# LES FRANÇAIS ET L'EAU

## Baromètre 2011

16ème édition

eau : etudes et comportements

LE CENTRE D'INFORMATION SUR L'EAU

tns sofres

# SOMMAIRE

Baromètre 2011 - 16ème édition

# LES FRANÇAIS ET L'EAU


06 **L'INFORMATION SUR L'EAU**
Eau du robinet : une pédagogie à poursuivre

08 **L'EAU AU QUOTIDIEN**
Satisfaction constante à l'égard de l'eau du robinet

18 **L'EAU ET L'ENVIRONNEMENT**
Une inquiétude plus marquée à l'égard de l'évolution des ressources en eau

26 **LE SERVICE DE L'EAU**
Un taux de satisfaction record vis à vis du service public de l'eau

# L'OPINION SUR L'EAU

## Baromètre CIEAU / TNS SOFRES

## Principaux résultats

### Méthodologie

L'édition 2011 du Baromètre "Les Français et l'eau" a été réalisée auprès de 1 000 individus âgés de 18 ans et plus, issus d'un échantillon national représentatif après pondération de la population française âgée de 15 ans et plus. Les entretiens ont été menés en face à face, à domicile du 19 avril au 2 mai 2011. Cette synthèse reprend les chiffres les plus marquants et les principaux enseignements de l'enquête.

**Au fil des 15 éditions du baromètre CIEAU / TNS SOFRES, le Centre d'Information sur l'Eau dresse un panorama des mouvements d'opinion à l'égard de l'eau du robinet. Selon les thèmes, des évolutions parfois importantes, parfois mineures, se sont dessinées.**

## La confiance dans l'eau du robinet

*Depuis 2001, elle ne cesse de progresser jusqu'à atteindre un taux record de 86 %. Tous les indicateurs relatifs à la qualité (confiance, sûreté, efficacité des contrôles, satisfaction globale) sont au plus haut.*

*Contrairement aux idées reçues, trois Français sur quatre jugent leur eau « bonne », même si les principaux motifs d'insatisfaction concernent le goût, le chlore et le calcaire.*

## L'eau de boisson

*C'est le basculement le plus significatif dans l'attitude des Français : depuis quatre ans, l'usage de l'eau du robinet pour boire est une valeur qui s'affirme.*

*L'écart ne cesse de se creuser : les déclarations de consommation d'eau du robinet devancent de 27 points celles de l'eau en bouteille. La proportion des buveurs exclusifs d'eau du robinet a doublé en sept ans. On déclare boire de l'eau du robinet parce qu'elle est pratique, de bonne qualité et par souci d'économie.*

## Le prix

*Depuis 15 ans, le niveau de connaissance en matière de prix du m3 reste perfectible : majoritairement, il est ignoré ou surestimé. L'écart entre ceux qui trouvent l'eau « plutôt chère » et ceux qui la trouvent « plutôt bon marché » s'est resserré. Un Français sur deux est prêt à payer l'eau plus cher pour améliorer sa qualité.*

## Une ressource limitée

*Conséquence de la canicule de 2003 et des épisodes de sécheresse des années suivantes : les Français étaient plus nombreux à craindre une pénurie d'eau dans leur région. Depuis trois ans, cette inquiétude tend à diminuer.*

*Pourtant, 87 % restent attentifs à leur consommation d'eau tant pour préserver les ressources que pour réaliser des économies fi nancières.*

## La pollution de la ressource

*S'ils demeurent préoccupés par la qualité de la ressource, les Français le sont pourtant moins qu'en 2006. Depuis la première édition du baromètre, la conviction d'une contribution personnelle à la pollution de l'eau s'est sensiblement affi rmée.*

*L'enjeu environnemental de la dépollution des eaux usées est de mieux en mieux perçu : la majorité trouve légitime de payer pour la dépollution des eaux usées. Malheureusement, le fonctionnement de l'assainissement est toujours confondu avec le traitement pour rendre l'eau potable.*

## Le service public de l'eau

*La satisfaction est stable depuis plusieurs années et se situe à un niveau élevé : 85% sont satisfaits du service de l'eau de leur commune.*

## L'information

*Alors que le niveau d'information progresse année après année, les indicateurs pointent la nécessité de maintenir les efforts consentis dans ce domaine. Les deux tiers des personnes interrogées veulent être plus informées, en priorité sur la qualité sanitaire de l'eau.*

*Depuis 10 ans, la synthèse des analyses réalisées par le Ministère de la Santé est jointe à la facture d'eau des abonnés mais*

# L'INFORMATION SUR L'EAU

## Une pédagogie à poursuivre pour réduire les idées reçues, améliorer le niveau d'information et les connaissances

**Une majorité de Français (53%) estime manquer d'information,** proportion qui grimpe à 71% parmi les personnes qui ne sont pas abonnées à leur service public de l'eau.

Si 37% des sondés se sentent plutôt mieux informés depuis quelques années, un certain nombre de notions demeurent mal maîtrisées, comme par exemple, le devenir des eaux usées, le prix moyen du m3 d'eau ou encore le montant des dépenses d'eau par rapport à celles liées à Internet ou au téléphone.

La mairie reste la première source d'information (45%).
Les entreprises de distribution d'eau (34%), sont suivies d'Internet (31%)

Parmi les Français qui ont reçu de l'information, la moitié d'entre eux déclarent l'avoir reçue via les entreprises du service de l'eau.

A noter : Internet occupe une place clé auprès de ceux qui prennent l'initiative de chercher de l'information, sans précision quant à la nature des sites consultés (sites media, sites des entreprises, réseaux sociaux…). Enfin, sans surprise, Internet est plus plébiscité par les jeunes, tandis que les 50-64 sont plus informés via la mairie.

**57%** de ceux qui ont cherché de l'information l'ont fait sur Internet

**51%** des Français pensent qu'ils le feraient auprès de leur mairie

**50%** de ceux qui ont cherché de l'information l'ont eu via les entreprises du service de l'eau

### Les sources d'information

| | 35% ont reçu de l'information via… | 10% ont cherché via… | 57% n'ont ni cherché ni reçu mais le feraient via… |
|---|---|---|---|
| Votre mairie | 37% | 36% | 51% |
| Entreprise du service de l'eau | 50% | 13% | 26% |
| Organismes spécialistes de l'eau | 34% | 15% | 38% |
| Presse - Radio - TV | 26% | 28% | 25% |
| Internet | 7% | 57% | 43% |
| Les pouvoirs publics | 10% | 5% | 11% |
| Associations de consommateurs | 5% | 5% | 13% |
| Le milieu médical | 3% | 6% | 5% |

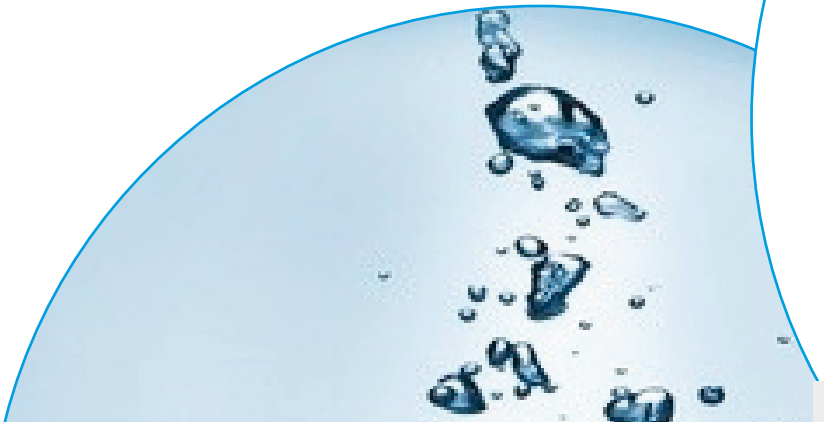
# Les sujets qui intéressent les Français

**Ils sont en demande d'information sur la qualité sanitaire de l'eau, plus particulièrement sur les normes et contrôles.**

