LES FRANÇAIS ET L'EAU

RÉSULTATS 2013 ONLINE

NOUVEAU BAROMÈTRE

Eau : études et comportements

LE CENTRE D'INFORMATION SUR L'EAU

TNS

TNS Sofres

SOMMAIRE

p. 04 **MÉTHODOLOGIE**
p. 05 **ÉDITO**

LES RÉSULTATS

p. 06 *I - Le service public de l'eau, large satisfaction des citoyens*
p. 10 *II - La qualité de l'eau, confiance des usagers*
p. 16 *III - La consommation d'eau, le robinet au quotidien*
p. 20 *IV - Le prix de l'eau, entre méconnaissance et perception de cherté*
p. 26 *V - Les eaux usées, un malentendu persistant*
p. 28 *VI - Les ressources en eau, une vision pessimiste*
p. 32 *VII - L'éco responsabilité, ou la consommation maîtrisée*
p. 36 *VIII - L'information sur l'eau, une demande d'accompagnement constante*

Extraits d'études connexes, destinés à enrichir l'analyse des résultats du baromètre d'éléments de contexte.

MÉTHODOLOGIE

En 2013, le mode de recueil des interviews a changé.
Depuis 1995, ces dernières étaient réalisées en face-à-face.

Cette année, elles ont été recueillies **en ligne**, auprès d'un millier de panélistes.

La conséquence de cette évolution est la **rupture d'historique**, par rapport aux résultats des précédentes enquêtes.

La différence de mode de recueil ne permet pas de travailler sur l'évolution des scores d'une année sur l'autre de manière pertinente.
En effet, des biais peuvent être induits par :

- Des différences entre populations « face-à-face » et « online »
- Le fait qu'inconsciemment l'interviewé ne réponde pas forcément de la même manière devant un enquêteur et derrière son écran d'ordinateur.

Échantillon / Cible

Individus âgés de 18 ans et plus, issus d'un échantillon national, représentatif après pondération de la population française âgée de 15 ans et plus.

Sur quotas (sexe, âge, profession et catégorie socioprofessionnelle du chef de famille) et après stratification (régions, catégorie d'agglomération).

Taille d'échantillon
Etude Online : 1004

Mode de recueil

*Interviews menées en **Online**,*
via l'Access Panel LSR de TNS-Sofres.

Dates de terrain

Le terrain s'est déroulé
du 11 au 18 octobre 2013.

ÉDITO

Les parties prenantes de l'eau (pouvoirs publics, collectivités locales, opérateurs, associations) peuvent ressentir une certaine satisfaction à la lecture de cette nouvelle édition 'online' du baromètre TNS-SOFRES « Les Français et l'eau ». Leur action au service du public pour l'eau et l'assainissement est reconnue par la grande majorité des usagers. Ils reconnaissent tout autant la qualité du produit quotidien qu'est l'eau du robinet. De plus, que **huit Français sur dix** accordent leur confiance à l'eau potable est assez remarquable, dans un contexte social difficile et une actualité alimentaire volontiers anxiogène.

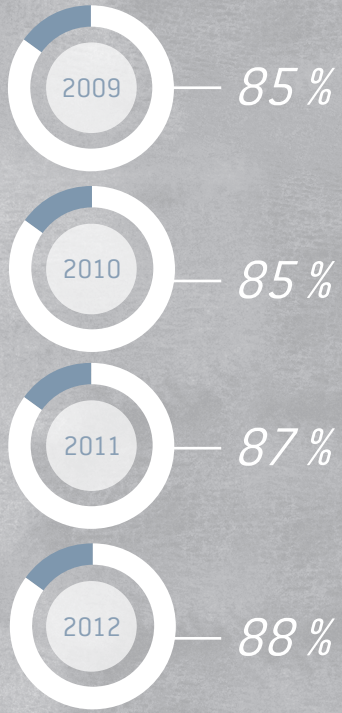
Ces satisfecits accordés par les Français peuvent se lire comme autant d'encouragements aux acteurs de l'eau à poursuivre leurs efforts pour assurer l'avenir d'une eau de qualité. Car les résultats de l'enquête pointent aussi des inquiétudes vis-à-vis de l'état des ressources en eau ou de leur disponibilité, des interrogations quant au caractère suffisant des contrôles, ou encore le souhait d'être rassuré sur la nature des traitements opérés pour rendre l'eau potable. Les Français reconnaissent d'ailleurs sans équivoque **la nécessité de procéder à des traitements**, aussi bien pour rendre l'eau potable que pour dépolluer les eaux usées. Ils sont tout aussi **conscients que ces traitements nécessitent des investissements importants**.

On observe cependant des **attitudes paradoxales à propos du prix du service de l'eau**. Les Français conviennent que les services rendus ont un coût qui doit être pris en charge, aidés en cela par la clarté ressentie des postes de la facture. Mais ils trouvent que l'eau est plutôt chère, tout en ayant une vision perfectible du montant de leur facture et, bien plus encore, du prix du m^3 d'eau.

Enfin, dans le domaine de l'eau, un certain nombre d'idées reçues perdurent parmi les Français. Ils reconnaissent d'ailleurs avoir **besoin d'information sur les sujets de qualité, en premier lieu sur la nature des traitements et des contrôles**.

Marillys Macé
Directeur du Centre d'information sur l'eau

Satisfaction du service de l'eau dans sa commune



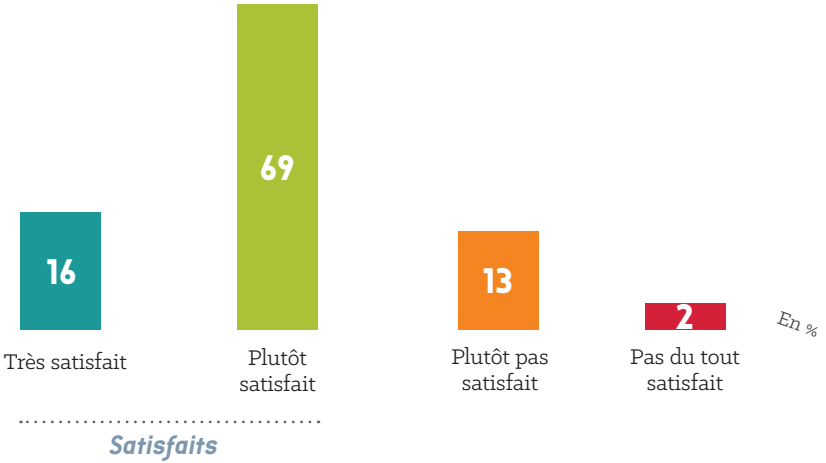
8/10

Plus de 8 Français sur 10 satisfaits du service de l'eau

LE SERVICE DE L'EAU, FONDAMENTAL ET APPRÉCIÉ

Un pourcentage particulièrement élevé (85 %) qui témoigne de la reconnaissance qu'ils ont de la qualité du service de l'eau dans leur commune.

