

La perception du service de l'eau et de l'assainissement par les habitants du Dunkerquois

Présentation du 28 janvier 2016



Guillaume Caline

■ 01 40 92 35 91

■ guillaume.caline@tns-sofres.com



TNS Sofres

Les habitants du Dunkerquois et le service de l'eau et de l'assainissement

48VM20 © TNS

Contexte et objectifs de l'enquête

Dans la perspective du grand débat sur l'eau et l'assainissement sur le territoire du Dunkerquois, une enquête pour :



Mesurer la satisfaction des usagers à l'égard du service de l'eau et de l'assainissement



Identifier et hiérarchiser les attentes et besoins des usagers pour mieux y répondre



Comprendre la perception des habitants sur les grands enjeux d'avenir liés à l'eau



Echantillon

- **Echantillon de 1 000 individus, représentatif de la population des communes adhérentes au Syndicat de l'Eau du Dunkerquois (25 communes).**
- La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas appliquée au sexe, à l'âge et à la profession de la personne de référence après stratification par commune (d'après les données de l'INSEE).



Mode de recueil

- **Interviews réalisées par téléphone**



Dates de terrain

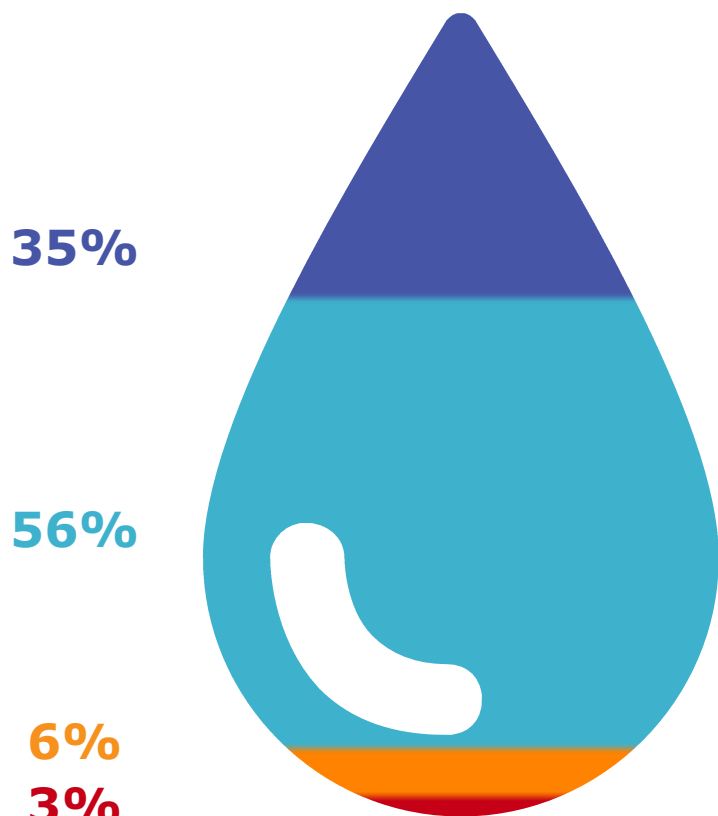
- Interviews réalisés du 3 au 9 décembre 2015.

1

Des habitants largement satisfaits des services de l'eau et de l'assainissement



Une satisfaction à l'égard du service de l'eau toujours élevée et supérieure à la moyenne nationale



91%

des habitants du territoire se disent **satisfaits** du service de l'eau dans leur commune

Comparaison Baromètre 2015
« Les Français et l'eau » : **84%**

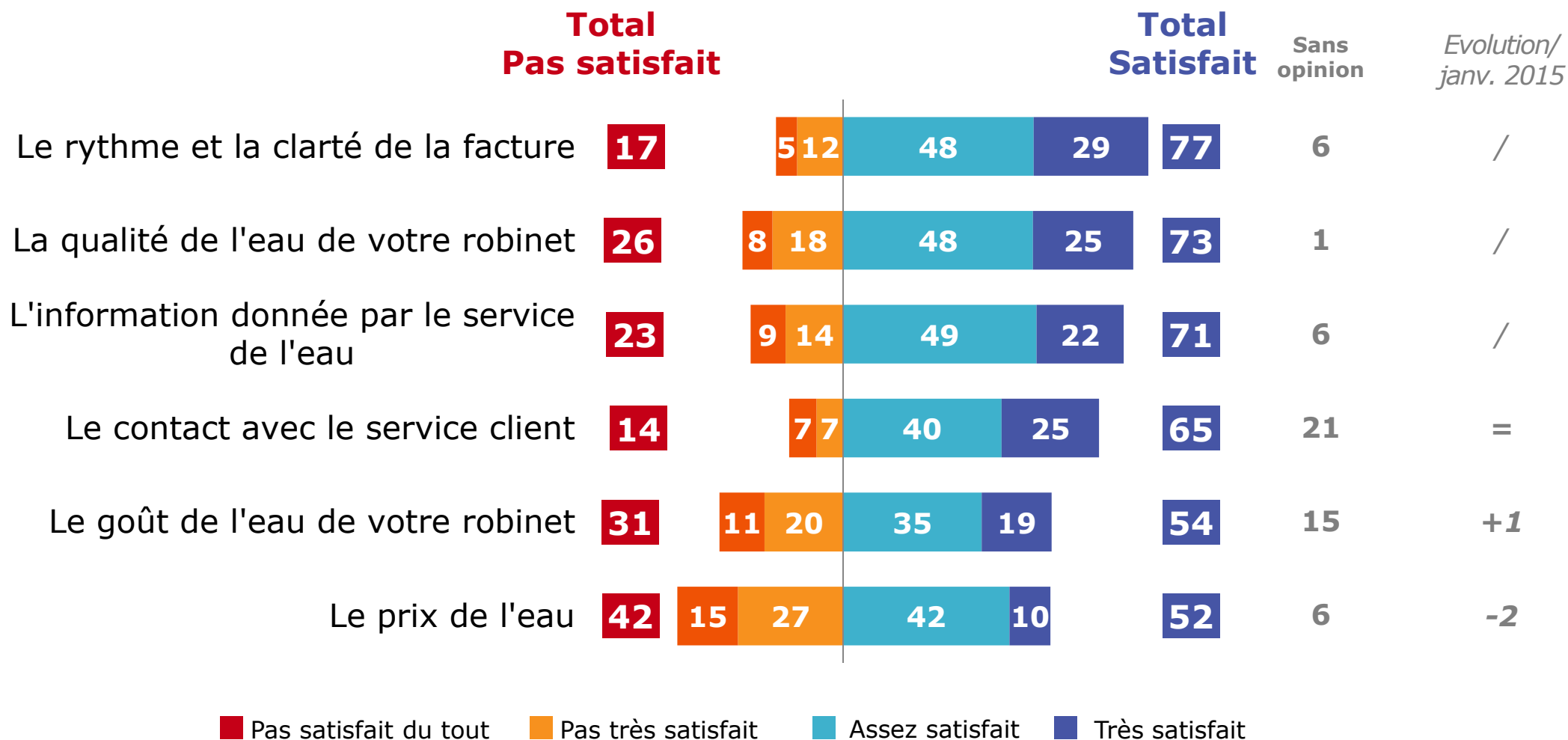
■ Pas satisfait du tout ■ Pas très satisfait ■ Assez satisfait ■ Très satisfait

Base : Ensemble

Q1 Globalement, diriez-vous que vous êtes satisfait(e) du service de l'eau dans votre commune ?

Dans le détail, des niveaux de satisfaction différents

Plus précisément, êtes-vous satisfait(e) du service de l'eau en ce qui concerne... ?



Base : Ensemble

/ : L'item n'était pas posé



TNS Sofres

Les habitants du Dunkerquois et le service de l'eau et de l'assainissement

48VM20 © TNS

Dans le détail, des niveaux de satisfaction différents

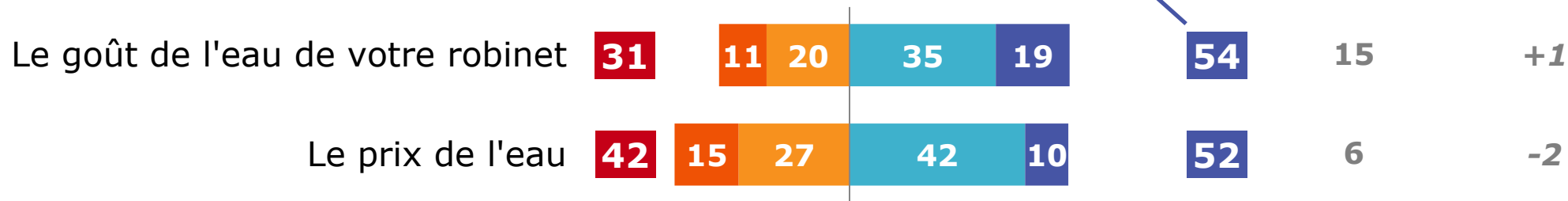
Plus précisément, êtes-vous satisfait(e) du service de l'eau en ce qui concerne... ?

**Total
Pas satisfait**

**Total
Satisfait** Sans
opinion

*Evolution/
janv. 2015*

79% de ceux qui boivent
régulièrement de l'eau du robinet



■ Pas satisfait du tout ■ Pas très satisfait ■ Assez satisfait ■ Très satisfait

Base : Ensemble

/ : L'item n'était pas posé



TNS Sofres

Les habitants du Dunkerquois et le service de l'eau et de l'assainissement

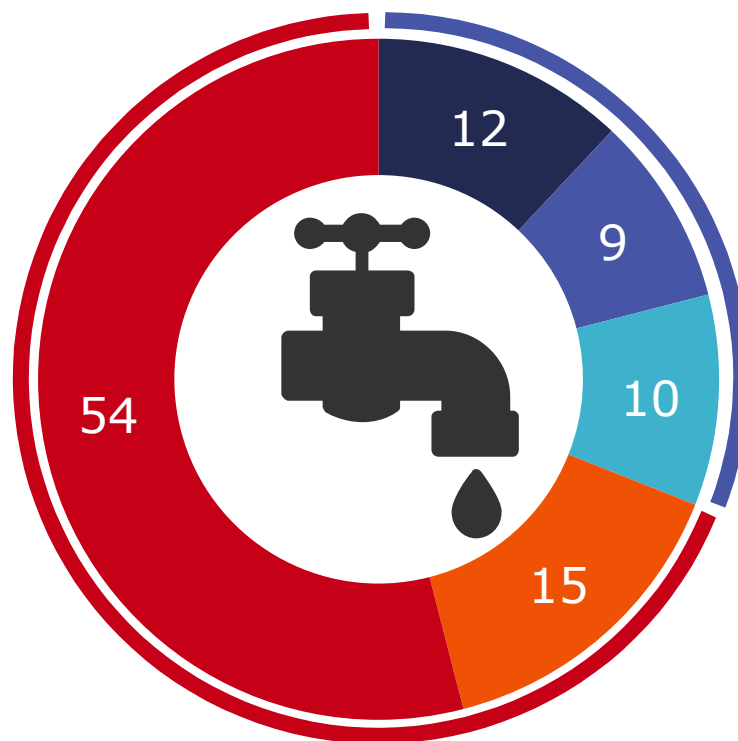
48VM20 © TNS

Une eau du robinet toujours peu consommée au quotidien par les habitants

Dans votre foyer, boit-on de l'eau du robinet ?

