

Sondage sur la perception de la qualité de l'eau : les résultats

Atlantic'eau a souhaité conduire une enquête auprès de ses abonnés pour mieux comprendre leur perception de la qualité de l'eau. L'objectif était de mesurer le niveau de confiance dans l'eau distribuée, mais également d'évaluer le niveau d'information des habitants.

L'enquête a été menée par Internet du 6 au 24 avril 2022.

25 000 abonnés répartis sur les 162 communes du territoire ont été sollicités. 2601 personnes ont répondu, ce qui correspond à un taux de retour très satisfaisant, de 10,4 %. L'échantillon est représentatif du territoire et est suffisamment étoffé pour garantir la solidité des résultats.

Il ressort de cette enquête plusieurs conclusions :

- La confiance dans la qualité de l'eau reste satisfaisante pour 76 % des répondants, soit 3 habitants sur 4. Ce taux est cependant inférieur à la moyenne nationale (85%). On relève des disparités importantes sur le territoire, avec des taux de confiance plus faibles dans le nord (secteurs de Guémené-Penfao et de Nort-sur-Erdre) et dans le Pays de Retz. Ces écarts de perception s'expliquent par des contextes locaux :

La problématique pesticide à Massérac (secteur de Guémené-Penfao) et à Nort-sur-Erdre

De l'ESA-métolachlore, un métabolite issu de la dégradation d'un pesticide, a en effet été détecté en sortie des usines de production de Massérac et de Nort-sur-Erdre. La réhabilitation des filières de traitement par adsorption sur charbon actif est en cours. La mise en service est prévue à la fin 2023 pour [Nort-sur-Erdre](#) et à l'été 2024 pour [Massérac](#). En savoir plus sur www.atlantic-eau.fr.

Les cancers pédiatriques dans le Pays de Retz

On note également un taux de confiance plus faible dans le Pays de Retz. Suite aux interpellations sur le sujet de la qualité de l'eau, le renforcement des contrôles avec le recours à des analyses poussées et novatrices, telles que les bioessais, a permis de rassurer les abonnés.

- Une consommation de l'eau du robinet (6,5 sur 10 verres) qui reste élevée par rapport à la consommation de l'eau en bouteille (3,5 sur 10 verres), très légèrement supérieure à la moyenne nationale.
- Les sujets qui préoccupent majoritairement les habitants sont :
 - Le goût de l'eau, avec notamment la présence de chlore : 57 % des habitants considèrent que l'eau du robinet a bon goût (contre 74 % au niveau national),
 - Les pesticides dans l'eau.
- L'enquête fait ressortir un souhait d'être mieux informé sur la qualité de l'eau. Plus le public est jeune, plus il exprime une insatisfaction sur ce sujet (clarté de l'information délivrée, facilité d'accès, etc.).



Baromètre de perception de la qualité de l'eau par les habitants

SYNTHESE DES RESULTATS

Une étude menée par **sillaj**
AGENCE D'ETUDES MARKETING



a mis en place

une **ENQUÊTE DE PERCEPTION DE LA QUALITÉ DE L'EAU**

auprès des habitants.

OBJECTIFS :

mesurer le **NIVEAU
DE CONFIANCE**
des habitants vis-à-vis
de la **qualité de l'eau**

comprendre
leur **NIVEAU
D'INFORMATION**

déterminer leur
**ATTITUDE VIS-À-VIS DE
LA RESSOURCE « EAU »**
(habitudes mais aussi
inquiétudes)

Enquête menée
par internet



25 000 personnes sollicitées
réparties sur les 162 communes
qui composent le territoire



Questionnaire préalablement défini avec les
équipes d'atlantic'eau et des élus locaux.



Etude menée du
6 au 24 avril 2022



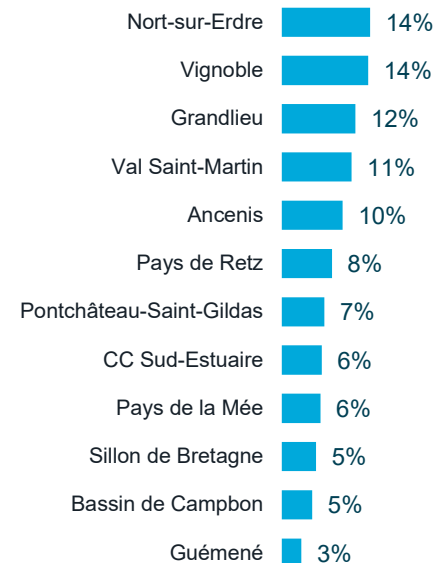
**Le périmètre de l'enquête :
l'ensemble du territoire atlantic'eau**

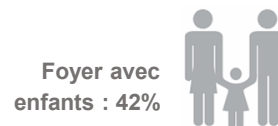
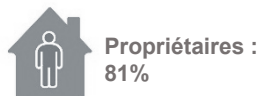
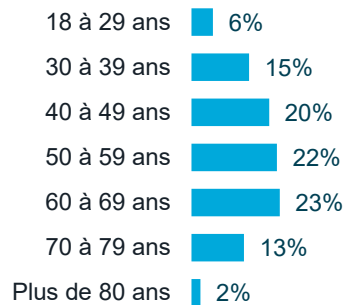
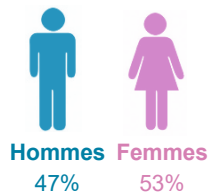
2601 RÉPONDANTS



