



**.becoming**

# BAROMÈTRE DE SATISFACTION USAGERS – 2023



28/06/2023

# Méthodologie



## Echantillon

### 1002 Parisiens.

Echantillon représentatif de la population de Paris, stratifié par âge, sexe, arrondissement et type de logement (privé / social)

*Détail en annexes*



## Mode de recueil

Interviews auto-administrées via un questionnaire online (sur panel).



## Date de terrain

1<sup>ère</sup> quinzaine de juin 2023.



## Durée du questionnaire

13 minutes

# Aide à la lecture

Les « N= » correspondent aux répondants à la question.

Lorsque la somme des pourcentages est supérieure à 100%, les répondants pouvaient indiquer plusieurs réponses.

Les résultats sont calculés hors « ne sait pas » (NSP). Les « ne sait pas » sont indiqués lorsque la proportion de non-réponses est supérieure à 5%. Ils seront présentés sous cette forme : *NSP 6%*

Des tests statistiques sont réalisés pour valider les écarts entre deux populations. Les différences significatives à 95% entre une sous-population (âge, sexe, PCS...) et la population globale sont indiquées soit par

Une étiquette

Femme : **32%**

Femme : **32%**

Soit dans un tableau :

Significativement  
supérieur  
au global

Significativement  
inférieur  
au global

Les évolutions sont indiquées comme suit :



Hausse significative vs vague précédente



Baisse significative vs vague précédente

# Sommaire

**.01**

L'entreprise Eau de Paris

**.02**

La consommation d'eau des Parisiens

**.03**

Les fontaines publiques

**.04**

La qualité de l'eau

**.05**

La gestion résiliente et concertée de l'eau

**.06**

L'information

**.07**

Le prix de l'eau

**.08**

Recommandations

**.09**

Annexes : profil des interviewés

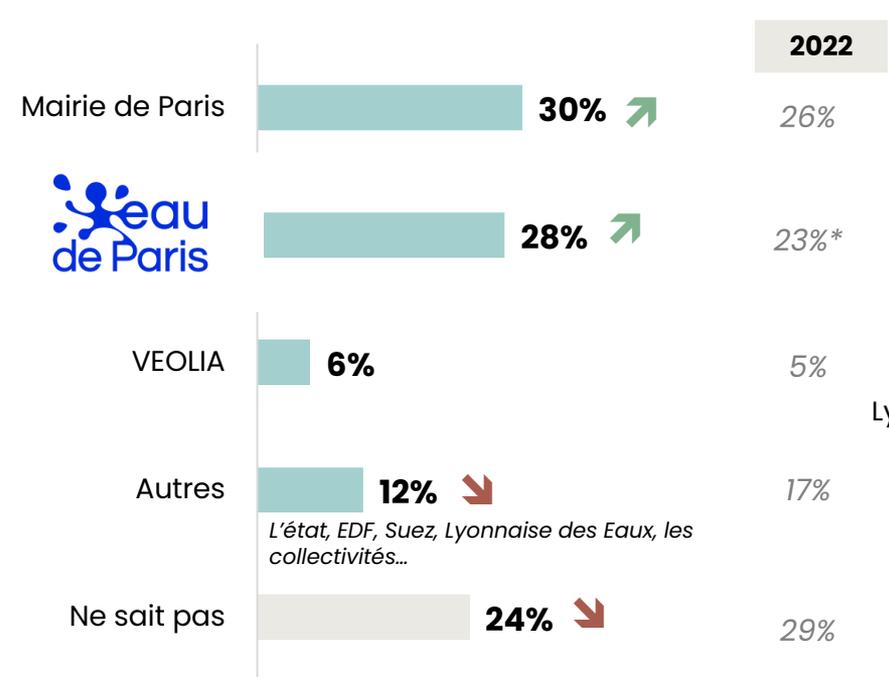
.01

# **L'entreprise Eau de Paris : une entreprise reconnue et plutôt mieux identifiée**

# L'entreprise est davantage reconnue et retrouve un taux de notoriété assistée proche de 2021.

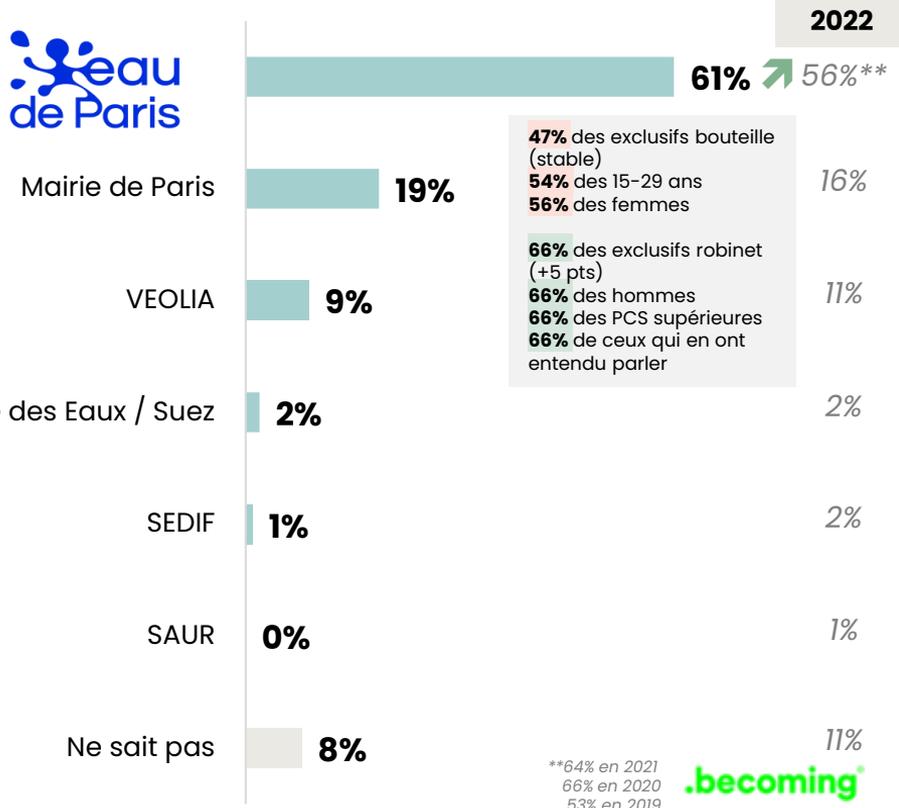
## L'écart entre les exclusifs robinet et les exclusifs bouteille se creuse (19 pts sur l'assisté).

Q1. Selon vous, qui opère la production et la distribution de l'eau potable à Paris?  
(question ouverte)  
N=1002



\*40% en 2021  
44% en 2020  
29% en 2019

Q2. Selon vous, qui opère la production et la distribution de l'eau potable à Paris?  
N=1002

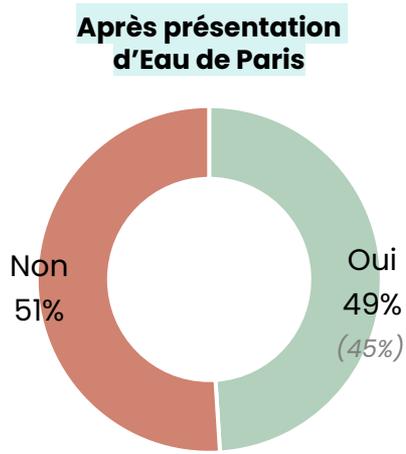


\*\*64% en 2021  
66% en 2020  
53% en 2019

# La moitié des Parisiens a entendu parler d'Eau de Paris au cours des 12 derniers mois. L'affichage a eu plus d'impact. En dehors de la qualité de l'eau, les informations sur les différents sujets sont moins mémorisées.

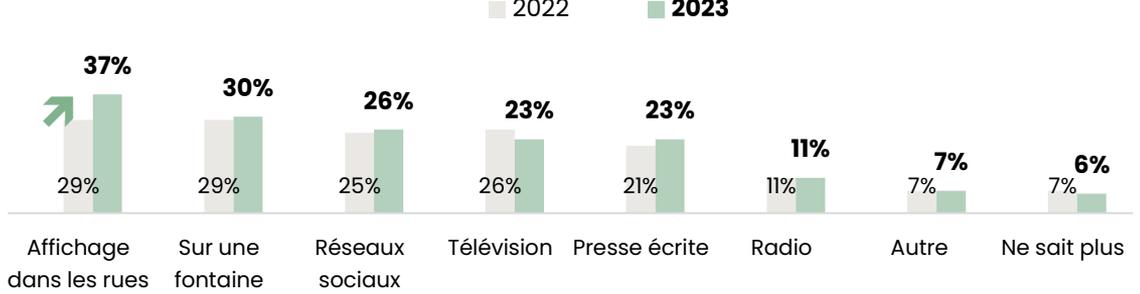
Q4. Au cours des 12 derniers mois avez-vous entendu parler d'Eau de Paris ?

N=1002 (Rappel 2022)

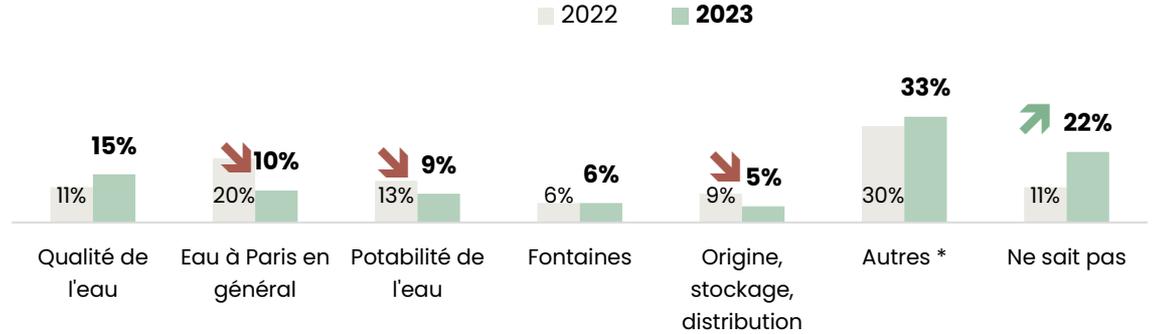


N=494 ayant entendu parler d'Eau de Paris

Q5. Sur quels supports ? (plusieurs réponses possibles)



Q5. Sur quel sujet ? (spontané)

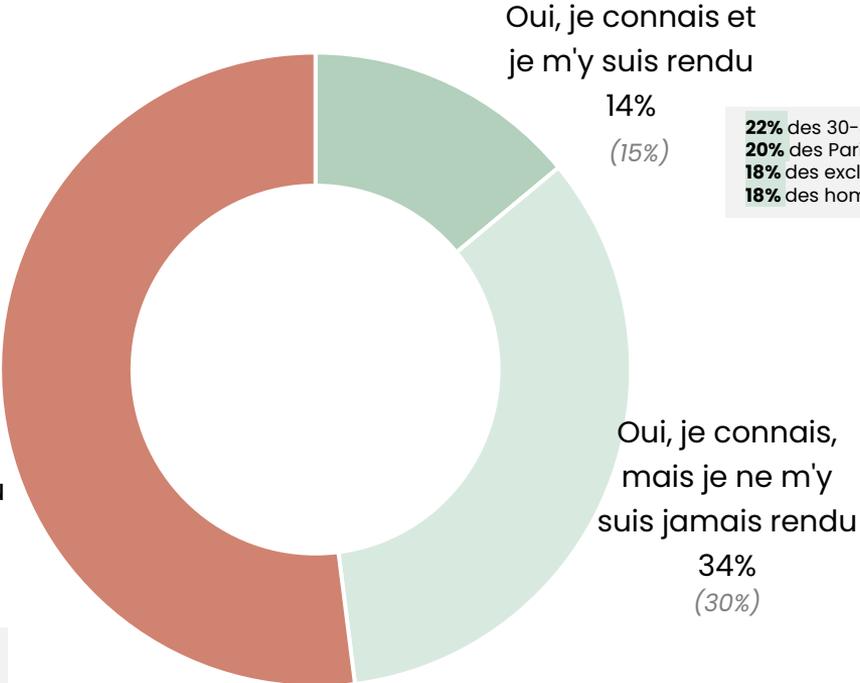


\*Invitation à boire 2%, pollution 2%, économiser 2%, gratuité 2%, utiliser les gourdes 2%...

# La notoriété et la visite du Pavillon de l'Eau sont stables par rapport à 2022. Une connaissance et une fréquentation plus élevées dans les familles et parmi les consommateurs exclusifs d'eau du robinet.

Q11. Connaissez-vous le Pavillon de l'Eau, lieu d'exposition et d'information situé dans le 16ème arrondissement ?

N=1002 (Rappel 2022)

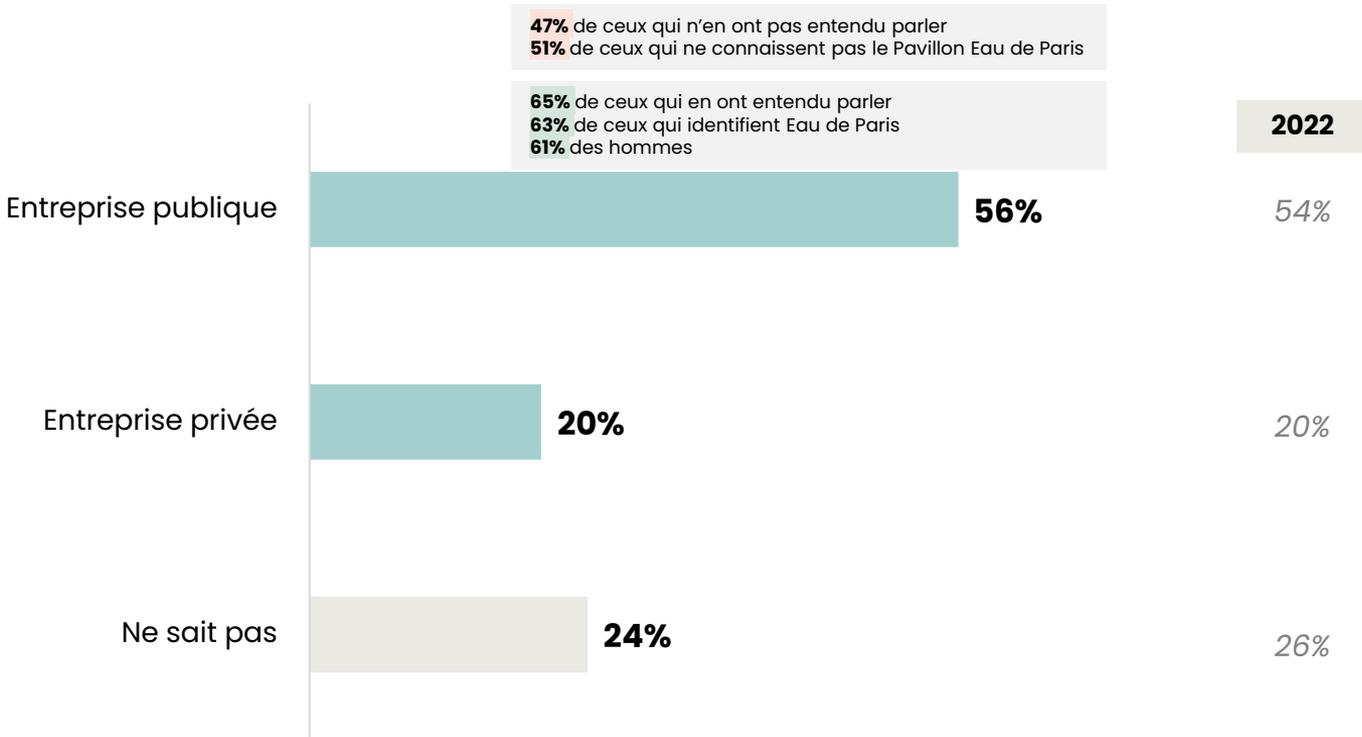


67% des habitants du 14ème  
61% des exclusifs bouteille  
61% des 60 ans et plus  
59% des Parisiens qui n'ont pas d'enfant

# Eau de Paris reste majoritairement associé à une entreprise publique.

Q3. Savez-vous si Eau de Paris, opérateur de l'eau potable à Paris, est ... ?

