



Eau de Paris  
Réalisation d'enquêtes de  
satisfaction Usagers

---

Résultats du Premier trimestre 2012

05/03/2012

<b>Introduction et méthodologie</b>	<b>p.3</b>
<b>Echantillon</b>	<b>p.6</b>
<b>I.Habitudes de consommation de l'eau</b>	<b>p.11</b>
<b>II.La perception de la qualité de l'eau de Paris</b>	<b>p.17</b>
<b>III.Notoriété et image d'Eau de Paris</b>	<b>p.24</b>
<b>IV. Informations et communication</b>	<b>p.32</b>
<b>V. Paiement et suivi des consommations</b>	<b>p.40</b>
<b>VI. Les fontaines</b>	<b>p.44</b>
<b>VII. Conclusions</b>	<b>p.45</b>
<b>Annexes</b>	<b>p.</b>

- Opérateur unique de l'eau à Paris depuis le 1er janvier 2010, l'établissement public Eau de Paris a repris les activités de distribution de l'eau assurées jusqu'à cette date par deux opérateurs privés dans le cadre de contrats de délégation de service public.
- Ces activités impliquent la gestion de la facturation et des relations clients qui au 1er juillet 2011 ont été internalisées au sein d'Eau de Paris. Elles font partie de la Direction des Usagers et Abonnés (DUA) et sont opérationnelles en totalité depuis le 1er octobre 2011.
- L'objectif de cette remunicipalisation a été d'améliorer la qualité de service et de réduire les coûts en profitant des opportunités de rationalisation des processus de transport et de distribution.
- Les objectifs d'Eau de Paris sont ainsi de produire l'eau de la meilleure qualité au meilleur coût, de mettre l'utilisateur au cœur de son activité et de proposer un service public innovant.
- Eau de Paris cherche à atteindre ces objectifs en exerçant son activité dans un cadre particulier : de par la structuration de l'habitat à Paris – qui est un habitat collectif - elle entretient une relation contractuelle et commerciale directe avec seulement 93 000 abonnés, composés essentiellement d'entreprises et de collectivités parisiennes.
- La Direction des Usagers et Abonnés souhaite ainsi réaliser des enquêtes de satisfaction des Abonnés et Usagers Eau de Paris pour mesurer la satisfaction, et le cas échéant décider de la mise en place d'actions correctives.

## Une méthodologie représentative des consommateurs d'eau à Paris

- Pour rappel, les usagers de l'eau à Paris sont constitués des résidents mais aussi des personnes qui viennent travailler à Paris.
  - Ces usagers sont environ 3 millions
  - L'échantillon de cette première vague trimestrielle cherche donc à représenter à la fois les « résidents », c'est-à-dire la population qui habite à Paris intra-muros mais également les « Non résidents », résidant en banlieue et travaillant à Paris.
  
- L'échantillon des résidents a été constitué selon la méthode des quotas sur l'âge, le sexe et l'arrondissement de résidence.
  - Il a été redressé pour être parfaitement représentatif de la population sur ces critères par rapport aux données de recensement 2009 de l'INSEE.
  
- La population des Non résidents a été constituée par tirage aléatoire sur 3 départements de la petite couronne (92, 93, 94) en respectant des quotas sur l'âge et le sexe des répondants.
  
- Au final ce sont 873 enquêtes qui ont été réalisées :
  - 723 enquêtes auprès des résidents
  - Et 150 auprès des Non résidents

- La lecture des tableaux croisés se fait le plus souvent en colonne.
  - Les codes couleurs indiquent les écarts significatifs
    - En vert lorsque c'est supérieur
    - En orange lorsque c'est inférieur
  - Les effectifs faibles sont indiqués en rouge

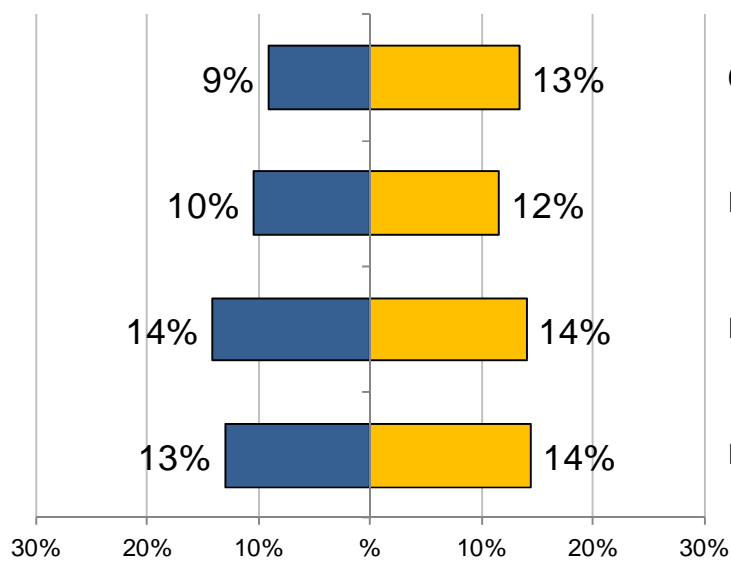
<i>Effectifs</i>	ss pop 1	ss pop 2	ss pop 3	Total
	<i>n1</i>	<i>n2</i>	<i>n3</i>	<i>total</i>
Item 1	56%	48%	32%	41%
Item 2	4%	7%	9%	8%
Item 3	40%	45%	59%	51%
Total	100%	100%	100%	100%



# Echantillon

## Répartition selon le sexe et l'âge

### Résidents

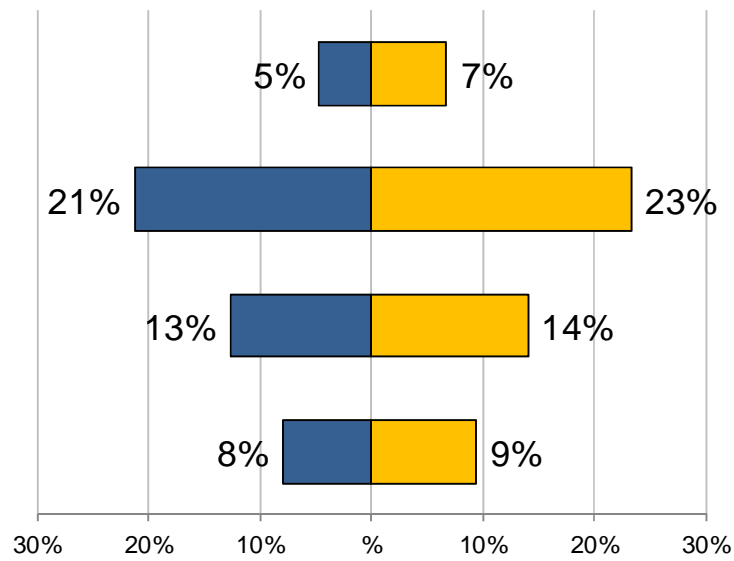


N= 723

■ Homme ■ Femme

47% 53%

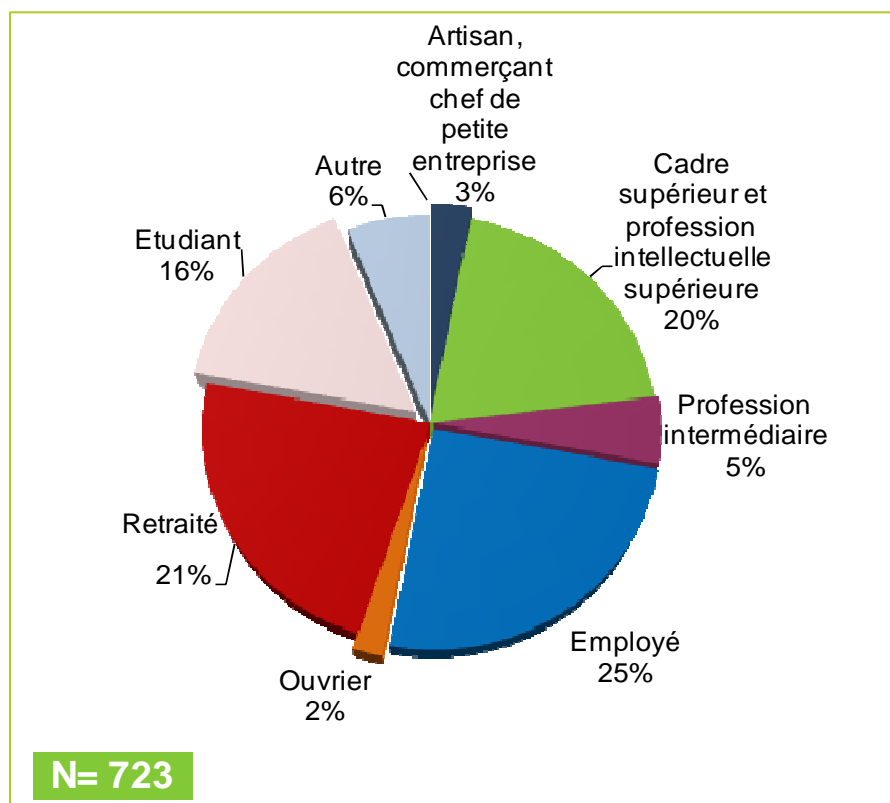
### Non résidents



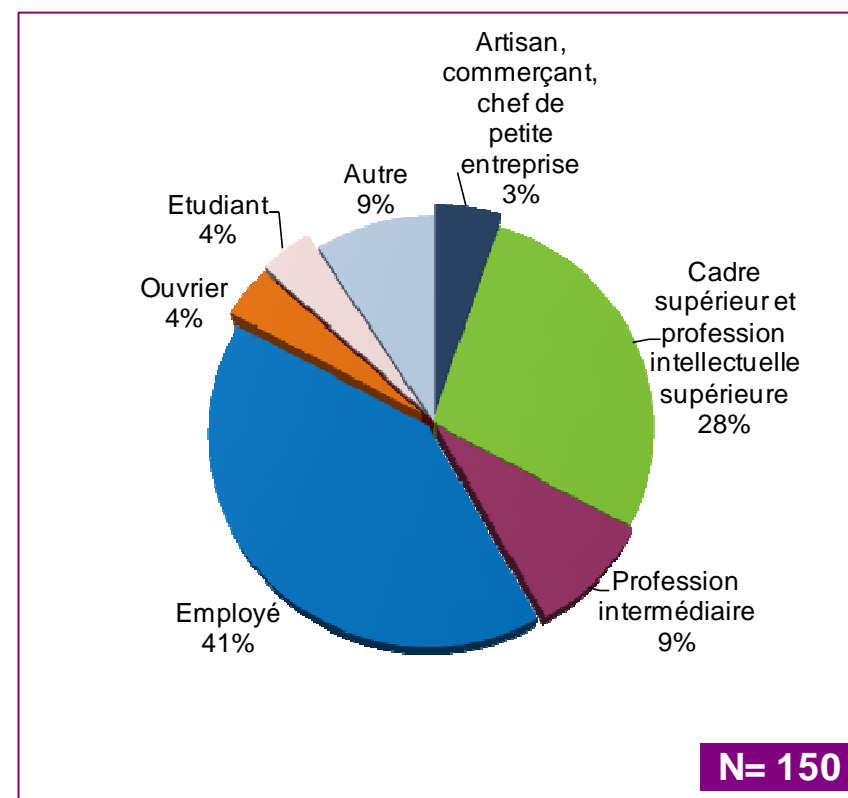
N= 150

## Répartition selon l'activité professionnelle

### Résidents



### Non résidents



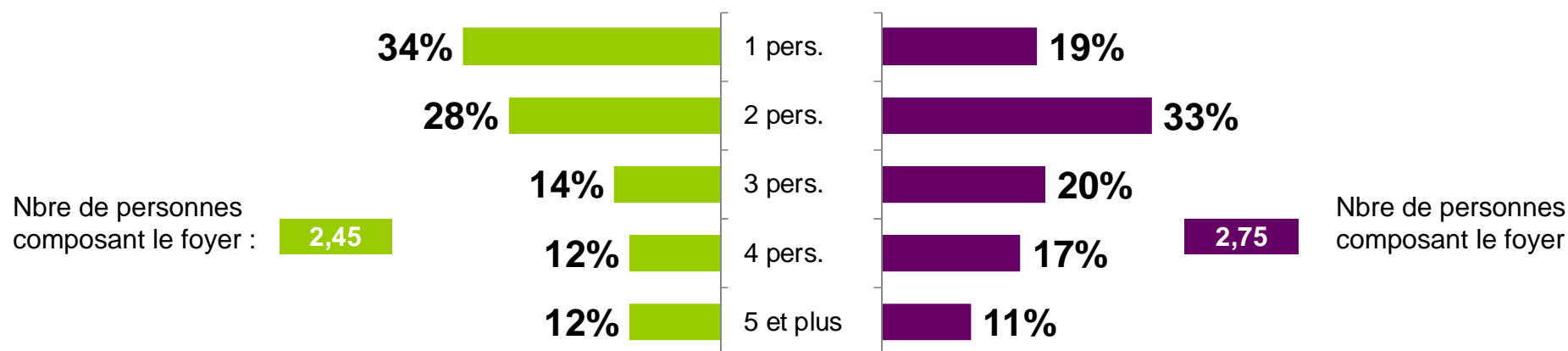


## Répartition selon la taille du foyer et la présence d'enfants

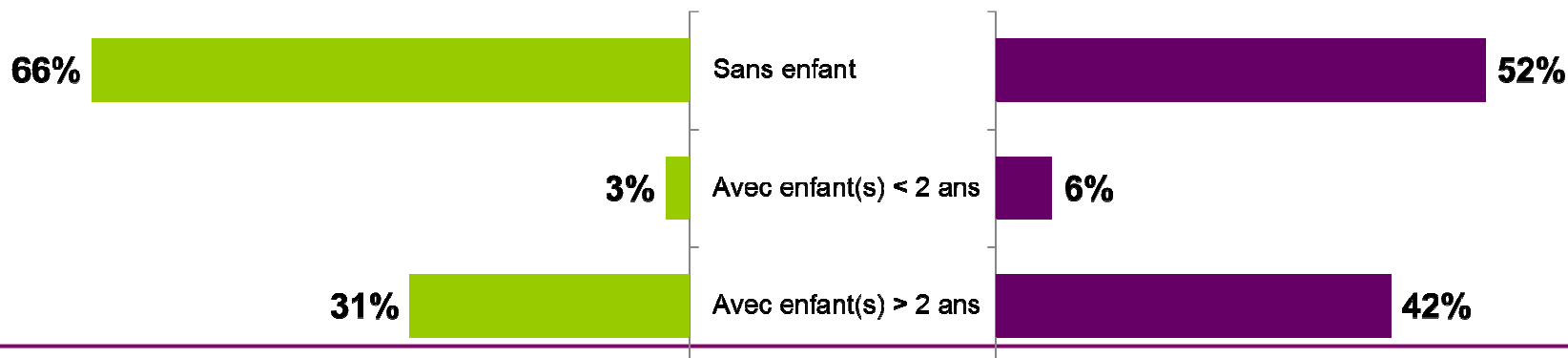
Résidents

Non résidents

Combien de personnes composent votre foyer, vous compris ?

