LE CENTRE D'INFORMATION SUR L'EAU

RAPPORT ANNUEL 2017

LE CENTRE D'INFORMATION SUR L'EAU

EDITO

2017 fut une année riche en retombées médiatiques, autour des thèmes de la qualité et de la santé, qui suscitent un intérêt aussi aigu que constant. Une année durant laquelle le Centre d'information sur l'eau a accentué sa présence auprès des professionnels de santé, et du grand public, avec la dernière version de son application "Hydratation".

Le volet digital de valorisation de l'eau du robinet a été complété par un partenariat avec les médecins, pour la diffusion d'informations sur l'eau et la santé dans les salles d'attente de cabinets médicaux.

⦿ C'est donc avec le concours des professions de santé que nous maintenons un bon niveau d'information, mais aussi avec celui des associations de consommateurs, des enseignants et des médias.

⦿ Je tiens à saluer l'ensemble des acteurs qui associent le Centre d'information sur l'eau à leurs manifestations et à leurs actions de communication. C'est ensemble que nous participons aux débats émergeants liés à l'eau et la santé, ou à l'environnement.

⦿ A l'avenir, le Centre d'information sur l'eau renforcera encore son expertise de la perception des consommateurs. Nos baromètres font référence en matière d'opinion sur l'eau. Leurs données, nationales et régionales, sont ouvertes à tous. Elles contribuent à nourrir la réflexion des différents acteurs de l'eau et constituent une source d'information, et, parfois, de questionnement sur les nécessaires évolutions du métier de l'eau.

Tristan Mathieu
Président du Centre d'information sur l'eau

GOUVERNANCE

L'ÉQUIPE OPÉRATIONNELLE

MARILLYS MACÉ
Directrice Générale

NATHALIE DAVOISNE
Responsable relations extérieures et études

DR PHILIPPE BEAULIEU
Responsable du pôle Qualité/Santé

TRISTAN HOUYEL
Chargé de communication et accueil

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

PRÉSIDENT

TRISTAN MATHIEU

VICE-PRÉSIDENTE

JOËLLE DE VILLENEUVE

TRÉSORIER

JEAN-PHILIPPE RODET

ADMINISTRATEURS

CAROLINE ASSO

ANNE DUCREST

SABINE FAUQUEZ-AVON

VÉRONIQUE JAMIN

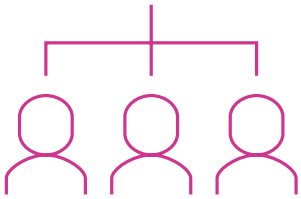
CHRISTOPHE PIEDNOEL

COMITÉ DE PILOTAGE

Un Comité de pilotage, au sein de la Commission relations consommateurs de la FP2E, crée le lien entre les opérateurs de service et le C.I. Eau. Il contribue à la définition et à la hiérarchisation de son programme d'action pour que celui-ci corresponde aux questions scientifiques et sociétales qui font l'actualité ou qui se révèlent.

AMÉNAGEMENT ET ÉVOLUTIONS DU POSITIONNEMENT

- préserver la crédibilité en s'appuyant sur l'image de neutralité ;
- continuer à porter les objectifs historiques d'information pédagogique (santé, qualité, compréhension de la facture, idées reçues) ;
- interagir à l'échelon local en s'appuyant sur les déclinaisons régionales du baromètre ;
- rester un lieu d'échanges intra et extra entreprises.



OBSERVATOIRE DE L'EAU

21ÈME ÉDITION DU BAROMÈTRE "LES FRANÇAIS ET L'EAU"

Recueillir l'opinion du grand public sur l'eau et son service, mieux comprendre les attentes des consommateurs, alimenter les réflexions sur la problématique de l'eau en France sont les clés de notre mission d'information. Connaître l'opinion, c'est en effet pouvoir répondre aux questions que se posent les consommateurs des services d'eau, les médias, les professionnels de la santé, les enseignants…

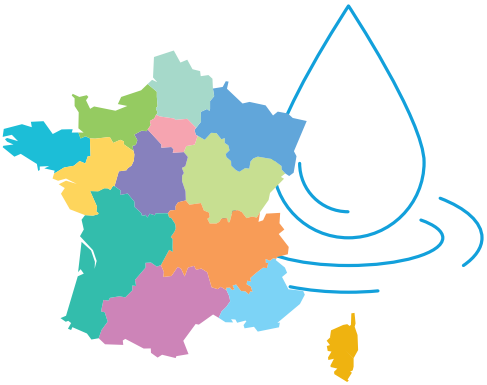
CETTE ANNÉE, TROIS ENSEIGNEMENTS MAJEURS RESSORTENT DE L'ENQUÊTE :

