

# Enquête Qualité du service

Atelier technique CEP  
15 novembre 2013

# Enquête Qualité du service

- Demande émanant des adhérents en 2012 (notamment la REG)
- Travail collectif avec plusieurs partenaires
- 50 questionnaires envoyés
- 3 enquêtes différentes suivant les compétences exercées (distribution, production, les deux)
  - Distributeurs : 18/28 retours
  - Producteurs : 4/4 retours
  - Producteurs et distributeurs : 10/18 retours

Relation usagers

Prestations fournies

Gestion du service

Territoire

1. Gestion des usagers
2. Prestations fournies
3. Gestion interne du service
4. Dimension territoriale

# Communication en cas de coupure programmée

Relation usagers

Prestations fournies

Gestion du service

Territoire



# Sensibilisation à la consommation

Relation usagers

Prestations fournies

Gestion du service

Territoire



# Modes de paiement

D  
D&P

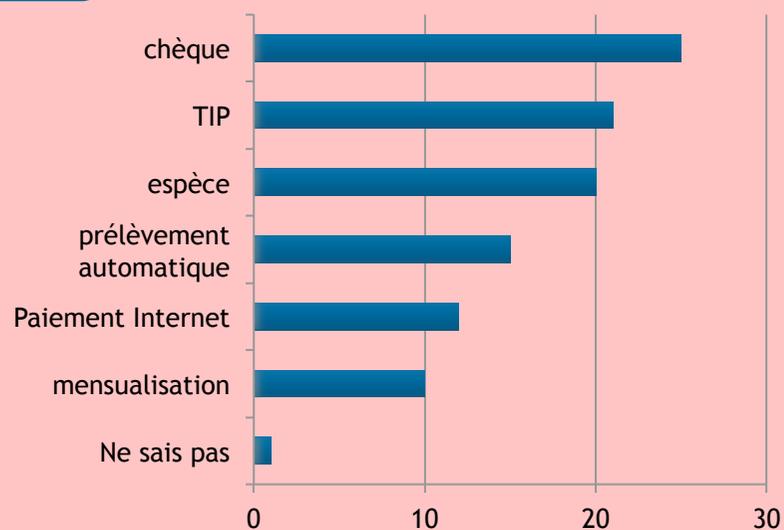
Relation usagers

Prestations fournies

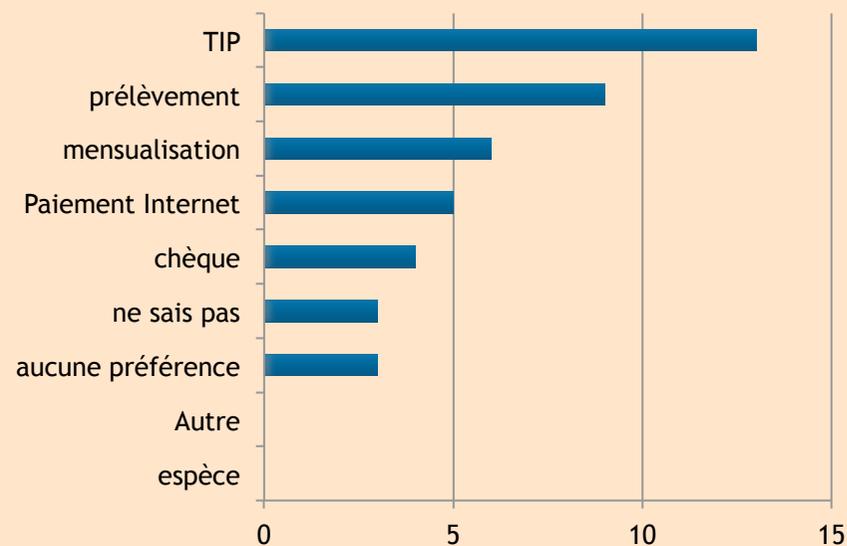
Gestion du service

Territoire

## modes de paiement disponibles



## modes de paiement préférés du service



# Etapes de recouvrement des impayés

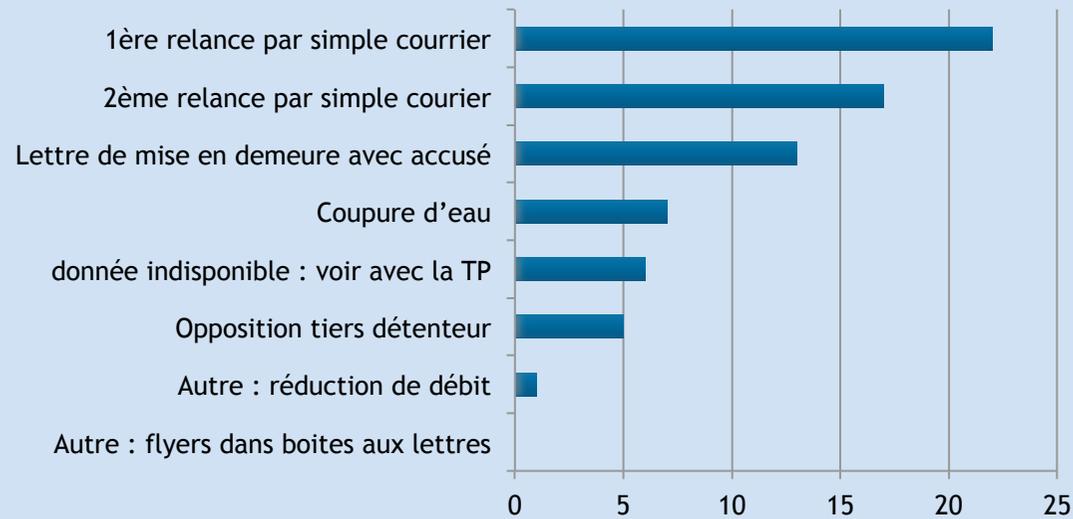
D  
D&P

Relation usagers

Prestations fournies

Gestion du service

Territoire



## Modes de paiement et taux de recouvrement

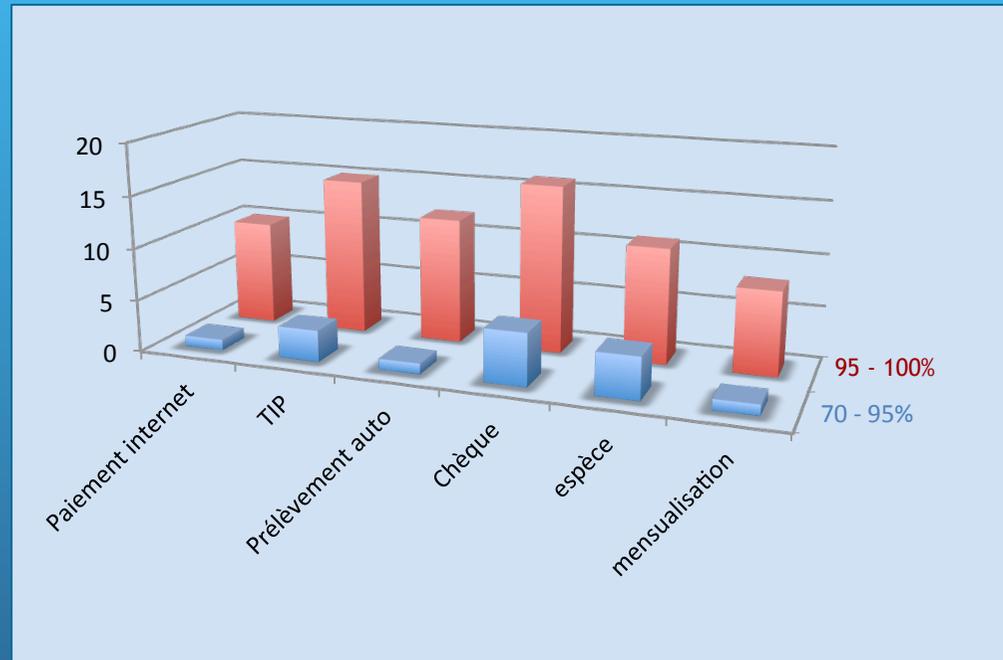
D  
D&P

Relation usagers

Prestations fournies

Gestion du service

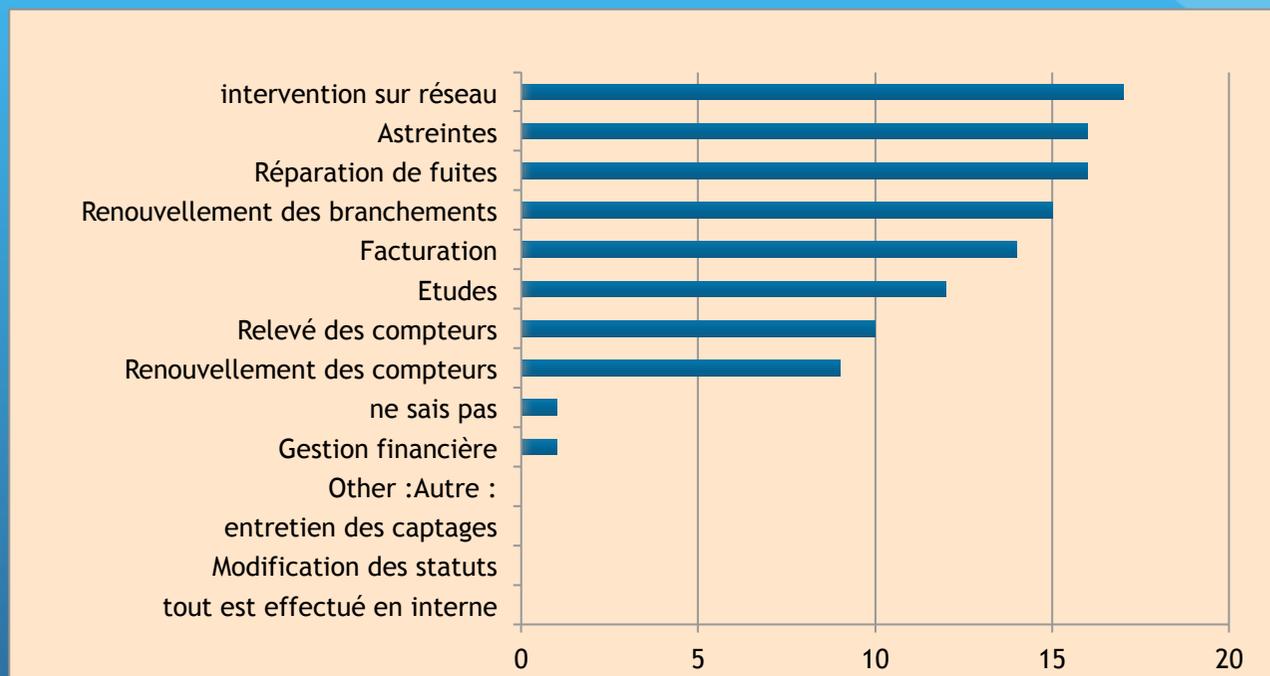
Territoire



Les plus faibles taux de paiement sont constatés dans les collectivités disposant de peu de moyens de paiement  
Aucune méthode ne se démarque en termes d'efficacité