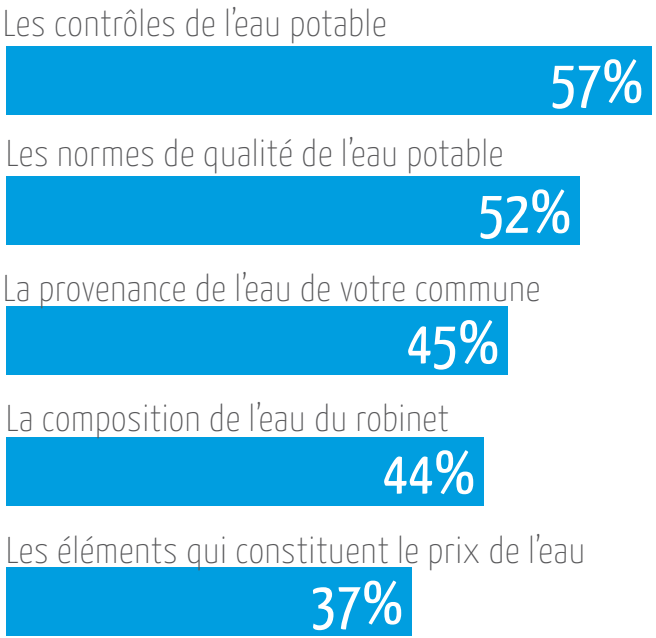
- **57%** souhaitent être informés sur les contrôles de qualité de l'eau potable
- **52%** souhaitent être informés sur les normes

La provenance et la composition de l'eau sont également deux thèmes qui les intéressent. Les éléments constitutifs du prix arrivent au 5ème rang de leurs attentes d'information.

*Depuis 2000, chaque abonné reçoit, une fois par an avec sa facture d'eau, une synthèse des analyses du Ministère de la Santé sur la qualité de l'eau de sa commune. Les abonnés sont plus nombreux cette année à déclarer l'avoir reçue (51% vs 47% en 2010) mais parmi ces derniers le pourcentage de ceux qui déclarent l'avoir lue ou parcourue baisse (77% vs 81% en 2010).*

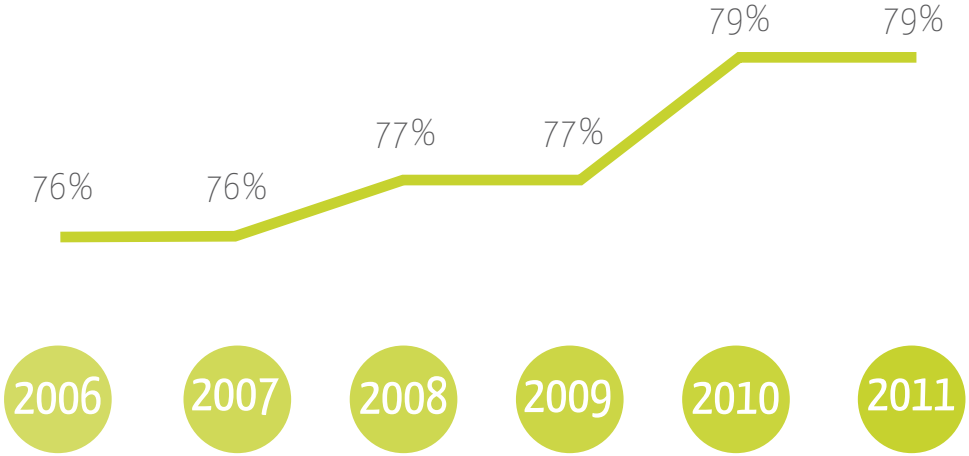


## Les points d'intérêt



# L'EAU AU QUOTIDIEN

## Satisfaction constante à l'égard de l'eau du robinet, malgré la défiance généralisée qui prévaut dans l'opinion publique




Interrogés sur la qualité globale de l'eau du robinet de leur domicile, 79% des personnes se déclarents satisfaits.

La satisfaction globale est liée au fait que l'eau soit limpide, qu'elle respecte les normes de qualité et qu'elle soit sans danger pour la santé.

## Profils des Français les plus satisfaits de la qualité de l'eau du robinet

**85%** des 65 ans et plus

**88%** dans le Sud-Ouest et le Sud-Est

**90%** des buveurs d'eau quotidien

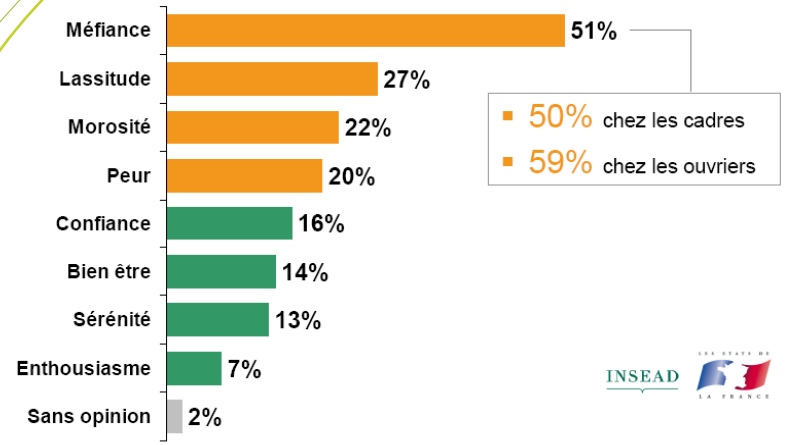
**83%** des hommes

Dans un climat général où l'opinion publique pense que les choses ont tendance à aller plus mal, il est à remarquer que le taux de satisfaction à l'égard de la qualité de l'eau ne s'est pas effrité.

Les sondés sont particulièrement enthousiastes sur les usages de l'eau pour se laver, entretenir leur intérieur ou faire la cuisine.

Les avis sont contrastés pour l'eau de boisson pour deux raisons principales : le goût insatisfaisant (69%) et le calcaire (30%).

Parmi les qualificatifs suivants, quels sont ceux qui caractérisent le mieux votre état d'esprit actuel ?




Sondage TNS Sofres effectué pour La Croix et Covéa Finance. Dates de réalisation : du 27 au 30 mai 2011. Echantillon national de I 004 personnes représentatif de l'ensemble de la population âgées de 18 ans et plus, interrogées en face à face à leur domicile par le réseau des enquêteurs de TNS Sofres. Méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage, PCS) et stratification par Région et catégorie d'agglomération.

# 8 français sur 10 confiants dans l'eau du robinet...

## Confiance dans la qualité de l'eau du robinet

Ils accordent leur confiance en premier lieu parce qu'ils savent que l'eau est soumise à des contrôles à plusieurs stades de la production d'eau potable aussi bien par les autorités sanitaires que par les opérateurs (49%), ensuite parce qu'ils reconnaissent sa qualité (38%) et enfin parce qu'ils sont rassurés de savoir que l'eau subit des traitements de potabilisation (16%).

## Idée reçue

7 Français sur 10 pensent (71%), que l'eau potable existe dans la nature.

- PARADOXE : 73% disent que les ressources en eau sont polluées et 94% savent que l'eau brute subit des traitements pour être potable.

