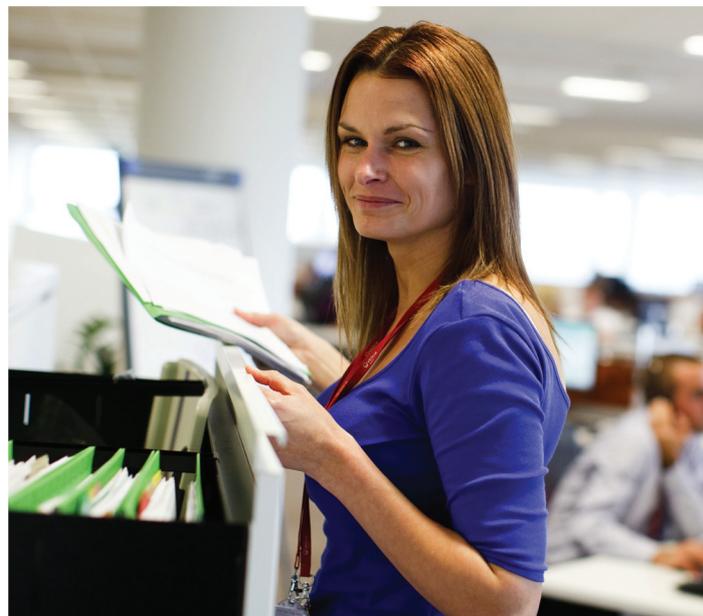


# OBSERVATOIRE

*de la Qualité du Service public de l'eau*



*Résultats 2017*



**SEDIF**

SERVICE PUBLIC DE L'EAU



La qualité d'un service public repose notamment sur l'écoute et l'attention portée aux attentes des usagers. C'est pourquoi le SEDIF a mis en place depuis une quinzaine d'années déjà, un outil de mesure de la satisfaction des usagers, l'Observatoire de la Qualité du Service public de l'eau.

Vous découvrirez dans ce document une synthèse des principaux résultats de l'Observatoire pour l'année 2017. Ce dispositif d'enquêtes téléphoniques présente l'intérêt d'être réalisé en continu et auprès de différents types d'usagers, aux attentes parfois spécifiques.

Globalement, le niveau de satisfaction des consommateurs d'eau sur le territoire du SEDIF atteint encore en 2017 un niveau très élevé : entre 90 et 94 % selon les cibles. Mais l'Observatoire est riche aussi d'enseignements quant aux pistes d'amélioration du service public de l'eau, par exemple en matière d'information sur les coupures d'eau ou de délai d'exécution des travaux. C'est donc également un outil précieux du contrôle exercé par le Syndicat sur son délégataire, Veolia Eau d'Ile-de-France.

L'Observatoire de la Qualité du Service public de l'eau traduit ainsi la volonté constante du SEDIF de procurer à ses usagers « le meilleur de l'eau ».

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

## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS 2017

En 2017, la satisfaction globale se maintient à un niveau très élevé, toutes cibles confondues, oscillant entre 90 et 94 % de réponses positives (satisfaits ou très satisfaits). Le taux de non-satisfaits le plus élevé se rencontre chez les gestionnaires d'immeubles, à seulement 10 %.

La satisfaction est encore plus élevée parmi les usagers utilisant les services associés au télérelevé, notamment l'alerte surconsommation.

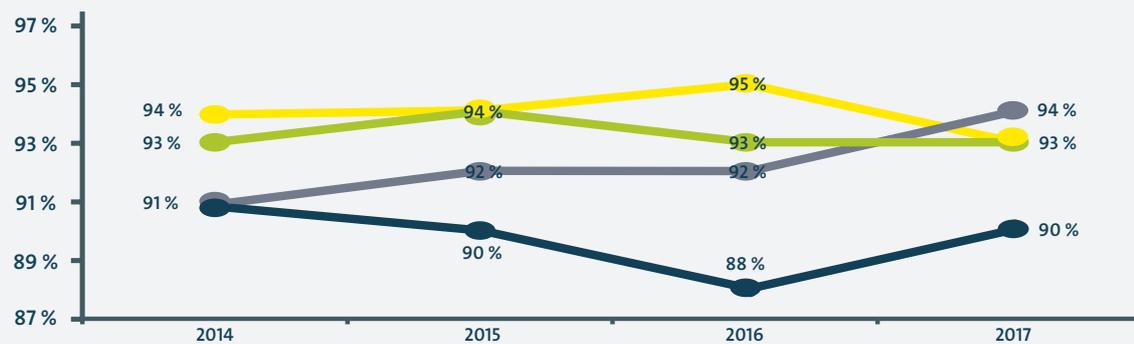
**7 foyers sur 10 consomment de l'eau du robinet régulièrement.** Plus de la moitié en fait une consommation quotidienne.