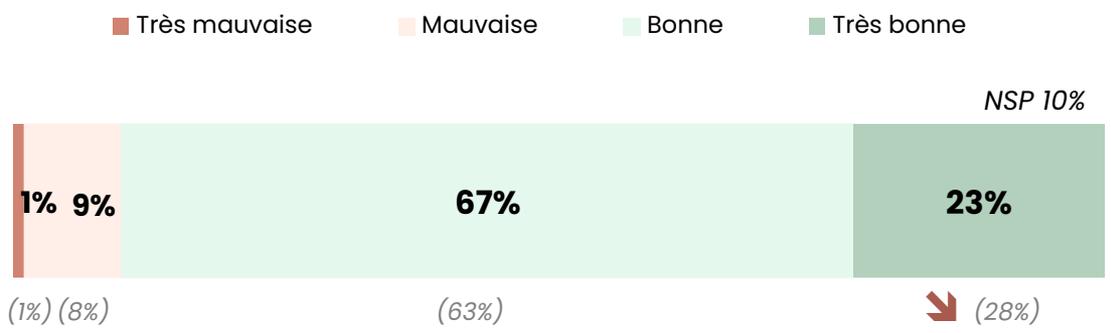
N=1002



# L'image d'Eau de Paris est toujours excellente, particulièrement auprès des exclusifs robinet. Les Parisiens sont moins nombreux à juger cette image très bonne.

Q12. Quelle image avez-vous d'Eau de Paris ?

N=1002 (Rappel 2022)



**Sous total bonne image** **2022**



**96%** des exclusifs robinet (stable)

- 71%** des exclusifs bouteille (-5 pts)
- 78%** des habitants du 14ème
- 80%** des habitants du 16ème
- 84%** des locataires des bailleurs sociaux
- 85%** des inactifs

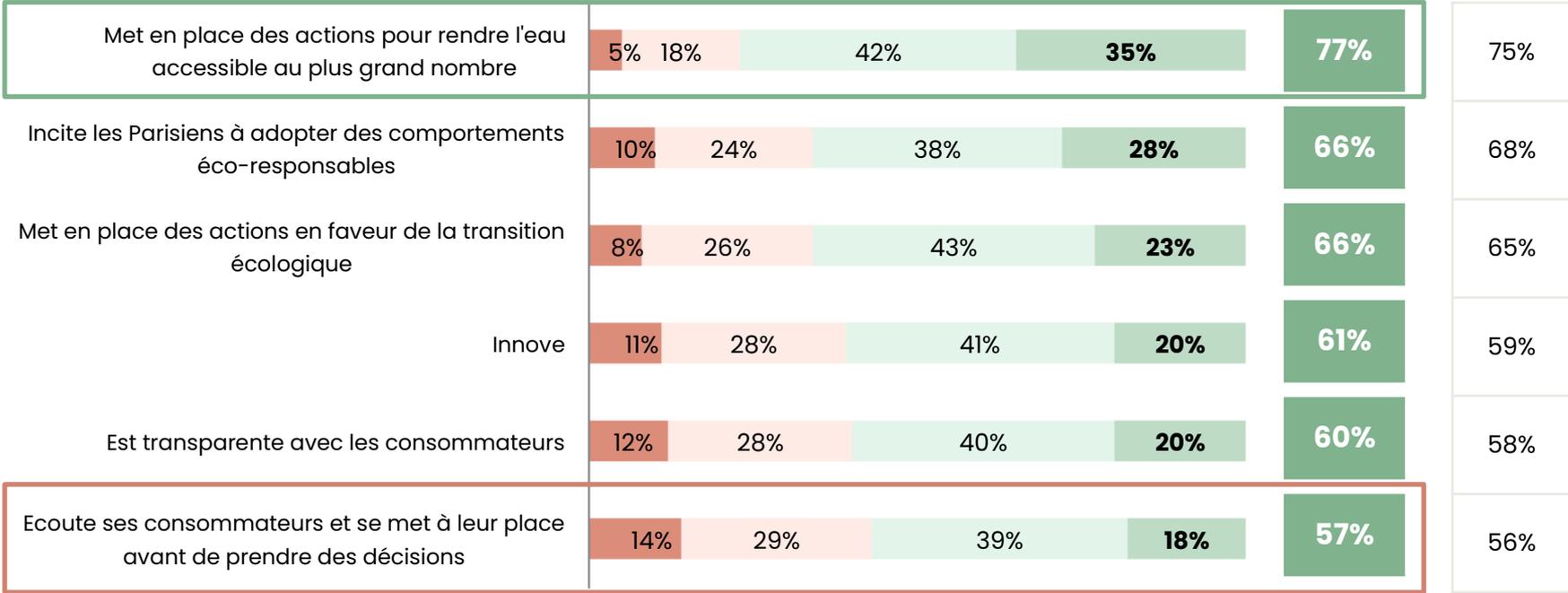
# Dans le détail, son image reste plus moyenne et stable par rapport à 2022. Elle est davantage reconnue pour rendre l'eau accessible au plus grand nombre.

Q7. Selon vous, Eau de Paris est une entreprise publique qui ...?

N=1002

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

**Sous total d'accord** **2022**

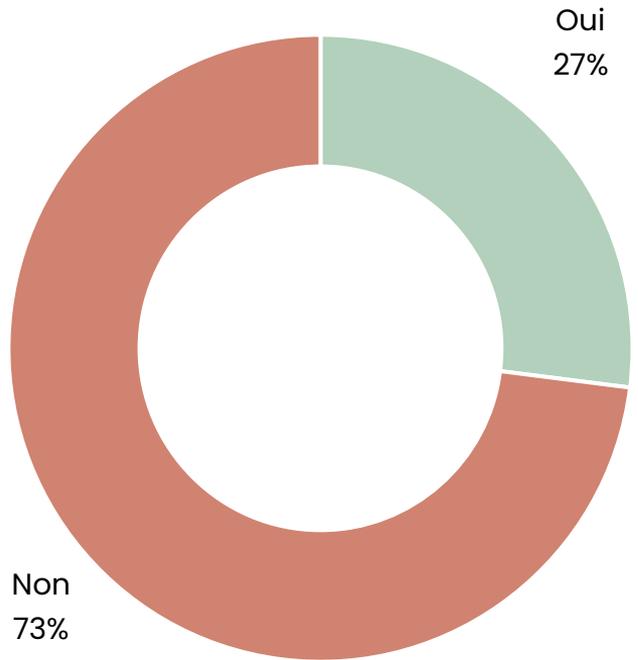


Globalement une meilleure image chez ceux qui ont déjà entendu parler de Eau de Paris, qui connaissent le réseau « Ici, je choisis l'eau de Paris » ou qui connaissent le Pavillon de l'Eau.

# Un an après sa mise en place, le réseau « Ici, je choisis l'Eau de Paris » est connu par un quart des Parisiens. Ce réseau est davantage connu des familles.

Q8. Connaissez-vous le réseau « Ici, je choisis l'Eau de Paris » ?

N=1002



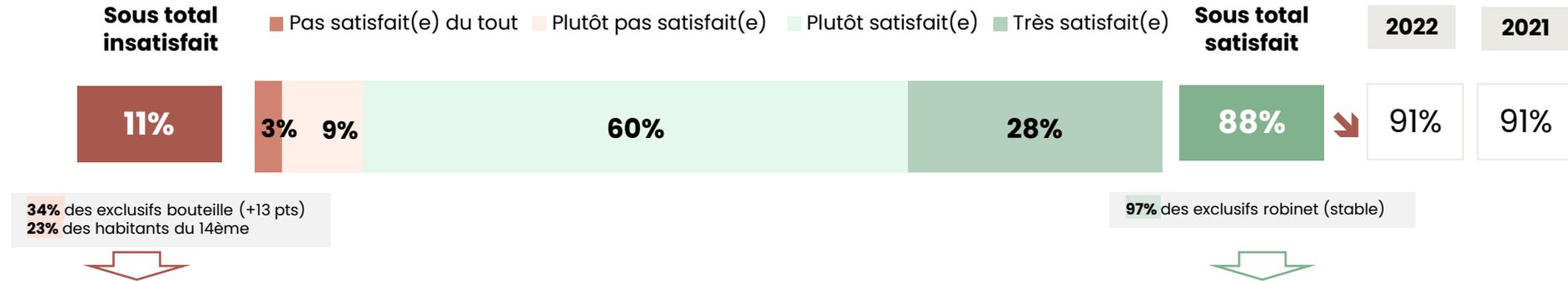
**39%** des Parisiens qui ont des enfants  
**37%** des moins de 45 ans  
**33%** des PCS supérieures  
**32%** des hommes

**17%** des 45 ans et plus  
**20%** des inactifs  
**20%** des Parisiens qui n'ont pas d'enfants  
**24%** des femmes

# La satisfaction à l'égard du service de l'eau potable reste élevée. Elle s'est dégradée chez les exclusifs bouteille, mais demeure excellente chez les exclusifs robinet.

Q13. Concernant le service de l'eau potable à Paris, diriez-vous que vous êtes globalement ... ?  
 Q14. Pouvez-vous nous expliquer toutes les raisons pour lesquelles vous avez donné cette évaluation ? Question ouverte

N=1002



- 2% L'eau est calcaire**
- 2% Le goût de l'eau est mauvais**
- 1% Il y a trop de chlore**
- 1% L'eau a une mauvaise odeur**
- 1% On manque d'informations, la communication est insuffisante**
- 1% L'eau est polluée**
- L'eau est contaminée
- J'ai des doutes sur la qualité de l'eau
- C'est trop cher
- Il n'y a pas assez de fontaines
- Le service peut être amélioré
- L'eau n'est pas bonne
- L'eau contient du fluor, du plomb...

- 18% L'eau est de qualité, elle est potable, on peut la boire sans problème**
- 13% L'eau est bonne
- 9% L'eau est disponible, accessible à tous et partout, il n'y a pas de coupures
- 9% L'eau a bon goût
- 7% Je n'ai pas de problème
- 5% Les normes sont respectées
- 5% Je suis satisfait
- 2% Le prix est correct
- 2% C'est une entreprise sérieuse
- 1% La distribution est bien gérée
- 1% Des fontaines sont présentes un peu partout
- 1% C'est une entreprise qui a une bonne image
- 1% Ses services sont corrects
- 1% C'est une entreprise attentive à l'écologie
- 1% L'entreprise est transparente

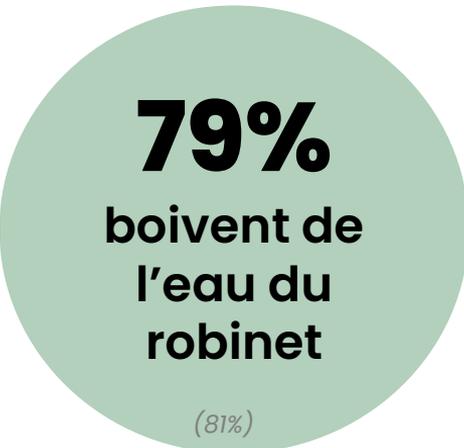
.02

**La consommation d'eau des Parisiens : les mêmes habitudes au domicile, mais des changements de comportement à l'extérieur.**

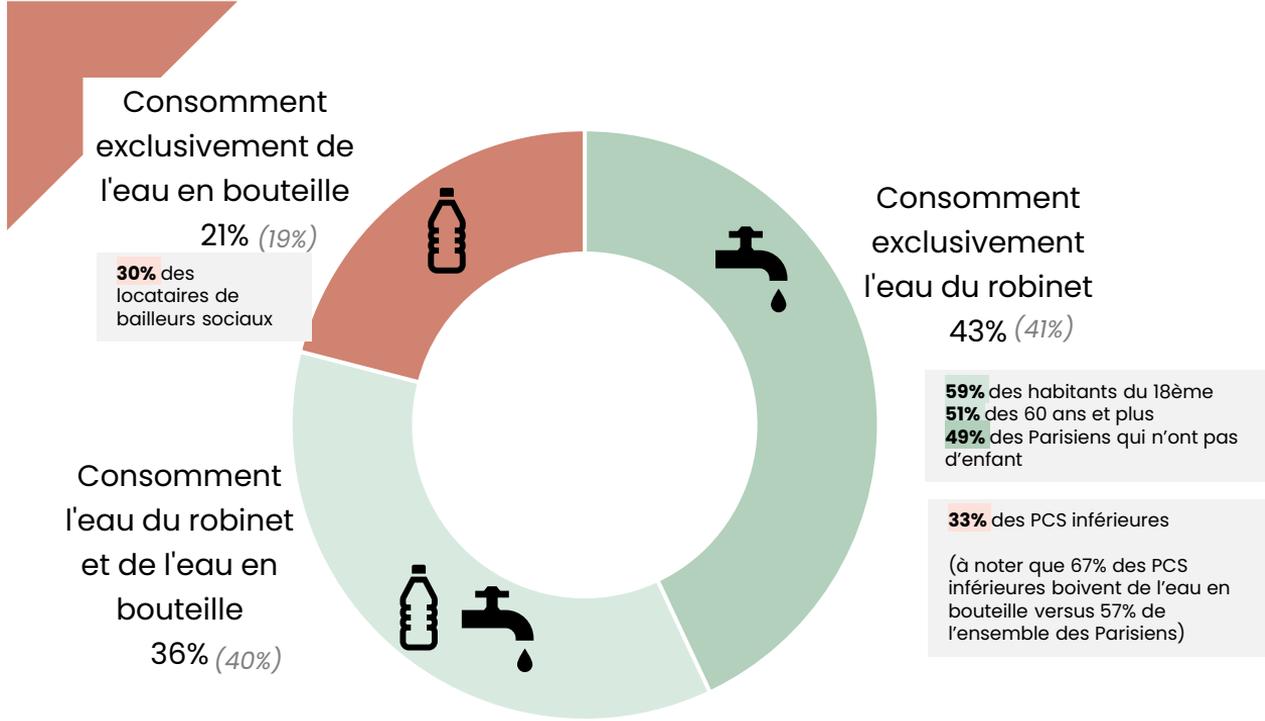
# Les Parisiens conservent leurs habitudes de consommation.

Q15. Quel type d'eau buvez-vous à votre domicile ?

N=1002 (Rappel 2022)



83% des locataires de bailleurs privés



# Les consommateurs mixtes continuent de boire davantage d'eau de robinet que d'eau en bouteille. Des habitudes qui n'évoluent pas en 2023.

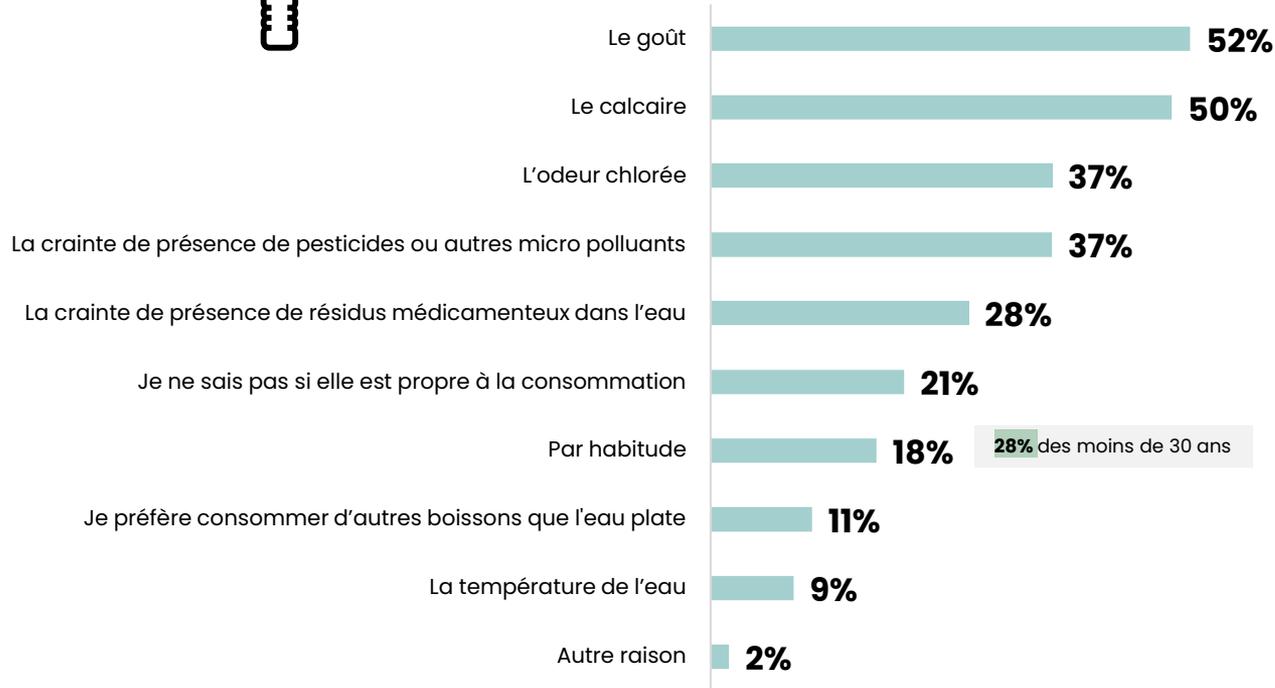
Q16. Sur 10 verres d'eau que vous consommez à votre domicile, quelle est la répartition entre ... ?



