

A young child is looking at a glass of water. The child's face is in the background, slightly out of focus. The glass is in the foreground, filled with water. The text is overlaid on the image.

# **OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU**

Synthèse des résultats 2019



**SEDIF**  
SERVICE PUBLIC DE L'EAU



Attentif aux attentes de ses usagers, le SEDIF a mis en place dès 2002 un Observatoire de la qualité du service public de l'eau, dont les enseignements orientent chaque année ses efforts d'amélioration. Par ce moyen et par la mise en place d'une culture "client" toujours renforcée, que ce soit dans

l'exploitation du service par Veolia Eau d'Île-de-France ou dans les objectifs de performance définis par le Syndicat lui-même, la satisfaction des usagers du SEDIF a pu être maintenue à un très haut niveau.

En 2019 encore, cette satisfaction enregistre des résultats remarquables : 92% pour les abonnés, jusqu'à 93% pour les non abonnés. Ces chiffres placent le Service de l'eau potable en tête des services publics et constituent un encouragement à poursuivre les efforts de "relation attentionnée" déployés par le Délégué.

Cette brochure présente une synthèse des principaux résultats de l'Observatoire pour 2019, sur la base des restitutions de l'institut Médiamétrie, retenu par le Syndicat pour réaliser cette enquête tout au long de l'année, auprès de tous les types d'usagers, aux attentes parfois spécifiques.

Ces résultats sont antérieurs à la baisse du prix de l'eau décidée par le SEDIF au 1<sup>er</sup> janvier 2020. Cette baisse, appliquée sans dégrader la qualité du service, démontre la capacité du SEDIF, en tant qu'autorité organisatrice, à fixer les axes stratégiques d'amélioration et en contrôler l'exécution par son délégué. Cette recherche permanente d'excellence a permis d'assurer en toutes circonstances le meilleur de l'eau aux 4,6 millions de consommateurs de notre territoire.

**André Santini**

Président du Syndicat des Eaux d'Île-de-France  
Ancien Ministre  
Maire d'Issy-les-Moulineaux  
Vice-président de la Métropole du Grand Paris

# L'OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU



Confié à l'institut Médiamétrie, l'Observatoire de la Qualité du Service public de l'eau sert à :

- Évaluer le niveau de satisfaction des usagers ayant eu affaire au service
- Déterminer les leviers de satisfaction et les axes d'amélioration prioritaires
- Identifier les attentes des usagers

## \_\_ MÉTHODE

4 312 entretiens ont été réalisés en 2019 auprès de consommateurs d'eau répartis sur les 150 communes composant le territoire du SEDIF dont :

- 2 157 particuliers abonnés
- 1 078 particuliers non abonnés
- 540 gestionnaires d'immeubles collectifs (GIC)
- 537 gestionnaires d'établissements recevant le public (ERP)

Le questionnaire, d'une durée de 15 minutes en moyenne, concerne tous les aspects du service : qualité de l'eau, interventions et travaux, réponses apportées par le Centre Relation Client...

Les entretiens sont menés par vagues mensuelles tout au long de l'année.

S'y ajoute une enquête spécifique sur les performances du CRC.



# LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS 2019

## LES PARTICULIERS ABONNÉS

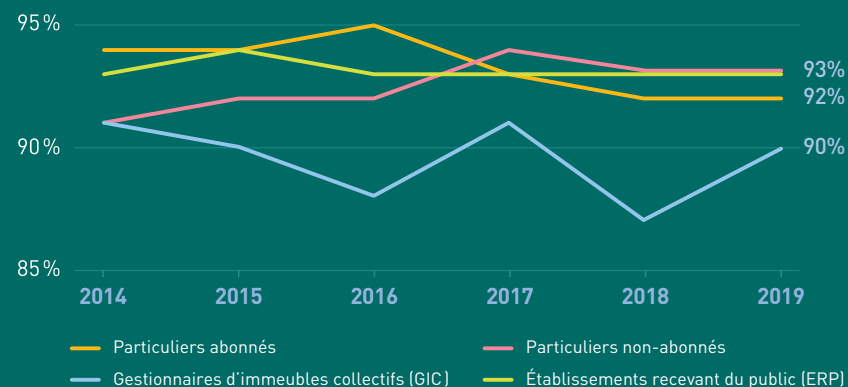
À 92%, la satisfaction des particuliers abonnés reste très élevée. Trois quarts des particuliers abonnés consomment de l'eau du robinet. Les raisons de non-consommation restent le goût, le calcaire et une confiance insuffisante dans sa qualité (en augmentation). S'agissant de la télérelève, la satisfaction demeure stable (8 sur 10 parmi ceux qui connaissent ce service). La dernière intervention au domicile est toujours satisfaisante, la courtoisie du technicien restant critère le plus apprécié.

Le Service de l'eau satisfait la quasi-totalité des usagers. Cette année, cette satisfaction gagne en intensité auprès des particuliers abonnés avec une hausse significative des très satisfaits (+7 pts), auprès des particuliers non-abonnés (+7 points de très satisfaits également) et auprès des gestionnaires d'immeubles collectifs (+5 pts de très satisfaits).

## LES PARTICULIERS NON-ABONNÉS

Les particuliers non-abonnés sont très satisfaits du Service de l'eau (93%), en particulier de la qualité de l'eau, même si la teneur en calcaire reste, comme pour les particuliers abonnés, le point d'insatisfaction (52% plutôt pas ou pas satisfait). La notoriété du SEDIF tend à diminuer cette année. Pourtant, l'image reste très positive, notamment l'approvisionnement en eau, les traitements pour la rendre potable et les investissements. La part d'usagers ayant subi des travaux ou des coupures reste stable et la satisfaction liée à la gestion des coupures reste très forte.

## Satisfaction globale



## LES GESTIONNAIRES D'IMMEUBLES COLLECTIFS (GIC)

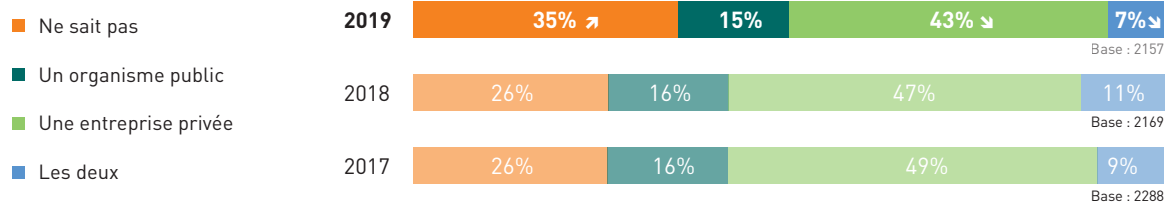
Pour cette catégorie, le taux de satisfaction reste stable, avec une hausse du taux de très satisfait (+5 points). L'image du Service de l'eau reste très satisfaisante et la perception du prix de l'eau reste inchangée, excessif pour 51% d'entre eux. On note une baisse de la lecture de la lettre d'information (47% contre 57% en 2018). Modes et délais de paiement sont satisfaisants pour respectivement 94% et 81% des GIC. On note une légère diminution de la connaissance du site Internet et du site d'accueil de Saint-Denis pour entrer en contact avec le SEDIF.