⦿ L'amélioration de la perception du prix du service de l'eau et une certaine acceptation à participer "à travers la facture" à la préservation des ressources et à l'amélioration de la qualité de l'eau potable ;

⦿ La progression des indicateurs de confiance avec notamment plus de consommateurs s'estimant très satisfaits de la qualité de l'eau ;

⦿ Les Français n'ont jamais autant considéré l'eau comme une ressource fragile et craignent des pénuries dans un avenir proche.

⦿ Les Français attribuent au changement climatique des impacts sur l'eau, au premier rang desquels la sécheresse. La question nouvelle destinée à mesurer le degré d'acceptation à consommer des produits de maraîchage arrosés avec des eaux usées retraitées a, quant à elle, montré la confiance des consommateurs en cette nouvelle avancée technologique.



BAROMÈTRES RÉGIONAUX "LES FRANÇAIS ET L'EAU"

⦿ Après la réalisation, durant deux ans, de baromètres balayant cinq grandes zones géographiques, le C.I. Eau continue de challenger les spécificités des régions par rapport à la moyenne des perceptions nationales et se cale sur l'organisation territoriale du pays pour passer aux 13 régions métropolitaines.

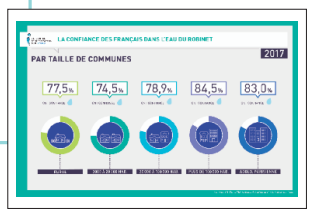
Les résultats les plus saillants et une mise en perspective de la similitude des principaux chiffres régionaux et nationaux seront communiqués aux médias locaux durant le dernier trimestre 2017 et jusqu'à l'automne 2018.
Le réseau France Bleu a été privilégié pour sa réceptivité à ce type de démarche d'information locale.

QUELQUES EXEMPLES DES ÉCHOS DANS LA PRESSE RÉGIONALE

Les réseaux France Bleu en région ont relayé les résultats des déclinaisons régionales du baromètre : France Bleu Paris, France Bleu Nord, France Bleu Provence et France Bleu Touraine ont été particulièrement sensibles à la perception des Français sur leur service local de l'eau. Mais aussi, des médias régionaux comme Le Télégramme, Ouest France, ou encore des TV locales France 3.

DATA VISUALISATION

L'émergence du data journalisme a inspiré au C.I. Eau une nouvelle stratégie d'information : analyser les données, en tirer les informations pertinentes et les replacer dans un contexte permettant d'en comprendre rapidement les ressorts. Nous avons développé un projet de data visualisation dans lequel nos données d'enquête seront sélectionnées, interprétées et mises en forme de manière graphique afin d'en faciliter la compréhension et l'impact.



⦿ Le C.I. Eau, avec 21 ans d'études et d'enquêtes, possède un historique de données chiffrées qui livrent des clés de compréhension sur les opinions et comportements vis-à-vis de l'eau du robinet. C'est ainsi qu'il peut prendre toute sa place dans l'exploitation de données dorénavant ouverte à tous, pour renouveler le fond et la forme de ses discours.
Après avoir cartographié les bases de données internes et externes qui lui seront utiles, le C.I. Eau a commencé à numériser des données, à les rendre publiques puis a réalisé sa première visualisation sous forme d'infographies dynamiques, téléchargeables et facilement exploitables par les relais d'opinion comme par tout internaute.

EXPERTISE

ANALYSES

Un travail de veille scientifique, d'analyse sur les thématiques "Qualité-Santé" est réalisé en continu. Ce qui permet d'anticiper l'émergence d'un sujet dans l'actualité médiatique et de mettre à disposition des entreprises des éléments d'analyse ainsi que des argumentaires.

INFORMATIONS

⦿ LE CENTRE D'INFORMATION SUR L'EAU EST UN CENTRE DE RESSOURCES

Une démarche concrétisée notamment par l'entretien et la mise à jour de notre plateforme digitale dédiée aux membres : le Doc' MEDICEAU. Après accréditation, elle donne accès à un ensemble d'argumentaires traitant de différentes thématiques "Qualité-Santé". Cette base d'éléments de communication, consultables en ligne et téléchargeables, est régulièrement enrichie.

