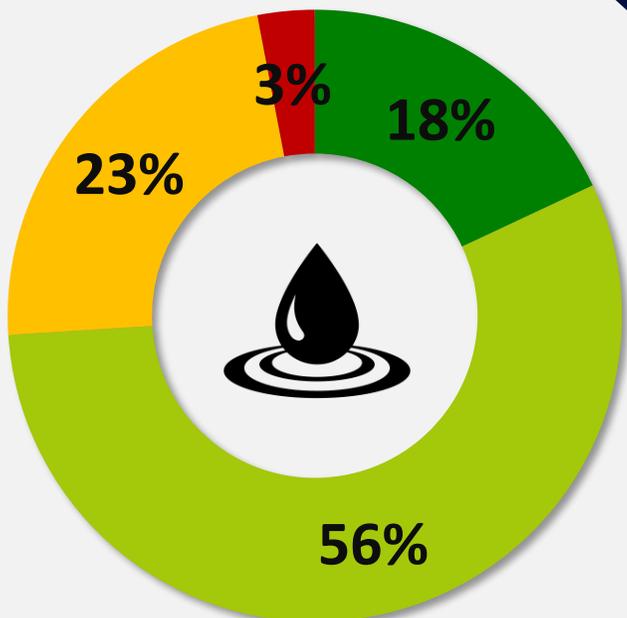


# 74% des clients sont satisfaits de la qualité de leur eau du robinet

## SATISFACTION SUR LA QUALITÉ DE L'EAU

TRÈS SATISFAIT ■  
 ASSEZ SATISFAIT ■



**74%**  
 ST  
 SATISFAIT

PAS DU TOUT SATISFAIT ■  
 PEU SATISFAIT ■

RAPPEL SCORE NATIONAL :  
 ST SATISFAIT

**73%**

Q12. Etes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de... [CITER ITEMS] ?

Q15. Au final, concernant la qualité de l'eau de votre robinet diriez-vous être... ?

Base : Ensemble

N= 200

RAPPEL SCORE NATIONAL



ST SATISFAIT

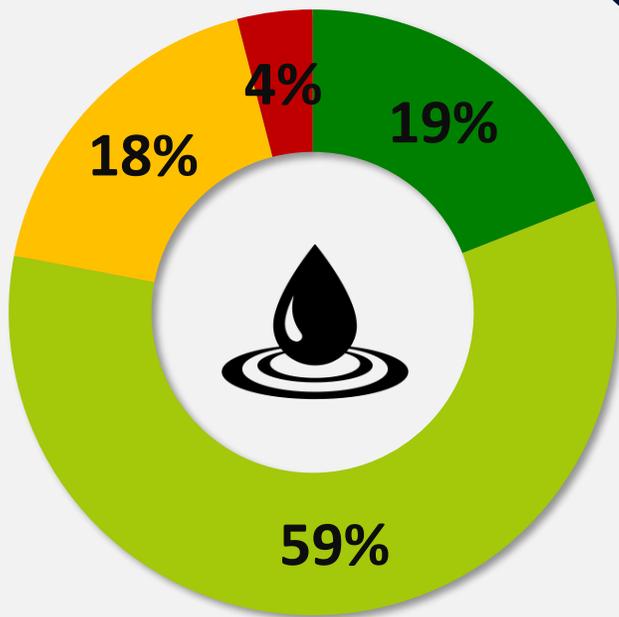
### SATISFACTION DÉTAILLÉE QUALITÉ DE L'EAU

Item	Très Satisfait	Assez Satisfait	Peu Satisfait	Pas du tout Satisfait	ST Satisfait	Rappel Score National
La limpidité de votre eau du robinet	39%	54%	5%	2%	93%	88%
La pression de votre eau du robinet	33%	49%	12%	5%	83%	83%
La constance de la qualité de votre eau du robinet	20%	55%	23%	3%	74%	74%
Le goût de votre eau du robinet	10%	54%	25%	11%	64%	66%
La teneur en chlore de votre eau du robinet	7%	49%	30%	14%	57%	63%
La teneur en calcaire de votre eau du robinet	2%	21%	36%	40%	23%	36%