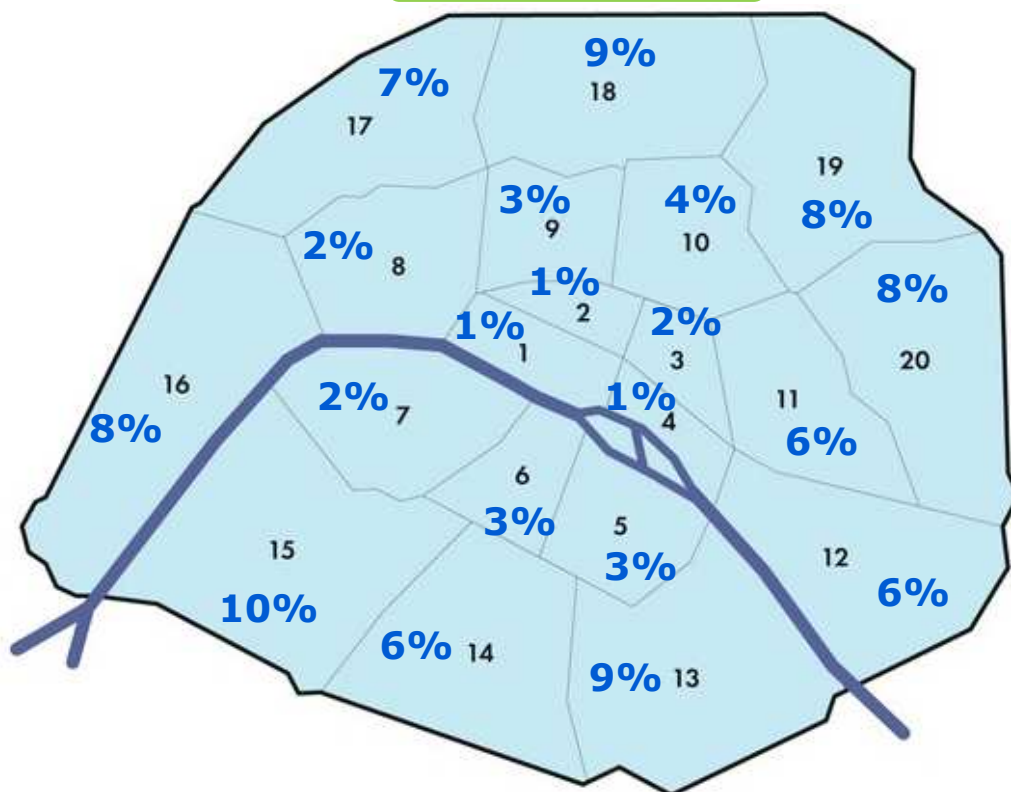


Combien y a-t-il d'enfants dans votre foyer ?

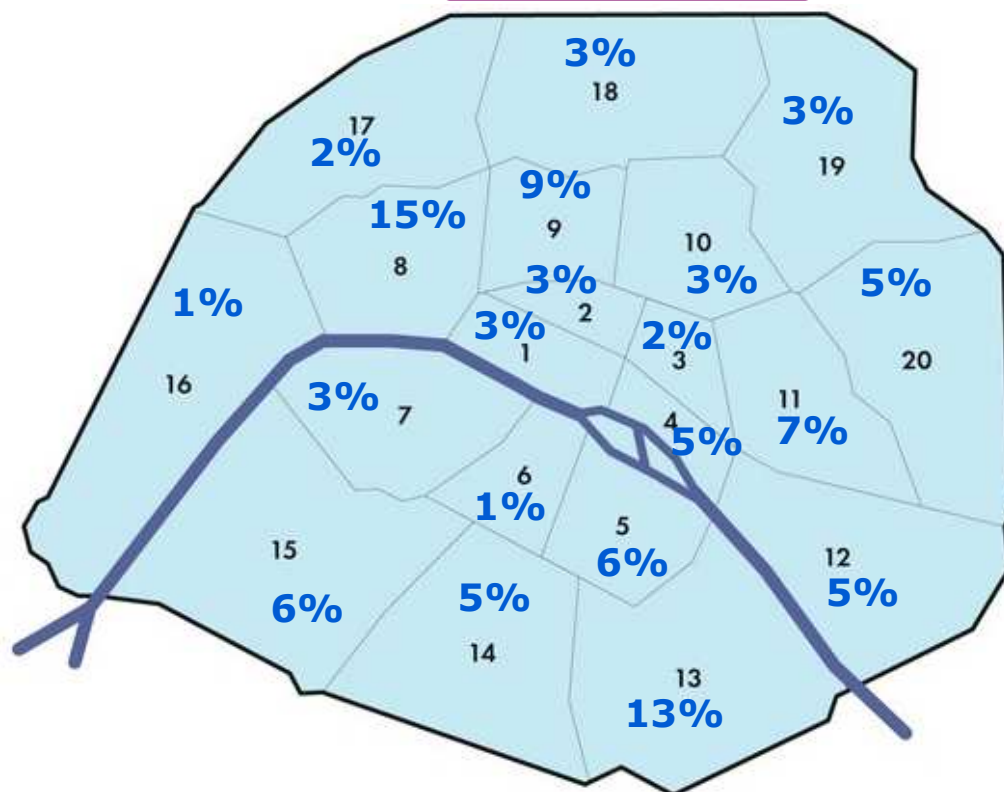


## Structure de l'échantillon Répartition géographique

Résidents



Non résidents



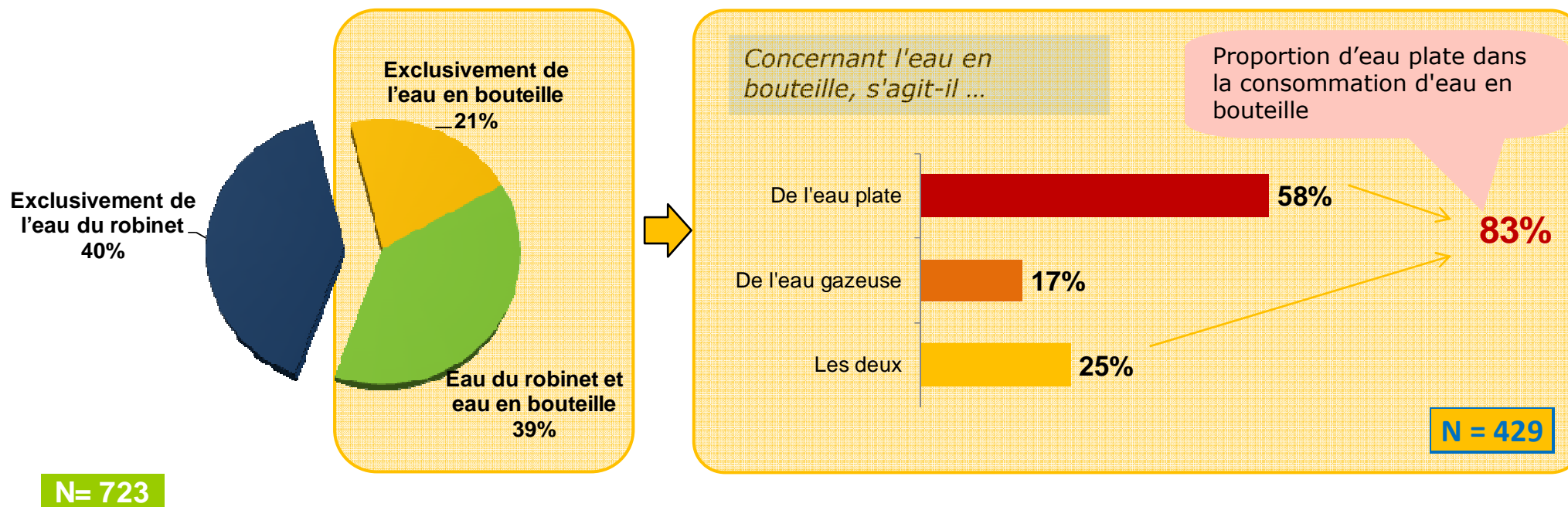


# I. Habitudes de consommation de l'eau

## La consommation d'eau du robinet est présente dans 79% des foyers parisiens

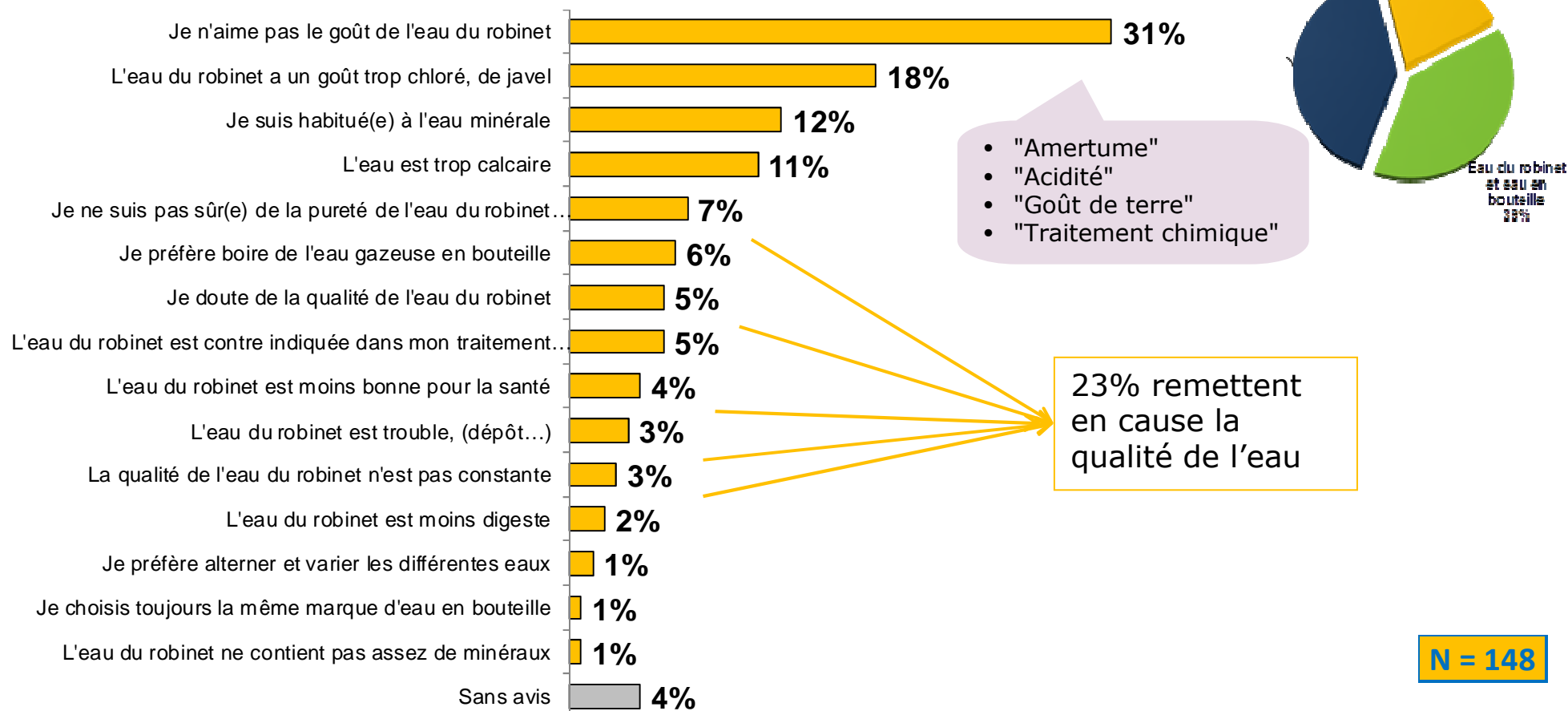
- L'eau en bouteille est toutefois régulièrement consommée en complément de l'eau du robinet
  - Il s'agit alors le plus souvent d'eau plate (83%) soit une présence d'eau plate en bouteille dans 50% des foyers parisiens.

Quel type d'eau buvez-vous à votre domicile ?



