

OBSERVATOIRE

de la Qualité du Service public de l'eau

Bilan 2014

Éditorial

Pour être encore mieux à l'écoute de ses 4,4 millions d'usagers, le SEDIF a mis en place depuis 2002 l'Observatoire de la Qualité du Service public de l'eau, outil d'évaluation commun au SEDIF et à son délégataire Veolia Eau d'Ile-de-France.

Cet outil permet de mesurer durant toute l'année la satisfaction des usagers du service public de l'eau, au moyen d'enquêtes téléphoniques réalisées par l'institut IPSOS. Ainsi sont mis en lumière les points forts du Service public de l'eau potable, mais également les attentes sur lesquelles nos équipes peuvent élaborer et mettre en œuvre des actions d'amélioration, pour renforcer encore la sécurité et la qualité du service rendu. Dans ce document figurent les principaux enseignements de cette étude pour l'année 2014 : ils confirment la confiance accordée à 91 % et 94 % par les usagers à leur service d'eau et leur satisfaction quant à la qualité de l'eau potable.

Ce bilan a été pour moi l'occasion de renouveler au délégataire les exigences du Bureau sur la qualité de la relation clientèle ; il en va de l'image du Service public de l'eau, que je souhaite d'excellence.

En vous remerciant de votre fidélité au SEDIF.



André Santini

Président du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France
Ancien Ministre
Député-Maire d'Issy-les-Moulineaux

Méthodologie

Institut IPSOS - Enquêtes téléphoniques réalisées entre avril et décembre 2014

> Vagues d'appels auprès de plus de 4 000 consommateurs d'eau répartis sur l'ensemble du territoire administré par le SEDIF.

> 3 vagues d'appels, réalisées auprès d'usagers ayant contacté le Centre Relation Client, afin d'évaluer ses performances.

Quatre catégories de consommateurs sont interrogées :

> **Particuliers abonnés** (56 % des personnes interrogées)

> **Particuliers non abonnés** (24 % des personnes interrogées)

> **Gestionnaires d'immeubles collectifs** (10 % des personnes interrogées)

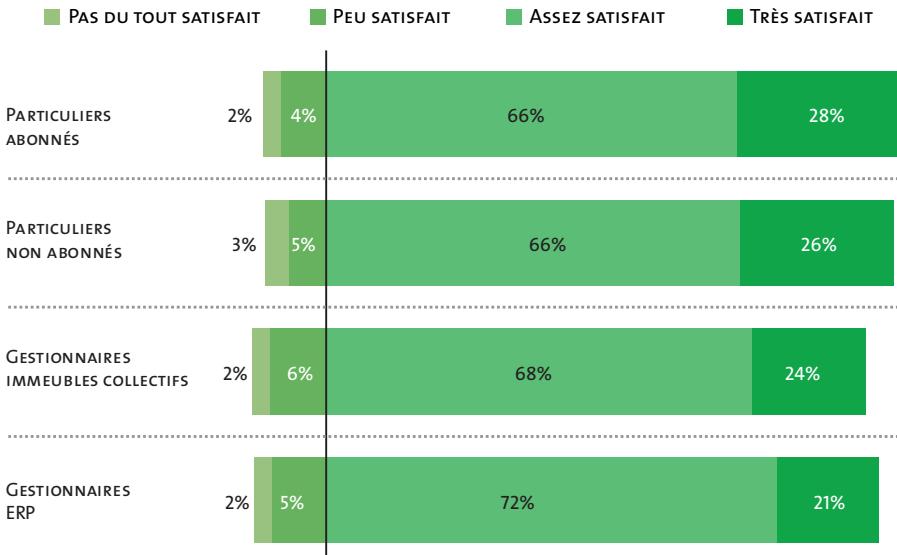
> **ERP *** (10 % des personnes interrogées)

Les échantillons ont été constitués à partir d'un tirage aléatoire sur un fichier Orange composé de particuliers non abonnés et de fichiers d'abonnés transmis par Veolia Eau d'Ile-de-France.

