



OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

Synthèse des résultats 2018



SYNDICAT
DES EAUX
D'ÎLE DE
FRANCE

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 17 ans 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 2018. 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 2018 un niveau très élevé : entre 87 et 93 % 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 arrêts d'eau ou le délai d'exécution des travaux. C'est donc également un outil précieux du contrôle exercé par le SEDIF 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

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



Confié à l'institut Médiamétrie, l'Observatoire de la Qualité du Service public de l'eau sert à :

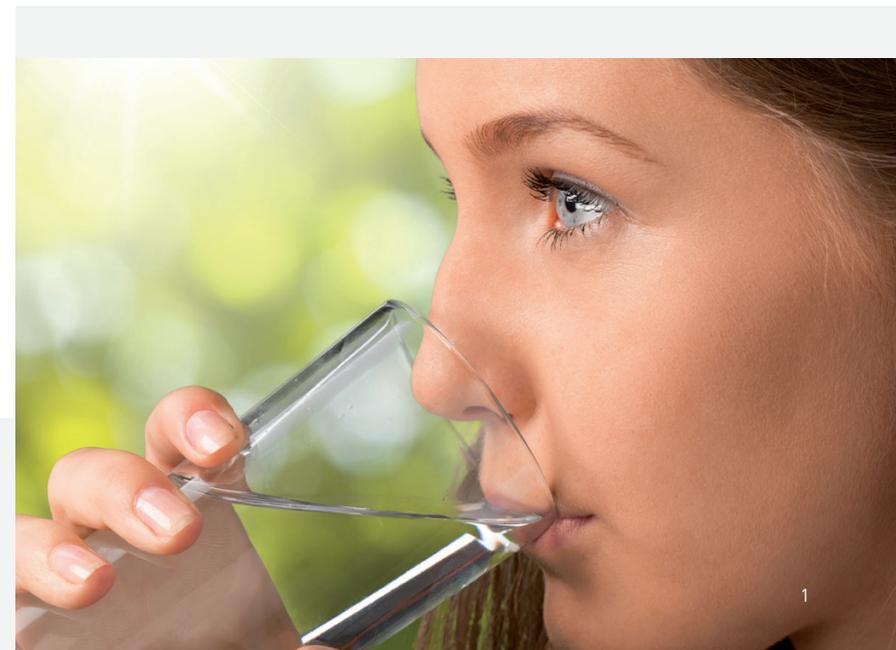
- Évaluer le niveau de satisfaction des usagers ayant eu affaire au service
- Déterminer les leviers de satisfaction et les axes d'amélioration prioritaires
- Identifier les attentes des usagers

___ MÉTHODE

4 325 entretiens ont été réalisés en 2018 auprès de consommateurs d'eau répartis sur les 150 communes composant le territoire du SEDIF dont :

- 2 169 particuliers abonnés
- 1 077 particuliers non abonnés
- 540 gestionnaires d'immeubles collectifs (GIC)
- 539 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.



LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS 2018

LES PARTICULIERS ABONNÉS

La satisfaction des particuliers abonnés à l'égard du service de l'eau se maintient à un haut niveau (92%) en 2018. Les habitudes de consommation de cette catégorie restent stables : 69% boivent de l'eau du robinet régulièrement (70% en 2017). Près des 2/3 (62%) des particuliers abonnés qui ne connaissent pas et qui n'ont pas souscrit aux services de la télérelève trouvent le dispositif intéressant, en particulier le suivi de la consommation en temps réel (+6 points de notoriété) et l'alerte surconsommation (+4 points de notoriété).

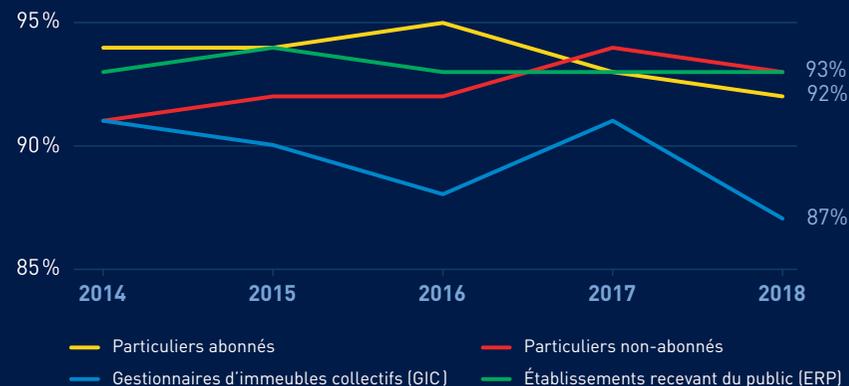
92% des abonnés du SEDIF sont satisfaits de leur service d'eau

LES PARTICULIERS NON-ABONNÉS

Le niveau de satisfaction des particuliers non-abonnés à l'égard du service de l'eau reste très élevé en 2018 (93%). 85% (+4points) d'entre eux pensent que l'eau du robinet est sûre pour la santé. Le goût et le prix de l'eau sont toujours des critères à améliorer (mais sans que le prix soit bien identifié). Par ailleurs, la responsabilité et la gestion du service de l'eau sont mieux identifiées puisque 31% des non-abonnés, contre 28% en 2017, savent que le SEDIF est le responsable du service de l'eau et 55% connaissent le gestionnaire de l'eau Veolia Eau d'Ile-de-France (contre 51% en 2017). 69% des non-abonnés boivent de l'eau du robinet, soit une stabilité par rapport à l'année précédente (68%).

S'AGISSANT DE L'ODEUR, L'EAU DU SEDIF ENREGISTRE UN EXCELLENT SCORE DE 85% DE SATISFACTION, CE CRITÈRE ÉTANT DÉTERMINANT DANS L'APPRÉCIATION DE L'EAU DU ROBINET

Satisfaction globale



LES GESTIONNAIRES D'IMMEUBLES COLLECTIFS (GIC)

Le taux de satisfaction envers le service de l'eau est toujours à un haut niveau en 2018 chez les gestionnaires d'immeubles (87%), sauf sur le prix (-8 points) alors même que le prix de l'eau potable sur le territoire du SEDIF est en baisse depuis 2017. Plus de la moitié des GIC lisent la lettre d'information accompagnant la facture et un tiers d'entre eux la diffuse aux habitants de l'immeuble (+5 points vs 2017). Ils se montrent satisfaits des moyens proposés pour régler la facture (+4 points).