## Si le principal motif de consommation de l'eau en bouteille reste le goût... ... le manque de confiance dans la qualité de l'eau est important aussi

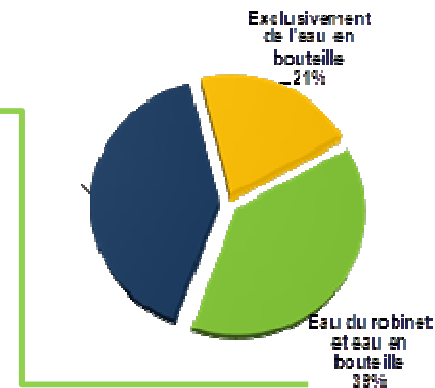
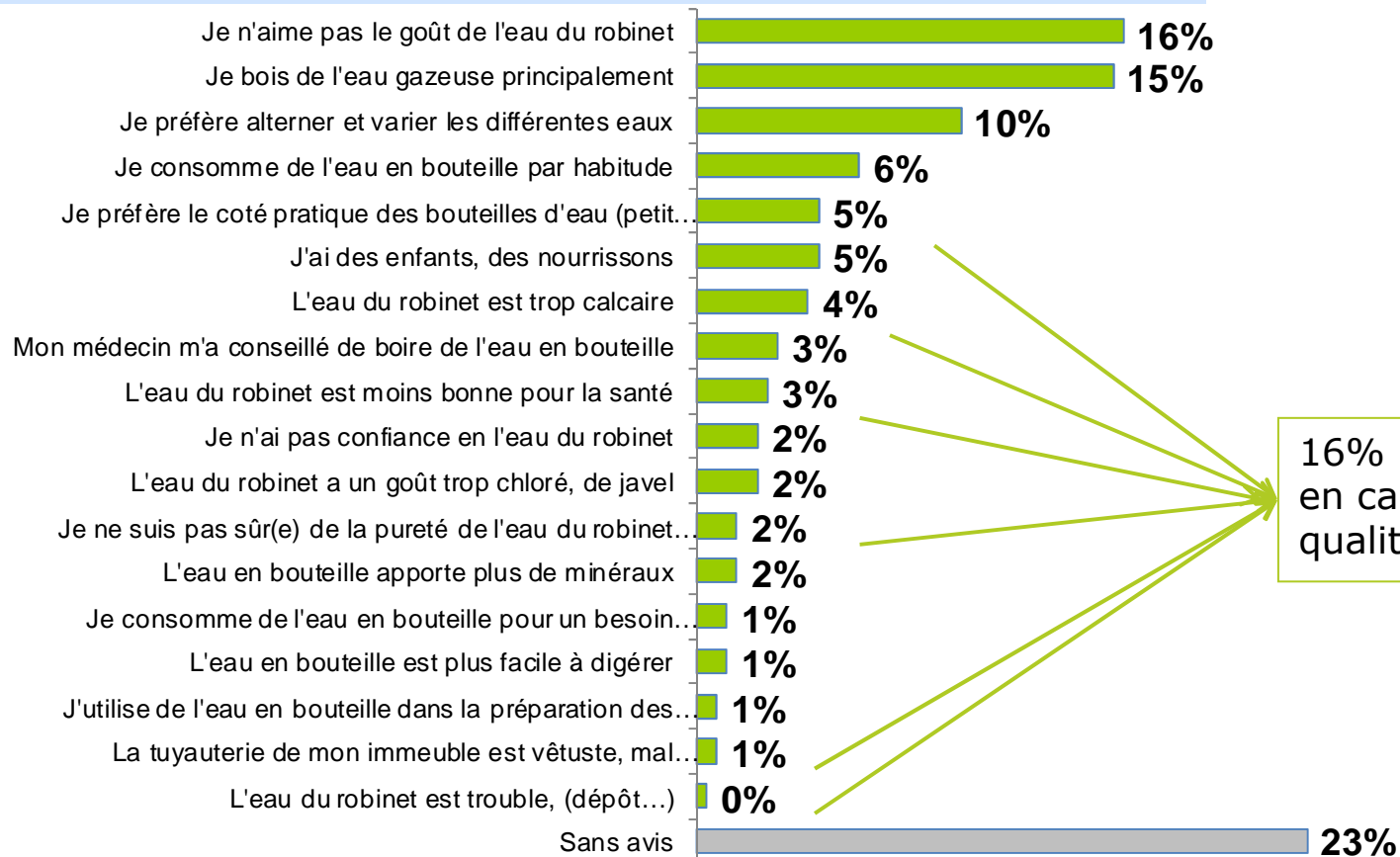
Pour quelles raisons ne buvez-vous pas de l'eau du robinet à votre domicile ?



## La consommation "complémentaire" d'eau en bouteille est d'abord liée au goût mais aussi à la recherche d'eau gazeuse.

- Les aspects liés à la confiance sont nettement en retrait ici

Pour quelles raisons buvez-vous de l'eau en bouteille à votre domicile ?



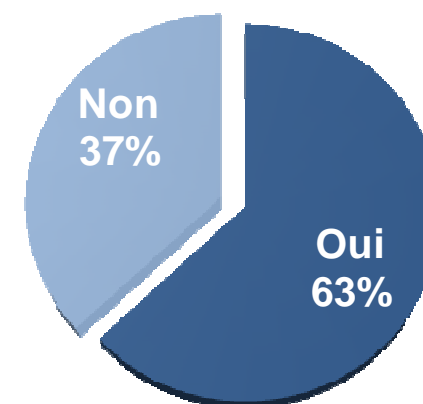
16% remettent en cause la qualité de l'eau

N = 221

## Des habitudes de consommation qui se reflètent dans les pratiques en présence d'invités

De manière générale, servez-vous de l'eau du robinet à vos invités...?

	Exclusivement de l'eau du robinet	Exclusivement de l'eau en bouteille	Eau du robinet et eau en bouteille	Total
<i>Effectif</i>	294	148	281	723
Oui	89%	12%	64%	63%
Non	11%	88%	36%	37%



	Total	Artisan, commerçant, chef de petite entreprise (<10 sal)	Cadre supérieur et profession intellectuelle supérieure	Profession intermédiaire	Employé	Ouvrier	Retraité	Etudiant	Autre
Oui	63%	63%	66%	72%	67%	64%	56%	63%	60%
Non	37%	37%	34%	28%	33%	36%	44%	37%	40%
<i>Effectif</i>	723	25	142	38	180	13	167	116	41

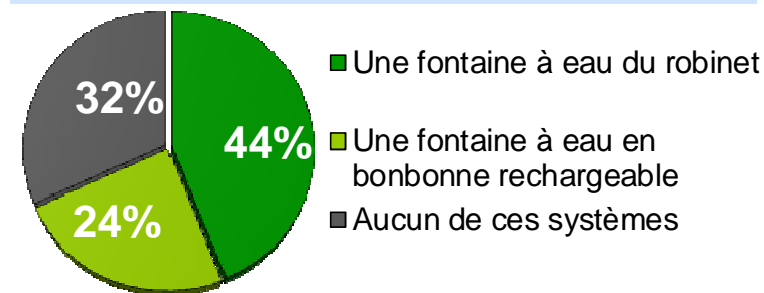
## I.2 Habitudes de consommation de l'eau des non résidents travaillant à Paris

Non résidents

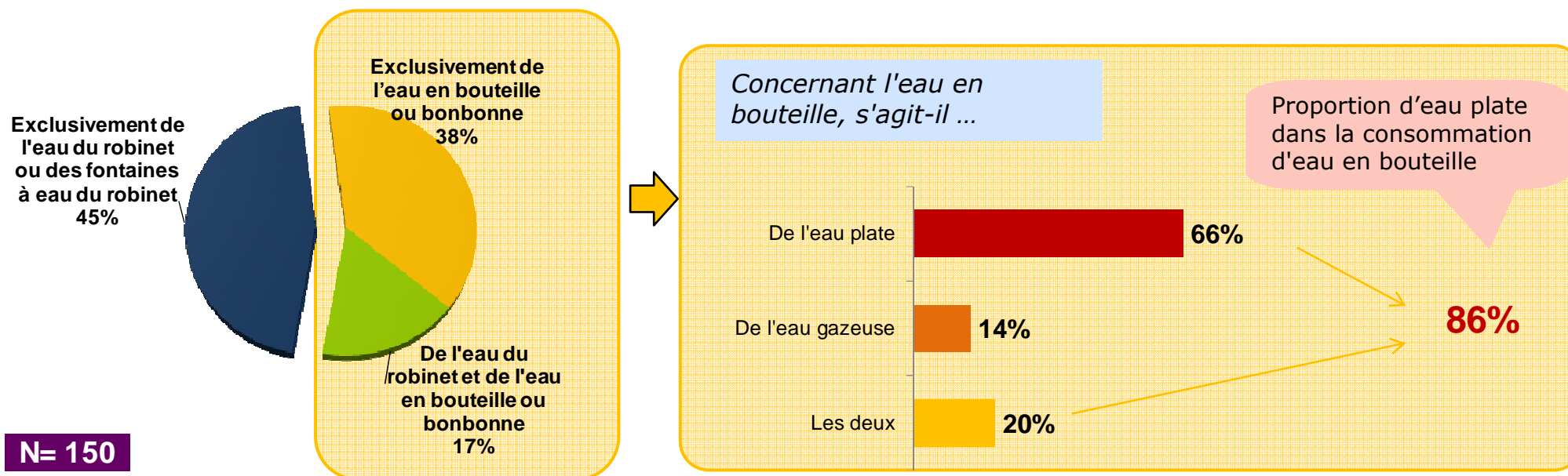
Pour les non résidents travaillant à Paris, l'eau du robinet reste la plus consommée, mais les habitudes de consommation exclusive d'eau en bouteille ou en bonbonnes sont plus importantes que chez les résidents

- Il existe en fait, moins de consommation mixte sur le lieu de travail.

Sur votre lieu de travail, avez-vous accès à



Quel type d'eau buvez-vous sur votre lieu de travail ?



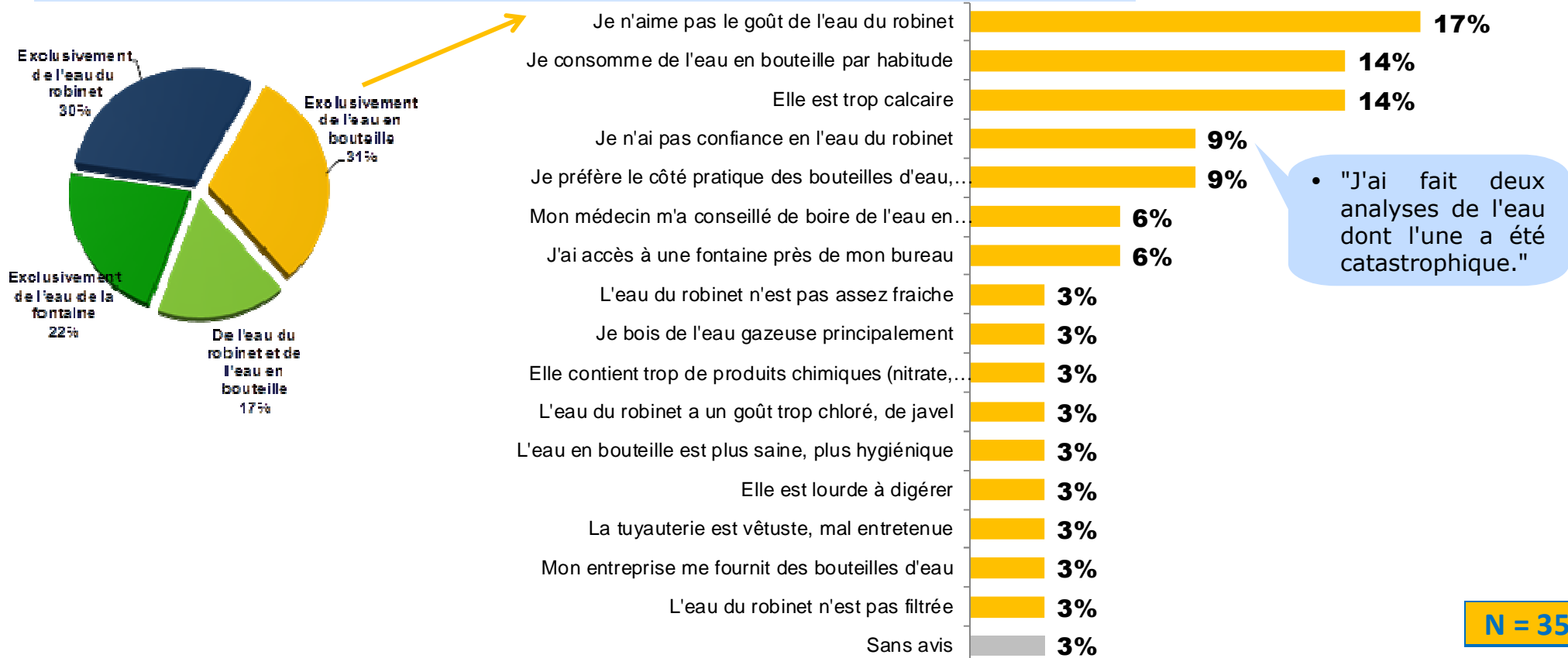


## 1.2 Habitudes de consommation de l'eau des non résidents travaillant à Paris (suite)

Non résidents

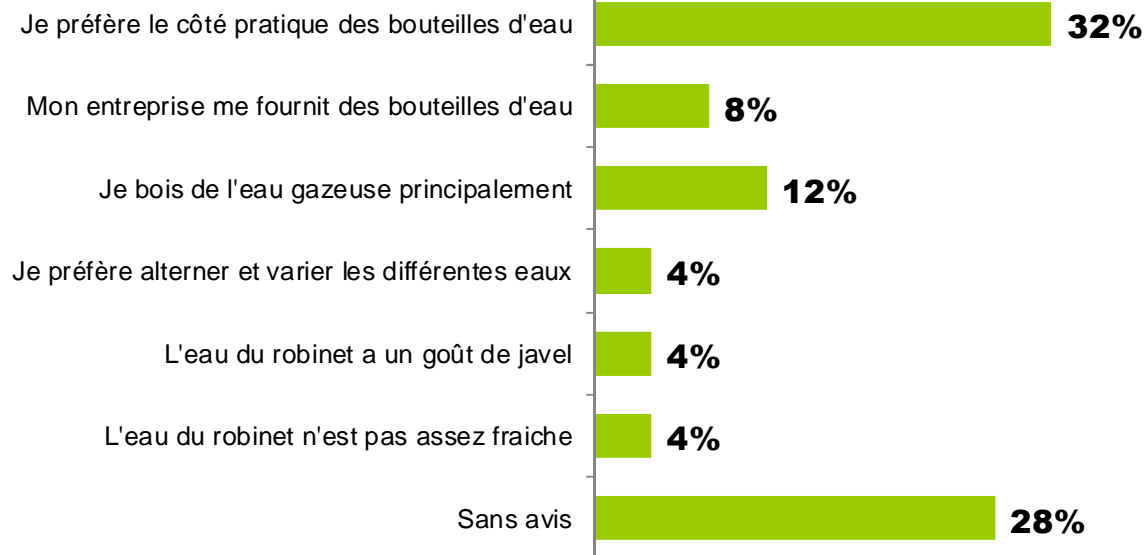
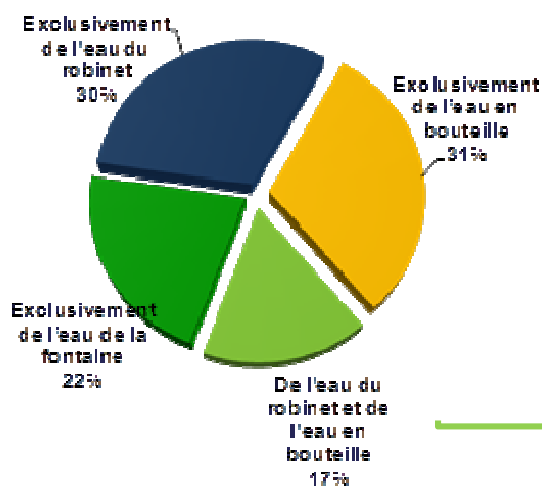
A l'instar des résidents, les motifs de non consommation d'eau du robinet par les Non résidents concernent d'abord le goût et la confiance

Pour quelles raisons ne buvez-vous pas de l'eau du robinet sur votre lieu de travail ?