ERP * : établissement recevant du public

Satisfaction globale

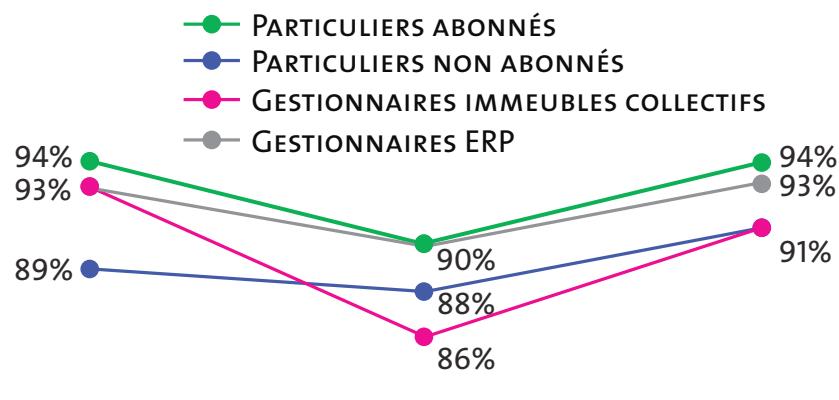
« Globalement, que pensez-vous du Service de l'eau dans votre commune ?
Diriez-vous que vous en êtes... ? »



La satisfaction globale à l'égard du Service de l'eau se maintient à un très bon niveau, elle est d'ailleurs en augmentation par rapport à 2013 : de 91 à 94% de satisfaction selon les cibles (94 % pour les particuliers abonnés, plus de 90 % pour toutes les autres cibles).

Confiance accordée au Service

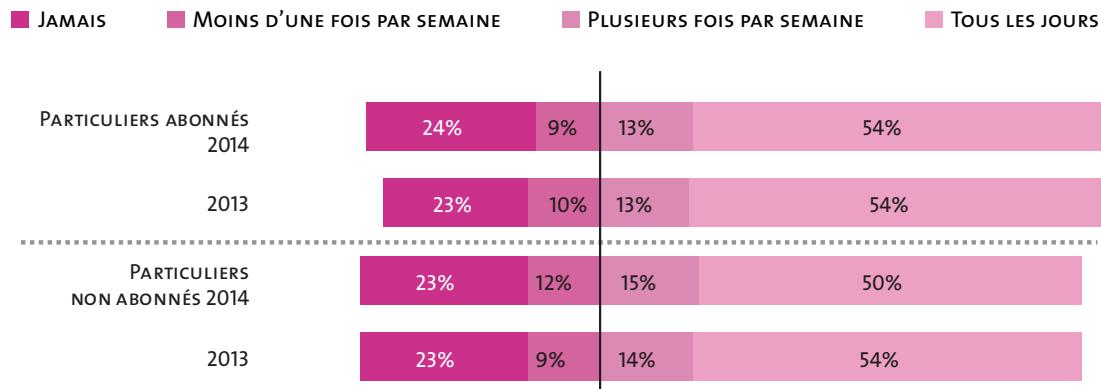
« D'une façon générale, faites-vous confiance au Service de l'eau ? »



Le taux de confiance accordé au Service de l'eau est en hausse pour toutes les cibles.
On retrouve le niveau de 2012.

