LE CENTRE D'INFORMATION SUR L'EAU

Rapport annuel d'activité 2018

La gouvernance du C.I.eau

Le Conseil d'administration

L'Association est administrée par le Conseil d'administration, composé d'administrateurs de droit et d'administrateurs élus. La durée du mandat des membres du Conseil d'administration désignés par l'Assemblée générale est de 3 ans.

- Président :
  - Tristan MATHIEU, Fédération professionnelle des Entreprises de l'Eau (Fp2e)
- Vice-Présidents :
  - Anne du CREST, Veolia
  - Christophe PIEDNOEL, Saur
- Trésorier :
  - Jean-Philippe RODET, Veolia
- Administrateurs :
  - Caroline ASSO, FP2E
  - Philippe LE GREVES, Suez
  - Nathalie PARINAUD, Suez
  - Romain PRUDENT, Veolia

Le comité de pilotage

Le Comité de pilotage, au sein de la Commission Relations Consommateurs de la FP2E, crée un lien organique entre la FP2E 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.

L'observatoire de l'eau

La 22 ème 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 ressortent de l'enquête :- une sensibilité plus marquée à l'égard de la préservation des ressources : 64% sont convaincus que leur qualité va continuer à se dégrader, 88% des consommateurs se trouvent davantage enclins à maîtriser leur consommation d'eau.- l'impact du changement climatique sur l'eau inquiète davantage, notamment en termes de manque d'eau (84% vs 82% en 2017) et de qualité de l'eau potable (68% vs 60% en 2017).- la réutilisation des eau usées traitées est une alternative de mieux en mieux envisagée : 84% l'utiliseraient pour leurs usages domestiques (vs 81% en 2017) ou consommeraient des produits de maraichage ainsi arrosés (53% vs 51% en 2017).Le Dossier de presse préparé en août par les services du Premier Ministre pour la conférence de presse concluant la première phase des Assises de l'eau reprenait nos résultats sur la consommation d'eau potable.

Les 13 baromètres régionaux "Les Français et l'eau"

Les résultats les plus saillants et une mise en perspective de la similitude des principaux chiffres régionaux et nationaux ont été diffusés auprès des médias locaux. Leur présentation dans chacune des régions a été perturbée par les grèves SNCF du 1er semestre. Le réseau France Bleu a donc été plus que jamais le relai privilégié. Le baromètre Bretagne a été présenté au Carrefour des Gestions locales à Rennes et celui du Nord à l'occasion des Assises de l'eau Artois Picardie organisées par l'Agence de l'eau à Douai. Dans un article de décembre 2018, la Banque des Territoires suggérait que *« ces données et connaissances, (sont) susceptibles d'orienter et de guider les acteurs locaux dans leurs choix et politiques* (de gestion de l'eau) *».*

L'enquête pour Les Assises de l'eau

En amont de la première phase des Assises de l'eau, nous avons interrogé en mars avec TNS Sofres plus de 1000 personnes sur ce qu'elles attendent des services de l'État, leurs connaissances sur la gestion des services d'eau et leur intérêt pour l'eau et l'environnement. Les objectifs exposés par le Gouvernement à l'issue de la première séquence des Assises apparaissaient en résonance avec les souhaits exprimés : leur

apporter plus d'information sur le traitement et la qualité de l'eau potable, sa provenance et les investissements nécessaires à cette mission (64%), améliorer la qualité de l'eau et préserver les ressources (respectivement 37% et 35%). 65% des personnes interrogées accepteraient une augmentation de la facture à condition d'améliorer le service (traitement des eaux usées, limiter les fuites sur réseaux…). A noter également : le rôle des acteurs locaux, distributeurs d'eau en tête avec 48%, est mieux connu que celui de l'État.

