



Baromètre régional C.I. Eau / TNS-Sofres

LES FRANÇAIS ET L'EAU

Perceptions des habitants du Quart Nord-Ouest
sur leurs services d'eau et d'assainissement

Résultats Quart Nord-Ouest 2016

Baromètre régional C. I. Eau / TNS-Sofres

LES FRANÇAIS ET L'EAU



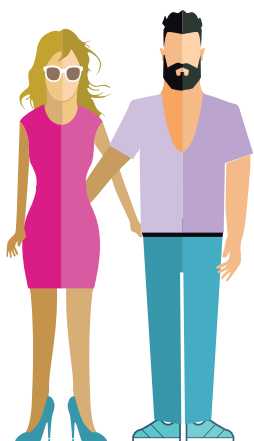
Dans le but de toujours mieux connaître l'opinion des Français sur l'eau et son service, le Centre d'information sur l'eau a étudié avec TNS Sofres quelles sont les différences d'appréciation, par rapport à l'opinion nationale, des habitants des quarts Sud-Est, Sud-Ouest, Nord-Ouest et Nord-Est du pays, ainsi que de l'Île-de-France.

Un tri des réponses par région a donc été effectué à partir des résultats de la dernière édition du baromètre annuel «Les Français et l'eau», publiée en juin 2016 et réalisée suite à l'interrogation en ligne d'un échantillon de 1006 individus représentatifs de la population française de 18 ans et plus.

Dans ce découpage régional, le quart Nord-Ouest est composé des régions Bretagne, Basse-Normandie, Haute-Normandie, Centre, Pays-de-la-Loire et Poitou-Charentes.



Le quart Nord-Ouest se caractérise d'abord par son identité de vue avec l'échantillon national



- **L'étude montre une très grande similarité dans les perceptions sur l'eau et son service**, entre les habitants du quart Nord-Ouest et la moyenne des Français.

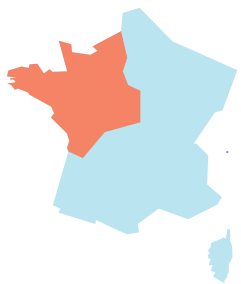
Le quart Nord-Ouest de la France est tout à fait en phase avec l'ensemble du pays sur les dimensions majeures de l'opinion à l'égard de l'eau. Qu'il s'agisse de satisfaction très élevée du service public de l'eau de leur commune, de confiance accordée aux garanties sanitaires qui assurent la qualité de l'eau du robinet, d'appréciation du prix de ce service, de leur perception favorable de la facture d'eau, de leurs habitudes de consommation, ou encore de leur regard sur les ressources en eau et de leur implication pour les préserver, **l'opinion des habitants du quart Nord-Ouest sur l'eau est conforme à celle de la moyenne des Français.**

- **Quelques légères disparités viennent cependant nuancer un certain nombre de jugements, sur cette partie du territoire.** Si le degré de confiance accordé à l'eau du robinet est aussi élevé que celui observé sur l'ensemble de la France, dans le quart Nord-Ouest, une moindre proportion tend à considérer que les normes de qualité, qui encadrent l'eau du robinet, sont très exigeantes.

En outre, si la préférence pour la consommation quotidienne d'eau du robinet, par rapport aux eaux en bouteille, est identique à celle de l'ensemble du territoire, une plus grande proportion d'usagers du quart Nord-Ouest déclare ne jamais en boire.

Les habitants du quart Nord-Ouest affichent une inquiétude moins prononcée que l'ensemble des Français à l'égard des risques de pénurie d'eau dans leur région. Ils sont également un petit peu plus au fait des principes de l'assainissement des eaux usées.

L'opinion des habitants du quart Nord-Ouest sur le prix du service de l'eau est en premier lieu marquée par une meilleure acceptation, que la moyenne des Français, des investissements nécessaires pour rendre l'eau potable.



