



LES FRANÇAIS ET L'EAU

Baromètre 20^{ème} édition Enquête nationale 2016

LE CENTRE
D'INFORMATION
SUR L'EAU

TNS

TNS Sofres

Edito	•••	3
La satisfaction du service public de l'eau au plus haut depuis 20 ans	•••	4
Le prix du service de l'eau : mieux perçu... mais toujours mal connu	•••	8
La confiance en la qualité de l'eau ne se dément pas	•••	14
Au quotidien les Français choisissent majoritairement l'eau du robinet	•••	18
L'inquiétude demeure vis-à-vis des ressources en eau	•••	22
Maîtriser sa consommation d'eau : une évidence pour les Français	•••	26
Une réelle soif d'information	•••	30
Quelques malentendus entre les Français et leur eau	•••	34
Méthodologie	•••	39

Cette vingtième édition est marquée par le niveau record de satisfaction du service de l'eau. Parallèlement, les différents indicateurs relatifs à la qualité de l'eau du robinet et au crédit que lui accordent les Français (confiance, respect des normes, qualité des contrôles, etc.) se situent à des taux élevés.



Marillys Macé
Directrice générale
du Centre d'information
sur l'eau

Le service public de l'eau plébiscité

Les Français apprécient donc le résultat du travail quotidien des professionnels de l'eau pour leur garantir un service public efficace, y compris dans des situations exceptionnelles. Le savoir-faire, la réactivité et la capacité d'anticipation permettent, en bien des circonstances, d'assurer la continuité de ce service de proximité. La mobilisation et la mutualisation de moyens humains et techniques garantissent la sécurité, plébiscitée par les consommateurs.

Enfin, l'innovation et les efforts de recherche préparent le service de demain, à s'adapter aux évolutions techniques, environnementales ou sociétales.

Une enquête d'opinion est souvent influencée par le contexte global de l'actualité dans laquelle elle s'inscrit. Concernant l'environnement, et l'eau en particulier, l'événement marquant

des derniers mois fut la Conférence Climat de Paris fin 2015 consacrée à la transition écologique et énergétique. Une problématique qui dépasse nos frontières et même celles de l'Europe. Vagues de froid, fortes chaleurs, précipitations inhabituelles, les aléas climatiques apparaissent à beaucoup comme de plus en plus fréquents.

Dans ce contexte, les Français affichent une certaine inquiétude, tant vis-à-vis de la quantité des ressources disponibles, que de leur qualité. Leur conviction d'une contribution personnelle à la pollution de l'eau est particulièrement affirmée. C'est sans doute pour cette raison que la majorité trouve légitime de payer pour la dépollution des eaux usées. Plus de la moitié des Français se déclare, même, prête à un effort financier, pour améliorer la qualité de l'eau au robinet ou préserver les ressources en eau.

Ce baromètre nous réserve aussi une bonne surprise en ce qui concerne la perception du prix du service de l'eau. Est-ce le frémissement que sa compréhension évolue favorablement ? Pour le moins, les bons indicateurs de ce baromètre montrent que les consommateurs savent que l'eau qui coule du robinet ne coule pas de source, mais est le fruit d'un service...



LA SATISFACTION DU SERVICE
PUBLIC DE L'EAU
AU PLUS HAUT DEPUIS 20 ANS

01

LA SATISFACTION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU AU PLUS HAUT DEPUIS 20 ANS

Pourquoi parle-t-on du service de l'eau ? Parce que disposer d'une eau de qualité, 24 h 24 nécessite une succession d'étapes : la prélever dans le milieu naturel, la traiter pour la rendre potable, la distribuer jusqu'au robinet des consommateurs.

Ensuite, collecter les eaux usées pour les acheminer vers une station d'épuration, et les traiter avant de les remettre dans la nature, pour préserver notre environnement et les ressources naturelles en eau.

Les services d'eau et d'assainissement doivent également s'assurer du respect des normes encadrant l'eau du robinet.

Enfin, ils ont en charge l'accompagnement quotidien des consommateurs : information, gestion des abonnements au service, facturation...

La satisfaction vis-à-vis du service public de l'eau atteint un taux record...

87% des Français sont satisfaits du service de l'eau



... mais une répartition des responsabilités qui reste floue

— Les trois-quarts des Français ignorent **que ce sont les pouvoirs publics français qui organisent le contrôle de la qualité de l'eau**. 52 % attribuent cette responsabilité au gestionnaire du service de l'eau et 22 % à la municipalité. Seuls 25 % évoquent bien « les services de l'État » ou « un autre organisme ».

— Dans le même ordre d'idées, 54 % pensent que le gestionnaire du service fixe le prix du service de l'eau, alors que cette responsabilité incombe à la commune ou au groupement de communes (réponse citée à 29 %).

La perception de la facture d'eau s'améliore

— **La facture d'eau** est considérée comme plutôt facile à comprendre par une nette majorité des usagers qui la reçoivent.

— La plupart d'entre eux estime, cette année, qu'elle précise bien le détail des postes facturés (81 % vs 78 % en 2015).

81% (vs 78 % en 2015)

des usagers qui reçoivent une facture estiment qu'**elle précise bien le détail des postes facturés**

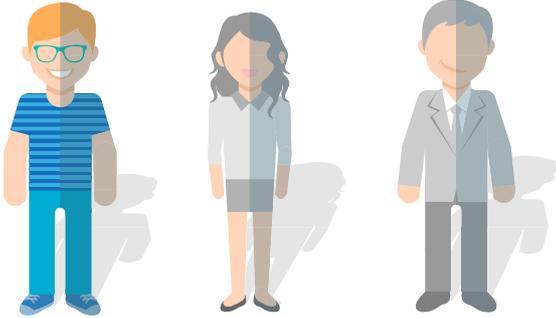
68%

la jugent **facile à comprendre**

Les dispositifs de solidarité : vers qui se tourner en cas de difficultés de paiement ?

En cas de difficultés pour payer ses factures d'eau, des dispositifs existent pour aider les foyers les plus démunis. Les Français connaissent-ils leur existence et quel regard posent-ils sur les mesures de solidarité dans le domaine de l'eau ?

Moins d'un Français sur trois (30 %), déclare connaître l'existence des dispositifs de solidarité pour régler les factures d'eau. Comme l'an passé, seuls 3 % déclarent avoir déjà fait appel à ces dispositifs.



À QUI S'ADRESSER ?



Les Français un peu plus favorables à un effort commun de solidarité

Ces mesures restent peu consensuelles, mais les Français se montrent plus enclins, cette année qu'en 2015, à participer à des dispositifs de solidarité pour le paiement des factures d'eau.

