

Enquête d'opinion sur l'eau potable en Pays de la Loire

~ novembre 2004 ~



68,5% des Ligériens jugent l'eau potable
d'assez bonne ou de très bonne qualité

65% des Ligériens
consomment l'eau potable

45% des Ligériens pensent
être assez mal ou mal informés

Les Ddass et Drass des Pays de la Loire ont souhaité mieux connaître la perception que les usagers ont de la qualité de l'eau potable et la consommation qu'ils en font. Leurs attentes en matière d'information étaient également un sujet d'interrogation.

La Drass a diligenté une enquête téléphonique de satisfaction des consommateurs, qui a été menée en novembre 2004 par *TMO Régions* auprès d'un échantillon de 1 500 personnes des 5 départements de la région :

loire atlantique
400 personnes

maine&loire
275 personnes

mayenne
275 personnes

sarthe
275 personnes

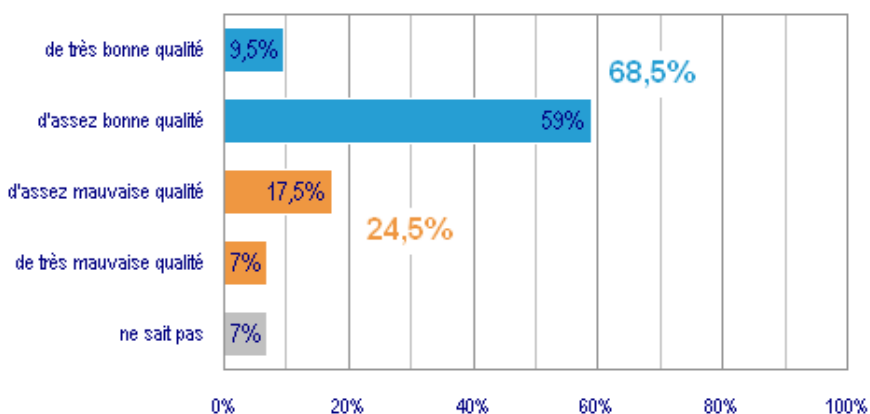
vendée
275 personnes

la qualité de l'eau du robinet

la perception de la qualité de l'eau

Globalement, près de 70% des sondés considèrent que l'eau de leur robinet est d'assez bonne qualité (dont 10% l'estimant de très bonne qualité). Les habitants de Loire Atlantique sont proportionnellement moins critiques (18% à la juger d'assez mauvaise ou de très mauvaise qualité), tout comme les jeunes de moins de 25 ans (20%). À l'inverse, respectivement 28 et 31% des habitants du Maine&Loire et de la Sarthe la jugent de mauvaise qualité, ce taux s'élevant également à 28% parmi les personnes de 25 à 34 ans.

Diriez-vous que l'eau de votre robinet est...?

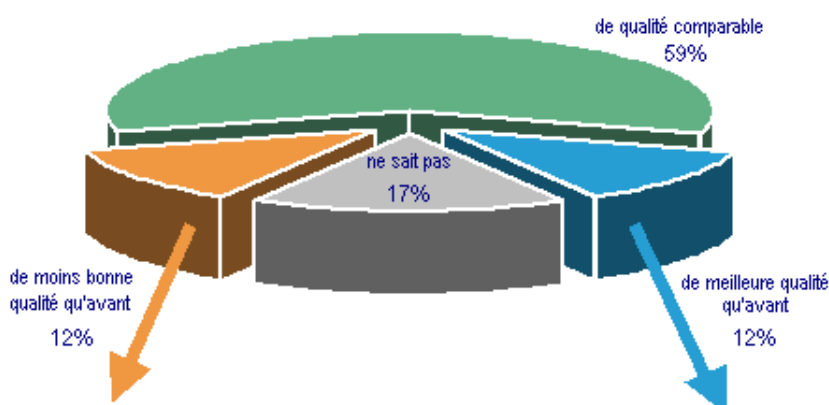


la perception de l'évolution de la qualité de l'eau

L'opinion majoritaire est celle d'une stabilité de la qualité de l'eau : 59% des sondés pensent que l'eau de leur robinet n'est ni moins bonne ni meilleure qu'avant.