NIVEAU DE SATISFACTION IDENTIQUE QUELLE QUE SOIT LA RÉGION



Un résultat d'autant plus intéressant, lorsque l'on connaît l'importance qu'attachent les Français à leur service de l'eau et leur **jugement des autres services publics de leur quotidien…**

La distribution de l'eau est le service public local auquel les Français accordent le plus d'importance.

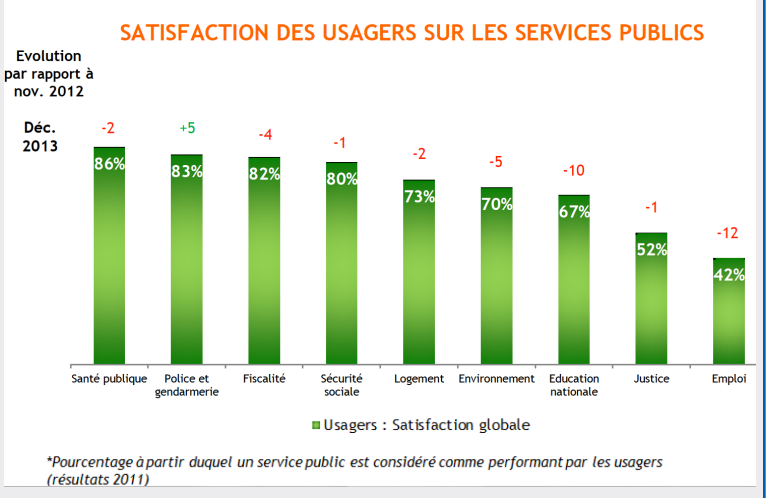
(Enquête BVA pour IGD et la Presse Régionale portant sur les services publics locaux et la gestion déléguée - Décembre 2011).

Q1. Parmi cette liste de services publics locaux, quels sont les 3 services d'importance ?
Base : Ensemble (1005)

… et que l'on **compare ce score à leur satisfaction sur d'autres services publics**.

Comme le montre ce sondage, la satisfaction des Français à l'égard des différents services publics a tendance à baisser en 2013 (sauf pour la police et la gendarmerie).
Les taux de satisfaction s'échelonnent de 42 % (Emploi) à 86 % (Santé Publique).

(Enquête « Les services publics vus par les usagers » réalisé par BVA pour l'Institut Paul Delouvrier - Décembre 2013).



**Pourcentage à partir duquel un service public est considéré comme performant par les usagers (résultats 2011)*

TRAITEMENT DE L'EAU POTABLE ET DÉPOLLUTION DES EAUX USÉES

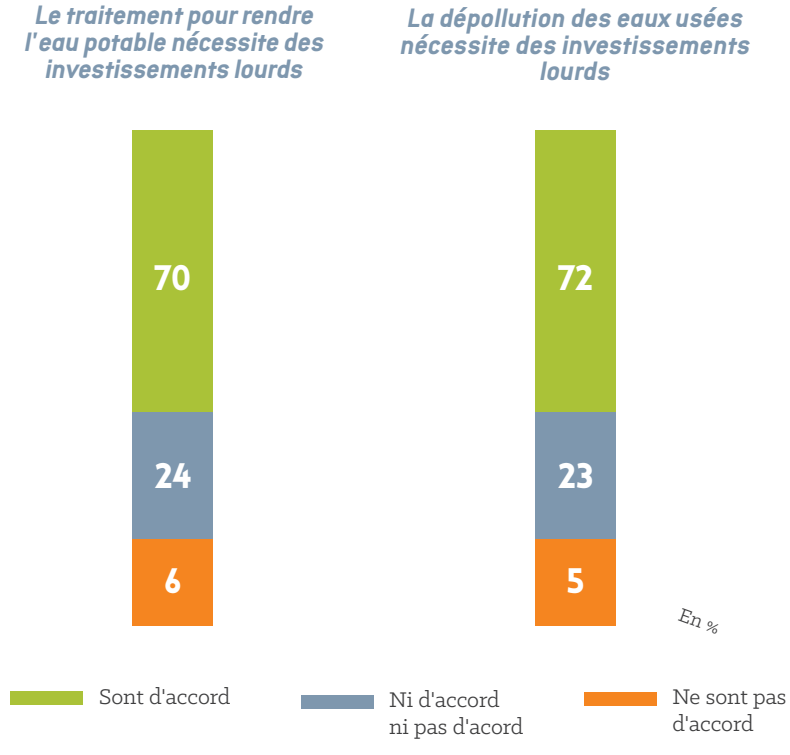
DES SERVICES RENDUS QUI ONT UN COÛT RECONNU

L'importance des investissements nécessaires ne fait pas débat.

Les Français comprennent le bien-fondé des traitements indispensables pour délivrer une eau de qualité et pour dépolluer les eaux usées. Ils ont conscience que ces impératifs ont un coût à supporter.

Les indicateurs validant cette adhésion se traduisent par des scores sans équivoque :

- 70 % SONT D'ACCORD POUR DIRE QUE *"le traitement pour rendre l'eau potable nécessite des investissements lourds"*
- 72 % SONT D'ACCORD AVEC L'IDÉE QUE *"la dépollution des eaux usées nécessite des investissements lourds."*



JUGEMENT POSITIF À L'ÉGARD DE LA FACTURE

Interrogés sur ce qu'ils pensent de la présentation de leur facture d'eau, les abonnés affichent un bon niveau de satisfaction.
70 % d'entre eux la trouvent « *facile à comprendre* ».

81 % disent qu'elle précise bien les postes facturés.

Des postes qui sont globalement bien acceptés, notamment celui de la potabilisation de l'eau dont la légitimité est clairement établie.

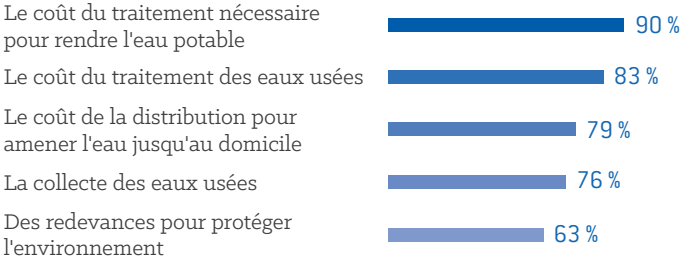
Les Français sont unanimes (90 %) à trouver normal de payer les traitements nécessaires pour rendre l'eau potable.

Une forte majorité (83 %) accepte aussi le coût du traitement des eaux usées.

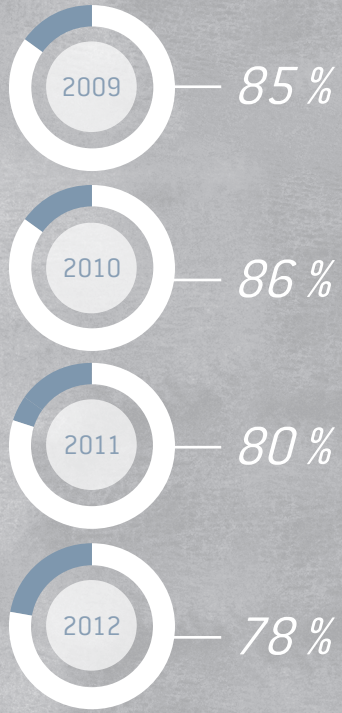
Plus de la moitié (58 %) trouvent normal de payer un abonnement pour l'eau.

