



" Vers une eau pure, sans calcaire et sans chlore " Résultats de l'étude satisfaction

>

Etude Médiamétrie - 2018



SEDIF
SERVICE PUBLIC DE L'EAU

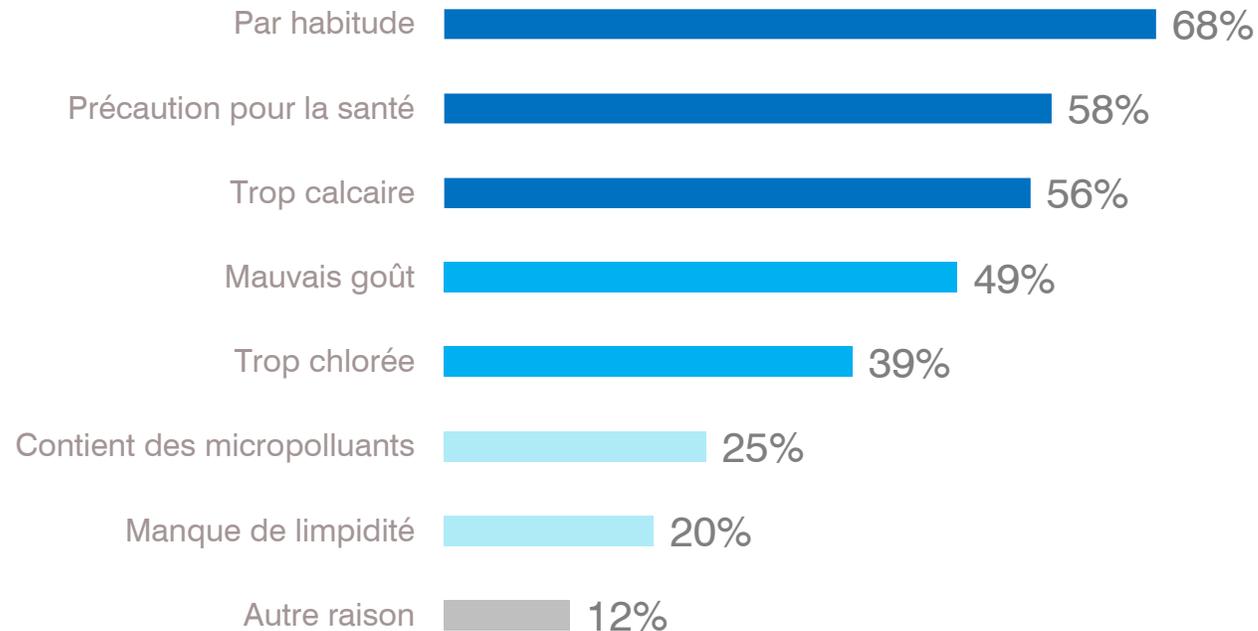
Les attentes des usagers du SEDIF – Enquête de satisfaction

- Etude menée par Médiamétrie pour évaluer le ressenti et les attentes des consommateurs.
- Déroulement : septembre 2017 à février 2018.
- Une enquête qualitative.
- Une enquête quantitative : enquêtes téléphoniques menés sur le territoire du SEDIF (eau dure), ainsi que sur Limoges (eau douce) et sur Paris (eau dure).
- Les principaux résultats sont présentés ci-après.



