



L'EAU DU DUNKERQUOIS

Sondage auprès des usagers particuliers du
réseau

NOVEMBRE 2022

Objectifs et Méthodologie

▶ Objectif

Mise en place d'un sondage de satisfaction sur la zone de Dunkerque, auprès des utilisateurs des eaux du Dunkerquois. L'objectif de l'étude est donc de mesurer leurs satisfaction sur différentes thématiques, notamment sur :

- la qualité de l'eau
- la dureté de l'eau
- la satisfaction du service
- leur consommation en eau
- la notoriété du service de l'eau

▶ Méthodologie

Interroger les utilisateurs :

- objectif : 800 répondants
- pas de quotas définis
- Interview par téléphone dans notre studio d'appels
- temps de passation des appels : environ 10 minutes

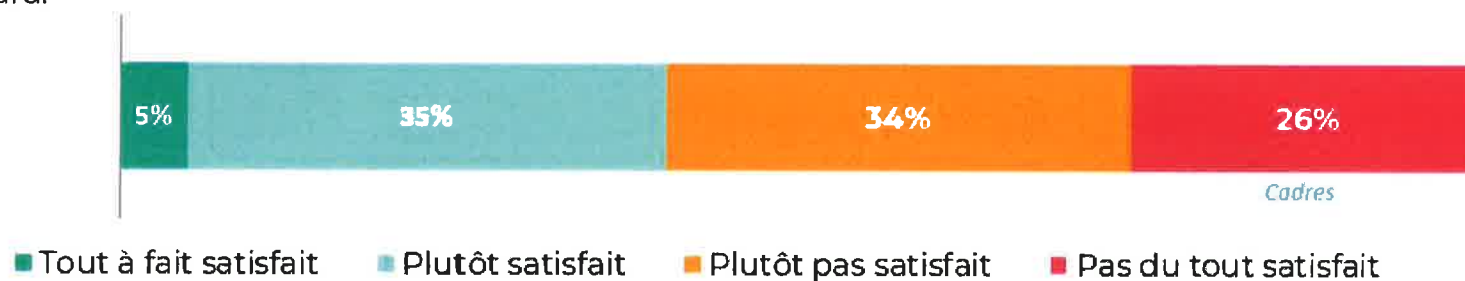
▶ Terrain

Le terrain a été administré du 15 novembre au 23 décembre 2022. La base de contacts provenait d'un fichier client comportant plus de 61 000 coordonnées. 800 entretiens ont été réalisés.

Objectifs et Méthodologie

❖ Lecture des résultats

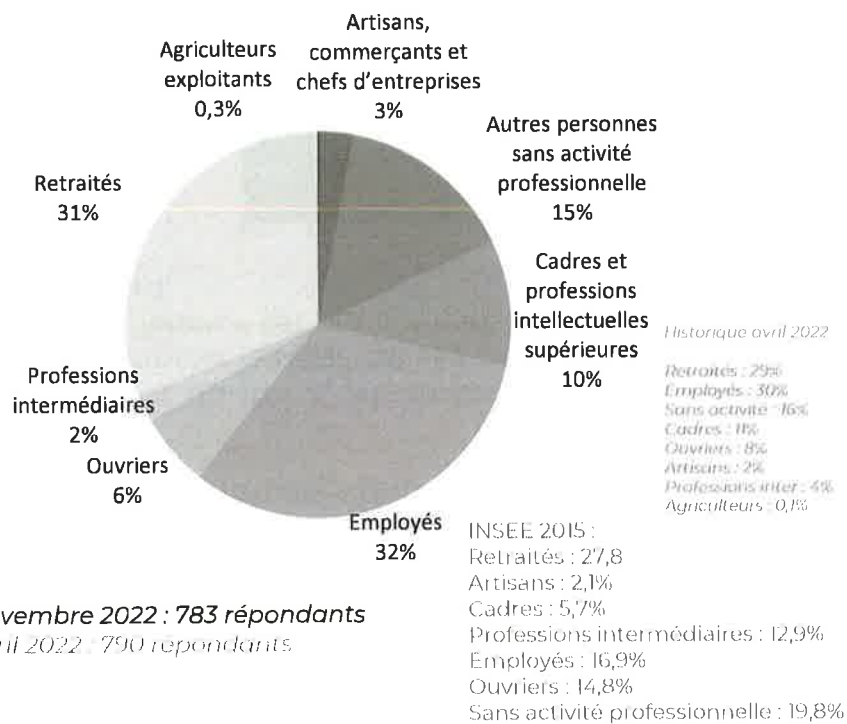
- ✓ Les différences significatives
- Le test du Khi 2 est un test statistique permettant de mesurer la corrélation entre 2 variables et de déterminer la significativité des écarts entre 2 résultats ou 2 cibles. Cela ne signifie pas nécessairement que la différence est grande mais est une preuve statistique qu'il existe une différence qui n'est pas l'effet du hasard.



« Les cadres sont plus nombreux à être « pas du tout satisfait » »

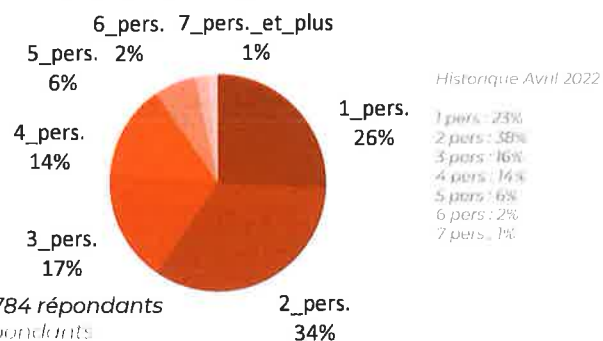
Echantillon

Une surreprésentation des cadres, une sous représentation des agriculteurs exploitants, professions intermédiaires.



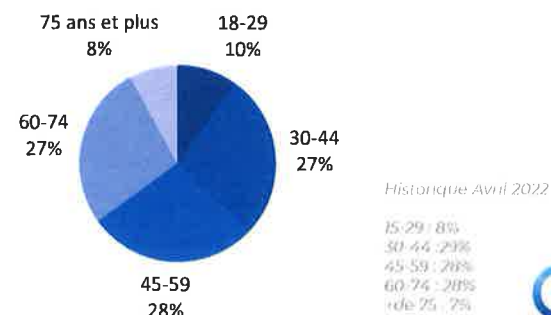
2,52 personnes en moyenne par foyer :

Avril 2022 : 2,52 personnes par foyer



Âge moyen : 51,51 ans (min: 19 ; max: 93)