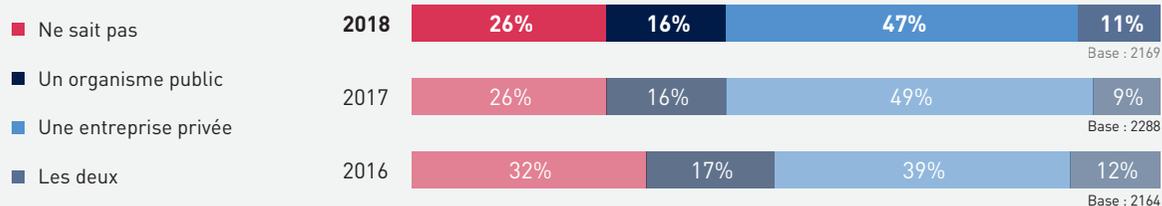
LES ÉTABLISSEMENTS RECEVANT DU PUBLIC (ERP)

On observe un niveau de satisfaction toujours élevé pour les établissements recevant du public en 2018 (93%) même si une part plus importante trouve le prix de l'eau excessif (+7 points) par rapport à l'année dernière (peut-être en raison du contexte national autour du pouvoir d'achat). Les ERP souscrivent de plus en plus aux services associés à la télérelève (+9 points pour le suivi de la consommation en temps réel et +7 points pour l'alerte surconsommation) par rapport à l'année précédente. Ils sont de plus en plus nombreux (+7 points) à se rendre sur le site Internet du service de l'eau afin d'entrer en contact avec le SEDIF par rapport à l'année précédente.

NOTORIÉTÉ ET IMAGE DU SERVICE DE L'EAU

Dans votre commune, le service de l'eau potable est assuré par...

PARTICULIERS ABONNÉS



Les usagers, et en particulier les abonnés, savent mieux identifier par rapport à l'année passée le responsable (SEDIF) et le gestionnaire de l'eau (Veolia Eau d'Ile-de-France) dans leur commune. **Depuis 2016, la notoriété de la responsabilité et de la gestion du service de l'eau ne cesse de progresser auprès des particuliers non-abonnés.**

Saviez-vous que...

PARTICULIERS ABONNÉS

| % de oui | 2018 | 2017 | 2016 |
|---|------|------|------|
| Le SEDIF est l'organisme public qui est responsable du service de l'eau ? | 46% | 42% | 38% |
| La société Veolia Eau d'Ile de France en assure la gestion courante ? | 80% | 76% | 78% |

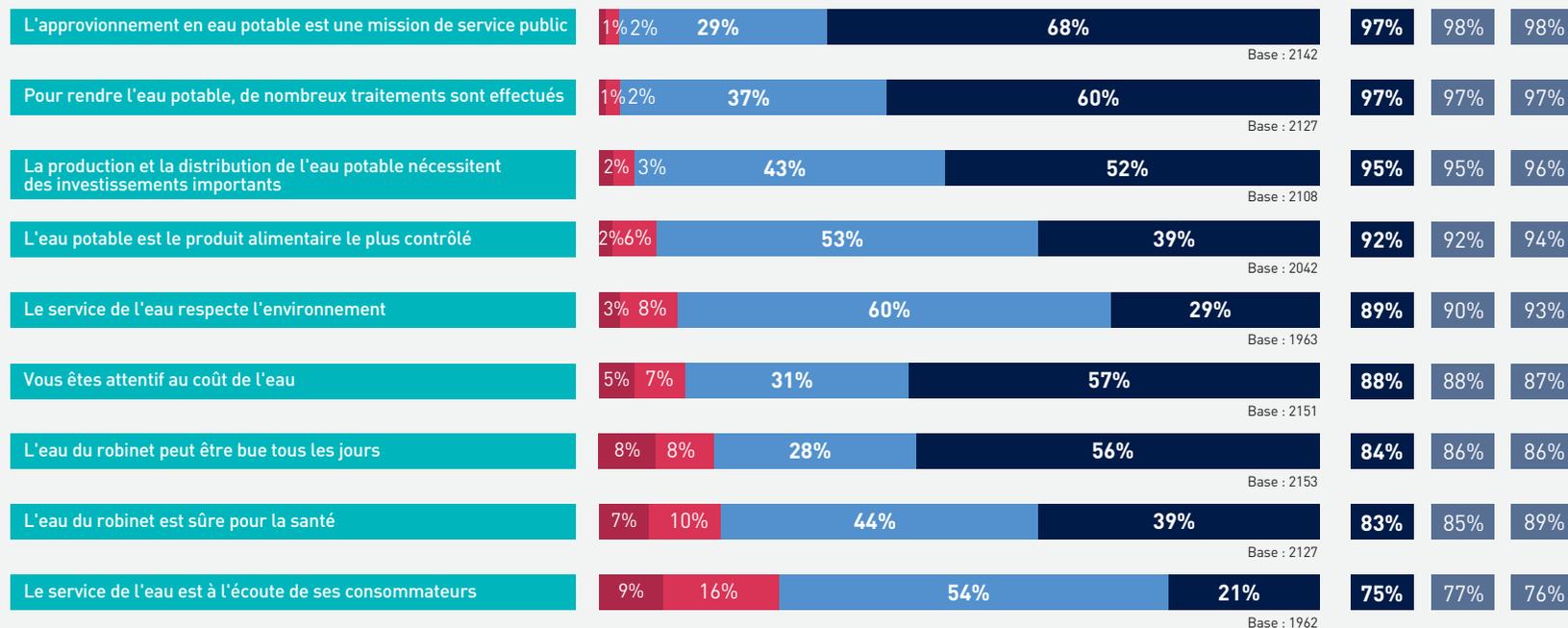
Bases : 2169 (2018), 2288 (2017), 2164 (2016)

83% des abonnés du SEDIF considèrent l'eau du robinet bonne pour la santé

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

PARTICULIERS ABONNÉS

Sous-total d'accord



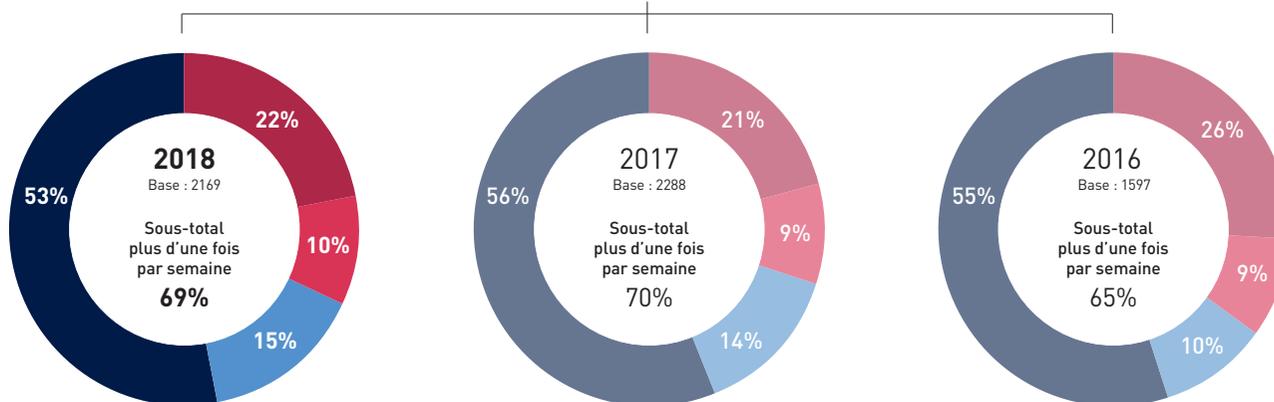
L'image du Service de l'eau est excellente, en particulier sur son cœur de métier, la production et la distribution de l'eau potable. **L'eau du robinet est jugée "sûre" par plus de 4 usagers sur 5.**