## Activités déléguées à une entreprise publique ou privée

D  
D&P



Relation usagers

Prestations fournies

Gestion du service

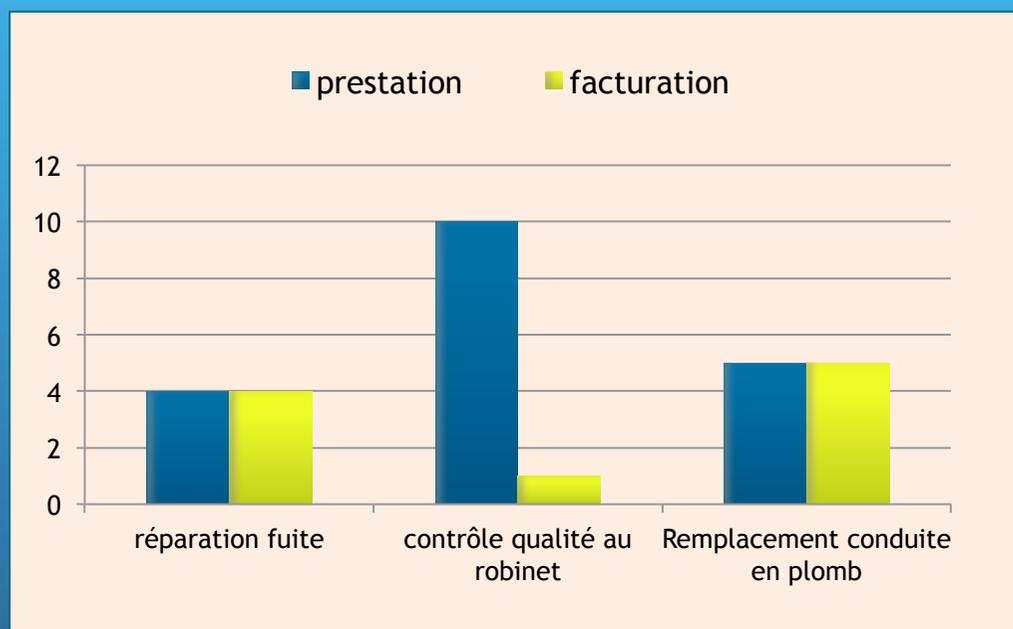
Territoire

- Principalement des interventions techniques sur le réseau
- Tous les services ayant répondu ont recours à la prestation
  - 16 régies qui délèguent en moyenne 3 prestations
  - 10 affermages qui délèguent en moyenne 5,5 prestations

## Le service fait-il des prestations après compteur ? Les facture-t-il ?

D

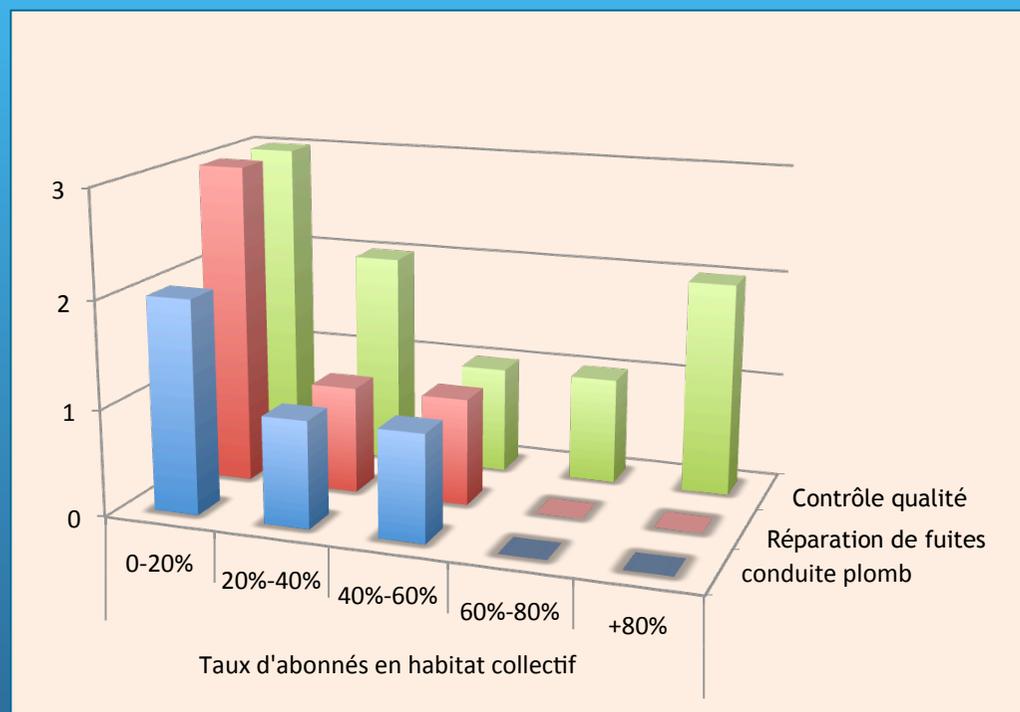
Relation usagers
Prestations fournies
Gestion du service
Territoire



Les prestations après compteur semblent toujours facturées sauf le contrôle qualité qui est la pratique la plus répandue

## Prestation après compteur et habitat collectif

D



Relation usagers

Prestations fournies

Gestion du service

Territoire

Le contrôle qualité à domicile semble indépendant de l'habitat collectif, mais n'est pas pratiqué partout.