Avril 2022 : 51,15 ans

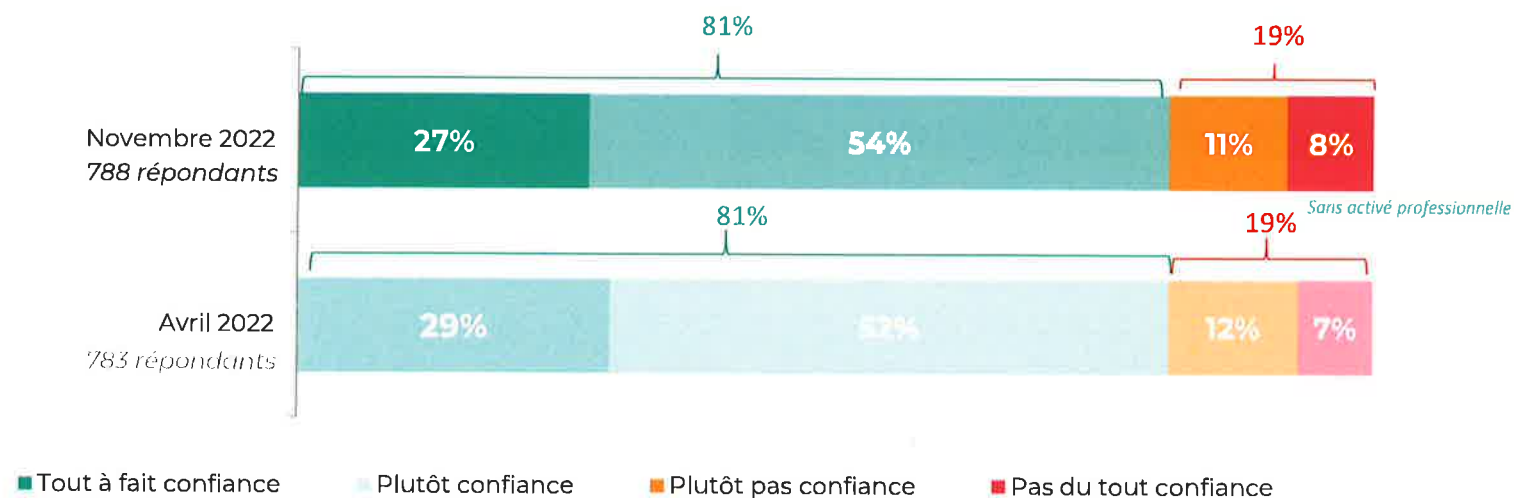


Novembre 2022 : 783 répondants
Avril 2022 : 782 répondants

I. La qualité de votre eau

On note un très bon niveau de confiance en l'eau du robinet, stable depuis avril 2022 (81% des usagers). Cependant on note que la part des usagers très confiants est en régression de - 2 pts (27% vs 29% en Avril 22). Les personnes sans activité professionnelle sont les plus enclins à ne pas faire confiance en l'eau du robinet (14% d'entre eux).

1. Avant tout, quel est votre niveau de confiance en l'eau du robinet ?

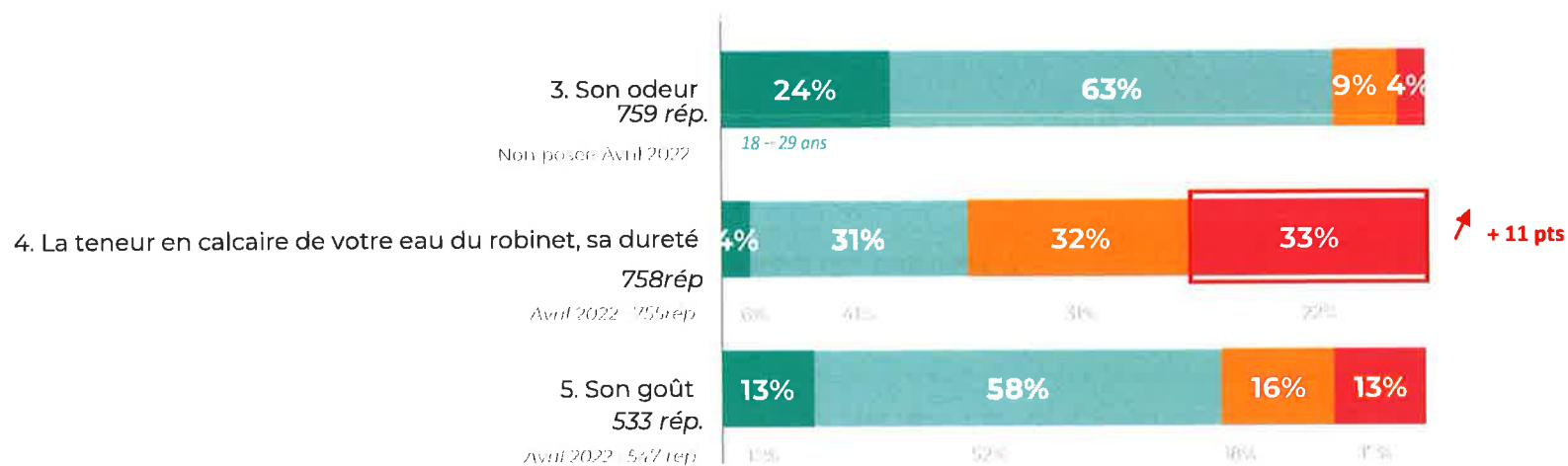


I. La qualité de votre eau

Parmi ces trois piliers, c'est l'odeur qui génère le plus de satisfaits : 87 % des usagers.

Vigilance sur la teneur en calcaire et la dureté de l'eau avec plus d'insatisfaction : 33% vs 22% en avril 22 soit + 11 pts.

Plus précisément, quel est votre niveau de satisfaction sur :



■ Très satisfait

■ Satisfait

■ Peu satisfait

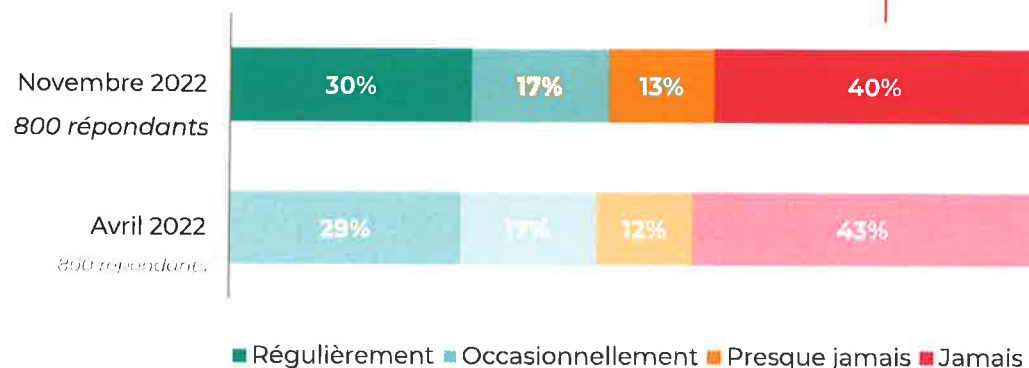
■ Pas du tout satisfait

I. La qualité de votre eau

La consommation d'eau de boisson est globalement stable vs avril 2022.
Seuls 18% des non-consommateurs d'eau du robinet ont déjà essayé de changer pour l'eau du robinet.

Une majorité des consommateurs (notamment les sans activité professionnelle) préfèrent l'eau minérale plate en bouteille par rapport à l'eau gazeuse.

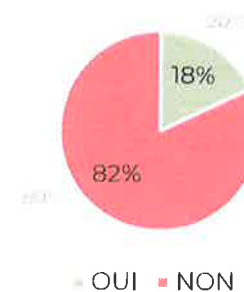
4. Dans votre foyer, boit-on l'eau du robinet ?



Avez-vous déjà essayé de changer pour l'eau du robinet ?

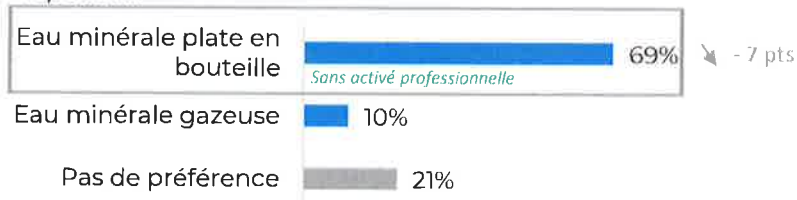
421 répondants

Avril 2022 - 421 répondants



4. Quel type d'eau préférez-vous ?

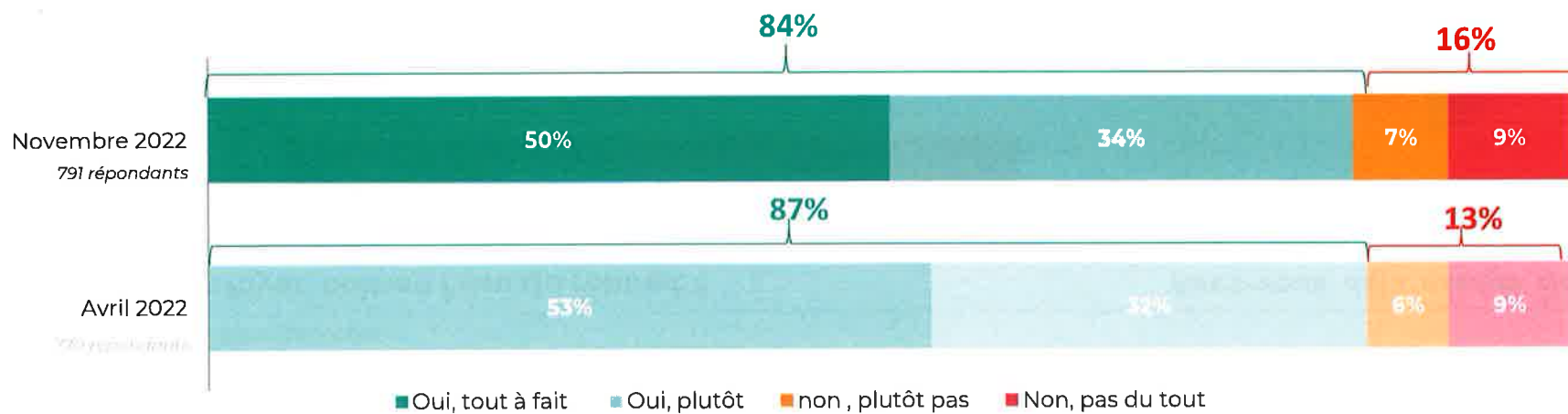
800 répondants



I. La qualité de votre eau

Une large majorité d'usagers se déclare sensible au problème de la pollution plastique.

