
©Baromètre CIEAU / TNS-SOFRES 2016

«Les Français et l'eau»

20^{ème} édition

Un taux record : près de 9 Français sur 10 satisfaits du service public de l'eau en France

Le service public de l'eau recueille **un niveau de satisfaction record, depuis trois ans, à 87%**.

La satisfaction globale vis-à-vis de l'eau du robinet se maintient, comme l'an dernier, à un niveau élevé (74%).

Le prix du service de l'eau fait l'objet d'une **meilleure acceptation** : 38% (vs 33% en 2015) des Français disent trouver l'eau « **plutôt bon marché** ».

- **Le niveau de confiance en la qualité** de l'eau du robinet reste stable, à un niveau élevé (**81%**). Il repose notamment sur deux fondamentaux :

- **Les normes et les contrôles qui encadrent l'eau du robinet.** 97% des Français savent que l'eau est soumise à des contrôles et qu'elle est encadrée par des normes. Ils sont d'ailleurs plus nombreux, cette année, à considérer que les contrôles de qualité sont suffisants (67% vs 60% en 2015).

- **La confiance en l'action des exploitants du service de l'eau.** On relève une **confiance accrue envers la commune**, ou groupement de communes (80% vs 75% en 2015) et **envers les entreprises spécialisées** (72% vs 65% en 2015) pour assurer la qualité de l'eau.

Ceux qui n'ont pas confiance en l'eau du robinet (19%) avancent des raisons liées à la qualité (présence de chlore, de calcaire ou de produits chimiques), mais aussi au manque d'information, notamment sur les traitements de l'eau.

- **La perception du prix du service de l'eau s'améliore.**

38% des Français (vs 33% en 2015) estiment qu'elle est **plutôt « bon marché »**. Soit une hausse de 5 points par rapport à 2015. 62% (vs 67% en 2015) pensent qu'elle est **plutôt chère**. Même tendance, à la baisse de 4 points, pour ceux qui estiment **qu'elle augmentera** (84% vs 88%), **dans les années à venir**.

La grande majorité des Français (92%) sait que **le prix du service de l'eau varie selon les régions**. Une plus grande proportion qu'en 2015 (53% vs 47%) sait que cette variation est, entre autres, liée au traitement nécessaire selon la qualité de la ressource. L'augmentation du prix du service de l'eau à l'avenir est en premier lieu imputée à **un besoin croissant de traitements**, puis à l'augmentation du coût de la vie, aux problèmes de pollution et à une nécessité accrue de recherche et d'analyses.

Malgré une légère *amélioration*, **le prix au m3 est toujours mal connu** (69% vs 72% en 2015 ne le connaissent pas). Le prix annoncé par ceux qui avancent un chiffre, reste encore largement surestimé : 5,50 € (vs 3,70 € base INSEE décembre 2015).

La facture d'eau est considérée comme plutôt facile à comprendre par la plupart des usagers qui la reçoivent. **Une plus grande majorité**, cette année, estime qu'elle **précise bien le détail des postes facturés (81% vs 78%)**.

Les dispositifs de solidarité pour régler les factures sont connus par près d'un Français sur trois (30%). Un chiffre notable si l'on considère que seuls 3% déclarent avoir déjà fait appel à ces dispositifs.

Un tiers (33%) admet ne pas savoir à qui s'adresser, pour obtenir une aide en cas de difficultés pour payer sa facture. 44% s'adresseraient aux services sociaux de la collectivité, 32% aux services sociaux du département, 22% au gestionnaire de l'eau.

Quand on l'interroge sur son **adhésion aux principes de solidarité**, l'opinion reste plutôt divisée. Cependant, on note **une progression assez sensible de la disposition** à contribuer **aux mesures** en faveur des plus démunis : 54% (vs 45% en 2015) sont désormais favorables au principe d'instaurer **un prix du service de l'eau, fixé selon les revenus**. Un peu plus de la moitié (56%) contre les deux tiers (67%), en 2015 ne sont pas d'accord, pour **payer l'eau plus cher, afin de contribuer à la solidarité pour les personnes en difficulté**.

- **Les Français se déclarent unanimement attentifs (90%) à leur consommation d'eau.**

L'attention portée aux quantités d'eau consommées reste toujours motivée par **l'argument économique**. Ils semblent plus enclins cette année, à **surveiller leur consommation pour** contribuer à la préservation des ressources en France (30% vs 25% en 2015) et un peu moins pour participer à la sauvegarde de la planète (24% vs 20% en 2015).

- **L'importance de la préservation des ressources en eau** ne fait pas débat (98% d'accord).

Tout comme **la nécessité de dépolluer des eaux usées pour protéger la nature (99%)**. Les Français sont un peu moins nombreux à considérer que la **pollution des ressources en eau a un impact sur le prix de l'eau (87% vs 90%)**... même si cette prise de conscience fait quasiment l'unanimité. Une grande majorité (69%) est toujours convaincue que les ressources sont polluées et 63% imaginent que dans les années à venir, leur qualité va se dégrader. Seuls un peu moins d'un quart des Français (24% vs 27%) pensent qu'elle va rester stable.

- **Les déclarations de consommation, d'eau du robinet comme d'eau en bouteille, similaires à 2015**

66% déclarent boire de l'eau du robinet, et 47% de l'eau en bouteille, tous les jours ou presque. Les Français restent, avant tout, des buveurs mixtes : 74% consomment les deux types d'eau.

Les raisons avancées de boire de l'eau du robinet sont, avant tout, liées à des **motifs de commodité d'usage (58%)**, suivies par les raisons économiques (54%), de qualité sanitaire (38%) et de confiance (35%). 24% avancent des justifications écologiques, du fait de l'absence d'emballage.

Les motivations de boire de **l'eau en bouteille** sont plus hétérogènes : le **goût (39%)** et la **confiance (39%)** sont les premières raisons citées. Cette année, les Français sont légèrement moins nombreux à évoquer la praticité (38% vs 43%).

Les raisons de ne pas boire l'une ou l'autre eau tiennent essentiellement à **une affaire de goût pour l'eau du robinet** et à **des raisons économiques** pour l'eau en bouteille.

- **Près d'un Français sur deux (47%) recherche plus d'information**

Même tendance que l'année passée concernant les domaines sur lesquels ils souhaitent prioritairement être informés : **la qualité**, pour plus de la moitié d'entre eux, assez nettement devant **le prix** ou le moyen de faire des **économies d'eau**.

On remarque cette année une augmentation de la proportion de Français (60% vs 55%) qui déclare avoir pris connaissance de la fiche **ARS (Agence Régionale de Santé)**, synthèse sur la qualité de l'eau accompagnant une fois par an les factures d'eau.

Un certain nombre d'idées reçues ou méconnaissances, perdurent. La moitié des Français (50%) donne toujours une réponse erronée concernant le devenir des eaux usées, pensant à tort qu'elles sont directement transformées en eau potable et non dépolluées avant d'être rejetées dans le milieu naturel. Bien qu'une large majorité de Français (89%) sache que l'eau a subi des traitements afin d'être potable, 73% pensent que l'eau potable existe à l'état naturel, une conviction encore plus forte qu'en 2015.

Contact : Nathalie Davoisne – ndavoisne@cieau.com - 01 42 56 50 33