Quand il y a évolution, les sondés sont aussi nombreux à juger la qualité de l'eau du robinet de moins bonne qualité que de meilleure qualité. Paradoxalement, certaines raisons avancées pour expliquer cette évolution - positive ou négative selon les cas - concernent les mêmes critères et tout particulièrement : le goût de chlore et/ ou l'odeur de javel (présent ou disparaissant selon le cas), le goût d'une manière plus générale (moins bon ou meilleur) et la couleur et la clarté de l'eau.

Selon vous, l'eau du robinet est-elle...?



Goût de chlore, odeur de javel	52%
Mauvais goût, goût spécial	21%
De plus en plus de pollution	13%
Beaucoup de calcaire	12%
Couleur	6%
Trouble	3%
Pas assez de contrôles	3%
Goût de terre	1%
Autres	9%

Moins chlorée, moins de goût de javel	28%
Meilleur goût	26%
Méthodes de traitements améliorées	20%
De plus en plus de contrôles	19%
Couleur, moins colorée	5%
Pas trouble	3%
Moins de goût de terre	3%
Moins calcaire	1%
Autres	11%

On notera aussi que la pollution et la présence de calcaire sont souvent citées par les personnes considérant la qualité de l'eau en régression. À l'opposé, respectivement 19 et 20% de celles pour qui la qualité est meilleure ont cité le nombre croissant des contrôles et l'amélioration des méthodes de traitements.

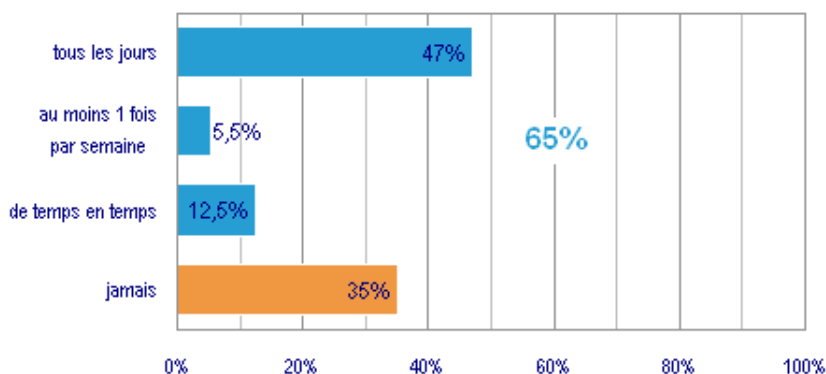
Seuls les Vendéens et les Sarthois se distinguent avec une vision plus critique : 17% considérant leur eau de moins bonne qualité qu'avant.

la consommation d'eau du robinet

On constate que 65% des sondés déclarent consommer de l'eau de leur robinet, ne serait-ce que de temps en temps (dont 47% qui en consomment tous les jours). Les fréquences de consommation de l'eau du robinet ne varient pas de façon significative pour les sondés de 25 ans et plus. Par contre, au sein des moins de 25 ans, on note que :

- 62,5% d'entre eux consomment de l'eau du robinet tous les jours ;
- seulement 18% d'entre eux n'en consomment jamais (35% pour l'ensemble).

Buvez-vous l'eau du robinet...?



L'analyse par département met en avant une consommation légèrement plus importante en Loire Atlantique et dans la Sarthe (69%) et, à l'opposé, plus faible en Vendée (58%) et en Mayenne (59%).

Pour finir on notera que, logiquement, plus la qualité perçue de l'eau du robinet est bonne et plus la proportion de consommateurs est importante : 83% de l'ensemble des consommateurs la jugent de très bonne ou d'assez bonne qualité, alors qu'ils ne sont que 40% au sein des non-consommateurs.

