

## Services de l'Eau et de l'Assainissement - Résultats de l'enquête IPSOS effectuée auprès des usagers

**M. LE MAIRE, Rapporteur :** Dans le cadre de la «Démarche Qualité» engagée au sein des services de l'Eau et de l'Assainissement, une enquête auprès des usagers de ces deux services a été réalisée au cours des mois d'avril et de mai 1999 par la Société IPSOS, attributaire du marché après consultation.

L'étude avait pour but d'identifier et de mesurer les satisfactions ou les insatisfactions ainsi que les attentes des usagers, afin de détecter les axes de progression par rapport aux procédures, à la communication et l'information.

Deux types d'usagers ont été distingués :

\* Les usagers abonnés (ou usagers directs) qui sont titulaires d'un abonnement accordé par le service de l'Eau aux propriétaires d'immeubles ou aux syndicats de copropriétaires.

\* Les usagers non abonnés (ou usagers indirects) qui paient l'eau dans les charges locatives des copropriétés.

L'étude a été réalisée en deux phases distinctes en avril et mai 1999.

Les approches qualitative et quantitative dont les modalités figurent dans l'annexe jointe ont permis de recueillir les informations sur la base d'un échantillon représentatif de la structure socio-professionnelle des usagers et de leur situation au regard des différents réseaux d'alimentation.

Sachant que le détail des résultats de cette étude est développé en annexe, on soulignera cependant les principaux enseignements en distinguant les usagers «particuliers» des usagers «professionnels».

### Principaux enseignements

#### *Les particuliers*

Ils mentionnent la potabilité de l'eau, la présence de calcaire et parfois le goût de chlore.

La situation de l'eau n'est pas consciemment un sujet de préoccupation. Quant à l'usage de l'eau, le recours à l'eau en bouteille apparaît comme une habitude.

En terme de qualité, l'eau de Besançon est globalement perçue comme correcte, mais la connaissance des différentes étapes de son traitement est relativement sommaire tant en eau potable qu'en eaux usées.

Cette faible connaissance des traitements s'accompagne cependant d'un comportement de confiance à l'égard des structures chargées de ces opérations et des contrôles.

Le prix de l'eau est mal connu, et parmi les clients directs, la facturation ne semble pas constituer un élément d'insatisfaction.

L'image institutionnelle des services est également mal connue.

S'agissant des attentes, le niveau d'information est faible et les attentes en matière d'information le sont tout autant.

#### *Les professionnels*

L'eau est perçue comme une matière première nécessaire à l'entreprise, mais aussi comme un poste de dépenses plus ou moins conséquent. L'eau évoque l'assainissement et à ce titre, ils soulignent la qualité de la distribution : régularité de l'approvisionnement, de la pression, du débit.

En ce qui concerne la qualité, ils adaptent le traitement spécifique à l'utilisation.

Par rapport à l'assainissement, il y a lieu de distinguer :

- ceux qui sont conscients des problèmes d'assainissement et vont même au-delà des normes de rejet ;
- ceux qui sont «réfractaires» aux exigences en matière de rejet ;
- ceux qui sont un peu indifférents en raison d'exigences légales plus souples.

On notera que pour les professionnels, le prix de l'eau correspond à un «poste budgétaire» et qu'il n'y a pas de tarif dégressif.

Enfin, la perception des services donne une image floue : la station d'épuration de Port-Douvot est connue des industriels, les services apparaissent fiables et compétents.

En conclusion, et pour résumer les tendances, les points clés de l'enquête montrent :

- un faible taux d'insatisfaction ( $\leq 15$  % des usagers) concernant des critères tels que l'eau calcaire, le prix jugé trop élevé, le mauvais goût, les problèmes de facturation, les problèmes de pression, l'absence de réseau d'égout,

- des avis nuancés quant au degré d'informations disponibles et à la qualité de la communication des services de l'Eau et de l'Assainissement en terme :

- \* d'identification du gestionnaire,

- \* de connaissance des niveaux de tarification.

