

## Baromètre annuel IFOP / Sŕnŕo : Parfait, parfait€i ou presque

Dossier de- /> la rŕdaction de H2o  
November 2021

En partenariat avec l'IFOP, Suez a rŕalisŕ son baromŕtre annuel sur la satisfaction locale de ses clients pour le compte de Sŕnŕo, deuxiŕme syndicat producteur et distributeur d'eau potable de France avec 10 communes de l'Ouest parisien desservies (610 000 habitants, prŕs de 9 100 abonnŕs). D'aprŕs le baromŕtre, 81 % des clients interrogŕs consomment de l'eau du robinet et 64 % de l'eau en bouteille. Pourquoi cet engouement ? 91 % des rŕpondants sont satisfaits de la limpiditŕ de l'eau qu'ils consomment et 87 % de la pression. Le prix de l'eau du robinet fait aussi la diffŕrence 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 embouteillŕe). Par ailleurs, 94 % estiment que l'eau du robinet est contrŕŕe et 87 % ont confiance en elle. De maniŕre gŕnŕale, les rŕpondants au sondage sont attentifs ŕ leur consommation d'eau (89 %) mŕme si cela reste moins rŕvŕlateur que la consommation de l'ŕlectricitŕ 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 rŕpondants, le deuxiŕme service qui les accompagnerait le mieux serait un ŕquipement qui permettrait de couper l'eau ŕ distance.

38 % des clients passent moins de 2 minutes ŕ lire leur facture d'eau mais 35 % d'entre eux ont eu un contact avec le service client au cours de l'annŕe, principalement pour des rŕclamations. Les principaux canaux de contact sont le tŕŕphone (82 %) et le mail (32 %) et 48 % des rŕclamations ont ŕtŕ rŕsolues aprŕs un contact.

Baromŕtre IFOP / Sŕnŕo