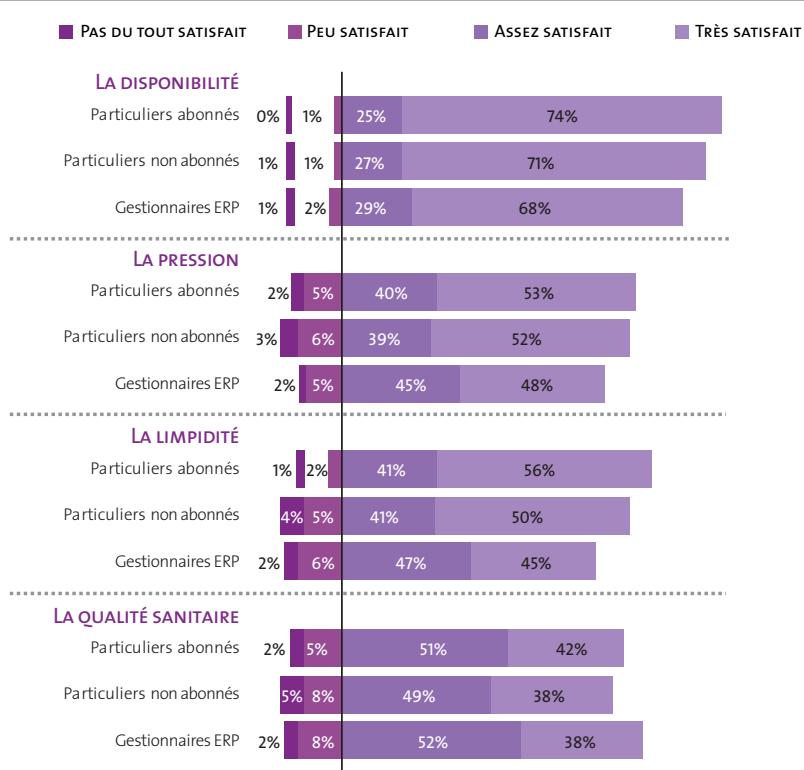
Qualité de l'eau

« Buvez-vous l'eau du robinet ? »



La consommation quotidienne d'eau du robinet reste stable en 2014, sauf pour les particuliers non abonnés où l'on constate une très légère baisse. Les motifs de ceux qui ne boivent jamais d'eau du robinet sont: le goût (30 %), la confiance sur ce qu'elle contient (17 %). A noter que les raisons liées au calcaire et au chlore sont en baisse (10 % pour ces deux critères).

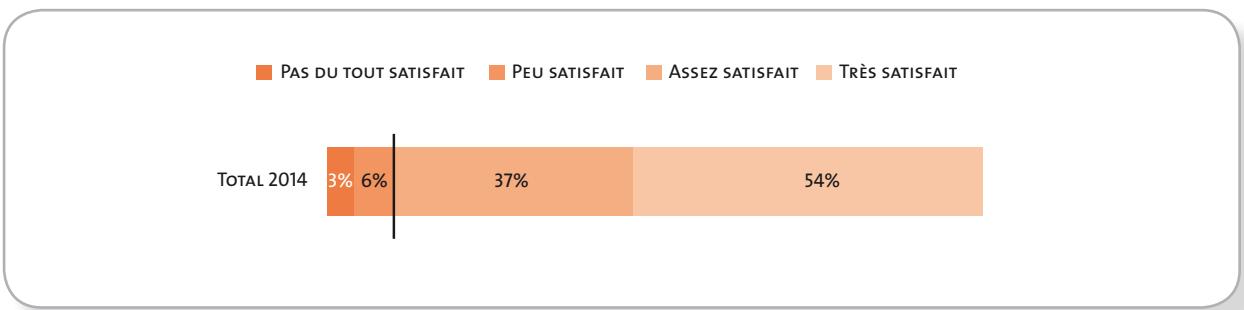
« Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de la qualité de l'eau distribuée concernant... ? »



La satisfaction des particuliers abonnés à l'égard de la qualité de l'eau est en hausse par rapport à 2013, principalement à propos de sa limpideté, de sa qualité sanitaire, de la régularité de la pression de l'eau et de sa teneur en chlore. Cette satisfaction reste stable pour les autres cibles.