— Quand on les interroge sur leur adhésion à certains principes de solidarité, l'opinion reste plutôt divisée. Cependant, on note **une progression assez sensible de leur disposition à contribuer à la solidarité pour les personnes en difficultés financières dans le domaine de l'eau.**

54 % (vs 45 % en 2015) seraient favorables au principe d'instaurer un prix du service de l'eau, fixé selon les revenus.

— Cependant, un peu plus de la moitié (56 %) contre les deux tiers (67 %), dans la précédente édition, ne seraient pas d'accord, pour **payer le service de l'eau plus cher afin de contribuer à la mise en œuvre de mesures de solidarité pour les personnes en difficulté.**

54% W 45%

Seraient favorables à l'instauration d'un prix du service de l'eau fixé selon les revenus des usagers

56% U 67%

Ne seraient pas prêts à payer l'eau plus cher pour contribuer à la mise en œuvre de mesures de solidarité pour les personnes en difficulté

Connaissance des dispositifs de solidarité disponibles

L'**échancier de paiement** reste, de loin, le dispositif le plus cité (66 % vs 62 % en 2015), devant la **mensualisation des règlements des factures** (46 %), un pourcentage en baisse de 4 points par rapport à l'an dernier (50 %) et les **prestations des services sociaux** (41 %).

« Quels sont les dispositifs d'aide au paiement des factures qui peuvent être proposés ? »

66% L'échancier de paiement W 62%

46% Mensualisation des règlements des factures U 50%

41% Prestations des services sociaux

02

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU :
MIEUX PERÇU...
MAIS ENCORE MAL CONNU

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU : MIEUX PERÇU... MAIS ENCORE MAL CONNU

Nous avons coutume de parler de « prix de l'eau », ce qui est inexact, car ce n'est pas le coût de la matière première que l'on paie, mais **l'ensemble des services rendus** aux usagers de l'eau. Des services grâce auxquels ils peuvent bénéficier d'une eau potable, à domicile, toute l'année.

Produire et distribuer une eau potable au robinet nécessite à la fois la maîtrise de techniques très élaborées et la compétence de milliers de professionnels sur l'ensemble du territoire, pour garantir 24 heures sur 24 un service sûr et de qualité. L'eau nécessite, en effet, des technologies très avancées, des installations sophistiquées et des personnels aux expertises multiples. **Il est donc plus juste de parler du « prix des services de l'eau ».**

La perception du prix du service de l'eau s'améliore

— On note cette année, une **augmentation significative** du nombre de Français qui considèrent que le prix du service de l'eau est plutôt « bon marché » (38 % vs 33 % en 2015, soit une hausse de 5 points). 62 % des Français (vs 67 % en 2015) estiment qu'elle est plutôt chère.

— La grande majorité des Français (92 %) sait que le prix du service de l'eau varie selon les communes, mais cette année **une plus grande proportion (53 % vs 47 %) sait que ce prix est, entre autres, lié au traitement nécessaire selon la qualité de la ressource.**

38 %
des Français trouvent l'eau
plutôt bon marché

W 33%

84 %
des Français pensent que l'eau
sera plus chère à l'avenir

U 88%

Les craintes de hausse de coûts liées à la nécessité de multiplier les traitements dans l'avenir

— Sans doute lié à cette prise de conscience évoquée plus haut, on note cette année, dans la hiérarchie des raisons énoncées par ceux qui pensent que l'eau sera plus chère à l'avenir, « **la nécessité de besoins croissant de traitements** » (57 %), légèrement avant « **l'augmentation du coût de la vie** » (55 %).

— Logiquement, on retrouve un pourcentage plus important concernant ceux qui imputent cette augmentation à « **des problèmes de pollution** » (54 % vs 50 % en 2015). La proportion de ceux qui sont conscients qu'« **il faudra plus de recherche et d'analyses** » augmente dans les mêmes proportions (28 % vs 23 % en 2015).

— La moitié des Français impute une probable augmentation du coût du service de l'eau au risque de pénurie d'eau dans le futur.

...mais le prix du service de l'eau est encore méconnu

Près de 7 Français sur 10 (69 % vs 72 % en 2015) ne connaissent pas le prix au m³

— Les consommateurs, en réalité, connaissent mal le prix du m³ d'eau. Interrogés sur le prix du m³, seul un tiers des Français parvient à donner un montant, mais celui-ci est largement surévalué. Peu de Français (31 %) sont, en effet, capables de citer le prix du m³ d'eau. Lorsqu'ils se disent en mesure d'évaluer le prix moyen du m³, ils le surestiment très largement (5,50 € - moyenne des prix cités). La moyenne des montants évalués pour les dépenses annuelles d'eau se rapproche, en revanche, de celle donnée par l'Insee, sur la base d'une consommation de 120 m³.

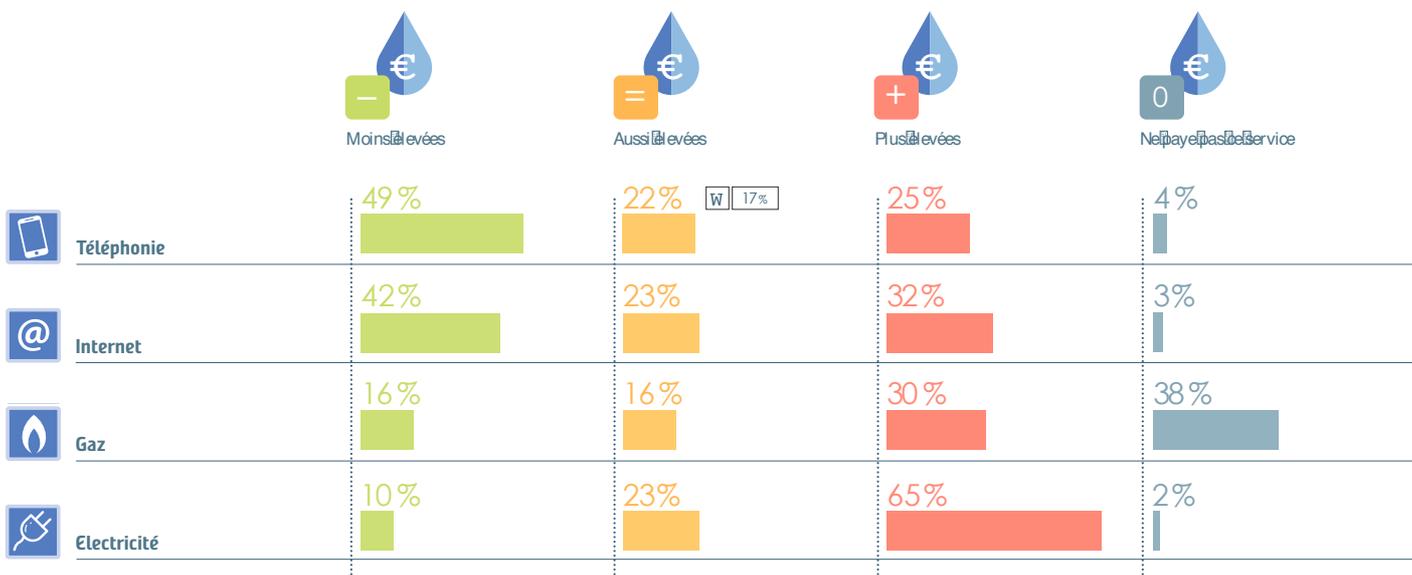
— Si l'on considère, de surcroît, que la consommation annuelle d'un ménage français est aujourd'hui, sans doute plus proche des 100 m³, que des 120 m³ retenus comme base de calcul par l'Insee (les consommations d'eau domestiques baissant continuellement depuis une dizaine d'années), l'estimation du montant annuel de leurs factures d'eau, par les Français, est probablement encore plus proche de la réalité.



