

Observatoire de la qualité



du Service public de l'eau

Édition 2024



Édito



90% de satisfaction : les habitants plébiscitent leur Service public de l'eau !

Depuis plus de 20 ans, l'Observatoire de la Qualité du Service public de l'eau mesure la perception, les attentes des usagers et permet aussi de les sonder sur les grands projets du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France (SEDIF).

Cette synthèse 2024 vous présente les principaux enseignements de l'étude réalisée par l'institut Qualitest auprès de 5000 usagers.

Le service délivré est toujours évalué très positivement. Cette qualité de service repose sur des engagements exigeants qui sont en permanence contrôlés pour répondre aux attentes de nos 4,8 millions de consommateurs. La satisfaction globale s'élève à 90%, ils sont même 83% à déclarer que le SEDIF met tout en œuvre pour les satisfaire. Cette année encore, les inquiétudes et attentes sur la qualité sanitaire de l'eau du robinet s'expriment et constituent des leviers importants de satisfaction et de confiance.

La pertinence du projet de filtration membranaire haute performance est toujours plébiscitée par 95% des usagers. Ce projet « Vers une eau pure », répondant prioritairement aux enjeux sanitaires liés à la présence de nouveaux micropolluants, dont les PFAS, aura aussi de multiples bénéfices associés grâce à une eau douce et, à terme, sans chlore. Cette nouvelle étape de traitement

permettra aussi de répondre collectivement à l'enjeu de la qualité de l'eau. En effet, plus d'un usager sur 3 déclare traiter son eau par un dispositif individuel. Celui-ci ne sera plus nécessaire grâce à l'investissement historique initié par le Syndicat.

La mesure continue du service délivré traduit la volonté constante du SEDIF de procurer à ses usagers le meilleur des services à un prix toujours maîtrisé !

André SANTINI

Ancien Ministre
Maire d'Issy-les-Moulineaux (92)
Vice-président de la Métropole du Grand Paris
Vice-président de Grand Paris Seine Ouest

Synthèses des résultats 4

La parole des usagers 6

Évaluation du centre de contacts 14

Pour aller plus loin : résultats détaillés 17



Synthèse des résultats

Un niveau de satisfaction toujours remarquable, et une meilleure compréhension des attentes des usagers. Le SEDIF affine d'année en année son dispositif d'enquêtes pour répondre aux nouvelles attentes et promouvoir l'eau du robinet en tant que boisson du quotidien.

Pour sa 22^e édition, l'Observatoire de la qualité du service public de l'eau a interrogé près de 5000 usagers, tous segments confondus (abonnés, non abonnés, gestionnaires d'immeubles, professionnels et collectivités) et issus de tout le territoire.

Depuis 2002, l'Observatoire de la qualité du service public de l'eau interroge l'ensemble des activités du service, y compris celle du Centre Relation Client (CRC) mis en place par le délégataire.

Ces enquêtes fournissent au SEDIF et à son délégataire des éléments d'analyse précieux, tout en donnant la parole aux usagers sur leur niveau de satisfaction, leurs attentes et leurs habitudes de consommation de l'eau.

Il en ressort une satisfaction globale toujours très élevée, toutes catégories d'usagers confondues et indépendamment de leur localisation géographique : 90 % des personnes interrogées se disent satisfaites du service public de l'eau.

Pour les 10 % d'usagers exprimant une insatisfaction, les premiers motifs cités sont la présence de calcaire pour 51 %, et le goût, la composition de l'eau pour 36 %. Ces chiffres peuvent être mis en relation avec la forte adhésion au projet de fournir une eau sans chlore et sans calcaire, qui ne faiblit pas :

95 % des usagers jugent le projet pertinent, dont 69 % sont prêts à un effort financier de **15 euros par an et par personne** pour bénéficier de cette eau « sûre ». Les bénéfices pour la santé (66 %), et avoir une eau moins calcaire (43 %) sont les principaux leviers d'adhésion au projet, en phase avec les préoccupations des usagers. Ce projet intéresse particulièrement les usagers, qui sont 71 % à souhaiter être informés de l'avancement du projet.