La qualité de l'eau est globalement très appréciée, la teneur en calcaire restant l'aspect le moins bien noté.

**Le prix de l'eau est majoritairement jugé comme normal** au regard des dépenses du foyer, la part des abonnés le trouvant excessif baisse même de 7 %.

Près de la moitié des personnes interrogées pense que l'eau potable constitue 50 à 80 % de la facture (32% en réalité).

### Courbe de satisfaction par cible



● PARTICULIERS ABONNÉS ● PARTICULIERS NON ABONNÉS ●<sup>1</sup> GIC ●<sup>2</sup> ERP

<sup>1</sup> Gestionnaires d'Immeubles Collectifs

<sup>2</sup> Etablissement Recevant du Public



### 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

4 244 entretiens ont été réalisés en 2017 auprès de consommateurs d'eau répartis sur les 150 communes composant le territoire du SEDIF dont :

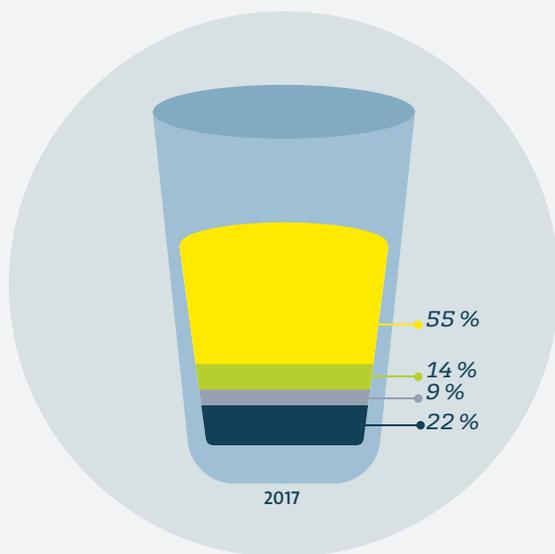
- 2 228 particuliers abonnés
- 1 070 particuliers non abonnés
- 466 gestionnaires d'immeubles collectifs (GIC)
- 480 gestionnaires d'établissements recevant le public (ERP)

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 ajoutent une enquête spécifique sur les performances du CRC et une enquête auprès des élus des communes, sous la forme d'un entretien de 18 minutes.

## 8 foyers sur 10 consomment de l'eau du SEDIF régulièrement

🗨️ Buvez-vous l'eau du robinet ?



● TOUS LES JOURS    ● PLUSIEURS FOIS PAR SEMAINE    ● MOINS D'UNE FOIS PAR SEMAINE    ● JAMAIS



🗨️ Pour quelles raisons ne buvez-vous pas d'eau du robinet ?  
(% oui : plusieurs réponses possibles)



Les Français consomment en moyenne 150 litres d'eau par jour et par personne. Mais l'eau de boisson ne représente que 1 % de cette consommation. Irréprochable au plan sanitaire, l'eau du SEDIF bénéficie d'une confiance élevée et constante auprès des consommateurs franciliens. C'est ainsi que près de 80% en boivent régulièrement.

## 9 consommateurs sur 10 font confiance à la qualité sanitaire de l'eau du SEDIF



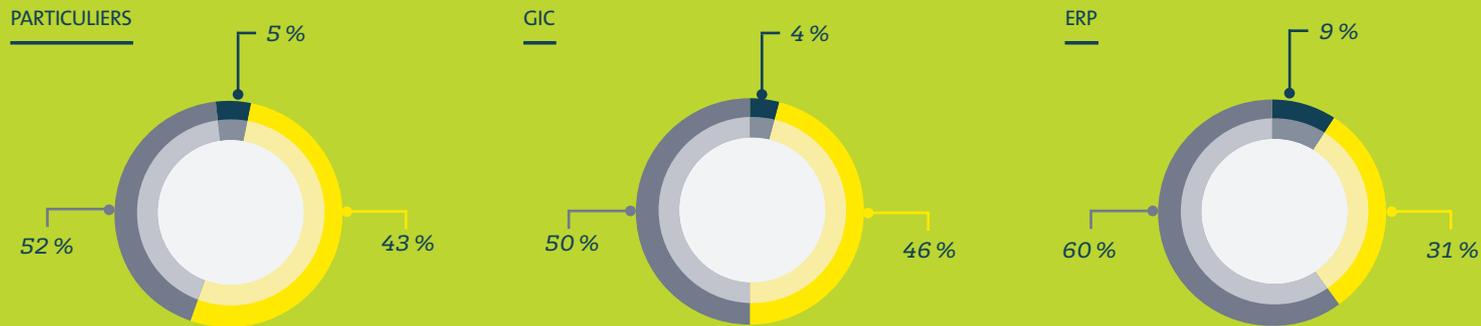
Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) de la qualité de l'eau distribuée ?  
(% assez et très satisfaits)