À titre de comparaison, le même degré d'acceptation d'un abonnement se retrouve pour les autres services de base : électricité (58 %), gaz (59 %), téléphone fixe (57 %), téléphonie mobile (62 %).

« Normal de payer » ces services dans le prix de l'eau



Confiance dans la qualité de l'eau du robinet



80 %

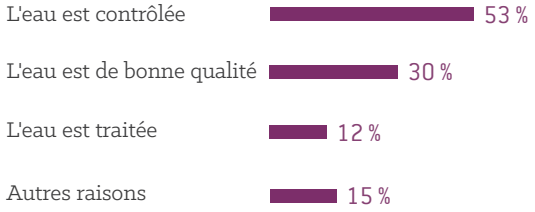
confiants dans la qualité de l'eau du robinet

8 FRANÇAIS SUR 10 ONT CONFIANCE DANS L'EAU DU ROBINET

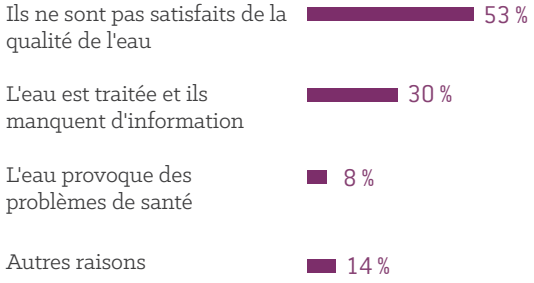
La confiance en l'eau du robinet repose sur la crédibilité des contrôles.
C'est la première raison évoquée par les 80 % des Français qui déclarent lui faire confiance.

A l'opposé, la défiance prend sa source dans le manque d'information sur le processus de traitements.

Parmi ceux qui ont confiance (80 %), ils ont confiance parce que :



Parmi ceux qui n'ont pas confiance (20 %), ils n'ont pas confiance parce que :



NORMES ET CONTRÔLES, SOCLE DE LA CONFIANCE

DES CONTRÔLES, OUI, MAIS...

97 % DES FRANÇAIS SAVENT QUE L'EAU EST SOUMISE À DES CONTRÔLES

...PAS TOTALEMENT SUFFISANTS

Ils sont moins unanimes à considérer que ces contrôles sont suffisants, cette opinion étant tout de même partagée par 65 % des Français.

Par ailleurs, lorsqu'il s'agit de confiance accordée à qui opère les contrôles, cette confiance va très spontanément aux autorités sanitaires (83 %).

Plus de la moitié (56 %) pensent que le contrôle de la qualité de l'eau est organisé par le gestionnaire du service de l'eau.

Seuls 21 % désignent les services de l'État et 17 % la municipalité.

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'eau du robinet est d'abord contrôlée par les ARS (Agence Régionale de Santé).

Elle bénéficie d'un second contrôle, grâce à l'auto-surveillance pratiquée par les gestionnaires sur différents points de la chaîne de production.

Cette double procédure en fait le produit de consommation alimentaire le plus contrôlé de France.

UNE GRANDE CONFIANCE ACCORDÉE AUX AUTORITÉS SANITAIRES

66 % des personnes interrogées jugent les normes de qualité, qui encadrent l'eau du robinet, très exigeantes.
Une majorité encore plus large (77 %) considère qu'en France, les autorités prennent le maximum de précautions pour que les normes de qualité de l'eau du robinet protègent la santé des consommateurs.

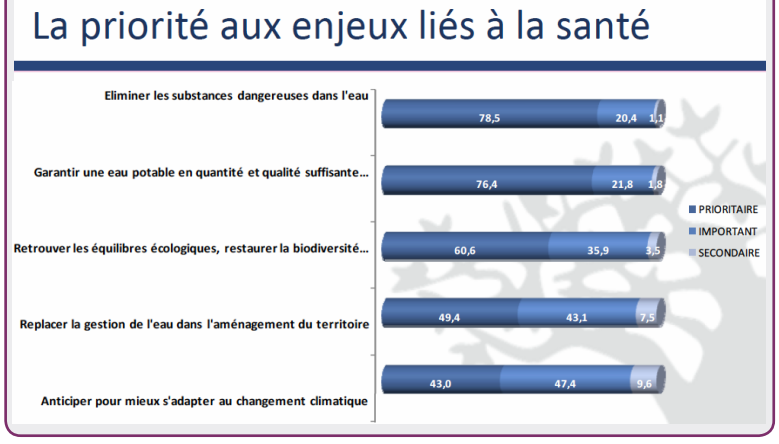
LE TRAITEMENT DE L'EAU POTABLE : DES PERCEPTIONS PARADOXALES

L'existence de traitements de potabilisation ne fait aucun doute.
90 % des Français savent qu'« En France, l'eau consommée au robinet est une eau qui a subi des traitements pour être potable ».

L'enquête pointe néanmoins quelques singularités : plus de 8 Français sur 10 pensent que la pollution des ressources influe directement sur la qualité de l'eau du robinet, alors que cet impact reste marginal, compte tenu du niveau des traitements de potabilisation.

Cette confiance accordée aux autorités sanitaires est d'autant plus importante, lorsque l'on constate que la qualité de l'eau constitue, pour les usagers, un enjeu fort de la politique de l'eau.

(Synthèse nationale / Efficience 3. Consultations du public sur l'avenir de l'eau et des milieux aquatiques organisées du 01 novembre 2012 au 30 avril 2013 par les Comités de bassin avec l'appui des Agences de l'eau et des offices de l'eau. 25 000 personnes se sont exprimées sur les grands enjeux de l'eau).



7 Français sur 10 pensent que l'eau potable existe à l'état naturel... ce qui n'est pourtant que très rarement le cas.

Ce constat alerte quant au niveau de connaissance du cycle industriel de l'eau (petit cycle de l'eau), notamment sur cette étape fondamentale de potabilisation de l'eau en usine, qui lui fait subir des traitements pour la rendre conforme à des normes extrêmement sévères.

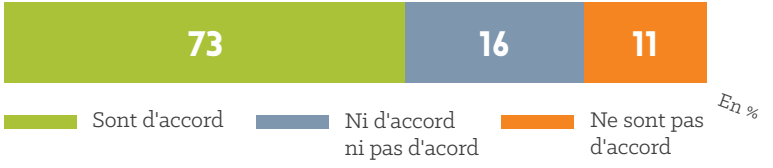
LE SAVIEZ-VOUS ?

L'eau du robinet est un produit vivant, issu d'une ressource en eau brute, l'eau des nappes souterraines, de cours d'eau, elle-même surveillée et protégée.

Une ressource qui doit elle-même répondre à des critères de qualité pour être autorisée à être prélevée pour produire de l'eau potable.