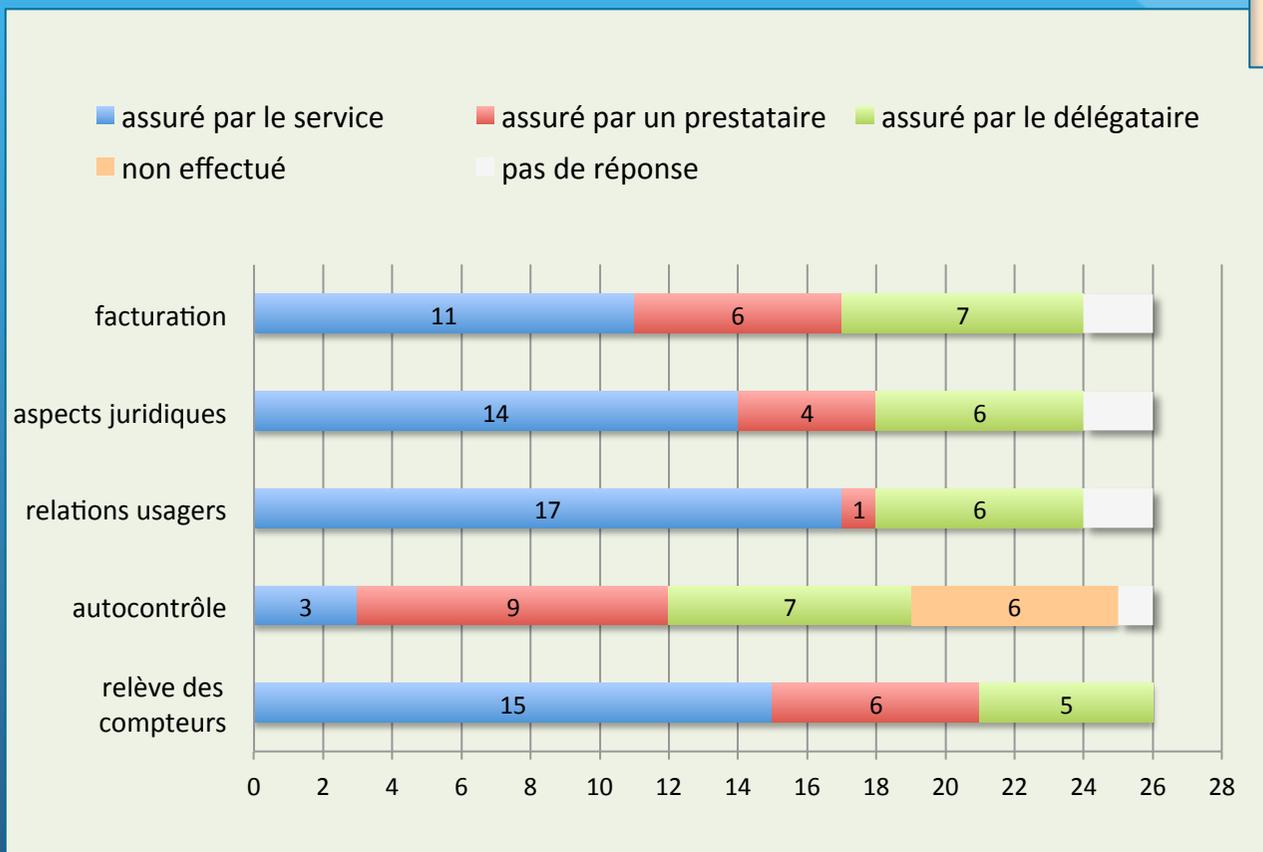
Observation: les prestations après compteurs semblent plus développées quand les abonnés sont en habitation individuelle.

Peu de données : tendance à confirmer ultérieurement. Influence de l'affermage.

