EkoLakay la konsa: "Tout ekip la bon pou mw e yo vrèman konn pale ak moun, mwen vrèman felisite yo sitou mesye k'ap pran bokit yo."

## VI. Analiz

An gwo, nou kapab wè ke majorite kliyan nou yo te vrèman satisfè ak majorite aspè sèvis EkoLakay: kliyan yo vrèman satisfè ak sèvis koleksyon bokit (99%), fòm twalèt la (92%), sistèm EkoSan nan (89%), ak koleksyon pèyman (82%). Sèl satisfaksyon kliyan yo sou bonzodè ki te twò ba (67%). Sa se akòz li toujou mouye e pa sifi, nou wè sa tou aprè chak koleksyon ki fèt pandan semèn lan. Satisfaksyon jeneral kliyan yo se (89%). Malgre se pa tout kliyan yo nou te pran pou fè ankèt la, sa montre nou ke majorite kliyan nou yo vrèman renmen sèvis la malgre anpil kòmantè yo fè sou sèvis la.

Nou remake ke kliyan yo konn reponn ke yo panse yon nan aspè sèvis la se "4 - Bon," men a menm tan yo bay plent. Pa egzanp, nan moun ki te di Bonzodè a "4 - Bon," 7 sou 14 te pote plent tankou "Men pay ki mouye a mwen pa renmen l ditou." Kidonk, pou analize repons yo, nou bay repons "5 - Ekselan" plis enpòtans nan sans satisfaksyon. Sa ka rive ke kliyan yo pat vle dekouraje staf SOIL ak yon repons ki trè negatif, men an jeneral, nou te jwenn ke yon kliyan ki reponn ak "5 - Ekselan" pat konn pote plent nan kòmantè pa li. Sa se youn nan lòt rezon ke NPN se yon bon endikatè pou fè ansanm avèk kesyon satisfaksyon abityèl yo, paske nou sèlman konsidere 5 kòm yon repons pozitif.

Gran majorite kliyan yo pa konn pote plent nan EkoLakay. An menm tan, nou te jwenn yon kantite kòmantè negatif sou Bonzodè a ki siyifikatif. EkoLakay te ka ankouraje kliyan yo bay plis fidbak regilyèman pou sèvis la toujou amelyore, epi kliyan yo dwe santi yo alèz pou pote plent. Yon ti ankèt Nòt Pwomotè Nèt (NPN) chak mwa se yon fason pou jwenn plis fidbak regilyèman.

82% kliyan te satisfè ak sistèm pèyman EkoLakay e sèlman yon gren kliyan te bay fidbak ke sèvis la twò chè. A menm tan, te gen 29 kliyan ki te bay komantè ke pi gwo avantaj ladan EkoLakay se ke li pèmèt yo ekonomize.



Pou kesyon monte pri sèvis EkoLakay la, nou wè ke majorite kliyan panse ke EkoLakay se yon opsyon ki pi ekonomik parapò a lòt opsyon yo, e ke pi gwo avantaj yo rapòte se ke EkoLakay ekonomik. Kidonk nou vle kenbe gwo avantaj sa, men a menm tan, nou wè gen posibilite pou fè yon ti monte nan pri a paske kliyan yo rekonèt lòt avantaj yo tou.

## VII. Konparezon ak Rezilta Ankèt Satisfaksyon 2016 ak 2017

Jan ou kapab wè nan figi 2 anlè nan rapò sa, kliyan EkoLakay yo wè yon amelyorasyon nan sèvis EkoLakay parapò a sèvis la an jeneral, sistèm pèyman, ak koleksyon bokit. Men satisfaksyon ak Bonzodè te diminye. Youn nan rekòmasyon final nan Rapò Ankèt Satisfaksyon 2016 se te: "Asire kliyan yo toujou genyen **ase kantite** bonzodè ki **sèch** pou bay twalèt yo tout chans pou yo genyen bon pèfòmans." Sa se toujou yon gwo priyorite pou EkoLakay.

