

Observatoire de la qualité du service public de l'eau

Edition 2020

[f](#) [t](#) @SyndicatEauxIDF | [in](#) [v](#) SEDIF

ÉDITO



A l'écoute de ses 4,7 millions d'utilisateurs, le SEDIF a mis en place depuis 2002 un observatoire de la qualité du service public de l'eau pour mesurer leur niveau de satisfaction et répondre au mieux à leurs attentes. Cette brochure présente une synthèse des principaux résultats recueillis en 2020, sur la base des restitutions de l'institut Médiamétrie, retenu par le syndicat des eaux d'Île-de-France pour réaliser cette enquête, auprès de tous les types d'utilisateurs.

Cette année, la satisfaction des utilisateurs s'est maintenue à un niveau élevé malgré le contexte sanitaire, démontrant ainsi la capacité du SEDIF et de son délégataire à assurer une continuité du service public de l'eau sans en dégrader la qualité : 90% des utilisateurs sont satisfaits, jusqu'à 92% pour les non abonnés (habitat collectif).

La confiance que les utilisateurs ont dans le service public de l'eau est forte, plus de 4 utilisateurs sur 5 sont convaincus qu'il met tout en œuvre pour les satisfaire.

La qualité de l'eau a toujours été au cœur de nos préoccupations, et encore plus aujourd'hui, avec la crise sanitaire que nous traversons. Pour répondre aux exigences futures et améliorer le confort de nos utilisateurs, nous finalisons le prochain plan d'investissement qui intégrera un dispositif innovant de traitement de l'eau, l'osmose inverse basse pression (OIBP), permettant de garantir une eau pure, sans chlore, sans calcaire, sans perturbateurs endocriniens et toujours sans déchets plastiques.

André SANTINI

Président du Syndicat des Eaux d'Île-de-France
Ancien Ministre
Maire d'Issy-les-Moulineaux (92)
Vice-président de la Métropole du Grand Paris
Vice-président de Grand Paris Seine Ouest

Sommaire

L'étude utilisateurs	3
L'étude utilisateurs : <i>focus confinement</i>	11
L'étude CRC	13
L'étude sur les communes	17
Conclusion	24
Annexes	26

L'ÉTUDE USAGERS

Contexte et objectif :

A travers la présente enquête, il s'agit d'évaluer la satisfaction de 4 cibles :

- les particuliers abonnés
- les particuliers non abonnés
- les gestionnaires d'immeubles collectifs
- les professionnels gestionnaires d'établissements recevant du public

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

2 881

interviews réalisées auprès de 4 cibles

750

particuliers abonnés 

Sexe : Femme 52% / Homme 48%

CSP : Actif 56% / Inactif 44%

Type d'habitation : Appartement 68% / Maison 32%

Âge : -35 ans 6% / 35-54 ans 38% / 55 ans et plus 56%

1 402

particuliers non abonnés 

Sexe : Femme 44% / Homme 56%

CSP : Actif 58% / Inactif 42%

Type d'habitation : Appartement 6% / Maison 94%

Âge : -35 ans 6% / 35-54 ans 38% / 55 ans et plus 56%

364

gestionnaires d'immeubles collectifs 

365

professionnels gestionnaires d'établissements recevant du public 

Modes de recueil



34%

Enquête téléphonique



66%

Enquête par ordinateur

La présente étude regroupe les résultats cumulés des deux vagues 2020.

Les usagers sont toujours aussi satisfaits par le SEDIF et en parallèle, ils sont plus nombreux à boire de l'eau du robinet régulièrement.



90%

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

72%

+5% vs 2019

des usagers ont l'habitude de consommer de l'eau du robinet plus d'une fois par semaine

99%

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



73%

des usagers sont satisfaits de la teneur en chlore

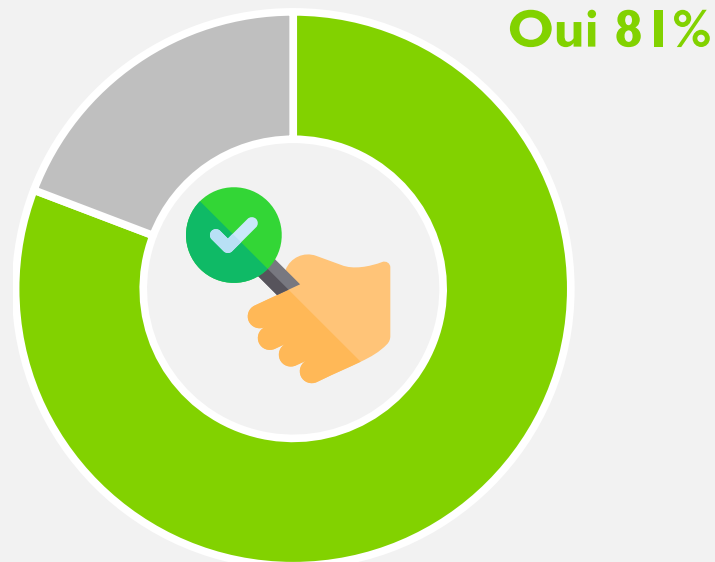


47%

des usagers sont satisfaits de la teneur en calcaire



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



Paroles d'usagers :

“La qualité de l'eau est très suivie et sa disponibilité est de 100 %”

“Il y a toujours de l'eau dans les robinets et ils avertissent quand il y a des travaux”

“Les fois où je les ai appelés, tout a été mis en oeuvre pour me satisfaire”