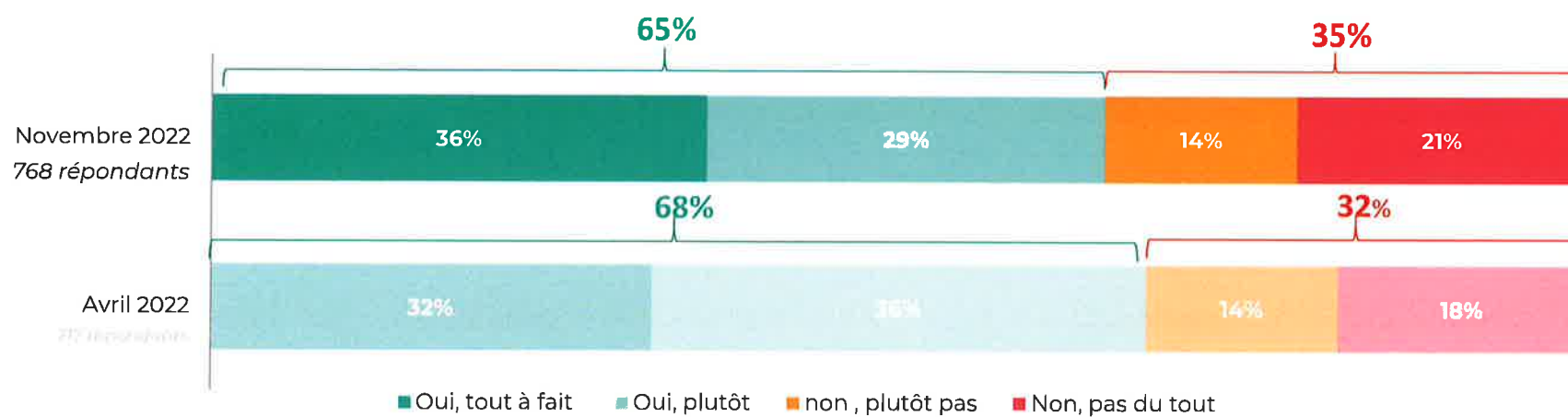
5. On évoque de plus en plus la problématique de la pollution plastique. Sur le Dunkerquois, la consommation d'eau en bouteille équivaut à 3 500 tonnes de déchets plastique par an. Êtes-vous sensible à ce problème ?



I. La qualité de votre eau

Les usagers se montrent moins nombreux à être prêts à changer leurs habitudes.

6. Cet aspect écologique pourrait-il vous inciter à essayer de changer vos habitudes ?

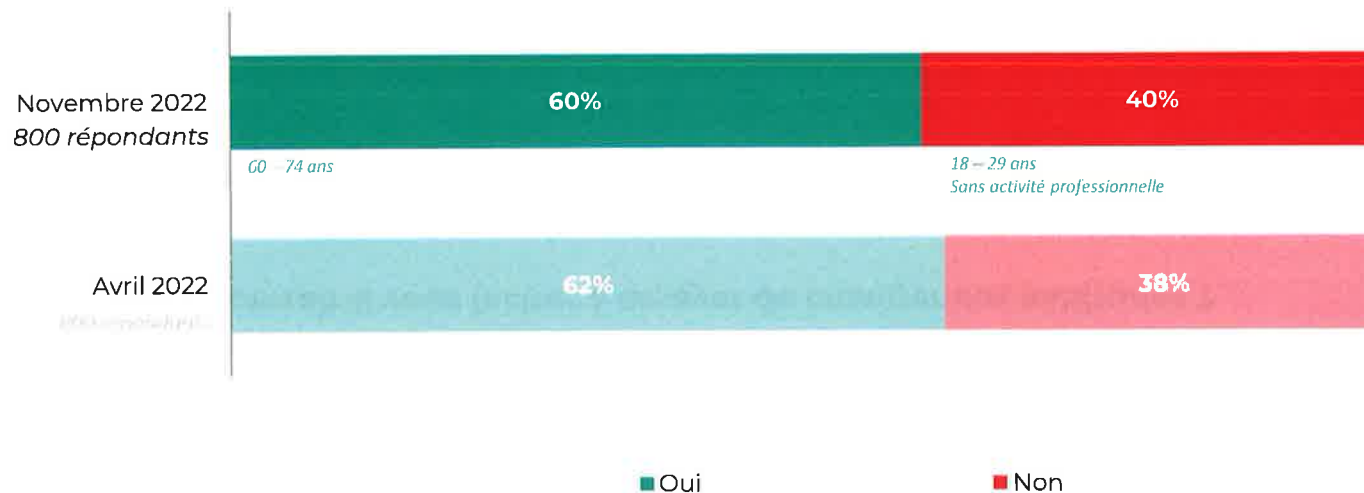


I. La qualité de votre eau

60% des usagers indiquent avoir connaissance que l'eau du robinet est puisée dans la nappe phréatique, comme pour les eaux en bouteille.

Cette information est majoritairement connue par les 60 – 74 ans (63% d'entre eux).
Les 18 – 29 ans et les sans activité professionnelle sont plus enclins à ne pas avoir connaissance de cette information.

7. Savez-vous que l'eau de votre robinet est puisée dans la nappe phréatique, comme pour les eaux en bouteille ?

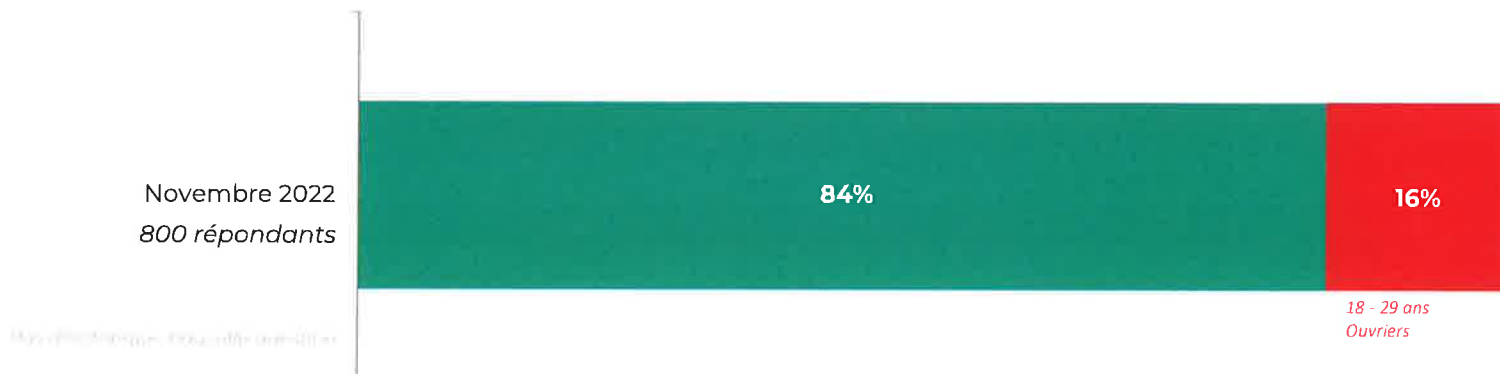


I. La qualité de votre eau

Une grande majorité des usagers indiquent savoir que l'eau du robinet est plus économique que l'eau en bouteille malgré leurs habitudes de consommation.

