

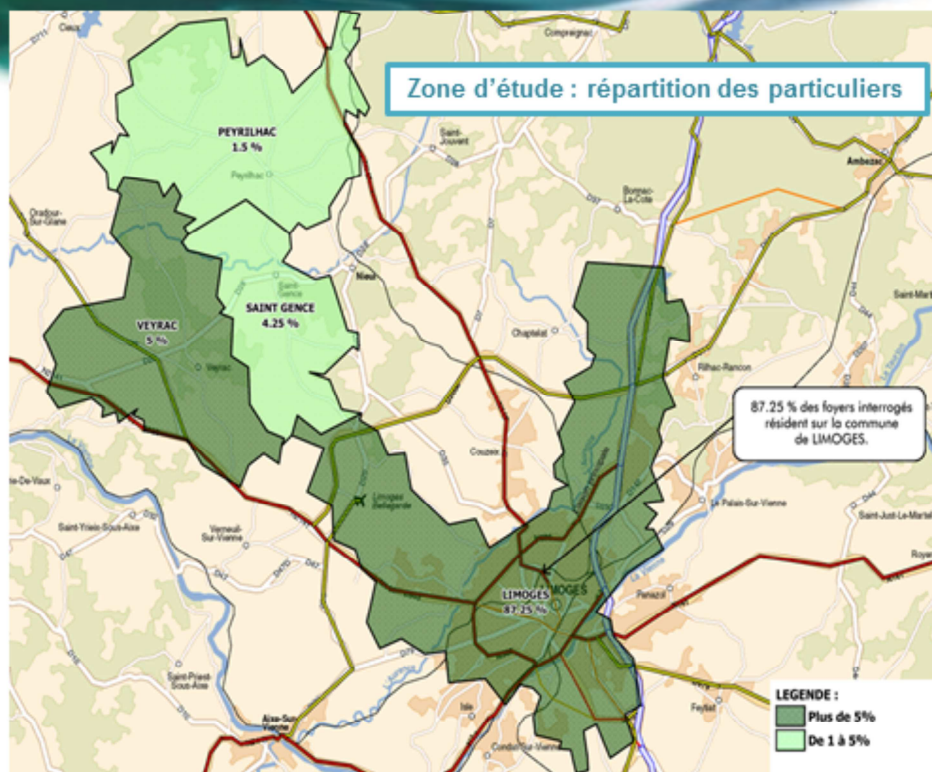


Synthèse

Enquête de satisfaction triennale auprès des usagers de la régie municipale de l'Eau de Limoges

Etude réalisée auprès de 500 usagers

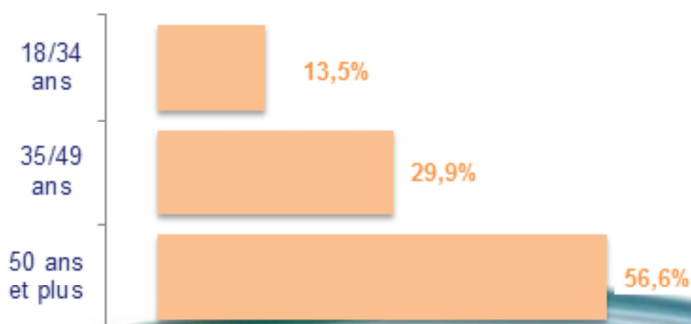
Fevrier – Mars 2016



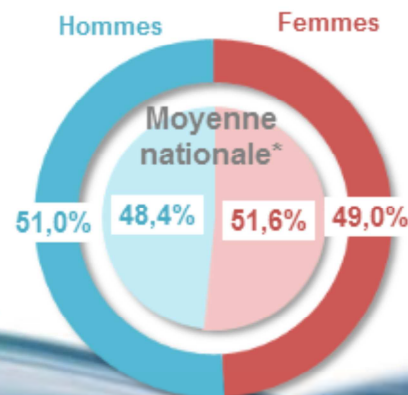
La démarche

- Dans le cadre de la certification Qualité ISO 9001 : 2008, la Direction de l'Eau de la Ville de Limoges a réalisé une enquête de satisfaction auprès de ses usagers particuliers et professionnels.
- Cette enquête a été menée du février à mars 2016 par entretiens téléphoniques auprès de 500 usagers (400 particuliers – 100 professionnels) de la ville de LIMOGES et des communes limitrophes.

