



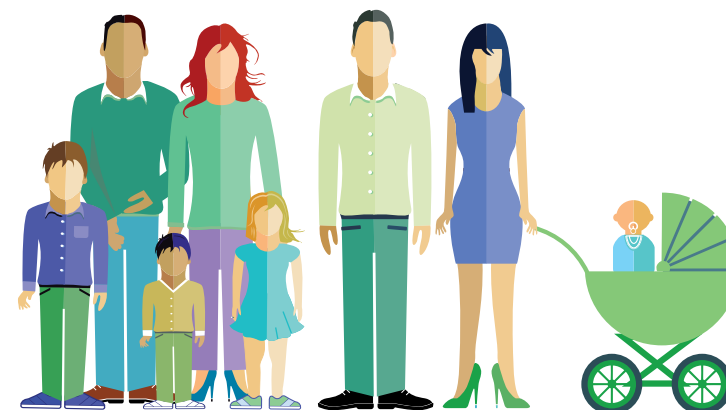
Résultats
Quart Nord-Est
2016

Baromètre régional C.I. Eau / TNS-Sofres

LES FRANÇAIS ET L'EAU

Perceptions des habitants du quart Nord-Est
sur leurs services d'eau et d'assainissement

Résultats Quart Nord-Est 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.

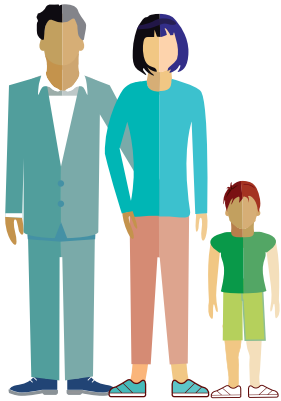
Un tri des réponses par région a donc été effectué à partir des résultats de la dernière édition du baromètre annuel «Les Français et l'eau», publiée en juin 2016 et réalisée suite à l'interrogation en ligne d'un échantillon de 1019 individus représentatifs de la population française de 18 ans et plus.

Dans ce découpage régional, le quart Nord-Est est composé des régions Hauts-de-France (Picardie, Nord-Pas-de-Calais), Grand Est (Champagne-Ardenne, Lorraine, Alsace), et Bourgogne – Franche-Comté.



Le quart Nord-Est se caractérise par un jugement moins favorable à l'égard de l'eau du robinet

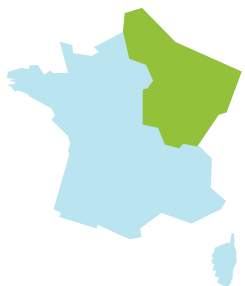
L'ÉTUDE MET EN LUMIÈRE UN MOINDRE ENTHOUSIASME DANS LES PERCEPTIONS SUR L'EAU ET SON SERVICE, DES HABITANTS DU QUART NORD-EST PAR RAPPORT À LA MOYENNE DES FRANÇAIS.



● La grande majorité des Français a confiance dans l'eau du robinet, mais dans le quart Nord-Est, cette confiance est un peu moins ancrée. **La satisfaction globale à l'égard de la qualité de leur eau est d'ailleurs moins élevée que sur l'ensemble du territoire.** Conséquence logique, les consommations déclarées d'eau du robinet sont inférieures à celles observées au niveau de l'échantillon national. Ces habitudes de consommation sont sans doute influencées par les considérations organoleptiques (goût, calcaire) que l'on retrouve souvent en tête des motifs d'insatisfaction, encore plus marqués dans le quart Nord-Est. Enfin, la sensibilité aux questions environnementales semble, elle aussi, moins notable ; les usagers se disant attentifs à la quantité d'eau qu'ils consomment à domicile sont, en effet, moins nombreux dans le quart Nord-Est que sur la France entière. Il est, néanmoins, important de souligner que même si, les différences de perceptions enre-

gistrées dans le quart Nord-Est sont un peu plus sévères, les appréciations envers l'eau du robinet et son service restent très positives.