- Pas du tout d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Plutôt d'accord
- Tout à fait d'accord

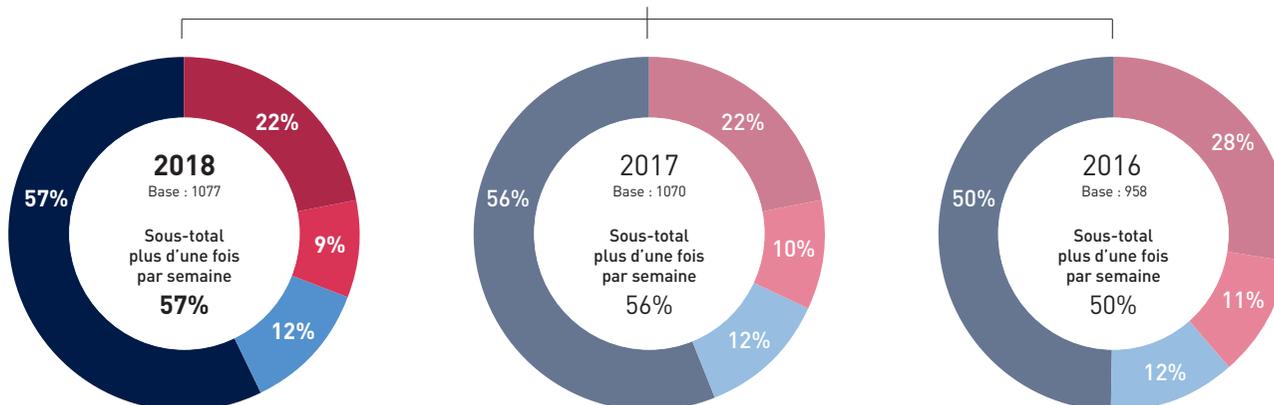
HABITUDES DE CONSOMMATION

Buvez vous l'eau du robinet ? ■ Jamais ■ Moins d'une fois par semaine ■ Plusieurs fois par semaine ■ Tous les jours

PARTICULIERS ABONNÉS



PARTICULIERS NON-ABONNÉS



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 qu'une majorité d'entre eux déclarent en boire.**



HABITUDES DE CONSOMMATION

Pour quelles raisons ne buvez-vous pas l'eau du robinet ?

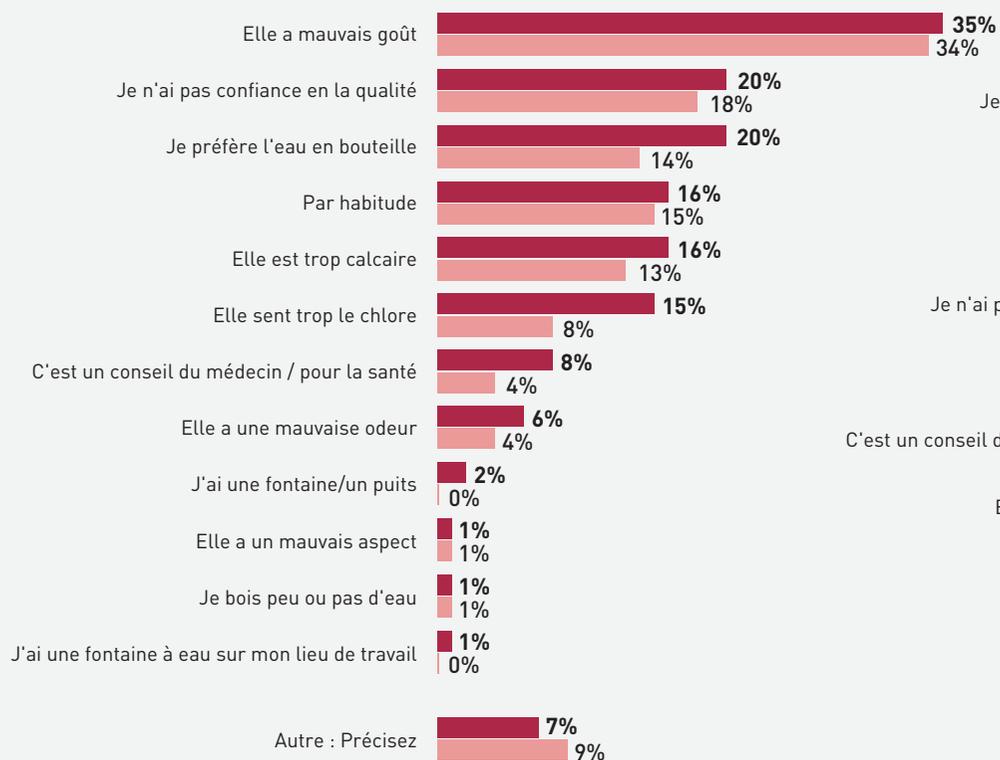
Pour plus des deux tiers des consommateurs, le goût reste déterminant dans le choix de boire ou non l'eau du robinet