# satisfaits de la qualité de l'eau du robinet malgré que 77% soient

## SATISFACTION SUR LA QUALITÉ DE L'EAU

TRÈS SATISFAIT  
ASSEZ SATISFAIT



**78%**  
ST  
SATISFAIT

PEU SATISFAIT  
PAS DU TOUT SATISFAIT

RAPPEL SCORE :  
ST SATISFAIT



Q15. Au final, concernant la qualité de l'eau de votre robinet diriez-vous être... ?  
Base : Ensemble  
N= 207

### SATISFACTION DÉTAILLÉE QUALITÉ DE L'EAU

ST  
SATISFAIT



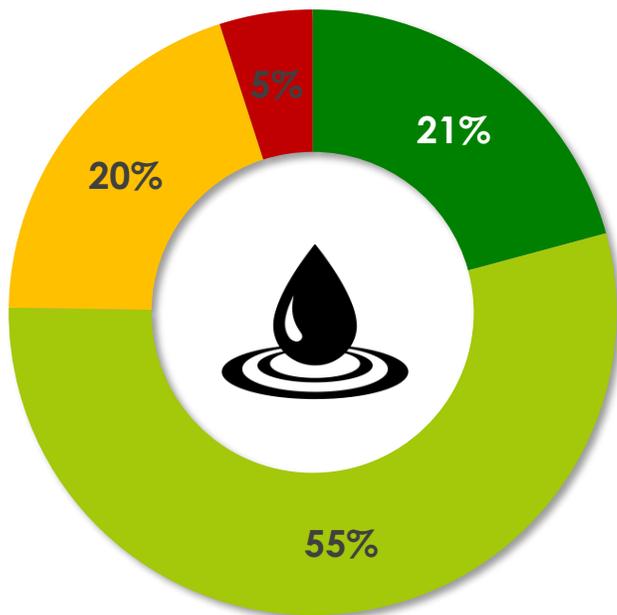
Critère	Très Satisfait	Assez Satisfait	Peu Satisfait	Pas du tout Satisfait	ST Satisfait	2016	2017
La limpidité de votre eau du robinet	40%	50%	7%	2%	90%	93%	88%
La pression de votre eau du robinet	40%	46%	10%	4%	86%	83%	84%
La constance de la qualité de votre eau du robinet	26%	53%	14%	7%	79%	74%	76%
Le goût de votre eau du robinet	19%	48%	22%	10%	67%	64%	70%
La teneur en chlore de votre eau du robinet	12%	49%	27%	13%	61%	57%	62%
La teneur en calcaire de votre eau du robinet	3%	20%	36%	41%	23%	23%	33%

La qualité de l'eau reste relativement bien évaluée, avec dans le détail une hausse de la satisfaction pour la teneur en calcaire de l'eau du robinet (45% vs 23% l'an dernier).

## SATISFACTION SUR LA QUALITÉ DE L'EAU

Q12. Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de... ?  
 Q15. Au final, concernant la qualité de l'eau de votre robinet diriez-vous être... ?  
 Base : Ensemble  
 N= 267