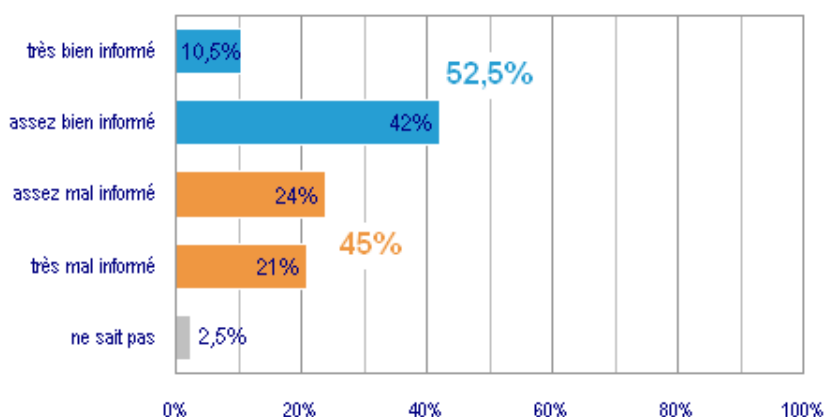
l'information sur la qualité de l'eau

le niveau d'information

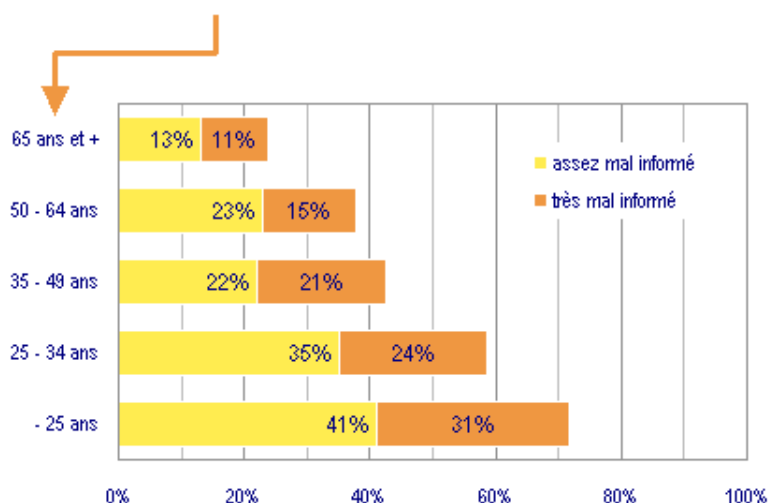
Si le public apparaît assez confiant quant à l'eau du robinet, il n'en est pas moins en attente d'une meilleure information :

45% des habitants se sentent assez mal ou très mal informés.

Vous sentez-vous informé sur la qualité de l'eau ?



L'âge apparaît particulièrement clivant sur ce point, le degré d'insatisfaction diminuant avec le nombre des années :



Retenons aussi que 60% des locataires et 61% des personnes vivant en immeuble collectif se sentent mal informés (contre 38% pour les propriétaires et 41% pour les personnes vivant en maison individuelle).

On retiendra enfin que les personnes ayant des enfants de moins de 6 ans au foyer se sentent moins bien informés que les autres (56% contre 42% pour ceux n'ayant pas d'enfant de moins de 6 ans).