	Total	MARNE	OISE	SEINE
La disponibilité de l'eau à tout moment	99 %	99 %	99 %	99 %
Sa limpidité (couleur)	95 %	95 %	94 %	96 %
La régularité de la pression de l'eau	93 %	94 %	93 %	93 %
Sa qualité sanitaire	91 %	89 %	92 %	93 %
Le goût de l'eau	83 %	83 %	83 %	83 %
Son odeur	83 %	83 %	84 %	83 %
Sa teneur en chlore	74 %	74 %	74 %	75 %
Sa teneur en calcaire	52 %	49 %	59 %	48 %

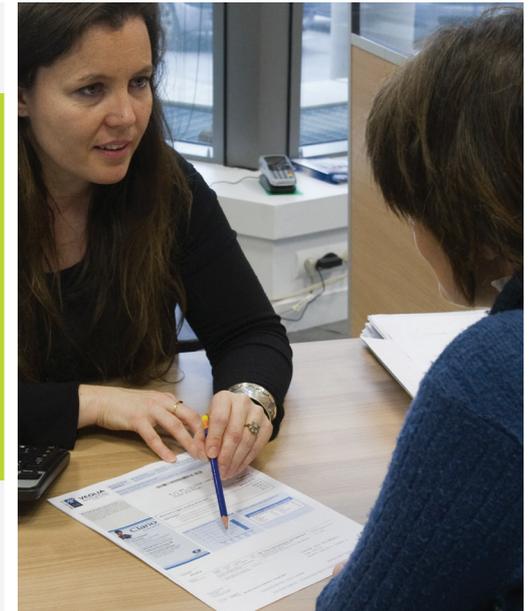
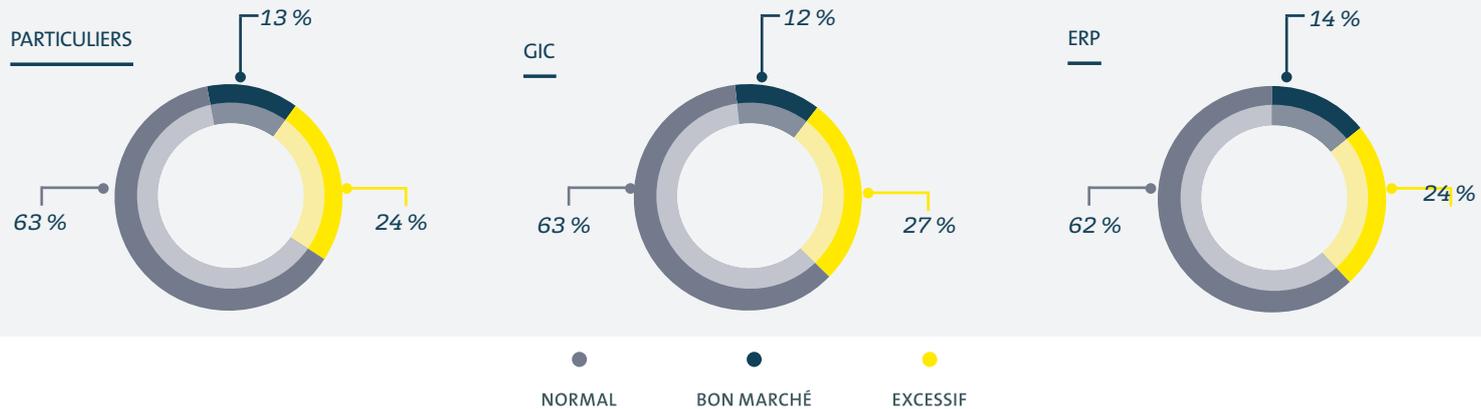
La satisfaction concernant la qualité sanitaire de l'eau du SEDIF dépasse les 90 %. Son goût enregistre comme en 2016 un taux de satisfaits ou très satisfaits de 83 %.  
La teneur en calcaire partage les opinions, avec toutefois un score meilleur dans le secteur où est distribuée l'eau nanofiltrée de Méry-sur-Oise.

