



# Enquête de satisfaction 2015

## Eau de Paris



# ➤ Résumé de la méthodologie

BeBetter & Co

## Population



1061 répondants

## Univers



- 709 résidents parisiens\*  
- 352 résidents petite couronne (92,93,94) travaillant à Paris

## Méthode



Internet auto administré via le Web

(mixte web + tel en 2014)

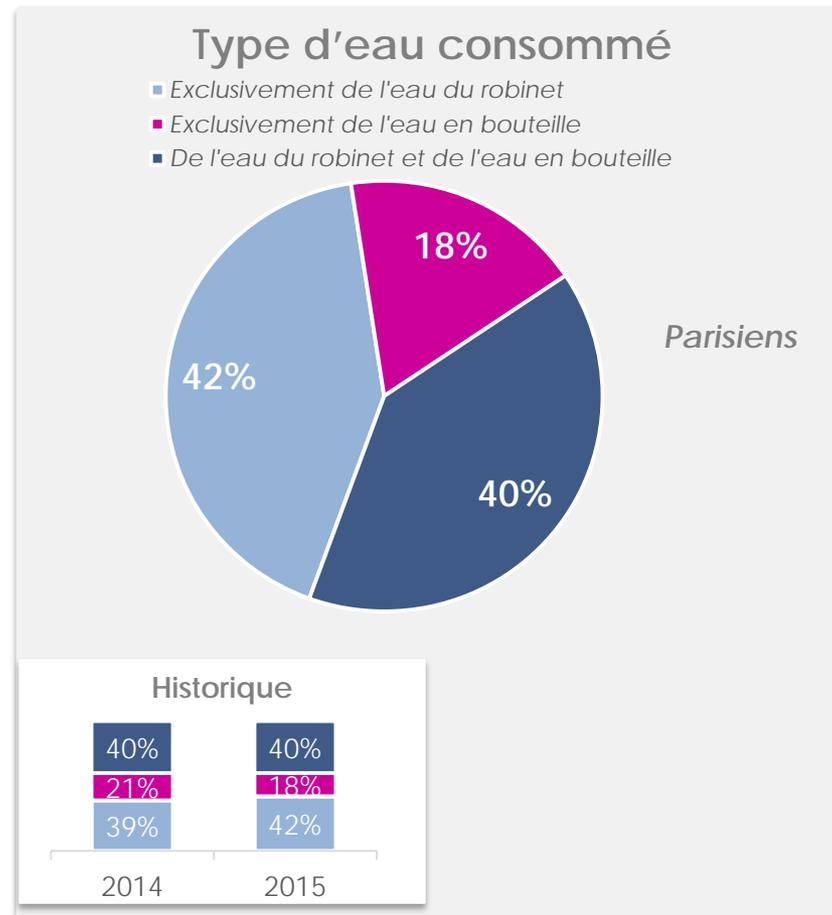
## Dates



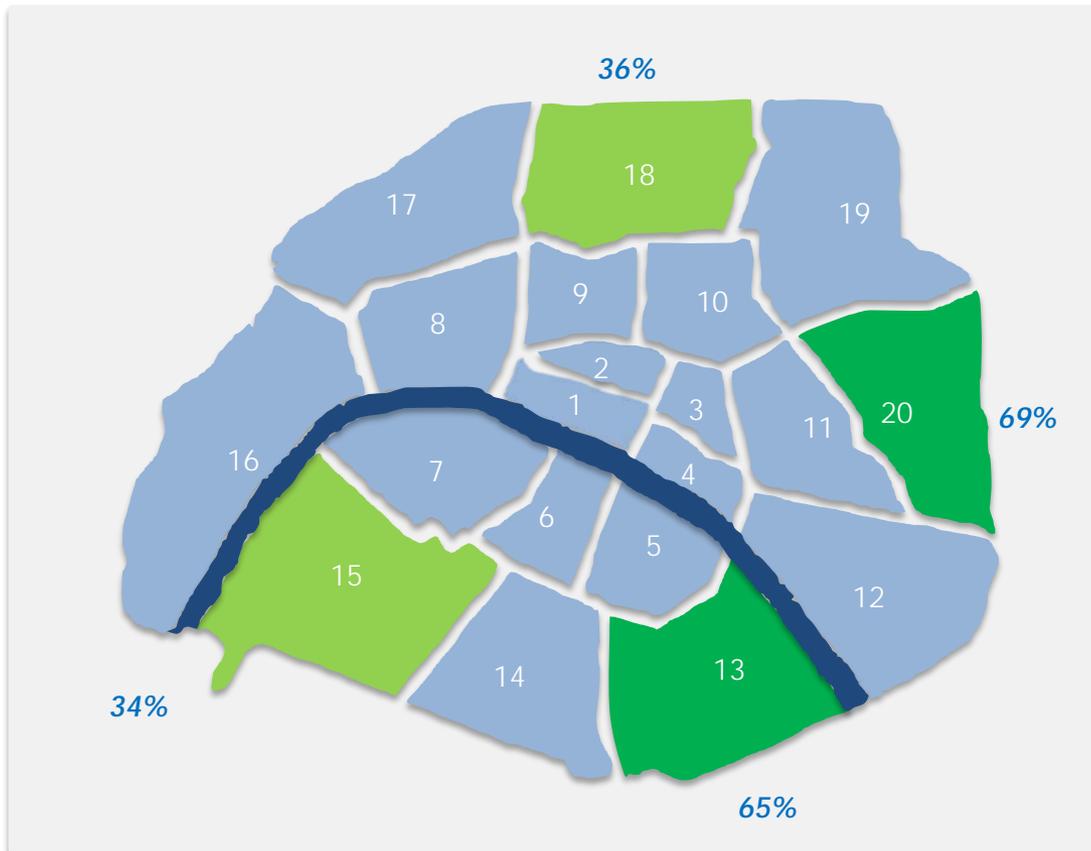
du 6 au 19 octobre 2015

# » Habitudes de consommation des usagers

- Une consommation exclusive de l'eau du robinet en augmentation en 2015 (39% -> 42%).
- Une consommation d'eau gazeuse qui a doublé en 1 an...