● **Sur les autres dimensions majeures de l'opinion, le quart Nord-Est de la France est tout à fait en phase avec l'ensemble du pays.** Les habitants du quart Nord-Est affichent, eux aussi, un haut degré de satisfaction envers le service de l'eau de leur commune. Ils ont une vision similaire au reste du pays de ce service et partagent un jugement positif de la présentation de leur facture d'eau. Ils manifestent une inquiétude comparable à l'endroit de l'avenir des ressources. Un constat identique peut être fait, s'agissant de la conviction tout juste majoritaire d'être suffisamment informés sur les sujets liés à l'eau.



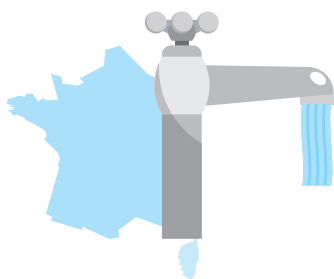
Le quart Nord-Est et l'eau du robinet au quotidien

Plus de 7 habitants sur 10 font confiance à l'eau du robinet dans le quart Nord-Est

●●● Les habitants du quart Nord-Est affichent un taux de confiance élevé (74 %) envers l'eau du robinet, quoiqu'un peu moins unanime que l'ensemble des Français (81 %).

Même constat quand on les interroge sur la satisfaction vis-à-vis de la qualité globale l'eau du robinet (66 % vs 74 % pour la moyenne nationale).

Globalement, diriez-vous que vous avez confiance dans l'eau du robinet en France ?



QUART NORD-EST

74%



MOYENNE NATIONALE

81%

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de la qualité de l'eau du robinet de votre domicile ?



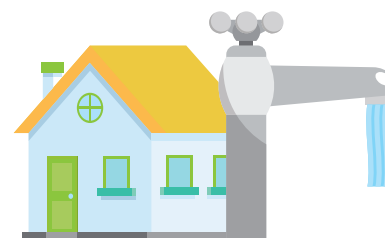
QUART NORD-EST

66%



MOYENNE NATIONALE

74%



●●● Dans le quart Nord-Est, comme dans le reste de l'hexagone, les usagers du service de l'eau savent que l'eau du robinet est soumise à des contrôles (95 %) et encadrée par des normes (96 %).

Que boivent les habitants du quart Nord-Est ?

●●● Le déclaratif de consommation d'eau en bouteille et d'eau du robinet est, assez similaire, avec un quasi équilibre entre les deux types d'eau.

À contrario, l'enquête nationale pointe un différentiel de consommation, entre les types d'eau, de 19 points en faveur de l'eau du robinet.

Les raisons de boire l'eau du robinet



●●● Cette moindre adhésion peut s'expliquer : l'eau du robinet est jugée moins douce dans le quart Nord-Est que sur l'ensemble du territoire (49 % vs 55 %) et son goût est moins apprécié (62 % vs 70 %).

L'eau du robinet que vous consommez à votre domicile est-elle douce ?



OUI

QUART NORD-EST

49%



OUI

MOYENNE NATIONALE

55%



OUI

QUART NORD-EST

62%



OUI

MOYENNE NATIONALE

70%

Etes-vous satisfait du goût de votre eau du robinet ?

●●● Concernant les raisons de boire de l'eau du robinet, il existe un écart entre les pourcentages nationaux et ceux de la région Nord-Est. Les habitants du quart Nord-Est sont moins nombreux à évoquer des raisons liées :

à la qualité



QUART NORD-EST

27%



MOYENNE NATIONALE

35%

*au confort
(moins de bouteilles à transporter)*



QUART NORD-EST

26%



MOYENNE NATIONALE

34%

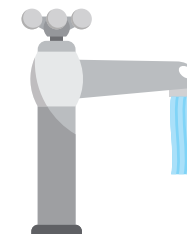
Consommez-vous de l'eau du robinet tous les jours ou presque ?



OUI

QUART NORD-EST

55%



OUI

MOYENNE NATIONALE

66%

Les raisons de boire l'eau en bouteille

●●● Dans le même temps ils sont 58 %, dans le quart Nord-Est, à déclarer boire de l'eau en bouteille, au quotidien contre 47 %, seulement, pour l'ensemble des Français.

Consommez-vous de l'eau en bouteille, tous les jours ou presque ?