Un ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF DU TERRITOIRE :

- 162 communes représentées
- Répartition des répondants « fidèle » aux 12 secteurs





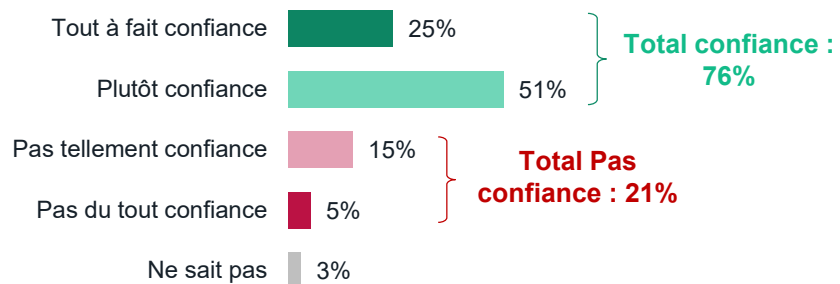


Perception de la qualité de l'eau distribuée



A propos de la qualité de l'eau du robinet qui est distribuée dans votre commune, diriez-vous que vous avez tout à fait, plutôt, pas tellement ou pas du tout confiance ?

PERCEPTION DE
LA QUALITÉ DE
L'EAU DISTRIBUÉE



Référence nationale
(baromètre CI Eau 2021) :

85%

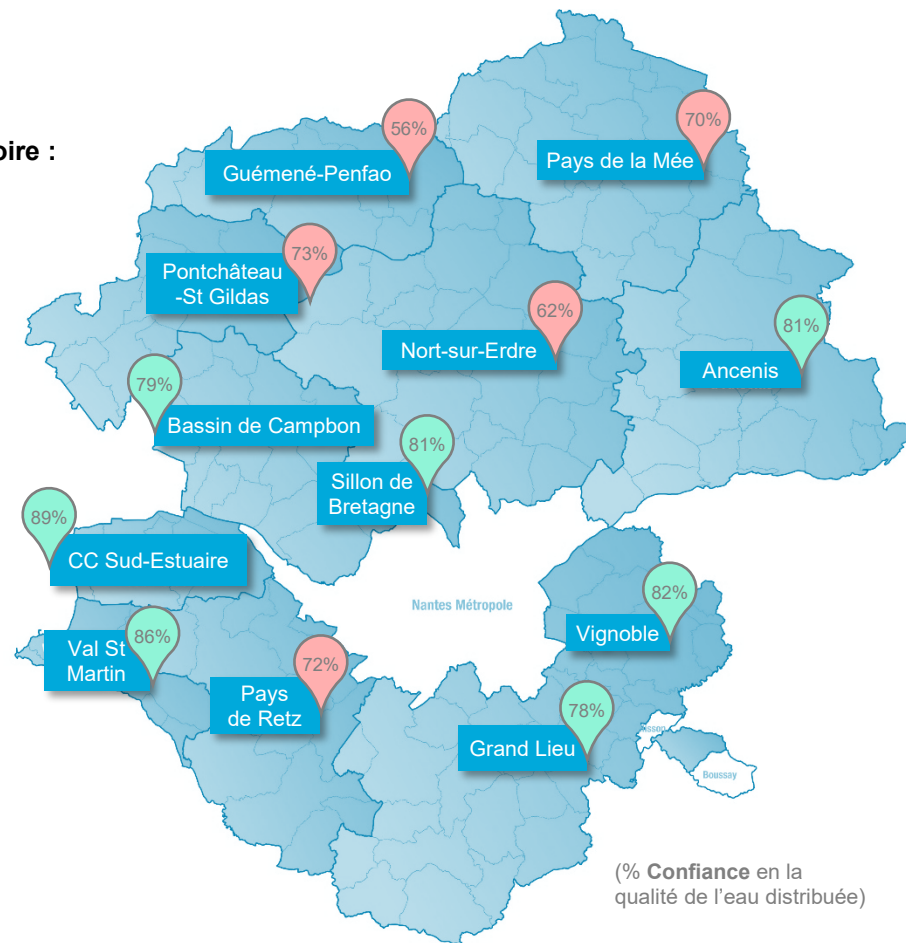


LE CENTRE
D'INFORMATION
SUR L'EAU



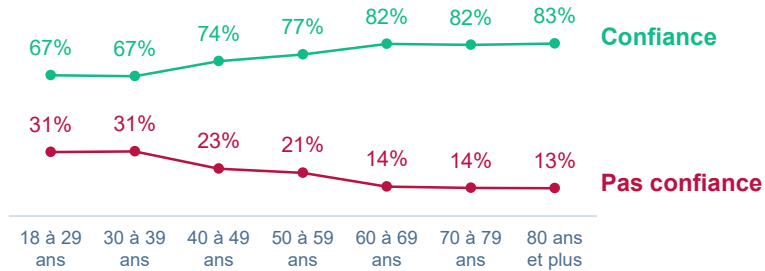
3 habitants sur 4
déclarent avoir confiance en la
qualité de l'eau distribuée sur
leur commune

Derrière ce résultat global,
de fortes disparités sur le territoire :