Au-delà des argumentaires eux-mêmes, la plateforme permet l'envoi régulier d'éléments d'analyse et de langage sur d'éventuels sujets émergents.

⦿ **Une newsletter mensuelle a été créée pour maintenir un lien régulier avec nos différentes cibles** (consommateurs, institutionnels, professionnels de l'eau, associations, etc.). Elle a été diffusée à partir du mois de novembre.

	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
DESTINATAIRES	26652	36185
NOMBRE D'OUVERTURES	20,87 %	21,14 %
DÉSABONNEMENTS	0,8 %	0,6 %
LECTURE ENTRE 3 ET 10 S.	54 %	39 %
LECTURE PLUS DE 10 S.	46 %	61 %
DÉSINTÉRÊT	0 %	0 %

TRAITEMENT DES DEMANDES D'INFORMATIONS

1918 demandes ont été traitées en 2017 (2418 en 2016). La très grande majorité des demandes sont faites via le site cieau.com.

⦿ 26 outils de communication sont disponibles.

22 000 documents «papier» ont été diffusés. 150 000 internautes ont consulté l'une ou l'autre des brochures mises en ligne.

LA COMMUNICATION DIGITALE

Les outils de communication digitale mis en place en 2012 ont été réorganisés dans une optique de simplification, sur le fond comme sur la forme. De nouveaux contenus "Qualité-Santé" ont été mis en ligne en créant un mix entre contenus "flash" et contenus plus documentés.
Les travaux autour de la communication digitale continueront en 2018 avec la stratégie linking (amélioration éditoriale, acquisition de notoriété).

⦿ C'EST LE VECTEUR DE COMMUNICATION N°1 VERS TOUS LES PUBLICS

WWW.CIEAU.COM

2017 > 451 465 sessions

2017 > 746 134 pages vues

Sur l'année 2017, le cieau a reçu 480 liens

- > 79 % des internautes accèdent au site via les moteurs de recherche
- > 14,6 % sont en accès direct
- > 6,1 % via le referral
- > 2724 pages vues pour les brochures

LE BLOG MARILLYSMACE.COM

2016 > 35 971 sessions

2017 > 49 336 sessions

⦿ LE C.I. EAU S'AFFICHE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

FACEBOOK

Portée (organique) : 18261

Interactions (clics, commentaires…) : 1133

TWITTER

1575 abonnés (+ 19 %) sur le compte cieau

1351 abonnés (+ 22,7 %) sur le compte marillysmace

Au total sur les deux comptes, les retweets ont potentiellement touché 193 130 utilisateurs.

YOUTUBE

Nombre de vues : 5027

+16,18 % vs 2016

DAILYMOTION

68 600 vues

SOUNDCLOUD

Ecoutes totales : 1578

LES PRÊTS D'EXPOSITIONS

Les expositions ont été prêtées 64 fois (établissements scolaires, lieux socio-culturels, communes). Ce qui représente en cumulé, 8925 jours de prêt et 42 850 visiteurs.

ACTIONS

PORTE-PAROLAT

La présence médiatique du Centre d'information sur l'eau est en augmentation sur l'année 2017. En tête des sujets repris par les médias, le thème de la qualité et de la santé, cœur de notre discours.

⦿ **Plus de 300 retombées médias dont une vingtaine de retombées audiovisuelles.** Les sujets sur lesquels les journalistes ont prioritairement, interrogé le service presse : l'opinion des consommateurs, la qualité de l'eau, la consommation d'eau du robinet et la préservation des ressources.

⦿ **33 interventions de Maryllis Macé,** avec en particulier 3 passages sur Europe 1 (dont " Europe Bonjour "), mais aussi RTL, France Bleu…

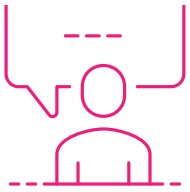
⦿ **Le docteur Philippe Beaulieu est intervenu sur des sujets "santé"** pour Le Figaro, Europe 1, Santé magazine, La Croix, et quelques radios locales.

⦿ **Le C.I. Eau a participé à 7 émissions TV et 13 en radio.** Parmi elles : France Inter, Europe 1, RTL, France 5, M6.

⦿ **En presse écrite, le C.I. Eau a été cité ou a contribué à 133 articles** dont La Croix, Le Figaro, Les Echos, La Tribune.

⦿ Sur le web, sont comptabilisés pas moins de 150 sites d'actualités et blogs citant le C.I. Eau.

