

# OBSERVATOIRE ANNUEL DE LA QUALITÉ

## 92% des usagers satisfaits du Service public du SEDIF

Depuis plus de 20 ans, la parole des usagers est essentielle pour améliorer sans cesse le service délivré ! Créé en 2002, l'Observatoire de la qualité du service public de l'eau permet aux usagers du SEDIF d'exprimer leur niveau de satisfaction sur toutes les dimensions du service, leurs attentes, et de suivre l'évolution de leurs comportements sur l'usage de l'eau.

Cette étude a été confiée en 2022 à la société Qualitest. Près de 3 000 usagers, abonnés ou non, gestionnaires d'immeubles, établissements recevant du public, ou encore professionnels ont pu s'exprimer. En voici les principaux résultats.

### 92 % des usagers sont satisfaits du Service public de l'eau.

Ce score élevé salue avant tout la disponibilité continue de l'eau, en qualité et quantité suffisantes. 98 % sont conscients des traitements nécessaires pour produire une eau qui répond aux exigences sanitaires, et 96 % des investissements importants réalisés pour maintenir une production et une distribution efficaces de l'eau.

82 % affirment que l'eau du robinet peut être bue tous les jours, mais dans les faits **71 % des usagers du SEDIF la boivent régulièrement, et seulement 25 % exclusivement**. Apporter la preuve de la qualité sanitaire de l'eau est le premier levier pour changer le comportement des buveurs occasionnels ou des buveurs exclusifs d'eau en bouteille, en second lieu l'amélioration du goût.

### L'ADHÉSION AU PROJET VERS UNE EAU PURE

La confiance dans la qualité sanitaire de l'eau constitue un socle nécessaire pour que l'eau du robinet soit bue par tous et permette aux usagers d'en tirer tous les bénéfices économiques, écologiques et pratiques. **Le projet d'amélioration de la filière de traitement de l'eau porté par le SEDIF répond à ces enjeux**. Interrogés pour la seconde année consécutive, **95 % des usagers trouvent le projet pertinent**. La protection contre les micropolluants - donc l'enjeu sanitaire - est jugée comme le critère le plus important. →



→ Si l'acceptation du prix de l'eau progresse – 83 % des usagers jugent le budget moyen de 15 € par mois et par personne correct ou peu élevé - seulement 33 % des usagers déclarent connaître le prix d'un litre d'eau du robinet.

Les efforts du SEDIF pour satisfaire au mieux ses usagers sont reconnus par 84 % d'entre eux ; soit une progression de 5 points comparativement à 2021. L'information liée aux arrêt d'eau est de plus en plus efficace et progresse de 8 points en 2022. 73 % des usagers déclarent avoir été informés de l'interruption du service et 86 % sont satisfaits de la rapidité de remise en service de la distribution d'eau.

La **qualité relationnelle** reste un point fort dans les interactions avec les usagers. Lors des interventions à domicile, 90 % des usagers saluent la compétence du technicien, et 82 % la rapidité de réalisation des travaux. Quand ils sollicitent le service client, 84 % sont satisfaits de la réponse apportée et 91 % apprécient la capacité d'écoute du conseiller.

La communication vers les usagers est un axe fort à renforcer, en particulier pour les non abonnés, pour les rassurer sur la qualité de l'eau, promouvoir les éco-gestes et renforcer la notoriété du SEDIF, acteur public engagé pour délivrer le meilleur service à un coût raisonnable et maîtrisé auprès de ses 4 millions d'usagers.



## À PROPOS

### SYNDICAT DES EAUX D'ÎLE-DE-FRANCE

Créé en 1923, le Syndicat des Eaux d'Île-de-France (SEDIF) regroupe 133 communes de la région parisienne et assure la desserte en eau potable de plus de 4 millions de Franciliens. Ses usines principales, situées sur les grands cours d'eau franciliens (Seine, Marne, Oise), produisent quotidiennement plus de 740 000 mètres cubes et figurent parmi les plus performantes du monde. Son réseau de canalisations couvre 8 000 kilomètres, soit la distance Paris-Pékin. Le SEDIF est présidé par André Santini, ancien ministre, Vice-président de la Métropole du Grand Paris et Maire d'Issy-les-Moulineaux.

[www.sedif.com](http://www.sedif.com)

### CONTACT PRESSE

Guillaume de STORDEUR  
01 53 45 42 13 / 06 27 26 50 16  
[g.destordeur@sedif.com](mailto:g.destordeur@sedif.com)



## PLUS DE 20 ANS D'ÉCOUTE POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DES USAGERS



# 92%

de satisfaction globale sur le service public de l'eau

82% confirment que l'eau du robinet peut être bue tous les jours

98% des usagers sont conscients que de nombreux traitements sont nécessaires pour rendre l'eau potable



# 71%

des usagers boivent de l'eau du robinet régulièrement dont 25% de manière exclusive et 20% n'en boivent jamais

# 42%

des non consommateurs attendent avant tout des preuves de la qualité sanitaire de l'eau



# 95%

des usagers sont intéressés par le projet de fournir une eau pure, avec une réduction du chlore et du calcaire

# 99%

des usagers jugent le traitement des micropolluants prioritaire



# 77%

des usagers déclarent ne pas connaître le prix d'un litre d'eau du robinet

# 83%

des usagers jugent le budget moyen de 15€ par mois et par personne correct ou peu élevé



Source : Qualitest - Étude réalisée en ligne et par téléphone en 2022 pour le compte du SEDIF auprès de 2500 usagers répartis sur les communes composant le territoire du SEDIF.

f @SyndicatEauxIDF | in SEDIF