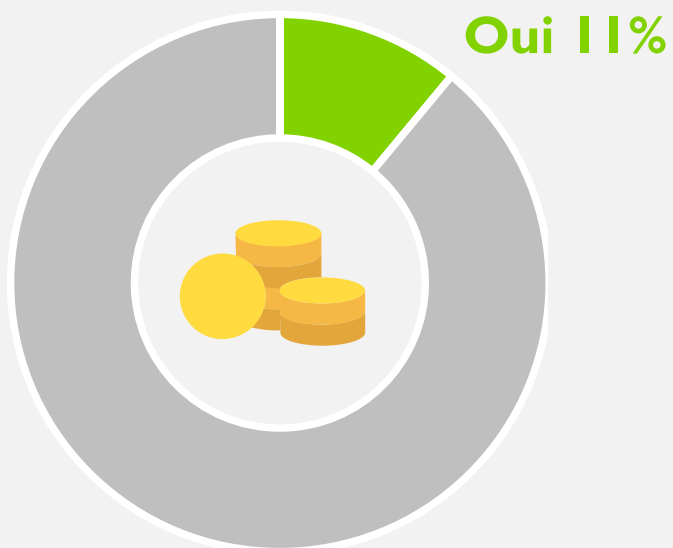
Le prix de l'eau reste satisfaisant pour une majorité d'utilisateurs, peu d'entre eux sont informés de la baisse du prix appliquée en 2020.

64%

des utilisateurs sont satisfaits du prix de l'eau



Depuis le 1er janvier 2020, le prix de l'eau distribuée sur le territoire du SEDIF a baissé de 10 centimes d'euro par mètre cube. Les utilisateurs étaient-ils au courant de cette baisse ?



86%

des utilisateurs sont satisfaits de la fiabilité des compteurs



► La satisfaction grimpe à **89%** pour les **particuliers abonnés**

96%

des utilisateurs sont satisfaits des moyens de paiement proposés



87%

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



88%

des utilisateurs sont satisfaits des délais de paiement



La télérelève ainsi que l'alerte consommation sont connues et utilisées.

91%

des utilisateurs qui bénéficient de la télé-relève sont satisfaits



► **57%** en sont **très satisfaits**

91%

des utilisateurs qui bénéficient du suivi de consommation sont satisfaits



► **52%** en sont **très satisfaits**

Les informations sont bien transmises aux usagers grâce à une multitude de canaux

17%

+2% vs 2019

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



66%

des usagers ont reçu une information sur l'arrêt d'eau



59%

+10% vs 2019

des usagers lisent la lettre d'information accompagnant la facture



Pour entrer en relation avec le service de l'eau, les usagers avaient entendu parler du :

Le numero d'appel Urgence Fuite

41%

Le Centre de Relations Clients

29%

Le site internet

24%

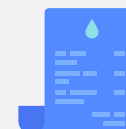
Le site d'accueil de Saint-Denis

9%



Parmi les critères les plus performants du SEDIF, la qualité sanitaire de l'eau est reconnue et appréciée

En 2020, les critères **les plus importants** et qui génèrent un **haut niveau de satisfaction** sont : la **qualité de l'eau** dans toutes ses dimensions (la disponibilité, la pression, la limpidité et sa qualité sanitaire), la **facturation**, la prise en compte des **consommations réelles** ainsi que les **moyens et délais de paiement**.



Les **axes prioritaires d'amélioration** sont la **teneur en calcaire**, le **goût de l'eau (teneur en chlore)** et la **clarté de la facture**.



Les usagers continuent à accorder une grande importance **à la qualité de l'eau**. Si sa qualité globale est jugée satisfaisante, la teneur en chlore/calcaire, son goût et sa clarté restent des axes d'amélioration et/ou de vigilance.

L'ÉTUDE USAGERS : FOCUS CONFINEMENT

Cette année a été marquée par la crise sanitaire liée au COVID-19 et par les deux confinements qui ont eu lieu en Mars/Mai et Octobre/décembre 2020.

Pour assurer une mesure exhaustive de la satisfaction, les usagers ont été interrogés sur leur opinion/satisfaction vis-à-vis du service public de l'eau durant la période de confinement qui a eu lieu entre le 17 mars et le 11 mai 2020.

L'eau étant un élément essentiel à l'hygiène pour le lavage régulier des mains, la teneur en chlore et en calcaire sont mieux tolérés pendant le confinement.

70%

des usagers ont bu une fois par semaine de l'eau du robinet durant la période de confinement

▶ Hors période de confinement, ce taux était de **72%**

98%

des usagers étaient satisfaits de la disponibilité de l'eau durant la période de confinement



▶ **71%** des usagers étaient **très satisfaits**

79%

des usagers étaient satisfaits de la teneur en chlore durant la période de confinement



59%

des usagers étaient satisfaits de la teneur en calcaire durant la période de confinement



L'étude «CRC»

Centres Relation Clients

Objectif :

A travers la présente enquête, il s'agit d'évaluer le Centre de Relation Clients du SEDIF.

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE CRC

641

interviews réalisées en deux vagues



1 : du 29/09/2020
au 16/10/2020



2 : du 07/01/2021
au 29/01/2021

Modes de recueil :



Enquête téléphonique



Enquête en ligne

Le CRC et ses services *performent toujours, notamment les services téléphoniques*

89%

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

► **50%** des usagers étaient **très satisfaits**



90%

des usagers étaient satisfaits de leur dernier contact par téléphone

► **96%** des usagers étaient satisfaits de la qualité d'expression du conseiller

► **96%** des usagers étaient satisfaits de la durée de l'entretien téléphonique

► **95%** des usagers étaient satisfaits de l'amabilité du conseiller

► **85%** des usagers étaient satisfaits du suivi de leur demande



86%

des usagers étaient satisfaits de leur dernier contact par email

► **90%** des usagers étaient satisfaits de la qualité d'expression écrite du conseiller

► **87%** des usagers étaient satisfaits de la capacité du conseiller à comprendre leur demande

► **86%** des usagers étaient satisfaits du suivi de leur demande

► **78%** des usagers étaient satisfaits de la réponse obtenue

Après avoir contacté le service par courrier, email ou formulaire...