⦿ Le service de presse répond également à de nombreuses demandes des journalistes qui documentent leurs articles sans que le C.I. Eau ne soit cité. Les médias ont largement interrogé le C.I. Eau en s'appuyant sur les chiffres du baromètre qui s'inscrivent complètement dans l'actualité. Environ un article sur deux reprend les données de l'enquête.



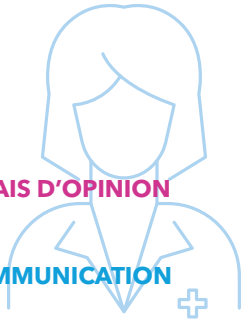
ÉVÉNEMENTS

⦿ UNE STRATÉGIE D'IMAGE

L'EAU DU ROBINET : VECTEUR DE SANTÉ

Poursuite de l'opération " hydratation " soutenue depuis plusieurs années par la mise en place d'actions de sensibilisation, notamment auprès des plus jeunes ou auprès des professionnels de santé. Cette démarche permet de renforcer positivement l'image du Centre d'information sur l'eau et, de diffuser "autrement" nos messages dans ce contexte valorisant.

⦿ **Notre application mobile dédiée "Mon bilan hydratation",** validée en 2016 par MedAppCare (société experte en e-santé qui labellise les applications santé quant à leur qualité, leur pertinence et leur intérêt), a été choisie par AG2R La Mondiale pour faire partie de son kiosque d'applis santé.



⦿ UN PARTENARIAT AVEC DES RELAIS D'OPINION ESSENTIELS : LES MÉDECINS

LA SALLE D'ATTENTE : LIEU DE COMMUNICATION PRIVILÉGIÉ ET VALORISANT

Le Haut Conseil de la santé publique avait souligné dans sa recommandation "eau" que le dispositif actuel d'information du public devait être repensé au profit d'une véritable stratégie de communication sachant mobiliser l'ensemble des acteurs concernés et notamment les professionnels de santé.
Il insistait également sur le fait que l'information diffusée ne devait pas se résumer à la seule reprise des "résultats d'analyse" mais s'appuyer sur les "perceptions, croyances et connaissances des consommateurs relatives à la qualité de l'eau".

Dans cet esprit, le Centre d'information sur l'eau a lancé une opération de communication auprès des professionnels de santé, relais "référents " vers le grand public pour toute la thématique "Qualité–Santé" touchant l'eau.

Cette initiative s'articule autour de plusieurs axes :

⦿ La diffusion de documents dans un ensemble de cabinets de groupes nous permettant de toucher près de 12000 médecins. Notre brochure « Tout savoir sur l'eau » est remise et présentée à chacun d'entre eux. Parallèlement, des dépliants d'information " Eau-qualité-Santé ", labellisés " Centre d'information sur l'eau ", sont mis à disposition des patients dans leurs salles d'attente. Ce sont 300 000 leaflets qui auront été ainsi distribués.

⦿ Nos dépliants sont également proposés par simple commande sur un site médical professionnel qui rassemble environ 12000 autres médecins. La promotion régulière des éléments proposés sur ce site est réalisée par une newsletter mensuelle.

⦿ Création d'un quizz en ligne pour le grand public sur les "Idées reçues eau–santé". Il est intégré à un site dédié qui comporte un ensemble de questionnaires de ce type. Le quizz permet de tester ses connaissances sur l'eau et redirige vers notre site internet. Ce site est promu dans les salles d'attente par affichage.

Une initiative qui nous aide donc à mieux diffuser nos messages, tant vers la "cible–relais" essentielle que sont les professionnels de santé que vers le grand public.

Secteurs	*Nbre de points de diffusion*	*Moyenne de débit des brochures*	*Nbre de broch. emportées*
ILE-DE-FRANCE	2100	92 %	96 600
LYON	420	80 %	16 800
NORD	780	80 %	31 200
STRASBOURG	480	81 %	19 440
TOULON	960	82 %	39 360
TOULOUSE	660	85 %	28 050
NANTES	600	89 %	26 700
TOTAL	6000	86 %	258 150

25 brochures par point de diffusion soit 300 000 brochures
Total brochures emportées/contacts ciblés : 258 150

⦿ LES PARTENARIATS INSTITUTIONNELS

Partenariat avec la Direction générale de la santé (DGS), pour l'élaboration d'un indicateur synthétique de la qualité sanitaire de l'eau du robinet : participation à la conception de l'indicateur et apport de l'expertise du Centre d'information sur l'eau en termes de perception du consommateur.