Consommation d'eau du robinet / eau en bouteille

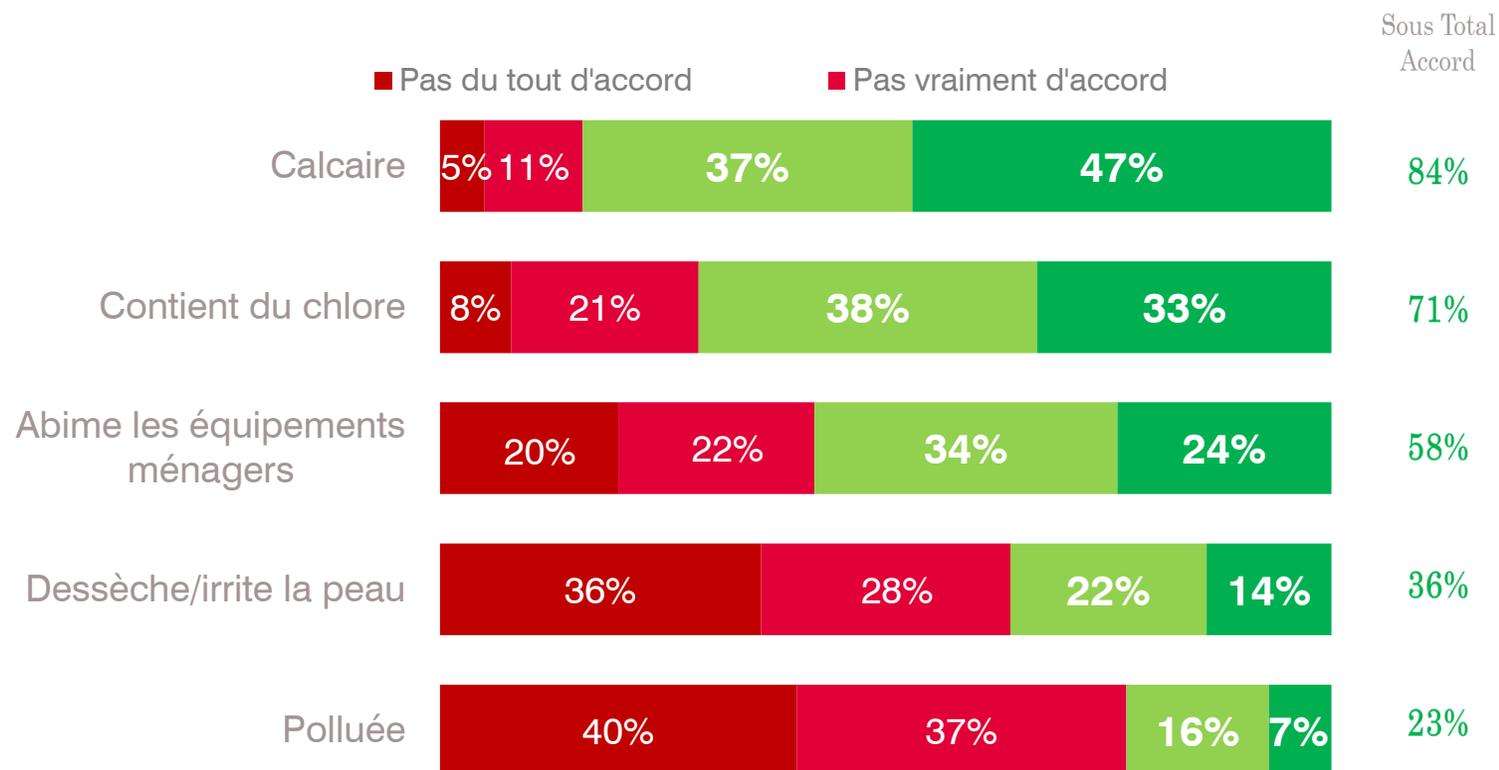
- 74 % des usagers du SEDIF consomment de l'eau du robinet ;
- le 1^{er} frein à la consommation de l'eau du robinet est l'habitude de consommer l'eau en bouteille, le 2^{ème} par précautions pour la santé



Q10. Pour quelles raisons ne buvez-vous pas l'eau du robinet ?

Perception de l'eau du robinet

La majorité des habitants considère l'eau du robinet comme calcaire et chlorée.



Q13. Pour chacune des affirmations suivantes, direz-vous que vous êtes tout à fait, plutôt, pas vraiment ou pas du tout d'accord. L'eau du robinet est...

