

OBSERVATOIRE DE LA QUALITÉ DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU

ÉDITION 2022



SYNDICAT
DES EAUX
D'ILE DE
FRANCE

SEDIF

SERVICE PUBLIC DE L'EAU

ÉDITO



Si le SEDIF a **100 ans** cette année, il interroge depuis **plus de 20 ans déjà**, à travers l'observatoire annuel de la qualité du service public de l'eau, le niveau de satisfaction et les attentes de ses **4 millions d'usagers**.

Cette synthèse présente les principaux résultats recueillis en 2022 par l'institut de sondage Qualitest.

92% des usagers du territoire se déclarent satisfaits du service rendu, saluant la mobilisation quotidienne du SEDIF à délivrer en permanence une eau et un service d'excellente qualité aux Franciliens des 133 communes qu'il dessert.

Si la majorité sont convaincus que boire l'eau du robinet est un geste écologique, **la confiance dans la qualité sanitaire de l'eau doit être**

confortée, et sa teneur en chlore et calcaire sont des freins à sa consommation quotidienne.

Concernant le projet de filière membranaire haute performance porté par le SEDIF, **95% des usagers interrogés le jugent pertinent** et renouvellent leur confiance au SEDIF pour garantir la distribution d'une eau sûre, écologique et toujours économique.

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



SOMMAIRE

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 SERVICE TOUJOURS TRÈS APPRÉCIÉ

À l'écoute de ses 4 millions d'usagers, 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.

En 2022, **2500** usagers ont été interrogés, pour recueillir leur ressenti sur la qualité du service de l'eau, avec une attention particulière portée aux attentes manifestées quant à la qualité de l'eau, à l'impact écologique et économique de l'usage de l'eau.

Le niveau de satisfaction globale des usagers progresse à nouveau et atteint **92%**, avec une part d'usagers plus importante se déclarant «très satisfaits» (32% contre 28% en 2021).

D'une manière générale, le service public de l'eau dispose d'une image positive auprès de ses usagers à travers ses activités de traitement, d'approvisionnement et de gestion de l'eau.

En ce qui concerne les travaux, plus nombreux en 2022, les usagers sont particulièrement satisfaits de l'information donnée (+14%) et de la remise en état après le chantier (+5%).

Plus généralement les interventions techniques voient la satisfaction des usagers augmenter en 2022: le délai de réalisation global (+13%), la qualité du travail réalisé (+9%) et la rapidité d'intervention (+11%) se détachent.

La vigilance sur les précautions prises pour réduire les nuisances pendant les travaux, doit être maintenue et ne présente pas d'évolution par rapport à 2021 dans la perception des usagers.

Si les usagers sont toujours très satisfaits de la disponibilité de l'eau à tout moment et de sa limpidité, le goût de l'eau, sa teneur en chlore et en calcaire restent les leviers d'amélioration majeurs avec seulement : **74%** satisfaits de son goût, **72%** pour la teneur en chlore et seulement **41%** de satisfaction sur la teneur en calcaire.

En parallèle, le projet de fournir une eau moins chlorée, moins calcaire et mieux protégée des micro-polluants est toujours très bien accueilli: **95%** des usagers interrogés le jugent pertinent et même 70% très pertinent. Les principaux bénéfices perçus par les interviewés sont le **gain pour la santé, une meilleure qualité gustative et une eau plus douce.**

La présence de chlore (32% des réponses) ou de calcaire (31%), et un manque de confiance dans la qualité de l'eau sont les freins les plus mentionnés par les **29%** d'usagers déclarant ne jamais ou rarement consommer d'eau du robinet.

Ces usagers, réticents à la consommation d'eau du robinet demandent à être rassurés sur la qualité et la composition de l'eau, et souhaitent également voir le goût de l'eau s'améliorer (16%).



LA PAROLE DES USAGERS

CONTEXTE ET OBJECTIFS

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

- 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 marchande

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 usagers.