# Qui assure les prestations ?

D  
D&P

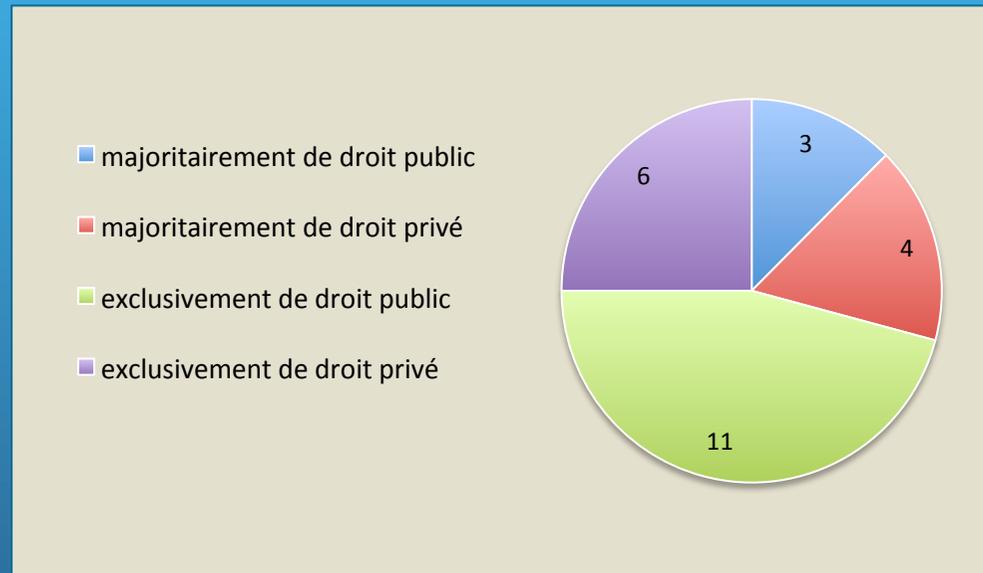
Relation usagers  
Prestations fournies  
Gestion du service  
Territoire



# Statut du personnel

D  
D&P

Relation usagers
Prestations fournies
Gestion du service
Territoire



Seuls des distributeurs ont des salariés exclusivement de droit privé

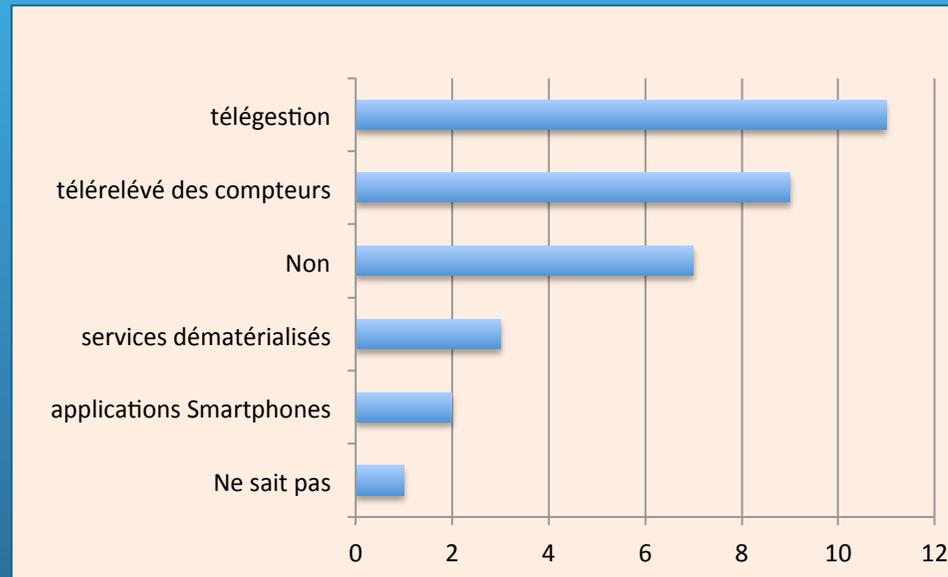
## Investissement dans l'innovation

Relation usagers

Prestations fournies

Gestion du service

Territoire

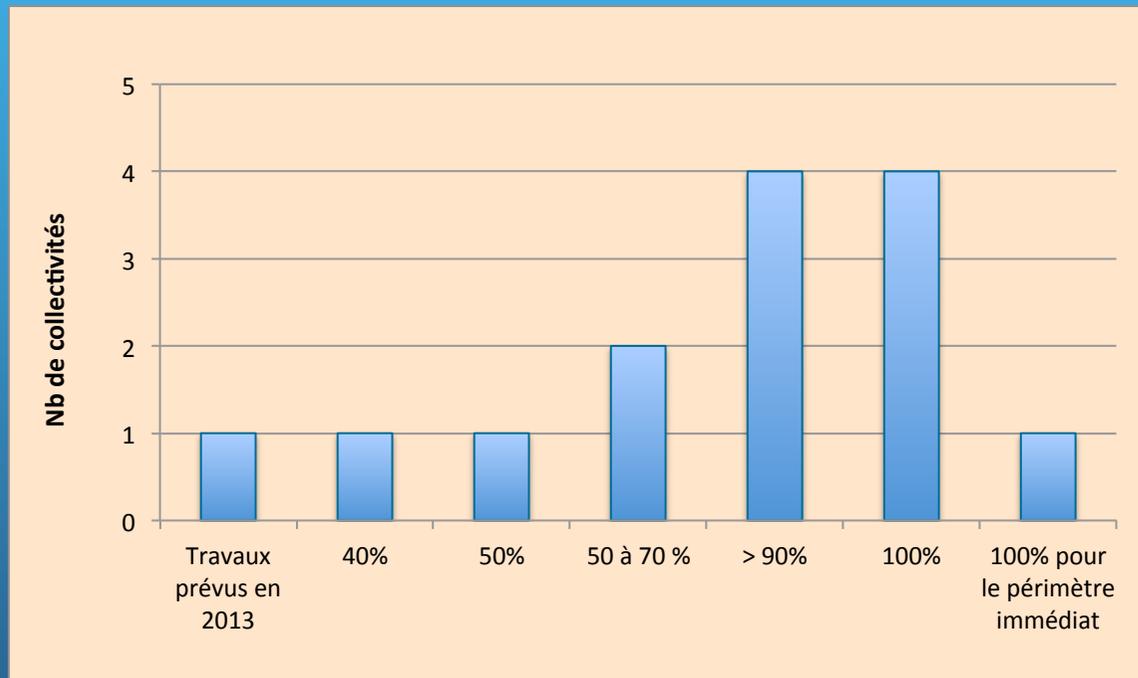


Services dématérialisés et application Smartphones :  
exclusivement en affermage

Le périmètre de protection rapproché des captages est-il clôturé à 100 % ?  
 Si non, un dossier est-il en cours ?  
 Quel est son pourcentage d'avancement ?