## L'eau du robinet en France, c'est en moyenne 1 euro par jour et par foyer

? Compte tenu de la qualité de service délivré, trouvez-vous le montant des factures d'eau... (perception spontanée du prix de l'eau)



? Le budget d'eau par mois et par personne est en moyenne de 15 euros. Au regard des autres dépenses d'un foyer, considérez-vous ce budget comme... (perception assistée)

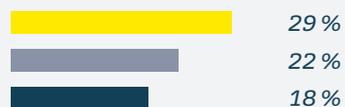


Majoritairement, les usagers considèrent le prix de l'eau comme normal ou bon marché. Cette majorité passe aux trois quarts lorsque le budget mensuel moyen est donné dans la question : l'eau du robinet apparaît alors clairement comme peu chère au regard d'autres biens pourtant moins vitaux.

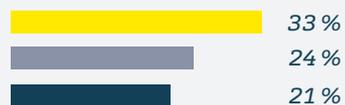
## Le télérelevé équipe tous les compteurs d'eau sur le territoire du SEDIF

**?** Connaissez-vous l'alerte surconsommation ?  
(% oui)

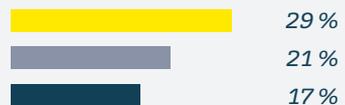
### PARTICULIERS



### GIC



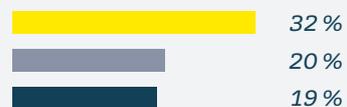
### ERP



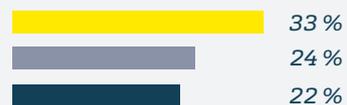
■ 2017 ■ 2016 ■ 2015

**?** Connaissez-vous le suivi des consommations en temps réel ?  
(% oui)

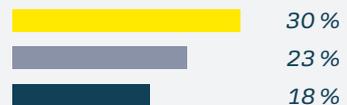
### PARTICULIERS



### GIC



### ERP



La notoriété des services associés au télérelevé enregistre une hausse significative avec un fort intérêt pour l'alerte surconsommation, dont le seuil est fixé par l'abonné. Les avantages de cette technologie suscitent une adhésion croissante chez les consommateurs du SEDIF.