La ressource n'est qu'une matière première qui va être traitée pour la rendre conforme aux normes strictes définies par la réglementation pour l'eau de boisson et devenir potable.

Pensez-vous que l'eau potable existe à l'état naturel ?

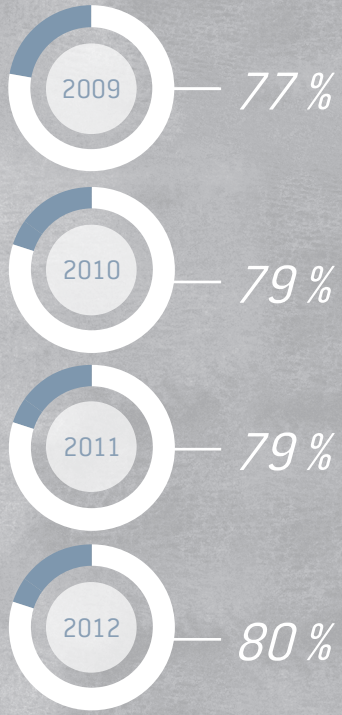


Influence de la pollution des ressources en eau sur la qualité de l'eau du robinet

n'a pas d'influence sur la qualité de l'eau du robinet
19 %

une moins bonne qualité de l'eau du robinet
81 %

Satisfaction vis à vis de la qualité globale de l'eau de leur domicile



3/4

3 Français sur 4 sont satisfaits de leur eau du robinet

Interrogés sur la **qualité globale** de l'eau de leur domicile, 74 % des Français sont satisfaits.

Ils sont globalement rassurés quant à l'évolution de la qualité de l'eau du robinet ces 10 dernières années : 41 % pensent qu'elle est restée stable et la même proportion (40 %) qu'elle s'est améliorée, 19 % estiment qu'elle s'est dégradée dans la même période.

Quand on les interroge sur leurs raisons d'insatisfaction à l'égard de la qualité de l'eau (pour la boire), mauvais goût et calcaire arrivent en tête.

La crainte des risques de pollution ou pour la santé reste minoritaire.

7 FRANÇAIS SUR 10 APPRÉCIENT SON GOÛT

Une appréciation très positive dans un grand quart Sud Est, et au contraire un grand quart Nord Est beaucoup moins enthousiaste à l'égard de l'eau du robinet.

66 % des interviewés déclarent n'utiliser aucun appareil filtrant au quotidien.

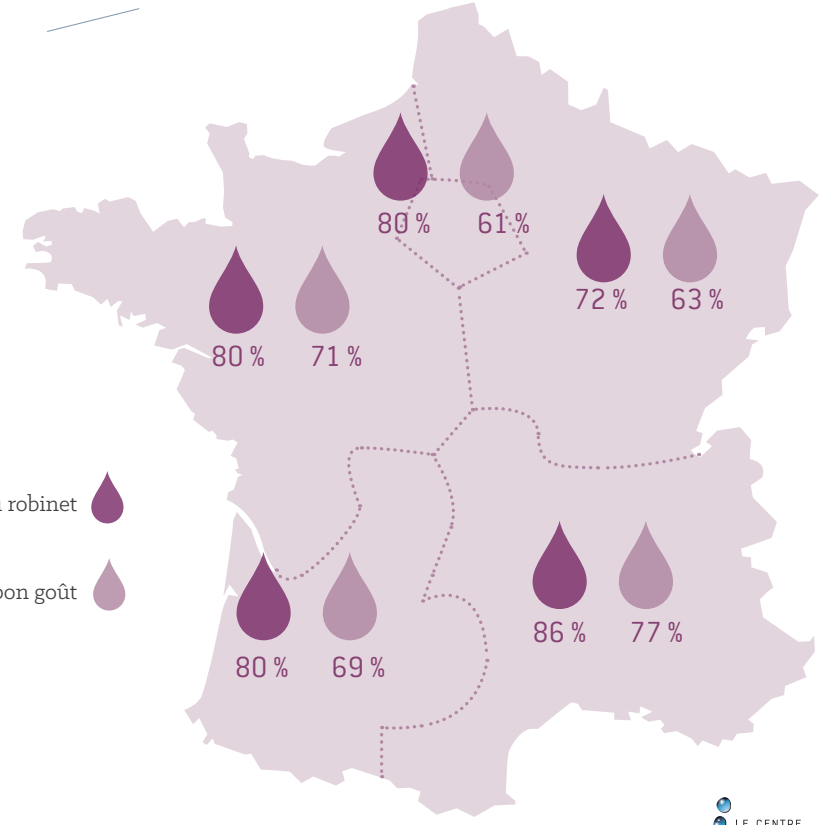
Parmi ceux qui déclarent en utiliser :

- 21 % utilisent une carafe filtrante
- 9 % utilisent un adoucisseur d'eau
- 7 % utilisent un filtre sur les robinets

80 % ont confiance dans l'eau du robinet

69 % trouvent qu'elle a bon goût

Confiance et perception du goût de l'eau par région



Déclarations de consommation d'eau, "au moins une fois par jour"

Eau du robinet
Eau en bouteille

	Eau du robinet	Eau en bouteille
2009	65 %	44 %
2010	68 %	41 %
2011	65 %	47 %
2012	69 %	43 %

75 %

de buveurs mixtes : robinet et bouteille

Premier enseignement à retenir, les Français sont avant tout des « buveurs mixtes », puisque les 3/4 d'entre eux disent boire aussi bien de l'eau du robinet que de l'eau en bouteille.

Ces « buveurs mixtes » ont cependant une préférence pour l'eau du robinet : en moyenne, ils déclarent boire à peu près 6 verres d'eau du robinet pour 4 verres d'eau en bouteille.

65 % DES FRANÇAIS BOIVENT DE L'EAU DU ROBINET, CHAQUE JOUR

86 % EN CONSOMMENT OCCASIONNELLEMENT

51 % BOIVENT DE L'EAU EN BOUTEILLE, CHAQUE JOUR

88 % EN CONSOMMENT OCCASIONNELLEMENT

ROBINET OU BOUTEILLE ? LES MOTIVATIONS DU CHOIX

Sur leurs motivations à boire de **l'eau du robinet**, les 2 raisons majeures évoquées sont la praticité et le prix.

55 % répondent « *parce que c'est pratique à la maison* » et 54 % « *parce qu'elle est moins chère* ».
A l'inverse, parmi ceux qui ne la boivent pas, 70 % s'en éloignent parce qu'elle n'a pas bon goût.

Pour 43 %, **l'eau en bouteille** est plus pratique en déplacement ou en voyage et pour 38 %, cela reste une histoire de goût.
A l'inverse, ceux qui ne la boivent pas, agissent ainsi parce qu'elle est chère (64 %), n'a pas meilleur goût que l'eau du robinet (46 %) et n'est pas meilleure pour la santé (44 %).

QUI DÉCLARE BOIRE QUOTIDIENNEMENT DE L'EAU DU ROBINET ?