P  
D&P

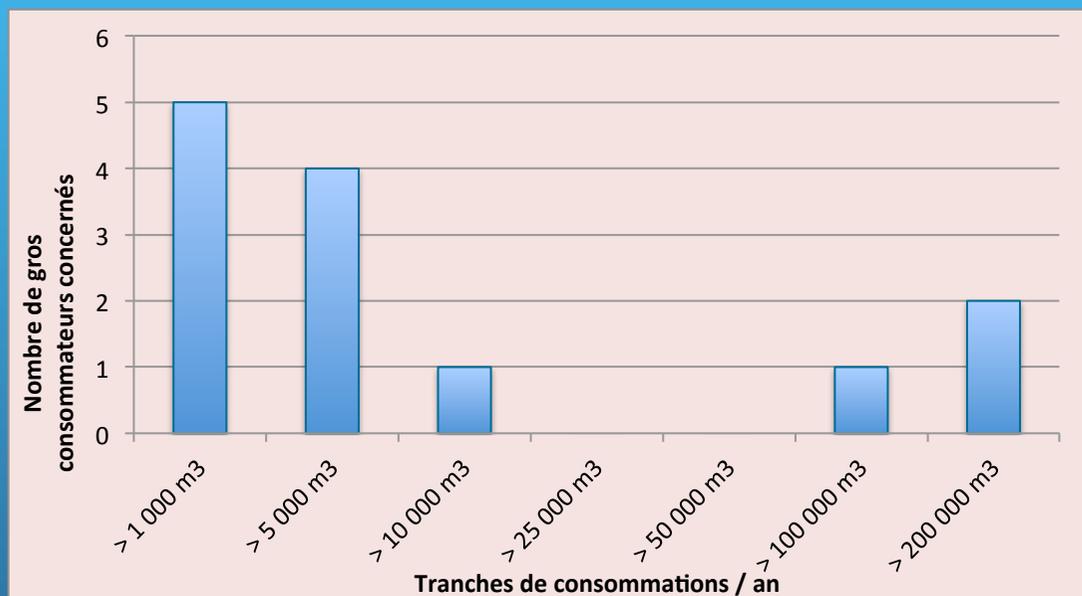
Relation usagers
Prestations fournies
Gestion du service
Territoire



100% atteint pour des services communaux

## Tarification progressive et présence de gros consommateurs

D  
D&P



10 collectivités ont adopté une tarification progressive  
Aucune zone de répartition des eaux (ZRE)

Toutes ces collectivités semblent avoir au moins un gros consommateur  
(sauf une qui n'a pas renseigné)

- 6 ont distingué une catégorie d'usagers "industriels"
- 3 ont distingué une catégorie d'usagers "agricoles"