Les dépenses pour l'eau comparées aux autres postes du budget du foyer

— Les Français évaluent assez mal le prix du service de l'eau. Cela se confirme lorsqu'on les invite à comparer leurs dépenses d'eau avec d'autres postes du budget du foyer. Les dépenses de téléphonie et d'Internet sont majoritairement perçues comme moins élevées que celles liées à l'eau, alors que la réalité est toute autre. Les dépenses d'électricité sont, par contre, à juste titre, jugées plus élevées que le poste « eau ».

Comparaison des dépenses en eau vs autres postes de dépenses



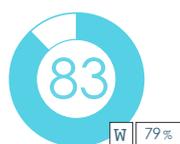
Une bonne connaissance, en revanche, du contenu du coût du service de l'eau

— Les Français ont conscience des services inclus dans le prix du service de l'eau. Interrogés sur les services qu'ils paient dans leur facture d'eau, 4 Français sur 5 citent le traitement de l'eau pour la rendre potable, la distribution de l'eau jusqu'au domicile et le traitement des eaux usées. 7 sur 10 évoquent la collecte des eaux usées et les investissements.



Services compris dans le prix du service de l'eau (en % sur liste)

EN%



Traitement pour rendre l'eau potable



Traitement des eaux usées



Service pour amener l'eau à domicile



Collecte des eaux usées



Le coût des investissements pour rendre l'eau potable



Autres



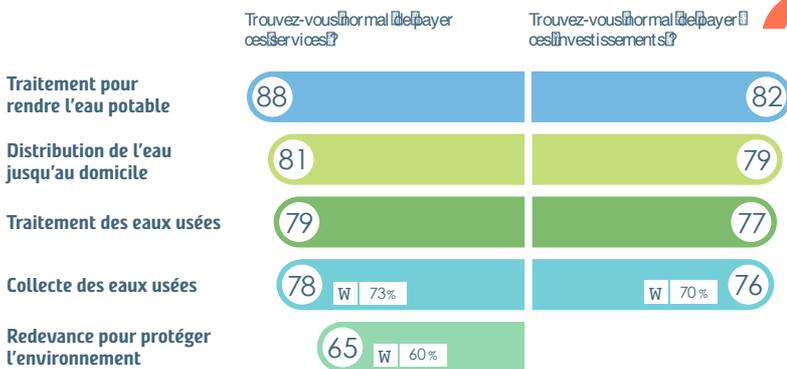
Ne sait pas

— Questionnés sur la légitimité des différentes composantes du prix du service de l'eau, **les Français estiment très majoritairement normal de payer pour les services et les investissements relatifs au traitement de l'eau potable et des eaux usées.** L'acceptation des redevances pour protéger l'environnement se situe un peu en retrait, mais en progrès de 5 points par rapport à 2015.

— La légitimité du paiement d'un abonnement pour l'eau se renforce significativement comparativement à 2015, au même titre que les autres abonnements (électricité, gaz, téléphonie). Un tiers des Français reste néanmoins convaincu qu'il n'est pas normal de payer un abonnement pour le service de l'eau.

Les postes budgétaires du service de l'eau

EN %



Légitimité du paiement d'un abonnement





03

LA CONFIANCE EN LA QUALITÉ
DE L'EAU NE SE DÉMENT PAS

LA CONFIANCE EN LA QUALITÉ DE L'EAU NE SE DÉMENT PAS

En France, l'eau du robinet est l'un des produits alimentaires les plus contrôlés par les pouvoirs publics et par les entreprises de l'eau.

Comme en 2015, cette grande confiance dans l'eau du robinet (81%) s'appuie sur une perception très positive de l'action des pouvoirs publics et des opérateurs du service, chargés de la surveiller pour en garantir la sûreté.

81%

des Français font confiance à l'eau du robinet



97% des Français pensent que l'eau est soumise à des normes

66% trouvent les normes très exigeantes

97% des Français pensent que l'eau est soumise à des contrôles

67% estiment que les contrôles sont suffisants

vs 60%



Pour 8 Français sur 10, l'eau inspire confiance

— Ce niveau de confiance élevé, repose notamment sur le contrôle de l'eau. Près de la moitié (49%) des 81% de Français qui ont confiance invoquent les contrôles et plus d'un quart (26%) d'entre eux le fait parce qu'ils la jugent de bonne qualité.

— À l'opposé, la défiance prend source dans une moindre satisfaction dans la qualité et un manque d'information : parmi les 19% qui n'ont pas confiance, 50% (vs 41% en 2015) avancent des raisons liées à la satisfaction de la qualité. **33% (vs 44% en 2015) citent le manque d'information**, notamment sur les traitements de l'eau.

Normes et contrôles forment toujours le socle de la confiance

— La quasi-totalité des Français (97%) pensent que l'eau du robinet est soumise à des normes et à des contrôles. **Deux tiers d'entre eux (66%) estiment que les normes sont très exigeantes et les contrôles suffisants. Cette conviction, que le dispositif de contrôle de la qualité de l'eau est efficace, est sensiblement plus marquée qu'en 2015 (67% vs 60%).**

75% sont convaincus que « les autorités prennent le maximum de précautions pour que les normes de qualité de l'eau du robinet protègent la santé des consommateurs ».