### Niveau de satisfaction parmi les utilisateurs de l'alerte surconsommation

**90 %**  
de satisfaits

dont

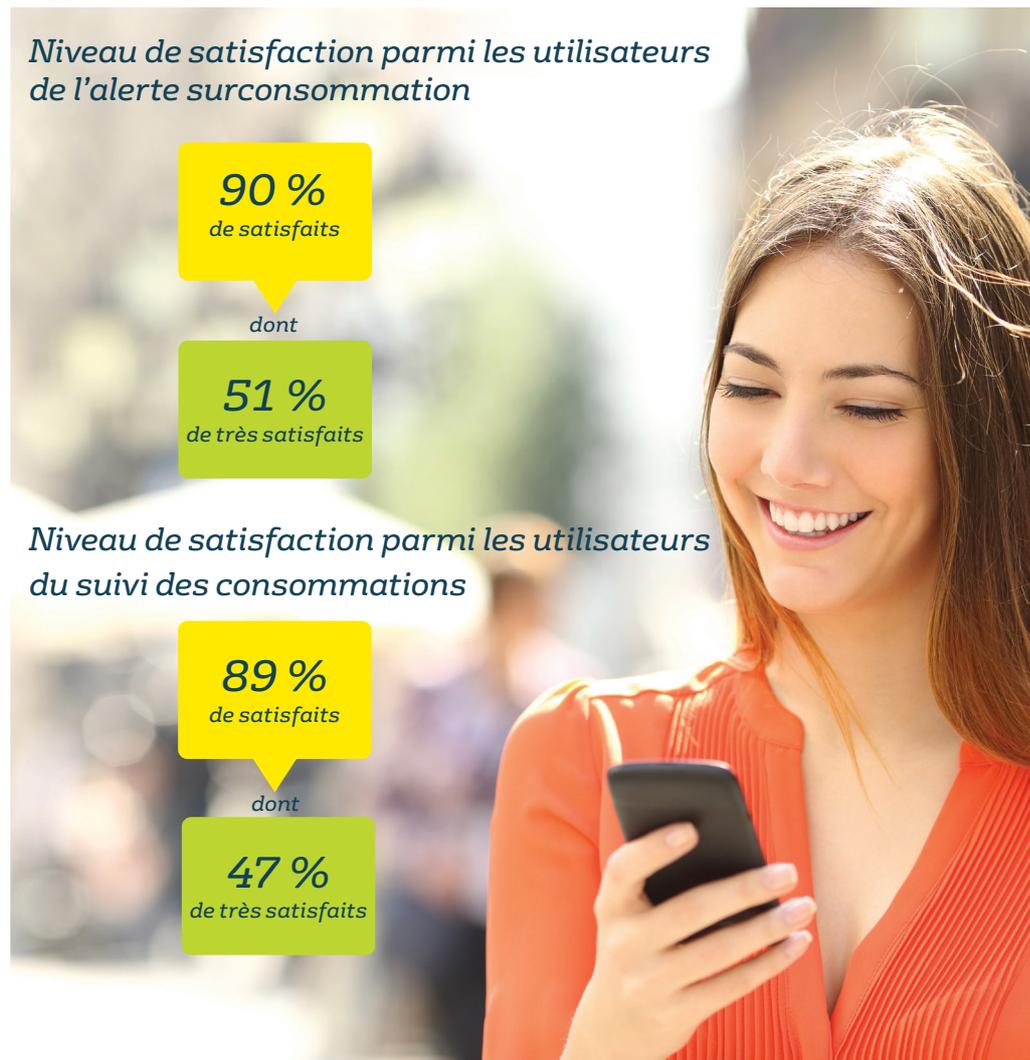
**51 %**  
de très satisfaits

### Niveau de satisfaction parmi les utilisateurs du suivi des consommations

**89 %**  
de satisfaits

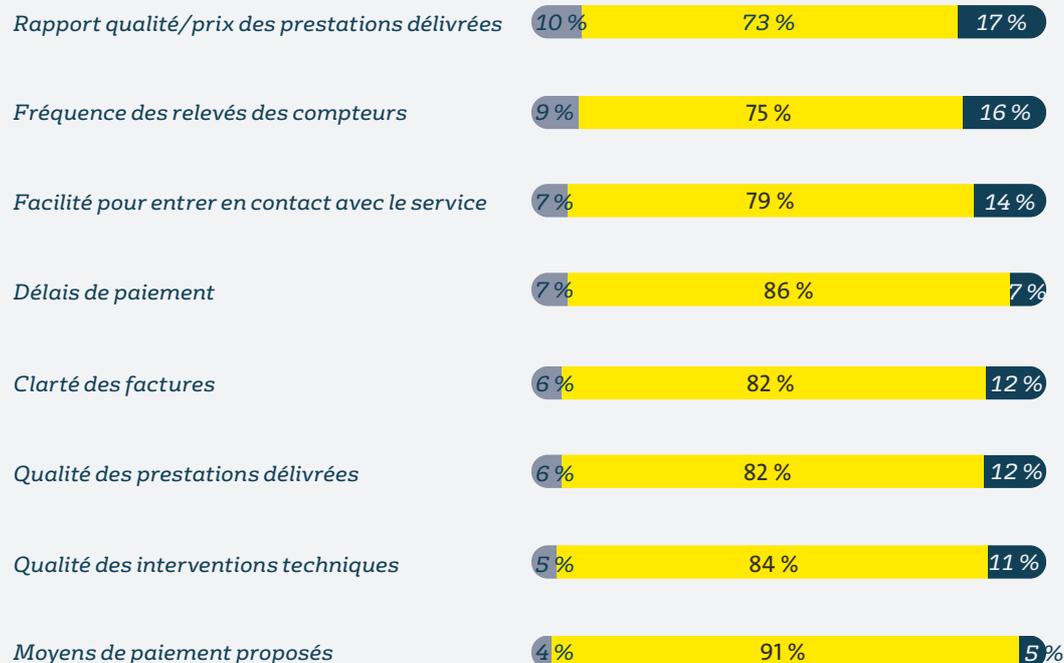
dont

**47 %**  
de très satisfaits

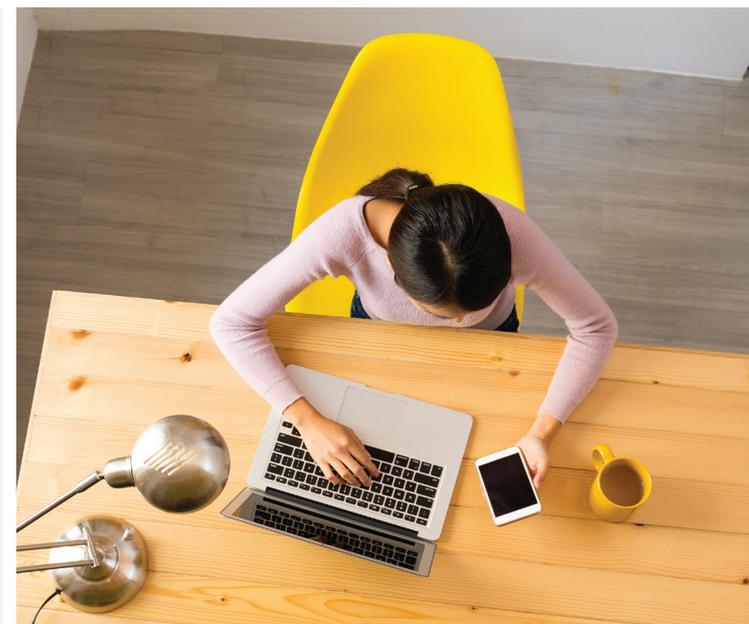


## La comparaison avec le service de l'électricité fait un bond de 5 points en ce qui concerne la facilité pour entrer en contact avec le service

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



● MOINS BON ● ÉQUIVALENT ● MEILLEUR

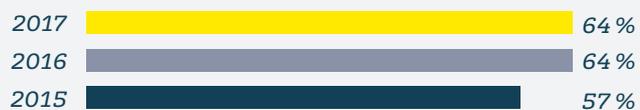


Entre 2016 et 2017, la perception du service de l'eau par les usagers reste stable par rapport au service de l'électricité.

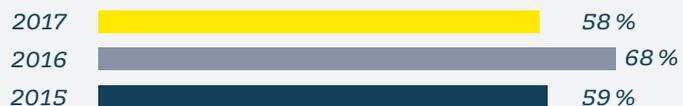