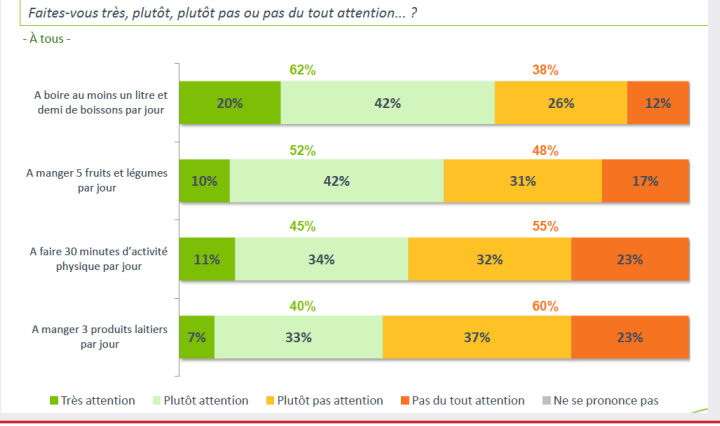
- Les 50-64 ans (72 % vs 65 % sur l'ensemble de la population)
- Les régions du Sud Est (74 % vs 65 % pour l'ensemble de la population)

L'EAU EST AU COEUR DE LA VIE QUOTIDIENNE

Selon l'enquête « Les Français et les boissons, entre émotions et sensations » réalisée par Harris Interactive pour l'Institut Européen de l'Hydratation*.

- Les seniors (+ 60 ans) sont plus nombreux (67 %) que les jeunes de 15-24 ans (52 %) à indiquer faire attention au fait de boire suffisamment...
- L'eau apparaît très majoritairement comme la boisson la plus indiquée pour "se désaltérer" (81 %), "faire du sport" (68 %) et "prendre soin de son corps" (65 %). Pour 66 % des répondants, c'est également la boisson qui évoque le mieux "la santé et le bien-être"...
- Plus de six Français sur dix (62 %) indiquent faire attention à boire un litre et demi par jour. Ils font ainsi un peu plus attention à cet aspect qu'au fait de manger cinq fruits et légumes par jour, à faire 30 minutes d'activité physique par jour ou à manger trois produits laitiers.

Les Français sont particulièrement sensibilisés au fait de boire un litre et demi de boissons dans la journée



« Les Français et les boissons, entre émotions et sensations ». Enquête réalisée en ligne du 2 au 9 septembre 2013. Echantillon de 1000 personnes, représentatives de la population française âgée de 15 ans et plus, à partir de l'access panel Harris Interactive. Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e).

LES "BONS GESTES" D'UTILISATION NE SONT PAS CONNUS DE TOUS

Un certain nombre de questions a été posé sur les règles élémentaires permettant de consommer l'eau en toute sécurité.

Les gestes à adopter sont ignorés par des proportions souvent importantes de consommateurs.

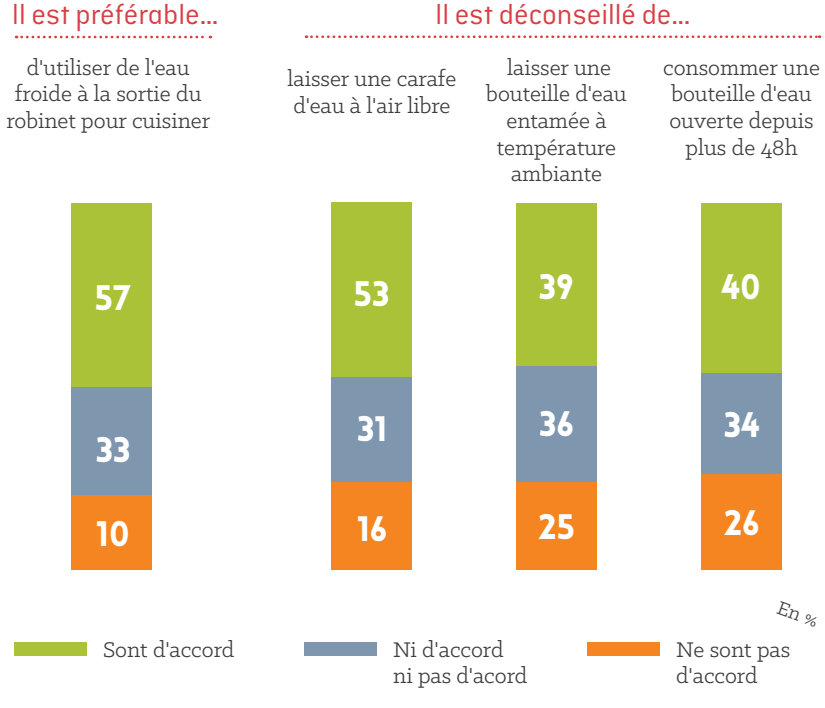
43 % ne savent pas qu'il est préférable d'utiliser de l'eau froide à la sortie du robinet pour cuisiner.

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'eau chaude favorise le développement des germes et la dissolution des métaux si l'eau a stagné dans les chauffe-eau ou les ballons d'eau chaude...

Qu'il s'agisse d'eau du robinet ou d'eau en bouteille les mêmes règles d'hygiène doivent être respectées. Il est important de conserver l'eau au frais et pas plus de 24h.

47 % pensent que "*laisser une carafe à l'air libre*", donc exposée à la poussière ne pose pas de problème. 60 % ne sont pas contre le fait de consommer une bouteille ouverte depuis plus de 48 heures.



74 %

des Français ne savent pas que le prix de l'eau est fixé par la municipalité

UNE RESPONSABILITÉ MAL ATTRIBUÉE

Seul un quart des Français (26 %) sait que la municipalité fixe le prix de l'eau.

En France, au même titre que les autres services publics locaux, la gestion de l'eau et de l'assainissement est, en effet, organisée par la collectivité locale (commune ou groupement de communes).

C'est donc la commune qui fixe les tarifs des services d'eau et d'assainissement (à l'exception des redevances des Agences de l'eau et de la TVA).

Le prix dépend des différentes contraintes locales, comme la nature de la ressource utilisée pour produire l'eau potable, la densité de la population desservie, l'état du réseau ou encore le niveau de qualité de service choisi par la collectivité.

95 % des Français savent toutefois que le prix de l'eau est différent d'une localité à l'autre.

MAIRIE

NIVEAU DE PRIX, DES PERCEPTIONS PARADOXALES

Afin d'évaluer le jugement des Français sur le prix du service public de l'eau, il est intéressant de savoir s'ils connaissent le montant de leurs dépenses et le prix de l'eau au m^3.

LE MONTANT MOYEN DE LA FACTURE SOUS-ÉVALUÉ...

Quand on interroge les abonnés au service de l'eau qui reçoivent une facture, 67 % se disent capables d'évaluer leur dépense annuelle d'eau (mais le montant annoncé est inférieur à la réalité).

LE SAVIEZ-VOUS ?

La facture moyenne annuelle est estimée à 426 € TTC en moyenne (source INSEE 2013).