2500

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



1073

Particuliers abonnés

Sexe: Femme 46% | Homme 54%

CSP: Actif 46% | Inactif 54%

Type d'habitation: Appartement 7% | Maison 93%

Âge: moins de 35 ans 2% | 35-54 ans 28% | 55 ans et plus 69%



998

Particuliers non abonnés

Sexe: Femme 57% | Homme 43%

CSP: Actif 63% | Inactif 37%

Type d'habitation: Appartement 96% | Maison 4%

Âge: moins de 35 ans 15% | 35-54 ans 36% | 55 ans et plus 48%



75

Professionnels gestionnaires d'établissements recevant du public



250

Gestionnaires d'immeubles collectifs



100

Professionnels exerçant une activité marchande

PÉRIODE D'ENQUÊTE



DU 01/11/22
AU 31/01/23

MODES DE RECUEIL



40%

ENQUÊTE TÉLÉPHONIQUE



60%

ENQUÊTE EN LIGNE

DES USAGERS SATISFAITS

Les usagers sont toujours aussi satisfaits du service public de l'eau. Ils sont aussi plus attentifs à leur consommation d'eau.



PAROLES D'USAGERS



«Service assuré, jamais eu de coupure, eau très bonne.»



«Il n'y a pas de coupures d'eau, l'eau est bonne avec des critères de qualité»



«C'est important d'avoir un service de qualité.»



92%

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

82%

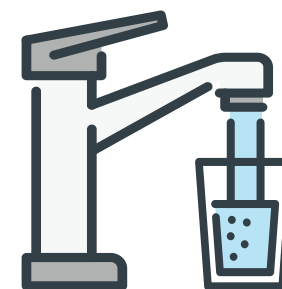
des usagers pensent que l'eau du robinet peut être bue tous les jours

98%

des usagers sont satisfaits de la disponibilité de l'eau à tout moment

71%

des usagers consomment de l'eau du robinet plus d'une fois par semaine



SEULEMENT

41%

des usagers sont satisfaits de la teneur en calcaire



2 094 (92%)
usagers sont **satisfaits**
du service public de l'eau.
Pour quelles raisons ?*

182 (8%)
usagers sont **insatisfaits**
du service public de l'eau.
Pour quelles raisons ?*

544 (26%)

«Je n'ai rien à redire, aucun problème à signaler»

84 (46%)

«Je trouve l'eau trop calcaire»

335 (16%)

«Je suis satisfait de la disponibilité de l'eau,
je n'ai constaté aucune coupure»

76 (42%)

«Je n'apprécie pas le goût de l'eau, je la trouve
désagréable en bouche (chlorée)»

293 (14%)

«Je suis satisfait de la qualité de l'eau»

18 (35%)

«Je trouve le prix de l'eau du robinet trop cher»

272 (13%)

«La qualité du service est conforme à mes attentes»

27 (22%)

«Je n'ai pas confiance dans la qualité de l'eau
du robinet pour ma santé»

* Plusieurs réponses possibles

POUR UNE EAU PLUS PURE

Les usagers expriment un fort intérêt pour le projet de fourniture d'une eau très peu voire pas du tout chlorée, très peu calcaire et mieux protégée des micropolluants.



95%

Des usagers trouvent que le projet du SEDIF est pertinent pour avoir:

99%

Une eau mieux protégée des micropolluants

94%

Une eau moins calcaire

94%

Une eau pas ou peu chlorée

Les bénéfices spontanément mis en avant par les usagers sont:

32%

« Cela permettrait d'obtenir une eau plus douce, moins calcaire »

19%

« C'est meilleur pour la santé ou la peau »

18%

« C'est mieux pour la qualité, le goût ou l'odeur de l'eau »



EAU DU ROBINET, EAU EN BOUTEILLE

La part des usagers consommant régulièrement de l'eau du robinet se stabilise. La confiance dans la qualité de l'eau est le premier levier d'action pour convaincre plus d'usagers d'en consommer plus régulièrement.



