



# Ipsos Loyalty

MAIRIE DE PARIS



## *Baromètre sur le Service de l'Eau à Paris - 2004*

N° 19998FZ01

Contacts Ipsos :

Stéphanie MARTY

tél. : 01 41 98 93 09

Email : [Stephanie.Marty@ipsos.com](mailto:Stephanie.Marty@ipsos.com)

Daisy Caumont

tél. : 01 41 98 91 45

Email : [daisy.caumont@ipsos.com](mailto:daisy.caumont@ipsos.com)

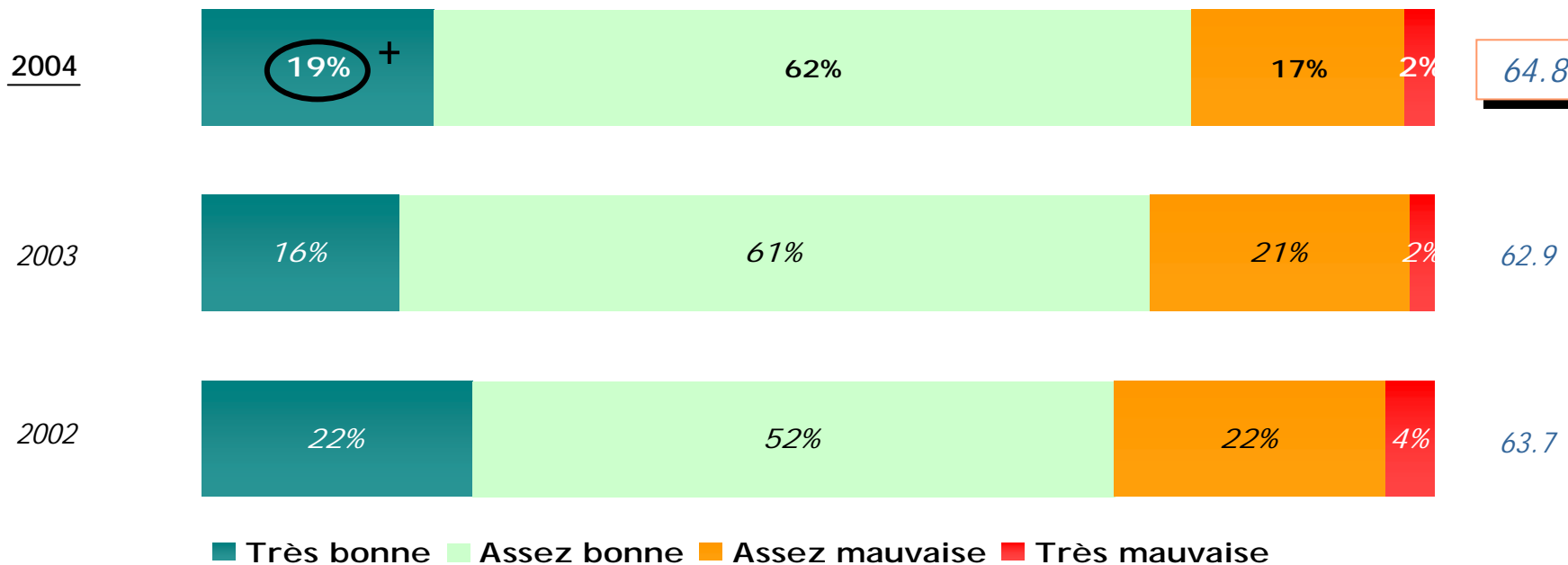
Mairie de Paris - SAGEP - CEP - EFPE

Dossier de presse - 18 avril 2005

- La **Mairie de Paris**, la **SAGEP**, la **Compagnie des Eaux de Paris** (CEP) pour la Rive droite et **Eau et Force Parisienne des Eaux** (EFPE) pour la Rive Gauche, ont mis en place un baromètre de satisfaction auprès de la population Parisienne que nous avons décomposé en
  - Clients professionnels consommateurs d'eau
  - Clients professionnels non consommateurs d'eau
  - Particuliers
  
- Le dispositif d'enquête initié en 2002 a été reconduit en 2003 et **2004 sur les mois d'octobre et novembre.**
  