Le niveau de confiance envers les communes et les entreprises de l'eau, en progression

— Parallèlement au regain de confiance envers le système de contrôle, on relève un crédit accru accordé aux différents acteurs :

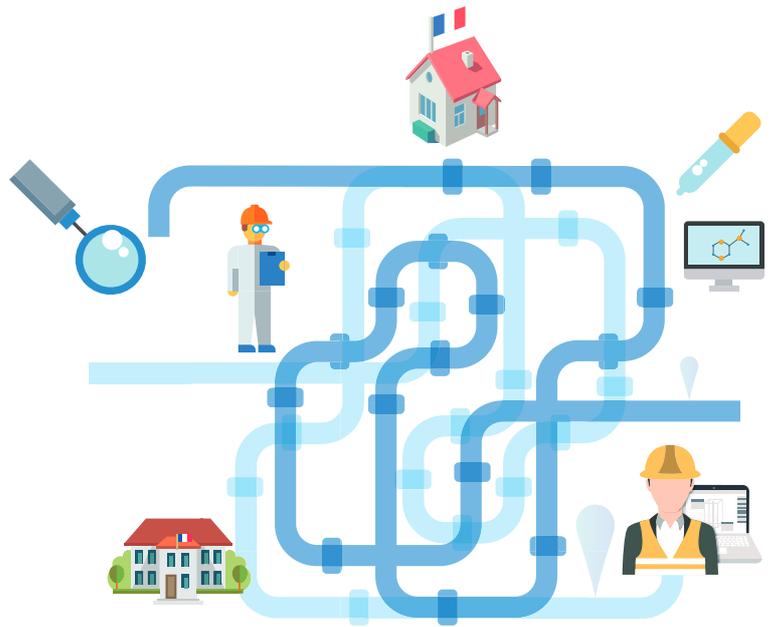
- la commune ou le groupement de communes (80 % vs 75 % en 2015),
- les entreprises spécialisées (72 % vs 65 % en 2015).

Les Français sont plutôt optimistes face à l'évolution de la qualité de l'eau du robinet qui, selon plus d'un tiers (35 %) d'entre eux, s'est améliorée au cours des 10 dernières années. Un pourcentage en hausse de 4 points, par rapport à l'an dernier.

Dans le même temps, ils sont moins nombreux (48 % vs 52 %) à considérer qu'elle est restée stable et 18 % estiment qu'elle s'est dégradée.

En France, l'eau du robinet fait l'objet d'un double contrôle, réalisé par :

- les agences régionales de santé (ARS),
- les opérateurs de service.



Les trois quarts des Français satisfaits de leur eau



Plus de 7 Français sur 10 (74 %) satisfaits de la qualité globale de l'eau du robinet

41 % en sont très satisfaits

Principaux motifs d'insatisfaction parmi les insatisfaits (26 %) : le goût, la qualité et l'excès de calcaire

Le goût



La qualité



Le calcaire



7 Français sur 10 trouvent que l'eau du robinet a bon goût

à la question : « Trouvez-vous l'eau du robinet bonne ? »

70 %
sont satisfaits du goût
de leur eau du robinet



Cette année ils sont moins nombreux (66 % vs 72%)
à déclarer utiliser un appareil de traitement de l'eau

04

AU QUOTIDIEN, LES FRANÇAIS
CHOISSENT MAJORITAIREMENT
L'EAU DU ROBINET



AU QUOTIDIEN, LES FRANÇAIS CHOISSENT MAJORITAIREMENT L'EAU DU ROBINET

Les déclarations de consommation, d'eau du robinet comme d'eau en bouteille sont identiques à celles des précédentes éditions.

Les trois quarts des Français sont d'abord des « buveurs mixtes », qui consomment de l'eau du robinet comme de l'eau en bouteille.

Dans le détail, cependant, ils affichent une préférence notable pour l'eau du robinet.

Au quotidien, 2 Français sur 3 déclarent ainsi boire de l'eau robinet. Une proportion qui chute à 1 sur 2 pour ce qui est de l'eau en bouteille.

La préférence pour l'eau du robinet se retrouve lorsque les Français évaluent le nombre de verres d'eau qu'ils boivent chaque jour : 6 verres d'eau du robinet contre 4 verres d'eau en bouteille.

L'eau du robinet toujours plus consommée que l'eau en bouteille

74%

des Français sont des buveurs mixtes

— Un comportement un peu plus favorable à l'eau du robinet qui se lit également dans le nombre de verres consommés : sur 10 verres, **6 correspondent à de l'eau du robinet et 4 à de l'eau en bouteille.**



10 verres



6 verres

d'eau du robinet



4 verres

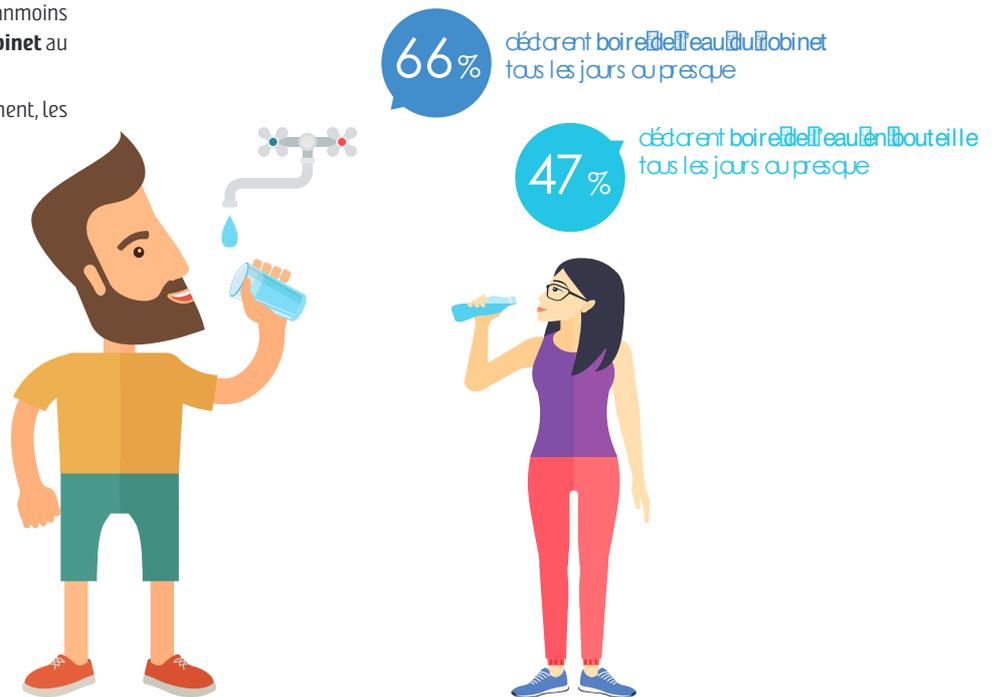
d'eau en bouteille



L'eau du robinet toujours plus consommée que l'eau en bouteille

— Si les Français sont buveurs mixtes, ils sont, néanmoins **plus nombreux à déclarer boire de l'eau du robinet** au quotidien (66 %) que l'eau en bouteille (47 %).