# Le goût et le calcaire demeurent les principaux freins à la consommation d'eau du robinet.

Q20. Pour quelles raisons ne buvez-vous pas de l'eau du robinet? Plusieurs réponses possibles

N=206 exclusifs bouteille



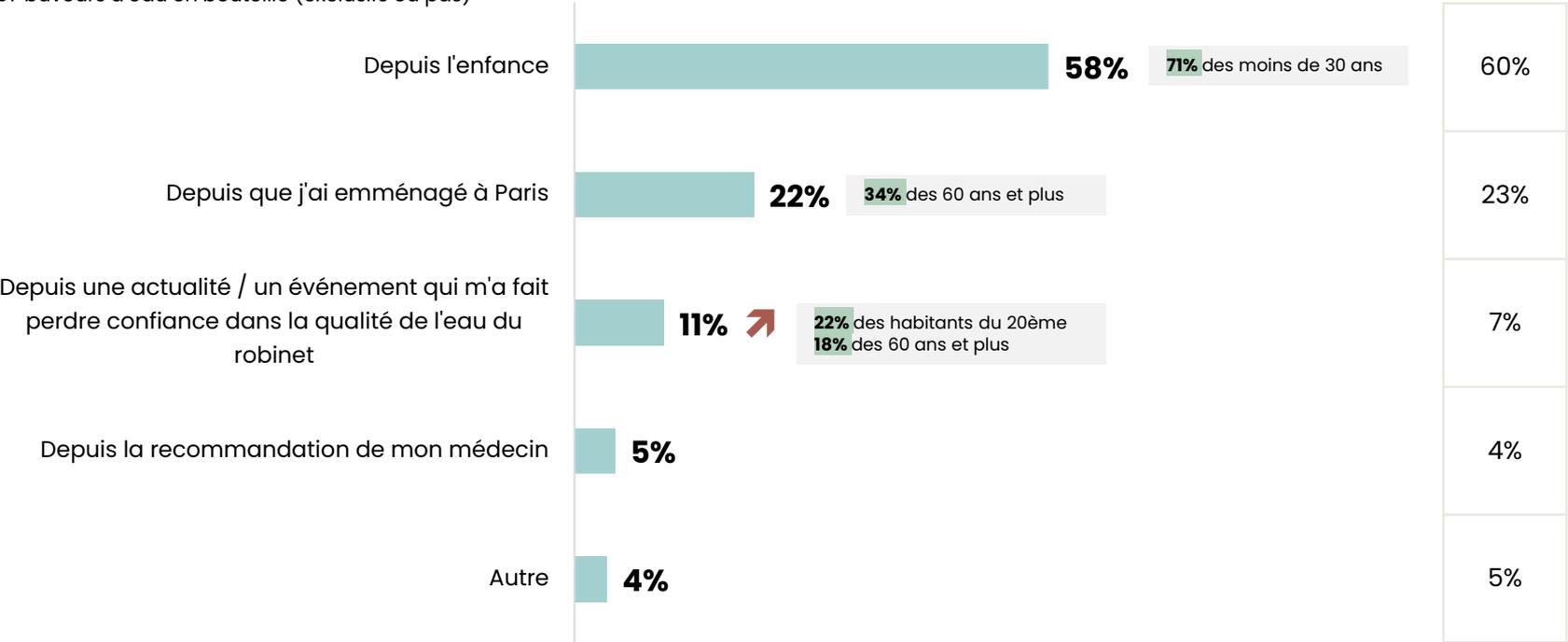
28% des moins de 30 ans

2022
54%
44%
41%
30%
25%
20%
16%
14%
11%
1%

# La consommation d'eau en bouteille reste une habitude prise dans l'enfance.

## Q22. Depuis quand buvez-vous de l'eau en bouteille ?

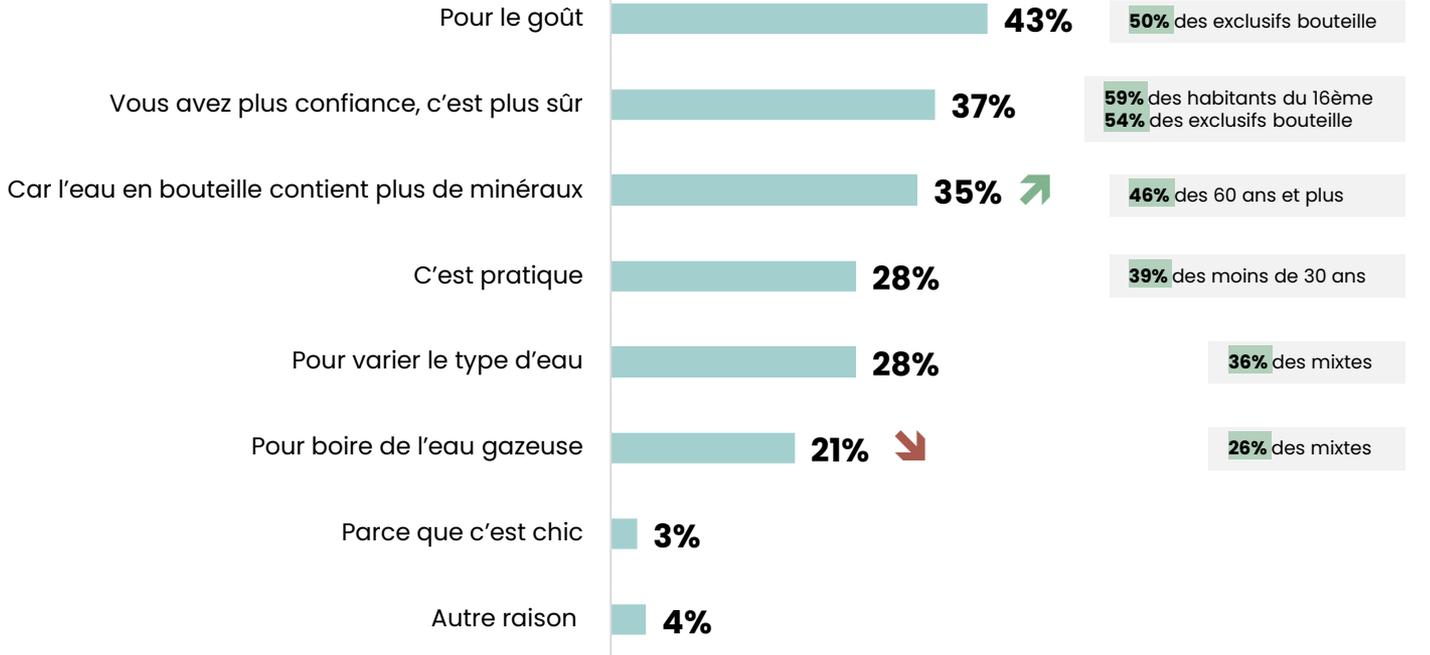
N=567 buveurs d'eau en bouteille (exclusifs ou pas)



# Le goût reste le principal levier de consommation d'eau en bouteille. La consommation exclusive d'eau en bouteille tient avant tout à un sentiment de sécurité plus fort.

Q23. Pour quelles raisons buvez-vous de l'eau en bouteille ? Plusieurs réponses possibles

N=567 buveurs d'eau en bouteille (exclusifs ou pas)



2022
42%
37%
29%
27%
27%
26%
3%
2%

# L'appétence pour l'eau pétillante se stabilise chez les consommateurs d'eau en bouteille.

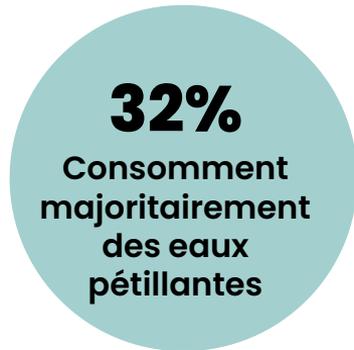
Q16. Sur 10 verres d'eau que vous consommez à votre domicile, quelle est la répartition entre ... ?

N=567 buveurs d'eau en bouteille (exclusifs ou pas) (Rappel 2022)

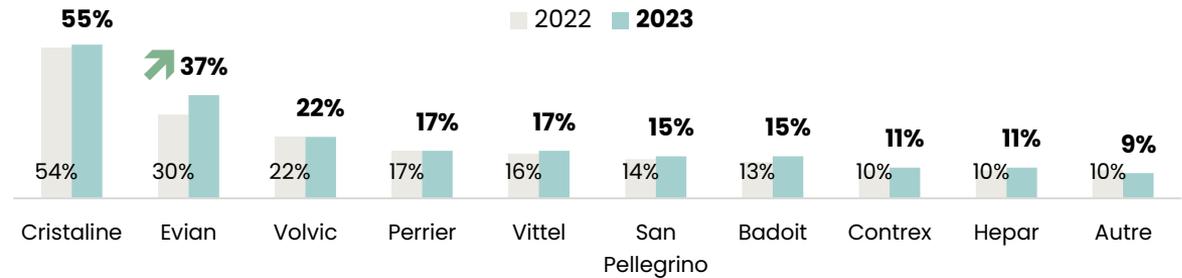


Q21. Quelle est la marque d'eau en bouteille que vous consommez majoritairement ? Plusieurs réponses possibles

N=567 buveurs d'eau en bouteille (exclusifs ou pas)



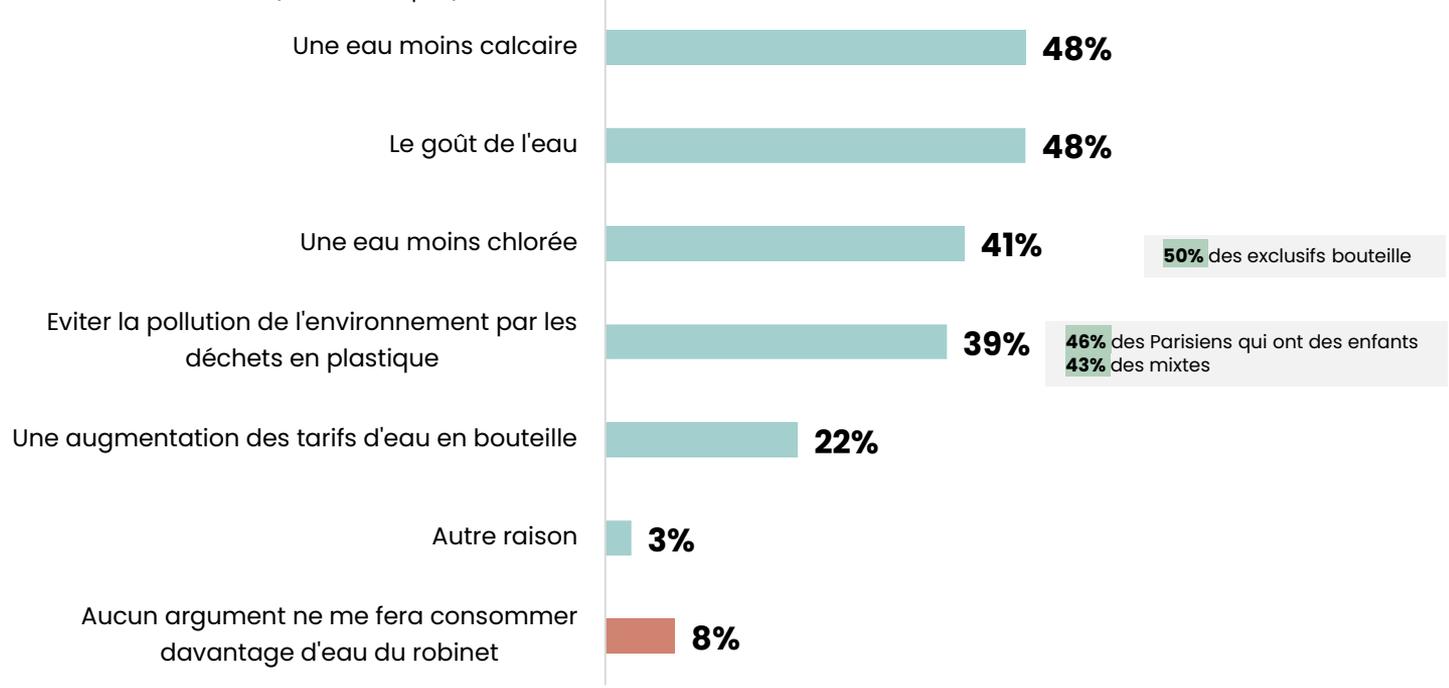
(comme en 2022)



# Un consommateur d'eau en bouteille sur 10 continue d'être réfractaire à l'eau du robinet. Une eau moins calcaire et de meilleur goût pourrait inciter les autres à boire davantage d'eau du robinet.

Q17. Qu'est-ce qui pourrait vous inciter à consommer davantage d'eau du robinet dans les mois et années à venir ? 3 réponses maximum

N=567 buveurs d'eau en bouteille (exclusifs ou pas)

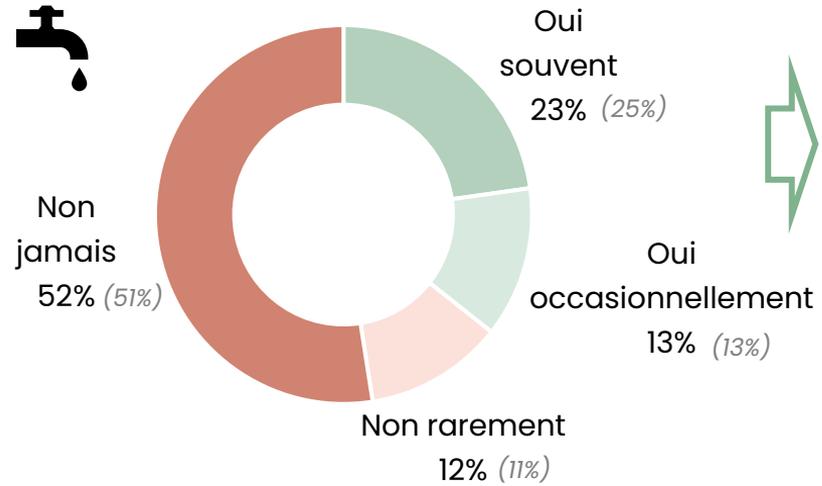


2022
53%
51%
42%
34%
18%
2%
8%

# Les systèmes pour filtrer l'eau du robinet continuent d'être utilisés par un tiers des consommateurs d'eau de robinet, pour éliminer le calcaire et avoir une eau plus pure.

Q18. Utilisez-vous un système pour filtrer l'eau du robinet (filtre au robinet ou carafe filtrante) ?