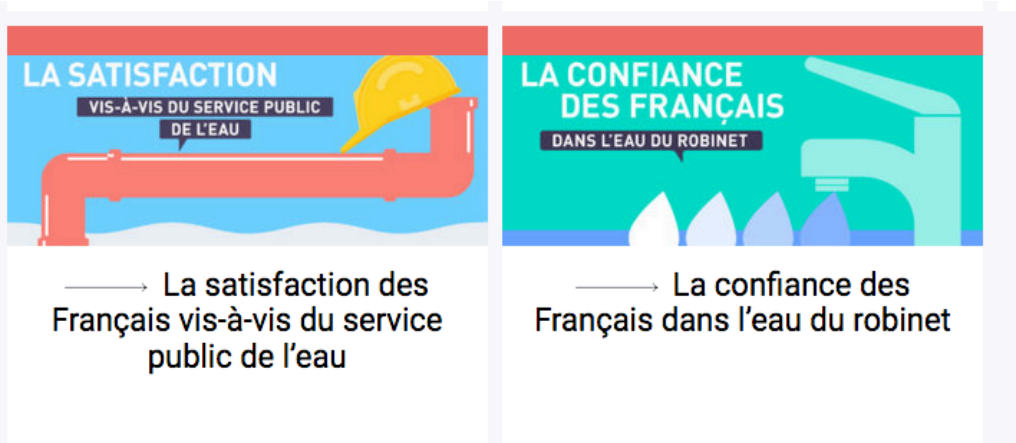
La data visualisation

On assiste depuis quelques années, à la montée d'un mouvement de partage de l'information, et plus généralement des « données », sous forme de représentation visuelle.
Depuis 1995, le C.I.eau a collecté de nombreuses données statistiques liées à la problématique de l'eau en France et à son évolution. Cette expertise en a fait une instance et un centre de ressources reconnus dans le monde de l'eau.
La data visualisation s'impose désormais comme un élément incontournable pour, à la fois moderniser notre stratégie d'information, et notre offre de services d'information, notamment dans notre relation aux médias. La visualisation de données se révèle essentielle pour faire comprendre de façon attractive, et didactique ce sujet complexe qu'est l'eau. Elle nous aide à éclairer des informations, en apparence complexes, ou noyées dans une grande quantité de paramètres.

Le C.I.eau a donc conçu et mis à disposition, sur son site internet, un outil de d'infographies animées permettant d'accéder aux résultats des données de ses enquêtes d'opinion, issues notamment des différentes éditions de ses baromètres Tns-Sofres/CIEAU « Les Français et l'eau ».

Deux thèmes ont été retenus cette année :

- Perception du service de l'eau par les Français
- La confiance des Français en la qualité de leur eau du robinet



Cette visualisation simple et interactive de données statistiques permet à l'utilisateur d'accéder très rapidement à l'information, proposée sous forme d'illustrations animées et téléchargeables.

Ce nouvel outil de data visualisation permet, de mettre en valeur tout le travail d'analyse lié à nos études. Mais également de mieux accompagner les journalistes, les professionnels de l'éducation, les associations de consommateur et, plus globalement les acteurs de l'eau, en proposant un outil « clef en mains », compilant données (internes et externes) et visuels (Dataviz) en un clic.

L’eau est un sujet complexe, à forte dimension pédagogique, cette solution « Data » répond à une volonté de rendre nos axes d'information plus accessibles, plus rapidement, et de façon plus ludique. A termes, notre public disposera d’une banque de données exhaustives.

Le CIEAU prend ainsi sa place, sans attendre, dans l'exploitation ouverte de données publiques, et se positionne en référence de la "data information", mode de communication en pleine expansion.

L’expertise sur les opinions et comportements des consommateurs d’eau

Les analyses de contenus

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 éléments d’analyse ainsi que des argumentaires. Le thème de l’amiante dans l’eau qui avait émergé en milieu d’année a par exemple donné lieu à l’élaboration d’un argumentaire spécifique, ainsi que le thème du manganèse qui nous avait été soumis par le service client d’un de nos membres. Le débat lancé en fin d’année autour d’un potentiel excès statistiquement significatif de cas de bébés porteurs d’une agénésie transverse des membres supérieurs a été analysé et suivi pour préparer d’éventuels éléments de réponse, l’eau du robinet semblant figurer parmi les vecteurs de contamination en pesticides potentiellement en cause.

L’anticipation vis-à-vis de l’émission « Cash Investigation »

Le thème de l’édition de mars était « Scandale dans nos tuyaux ». La nature polémique de cette émission a entraîné un travail d’anticipation piloté par la FP2E. Pour sa part, le C.I.eau avait mis en place une veille avec l’étude des pages de résultats « cash investigation » sur le moteur de recherche Google et évolution de l’intérêt des internautes et construit un plan d’action en cas de besoin.

L’information

Désormais, le site internet est le lieu où le public dépose ses questions, soit de manière spontanée soit en réaction à un article.

Une plateforme digitale est dédiée aux membres : Le Doc’ MEDICEAU. 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 créer un lien régulier avec nos différentes cibles (consommateurs, institutionnels, professionnels de l’eau, associations etc. …).

