

## BAROMETRE C.I.EAU/TNS-SOFRES « LES FRANÇAIS ET L'EAU » nouvelle édition 'on line'

### **LES FRANÇAIS AIMENT LEUR EAU DU ROBINET !**

✓ **LA SATISFACTION DU SERVICE DE L'EAU : 85%**

✓ **L'EAU DU ROBINET, 80% DES FRANÇAIS LUI FONT CONFIANCE**

*Depuis près de 20 ans, le Centre d'information sur l'eau interroge plus d'un millier de Français sur l'eau du robinet. Cette année, vous l'avez compris, c'est derrière leur écran qu'ils nous ont livré leur opinion.*

#### ↳ **La bonne image du service public de l'eau en France**

**85%** se disent **satisfaits du service de l'eau dans leur commune**. Un niveau d'appréciation d'autant plus remarquable que la distribution de l'eau est le service public local auquel les Français accordent le plus d'importance.

#### ↳ **La confiance en l'eau du robinet**

**80%** ont **confiance en l'eau du robinet** dans un contexte où la défiance est très prégnante notamment en matière alimentaire. Une **confiance** sous-tendue par 3 « piliers » que sont :

- **L'existence des contrôles** : 97% des Français savent que l'eau est contrôlée.
- **La crédibilité des autorités sanitaires**, auxquelles 83% des Français accordent toute leur confiance pour mener ces contrôles.
- **Le caractère suffisant des contrôles** (65%), même si près d'un quart d'entre eux les voudrait plus sévères et plus nombreux.

D'ailleurs, parmi les 20% de Français moins confiants, on décèle des interrogations sur la qualité et notamment la nature des traitements pour produire l'eau potable, sur lesquels ils estiment manquer d'information.

#### ↳ **3 consommateurs sur 4 expriment leur satisfaction globale envers l'eau du robinet.**

**74%** se déclarent **satisfaits de sa qualité globale**, quel que soit l'usage. L'image de l'eau du robinet est bien évaluée : elle est reconnue comme respectant les normes de qualité et sans danger pour la santé, deux dimensions fortement liées à la satisfaction globale. Quand ils ne sont pas satisfaits, ce n'est pas une affaire de confiance, mais de confort d'usage. Les motifs d'insatisfaction demeurent, en effet, liés au **calcaire** et au **goût**.

**Goût** de l'eau du robinet qui pourtant recueille l'approbation de 69% des Français.

#### ↳ **Consommation : une légère préférence pour l'eau du robinet**

Les Français ne sont pas « mono consommateurs », mais buveurs mixtes ; 75 % boivent aussi bien de l'eau en bouteille que de l'eau du robinet. Avec une certaine préférence pour l'eau du robinet, que 65% déclarent boire tous les jours, vs 51% pour l'eau en bouteille.

**Les amateurs d'eau du robinet** affirment à 55 % la boire « parce que c'est pratique à la maison » et à 54 % « parce qu'elle est moins chère ». A l'inverse, 70% de ceux qui ne la boivent pas, s'en éloignent parce qu'ils n'apprécient pas son goût.

**Les amateurs d'eau en bouteille** la trouvent plus pratique en déplacement ou en voyage (43 %) et pour 38 % d'entre eux, cela reste une histoire de goût. A l'inverse, ceux qui ne la boivent pas, agissent ainsi parce qu'elle est chère (64 %), considèrent qu'elle n'a pas meilleur goût que l'eau du robinet (46 %) et n'est pas meilleure pour la santé (44 %).



### ↳ Prix du service de l'eau jugé cher, bien que mal connu

68 % des Français trouvent que **le prix l'eau du robinet est plutôt cher**. Une opinion qui "s'appuie" en partie sur une connaissance perfectible du montant réel de leur facture (sous-estimé), et plus encore du prix du m<sup>3</sup> d'eau (ignoré de près de 7 Français sur 10 et largement surestimé).

Une méconnaissance que l'on retrouve en matière d'organisation du service de l'eau : dans leur grande majorité (74%), les Français ne savent pas, par exemple, que c'est la commune qui a la responsabilité de la fixation du prix de l'eau.

Pourtant, ils sont conscients que livrer une eau sûre, 24/24 et 7/7, est un service qui a un coût :

**7 Français sur 10** comprennent que la **production d'eau potable** et la **dépollution des eaux usées** nécessitent des **infrastructures** qui entraînent des **investissements lourds**. Ils sont encore plus nombreux à accepter de payer les traitements pour rendre l'eau potable (90%).

En ces périodes de tensions économiques, l'optimisme n'est pas de mise : la quasi totalité (89%) pense que les prix devraient encore progresser dans l'avenir « *parce que tout augmente* » (58%)...

Ce n'est pourtant pas sur le prix qu'ils souhaitent prioritairement plus d'information, mais bien, sur des éléments en rapport avec la qualité de l'eau.

### ↳ Ressources en eau : les Français affichent un certain scepticisme

Le pessimisme des Français à l'égard de l'évolution du prix du service de l'eau est largement inspiré par un pessimisme équivalent concernant l'avenir des ressources en eau : 7 Français sur 10 pensent que les ressources en eau sont quantitativement limitées (71 %) et polluées (70%), 6 sur 10 qu'elles vont se dégrader (63%). Enfin, presque 1 personne sur 2 craint de manquer d'eau dans sa région (49%), à long terme. Ainsi ils jugent donc que préserver les ressources et dépolluer les eaux usées sont des enjeux à poursuivre (80%), tout en ayant **conscience que la pollution a une véritable incidence sur le prix (91%)**.

### ↳ L'éco responsabilité principalement motivée par des considérations économiques

Les Français estiment à 87% avoir un rôle à jouer dans la préservation des ressources : **90% adoptent un comportement responsable** en matière d'économies d'eau et 58% reconnaissent même qu'ils ont une part de responsabilité dans la pollution de l'eau. Ils sont donc enclins à adopter des gestes responsables, comportements d'abord inspirés par la préservation de leur pouvoir d'achat (53%). Les Français sont d'ailleurs moins disposés à accepter une contribution financière pour améliorer la qualité de l'eau du robinet (55%) ou pour assurer la préservation du milieu naturel (47%).

### ↳ Niveau d'information : des efforts à consentir

**Le niveau d'information sur les questions relatives à l'eau reste perfectible**. 53% seulement pensent avoir suffisamment d'information. Quand ils cherchent à s'informer sur la problématique de l'eau, c'est **d'abord vers leur mairie** qu'ils se tournent puis vers les **entreprises de l'eau**.

L'étude pointe des notions dont la connaissance demeure partielle (comme le prix du service de l'eau ou le processus de contrôle de qualité). Mais aussi des **malentendus**, comme, par exemple, l'assainissement des eaux usées ou l'existence d'eau potable, sans traitement, dans la nature... A contrario, des points plus positifs sont relevés : la facture est jugée plus claire et précise que l'on aurait pu le penser.

*Quelques « éclairages » ont été intégrés dans cette étude, pour dissiper ces malentendus. Ils sont illustrés dans des encadrés intitulés « **Le saviez-vous ?** » et disséminés dans le document de synthèse "Les Français et l'eau 2013", disponible dès à présent sur simple demande.*

---

METHODOLOGIE : Interviews menées Online, via l'Access Panel de TNS, auprès de 1004 Individus âgés de 18 ans et plus, issus d'un échantillon national représentatif de la population française métropolitaine. Le terrain s'est déroulé du 11 au 18 octobre 2013

---

Contact presse : Nathalie Davoisne 01 42 56 50 33 [ndavoisne@cieau.com](mailto:ndavoisne@cieau.com)

