

Observatoire de la qualité du service public de l'eau

Edition 2021



ÉDITO



A l'écoute de ses 4 millions d'utilisateurs, le SEDIF recueille depuis 20 ans à travers l'observatoire annuel de la qualité du service public de l'eau, leur niveau de satisfaction et leurs attentes sur toutes les dimensions du service.

Cette synthèse présente les principaux résultats recueillis en 2021. L'institut Médiamétrie a été retenu par le Syndicat des Eaux d'Ile-de-France pour mener ces enquêtes et en restituer les analyses et résultats.

Le niveau de satisfaction reste élevé : 90% des utilisateurs sont satisfaits, confirmant l'excellence du service délivré.

91% des utilisateurs montrent leur intérêt pour le projet « Vers une eau pure, sans calcaire et sans chlore », et sont même prêts à un effort financier significatif pour en bénéficier.

A travers ce projet, le SEDIF agira en pionnier pour garantir à ses utilisateurs une eau encore plus sûre pour leur santé et la protection de l'environnement.

*Ensemble
Avec*

André SANTINI

Président du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France
Ancien Ministre
Maire d'Issy-les-Moulineaux (92)
Vice-président de la Métropole du Grand Paris
Vice-président de Grand Paris Seine Ouest



Sommaire

L'étude usagers	3
L'étude CRC	13
L'étude sur les collectivités	17
Conclusion	24
Annexes	26

L'ÉTUDE USAGERS

Contexte et objectif :

A travers la présente enquête, il s'agit d'évaluer la satisfaction de 4 cibles :

- les particuliers abonnés
- les particuliers non abonnés
- les gestionnaires d'immeubles collectifs
- les professionnels gestionnaires d'établissements recevant du public

L'objectif est d'identifier les points forts et les axes d'amélioration du service, ces résultats permettent de mieux comprendre les attentes des usagers.

2 911

interviews réalisées auprès de 4 cibles

747

particuliers abonnés



Sexe : Femme 40% / Homme 60%

CSP : Actif 62% / Inactif 38%

Type d'habitation : Appartement 8% / Maison 92%

Âge : moins de 35 ans 7% / 35-54 ans 42% / 55 ans et plus 51%

1 440

particuliers non abonnés



Sexe : Femme 49% / Homme 51%

CSP : Actif 53% / Inactif 47%

Type d'habitation : Appartement 66% / Maison 34%

Âge : moins de 35 ans 7% / 35-54 ans 35% / 55 ans et plus 58%

364

gestionnaires d'immeubles collectifs



360

professionnels gestionnaires d'établissements recevant du public



Modes de recueil



23%

Enquête téléphonique



77%

Enquête en ligne

La présente étude regroupe les résultats cumulés des deux vagues 2021.

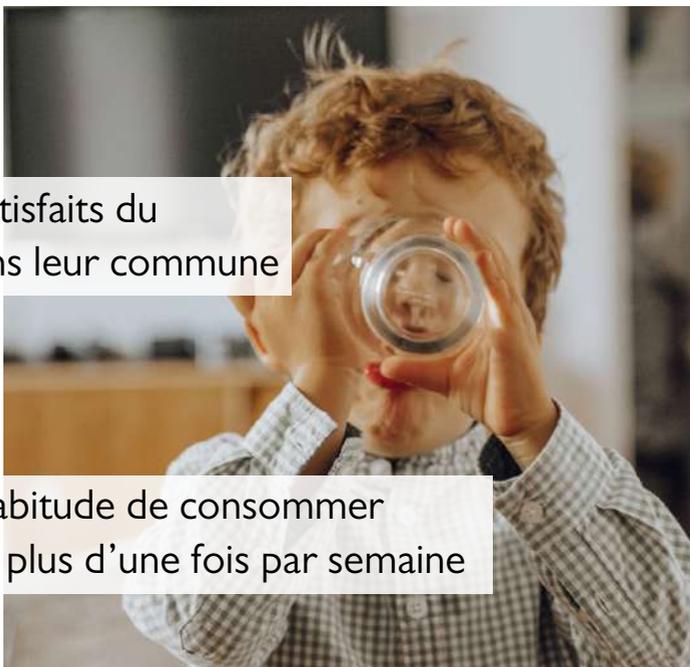
Les usagers sont toujours aussi satisfaits par le service public de l'eau et en parallèle, ils sont aussi nombreux à boire de l'eau du robinet régulièrement.

90%

des usagers sont satisfaits du service de l'eau dans leur commune

72%

des usagers ont l'habitude de consommer de l'eau du robinet plus d'une fois par semaine



98%

des usagers sont satisfaits de la disponibilité de l'eau à tout moment



76%

des usagers sont satisfaits de la teneur en chlore et de l'odeur de l'eau

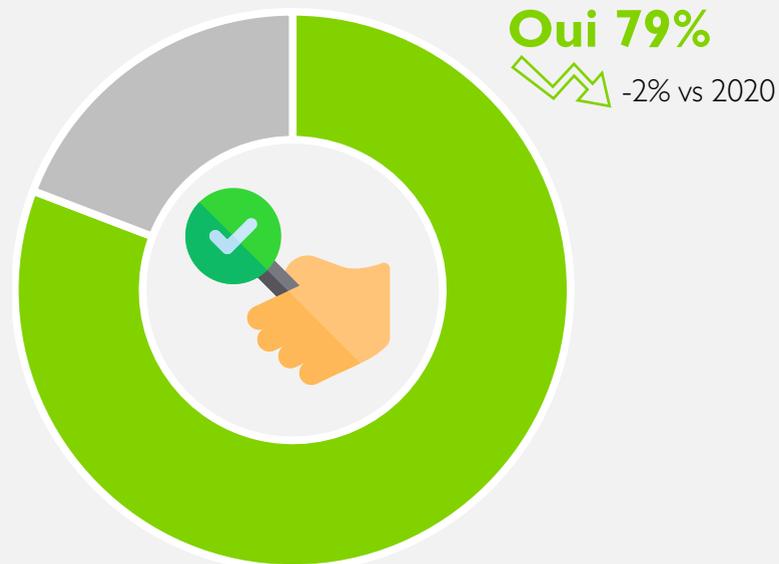


48%

des usagers sont satisfaits de la teneur en calcaire



Diriez-vous que le service public de l'eau met tout en oeuvre pour vous satisfaire ?