Relation usagers

Prestations fournies

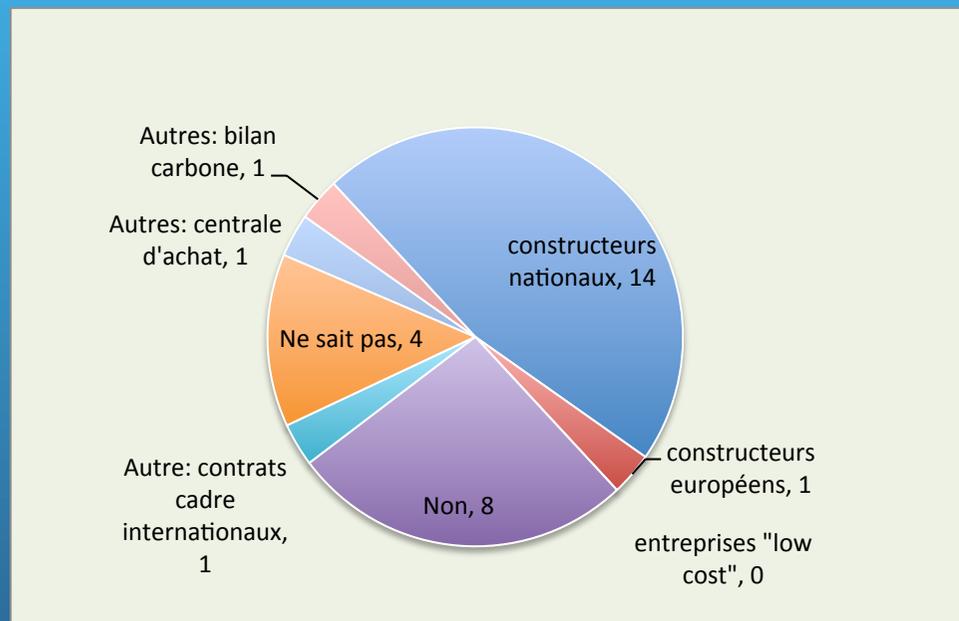
Gestion du service

Territoire

# Dimension territoriale

Relation usagers
Prestations fournies
Gestion du service
Territoire

## Choix des fournisseurs

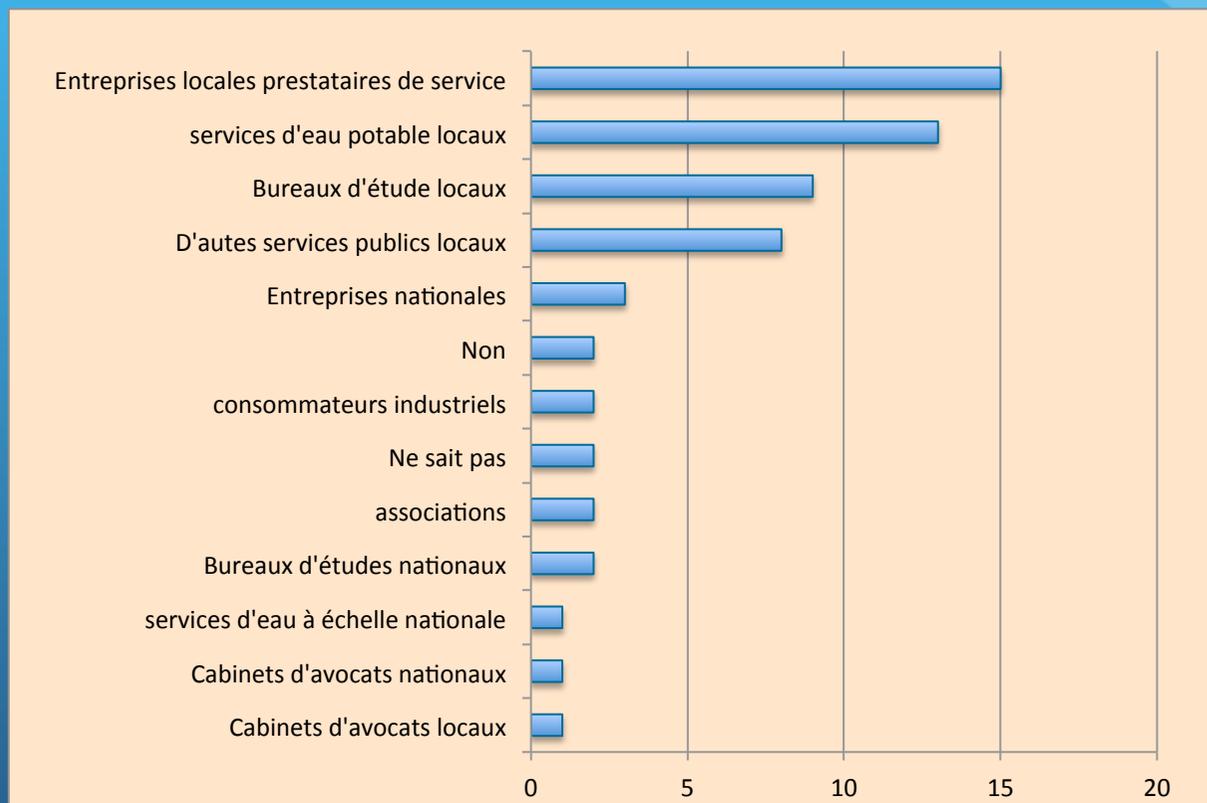


Sur les 8 "Non", 7 sont distributeurs exclusifs

## Le service est-il actuellement en contrat ?

D  
D&P  
P

Relation usagers
Prestations fournies
Gestion du service
Territoire



Les relations contractuelles sont essentiellement locales.  
Elles existent autant pour le secteur public que privé