Si 80 % des usagers estiment que l'eau du robinet peut être bue tous les jours, et 82 % sont satisfaits de la qualité de l'eau distribuée, la confiance s'érode, et est en recul de 8 % par rapport à 2022.

En effet, l'amélioration de la qualité de l'eau reste le critère majeur pour satisfaire pleinement les usagers pour 35 % d'entre eux, qui ne sont que 34 % à boire exclusivement de l'eau du robinet, même si 70 % déclarent en boire régulièrement.

En parallèle, les usagers expriment un besoin d'information renforcé : 56 % ont déjà consulté le site Internet du SEDIF, apprécié par 57 % d'entre eux. Quant à l'application mobile « Mon eau et moi », si seulement 12 % l'ont téléchargée, ce chiffre atteint 22 % parmi les abonnés particuliers, avec un taux de satisfaction de 70 %.

Les efforts du SEDIF pour satisfaire au mieux ses usagers sont reconnus par 82 % d'entre eux. La proportion d'usagers qui déclarent que le Service public de l'eau met tout en œuvre pour les satisfaire reste stable par rapport à 2023. Afin d'être pleinement satisfaits, les usagers plébiscitent une amélioration de la qualité de l'eau. La baisse du prix de l'eau et une diffusion accrue d'informations sont également deux critères cités.

Contexte et enjeux



À l'écoute de ses 4,8 millions de consommateurs, le Syndicat des Eaux d'Île-de-France a mis en place depuis 2002 un Observatoire de la qualité du Service public de l'eau.

Véritable outil de pilotage de la qualité, l'Observatoire nourrit la réflexion collective et fournit au SEDIF les indicateurs stratégiques et opérationnels afin de conduire son développement. L'Observatoire apporte au SEDIF une vision précise des facteurs conditionnant l'expérience vécue et la satisfaction de ses différentes typologies d'utilisateurs.

Deux études majeures ont été déployées cette année :

- Une étude de la satisfaction à destination des utilisateurs (particuliers abonnés, particuliers non-abonnés, gestionnaires d'immeubles collectifs, professionnels marchand et ERP) ;
- Une étude à destination des utilisateurs entrés en contact Centre de Relation Client du délégataire

Ces études permettent de dégager les points forts et les axes d'amélioration du service, et de mieux comprendre et répondre aux attentes des utilisateurs.

5000

Interviews réalisées auprès de 4 cibles représentatives des typologies d'usagers et du territoire du SEDIF :



 **2175**
Particuliers abonnés

 **400** Gestionnaires d'immeubles collectifs

 **2000**
Particuliers non abonnés

 **425** Professionnels exerçant une activité marchande

659

Interviews réalisées auprès des usagers ayant contacté le CRC dans les semaines précédant la vague d'enquête



DU 01/04/24
AU 31/01/25

PÉRIODE D'ENQUÊTE



DU 30/05/2024
AU 23/06/2024
DU 16/10/2024
AU 12/11/2024

PÉRIODE D'ENQUÊTE



48%

ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE



52%

ENQUÊTE EN LIGNE

MODES DE RECUEIL



80%

ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE



28%

ENQUÊTE EN LIGNE

MODES DE RECUEIL

Satisfaction globale et notoriété

Le niveau de satisfaction à l'égard du service public de l'eau est stable en 2024. La notoriété quant à elle progresse. Cette évolution positive peut notamment s'expliquer par les actions mises en œuvre par le SEDIF dans le cadre des Jeux olympiques et Paralympiques, dont la campagne grand public, et le renforcement de sa communication tant sur les médias traditionnels que les réseaux sociaux.