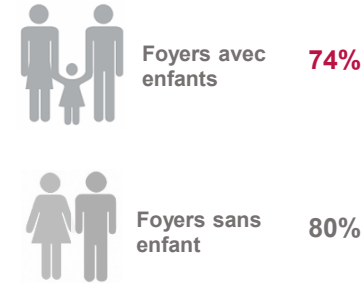


Une dynamique différente selon les âges :

Les plus jeunes se révèlent beaucoup plus méfiants que leurs aînés



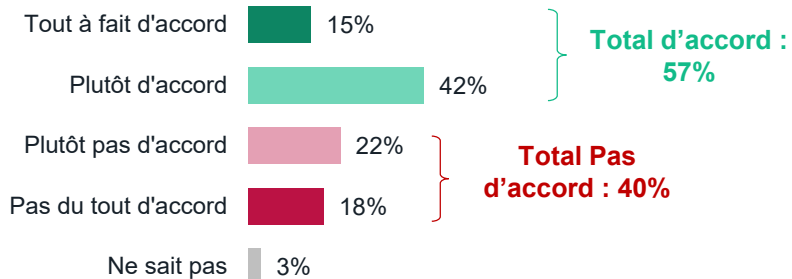
Et les **familles avec enfants** se disent également moins sereines





Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :
« L'eau du robinet a bon goût »

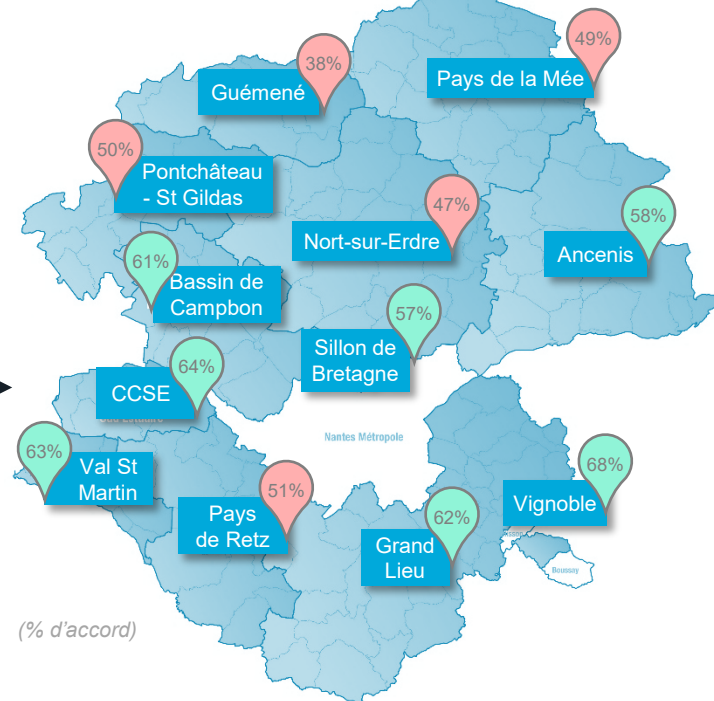
PERCEPTION DE
LA QUALITÉ DE
L'EAU DISTRIBUÉE



Référence nationale
(baromètre CI Eau 2021) : 74%



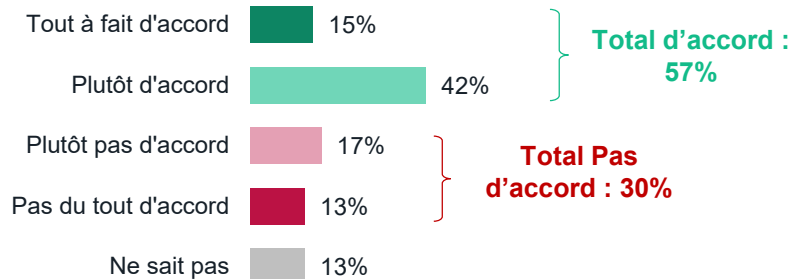
La perception du goût est
très corrélée à la perception
de la qualité de l'eau
(niveau de confiance) :





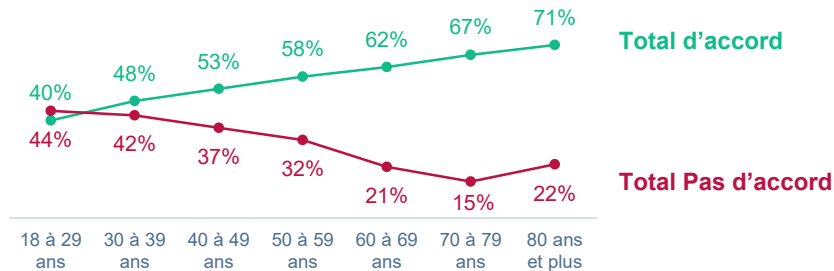
Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante : « Vous êtes particulièrement attentif(ve) à la qualité de l'eau distribuée dans votre logement, vous vous informez régulièrement sur la qualité de l'eau »

PERCEPTION DE
LA QUALITÉ DE
L'EAU DISTRIBUÉE



Un comportement très différent selon les âges :

Les plus âgés, qui paradoxalement ne sont pas les plus inquiets, s'intéressent davantage au sujet.