Perception des désagréments liés au calcaire

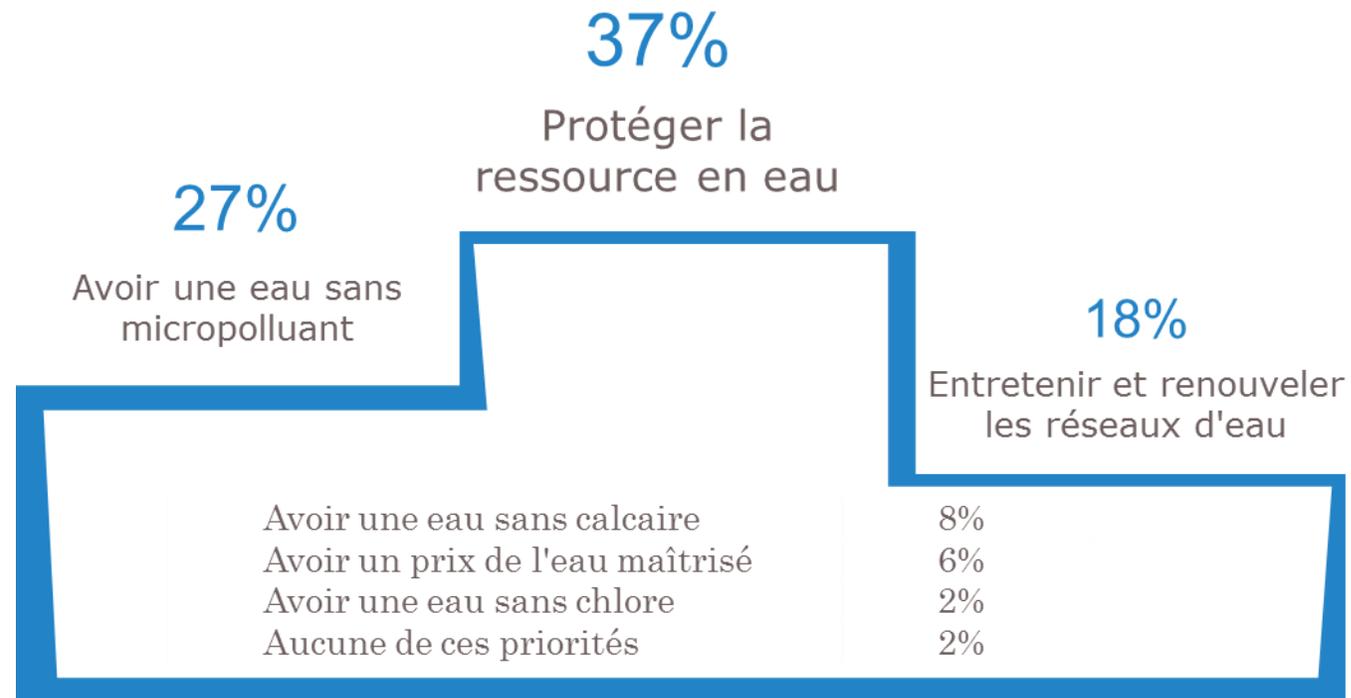
Les désagréments liés au calcaire sont moins ressentis sur la zone de Limoges (TH=8°F). A l'inverse, ils le sont significativement plus sur la zone SEDIF sans réelle différence entre Méry (TH=17°F) et Choisy/Neuilly (TH de 23 à 25°F).

% de Oui	Bases	MARNE	OISE	SEINE	LIMOGES	PARIS
		253	250	251	250	230
Dépôts sur les équipements de robinetterie		63%	62%	69%	20%	72%
Usure des équipements électroménagers		55%	55%	52%	19%	58%
Inconfort sur la peau		40%	34%	37%	18%	36%
Dépenses supplémentaires d'énergie		20%	20%	27%	12%	17%

Q15.bis Ressentez-vous des désagréments liés au calcaire concernant :

Les enjeux prioritaires du service de l'eau

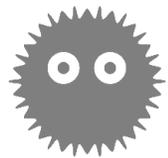
Les axes prioritaires sont la protection de la ressource et l'élimination des micropolluants.



Q21. Pour vous, quelle devrait être la principale priorité du service de l'eau dans les années à venir ?

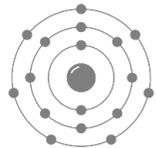
Les enjeux prioritaires du service de l'eau

Cependant, les usagers sont majoritairement intéressés par l'élimination des micropolluants, et une eau sans chlore et sans calcaire au robinet.



89%

des personnes interrogées sont intéressées par une **élimination complète des micropolluants**.



75%

des personnes interrogées sont intéressées par une **eau sans chlore**.



75%

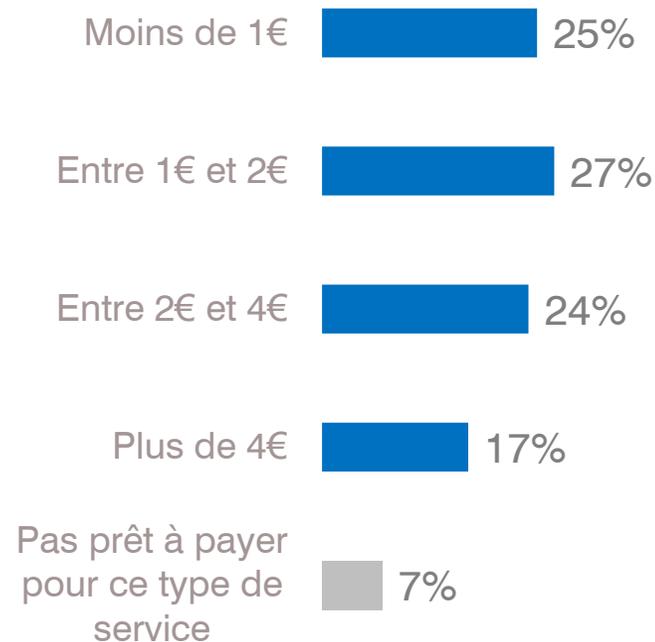
des personnes interrogées sont intéressées par une **forte réduction du calcaire**.