92%

des usagers ont une image positive du SEDIF



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

OUI À 82%

38%

des usagers placent l'amélioration de la qualité de l'eau comme une priorité (+5 pts versus 2023)



47%

des usagers déclarent que le SEDIF est l'organisme responsable du service public de l'eau (+5% vs 2023)

70%

des usagers pensent que le service public de l'eau est à l'écoute de ses usages



90% (4 220)

usagers sont **satisfaits**
du service public de l'eau.

Pour quelles raisons ? *



33% (940, +9 % vs 2023)

déclarent apprécier la disponibilité
de l'eau à tout moment.

30% (832, +10 % vs 2023)

trouvent que la qualité de l'eau
est correcte ou bonne.

25% (707)

estiment avoir un service fiable au quotidien,
et ne trouvent rien à redire.



10% (474)

usagers sont **insatisfaits**
du service public de l'eau.

Pour quelles raisons ? *



51% (241)

estiment qu'il faudrait améliorer
la qualité de l'eau pour qu'elle soit moins calcaire.

38% (180)

déclarent que le prix de l'eau
est trop élevé.

36% (170)

trouvent que le goût de l'eau pourrait
être plus agréable.

Information et relations avec le Service de l'eau

Le mail constitue le média d'informations plébiscité par environ 1 usager sur 2, un canal de communication en progression cette année. La facture et Internet sont également des canaux de communication fortement appréciés par les usagers. Une diffusion accrue d'informations est souhaitée, au travers des médias les plus appréciés.



Les canaux d'informations plébiscités

Quel moyen de communication vous paraît le plus approprié pour vous informer sur le Service public de l'eau ?



53% (+10% vs 2023)

EMAIL



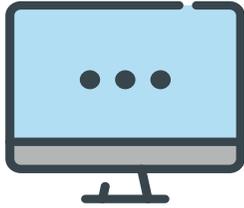
33% (+7% vs 2023)

FACTURE



24% (-6% vs 2023)

SITE INTERNET



41 %

des usagers désignent le site internet comme le moyen de communication le plus connu

56 %

des usagers déclarent s'être déjà rendus sur le site Internet du SEDIF
-3% vs 2023

Dont **57 %**

sont satisfaits de son fonctionnement et leur expérience de navigation



21 %

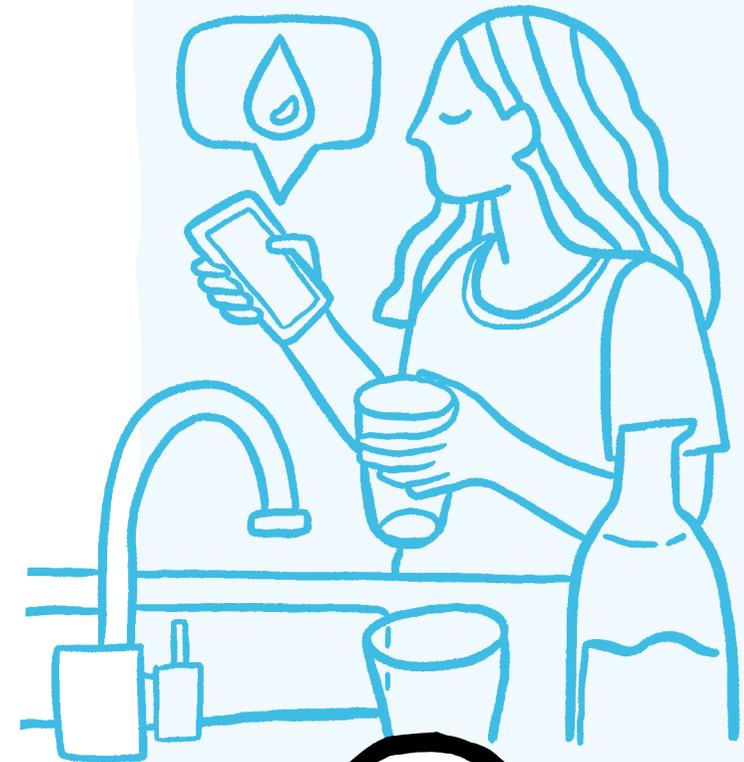
des usagers donnent l'application comme le moyen de communication le plus connu

12 %

des usagers déclarent avoir téléchargé l'application (un taux plus élevé chez les particuliers abonnés : 22%)

Dont **42 %**

la trouvent satisfaisante



70 %

des usagers ayant téléchargé l'application en ont une image positive.