Un degré de confiance très élevé, mais moins d'unanimité dans l'appréciation du processus de contrôle

●●● Les Français sont unanimes à savoir que la qualité de l'eau est soumise à des normes et à des contrôles. Cependant, dans le quart Nord-Ouest, une majorité moins franche que sur l'ensemble du territoire (60% vs 66% pour la moyenne nationale) estime que les normes en vigueur, qui encadrent l'eau du robinet, sont très exigeantes.



Selon vous, les normes de qualité de l'eau du robinet sont-elles extrêmement/très exigeantes ?



OUI

QUART NORD-OUEST

60%



OUI

MOYENNE NATIONALE

66%

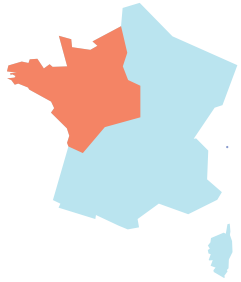
A quoi servent les normes ?

Les normes ont pour fonction de définir la qualité de l'eau du robinet. Une eau potable est une eau qui répond à des normes de qualité. Ces normes concernent un ensemble de substances pour lesquelles sont fixées des valeurs limites à ne pas dépasser. Ces normes sont établies avec une confortable marge de sécurité et leur respect garantit la santé des consommateurs d'eau. Les pouvoirs publics appliquent ainsi un principe d'hyper précaution. Actuellement, en France, les normes de qualité de l'eau du robinet portent sur environ 70 paramètres, conformément à la réglementation européenne.



LE SAVIEZ-VOUS ?

En France, le respect des normes, un processus strict de contrôles et la surveillance continue des pouvoirs publics et des opérateurs font de l'eau du robinet l'un des produits alimentaires les plus contrôlés et protégés. 12,5 millions d'analyses sont réalisées chaque année par les agences régionales de santé (ARS) sur l'ensemble des services publics d'eau.



Une adhésion plus marquée pour les éléments composant le prix du service de l'eau

●●● Interrogés sur la légitimité des différentes composantes du prix du service de l'eau, les habitants de la région Nord-Ouest affichent un degré d'adhésion semblable à la moyenne nationale à payer pour la distribution de l'eau potable (85 % vs 81 % pour la moyenne nationale), pour collecter (77 % vs 78 % pour la moyenne nationale) et dépolluer les eaux usées (81 % vs 79 % pour la moyenne nationale). De même, une proportion équivalente « trouve normal » de s'acquitter des redevances pour préserver l'environnement (66 % vs 65 % pour la moyenne nationale).

●●● Cependant, les habitants du quart Nord-Ouest sont plus nombreux que l'ensemble des Français (92 % vs 88 % pour la moyenne nationale) à « trouver normal » de payer les traitements nécessaires pour rendre l'eau potable.

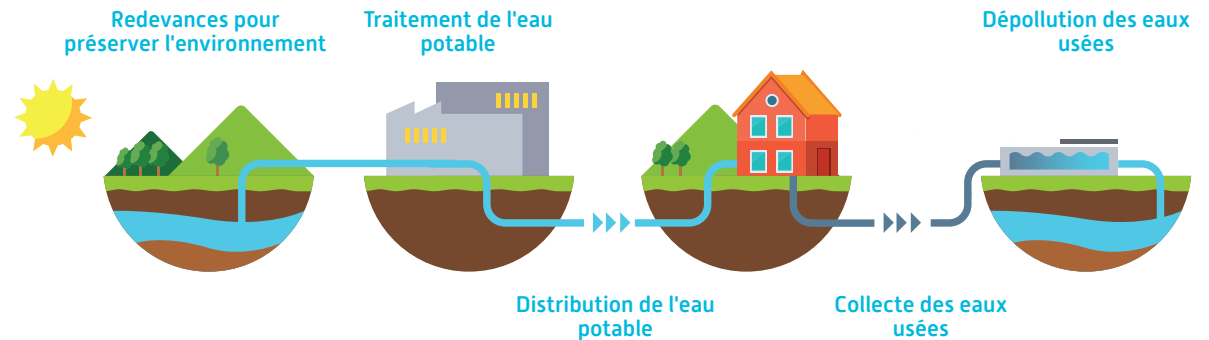
Le devenir des eaux usées, un sujet légèrement mieux maîtrisé

●●● La méconnaissance du circuit de l'eau domestique s'inscrit comme une constante depuis l'origine du baromètre. Les Français ne savent pas bien ce que recouvre l'assainissement.