Évaluation du montant annuel des factures d'eau

	En %
Moins de 75 euros	3
De 75 euros à 149 euros	6
De 150 euros à 249 euros	19
De 250 euros à 299 euros	7
De 300 euros à 349 euros	17
De 450 euros et plus	16
Ne savent pas	32

Base (696 personnes) : ensemble des interviewés recevant une facture d'eau pour leur résidence principale

Montant annuel moyen déclaré, en euros	**322,2**

Prix moyen spontané en euros (base : a donné un prix)

Perception du prix de l'eau

	Plûtot chère	Plutôt bon marché
2009	53 %	37 %
	10 % / Ne sait pas	
2010	51 %	38 %
	11 % / Ne sait pas	
2011	62 %	28 %
	10 % / Ne sait pas	
2012	62 %	29 %
	9 % / Ne sait pas	

... ET UN PRIX AU M³ SURÉVALUÉ

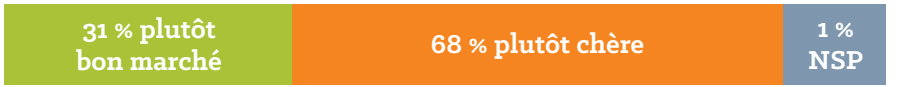
Le prix moyen du m³ est nettement moins bien connu des Français. 68 % ne le connaissent pas. 32 % citent un montant qu'ils surestiment très largement (5,74 € - moyenne des prix cités).

LE SAVIEZ-VOUS ?

Le prix moyen de l'eau en France est de 3,54 € par m³ (source Insee 2013 pour une facture de 120 m³)

Parallèlement à cette relative méconnaissance du prix réel, l'eau est perçue comme plutôt chère par 68 % des Français. A fortiori dans une période de crise où la tension vis à vis des prix à la consommation est aiguisée.

L'eau que vous utilisez à votre domicile est plutôt chère ou plutôt bon marché ?



LA MISE EN PERSPECTIVE DES DÉPENSES D'EAU AU REGARD DES AUTRES DÉPENSES DU FOYER

Il a été demandé aux personnes de comparer leur dépense d'eau avec d'autres services de leur quotidien.

Évaluation du montant annuel des factures

	Moins...	Aussi...	Plus...
	... élevées que les dépenses en eau		
Dépenses de téléphonie	50	16	29
Dépenses d'Internet	45	20	32
Dépenses de gaz	14	13	34
Dépenses d'électricité	10	21	67

On peut être surpris qu'ils considèrent dépenser plus pour l'eau que pour la téléphonie (50 %), car si l'on compare le montant réel de ces dépenses, la réalité est autre.

En effet, **les dépenses d'eau concernent toujours un ménage** (soit 2,3 personnes selon l'INSEE)**, alors que les dépenses liées à la téléphonie mobile concernent un seul bénéficiaire.**

- La facture moyenne annuelle d'un ménage pour le service public de l'eau s'élève à 426 € TTC (source INSEE) **Soit : 185 € TTC / personne / an.**

- La facture moyenne mensuelle par client des opérateurs mobiles est de 19,9 € HT soit 23,80 € TTC (Source ARCEP* - Autorité de régulation des communications) **Soit : 286,56 € TTC / personne / an.**

*Observatoire des marchés des communications électroniques en France publiée par l'ARCEP (Autorité de régulation des communications) en janvier 2014

LES CRAINTES DE HAUSSE DE PRIX LIÉES À LA NÉCESSITÉ DE MULTIPLIER LES TRAITEMENTS DANS L'AVENIR

89 % des Français pensent que l'eau sera plus chère à l'avenir...

La plupart pense que l'eau va continuer à augmenter à la fois pour faire face aux besoins croissants de traitements et plus simplement parce que "*tout augmente*".

62 %
Parce que les traitements de l'eau coûteront plus cher

58 %
Parce que tout augmente

55 %
Parce qu'il y aura de plus en plus de problèmes de pollution

51 %
Parce que l'eau va manquer

40 %
Parce qu'il va falloir plus de contrôle de qualité

32 %
Parce qu'il va falloir plus de recherche d'analyse

LA NÉCESSITÉ DE LES DÉPOLLUER EST BIEN COMPRISE MAIS...

Les Français ont conscience des enjeux environnementaux concernant l'eau.

7 Français sur 10 estiment que les ressources sont polluées.

Pour 80 % d'entre eux la préservation des ressources et la dépollution des eaux usées sont très importantes.

Ils considèrent (91 %) que la pollution a une incidence sur le prix du service de l'eau.

Influence de la pollution des ressources en eau sur le prix du service de l'eau du robinet

n'a pas d'influence sur le prix de l'eau du robinet

9 %

un prix plus élevé pour l'eau du robinet

91 %

LE SAVIEZ-VOUS ?

La dépollution des eaux usées et la production d'eau potable se font dans 2 usines différentes.

Que deviennent les eaux usées ?

Elles sont retraitées en usine pour être transformées en eau potable

Elles sont nettoyées en usine avant d'être rejetées dans le milieu naturel

Elles sont rejetées telles quelles dans la nature

2009	54 %	34 %	7 % (5 % / Ne sait pas)
2010	52 %	36 %	6 % (6 % / Ne sait pas)
2011	47 %	37 %	10 % (6 % / Ne sait pas)
2012	50 %	37 %	7 % (6 % / Ne sait pas)

47 %

pensent que les eaux usées sont retraitées pour faire de l'eau potable

… LE PRINCIPE RESTE ENCORE FLOU

Malgré les prises de conscience sur la pollution de la ressource et la nécessité de dépolluer les eaux usées, l'assainissement des eaux usées (étape du service de l'eau consistant à "*nettoyer*" l'eau après son utilisation) n'est pas connu par la majorité.

À la question « *que deviennent les eaux usées ?* », les réponses dévoilent une méconnaissance du circuit de l'eau domestique :

- **46 % seulement savent que les eaux usées sont nettoyées en usine avant de retourner dans le milieu naturel.**
- 47 % pensent que le circuit est fermé : les eaux usées seraient directement retraitées en usine pour produire de l'eau potable.
- 7 % répondent qu'elles sont directement rejetées dans le milieu naturel.

Elles sont nettoyées en usine avant d'être rejetées dans la nature
46 %

Elles sont rejetées telles quelles dans la nature
7 %

Elles sont retraitées en usine pour être transformées en eau potable
47 %

La France dispose de ressources en eau relativement abondantes. L'accroissement raisonnable de la population française n'engendrerait pas de menaces de pénurie d'eau.
Pourtant, 71 % des Français pensent que l'eau est une ressource limitée en France et, de façon encore plus unanime (81 %), qu'elle l'est dans le monde.

LE "MANQUE D'EAU" ET LES ALÉAS CLIMATIQUES

Les craintes liées aux ressources divisent l'opinion. 49 % pensent manquer d'eau dans leur région dans un avenir assez lointain.
Lorsque ces craintes existent, elles se situent à long terme au delà de 20 ans.

Le jugement des Français est conditionné par les aléas météorologiques. Des épisodes de canicule peuvent exacerber l'inquiétude, tandis que des périodes d'intenses précipitations auront l'effet inverse.