- Une eau du robinet davantage servie à ses invités par les parisiens habitant dans les 20<sup>ème</sup>, 13<sup>ème</sup>, 18<sup>ème</sup> et 15<sup>ème</sup> arrondissements.



77% des consommateurs mixtes ou exclusifs d'eau du robinet la servent à leurs invités (70% en 2014)

8% ne la servent jamais

■ les habitants de cet arrondissement disent davantage servir de l'eau du robinet de façon 'systématique'

■ les habitants de cet arrondissement disent davantage servir de l'eau du robinet de façon 'occasionnelle'

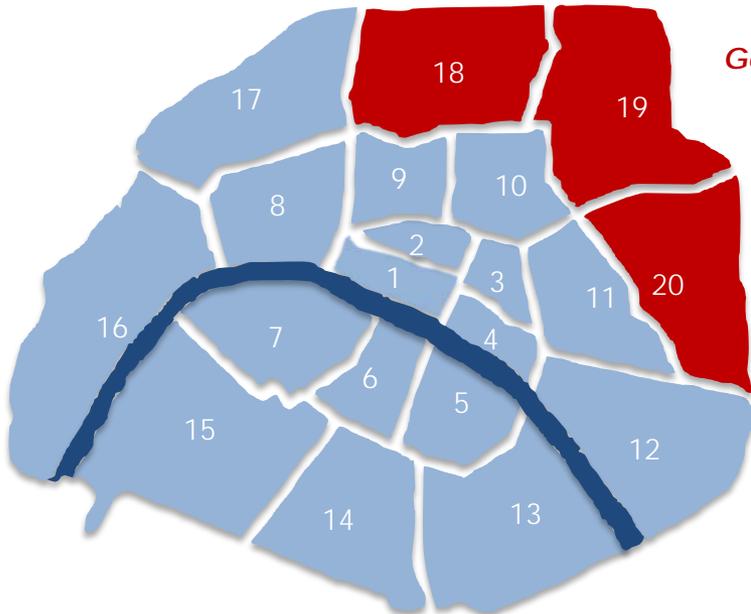
# Satisfaction des usagers sur la qualité de l'eau