Contact avec le Service de l'eau

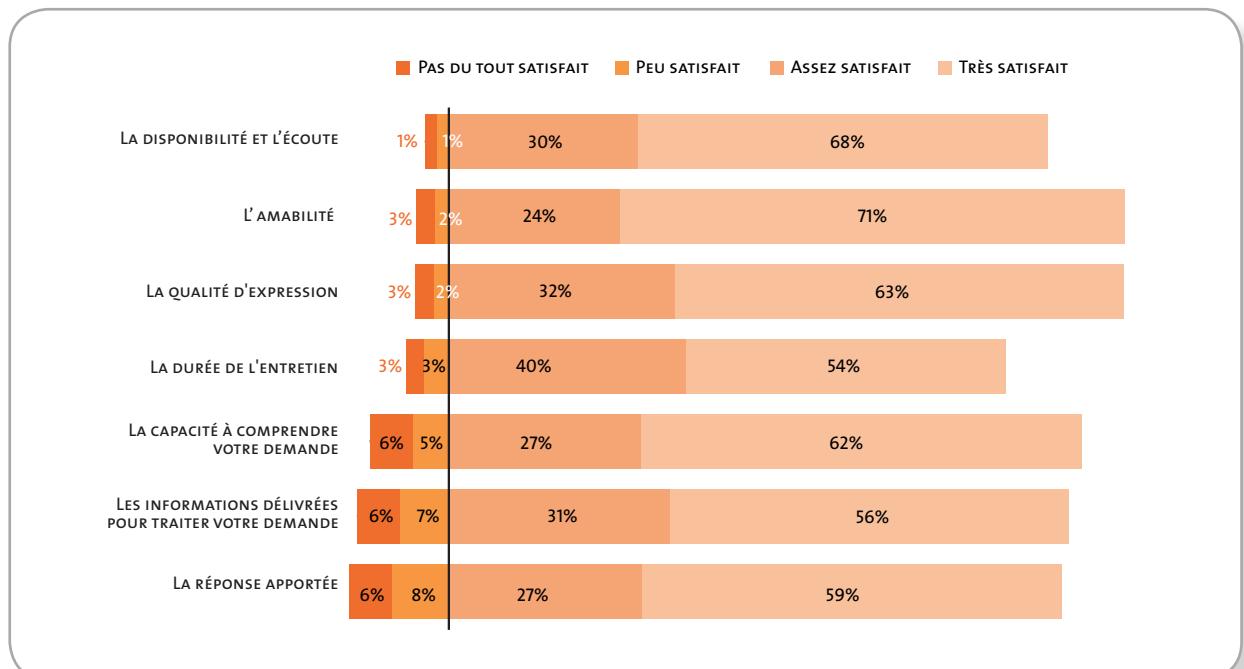
« Quel est votre niveau de satisfaction globale concernant votre dernier contact téléphonique avec le Service de l'eau ? »



La satisfaction globale concernant le dernier contact téléphonique est significativement en hausse par rapport à l'année 2013 : 91% de satisfaits en 2014 (85% en 2013).

« Parlons maintenant de la qualité de prise en charge et de traitement de votre demande. Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait des points suivants ? »