N=796 buveurs d'eau du robinet (exclusifs ou pas) (Rappel 2022)

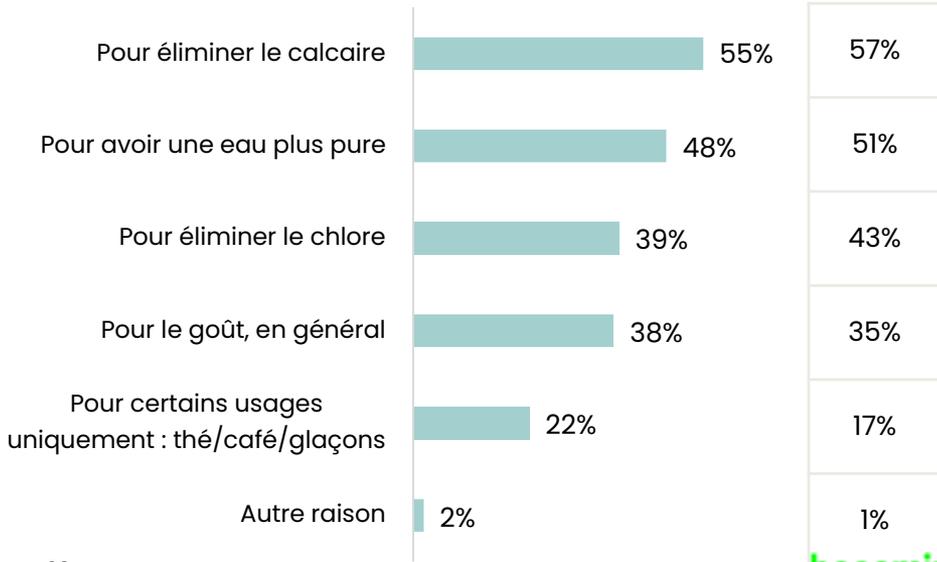


## 36% filtrent l'eau du robinet

52% des habitants du 16ème  
 47% des moins de 45 ans  
 47% des Parisiens qui ont des enfants  
 41% des PCS supérieures

Q19. Pour quelles raisons filtrez-vous l'eau du robinet ?

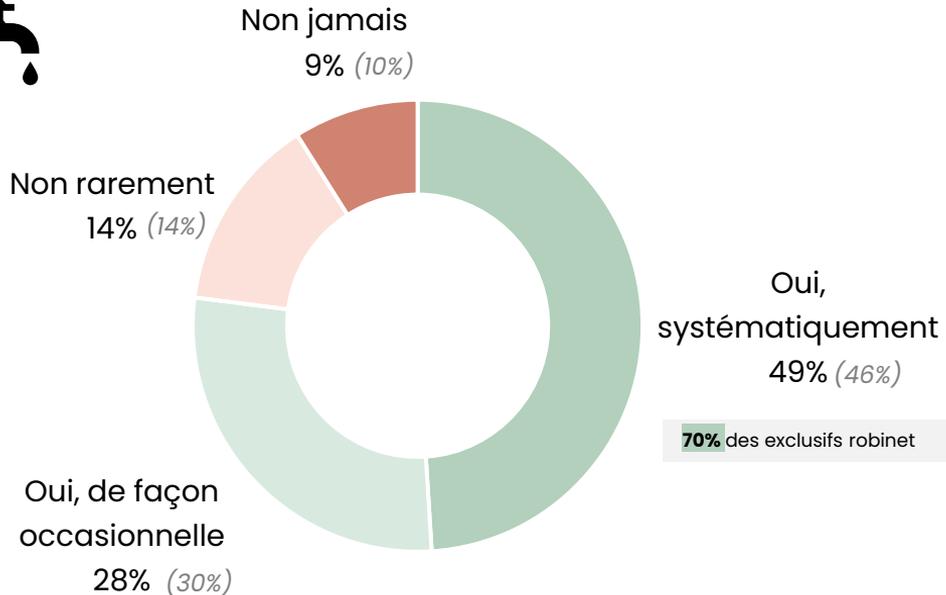
N=283 buveurs d'eau du robinet qui filtrent



# Les trois quarts des consommateurs d'eau du robinet continuent de la proposer à leurs invités.

Q24. De manière générale, servez-vous de l'eau du robinet à vos invités ?

N=796 buveurs d'eau du robinet (exclusifs ou pas) (Rappel 2022)



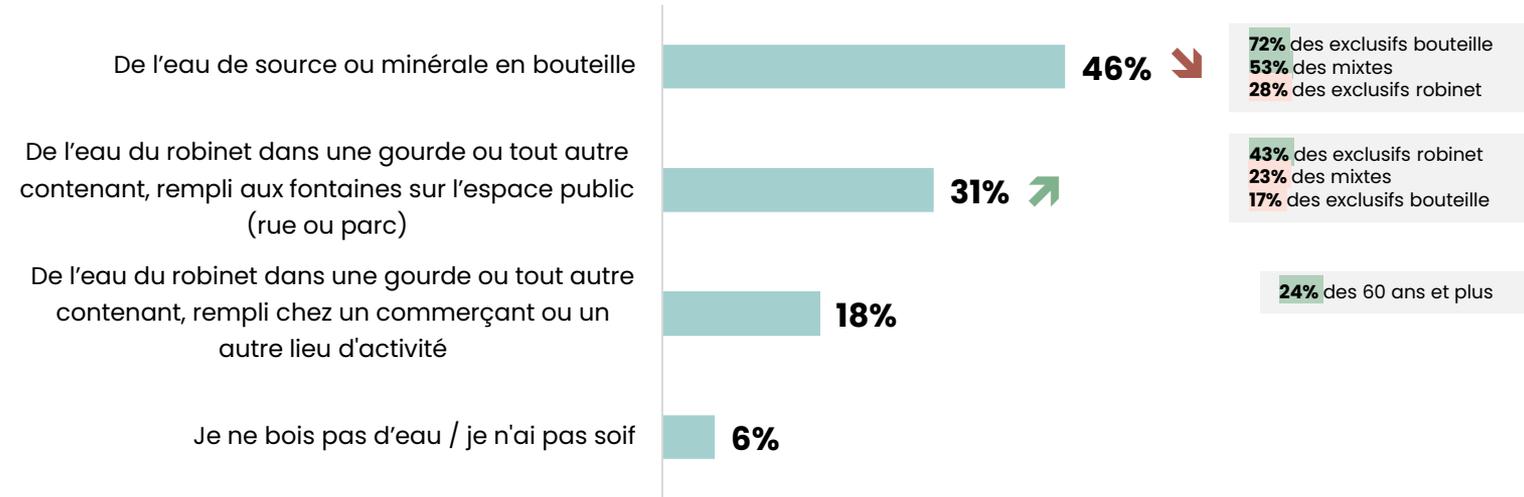
**77% servent de l'eau du robinet à leurs invités** (76%)

- 91% des exclusifs robinet
- 72% des Parisiens qui ont des enfants
- 68% des locataires de bailleurs sociaux
- 60% des mixtes

# La consommation d'eau en bouteille en dehors du domicile a baissé de 6 points

Q29. En dehors du domicile lors de vos déplacements ou activités dans Paris, quel type d'eau buvez-vous **LE PLUS SOUVENT** ?

N=1002

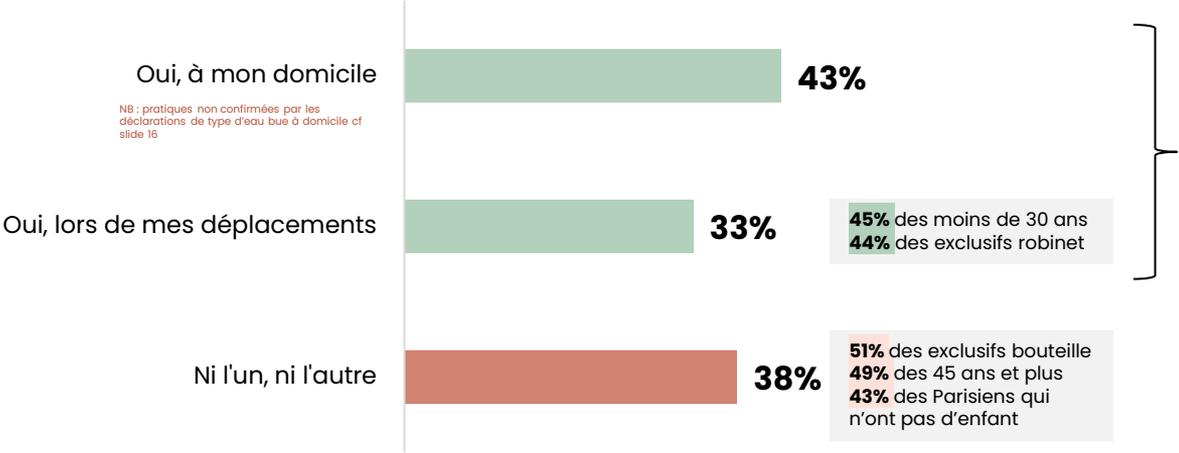


2022
52%
26%
16%
6%

# Les deux tiers des Parisiens déclarent avoir réduit leur consommation d'eau en bouteille au profit de l'eau potable.

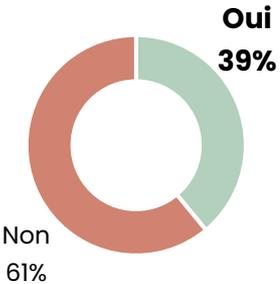
## Les consommateurs exclusifs d'eau en bouteille, les plus de 45 ans et les Parisiens sans enfant sont les plus réfractaires à modifier leur comportement.

Q30. Au cours des derniers mois, avez-vous réduit vos consommations de bouteilles en plastique au profit de l'eau potable ? Plusieurs réponses possibles  
N=1003 (Rappel 2022)



**62% déclarent avoir changé leur comportement**

Q31. Ce changement est-il lié à des campagnes / actions de sensibilisation d'Eau de Paris ?  
N=622 qui ont changé leur comportement



# Ce qu'il faut retenir

## Le choix entre l'eau du robinet et l'eau en bouteille :

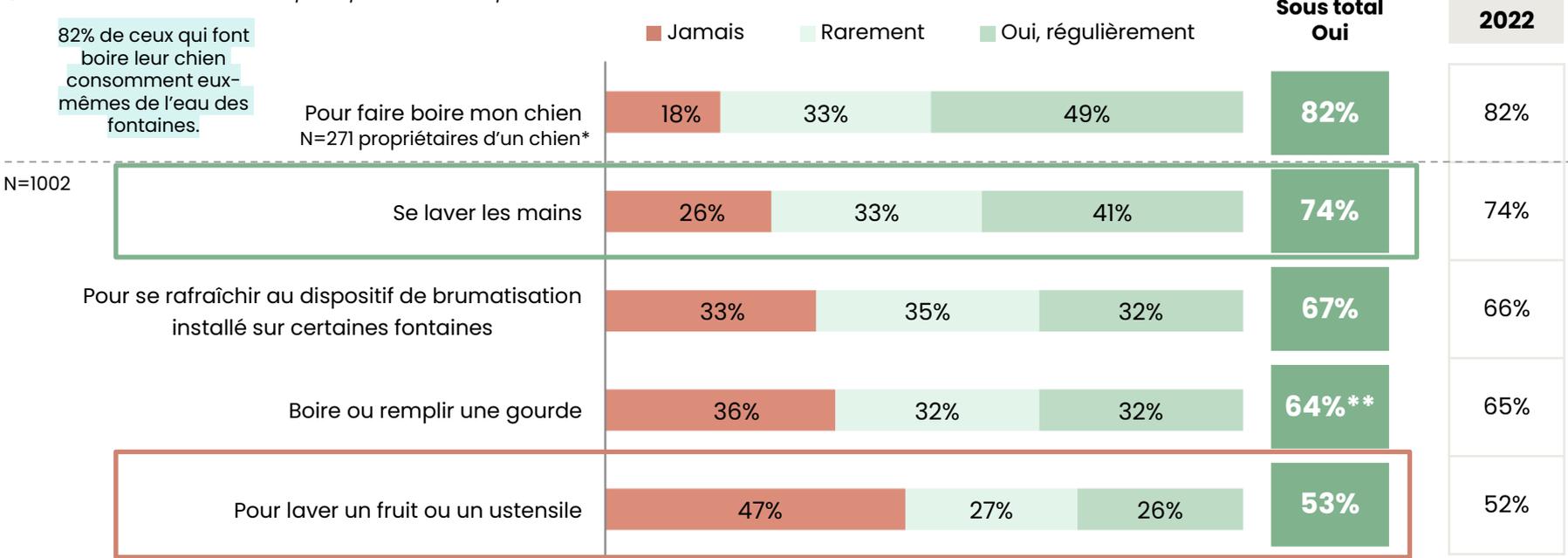
- La part des Parisiens à boire l'eau du robinet à leur domicile est stable, celle à l'extérieur est en progression
- Les consommateurs d'eau en bouteille le font par préférence gustative, par confiance dans le produit et cette année davantage par la composition minérale
- La Cristalline reste l'eau en bouteille majoritairement bue. L'appétence pour l'eau pétillante se stabilise.
- Le calcaire et le chlore continuent d'être des freins à la consommation d'eau du robinet.
- Un tiers des locataires des bailleurs sociaux consomment exclusivement de l'eau en bouteille.
- Au final, très peu de Parisiens sont réellement réfractaires à l'eau du robinet.

.03

**Les fontaines : le manque  
d'hygiène et de propreté, un frein  
à la consommation**

# L'utilisation des fontaines est comparable à l'année dernière.

Q34. Utilisez-vous les fontaines publiques dans Paris pour ... ?



\*\* 85% des personnes ayant répondu boire le plus souvent de l'eau du robinet dans une gourde ou tout autre contenant lors de leurs déplacements ou activités dans Paris.

\* : 17% des habitants d'Île-de-France étaient propriétaires d'un chien en 2022 (résultat d'une autre étude .becoming)

# Un tiers des exclusifs robinet ne boit pas l'eau des fontaines. Les moins de 30 ans, les PCS employés-ouvriers et les Parisiens avec enfants utilisent davantage les fontaines que la moyenne.

Q34. Utilisez-vous les fontaines publiques dans Paris pour ... ?

N=1002

	Global	Les exclusifs robinet	Les exclusifs bouteille	Les moins de 30 ans	Les 60 ans et plus	Les PCS inférieures	Les Parisiens qui ont des enfants	Les Parisiens qui n'ont pas d'enfants	Les habitants du 19ème
Se laver les mains	<b>74%</b>			83%	65%		84%	68%	
Pour se rafraichir grâce au dispositif de brumisation installé sur certaines fontaines	<b>67%</b>			74%	56%	77%	78%	60%	82%
Boire ou remplir une gourde	<b>64%</b>	70% (-6 pts)	49%	76%*	52%*	76%	72%	59%	
Pour laver un fruit ou un ustensile	<b>53%</b>				43%	63%	62%	48%	

\*: 22% des moins de 30 ans qui boivent l'eau des fontaines ne boivent jamais de l'eau du robinet à leur domicile  
Et 77% des 60 ans et plus qui ne boivent pas l'eau des fontaines boivent de l'eau du robinet à leur domicile

# La consommation directe à la fontaine continue de concerner 4 utilisateurs sur 10. Ils sont plus nombreux à la trouver équivalente ou meilleure qu'au domicile.

Q35. Buvez-vous ... ?

N=319 qui boivent régulièrement aux fontaines (Rappel 2022)



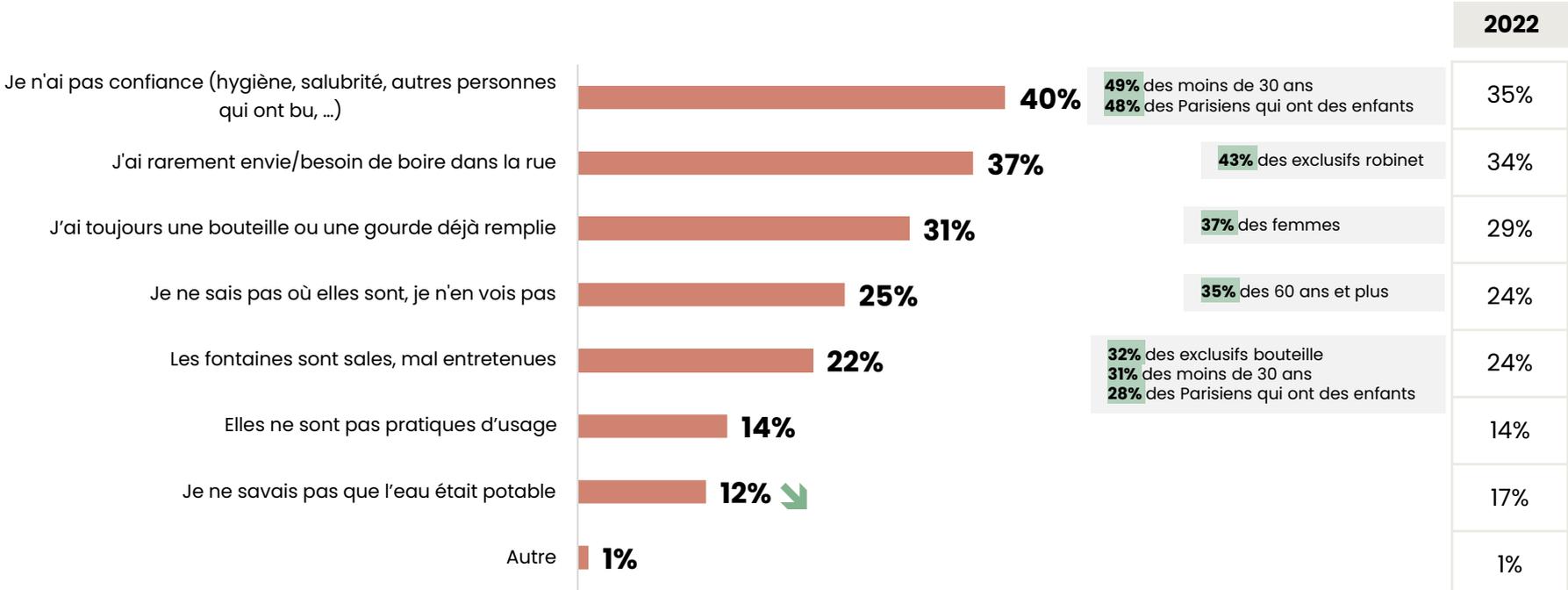
Q35. Lorsque vous consommez de l'eau aux fontaines. En général, vous la trouvez... ?