Paroles d'usagers :

“Une eau de qualité disponible à tout moment”

“L'amélioration constante des traitements avec un coût maîtrisé”

“Bonne communication et intervenants aimables et efficaces”

Les usagers expriment un fort intérêt pour la fourniture d'une eau sans chlore et calcaire et la majorité sont même prêts à faire un effort financier significatif

91% des usagers sont intéressés par l'obtention d'une eau sans chlore et sans calcaire car...

C'est mieux pour les appareils ménagers, les canalisations et le linge **43%**



C'est mieux pour la qualité, le goût ou l'odeur de l'eau **32%**



C'est meilleur pour la santé ou la peau **31%**



53% d'entre eux seraient prêts à faire un effort financier pour l'obtenir



78%

des usagers sont conscients que boire de l'eau en bouteille n'est pas écologique



Faire des économies d'eau relève d'une motivation écologique et économique pour

62% des usagers



Le prix de l'eau reste satisfaisant pour une majorité d'utilisateurs, peu d'entre eux ont connaissance du dispositif d'aide Eau Solidaire.

65%

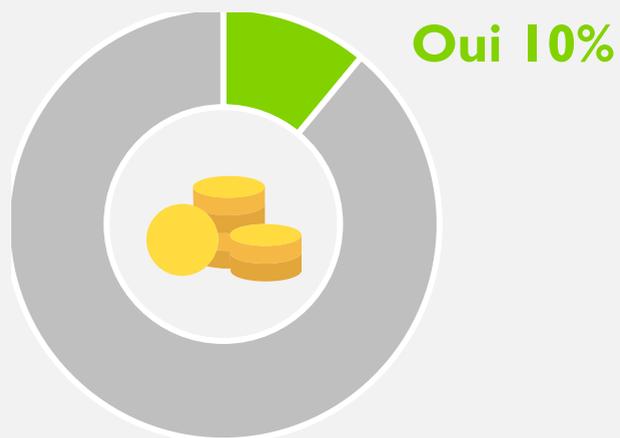
des utilisateurs sont satisfaits du prix de l'eau



► La satisfaction grimpe à **68%** pour les **habitants alimentés par la Seine**



Le SEDIF a mis en place un dispositif d'aide au paiement des factures d'eau « l'aide Eau Solidaire », connaissez-vous ce dispositif ?



► Ce dispositif d'aide au paiement des charges d'eau doit être plus largement connu et diffusé

88%

des utilisateurs sont satisfaits de la fiabilité des compteurs



► La satisfaction grimpe à **90%** pour les **particuliers abonnés**

95%

des utilisateurs sont satisfaits des moyens de paiement proposés



89%

des utilisateurs sont satisfaits de la prise en compte des consommations réelles pour établir la facture



89%

des utilisateurs sont satisfaits des délais de paiement



Les services de télé-relève et de suivi de consommation donnent satisfaction aux utilisateurs

95%

des utilisateurs qui bénéficient de la télé-relève sont satisfaits



▲ +4% vs 2020

► **59%** en sont **très satisfaits**

94%

des utilisateurs qui bénéficient du suivi de consommation sont satisfaits



► **54%** en sont **très satisfaits**

2021 marque une augmentation des arrêts d'eau et un retour à la normale des travaux après la légère baisse de 2020

20% des usagers ont remarqué un ou des arrêts d'eau sur le réseau public au cours des 6 derniers mois

+3% vs 2020



16% des usagers ont remarqué des travaux le réseau public au cours des 6 derniers mois

65% des usagers ont reçu une information avant les arrêts d'eau



Pour aller plus loin, ils connaissent les moyens suivants pour entrer en contact avec le service

Le site internet **47%**  +6% vs 2020

Le numéro d'appel Urgence **31%**

Le Centre de Relations Client **28%**  +4% vs 2020

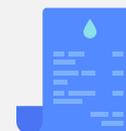
Les réseaux sociaux **10%**

Le site d'accueil de Saint-Denis **9%**

Parmi les critères les plus performants du service, la qualité sanitaire de l'eau est reconnue et appréciée

En 2021, les critères **les plus satisfaisants** pour les usagers concernent **la disponibilité de l'eau et sa limpidité**, en parfaite cohérence avec les critères **les plus importants** qui sont à la fois **la qualité sanitaire de l'eau et sa limpidité**.

La majorité des critères liés à la **facturation contribuent grandement à la satisfaction globale**, ils sont à la fois très importants et très satisfaisants pour les usagers.



Les **axes prioritaires d'amélioration** sont **la teneur en calcaire, le goût de l'eau (teneur en chlore et odeur)** et la **clarté de la facture**.



Les usagers continuent à accorder une grande importance à **la qualité de l'eau et aux éléments de facturation**. Si les éléments de facturation constituent de véritables atouts pour le SEDIF, **la teneur en chlore/calcaire, son goût et sa clarté restent des axes d'amélioration prioritaires**.

L'étude «CRC»

Centres Relation Clients

Objectif :

A travers la présente enquête, il s'agit d'évaluer la performance du Centre de Relation Clients du SEDIF.