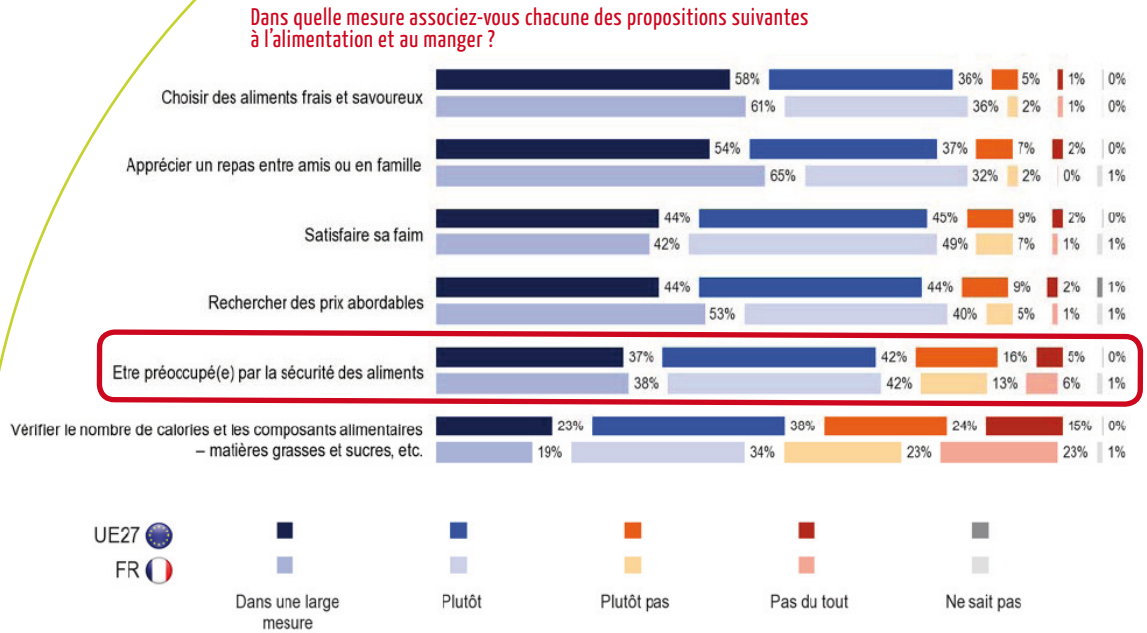
## ... dans un climat d'inquiétude sur la sécurité alimentaire...

**80%** des Français sont préoccupés par la sécurité des aliments

18% des personnes interrogées ont déclaré manquer de confiance envers l'eau potable.

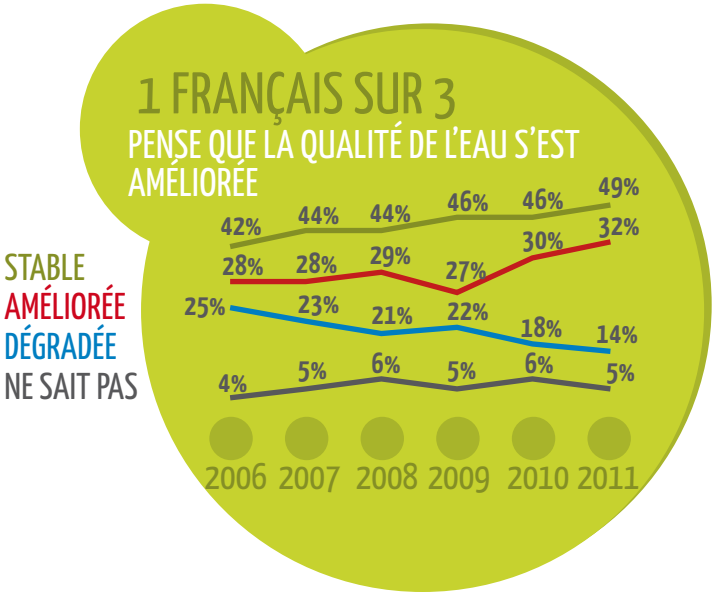
Elles avancent une insatisfaction vis-à-vis de la qualité (62%) ou un risque pour la santé (12%).

L'actualité mouvementée qui a mis en lumière un système fragile et l'impact d'émissions ou de publications polémistes ont pu participer à cet effritement, notamment chez les personnes (42%) qui donnent comme raison à leur déficit de confiance qu'elles n'ont aucune information sur les traitements que subit leur eau du robinet.




« Sondage TNS « Opinion & Social » effectué pour La Commission Européenne. Dates de réalisation : du 11 au 28 juin 2010. Echantillon national de l 003 personnes représentatif de l'ensemble de la population âgées de 15 ans et plus, interrogées en face à face à leur domicile par le réseau des enquêteurs de TNS Sofres. Méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage, PCS) et stratification par Région et catégorie d'agglomération. »

## Une perception de la qualité de l'eau du robinet qui s'améliore au fil du temps




On observe depuis 2008 une progression du nombre de personnes qui pensent que la qualité de l'eau s'est améliorée ou est restée stable au cours des 10 dernières années, ainsi les Français sont rassurés sur l'évolution de la qualité.

Le nombre de ceux qui pensent qu'il y a eu une dégradation ne cesse de diminuer.

## Le processus de surveillance de l'eau du robinet (normes et contrôles) inspire confiance...

### ...même si un peu plus d'un tiers des Français (35%) souhaiterait que les contrôles soient plus nombreux

**70%** des Français jugent les normes de qualité de l'eau du robinet "extrêmement" exigeantes (13%) à "très" exigeantes (57%)

## Les contrôles de l'eau du robinet

Les Français savent que l'eau est soumise à des contrôles (97%) mais ne sont pas unanimes à les juger suffisants : 65% le pensent, mais 35%, au lieu de 28% en 2010, en souhaiteraient davantage.

Dans le même temps, ils déclarent faire confiance aux entreprises et encore plus aux autorités sanitaires pour contrôler la qualité de l'eau du robinet.

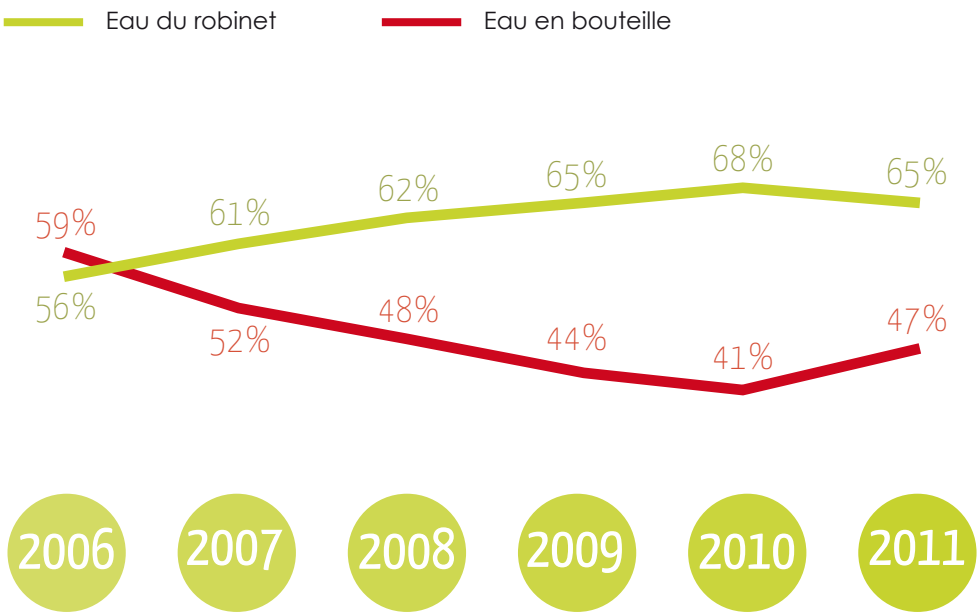
- **79% font confiance aux entreprises de l'eau**
- **89% font confiance aux autorités sanitaires**

# La grande majorité des Français (65%) déclare boire de l'eau du robinet, mais les habitudes de consommation apparaissent plus diversifiées que ces dernières années

Globalement, les Français n'ont pas changé leurs habitudes de consommation d'eau du robinet.

65% déclarent en consommer quotidiennement, même si on note une inflexion à la hausse des déclarations de consommation d'eau en bouteille cette année. Cette hausse s'inscrit dans un contexte de campagnes de promotion très actives. Les industriels des eaux en bouteille ont depuis 2010 « intensifié les investissements publicitaires, davantage communiqué sur les vertus de leurs eaux, et multiplié les promotions… » (Le Figaro 3/5/2011)

Déclarations de consommation d'eau, "au moins une fois par jour"



# Une part des buveurs « exclusifs » d'eau du robinet est devenue « mixte »

**78% déclarent boire de l'eau du robinet et 77% déclarent boire de l'eau plate en bouteille.**

La proportion de buveurs mixtes, consommant à la fois de l'eau du robinet et de l'eau plate en bouteille, est estimée à 56% (vs 48% en 2010).

Cette augmentation témoigne de la progression du nombre de Français déclarant boire de l'eau en bouteille, progression qui ne se fait donc pas au détriment de l'eau du robinet.