# Des raisons de non consommation aux fontaines qui restent stables. La non potabilité de l'eau est moins citée. Rassurer sur la propreté est essentiel.

**Q37. Pour quelles raisons ne consommez-vous pas ou rarement d'eau aux fontaines** présentes dans les rues à Paris ? Plusieurs réponses possibles

N=683 qui ne consomment pas ou rarement l'eau aux fontaines (Rappel 2022)



# Ce qu'il faut retenir

## **Stabilité de la part des Parisiens à boire régulièrement l'eau des fontaines (32%) :**

- Pourtant, la potabilité de l'eau des fontaines est mieux connue.
- Le manque de confiance (hygiène/salubrité) reste le principal frein à l'utilisation des fontaines.
- Les fontaines restent avant tout utilisées pour se laver les mains.
- Un Parisien sur 3 s'y rafraichit.
- Les moins de 30 ans, les PCS employés-ouvriers et les Parisiens avec enfants utilisent davantage les fontaines que la moyenne, tous usages confondus

.04

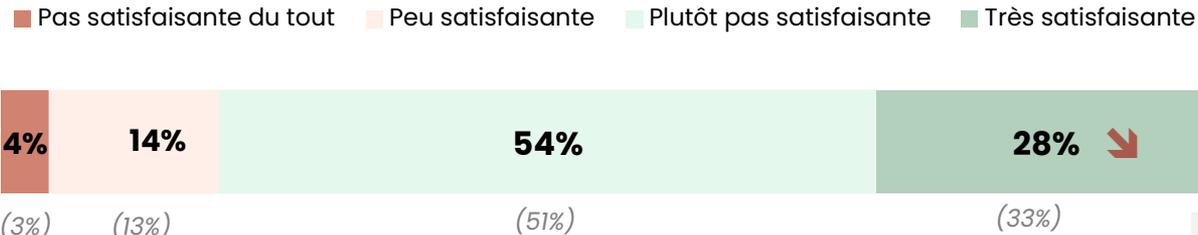
# La qualité de l'eau : toujours jugée positivement

# Les Parisiens gardent un jugement positif sur la qualité de l'eau, bien que moins enthousiastes.

Q38. Comment jugez-vous la qualité de l'eau du robinet à Paris ?

N=1002 (Rappel 2022)

L'écart entre les deux années n'est pas significatif.

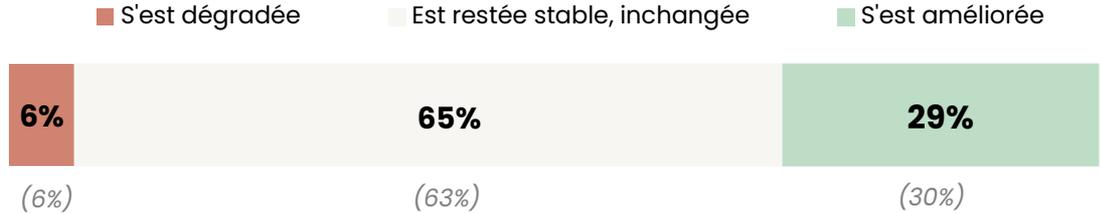


Sous total satisfait	2022	2021
82%	84%	87%

93% des buveurs aux fontaines  
 92% des exclusifs robinet  
 90% de ceux qui trouvent qu'elle s'est améliorée

52% des exclusifs bouteille  
 66% des habitants du 16ème  
 73% des moins de 30 ans  
 75% des locataires des bailleurs sociaux

Q39. Par rapport à ces dernières années, trouvez-vous que la qualité de l'eau du robinet à Paris s'est ... ?



**Les trois quarts des Parisiens n'ont pas de motifs d'insatisfaction à l'égard de l'eau de Paris. Pour les autres, le calcaire, le chlore et le goût sont les principales raisons d'insatisfaction. Des inquiétudes émergent en ce qui concerne les résidus et contaminants.**

Q40. Quels sont vos éventuels motifs d'insatisfaction au sujet de l'eau de Paris, quels qu'ils soient ?

N=1002

**74% des Parisiens n'ont pas de motif d'insatisfaction**

*(même score qu'en 2022)*

**5% des Parisiens ont parlé des pesticides.**

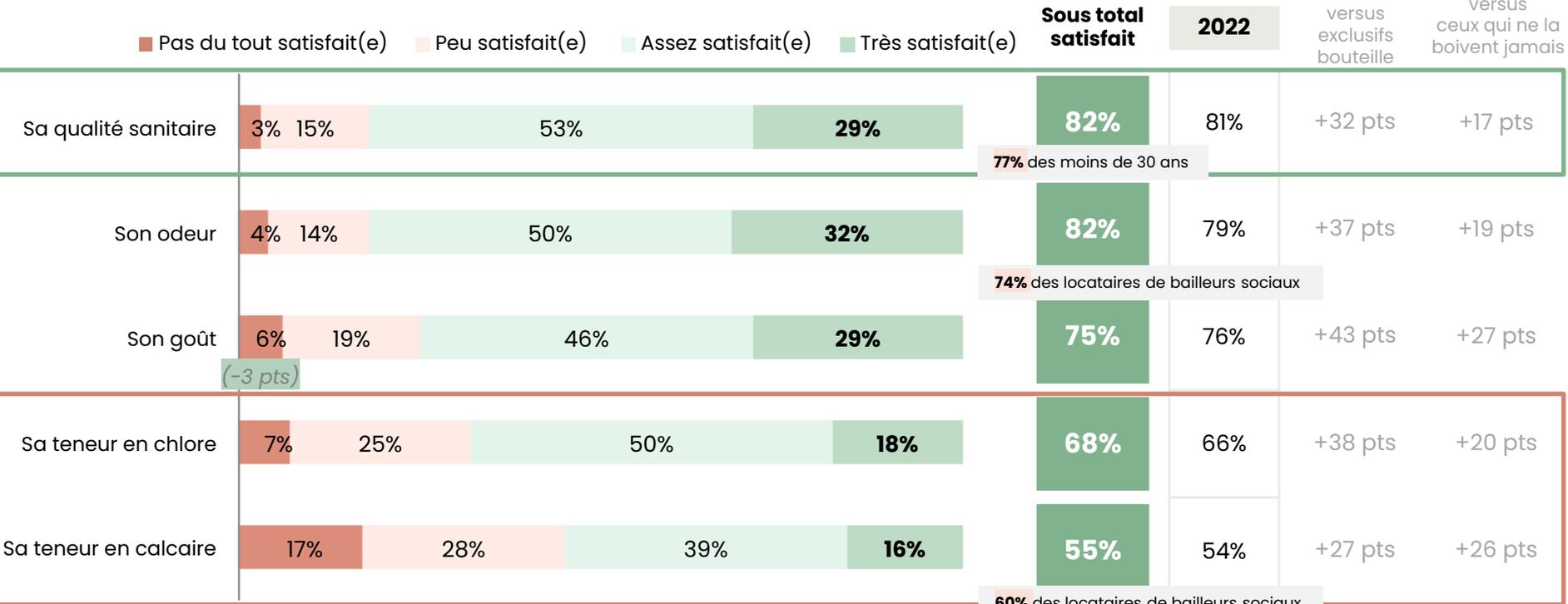


# La qualité sanitaire de l'eau du robinet reste appréciée des Parisiens, tout comme son odeur. Son goût, le critère le plus déterminant de la consommation d'eau, est plus moyennement satisfaisant. C'est la teneur en calcaire qui génère le plus d'insatisfaction.

Q41. Et plus précisément, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait de la qualité de l'eau du robinet à Paris concernant ... ?

N=1002

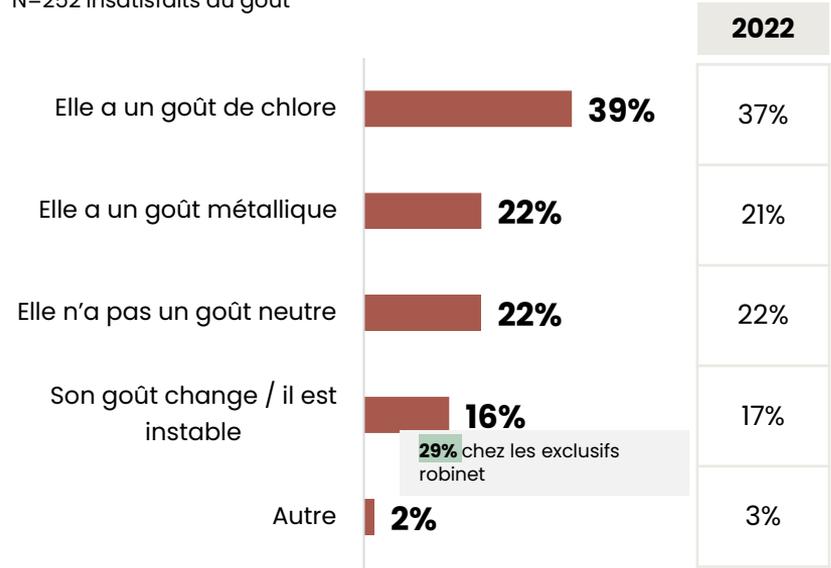
Ceux qui boivent régulièrement l'eau des fontaines versus ceux qui ne la boivent jamais



# Toujours une insatisfaction du goût de chlore dans l'eau.

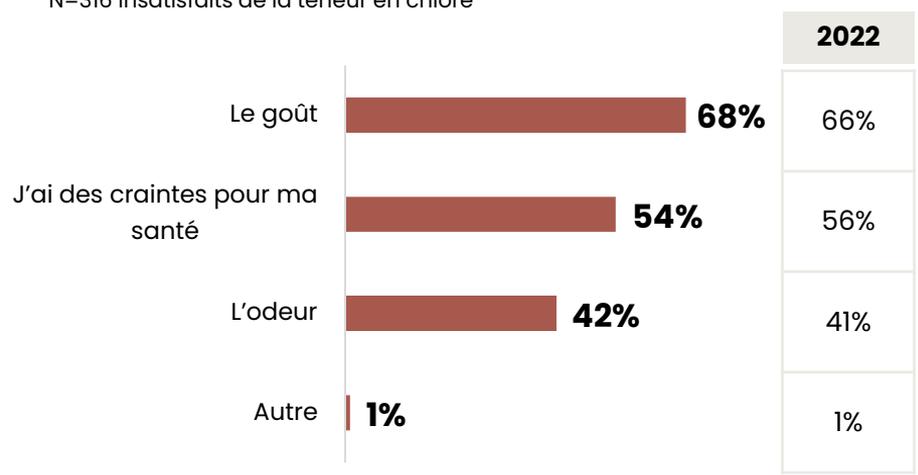
**Q42. Vous avez dit être peu satisfait du goût de l'eau de Paris.. Quelle est la raison principale ?**

N=252 insatisfaits du goût



**Q43. Pour quelles raisons trouvez-vous le chlore gênant pour votre consommation ? Plusieurs réponses possibles**

N=316 insatisfaits de la teneur en chlore



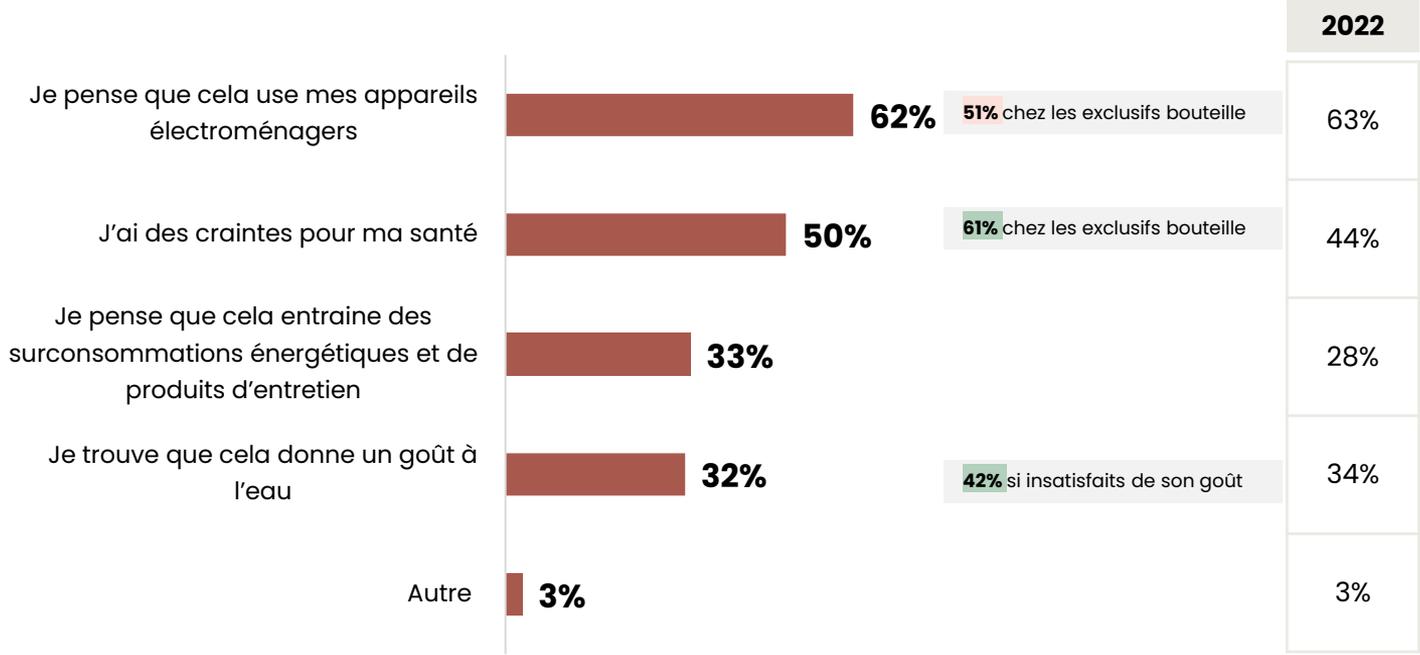
**25% des interviewés ont parlé du goût de chlore à l'une des deux questions (24% en 2022)**

46% des exclusifs bouteille

# La teneur en calcaire engendre plus de craintes pour l'usure des appareils que pour la santé, sauf pour les exclusifs bouteille.

Q44. Pour quelles raisons trouvez-vous le calcaire gênant pour votre consommation ? Plusieurs réponses possibles

N=449 insatisfaits de la teneur en calcaire



# La confiance vis-à-vis de l'eau du robinet reste élevée, même si les Parisiens sont moins nombreux à se dire très confiants. 40% d'entre eux continuent de la juger meilleure que dans les autres régions.

Q45. Pour exprimer votre confiance en la qualité de l'eau du robinet à Paris, vous diriez que vous êtes ... ?