On note que 31% des usagers entre 18 et 29 ans n'avaient pas connaissance de cette information avant ce sondage.

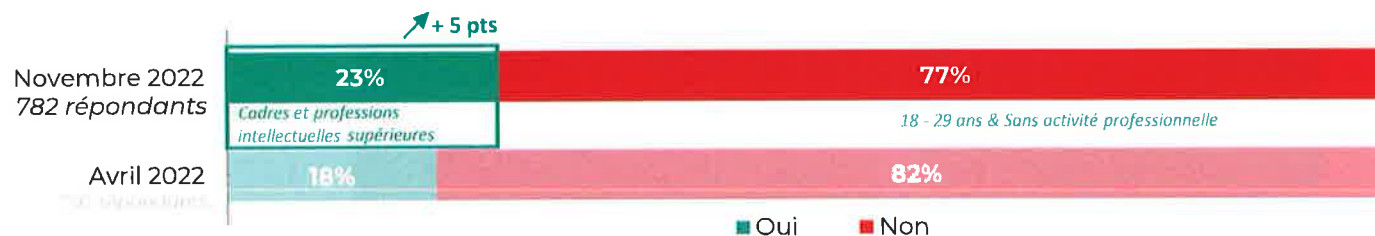
8. Savez-vous que boire l'eau de votre robinet est source d'économie car elle est 100 fois moins chère que les eaux en bouteille ?



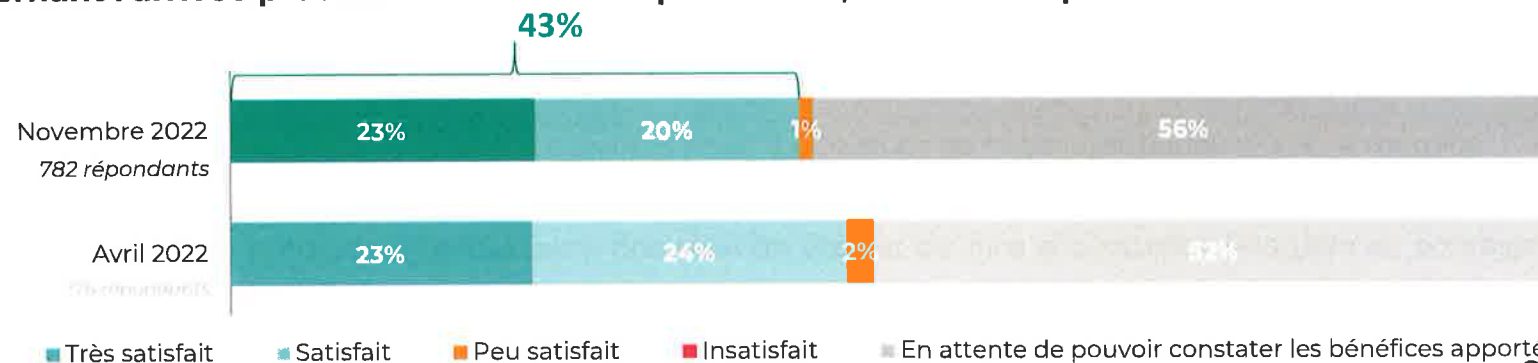
II. La dureté de l'eau – Traitement du calcaire

Seuls 23% des usagers ont connaissance des actions qui seront menées dans le dunkerquois fin 2023 pour réduire la teneur en calcaire. En revanche, on note que la majorité (56%) des usagers émettent des réserves et attendent de pouvoir évaluer les réels bénéfices de cette action avant de se prononcer sur leur satisfaction.

13. Savez-vous que fin 2023, l'eau du dunkerquois bénéficiera d'un traitement pour réduire sa teneur en calcaire par un adoucissement collectif ?



14. Concernant l'arrivée prochaine de cette eau plus douce, vous diriez que vous êtes ?

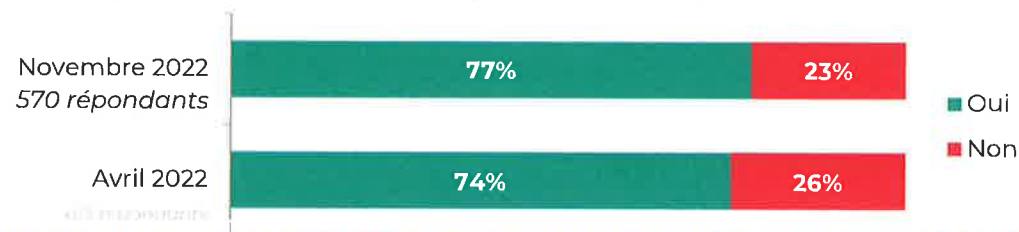


II. La dureté de l'eau – Traitement du calcaire

77% des usagers pensent qu'ils pourront réaliser des économies après ce traitement du calcaire, sur des petits comme des gros postes de consommation (l'achat d'eau en bouteille et l'équipement d'électroménager).

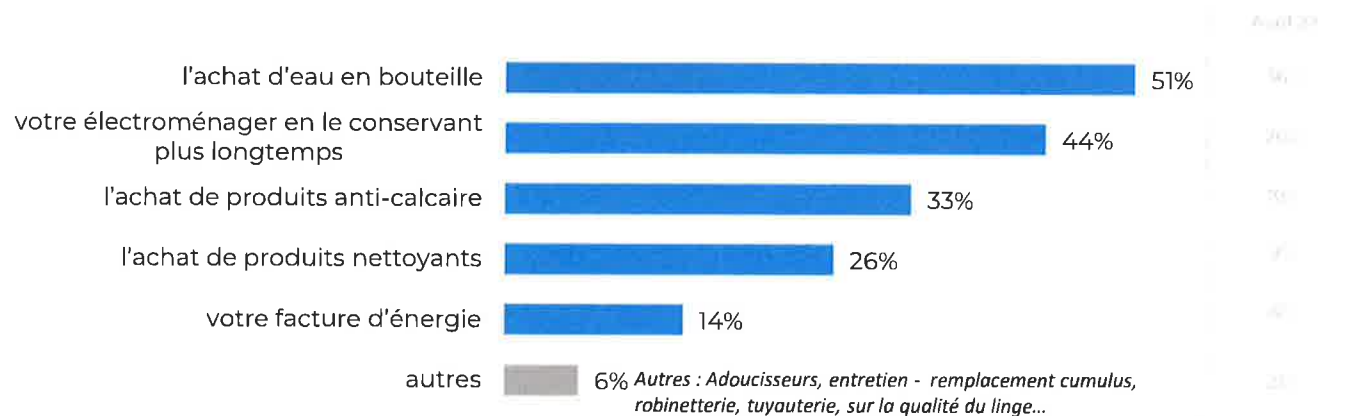
15. Grâce à ce traitement, pensez-vous que vous ferez des économies ?

(Questions posées à l'impression aux répondants ayant connaissance de la mise en place du traitement.)