## LES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP)

La satisfaction se situe toujours à un haut niveau pour les établissements recevant du public avec près d'un tiers de très satisfaits. La perception du Service de l'eau est meilleure que le service de l'électricité sur tous les critères évalués. Près des trois quarts des ERP consomment de l'eau au robinet. Le prix de l'eau reste majoritairement considéré comme normal ou bon marché. De plus en plus d'ERP bénéficient du service de télérelève (67% contre 57% en 2018) et 94% en sont satisfaits, l'alerte surconsommation étant le service annexe le plus apprécié.

# NOTORIÉTÉ ET IMAGE DU SERVICE DE L'EAU

## Dans votre commune, le service de l'eau potable est assuré par...



## Saviez-vous que...

**PARTICULIERS ABONNÉS**

% de oui	2019	2018	2017
Le SEDIF est l'organisme public qui est responsable du service de l'eau ?	35%	46%	42%
La société Veolia Eau d'Ile de France en assure la gestion courante ?	77%	80%	76%

Bases : 2169 (2019), 2288 (2018), 2164 (2017)

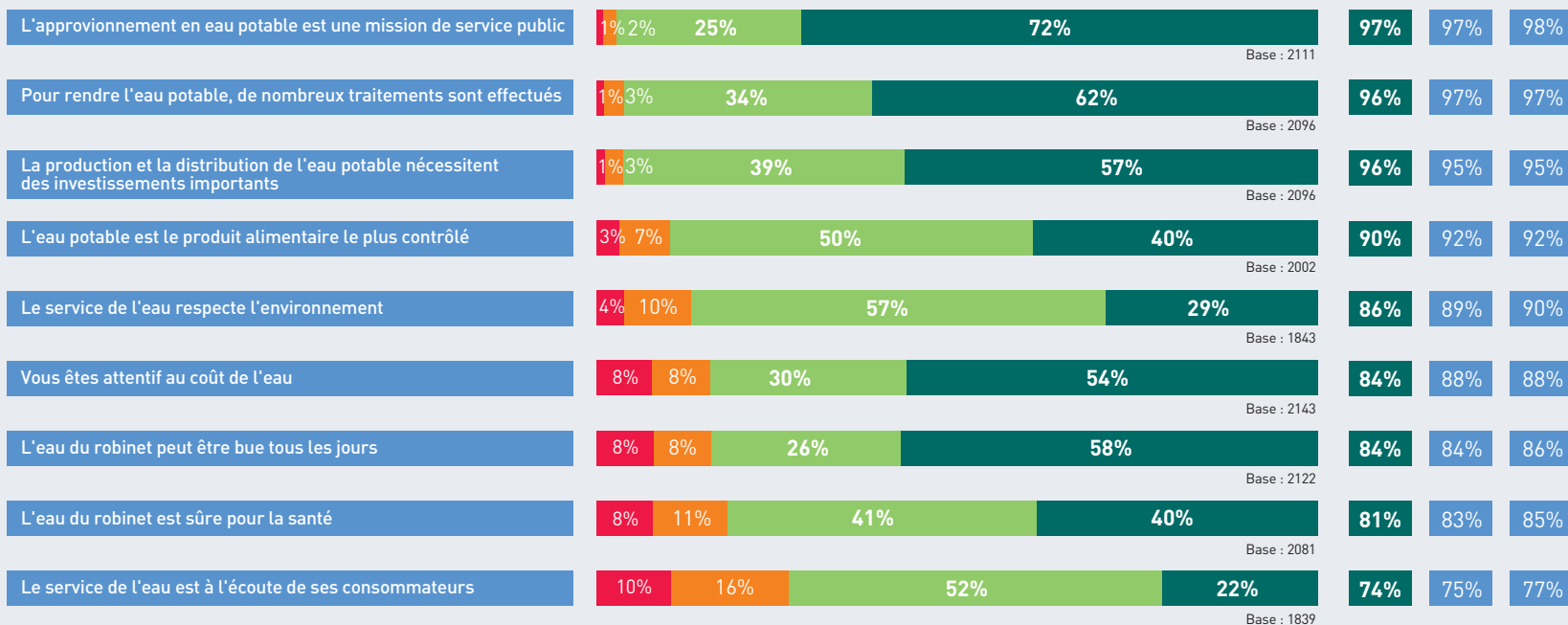
Alors que, depuis 2016, la notoriété des acteurs du Service de l'eau ne cessait de progresser, on note en 2019 une moins bonne identification du SEDIF en tant que responsable public, par rapport à son délégataire Veolia Eau d'Ile-de-France.

L'image du Service de l'eau demeure excellente, avec des scores toujours élevés en face des prestations assurées, en particulier le cœur de métier (production et la distribution de l'eau potable, qualité sanitaire de l'eau) mais aussi sur des engagements du service comme le respect de l'environnement. Plus de 8 abonnés sur 10 pensent que l'eau est sûre et peut être bue tous les jours.