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE CRC

644

interviews réalisées en deux vagues



1 : du 30/06/2021
au 26/07/2021



2 : du 10/11/2021
au 28/11/2021

Modes de recueil :



Enquête téléphonique



Enquête en ligne

Le CRC et ses services *performent toujours, notamment les services téléphoniques*

 **84%** des usagers sont satisfaits de leur dernier contact avec le service de l'eau potable
 -5% vs 2020

► **50%** des usagers étaient **très satisfaits**

 **85%** des usagers étaient satisfaits de leur dernier contact par téléphone
 -5% vs 2020

- **95%** des usagers étaient satisfaits de l'amabilité du conseiller
- **93%** des usagers étaient satisfaits de la durée de l'entretien téléphonique
- **93%** étaient satisfaits de la disponibilité et écoute du téléconseiller
- **81%** des usagers étaient satisfaits du suivi de leur demande

 **81%** des usagers étaient satisfaits de leur dernier contact par email ou formulaire

- **96%** des usagers étaient satisfaits de la qualité d'expression écrite du conseiller
- **93%** des usagers étaient satisfaits de la capacité du conseiller à comprendre leur demande
- **89%** des usagers étaient satisfaits du suivi de leur demande
- **87%** des usagers étaient satisfaits de la réponse obtenue

Après avoir contacté le service par courrier, email ou formulaire...

Les usagers sont prêts à attendre en moyenne **5 jours** avant de recevoir la réponse à une question posée **en semaine ou en week-end**



L'étude sur les collectivités

Contexte et objectif :

Le SEDIF est le premier service d'eau potable en France et l'un des premiers en Europe par les volumes distribués et la population desservie en 2021 : environ 250 millions de mètres cubes par an sont distribués à plus de 4 millions d'habitants répartis sur 135 communes de la région parisienne.

Cette étude cherche ainsi à :

- mesurer l'image et la qualité perçue par les élus du SEDIF,
- mesurer dans le temps les évolutions de la satisfaction et comprendre comment agir sur les critères qui la sous-tendent...

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE COLLECTIVITÉS

81

délégués titulaires ou suppléants ont répondu à cette enquête de satisfaction



du 10/01/2022
au 14/02/2022

Modes de recueil :



Enquête téléphonique
et en ligne



Mise à disposition d'un
formulaire internet pour prise de RDV
et remplissage de coordonnées

Les élus sont très satisfaits du service de l'eau et renouvellent leur confiance envers le SEDIF

98%

des élus sont satisfaits du service de l'eau dans leur commune



100%

des élus sont satisfaits de la disponibilité de l'eau à tout moment dans leur commune



95%

des élus sont satisfaits de la teneur en chlore de l'eau dans leur commune



76%

des élus sont satisfaits de la teneur en calcaire de l'eau dans leur commune



66%

des élus jugent positivement le nouveau système de filtration OIBP (Osmose Inverse Basse Pression)



100%



des délégués font confiance au service de l'eau

Paroles d'élus :

Car ils ne rencontrent pas de problème

« Le fait que les concitoyens n'aient pas de soucis »

« Pas de contacts réguliers qui indiqueraient un problème récurrent »

Car ils reconnaissent la qualité du service

« Ils sont professionnels et les interlocuteurs sont bons techniquement »

« Le service fourni par le SEDIF est très satisfaisant »

Car ils reconnaissent la qualité de l'eau distribuée

« La qualité de l'eau est très contrôlée »

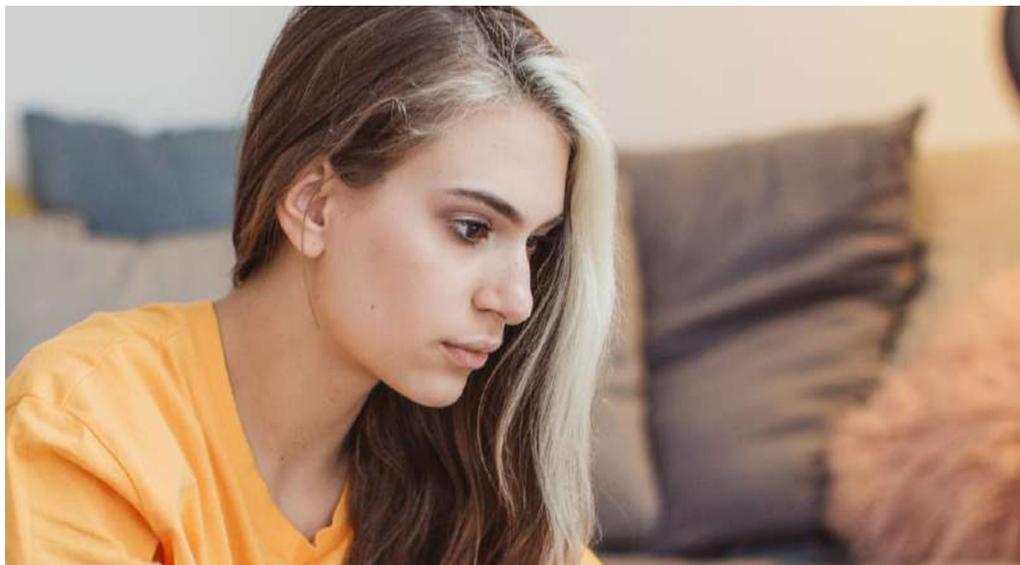
« Le service est continu et de qualité correcte »

Car ils sont rassurés par les informations du SEDIF

« La transparence des informations »

« La conclusion des informations, la transparence »

Le prix de l'eau est en adéquation avec les services selon les élus



Selon vous, le prix de l'eau est...

