

OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

ÉDITION 2023



SOMMAIRE

Synthèses des résultats 4

La parole des usagers 6

Évaluation du centre de contacts 14

Pour aller plus loin: résultats détaillés 17

ÉDITO



91 % des usagers satisfaits du Service public du SEDIF !

La qualité d'un Service public repose sur l'écoute et l'attention portée aux attentes des usagers. C'est pourquoi le Syndicat des Eaux d'Île-de-France (SEDIF) a mis en place, depuis déjà plus de 20 ans, un outil de mesure de la satisfaction : l'Observatoire de la Qualité du Service public de l'eau. Vous découvrirez dans ce document une synthèse des principaux résultats pour l'année 2023 grâce aux données recueillies par la société Qualitest auprès de 5000 personnes.

Ce dispositif d'enquêtes présente l'intérêt d'être réalisé en continu et auprès de différentes cibles, aux attentes parfois spécifiques. Globalement, le niveau de satisfaction des consommateurs d'eau sur le territoire du SEDIF atteint encore en 2023 un niveau très élevé : **91%**. Mais l'Observatoire est aussi riche d'enseignements quant à la pertinence de nos choix pour l'avenir, dont l'investissement historique du Syndicat pour équiper ses trois usines de production d'une filière membranaire haute performance

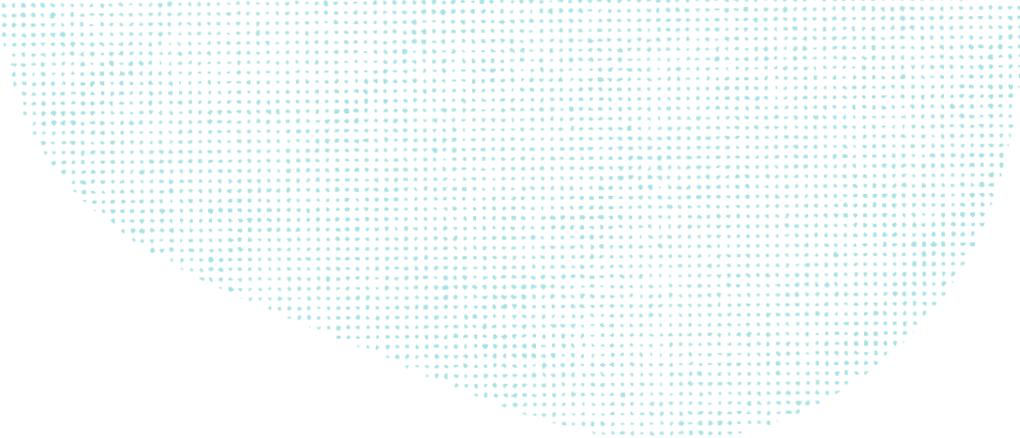
d'ici à 2032. 94 % des personnes interrogées plébiscitent ce projet baptisé « Vers une eau pure, sans calcaire et sans chlore » et sont même prêts à un effort financier de 15€ par an et par personne pour en bénéficier. Les avantages pour la santé (une eau sans micropolluants, sans perturbateurs endocriniens ni résidus médicamenteux) et une eau moins calcaire sont les principaux facteurs d'adhésion. Cet Observatoire est également un outil précieux du contrôle exercé par le Syndicat sur son délégataire, Veolia Eau d'Île-de-France. Il traduit ainsi la volonté constante du SEDIF de procurer à ses usagers le meilleur de l'eau du robinet !

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

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS





Un niveau de satisfaction toujours très élevé, et une connaissance des usagers toujours plus complète. Le SEDIF consolide d'année en année son dispositif d'enquêtes pour répondre aux nouvelles attentes et engager ses usagers vers la sobriété.

Pour sa 21^{ème} édition, l'Observatoire de la qualité du service public de l'eau a interrogé près de 5000 usagers, tous segments confondus (abonnés, non abonnés, professionnels et collectivités) et issus de tout le territoire.

Il ressort de ces enquêtes que la satisfaction globale vis-à-vis du service public de l'eau se maintient à un très haut niveau et pour toutes les catégories d'usagers quel que soit leur lieu de résidence : **91%** d'usagers se déclarent satisfaits de la qualité du service public de l'eau.