- En 2004, ce dispositif a été **aménagé**, notamment en ce qui concerne **les cibles investiguées dans l'étude et la taille de leur échantillon.**

- Le dispositif d'enquête dans son périmètre « entier » couvre 3 cibles (Particuliers, Syndics et Hôteliers-Commerçants-Restaurateurs) avec un renouvellement tous les 2 ans.
- La vague intermédiaire de 2004 est un suivi plus ciblé sur les Particuliers
- La taille de l'échantillon des Particuliers a été réduite de 1601 à 1002 particuliers en 2004 en considérant la notion de « provenance de l'eau » par rive.
- Par ailleurs, la notion d'ancienneté du bâti a été retenue en 2004 comme clef d'analyse sur la perception de la qualité de l'eau.
- La durée de passation moyenne du questionnaire est d'environ 14 minutes en 2004.

Je vais vous demander de noter de 1 à 10 l'image que vous avez du Service de l'Eau à Paris.



○ Hausse significative des tout à fait satisfait entre 2003 et 2004

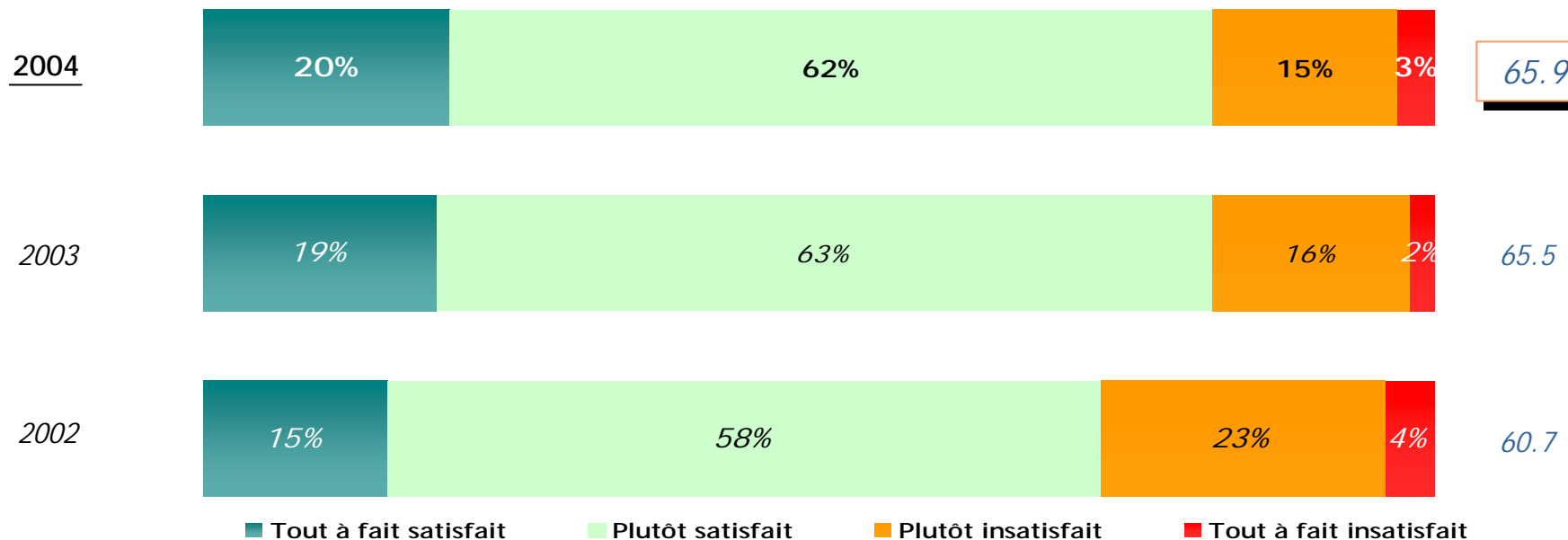
Base des répondants 2004 : 973  
 Base des répondants 2003 : 1559  
 Base des répondants 2002 : 768

appel : notes sur 10

notes 1 et 2 : « Très mauvaise image » Notes 6 à 8 : « Assez bonne image »

notes 3 à 5 : « Assez mauvaise image » Notes 9 et 10 : « Très bonne image »

Pouvez-vous m'indiquer votre satisfaction globale par rapport au Service de l'Eau à Paris ?