Nan Ankèt 2016 la, 36 sou 40 kliyan (90%) te rapòte ke yo ta prefere sistèm koleksyon pèyman pòt-a-pòt ke peye ak MonCash oswa nan depo EkoLakay. Malgre sa, EkoLakay te gen 29 kliyan ki peye sèvis masyèl la pou pi piti yon fwa ak MonCash nan ane fiskal 2016/2017. Sa se yon bon endikasyon ke kliyan yo kapab vin abitye peye ak MonCash olye ke EkoLakay fè koleksyon pòt-a-pòt.

## VIII. Rekomandasyon

- Rekonèt e felisite ekip ki fè koleksyon bokit. Jwenn yon fason pou ankouraje kolektè bokit yo jwenn plis kliyan nan wout koleksyon.
- Amelyore Bonzodè a pou li pa rive mouye nan men kliyan yo, asire ke kliyan yo ap jwenn ase Bonzodè pou sèvi nan chak semèn.
- Fè yon ti ankèt NPN chak mwa, epi asire nou gen yon bon sistèm pou reponn plent kliyan yo.
- Lè EkoLakay vle bay yon ti kado apresyasyon, kontinye bay klowòks ak papye ijèn.
- Fè nouvo materyèl maketin ki konsantre sou avantaj yo ke kliyan yo te rapòte nan ankèt sa (EkoLakay ekonomik, li pèsònèl, li amelyore lasante).
- Kontinye fè atansyon pou kominike nenpòt chanjman nan sèvis la avèk kliyan yo depi plizyè jou davans olye ke sibitman.
- Kontinye sensibilize kliyan yo peye ak MonCash.

Men kèk rekòmasyon pou ogmantasyon pri a:

- Rezoud gwo pwoblèm Bonzodè mouye anvan nou monte pri a.
- Fè yon ti etid sou konbyen kòb moun yo depanse pou yon twalèt flòch (avek achte dlo pou flòch, vide fòs la, elatriye), epi asire ke pri EkoLakay pa depase sa pou yon dire espesifik.
- Ajoute yon lòt chanjman nan sèvis EkoLakay a menm tan ak ogmantasyon pri a. Si EkoLakay kapab kominike tou le de (2) chanjman ansanm, li kapab parèt kòm si se nouvo chanjman nan sèvis EkoLakay kap fè yo oblije monte pri a. Egzanp: Bay yon ti klowòks chak lòt semèn. Chanje fason nou fè livrezon Bonzodè (nan yon lòt koulè bokit pa egzanp, oswa nan yon sak).
- Fokis sou fè plis kliyan ke posib peye ak MonCash anvan nou ogmante pri a, oswa fè chanjman fè MonCash obligatwa a menm tan ak ogmantasyon pri a.

## IX. Konklizyon

## Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



Rezilta ankèt satisfaksyon sa montre ke gran majorite kliyan trè satisfè ak sèvis la, sof ke anpil nan yo jwenn pwoblèm avèk kalite Bonzodè ke nap bay. Anpil nan kliyan yo ankouraje EkoLakay kenbe sèvis la nan zòn nan, ki se yon fidbak ki ba nou kouraj pou kèk chanjman difisil ke nou gen pou fè tankou sispann fè koleksyon pèyman pòt-a-pòt ak ogmante pri a.

Ankèt sa te fèt aprè dezyem faz pilòt sèvis EkoLakay nan zòn Ti Plas Kazo ak Delmas 33. Li montre kèk amelyorasyon ki te fèt depi dènye ankèt satisfaksyon ki te fèt nan Janvyè 2016, epi rezilta nou jwenn pral ede ekip EkoLakay amelyore sèvis la toujou, epi tou, jwenn yon estrateji kominikasyon pou ogmante pri sèvis la.