### C'est le côté pratique des bouteilles qui est apprécié des "Non résidents" consommant de l'eau du robinet et de l'eau en bouteille

Pour quelles raisons buvez-vous de l'eau en bouteille sur votre lieu de travail ?



N = 25

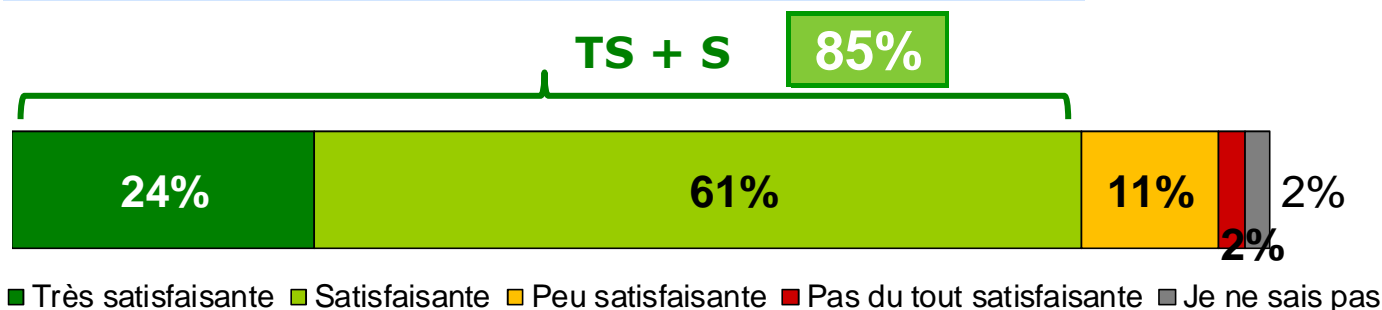
## **II. La perception de la qualité de l'eau de Paris**

- 1. La qualité et le pression de l'eau du robinet**
- 2. La teneur en minéraux**

## II. La perception de la qualité de l'eau de Paris

Une satisfaction globalement positive de l'eau à Paris (85%) avec une perception similaire pour les résidents et les Non résidents

Comment jugez-vous la qualité de l'eau du robinet à Paris ?

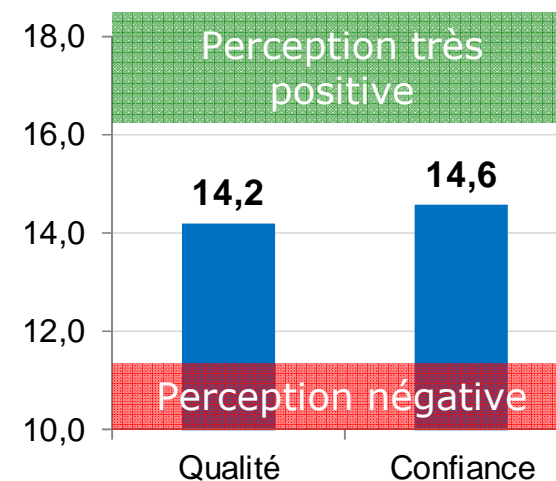


Détails en annexe 1

- Cependant, une note de 14,2 sur la qualité et de 14,6 sur la confiance traduisent toutefois un manque de conviction dans le propos.

Quelle note sur 20 donneriez-vous à la qualité de l'eau à Paris ?

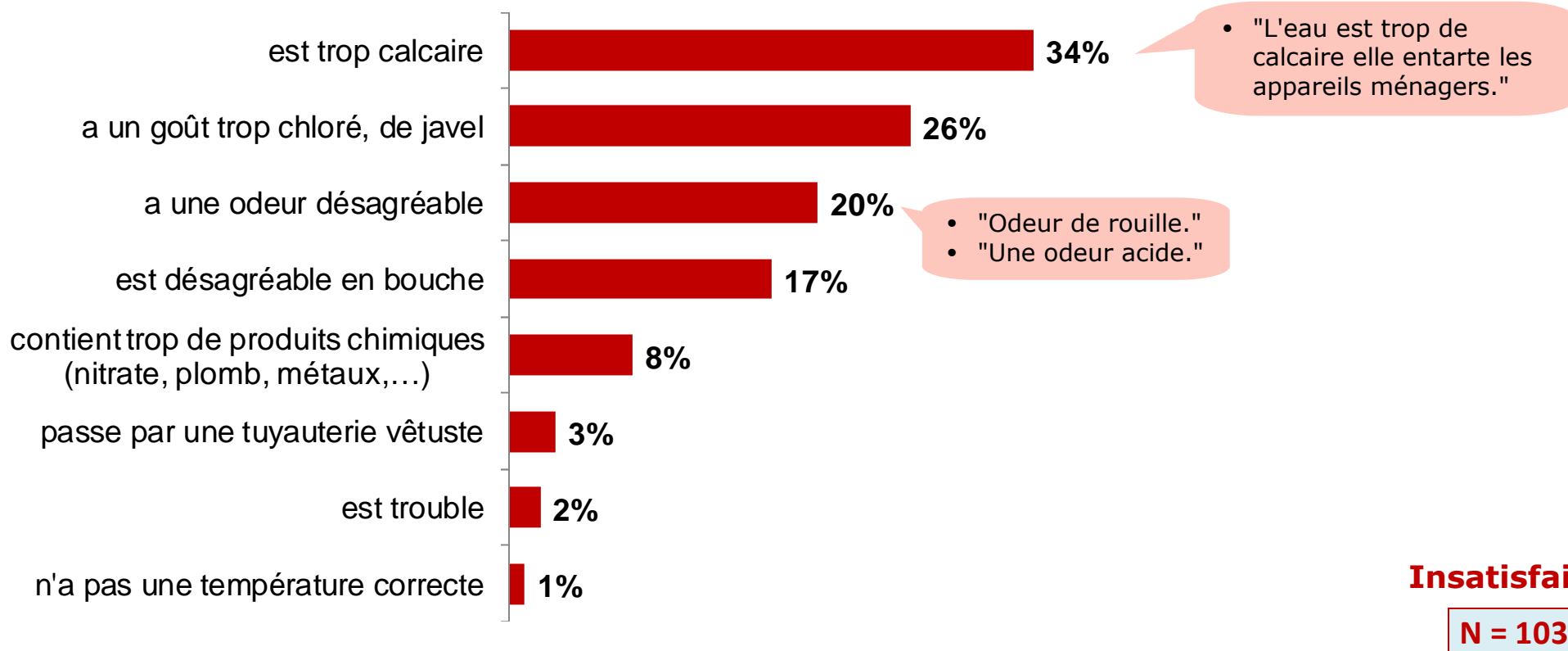
Moyenne	Résidents	Professionnels	Total
Qualité	14,3	13,9	14,2
Confiance	14,6	14,5	14,6



## II. La perception de la qualité de l'eau de Paris (suite)

Venant conforter les principaux motifs de non consommation, la composition et le goût s'imposent comme les motifs d'insatisfaction les plus forts

L'eau de Paris ...

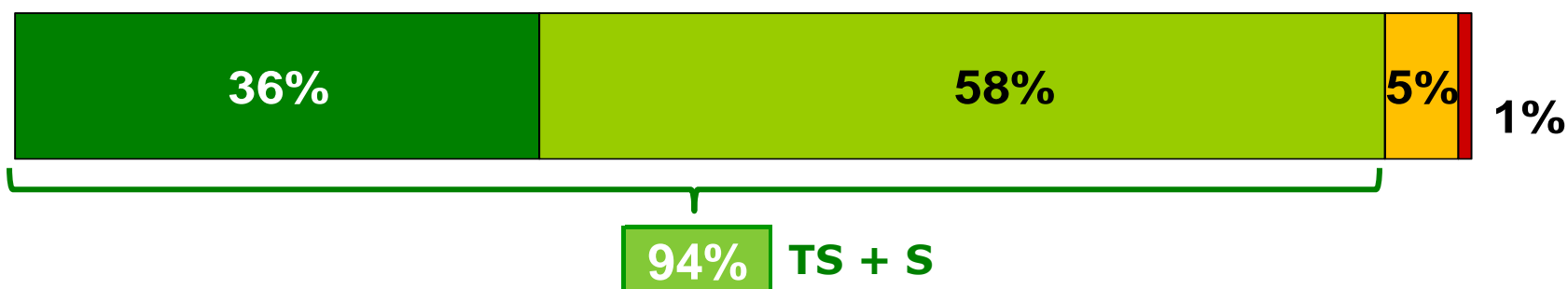


## II. La perception de la qualité de l'eau de Paris (suite)

### Des usagers globalement satisfaits de la pression à la sortie du robinet

- Une perception encore meilleure dans les foyers de l'UDI SO (43% de très satisfaits)

En général, la pression à la sortie de votre robinet à Paris est :



■ Très satisfaisante ■ Satisfaisante ■ Peu satisfaisante ■ Pas du tout satisfaisante ■ Je ne sais pas

	Total	C	SO	NO	E
Très satisfaisante	36%	32%	43%	38%	34%
Satisfaisante	58%	59%	54%	55%	60%
Peu satisfaisante	5%	8%	2%	7%	5%
Pas du tout satisfaisante	1%	1%	0%	0%	1%
Je ne sais pas	0%	0%	0%	0%	0%
Effectif	873	206	177	135	200

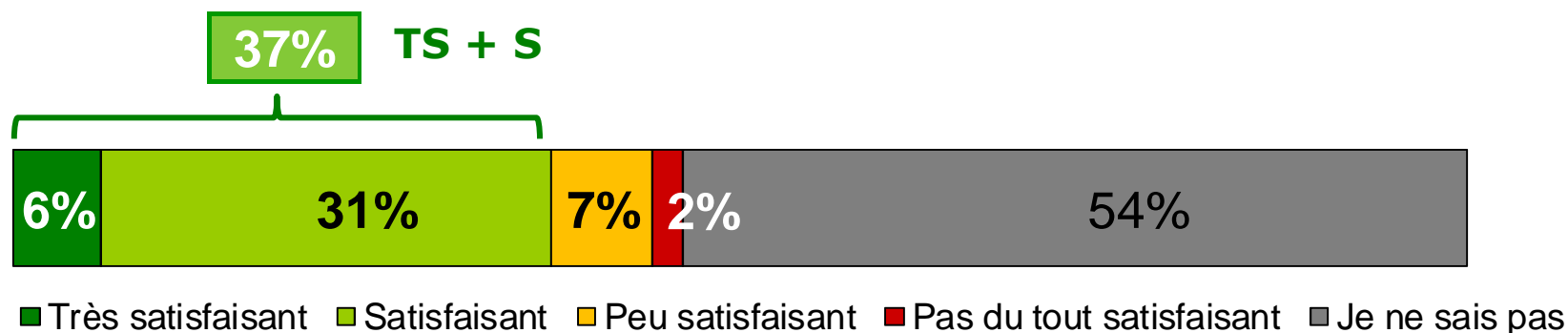
## II. La perception de la qualité de l'eau de Paris (suite)

**Si la composition minérale de l'eau est très largement méconnue (54%)  
la dureté de celle-ci est assez marquée**

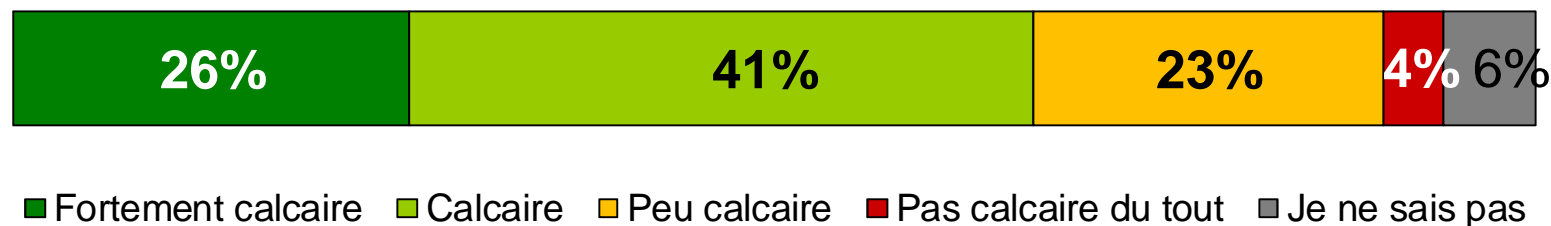
- 26% considèrent ainsi que l'eau de Paris est fortement calcaire

D'après vous, concernant l'eau du robinet de Paris, l'équilibre en minéraux est :

Détails en annexe 2



D'après vous, votre eau du robinet est :