Parmi les buveurs mixtes :

- **60 % déclarent consommer davantage d'eau du robinet**
- **31 % déclarent consommer davantage d'eau plate en bouteille**

En faveur de l'eau du robinet, les raisons de praticité à la maison et de prix sont d'abord énoncées :

- **8% des sondés évoquent sa commodité d'usage et 28% citent plus nommément « qu'il n'y a pas de bouteilles à transporter »**
- **50% son prix**
- **41% répondent que c'est une eau en laquelle ils ont confiance,**
- **35% la jugent de bonne qualité (en terme sanitaire)**
- **33% trouvent qu'elle a bon goût.**

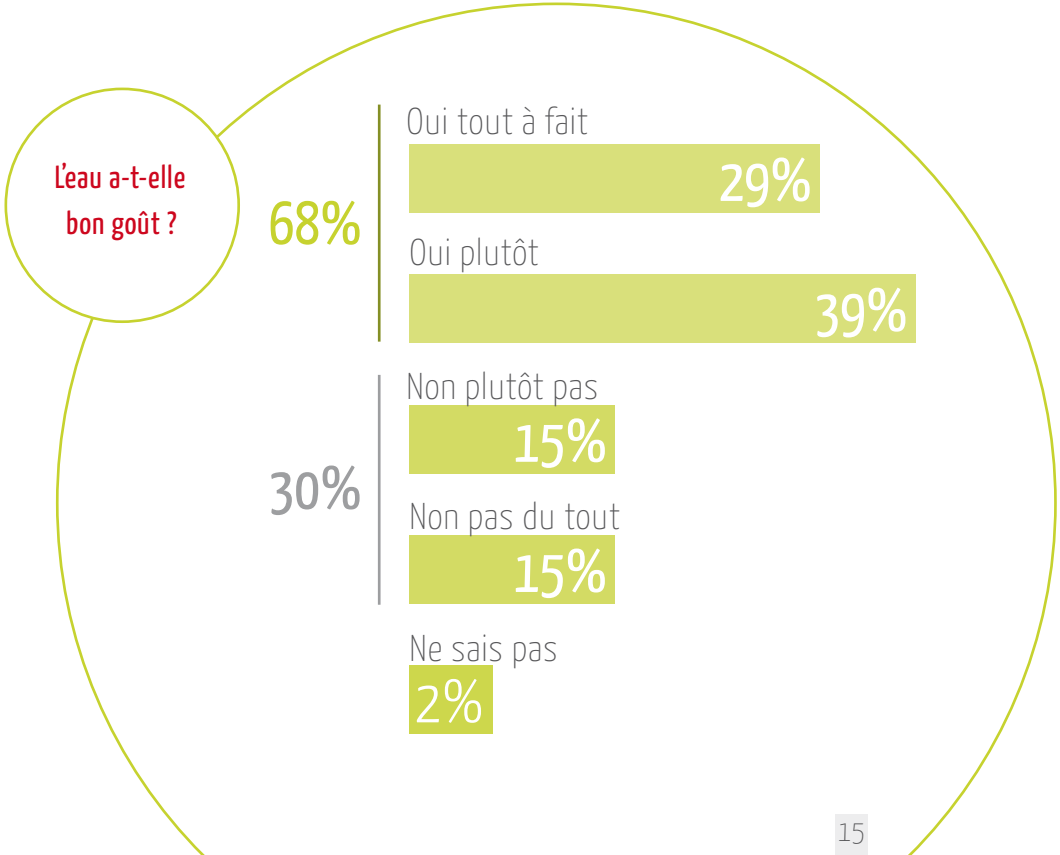
Les autres motifs de préférence les plus cités sont ensuite des raisons écologiques du fait de l'absence d'emballage, 18% déclarent ainsi consommer de l'eau du robinet pour ne pas produire de déchets plastiques.

Quant à l'eau plate en bouteille, elle est appréciée avant tout pour son goût et sa praticité lors de déplacement :

- **42% trouvent qu'elle a bon goût.**
- **41% qu'elle est pratique en déplacement ou en voyage,**
- **37% répondent que c'est une eau en laquelle ils ont confiance,**
- **33% la jugent de bonne qualité (en terme sanitaire)**

D'autres motifs que ses qualité gustative ou sa praticité sont avancés comme sa richesse en sels minéraux, évoquée par 27% des personnes interrogées.

# Près de 7 Français sur 10 trouvent que leur eau du robinet a bon goût




**Une meilleure perception du goût de l'eau du robinet auprès... :**

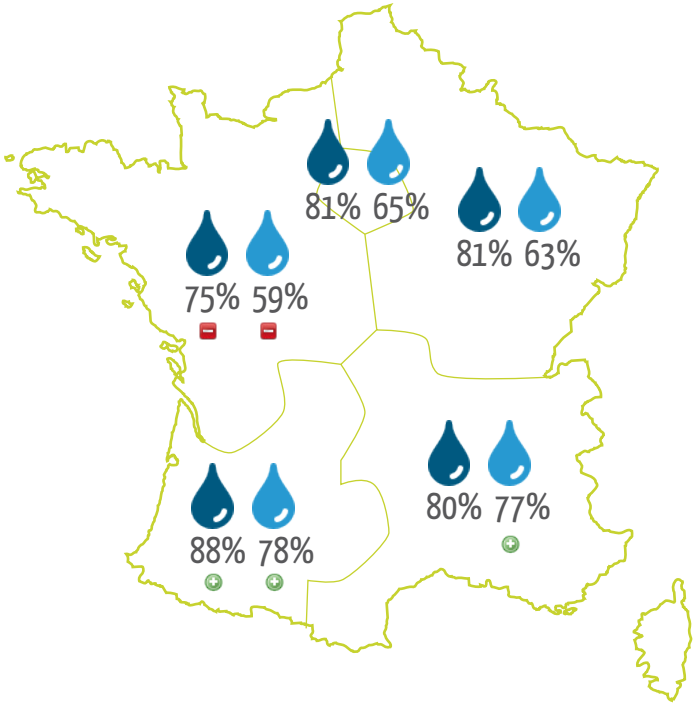
- **86%** des consommateurs quotidiens
- **74%** des 18-24 ans
- **71%** des hommes
- **77% - 78%** des habitants du Sud-Est / Sud-Ouest
- **74%** des personnes vivant en appartement
- **76%** des 65 ans et plus

Moins d'un Français sur 5 utilise un appareil de traitement de l'eau (carafe filtrante, filtre sur robinet, adoucisseur, ...).

72% déclarent n'en utiliser aucun.

La carafe filtrante reste le système le plus répandu auprès de ceux qui choisissent de s'équiper (18% comme en 2010).

# La confiance et la perception du goût de l'eau du robinet en France vont de pair




Ecart significatif par rapport à l'ensemble de la population française

**80%** des Français ont confiance dans l'eau du robinet

**68%** trouvent qu'elle a bon goût

Quand on les interroge sur le **goût** de l'eau, plus de 2 Français sur 3 trouvent que l'eau du robinet a bon goût.