81% des abonnés du SEDIF considèrent l'eau du robinet sûre pour la santé

## Pour chacune de ces affirmations, dites si vous êtes...

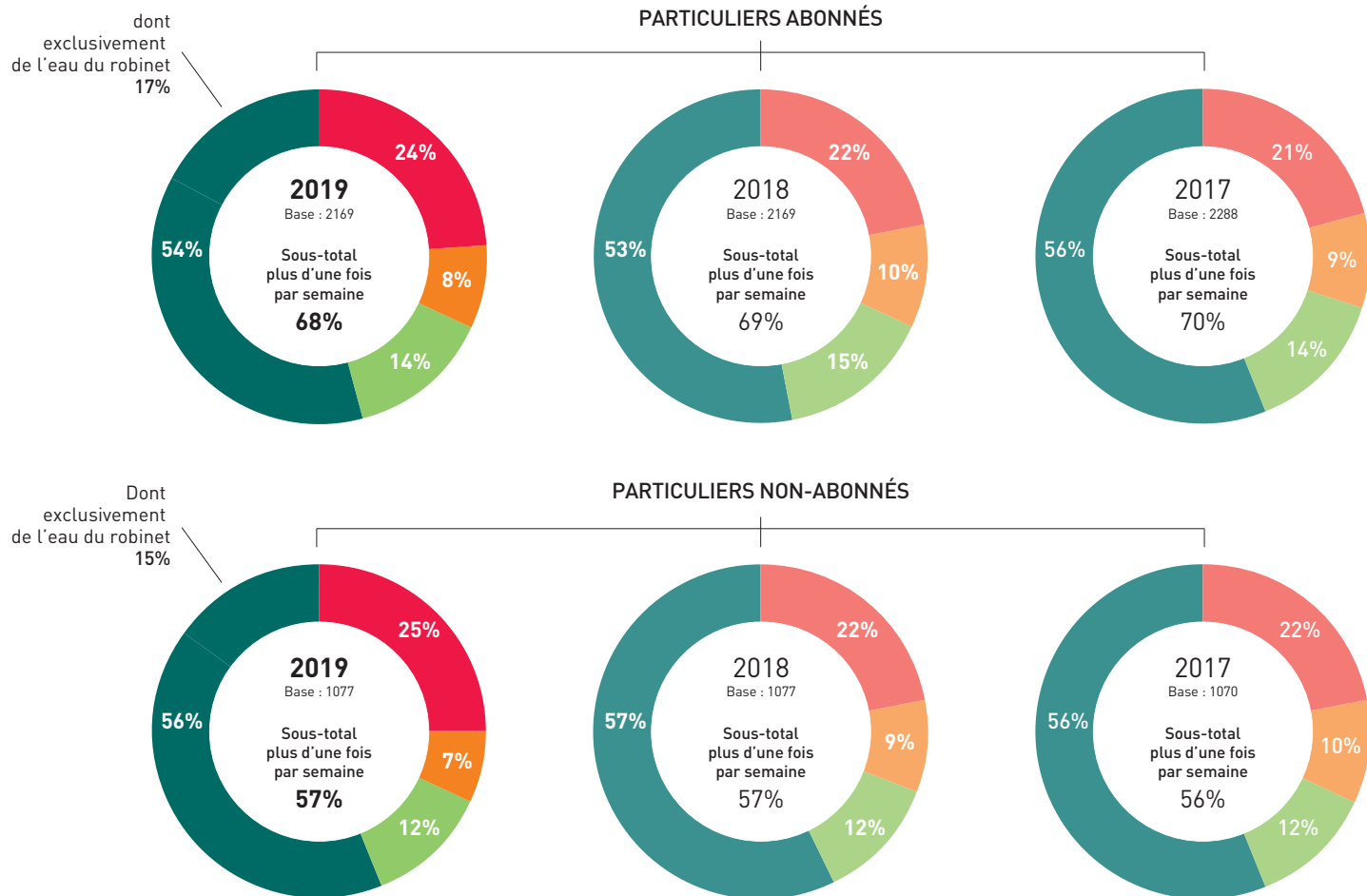
- Pas du tout d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Plutôt d'accord
- Tout à fait d'accord



# HABITUDES DE CONSOMMATION

## Buvez vous l'eau du robinet ?

■ Jamais ■ Moins d'une fois par semaine ■ Plusieurs fois par semaine ■ Tous les jours



Abonnés ou non-abonnés, ils sont plus de deux sur trois à boire régulièrement de l'eau du robinet, et largement **plus de la moitié lui font suffisamment confiance pour en boire tous les jours**. Il y a toujours un quart des consommateurs qui s'y refusent.



# HABITUDES DE CONSOMMATION

Pour quelles raisons ne buvez-vous pas l'eau du robinet ?

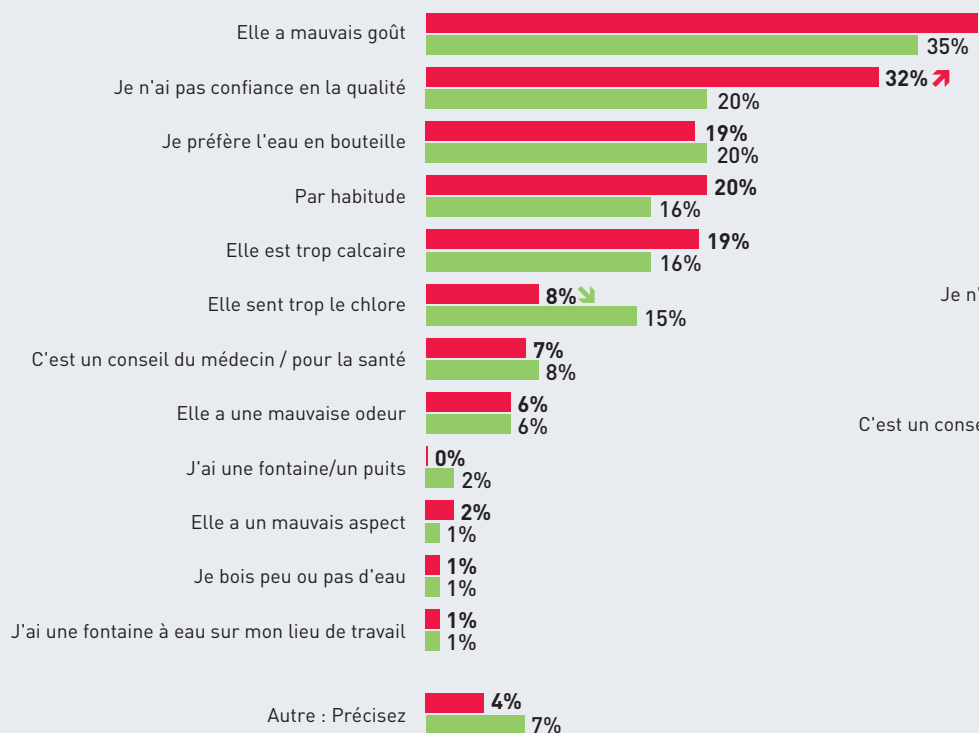
Parmi les consommateurs qui ne boivent pas l'eau du robinet, le mauvais goût reste la raison majeure, devant la confiance insuffisante dans sa qualité sanitaire (qui augmente chez les abonnés non buveurs en 2019). L'odeur est assez peu citée et le calcaire est en quatrième position, derrière les habitudes de consommation.