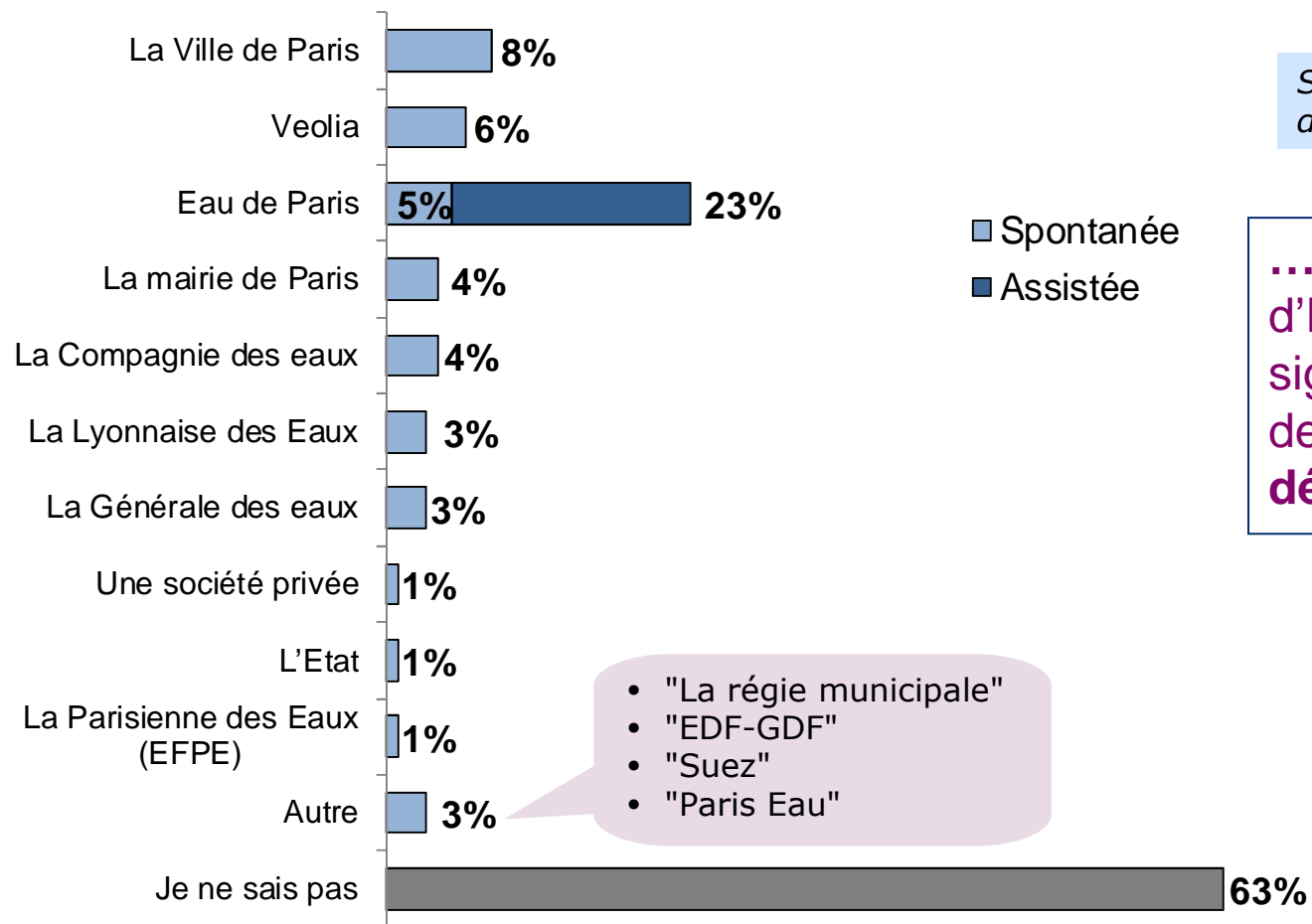
### III. Notoriété et image d'Eau de Paris



### III. Notoriété et image d'Eau de Paris

#### Une très faible notoriété d'Eau de Paris en spontanée...

- La très grande majorité des répondants n'a aucune idée précisément de la structure qui s'occupe de la distribution d'eau à Paris, cette fonction étant attribuée à 8% à la Ville de Paris



*Selon vous, qui opère la distribution d'eau à Paris ?*

**... en assisté, la notoriété d'Eau de Paris progresse significativement passant de 18% en 2010 à 23% début 2012**

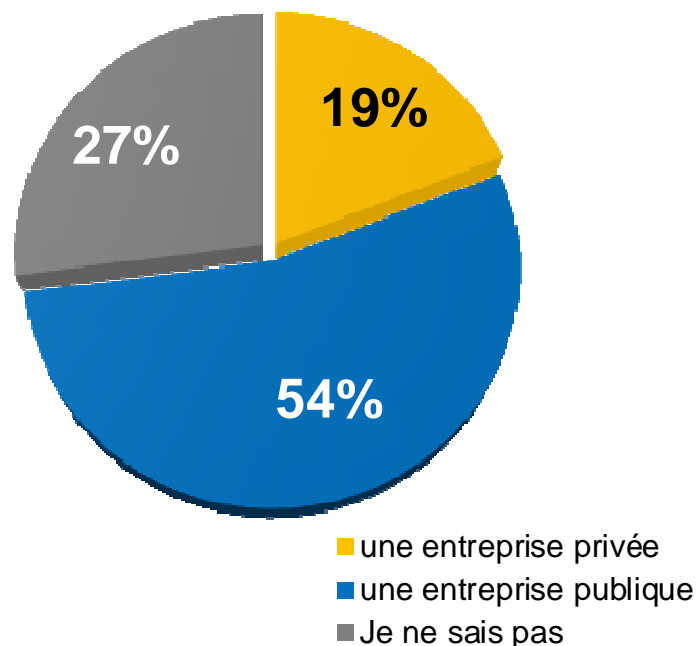
- "La régie municipale"
- "EDF-GDF"
- "Suez"
- "Paris Eau"

**N = 873**

#### Parmi les 23% d'usagers qui connaissent Eau de Paris, seule une petite majorité connaît réellement le statut de l'établissement

- Il existe donc encore des marges d'évolution importantes dans l'information transmise aux usagers.

Savez-vous si l'établissement Eau de Paris est :



N = 160

Connait Eau de Paris

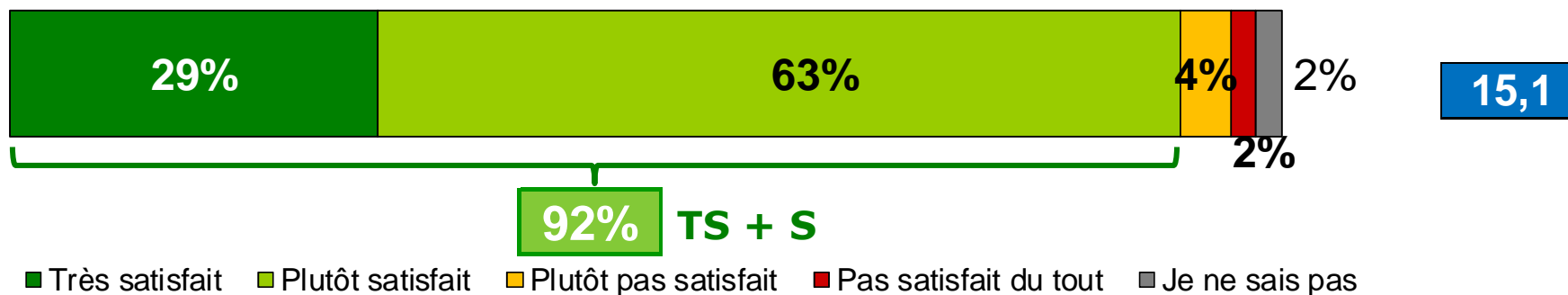
### III. Notoriété et image d'Eau de Paris (suite)

#### Un service satisfaisant pour 92 % des usagers

- Un taux de « très satisfait » supérieur chez les parisiens 30% vs. 22% pour les Non résidents travaillant à Paris.
- Une satisfaction correcte qui se traduit par une note de 15,1/20

Détails en annexe 3

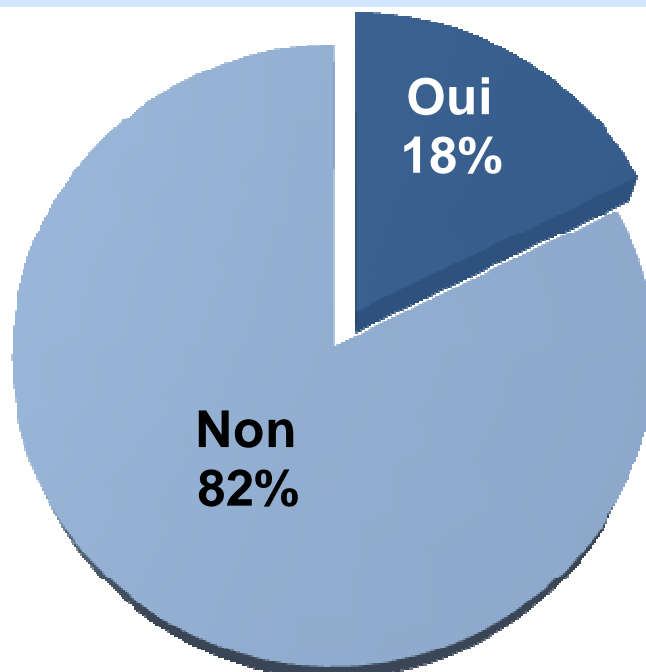
Concernant le service de l'eau à Paris, diriez-vous que vous êtes globalement...?



N = 873

## Le Pavillon de l'eau est encore peu connu par les répondants

Connaissez-vous le Pavillon de l'eau, lieu d'exposition et d'information situé dans le 16ème arrondissement?

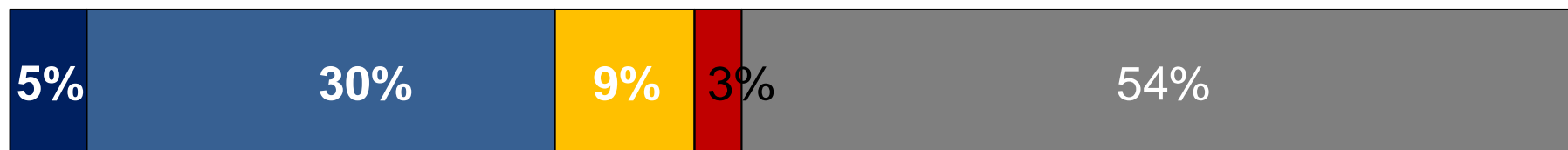


N = 873

### III. Notoriété et image d'Eau de Paris (suite)

**Les actions en matière de protection de l'environnement se heurte d'abord à un manque de connaissance d'Eau de Paris en tant que tel**

*(Si connaît Eau de Paris) - En particulier, diriez-vous qu'Eau de Paris réalise des actions majeures en matière de protection de l'environnement ?*



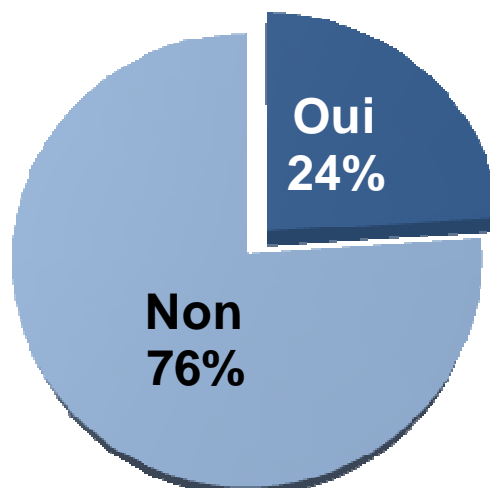
■ Tout à fait d'accord   ■ Plutôt d'accord   ■ Plutôt pas d'accord   ■ Pas du tout d'accord   ■ Sans avis

### III. Notoriété et image d'Eau de Paris (suite)

## Près d'un quart des usagers ont connaissance des aides financières attribuées par la Ville de Paris

- Une notoriété moins forte encore dans le 11<sup>ème</sup> et le 18<sup>ème</sup>,

Saviez-vous les personnes en difficulté peuvent bénéficier d'aides financières de la Ville de Paris pour le paiement des factures d'eau ?