Base des répondants 2004 : 996

Base des répondants 2003 : 1593

Base des répondants 2002 : 791

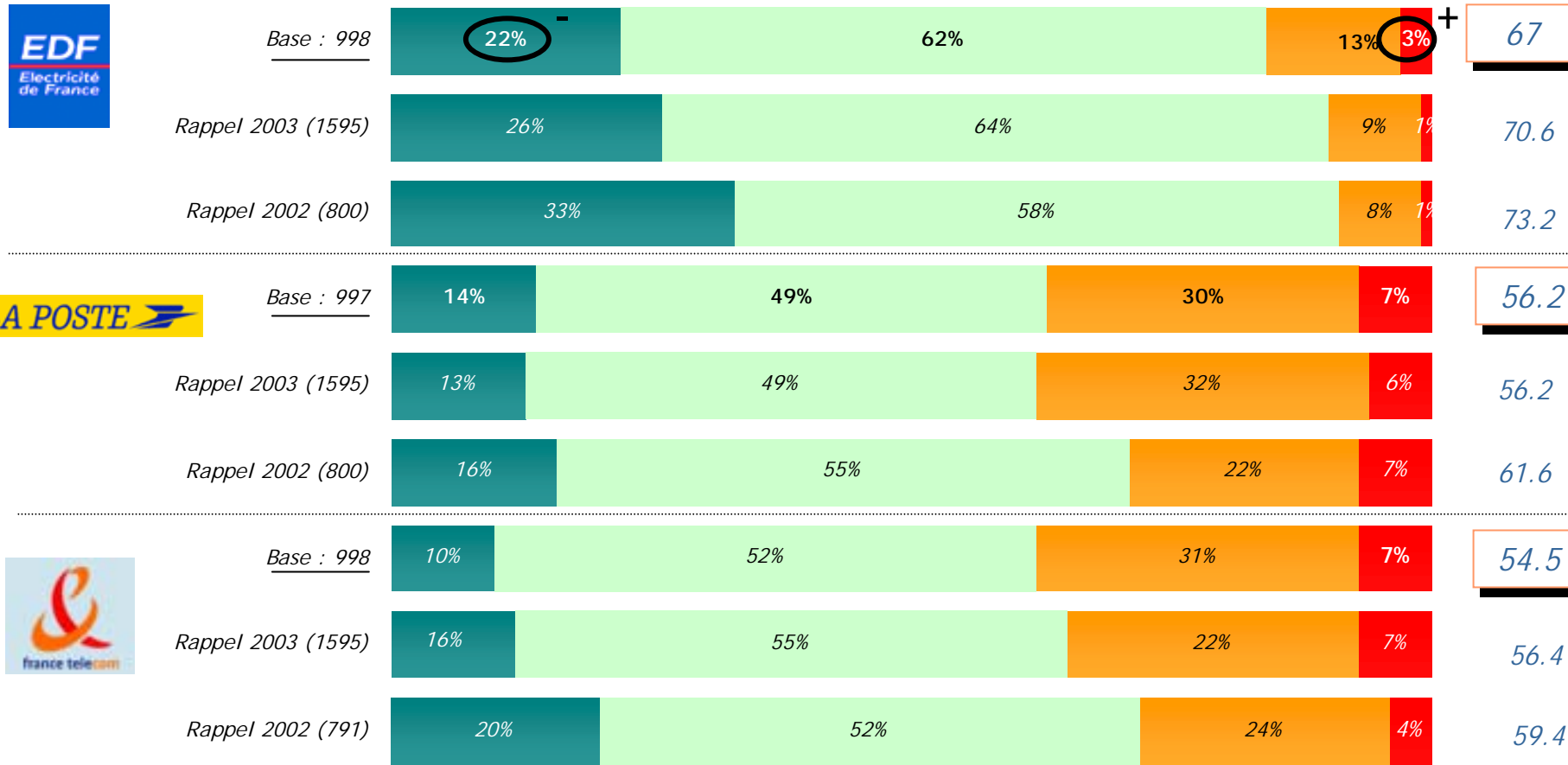
appel : notes sur 10

notes 1 et 2 : « Très mauvaise image » Notes 6 à 8 : « Assez bonne image »

notes 3 à 5 : « Assez mauvaise image » Notes 9 et 10 : « Très bonne image »