ST de temps en temps /
rarement ou jamais

69 -5



ST Au moins assez souvent

31 +5

- Toujours
- Très souvent
- Assez souvent
- De temps en temps
- Rarement ou jamais

Base : Ensemble

Evolution par rapport à janvier 2014

Dans le détail, des niveaux de satisfaction différents

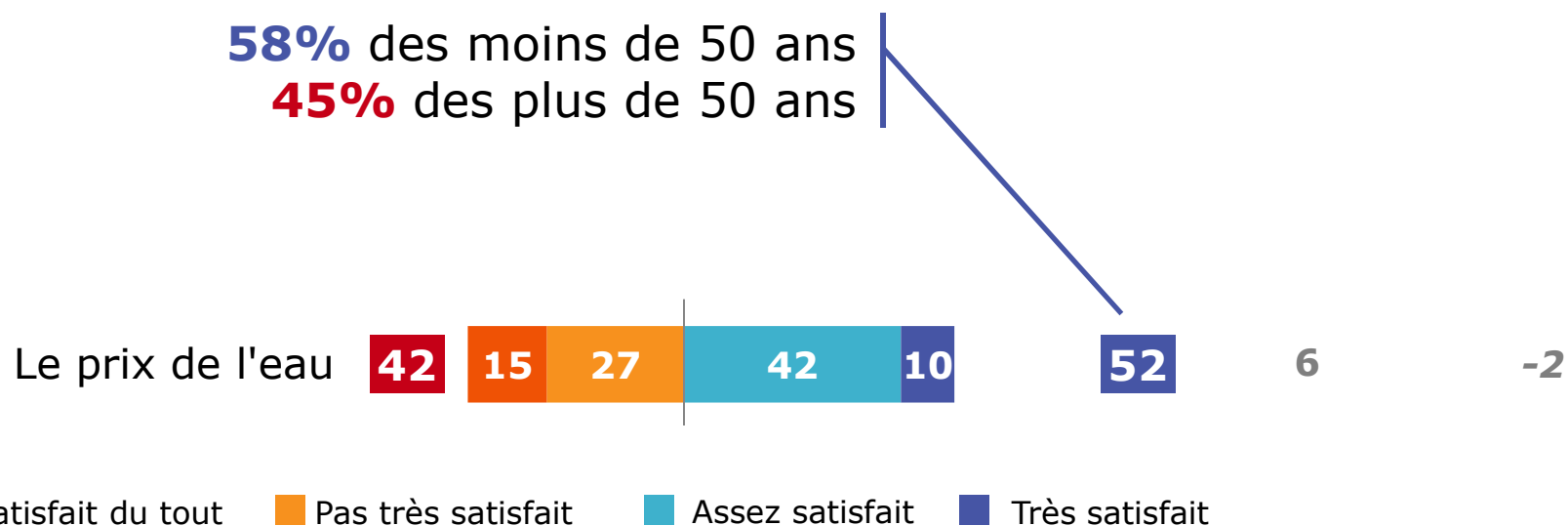
Plus précisément, êtes-vous satisfait(e) du service de l'eau en ce qui concerne... ?

Total
Pas satisfait

Total
Satisfait

Sans
opinion

*Evolution/
janv. 2015*



Base : Ensemble

/ : L'item n'était pas posé



TNS Sofres

Les habitants du Dunkerquois et le service de l'eau et de l'assainissement

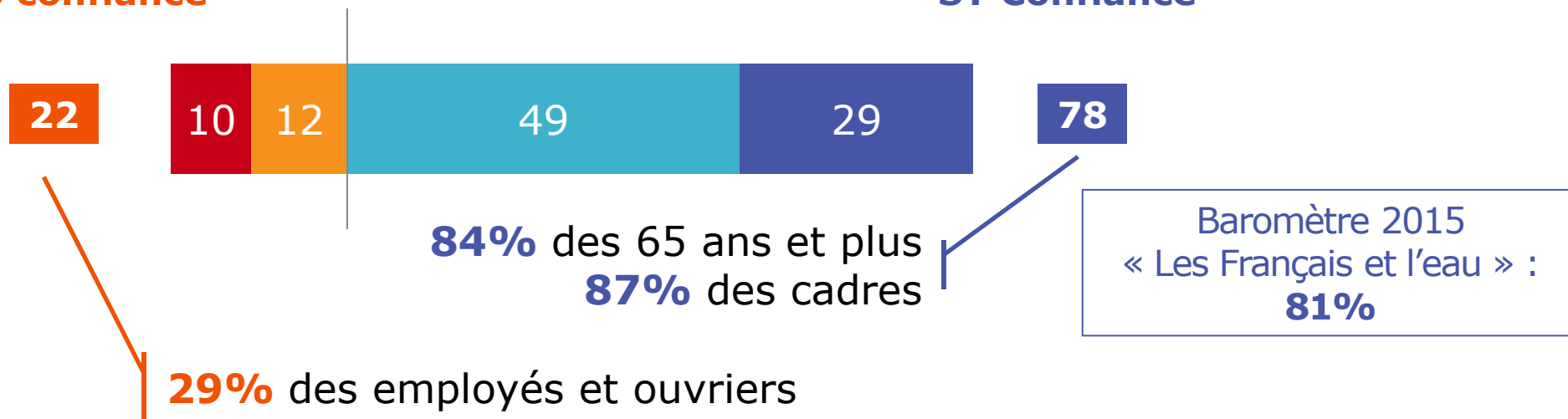
48VM20 © TNS

Comme les Français, les Dunkerquois font confiance à l'eau du robinet

Là où vous habitez, avez-vous confiance dans l'eau du robinet ?

ST Pas confiance

ST Confiance



■ Pas du tout confiance ■ Plutôt pas confiance ■ Plutôt confiance ■ Tout à fait confiance

Base : Ensemble



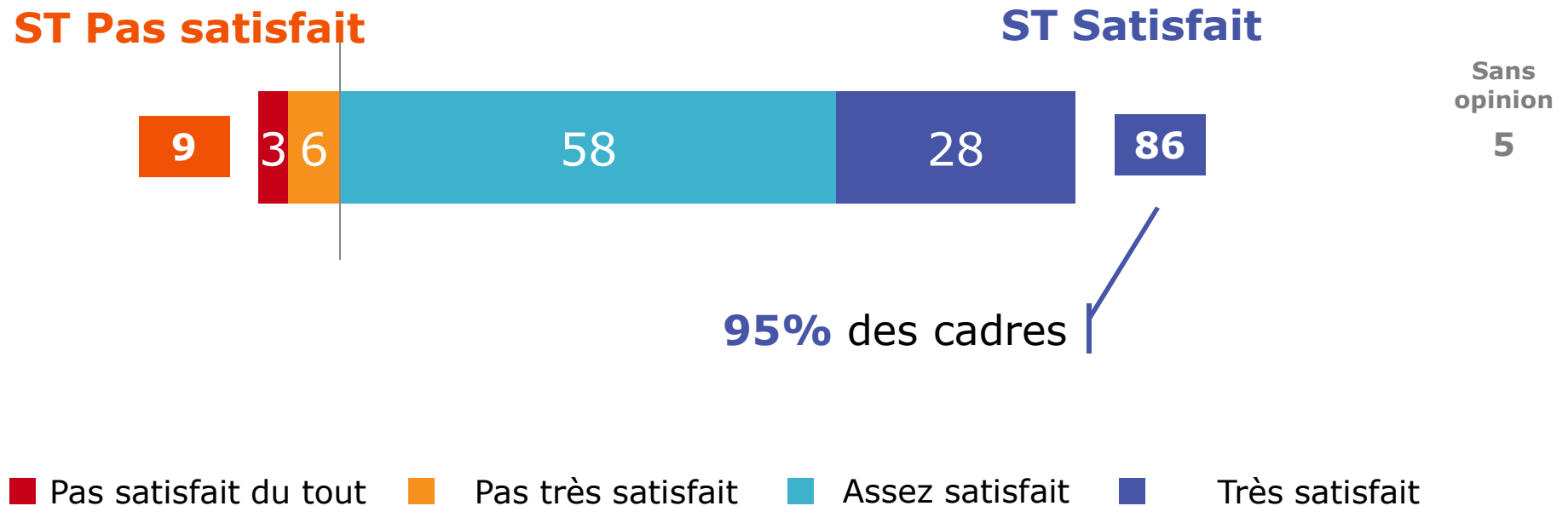
TNS Sofres

Les habitants du Dunkerquois et le service de l'eau et de l'assainissement

48VM20 © TNS

Le service d'assainissement est également jugé très satisfaisant...

86% des habitants du territoire se disent **satisfaits** du service de l'assainissement dans leur commune