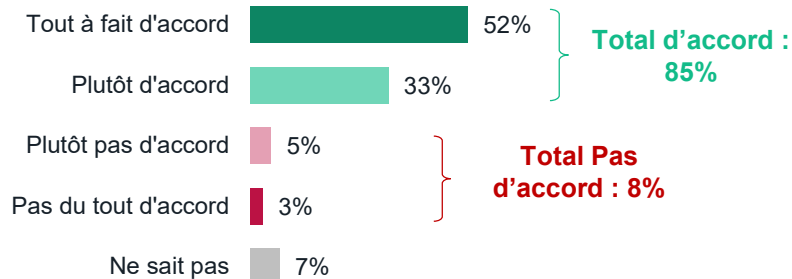




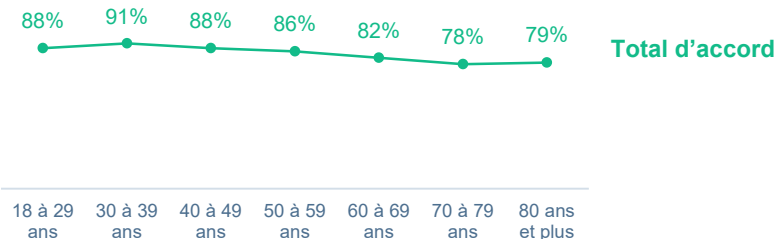
Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :

« Boire de l'eau du robinet est plus écologique que boire de l'eau en bouteille »

PERCEPTION DE
LA QUALITÉ DE
L'EAU DISTRIBUÉE



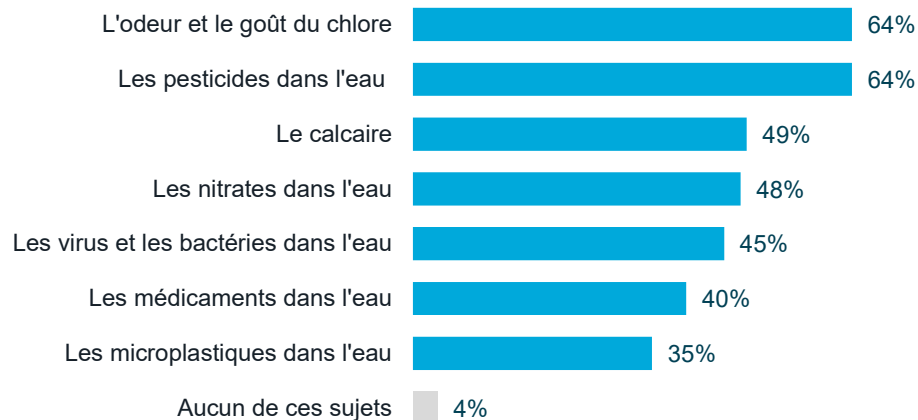
L'atout « écologique » de l'eau du robinet est UNE ÉVIDENCE POUR BEAUCOUP. Néanmoins, cette conviction est plus ancrée chez les plus jeunes :





Quand vous pensez « eau du robinet », quels sont les éléments qui vous préoccupent ?

PERCEPTION DE
LA QUALITÉ DE
L'EAU DISTRIBUÉE



L'attention des habitants se porte sur des éléments pouvant avoir un IMPACT SUR LEUR SANTÉ :



Les pesticides

Mais aussi tout simplement sur les éléments PERCEPTIBLES qui relèvent davantage de leur confort au quotidien :



L'odeur et le goût du chlore



Le calcaire



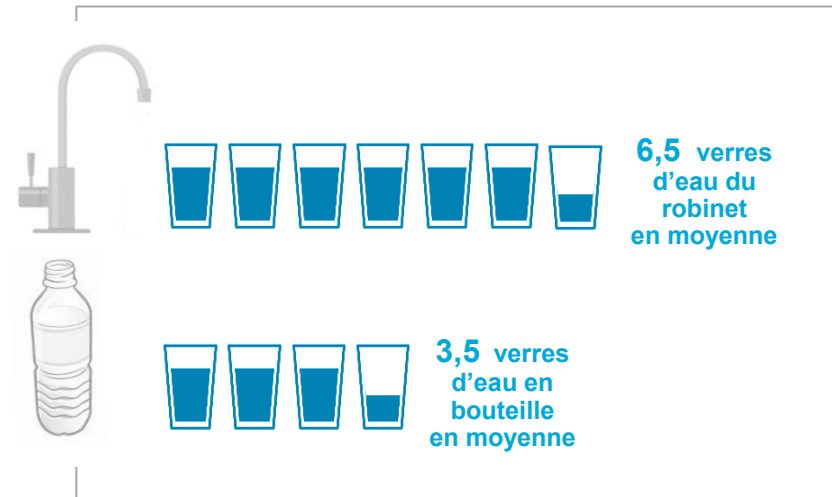
Habitudes de consommation d'eau



Sur 10 verres d'eau que vous buvez personnellement, combien proviennent de l'eau du robinet ? Combien de l'eau en bouteille ?