Centre de Relation client : des services performants

Le niveau de satisfaction à l'égard du centre de contact reste stable sur les trois dernières années. Les usagers saluent la qualité du service, notamment lors des échanges par téléphone. Cependant, certains expriment des réserves, principalement liées au manque de suivi des demandes, qui est moins performant sur le canal mail.



78%

des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de leur dernier contact avec le service public de l'eau potable



Satisfactions des usagers



83%

 (+ 3% vs 2023)

CONTACT DU CRC
PAR TÉLÉPHONE



62%

 (-2% vs 2023)

CONTACT DU CRC PAR MAIL
OU FORMULAIRE EN LIGNE



Pour les répondants ayant contacté le service par téléphone :

94%

des usagers étaient satisfaits de l'amabilité du conseiller

94%

des usagers étaient satisfaits de la qualité d'expression du conseiller

92%

des usagers étaient satisfaits de la disponibilité et de l'écoute du téléconseiller

92%

des usagers étaient satisfaits de la durée de l'entretien téléphonique



Pour les répondants ayant contacté le service par courriel ou formulaire :

95%

des usagers étaient satisfaits de la qualité d'expression écrite du conseiller

85%

des usagers étaient satisfaits de la capacité du conseiller à comprendre leur demande

85%

des usagers étaient satisfaits de la rapidité de la réponse

83%

des usagers étaient satisfaits de la personnalisation de la réponse



31%

des usagers mettent en avant le suivi comme motif principal d'insatisfaction en raison

- d'une absence de réponse ;
- de promesses de rappel non effectuées ;
- d'un manque de coordination entre les services.

La facturation et le prix de l'eau

Les usagers font confiance au relevé de leur compteur et apprécient les services qui leur permettent de mieux suivre leur consommation. Le budget consacré à l'eau est considéré comme correct.

80 %

des abonnés connaissent le montant de leur facture d'eau

69 %

des abonnés trouvent le prix de l'eau correct

80 %

des sondés ne connaissent pas le prix d'un litre d'eau



9 usagers abonnés sur 10

sont satisfaits de la fiabilité des relevés du compteur d'eau.
Un chiffre stable sur les trois dernières années.

53%

des usagers connaissent les services gratuits associés au télérelevé.

Parmi eux

58%

en bénéficient.

91%

en sont satisfaits

81%

des non-connaisseurs sont intéressés par ces dispositifs

dont

29%

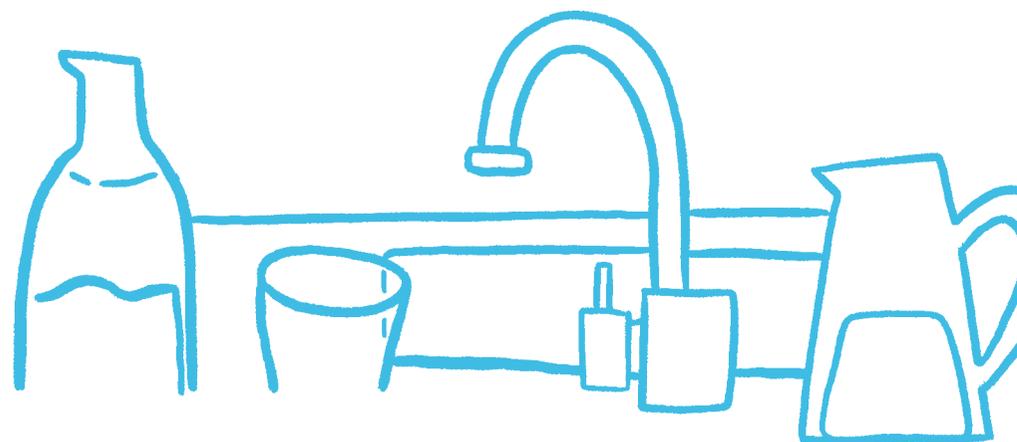
très intéressés.