Ces déclarations de consommation sont, globalement, les mêmes que celles de l'an passé.



Les raisons d'en boire ou de ne pas en boire...

— Robinet ou bouteille ? À la question sur les motivations de leur choix, deux raisons principales sont évoquées pour **l'eau du robinet : sa praticité et son prix**. 58 % de ceux qui boivent de l'eau du robinet, déclarent le faire pour son côté pratique à la maison, et 54 % parce qu'elle n'est pas chère. Plus d'un tiers (38 %) avancent des raisons liées à **sa qualité**.

Les raisons de boire **de l'eau en bouteille** se répartissent entre **praticité** (39 %), **goût** (39 %) et **confiance** (38 %).

À l'inverse, 67 % des Français qui déclarent ne pas boire de l'eau en bouteille, trouvent qu'elle est chère et 63 % des Français qui ne boivent pas d'eau du robinet lui reprochent son goût.



Les Français boivent, au moins occasionnellement (85 %), de l'eau du robinet parce que...

- 58 % C'est pratique à la maison
- 54 % C'est l'eau la moins chère
- 38 % C'est une eau de bonne qualité



Les Français boivent, au moins occasionnellement (88 %), de l'eau en bouteille parce que...

- 39 % Elle a bon goût
- 39 % C'est une eau en laquelle j'ai confiance
- 38 % C'est pratique en déplacement/voyage



On ne boit pas l'eau du robinet (15 % des Français) parce que...

- 63 % Elle n'a pas bon goût



On ne boit pas l'eau en bouteille (12 % des Français) parce que...

- 66 % C'est cher



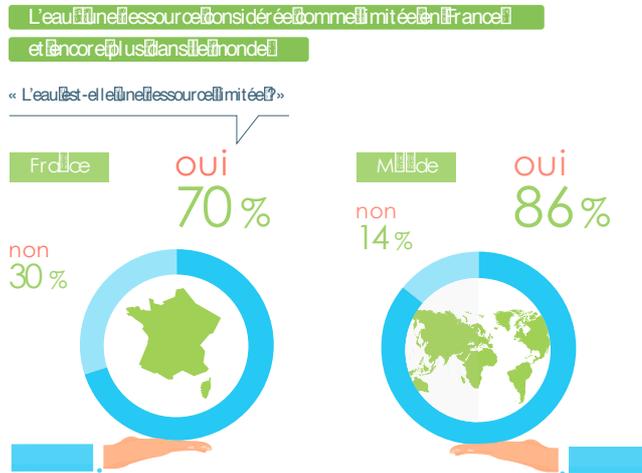
05

L'INQUIÉTUDE DEMEURE
VIS-À-VIS DES RESSOURCES
EN EAU

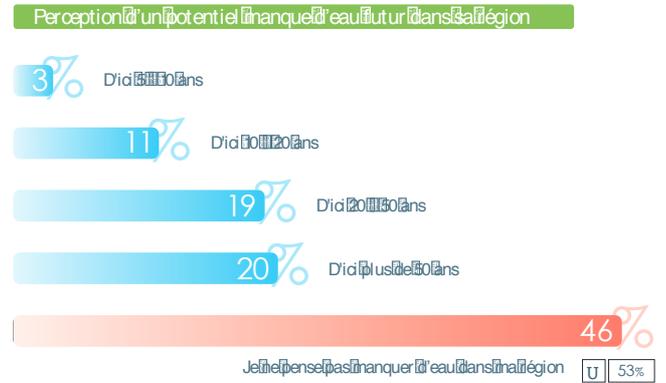
L'inquiétude demeure vis-à-vis des ressources en eau

La conscience du caractère limité des ressources en eau

— Comme les années précédentes, les Français sont très largement persuadés que les ressources en eau ne sont pas inépuisables. Cette conviction concerne aussi bien la France (7 Français sur 10 pensent que l'eau est une ressource limitée) que le monde, dans une proportion encore plus marquée (près de 9 sur 10).



Plus d'1 Français sur 2 craint un manque d'eau dans sa région dans les années à venir, notamment dans un avenir assez lointain (plus de 20 ans)



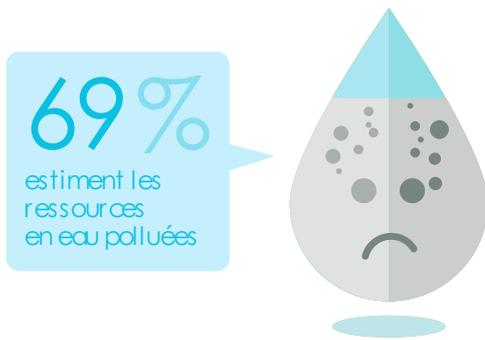
— Les Français craignent un peu moins que l'année dernière de manquer d'eau dans l'avenir, dans leur région (46 % vs 53 % en 2015).

Lorsque ces craintes existent, elles se situent principalement à long terme, au-delà de 20 ans.

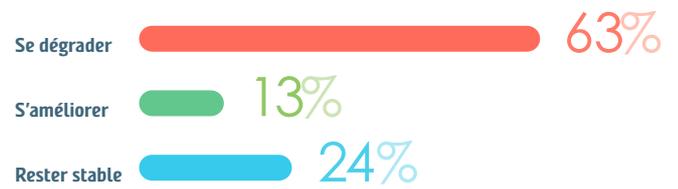
Les Français pensent que les ressources en eau sont polluées

Le pessimisme des Français à l'égard des ressources en eau est encore plus marqué en termes qualitatifs

— Non seulement 69 % d'entre eux pensent qu'elles sont polluées aujourd'hui, mais leur inquiétude est très nette quant à l'avenir : 63 % prévoient que dans les années à venir, la qualité des ressources va se dégrader. Seuls 24 % pensent qu'elle va rester stable et 13 % qu'elle va s'améliorer.



La qualité des ressources en eau va...



Pollution et impact sur le prix de l'eau

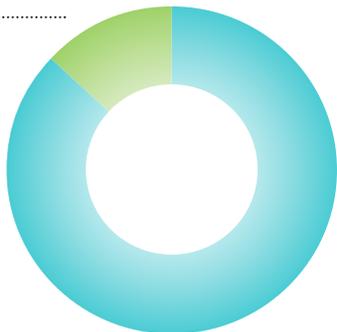
Près de 9 Français sur 10 (87%) sont conscients que la pollution des ressources en eau impacte le prix du service à la hausse

— Une proportion toujours élevée, mais à la baisse de 3 points par rapport à l'an dernier. Une courte majorité se dit prête à payer leur eau plus chère pour bénéficier d'une meilleure qualité au robinet ou pour préserver les ressources naturelles.