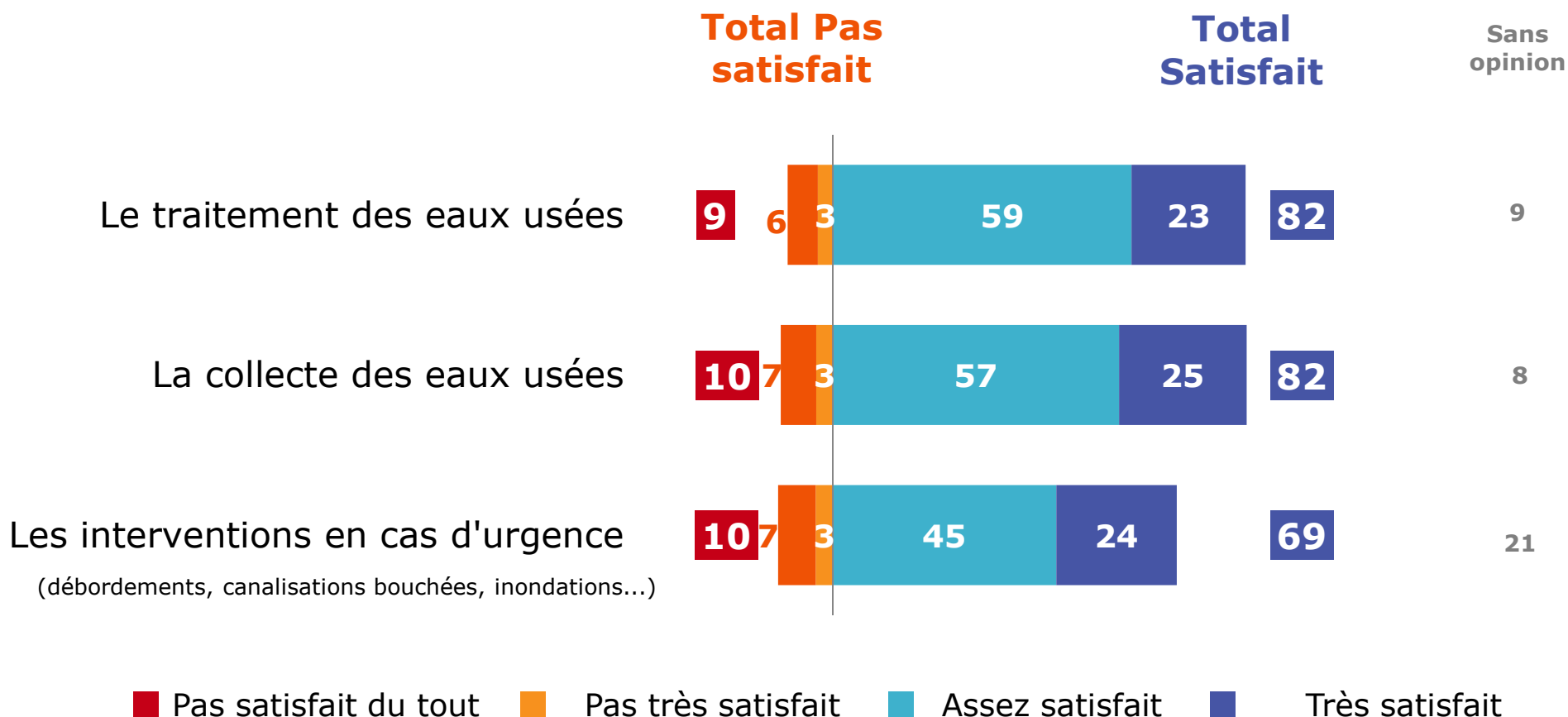


Base : Ensemble

Q4 Globalement, diriez-vous que vous êtes satisfait du service de l'assainissement dans votre commune c'est-à-dire de la collecte et du traitement des eaux usées ?

...et à la fois en ce qui concerne le traitement et la collecte des eaux usées

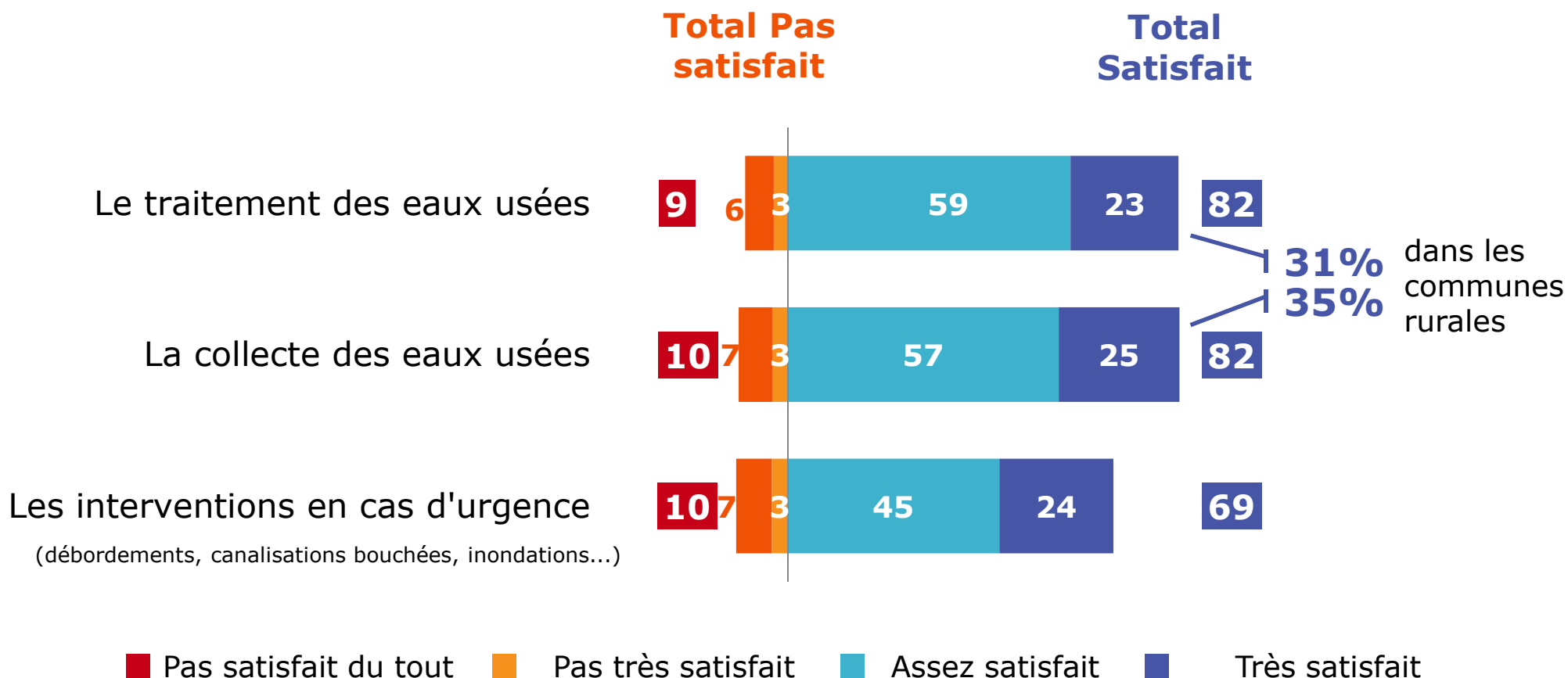
Plus précisément, êtes-vous satisfait(e) du service de l'assainissement en ce qui concerne... ?



Base : Ensemble

...et à la fois en ce qui concerne le traitement et la collecte des eaux usées

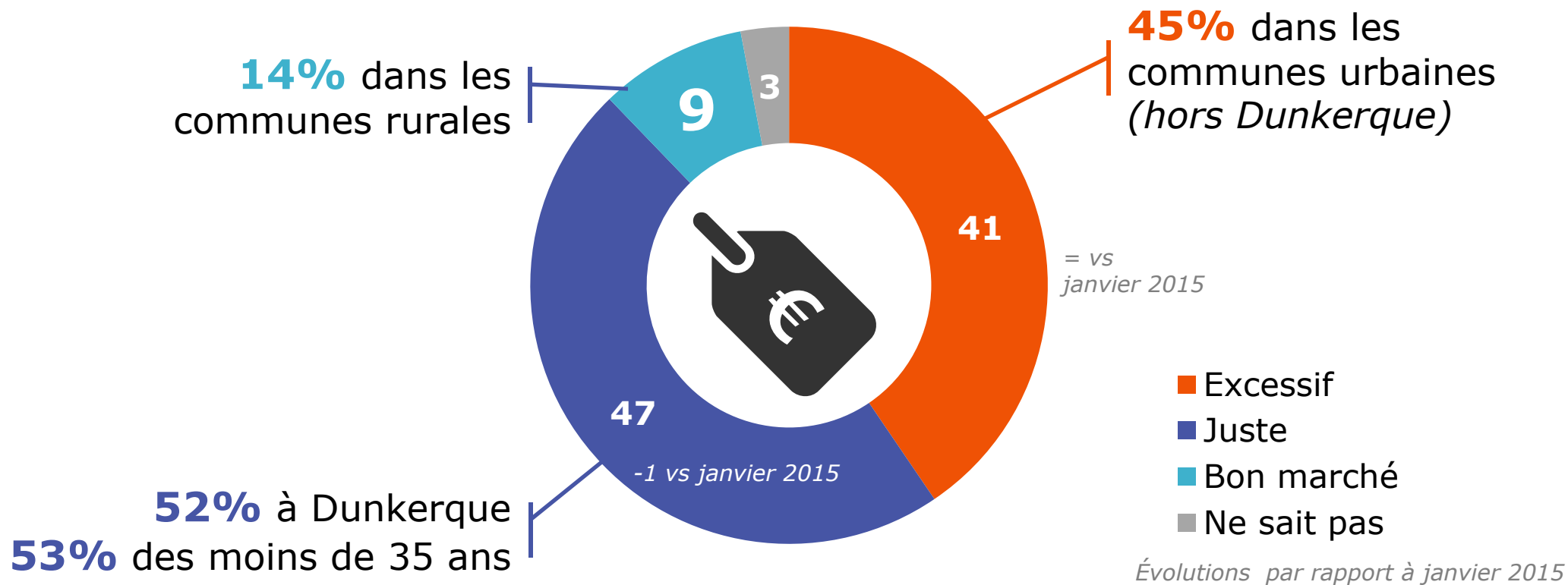
Plus précisément, êtes-vous satisfait(e) du service de l'assainissement en ce qui concerne... ?



Base : Ensemble

4 Dunkerquois sur 10 jugent le prix de l'eau excessif

Aujourd'hui estimez-vous que le prix que vous payez pour l'eau est...



Base : Ensemble

Q6 Le prix que vous payez dans le montant de votre facture d'eau comprend la production et l'acheminement de l'eau, la collecte et le traitement des eaux usées, des taxes, le respect des normes qualité et l'entretien du patrimoine du service.

A l'heure actuelle, le budget moyen pour le service de l'eau d'un habitant du Dunkerquois est de 12,70 euros par mois.

Aujourd'hui estimez-vous que le prix que vous payez pour l'eau est...

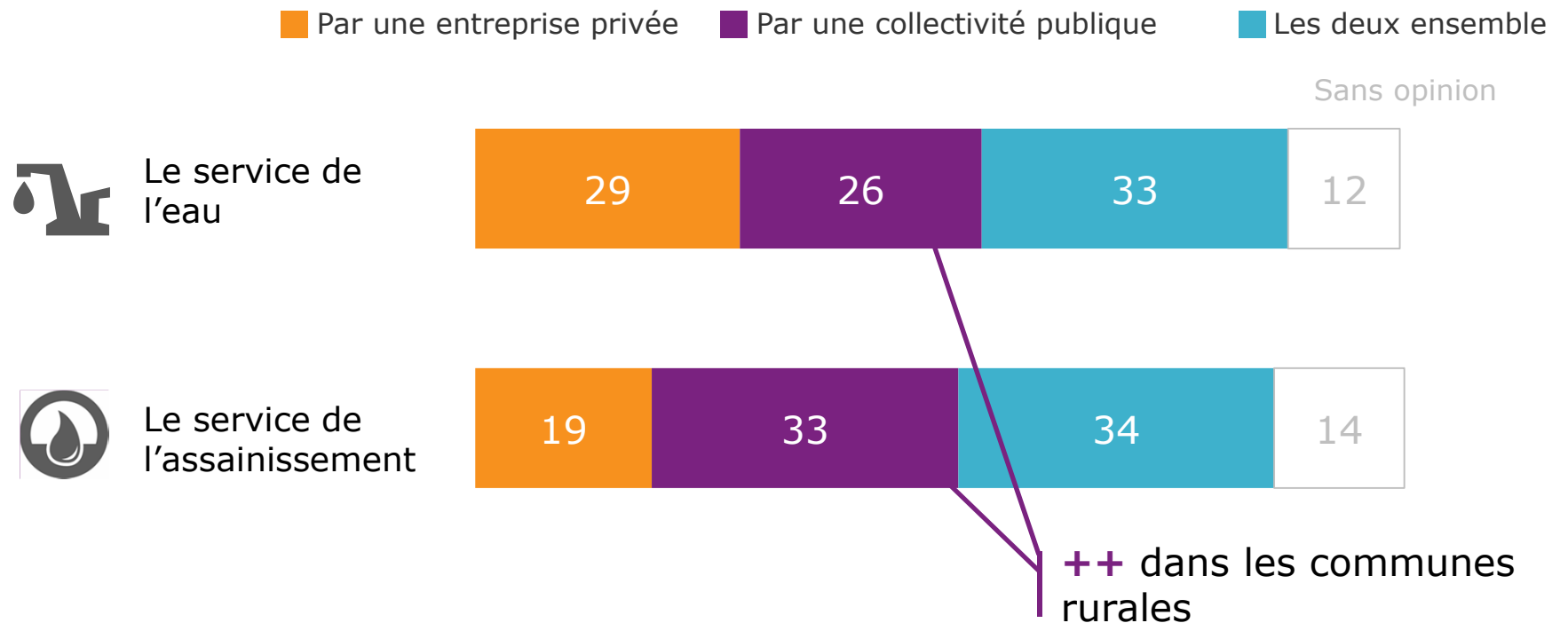
2

Une perception largement positive du service de l'eau et de l'assainissement



Des Dunkerquois hésitants sur les acteurs en charge de la gestion des services de l'eau et de l'assainissement