## Quels sont les éléments renforçant la coordination entre services ?

D  
D&P  
P

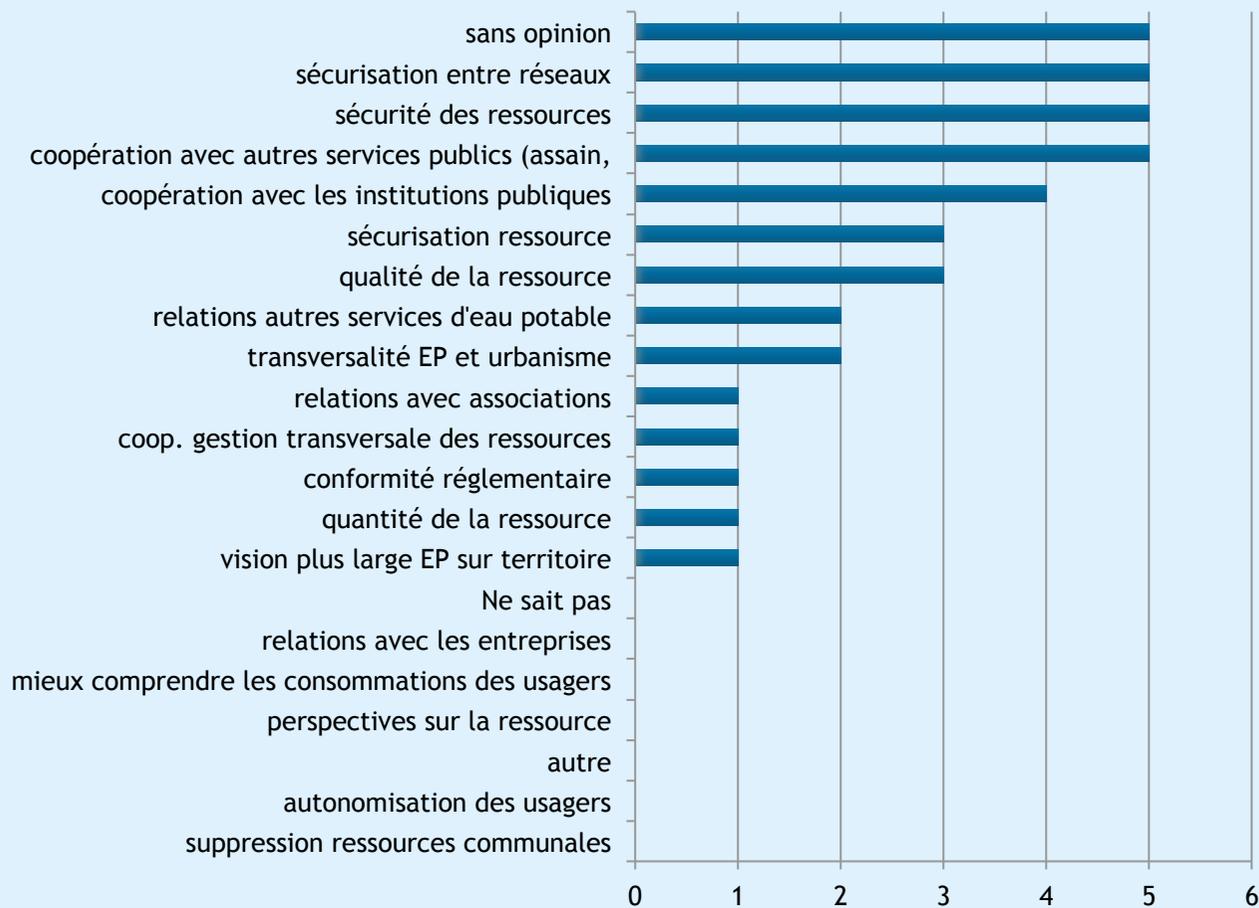


Relation usagers
Prestations fournies
Gestion du service
Territoire

## Domaines méritant une amélioration en termes de relation du service avec l'extérieur ?

D

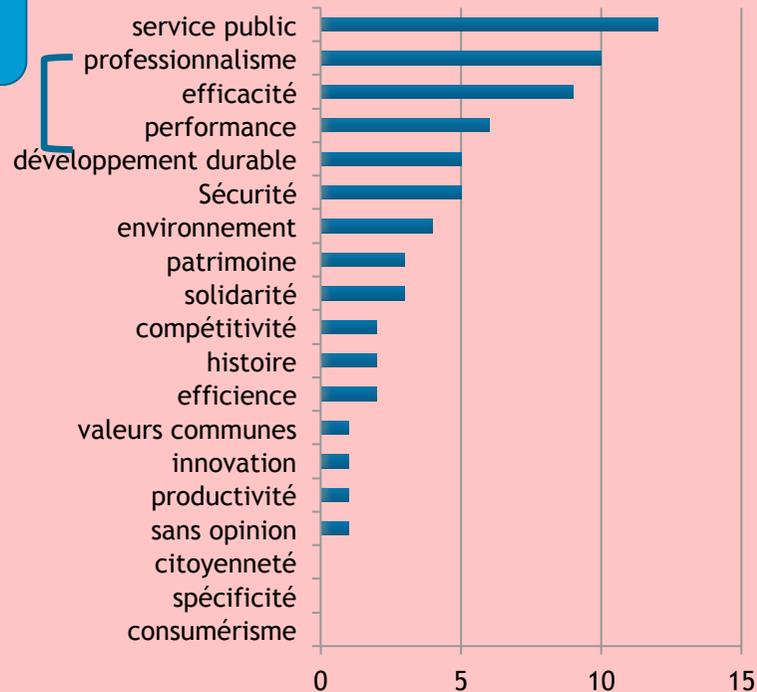
Relation usagers
Prestations fournies
Gestion du service
Territoire



## Quelles valeurs incarnent le mieux votre service ?

D

### Services distributeurs



### Services producteurs et distributeurs

D&amp;P



Les premières valeurs caractérisent bien un SPIC

D  
D&P

### Champs d'application du développement durable



Hierarchie des piliers du DD



Environnement

Puis économique et social

# Le DD en pratique dans les collectivités et services d'eau

Relation usagers

Prestations fournies

Gestion du service

Actions techniques	Démarches de long termes	Modification des habitudes	Engagements contractuels
Lutte contre le gaspillage	Sensibilisation	Maîtrise de l'éclairage public	Obligations contractuelles de performance
Recherche de fuites (x3)	Lutte contre la précarité énergétique	Maîtrise de l'arrosage	Signature du plan climat Métro
télésurveillance	Protection des espaces naturels et biodiversité	Gestion du chauffage des bâtiments municipaux	
Renouvellement du patrimoine	Compostage et tri	Zéro produit phytosanitaire	
Renouvellement des compteurs	Plantation d'arbres	Travaux d'isolation	
Tarifification progressive		Réduction des nuisances aux chantiers	
Bonification du COS si respect de la RT 2012			

Relation usagers

Prestations fournies

Gestion du service

Territoire

MERCI POUR VOTRE  
ATTENTION