- 86 % de consommateurs satisfaits, un résultat stable

## Principaux motifs d'insatisfaction :

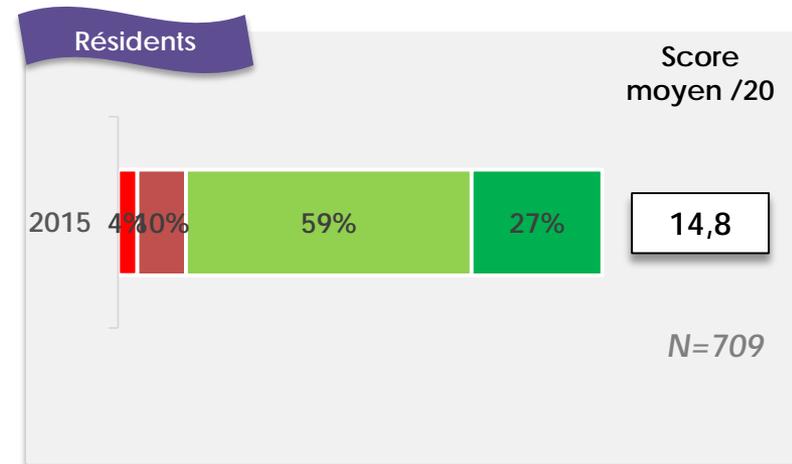
- Calcaire : 32% (33% en 2014)
- Goût : 31%
- Chlore : 14% (44% en 2014)
- Prix : 11% (non cité en 2014)
- Dureté : 2%