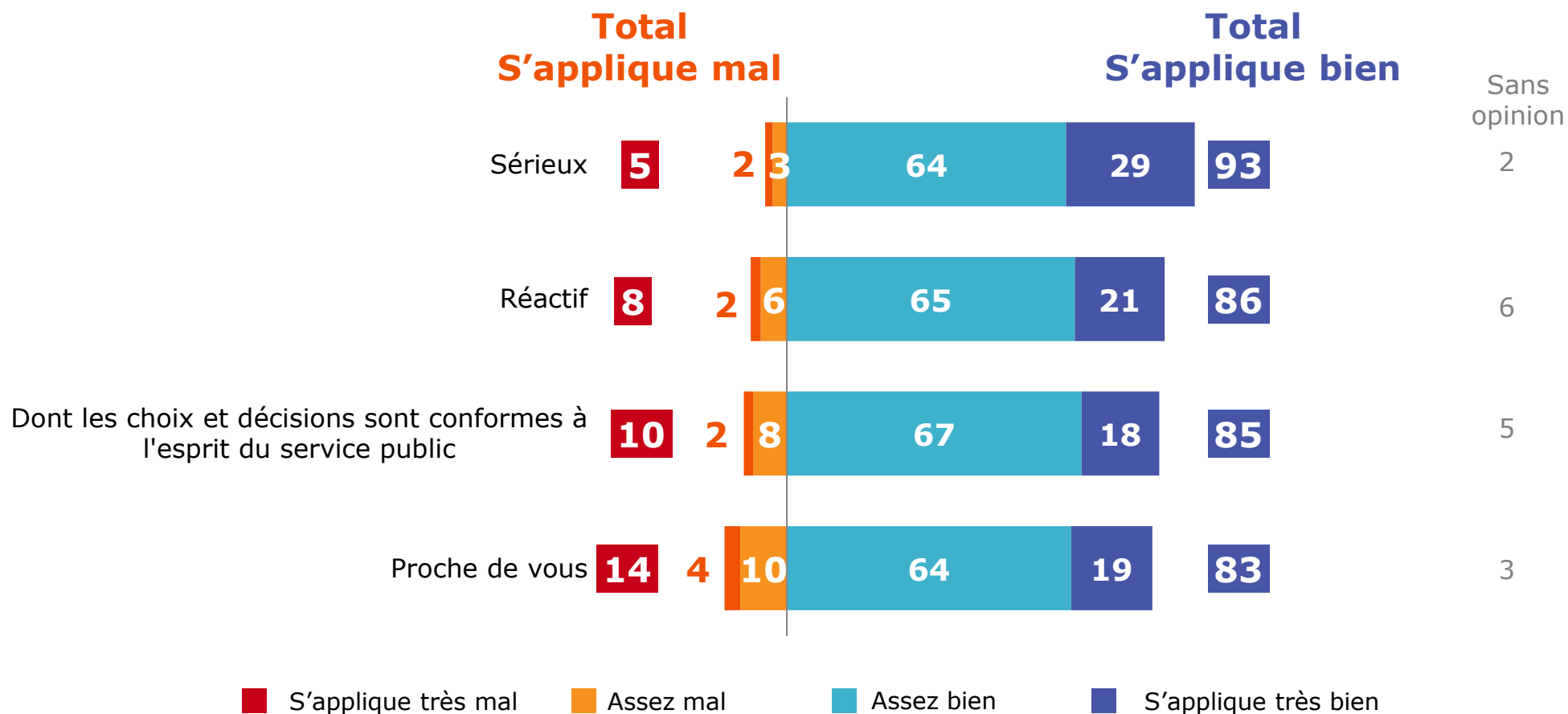
Dans votre commune, les services suivants sont-ils selon vous gérés par une entreprise privée, une collectivité publique ou les deux ensemble ?



Base : Ensemble

Un service de l'eau et de l'assainissement largement bien perçu

Chacun des qualificatifs suivants s'applique bien à l'image que vous vous faites du service de l'eau et de l'assainissement sur votre commune ?



Base : Ensemble

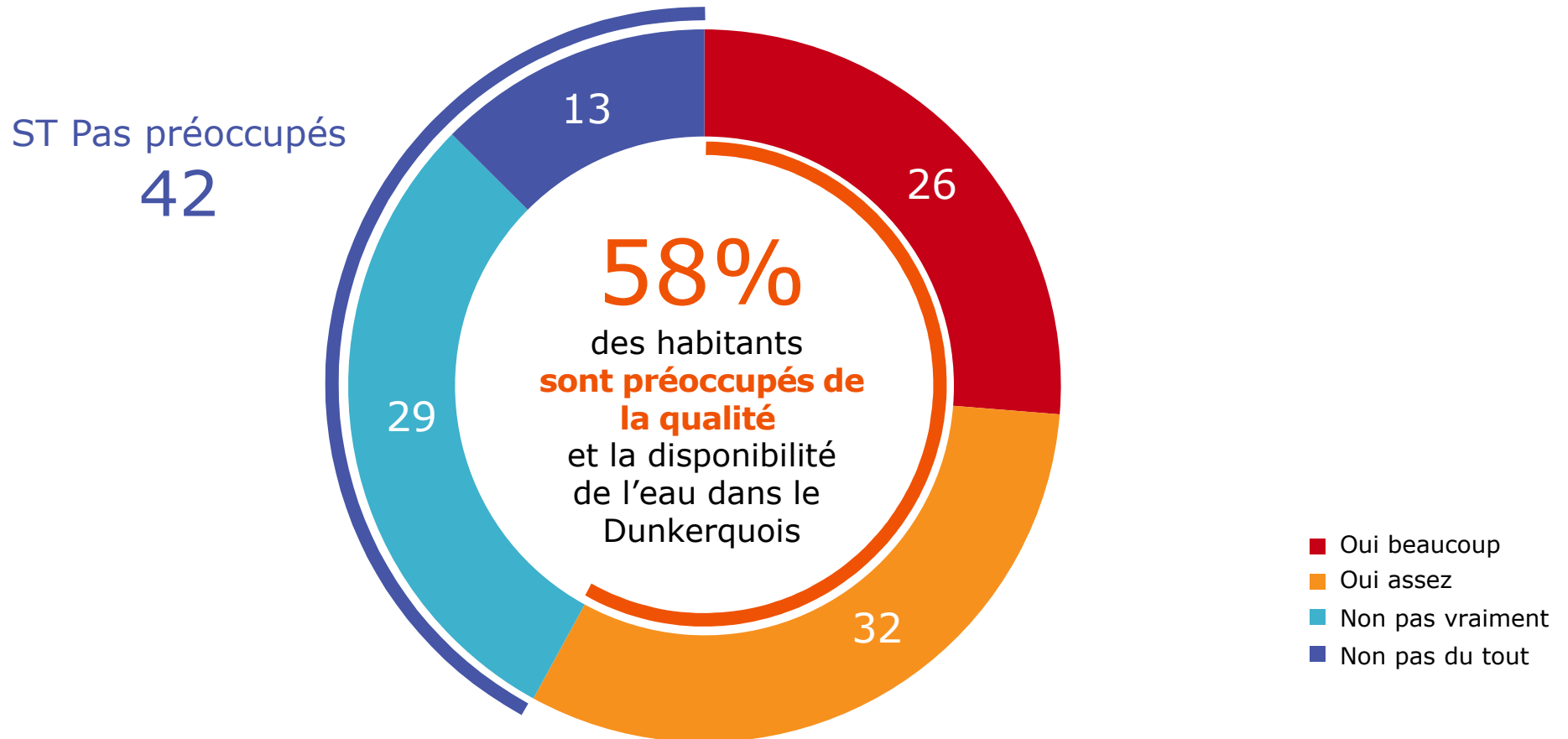
3

Le service de l'eau de demain et les attentes des usagers



La qualité et la disponibilité de l'eau dans le Dunkerquois préoccupent une majorité des habitants

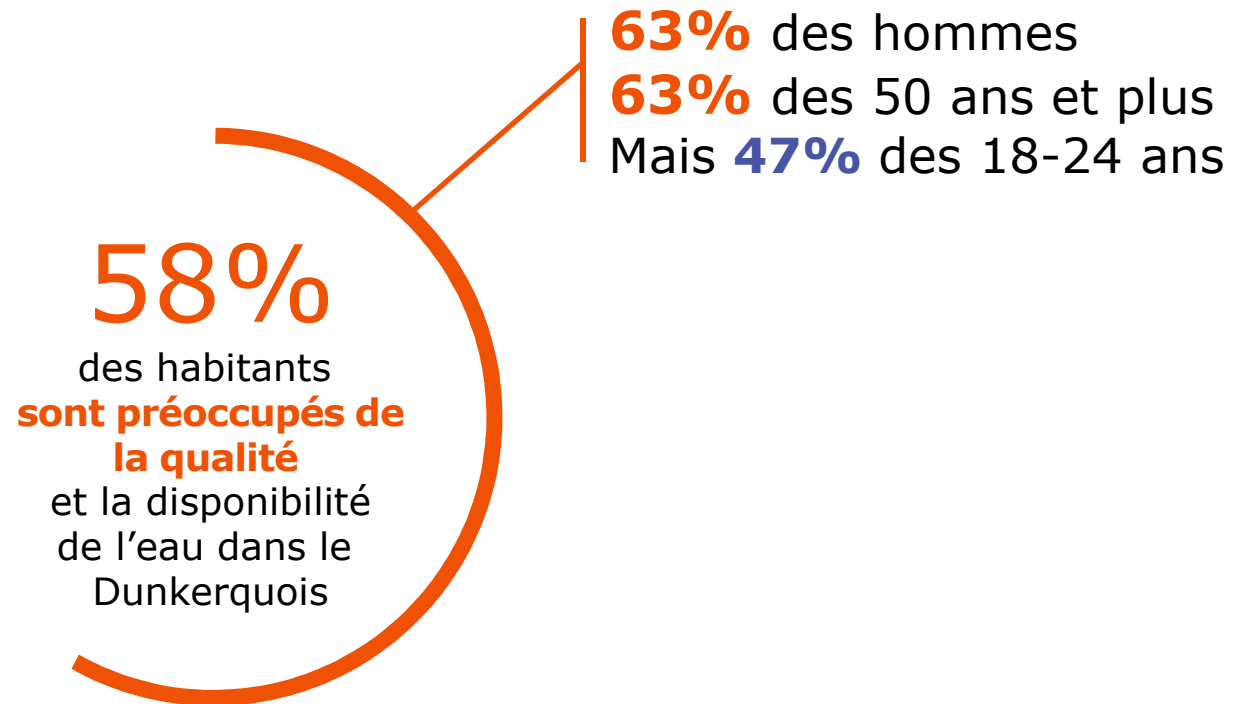
Est-ce que l'avenir de la qualité et de la disponibilité de l'eau dans le Dunkerquois est une question qui vous préoccupe ?



