

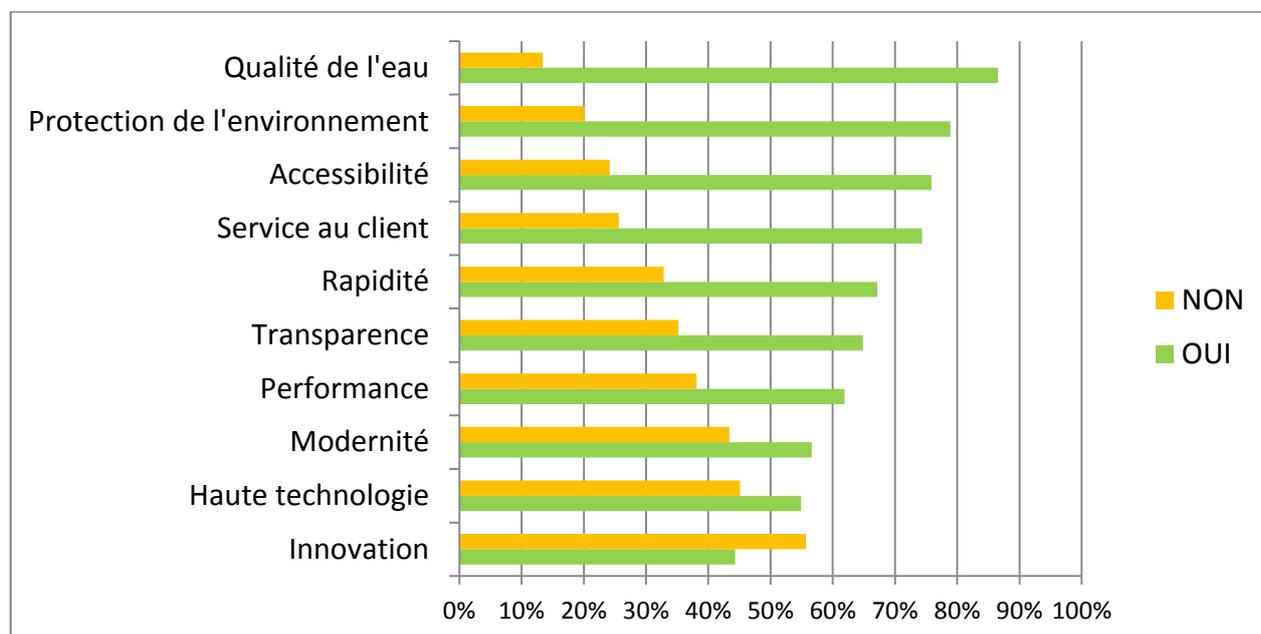


Qualité, accessibilité, environnement : la SWDE plébiscitée par ses clients

Principal producteur et distributeur d'eau en Wallonie, la Société wallonne des eaux (SWDE) fournit de l'eau potable aux robinets de plus d'un million de clients (titulaires d'un compteur). Soit une population de quelque 2.500.000 consommateurs.

En septembre et octobre 2014, 4.973 clients de la SWDE ont été contactés par téléphone dans le cadre d'une enquête de notoriété. 1.288 d'entre eux ont accepté de répondre au questionnaire.

Il leur était notamment demandé s'ils associaient la Société wallonne des eaux aux **qualités suivantes** :



Force est de constater que la SWDE est largement appréciée pour la qualité et l'accessibilité de l'eau qu'elle distribue. Les résultats sur des notions telles que le **service au client** ou la **rapidité** sont bons. Mais l'ambition est de faire mieux encore.

En creusant un peu plus les chiffres, il ressort que :

- **4%** des répondants considèrent que le **prix de l'eau est trop élevé**
- **3%** manifestent une insatisfaction sur sa **qualité** (trop de calcaire)
- **2.7%** sont insatisfaits du **service à la clientèle**
- **0.7%** estiment avoir été mieux servis lorsqu'ils dépendaient d'un **autre distributeur**