La pollution des ressources en eau impacte le prix de l'eau (prix plus élevé)

non
13%

W 10%



oui
87%

U 90%



Je suis prêt(e) à payer l'eau plus chère pour...

54% .. qu'elle soit de meilleure qualité

54% .. améliorer la préservation des ressources en eau



06

MAÎTRISER SA CONSOMMATION
D'EAU : UNE ÉVIDENCE
POUR LES FRANÇAIS

MAÎTRISER SA CONSOMMATION D'EAU : UNE ÉVIDENCE POUR LES FRANÇAIS

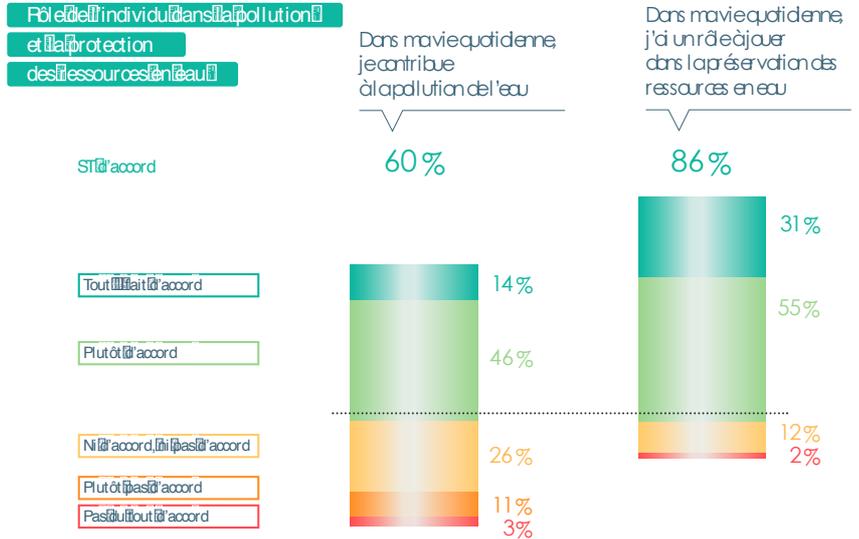
Les comportements économes en eau rassemblent la quasi totalité des Français. Maîtriser sa consommation d'eau, cela reste avant tout une manière de faire des économies.

Mais c'est aussi, de manière un peu plus marquée que l'année dernière, une façon de contribuer à la préservation des ressources naturelles en eau, notamment en France.

Les Français estiment avoir une part de responsabilité dans la pollution de l'eau. Ils reconnaissent qu'ils ont un rôle à jouer au quotidien dans la préservation des ressources.

L'éco responsabilité : les Français se sentent, en partie, concernés

— Les Français économisent notamment l'eau pour préserver l'environnement, cela est sans doute à rapprocher de leur conscience, quasi unanime (86 %) d'avoir un rôle à jouer, au quotidien et à titre personnel, pour préserver les ressources en eau. 3 Français sur 5 estiment, parallèlement, qu'ils participent à la pollution de l'eau, dans leur quotidien.



Une unanimité pour faire attention à sa consommation d'eau...

90% des Français attentifs à leur consommation d'eau

— 90 % des personnes interrogées se disent attentives à la quantité d'eau qu'elles consomment, essentiellement pour des raisons liées à **l'amélioration de leur pouvoir d'achat**, citées par près d'un Français sur deux se disant attentifs à leur consommation d'eau.

Mais on note, cette année, **une légère augmentation des motivations d'ordre environnemental**, plus particulièrement lorsqu'il s'agit de contribuer à la préservation des ressources naturelles en France.

Les Français surveillent leur consommation pour



47%

Réaliser une économie financière



30%

Contribuer à la préservation des ressources en France

25%



24%

Participer à la sauvegarde de la planète

...un peu moins pour adopter les bons gestes

— Soucieux de leur responsabilité personnelle dans la préservation des ressources, les Français affichent **des prédispositions variables à adopter certains gestes susceptibles d'y contribuer.**

— Les gestes les plus simples du quotidien permettant de préserver les ressources en eau sont déjà largement adoptés (douche plutôt que bain, surveillance des fuites d'eau, limitation de l'usage des produits chimiques). Mais ceux qui nécessitent un plus grand investissement financier ou de temps (protection des installations du gel, vérification du compteur d'eau, utilisation de réducteurs de pression) sont moins pratiqués.

Eco-responsabilité	Geste déjà réalisé EN%	Geste envisagé	Geste non réalisé et non envisagé
... Prendre une douche plutôt qu'un bain	88	8	4
... Ne jeter dans l'évier ou dans les toilettes ni lingettes, ni huile, ni produits toxiques, ni aucun produit polluant	83	12	5
... Être attentif aux éventuelles fuites d'eau	85	11	4
... Éviter l'usage des pesticides et des désherbants chimiques	75	16	10
... Protéger vos installations du gel	63 <small>U 67%</small>	21	17 <small>W 14%</small>
... Éviter de laver vous-même votre voiture, mais l'alaver dans un centre de lavage (nouvelle formulation dite men 2016)	66	20	14
... Vérifier régulièrement l'index de votre compteur d'eau	38	44	18
... Utiliser des réducteurs de pression	44	35	21

07

UNE RÉELLE SOIF
D'INFORMATION



UNE RÉELLE SCIF D'INFORMATION

La loi de modernisation santé a souhaité renforcer l'information « santé environnement » des citoyens et le Haut conseil de la santé publique (HCSP), a rappelé dans son dernier rapport (octobre 2015) l'importance de l'information sur la qualité de l'eau.

Tous les acteurs ont, ainsi, été appelés à renforcer leur communication « eau-qualité-santé ».

Les différentes éditions du baromètre ont montré que les Français sont demandeurs d'information sur l'eau. Ils en réclament, notamment, sur la qualité et les contrôles.



Le niveau d'information est suffisant...



Un Français sur deux voudrait plus d'information sur l'eau

— On retrouve la même tendance que l'année passée concernant **le besoin d'information** : près d'un Français sur deux (47%) recherche plus d'information.

— Les domaines sur lesquels ils souhaitent prioritairement être informés sont : **la qualité** (quel qu'en soit le thème pour plus de la moitié d'entre eux), assez loin avant le prix (40%) ou le moyen de faire des économies d'eau (32%).