Pour les 9% d'usagers non satisfaits, les premiers motifs cités sont la présence de calcaire pour 48%, et le goût, la composition de l'eau pour 40%. Ces chiffres peuvent être mis en relation avec la forte adhésion au projet de fournir une eau sans chlore et sans calcaire :

94% des usagers jugent le projet pertinent, dont **70%** 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 (64 %), et avoir une eau moins calcaire (46 %) sont les principaux leviers d'adhésion au projet, en phase avec les préoccupations des usagers. Pour la première année, la notion de préservation de la ressource et de l'environnement apparaît dans les trois premiers motifs d'opinion positive sur le projet (45 %).

En effet, l'amélioration de la qualité de l'eau reste le critère majeur pour satisfaire pleinement les usagers pour 33 % d'entre eux, qui ne sont que 32 % à boire exclusivement de l'eau du robinet, même si 72 % déclarent en boire régulièrement.

Si **81 %** des usagers affirment que l'eau du robinet peut être bue tous les jours, et **84 %** sont satisfaits de la qualité de l'eau distribuée, la confiance s'érode, et est en recul de 6 % par rapport à 2022.

En parallèle, si **84 %** des usagers déclarent être attentifs au coût de l'eau, ils ne sont que 19 % à connaître le prix d'un litre d'eau, mais se déclarent motivés pour maîtriser leur consommation : 53% des abonnés pour des raisons économiques et 52 % des non-abonnés pour des raisons écologiques. Les abonnés sont par ailleurs satisfaits des dispositifs mis à leur disposition pour suivre leurs consommations : **93%** satisfaits du service de suivi de consommations dont **53 %** de très satisfaits et **91 %** sont satisfaits de l'alerte personnalisée de surconsommation.

LA PAROLE DES USAGERS

CONTEXTE ET OBJECTIFS

À travers la présente enquête, il s'agit d'évaluer la satisfaction de 5 catégories d'utilisateurs :

- les particuliers abonnés
- les particuliers non abonnés
- les gestionnaires d'immeubles collectifs
- les professionnels gestionnaires d'établissements recevant du public
- les professionnels exerçant une activité commerciale

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

5 000

Interviews réalisées auprès de 5 cibles représentatives des typologies d'utilisateurs et du territoire du SEDIF :



2 150

Particuliers abonnés



2 000

Particuliers non abonnés



150

Professionnels gestionnaires d'établissements recevant du public



500

Gestionnaires d'immeubles collectifs



200

Professionnels exerçant une activité commerciale

PÉRIODE D'ENQUÊTE



DU 01/05/23
AU 31/01/24

MODES DE RECUEIL



54 %

ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE



46 %

ENQUÊTE EN LIGNE

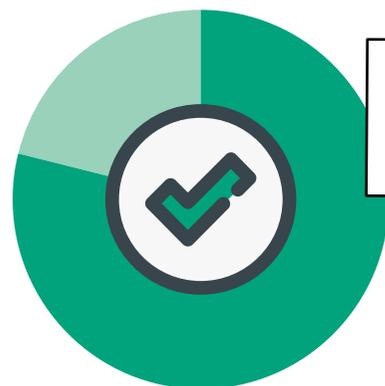
LA SATISFACTION GLOBALE

La satisfaction globale vis-à-vis du service public de l'eau se maintient à un très haut niveau et pour toutes les catégories d'utilisateurs quel que soit leur lieu de résidence



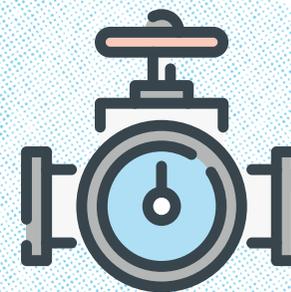
91 %

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



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

OUI À 83 %



77 %

des usagers concernés sont satisfaits de la gestion de l'arrêt d'eau en cas d'interruption du service.