Et quelle note de satisfaction globale donnez-vous aux sociétés de service public suivantes :

Indices



■ Tout à fait satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Tout à fait insatisfait ■ (label)

Baisse significative des tout à fait satisfait entre 2003 et 2004

Hausse significative des tout à fait insatisfait entre 2003 et 2004

*Dans votre famille, boit-on...*



EN 2004

De l'eau en bouteille  
uniquement ou principalement



De l'eau du robinet  
uniquement ou principaleme

*Base des répondants 2004 : 985*

EN 2003

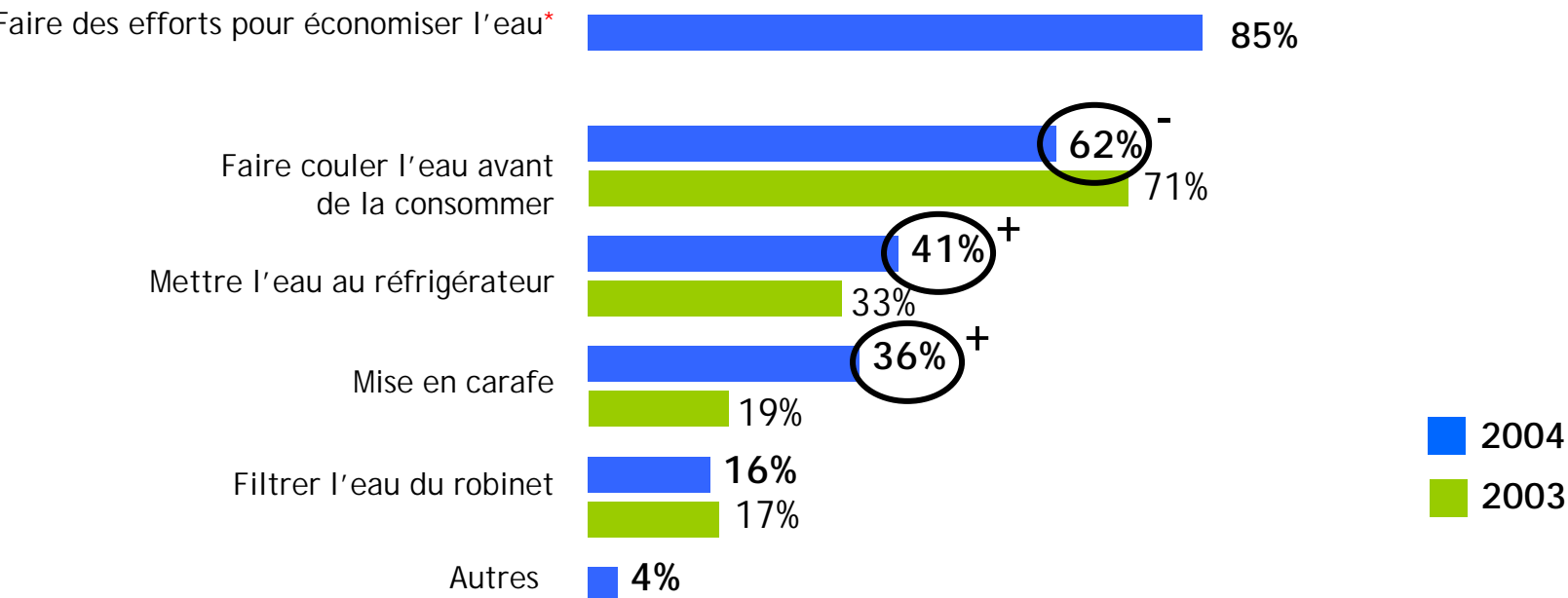
De l'eau en bouteille  
uniquement ou principalement



De l'eau du robinet uniquement  
ou principalement

*Base des répondants 2003 : 1570*

*Au cours de l'année passée, dans vos habitudes de consommation de l'eau (pour la boisson ou la cuisine), avez-vous adopté les comportements suivants ... (plusieurs réponses possibles) ?*