Sujets sur lesquels les Français souhaitent être informés

55% ... Les contrôles de l'eau

52% ... Les normes de qualité

51% ... La composition de l'eau

50% ... La provenance de l'eau de leur commune

Pour s'informer sur l'eau, les Français privilégient la mairie et les entreprises spécialisées

— La commune ou le groupement de communes est la source d'information sur l'eau privilégiée par 51 % de Français. Les entreprises spécialisées (35 %) et les pouvoirs publics (28 %) complètent le podium des émetteurs d'information sur leur eau, préférés des Français.

— Une progression significative (23 % vs 19 % en 2015) d'Internet et des organismes professionnels spécialisés de l'eau, cités dans les mêmes proportions comme source d'information, est à noter cette année, tout comme la télévision (13 % vs 10 % en 2015).

Les sources d'information sur l'eau

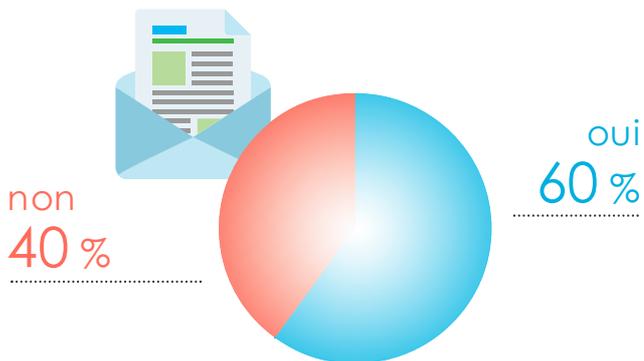


L'information sur la qualité jointe aux factures d'eau

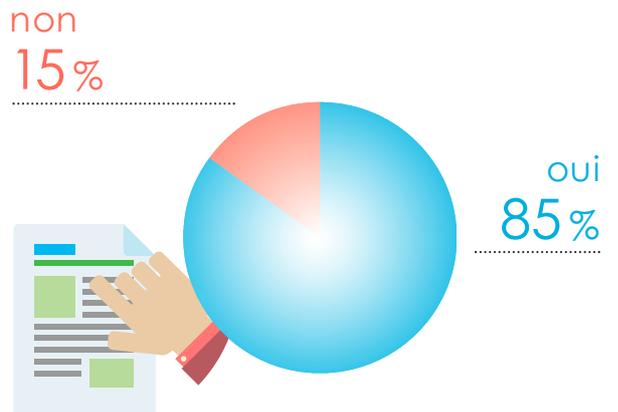
— La réglementation impose de joindre à la facture d'eau, une fois par an, une synthèse d'information sur la qualité de l'eau réalisée par l'Agence régionale de santé (ARS). Les abonnés du service de l'eau reçoivent donc cette synthèse des analyses officielles, qui détaille la qualité de l'eau dans leur commune. On remarque cette année une augmentation de la proportion de Français qui déclare **avoir pris connaissance de la fiche ARS (60 % vs 55 %)**.

— Parmi ces personnes, la plupart (85 %) dit avoir lu cette fiche.

Avez-vous pris connaissance de la fiche ARS ?



Avez-vous lu la fiche ARS ?





08

QUELQUES MALENTENDUS
ENTRE LES FRANÇAIS
ET LEUR EAU

Quelques malentendus entre les Français et leur eau...



Approximations et méconnaissances perdurent

— Si la moitié des Français se déclare suffisamment informée, on ne peut que constater **la persistance d'idées reçues** sur l'eau. Le manque d'information alimente les mythes parmi lesquels, certains voudraient que l'eau potable existe à l'état naturel, ce qui n'est que très rarement vrai... Dans un même ordre d'idées, un grand nombre est toujours convaincu que l'eau du robinet provient d'eaux usagées ce qui aujourd'hui, en France, n'est pas le cas. Sans oublier les approximations précédemment relevées concernant le prix du m³ ou les responsabilités des différents acteurs du service de l'eau, qui ne sont toujours pas bien connues.

— Cette étude rappelle combien le sujet est complexe, multidimensionnel. L'information disponible sur l'eau est riche et variée, de par la multitude d'émetteurs (médias, professionnels de l'eau, pouvoirs publics, monde associatif...).

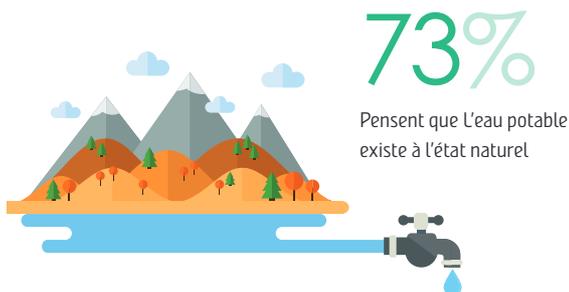
Ce dernier opus sur la perception des Français sur l'eau du robinet met en lumière **la question centrale de l'information et prouve que des efforts restent encore à consentir.**

L'eau potable n'existe pourtant quasiment jamais à l'état naturel

— Garantir une eau de qualité au robinet, nécessite la mobilisation de nombreuses compétences.

Bien qu'une large majorité de Français sache que l'eau a subi des traitements afin d'être potable, ils sont encore 73 % à penser que l'eau potable existe à l'état naturel.

— **Une conviction qui n'est pourtant que très rarement avérée.** Ce résultat est, en outre, un peu paradoxal : ils sont 69 % à savoir que les ressources sont polluées, et 89 % savent que l'eau doit subir des traitements pour être potable.



Au quotidien, les conseils d'utilisation de l'eau ne sont pas connus de tous

— Les bons réflexes à adopter, pour consommer l'eau du robinet en toute sécurité, ne sont pas totalement acquis par une proportion notable d'usagers.

— Un tiers des Français n'a pas d'opinion sur les gestes à adopter en matière d'utilisation d'eau du robinet.

— Des Français un peu plus sensibles à l'importance **de ne pas laisser une carafe d'eau à l'air libre**, mais qui le sont un peu moins (58 % vs 64 % en 2015) concernant l'utilisation d'eau froide à la sortie du robinet pour cuisiner.

En effet, il est recommandé de **ne pas utiliser directement l'eau chaude pour les besoins alimentaires** (cuisiner, faire du thé ou du café, faire bouillir du riz ou des pâtes...).

Il est préférable...

Il est déconseillé de...