Les professionnels sont la cible qui montre un intérêt moindre à ce dispositif

Seuls **28%** des GIC et des professionnels connaissent le service d'alerte « écoulement permanent ». **50%** des connaisseurs en bénéficient, parmi ceux-ci **94%** en sont satisfaits. **88%** des non-connaisseurs sont intéressés par ces dispositifs dont **44%** très intéressés.

Consommation et qualité de l'eau

En 2024, 7 usagers sur 10 déclarent consommer de l'eau plus d'une fois par semaine. Sur les trois dernières années ce niveau de consommation reste globalement stable. Si le niveau de satisfaction à l'égard la qualité sanitaire de l'eau est élevé, il est possible de constater une diminution régulière de la part d'usagers satisfaits sur les 3 dernières années.



70%

des usagers déclarent consommer de l'eau du robinet plus d'une fois par semaine
(stable depuis 2021)



82%

des usagers sont satisfaits de la qualité de l'eau distribuée
(-3% depuis 2023)



37%

utilisent un appareil individuel de traitement de l'eau



Environ **32%** des usagers sont sensibles à l'actualité relative à l'eau du robinet (micropolluants et polluants éternels). S'il n'est pas possible de constater de lien significatif entre le degré d'adhésion à l'égard du projet « eau pure » et l'influence ou non des actualités sur la consommation d'eau du robinet des usagers, les usagers déclarant que les actualités sur l'eau les ont incités à diminuer leur consommation d'eau du robinet sont davantage à déclarer le projet « eau pure » pertinent car celui-ci leur permettra de pouvoir consommer davantage d'eau du robinet.

Projet de filtration membranaire haute performance

Le degré d'adhésion à l'égard du projet de filtration membranaire haute performance reste très élevé en 2024. L'adhésion à ce projet s'explique par 3 facteurs principaux : le fait de disposer d'une eau meilleure pour la santé, la diminution du calcaire et la protection de l'environnement. L'effort financier annoncé pour bénéficier de cette eau est bien accepté, et les usagers sont nombreux à souhaiter être informés de l'avancement du projet.



95%

des usagers jugent le projet pertinent (+1% depuis 2023)



Parmi eux

69%

sont prêts à un effort financier de **15€ par an et par personne** pour bénéficier de cette eau « sûre ».

dont **72%** des usagers en habitat collectif trouvent cette hausse acceptable.

68%

des usagers interrogés jugent le projet très pertinent



Motifs d'adhésion au projet de l'amélioration de l'eau potable

66%

pour une eau meilleure pour
la santé

48%

pour une eau
moins calcaire

43%

pour protéger
l'environnement
(-2% depuis 2023)



71%

des usagers souhaitent être
informés de l'avancement du
projet. Les particuliers abonnés
sont la cible qui souhaite
davantage être informée de
l'avancement du projet.