Normal **63%**

Bon marché **15%**

Élevé **10%**

Excessif **8%**

Aucune remarque **5%**



83%

 +21% vs 2020

des élus ont subi un ou plusieurs arrêts d'eau sur le territoire au cours des 6 derniers mois



82%

d'entre eux ont été averti de cet arrêt par le service public de l'eau



27%

des délégués ont reçu des réclamations sur des nuisances ressenties par leurs administrés en raison de cet arrêt



Les élus reconnaissent la performance des services proposés par le SEDIF

Le service est bien tel qu'il existe

« Très satisfait du niveau et de la qualité de l'eau. C'est un excellent service qui a très bonne presse dans ma commune »

« Le SEDIF est un établissement très sérieux . je suis fière que ma commune en face partie. Le SEDIF a une très bonne équipe »

« Service très apprécié globalement »



Continuer d'améliorer la communication et d'impliquer les usagers



« Faire des économies de papier : trop d'info ! »

« Comment impliquer plus les usagers, les rendre actifs ? C'est un sujet vital »

« Des animations de sensibilisation auprès des écoliers »

« Plus de visibilité sur l'entraide aux pays en voie de développement et sur le côté social du SEDIF »

« Économiser la ressource mettre en avant la solidarité à l'international »

Améliorer la gestion des travaux



« Les travaux et interventions de Veolia sont fréquentes et nous ne sommes pas prévenu, les barrières restent longtemps sur le domaine public et ne sont pas récupérées »

« Un point de vigilance : tenir compte des programmes de voirie communaux pour anticiper et mieux coordonner les remplacements de conduite, en dehors des critères habituels du délégataire »

Conclusion



Le SEDIF satisfait tous les usagers de son territoire

Les usagers

La disponibilité permanente de la ressource, la consommation en toute confiance, les investissements nécessaires pour produire une eau d'excellente qualité sont reconnus comme des points forts du service public de l'eau par les usagers.

La consommation régulière d'eau du robinet se confirme, au même niveau qu'en 2020. Deux tiers des usagers évaluent le montant de leur facture comme normal. Les qualités organoleptiques de l'eau restent les seuls irritants, et l'intérêt du projet « Vers une eau pure » s'exprime clairement. Les résultats attestent la volonté permanente du SEDIF à satisfaire tous ses usagers.

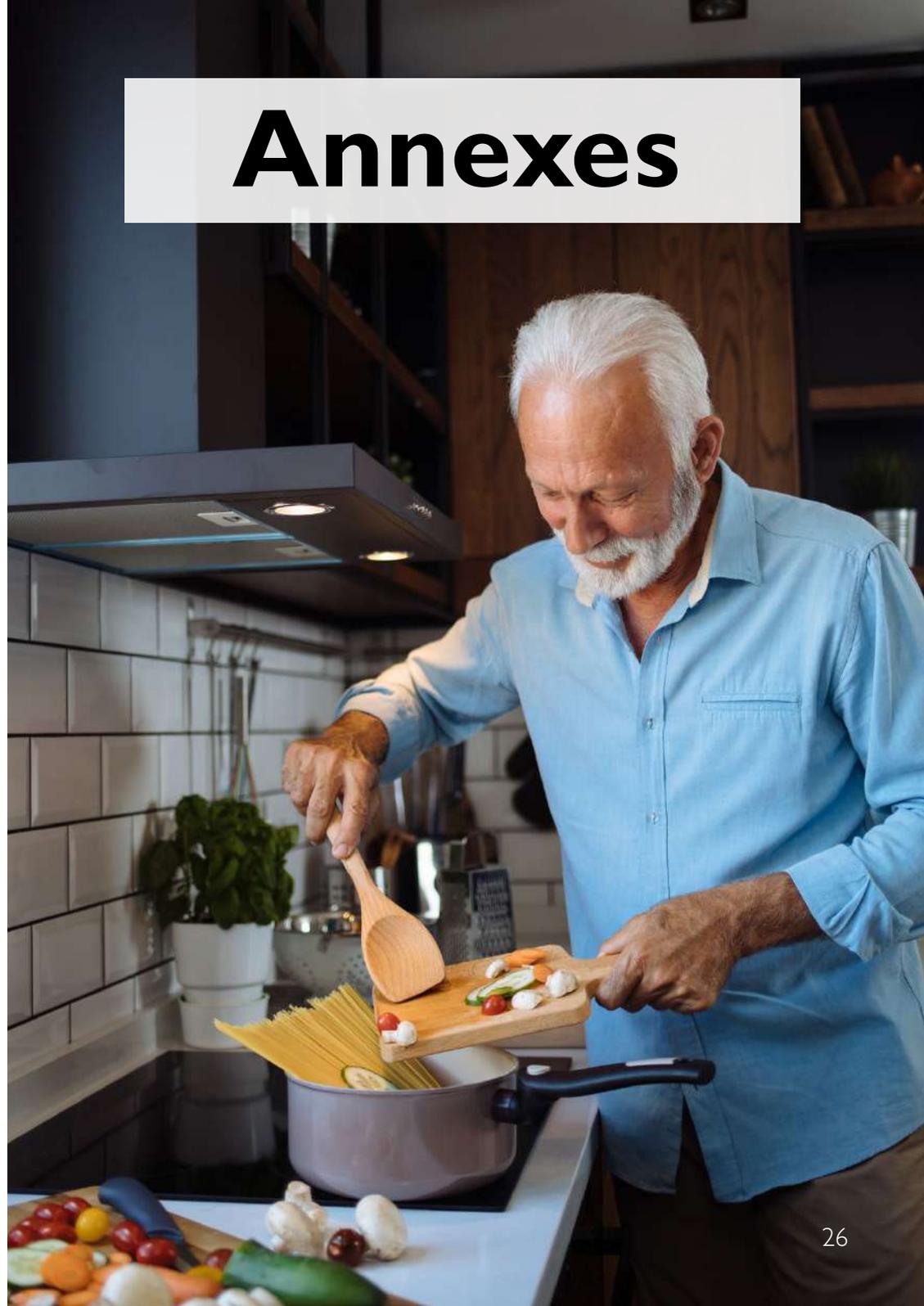
Les CRC

Le niveau de satisfaction de la relation clients accuse une légère baisse, bien que 50% des usagers soient très satisfaits du traitement de leur demande. Les qualités relationnelles des téléconseillers restent des leviers de forte satisfaction : amabilité, disponibilité et écoute. La posture « relation attentionnée » porte ses fruits et se décline sur l'ensemble des canaux de contact : téléphone, courrier, mail, accueil physique, intervention à domicile et Chat.