- une satisfaction globale au regard des services de l'Eau et de l'Assainissement qui témoigne aussi :

- \* de la bonne qualité de l'eau,

- \* de la connaissance des efforts réalisés dans le domaine de la dépollution,

- \* de la qualité du service offert.

Ces résultats qui reflètent une photographie du niveau de prestations des services auprès des clients abonnés «connus» constituent désormais un instrument de mesure dont la mise en oeuvre sera périodiquement activée afin d'évaluer l'impact des dispositions prises pour corriger les insatisfactions constatées.

## ANNEXE

### **Etude qualitative** (réalisée dans le courant de la 3<sup>ème</sup> semaine d'avril)

Cette partie de l'étude a consisté à réaliser des entretiens d'environ une heure à partir du guide d'entretien mis au point par IPSOS et validé par les services. Il portait sur :

- \* La qualité de l'eau : goût, couleur, calcaire, chlore, évolution...
- \* Les usages : boit-on de l'eau du robinet ou de l'eau en bouteille ? Pourquoi ?
- \* L'origine de l'eau distribuée à Besançon,
- \* L'assainissement : que deviennent les eaux usées ?
- \* L'information sur l'eau de la Ville et de l'assainissement
- \* Le prix de l'eau, la facturation
- \* La perception des services ? Qui gère ces services ?

Cette partie de l'étude s'est appuyée sur :

\* des entretiens en face à face après rendez-vous avec des professionnels ou gros consommateurs (Hôpital Saint-Jacques, Maison d'Arrêt, Lycée Jules Haag, Lycée François Xavier, Vandamme, Abattoirs, FCI Berg Electronic, Novotel, Pressing Central, Déclic Coiffure).

\* des entretiens téléphoniques auprès de 10 particuliers choisis aléatoirement sur l'annuaire (3 alimentés par le réseau d'Arcier, 3 sur le réseau de Chenecey, 2 sur le réseau de Chailluz, 2 sur le réseau de Thise).

### **Etude quantitative**

Elle a été conduite, par téléphone, entre le 11 et le 17 mai sur la base d'un questionnaire de 8 minutes auprès de 701 personnes :

- \* 601 particuliers :
  - 301 usagers directs
  - 300 usagers indirects
- \* 100 professionnels

Afin de représenter fidèlement la population, deux redressements ont été effectués :

\* Usager :

- 80 % d'usagers indirects

- 20 % d'usagers directs

\* Origine de l'eau :

. Arcier : 44 %

. Chenecey-Chailluz : 44 %

. Thise : 12 %

Le questionnaire établi par la Société IPSOS a été validé après examen par les services.

**Question** : Degré de satisfaction à l'égard des services (note de 1 à 10)

Note	Professionnels	Particuliers
Note de 8 à 10 : satisfaction	53 %	59 %
Note de 6 à 7 : neutralité	32 %	23 %
Note de 1 à 5 : insatisfaction	15 %	14 %

**Question** : Satisfaction à propos de :

	Note	Professionnels	Particuliers
Qualité de service offert	7,6		
Qualité d'eau distribuée		7,5	7,1
Informations données	6,4		
Niveau de prix facturé		5,5	5,6

La qualité de l'eau de Thise est la moins appréciée (chlore, couleur, odeur, goût...)

**Question** : Composants de l'eau. Pensez-vous que l'eau du robinet contient :

Note	Professionnels	Particuliers
du calcaire	95 %	95 %
du chlore	78 %	72 %
des nitrates	58 %	51 %

**Question** : Dans votre famille boit-on généralement ?

- de l'eau du robinet : 28 %
- de l'eau en bouteille : 27 %
- des deux : 45 %

**Question** : Avez-vous le sentiment que la qualité de l'eau

	Professionnels	Particuliers
a tendance à s'améliorer	24 %	15 %
a tendance à se détériorer	5 %	4 %
reste stable	76 %	70 %

**Question** : Selon vous, les eaux des égouts sont-elles dépolluées avant leur rejet dans le Doubs ?

	Professionnels	Particuliers
répondent oui	88 %	79 %
répondent non	11 %	12 %
ne se prononcent pas	1 %	9 %