Pour aller plus loin
Résultats détaillés



La perception et connaissance du service de l'eau

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

	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Total d'accord	2024	2023	2022
L'approvisionnement en eau potable est une mission du service public	20 %	78 %	98 %	98 %	98 %	99 %
Pour rendre l'eau potable, de nombreux traitements sont nécessaires	24 %	74 %	98 %	97 %	97 %	98 %
La production et la distribution de l'eau potable nécessitent des investissements importants	38 %	59 %	97 %	97 %	97 %	96 %
Vous êtes attentif à votre consommation d'eau	26 %	66 %	92 %	93 %	93 %	94 %
Le service public de l'eau respecte l'environnement	57 %	30 %	87 %	87 %	87 %	89 %
Vous êtes attentif au coût de l'eau	24 %	60 %	84 %	84 %	84 %	89 %
L'eau du robinet peut être bue tous les jours	33 %	47 %	80 %	81 %	81 %	82 %
L'eau du robinet est sûre pour la santé	46 %	32 %	78 %	80 %	80 %	83 %
Le service public de l'eau est à l'écoute de ses usagers	51 %	19 %	70 %	73 %	73 %	73 %

La satisfaction vis-à-vis du service de l'eau

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

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



Comment jugez-vous le service de l'eau par rapport à celui de l'électricité en ce qui concerne le rapport qualité/prix des prestations délivrées ?

Moins bon Équivalent Meilleur



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

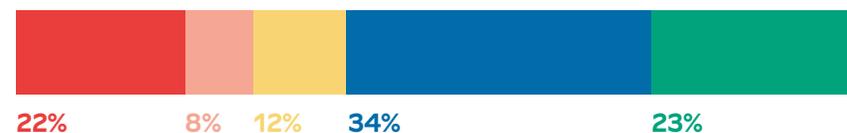
Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de la qualité de l'eau distribuée concernant...

	Assez satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total satisfait(es)	2024	2023	2022
La disponibilité de l'eau à tout moment	18 %	81 %	99 %	98 %	98 %	
Sa limpidité (couleur, transparence)	44 %	49 %	93 %	94 %	94 %	
Sa qualité sanitaire (est parfaitement sûre)	49 %	37 %	86 %	88 %	89 %	
Le goût de l'eau du robinet	48 %	25 %	73 %	75 %	74 %	
Sa teneur en chlore, son odeur	50 %	22 %	72 %	74 %	72 %	
Sa teneur en calcaire	32 %	8 %	40 %	41 %	41 %	

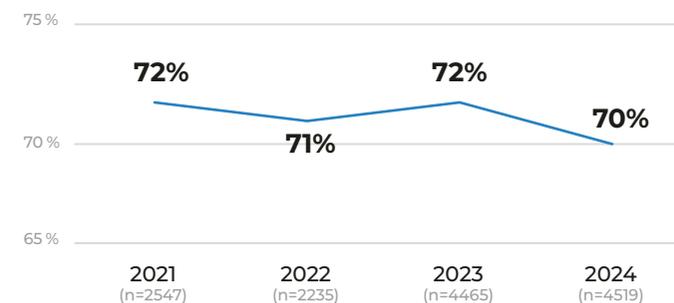
Les habitudes de consommation de l'eau

Buvez-vous l'eau du robinet ?

■ Jamais, vous ne buvez l'eau qu'en bouteille
 ■ Moins d'une fois par semaine
 ■ Plusieurs fois par semaine
 ■ Tous les jours
 ■ Exclusivement



Évolution de l'habitude de consommation d'eau du robinet
(Sous-total plus d'une fois par semaine)



La raison de non-consommation de l'eau

Pour quelle(s) raison(s) ne buvez-vous pas ou peu d'eau du robinet ?