16. Sur quels postes pensez-vous réaliser des économies ?

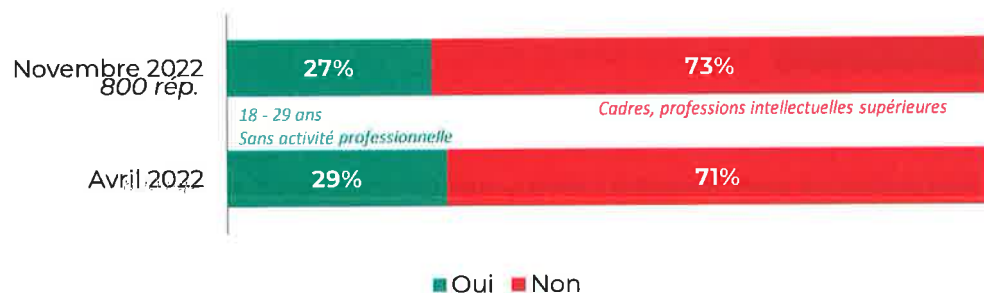
466 répondants



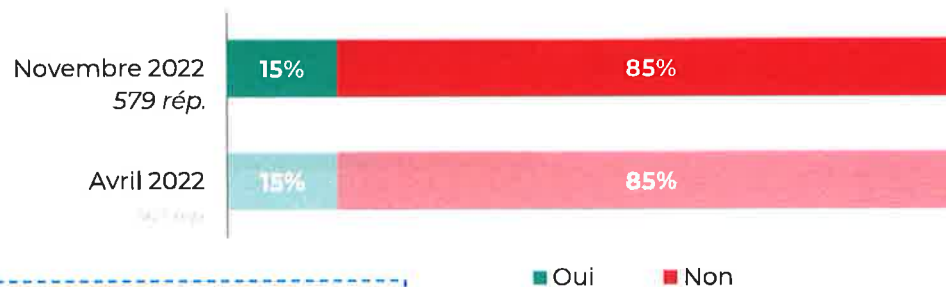
II. La dureté de l'eau – Traitement du calcaire

Parmi les personnes qui ne vivent pas en logement collectif, seuls 15% des usagers sont équipés d'un adoucisseur.

12. Vivez-vous en logement collectif ?



11. Au sein de votre logement, possédez-vous un adoucisseur ?



En novembre 2022, les répondants possédant un adoucisseur ont été informés qu'avec l'arrivée du traitement calcaire dans leur commune, l'adoucisseur ne serait plus nécessaire. La question « Possédez-vous un adoucisseur » a été posée en novembre 2022 uniquement aux répondants ne vivant pas en logement collectif. Les % d'avril 22 ont été recalculés suivant cette nouvelle règle.

Conclusions

La qualité de l'eau :

Un **niveau de confiance stable** VS avril 2022.

L'odeur de l'eau génère le plus de satisfaction (87% de clients satisfaits). **La teneur en calcaire et la dureté de l'eau connaît une forte augmentation de la part d'insatisfaits** (+11 pts VS 22% en avril 2022).

L'eau de boisson :

Pas d'évolution notable concernant la consommation d'eau du robinet chez les usagers entre avril et novembre 2022.

Des habitudes de consommation encrées, avec **seulement 18% d'usagers ayant déjà essayé de changer pour l'eau du robinet**.

On note une **préférence pour l'eau plate en bouteille** (69% des usagers).

Sensibilité à la pollution :

Une très grande majorité d'usagers se déclare sensible à la problématique de la pollution plastique : 84%. Néanmoins, ils se montrent **moins enclin à être prêts à changer leurs habitudes** 65%.

Les connaissances :

Ce sont **les 69 – 74 ans qui ont le plus de connaissances sur l'eau en novembre 2022** (63% d'entre eux avaient connaissance que l'eau du robinet est puisée dans les nappes phréatiques comme pour l'eau en bouteille, et 72% d'entre eux avaient connaissance que c'est le produit alimentaire le plus contrôlé). **84% des clients déclarent avoir connaissance que l'eau du robinet est une source d'économie**. L'information sur l'eau reste encore **insuffisamment** diffusée auprès des plus jeunes.

Le calcaire :

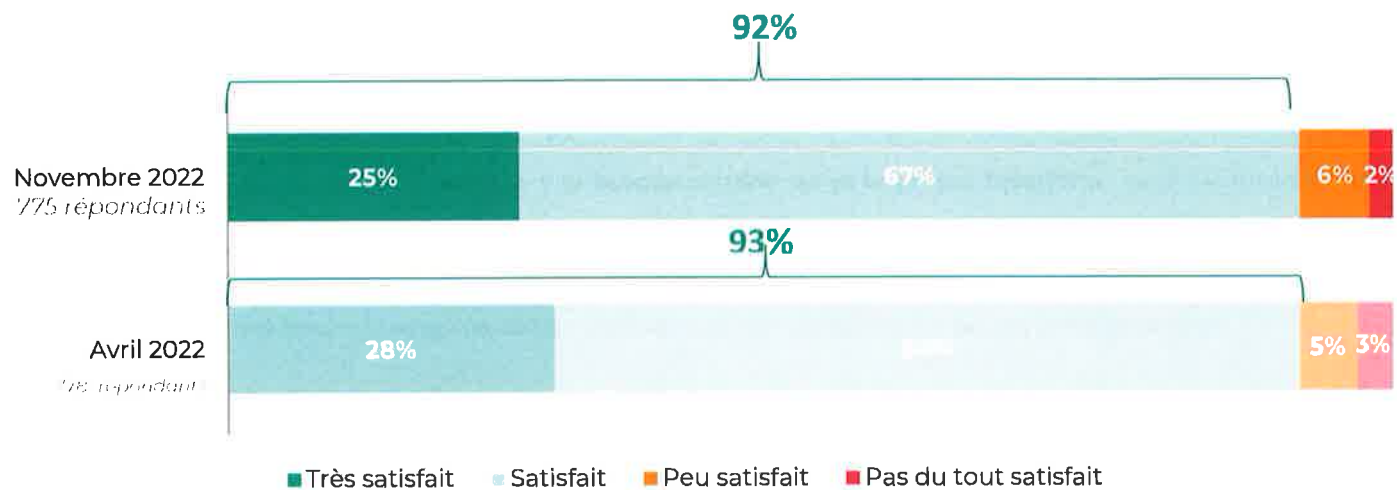
On note une **progression de 5 pts du taux d'usagers ayant connaissance du traitement prévu en fin d'année 2023**. **L'arrivée de ce traitement est bien accueillie** par la moitié des usagers. **L'autre part reste prudente et préfère attendre de pouvoir constater les bénéfices apportés**.

Grâce à ce traitement, 77% des usagers pensent pouvoir réaliser des économies, notamment sur les postes de consommation suivants : l'achat d'eau en bouteille (51%) et l'équipement en électroménager (44%).

III. La satisfaction du service

La satisfaction globale du service de l'eau est stable : 92% d'utilisateurs satisfaits en novembre 2022 vs 93% en avril 2022.

17. Globalement, diriez-vous que vous êtes satisfait du service de l'eau potable dans votre commune ?

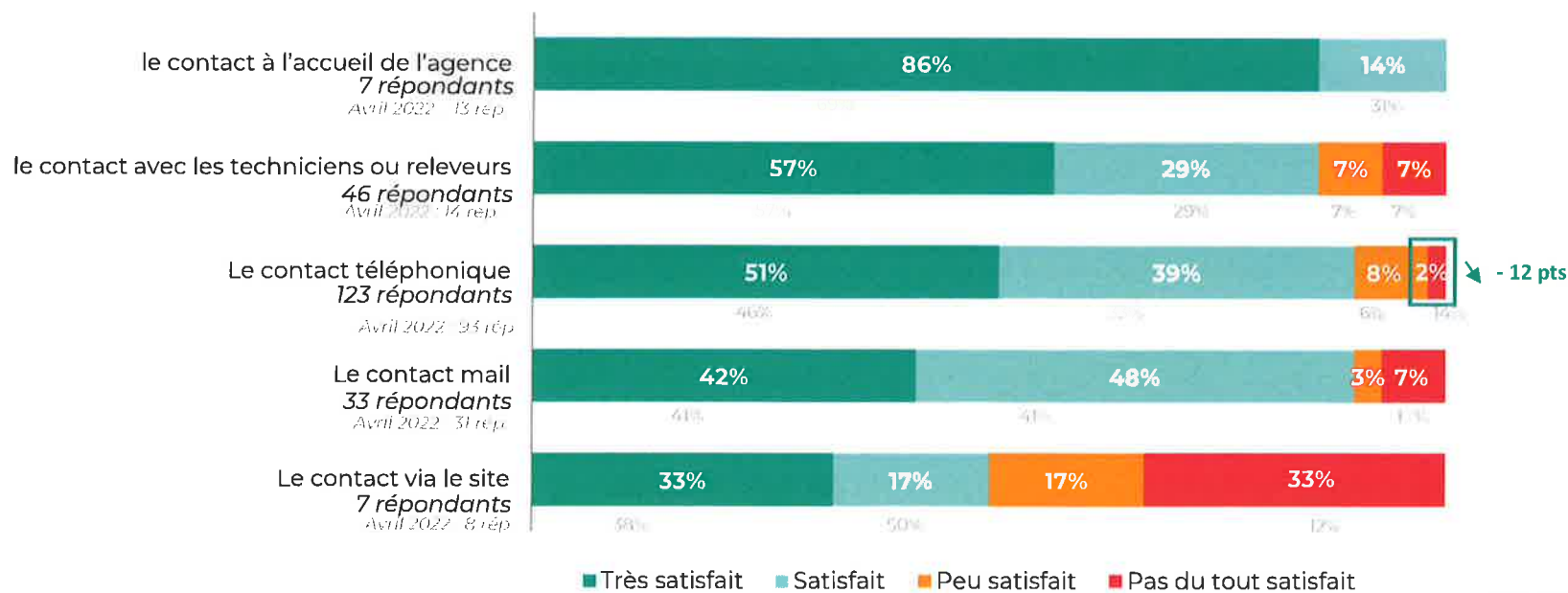


III. La satisfaction du service

Ce sont les contacts à l'accueil de l'agence qui génèrent le plus de satisfaction, suivi des contacts téléphoniques qui connaissent une baisse significative du nombre de très insatisfaits (- 12 pts).