Les communes

Les élus sont, cette année encore, très satisfaits des services rendus par le SEDIF. Ils font entièrement confiance au Syndicat pour mener à bien sa mission de service essentiel. Comme les usagers, ils soulignent la qualité et la disponibilité de la ressource, et notent très favorablement les efforts pour réduire les nuisances liées aux travaux de voirie, et la coordination avec leur service. Les contacts avec le service public de l'eau ont généré un fort taux de satisfaction, tout comme le renforcement de la communication.

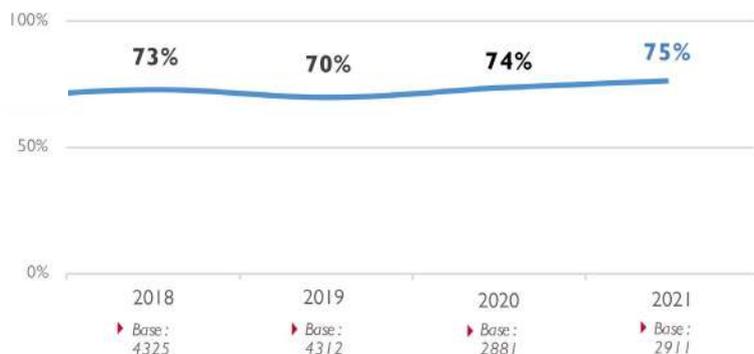
Annexes



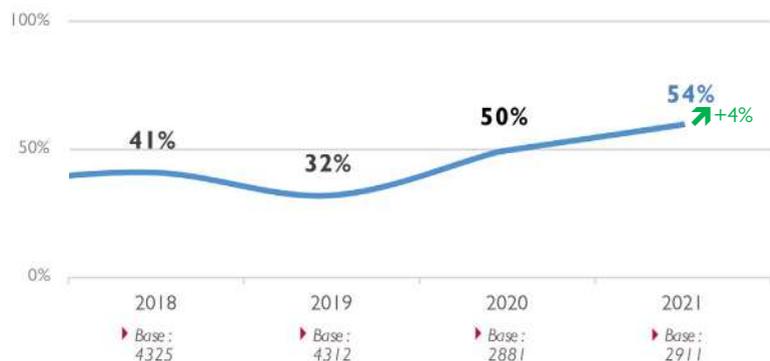
Usagers : organisme du service de l'eau potable

Saviez vous que ...

La société Veolia Eau d'Ile-de-France en assure la gestion courante :



Le SEDIF est l'organisme public qui est responsable du service de l'eau :



Usagers : image du service de l'eau

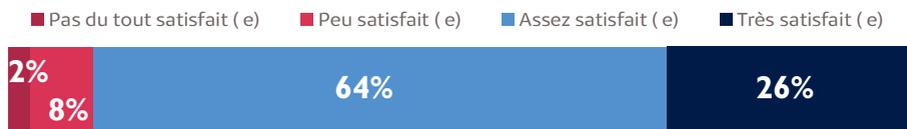
Pour chacune de ces affirmations, dites si vous êtes...

	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	2021	2020	2019
L'approvisionnement en eau potable mission du service public (base : 2824)	22%	77% (+3%)	98%	98%	97%
Pour rendre l'eau potable, de nombreux traitements sont effectués (base : 2797)	36%	61%	97%	97%	96%
La production et la distribution de l'eau potable nécessitent des investissements importants (base : 2765)	43%	52%	95%	95%	96%
Le service de l'eau respecte l'environnement (base : 2305)	59%	28%	88%	88%	88%
L'eau du robinet peut être bue tous les jours (base : 2836)	29%	59%	87% (+2%)	85%	84%
Vous êtes attentif au coût de l'eau (base : 2830)	33%	54%	87%	85%	83%
L'eau du robinet est sûre pour la santé (base : 2796)	42%	45% (+2%)	87% (+2%)	85%	82%
Le service public de l'eau est à l'écoute de ses usagers (base : 2205)	55%	18%	73%	71%	72%

↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2020

Usagers : la satisfaction vis-à-vis du service de l'eau

Que pensez-vous du service de l'eau dans la commune ?



Sous total satisfait : **90%**

Cibles :