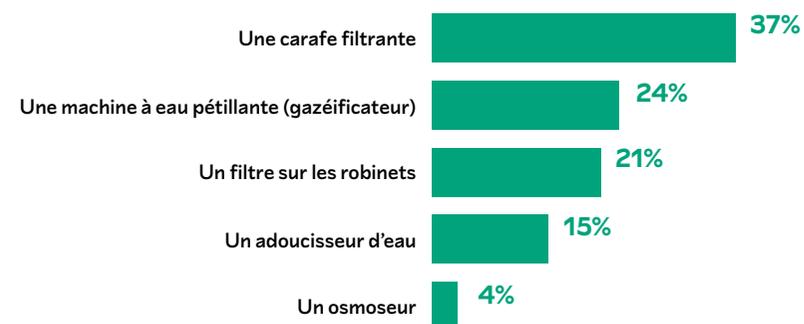


Les usages de l'eau du robinet

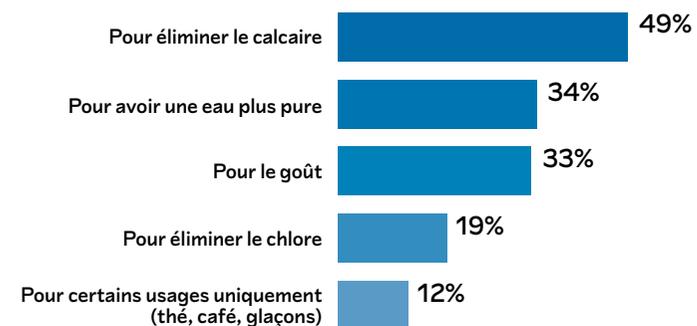
Utilisez-vous des appareils ?



Si oui, utilisez-vous les appareils suivants ?



Pourquoi utilisez-vous ces appareils ?



La pertinence projet eau sans chlore et sans calcaire – Investissement

Le SEDIF envisage de fournir une eau très peu voire pas du tout chlorée, avec très peu de calcaire et mieux protégée des micropolluants. Diriez-vous que ce projet est ?

Pas du tout pertinent Peu pertinent Assez pertinent Très pertinent



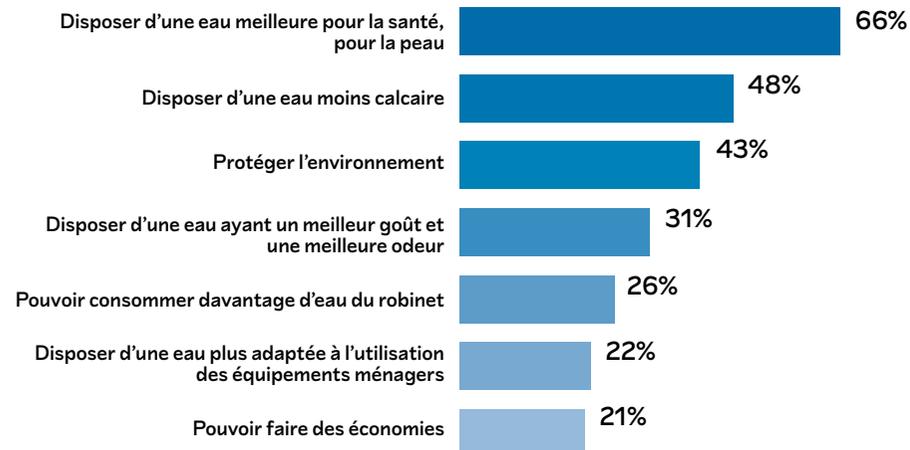
Ce projet nécessite des investissements importants. Une augmentation de la facture d'eau d'environ 15 euros par an et par personne serait nécessaire pour financer ce projet. Cette hausse vous semble-t-elle acceptable ?