Mais sans surprise, cette année encore, les deux griefs que l'on retrouve en tête des causes d'insatisfaction évoquées par les Français sont le chlore et le calcaire.

istockphoto

# L'EAU ET L'ENVIRONNEMENT

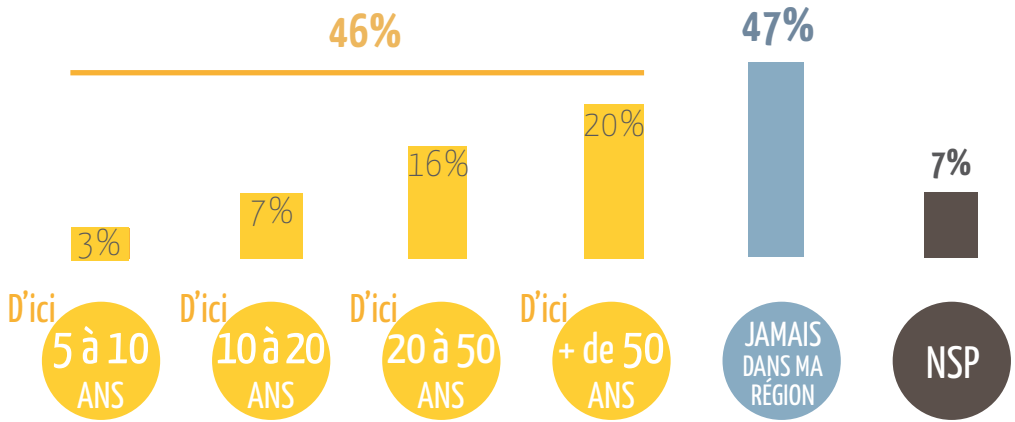
## Une inquiétude plus marquée à l'égard de l'évolution des ressources en eau

**46%**
pensent qu'ils manqueront d'eau dans l'avenir
(vs 37% en 2010)

**Le manque d'eau dans l'avenir recommence à préoccuper les Français.**

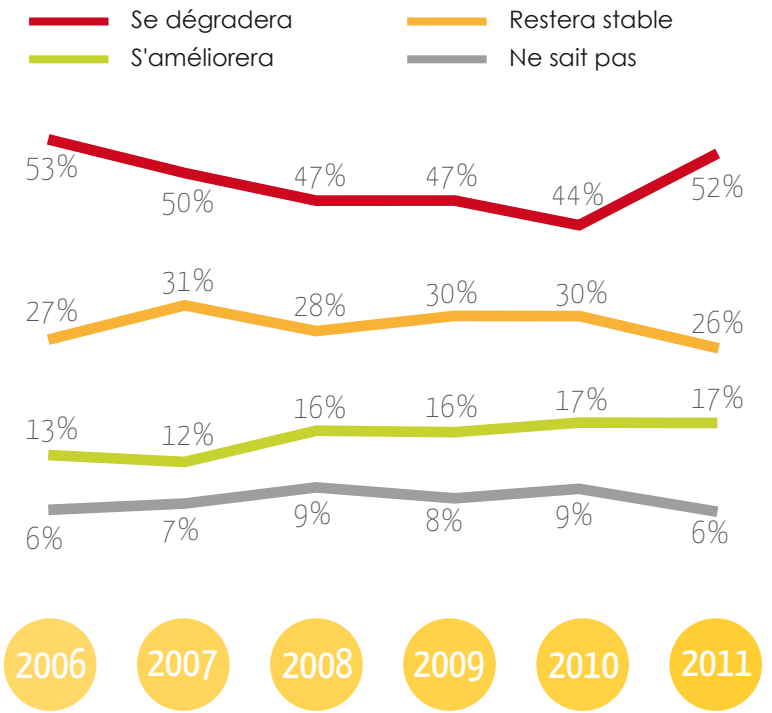
La crainte d'une ressource menacée s'était installée après la canicule 2003. De 2008 à 2010, cette inquiétude était en recul mais, à la vue des conditions climatiques du début de l'année 2011, cette préoccupation a repris sa place dans l'esprit des Français. Cette appréhension s'inscrit à plus ou moins long terme. Elle est notamment marquée à l'échéance de plusieurs décennies.

A votre domicile, pensez-vous que vous manquerez d'eau ?



# Les Français sont plus inquiets pour l'avenir de la qualité de l'eau des nappes souterraines et des rivières

## Perception à l'égard de la qualité des ressources dans l'avenir



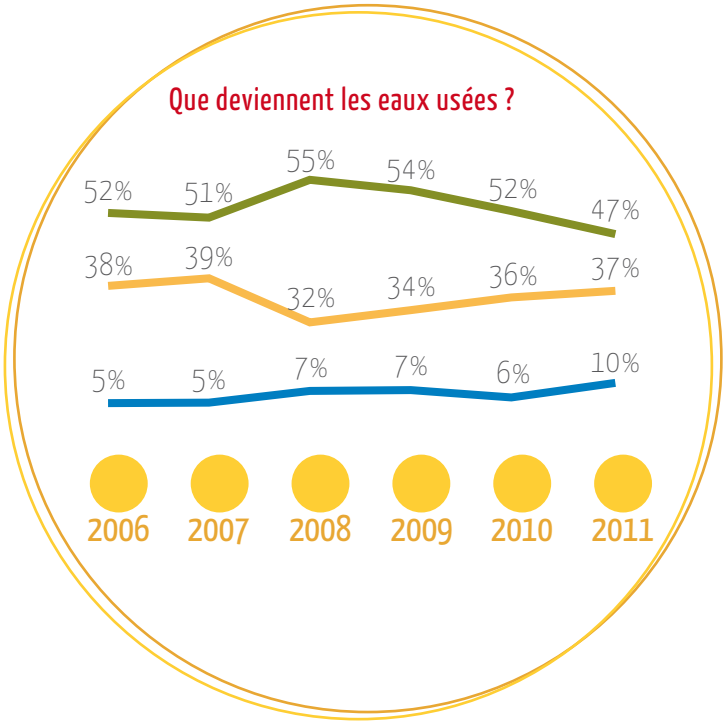

## L'enjeu bien compris de la lutte contre la pollution des ressources en eau

La majorité des Français est consciente (73%) que les ressources en eau (nappes souterraines, rivières, fleuves…) sont polluées. La préservation de la ressource et la dépollution des eaux usées leur apparaissent capitales.

- La quasi totalité d'entre eux estime que la préservation des ressources en eau est très importante (84%), la même proportion est consciente que la dépollution des eaux usées est fondamentale pour préserver la nature.
- Sans surprise, l'industrie et l'agriculture sont tenues (respectivement 92% et 81%), pour les responsables des problèmes de pollution. Dans le même temps, les Français désignent ces deux secteurs ainsi que les pouvoirs publics comme ceux ayant le plus grand rôle à jouer pour améliorer la qualité des ressources en eau.
- Les Français réalisent avoir une part de responsabilité dans la pollution des ressources en eau. Ils sont cependant moins nombreux que l'année dernière (72% vs 79% en 2010) à déclarer « moi aussi, dans ma vie quotidienne, je contribue à la pollution de l'eau », tout en reconnaissant unanimement (92%) avoir un rôle à jouer, dans leur vie quotidienne, dans la préservation des ressources en eau.

# Les eaux usées

## Un malentendu qui persiste : près d'1 Français sur 2 pense encore que l'eau est un « circuit fermé »




Le circuit de l'eau domestique demeure méconnu. A la question "que deviennent les eaux usées" seulement un tier des sondés (37%) répond de façon exacte que les eaux usées sont dépolluées avant d'être rejetés dans la nature.

## Idée reçue

Malgré un léger infléchissement (47% vs 52% en 2010), la moitié des Français croit encore que les eaux usées sont retraitées en usine pour être transformées en eau potable.

Cette vision d'un « circuit fermé » persiste alors que la dépollution des eaux usées et la production d'eau potable se font dans 2 usines différentes.

• En 2011, ils sont encore 10% à penser que les eaux usées sont rejetées telles quelles dans la nature (+4 vs 2010).

# L'influence de la pollution des ressources sur le prix de l'eau potable

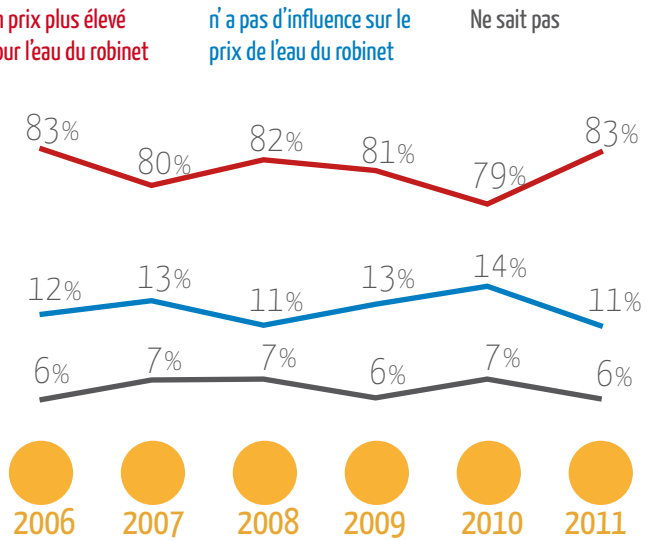
Les Français sont conscients que plus les ressources sont polluées, plus l'eau du robinet exige des traitements, pour maintenir sa qualité et coûte cher à produire.