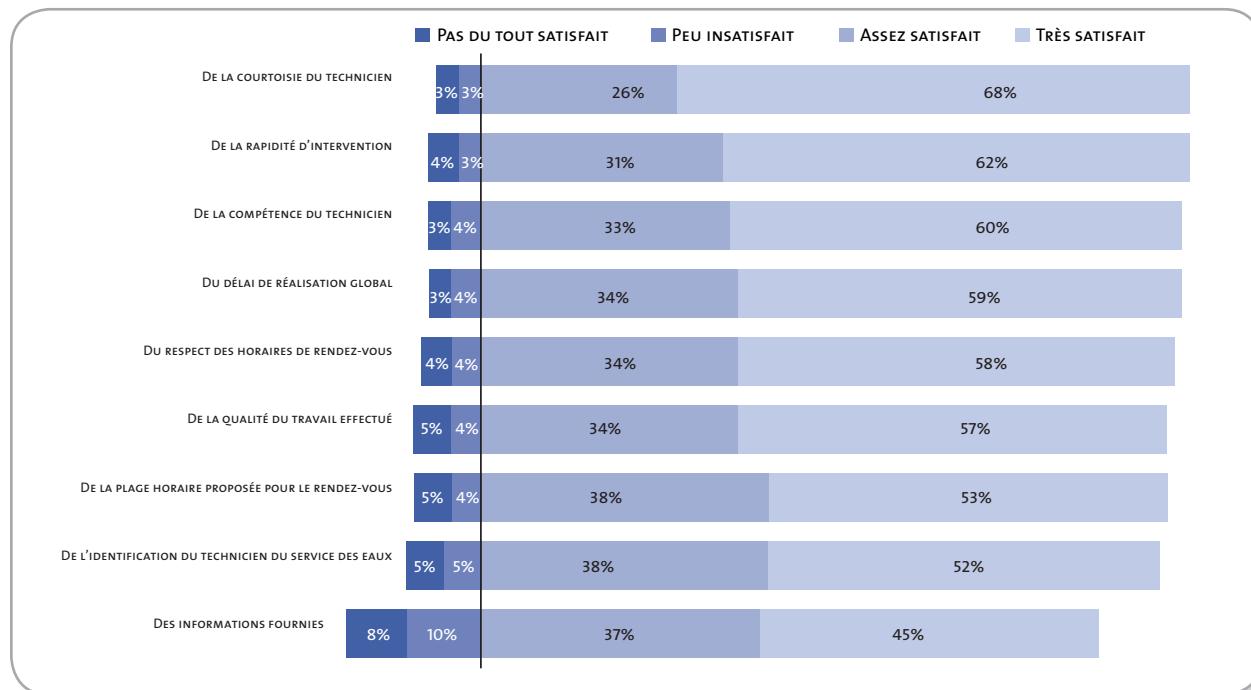
Satisfaction détaillée concernant la qualité de la réponse apportée.



En termes de perception, la qualité de la réponse apportée et les informations délivrées restent très appréciées par les clients mais avec une marge d'amélioration. On observe 98% de satisfaits en 2014 notamment pour la disponibilité et l'écoute (91% en 2013).

Interventions techniques*

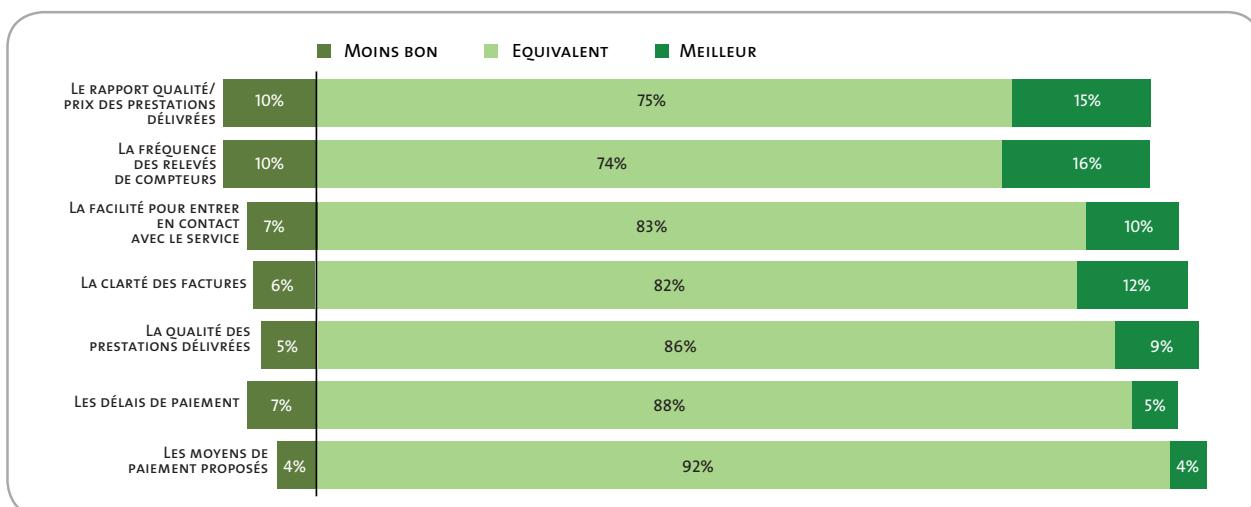
« En cas d'intervention d'un technicien du Service de l'eau chez vous, avez-vous été très, assez, peu, pas du tout satisfait... ? »