OUI

QUART NORD-EST

58%



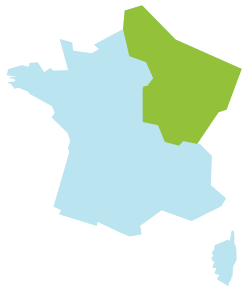
OUI

MOYENNE NATIONALE

47%

●●● Pourtant, on constate là encore un moindre enthousiasme, dans le quart Nord-Est, dans les raisons évoquées de boire de l'eau en bouteille. Ils sont, en effet, moins nombreux à déclarer en boire parce qu'elle a bon goût (12 % vs 17 %). À l'inverse, un plus grand nombre (12 % vs 8 %) affirme dans le Nord-Est que « c'est une eau que l'on sert quand on reçoit des invités ».

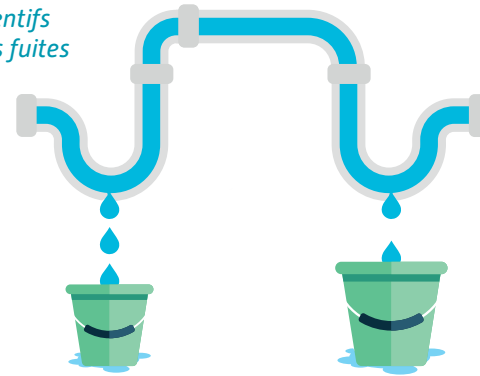




Le quart Nord-Est et les attitudes écologiques

Une sensibilité un peu moins affirmée à la préservation de l'eau

Les usagers sont moins attentifs aux éventuelles fuites



QUART NORD-EST

81%

MOYENNE NATIONALE

85%

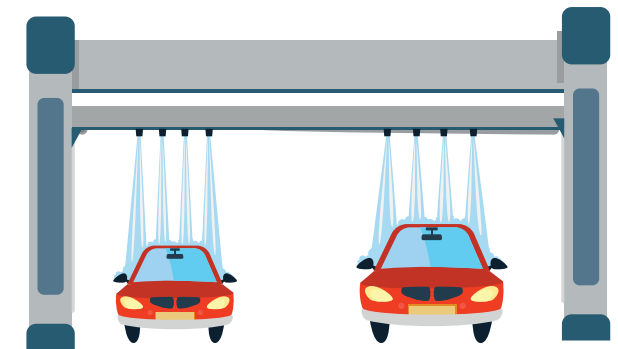
La prise de conscience de l'importance des questions environnementales semble avoir moins largement investi l'opinion dans le quart Nord-Est.

●●● On note, en effet, qu'en matière d'économies d'eau, les usagers de cette partie de l'hexagone sont moins attentifs aux éventuelles fuites (81 % vs 85 %).



●●● Même constat pour ce qui est de préserver l'environnement en évitant de laver soi-même sa voiture et en préférant la laver dans un centre de lavage. Seuls 60 % des habitants du quart Nord-Est déclarent le faire, contre 66 % pour l'ensemble des Français.

Lavez-vous votre voiture dans un centre de lavage ?



OUI

QUART NORD-EST

60%

OUI

MOYENNE NATIONALE

66%



Résultats similaires à la moyenne des Français

Les perceptions de la qualité du service de l'eau, de son prix, le crédit accordé au processus de surveillance qui encadre l'eau du robinet, la méconnaissance de l'assainissement des eaux usées, sont notamment, similaires à la moyenne nationale.

●●● Les habitants du quart Nord-Est de la France se singularisent donc du reste du pays sur un certain nombre de jugements à l'égard de l'eau. Il n'en demeure pas moins que leurs opinions sont tout à fait semblables à celles des autres Français sur toute une série de critères, à commencer par une satisfaction très élevée à l'égard du service de l'eau.