Calcaire : 63%



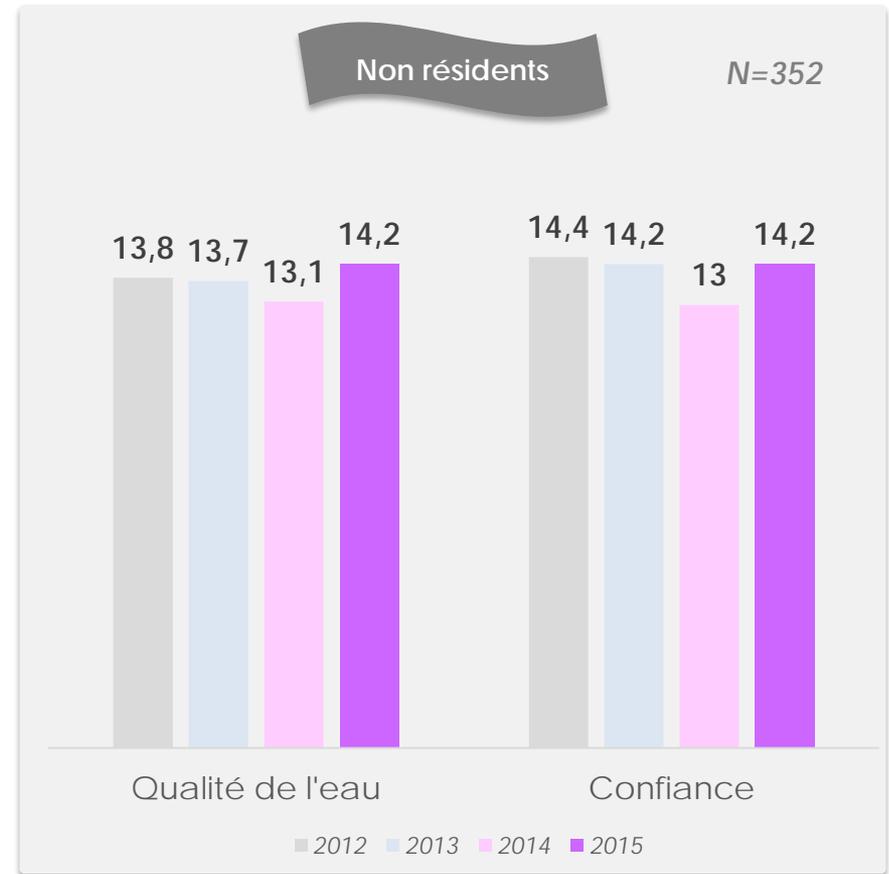
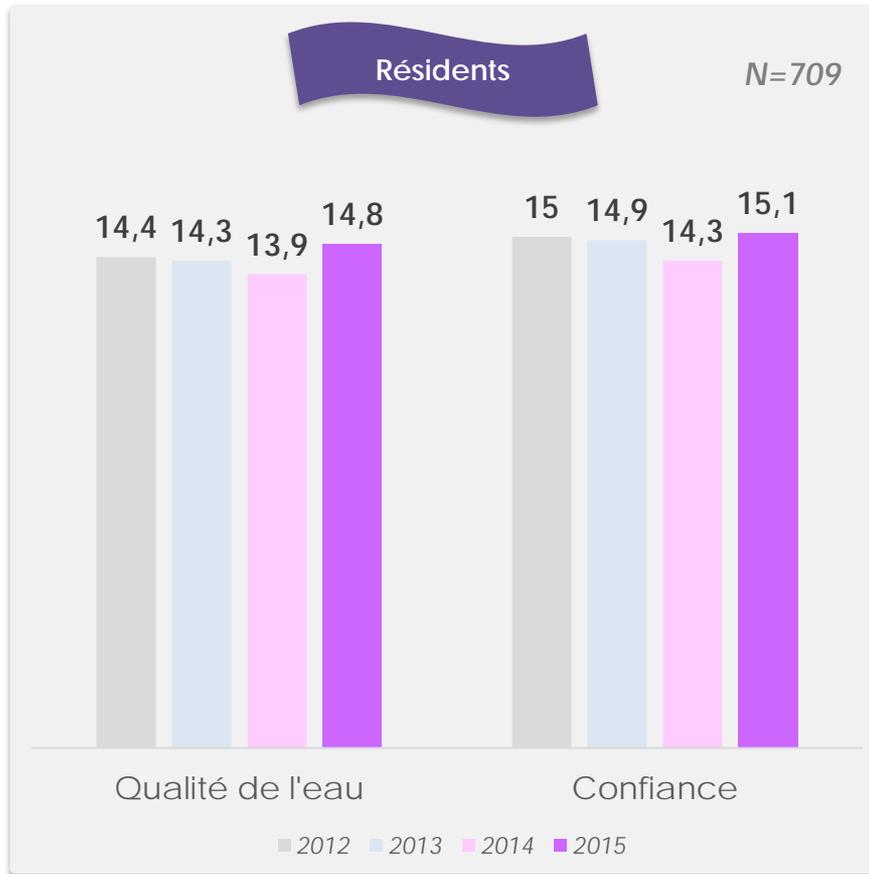
Goût : 41%

Calcaire : 50%  
Aucun motif : 53%



# » Confiance des usagers

- Une confiance en progression entre 2014 et 2015 qu'il s'agisse de la confiance dans la qualité de l'eau ou de celle globale dans le service



# Satisfaction des usagers vis-à-vis des informations mises à disposition sur le service de l'eau à Paris

- Des attentes fortes sur l'information en matière de qualité de l'eau, des contrôles opérés et des actions contre les pollutions

## Résidents



Score  
moyen /20

11,0

N=709

## Etre informés sur :

La qualité de l'eau : 54% (49% en 2014)  
Les contrôles : 44% (27% en 2014)  
Les actions contre les pollutions : 36%  
Le prix de l'eau : 30%