76%

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



41%

des usagers déclarent utiliser régulièrement une gourde

61%

des usagers sont conscients que faire des économies d'eau relève d'une motivation écologique et économique

20%

des usagers déclarent ne jamais consommer d'eau du robinet

► **9%** déclarent en consommer moins d'une fois par semaine

Les raisons de ne pas boire l'eau du robinet

34%

«Je préfère consommer de l'eau en bouteille»

32%

«Je trouve l'eau du robinet trop calcaire»

31%

«Je trouve que l'eau du robinet a mauvais goût»

Les incitations à boire l'eau du robinet

22%

Une plus grande transparence sur les analyses de l'eau

20%

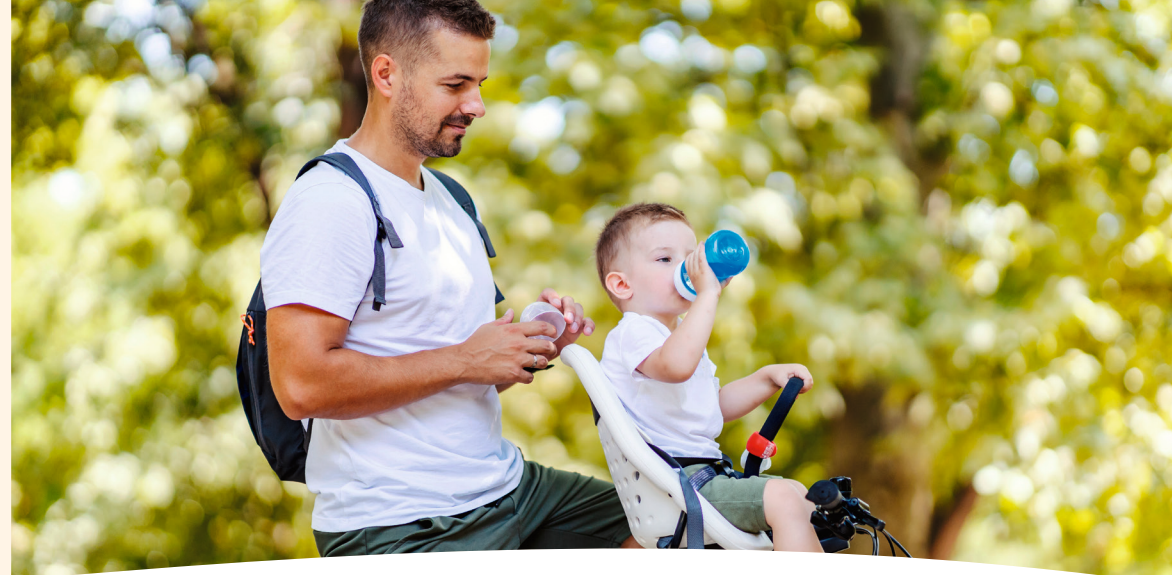
La qualité de l'eau (traitements, pesticides, etc.)

16%

Le goût de l'eau

LE PRIX DE L'EAU

Le prix de l'eau convient à une majorité d'utilisateurs. De plus, ils expriment une satisfaction quant au système de facturation mis en place par le SEDIF.



83%

des utilisateurs jugent le budget moyen de 15€ par mois et par personne correct ou peu élevé



77%

des utilisateurs déclarent ne pas connaître le prix d'un litre d'eau du robinet

72%

des utilisateurs seraient prêts à consommer exclusivement de l'eau du robinet sachant qu'un litre d'eau coûte 100 fois moins cher que l'eau en bouteille

91%

des utilisateurs sont satisfaits de la prise en compte des consommations réelles pour établir la facture

89%

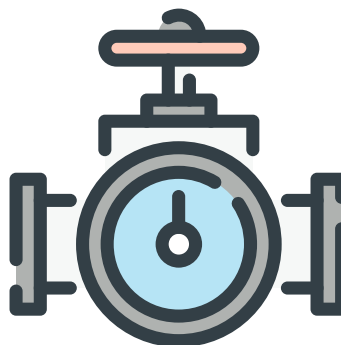
des utilisateurs sont satisfaits de la clarté de leurs factures

82%

des utilisateurs sont intéressés par l'alerte surconsommation

74%

des utilisateurs sont intéressés par le suivi de consommation en temps réel



91%

des utilisateurs sont satisfaits de la fiabilité des compteurs

INTERRUPTIONS DU SERVICE

Les usagers se déclarent satisfaits de l'information reçue (information de plus en plus présente) en cas d'arrêts d'eau, tout comme de la rapidité de remise en service de l'eau.