■ 2019 ■ 2018

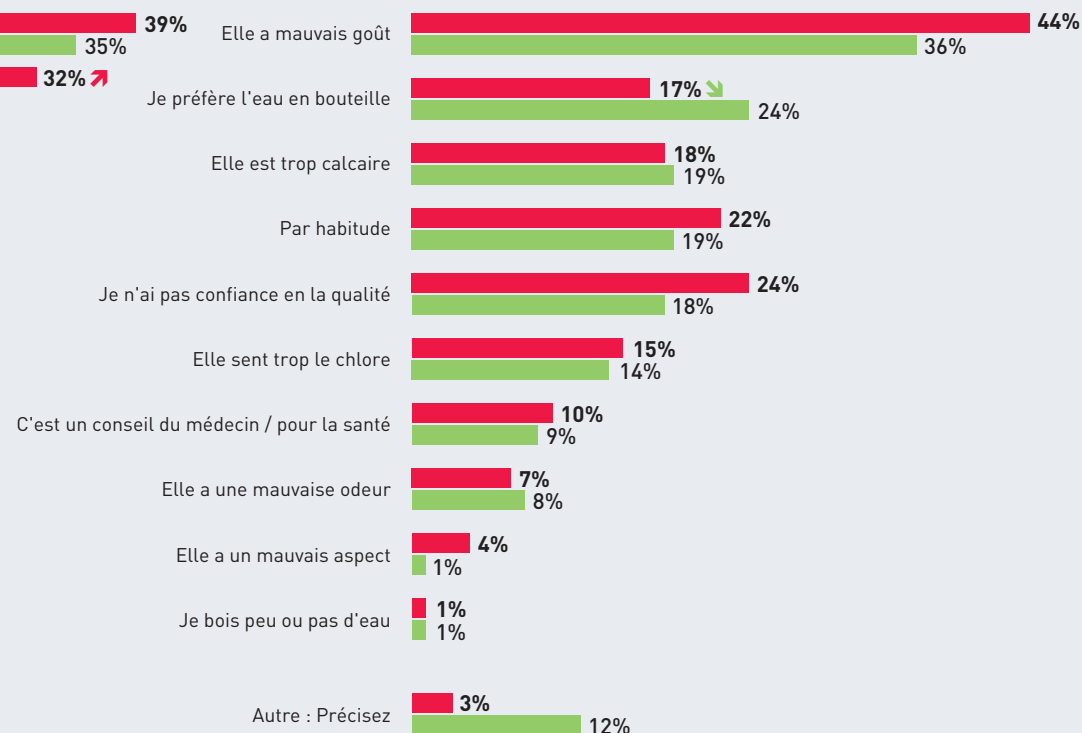
## PARTICULIERS ABONNÉS

Base : 476 particuliers abonnés ne boivent pas d'eau du robinet



## PARTICULIERS NON-ABONNÉS

Base : 239 particuliers non abonnés ne boivent pas d'eau du robinet

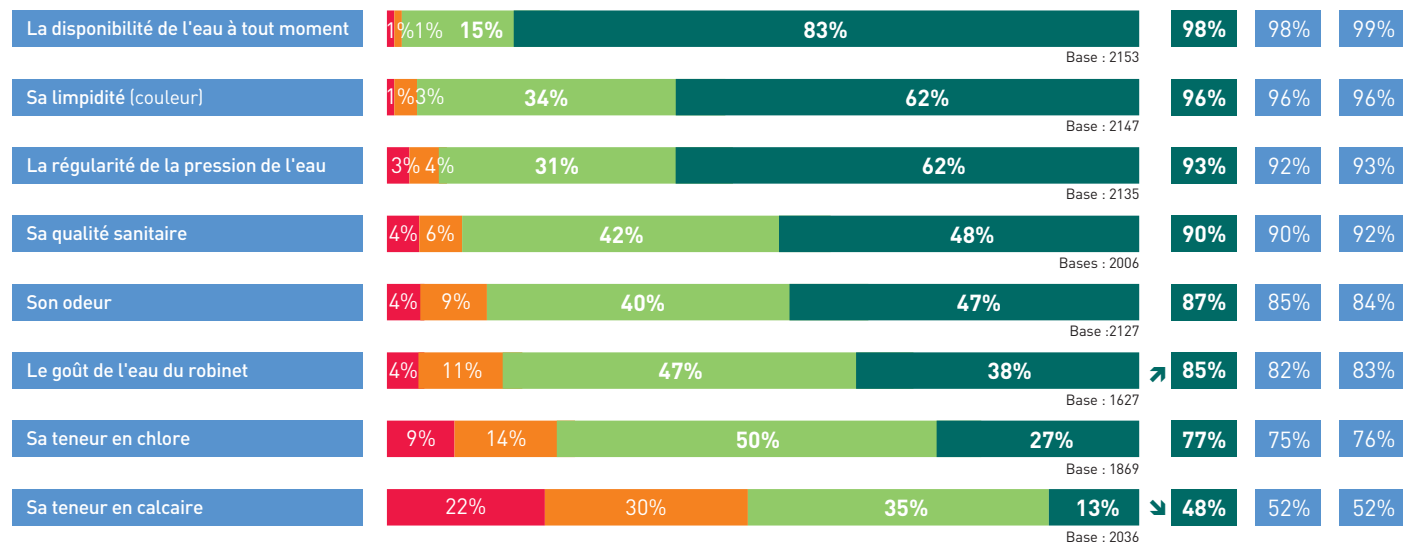


# PERCEPTION DE LA QUALITÉ DE L'EAU

Pour chacune de ces affirmations, dites si vous êtes...

PARTICULIERS ABONNÉS

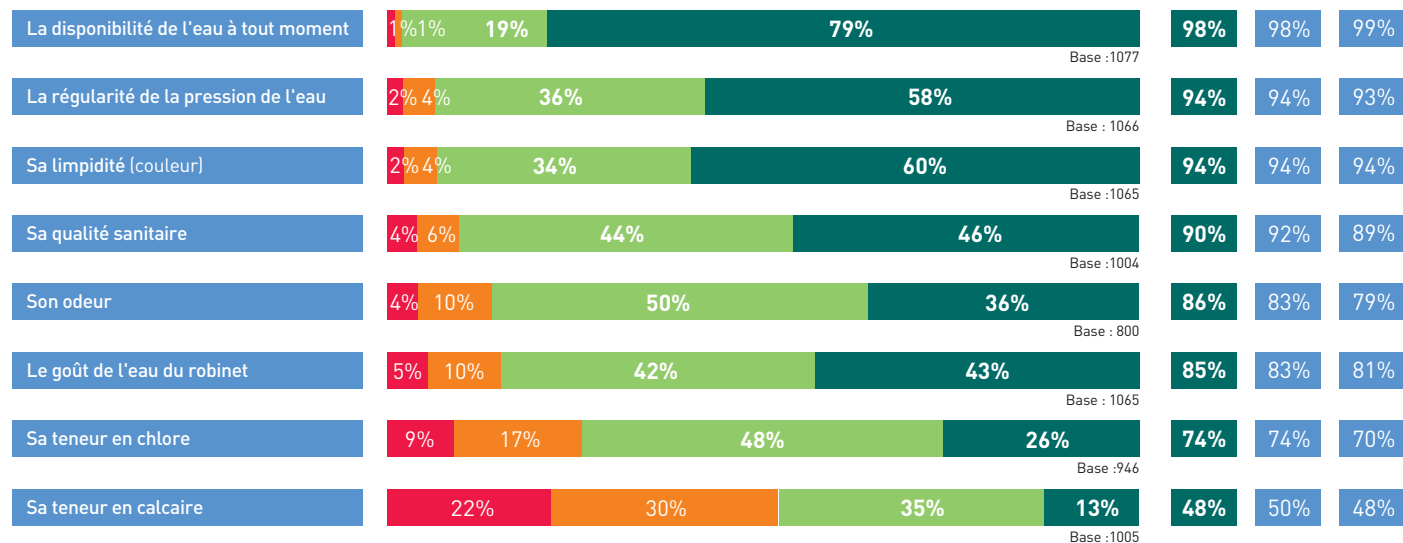
Sous-total satisfait



Pour chacune de ces affirmations, dites si vous êtes...