les sources d'information

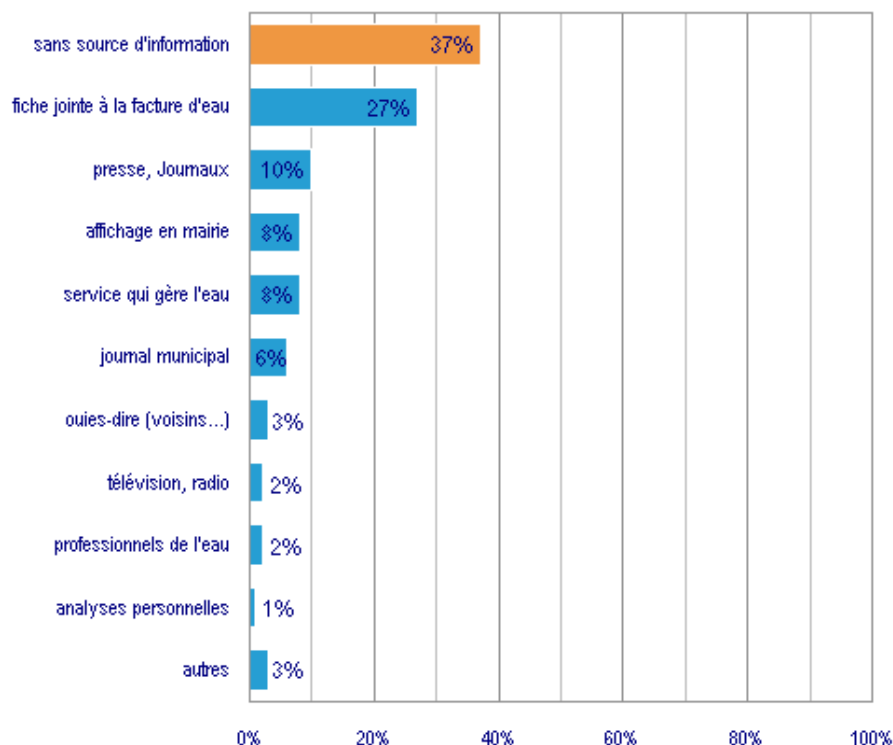
Le premier constat qui s'impose, c'est que **37% des sondés n'ont aucune source d'information** sur la qualité de l'eau de leur robinet.

Ce taux grimpe à 71% parmi les moins de 25 ans (résultat à mettre en lien avec les 72% de ces jeunes s'étant déclarés mal informés). Il descend à 41% pour les 25-34 ans et continue à décroître avec l'âge pour n'être «plus que» de 28% pour les personnes de 65 ans et plus.

La fiche envoyée avec la facture d'eau est le principal vecteur d'information identifié, particulièrement par les sondés de 35-49 ans.

Les tranches d'âge supérieures (50-64 ans ; 65 ans et plus) sont informées plus souvent que les autres par la presse, l'affichage en mairie, le service qui gère l'eau et par le journal municipal.

Actuellement, comment êtes-vous informé de la qualité de l'eau de votre robinet ? (plusieurs réponses possibles, spontanées)



les attentes d'information

3 types d'information sont particulièrement demandés par les personnes interrogées :

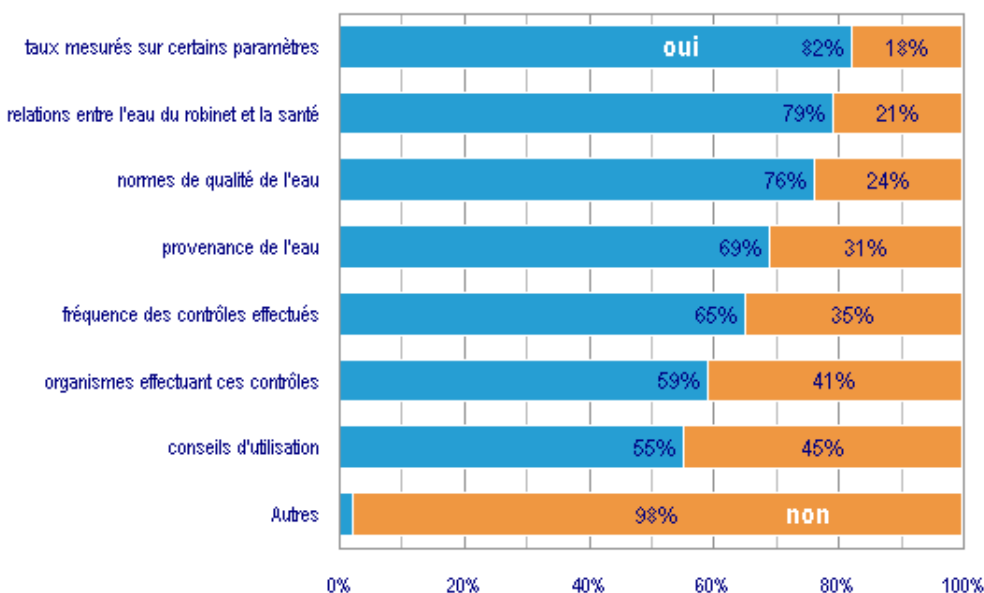
les taux mesurés sur certains paramètres