## Non résidents



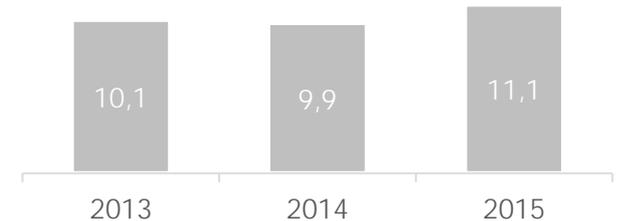
Score  
moyen /20

11,4

N=352

## Historique Note /20

Tous répondants

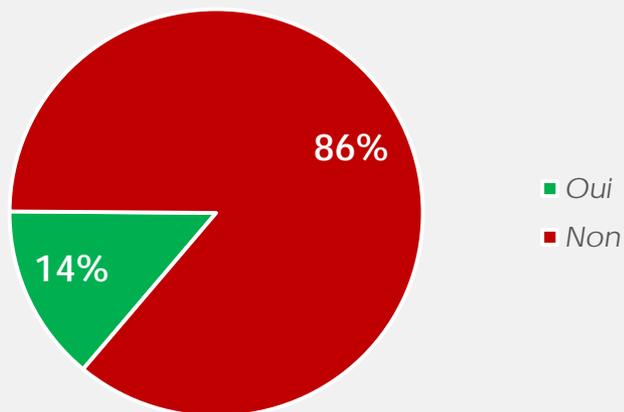


# Connaissances des usagers sur prix et facturation

- Une connaissance du prix de l'eau qui progresse, mais reste minoritaire

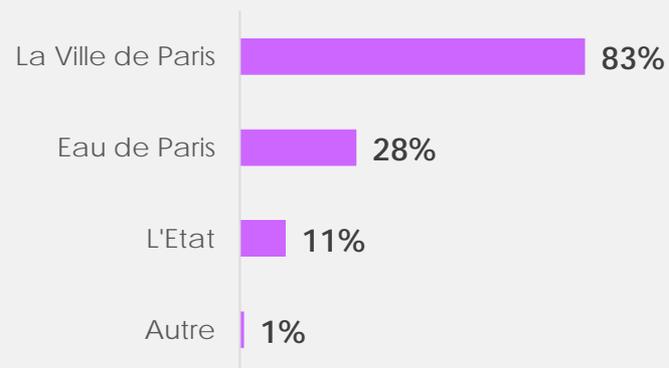
## Connaissance des dépenses annuelles en eau