21%

des usagers ont remarqué un ou des arrêts d'eau sur le réseau public au cours des 6 derniers mois

88%

des usagers informés sont satisfaits de l'information reçue à propos des arrêts d'eau

78%

des usagers sont satisfaits des précautions prises par le service public de l'eau pour réduire au maximum les nuisances liées à l'arrêt

86%

des usagers sont satisfaits de la rapidité de remise en service de l'eau



73%

des usagers ont reçu une information avant les arrêts d'eau

Comment avez-vous été informé des arrêts d'eau ?



57%

Un affichage dans l'immeuble



12%

Téléphone / SMS



10%

Courrier

NB : un arrêt d'eau est une interruption de la distribution d'eau programmée ou non programmée.



TRAVAUX ET INTERVENTIONS

Les travaux réalisés sur les canalisations sont plus nombreux en 2022. Les usagers déclarent être mieux informés préalablement à la réalisation de ces travaux et sont satisfaits des précautions prises en amont et pendant ces derniers.

À l'occasion de l'intervention du technicien, quels sont vos motifs de satisfaction?

91%

La courtoisie du technicien

90%

La compétence du technicien

85%

Le respect des horaires de rendez-vous

29%

des usagers ont remarqué des travaux sur les canalisations d'eau dans la rue

91%

des usagers sont satisfaits de la pertinence de l'information reçue

82%

des usagers sont satisfaits de la rapidité de réalisation des travaux

79%

des usagers sont satisfaits des précautions prises par le service public de l'eau pour réduire au maximum les nuisances liées aux travaux

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.



657

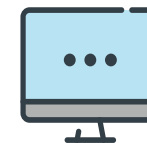
Interviews réalisées auprès des usagers ayant contacté le CRC dans les semaines précédant la vague d'enquête :

..... PÉRIODE D'ENQUÊTE



DU 01/12/22
AU 15/01/23

..... MODES DE RECUEIL



100%
ENQUÊTE 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.



79%

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



Pour les 513 répondants ayant contacté le service par téléphone.

93%

des usagers étaient satisfaits de l'amabilité du conseiller

92%

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

91%

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

79%

des usagers étaient satisfaits du suivi de leur demande



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

- ▶ **94%** des usagers étaient satisfaits de la qualité d'expression écrite du conseiller
- ▶ **88%** des usagers étaient satisfaits de la capacité du conseiller à comprendre leur demande
- ▶ **88%** 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?*

21%

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

11%

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

11%

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

* 47% des usagers ne se sont pas exprimés sur ce sujet



POUR ALLER PLUS LOIN

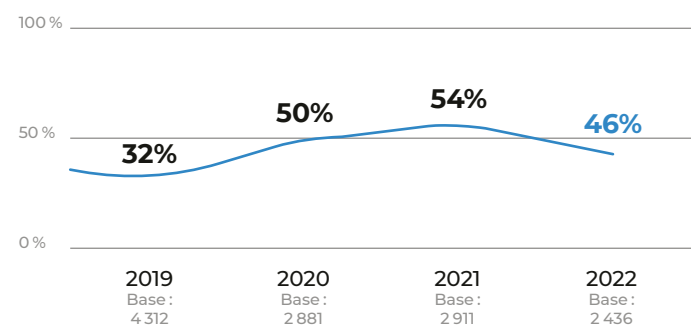
Résultats détaillés



Organisme du service de l'eau potable

Saviez-vous que...