PARTICULIERS NON-ABONNÉS

Sous-total satisfait



- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Très satisfait

La quasi-totalité des consommateurs sont satisfaits de la continuité du service de l'eau. La qualité sanitaire est également très bien notée. Le chlore et, surtout, le calcaire, sont comme chaque année les deux motifs majeurs d'insatisfaction.





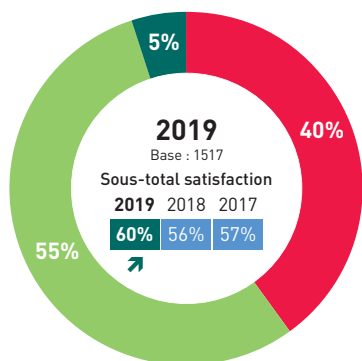
# PERCEPTION DU PRIX DE L'EAU

Le prix de l'eau est majoritairement jugé normal, surtout lorsqu'il est mis en regard des autres dépenses du foyer ou lorsqu'on détaille l'ensemble des prestations qu'il recouvre (la satisfaction est alors de plus des deux tiers pour les abonnés comme pour les non-abonnés).

## PARTICULIERS ABONNÉS

Compte tenu de la qualité de service délivré, trouvez-vous le montant des factures d'eau...

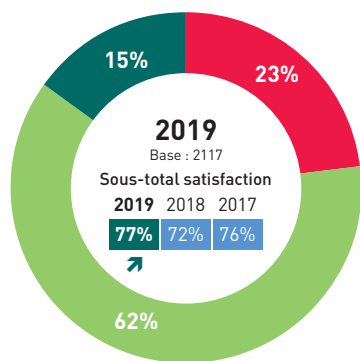
■ Excessif ■ Normal ■ Bon marché



## PARTICULIERS ABONNÉS

Le budget d'eau par mois et par personne est en moyenne de 15 euros\*. Considérez-vous ce budget comme...

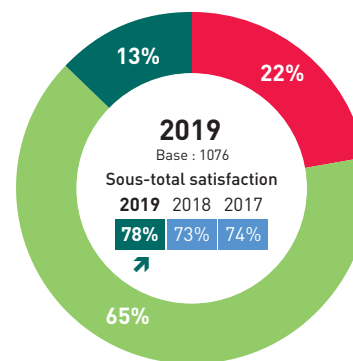
■ Excessif ■ Normal ■ Bon marché



## PARTICULIERS NON-ABONNÉS

Le budget d'eau par mois et par personne est en moyenne de 15 euros\*. Considérez-vous ce budget comme...

■ Excessif ■ Normal ■ Bon marché

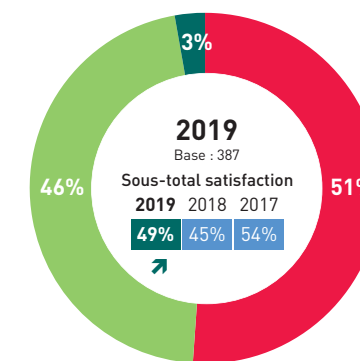


\* Y compris taxes et redevances d'assainissement

## GIC

Compte tenu de la qualité de service délivré, trouvez-vous le montant des factures d'eau...

■ Excessif ■ Normal ■ Bon marché

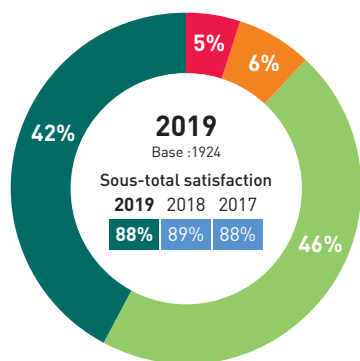


## A propos des factures, êtes-vous...

■ Pas du tout satisfait  
■ Plutôt satisfait  
■ Plutôt pas satisfait  
■ Très satisfait

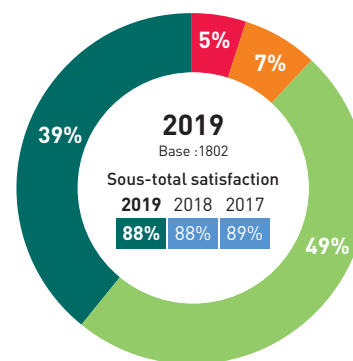
## PARTICULIERS ABONNÉS

La clarté des factures d'eau



## PARTICULIERS ABONNÉS

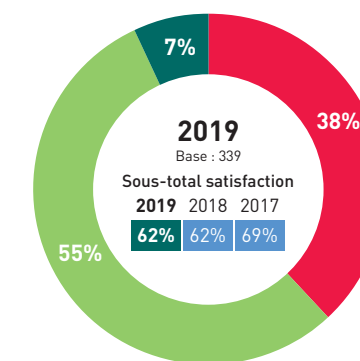
La prise en compte des consommations pour les factures



## ERP

Compte tenu de la qualité de service délivrée, trouvez-vous le montant des factures d'eau...

■ Excessif ■ Normal ■ Bon marché



# PERCEPTION DU TÉLÉRELEVÉ

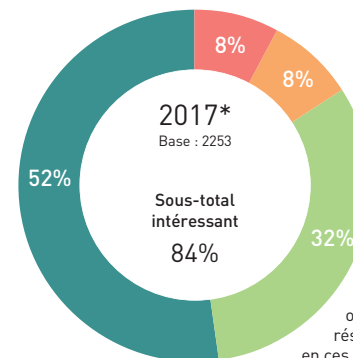
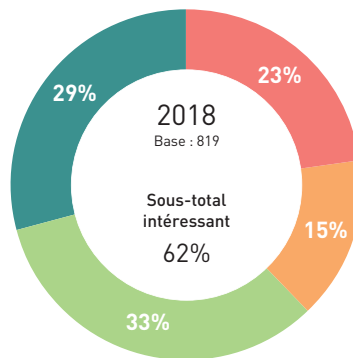
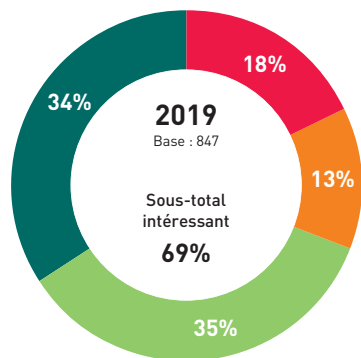
69% des abonnés connaissent le télérelevé et 94% d'entre eux en sont satisfaits, jugeant ce dispositif "intéressant" à 69%. Les services associés (et disponibles dans l'espace client) sont eux de mieux en mieux connus (suivi de consommation en temps réel, alerte pour surconsommation).