N = 723

Aide financière	Total	01er	02ème	03ème	04ème	05ème	06ème	07ème	08ème	09ème	10ème	11ème	12ème	13ème	14ème	15ème	16ème	17ème	18ème	19ème	20ème
Oui	<b>24%</b>	20%	30%	40%	19%	24%	14%	8%	13%	24%	21%	10%	25%	25%	32%	32%	13%	29%	33%	20%	30%
Non	<b>76%</b>	80%	70%	60%	81%	76%	86%	92%	87%	76%	79%	90%	75%	75%	68%	68%	87%	71%	67%	80%	70%
Effectif	<b>723</b>	6	6	12	5	20	21	20	15	25	28	43	46	64	45	73	60	54	62	57	60



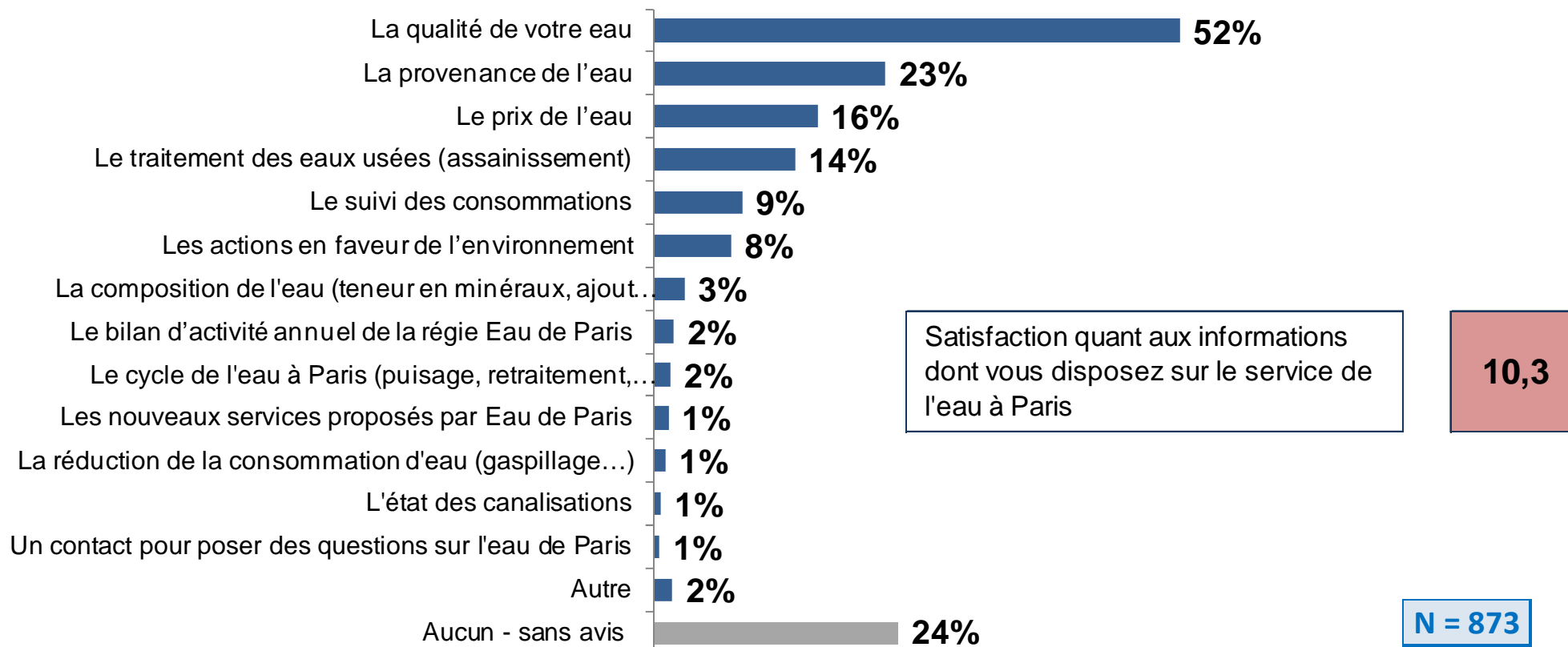
## IV. Information et communication

## IV. Informations et communication

### Plus de la moitié des usagers souhaite être renseignée sur la qualité de l'eau

- Ils font écho à la note moyenne de 10,3/20 concernant les informations dont ils disposent, témoignant d'attentes importantes sur ce sujet

Quels sont les thèmes ou sujets relatifs à l'eau à Paris qui vous intéresseraient ? (plusieurs réponses possibles)

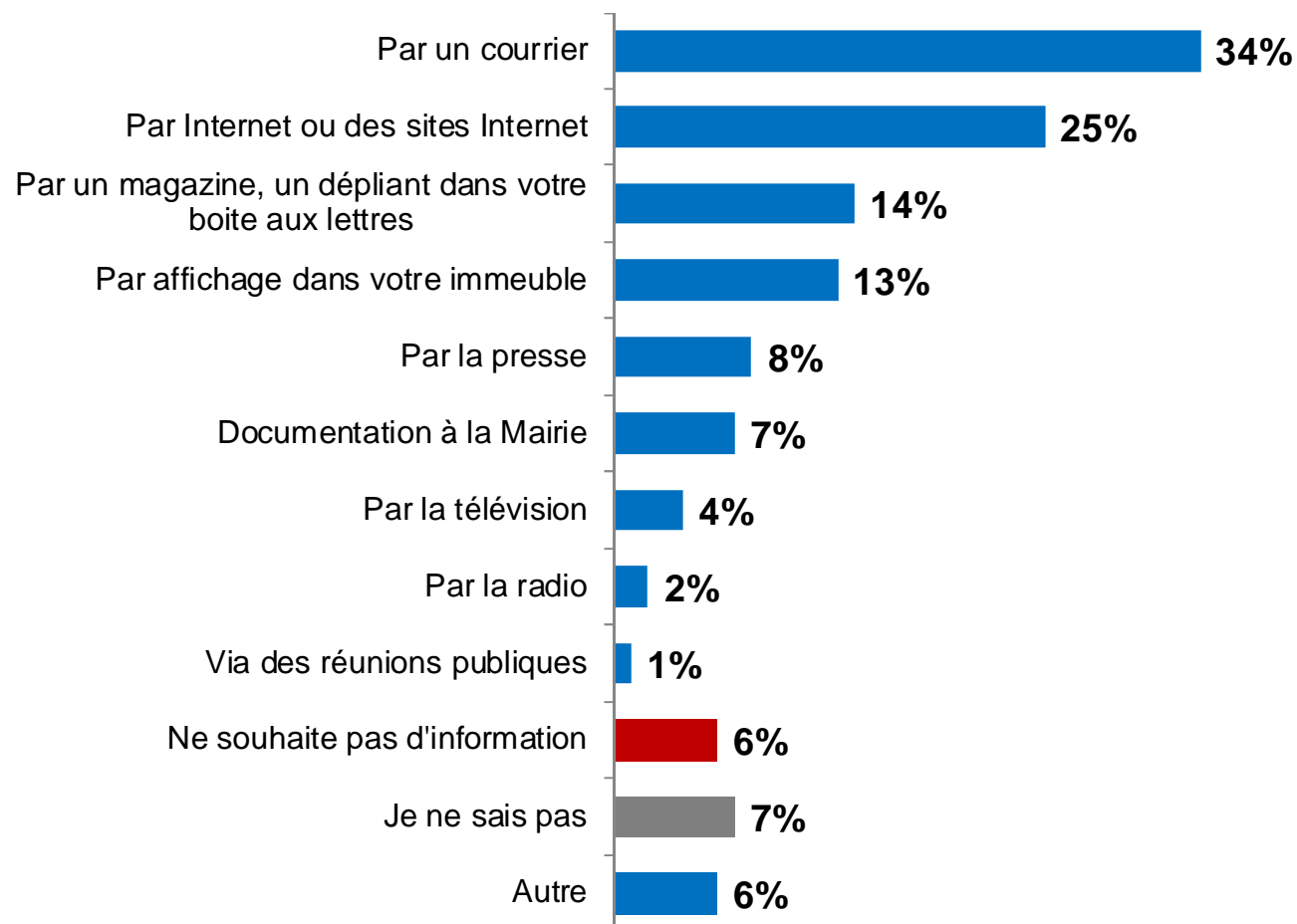




## IV. Information et communication (suite)

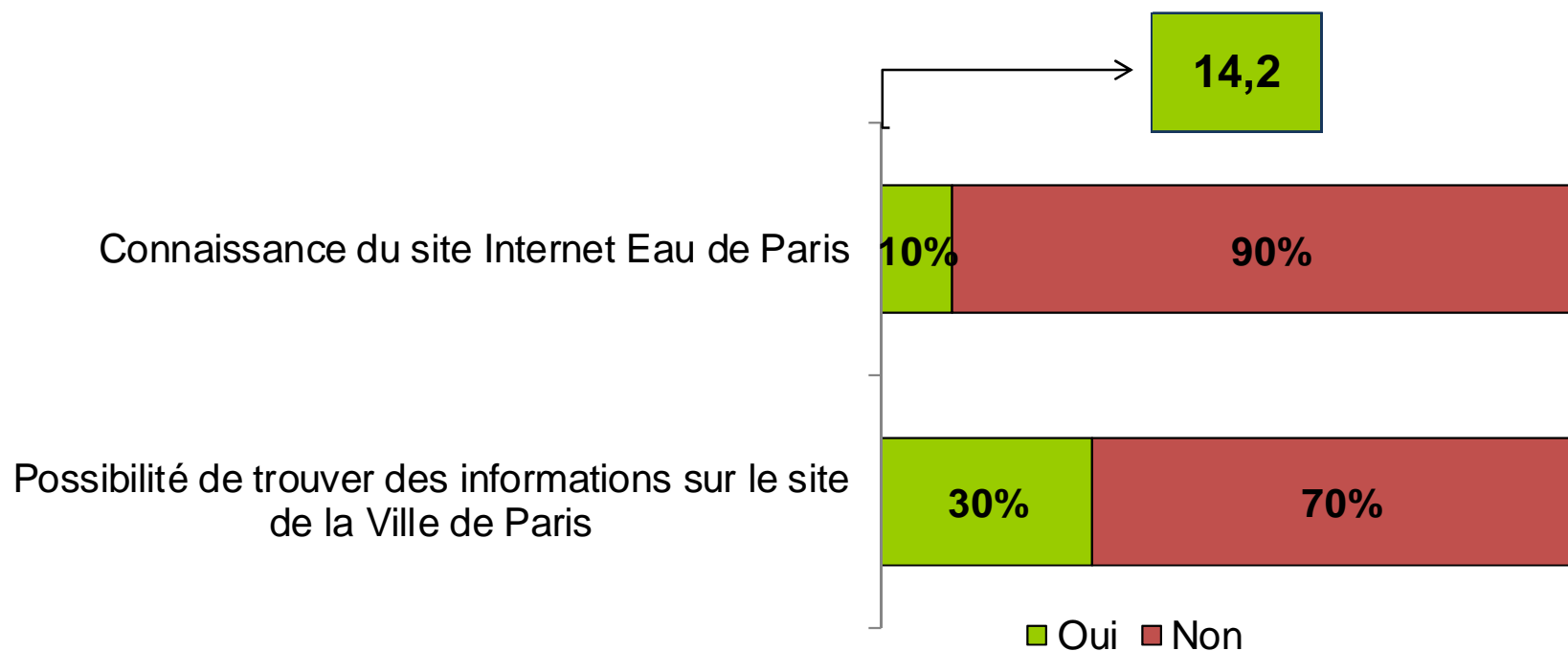
### Des sujets qui peuvent être abordés par courrier ou diffusés sur Internet

*D'une manière générale, par quel moyen préféreriez-vous être informé sur l'eau à Paris?*



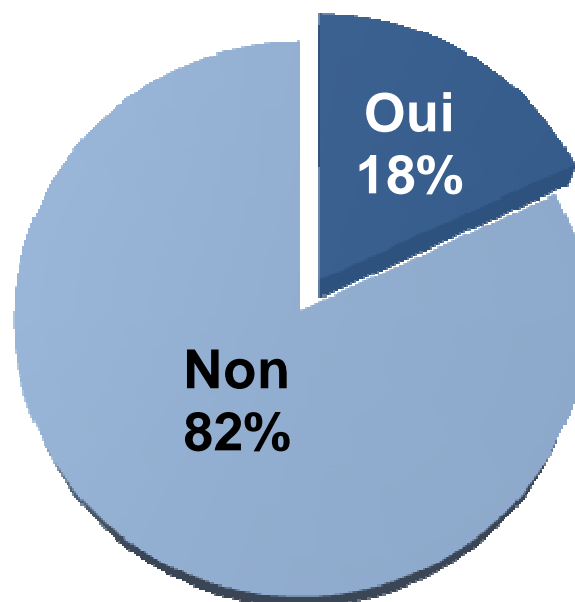
N = 873

**Une notoriété encore balbutiante du site Internet,  
mais une note de satisfaction correcte à son égard**



### Une connaissance relativement faible des évolutions de la législation sur le taux de plomb

*La législation sur le taux de plomb dans l'eau a été renforcée, êtes-vous informé des obligations concernant votre immeuble ou local liées à cette évolution?*

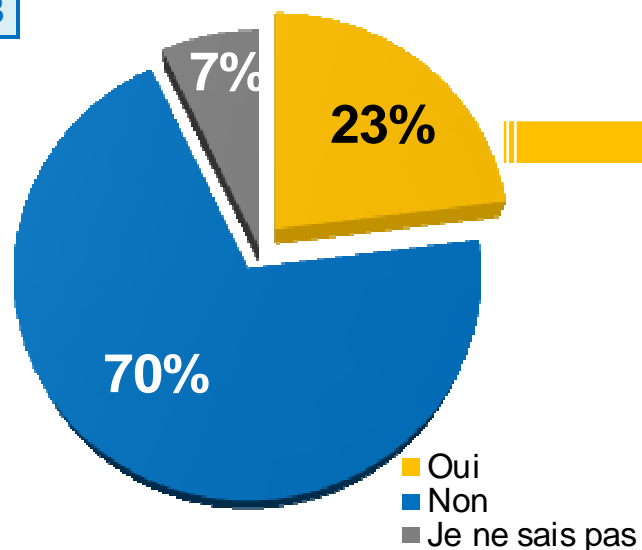


## IV. Informations et communication : les coupures d'eau

### Un dispositif de coupures d'eau satisfaisant, pour lequel l'information est diffusée dans 89% des cas

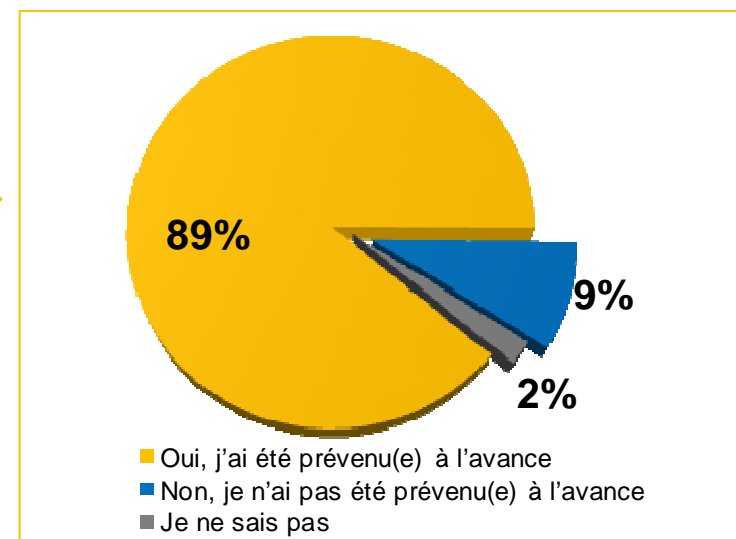
Au cours des 12 derniers mois, Eau de Paris a-t-elle procédé à une coupure d'eau dans votre immeuble ou votre entreprise?