Les clients sont satisfaits de la courtoisie du technicien (93 %), de la rapidité de l'intervention (93 %) et de sa compétence (93 %). Des marges de progrès ont été identifiées sur la qualité des informations fournies au cours de l'intervention.

Perception concurrentielle par rapport au Service de l'électricité*

« Comment jugez-vous le Service de l'eau par rapport au Service de l'électricité en ce qui concerne... ? »



*Concerne les particuliers abonnés

Le rapport qualité / prix des prestations délivrées, la fréquence des relevés de compteurs et la facilité pour entrer en contact avec le service sont des points de comparaison favorables au Service de l'eau par rapport à celui de l'électricité.

Perception du 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 de qualité, l'entretien des canalisations, quelle est votre satisfaction concernant le prix de l'eau ? »

■ PAS DU TOUT SATISFAIT ■ PEU SATISFAIT ■ ASSEZ SATISFAIT ■ TRÈS SATISFAIT



Pour être jugé satisfaisant, le prix de l'eau doit être décomposé selon les prestations qu'il recouvre.

« Le budget d'eau par mois et par personne est en moyenne de 10 à 14 euros. Au regard des autres dépenses d'un foyer, considérez-vous ce budget comme... »

■ EXCESSIF ■ NORMAL ■ BON MARCHÉ



Une fois mis en perspective des autres budgets du foyer, le prix de l'eau est jugé raisonnable par les trois quarts des sondés.

*Concerne les particuliers abonnés

Les principaux enseignements

La satisfaction globale des usagers est en hausse par rapport à l'année 2013, qui avait connu une baisse, et atteint à nouveau un excellent niveau (entre 91 % et 94 % d'usagers satisfaits).

La qualité de l'eau est perçue plus positivement par les abonnés et reste stable pour les autres cibles tandis que la teneur en chlore et en calcaire sont les caractéristiques les plus génératrices d'insatisfaction.

Les usagers ont globalement une bonne image du Service de l'eau, ils sont nombreux à considérer que le Service de l'eau est à l'écoute de ses consommateurs.

La satisfaction concernant la prise en compte des consommations réelles pour établir les factures est en hausse par rapport à 2013. En effet, la part des usagers bénéficiant du télérelevé est en forte augmentation (+14 % pour les abonnés, +7 % pour les gestionnaires d'immeubles collectifs et +8 % pour les gestionnaires d'ERP).

La perception concurrentielle du Service de l'eau par rapport au Service de l'électricité est globalement favorable, principalement sur le rapport qualité/prix des prestations délivrées.



Si chacun mesure combien l'eau est précieuse à notre organisme et à notre bien-être, combien sa ressource est fragile, peu de gens connaissent les efforts d'investissement et les performances techniques qui permettent chaque jour et à toute heure la délivrance au domicile de chacun, d'une eau d'excellente qualité.

L'eau du robinet, bien vital devenu banal, est aussi un produit industriel, le fruit d'un savoir-faire complexe. C'est également un service public, à l'écoute des exigences de ses usagers et travaillant à sa propre amélioration.

Une satisfaction très élevée, une confiance qui ne se dément pas, tant pour la qualité de l'eau que pour les prestations qui l'accompagnent : les résultats de l'Observatoire de la Qualité du SEDIF nous encouragent à poursuivre nos efforts pour un service public d'excellence.