■ 2018 ■ 2017

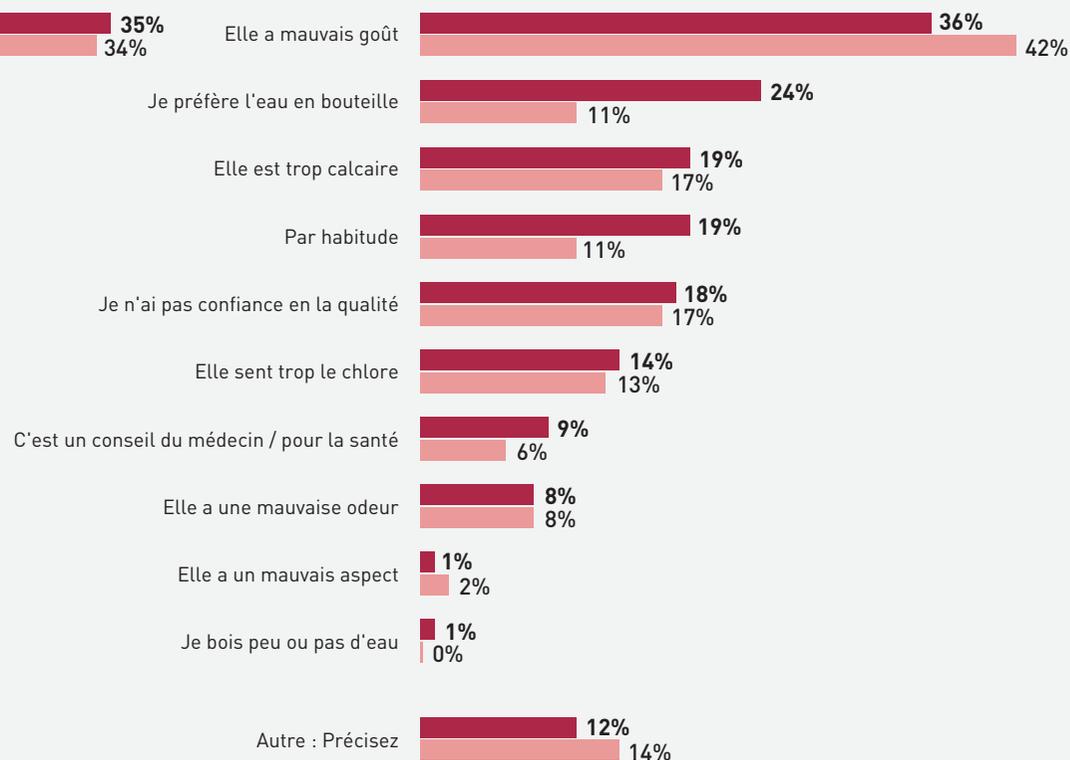
PARTICULIERS ABONNÉS

Base : 476 particuliers abonnés ne boivent pas d'eau du robinet



PARTICULIERS NON-ABONNÉS

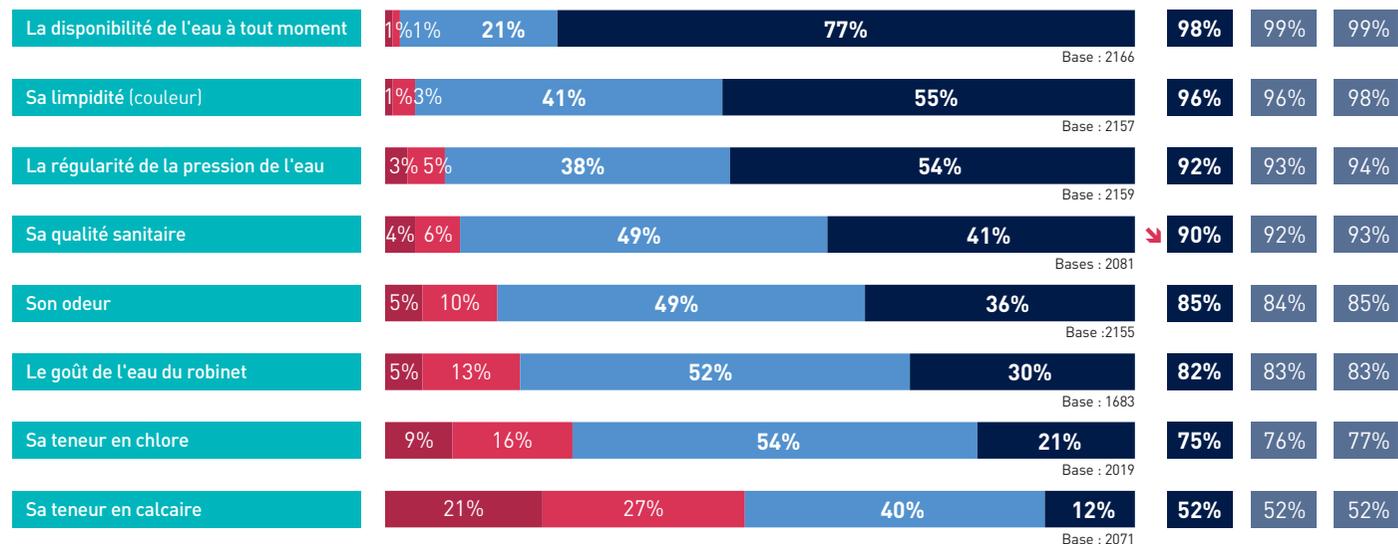
Base : 239 particuliers non abonnés ne boivent pas d'eau du robinet



PERCEPTION DE LA QUALITÉ DE L'EAU

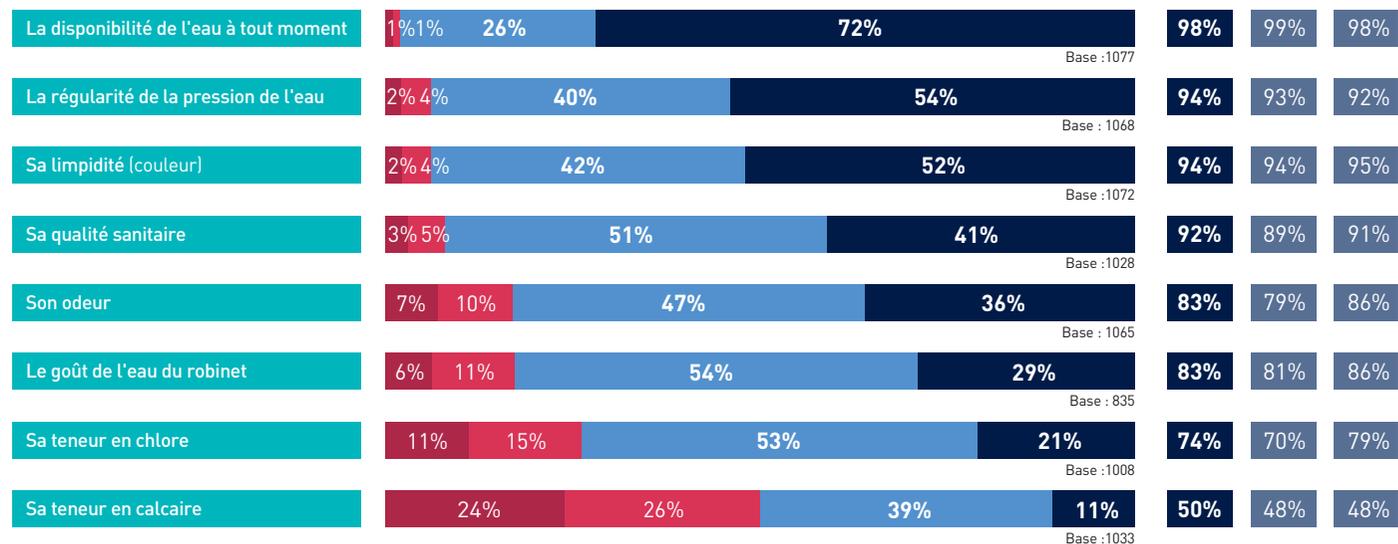
Pour chacune de ces affirmations, dites si vous êtes...

