BaromÃ¨tre annuel IFOP / SÃ©nÃ©o : Parfait, parfaitâ€¦ ou presque

Dossier de
 la rÃ©daction de H2o
November 2021

En partenariat avec l'IFOP, Suez a rÃ©alisÃ© son baromÃ¨tre annuel sur la satisfaction locale de ses clients pour le compte de SÃ©nÃ©o, deuxiÃ¨me syndicat producteur et distributeur d'eau potable de France avec 10 communes de l'Ouest parisien desservies (610 000 habitants, prÃ¨s de 9 100 abonnÃ©s). D'aprÃ¨s le baromÃ¨tre, 81 % des clients interrogÃ©s consomment de l'eau du robinet et 64 % de l'eau en bouteille. Pourquoi cet engouement ? 91 % des rÃ©pondants sont satisfaits de la limpiditÃ© de l'eau qu'ils consomment et 87 % de la pression. Le prix de l'eau du robinet fait aussi la diffÃ©rence sur son utilisation car il reste bien moins cher que le prix de l'eau en bouteille (0,18 euros le litre contre 0,35 euros pour l'eau embouteillÃ©e). Par ailleurs, 94 % estiment que l'eau du robinet est contrÃ´lÃ©e et 87 % ont confiance en elle. De maniÃ¨re gÃ©nÃ©rale, les rÃ©pondants au sondage sont attentifs Ã leur consommation d'eau (89 %) mÃªme si cela reste moins rÃ©vÃ©lateur que la consommation de l'Ã©lectricitÃ© ou de gaz. Pour 95 % d'entre eux, un service d'alerte lors d'une consommation anormale serait l'un des services qui les accompagnerait le mieux dans leur consommation d'eau.
Et pour 84 % des rÃ©pondants, le deuxiÃ¨me service qui les accompagnerait le mieux serait un Ã©quipement qui permettrait de couper l'eau Ã distance.

38 % des clients passent moins de 2 minutes Ã lire leur facture d'eau mais 35 % d'entre eux ont eu un contact avec le service client au cours de l'annÃ©e, principalement pour des rÃ©clamations. Les principaux canaux de contact sont le tÃ©lÃ©phone (82 %) et le mail (32 %) et 48 % des rÃ©clamations ont Ã©tÃ© rÃ©solues aprÃ¨s un contact.

BaromÃ¨tre IFOP / SÃ©nÃ©oÂ