*Dont aucun comportement en particulier : 4%*

*Dont aucun comportement en particulier : 18%*

Base des répondants 2004 : 959

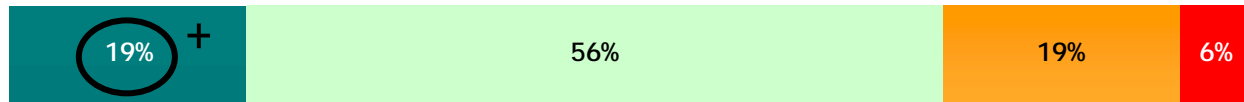
Base des répondants 2003 : 1310

○ Évolution significative entre 2003 et 2004

Quelle note de satisfaction attribuez-vous à...

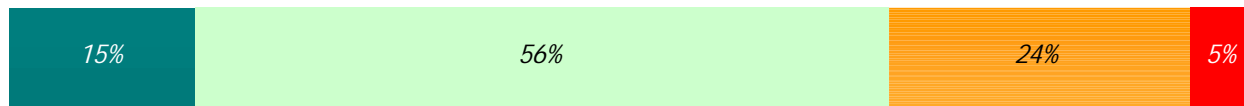
Indices

La qualité de l'eau en général (998)



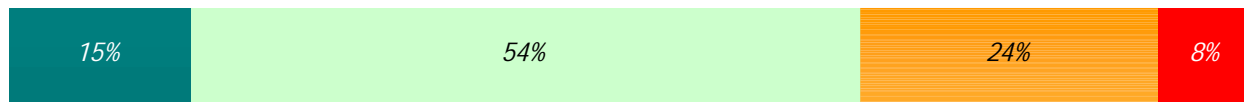
62.2

Rappel 2003 (1599)



59.6

Rappel 2002 (799)



58.6

■ Tout à fait satisfait ■ Plutôt satisfait ■ Plutôt insatisfait ■ Tout à fait insatisfait

○ Hausse significative des tout à fait satisfait entre 2003 et 2004

Rappel : notes sur 10

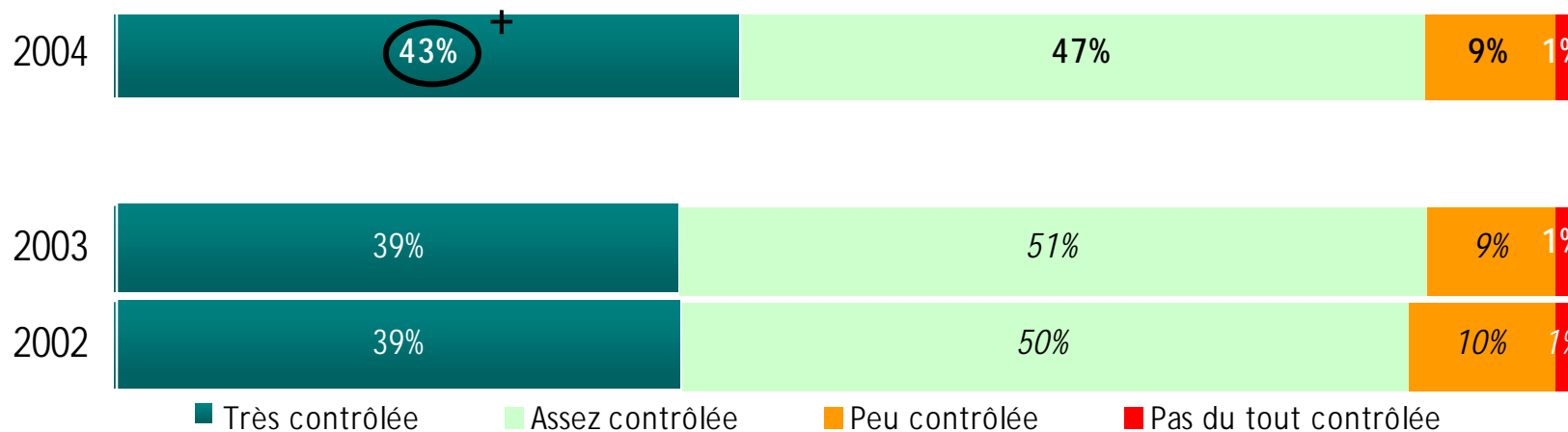
Notes 1 et 2 : « Tout à fait insatisfait » Notes 6 à 8 : « Plutôt satisfait »

Notes 3 à 5 : « Plutôt insatisfait » Notes 9 et 10 : « Tout à fait satisfait »

Avez-vous le sentiment que la qualité de l'eau à Paris est...