## PARTICULIERS ABONNÉS

### La télérelève pour compteur d'eau vous semble un dispositif...

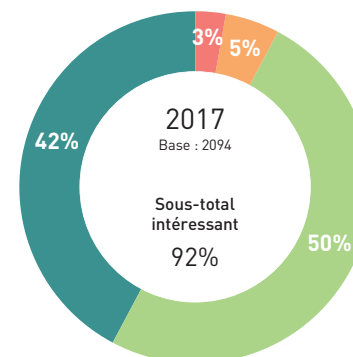
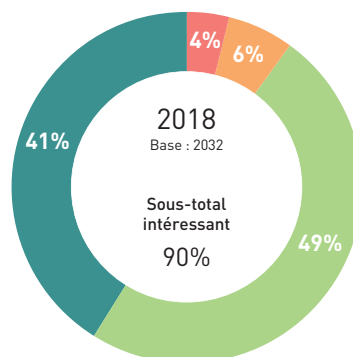
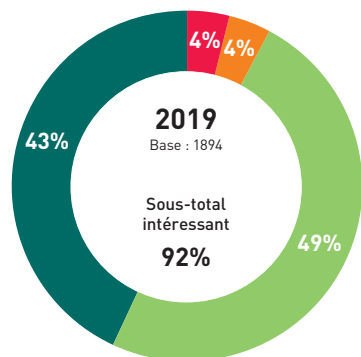
■ Pas du tout intéressant ■ Peu intéressant ■ Assez intéressant ■ Très intéressant



\* Les filtres des questions ont changé entre 2018 et 2017, résultats sont incomparables en ces deux vagues

### Par rapport à la fiabilité des relevés de votre compteur d'eau, pourriez-vous dire si vous avez été...

■ Pas du tout satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait



### Connaissez-vous les services gratuits associés au télérelevé ?

	2019	2018	2017
L'alerte surconsommation	Bases: 1183 ➔ 40%	1242 33%	1566 29%

### Avez-vous souscrit ?

	2019	2018	2017
À l'alerte surconsommation	Bases: 471 ➔ 33%	410 19%	449 21%



# PERCEPTION DES PRESTATIONS TECHNIQUES

## Suite à la dernière intervention à votre domicile, avez-vous été...

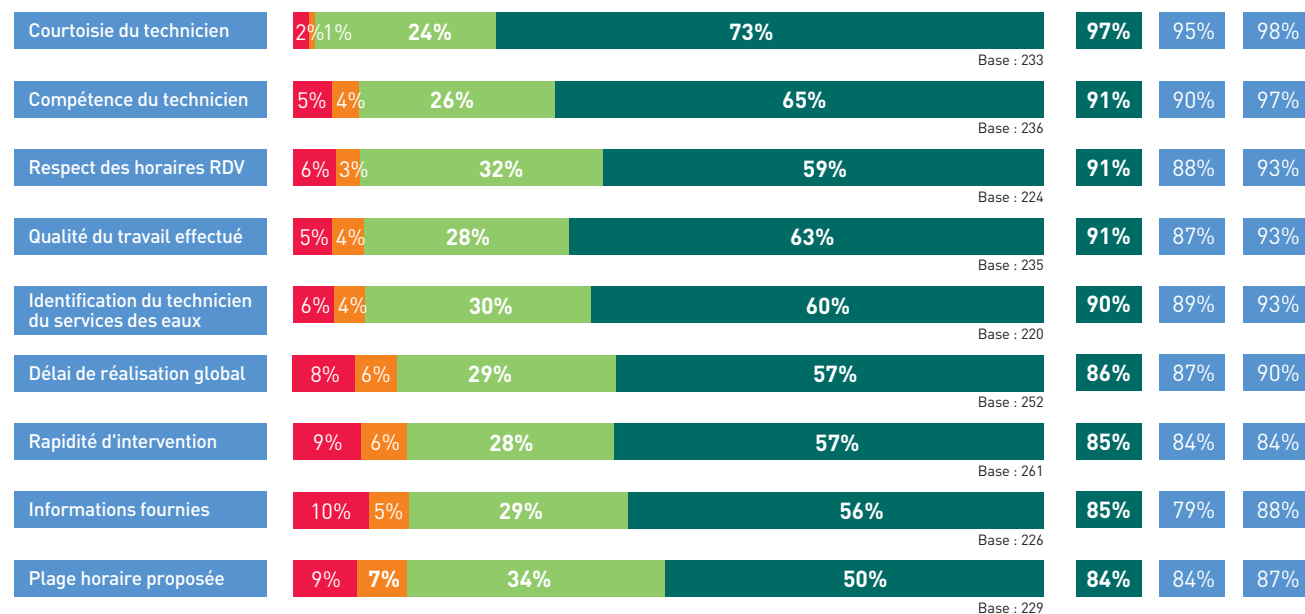
- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Très satisfait



Le Service de l'eau, c'est aussi un ensemble de prestations techniques réalisées au domicile des consommateurs. Elles donnent lieu à un contact direct et sont globalement jugées **très positivement, en particulier pour l'attitude du technicien et sa compétence**. L'ensemble des différents aspects des interventions donne lieu à d'excellents résultats qui démontrent l'attention portée à ce sujet par le Délégué.