HABITUDES DE
CONSOMMATION

Les habitants du territoire déclarent consommer **majoritairement de l'eau du robinet** :

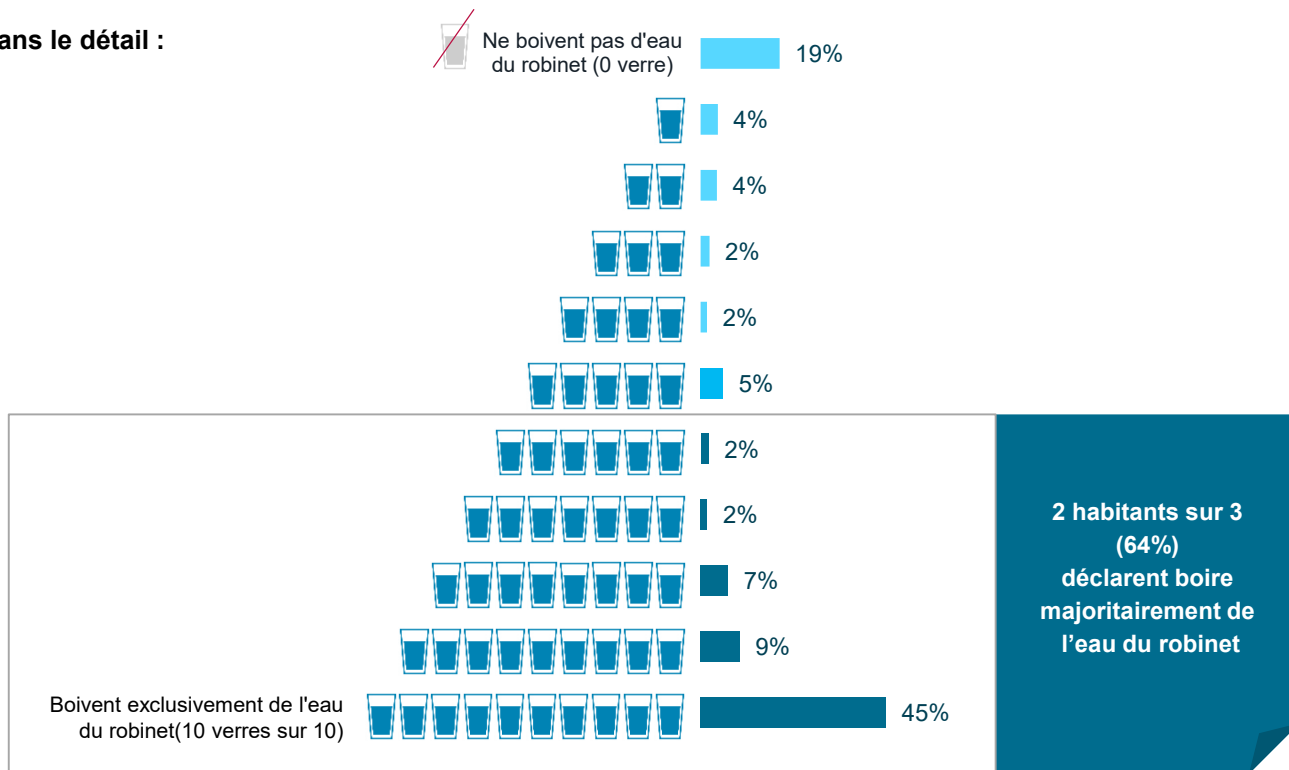


Référence nationale
(baromètre CI Eau 2021) :
6 verres d'eau du robinet
/ 4 verres d'eau en bouteille



LE CENTRE
D'INFORMATION
SUR L'EAU

Dans le détail :



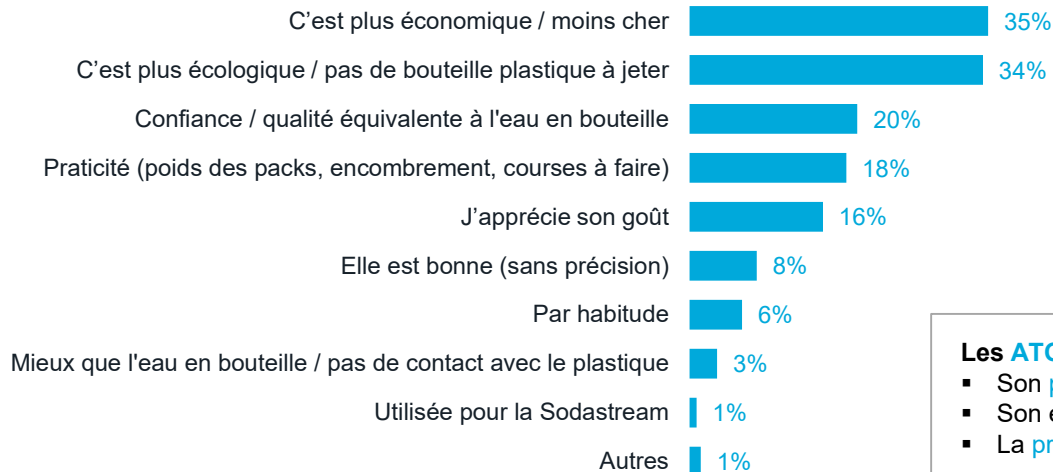


Pour quelles raisons buvez-vous majoritairement de l'eau du robinet ?