2 896 (91%)
usagers sont **satisfaits**
du service public de
l'eau. Pour quelles
raisons ? *

428 (9%)
usagers sont **insatisfaits**
du service public de
l'eau. Pour quelles
raisons ? *

782 (27%)

« L'eau est de bonne qualité, il n'y a jamais de coupure.
Nous n'avons jamais eu de problèmes. »

696 (24%)

« Je suis satisfait, tout se passe bien
et ça roule tout seul. »

580 (20%)

« J'aime bien recevoir les alertes sur consommation,
le prix n'a pas beaucoup bougé malgré l'inflation et je reçois
régulièrement les analyses »

206 (48%)

« La qualité de l'eau au niveau du calcaire devrait
évoluer pour une eau plus saine. »

172 (40%)

« Je souhaite des réponses claires aux questions
de la télérelève et de la facturation. »

166 (39%)

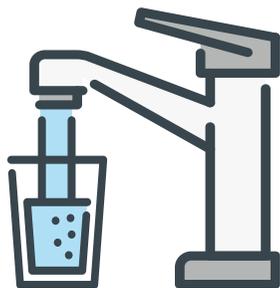
« J'aimerais que le coût de l'eau baisse. »

QUALITÉ ET CONFIANCE DANS L'EAU DU ROBINET

Les usagers, bien qu'ayant confiance dans la qualité de l'eau du robinet, restent réticents à la boire exclusivement. Le calcaire et le goût restent les freins majeurs à la consommation.

84 %

des usagers sont satisfaits de la qualité de l'eau distribuée



81 %

des usagers affirment que l'eau du robinet peut-être bue tous les jours
-6 % vs 2022

Cette affirmation n'est partagée que par

72 %

des usagers non abonnés, moins informés, moins convaincus par la qualité de l'eau en tant que boisson

À NOTER

Les abonnés sont **32 %** à la boire exclusivement contre **19 %** pour les non-abonnés, les freins principaux sont le goût et le calcaire.



Le calcaire reste l'irritant majeur avec **59 %** d'insatisfaits.

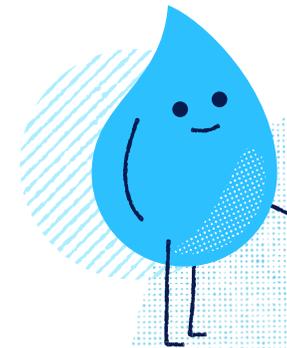
37 % des usagers déclarent utiliser un appareil pour traiter l'eau.

ADHÉSION AU PROJET D'AMÉLIORATION DE L'EAU : MOINS DE CALCAIRE, DE POLLUANTS ET DE CHLORE



94%

des usagers jugent le projet pertinent



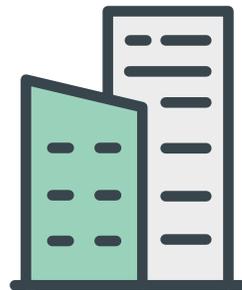
Parmi eux

70%

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

97%

des abonnés et des gestionnaires d'immeuble collectif interrogés sont convaincus par le projet



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

64%

pour la santé
et la peau

46%

pour une eau
moins calcaire

45%

pour protéger
l'environnement



33%

des usagers pensent que
l'amélioration de la qualité de
l'eau reste le critère majeur pour
les satisfaire pleinement.



LE PRIX DE L'EAU

La satisfaction à l'égard du budget d'eau reste stable en 2023 et il est possible de constater un niveau d'acceptation fort dans un contexte inflationniste.



84%

des usagers déclarent être attentifs au coût de l'eau
-5% vs 2022

Un écart significatif selon le type d'usagers

95%

des abonnés sont attentifs mais seulement

71%

des usagers qui paient l'eau dans leurs charges

80%

des abonnés connaissent le montant de leur facture d'eau

81%

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

71%

des abonnés trouvent le prix de l'eau correct

82%

d'acceptation des usagers pour un budget annoncé de 15 € par personne et par mois



90%

des usagers sont satisfaits de la prise en compte de l'index réel pour la facturation

SOBRIÉTÉ ET ÉCOLOGIE

Les usagers se déclarent sensibles à la préservation de la ressource en eau, tant pour des motifs écologiques que pour des motifs économiques.