Base faible de répondants : vigilance sur les contacts via le site internet qui détiennent 50% d'insatisfaits.

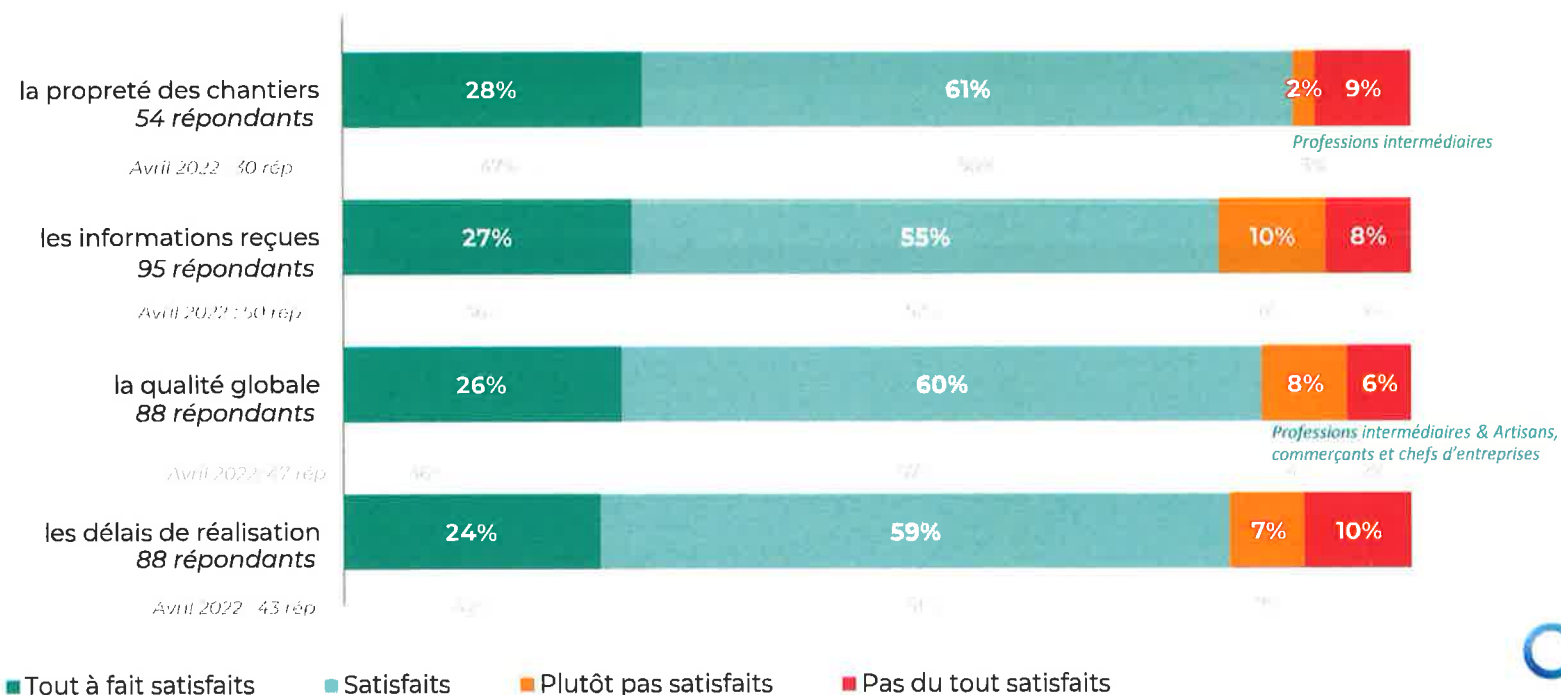
19. Quel est votre niveau de satisfaction sur :



III. La satisfaction du service

24% des usagers ont rencontré leur service des eaux au cours de la dernière année. Lorsque ces rencontres ont lieu, elles génèrent un bon taux de satisfaction. On note l'apparition des très insatisfaits sur les délais de réalisation (10%) et la propreté des chantiers (9%).

21. Quel est votre niveau de satisfaction sur :



IV. La Consommation

Un usager sur quatre déclare connaître sa consommation d'eau en m³.

25. Connaissez-vous la consommation annuelle de votre foyer en m³ ?

800 répondants

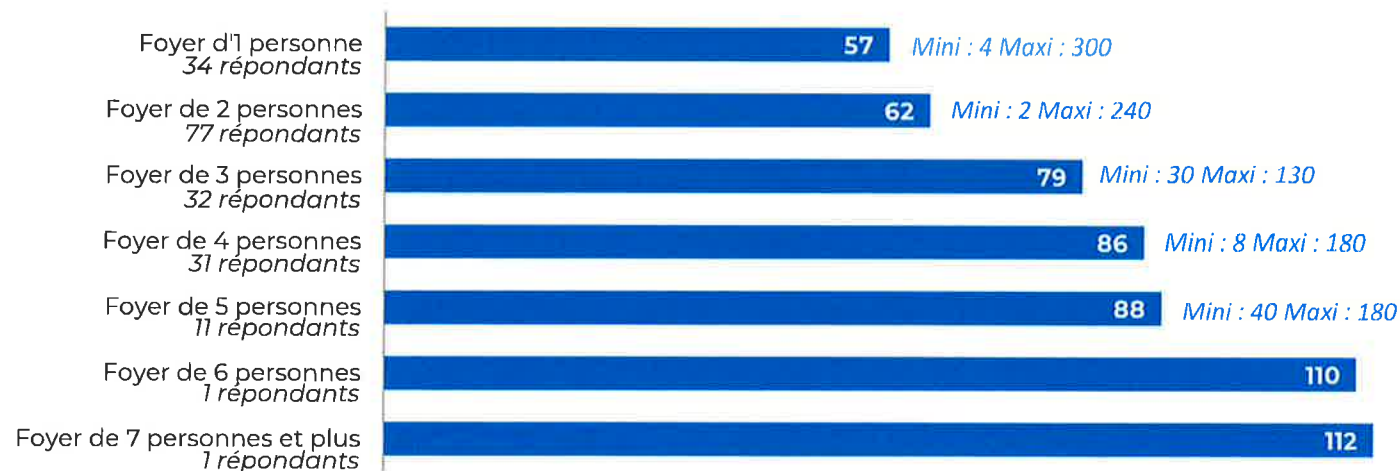
24% des personnes déclarent connaître leur consommation annuelle en m³

Consommation moyenne en m³ : 69,78 m³

72,63 m³

Consommation moyenne en m³ par type de foyer

190 répondants (dont 3 foyers non renseignés)