Le SEDIF est l'organisme public qui est responsable du service de l'eau :



La société Veolia d'Île-de-France en assure la gestion courante :

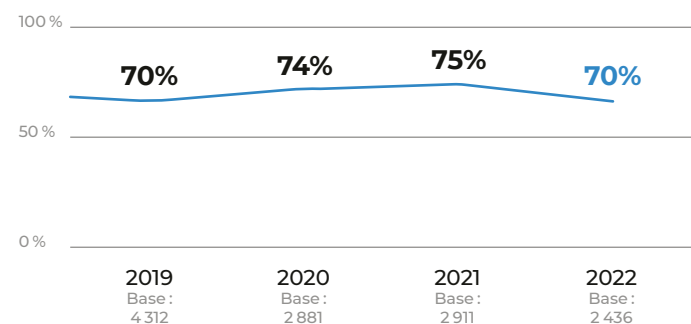


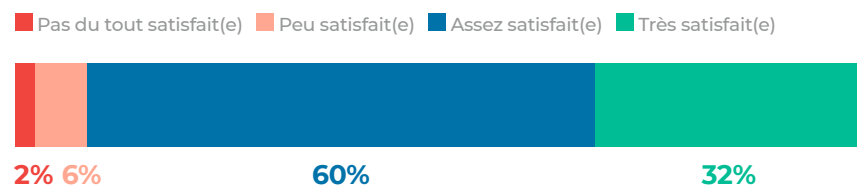
Image du service de l'eau

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

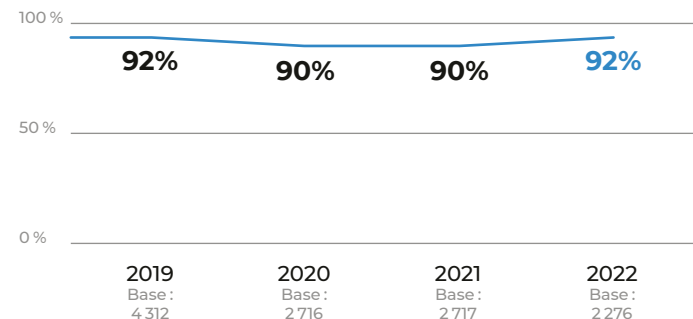
	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Total d'accord	2022	2021	2020
L'approvisionnement en eau potable est une mission du service public (base: 2 395)	20%	79%	99%	98%	98%	98%
Pour rendre l'eau potable, de nombreux traitements sont effectués (base: 2 417)	23%	75%	98%	97%	97%	97%
La production et la distribution de l'eau potable nécessitent des investissements importants (base: 2 337)	39%	57%	96%	95%	95%	95%
Le service public respecte l'environnement (base: 1 877)	57%	32%	89%	88%	88%	88%
L'eau du robinet peut être bue tous les jours (base: 2 363)	31%	50%	82%	87%	85%	85%
Vous êtes attentif au coût de l'eau (base: 2 404)	26%	63%	89%	87%	85%	85%
L'eau du robinet est sûre pour la santé (base: 2 303)	43%	40%	83%	87%	85%	85%
Le service public de l'eau est à l'écoute de ses usagers (base: 1 843)	53%	20%	73%	73%	71%	71%

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

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



Évolution de la satisfaction du service de l'eau :



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)	2022	2021	2020
La disponibilité de l'eau à tout moment (base: 2206)	19%	79%	98%	98%	99%	99%
Sa limpidité (couleur) (base: 2180)	44%	50%	94%	94%	94%	95%
Sa qualité sanitaire (base: 1864)	47%	42%	89%	89%	90%	90%
Le goût de l'eau du robinet* (base: 2134)	49%	26%	74%	74%	82%	81%
Sa teneur en chlore, son odeur (base: 1975)	52%	20%	72%	72%	76%	-
Sa teneur en calcaire (base: 1975)	34%	7%	41%	41%	48%	47%

* Item posé uniquement aux consommateurs d'eau du robinet

La satisfaction par dimension du service - Les interruptions de service -

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

	Assez satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total satisfait(es)	2022	2021	2020
De l'information que vous avez eue (base: 294)	36%	52%	88%	90%	91%	
De la rapidité de remise en service de l'eau (base: 413)	42%	44%	86%	86%	90%	
Des précautions à réduire les nuisances (base: 386)	41%	37%	78%	77%	82%	

La satisfaction par dimension du service - La facture -

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

	Assez satisfait(e)	Très satisfait(e)	Total satisfait(es)	2022	2021	2020
Leur fréquence (4 par an) (base: 1404)	49%	42%	91%	92%	91%	
La prise en compte de la consommation réelle dans les factures (base: 1341)	54%	37%	91%	89%	87%	
Leur clarté (base: 1407)	58%	31%	89%	86%	82%	