Sur l'ensemble des items, le pourcentage de « meilleur » est toujours supérieur au moins « bon ».

## L'INFORMATION SUR LES ARRÊTS D'EAU

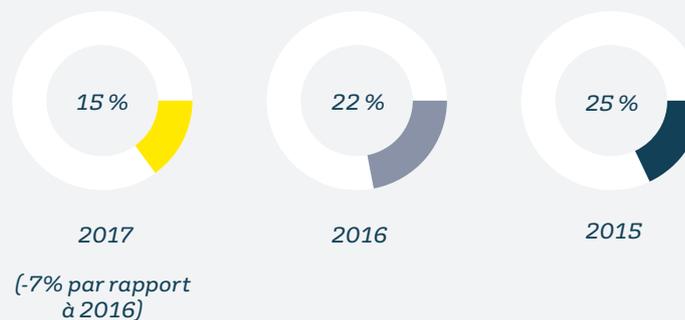
? Y a-t-il eu un ou plusieurs arrêts d'eau sur le territoire communal au cours des 6 derniers mois ?  
(% de oui)



? Parmi ces arrêts d'eau, y a-t-il eu des arrêts non programmés (imprévus) ?  
(% de oui)



? Les administrés de la commune vous ont-ils fait part de nuisances qu'ils auraient ressenties à l'occasion de ces arrêts d'eau ?



L'enquête auprès des élus et des collectivités montre une baisse significative de réclamations liées aux arrêts du service public de l'eau dans les communes.



## NIVEAUX DE SATISFACTION EN LIEN AVEC LES TRAVAUX

Concernant les travaux sur la voirie effectués par le service de l'eau potable au cours des 6 derniers mois dans votre commune, dans quelle mesure avez-vous été satisfait des points suivants ?