HABITUDES DE
CONSUMMATION



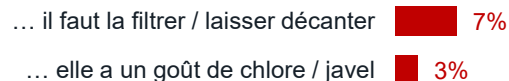
(pour ceux qui boivent
majoritairement de
l'eau du robinet)



Les **ATOUTS** de l'eau du robinet :

- Son **prix**
- Son empreinte **écologique** (moins de plastique)
- La **praticité**

Mais ...



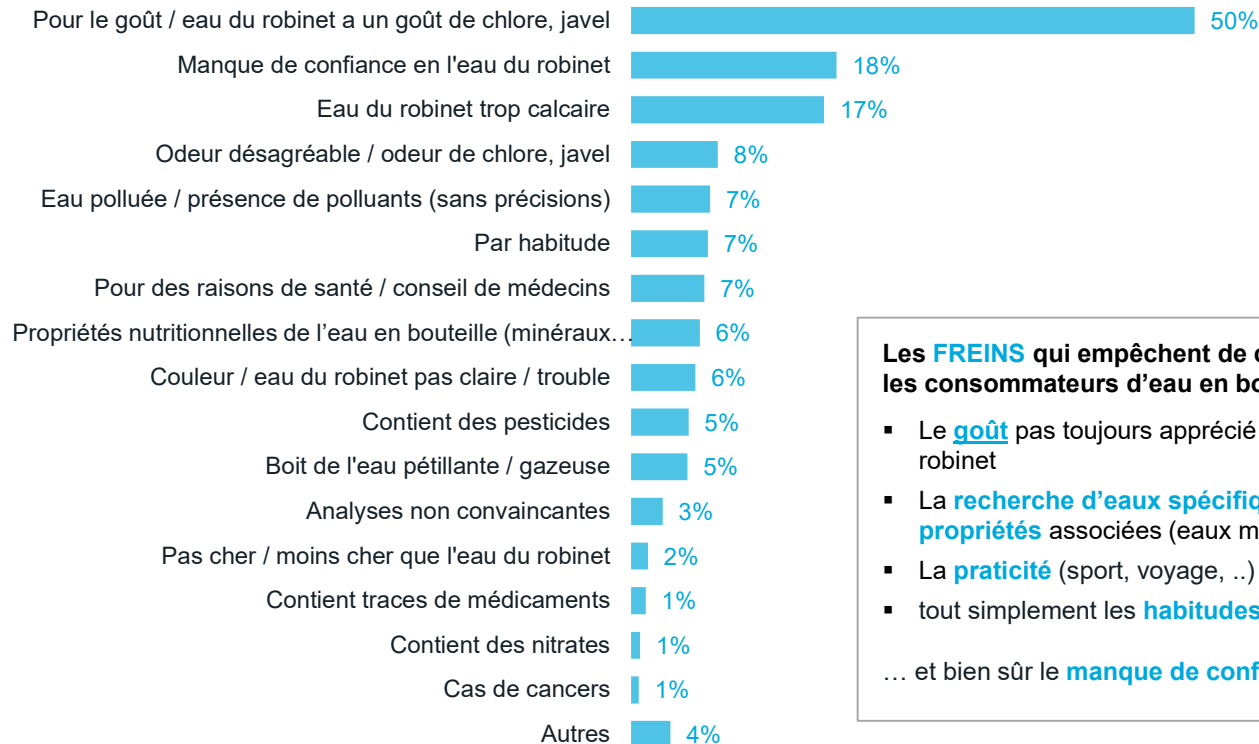


Pour quelles raisons buvez-vous majoritairement de l'eau en bouteille ?

HABITUDES DE
CONSUMMATION



(pour ceux qui boivent
majoritairement de
l'eau en bouteille)



Les **FREINS** qui empêchent de convertir les consommateurs d'eau en bouteille

- Le **goût** pas toujours apprécié de l'eau du robinet
- La **recherche d'eaux spécifiques et des propriétés** associées (eaux minérales,)
- La **praticité** (sport, voyage, ..)
- tout simplement les **habitudes**

... et bien sûr le **manque de confiance**



A votre domicile, utilisez-vous des appareils de traitement de l'eau ?

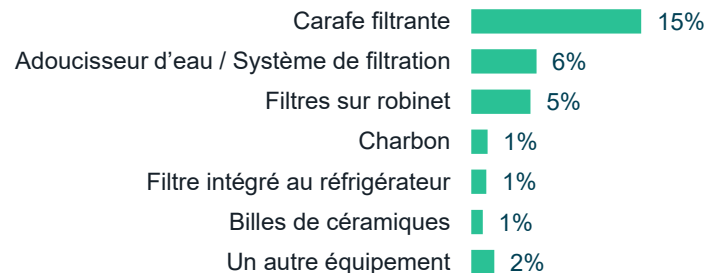
HABITUDES DE
CONSOMMATION

28% déclarent utiliser un ou des
appareils / équipements pour traiter l'eau

Référence nationale
(baromètre CI Eau 2021) : **36%**



LE CENTRE
D'INFORMATION
SUR L'EAU





Si vous avez un ou des enfant(s) en bas âge au sein de votre foyer :
quelle eau utilisez-vous pour les biberons ?