Les usagers sont prêts à attendre en moyenne **3 jours** avant de recevoir la réponse à une question posée **en semaine**

Les usagers sont prêts à attendre en moyenne **4 jours** avant de recevoir la réponse à une question posée **le week-end**



L'étude sur les communes

Contexte et objectif :

Le SEDIF est le premier service d'eau potable en France et l'un des premiers dans le monde par les volumes distribués et la population desservie en 2020 : environ 250 millions de mètres cubes par an sont distribués à plus de 4,7 millions d'habitants répartis sur 151 communes de la région parisienne. Elle cherche ainsi à :

- Mesurer l'image et la qualité perçue du service public de l'eau,
- Mesurer dans le temps les évolutions de la satisfaction et comprendre comment agir sur les critères qui la sous-tendent...

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE COMMUNES

89

délégués titulaires ou suppléants ont répondu à cette enquête de satisfaction



du 03/12/2020
au 12/01/2021

Modes de recueil :



Enquête téléphonique



Mise à disposition d'un site internet pour prise de RDV et remplissage de coordonnées

Les élus sont très satisfaits du service de l'eau et renouvellent leur confiance envers le SEDIF

99%

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

100%

des élus sont satisfaits de la disponibilité de l'eau à tout moment dans leur commune



94%

des élus sont satisfaits de la teneur en chlore de l'eau dans leur commune



76%

des élus sont satisfaits de la teneur en calcaire de l'eau dans leur commune



100%



des délégués font confiance au service de l'eau

Paroles d'élus :

Car ils ne rencontrent pas de problème

« Aucune difficulté sur tous les aspects »

« Je n'ai eu aucun incident sur la qualité de l'eau »

Car ils reconnaissent la qualité du service

« De très bons contacts avec les services et de bonnes informations »

« Un très bon fonctionnement donc cela est rassurant »

Car ils reconnaissent la qualité de l'eau distribuée

« La qualité de l'eau est bonne. Le prix de l'eau est abordable et il y'a de l'eau à tout moment. »

Car ils sont rassurés par les informations du SEDIF

« Nous avons eu des formations qui nous ont rassurées »

« Je connais les installations et j'ai suffisamment d'informations techniques pour avoir confiance »

Le prix de l'eau est en adéquation avec les services selon les élus



Selon vous, le prix de l'eau est...

Normal

67%

Élevé

15%

Bon marché

9%

Excessif

5%

Aucune remarque

4%



des élus ont subi un ou plusieurs arrêts d'eau sur le territoire au cours des 6 derniers mois

62%



82%

d'entre eux ont été averti de cet arrêt par le service public de l'eau



des délégués ont reçu des réclamations sur des nuisances ressenties par leurs administrés en raison des travaux

35%

 +16% vs 2019



Les élus reconnaissent la performance des services proposés par le SEDIF

Continuer comme ça

- « Il faut continuer à être aussi réactif et performant »
- « Que le SEDIF soit toujours opérationnel comme il est actuellement »
- « Félicitations au président du SEDIF pour la qualité de la gestion »
- « Il faut garder le même état d'esprit et être toujours aussi réactif »



Diminuer les communication papier

- « Je ne veux plus de papier. Je veux tout recevoir par mail »
- « Il y a trop de document d'information papier »
- « Faire moins d'informations par papier »



Améliorer la communication et développer la sensibilisation du public »

- « Faire de la pédagogie sur l'eau pour ne pas la gaspiller »
- « Une meilleure communication concernant le numéro en cas de fuite pour les administrés »
- « Développer la sensibilisation envers les jeunes »
- « Envoyer les documents d'information et les convocations aux suppléants également »
- « Que le SEDIF fasse une intervention publique pour différentes communications concernant l'eau »



Conclusion



Le SEDIF satisfait ses usagers et les élus des communes de son territoire.

Les usagers

Le SEDIF offre des services et une eau de qualité reconnue par ses usagers dont la consommation augmente en 2020. Sa disponibilité, sa limpidité ainsi que sa régularité sont appréciées des usagers. Du côté des services, la télérelève est de plus en plus connue et utilisée, ses utilisateurs en sont toujours aussi satisfaits.

Au regard des services (traitement, taxes, respect normes de qualité, etc.) proposés par le SEDIF, le prix de l'eau continue à satisfaire les usagers. Le site Internet du SEDIF est le principal canal d'information pour les usagers et la mise à disposition des renseignements est jugée satisfaisante par ses utilisateurs. Pour conclure, tous ces critères de performance démontrent que le SEDIF met tout en œuvre pour satisfaire ses usagers.

Les CRC

Le dernier contact avec le centre de relation clients a satisfait la quasi-totalité des usagers. En 2020, Le téléphone reste le mode de contact le plus utilisé pour le joindre, le CRC est d'ailleurs jugé très accessible via ce canal. Il assure également un très bon taux de réponse à la suite des contacts par courrier, formulaire ou email. Doté d'outils performants, tous les conseillers sont restés disponibles en télétravail pour répondre aux usagers pendant les périodes de confinement.

