



Observatoire de la Qualité : un Service de l'eau très bien noté

Depuis 2002, le SEDIF s'est doté d'un outil de mesure de la satisfaction de ses usagers, l'Observatoire de la Qualité du Service public de l'eau. Riche d'enseignements quant aux pistes d'amélioration du Service public de l'eau, l'Observatoire de la Qualité traduit la volonté constante du SEDIF d'apporter à ses consommateurs "le meilleur de l'eau".

Les principaux enseignements 2018 (Source Médiamétrie)

Avec 92%, la satisfaction des particuliers abonnés à l'égard du Service de l'eau se maintient à un haut niveau en 2018. 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.

Chez les particuliers non-abonnés payant l'eau dans leurs charges, le niveau de satisfaction reste également très élevé en 2018 (93%) même s'ils ont moins de contacts avec le Service de l'eau et ont moins conscience du prix de l'eau (puisqu'ils ne reçoivent pas de facture).

L'eau du robinet est jugée « sûre » par plus de 4 usagers sur 5 !

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.

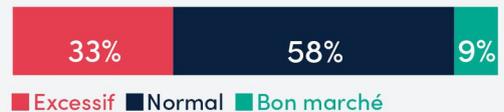
Buvez-vous de l'eau du robinet ?



On observe un niveau de satisfaction toujours élevé pour les établissements recevant du public en 2018 (93%). 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 2017.

Pour en savoir plus : sedif.com/observatoire-de-la-qualite-de-service

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...



Chez les gestionnaires d'immeubles, le taux de satisfaction envers le Service de l'eau est toujours à un haut niveau en 2018 (87%), par rapport à 2017, sauf sur le prix (-8 points) même si deux tiers d'entre eux considèrent que 15 euros par mois est un budget raisonnable.

* Prix TTC assainissement inclus

Le télérelève pour compteur d'eau vous semble-t-il un dispositif..



Le Centre Relation Client reste un point fort du Service de l'eau, avec un taux de satisfaction remarquablement élevé : plus de 9 usagers sur 10 sont satisfaits du déroulement de leur appel.



Economisez grâce au Tarif multi-habitat

Vous êtes gestionnaire d'immeuble ? Vous êtes en charge d'un grand nombre de logements ? Tous ces logements ne disposent pas de compteurs d'eau individualisés ? Le Tarif multi-habitat est peut-être pour vous.

Sur le territoire du Syndicat des Eaux d'Ile-de-France (SEDIF), le Tarif Général de l'eau compte 2 tranches :

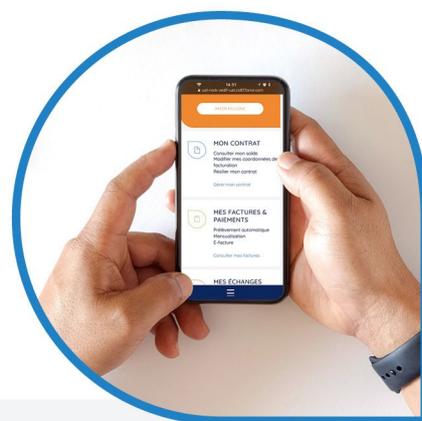
- **une tranche 1** correspondant aux premiers 180 mètres cubes de l'année*, facturés à un prix minoré : 0,7454 HT €/m³ au 1^{er} janvier 2019 ;
- **une tranche 2** pour les volumes dépassant 180 mètres cubes, facturés au prix de 1,0360 €/m³ au 1^{er} janvier 2019.

Une tarification responsable...

Ce mode de tarification favorise les usagers qui maîtrisent leur consommation, conformément à la démarche responsable du Service public de l'eau. Mais, si la consommation de vos logements est globalisée au niveau d'un seul compteur en pied d'immeuble, vous ne bénéficiez qu'une seule fois du prix minoré de la première tranche, au lieu d'en profiter autant de fois que vous avez de logements en gestion dans un même immeuble.

... et économique

Le Tarif multi-habitat rapporte l'avantage du prix minoré au nombre de logements. La consommation constatée au compteur général est divisée par le nombre de logements qui y sont raccordés : au résultat obtenu sont appliquées les mêmes règles qu'au Tarif Général, avec un prix différencié en deçà et au-delà de 180 m³. Il s'accompagne d'un abonnement complémentaire (5,77 € HT par logement et par trimestre au 1^{er} janvier 2019 pour un compteur de 15mm), qui s'ajoute à l'abonnement trimestriel.



Activez votre espace client

Veolia Eau d'Ile-de-France a totalement rénové l'espace client. Les abonnés du Service public de l'eau du SEDIF peuvent désormais, de façon encore plus simple et plus pratique, gérer leur abonnement et disposer de nombreux services.

Comment créer votre espace client en 3 clics

- 1 Rendez-vous sur le site du SEDIF/Espace abonnés
- 2 Cliquez sur « Mon espace client »
- 3 Cliquez sur « M'inscrire » et accédez au formulaire

Pour savoir si le Tarif multi-habitat est adapté, contactez nos équipes

par téléphone au :
09 69 369 900*

(du lundi au vendredi de 8h à 19h30
et le samedi de 9h à 12h30)

ou par email :
clario-tmh.vedif@veolia.com

Ce mode de tarification favorise les usagers qui maîtrisent leur consommation, conformément à la démarche responsable du Service public de l'eau.



 **09 69 369 900***
du lundi au vendredi de 8h à 19h30
et le samedi de 9h à 12h30

 **URGENCE FUITE (24H/24H)**
09 69 369 918*

 **www.sedif.com**
(espace abonnés)

 **Veolia Eau d'Ile-de-France**
94417 Saint-Maurice Cedex

 **Site d'accueil de Saint-Denis**
Immeuble Le Spallins-2 rue Michael Faraday
(M^e Carrefour Pleyel, sortie n°2)
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h45
et le samedi de 9h00 à 11h45

*Numéro Cristal (appel non surtaxé)