



COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 29 décembre 2014

94 % DES PARISIENS SONT SATISFAITS DU SERVICE DE L'EAU A PARIS

Eau de Paris, régie municipale en charge de la production et de la distribution de l'eau dans la capitale, publie les résultats de son baromètre annuel de satisfaction des usagers, réalisé par GMV conseil marketing. Ce baromètre témoigne d'une grande satisfaction des Parisiens au service de l'eau à Paris (94%), d'une notoriété en hausse pour la régie municipale (32% de notoriété spontanée) et d'un rapport de confiance confirmé à l'égard de la qualité de l'eau (86 % de satisfaction).

Une notoriété de la régie municipale en nette progression

Quatre ans à peine après sa création, plus de 3 Parisiens sur 10 connaissent Eau de Paris (32%) : ils étaient 18 % en 2010 au moment de la remunicipalisation. 62% de ceux qui connaissent Eau de Paris l'associent à une entreprise publique (contre 54% en 2012). Cette progression de la notoriété d'Eau de Paris est le fruit d'une action de proximité qui permet de faire découvrir aux Parisiens la qualité de leur eau, son origine, son juste prix, les nombreuses mesures de contrôle de sa qualité, le patrimoine hydraulique que gère la régie pour le compte de la ville, les nouveaux services et fontaines, notamment d'eau pétillante, mis à leur disposition... Cette notoriété est à mettre également en corrélation avec le résultat sur la satisfaction du service de l'eau à Paris : 94 % des personnes interviewées s'estiment satisfaites de ce service.

Une satisfaction à l'égard de l'eau du robinet

La satisfaction à l'égard de la qualité de l'eau du robinet de la capitale est très haute puisqu'elle s'établit à 86 % en 2014 (le baromètre national TNS-Sofres du Cieau établit lui que 74 % des Français se disent satisfaits de la qualité globale de leur eau à domicile).

En eau de boisson, 8 Parisiens sur 10 en consomment, 39 % de manière exclusive. Les usagers les plus critiques remarquent la dureté de l'eau (33%) et son goût parfois peu appréciable (27%). Enfin, si la qualité de l'eau demeure le sujet qui intéresse le plus les usagers (49%), le prix de l'eau interroge : 28% des usagers se déclarent intéressés par le prix de l'eau à Paris.

Méthodologie

Enquête annuelle réalisée entre le 29 septembre et le 21 octobre 909 auprès de 909 interviewés (686 résidents et 227 non résidents) sur deux modes de recueil : en ligne et par téléphone. L'échantillon des résidents est constitué selon la méthode des quotas sur l'âge, le

sexe et l'arrondissement de résidence, celui des non-résidents est constitué par tirage aléatoire.

Contact presse : Charlotte Henry - 01 58 06 35 92 - presse@eaudeparis.fr

Eau de Paris est la régie municipale en charge de la production et de la distribution de l'eau dans Paris. Interlocuteur unique des usagers et des abonnés, Eau de Paris gère l'ensemble du circuit de l'eau, depuis le captage jusqu'au robinet des consommateurs. Elle est également garante de la qualité et de la pression de l'eau. Eau de Paris est certifiée ISO 9001:2008, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 pour toutes ses activités liées à la production, et à la distribution de l'eau potable, et à la relation abonnés-usagers. La régie a reçu le label égalité au titre de son engagement en faveur de l'égalité femmes hommes ainsi que le label diversité. Eau de Paris a été élue service client de l'année 2014.

Eau de Paris, c'est :

- 3 millions d'usagers parisiens
- 60 millions d'euros d'investissement chaque année
- 478 000 m³ d'eau potable consommés en moyenne par jour à Paris
- 200 000 m³ d'eau non potable produits par jour à Paris
- 80 000 abonnés au service de l'eau potable et non potable
- 93 350 compteurs d'eau
- Eaux souterraines : 50 % de l'eau prélevée dans 102 points de captage dans les régions de Provins, Sens, Fontainebleau et Dreux
- Eaux de rivière : 50 % de l'eau prélevée dans La Seine et la Marne pour alimenter la capitale
- 470 km de 3 aqueducs principaux : la Vanne, le Loing et l'Avre
- 2 000 km de canalisation d'eau potable dans Paris
- 5 grands réservoirs situés aux portes de Paris (dont Montsouris)
- 6 usines de traitement : 4 pour les eaux souterraines et 2 pour les eaux de rivières
- 1 200 points de distribution publics d'eau potable à Paris dont 3 fontaines à l'Albien, 100 fontaines Wallace, 4 fontaines du millénaire, 9 fontaines Totem, 5 fontaines Arceau, 5 fontaines Poings d'eau et 6 fontaines Pétilantes
- 62 critères de potabilité analysés et 1 million de mesures de surveillance par an
- 85 247 hectares de périmètres de protection des captages et 137 agriculteurs en contrat avec Eau de Paris
- Un taux de satisfaction de 92% des usagers envers le service public de l'eau

www.eaudeparis.fr