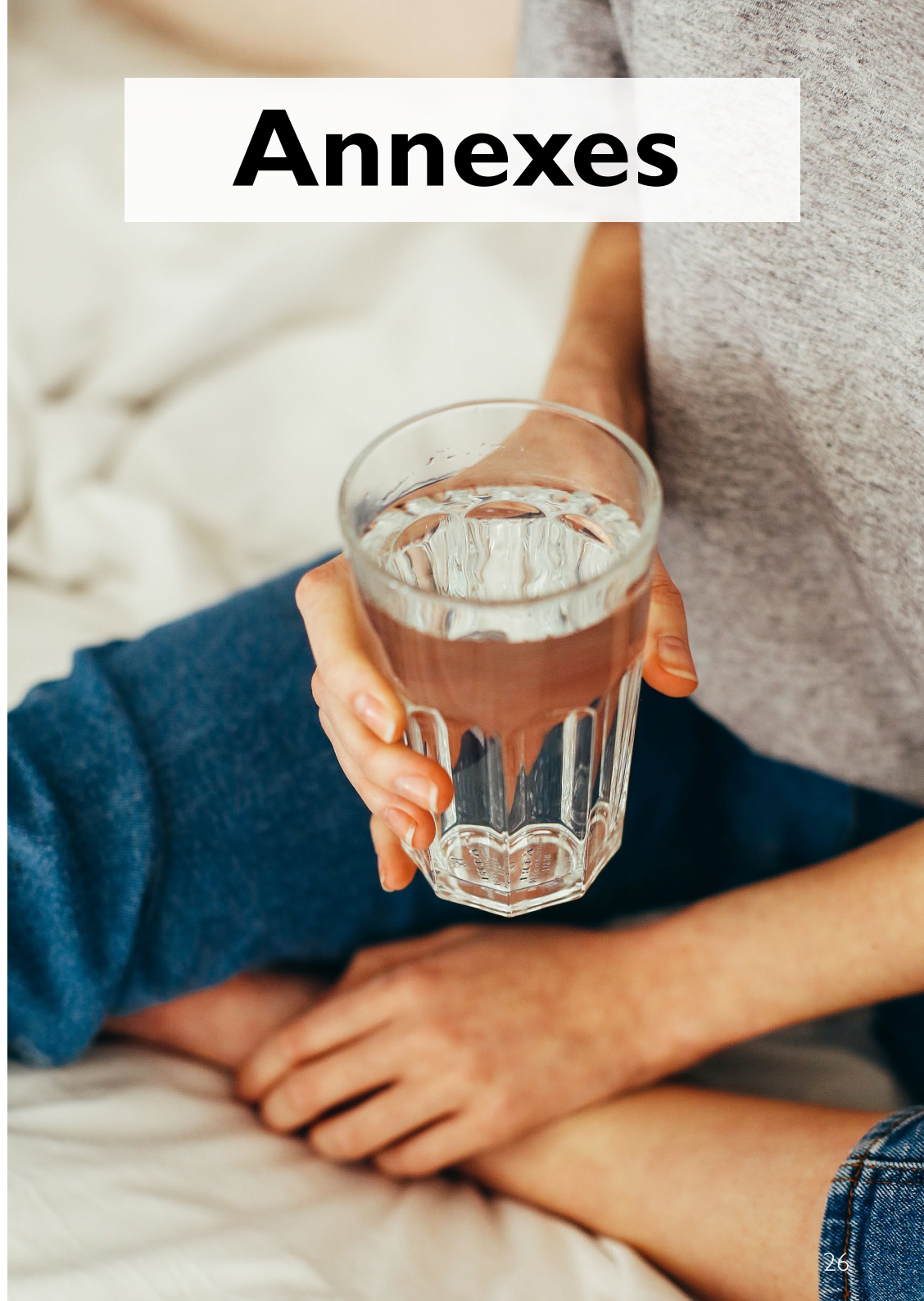
Les communes

Les élus sont, cette année encore, très satisfaits des services rendus par le SEDIF. Ils notent tout particulièrement l'absence de problème rencontré, un service et une eau de bonne qualité. C'est pourquoi ils renouvellent leur confiance envers le SEDIF.

A l'image des usagers, les élus apprécient fortement les services qu'offre la télérelève. Ils soulignent un gain de temps et un meilleur suivi de la consommation d'eau pour leurs usagers.

Les factures adressées aux communes sont également très satisfaisantes et le prix de l'eau est en adéquation avec les services pour les élus. Leur satisfaction est également portée par les informations diffusées par le SEDIF qui séduisent autant dans leur forme que dans leur contenu.

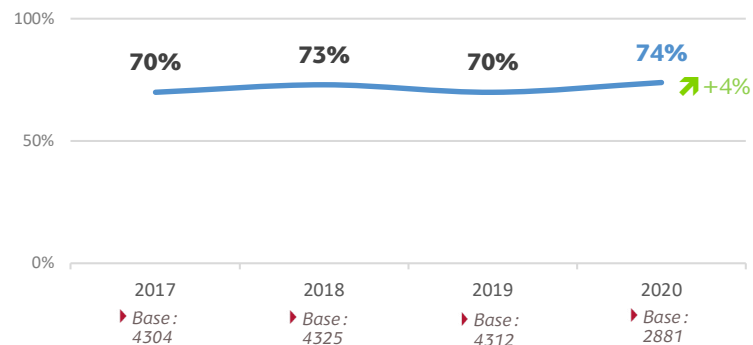
Annexes



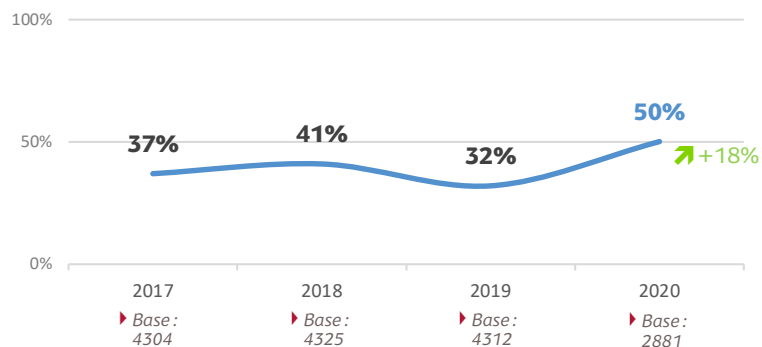
Usagers : Organisme du service de l'eau potable

Saviez vous que ...