**Aneks I. Model Twalet EkoLakay**



## Aneks II. Konpozisyon Bonzodè



## Aneks III. Fòmilè Kesyonè

Ankèt Satisfaksyon Kliyan EkoLakay

S1 Ankèt Satisfaksyon EkoLakay

Q1 Dat ankèt\*

Q2 Kòd Kliyan\*

Q3 Non Kliyan\*

Q4 Laj kliyan\*

Opsyon:

10-20

21-30

31-40

41-50

51-60

61+

Q5 Ki nivo satisfaksyon ou bay sèvis EkoLakay an jeneral sou 5?\*

Opsyon

1 - Pa bon ditou

2 - Pa tèlman bon

- 3 - Pasab
- 4 - Bon
- 5 - Ekselan

Q6 Kòmantè sou kesyon satisfaksyon jeneral

Si gen kòmantè adisyonèl, ou dwe antre li la. Si yo reponn ke nivo satisfaksyon pa yo se 1 ou 2, ou dwe mande yo pou ki rezon yo pa satisfè epi ekri kòmantè sa isit.

Q7 Kijan ou wè fòm twalèt EkoLakay la?

Opsyon:

- 1 - Pa bon ditou
- 2 - Pa tèlman bon
- 3 - Pasab
- 4 - Bon
- 5 - Ekselan

Q8 Kòmantè sou kesyon fòm twalèt

Si gen kòmantè adisyonèl, ou dwe antre li la. Si yo reponn ke nivo satisfaksyon pa yo se 1 ou 2, ou dwe mande yo pou ki rezon yo pa satisfè epi ekri kòmantè sa isit.

Q9 Kijan ou wè Bonzodè a (materyèl kouvèti a)?

Opsyon:

- 1 - Pa bon ditou
- 2 - Pa tèlman bon
- 3 - Pasab
- 4 - Bon
- 5 - Ekselan

Q10 kòmantè sou kesyon Bonzodè

Si gen kòmantè adisyonèl, ou dwe antre li la. Si yo reponn ke nivo satisfaksyon pa yo se 1 ou 2, ou dwe mande yo pou ki rezon yo pa satisfè epi ekri kòmantè sa isit.

Q11 Kijan ou wè sèvis koleksyon bokit la?

Opsyon:

- 1 - Pa bon ditou
- 2 - Pa tèlman bon
- 3 - Pasab
- 4 - Bon
- 5 - Ekselan

Q12 kòmantè sou kesyon sèvis koleksyon bokit

Si gen kòmantè adisyonèl, ou dwe antre li la. Si yo reponn ke nivo satisfaksyon pa yo se 1 ou 2, ou dwe mande yo pou ki rezon yo pa satisfè epi ekri kòmantè sa isit.

Q13 Kijan ou wè sistèm pèyman an?

Opsyon:

- 1 - Pa bon ditou

## Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



2 - Pa tèlman bon

3 - Pasab

4 - Bon

5 - Ekselan

Q14 kòmantè sou kesyon sistem peyman

Si gen kòmantè adisyonèl, ou dwe antre li la. Si yo reponn ke nivo satisfaksyon pa yo se 1 ou 2, ou dwe mande yo pou ki rezon yo pa satisfè epi ekri kòmantè sa isit.

Q15 Kijan ou wè sistem twalèt sèch la?

Opsyon:

1 - Pa bon ditou

2 - Pa tèlman bon

3 - Pasab

4 - Bon

5 - Ekselan

Q16 kòmantè sou kesyon sistem twalèt sech

Si gen kòmantè adisyonèl, ou dwe antre li la. Si yo reponn ke nivo satisfaksyon pa yo se 1 ou 2, ou dwe mande yo pou ki rezon yo pa satisfè epi ekri kòmantè sa isit.

Q17 Èske ou konn pote plent pou sèvis EkoLakay?

Opsyon:

Wi

Non

Si yo reponn "Wi" a kesyon 17:

Q18 Kijan ekip EkoLakay te reponn plent la?