N=709



## Responsable de la fixation du prix de l'eau à Paris

N=709



Taux NSP : 27%

## Satisfaction vis-à-vis du prix de l'eau

N=102

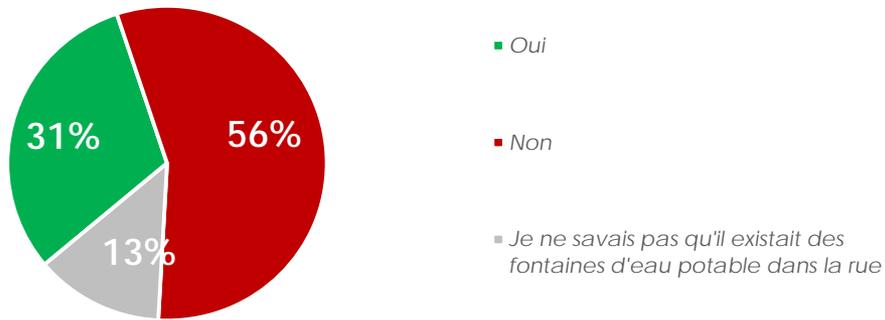


Taux NSP : 6%

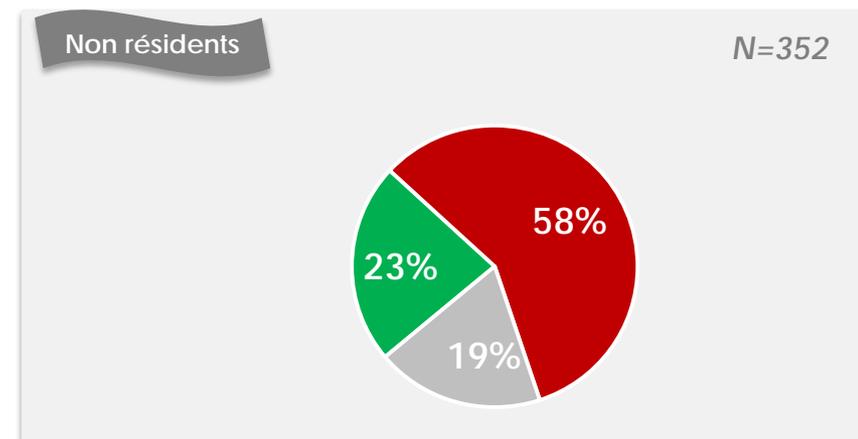
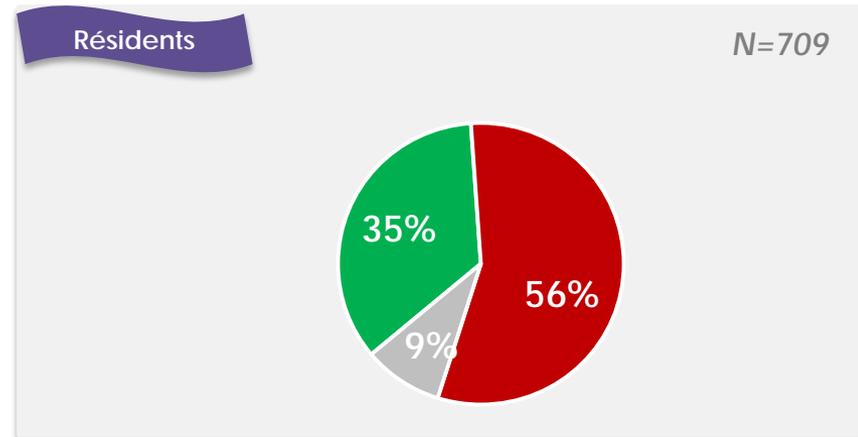
# Consommation d'eau aux fontaines par les usagers