Base des répondants 2004 : 976

Base des répondants 2003 : 1570



Avez-vous le sentiment que la qualité de l'eau à Paris depuis 1 an...

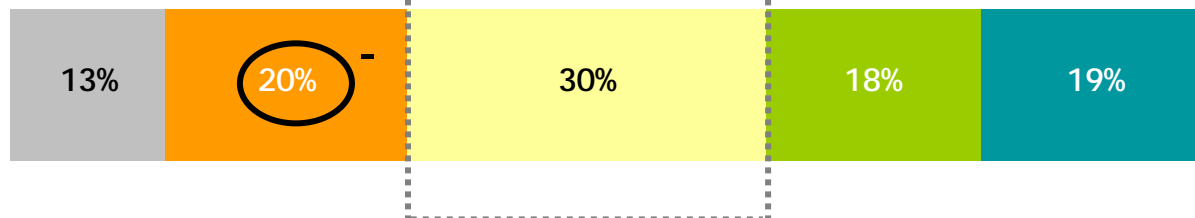
	2002 <i>Base répondants : 791</i>	2003 <i>Base répondants : 1564</i>	2004 <i>Base répondants : 955</i>
S'est améliorée	16%	10%	9%
Est restée stable	77%	84%	87%
S'est détériorée	7%	6%	4% <sup>-</sup>

<sup>+</sup> Hausse significative des tout à fait satisfait entre 2003 et 2004

<sup>-</sup> Baisse significative des tout à fait insatisfait entre 2003 et 2004

Quel est selon vous le prix d'un litre d'eau du robinet ?

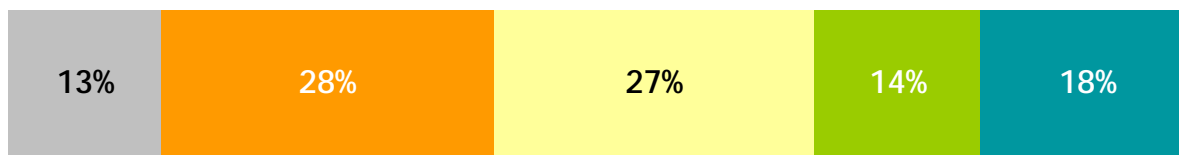
2004 (717)



Rappel 2003 (1189)



Rappel 2002 (602)