TRÈS SATISFAIT   
 ASSEZ SATISFAIT 



76%  
**ST**  
**SATISFAIT**

PEU SATISFAIT   
 PAS DU TOUT SATISFAIT 

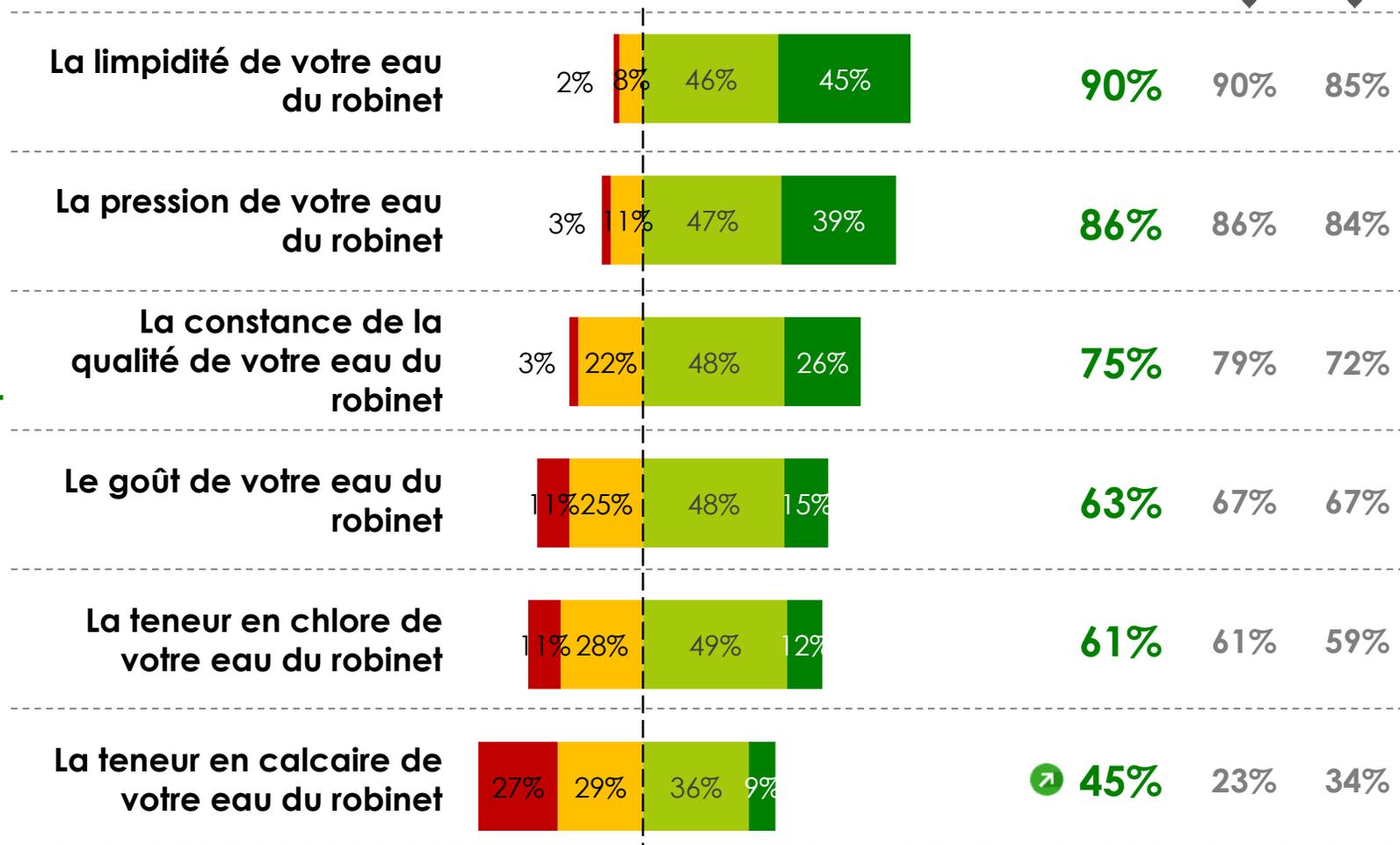
**RAPPEL SCORE :**  
 ST SATISFAIT



Rappel du score :  National 2018  Cible (région, marque...) 2017

## SATISFACTION DÉTAILLÉE QUALITÉ DE L'EAU

**ST**  
**SATISFAIT**



BAROMETRE DE SATISFACTION LOCAL - SUEZ

84% des répondants sont satisfaits de la limpidité et 82% de la pression de leur eau du robinet

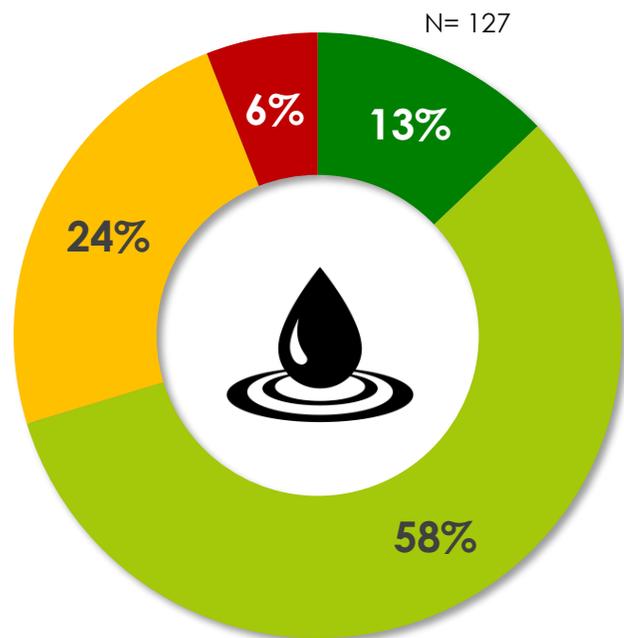
Q12. Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de... ?