### PARTICULIERS ABONNÉS

### Sous-total satisfaction

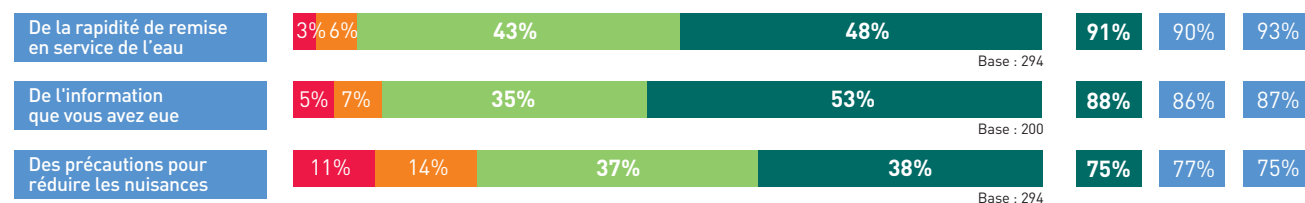


## Suite à la dernière coupure d'eau pour travaux sur le réseau, avez-vous été...

- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Très satisfait

### PARTICULIERS ABONNÉS

### Sous-total satisfaction

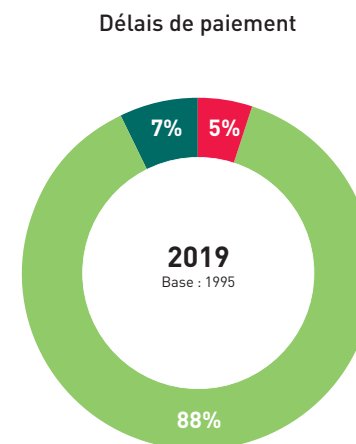
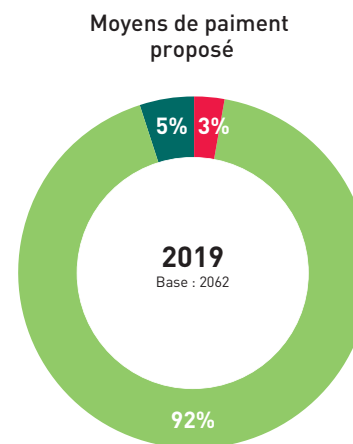
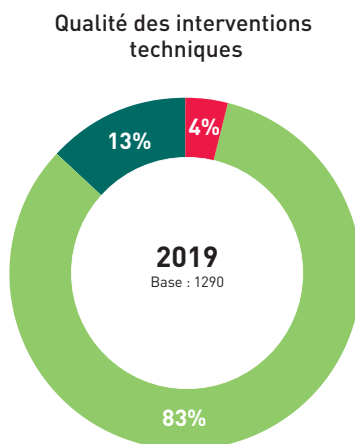
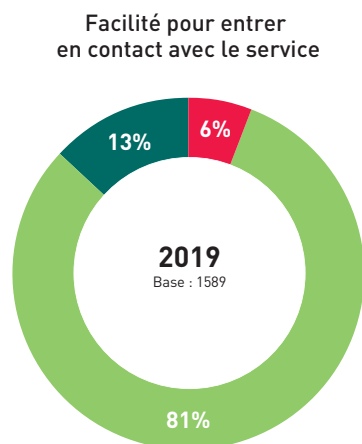
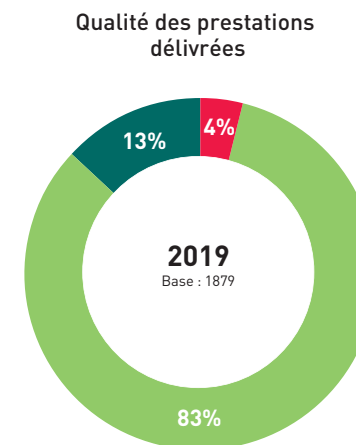
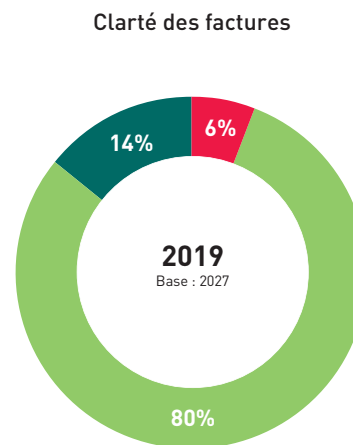
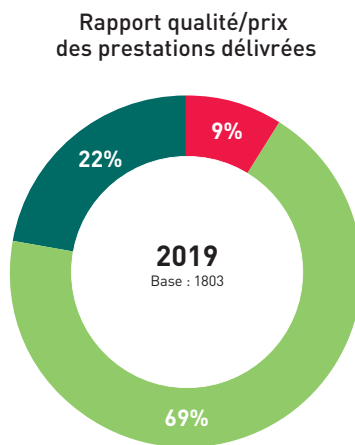
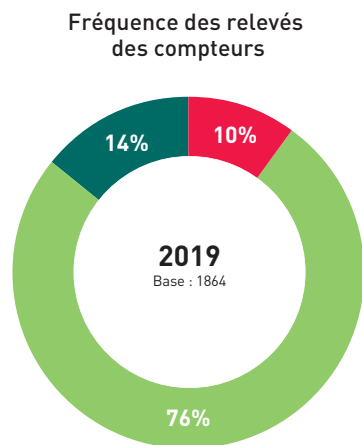


Pour les GIC, la satisfaction est particulièrement élevée par rapport à la courtoisie du technicien (92%), son respect des horaires (86%) et sa compétence (87%), ainsi que la qualité de son travail (88%). De même pour les ERP : respectivement 98%, 87%, 94% et 90%.

# PERCEPTION CONCURRENTIELLE PAR RAPPORT AU SERVICE DE L'ÉLECTRICITÉ

Comment jugez-vous le service de l'eau par rapport à celui de l'électricité en ce qui concerne ?

■ Moins bon ■ Équivalent ■ Meilleur



Sur l'ensemble des items, le service de l'eau est jugé plus souvent meilleur que moins bon, en particulier pour le rapport qualité/prix et pour la qualité des interventions. C'est aussi le cas pour la clarté des factures.

# ÉVALUATION DU CENTRE RELATION CLIENT

## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Le Centre Relation Client reste un point fort du Service de l'eau, avec un taux de satisfaction remarquablement élevé et un taux de très satisfaits à nouveau en hausse.

Les usagers ont principalement contacté le CRC à propos de leur abonnement. Celui-ci redevient en 2019 le premier motif d'appels (29%), suivi des motifs liés aux factures (en baisse importante), aux paiements et aux fuites.

La satisfaction globale des usagers reste stable, à un niveau très élevé : 90% se déclarent satisfaits, dont 64% très satisfaits (+4 points par rapport à 2018).

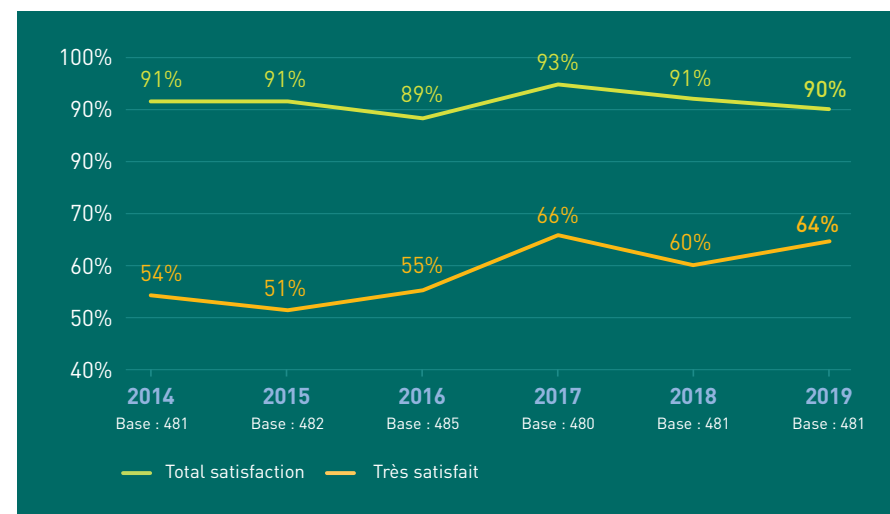
L'accessibilité générale du CRC est toujours très bien notée en 2019, avec une légère augmentation du nombre d'usagers pleinement satisfaits, notamment grâce aux horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique (+ 6 points).