- Les usagers des fontaines sont à 38% des jeunes entre 15 et 29 ans

## Consommation de l'eau aux fontaines parisiennes

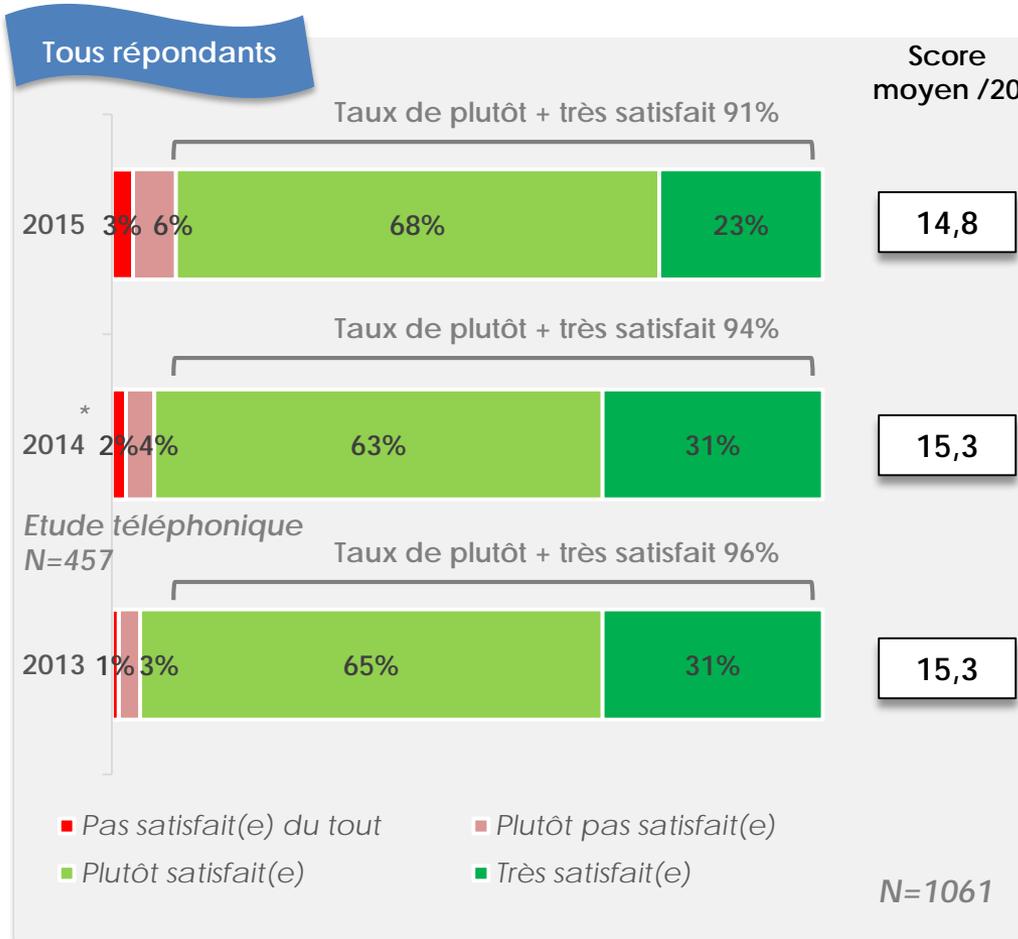


57 % n'en ont pas besoin  
28% n'en voient pas dans l'espace public  
4% il y a trop de monde  
8% doutent de la propreté, la qualité...



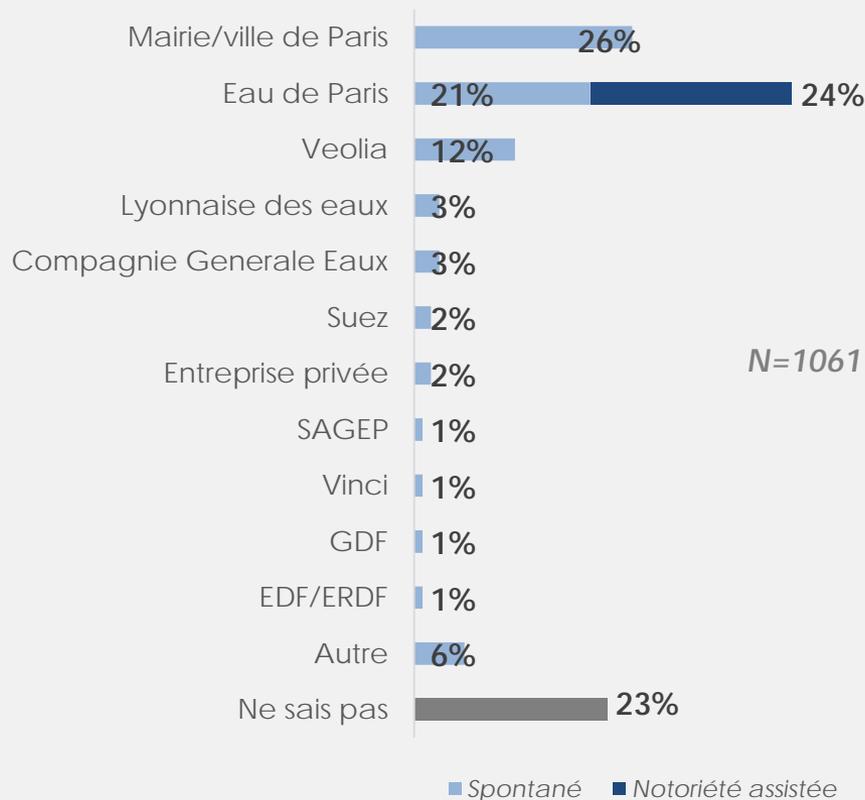
# ➤ Satisfaction des usagers sur le service de l'eau

- Ceux qui connaissent Eau de Paris sont davantage satisfaits.

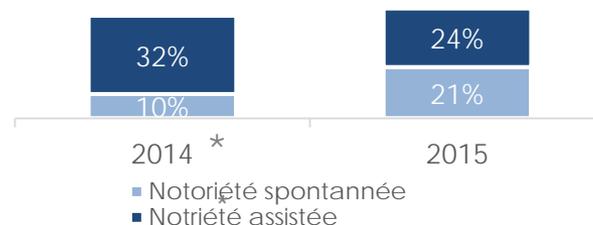


- Une confusion qui reste présente entre Eau de Paris et la Mairie/ville de Paris.
- Près d'un quart des personnes interrogées ne savent pas qui opère la production et la distribution à Paris.
- une augmentation du taux de notoriété assistée en 2015.

## Notoriété spontanée et assistée



## Historique : zoom sur la notoriété assistée



\*Etude téléphonique  
N=457