Q15. Au final, concernant la qualité de l'eau de votre robinet diriez-vous être... ?

Base : Ensemble

N= 127

### SATISFACTION SUR LA QUALITÉ DE L'EAU



**70%  
ST  
SATISFAIT**

PEU SATISFAIT

TRÈS SATISFAIT

PAS DU TOUT SATISFAIT

ASSEZ SATISFAIT

### RAPPEL SCORE :

ST SATISFAIT



76%

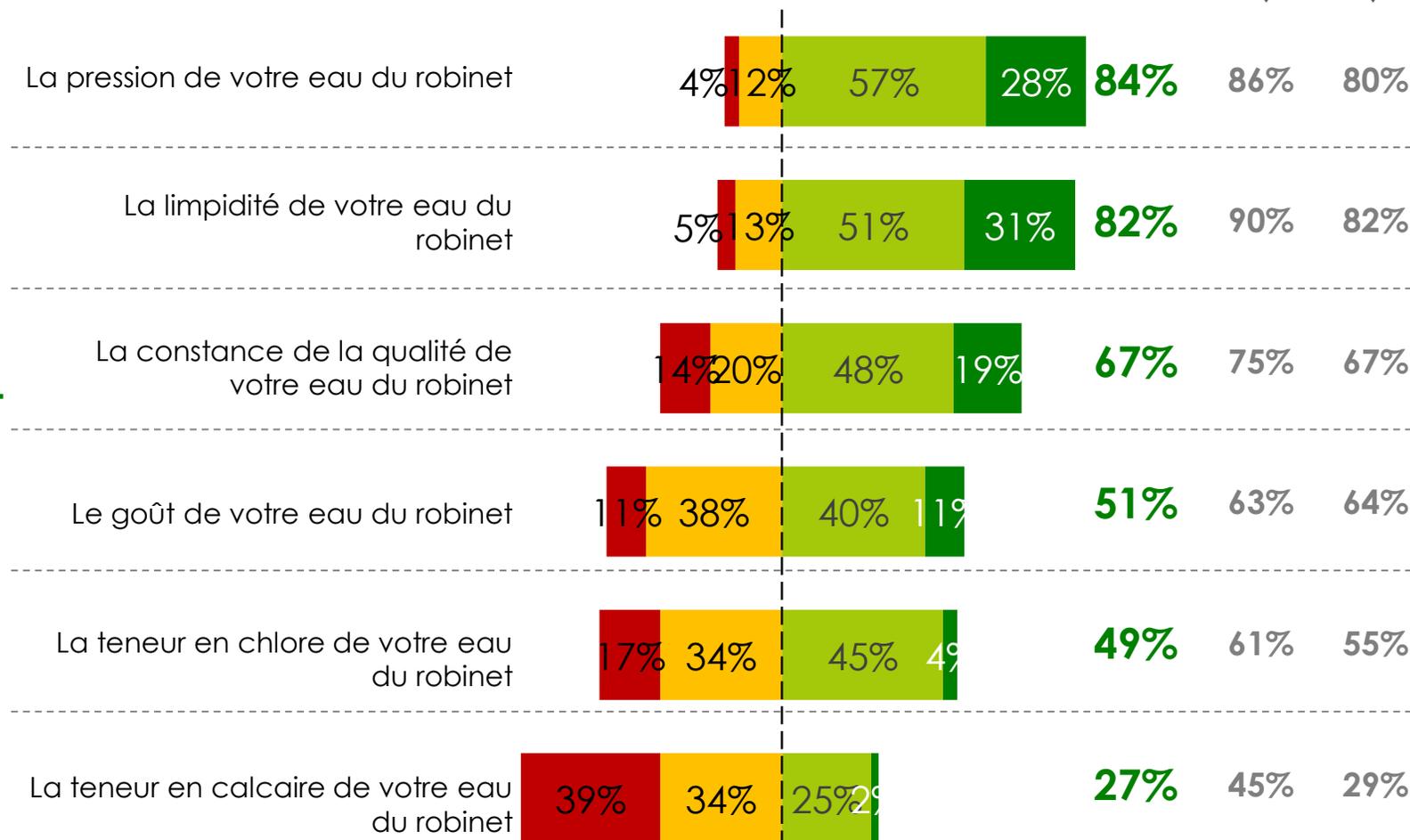


66%

### SATISFACTION DÉTAILLÉE QUALITÉ DE L'EAU

**ST  
SATISFAIT**

RAPPEL SCORE



BAROMETRE DE SATISFACTION LOCAL - SUEZ

Rappel du score : National 2019

Cible (région, marque...) 2018

SENEO - 2019



91% des répondants sont satisfaits de la limpidité et 87% de la pression de leur eau du robinet.

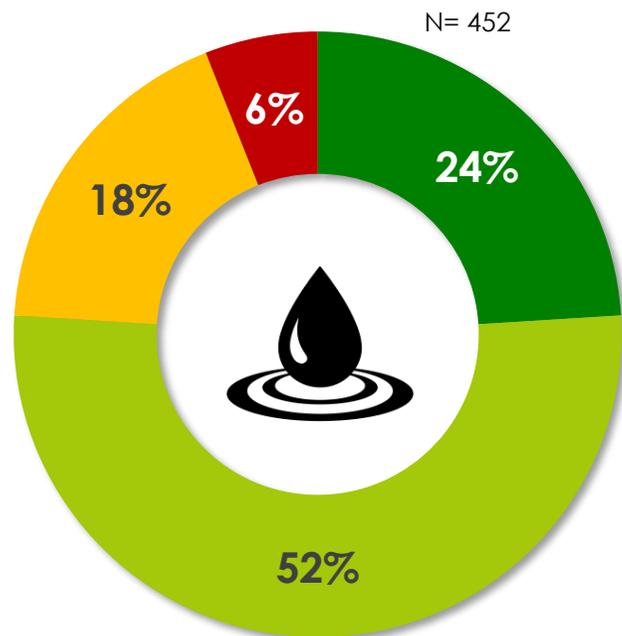
Q12. Êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de... ?

Q15. Au final, concernant la qualité de l'eau de votre robinet diriez-vous être... ?

Base : Ensemble

N= 452

## SATISFACTION SUR LA QUALITÉ DE L'EAU



77%  
ST  
SATISFAIT

PEU SATISFAIT

TRÈS SATISFAIT

PAS DU TOUT SATISFAIT

ASSEZ SATISFAIT

RAPPEL SCORE :  
ST SATISFAIT



70%

69%