Conséquence logique d'une vision des ressources plus menacées : le nombre de ceux qui pensent que la pollution des ressources en eau a des répercussion sur le prix est en augmentation (83% vs 79% en 2010).

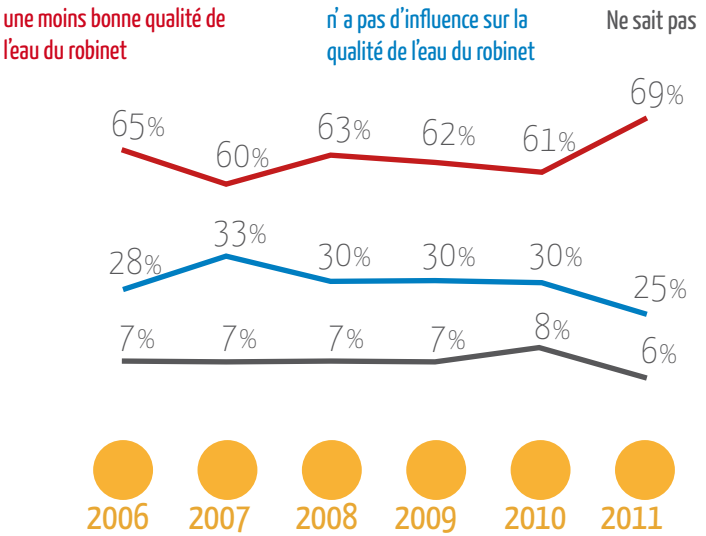
## Idée reçue

Nouvelle illustration des approximations persistant dans l'opinion, les Français sont encore plus nombreux cette année (69%) à considérer que la pollution des ressources impacte la qualité de l'eau du robinet(+8%), comme si il n'y avait pas d'étape de traitement entre ressource et robinet.

### Influence de la pollution des ressources en eau sur le prix de l'eau du robinet




### Influence de la pollution des ressources en eau sur la qualité de l'eau du robinet



## Conscience des enjeux ne signifie pas disposition à contribuer financièrement

Si les personnes interrogées se disent sensibles à la problématique environnementale, elles sont plus nuancées quand on les interroge sur une éventuelle contribution financière.

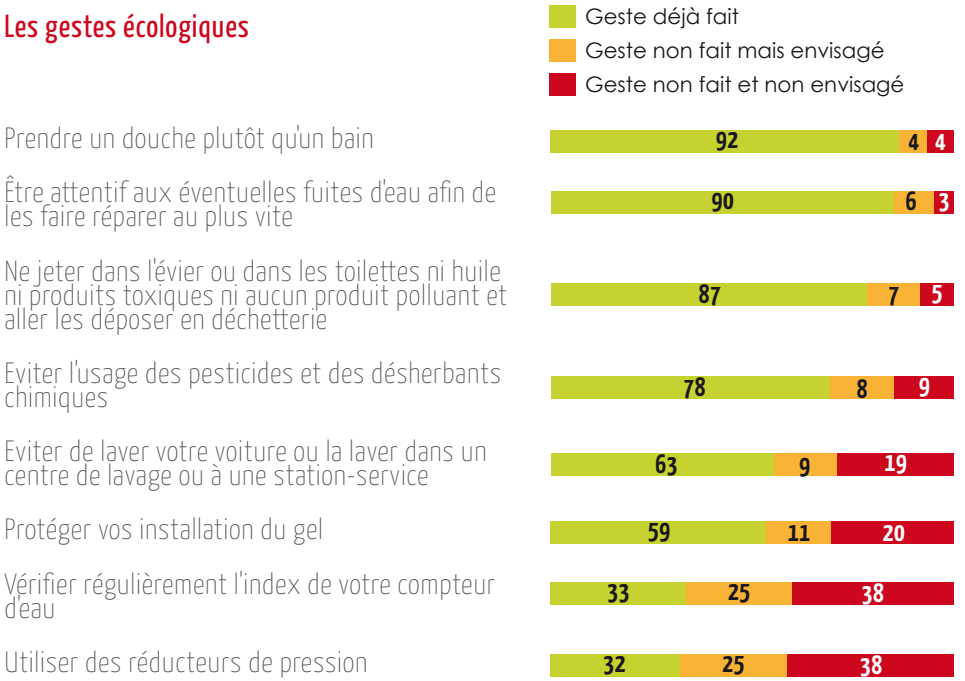
Que ce soit pour améliorer la qualité de l'eau du robinet ou l'état des ressources naturelles, seule la moitié d'entre eux (49%) serait disposée à payer l'eau du robinet plus chère.

## Une sensibilité à la consommation responsable...

Les Français affichent leur volonté de maîtriser leur consommation d'eau et d'adopter des comportements de préservation de l'environnement, dès lors qu'il s'agit de gestes simples et faciles au quotidien.

Notons parmi les gestes peu répandus, mais envisagés, qu'un quart d'entre eux se dit prêt à vérifier régulièrement l'index de leur compteur (un bon moyen de prêter attention aux fuites d'eau). 38% sont toujours réticents pour installer des réducteurs de pression.

### Les gestes écologiques



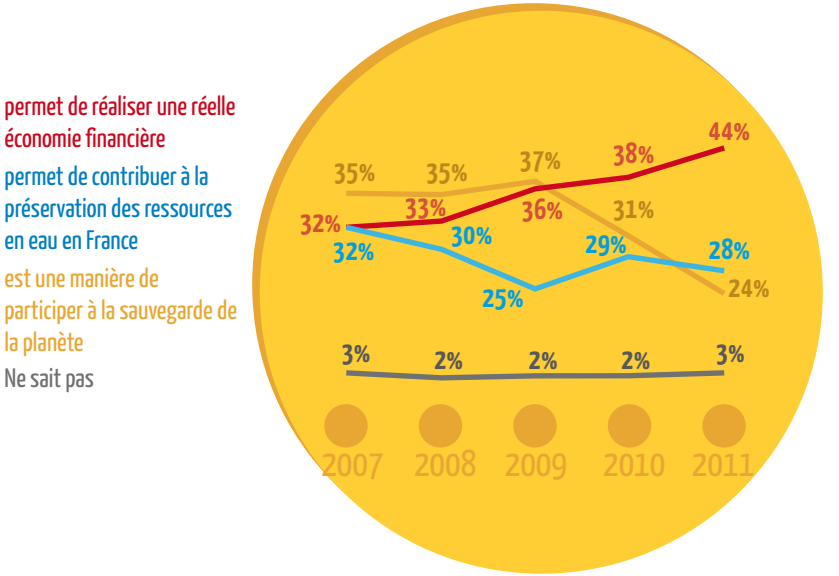
## ...mais principalement motivée par les aspects financiers

**Quand il s'agit de maitriser sa consommation d'eau, la motivation de réaliser une économie financière prime sur la volonté de contribuer à la préservation des ressources ou participer à la sauvegarde de la planète...**

Quand on leur demande de quelle opinion ils se sentent le plus proches, 44% d'entre eux admettent qu'être attentif à l'eau qu'ils utilisent permet de réaliser des économies financières. Ils sont, cette année encore, moins nombreux à penser que c'est une manière de participer à la sauvegarde de la planète (24% vs 37% en 2008). La courbe de ceux qui pensent ainsi contribuer à la préservation ressources en eau reste constante.

**44%** admettent être attentif à l'eau qu'ils utilisent pour réaliser des économies financières.

Être attentif aux quantités d'eau que l'on utilise à la maison...



# La récupération des eaux de pluie

**57% estiment qu'utiliser de l'eau de pluie ne présente pas de danger pour la santé.**

Les principaux modes d'utilisation sont globalement bien assimilés, mais des risques demeurent sous-estimés.

La majorité des Français sait que l'on peut utiliser l'eau de pluie sans danger pour arroser les plantes et le jardin.