82 %

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



29 %

des usagers déclarent utiliser régulièrement une gourde

Les outils de suivi de consommation sont plébiscités, leur promotion doit se poursuivre

93 %

sont satisfaits du service suivi de consommations dont **53 %** très satisfaits

91 %

sont satisfaits de l'alerte personnalisée de surconsommation

Quelles sont les motivations qui poussent les usagers à maîtriser leur consommation d'eau ?

53 %

des abonnés le font pour des raisons **économiques**

38 %

des non-abonnés le font pour des raisons **économiques**

44 %

des abonnés le font pour des raisons **écologiques**

52 %

des non-abonnés le font pour des raisons **écologiques**

3 %

des abonnés ne cherchent pas à économiser l'eau

10 %

des non-abonnés ne cherchent pas à économiser l'eau

ÉVALUATION DU CENTRE DE CONTACTS

OBJECTIF

À travers la présente enquête, il s'agit d'évaluer la performance du Centre de Relation Clients du SEDIF et la qualité sur service rendu aux usagers.



624

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

PÉRIODE D'ENQUÊTE



DU 20/04/23
AU 09/05/24
ET 26/10/23
AU 01/11/23

MODES DE RECUEIL



100 %
ENQUÊTES EN LIGNE

DES SERVICES PERFORMANTS

Le centre de contact continue d'obtenir un taux de satisfaction élevé. Le téléphone reste le mode de contact privilégié.



Pour les 488 répondants ayant contacté le service par téléphone.

93%

des usagers étaient satisfaits de l'amabilité du conseiller

91%

des usagers étaient satisfaits de la qualité d'expression du conseiller
-3 % vs 2022

90%

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

90%

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



77%

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



Les 124 usagers ayant contacté le service par courriel ou formulaires évaluent la qualité de la réponse reçue.

95%

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

84%

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

86%

des usagers étaient satisfaits de la rapidité de la réponse

87%

des usagers étaient satisfaits de la personnalisation de la réponse



Selon vous, comment le service public de l'eau pourrait améliorer son service de contact par téléphone/courriel/email ou formulaire de contacts?*

13%

des usagers sont satisfaits du centre de contact, et n'identifient pas de possibilité d'amélioration

14%

des usagers pensent que le traitement de la demande pourrait être plus performant

11%

des usagers estiment que l'accessibilité pourrait être améliorée (attente, joignabilité, etc.)

* 40% des usagers ne se sont pas exprimés sur ce sujet

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	2023	2022	2021
L'approvisionnement en eau potable est une mission du service public (base: 4 883)	20 %	78 %	98 %	99 %	98 %	
Pour rendre l'eau potable, de nombreux traitements sont nécessaires (base: 4 887)	25 %	72 %	97 %	98 %	97 %	
La production et la distribution de l'eau potable nécessitent des investissements importants (base: 4 711)	38 %	59 %	97 %	96 %	95 %	
Vous êtes attentif à votre consommation d'eau (base: 4 950)	27 %	66 %	93 %	94 %	-	
Le service public de l'eau respecte l'environnement (base: 3 741)	58 %	29 %	87 %	89 %	88 %	
Vous êtes attentif au coût de l'eau (base: 4 862)	24 %	60 %	84 %	89 %	87 %	
L'eau du robinet peut être bue tous les jours (base: 4 765)	34 %	47 %	81 %	82 %	87 %	
L'eau du robinet est sûre pour la santé (base: 4 625)	45 %	35 %	80 %	83 %	87 %	
Le service public de l'eau est à l'écoute de ses usagers (base: 6 637)	53 %	20 %	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)	2023	2022	2021
La disponibilité de l'eau à tout moment (base: 4 450)	20 %	78 %	98 %	98 %	98 %	98 %
Sa limpidité (couleur, transparence) (base: 4 410)	45 %	49 %	94 %	94 %	94 %	94 %
Sa qualité sanitaire (est parfaitement sûre) (base: 3 860)	49 %	39 %	88 %	89 %	90 %	90 %
Le goût de l'eau du robinet* (base: 4 268)	49 %	26 %	75 %	74 %	82 %	82 %
Sa teneur en chlore, son odeur (base: 4 186)	52 %	22 %	74 %	72 %	76 %	76 %
Sa teneur en calcaire (base: 4 003)	33 %	8 %	41 %	41 %	48 %	48 %