N=1002

■ Pas confiant(e) du tout   
 ■ Peu confiant(e)   
 ■ Plutôt confiant(e)   
 ■ Très confiant(e)

Sous total confiance	2022	2021
<b>83%</b>	83%	88%

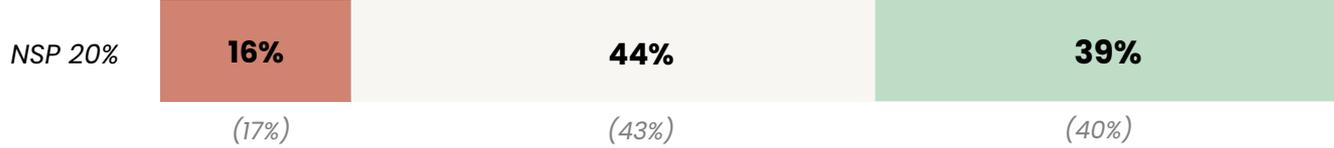


(Rappel 2022)

**97%** des exclusifs robinet  
**94%** de ceux qui trouvent qu'elle s'est améliorée  
**93%** des buveurs aux fontaines  
**50%** des exclusifs bouteille  
**76%** des moins de 30 ans  
**76%** des locataires des bailleurs sociaux

Q46. Comment jugez-vous la qualité de l'eau de Paris par rapport aux autres départements d'Ile-de-France et régions de France ?

■ L'eau de Paris est moins bonne   
 ■ Elles sont identiques, je ne vois pas de différence   
 ■ L'eau de Paris est meilleure



**35%** des exclusifs bouteille  
**24%** des moins de 30 ans

**51%** des 60 ans et plus  
**49%** des exclusifs robinet

# Ce qu'il faut retenir

## Des Parisiens qui ne modifient pas leur jugement :

- Les Parisiens sont très satisfaits de la qualité de l'eau du robinet et expriment une grande confiance à son égard, même s'ils sont un peu moins enthousiastes (un taux d'excellence en baisse).
- Les teneurs en chlore et en calcaire demeurent les points d'insatisfaction : le chlore majoritairement parce qu'il donne un mauvais goût, le calcaire parce qu'il use les appareils électroménagers.
- Les trois quarts des Parisiens n'ont pas de motifs d'insatisfaction à l'égard de l'eau de Paris.

## Zoom sur certaines cibles :

- Les locataires des bailleurs sociaux dont un tiers sont des exclusifs eau en bouteille sont très critiques. Ils sont plus nombreux que la moyenne à ne pas apprécier son odeur et à ne pas être satisfaits de sa teneur en calcaire.
- Un quart des jeunes estime que l'eau de Paris est moins bonne que dans les autres départements alors que la moitié des seniors la juge meilleure.

.05

**La gestion résiliente et concertée  
de l'eau : une forte volonté de ne  
pas gaspiller l'eau.**

# Le plan pour une gestion résiliente et concertée de l'eau est connu de 4 Parisiens sur 10. Ce sont les plus jeunes et les familles qui le connaissent le mieux. Ce sont ceux qui craignent le plus une pénurie d'eau à Paris.

**Q53A.** Avez-vous entendu parler d'un plan d'action national pour garantir de l'eau de qualité pour tous (Plan pour une gestion résiliente et concertée de l'eau) ?

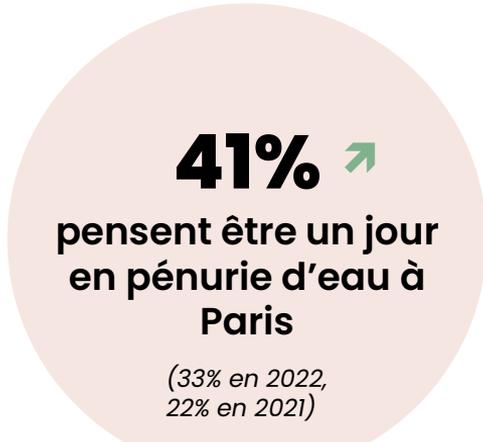
**Q53F.** A l'avenir, pensez-vous qu'à Paris vous serez un jour en pénurie d'eau ?

N=1002



- 49% des moins de 30 ans
- 48% des Parisiens qui ont des enfants
- 45% de ceux qui craignent une pénurie
- 44% des PCS supérieures
- 29% des 60 ans et plus
- 35% de ceux qui ne craignent pas une pénurie
- 23% des habitants du 12ème

*NB: Il peut y avoir confusion dans les messages car la sécheresse est un sujet qui apparaît beaucoup dans les médias.*

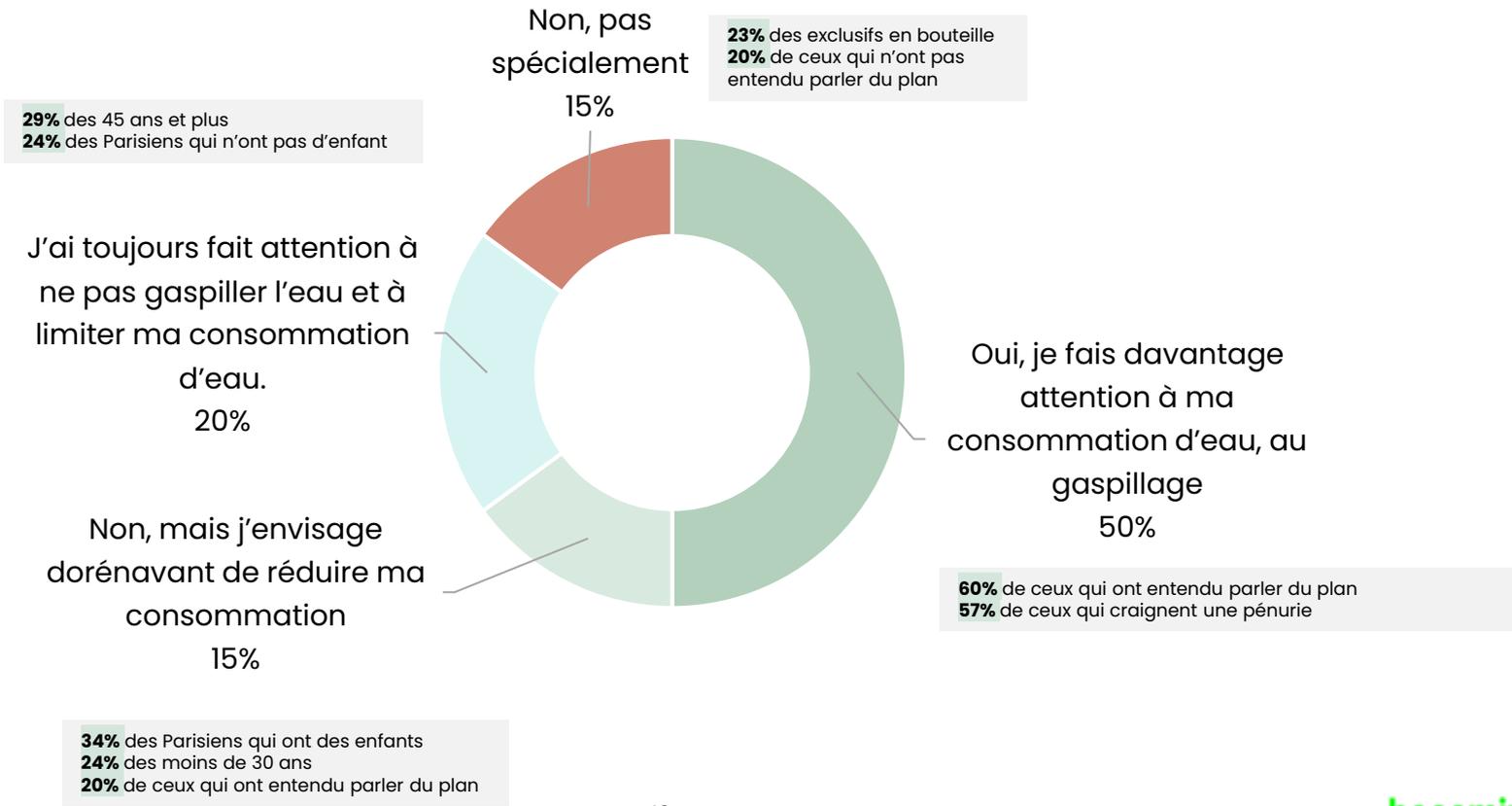


- 55% des moins de 30 ans
  - 48% de ceux qui ont entendu parler du plan
  - 47% des Parisiens qui ont des enfants
- (33% en 2022, 22% en 2021)

# Les 2/3 des Parisiens changent ou envisagent de changer leur habitudes de consommation.

Q53B. Est-ce que, au cours des 12 derniers mois, votre comportement vis-à-vis de votre consommation d'eau a évolué ?

N=1002



# Un peu plus de la moitié des Parisiens pensent pouvoir modifier et réduire leur consommation d'eau .

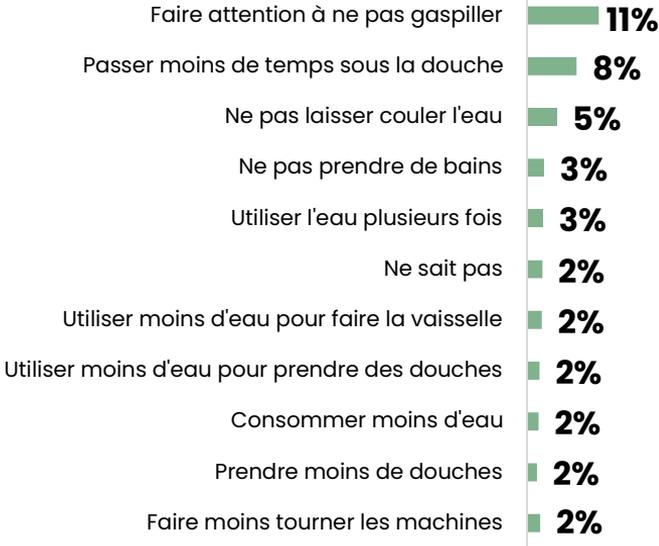
Q53C. A l'avenir, pensez-vous pouvoir modifier vos habitudes pour consommer moins d'eau à Paris ?

N=1002

## 55% pensent modifier leurs habitudes

- 64% de ceux qui ont entendu parler du plan
- 64% de ceux qui craignent une pénurie
- 62% des moins de 30 ans
- 60% des Parisiens qui ont des enfants

### Comment ?

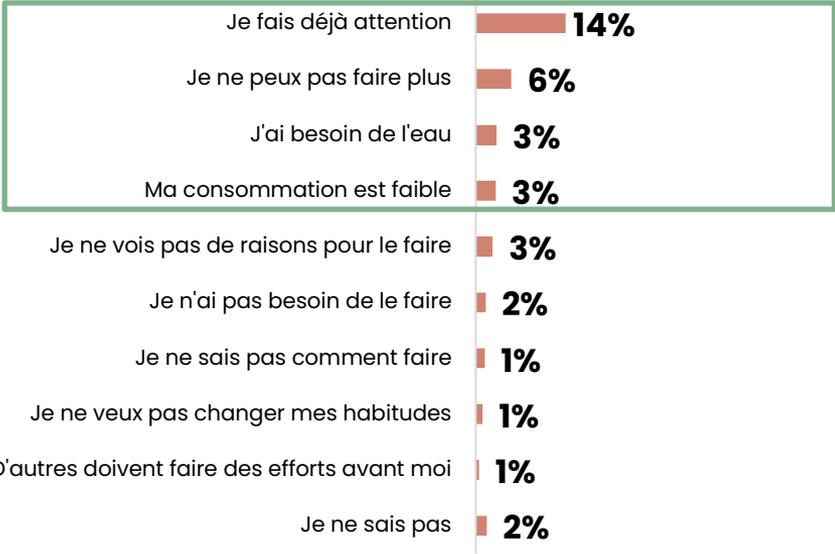


Mais aussi acheter des bouteilles d'eau, récupérer l'eau froide avant d'avoir de l'eau chaude, sensibiliser autour de moi, diminuer le nombre de douches, faire la vaisselle avec une machine, prendre moins de bains, utiliser une chasse à deux vitesses, réduire le débit, utiliser moins d'eau pour se laver les dents, bien choisir mes appareils ménagers....

## 45% ne pensent pas modifier leurs habitudes

- 56% des 60 ans et plus
- 52% de ceux qui ne craignent pas une pénurie
- 51% de ceux qui n'ont pas entendu parler du plan
- 49% des Parisiens qui n'ont pas d'enfants

### Pourquoi ?

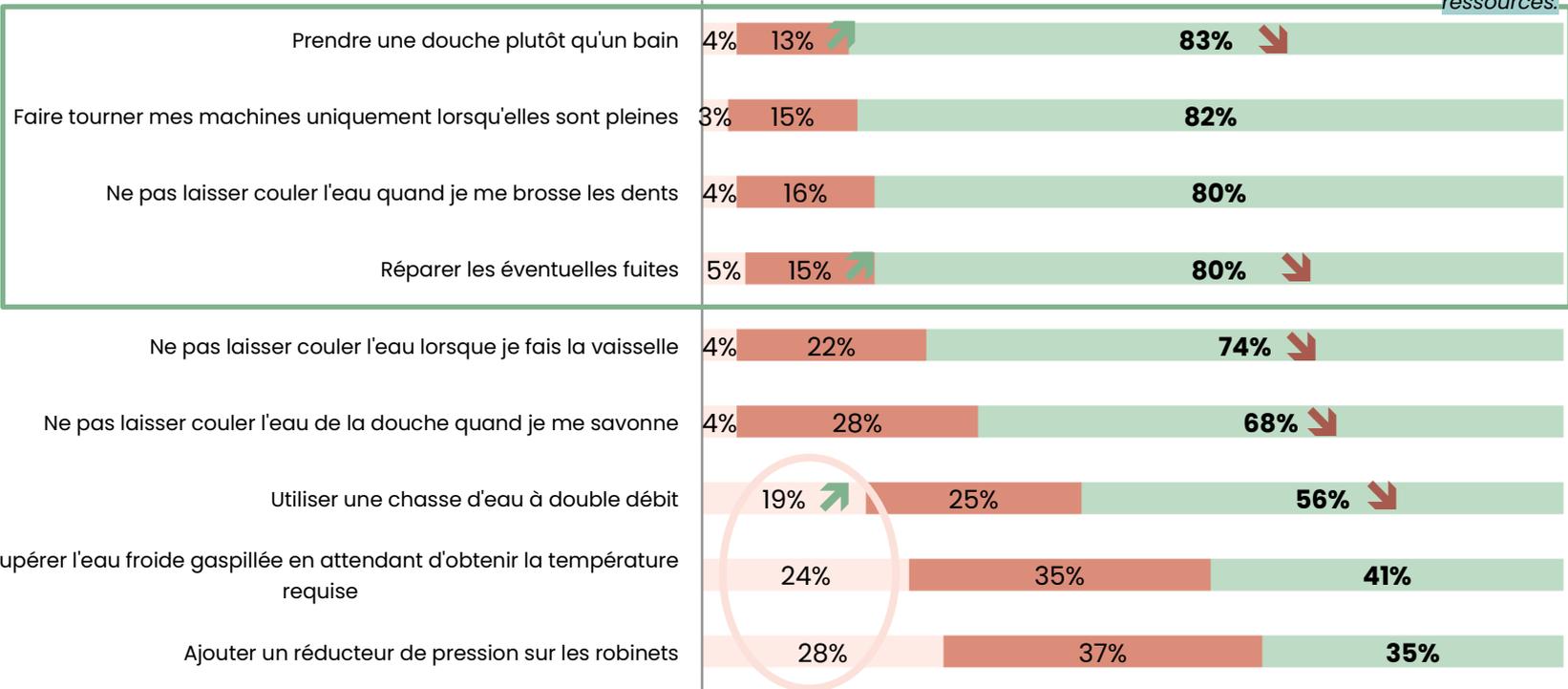


# La plupart des gestes sont connus, mais les Parisiens les pratiquent moins qu'en 2019. Certains gestes perdent même en notoriété comme le fait de prendre une douche plutôt qu'un bain ou la mise en place d'une chasse d'eau à double débit.

Q53D. Certains gestes peuvent contribuer à préserver les ressources en eau, les faites-vous ?