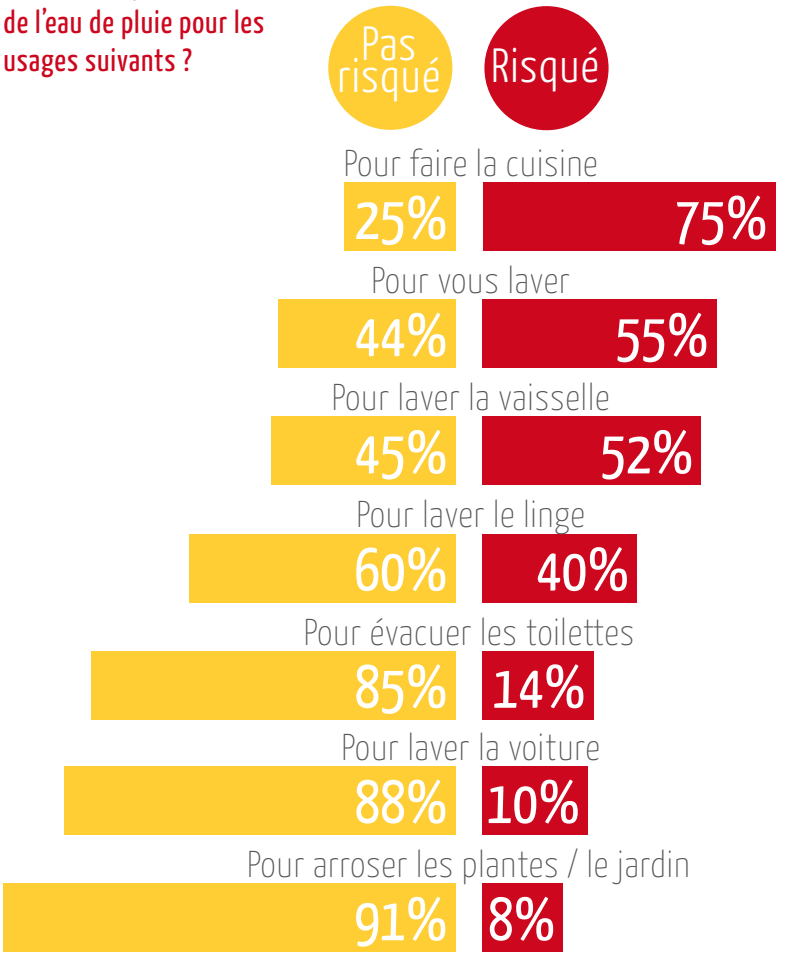
Par contre, utiliser l'eau de pluie pour des besoins domestiques, à l'intérieur de la maison, représente un risque potentiel pour la santé lorsqu'il s'agit de cuisiner, de se laver, laver la vaisselle ou le linge.

## Idée reçue

*Encore un quart des sondés se dit prêt à utiliser de l'eau pluie pour faire la cuisine et 44% pour se laver ou pour laver la vaisselle.*

*Une nouvelle illustration des efforts de pédagogie qu'il reste à consentir dans le domaine de l'eau.*

**Seriez-vous prêt à utiliser de l'eau de pluie pour les usages suivants ?**



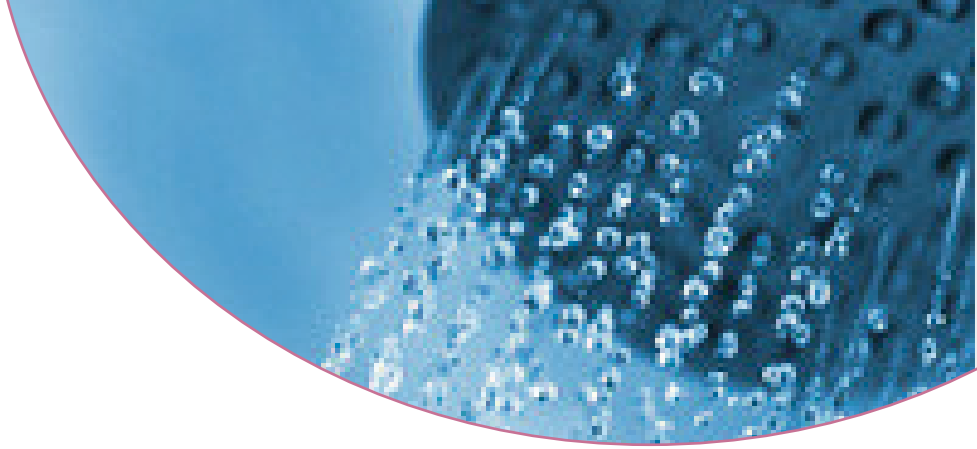
fotolia
fotolia
fotolia
fotolia
fotolia
fotolia
fotolia
fotolia

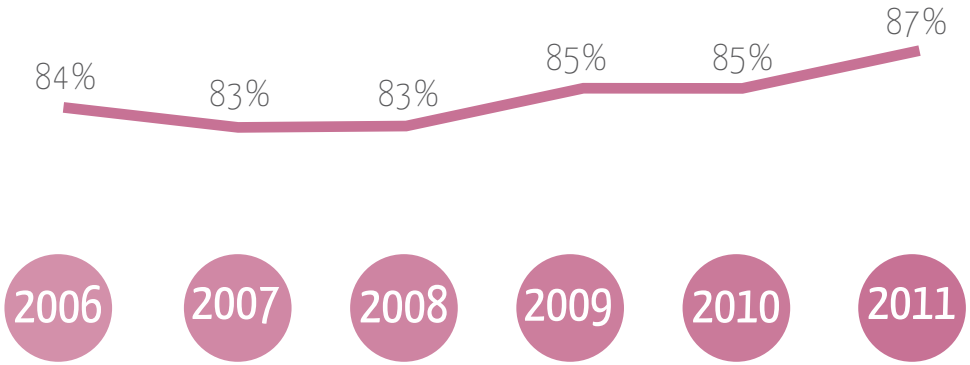
# LE SERVICE DE L'EAU

## Un taux de satisfaction record vis-à-vis du service public de l'eau

87% des Français sont satisfaits du service public de l'eau, qu'il soit assuré par une entreprise privée en gestion déléguée ou par une régie municipale.

Une année marquée par un niveau de satisfaction encore jamais atteint.






**87%** des Français sont satisfaits du service public de l'eau

# Perception des Français sur les services en régie ou en gestion déléguée à une entreprise privée

Les entreprises bénéficient toujours d'une image plus dynamique (recherche, technologie, modernité) et plus professionnelle. Les régies municipales apparaissent comme étant plus à l'écoute.

| | Entreprises | Régies |
|---|---|---|
| Fournissent un service efficace | **78% (vs 73% en 2010)** | 75% (vs 69% en 2010) |
| Sont très compétentes au niveau technique | 74% (vs 72% en 2010) | 60% (vs 56% en 2010) |
| Investissent dans des installations modernes | 64% (vs 71% en 2010) | 55% (vs 52% en 2010) |
| Entretiennent bien les réseaux de distribution de l'eau | **73% (vs 68% en 2010)** | 71% (vs 66% en 2010) |
| Sont à l'avant-garde de la technologie en matière de traitement de l'eau | 63% (vs 65% en 2010) | 51% (vs 45% en 2010) |
| Font beaucoup de recherche | 58% (vs 62% en 2010) | 42% (vs 42% en 2010) |
| Sont à l'écoute des besoins de leurs clients | **55% (vs 50% en 2010)** | 62% (vs 61% en 2010) |

Concernant les tarifs pratiqués, les Français pensent que le prix du service de l'eau et de l'assainissement est moins élevé en régie (56%), 21% considèrent que les prix sont équivalents pour les deux modes de gestion.