## SATISFACTION DÉTAILLÉE QUALITÉ DE L'EAU ST SATISFAIT



NSP

Question	N	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Score	Rappel Score 2019	Rappel Score National 2020	NSP
La limpidité de votre eau du robinet	N=447	2%	7%	43%	48%	91%	82%	83%	3%
La pression de votre eau du robinet	N=450	5%	8%	46%	41%	87%	84%	80%	1%
La constance de la qualité de votre eau du robinet	N=433	6%	16%	51%	27%	78%	67%	70%	5%
Le goût de votre eau du robinet	N=375	16%	20%	42%	22%	64%	51%	65%	2%
La teneur en chlore de votre eau du robinet	N=394	15%	23%	48%	14%	62%	49%	58%	14%
La teneur en calcaire de votre eau du robinet	N=431	30%	32%	29%	9%	38%	27%	30%	4%

BAROMETRE DE SATISFACTION LOCAL - SUEZ

⚠ : échantillonnage modifié entre 2019 et 2020, les rappels sont présentés à titre indicatif mais ne doivent pas être comparés.

📈📉 : Les évolutions sont calculées sur un périmètre constant (base client ayant eu un contact avec le service client 2019 vs 2020) dont les résultats ne sont pas présentés.

Rappel du score : National 2020 (69%) Cible (région, marque...) 2019 (70%)

SENEO - 2020