La satisfaction du déroulé du dernier appel est également stable par rapport à l'année précédente. En revanche, la part des usagers très satisfaits augmente cette année, notamment en ce qui concerne la durée de l'entretien (+9 points par rapport à 2018), l'amabilité, la qualité d'expression et l'écoute du conseiller (+8 points).

En revanche, 33% des usagers déclarent ne pas être totalement satisfaits de la réponse du conseiller. Les "problèmes non-résolus" deviennent le premier motif d'insatisfaction, alors que l'insatisfaction liée à des "informations transmises erronées ou incomplètes" diminue en 2019.

Concernant les 160 usagers insatisfaits d'au moins un critère lors de leur dernier appel, on note une amélioration constante depuis 2017 sur l'accessibilité du CRC. Néanmoins, le suivi des demandes est jugé légèrement moins satisfaisant qu'en 2018.

D'une manière générale, quel est votre niveau de satisfaction globale concernant votre dernier contact téléphonique avec le service de l'eau ?

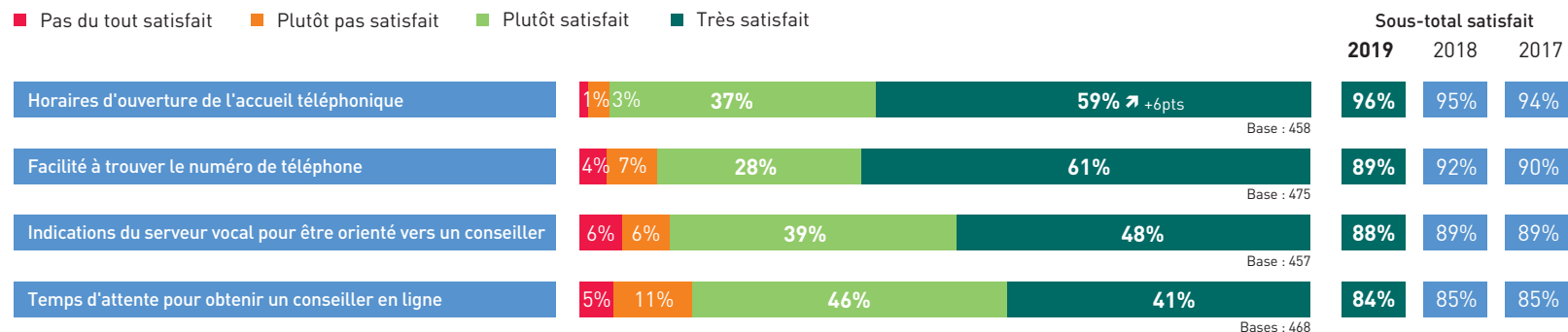


La satisfaction globale des usagers reste stable, à un niveau très élevé.

# ÉVALUATION DU CENTRE RELATION CLIENT

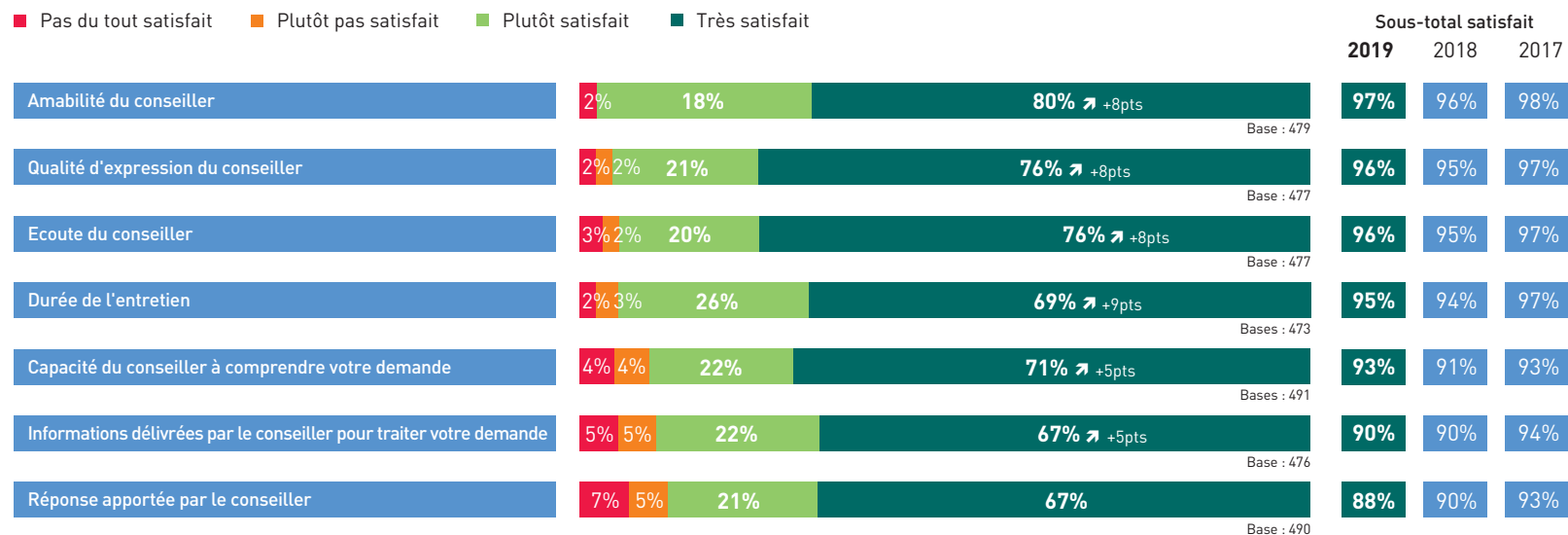
Entre 84 et 96% des usagers sont satisfaits de l'accessibilité du service

## Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'accessibilité générale de ce service ?



Plus de 9 usagers sur 10 sont satisfaits du déroulement de leur appel

## Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait des points suivants ?



# ÉVALUATION DU CENTRE RELATION CLIENT

L'insatisfaction liée à l'accessibilité est en régression, notamment grâce à l'attente au téléphone. En revanche, l'insatisfaction liée au suivi est en légère augmentation (+4 pts vs 2018).

## Pour quelles raisons n'êtes-vous pas satisfait de votre dernier contact téléphonique ?