Base : Ensemble

La qualité et la disponibilité de l'eau dans le Dunkerquois préoccupent une majorité des habitants

Est-ce que l'avenir de la qualité et de la disponibilité de l'eau dans le Dunkerquois est une question qui vous préoccupe ?



Base : Ensemble



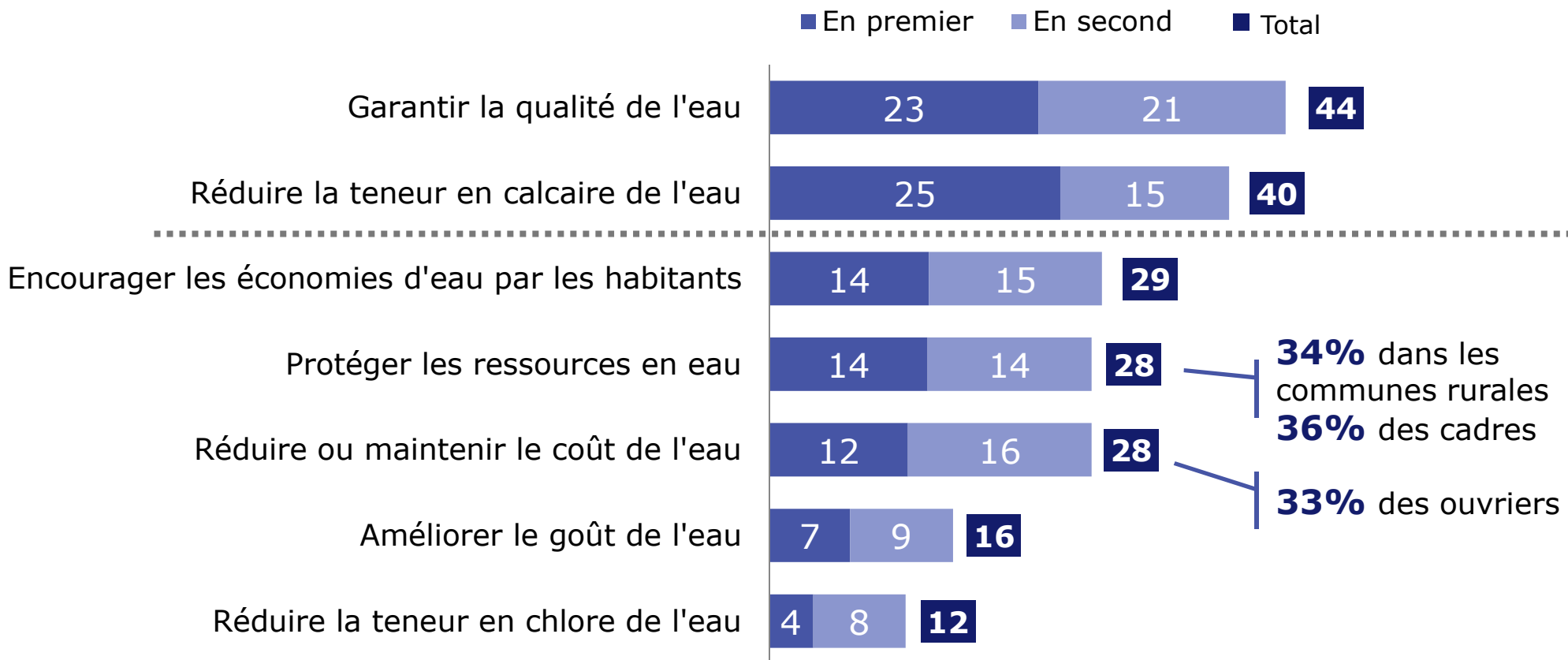
TNS Sofres

Les habitants du Dunkerquois et le service de l'eau et de l'assainissement

48VM20 © TNS

Pour les habitants du Dunkerquois, la qualité de l'eau et la réduction de la teneur en calcaire devraient être les principales priorités pour le service de l'eau

Quelles devraient être les priorités du service de l'eau dans le Dunkerquois dans les années à venir ? En premier ? Et en second ?



Base : Ensemble



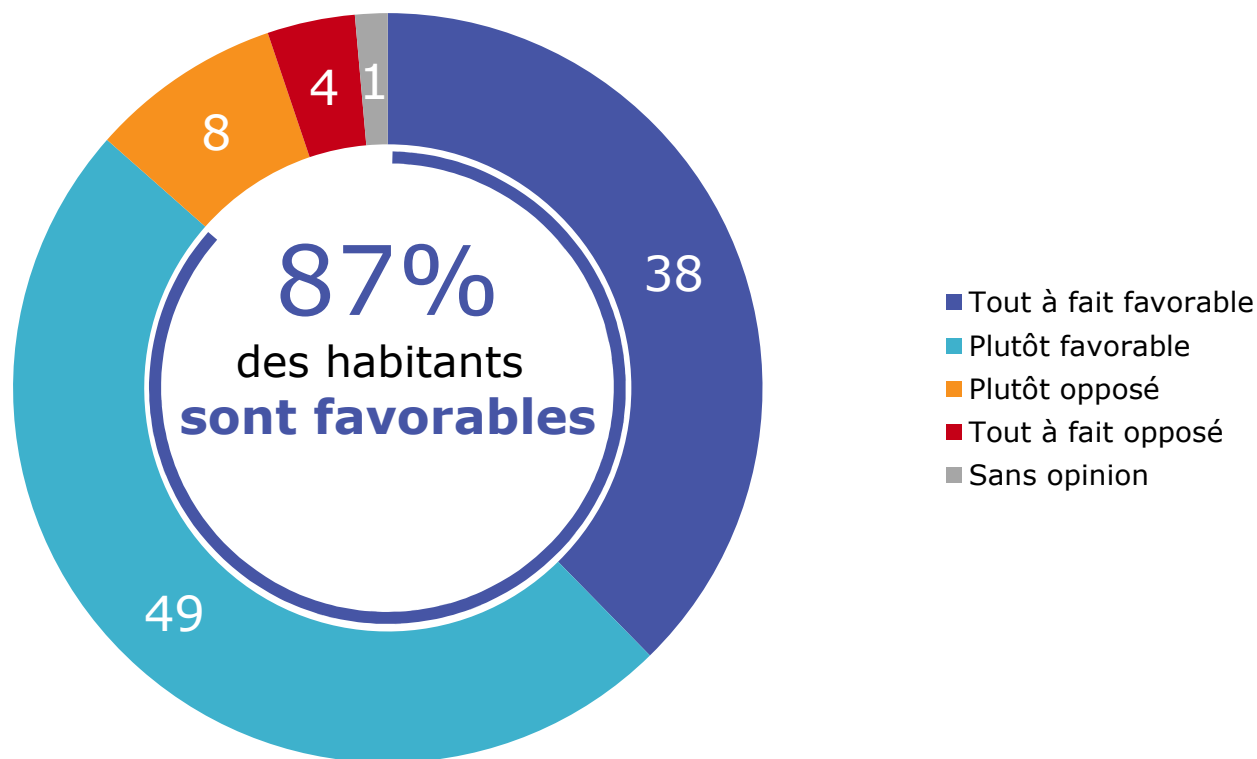
TNS Sofres

Les habitants du Dunkerquois et le service de l'eau et de l'assainissement

48VM20 © TNS

Des Dunkerquois majoritairement favorables à des dispositifs de tarification qui tiennent compte des efforts faits par les usagers...

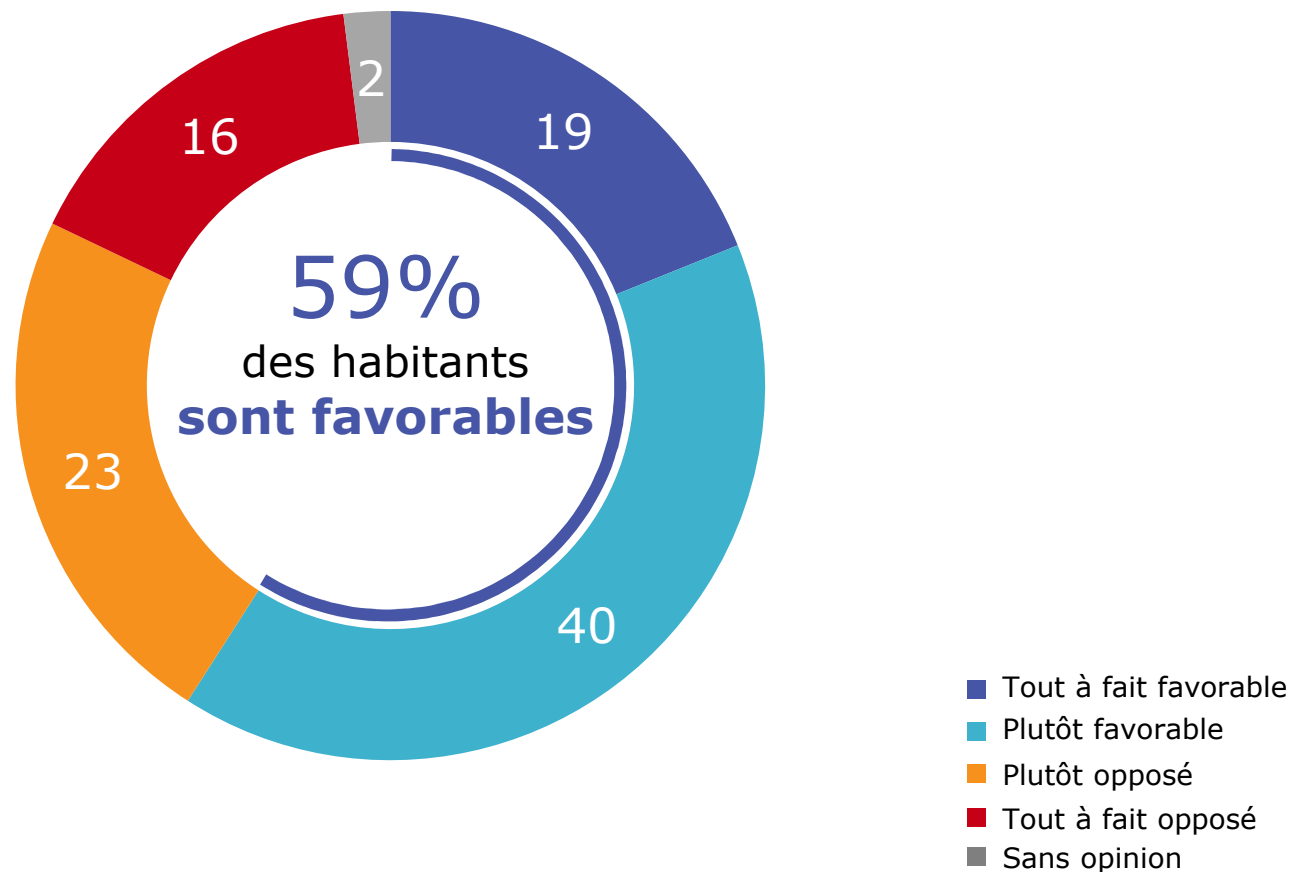
Concernant la facturation de l'eau, seriez-vous favorable ou opposé(e) à un dispositif tarifaire qui prenne en compte les efforts faits par les usagers pour réduire leur consommation en eau ?