Les habitudes de consommation de l'eau

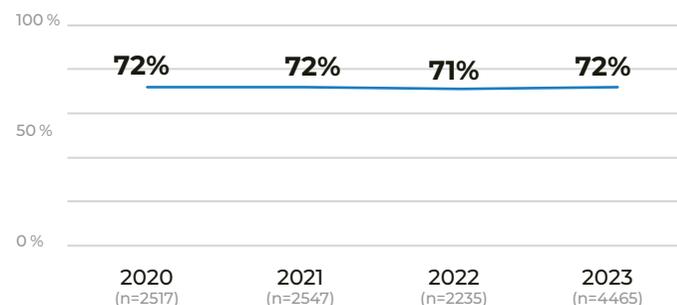
Buvez-vous l'eau du robinet ?

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



La consommation d'eau du robinet est toujours stable en 2023.

Évolution de l'habitude de consommation d'eau du robinet
(Sous-total plusieurs fois par semaine/tous les jours/exclusivement)



La raison de non-consommation de l'eau

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

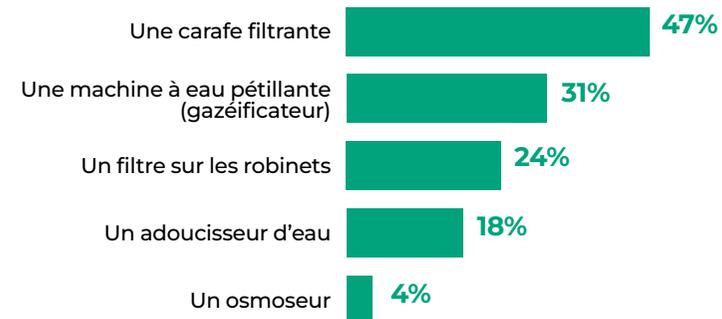


Les usages de l'eau du robinet

Utilisez-vous des appareils ?



Si oui, utilisez-vous les appareils suivants ?



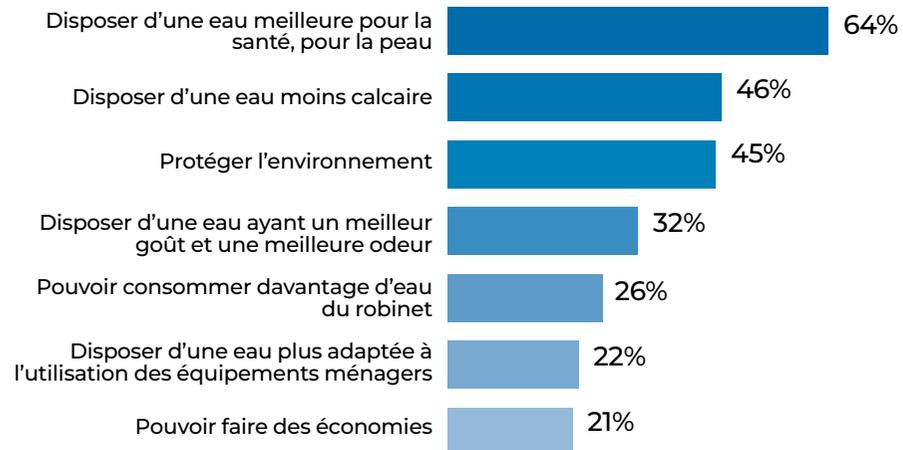
La pertinence projet eau sans chlore et sans calcaire – Investissement

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 ?