HABITUDES DE
CONSUMMATION

L'eau en bouteille est très largement
préférée pour les plus petits



81% des parents privilégient
l'eau en bouteille pour leurs
jeunes enfants

« Rachat de bouteilles d'eau
depuis la naissance de
mon enfant »



64% des adultes
déclarent boire
majoritairement de
l'eau du robinet



19% pour les
enfants en bas âge

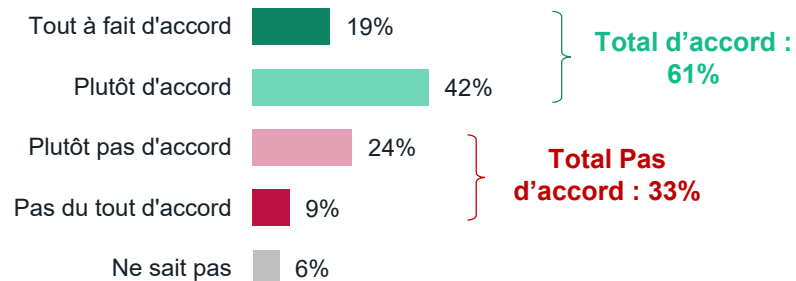
« Je conseille l'eau du robinet
et en donne à mon bébé, mais
j'ai **toujours le doute** sur la
qualité de l'eau car je n'ai **pas**
d'information »



Etes-vous d'accord avec l'affirmation suivante :

« Moi aussi dans ma vie quotidienne, je contribue à la pollution de l'eau »

SENTIMENT DE
RESPONSABILITE
INDIVIDUELLE



Référence nationale
(baromètre CI Eau 2021) :
68%



2 personnes sur 3
estiment que la qualité de l'eau distribuée
passe aussi par les comportements individuels

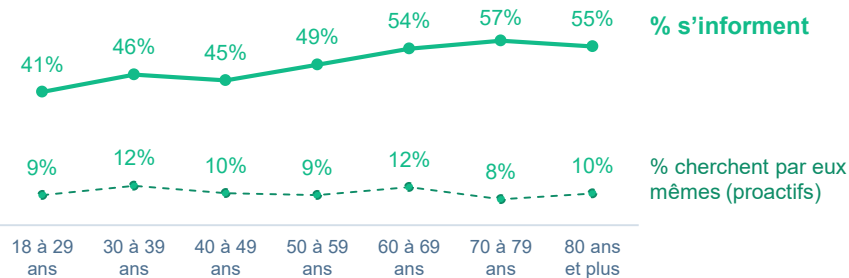
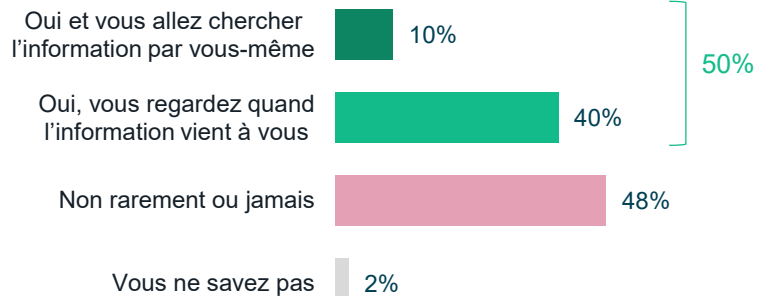


Information sur l'eau : pratiques et attentes



Personnellement, vous informez-vous sur la qualité de l'eau ?

INFORMATION
SUR L'EAU



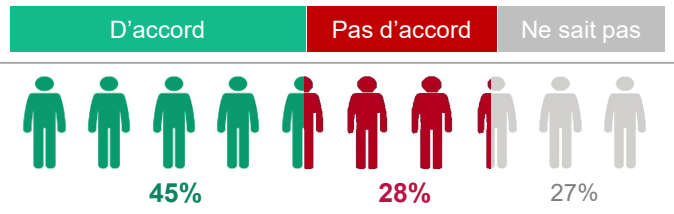


Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

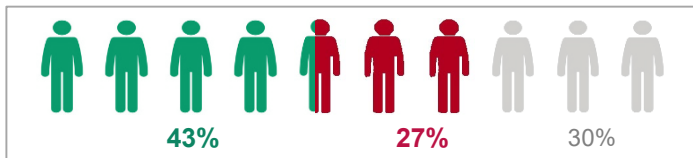
INFORMATION
SUR L'EAU



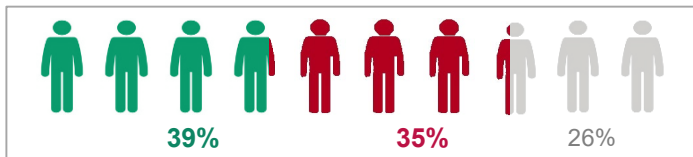
Les informations concernant la
qualité de l'eau sont **CLAIRES,**
FACILES À COMPRENDRE



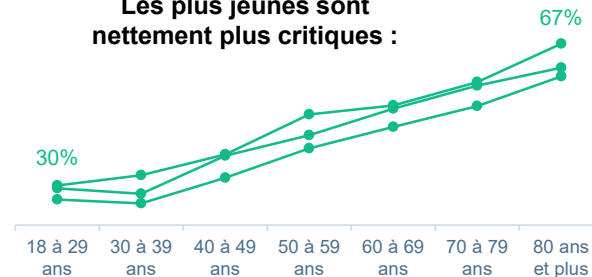
Les informations concernant la
qualité de l'eau sont **COMPLÈTES,**
répondent à toutes vos questions