Quelques chiffres sur la Newsletter

10 newsletters réalisées
- 3 campagnes de mises en conformité RGPD
- Taux d'ouverture moyen 2018 : 27,35 %
- Taux d'ouverture des newsletters post mise en conformité RGPD : 37,77 %

Les supports d'information

- 26 documents thématiques sont disponibles.
- 30558 documents «papier » ont été diffusés (22 000 en 2017).
- Quatre expositions thématiques (cycle naturel de l'eau, cycle industriel de l'eau, eau et santé, les métiers de l'eau) sont régulièrement prêtées. Cette année, nous avons traité 64 demandes de la part d'établissements scolaires, de lieux socio-culturels et de collectivités locales.

La communication digitale

C'est le vecteur de communication n° 1 vers tous nos publics. Ses contenus sont très régulièrement mis à jour et enrichis (exemples de nouveaux contenus : changement climatique, réutilisation eaux usées, recommandations du Médiateur de l'eau aux usagers).
Cette année, est intervenue la migration de nos 3 sites (www.cieau.com, www.medic'eau et le blog www.marillysmace.com) vers un serveur plus performant. Combinée avec l'amélioration de la configuration de ces sites (temps de chargement, hiérarchie du contenu) nous avons constaté une amélioration des performances. Un audit sémantique des mots clés a également permis de sélection les mots clés les plus stratégiques.

Un mini site « Tout savoir sur l'eau », inspiré de la brochure 55 Questions, a été mis en ligne.

www.cieau.com
2017 : 484 782 sessions
2018 : 434 254 sessions

2017 : 740 984 pages vues
2018 : 919 13 pages vues

BLOG marillysmace.com
2017 : 40 847 sessions
2018 : 62 411 sessions

Le C.I.Eau s'affiche sur les réseaux sociaux
Facebook :1040 personnes suivent le compte (897 en 2017)
Twitter : 1575 abonnés (+19%) sur le compte C.I.eau et 1351 abonnés (+22,7%) sur le compte Marillys Macé.
Au total sur les deux comptes, les retweets ont potentiellement touchés 193 130 d'utilisateurs.

Le CIeau s'est mis en règle avec le Règlement sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) pour les fichiers d'abonnement à la newsletter, les fichiers des demandeurs d'informations et ceux des contacts issus des commandes de nos outils d'information.

Les actions de communication

Le pporte-parole

23 interventions de Marillys Macé, c'est une présence dans les médias qui ne se dément pas en 2018, parmi lesquels :

Les radios
- France Inter
- RTL
- Europe 1
- Sud radio (PhB)
- Nostalgie
- France bleue et ses déclinaisons régionales (Maine, Armorique, Touraine)

Les TV
- France 5
-BFM TV

La PQN
- La croix
-La Tribune

La PQR
- LA dépêche
- La marseillaise
-

La presse consumériste
- Que Choisir

La presse spécialisée
- La Gazette des communes
- Environnement magazine
- Le journal des communes
- L'usine nouvelle

En tête des sujets repris par les médias, le thème de la qualité et de la santé, cœur de notre discours, mais également un intérêt qui s'accroit pour le thème de la protection des ressources et du changement climatique.
Plus de 300 retombées média et une vingtaine de retombées audiovisuelles

Les sujets sur lesquels les journalistes ont prioritairement, interrogé le service presse : La qualité de l'eau, la consommation d'eau du robinet et la préservation des ressources.

33 interventions de la directrice générale, 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 diverses radios locales…

Le C.I.eau a contribué à 7 TV et 13 émissions radios.
Parmi elles : France Inter, Europe 1, RTL, France 5, M6.

En presse écrite, le C.I.eau a inspiré 140 d'articles de presse écrite dont **:** La Croix, Le Figaro, Les Échos, La Tribune.

Sur le web, on ne compte pas moins de 150 sites d'actualité 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.

Les évènements

En octobre, nous avons organisé en partenariat avec l'Union Nationale des Familles de France (UNAF) une conférence-débat. Cet évènement, labellisé par Toute l'Europe dans le cadre des Consultations citoyennes sur l'Europe organisées par l'Union Européenne avait pour but, à l'occasion de la révision de la Directive sur les eaux de consommation, de recueillir la parole des consommateurs sur la qualité de l'eau potable. Michel Dantin, député européen, Bruno Tisserand, Président d'EurEau et Nathalie Franques de la Direction Générale de la Santé en ont été les principaux intervenants.

Les Journées mondiales (22 mars/Eau,15 octobre/lavage des mains et 19 novembre/toilettes) ont permis de diffuser des communiqués de presse, rappeler nos recommandations, mettre en avant nos brochures et prêts d'expositions. A chaque fois, il y a eu une communication marquée sur les réseaux sociaux.