Particuliers
abonnés

89%



Particuliers
non-abonnés

90%



Gestionnaires
d'immeubles
collectifs

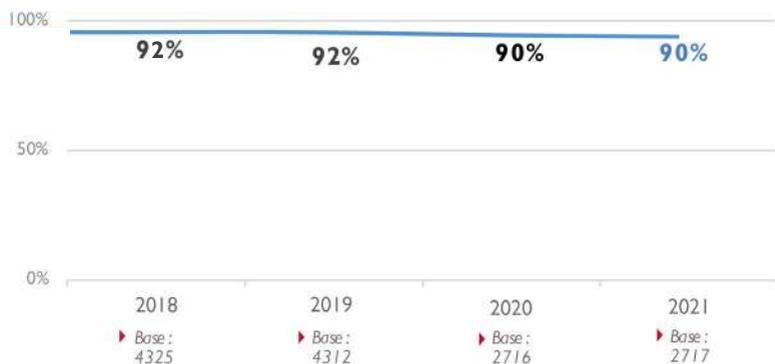
86%



Etablissements
recevant du
public

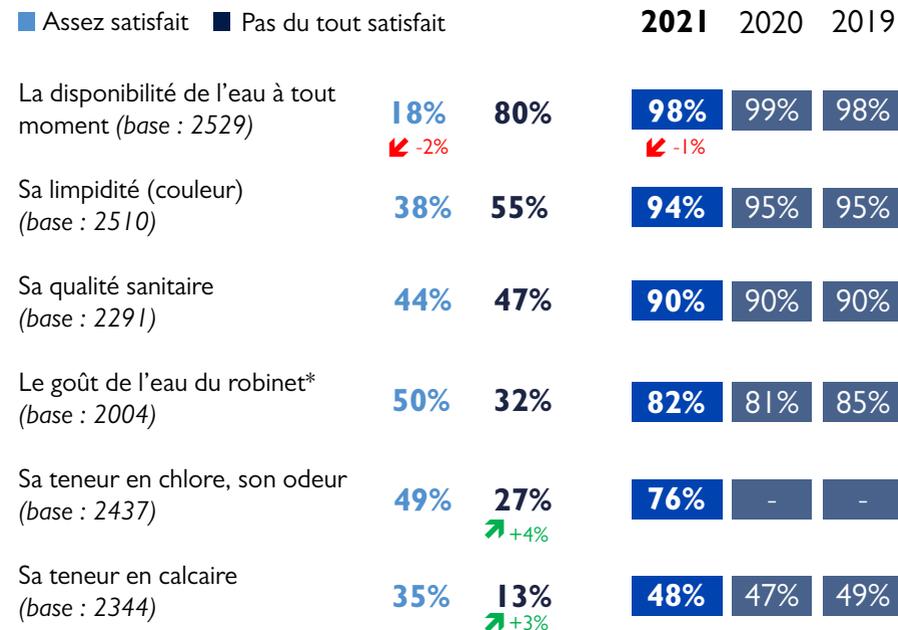
93%

Evolution de la satisfaction du service de l'eau :



Usagers : la satisfaction par dimension du service - la qualité de l'eau

Etes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de la qualité de l'eau distribuée concernant...

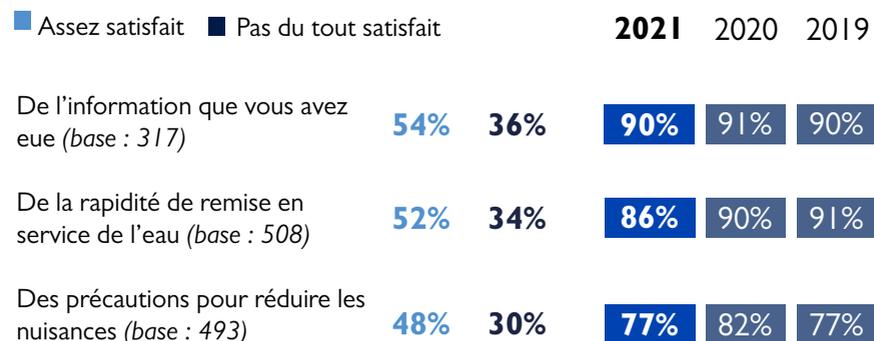


*Item posé uniquement aux consommateurs d'eau du robinet

↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2020

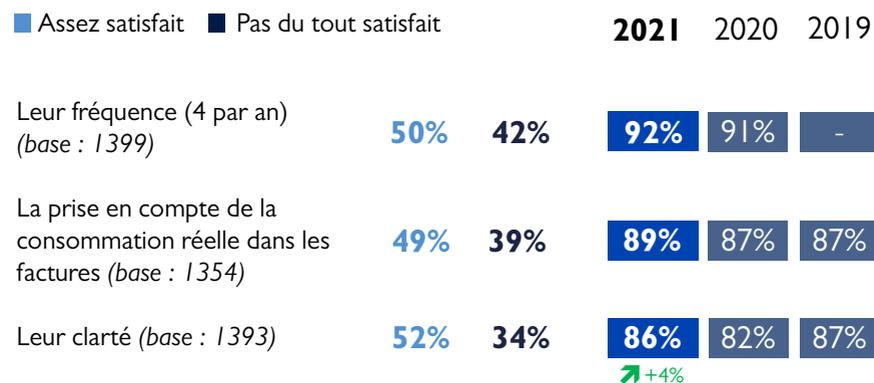
Usagers : la satisfaction par dimension du service - les coupures

Avez-vous été très, assez, peu ou pas du tout satisfait...



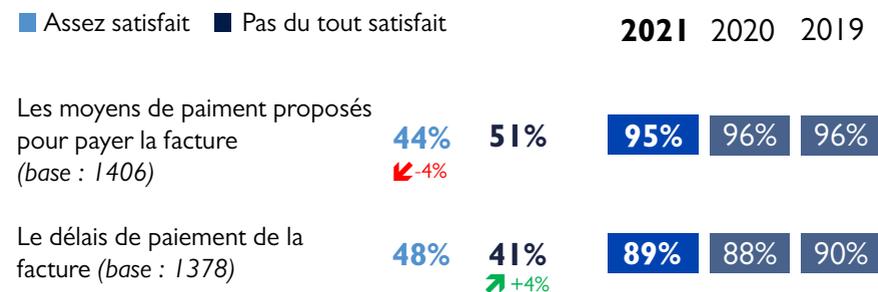
Usagers : la satisfaction par dimension du service - la facture

A propos des factures, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait en ce qui concerne...