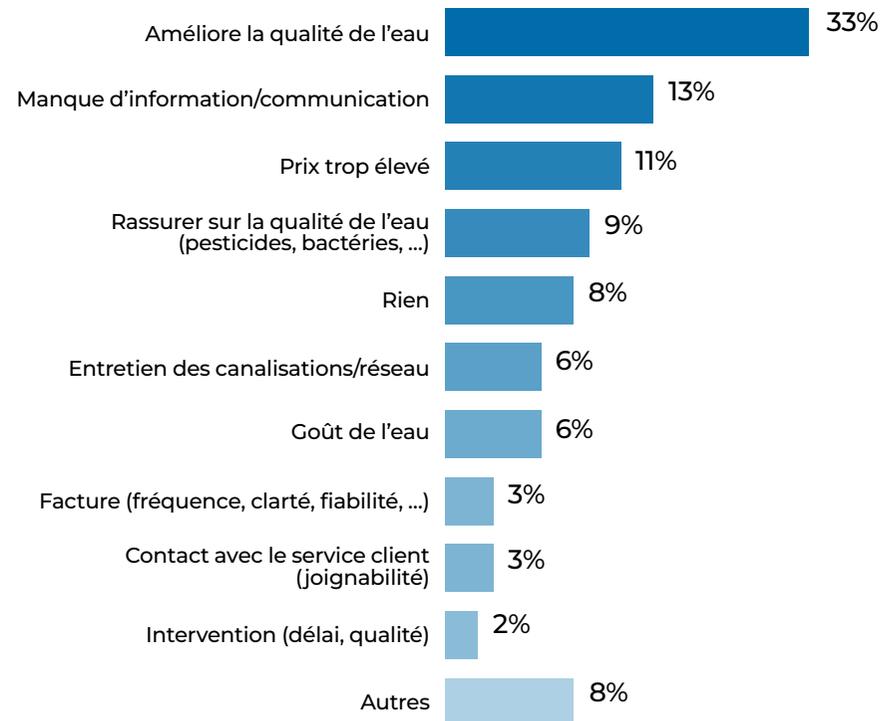
Les facteurs conditionnant l'adhésion au projet

Quelles sont les raisons de votre opinion concernant ce projet ?



Les attentes des usagers

Selon vous, que doit-il améliorer en priorité pour vous satisfaire pleinement ?



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

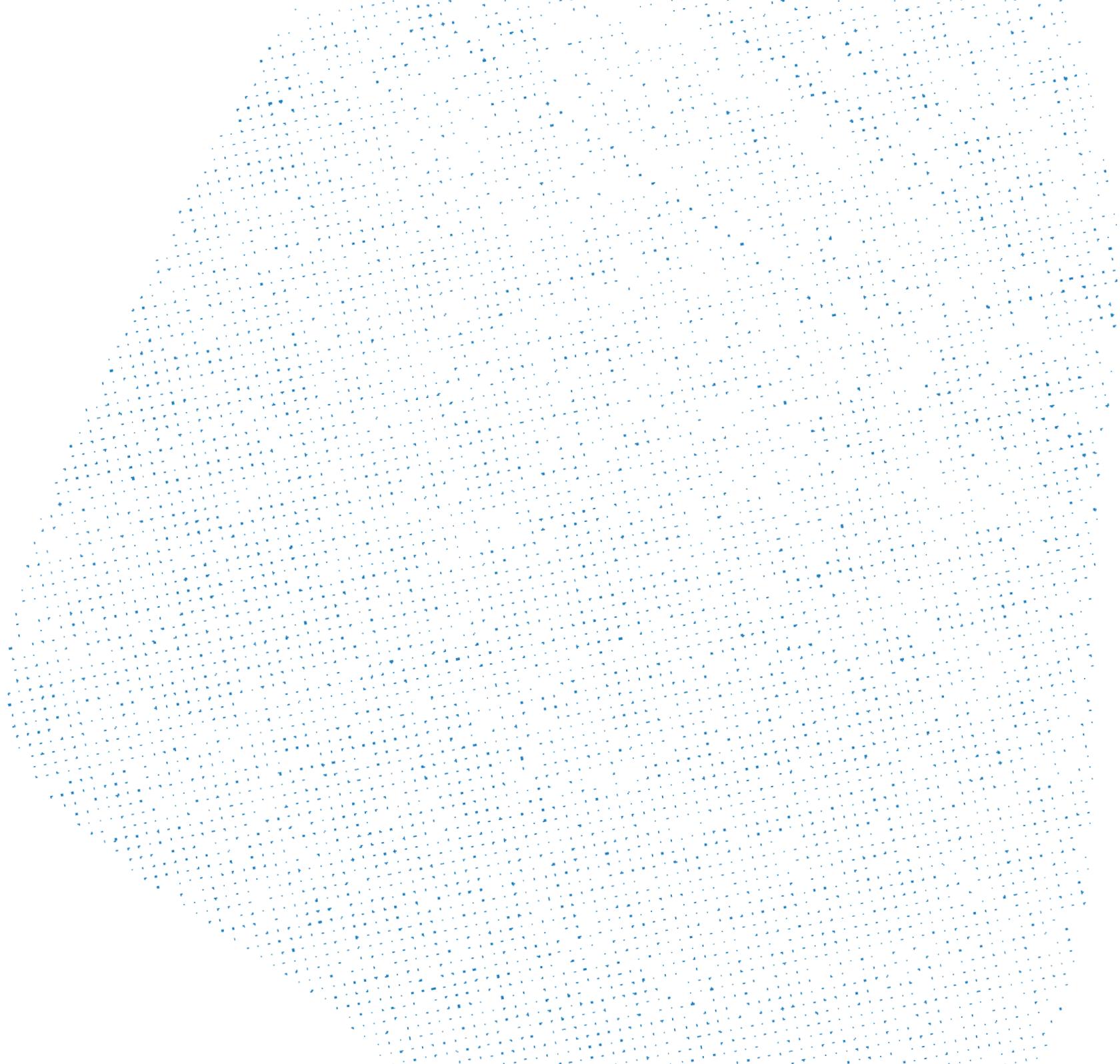
À l'occasion de cette ou ces interventions, avez-vous été très, assez, peu ou pas du tout satisfait ?