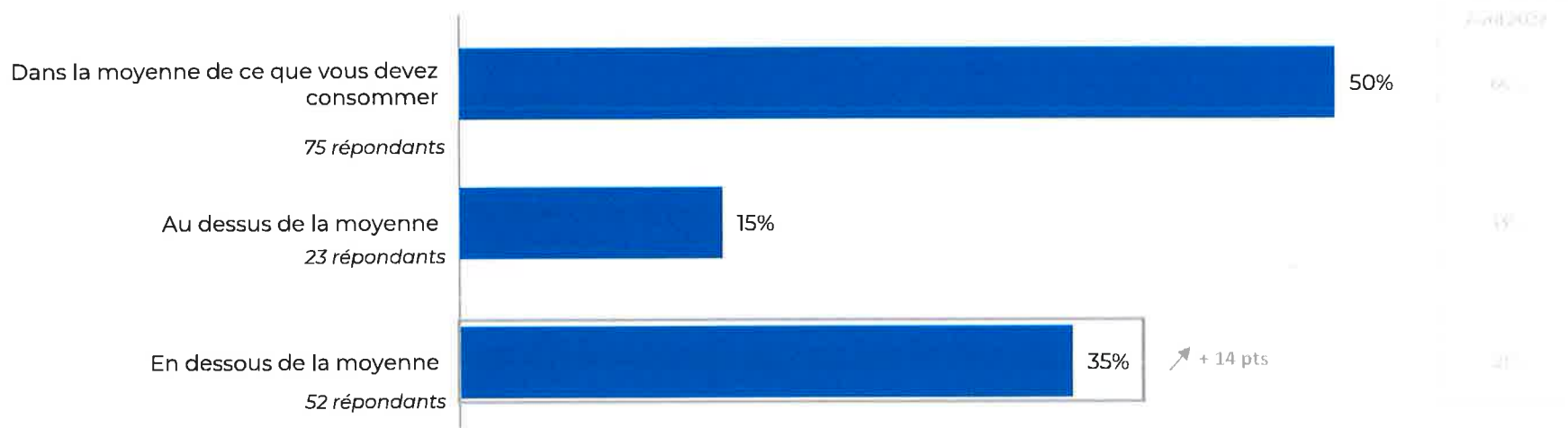


IV. La Consommation

La moitié des usagers pense être dans la moyenne de ce qu'ils devraient consommer.
On note une augmentation (+ 14 pts) VS avril 2022 des usagers indiquant être en deçà de la moyenne de ce qu'ils devraient consommer.

26. Par rapport à la taille de votre foyer, savez-vous si votre consommation annuelle se situe :

150 répondants

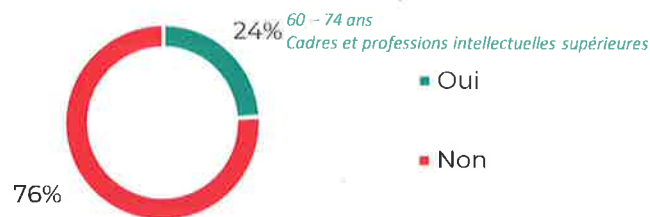


IV. La Consommation

Seuls 24% des usagers disposent d'un compteur d'eau connecté et sont pour la majorité satisfaits.

27. Disposez-vous d'un compteur d'eau connecté ?

688 répondants



28. Concernant la pose du compteur connecté à votre domicile, quel est votre niveau de satisfaction sur :

La qualité globale de l'information
135 répondants



Les informations reçues
140 répondants



Professions intermédiaires

Les délais
133 répondants



IV. La Consommation

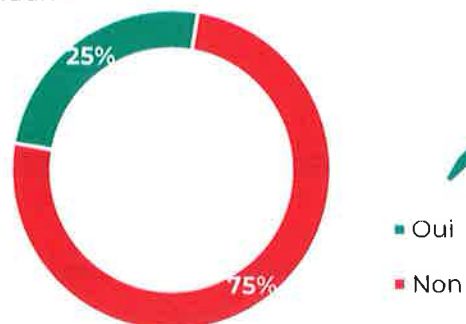
29. Concernant les nouveaux services auxquels vous pouvez accéder grâce à votre compteur connecté, diriez-vous que l'information reçue a été :

163 répondants



30. Grâce à votre compteur connecté, allez-vous plus régulièrement consulter votre consommation sur internet ?

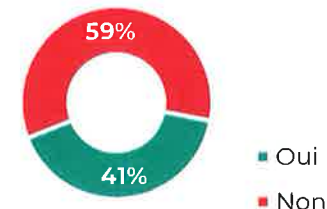
155 répondants



5 répondants ne savent pas quelles alertes ont été paramétrées.

31. Cela vous a-t-il amené à corriger ou adapter certaines de vos habitudes ?

32 répondants



IV. La Consommation

32. Avez-vous paramétré vos alertes gratuites sur votre compte en ligne ?

148 répondants



33. Lesquelles ?

19 répondants



Sans activité professionnelle

1 répondant ne sait pas quelles alertes ont été paramétrées.

34. Pourquoi ?

92 répondants

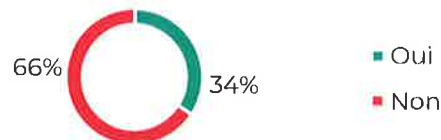


Parmi les autres raisons citées :

- 1 répondant indique qu'un de ses contacts lui a indiqué qu'il recevrait un mail automatique
- 1 répondant indique que son compte en ligne ne fonctionne pas (connexion impossible).

41. Avez-vous reçu une alerte depuis votre paramétrage ?

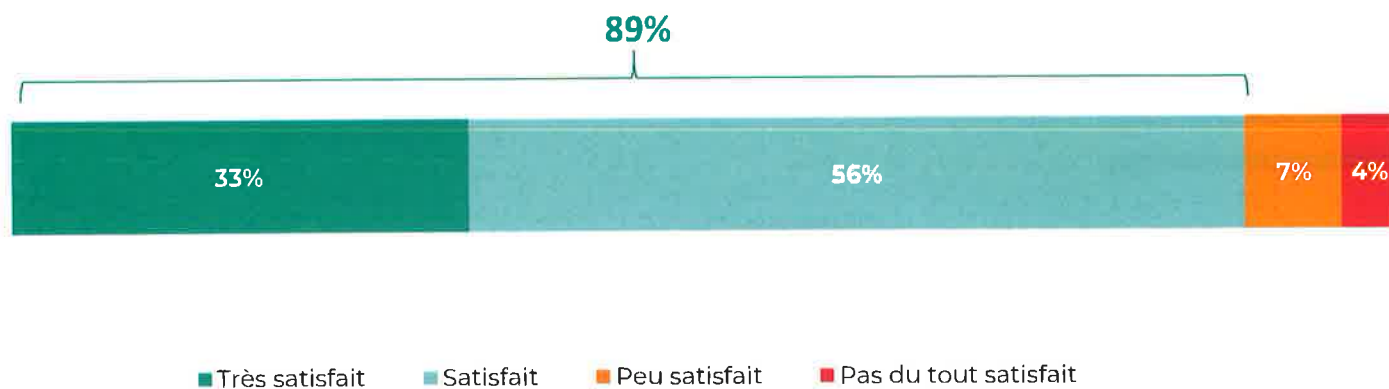
29 répondants



IV. La Consommation

33. Globalement, êtes-vous satisfait de l'arrivée de cette technologie ?

137 répondants



Conclusions

La satisfaction :

Des usagers globalement satisfaits du service : 92%.

Le téléphone est le canal privilégié pour les échanges entre les usagers et le service. Il génère en novembre 2022 une plus forte satisfaction que l'année précédente 90% vs 79% en 2021.

24% des usagers ont rencontré leur service des eaux au cours de la dernière année (notamment lors de relève ou lors de fuites). Lorsque ces rencontres ont lieu, **elles génèrent un bon taux de satisfaction.**

Les solutions de paiement :

72% des usagers utilisent la solution de mensualisation qui génère un bon taux de satisfaction : 97%. Tous les usagers ayant opté pour la paiement physique ou le paiement par courrier en sont satisfaits.

La consommation :

Seuls 24% des usagers déclarent connaître leur consommation en m³.

- o La consommation moyenne déclarée est de 69,78 m³
- o La grande majorité des usagers (50%) pensent être dans la moyenne de ce qu'ils devraient consommer.