Usagers : la satisfaction par dimension du service - paiement de la facture

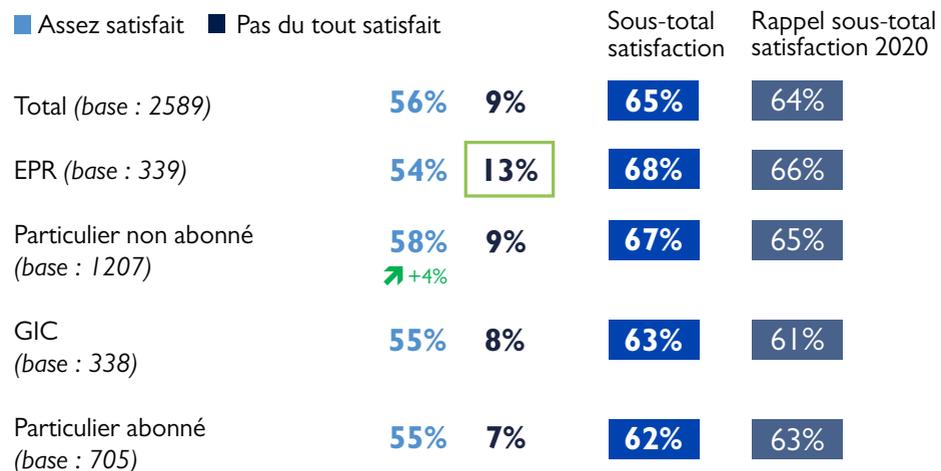
En ce qui concerne le paiement des factures d'eau, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait ?



↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2020

Usagers : le prix de l'eau

Sachant que le prix de l'eau comprend la collecte et le traitement des eaux usées, des taxes, le respect des normes qualité, l'entretien des canalisations, quelle est votre satisfaction concernant le prix de l'eau ?



Connaissez-vous le montant des factures d'eau (approximativement) ?

77% connaissent le montant de leur facture
(base : 1449 particuliers abonnés recevant les factures, GIC et ERP)

Ecart significativement positif/négatif par rapport à l'ensemble

Centre Relation Client : un niveau de satisfaction élevé

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

84% des usagers sont satisfaits **50%** des usagers sont très satisfaits
↘ -5%



Dernier contact par téléphone

85% des usagers sont satisfaits
↘ -5%

52% des usagers sont très satisfaits



Dernier contact par mail ou formulaire

81% des usagers sont satisfaits

46% des usagers sont très satisfaits

Base : 644 usagers ayant contacté le Centre de Relation Clients

Centre Relation Client : accessibilité du service par téléphone

Quel est votre niveau de satisfaction concernant ...

	■ Plutôt satisfait	■ Très satisfait	Sous-total satisfait 2021
Les horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique	42%	52%	94%
Le temps d'attente pour obtenir un conseiller en ligne	51%	37%	88%
Les indications du serveur vocal pour être orienté vers un conseiller	50%	37%	87%
La facilité pour trouver le numéro de téléphone	38%	48%	86%

Base : 511 derniers contacts par téléphone

↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2020

Centre Relation Client : des usagers toujours très satisfaits de la prise en charge de la demande par téléphone

Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait concernant ... ?

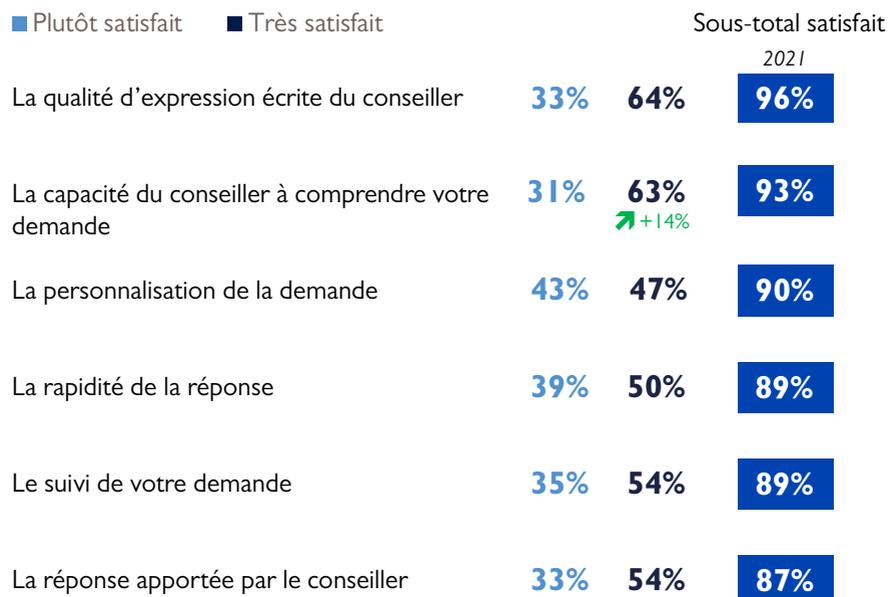
	■ Plutôt satisfait	■ Très satisfait	Sous-total satisfait 2021
L'amabilité du conseiller	26%	69%	95%
La qualité d'expression du conseiller	30%	64%	93% ↘ -3%
La durée de l'entretien téléphonique	37%	56%	93%
La disponibilité du conseiller pendant l'entretien, son écoute	28%	65%	93%
La capacité du conseiller à comprendre votre demande	25%	63%	88%
La personnalisation de la prise en charge	34%	52%	86%
La réponse apportée par le conseiller	27%	57%	83% ↘ -5%
Le suivi de votre demande	29%	52%	81%

↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2020

Base : 511 derniers contacts par téléphone

Centre Relation Client : un traitement et une prise en charge de la demande par email ou formulaire satisfaisant

Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait concernant ... ?



Base : 104 derniers contacts par mail ou formulaire

Collectivités : confiance dans le service de l'eau

D'une façon générale, faites-vous confiance à votre distributeur d'eau potable ?