les relations entre l'eau du robinet et la santé

les normes de qualité de l'eau

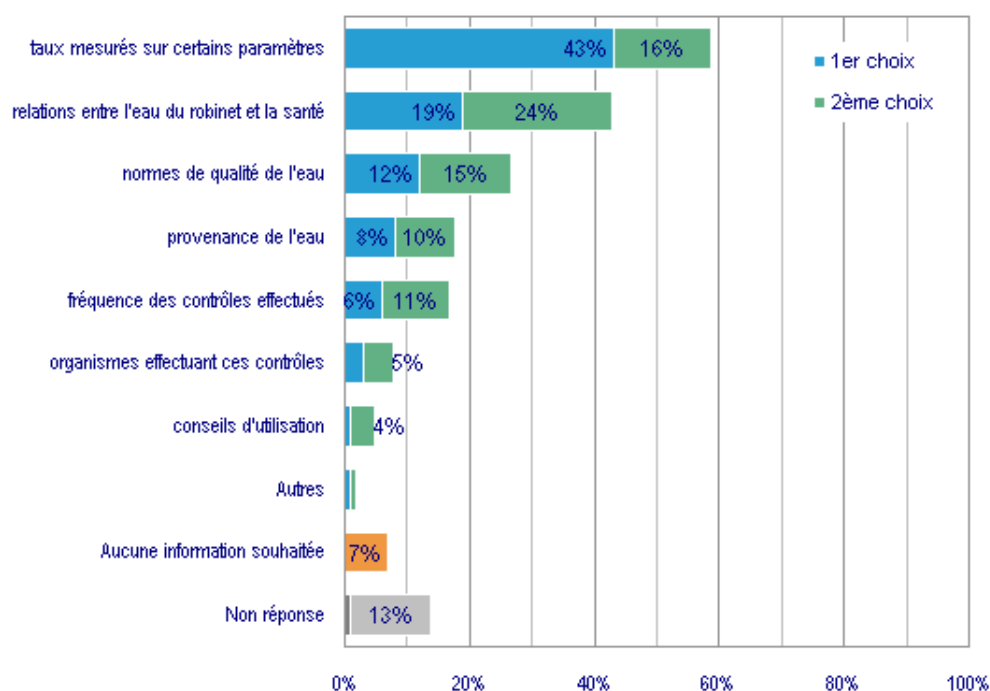
Reste à souligner que toutes les propositions semblent faire sens, avec systématiquement plus de la moitié des habitants souhaitant disposer de ces informations.

Quelles informations souhaitez-vous avoir sur la qualité de l'eau de votre robinet ?



La sélection des deux informations prioritairement attendues ne fait que conforter les résultats précédents en valorisant les mêmes critères de tête :

Parmi ces informations, quelles sont les deux qui vous paraissent les plus importantes ?



Enfin, notons les taux de réponses positives systématiquement plus élevés auprès des personnes ayant des enfants au foyer et ce, le plus souvent de la part de celles ayant des enfants de moins de 6 ans.