Ce chantier de longue haleine a notamment enregistré les avancées suivantes en 2017 :

⦿ Une première expérimentation de l'indice de qualité dans la fiche d'information de l'Agence régionale de santé Ile-de-France ;

⦿ Une présentation des travaux au Comité consultatif sur le prix et la qualité des services publics d'eau et d'assainissement (CCPQSPEA) du Comité national de l'eau (CNE) qui a reçu un accueil favorable notamment de la part des associations de consommateurs telles l'Unaf ou la CLCV.

⦿ L'UNIVERS CONSUMÉRISTE

Le Centre d'information sur l'eau a intégré le Comité paritaire d'évaluation de l'Institut national de la consommation (INC-60 millions de consommateurs), cette année.

⦿ Le Comité organise tous les deux mois, un atelier durant lequel, supports et documents pédagogiques sont évalués en fonction de leur qualité pédagogique et, tout particulièrement, de leur objectivité (absence de vocation publicitaire ou de discours orienté). Quatre de nos documents ("55 Questions" et nos 3 supports sur l'aide au paiement des factures d'eau) seront présentés en 2018.

Fin 2017, des échanges ont été menés avec l'UNCASS sur les enjeux communs autour de l'accès et de l'utilisation de l'eau par les personnes précaires.
Les outils "solidarité" proposés par le C.I. Eau ont reçu un bon accueil et ont été relayés sur le site internet de l'UNCASS.

⦿ Nos messages seront également relayés, en 2018, dans une des newsletters hebdomadaires. Principal levier de communication de l'UNCASS, elle est adressée à l'ensemble de leur réseau, soit environ 10 000 élu(e)s ou agents de CCAS.

⦿ LA FORMATION DES ENSEIGNANTS

L'association Éveil (association agréée par le ministère de l'Education nationale) et le Centre d'information sur l'eau ont noué un partenariat de longue date dans la formation des enseignants. Ils conjuguent leurs expertises pour apporter une contribution actualisée et pédagogique à la formation des enseignants sur l'eau en France.

Depuis la réforme des IUFM, le Centre d'information sur l'eau réalise désormais ses sessions de formation des professeurs stagiaires en formation continue, en université.
Plus de 5 000 élèves enseignants ont ainsi été formés depuis 17 ans (1 enseignant enseigne chaque année à 150 élèves en collège et 30 élèves en primaire).

⦿ Le programme proposé est modulaire. Les séquences de formation sont interactives et ludiques pour que les professeurs puissent imaginer quelles animations réaliser avec leurs classes. 10 formations ont été animées dans les académies d'Amiens, Besançon, Ile-de-France, Lille et Orléans-Tours.

"TOUT SUR L'EAU : DE LA RESSOURCE AU ROBINET "

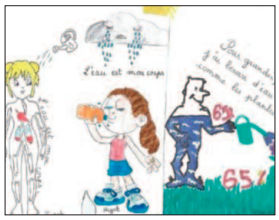
Un document d'appui, guide ressources, est remis aux enseignants stagiaires, à l'issue des sessions de formation sur l'eau.

Ce guide ressources, dont les contenus ont été actualisés en 2017, est maintenant disponible en version numérique (clé USB).

L'EAU ET MON CORPS

⦿ L'association Éveil, en partenariat avec le Centre d'information sur l'eau, a développé dans le cadre du projet d'établissement d'un collège, un projet sur l'eau. 3 projets ont été soutenus dans l'académie de Nancy-Metz.

Cette initiative vise à sensibiliser les collégiens à la problématique de l'eau potable et à la qualité de la ressource en eau, en encourageant les élèves à échanger et à s'interroger sur leur relation à l'eau. Elle leur apporte des connaissances sur l'eau du robinet.



Cartes postales réalisées par les collèges

⦿ DOCUMENT "IS WATER A SHE ?"

Le C.I. Eau a réalisé un document de présentation pour la structure EUReau dans le cadre de sa participation à l'initiative "Is Water a she" organisée par AquaFed.

LE CENTRE
D'INFORMATION
SUR L'EAU

Le Centre d'information sur l'eau – B.P. 10 005 – 75 362 Paris cedex 08
Téléphone : 01 42 56 20 00 – www.cieau.com
Association Loi 1901 – SIREN 401 644 570 – APE 9499Z