Q23. Seriez-vous intéressé(e) par une amélioration de la qualité de l'eau via :

L'amélioration de la qualité de l'eau

Plus des 2/3 des habitants du SEDIF sont prêts à payer plus de 1€ par mois et par personne pour l'élimination des micropolluants, du calcaire et du chlore.

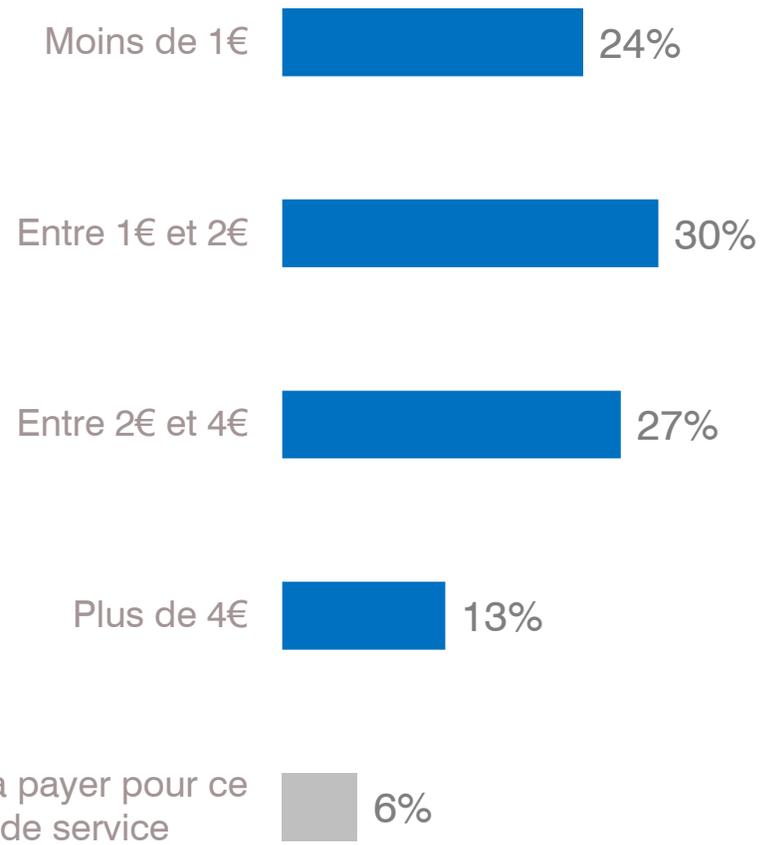
Q25. Sachant que le budget moyen par mois et par personne en eau potable, hors assainissement et taxes, est de 6 €. Quelle somme supplémentaire par mois et par personne, seriez-vous prêt à dépenser pour l'élimination du calcaire, du chlore ET des micropolluants ?



L'amélioration de la qualité de l'eau

7 des habitants du SEDIF sur 10 sont prêts à payer plus de 1€ par mois et par personne pour l'élimination du calcaire.

Q26. Sachant que le budget moyen par mois et par personne en eau potable, hors assainissement et taxes, est de 6 € et que la réduction du calcaire permet une économie des dépenses domestiques de 4 € par mois et par personne. Quelle somme supplémentaire par mois et par personne, seriez-vous prêt à dépenser pour une élimination du calcaire ?



Conclusions de l'enquête de satisfaction

- Intérêt confirmé des usagers pour une amélioration de la qualité de l'eau : élimination des micropolluants, décarbonatation et réduction du chlore.
- Une première réalisation sur l'usine d'Arvigny :
 - l'eau la plus calcaire du SEDIF,
 - la plus petite des 4 usines
- Le territoire desservi par l'usine bénéficiera d'une eau de qualité exceptionnelle dès 2021.