Les habitants du quart Nord-Ouest se démarquent très légèrement de la moyenne nationale en termes de connaissance du sujet. Ils sont ainsi moins nombreux à penser que les eaux usées sont rejetées telles

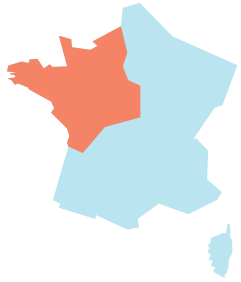
quelles dans la nature (3 % vs 6 % pour la moyenne nationale).

Ensuite, 49 % des habitants du quart Nord-Ouest savent que les eaux usées sont nettoyées en usine avant d'être rejetées dans la nature (44 % à l'échelle nationale) et 47 % partagent l'opinion, majoritaire dans le pays (49 %) mais erronée, selon laquelle « elles sont retraitées en usine pour être transformées en eau potable ».



Les eaux usées, qui proviennent de nos habitations (évier, WC, douche) doivent être dépolluées afin de ne pas souiller les cours d'eau et les sols. Une fois collectées, elles sont transportées dans des réseaux d'assainissement puis envoyées dans une station d'épuration.

Les eaux usées ne peuvent pas être rejetées telles quelles dans le milieu naturel.



Une inquiétude moins marquée à l'égard des ressources en eau

●●● L'édition 2016 de l'étude régionale, dans le quart Nord-Ouest, révèle une moindre inquiétude des usagers, quant à une éventuelle pénurie d'eau dans leur région, à l'avenir.

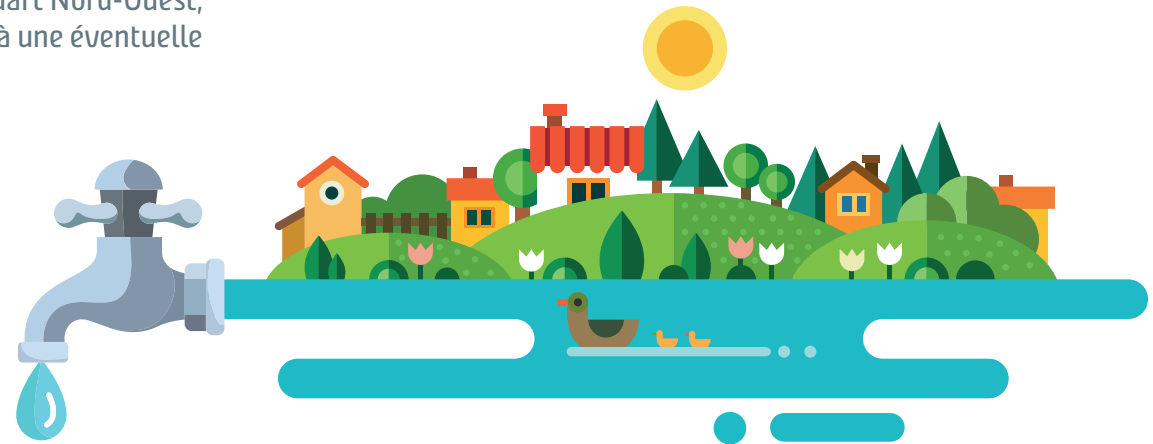
Non, je ne pense pas manquer d'eau dans ma région

QUART NORD-OUEST

54%

MOYENNE NATIONALE

46%



L'information sur l'eau

●●● Sur l'ensemble de la France, comme dans le quart Nord-Ouest, on ne dénombre qu'une courte majorité (respectivement 55 % et 53 %) de Français s'estimant suffisamment informés sur tous les domaines qui concernent l'eau.

La hiérarchie des sources d'information privilégiées des Français sont globalement les mêmes que celle citées par les habitants du quart Nord-Ouest, à l'exception du syndicat de copropriété. Il n'est, en effet, cité que par 4 % d'entre eux, contre 8 % en moyenne nationale.