PARTICULIERS ABONNÉS



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

PARTICULIERS NON-ABONNÉS



- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Très satisfait

Cette année encore, **9 consommateurs sur 10 font confiance à la qualité sanitaire de l'eau du SEDIF**. Même pour son odeur et sa teneur en chlore, l'eau du robinet enregistre des **scores de satisfaction élevés entre 75 et 85%**. Seul le calcaire partage les usagers en deux.

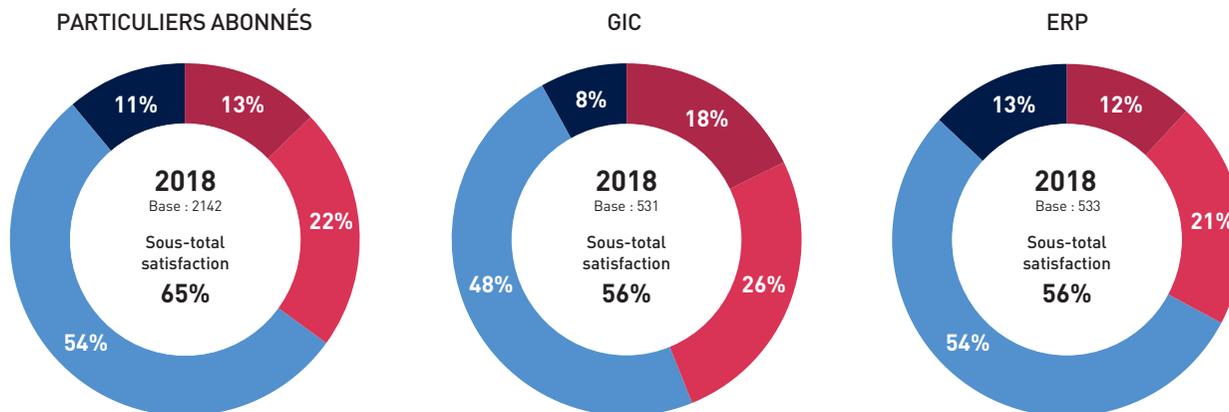


PERCEPTION DU PRIX DE L'EAU

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. Quant à la facture, elle est jugée claire par près de 9 abonnés sur 10.

Sachant que le prix de l'eau comprend la collecte et le traitement des eaux usées, des taxes, le respect des normes qualité, l'entretien des canalisations, quelle est votre satisfaction concernant le prix de l'eau ?

■ Pas du tout satisfait ■ Plutôt pas satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait

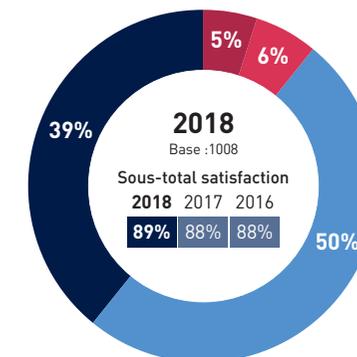


A propos des factures, êtes-vous...

■ Pas du tout satisfait ■ Plutôt pas satisfait
■ Plutôt satisfait ■ Très satisfait

PARTICULIERS ABONNÉS

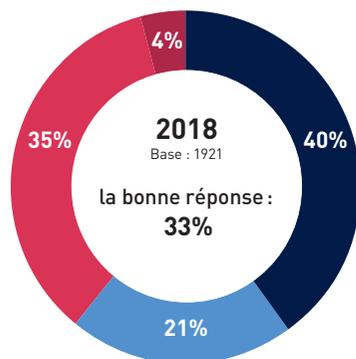
La clarté des factures d'eau



PARTICULIERS ABONNÉS

Savez-vous quelle est la part de l'eau potable dans le montant global de la facture d'eau ?

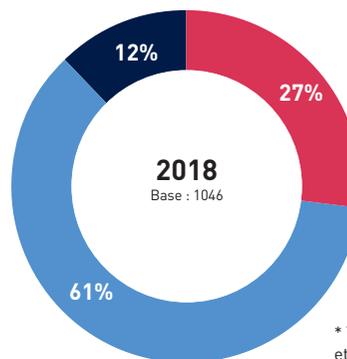
■ < 35% ■ 36 → 49% ■ 50 → 80% ■ > 80%



PARTICULIERS NON-ABONNÉS

Le budget d'eau par mois et par personne est en moyenne de 15 euros*. Considérez-vous ce budget comme...

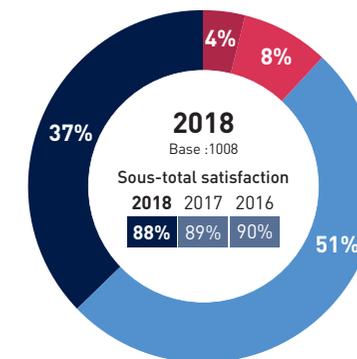
■ Excessif ■ Normal ■ Bon marché



* Y compris taxes et redevances d'assainissement

PARTICULIERS ABONNÉS

La prise en compte des consommations pour les factures



PERCEPTION DU TÉLÉRELEVÉ

Avez-vous entendu parler de la télérelève des compteurs d'eau ?

PARTICULIERS ABONNÉS

| | 2018 | 2017 | 2016 |
|-------|-------|------|------|
| Bases | 2169 | 564 | 567 |
| OUI | ➔ 73% | 46% | 52% |

Bénéficiez-vous du télérelevé ?

PARTICULIERS ABONNÉS

| | 2018 | 2017 | 2016 |
|-------|-------|------|------|
| Bases | 2169 | 564 | 567 |
| OUI | ➔ 79% | 68% | 71% |

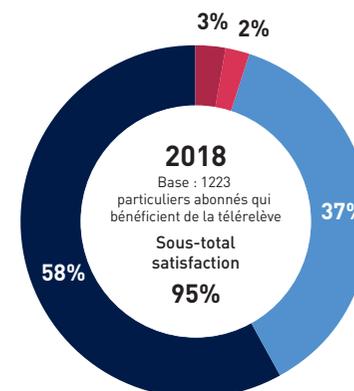
La notoriété des services associés au télérelevé enregistre une hausse significative **avec un fort intérêt pour l'alerte surconsommation**. Les avantages de cette technologie suscitent une adhésion croissante chez les consommateurs du SEDIF.