Moins de 0,1 cts € le litre



De 0,1 cts à moins de 0,2 cts € le litre



De 0,2 cts à moins de 0,3 cts € le litre



De 0,3 cts à moins de 0,4 cts € le litre



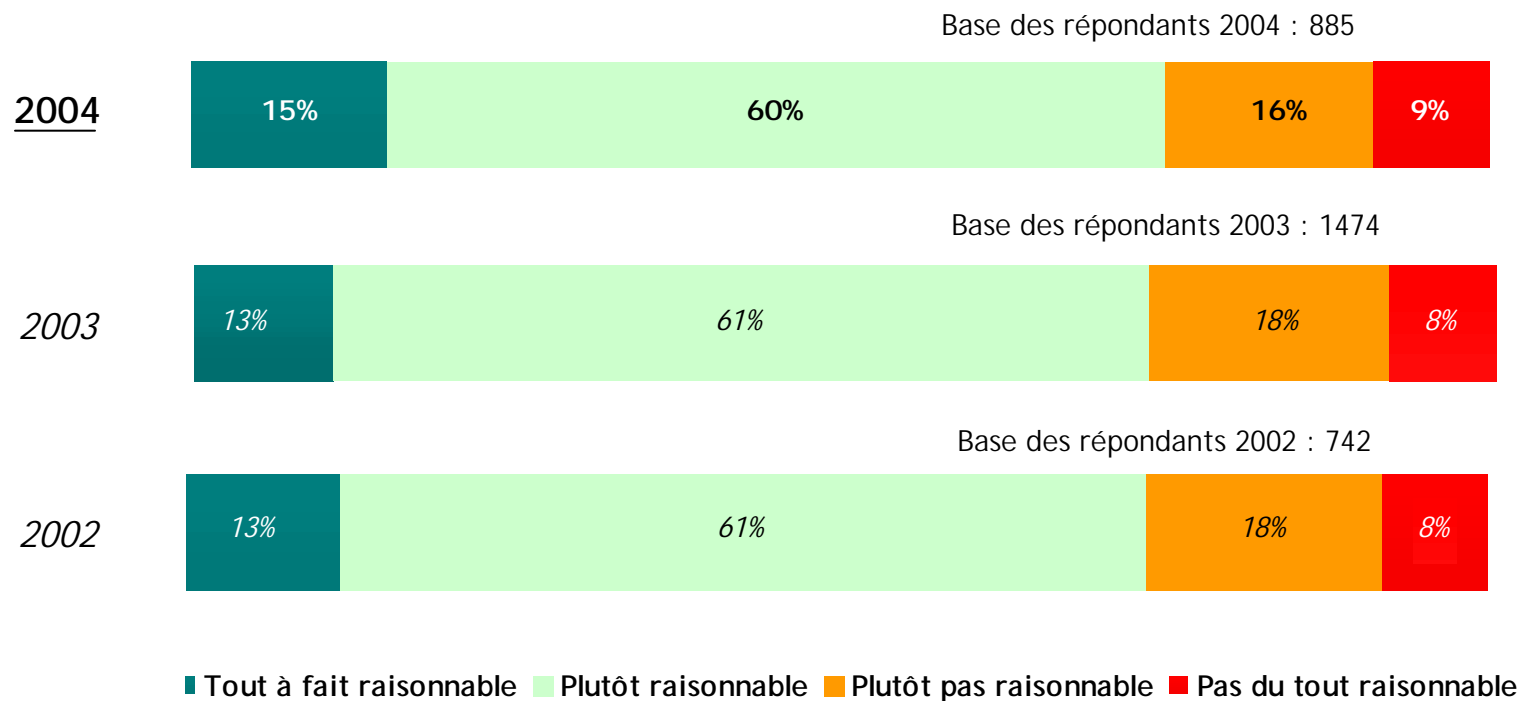
0,4 cts € et plus le litre



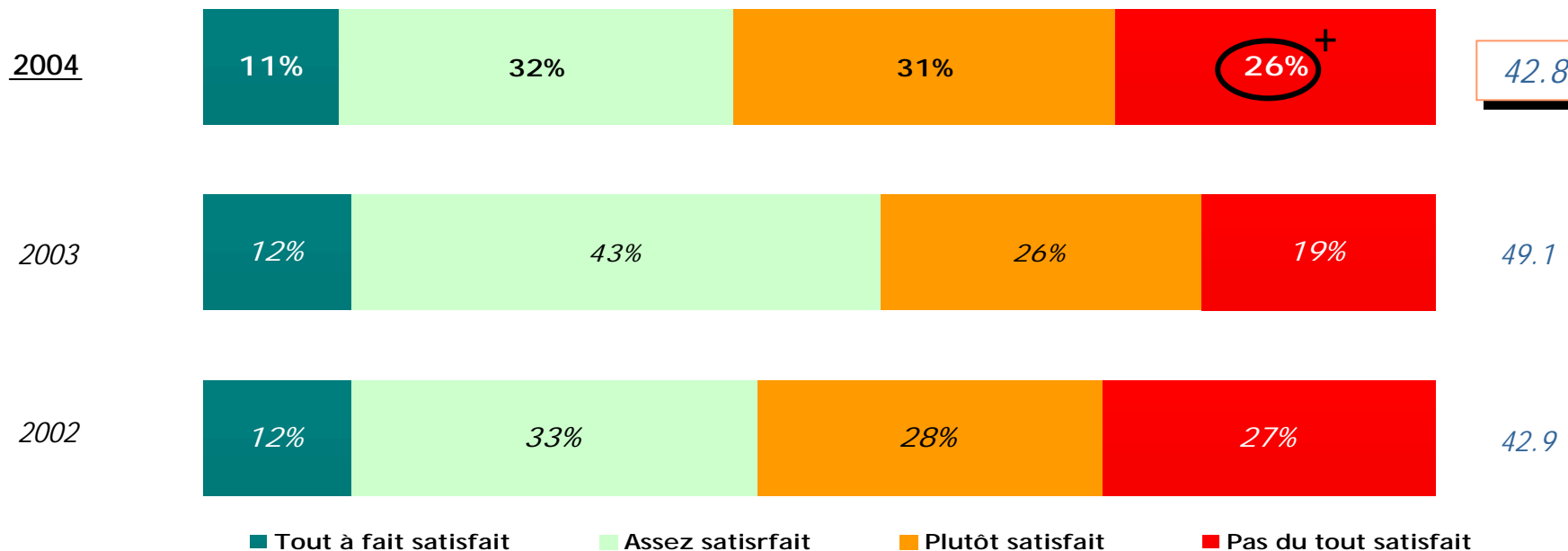
Fourchette de prix dans laquelle se situe le prix facturé au réel