Base : Ensemble

...et des revenus des habitants (même si un tiers s'y déclare opposé)

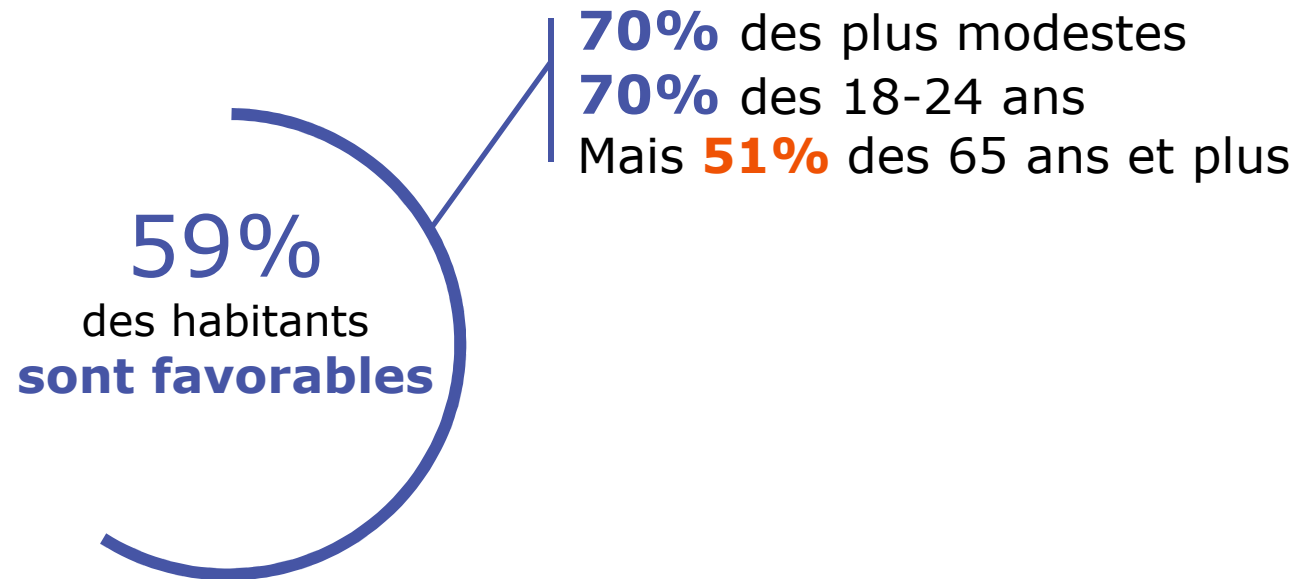
Concernant l'accès au service de l'eau seriez-vous favorable ou opposé(e) à une tarification solidaire à destination des usagers moins favorisés ?



Base : Ensemble

...et des revenus des habitants (même si un tiers s'y déclare opposé)

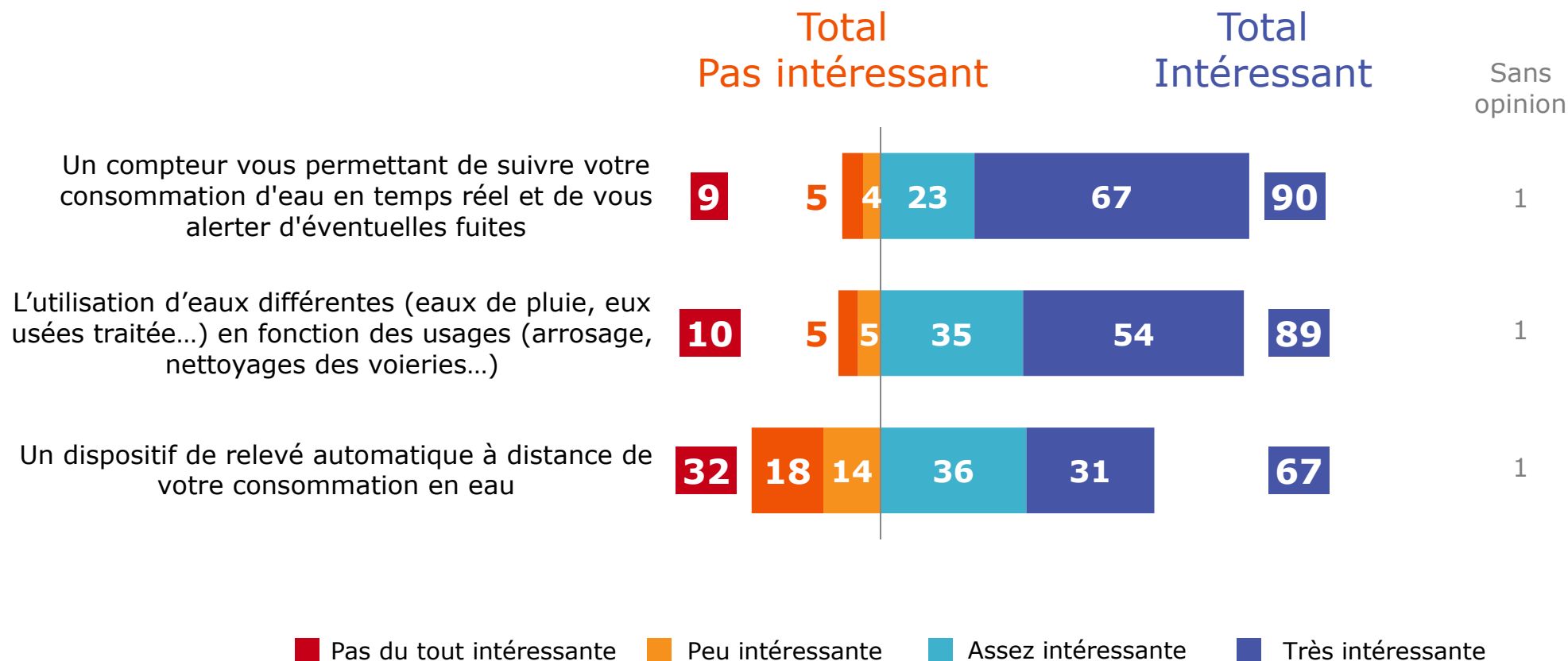
Concernant l'accès au service de l'eau seriez-vous favorable ou opposé(e) à une tarification solidaire à destination des usagers moins favorisés ?



Base : Ensemble

L'alerte en cas de fuite et l'utilisation d'eaux différentes en fonction des usages sont des propositions jugées particulièrement pertinentes par les habitants du Dunkerquois

Intérêt des propositions concernant l'eau et sa gestion

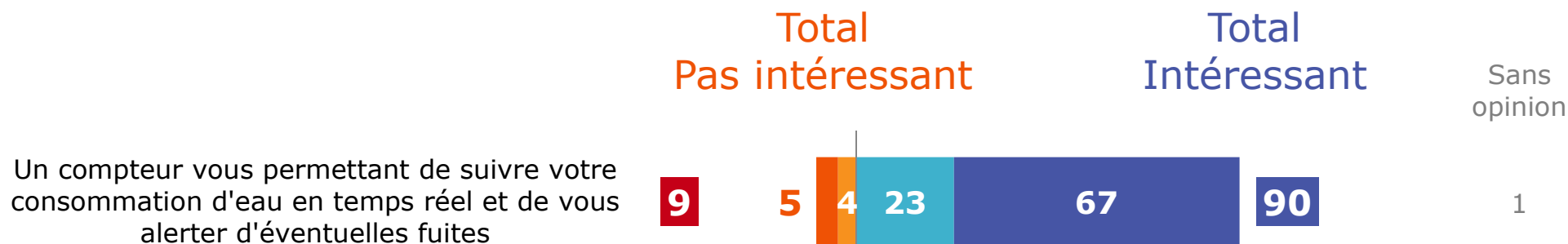


Base : Ensemble

Q15 Voici un certain nombre de propositions concernant l'eau et sa gestion. Pour chacune d'elles, dites-moi si cela vous semble une idée très, assez, peu ou pas du tout intéressante.

L'alerte en cas de fuite et l'utilisation d'eaux différentes en fonction des usages sont des propositions jugées particulièrement pertinentes par les habitants du Dunkerquois