Dans votre région, pensez-vous que vous manquerez d'eau ?

- 2 % — D'ici 5 à 10 ans
- 7 % — D'ici 10 à 20 ans
- 16 % — D'ici 20 à 50 ans
- 24 % — D'ici plus de 50 ans
- 51 % — Non, je ne pense pas manquer d'eau dans ma région

L'AVENIR DE LA QUALITÉ DES RESSOURCES : UNE VISION PESSIMISTE

L'inquiétude des Français à l'égard de la ressource est **marquée en termes qualitatifs**, puisque **2 Français sur 3** pensent que les ressources vont se dégrader.

Plus optimiste, une partie de l'opinion (24 %) penche pour une stabilisation et 13 % pour une amélioration.

Dans les années à venir, pensez-vous que la qualité de l'eau des nappes souterraines et des rivières en France va...

LES FRANÇAIS SE SENTENT EN PARTIE RESPONSABLES...

58 % estiment avoir une part de responsabilité dans la pollution de l'eau. 87 % reconnaissent qu'il ont un rôle à jouer dans la préservation des ressources.

... MAIS SONT PEU DISPOSÉS À UN EFFORT FINANCIER

Ils sont nuancés sur une éventuelle contribution financière pour traiter l'eau et pour protéger les ressources : 55 % y seraient favorables pour que l'eau du robinet soit de meilleure qualité et 47 % pour assurer la préservation du milieu naturel.

Ainsi, pour une partie des Français, le rôle qu'ils ont à jouer se situe plus dans l'éco responsabilité que dans une participation financière accrue.

La qualité de l'eau et l'assainissement sont des préoccupations majeures pour les Français : 95 % des Français considèrent qu'il est important d'agir sur la pollution de l'eau, très légèrement devant la pollution de l'air (94 %), l'extinction d'espèces animales et végétales (88 %), l'épuisement des énergies fossiles (87 %), le réchauffement climatique (84 %) et l'étalement urbain (68 %).

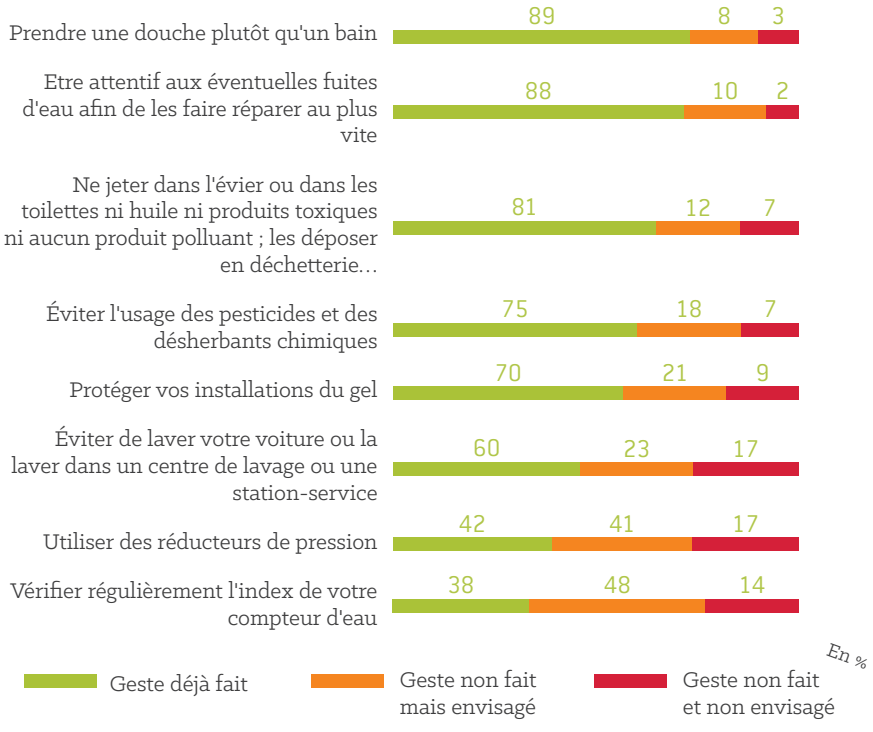
Les enjeux sociaux de l'eau et de l'assainissement vus par les Français - Etude Harris Interactive pour le SIAAP (le Syndicat Interdépartemental pour l'Assainissement de l'Agglomération Parisienne).

Enquête réalisée par Internet du 20 au 22 février 2011. Echantillon de 1226 individus représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus, à partir de l'access panel Harris Interactive. Méthode des quotas et redressement appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e).

Quand on leur demande s'ils sont attentifs aux quantités d'eau qu'ils consomment, **90 % déclarent avoir un comportement responsable** en matière d'économies d'eau.

LES GESTES RESPONSABLES CONSENTIS...

Les Français se sentent concernés par la consommation responsable. Ils affichent une volonté de maitriser leur consommation d'eau et d'adopter des comportements de préservation de l'environnement, dès lors qu'il s'agit de gestes simples et faciles au quotidien.



Etre attentif aux quantités d'eau que l'on utilise à la maison ...

Permet de réaliser une réelle économie financière

Permet de contribuer à la préservation des ressources en eau en France

Est une manière de participer à la sauvegarde de la planète

2009	36 %	25 %	37 %	2 % / Ne sait pas
2010	38 %	29 %	31 %	2 % / Ne sait pas
2011	44 %	28 %	24 %	4 % / Ne sait pas
2012	49 %	27 %	22 %	2 % / Ne sait pas

... ESSENTIELLEMENT MOTIVÉS PAR SOUCIS D'ÉCONOMIE

Ces comportements économes sont essentiellement motivés par des aspects pécuniaires, loin devant les considérations environnementales.

Etre attentif aux quantités d'eau que l'on utilise à domicile...

... est une manière de participer à la sauvegarde de la planète
22 %

... permet de réaliser une réelle économie financière
53 %

... permet de contribuer à la préservation des ressources en eau en France
25 %

L'UTILISATION DE L'EAU DE PLUIE

Plus de la moitié des Français estiment qu'utiliser de l'eau de pluie ne présente pas de danger pour la santé.

Les usages de l'eau de pluie sont bien assimilés, mais certains risques sont sous-estimés puisque une proportion importante de Français pense que l'utiliser pour se laver, laver la vaisselle ou le linge est sans risque sanitaire.

Globalement, existe-t-il un risque pour la santé à utiliser l'eau de pluie ?