Êtes-vous satisfait de ce service ?

- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Très satisfait

PARTICULIERS ABONNÉS



95% d'abonnés satisfaits ou très satisfaits du service du télérelevé



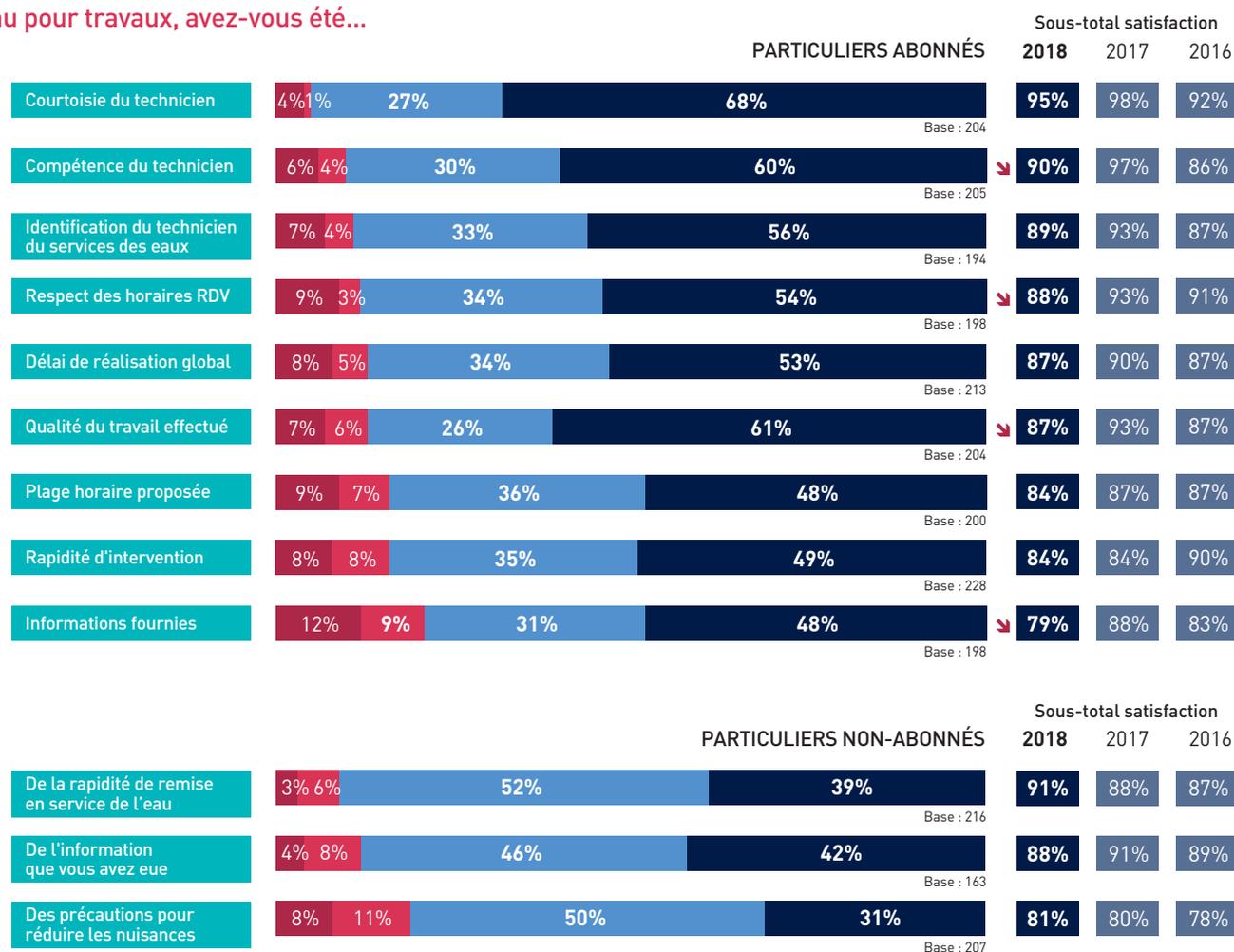
PERCEPTION DES PRESTATIONS TECHNIQUES

Suite à la dernière coupure d'eau pour travaux, avez-vous été...

- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Très satisfait

Le Service de l'eau, c'est aussi un ensemble de prestations techniques réalisées au domicile des consommateurs.

Elles donnent lieu à un contact direct et sont **globalement jugées très positivement, en particulier pour l'attitude du technicien et sa compétence.**

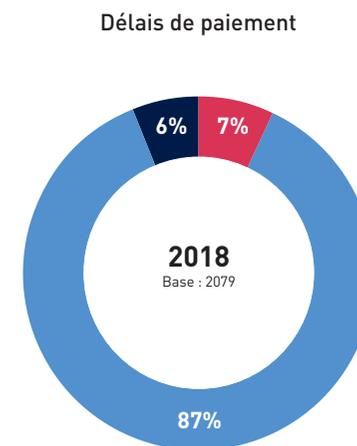
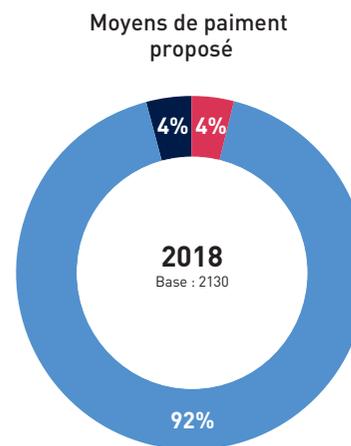
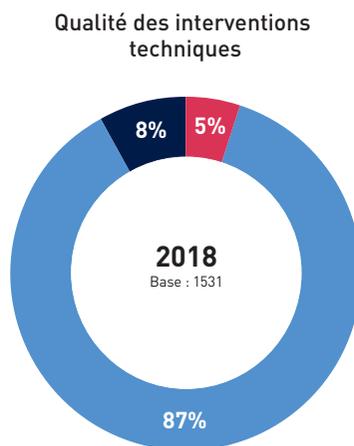
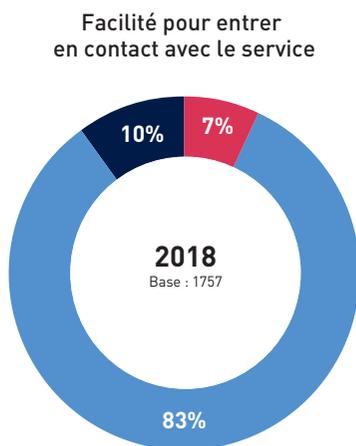
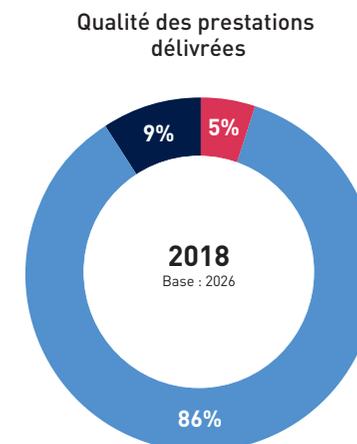
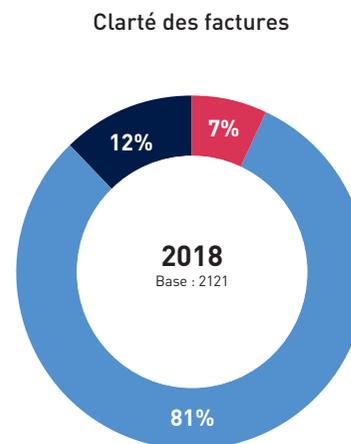
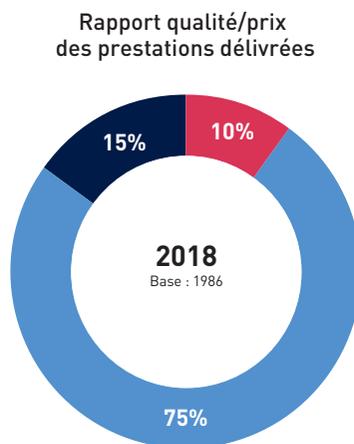
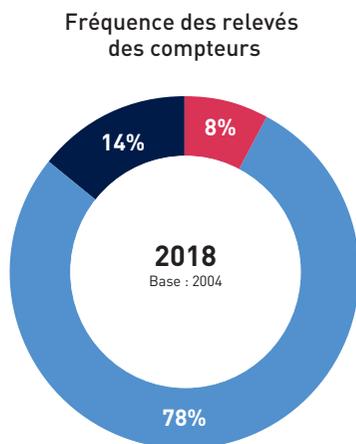


