

OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU 2024

90 % des Franciliens satisfaits du SEDIF !

Pour la 22^e année consécutive, l'Observatoire de la qualité du service public de l'eau piloté par le Syndicat des Eaux d'Île-de-France (SEDIF) dresse un état des lieux précis de la perception des usagers.

L'édition 2024, confiée à l'institut Qualitest auprès de 5 000 usagers, confirme une nouvelle fois un niveau de satisfaction remarquable : **9 usagers sur 10** se déclarent satisfaits du service rendu.



Une performance d'autant plus significative qu'elle s'accompagne d'une progression notable de l'image de l'institution. **90 % déclarent avoir une opinion positive** du SEDIF, et la moitié d'entre eux l'identifient désormais clairement comme le responsable du service public de l'eau.

Cette notoriété croissante est le fruit d'une stratégie de communication renforcée, notamment à l'occasion des Jeux Olympiques et Paralympiques, et d'une présence affirmée sur les réseaux sociaux et les médias.



→ LE PROJET DE FILTRATION MEMBRANAIRE HAUTE PERFORMANCE : UNE RÉPONSE AUX ATTENTES DES FRANCILIENS

Si **82 % des usagers se disent satisfaits de la qualité de l'eau distribuée**, certains facteurs comme le goût, le calcaire ou la confiance dans la composition sanitaire restent des leviers clés d'amélioration. Moins d'un tiers des usagers boivent exclusivement l'eau du robinet, mais **70 % en consomment régulièrement**, signe que l'attachement à cette ressource publique reste fort, même si des réticences subsistent.

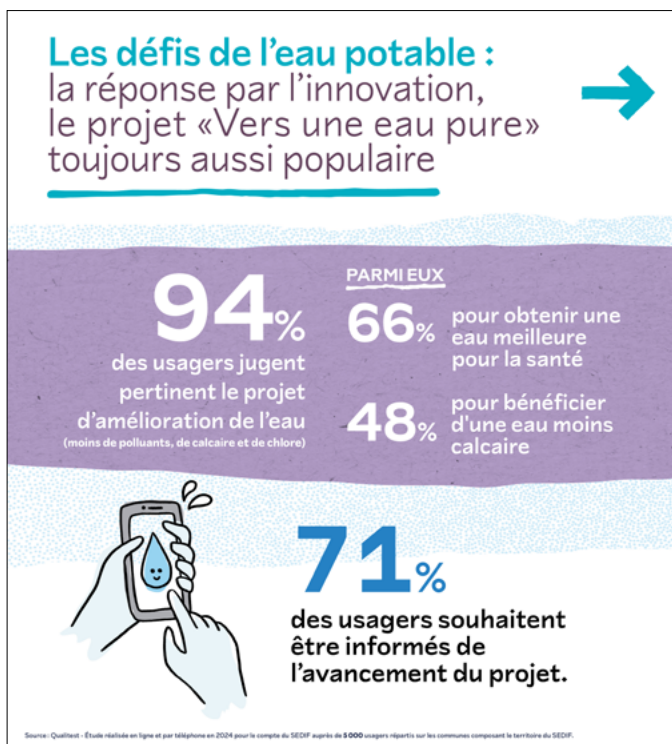
C'est dans ce contexte que le **projet de filtration membranaire haute performance**, qui vise une eau plus pure, moins calcaire, sans chlore et mieux protégée des micropolluants (comme les PFAS), suscite une **adhésion quasi-unanime : 95 % des usagers le jugent pertinent**, et **près de 7 sur 10** sont prêts à accepter un léger effort financier annuel pour en bénéficier. Pour la majorité, les bénéfices attendus sont d'abord liés à la santé (66 %), mais aussi à la qualité sensorielle de l'eau (goût, douceur, odeur), et à la protection de l'environnement.

UN SERVICE CLIENT RECONNU POUR SA QUALITÉ D'ÉCOUTE

L'étude confirme aussi l'importance accordée à la relation de proximité : **78 % des usagers ayant contacté le service client** (Centre de Relation Client) récemment se déclarent satisfaits de leur échange. Ce taux grimpe à **plus de 90 %** pour des dimensions clés comme l'écoute, la courtoisie ou la clarté des explications données par téléphone. Ce résultat témoigne de l'engagement des équipes à offrir un service accessible, humain et réactif.

UNE GESTION DE LA FACTURE PERÇUE COMME ÉQUITABLE

Côté budget, les usagers montrent une bonne compréhension de leur consommation : **près de 70 % des abonnés jugent le prix de l'eau correct**, et **9 sur 10 font confiance aux relevés de leur compteur**. Les services associés au télérelevé (alertes, suivi de consommation) bénéficient également d'un bon taux de satisfaction, bien que leur notoriété puisse encore progresser.



→ UNE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Depuis 2002, l'Observatoire du SEDIF n'a cessé d'évoluer pour mieux capter les attentes et les usages. Cette édition 2024 en est une nouvelle illustration : les Franciliens attendent un service de qualité, mais aussi une **eau de confiance**, plus saine, respectueuse de l'environnement et bien commun accessible à tous.

C'est dans cet esprit que le SEDIF poursuivra ses investissements, notamment avec le programme « *Vers une eau pure* », qui incarne l'ambition collective d'un service public toujours plus exemplaire.

« Ce haut niveau de satisfaction honore le travail accompli, mais il nous engage surtout à poursuivre nos investissements pour offrir à chacun une eau irréprochable, adaptée aux enjeux d'aujourd'hui : santé, climat, transparence. »

André Santini, ancien ministre, président du SEDIF.



Observatoire de la qualité



du Service public de l'eau

2024

icatEauxIDF SEDIF



Retrouvez les résultats de l'Observatoire de la qualité du service public de l'eau [ici](https://www.sedif.com).



À PROPOS DU SEDIF

Créé en 1923, le Syndicat des Eaux d'Île-de-France (SEDIF) est un établissement public de coopération intercommunale, responsable de l'alimentation en eau potable de 4 millions de personnes dans 133 communes en Île-de-France. C'est le plus grand service public de l'eau en France et l'un des premiers dans le monde. Ses usines principales, qui puisent dans les grands cours d'eau franciliens (Seine, Marne, Oise), produisent quotidiennement plus de 750 000 mètres cubes d'eau et son réseau de distribution compte près de 8 000 kilomètres de canalisations. Depuis plus de 100 ans, le SEDIF relève le défi de fournir, 24 heures/24 et 365 jours par an, une eau de qualité irréprochable et disponible à tout moment. Autour de valeurs historiques comme la mutualisation, la solidarité et l'innovation, plus de 100 agents s'engagent au quotidien pour un service public d'excellence et de proximité.

Le SEDIF est présidé depuis 1983 par André Santini, ancien ministre, maire d'Issy-les-Moulineaux et vice-président de la Métropole du Grand Paris.

www.sedif.com



CONTACT PRESSE

Guillaume de STORDEUR,
Directeur de la communication
g.destordeur@sedif.com
06 27 26 50 16