**Question** : Niveau de dépollution des eaux des égouts

	Professionnels	Particuliers
suffisant	52 %	52 %
insuffisant	39 %	37 %

**Question** : Niveau de dépollution du Doubs

Note	Professionnels	Particuliers
a tendance à s'améliorer	43 %	26 %
a tendance à se détériorer	17 %	26 %
reste stable	38 %	45 %

Les points clés résultant de cette enquête :

Note moyenne de satisfaction = 7,6 (59 % de particuliers, 53 % de professionnels),

\* Qualité de l'eau : les personnes desservies par l'eau en provenance de Thise sont les moins satisfaites ;

\* Informations données sur l'eau et l'assainissement, et le niveau de prix facturé = note de 6,4 et 5,6 ;

\* Caractéristiques de l'eau : elle contient du chlore, du calcaire, des nitrates ;

\* La qualité de l'eau reste stable ;

\* Le niveau de connaissance en matière de dépollution varie légèrement entre les particuliers et les professionnels. Le niveau de dépollution est jugé suffisant par 52 % des particuliers et 52 % des professionnels, il est jugé insuffisant par respectivement 37 et 39 %.

### La connaissance des services

\* A la question : Qui assure la production et la distribution de l'eau ?  
Seulement 58 % de professionnels et 42 % des particuliers répondent la Ville de Besançon, ce qui traduit un manque d'information et de communication.

\* A la question : Combien coûte un litre d'eau du robinet (1,5 centime, 15 centimes, 1,50 F, 15 F) ?  
43 % des professionnels et 25 % des particuliers répondent correctement, 1,5 centime.

\* A la question : Avez-vous contacté les services au cours des 12 derniers mois ?  
27 % des professionnels et 16 % des particuliers ont eu un contact.

Le degré de satisfaction au cours de ces contacts est noté de 7,7 à 8,8.

\* A la question : Considérez-vous avoir connu un ou plusieurs motifs d'insatisfaction par rapport aux services ?  
82 % des particuliers et 84 % des professionnels répondent NON  
18 % des particuliers et 16 % de professionnels répondent OUI.

**«M. MEUNIER :** J'ai lu dans la presse locale des interventions de Mme WEINMAN et de notre ami «vert» qui n'est pas là ce soir, concernant la qualité de l'eau à Besançon. Alors je voudrais simplement dire très gentiment à Mme WEINMAN, qui trouvait que l'eau était chère à Besançon, que par rapport à toutes les collectivités de la même strate que Besançon et les syndicats intercommunaux voisins, l'eau n'est pas chère à Besançon. Et je voudrais ajouter, car la presse locale ne l'a pas dit au mois de décembre bien que je lui aie demandé de le préciser (réactions) que depuis trois ans le prix de l'eau et de l'assainissement n'a pas augmenté à Besançon et il n'augmentera encore pas en 2001. Alors que dans d'autres collectivités locales en France le prix de l'eau et de l'assainissement monte, à Besançon nous aurons fait pendant ces six dernières années quatre années sans augmentation et cela sans pour autant négliger les renouvellements, les extensions de réseau et tout ce que nous allons faire dans le projet d'agglomération pour 277 millions jusqu'en 2005, avec une station d'épuration que nous allons traiter à l'azote prochainement pour un coût de 70 millions de francs, soit presque un palais des sports, ça se voit moins, c'est sûr...

**M. LE MAIRE :** Oh oui, tout à fait !

**M. MEUNIER :** ... mais les Bisontines et les Bisontins savent l'apprécier si l'on en croit les résultats de cette enquête IPSOS : 82 % des particuliers, 84 % des professionnels considèrent qu'il n'y a aucun motif d'insatisfaction par rapport aux services de l'Eau et de l'Assainissement à Besançon. Je pense qu'il fallait quand même le dire. Ce n'est pas grâce à moi, c'est grâce au travail qui a été réalisé depuis des décennies à Besançon.

**M. LE MAIRE :** Et ça rejait sur les responsables de ces services, il ne l'a pas dit mais il le pensait».

Le Conseil Municipal a pris acte de ce rapport.

*Récépissé préfectoral du 6 mars 2000.*