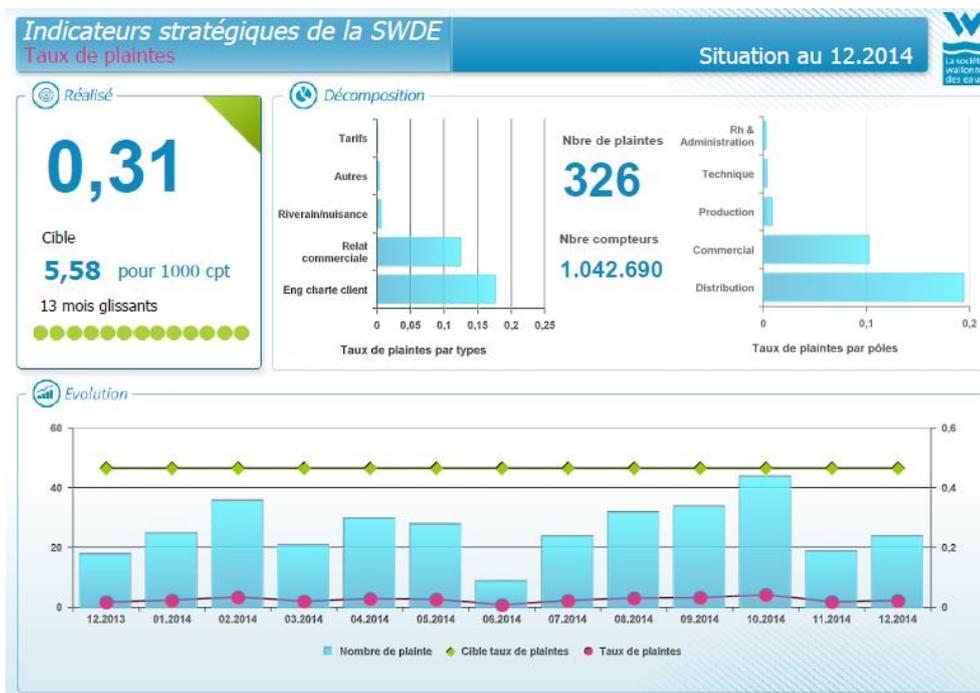
Un tableau de bord des performances

La SWDE a mis en œuvre un vaste plan de modernisation dont la finalité est de maîtriser les coûts de fonctionnement, avec pour conséquence, la stabilisation du prix de l'eau. La facture d'eau ne doit pas dépasser **0,5% du budget moyen disponible par ménage**. Cela, sans remettre en cause les critères de qualité et le niveau des investissements (125 millions d'Euros par an) qui permettent de renouveler les infrastructures.

Dans ce cadre, la société s'est dotée d'une série d'indices de performance suivis en permanence. Les services à la clientèle font partie de ce tableau de bord. L'ambition est par exemple de pouvoir gérer **85% des appels entrants**. Le bilan du dernier trimestre montre qu'il y a encore des petits progrès à faire...



La SWDE ambitionne également de maintenir son taux de plaintes à **5,58 pour 1.000**



Objectif largement atteint en 2014 avec 326 plaintes enregistrées (principalement pour des problèmes liés aux fuites) pour plus d'un million de compteurs.

Un site web interactif

C'est l'occasion de rappeler que, depuis 6 mois, la SWDE a mis un site interactif à la disposition de ses clients. <https://www.swde.be/fr/actualite/dans-votre-commune>

Il permet non seulement d'effectuer un certain nombre d'opérations en ligne, mais aussi, par commune, d'obtenir de nombreuses informations utiles comme la qualité de l'eau distribuée, l'ouverture des chantiers ou les incidents.

The screenshot shows the website's navigation menu on the left with options: 'Dernières nouvelles', 'Travaux / perturbations', 'Dans votre commune' (highlighted), and 'Ventes immobilières'. The main content area is titled 'Dans votre commune' and includes a breadcrumb trail: 'Accueil / Actualités / Dans votre commune / Dans votre commune'. Below the title, there is a text prompt: 'Vous n'avez plus d'eau au robinet ? Vous souhaitez en savoir plus sur un chantier de la SWDE dans votre quartier ? Vous désirez connaître la qualité de votre eau ? Indiquez le nom de votre localité et cliquez sur "valider ma demande" pour obtenir la réponse à ces différentes questions.' Below this, the current address is shown as '5000 - Namur' with a 'Changer d'adresse' link. Three service cards are displayed: 'Chantiers' (no ongoing work), 'Incidents' (1 resolved incident), and 'Qualité de l'eau' (prompting for street name to check water quality).

Pour toute info complémentaire :

Benoît Moulin, Responsable de la Communication 0475/55.69.69 – benoit.moulin@swde.be