... d'utiliser de l'eau froide à la sortie du robinet pour cuisiner

58 %

U 64 %

... de laisser une carafe d'eau à l'air libre

53 %

... de laisser un bouteil d'eau ouvert à température ambiante

43 %

... de consommer un bouteil d'eau ouvert depuis plus de 24h

40 %

Le devenir des eaux usées

— La moitié des Français (50 %) donne toujours une réponse erronée concernant **le devenir des eaux usées**. Ils déclarent, à tort, qu'elles sont retraitées en usine pour être, directement, transformées en eau potable. 6 % pensent qu'elles sont directement rejetées, sans traitement, dans la nature. Seuls 44 % savent qu'elles sont nettoyées en usine avant d'être remises dans la nature.

— Cette vision d'un « circuit fermé » persiste, alors que **la dépollution des eaux usées et la production d'eau potable se font dans deux usines bien distinctes**.

— Ce malentendu persiste alors que les Français sont parfaitement convaincus (99 %) de la nécessité de dépolluer les eaux usées pour protéger l'environnement et préserver les ressources en eau pour les générations futures.

La pollution des ressources en eau

— Nouvelle illustration des approximations persistant dans l'opinion : cette année encore, une grande majorité de Français fait un lien entre pollution des ressources et moindre qualité de l'eau du robinet, **alors qu'il existe, pourtant, tout un processus de traitement et de contrôle entre ressource et robinet**.

Le devenir des eaux usées

50%

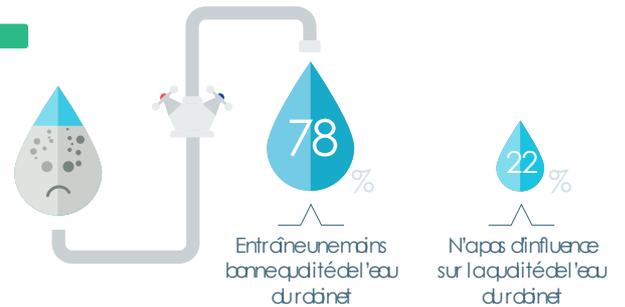
Elles sont retraitées en usine pour être transformées en eau potable

44%

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

6%

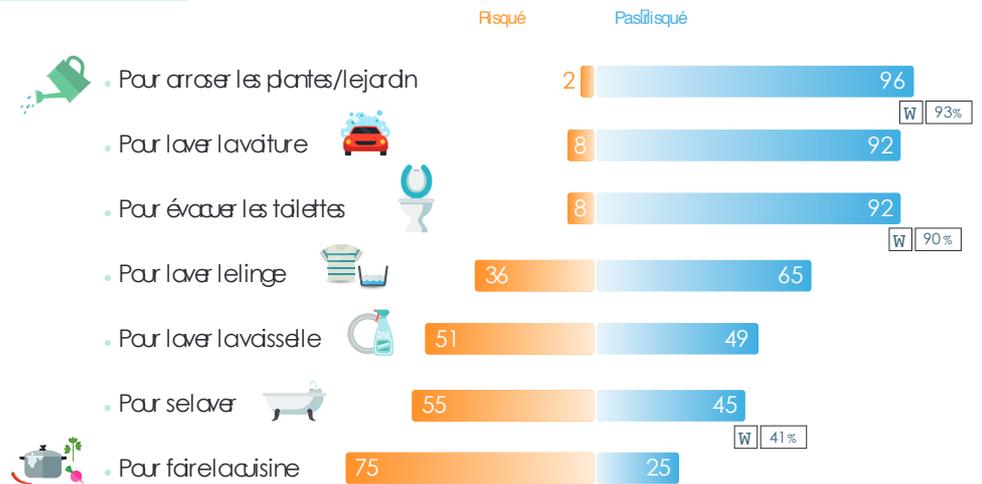
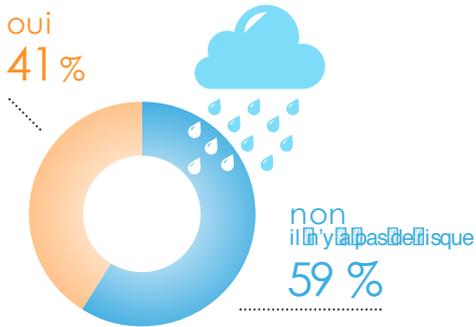
Elles sont rejetées telles quelles dans la nature



L'eau de pluie, un risque sanitaire pas toujours bien évalué

— Comme en 2015, 6 Français sur 10 pensent que l'eau de pluie peut être utilisée sans risque pour un usage domestique, principalement pour des usages sans contact physique (jardinage, voiture, évacuation des toilettes). À noter, près d'un Français sur deux serait tout de même prêt à l'utiliser pour laver la vaisselle ou l'hygiène corporelle, et même 1 sur 4 pour faire la cuisine... soit **des proportions assez élevées qui sous-estiment le risque sanitaire associé à l'utilisation de l'eau de pluie collectée pour ces usages.**

Perception d'un risque à utiliser l'eau de pluie pour un usage domestique



Méthodologie en France

Echantillon

1006 individus âgés de 18 ans et plus, issus d'un échantillon national représentatif de la population française métropolitaine.

Sur quotas (sexe, âge, profession et catégories socio-professionnelles du chef de ménage) et après stratification (régions UDA 5, catégories d'agglomération).

Mode de recueil

Interviews menées Online via l'Access Panel de TNS.

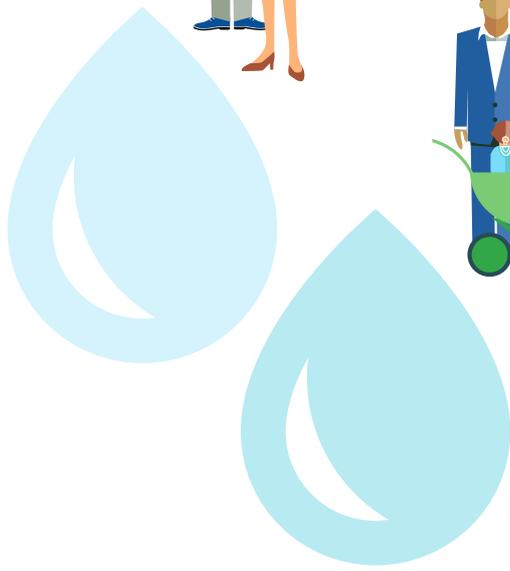
Dates de terrain

Le terrain s'est déroulé du 1^{er} au 8 février 2016.

Comparaison édition 2015

La méthodologie et la composition de l'échantillon sont les mêmes et donc comparables.





LE CENTRE
D'INFORMATION
SUR **L'EAU**

Le Centre d'information sur l'eau – B.P. 10005 – 75362 Paris cedex 08 – Téléphone : 01 42 56 20 00
Association Loi 1901 – SIREN 401644570 – APE 9499Z
www.iceau.com