La société Veolia Eau d'Ile de France en assure la gestion courante :



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



Base : Ensemble (n= 2 881)

Usagers : Image du service de l'eau

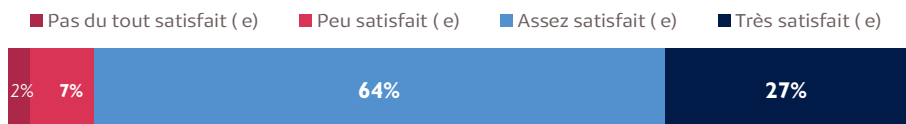
Pour chacune de ces affirmations, dites si vous êtes...

	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	2020	2019	2018
L'approvisionnement en eau potable mission du service public (base : 2805)	23%	74%	98%	97%	97%
Pour rendre l'eau potable, de nombreux traitements sont effectués (base : 2762)	37%	60%	97%	96%	96%
La production et la distribution de l'eau potable nécessitent des investissements importants (base : 2687)	45%	50%	95%	96%	95%
L'eau potable est le produit alimentaire le plus contrôlé (base : 2567)	50%	42%	92%	90%	92%
Le service de l'eau respecte l'environnement (base : 2265)	61%	27%	88%	88%	88%
Vous êtes attentif au coût de l'eau (base: 2788)	32%	53%	85%	83%	86%
L'eau du robinet est sûre pour la santé (base : 2735)	43%	43%	85%	82%	83%
L'eau du robinet peut être bue tous les jours (base 2807)	29%	56%	85%	84%	84%
Le service public de l'eau est à l'écoute de ses consommateurs (base : 2165)	53%	18%	71%	72%	74%

↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2019

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

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



Sous total satisfait : **90%**

Cibles :



Particuliers abonnés

88%



Particuliers non-abonnés

92%



Gestionnaires d'immeubles collectifs

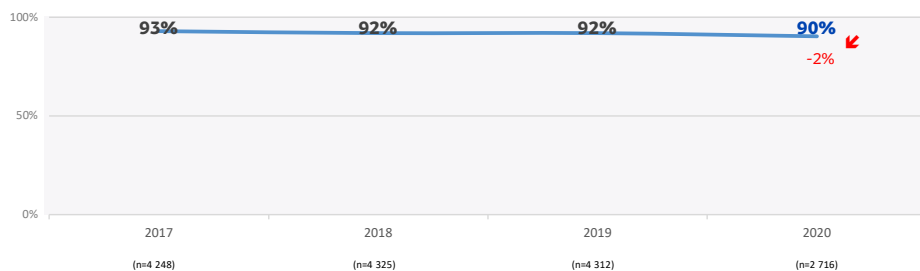
89%



Établissements recevant du public

90%

Evolution de la satisfaction du service de l'eau :



↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2019

Usagers : La satisfaction par dimension du service - la qualité de l'eau

Etes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de la qualité de l'eau distribuée concernant...

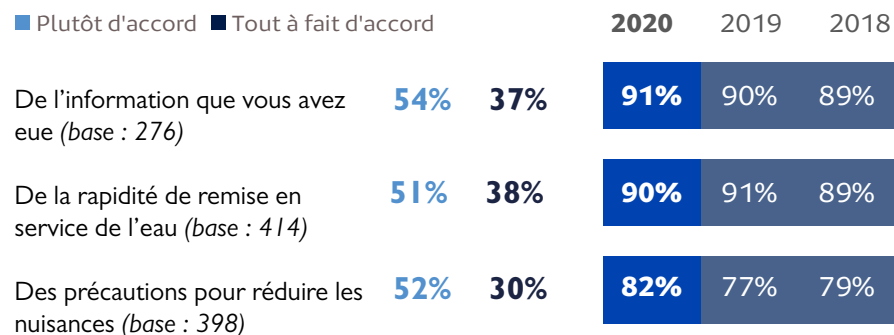
	■ Plutôt d'accord ■ Tout à fait d'accord		2020	2019	2018
La disponibilité de l'eau à tout moment (base : 2507)	20%	78%	99%	98%	99%
Sa limpidité (couleur) (base : 2478)	40%	54%	95%	95%	95%
La régularité de la pression de l'eau (base : 2486)	39%	53%	92%	93%	93%
Sa qualité sanitaire (base : 2255)	45%	45%	90%	90%	91%
Son odeur (base : 2452)	47%	35%	82% -4%	86%	84%
Le goût de l'eau du robinet* (base : 1978)	49%	32%	81% -4%	85%	83%
Sa teneur en chlore (base : 2104)	51%	23%	73% -4%	77%	75%
Sa teneur en calcaire (base : 2279)	36%	10%	47%	49%	52%