N=1002    Non, je ne savais pas    Oui, je le sais, mais je ne le fais pas    Oui, je le sais et je le fais

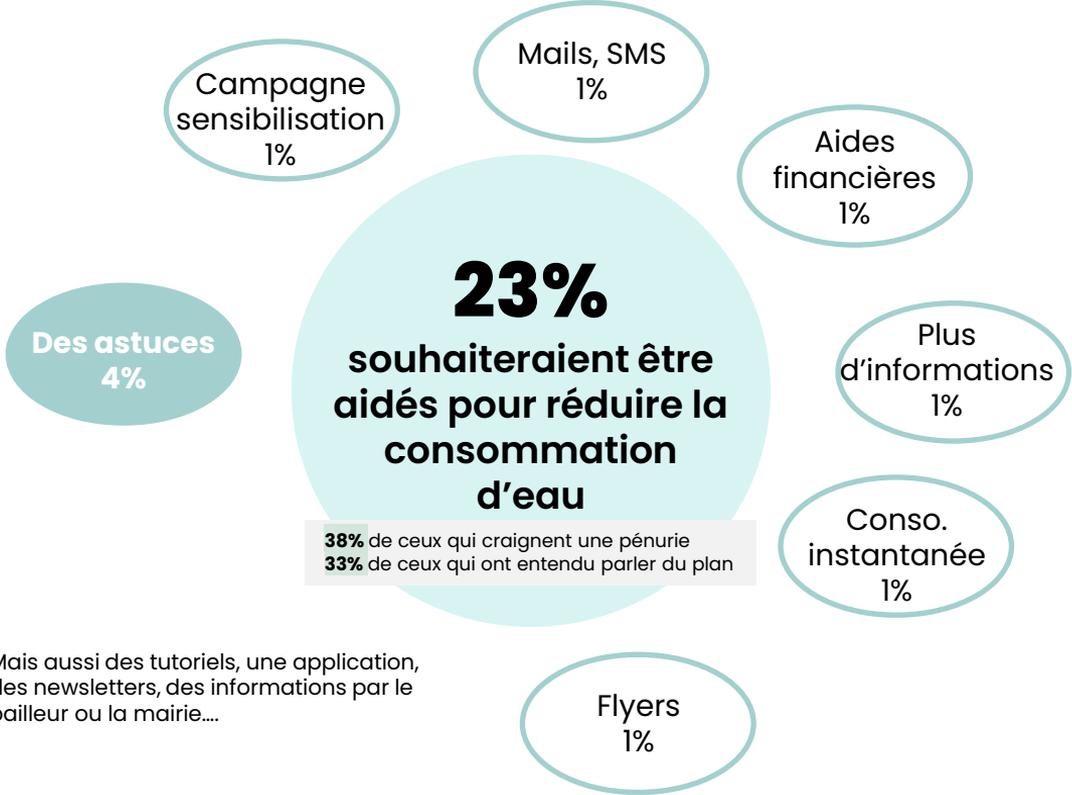
Les Parisiens qui ont entendu parler du plan d'action ou qui craignent une pénurie ne font pas plus les gestes pouvant contribuer à préserver les ressources.



# Un quart des Parisiens souhaiterait être aidé pour réduire sa consommation d'eau.

Q53E. Souhaiteriez-vous être aidé pour réduire votre consommation d'eau ?

N=1002



# Ce qu'il faut retenir

## Des parisiens plus informés sur le sujet « eau » :

- 39% des Parisiens déclare avoir entendu parler du plan pour une gestion résiliente et concertée de l'eau. Il peut cependant y avoir confusion dans les messages car la sécheresse est un sujet qui apparaît beaucoup dans les médias.
- Les mieux informés sont les plus jeunes, les familles et les PCS supérieures.

## La crainte d'une pénurie :

- Les Parisiens sont de plus en plus nombreux à craindre une pénurie d'eau dans la capitale : 41% en 2023.
- Les jeunes et les familles sont les plus inquiets. Ils envisagent de changer leurs habitudes afin de réduire leur consommation, et surtout ne pas gaspiller l'eau.

## La volonté de réduire la consommation d'eau en évitant le gaspillage :

- Les Parisiens font déjà de nombreux gestes pour réduire leur consommation (mais ils sont moins nombreux qu'en 2019 à prendre une douche plutôt qu'un bain ou à réparer les éventuelles fuites).
- Les 2/3 des consommateurs change ou envisage de faire plus attention à leur consommation d'eau.

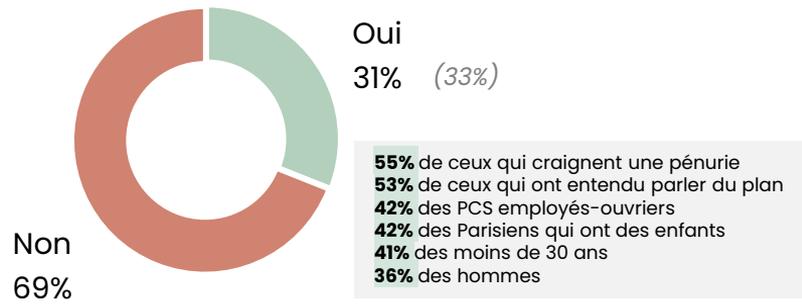
.06

**L'information : un besoin  
d'être rassuré sur la qualité et les  
contrôles**

# La part de consommateurs cherchant des informations se stabilise.

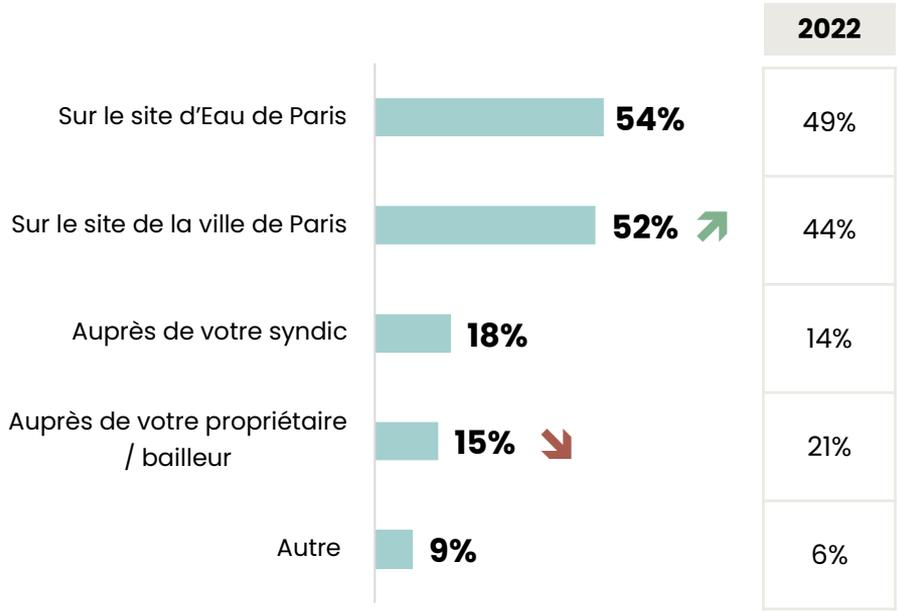
**Q35.** Avez-vous déjà cherché des informations sur l'eau potable dans votre ville ?

N=1002 (Rappel 2022)



**Q54.** Où avez-vous cherché ces informations sur l'eau potable ?  
Plusieurs réponses possibles

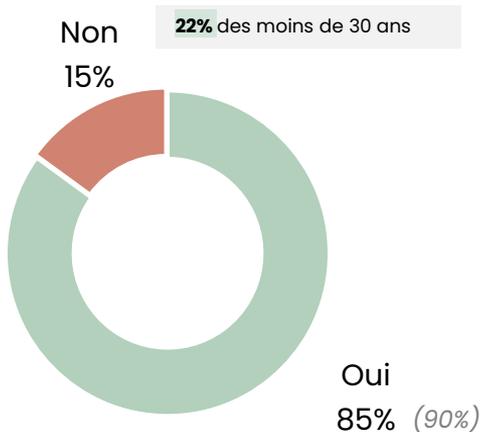
N=309 qui ont cherché des informations



# Dans 9 cas sur 10, l'information recherchée est effectivement trouvée.

Q55. Avez-vous trouvé les réponses à vos questions ?

N=309 qui ont cherché des informations (Rappel 2022)



Aucune différence significative en fonction du support

Q56. Quelles informations recherchez-vous ?

N=46 qui n'ont pas trouvé les informations recherchées

- La qualité de l'eau (7 usagers)
- La composition de l'eau, son analyse (6 usagers)
- L'origine de l'eau (5 usagers)
- Son prix (4 personnes)

- Le taux de calcaire (3 personnes)
- Les fontaines (2 personnes)

Mais aussi Eau de Paris, comment réduire sa consommation, la présence de plastique, la couleur de l'eau, la présence de médicaments, comment éviter les fuites, comment faire en cas de pénurie...

# Les Parisiens continuent de se montrer intéressés par l'envoi d'informations, sans créer néanmoins d'enthousiasme.

Q57. Eau de Paris communique auprès de ses consommateurs sur la qualité de l'eau du robinet, sa provenance, son prix, son traitement, les actions en faveur de la protection de la ressource... Vous, personnellement, seriez-vous intéressé pour recevoir des informations?

N=1002 (Rappel 2022)

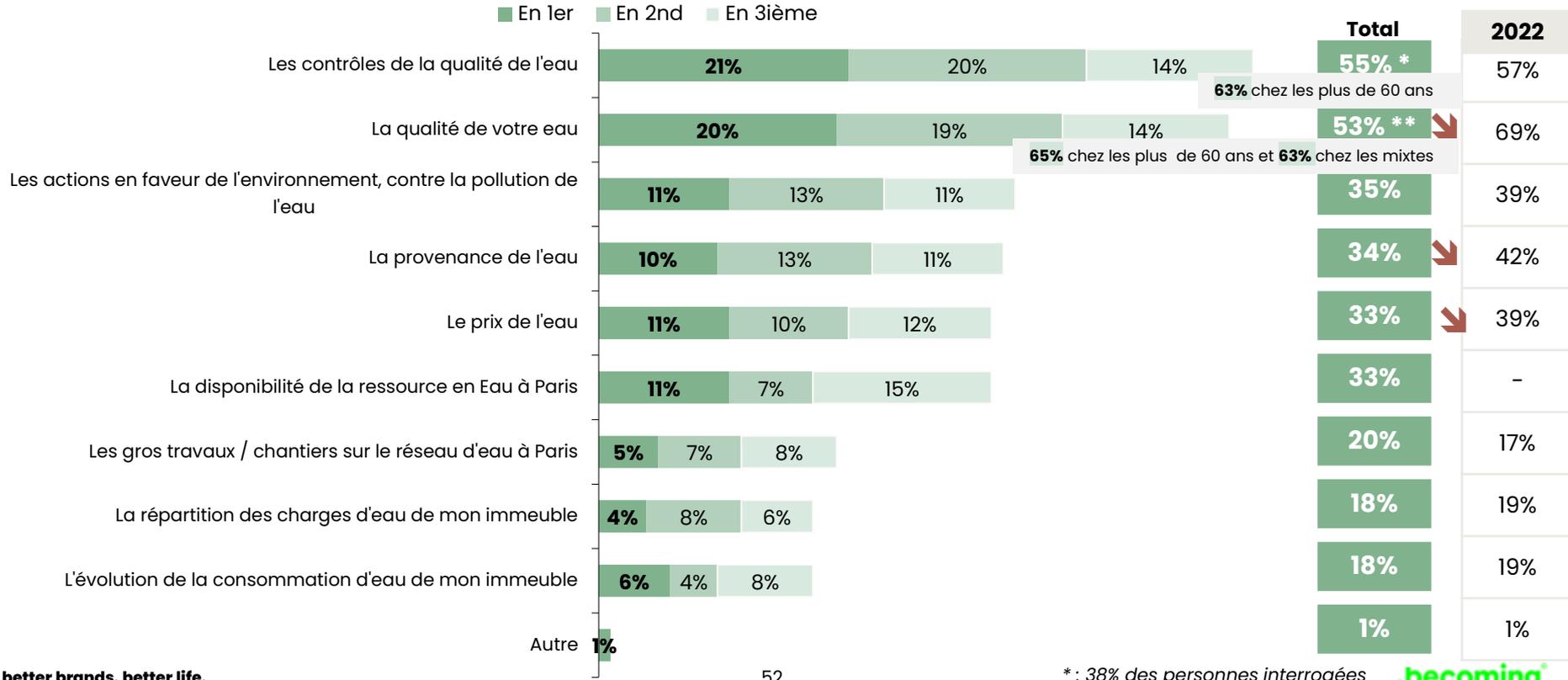


82% de ceux qui ont entendu parler du plan  
 78% des propriétaires  
 76% des 60 ans et plus

# La qualité de l'eau et son contrôle demeure le principal centre d'intérêt. La disponibilité de la ressource en eau à Paris ne vient qu'en 6<sup>ème</sup> position.

Q58. Quels sont les 3 thèmes ou sujets relatifs à l'eau potable à Paris qui vous intéresseraient le plus ?

N=690 intéressés pour avoir des informations

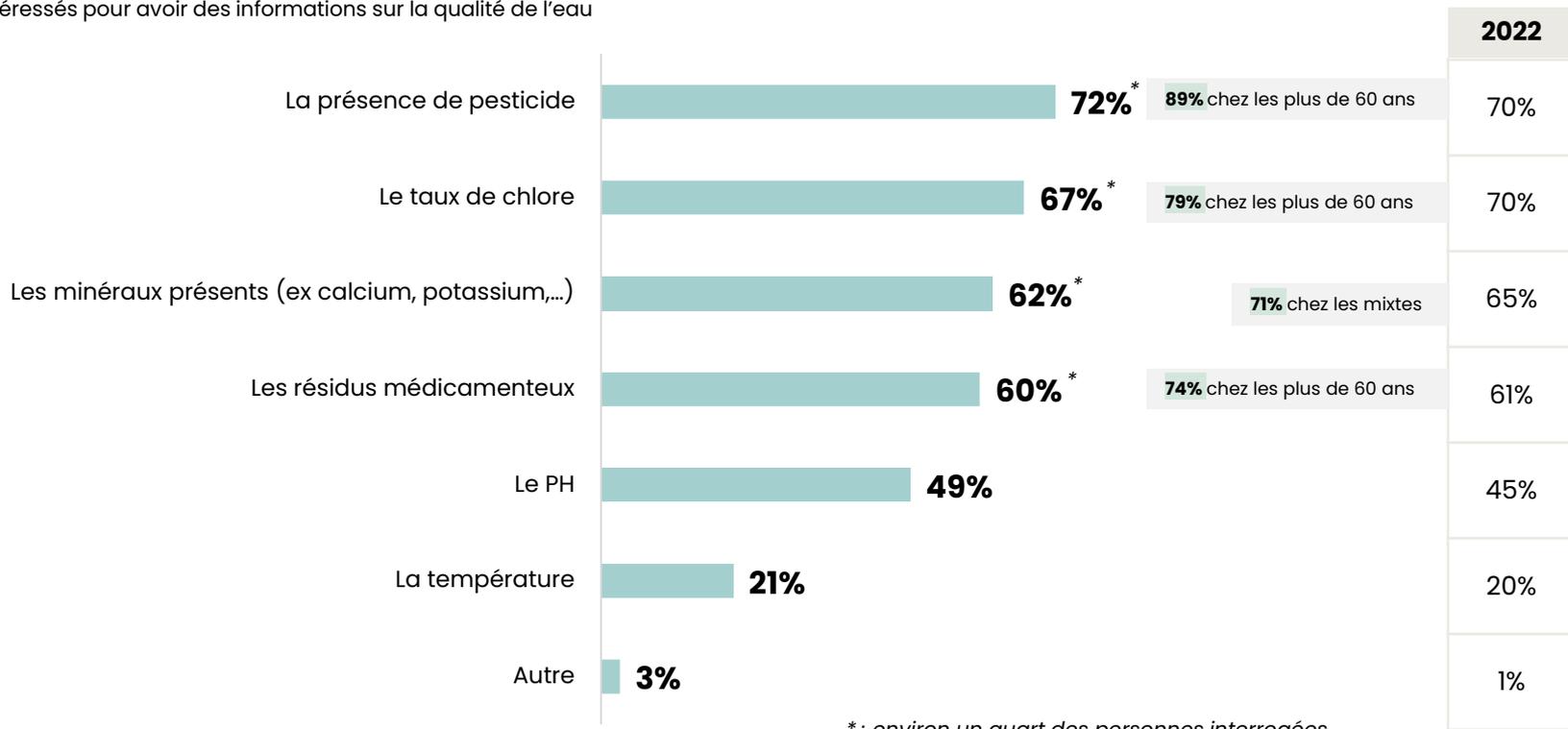


\* : 38% des personnes interrogées  
\*\* : 37% des personnes interrogées

# C'est en particulier un suivi quotidien de la présence de pesticide et du taux de chlore qui est attendu par les Parisiens en recherche d'informations sur la qualité de l'eau.