Opsyon:

1 - Pa bon ditou

2 - Pa tèlman bon

3 - Pasab

4 - Bon

5 - Ekselan

Q19 Èske w ta refere yon zanmi ou yon vwazen ou pou yo antre nan sèvis EkoLakay la?\*

Opsyon:

5 - Wi, absoliman

4 - Wi

3 - Pa si tèlman

2 - Non

1 - Absoliman pa

Q20 Poukisa?

# Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



Poukisa yo ta refere yon moun oswa yo pa tap refere yon moun nan sèvis la?

Q21 Èske w santi ke EkoLakay ap amelyore lavi w nan sans lasante w?\*

Opsyon:

Wi

Non

M pa konnen

Q22 kòmantè sou kesyon kalite lavi nan sans lasante

Si yo gen kòmantè adisyonèl sou kesyon kijan EkoLakay ap amelyore lavi li nan sans lasante, antre kòmantè sa isit.

Q23 Èske'w santi ke EL ap amelyore lavi w nan sans ke fanmi w plis an sekirite pou le genyen bezwen pou al fè twalèt?

Opsyon:

Wi

Non

M pa konnen

Q24 kòmantè sou kesyon kalite lavi nan sans sekirite?

Si yo gen kòmantè adisyonèl sou kesyon kijan EkoLakay ap amelyore lavi li nan sans sekirite, antre kòmantè sa isit.

Q25 Èske w santi ke EkoLakay ap amelyore lavi w nan sans ke w depanse mwens kòb nan achte dlo, ale lopital, debouche twalèt, vide latrin, elatriye?

Opsyon:

Wi

Non

M pa konnen

Q26 kòmantè sou kesyon kalite lavi nan sans ekonomize?

Si yo gen kòmantè adisyonèl sou kesyon kijan EkoLakay ap amelyore lavi li nan sans kòb, antre komante sa isit.

Q27 Ki avantaj sèvis EkoLakay pote ou ou ak fanmi ou ?

Q28 Ki desavantaj sèvis EkoLakay pote ou ou ak fanmi ou ?

Q29 Lòt komantè pou ekip EkoLakay (konseye, sijjesyon pou amelyore sèvis la, plent) ?

\*Obligatwa pou reponn

## Anèks IV. Kòmantè Kliyan sou Avantaj ak Dezavantaj EkoLakay

<b>Tout repons a kesyon 27: Avantaj yo</b>
Ak sèvis la mwen depanse mwens dlo.
Anpil anpil avantaj sitou lè pa gen dlo

# Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



Avantaj ekonomik e lasante
Avantaj la se paske kliyan pèsònèl
Avantaj la se sitou lè w gen nesesite bezwen lannwit lan
Avantaj la sè ke yo depanse mwens
Avantataj la sè ke yo pa peye lot kòb pou fouye lòt twou
Bezwen yo fèt pi fasil pa bezwen soti al kay vwazen.
Bon bagay nèt, mwens kòb
Dechè a pa rete nou vi n chèche l chak jedi li vrèman bon pou nou.
Depanse mwens.
Se de (2) sèvis yo ban mwen sou menm kòb la.
Ekonomi e lasante pou mwen ak fanmi mwen
Ekonomikman
Ekonomikman nou wè l, li trè avantaje.
Kliyan an pa al kay vwazinaj, li pèsònèl
Kliyan depanse mwens nan al lopital pou enfeksyon
Kliyan depanse mwens kòb
Kliyan pa te gen kòb pou l te fouye fòs pèdi, li vin nan yon bon moman
Kliyan ta swete pou nou te ka diminye sou montan an.
Lannwit nou fè bzwen fasil, nou te enfekte nan lòt twalèt nou tap sevi
Lasante, mw pa deplase ale twalèt nan twalèt moun ankò
Li ba l bon sèvis.
Li banm avantaj nan tout sans
Li bay bon sèvis.
Li ede fanmim

# Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



Li ede nou
Li ede nou nan tout sans
Li ede nou onivo ekonomik
Li evite ke fòs twalèt kay kliyan plen.
Li fè fanmim pa atrape maladi
Li fè mwens depanse
Li fè nou depanse mwens kòb
Li fè nou fè bezwen nou alèz
Li fè nou fè bezwen nou fasil
Li fè nou pa al anmède vwazen e nou paka fouye fòs paske nou abite nan mitan dlo.
Li fè nou pèsònèl
Li fèm fè ekonomi dlo
Li fèm pa depanse anpil
Li fèm pèsònèl
Li fèm plis pwoteje tèt mw kont odè
Li itil mw anpil
Li jis avantaj
Li mete nou alèz, sitou nou pèsònèl
Li pa deranje nou , nou k metel prè nou
Li pa fè nou depanse anpil kòb
Li pa pran anpil espas
Li pèmèt mwen fè bezwenm alèz
Li pèmèt nou fè bezwen nou alèz
Li pèmèt nou fè bezwen nou alèz
Li pi ekonomik, li fem byen nan sans ke pa gn mikwob
Li plis ekonomik
Li pote amliorasyon kob
Li s vip pip ou pa depans trop.
Mpa fe anpil depans
Mpa gn avantaj
Mpa itilize dlo . E mpesonèl.
Mpa knnen
Mpa konnen

# Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



Mpa konnen
Mpa konnen
Mpa nan achte dlo, mpa nan debouche twalet.
Mwe pa mache kay mou n anko mwen jus fè bezwen m lakay mwen
Mwen depans mwens kob.
Nou al twalèt lè nou vle li bon anpil
Nou depans mwens li vrèman ede l.
Nou fe bzwen nou san pwoblem, sitou timoun mw yo.
Nou fè plis ekonomi
Nou pa fè parachut anko matiè a pa al kay vwazen an anko.
Nou pa jete twalet nan lari tankou lot moun
Nou t toujou trè ponctuel c a felicite
Pa gen avantaj paske pa gen klorox pa gen papye.
Pa gn avantaj
Paske c peye m te konn peye poum al twalet 5gdes chak jou
Paske li pa gn mikwob e ou k bay zanmiw fe bezwen alez
Paske mvin jwenn kote poum fe twalet
Pat gn twalet li vreman aranje nou
Plis sekurite.
Sante nou pi byen.
Sante, ekonomi
Se ke m ka itilizel lem vle
Sèvis la pote anpil avantaj, lasante, ekonomik e pwoteje zòn map viv la
Si l pa t bon mwen tap gentan remè t li.
Sitou pou lannuit , e si gn yon vizite sa fasilite nou bal fe bezwenl

# Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



T gen yon gro pwoblèm m twalèt nan zon li vrèman amelyore nou.
Travay la satisfèzan.
Twalèt tou a prèske elimine.

<b>Tout repons a kesyon 28: Dezavantaj yo</b>
Anyen
Se 10 sou 10.
Ckak lè fèt, yo te kap bay kliyan yon ti kado.
Desann nan pri chak mwa
Fè yon ti desann nan kòb la.
Gen plis avantaj ki genyen.
Kliyan pa plenyen pou anyen.
Klowòks ak papyè y'ap manke
Lè nou pote pay mouye , ak si twa pase nou ka vin level pandan ke moun se tan li ka pa genyen
Li konn fè vè, aprè kòb mwen pa gnyen
Li pa banm dezavantaj
Li pa deranje l du tou.
Li pa gen dezavantaj
Li pa gen okenn dezavantaj
Li pa gnyen
Li pa genyen
Li pa genyen
Li pa oken pwoblèm paske l bon pou li
Li pa pote dezavantaj
Mwen pa konnen

# Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



Mwen pa konnen
Mwen pa konnen
Mwen pa wè dezavantaj
Mwen pa wè dezavantaj
Mwen pa wè dezavantaj
Mwen pa wè dezavantaj
Mwen pa wè dezavantaj la
Mwen pa wè l
Mwen pa wè l
Mwen pa wè l
Mwen panse yo te dwe bay dezenfektan, e yo te dwe chanje galon yo
Mwen poko wè dezavantaj
Mwen pa wè vrèman dezanvantaj la
Mwen wè yo pran twòp kòb
Mwen pa wè li non
Nou pa anyen ankò.
Okenn pwoblèm.
Odè a bay anpil pwoblèm
Okenn
Okenn kliyan pa regrèt di tou
Okenn
Okenn , apa de ti bèt yo
Okenn
Okenn pwoblèm.
Pa gen dezanvataj non
Pa gen dezavantaj
Pa gen dezavantaj
Pa gen dezavantaj egalman
Pa gen dezavantaj.
Pa gen dezavantaj.

# Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



Pa gen okenn defo.
Pa gen okenn pwoblèm
Pa gen okenn pwoblèm menm
Pa gen problèm menm.
Pa gen pwoblèm menm
Pa gen pwoblèm menm
Pa gen pwoblèm menm.
Pa gen pwoblèm menm.
Pa gen pwoblèm menm
Pa gen pwoblèm menm.
Pa gen pwoblèm menm.
Pa gen pwoblèm pyès
Pa gen pwoblèm.
Pa gen pwoblèm menm
Pa gen traka menm.
Pa gen twòp pwoblèm apa si nou te ka chanje koulè bokit matiè a ak bokit pay la.
Pa genyen.
Pa genyen.
Pa gen dezavantaj
Pa genyen
Pa genyen
Pa genyen
Pa genyen
Pa genyen
Pay la fòk nou ta bay plis, ak salè a lèw pa gen kòb sa deranjew
Pwoblèm bagas la fok li sèch
Sant lan konn monte

## Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



Se ke m peye chak mwa...
Sèlman bagas la fòk nou banm plis
Sèlman li ta dwe pi wo.
Sèlman li twò wo pou mwe
Sèlman odè a
Sèlman odè a ki bay pwoblèm.
Ti bèt ki vin ap devlope, e bagas la konn mouye
Ti bèt yo
Yo gen pwoblèm ak vè a.
Yo pa bay klowòks anko , papyè sa deranje kan menm

<b>Lòt Komante</b>
Amelyorasyon sou kòb la, devlopman sou tout peyi a.
Ankouraje kliyan plis pa neglijè ban nou dezenfektan.
Bagas la pou nou toujou bay sak bon an, sak pa bon li gwo e li degaje movèz odè
Ban nou dezenfektan pou nou mèt ladan
Bat pou nou touche plis moun , apa de sa tout bagay bon
Bay li sou lè zond anfen ke tout peyi ka jwenn sèvis la.
Bay plis moun li
Bèl ekip, respekte moun e yo gen anpil sajes lè y'ap pale ak moun
Bon ekip e mwen felisite yo
Desann kòb la
Elaji kad la paske peyi a tout antye bezwen sèvis nou.
Fèl pi wo se sa kap aranjem.
Fòk yo ta bay plis klowòks
Fòm nan pou nou ta chanje, e vin ak yon sistèm pou mwen pa bezwen manyen pay la

# Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



Jan nou te konn trete pay la , pou nou toujou fèl menm, e bonis desanm tou fòk nou sonje nou
Kliyan an ta renmen pou nou toujou ap bay sèvis la.
Kliyan ankouraje nou pou nou toujou kenbe la.
Kliyan ta renmen pou nou elaji kad la
Kliyan ta renmen pou pay plis sèch kèlkefw a yo pè manyenl
Klowòks la vrèman obligatwa ak papye a .
Klowòks la pou nou ta bay plis
Kòb la yon ti jan twò wo, toujou rete nan peyi a e bay bon sèvis.
Kouvri plis teritwa
Li ta renmen pou nou toujou rete sou tèren an.
Li ta swete pou nou toujou rete sou mache a.
Lòt moun ki poko genyen fòk nou ta fè yo jwenn sèvis la, men twòp kòb seèlman
Mete mwen kòm enplwaye.
Mwen gen pwoblèm ak pay la lè li mouye a
Mwen jis di nou mèsì
Mwen jis renmenl e pou nou kontinye
Mwen jis wè li bon
Mwen pa gen konsèy
Mwen pa genyen
Mwen pa wè konsèy, sèlman pa kanpe nan wout
Mwen swete nou kenbe konsa
Mwen ta renmen li fè plis tan
Mwen ta renmen nou kenbe sèvis la
Mwen ta renmen nou modifye jan pou nou mèt pay la, san mwen pa mete men nan pay la
Mwen ta renmen yo toujou kenbe sèvis la, pou yo plis moun jwenn sèvis la
Mwen ta swete nou chanje galon yo e pou nou kenbe la nèt.
Mwen ta swete nou kenbe nan sèvis nap bay la
Mwen ta swete nou patisipe nan pliz zòn

## Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



Mwen ta swetel fè plis tan
Mwen twouvel trè bon, men mwen tap jis renmen nou elaji kad la
Mwen pa gen kòmantè pou yo
Nou dwe travay plis.
Nou ta renmen jwenn yon pwodwi pou ravèt la
Papye ak klowòks sa manke kliyan anpil.
Pase pi vit pou koleksyon bokit yo
Pay la oparavan pat konn mouye , kounya li mouye sa deranjan, mwen ta renmen nou chanje sa.
Pay la twò piti e mete plis sibstans ladanl pou l ka dire plis.
Plis bagas pou nou bay
Plis dezenfektan paske li fè vè.
Plis pay yon lot mwayen pou detwi vè a.
Plis papye ak klowòks ou dezenfektan.
Plis satisfaksyon chak jou.
Pou nou jwen plis kliyan e tjou rete pou n bay bon sèvis.
Pou nou kenbe la
Pou nou toujou re t sou mache a.
Pou nou toujou rete, e toujou bay sèvis la menm jan an
Pou yo toujou rete , pou yo pa dekouraje nan sèvis nou ap bay la.
Pou li pa pote bagas mouye ankò
Si l te ka sèvi ak dlo li tap enpòtan.
Si nou te ka retire nan pri a li tap enpotan anpil.
Si nou te ka bay klowòks la li tap bon.
Si nou te ka bay dezenfektan
Si nou te ka desann nan pèyman li tap enpòtan.
Si nou te ka rive an pwovens li tap trè bon
Si nou te ka toujou pote poubèl yo li tap bon.
Si nou te ka toujou itilize menm resi a li tap trè enpòtan.
Si te ka gen ni pou fi ni pou gason li tap pi bon bay plis pay kounya.

## Sustainable Organic Integrated Livelihoods (SOIL)



Si nou te ka retire nan kòb la li tap trè bon.
Toujou ede yo nan tout travay y'ap fè e yo vrèman konnen sa y'ap fè a
Toujou kenbe la pa lage.
Toujou kenbe sistèm nan, elaji kad la sitou nan komin andeyò yo.
Toujou kontinye travay la
Toujou rete konsa pa chanje pou mwen pa kite sèvis la.
Toujou rete konsa, pa dekouraje konsa tout kliyan yo ap trè satisfè.
Toujou rete men m jan, toujou bay dezenfektan ak klowòks la.
Toujou rete nan menm sèvis la pa janm rate jou.
Toujou rete sou mache a.
Tout ekip la bon pou mwen e yo vrèman konn pale ak moun, mwen vrèman felisite yo sitou mesye k'ap pran bokit yo
Tout sa kliyan bezwen li jwen li.
Yo te bay dezenfektan, savon mwen panse li tap bon pou nou ta fè sa ankò
Yo te konn bay klowòks, papye, sa fè kèk tan yo pa bay.
Yo te konn bay li ak papye, klowòks, savon li pa bay li ankò