Un partenariat avec une cible-relais essentielle : les médecins

La salle d'attente : lieu de communication privilégié et valorisant

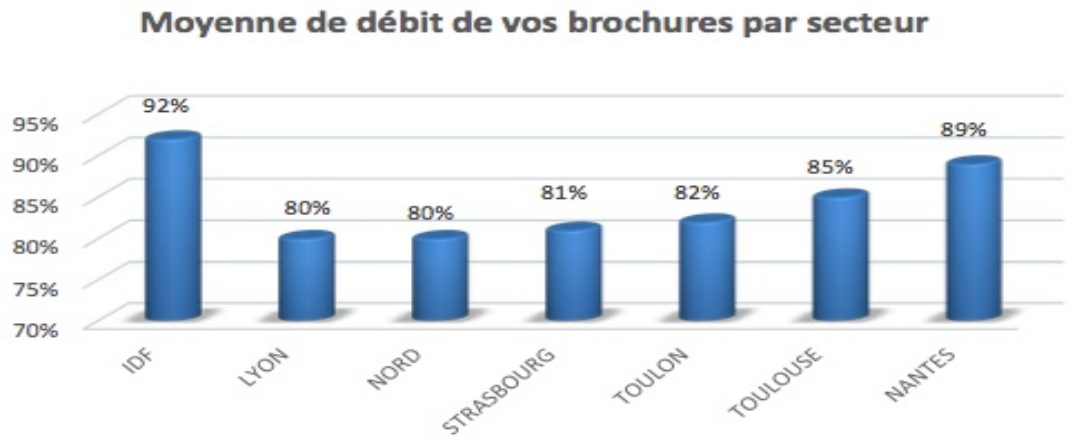
Le Haut Conseil de la Santé Publique avait souligné dans sa recommandation « eau » que le dispositif actuel d'information du public devait être repensé au profit d'une véritable stratégie de communication sachant mobiliser l'ensemble des acteurs concernés et notamment les professionnels de santé. Il 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 toutes les thématiques « 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 rentre 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 près de 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.
Une enquête de satisfaction a été menée au terme de cette opération auprès de près de 300 médecins ; 80% d'entre eux ont trouvé cette campagne utile et plus de 60% conseillent à leurs patients le téléchargement de notre application mobile. 64% déclarent être confrontés à des questions de leur patients sur la qualité de l'eau du robinet.



Secteurs	Nombre de points de diffusion	Moyenne de débit de vos brochures par secteurs	Nombre de brochures emportées
ILE DE FRANCE	2 100	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

Partenariat avec la Direction Générale de la santé (DGS)

Pour poursuivre l'élaboration d'un indicateur global de la qualité sanitaire de l'eau du robinet, la poursuite des travaux cette année a été l'élaboration du rapport de la Haute Autorité de la Santé Publique (HCSP). Le C.I.eau a fourni pour le groupe de travail ses études menées sur la perception des consommateurs vis-à-vis d'un indicateur visuel leur permettant une meilleure information.

L'univers consumériste

Le Centre d'Information sur l'eau siège au Comité paritaire d'évaluation des documents d'information des consommateurs de l'Institut National de la Consommation (INC- 60 Millions de consommateurs). Nous avons présenté quatre de nos documents (55 Questions et 3 supports sur l'aide au paiement des factures d'eau). Il ont été analysé et noté par le Comité paritaire d'évaluation et ont obtenu une mention » Excellent et recommandé ».

INC Coup de ♥ du Comité Paritaire d'Evaluation (CPE)

INC Outil évalué par le Comité Paritaire d'Evaluation (CPE)

L'INC a consacré une newsletter dédiée à l'eau dans laquelle les outils et documents pédagogique du Centre d'information sur l'eau ont été mis à l'honneur.

Outre l'évènement organisé en partenariat, Le CIeau a rédigé pour l'UNAF des contenus destinés à éditer une brochure d'aide au paiement des factures d'eau.

L'Union Nationale des CCAS (UNCCAS) a mis en place un lien sur leur site web vers le nôtre et a fait paraitre un article sur nos documents sur les aides au paiement des factures dans un numéro de leur lettre d'information.

La formation des enseignants

L'association ÉVEIL* (association agréée par le ministère de l'Éducation 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.

Environ 8000 élèves enseignants ont ainsi été formés depuis plus d'une vingtaine d'années (1 enseignant enseigne chaque année à 150 élèves en collège et 30 élèves en primaire).