Q59. Plus précisément, quelles sont les informations auxquelles vous aimeriez avoir accès au quotidien, partout et à tout moment dans Paris (via une appli ou des informations sur les fontaines) ?

N=365 intéressés pour avoir des informations sur la qualité de l'eau

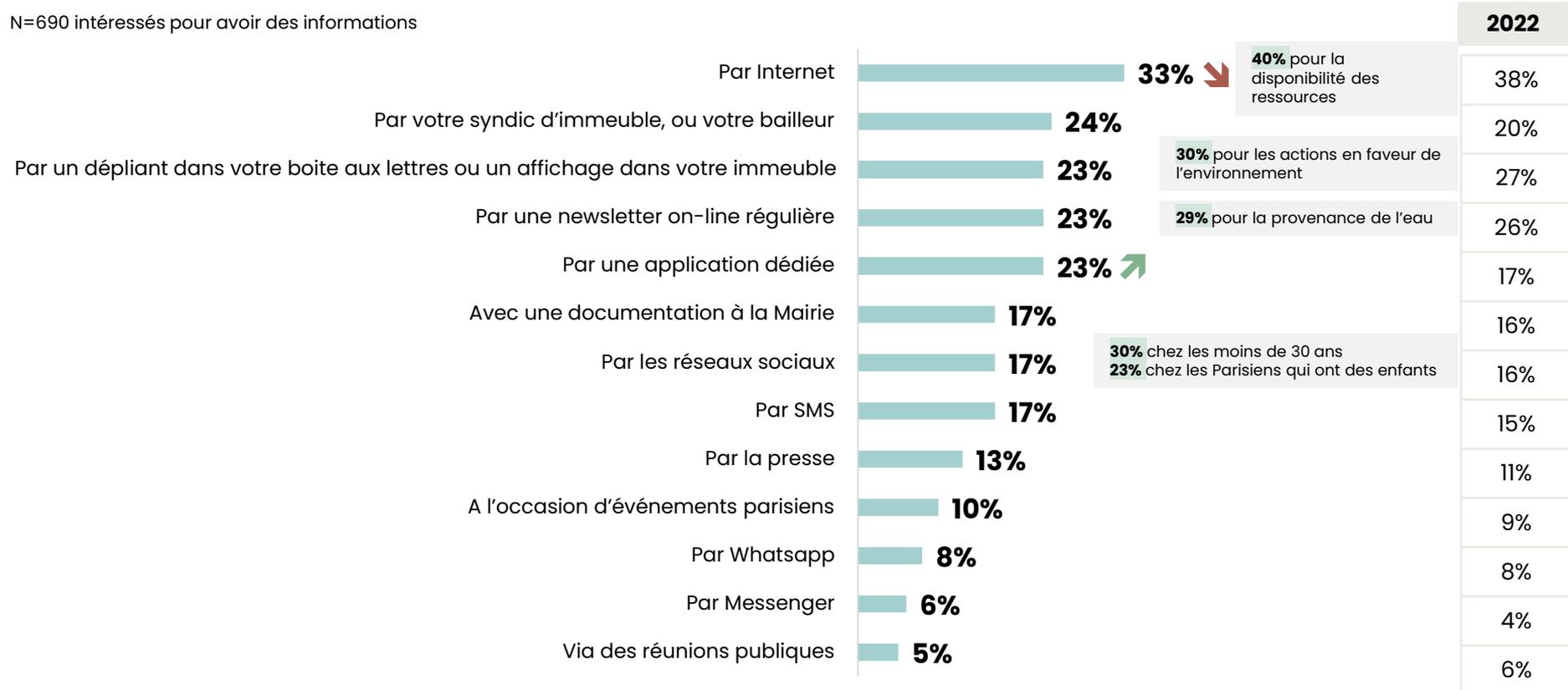


\* : environ un quart des personnes interrogées

# Internet demeure le support le plus plébiscité. Une application dédiée a plus d'attrait que l'année dernière.

Q60. D'une manière générale, par quel moyen préféreriez-vous être informé sur l'eau potable à Paris ? 3 choix possibles

N=690 intéressés pour avoir des informations



# Ce qu'il faut retenir

## Des attentes en termes d'information :

- Internet est le canal d'information préféré des Parisiens.
- Un tiers des Parisiens recherche des renseignements essentiellement sur les sites de Eau de Paris et de la ville de Paris, et trouve en général les réponses à ses questions.
- Les Parisiens continuent de montrer un intérêt mitigé pour recevoir des informations.
- Ils sont plutôt demandeurs de données sur la qualité de l'eau et les contrôles. En termes de suivi quotidien, ce sont la présence de pesticide et du taux de chlore qui sont les plus plébiscités.
- Malgré la crainte d'une pénurie, la disponibilité de la ressource en eau n'est qu'en 6<sup>ème</sup> position dans les sujets d'intérêt.

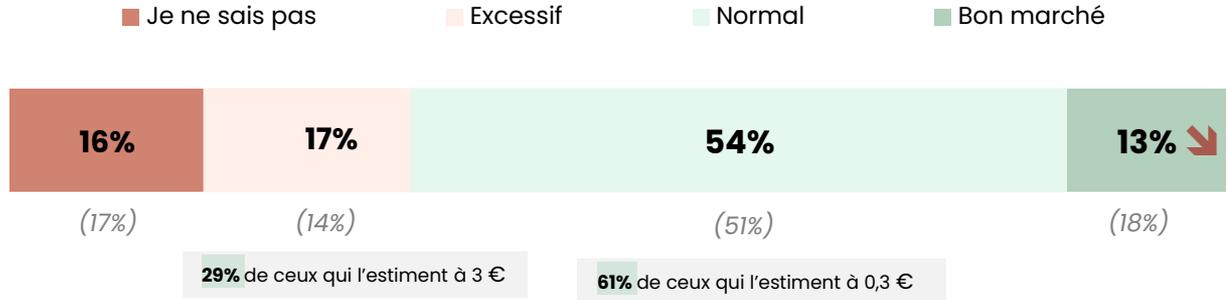
.07

**Le prix de l'eau :  
méconnu, mais bien perçu**

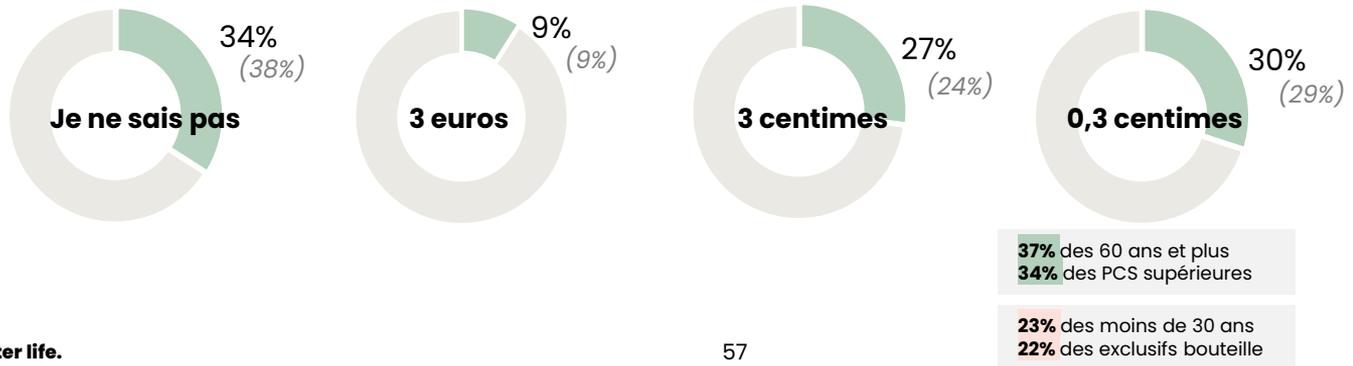
# Le prix au litre reste méconnu.

N=1002 (Rappel 2022)

Q47. Estimez-vous que le prix de l'eau à Paris est ... ?



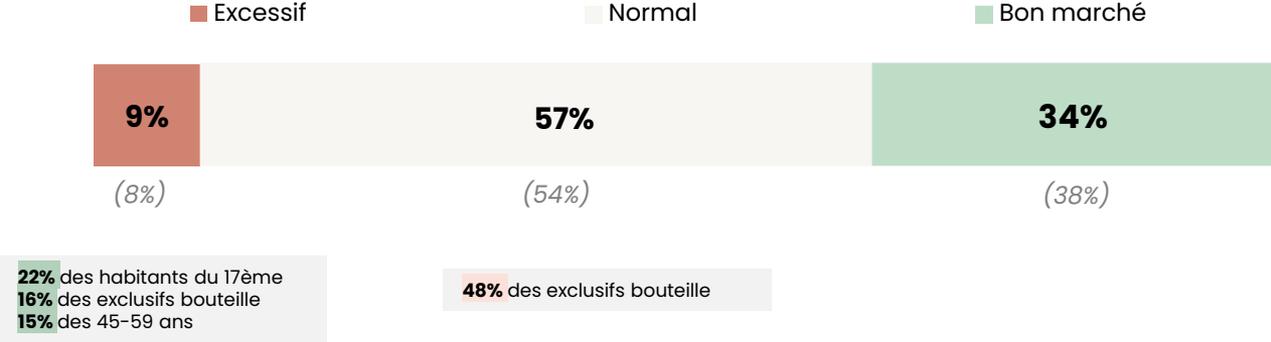
Q47. Selon vous, quel est l'ordre de prix du litre de l'eau du robinet à Paris ... ?



# Malgré la hausse du prix et la baisse potentielle du pouvoir d'achat liée à l'inflation, plus de la moitié des Parisiens trouve le tarif normal.

Q49. Sachant le prix du litre d'eau et ce qu'il comprend, estimez-vous que l'eau à Paris est à un tarif ... ?

N=1002



# Les Parisiens méconnaissent leur consommation annuelle et sont peu informés de la qualité de l'eau dans leur immeuble, surtout les locataires du privé.

Q49. Comment payez-vous vos consommations d'eau ?

Q51. Recevez-vous un état annuel de votre consommation d'eau ?

Q50. Le syndic ou le bailleur vous a-t-il informé sur la qualité de l'eau de votre immeuble (avec les charges ou affiché dans le hall de votre immeuble) ?

N=1002

**Pour 80% des Parisiens, la consommation d'eau est incluse dans les charges (-4 pts versus 2022) :**

- **55% paient en fonction de la consommation réelle de leur foyer,**
- **25% paient un forfait en fonction de la superficie du logement.**

**10% paient directement Eau de Paris.**

*(9% ne savent pas répondre, +3 pts versus 2022)*

**42% des personnes interrogées déclarent recevoir un état annuel de leur consommation d'eau.**

73% quand ils paient directement à Eau de Paris versus 27% quand c'est inclus dans les charges et que c'est un forfait en fonction de la superficie du logement.

63% des locataires d'un logement social versus 31% des locataires dans le privé.

**26% se souviennent avoir été informées sur la qualité de l'eau de leur immeuble.**

29% des propriétaires et locataires des bailleurs sociaux versus 22% des locataires du privé.

.08

**Annexes**

**Des quotas ont été appliqués pour cette étude : quotas représentatifs**  
**Pour le traitement, l'échantillon a été redressé pour être parfaitement représentatif.**  
**24% louent un logement social (cible sur-représentée avant 2022).**

<b>Sexe</b>	
Homme	47%
Femme	53%

<b>Age</b>	
De 15 à 29 ans	27%
De 30 à 44 ans	26%
De 45 à 59 ans	21%
60 ans et plus	26%

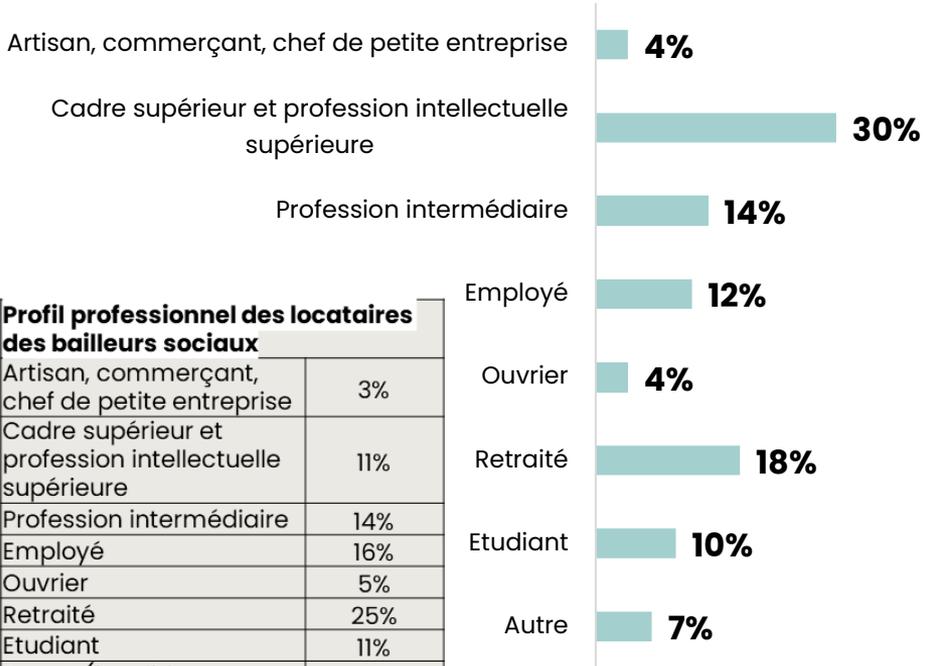
<b>Arrondissements</b>	
1 <sup>er</sup> arrondissement	0,7%
2 <sup>ème</sup> arrondissement	0,9%
3 <sup>ème</sup> arrondissement	1,6%
4 <sup>ème</sup> arrondissement	1,2%
5 <sup>ème</sup> arrondissement	2,7%
6 <sup>ème</sup> arrondissement	1,9%
7 <sup>ème</sup> arrondissement	2,5%
8 <sup>ème</sup> arrondissement	1,7%
9 <sup>ème</sup> arrondissement	2,7%
10 <sup>ème</sup> arrondissement	4,2%

<b>Arrondissements</b>	
11 <sup>ème</sup> arrondissement	6,8%
12 <sup>ème</sup> arrondissement	6,5%
13 <sup>ème</sup> arrondissement	8,3%
14 <sup>ème</sup> arrondissement	6,3%
15 <sup>ème</sup> arrondissement	10,6%
16 <sup>ème</sup> arrondissement	7,5%
17 <sup>ème</sup> arrondissement	7,6%
18 <sup>ème</sup> arrondissement	9%
19 <sup>ème</sup> arrondissement	8,4%
20 <sup>ème</sup> arrondissement	8,9%

# La situation professionnelle et la composition du foyer des interviewés

## S3. Quelles est votre situation professionnelle ?

N= 1002



**Profil professionnel des locataires des bailleurs sociaux**

Artisan, commerçant, chef de petite entreprise	3%
Cadre supérieur et profession intellectuelle supérieure	11%
Profession intermédiaire	14%
Employé	16%
Ouvrier	5%
Retraité	25%
Etudiant	11%
Autres (invalide, sans emploi ou sans activité professionnelle)	15%

## S5. Concernant votre résidence à Paris, êtes-vous ... ?



- S7. Combien de personnes composent votre foyer, vous compris ?
- S8. Si plus d'une personne, combien y a-t-il d'enfants dans votre foyer ?
- S9. Et combien ont moins d'un an ?