	■ Assez satisfait(e)	■ Très satisfait(e)	■ Total satisfait	2023	2022	2021
de la courtoisie du technicien (base: 181)	26%	63%	89%	91%	85%	
de la plage horaire proposée pour le rendez-vous (base: 179)	33%	48%	81%	82%	78%	
du respect des horaires de rendez-vous (base: 177)	26%	54%	80%	85%	82%	
de la compétence du technicien (base: 181)	23%	55%	78%	90%	81%	
de l'identification du technicien du service public de l'eau (base: 175)	27%	52%	79%	84%	77%	
de la qualité du travail effectué (base: 180)	22%	53%	75%	85%	77%	
de la rapidité d'intervention (base: 180)	33%	41%	74%	83%	73%	
du délai de réalisation global (base: 183)	32%	38%	70%	83%	71%	
des informations fournies (devis, compte rendu de visite, etc) (base: 181)	26%	40%	66%	72%	69%	

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	2023	2022	2021
La durée de l'entretien téléphonique	29%	61%	90%	92%	93%	
La qualité d'expression du conseiller (présentation du conseiller, élocution, ...)	25%	66%	91%	94%	93%	
L'amabilité du conseiller	20 %	73 %	93 %	93 %	95 %	
La capacité du conseiller à comprendre votre demande	21 %	63 %	84 %	89 %	88 %	
La disponibilité du conseiller pendant l'entretien, son écoute	22 %	68 %	90 %	91 %	93 %	
La réponse apportée par le conseiller	24 %	59 %	83 %	87 %	86 %	
La personnalisation de la prise en charge	20 %	60 %	80 %	84 %	83 %	
Le suivi de demande	19%	57%	76%	79%	81%	



400 000 ANALYSES POUR UNE EAU DE QUALITÉ AU ROBINET

= 1000 PAR JOUR DE COMPÉTITION

ÇA AUSSI C'EST
UN EXPLOIT !

WWW.SEDIF.COM



SYNDICAT DES EAUX D'ÎLE-DE-FRANCE

📷 NICOLAS - ENGAGÉ POUR LE SERVICE PUBLIC DE L'EAU



PARIS 2024



SEDIF

SERVICE PUBLIC DE L'EAU

SUPPORTEUR
OFFICIEL



PARIS 2024



AGENCE FRANCE PRESSE - PHOTOGRAPHIE: PHOTOFESTIVAL