*Item posé uniquement aux consommateurs d'eau du robinet

↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2019

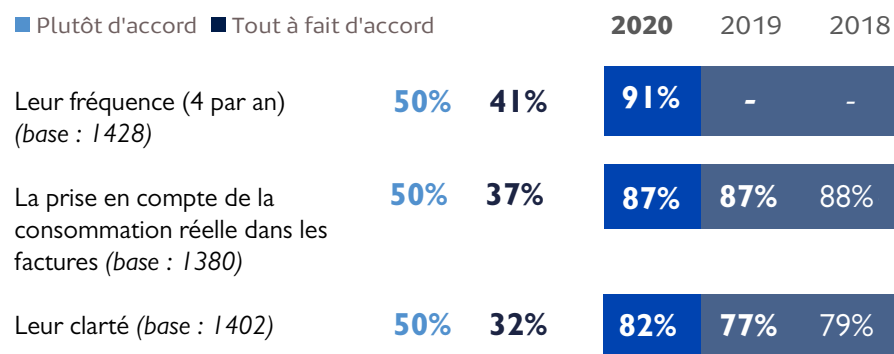
Usagers : La satisfaction par dimension du service - les coupures

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



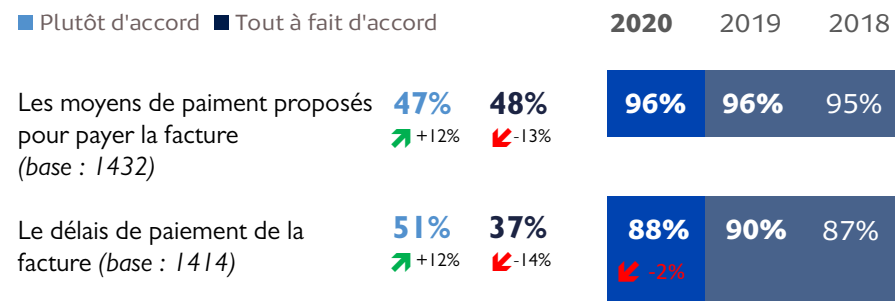
Usagers : La satisfaction par dimension du service - la facture

A propos des factures, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait en ce qui concerne...



Usagers : La satisfaction par dimension du service - paiement de la facture

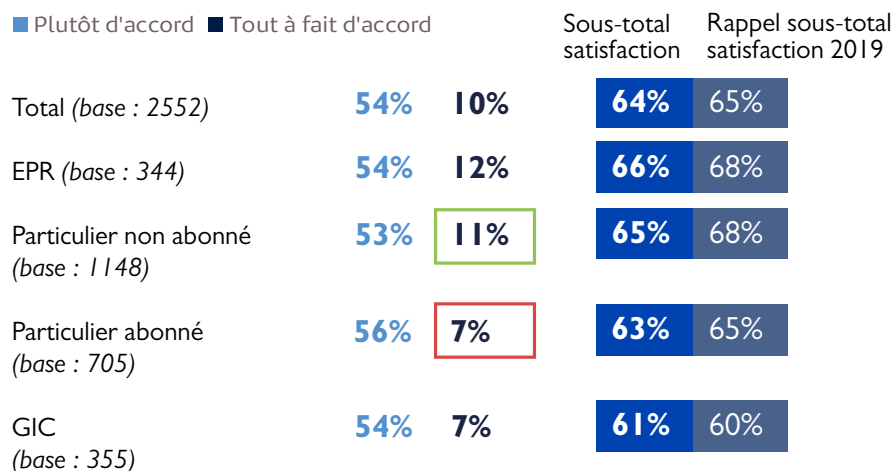
En ce qui concerne le paiement des factures d'eau, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait ?



↗ ↘ Evolution significative par rapport à 2019

Usagers : Le prix de l'eau

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 ?



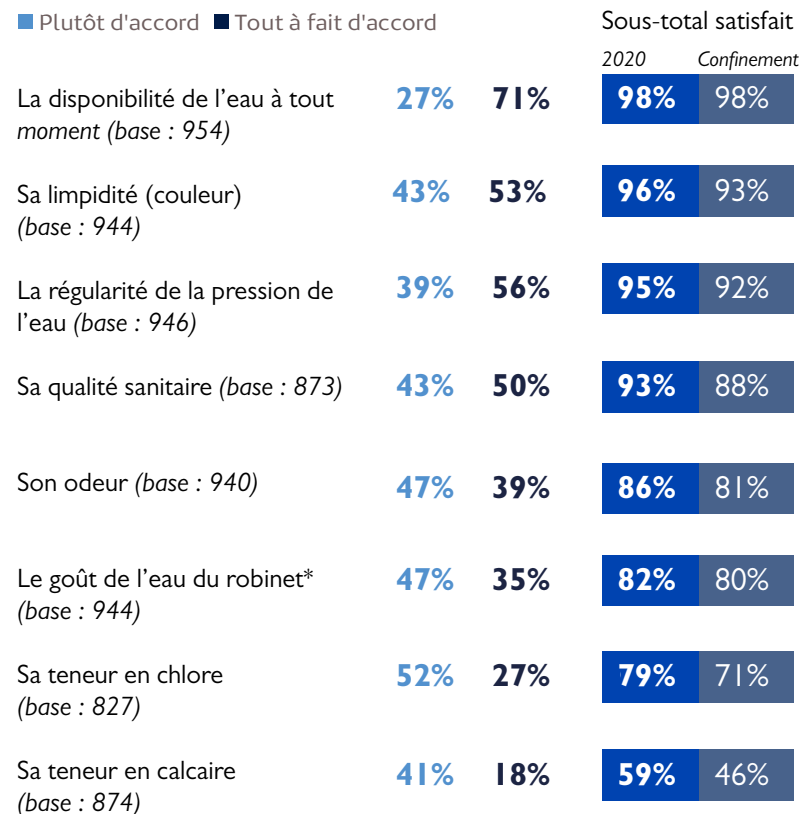
Connaissez-vous le montant des factures d'eau (approximativement) ?