N = 873

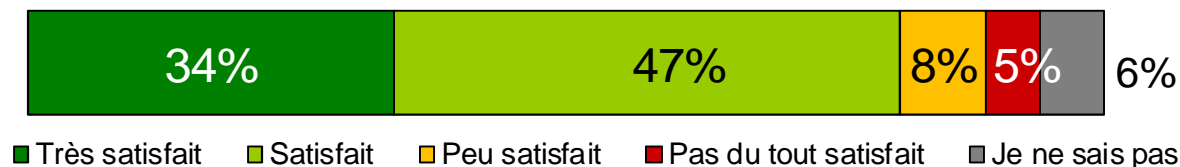


Avez-vous été prévenu(e) à l'avance de cette coupure d'eau ?

N = 200



Etes-vous satisfait de l'organisation mise en place par Eau de Paris lors de la coupure d'eau ?

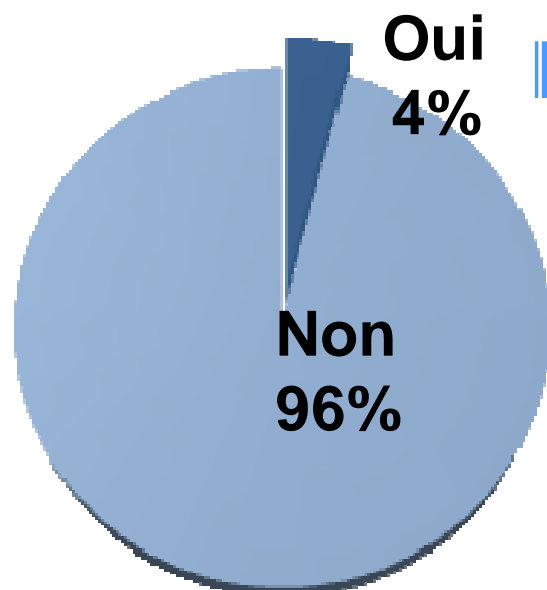


## IV. Informations et communication : Le prix

### Seuls 4% des usagers déclarent connaître le prix de l'eau

- Leur estimation est dans ces conditions relativement proche de la réalité
- Leur jugement sur ce niveau de prix, positionne Eau de Paris à un niveau acceptable sur ce sujet avec une note de 12,3.

Connaissez-vous le prix de l'eau du robinet à Paris ?



3,15	Euros	Mètre cube
2,2	Cents	Litre

N = 27



Effectif faible

**Moyenne globale**  
attribuée au **prix de l'eau** à Paris / 20 **12,3**

N = 873

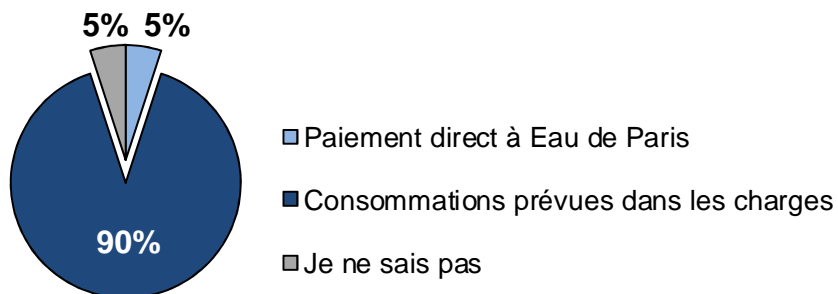


## V. Paiement et suivi des consommations

# V. Paiement et suivi des consommations

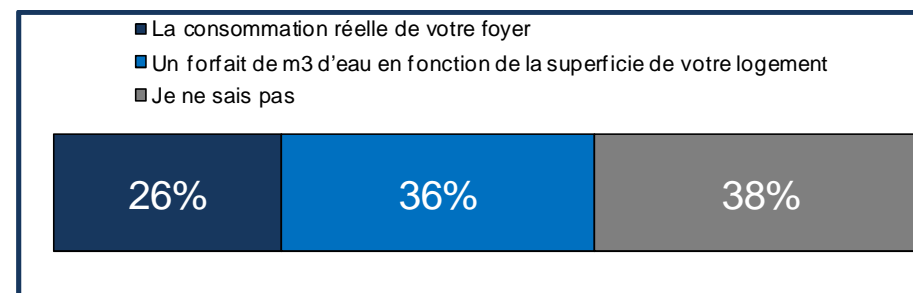
## La quasi globalité des usagers a ses consommations d'eau inclus dans les charges...

Payez-vous vos consommations d'eau directement à Eau de Paris ou est-ce inclus dans les charges ?



N = 723

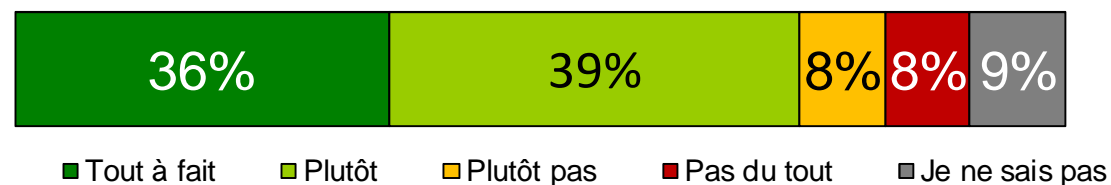
Savez-vous si le montant prévu dans les charges est :



N = 690

- Les répondants dont la consommation est calculée sur le réel sont les plus satisfaits

	Tout à fait
La consommation réelle de votre foyer	49%
Un forfait de m3 d'eau en fonction de la superficie de votre logement	26%



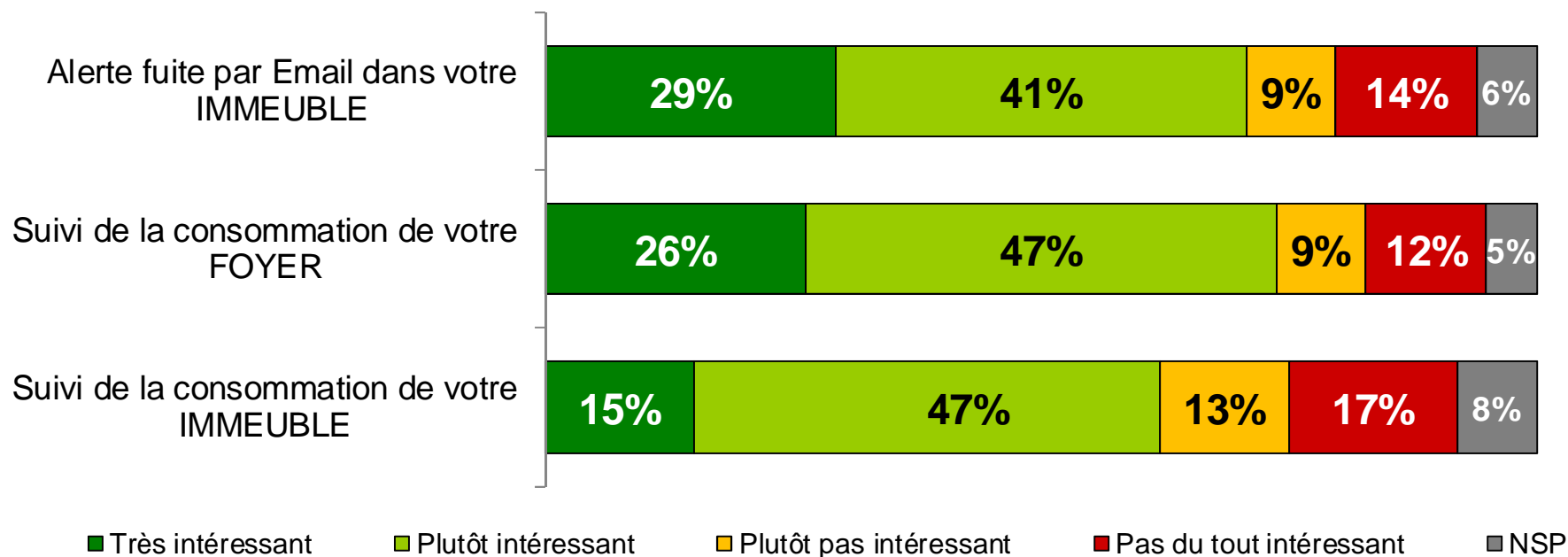
N = 430

## V. Paiement et suivi des consommations : Nouveaux services

### Un accueil globalement positif à l'égard des services testés

- Une perception plus positive de l'alerte fuite par e-mail, élément jouant sur un élément naturellement désagréable
- Côté consommation, l'intérêt se porte plus volontiers sur le suivi individuel.

Eau de Paris réfléchit à la mise en place de nouveaux services gratuits de suivi de la consommation pour ses usagers.... Pour chacun trouveriez-vous cela ...







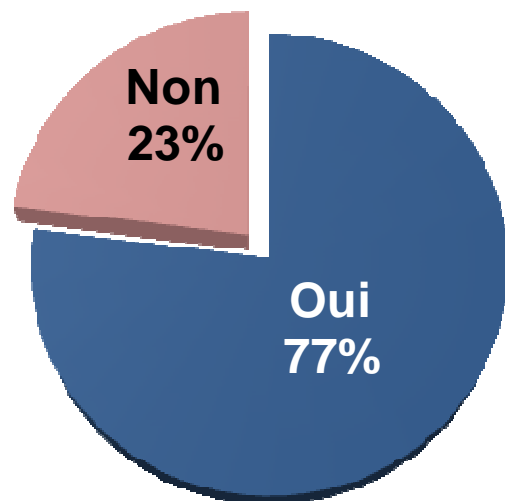
## VI. Les fontaines

## VI. Les fontaines

**Les fontaines disposent d'une notoriété relativement importante (77%)...**

- Et ce plus particulièrement auprès des parisiens,
- Elles ne sont toutefois pas particulièrement appréciées pour leur propreté ou leur facilité d'utilisation

Saviez-vous qu'il **existe des fontaines** d'eau potable à Paris ?



N = 873

	Résidents	Non résidents	Total
Oui	80%	58%	77%
Non	20%	42%	23%

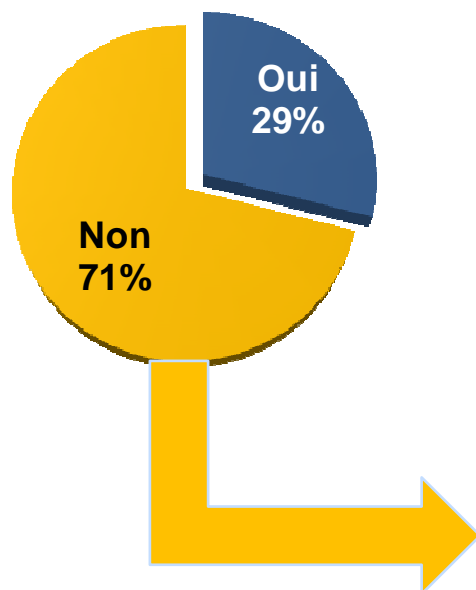
	Moyenne
La propreté des fontaines	13,0
La facilité d'utilisation des fontaines	13,8

## VI. Les fontaines

### ...Néanmoins, plus de deux tiers des usagers ne consomment pas l'eau des fontaines de Paris

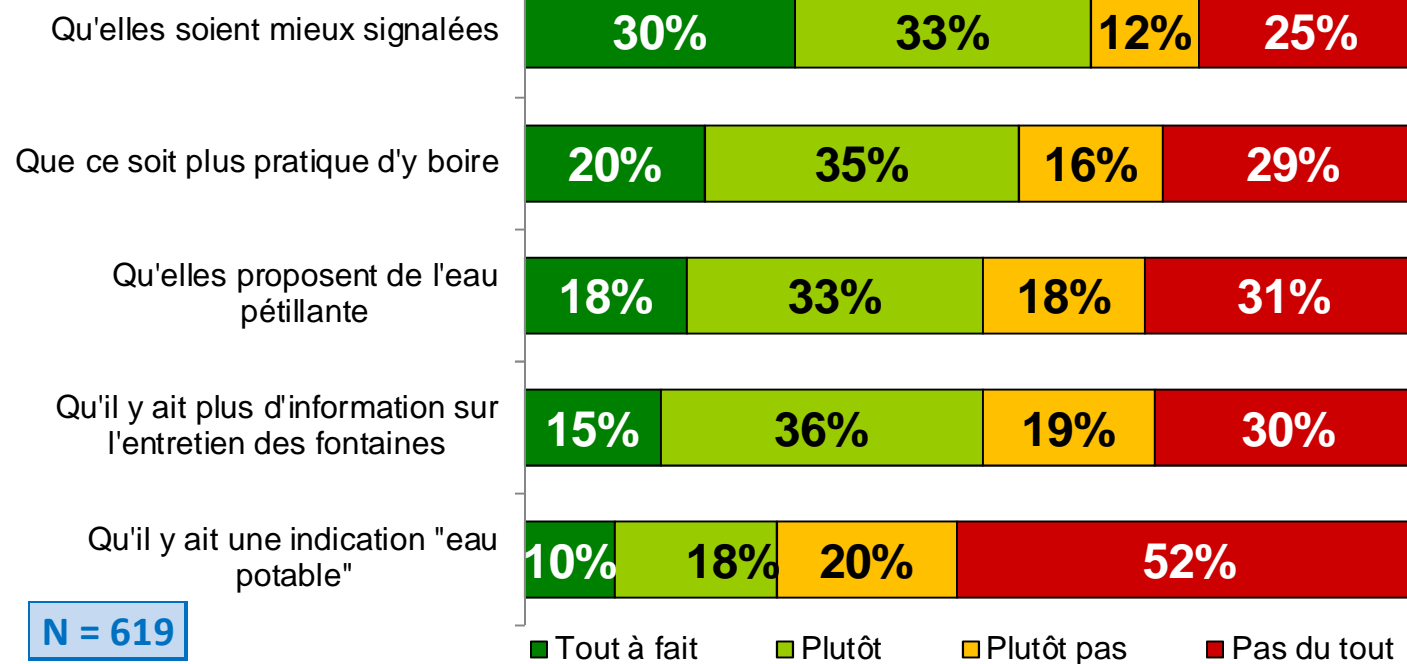
- Une meilleure signalisation permettrait de renforcer l'usage, plus encore s'il était plus pratique d'y boire.