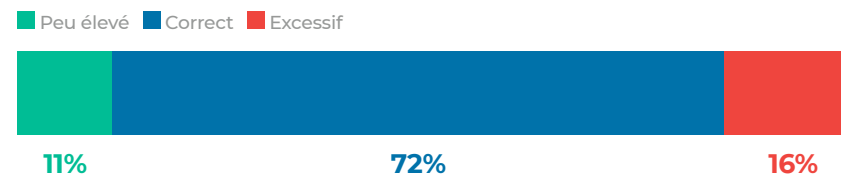
La satisfaction par dimension du service - Paiement de la facture -

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

Mail	33%	Réseaux sociaux	3%
Internet	26%	Avec la facture	2%
Téléphone	16%	Autre	10%
Courrier	10%	Aucun	1%
SMS	7%	Application Mon Eau et moi	6%

Le 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...



Centre de contact : Un niveau de satisfaction élevé

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



Dernier contact par téléphone

- ▶ **83 %** des usagers sont satisfaits
- ▶ **58 %** des usagers sont très satisfaits



Dernier contact par mail ou formulaire

- ▶ **67 %** des usagers sont satisfaits
- ▶ **50 %** des usagers sont très satisfaits

Centre de contact : Accessibilité du service par téléphone

Quel est votre niveau de satisfaction concernant...

	■ Assez satisfait(e)	■ Très satisfait(e)	Sous-total satisfait 2022
Les horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique	34%	59%	93%
Le temps d'attente pour obtenir un conseiller en ligne	41%	45%	86%
Les indications du serveur vocal pour être orienté vers un conseiller	41%	47%	88%
La facilité à trouver le numéro de téléphone	37%	53%	90%

**Centre de contact :
Des usagers toujours satisfaits de la prise
en charge de la demande par téléphone**

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

	■ Assez satisfait(e)	■ Très satisfait(e)	Sous-total satisfait 2022
La durée de l'entretien téléphonique	27%	65%	92%
La qualité d'expression du conseiller	20%	74%	94%
L'amabilité du conseiller	18%	75%	93%
La capacité du conseiller à comprendre votre demande	20%	69%	89%
La disponibilité du conseiller pendant l'entretien, son écoute	21%	70%	91%
La personnalisation de la prise en charge	24%	63%	87%
La réponse apportée par le conseiller	19%	65%	84%
Le suivi de votre demande	21%	58%	79%

**Centre de contact :
Un traitement et une prise en charge de
la demande par mail ou formulaire satisfaisant**

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

	■ Assez satisfait(e)	■ Très satisfait(e)	Sous-total satisfait 2022
La qualité d'expression écrite du conseiller	23%	71%	94%
La capacité du conseiller à comprendre votre demande	21%	67%	88%
La réponse apportée par le conseiller	15%	67%	82%
La rapidité de la réponse	30%	58%	88%
La personnalisation de la réponse	30%	57%	87%
Le suivi de votre demande	16%	63%	79%



100 ans de SEDIF, ÇA CHANGE TOUT.

Il y a des changements si évidents qu'on en oublierait presque qu'ils sont... Une révolution !
L'eau est une ressource vitale et rare dont la distribution est une aventure chaque jour renouvelée.
En 100 ans, nous avons rassemblé les moyens de 133 communes d'Île-de-France pour offrir à nos usagers une eau du robinet toujours plus sûre et accessible.
En tant que service public, notre responsabilité nous engage. Aujourd'hui et pour les générations à venir pour relever, ensemble, les défis sanitaires, climatiques et environnementaux de demain.

100ans.sedif.com    

100 ANS
D'INNOVATIONS
POUR L'EAU DU ROBINET

 **SYNDICAT
DES EAUX
D'ÎLE DE
FRANCE**
SEDIF
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

Conception : Agence Bastille - Crédits photos : © Keystone France/GAMMA RAPHO - Getty Images/Thomas Zovolis