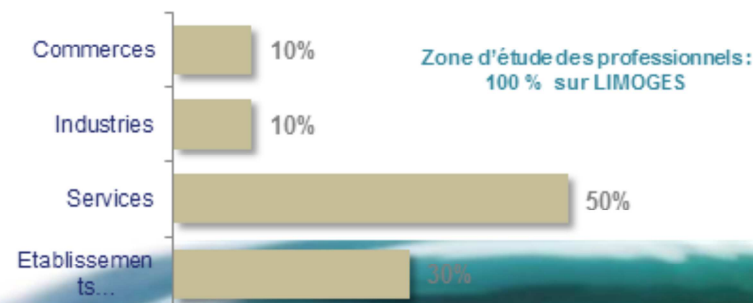
Profil des particuliers - âge



Profil des particuliers - sexe



Profil des professionnels



*Source : INSEE 2009

La consommation d'eau du robinet

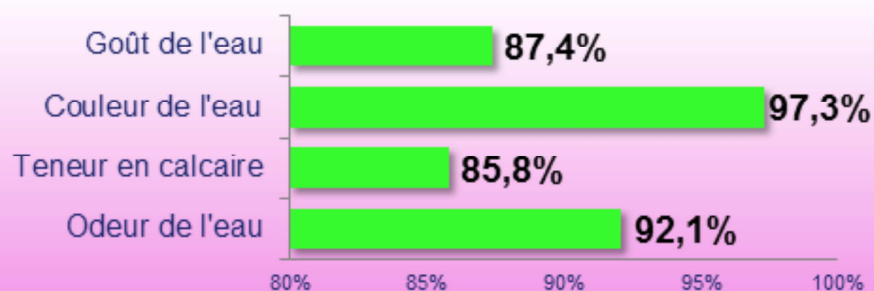


82,8 % des usagers se déclarent consommateurs d'eau du robinet



85 % des Français déclarent consommer l'eau du robinet.

Satisfaction de l'eau par les usagers par caractéristiques :



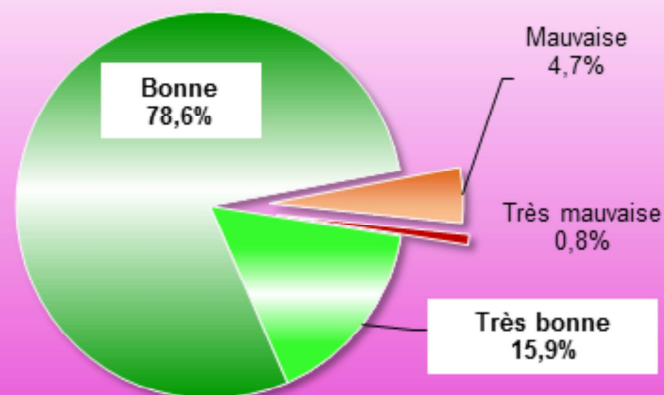
- **79,1 %** des usagers interrogés se déclarent « **confiants** » quant à la qualité de leur eau.
- Selon eux, cette qualité a tendance à s'améliorer (+7,1 %)



81 % des français déclarent faire confiance à l'eau du robinet*.

Perception de l'eau par les usagers

94,5 % des usagers trouvent que l'eau de Limoges est bonne



74 % des Français se déclarent satisfaits de la qualité de l'eau de leur domicile.

Mesures visant à réduire la consommation d'eau (selon les sondés ayant déclaré y être attentifs)



Eviter le gaspillage
Ne pas laisser les robinets couler



Utiliser la douche plutôt que le bain
Durée limitée des douches



Récupérer l'eau de pluie



Mettre en place des économiseurs d'eau / utiliser des machines à économie d'eau

74 % des usagers déclarent faire attention à leur consommation

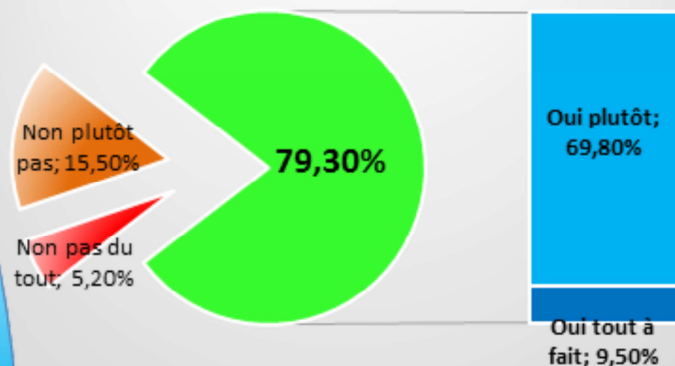


83 % des Français déclarent être attentifs à leur consommation.

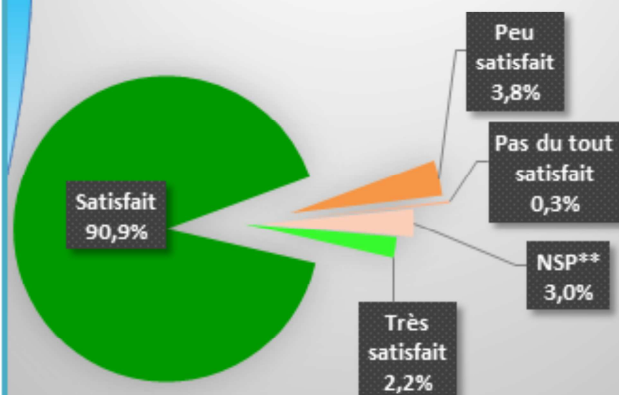
Le prix de l'eau

- **79,3 %** des usagers trouvent le **prix de l'eau raisonnable.**
- **Toutefois, seuls 37,2 %** connaissent le montant de leur facture et près de **79 %** des usagers déclarent ne pas connaître le prix d'un litre d'eau.
- **9,8 %** connaissent effectivement le prix de vente d'un litre d'eau.
- La satisfaction des usagers concernant la facturation est supérieur à 90 %.
- **93,1 %** des usagers se déclarent satisfaits de l'établissement biannuel de la facture.