Consommez-vous de l'eau des fontaines dans la rue ?



N = 873

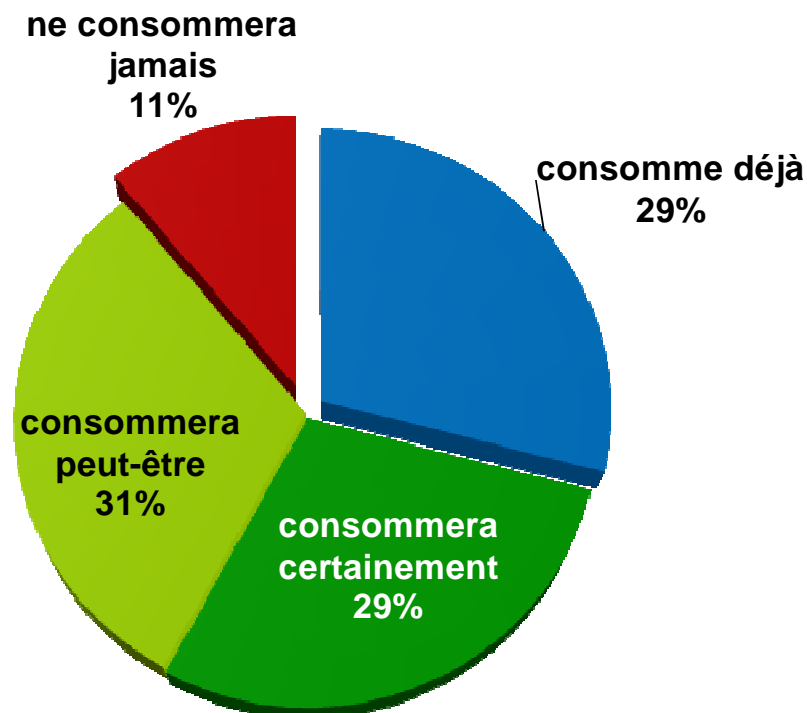
Pour vous inciter à consommer de l'eau aux fontaines, il faudrait...



N = 619

### Au final, seule une minorité semble totalement réfractaire à la consommation d'eau aux fontaines

- La mise en place des actions incitatives permettrait potentiellement de doubler le nombre de consommateurs (29% consommera certainement).





# Conclusions

**Un haut niveau de satisfaction envers le service de l'eau à Paris (92%)  
et dans une moindre mesure envers la qualité de l'eau (85%)**

- **En conséquence, 79% des parisiens boivent de l'eau du robinet**

**Cette satisfaction quant à la qualité ne doit pas masquer la présence d'insatisfactions, principalement portées sur le goût, la teneur en chlore et en calcaire...**

- **... ce dernier point mettant en exergue l'ignorance relative à la minéralité**

**Des critiques sur le niveau d'information, jugé insuffisant, et qui témoigne des attentes des usagers notamment sur la qualité de l'eau et sa composition**

- **Une diffusion par courrier et via Internet serait alors appréciée, mais cela nécessiterait d'apporter une meilleure visibilité à un site Internet jugé satisfaisant et à Eau de Paris, entité encore mal connue des usagers**

**Alors même que le prix ne semble pas être une véritable préoccupation pour les usagers, il n'apparaît pas comme un motif d'insatisfaction très dure pour les rares usagers qui le connaissent**

**Les concepts de nouveaux services ont été globalement bien accueillis par les usagers, à la recherche d'un système de suivi de leur consommation plus encore au niveau de leur foyer, que de leur immeuble**

- **Un constat d'autant plus marqué que le principe de l'individualisation des consommations serait un plus notable dans l'appréciation du service de l'eau**

**La notoriété des fontaines est importante, pour autant certains freins à l'utilisation subsistent et pourraient être levés pour doubler le potentiel de consommateur**

- **D'abord en les rendant plus visibles... mais également en garantissant une propreté irréprochable**



# Annexes



## Détails : II. La perception de la qualité de l'eau de Paris

Comment jugez-vous la qualité de l'eau du robinet à Paris ?

	Total	C	SO	NO	E
Très satisfaisant	<b>24%</b>	22%	23%	22%	26%
Satisfaisant	<b>61%</b>	58%	62%	59%	66%
Peu satisfaisant	<b>11%</b>	16%	10%	13%	5%
Pas du tout satisfaisant	<b>2%</b>	4%	1%	3%	2%
Je ne sais pas	<b>2%</b>	1%	3%	3%	1%
Effectif	<b>873</b>	206	177	135	200

	01er	02ème	03ème	04ème	05ème	06ème	07ème	08ème	09ème	10ème	11ème	12ème	13ème	14ème	15ème	16ème	17ème	18ème	19ème	20ème	92	93	94
Très satisfaisant	9%	15%	15%	19%	31%	16%	30%	36%	37%	33%	17%	20%	21%	26%	27%	19%	22%	14%	24%	34%	16%	27%	28%
Satisfaisant	59%	68%	56%	52%	50%	68%	63%	49%	40%	57%	74%	62%	60%	64%	58%	59%	65%	72%	66%	58%	73%	52%	54%
Peu satisfaisant	32%	17%	22%	0%	15%	6%	6%	11%	23%	9%	9%	9%	16%	10%	12%	13%	9%	11%	7%	5%	9%	11%	11%
Pas du tout satisfaisant	0%	0%	8%	29%	5%	4%	0%	4%	0%	0%	0%	9%	1%	0%	1%	6%	2%	1%	3%	2%	0%	5%	0%
Je ne sais pas	0%	0%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	3%	3%	3%	3%	1%	2%	2%	5%	6%
Total	6	6	12	5	20	21	20	15	25	28	43	46	64	45	73	60	54	62	57	60	47	39	64

## Détails : II. La perception de la qualité de l'eau de Paris

Comment jugez-vous la qualité de l'eau du robinet à Paris ?

	Total	De 15 à 29 ans	De 30 à 44 ans	De 45 à 59 ans	60 ans et plus
<b>Très satisfaisant</b>	<b>24%</b>	17%	26%	25%	26%
<b>Satisfaisant</b>	<b>61%</b>	76%	55%	60%	54%
<b>Peu satisfaisant</b>	<b>11%</b>	5%	18%	11%	14%
<b>Pas du tout satisfaisant</b>	<b>2%</b>	2%	0%	4%	2%
<b>Je ne sais pas</b>	<b>2%</b>	0%	2%	1%	3%
<i>Effectif</i>	<b>873</b>	70	62	114	141

	Total	Femme	Homme
<b>Très satisfaisant</b>	<b>24%</b>	20%	28%
<b>Satisfaisant</b>	<b>61%</b>	63%	59%
<b>Peu satisfaisant</b>	<b>11%</b>	12%	9%
<b>Pas du tout satisfaisant</b>	<b>2%</b>	2%	2%
<b>Je ne sais pas</b>	<b>2%</b>	2%	2%
<i>Effectif</i>	<b>873</b>	466	407

	Total	Artisan, commerçant, chef de petite entreprise (<10 sal)	Cadre supérieur et profession intellectuelle supérieure	Profession intermédiaire	Employé	Ouvrier	Retraité	Etudiant	Autre
<b>Très satisfaisant</b>	<b>24%</b>	28%	28%	28%	23%	12%	23%	21%	19%
<b>Satisfaisant</b>	<b>61%</b>	47%	57%	59%	64%	68%	59%	66%	62%
<b>Peu satisfaisant</b>	<b>11%</b>	22%	10%	6%	8%	15%	13%	10%	14%
<b>Pas du tout satisfaisant</b>	<b>2%</b>	3%	2%	1%	2%	5%	3%	1%	5%
<b>Je ne sais pas</b>	<b>2%</b>	0%	3%	6%	2%	0%	3%	2%	0%
<i>Total</i>	<b>873</b>	32	184	51	242	20	173	122	49

## Détails : II. La perception de la qualité de l'eau de Paris

D'après vous, concernant l'eau du robinet de Paris, l'équilibre en minéraux est :

	Total	De 15 à 29 ans	De 30 à 44 ans	De 45 à 59 ans	60 ans et plus
Très satisfaisant	6%	2%	8%	6%	10%
Satisfaisant	31%	36%	33%	37%	30%
Peu satisfaisant	7%	15%	6%	4%	6%
Pas du tout satisfaisant	2%	0%	5%	1%	3%
Je ne sais pas	54%	48%	48%	51%	51%
Effectif	873	70	62	114	141

Q44 : 25. D'après vous, concernant l'eau du robinet de Paris, l'équilibre en minéraux est :

	01er	02ème	03ème	04ème	05ème	06ème	07ème	08ème	09ème	10ème	11ème	12ème	13ème	14ème	15ème	16ème	17ème	18ème	19ème	20ème	92	93	94
Très satisfaisant	9%	0%	0%	0%	8%	0%	18%	5%	14%	12%	5%	6%	6%	7%	9%	1%	4%	6%	3%	9%	4%	2%	8%
Satisfaisant	9%	12%	40%	0%	42%	31%	29%	58%	35%	31%	35%	42%	31%	36%	26%	27%	25%	30%	32%	36%	36%	26%	25%
Peu satisfaisant	32%	26%	14%	0%	15%	17%	6%	5%	0%	12%	0%	14%	6%	10%	5%	12%	13%	6%	2%	1%	6%	6%	5%
Pas du tout satisfaisant	0%	0%	0%	29%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	3%	2%	0%	3%	0%	1%	3%	3%	4%	3%	2%
Je ne sais pas	50%	62%	46%	71%	34%	52%	46%	31%	51%	45%	60%	36%	56%	45%	60%	57%	58%	57%	61%	51%	50%	63%	61%
Effectif	6	6	12	5	20	21	20	15	25	28	43	46	64	45	73	60	54	62	57	60	47	39	64

## Détails : III. Notoriété et image d'Eau de Paris

Concernant le service de l'eau à Paris, diriez-vous que vous êtes globalement...?

	Total	Femme	Homme
<b>Très satisfait</b>	<b>29%</b>	27%	31%
<b>Plutôt satisfait</b>	<b>63%</b>	64%	61%
<b>Plutôt pas satisfait</b>	<b>4%</b>	4%	4%
<b>Pas satisfait du tout</b>	<b>2%</b>	2%	2%
<b>Je ne sais pas</b>	<b>2%</b>	2%	2%
<i>Effectif</i>	<b>873</b>	466	407
<b>Moyenne</b>	<b>15,1</b>	15,2	15,0

	Total	C	SO	NO	E
<b>Très satisfait</b>	<b>29%</b>	28%	30%	30%	32%
<b>Plutôt satisfait</b>	<b>63%</b>	62%	64%	62%	61%
<b>Plutôt pas satisfait</b>	<b>4%</b>	6%	2%	3%	3%
<b>Pas satisfait du tout</b>	<b>2%</b>	3%	2%	2%	2%
<b>Je ne sais pas</b>	<b>2%</b>	1%	2%	3%	1%
<i>Effectif</i>	<b>873</b>	206	177	135	200
<b>Moyenne</b>	<b>15,1</b>	15,0	15,1	15,3	15,5

8. Concernant le service de l'eau à Paris, diriez-vous que vous êtes globalement :

	Total	01er	02ème	03ème	04ème	05ème	06ème	07ème	08ème	09ème	10ème	11ème	12ème	13ème	14ème	15ème	16ème	17ème	18ème	19ème	20ème	92	93	94
<b>Très satisfaisant</b>	<b>29%</b>	33%	41%	8%	19%	40%	37%	50%	22%	46%	46%	21%	28%	33%	31%	33%	21%	23%	26%	28%	33%	19%	24%	24%
<b>Satisfaisant</b>	<b>63%</b>	38%	42%	65%	52%	51%	59%	44%	74%	45%	48%	77%	68%	62%	62%	58%	70%	71%	63%	69%	56%	68%	64%	64%
<b>Peu satisfaisant</b>	<b>4%</b>	20%	17%	8%	0%	4%	0%	6%	0%	10%	3%	0%	0%	3%	5%	6%	3%	5%	4%	1%	7%	6%	5%	5%
<b>Pas du tout satisfaisant</b>	<b>2%</b>	0%	0%	19%	29%	0%	4%	0%	4%	0%	3%	2%	4%	1%	2%	2%	3%	2%	1%	2%	2%	0%	2%	2%
<b>Je ne sais pas</b>	<b>2%</b>	9%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	2%	0%	1%	3%	0%	6%	0%	3%	6%	5%	6%
<i>Effectif</i>	<b>873</b>	6	6	12	5	20	21	20	15	25	28	43	46	64	45	73	60	54	62	57	60	47	39	64

## Détails : IV. Informations et communication

Saviez-vous les personnes en difficulté peuvent bénéficier d'aides financières de la Ville de Paris pour le paiement des factures d'eau ?

	Total	Artisan, commerçant, chef de petite entreprise (<10 sal)	Cadre supérieur et profession intellectuelle supérieure	Profession intermédiaire	Employé	Ouvrier	Retraité	Etudiant	Autre
Oui	<b>24%</b>	17%	24%	16%	28%	33%	30%	17%	17%
Non	<b>76%</b>	83%	76%	84%	72%	67%	70%	83%	83%
<i>Effectif</i>	<b>723</b>	24,96	142	38	180	13	167	116	41

	Total	De 15 à 29 ans	De 30 à 44 ans	De 45 à 59 ans	60 ans et plus
Oui	<b>24%</b>	22%	28%	34%	29%
Non	<b>76%</b>	78%	72%	66%	71%
<i>Effectif</i>	<b>723</b>	60	54	101	138



**GMV Conseil**

*25, rue Titon - 75011 Paris  
Tél : + 33 1 55 25 50 00*

[www.gmv-conseil.fr](http://www.gmv-conseil.fr)