Les compteurs d'eau connectés :

24% des répondants détiennent un compteur d'eau connecté. Bien accueilli par les usagers, **la pose d'un compteur connecté génère un bon niveau de satisfaction sur la qualité globale de l'information, les informations reçues et les délais.**

Vigilance cependant, **37% des usagers indiquent ne pas avoir reçu d'information concernant les services auxquels le compteur connecté permet d'accéder.**

On note cependant **que seuls 20% des clients ont paramétré leurs alertes.** Une majorité de ceux ne les ayant pas encore paramétrées indiquent que c'est **parce qu'ils ne savent pas comment faire (24%) ou parce que cela ne les intéresse pas (24%).**

V. Notoriété

Une notoriété plus forte en novembre 2022 pour la marque « Eau du Dunkerquois » 66% vs 57% en avril 2022 soit + 9pts notamment chez les cadres.

29. Connaissez-vous ou avez-vous déjà entendu parler du "Syndicat de l'Eau du Dunkerquois" ?

800 répondants

Avril 2022 - 800 rdp



30. Connaissez-vous ou avez-vous déjà entendu parler de la marque "Eau du Dunkerquois" ?

800 répondants

Avril 22 - 800 rdp

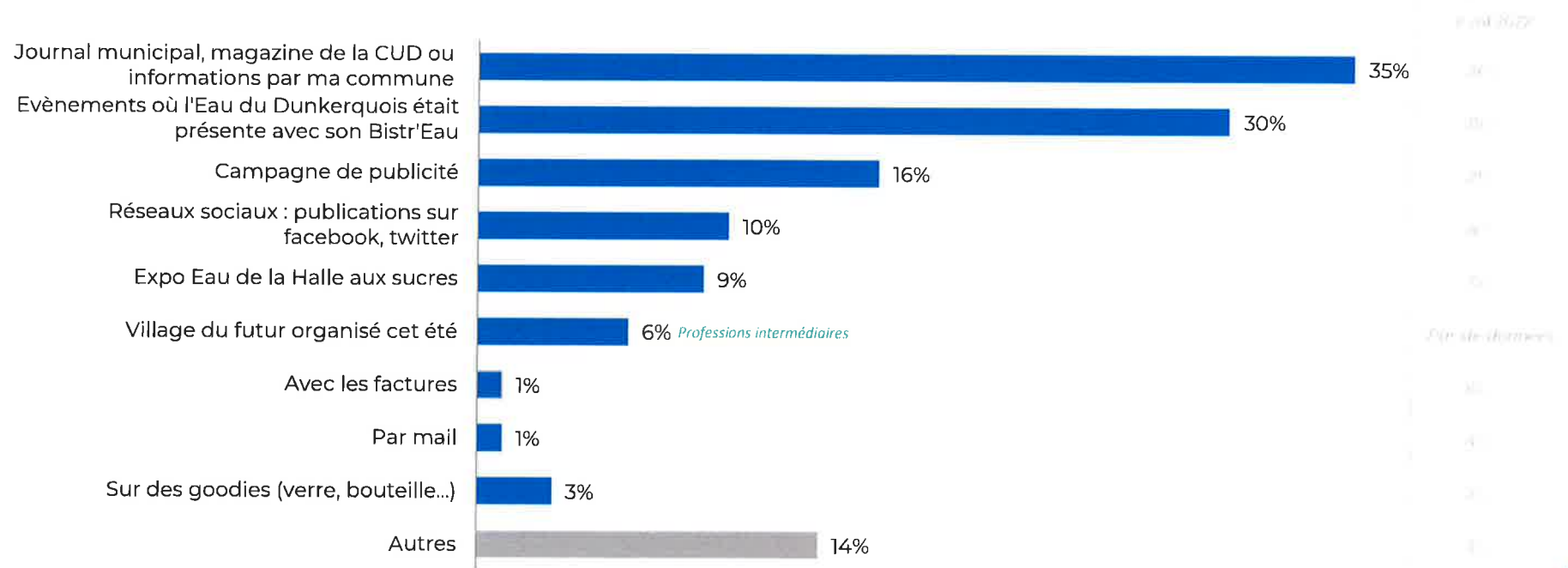


■ Oui ■ Non

V. La communication

31. Concernant notre communication, quelles sont les actions de l'Eau du Dunkerquois que vous avez croisées lors de l'année écoulée ?

323 répondants



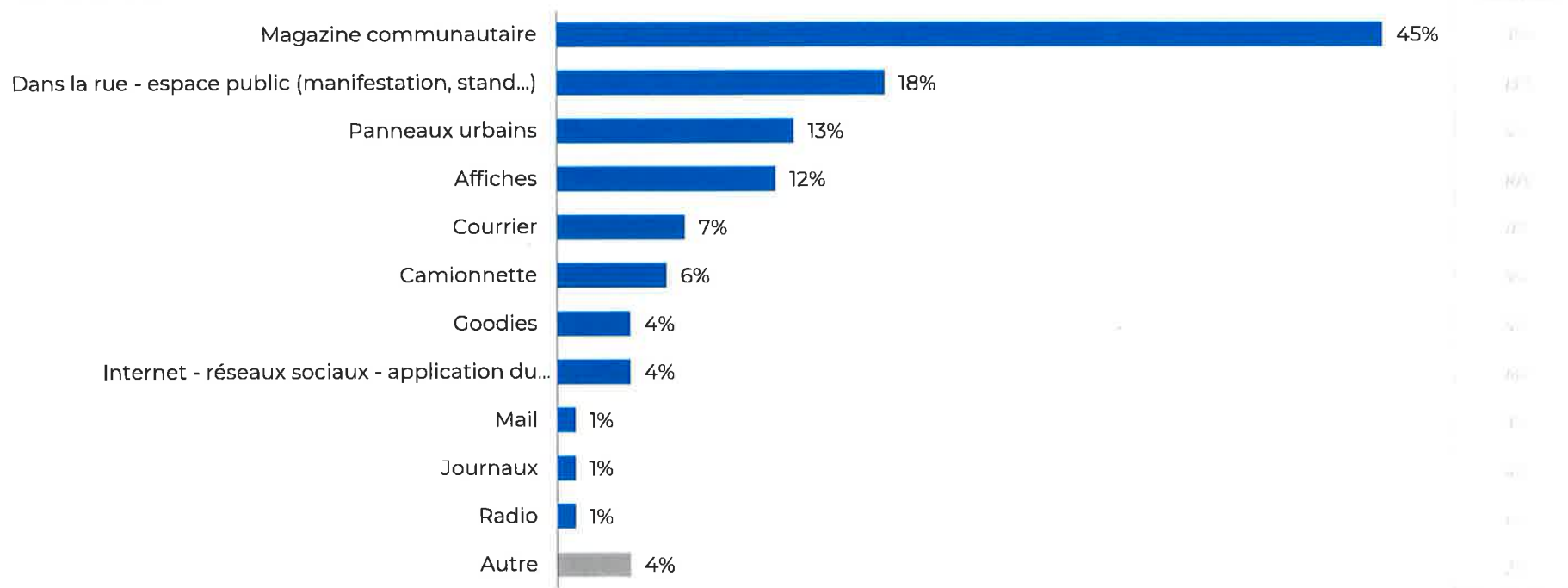
Avril 2022 : 252 répondants.

27

V. La communication

32. Sur quels supports ?

269 répondants.



Avril 22 : 199 répondants.

Conclusions

La notoriété :

Une **progression de notoriété de la marque « Eau du Dunkerquois »** en novembre 2022 : 66% vs 57% en avril 2022, notamment chez les cadres.

Le syndicat de l'eau du Dunkerquois est connu par 38% des usagers. Parmi les 62% d'utilisateurs indiquant ne pas connaître le syndicat de l'eau du Dunkerquois, les sans activité professionnelle et les employés sont plus largement représentés.

La communication :

Les usagers retiennent principalement **3 canaux de communication pour la diffusion d'informations** relatives aux actions de l'eau du dunkerquois : **La commune** via le journal municipal, **les événements de l'eau du Dunkerquois avec le Bistr'eau** et les **campagnes de publicité**.

On note que **6% des répondants ont croisés les actions de l'eau du Dunkerquois lors du village du futur organisé cet été.**

Le magazine communautaire reste le supports de communications le plus lu par les usagers.