77% connaissent le montant de leur facture (base : 1468 particuliers abonnés recevant les factures, GIC et ERP)



Ecart significativement positif/négatif par rapport à l'ensemble

Usagers : Satisfaction de la qualité de l'eau durant la période de confinement



Usagers : Communication durant la période de confinement

Durant la période de confinement, le SEDIF a communiqué auprès de ses usagers sur le maintien de la qualité de l'eau et de la continuité du service durant la crise sanitaire.

Avez-vous été informé de ces communications ?

25% des usagers ont été informés de ces communications.

Taux d'information par cibles :



Particuliers abonnés
(Base : 390)

38%



Particuliers non-abonnés
(Base : 692)

14%



Gestionnaires d'immeubles collectifs
(Base : 184)

38%



Établissements recevant du public

30%

Usagers : Satisfaction des communications

Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) de ces communications ? Ces communications...

	■ Plutôt satisfait	■ Très satisfait	Sous-total satisfait 2020
Etaient de qualité (base : 328)	64%	29%	93%
Etaient rassurantes (base : 340)	56%	36%	92%
Etaient fiables (base : 321)	60%	32%	92%
Etaient complètes (base : 324)	62%	29%	91%
Vous ont incité à continuer à boire de l'eau du robinet (base : 218)	45%	43%	88%
Etaient suffisamment fréquentes (base : 327)	60%	43%	85%



Ecart significativement positif/négatif par rapport à l'ensemble

Centre Relation Client : 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 ?

89% des usagers sont satisfaits **50%** des usagers sont très satisfaits



Dernier contact par téléphone

90% des usagers sont satisfaits

52% des usagers sont très satisfaits



Dernier contact par mail ou formulaire

90% des usagers sont satisfaits

52% des usagers sont très satisfaits

Base : 641 usagers ayant contacté le Centre de Relation Clients

Centre Relation Client : accessibilité du service par téléphone

Quel est votre niveau de satisfaction concernant ...

	■ Plutôt satisfait	■ Très satisfait	Sous-total satisfait 2020
Les horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique	41%	59%	94%
La facilité pour trouver le numéro de téléphone	40%	49%	89%
Les indications du serveur vocal pour être orienté vers un conseiller	47%	39%	86%
Le temps d'attente pour obtenir un conseiller en ligne	49%	36%	85%

Base : 499 dernier contact par téléphone

Centre Relation Client : des usagers toujours très satisfaits de la prise en charge de la demande par téléphone

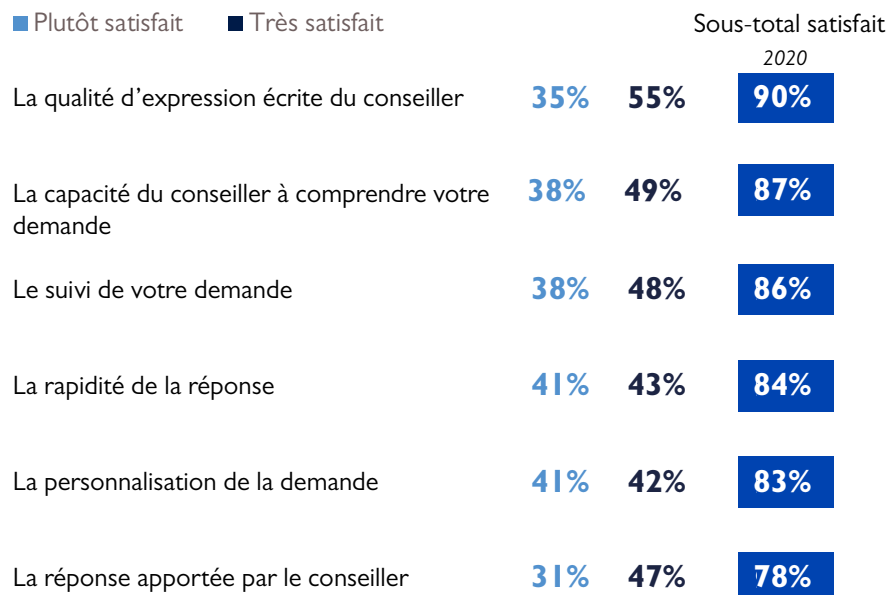
Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait concernant ... ?

	■ Plutôt satisfait	■ Très satisfait	Sous-total satisfait 2020
La qualité d'expression du conseiller	30%	66%	96%
La durée de l'entretien téléphonique	37%	59%	96%
L'amabilité du conseiller	24%	71%	95%
La disponibilité du conseiller pendant l'entretien, son écoute	30%	65%	95%
La capacité du conseiller à comprendre votre demande	28%	63%	91%
La personnalisation de la prise en charge	35%	54%	89%
La réponse apportée par le conseiller	29%	59%	88%
Le suivi de votre demande	30%	55%	85%

Base : 499 derniers contacts par téléphone

Centre Relation Client : un traitement et une prise en charge de la demande par mail ou formulaire satisfaisant

Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait concernant ... ?



Base : 127 derniers contacts par mail ou formulaire

Communes : Confiance au service de l'eau

D'une façon générale, faites-vous confiance à votre distributeur d'eau potable ?

100% des délégués font confiance au service de l'eau

dont **79%** des délégués très satisfaits

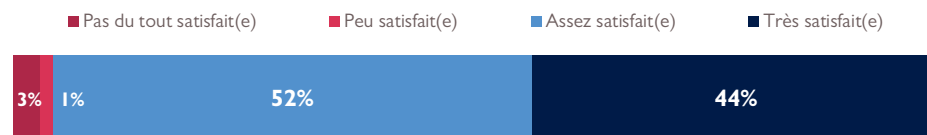
et **21%** des délégués satisfaits

Base : ensemble

Communes : Satisfaction - télérelève

La télérelève continue à générer la satisfaction de la quasi-totalité des élus cette année encore.