○ évolution significative entre 2003 et 2004

Trouvez-vous que le prix de l'eau du robinet est...



Pouvez-vous m'indiquer votre satisfaction globale concernant l'information qui vous est fournie en général par le distributeur ?



○ Hausse des tout à fait insatisfait entre 2003 et 2004

Base des répondants 2004 : 949  
 Base des répondants 2003 : 1527  
 Base des répondants 2002 : 764

appel : notes sur 10

notes 1 et 2 : « Tout à fait insatisfait »    Notes 6 à 8 : « Plutôt satisfait »  
 notes 3 à 5 : « Plutôt insatisfait »    Notes 9 et 10 : « Tout à fait satisfait »

En 2003 le baromètre illustre les prémices des effets du marketing sur l'eau, 2004 confirme que l'ensemble des actions impacte positivement la perception des Parisiens :

### Une nette progression de l'image du service de l'Eau à Paris

- L'image globale du service de l'eau à Paris continue sa progression
- L'image à travers ses différentes dimensions affirme sa tendance à la hausse, observée depuis 2002.

### Une stabilité de la satisfaction globale

- le service de l'eau à Paris se positionne sur un niveau de satisfaction équivalent à celui d'EDF/GDF.

### Une meilleure perception de la qualité de l'eau

- Une meilleure tolérance ou acceptation des teneurs en chlore et calcaire ?
- Une moindre sanction du goût qui confirme cette tendance à l'amélioration
- Des particuliers **plus en confiance** :
  - ils jugent l'eau davantage contrôlée qu'en 2003
  - ils estiment d'ailleurs dans une moindre mesure que la qualité de l'eau à Paris s'est détériorée depuis un an.

## Des changements en terme de comportements de consommation :

- Une augmentation des efforts faits pour économiser l'eau
- De fortes progressions de la mise en carafe ou au réfrigérateur de l'eau
- Un recul de l'attribut « faire couler de l'eau avant de la consommer », probablement corrélé avec l'augmentation conséquente des efforts faits pour économiser l'eau.

Un comportement sans doute plus écologique qui s'inscrit dans la tendance à la protection de l'environnement.

Les efforts déployés par les distributeurs et le producteur d'eau en terme de communication ont fortement contribué aux modifications des comportements de consommation.

**Des messages redondants** de plus en plus relayés par les media, **aujourd'hui bien passés et intégrés par les particuliers.**

➔ Ces modifications de comportements encouragent les actions fédérées par les différents acteurs de l'eau.

## Un perception contrastée sur l'information

- Une satisfaction relative à l'information en baisse revenant aux niveaux de 2002
- Un phénomène à minimiser, dans la mesure où 2003 reste une année atypique caractérisée par une médiatisation abondante autour de « l'année mondiale de l'eau »
- Des effets contextuels atténués qui ne se répercutent d'ailleurs pas sur les demandes d'information en retrait en 2004 par rapport à 2003.