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



- Êtes-vous satisfait du service de l'eau dans votre commune ?
- En France, la qualité de l'eau du robinet est-elle soumise à des contrôles ?
- Et selon vous, ces contrôles sont-ils suffisants ?
- En France, la qualité de l'eau du robinet est-elle soumise à des normes ?
- Et selon vous, les normes de qualité de l'eau sont-elles exigeantes ?
- Faites-vous confiance aux normes de la qualité de l'eau du robinet ?
- Diriez-vous que l'eau potable que vous utilisez dans votre vie quotidienne à votre domicile est plutôt bon marché ?
- Non, le prix de l'eau n'est pas le même partout en France
- À l'avenir, l'eau du robinet sera plus chère qu'aujourd'hui
- La facture d'eau est facile à comprendre ?
- La facture d'eau précise bien les postes ?
- Savez-vous que les eaux usées sont nettoyées en usine avant d'être rejetées dans la nature ?
- En France, l'eau potable existe à l'état naturel ?
- Êtes-vous attentif aux quantités d'eau que vous consommez ?
- L'eau est une ressource limitée en France
- Estimez-vous être suffisamment informé(e) sur l'eau du robinet de votre domicile ?
- Dans votre région, pensez-vous que vous manquerez d'eau ?

	QUART NORD-EST	MOYENNE NATIONALE
• Êtes-vous satisfait du service de l'eau dans votre commune ?	88 %	87 %
• En France, la qualité de l'eau du robinet est-elle soumise à des contrôles ?	95 %	97 %
• Et selon vous, ces contrôles sont-ils suffisants ?	63 %	67 %
• En France, la qualité de l'eau du robinet est-elle soumise à des normes ?	96 %	97 %
• Et selon vous, les normes de qualité de l'eau sont-elles exigeantes ?	66 %	66 %
• Faites-vous confiance aux normes de la qualité de l'eau du robinet ?	82 %	85 %
• Diriez-vous que l'eau potable que vous utilisez dans votre vie quotidienne à votre domicile est plutôt bon marché ?	32 %	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	87 %	84 %
• La facture d'eau est facile à comprendre ?	72 %	68 %
• La facture d'eau précise bien les postes ?	84 %	80 %
• Savez-vous que les eaux usées sont nettoyées en usine avant d'être rejetées dans la nature ?	40 %	44 %
• En France, l'eau potable existe à l'état naturel ?	70 %	73 %
• Êtes-vous attentif aux quantités d'eau que vous consommez ?	92 %	90 %
• L'eau est une ressource limitée en France	67 %	70 %
• Estimez-vous être suffisamment informé(e) sur l'eau du robinet de votre domicile ?	56 %	53 %
• Dans votre région, pensez-vous que vous manquerez d'eau ?	52 %	54 %



LE POINT DE VUE DU C.I. EAU

En dépit de perceptions moins marquées par l'enthousiasme envers l'eau du robinet, les habitants du quart Nord-Est ne doutent cependant pas de la qualité sanitaire de l'eau du robinet. Ils savent, comme la majorité des Français que c'est une eau qui est encadrée par des normes de qualité drastiques et qu'elle est contrôlée. En effet, on dénombre 12,5 millions d'analyses, réalisées par les agences régionales de santé, chaque année, sur l'ensemble des services publics d'eau. Cette extrême vigilance fait de l'eau du robinet l'un des produits alimentaires les plus contrôlés. Pourtant, lorsqu'elle sort de notre robinet, certains éprouvent quelques réticences à la consommer. Elle semble moins naturelle que celle des bouteilles d'eau commercialisées, mais cependant, moins chère et plus écologique. Année après année, ce sont toujours le chlore, le calcaire et le « mauvais goût » que l'on retrouve en tête des motifs d'insatisfaction invoqués par les Français. Or, il faut savoir qu'il suffit de placer sa carafe au réfrigérateur pour se débarrasser de l'odeur de chlore, par exemple. En outre, le chlore est garant de la qualité de notre eau. Quant au calcaire, c'est du calcium ! Le calcaire n'est pas dangereux pour la santé. Au contraire, le calcium et le magnésium sont même recommandés pour la santé. L'eau du robinet peut ainsi couvrir de 15 à 25 % de nos besoins quotidiens en calcium. La teneur en calcaire d'une eau est directement liée à la nature géologique des sols qu'elle traverse. Une fois par an, la synthèse officielle sur la qualité de l'eau dans votre commune établie par les Agences Régionales de Santé (ARS) vous est adressée avec votre facture. Les résultats des analyses effectuées par les ARS vous éclaireront sur les principaux composants de votre eau et sur son niveau de qualité. Ils sont affichés en mairie.

Enfin pour toutes questions, interrogez-nous à l'adresse suivante : ndavoisne@cieau.com
ou venez nous retrouver sur notre site Internet www.cieau.com



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