Pour les GIC, la satisfaction est particulièrement élevée par rapport à la courtoisie du technicien (97%), son respect des horaires (92%) et sa compétence (89%), ainsi que la qualité de son travail (88%). De même pour les ERP : respectivement 96%, 88%, 95% et 94%.

PERCEPTION CONCURRENTIELLE PAR RAPPORT AU SERVICE DE L'ÉLECTRICITÉ

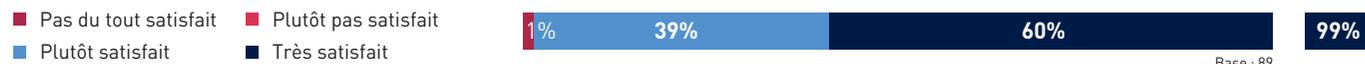
Comment jugez-vous le service de l'eau par rapport à celui de l'électricité en ce qui concerne ?

■ Moins bon ■ Équivalent ■ Meilleur



PERCEPTION DU SERVICE DE L'EAU PAR LES COMMUNES

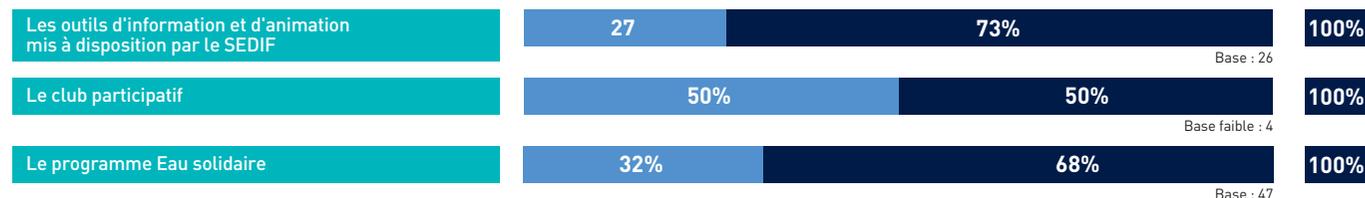
Globalement, que pensez-vous du service de l'eau dans votre commune. Diriez-vous que vous en êtes :



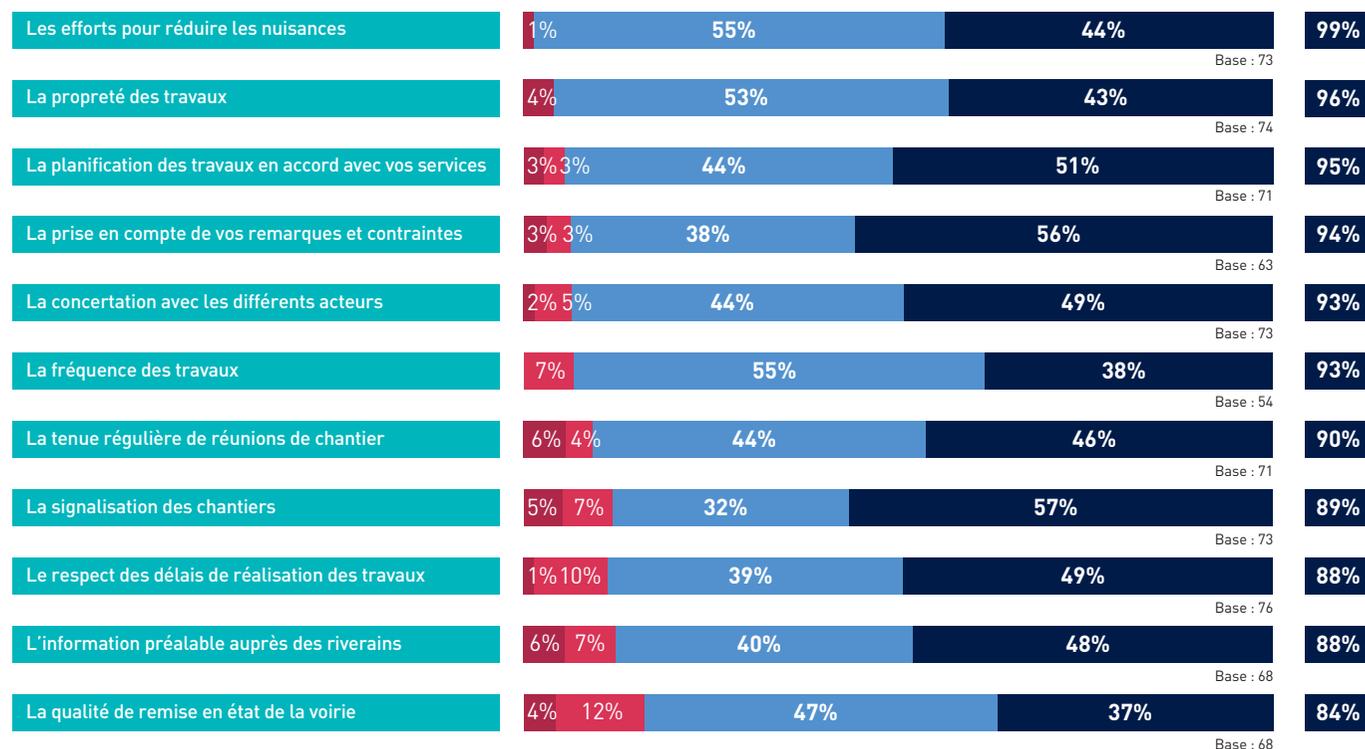
Une enquête a été menée auprès de 89 délégués des communes desservies par le SEDIF. Ses résultats montrent **un niveau de satisfaction particulièrement élevé, souvent même de 100%**, notamment en ce qui concerne la qualité de l'eau, l'exécution des travaux, les outils de communication et le programme **Eau Solidaire**.