Non Oui



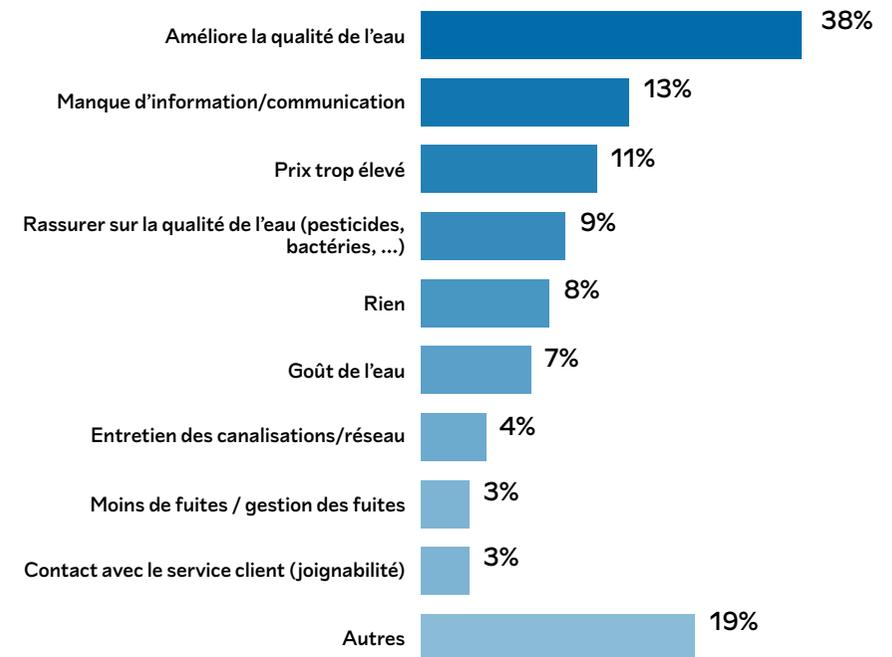
Les facteurs conditionnant l'adhésion au projet

Quelles sont les raisons de votre opinion concernant ce projet ?



Les attentes des usagers

Selon vous, que doit améliorer le SEDIF en priorité pour vous satisfaire pleinement ?



La satisfaction par dimension de service – La dernière intervention technique chez le client

À l'occasion de cette ou ces interventions, avez-vous été très, assez, peu ou pas du tout satisfait ?

	■ Assez satisfait(e)	■ Très satisfait(e)	■ Total satisfait	2024	2023	2022
de la courtoisie du technicien	22%	64%	86%	89%	91%	
de la plage horaire proposée pour le rendez-vous	39%	47%	85%	81%	82%	
du respect des horaires de rendez-vous	29%	56%	84%	80%	85%	
de la compétence du technicien	25%	58%	83%	78%	90%	
de l'identification du technicien du service public de l'eau	31%	47%	78%	79%	84%	
de la qualité du travail effectué	30%	49%	79%	75%	85%	
de la rapidité d'intervention	26%	51%	77%	74%	83%	
du délai de réalisation global	31%	43%	74%	70%	83%	
des informations fournies (devis, compte rendu de visite, etc)	29%	40%	69%	66%	72%	

Évaluation des réponses apportées par téléphone

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

	■ Assez satisfait(e)	■ Très satisfait(e)	■ Total satisfait	2024	2023	2022
La durée de l'entretien téléphonique	24%	68%	92%	90%	92%	
La qualité d'expression du conseiller (présentation du conseiller, élocution, ...)	22%	72%	94%	91%	94%	
L'amabilité du conseiller	19%	75%	94%	93%	93%	
La capacité du conseiller à comprendre votre demande	18%	69%	87%	84%	89%	
La disponibilité du conseiller pendant l'entretien, son écoute	21%	71%	92%	90%	91%	
La réponse apportée par le conseiller	22%	65%	87%	83%	87%	
La personnalisation de la prise en charge	15%	68%	83%	80%	84%	
Le suivi de demande	17%	65%	82%	76%	79%	

Avec l'Eau d'Île-de-France, j'ai confiance.



l'eau
D'ÎLE-DE-FRANCE
Source de confiance

Ah, si seulement tout pouvait inspirer confiance comme l'Eau d'Île-de-France... Une eau du robinet de qualité*, contrôlée au quotidien et un service de proximité ! Plus d'infos sur [leaudiledefrance.fr](https://www.leaudiledefrance.fr)

*Conformément à la réglementation en vigueur



Conception graphique : agence Comme un Arbre! - Illustrations : Marion Dufour
Conception de la 4^e de couverture : agence Bastille (visuel généré avec l'intelligence artificielle)