100% des délégués font confiance au service de l'eau
dont **68%** des délégués ont tout à fait confiance
et **32%** des délégués ont plutôt confiance

Base : ensemble

Collectivités : satisfaction - télérelève

La télérelève continue à générer la satisfaction de la quasi-totalité des élus cette année encore.

Que pensez-vous de la télérelève ? Diriez-vous que vous en êtes ...

■ Pas du tout satisfait (e) ■ Peu satisfait (e) ■ Assez satisfait (e) ■ Très satisfait (e)

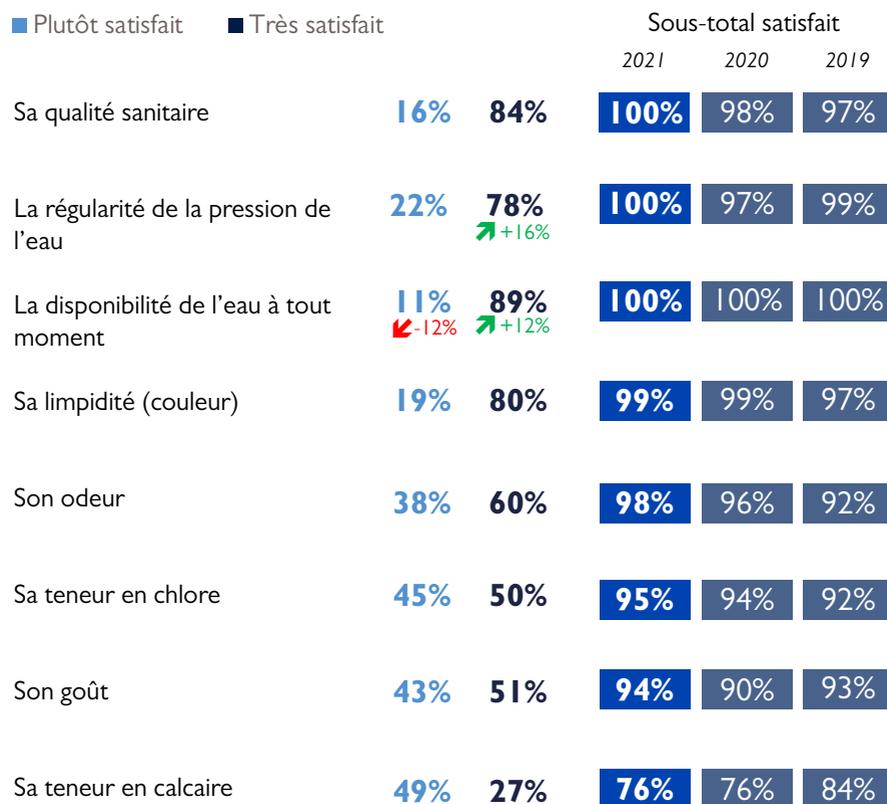


↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2020

Base : 66

Collectivités : satisfaction - la qualité de l'eau

Etes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) de la qualité de l'eau distribuée concernant



↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2020

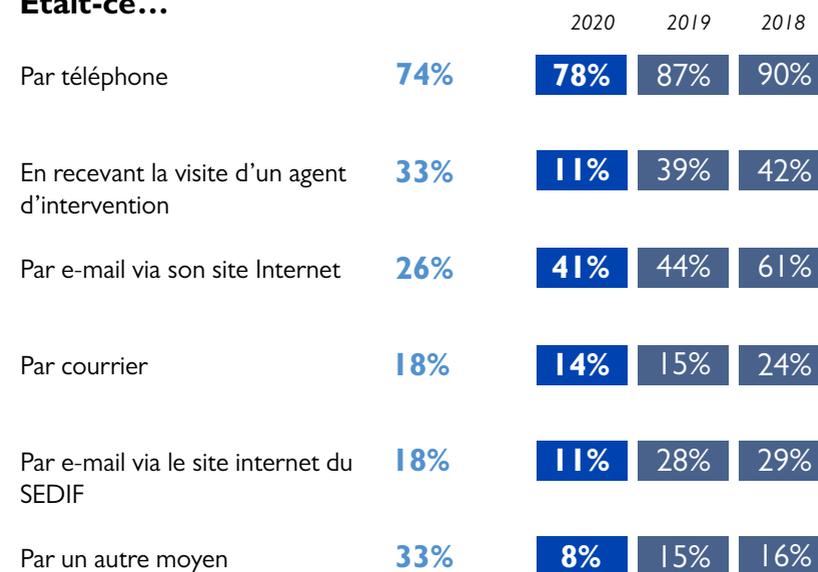
Base : Ensemble – Hors NSP

Collectivités : contact avec le service de l'eau

Au cours des trois derniers mois, vous-même ou votre commune êtes-vous entré en contact avec le délégataire du SEDIF (Veolia Eau d'Ile-de-France) ?

56% des délégués sont rentrés en contact avec le délégataire

Etait-ce...



Base : 39 étant rentrés en contact avec le service de l'eau (hors NSP)*



VERS UNE EAU PURE

SANS CALCAIRE SANS CHLORE



L'EAU DU ROBINET INNOVE POUR LA SANTÉ DES FRANCILIENS

L'année 2022 marque le point de départ du Plan pluriannuel d'investissement (2022-2031) du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France. D'un montant total de 2,5 milliards d'euros, cette vision sur 10 ans permettra au SEDIF de réaffirmer son rôle d'autorité organisatrice, d'anticiper le service public de l'eau de demain au bénéfice de plus de 4 millions d'usagers, de poursuivre la gestion d'un patrimoine durable et innovant et de renforcer ses engagements sociétaux et environnementaux notamment avec le projet pionnier en France « Vers une eau pure, sans calcaire et sans chlore ».

Plus d'infos sur www.sedif.com

  @SyndicatEauxIDF |   SEDIF



SEDIF
SERVICE PUBLIC DE L'EAU