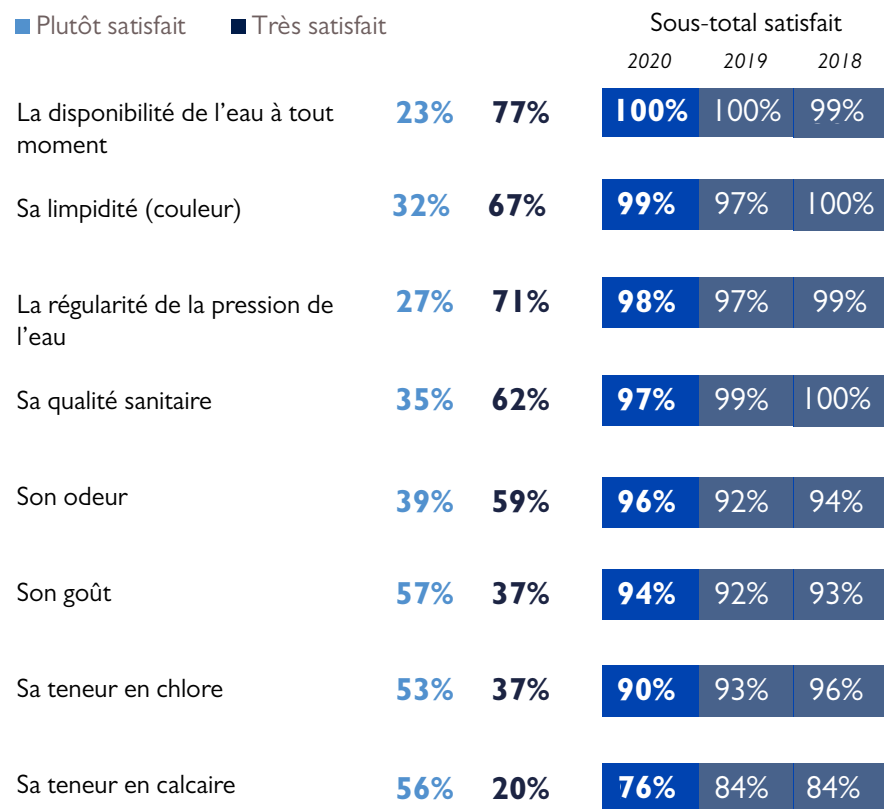
Que pensez-vous de la télérelève ? Diriez-vous que vous en êtes



Base : 70

Communes : Satisfaction - la qualité de l'eau

Etes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) de la qualité de l'eau distribuée concernant



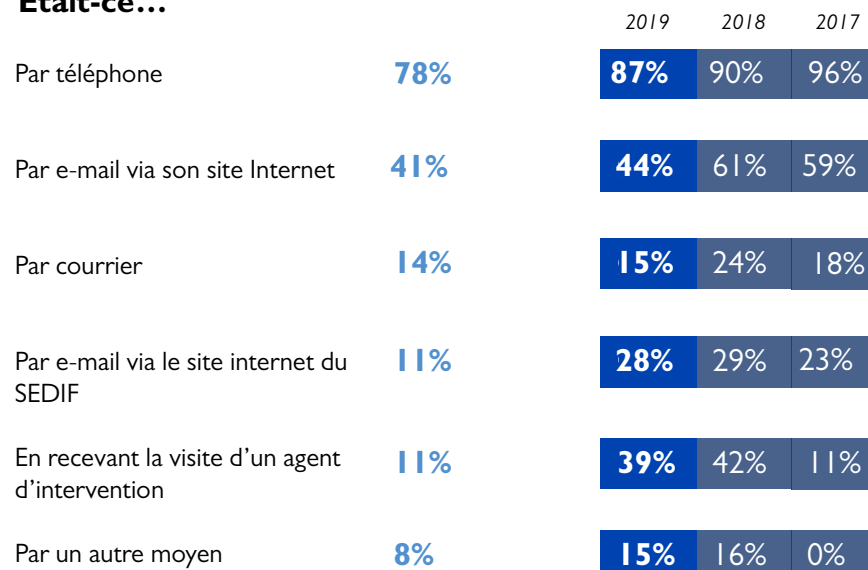
Base : Ensemble – Hors NSP

Communes : Contact avec le service de l'eau

Au cours des trois derniers mois, vous-même ou votre commune êtes-vous entré en contact avec le délégataire du SEDIF (Veolia Eau d'Ile de France) ?

51% des délégués sont rentrés en contact avec le délégataire

Etait-ce...



Base : 37 étant rentrés en contact avec le service de l'eau (hors NSP)*



VERS UNE EAU PURE

SANS CALCAIRE
SANS CHLORE



L'EAU DU ROBINET INNOVE POUR LA SANTÉ DES FRANCILIENS

En 2021, le Syndicat des Eaux d'Île-de-France, le service public de l'eau pour plus de 4 millions de Franciliennes et Franciliens, finalise son XVI^e plan d'investissement sur 10 ans, pour intégrer le traitement par Osmose Inverse Basse Pression. L'OIBP est un procédé de traitement de l'eau par filtration extrêmement fine, qui permettra à terme, d'obtenir une qualité de l'eau inédite sans perturbateurs endocriniens et toujours sans déchets plastiques.

Plus d'infos sur www.sedif.com

  @SyndicatEauxIDF |   SEDIF



SEDIF
SERVICE PUBLIC DE L'EAU