Intérêt des propositions concernant l'eau et sa gestion



74% des moins de 50 ans
74% des employés et ouvriers
mais 49% des 65 ans et plus

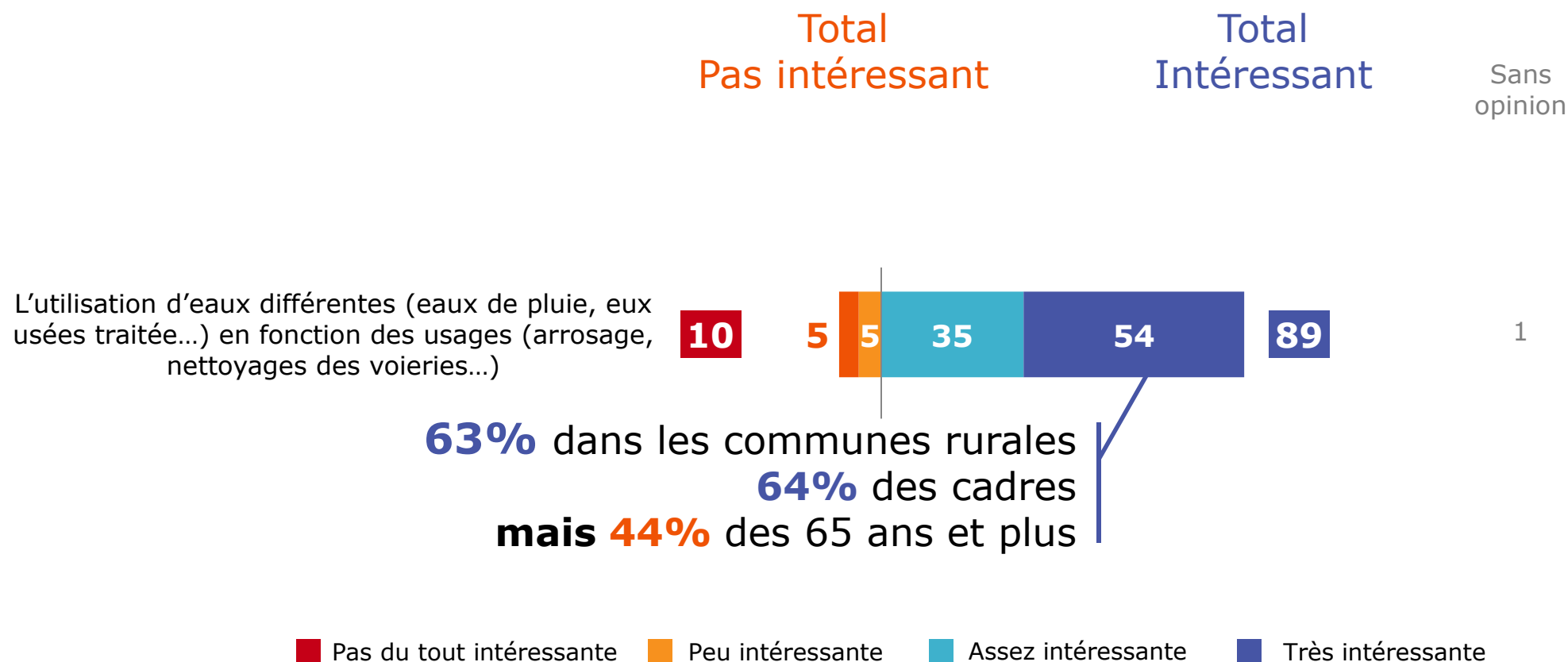
■ Pas du tout intéressante ■ Peu intéressante ■ Assez intéressante ■ Très intéressante

Base : Ensemble

Q15 Voici un certain nombre de propositions concernant l'eau et sa gestion. Pour chacune d'elles, dites-moi si cela vous semble une idée très, assez, peu ou pas du tout intéressante.

L'alerte en cas de fuite et l'utilisation d'eaux différentes en fonction des usages sont des propositions jugées particulièrement pertinentes par les habitants du Dunkerquois

Intérêt des propositions concernant l'eau et sa gestion

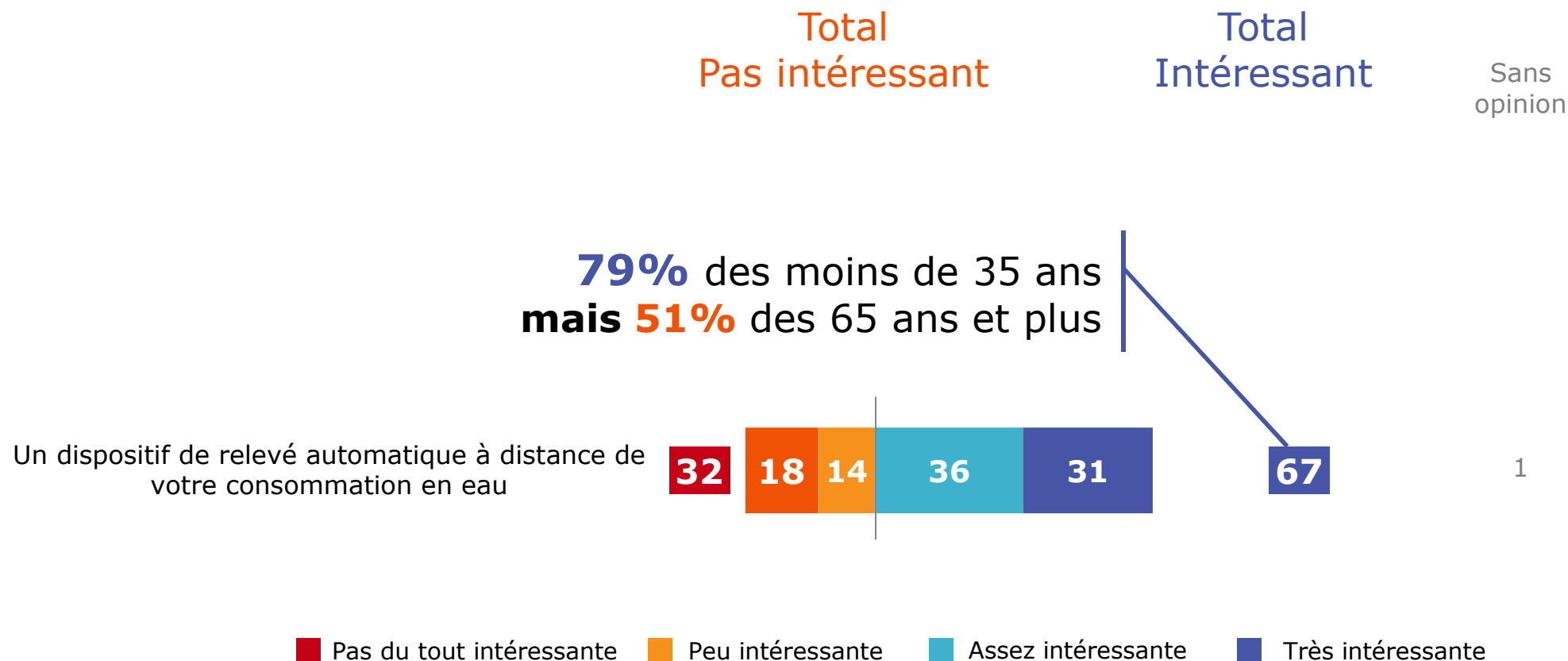


Base : Ensemble

Q15 Voici un certain nombre de propositions concernant l'eau et sa gestion. Pour chacune d'elles, dites-moi si cela vous semble une idée très, assez, peu ou pas du tout intéressante.

L'alerte en cas de fuite et l'utilisation d'eaux différentes en fonction des usages sont des propositions jugées particulièrement pertinentes par les habitants du Dunkerquois

Intérêt des propositions concernant l'eau et sa gestion



Base : Ensemble

Q15 Voici un certain nombre de propositions concernant l'eau et sa gestion. Pour chacune d'elles, dites-moi si cela vous semble une idée très, assez, peu ou pas du tout intéressante.

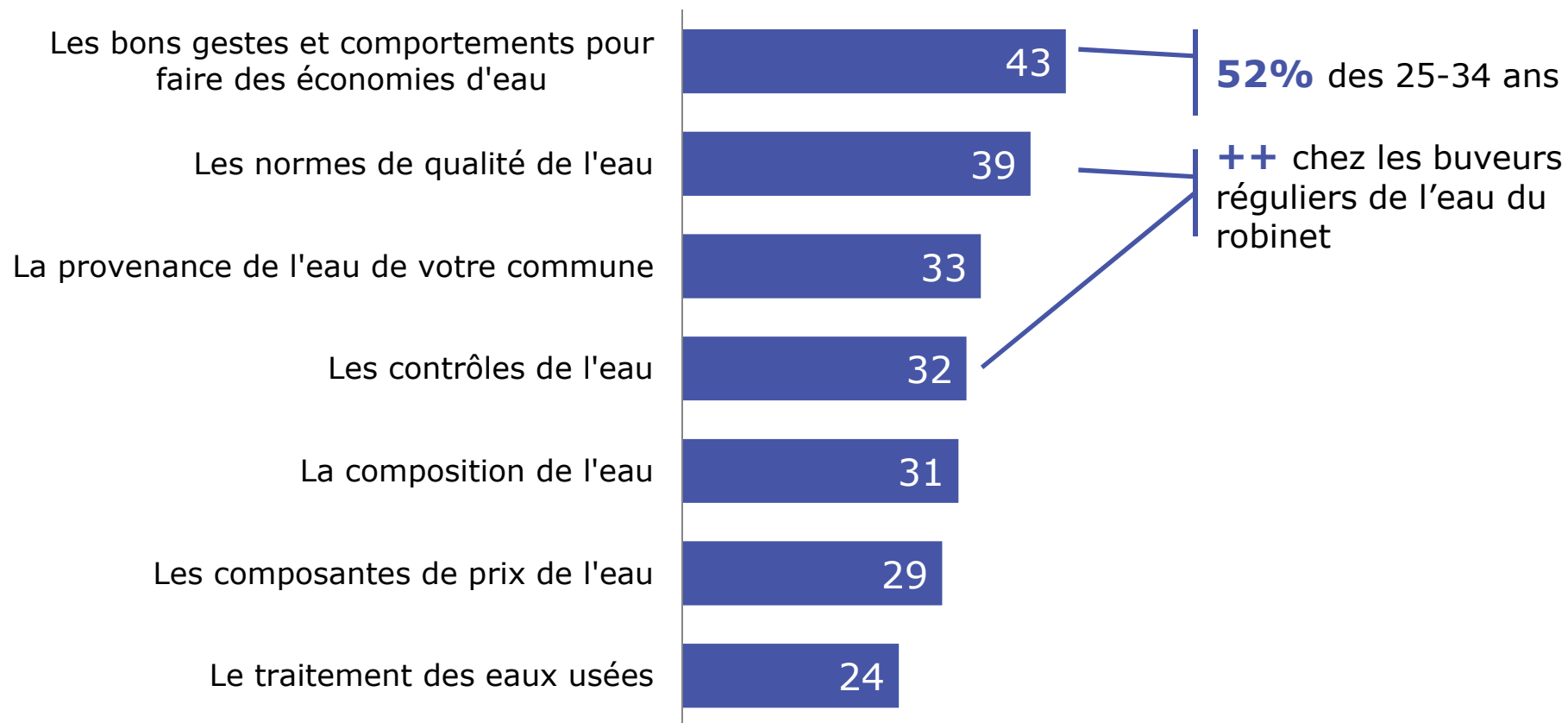
4

Connaissances et attentes d'information à l'égard du service de l'eau / de l'assainissement



Des besoins d'information nombreux et multiples

Sur quels sujets souhaitez-vous être informé sur l'eau dans le Dunkerquois ?