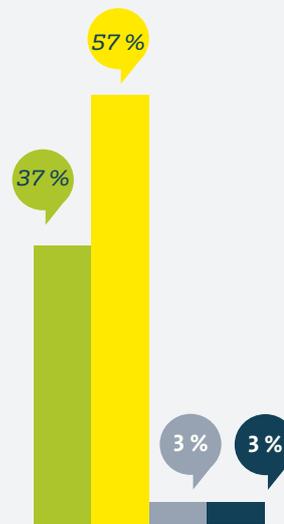
### SIGNALISATION DE CHANTIER



### INFORMATION PRÉALABLE AUPRÈS DES RIVERAINS



### LE RESPECT DES DÉLAIS DE RÉALISATION DE TRAVAUX



● TRÈS SATISFAIT    ● ASSEZ SATISFAIT    ● PEU SATISFAIT    ● PAS DU TOUT SATISFAIT



En ce qui concerne l'exécution des travaux, le niveau de satisfaction des collectivités demeure élevé, avec une hausse notable au sujet de la signalisation des chantiers.

## UN TAUX DE SATISFACTION GLOBAL AU PLUS HAUT NIVEAU DEPUIS 2013

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



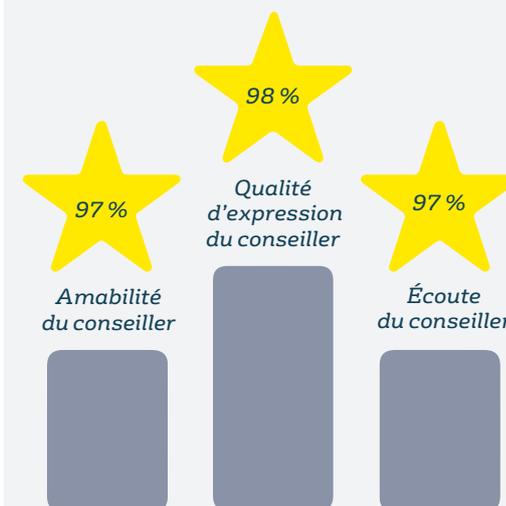
● SOUS TOTAL SATISFACTION  
« TRÈS SATISFAITS  
+ SATISFAITS »

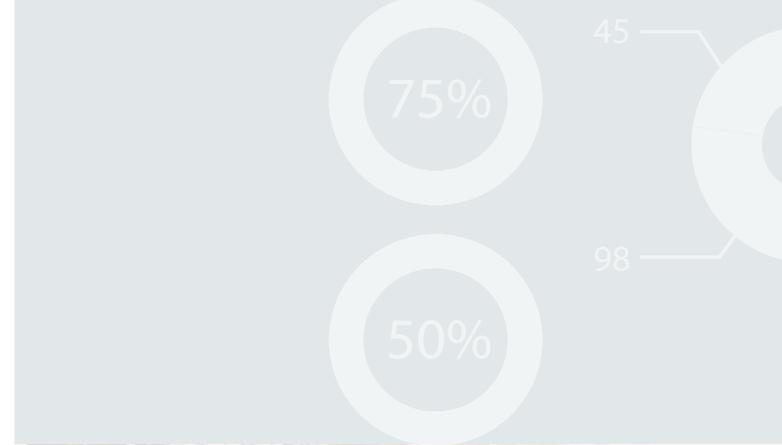
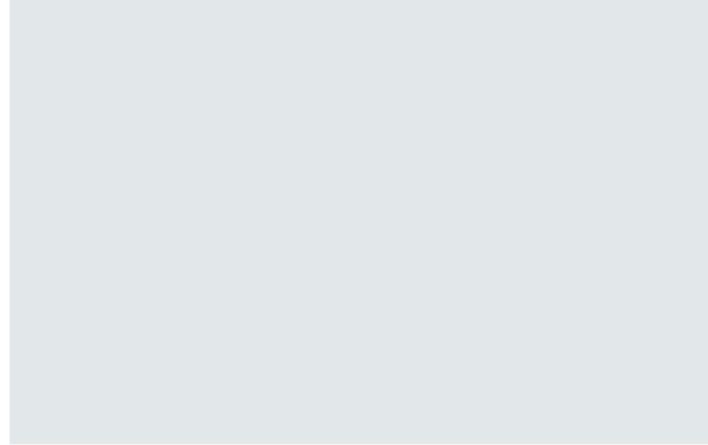
● SOUS TOTAL  
« TRÈS SATISFAITS »



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 » qui augmente de 11 % par rapport à 2016.

Items les mieux évalués concernant la qualité de prise en charge et de traitement de la demande de l'utilisateur





SEDIF - Juin 2018