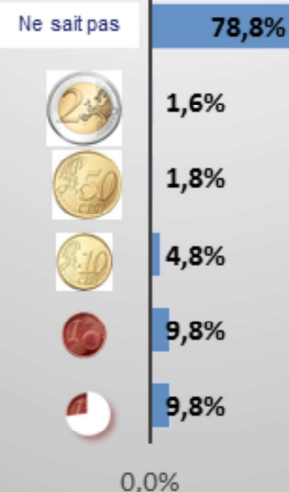
Trouvez-vous le prix de l'eau raisonnable ?



La facturation est établie deux fois par an. En êtes-vous ... ?



Connaissez-vous le prix d'un litre d'eau?



Modalités de paiement (tip, chèque, prélèvement automatique, ...)

98,3%

Informations jointes aux factures

96,3%

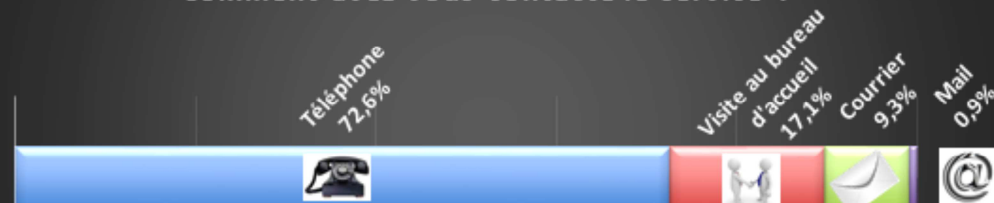
Exactitude des relevés de consommation

95,3%

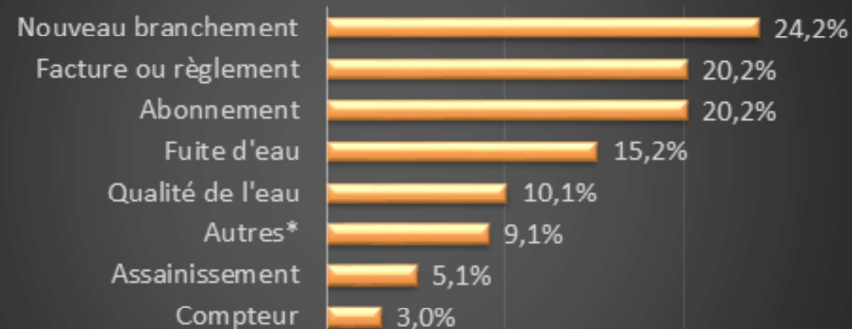
Services aux Usagers

- 18,6 % des usagers ont récemment bénéficié d'une intervention des services d'eau et d'assainissement.
- La satisfaction** de ceux-ci est excellente, puisque la quasi-totalité des critères étudiés obtiennent des taux supérieurs à **90 %**.

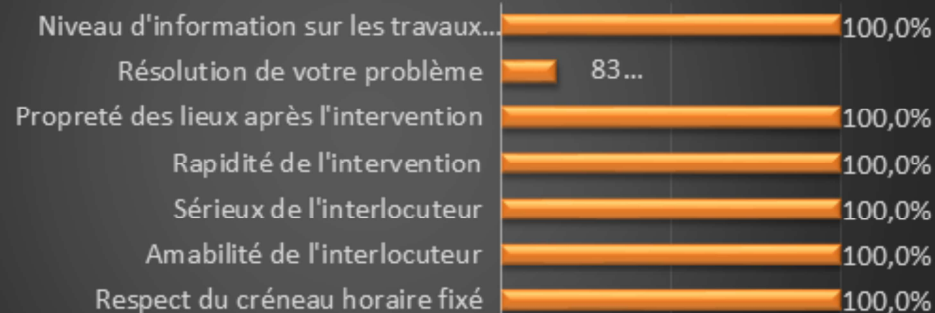
Comment avez-vous contacté le service ?



A quel sujet avez-vous contacté le service ?



Satisfaction des usagers sur les items suivants suite à une intervention



Respect des horaires 91,7%

Horaires proposés pour le rendez-vous 91,7%

Satisfaction des usagers sur les items suivants suite à une intervention sur le compteur (relevé / ouverture)