Base : Ensemble



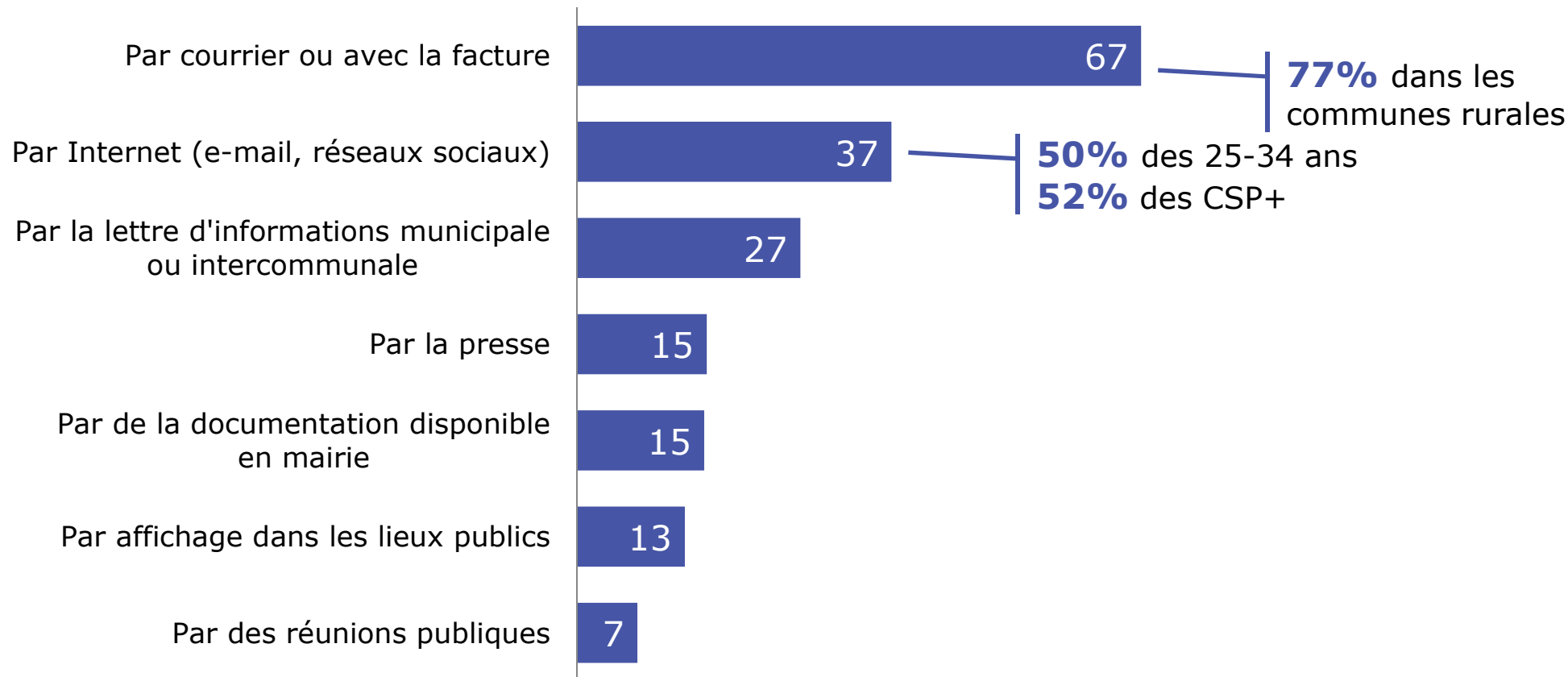
TNS Sofres

Les habitants du Dunkerquois et le service de l'eau et de l'assainissement

48VM20 © TNS

Le courrier avec la facture est le moyen à privilégier pour informer les usagers, éventuellement accompagné d'une communication sur internet

Par quels moyens préféreriez-vous être informé(e) sur l'eau dans le Dunkerquois ?



Base : Ensemble



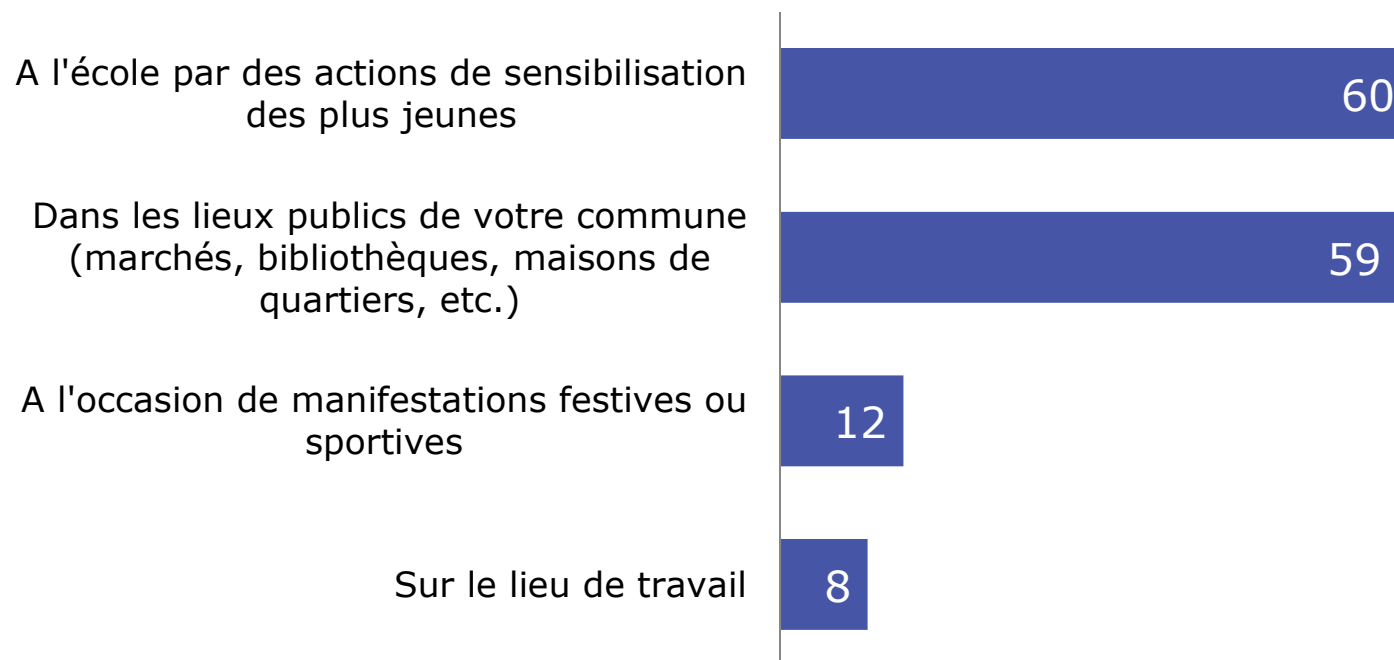
TNS Sofres

Les habitants du Dunkerquois et le service de l'eau et de l'assainissement

48VM20 © TNS

Pour les Dunkerquois, les jeunes sont un public prioritaire à cibler mais ils souhaitent également rencontrer les services de l'eau dans des lieux publics

Dans quels lieux ou situations souhaiteriez-vous que le service de l'eau du Dunkerquois vienne à la rencontre des habitants pour les informer ?



Base : Ensemble



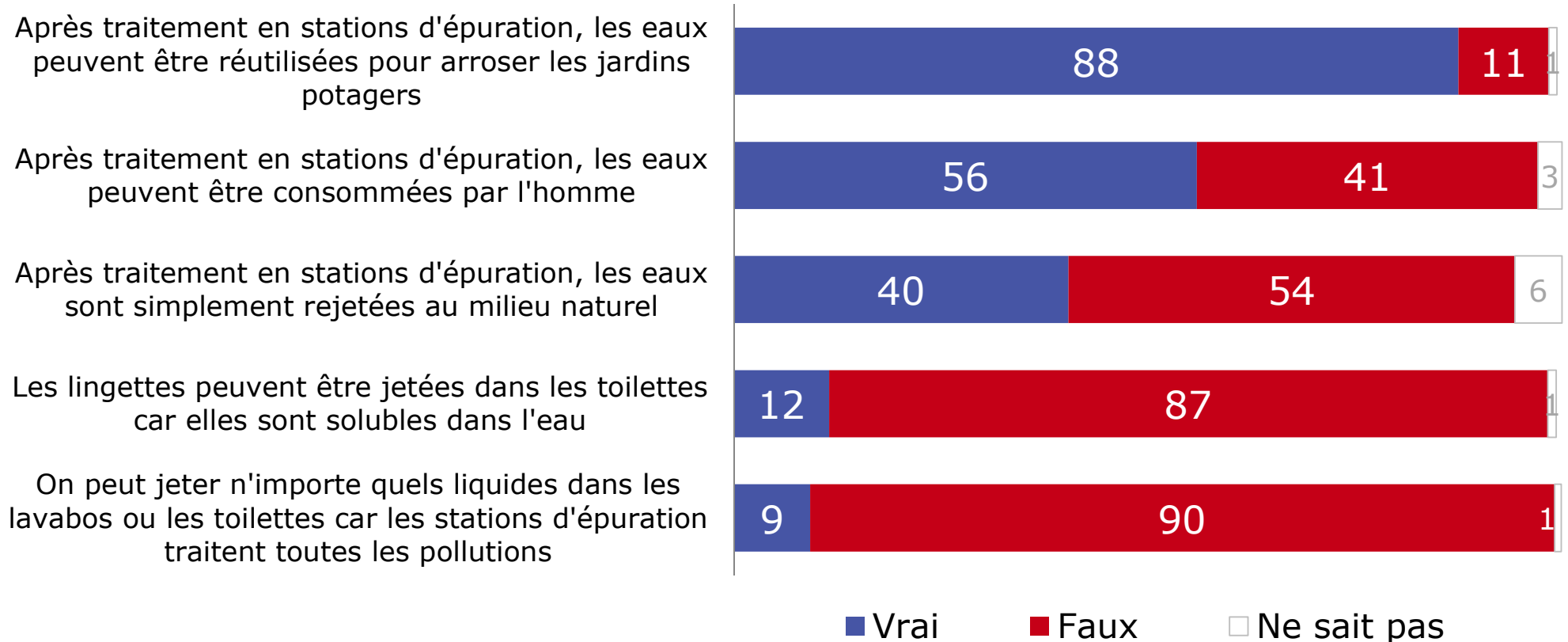
TNS Sofres

Les habitants du Dunkerquois et le service de l'eau et de l'assainissement

48VM20 © TNS

Des habitants hésitants quant à l'utilisation qui peut être faite des eaux traitées en station d'épuration

D'après ce que vous en savez les affirmations suivantes concernant l'assainissement sont-elles vraies ou fausses ?



Base : Ensemble

Les prix, la lutte contre le gaspillage et la qualité de l'eau sont les attentes prioritaires des Dunkerquois

Quelles sont vos suggestions ou vos attentes à l'égard du service public de l'eau pour demain ?

QUESTION OUVERTE (RÉPONSES SPONTANÉES)
EN %



Base : Ensemble

Pour conclure

- Une satisfaction toujours forte à l'égard du service de l'eau et une bonne satisfaction concernant le service de l'assainissement.
 - Une moindre satisfaction à l'égard du prix de l'eau mais qui n'est pas spécifique au Dunkerquois.
- Des services de l'eau et de l'assainissement appréciés et qui possèdent de réels atouts aux yeux des habitants.
- Un intérêt réel pour des systèmes de facturation qui tiennent compte des efforts faits en termes de réduction de la consommation... ou du niveau de vie des usagers (mais de manière moins marquée).
- Une préoccupation non négligeable des habitants à l'égard de l'avenir de la situation de l'eau : un besoin de réassurance mais aussi la nécessité de déconstruire un certain nombre d'idées fausses ou reçues.