Les informations concernant la
qualité de l'eau sont **FACILES**
À TROUVER



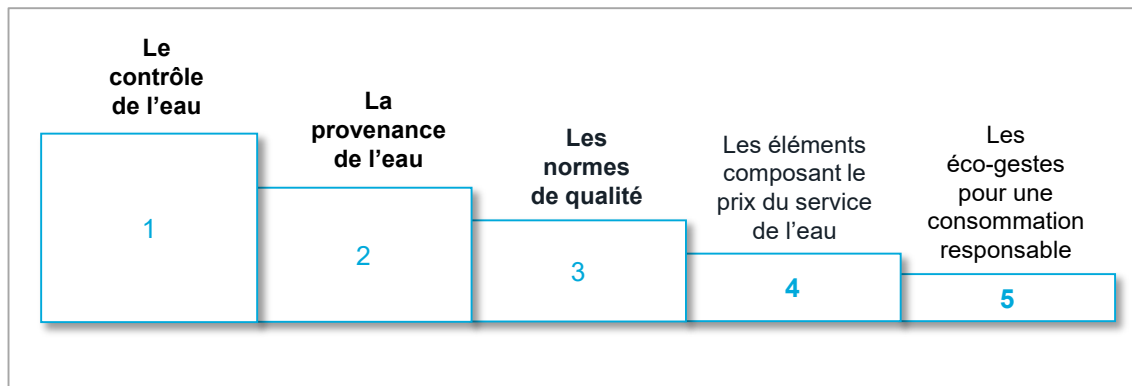
Les plus jeunes sont
nettement plus critiques :





Parmi les sujets suivants, quels sont ceux pour lesquels vous aimeriez disposer de plus d'informations / être mieux informé ?

INFORMATION
SUR L'EAU



Référence nationale
(baromètre CI Eau 2021) :



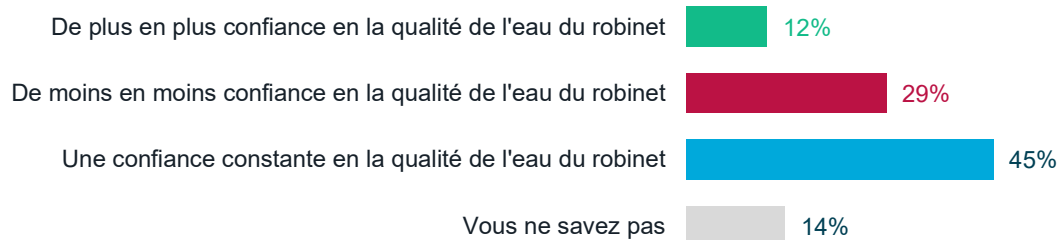


Projection / vision de l'avenir sur le sujet de l'eau

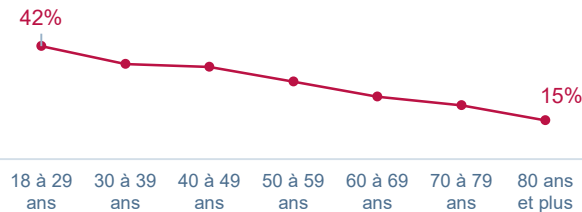


Pour les années à venir, avez-vous de + en +
ou de - en - confiance en la qualité de l'eau du robinet ?

VISION
DE L'AVENIR



**1 habitant sur 3 dit avoir de moins en
moins confiance en la qualité de l'eau à l'avenir.**





Selon vous, quel sera l'impact du changement climatique dans les années à venir sur les éléments suivants ?

VISION
DE L'AVENIR

Le prix de l'eau



86% estiment que le changement climatique aura un impact sur le prix de l'eau

Le manque d'eau, la sécheresse



85% estiment que le changement climatique aura un impact sur le manque d'eau, la sécheresse

La dégradation de la qualité des ressources en eau



82% estiment que le changement climatique aura un impact sur la dégradation de la qualité des ressources en eau

La dégradation de la qualité de l'eau du robinet



68% estiment que le changement climatique aura un impact sur la dégradation de la qualité de l'eau du robinet

83%



LE CENTRE
D'INFORMATION
SUR L'EAU

Référence nationale
(baromètre CI Eau 2021)

85%

81%

70%

Tous ces défis d'avenir inquiètent encore davantage

- ♦ les plus jeunes
- ♦ et les familles avec enfant(s)





Avez-vous des suggestions à faire à atlantic'eau, des points que vous aimeriez aborder et dont nous n'avons pas parlé dans ce questionnaire ?

BILAN

78%

n'émettent aucune
suggestion / considèrent
que le service délivré par
atlantic'eau est
satisfaisant

Mais des sujets reviennent ...



Améliorer le goût



Disposer d'une eau moins calcaire



Être mieux informé



Revoir les tarifs

UN ENJEU FORT D'INFORMATION AUPRÈS DU PUBLIC



CONSTRUIRE LA CONNAISSANCE POUR :



RASSURER



PERMETTRE
DE COMPRENDRE
LES CONTRAINTES
liées au traitement de l'eau



RESPONSABILISER

ET AINSI PERMETTRE PLUS D'OBJECTIVITÉ
DANS LE REGARD PORTÉ SUR LA QUALITÉ DE L'EAU