*Quelles sont pour vous les sources d'information sur l'eau du robinet de votre domicile ?
Votre syndicat de copropriété [syndic] 4% vs 8% pour la moyenne nationale*



QUART NORD-OUEST

4%



MOYENNE NATIONALE

8%



Résultats similaires à la moyenne des Français

●●● Encore une fois, il ressort en premier lieu de l'enquête que les opinions exprimées par les habitants du quart nord-ouest sont tout à fait semblables à celles de la moyenne des Français sur la quasi totalité des principaux critères d'évaluation de l'eau, à commencer par **une satisfaction très élevée à l'égard du service de l'eau (85 % et 87 % en moyenne nationale)**. Il en va de même pour leur vision du prix du service de l'eau et de la présentation de leurs factures, leurs habitudes de consommation quotidienne d'eau du robinet et d'eau en bouteille ou leuruspension unanime à être attentifs aux quantités d'eau qu'ils consomment.



Une satisfaction très élevée à l'égard du service de l'eau.



	QUART NORD-OUEST	MOYENNE NATIONALE
• Êtes-vous satisfait du service de l'eau dans votre commune ?	85 %	87 %
• En France, la qualité de l'eau du robinet est-elle soumise à des contrôles ?	97 %	97 %
• Et selon vous, ces contrôles sont-ils suffisants ?	64 %	67 %
• En France, la qualité de l'eau du robinet est-elle soumise à des normes ?	98 %	97 %
• Dans quelle mesure faites-vous confiance aux normes de la qualité de l'eau du robinet ?	87 %	85 %
• Diriez-vous que l'eau potable que vous utilisez dans votre vie quotidienne à votre domicile est plutôt bon marché ?	37 %	38 %
• Non, le prix de l'eau n'est pas le même partout en France	92 %	92 %
• À l'avenir, l'eau du robinet sera plus chère qu'aujourd'hui	85 %	84 %
• La facture d'eau est facile à comprendre ?	66 %	68 %
• La facture d'eau précise bien les postes ?	77 %	80 %
• En France, l'eau potable existe à l'état naturel ?	72 %	73 %
• Êtes-vous attentif aux quantités d'eau que vous consommez ?	90 %	90 %
• Estimez-vous être suffisamment informé(e) sur l'eau du robinet de votre domicile ?	55 %	53 %



LE POINT DE VUE DU C.I. EAU

Le point particulièrement saillant de cette édition régionale du baromètre dans le quart Nord-Ouest est la grande similitude des résultats avec l'ensemble de l'échantillon national.

Les habitants du quart Nord-Ouest se démarquent cependant de l'ensemble des Français, dans leur degré d'adhésion aux éléments composant le prix du service de l'eau et, plus particulièrement, aux coûts engendrés par les traitements indispensables, pour délivrer une eau de qualité au robinet. Ils ont bien compris que disposer d'une eau de qualité qui coule, 24 h/24, à domicile, partout en France tout en préservant notre environnement, est la résultante des multiples finalités du service de l'eau dans notre pays.

C'est pourquoi il est plus juste de parler du prix d'un ensemble de services plutôt que du prix de l'eau en tant que produit.



LE CENTRE D'INFORMATION SUR L'EAU

*Le centre d'information sur l'eau a été créé en 1995 à l'initiative d'entreprises dont l'eau est le métier. Il constitue un lieu d'échanges et d'information désormais reconnu par le public et les acteurs de l'eau. Cette institution associative se mobilise depuis 20 ans pour aider le grand public à démêler la complexité des informations techniques, juridiques ou scientifiques, et ainsi mieux connaître **l'eau du robinet**, pour mieux l'apprécier.*

INFORMATIONS, CONSEILS ET DOCUMENTS SONT MIS GRATUITEMENT À VOTRE DISPOSITION SUR DEMANDE.

- Commande directe sur www.cieau.com
- Par mail : contact@cieau.com
- Par téléphone : 01 42 56 20 00
- Par fax : 01 42 56 01 87
- Par courrier : Centre d'information sur l'eau
BP 10005 – 75362 Paris cedex 08