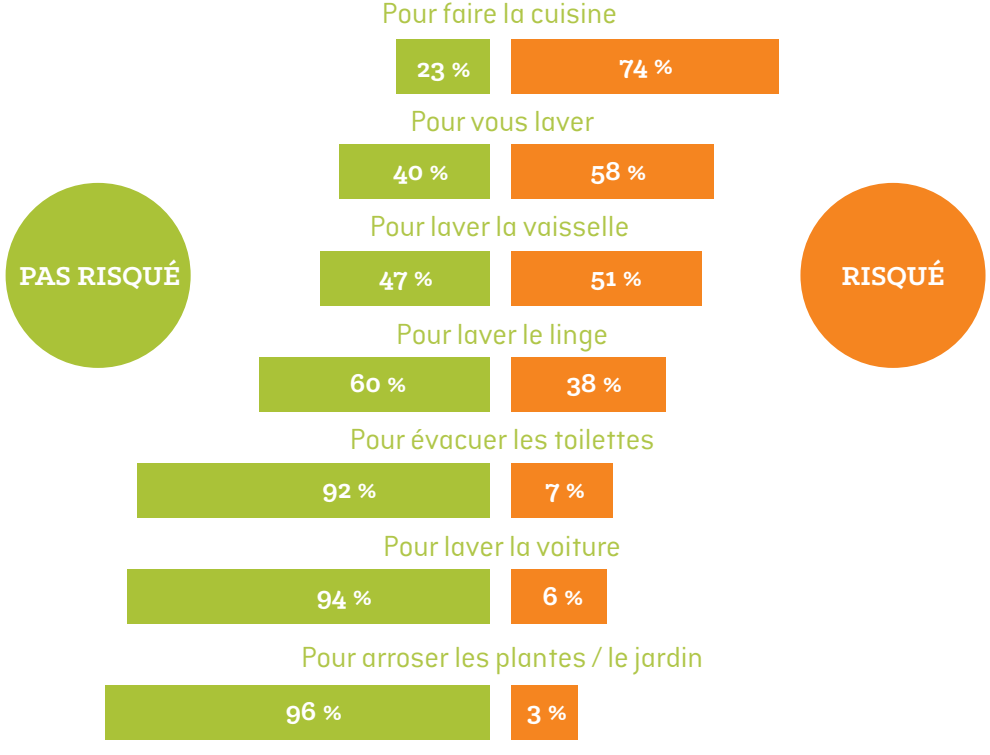
56 % non risqué	44 % risqué

LE SAVIEZ-VOUS ?

L'eau de pluie n'est pas une eau potable. La réglementation qui encadre la récupération et l'utilisation de l'eau de pluie stipule qu'à l'intérieur de la maison, cette eau ne peut servir qu'à l'usage des toilettes.
Il est permis de l'utiliser pour le lavage du linge "à titre expérimental" si, et seulement si, l'eau est traitée à l'aide d'un dispositif déclaré auprès de sa mairie.

Ce texte protège de tout risque de contamination du réseau d'eau potable afin de préserver la santé des utilisateurs d'eau dans la maison.

Existe-t-il un risque pour la santé à utiliser l'eau de pluie pour ces divers usages ?



47 % des Français considèrent ne pas être suffisamment informés.

D'une façon générale, estimez-vous être suffisamment informé sur l'eau du robinet de votre domicile ?

Parlons qualité

LES SUJETS QUI LES INTÉRESSENT

… D'ABORD LA QUALITÉ

Les thèmes d'information qui arrivent en tête de leurs préoccupations sont des questions en lien avec la qualité de l'eau :

- **58 %** citent les contrôles de l'eau potable
- **58 %** la composition de l'eau du robinet (oligo éléments, sels minéraux…)
- **52 %** les normes de qualité de l'eau potable
- **50 %** la provenance de l'eau de leur commune

… ASSEZ LOIN DEVANT LE PRIX, CITÉ PAR SEULEMENT 42 %

LES SOURCES D'INFORMATION PRIVILÉGIÉES

La mairie est la première source d'information privilégiée par **54 %** des Français. **40 %** se tournent vers **les entreprises de l'eau**.

Internet n'arrive qu'en 5ème position (21 %).

Sur le web, la recherche d'information se fait majoritairement via le site de la mairie (47 %), celui des entreprises de l'eau (42 %) ou encore un moteur de recherche (Google, Yahoo... 42 %).

54 %

Municipalités

40 %

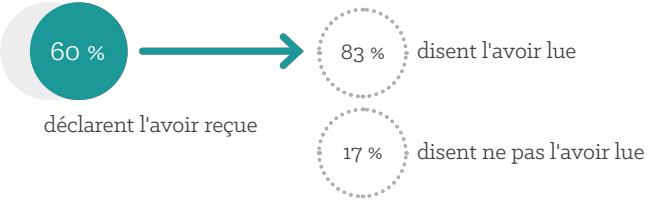
Entreprises de l'eau

LA FICHE ANNUELLE D'INFORMATION SUR LA QUALITÉ DE L'EAU

La réglementation impose de joindre à la facture d'eau, une fois par an, une fiche d'information réalisée par l'agence régionale de santé (ARS). Les abonnés au service de l'eau (ne payant pas l'eau dans leurs charges) reçoivent donc cette synthèse des analyses officielles, qui détaille la qualité de l'eau dans leur commune.

Parmi les Français qui reçoivent directement leur facture d'eau, 40 % déclarent cependant ne pas se souvenir avoir reçu cette fiche descriptive, alors que cette dernière est jointe une fois par an avec la facture.

Parmi les 60 % déclarant l'avoir reçue, 83 % la lisent.



CONCLUSION

Cette nouvelle édition, désormais online, du baromètre « Les Français et l'eau » offre donc une photographie, certes nuancée mais globalement positive, de la perception des Français sur leur eau.

Nous pouvons néanmoins y percevoir la persistance de malentendus (comme, par exemple, sur l'assainissement des eaux usées ou l'existence d'eau potable dans la nature) et de notions dont la connaissance demeure partielle (comme le prix du service de l'eau ou le processus de contrôle de qualité)...

Des constats qui sont sans doute à rapprocher de la complexité de l'organisation de l'eau en France, laquelle rend difficilement lisible la réalité de l'eau pour ses utilisateurs quotidiens.

Le capital confiance dont bénéficient pourtant les services publics de l'eau, en dépit de ces ambiguïtés, devrait inciter tous les acteurs de l'eau à œuvrer, de manière consensuelle, en faveur d'une meilleure information sur ce service essentiel.

Pouvoirs publics, collectivités locales, entreprises de l'eau, associations professionnelles, de consommateurs et de protection de l'environnement... chacun doit se mobiliser, à son niveau, pour expliquer les véritables enjeux de l'eau, l'apport quotidien des métiers de l'eau à la communauté, faire mieux comprendre les prix du service comme les efforts constants à consentir pour la qualité de l'eau au robinet ou la protection des ressources naturelles.

Dans le domaine de l'eau, comme, plus largement dans l'ensemble des questions de développement durable, une communication efficace suppose de susciter l'adhésion de tous les citoyens à la préservation de leur avenir commun.

Le Centre d'information sur l'eau
B.P. 10005-75362 Paris Cedex 08
Tél. : 01 42 56 20 00
Fax : 01 42 56 01 87
Association Loi 1901
SIREN 401 644 570 - APE 9499Z

WWW.CIEAU.COM

Avril 2014. Crédits photos : fotolia, Thinkstock.
Graphismes et conception : La simple agence - www.lasimpleagence.com

LE CENTRE
D'INFORMATION
SUR L'EAU