Et êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) en ce qui concerne :

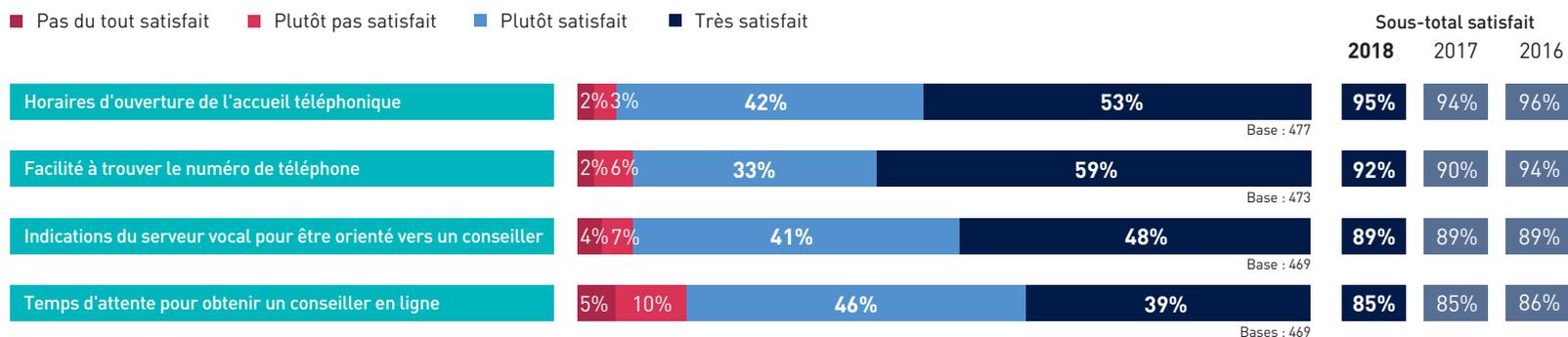


Concernant les travaux sur la voirie, avez-vous été satisfait des points suivants ?



ÉVALUATION DU CENTRE DE RELATION CLIENT

Quel est votre niveau de satisfaction concernant l'accessibilité générale de ce service ?



Entre 85 et 95% des usagers sont satisfaits de l'accessibilité du service

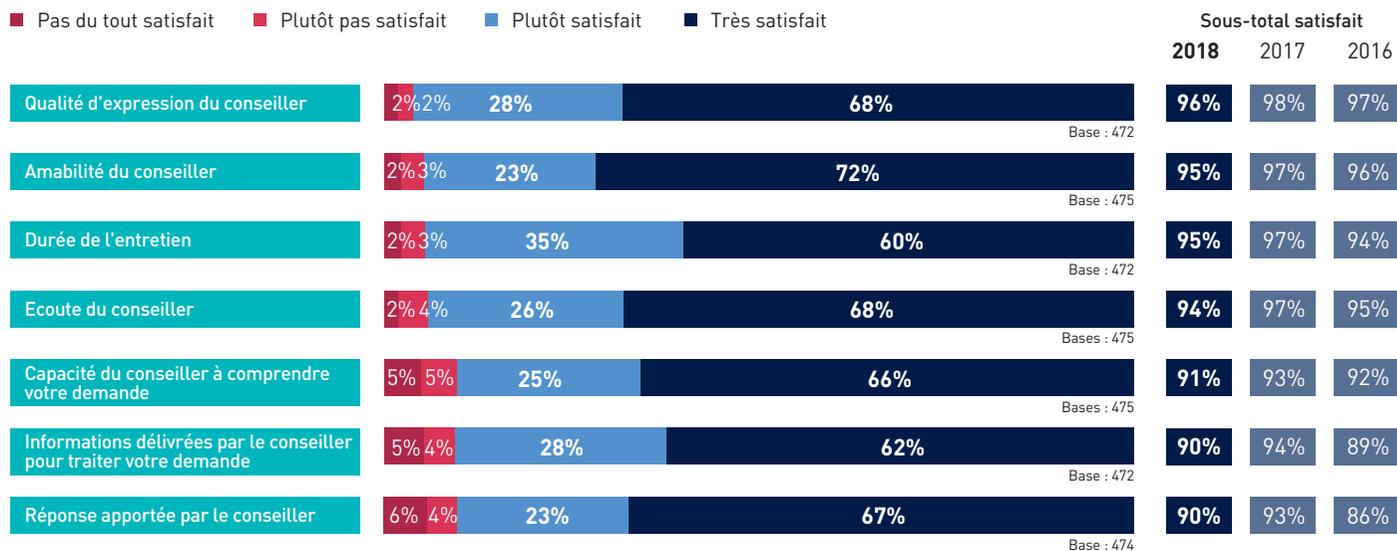
D'une manière générale, quel est votre niveau de satisfaction globale concernant votre dernier contact téléphonique avec le service de l'eau ?



Le Centre Relation Client reste un point fort du Service de l'eau, avec un taux de satisfaction remarquablement élevé, malgré un taux de "très satisfaits" en baisse. Concernant les 134 clients insatisfaits de leur dernier appel, on note **une amélioration sur la qualité des réponses apportées et le suivi des demandes**. Néanmoins, l'accessibilité du CRC est jugée plus difficile qu'en 2017 (temps d'attente au téléphone).

ÉVALUATION DU CENTRE DE RELATION CLIENT

Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait des points suivants ?



Plus de 9 usagers sur 10 sont satisfaits du déroulement de leur appel

134 usagers n'ont pas été satisfaits d'au moins un aspect de leur contact avec le CRC. Parmi ceux-ci, 24% sont mécontents de l'attente téléphonique, 22% de la qualité de la réponse, 10% de l'amabilité ou de l'écoute de leur interlocuteur.