# Le rôle respectif des différents acteurs de l'eau

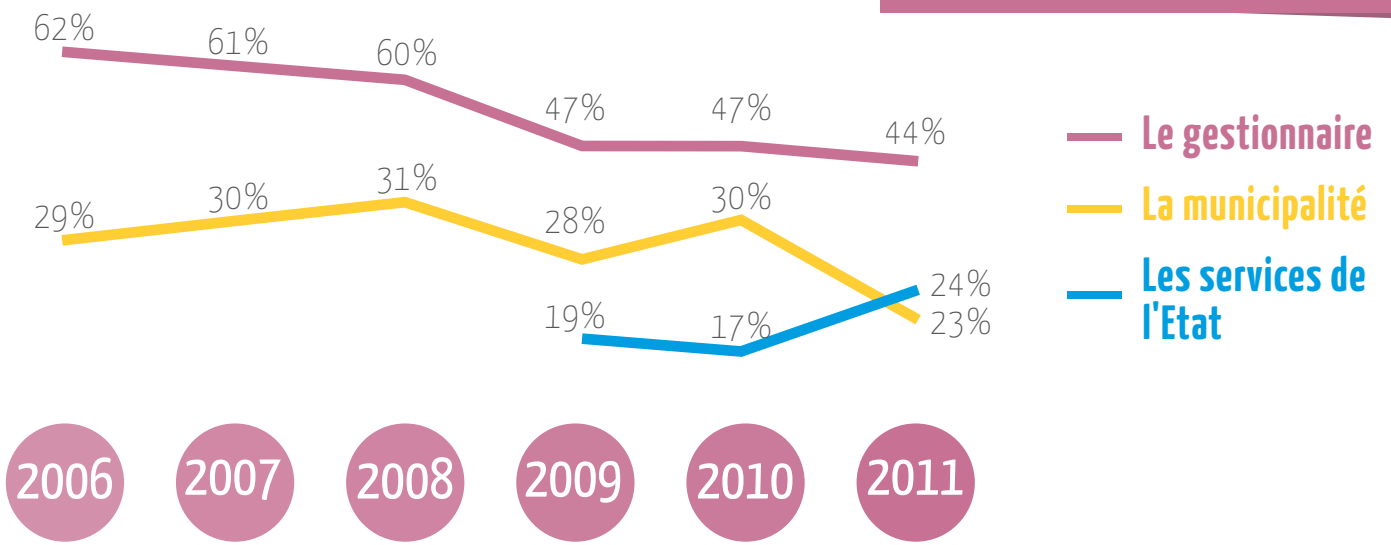
Le rôle des communes et des gestionnaires de service d'eau est assez bien évalué, même si quelques points méritent encore une clarification.

Comme par exemple ; *quelle est l'entité qui fixe le prix de l'eau*, ou encore, *qui est responsable du contrôle de la qualité de l'eau du robinet*.

Il semble que les Français ne fassent pas réellement la différence entre le responsable du service public et le gestionnaire. Peu savent que la municipalité et les services de l'Etat jouent un rôle majeur dans le contrôle de la qualité.

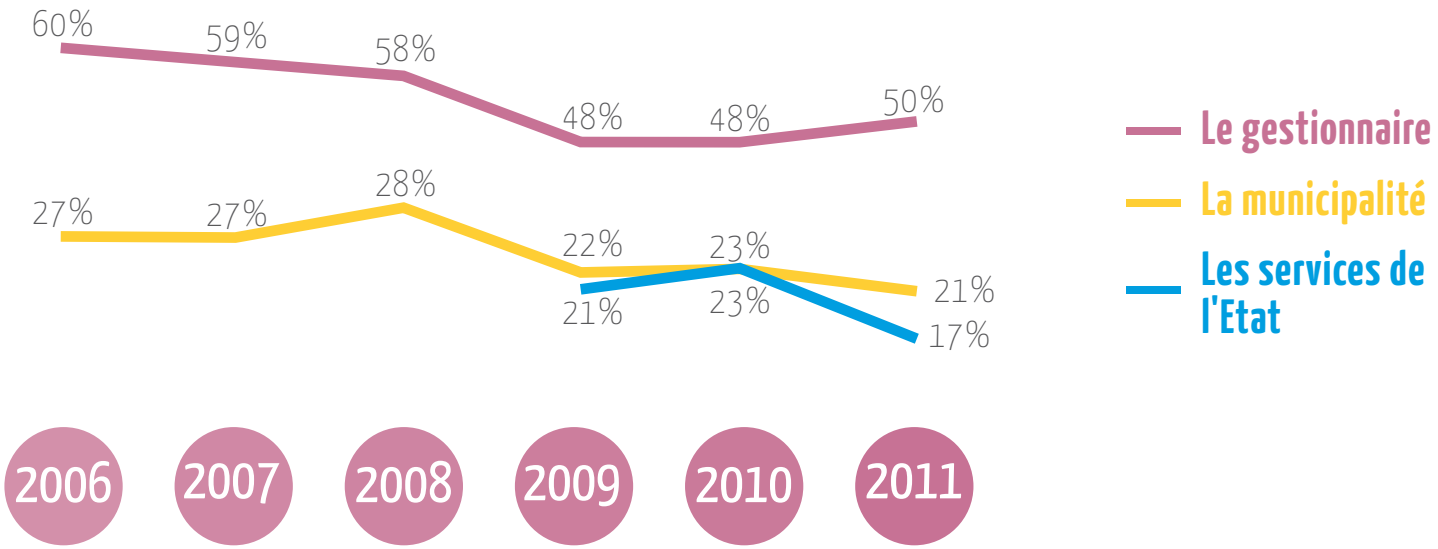
**23%** des Français savent que la municipalité fixe le prix de l'eau

## Entités responsables de la fixation du prix de l'eau ?



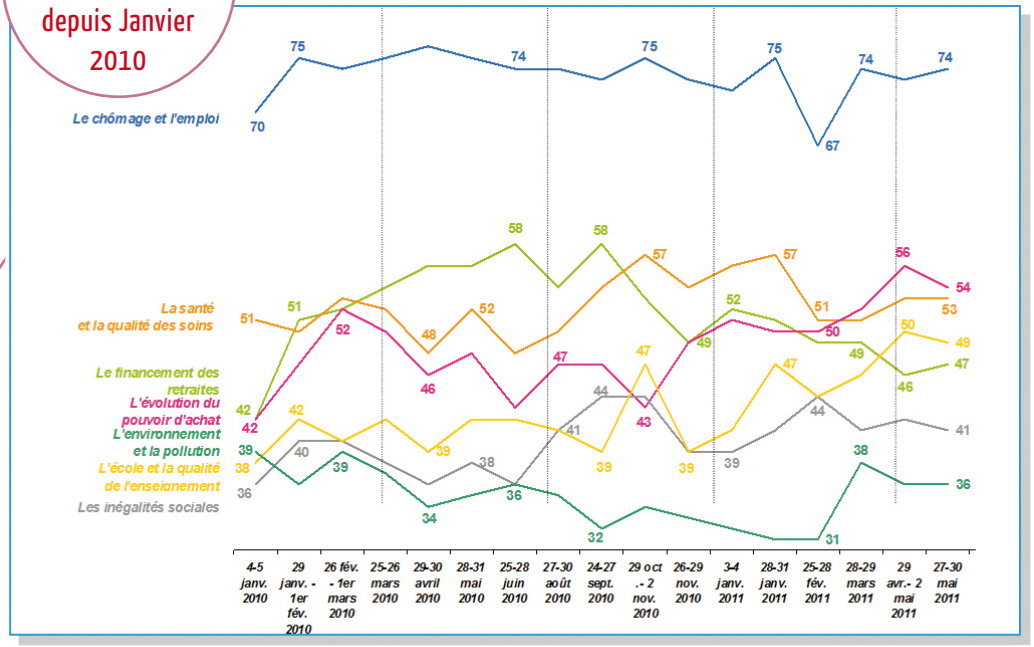
## Entités responsables du contrôle de la qualité de l'eau ?

**17%** des Français désignent les services de l'état comme responsables des contrôles de la qualité



# Dans un contexte où le pouvoir d'achat est au cœur des inquiétudes des Français...

L'évolution des principales préoccupations depuis Janvier 2010



Les préoccupations économiques, et plus particulièrement le pouvoir d'achat restent pour les Français un enjeu majeur.

Parmi les sujets qui les inquiètent, l'évolution du pouvoir d'achat se situe en 1ère position juste avant la santé. L'environnement et la pollution sont en dernière position.

Sondage TNS Sofres effectué pour La Croix et Covéa Finance. Dates de réalisation : du 27 au 30 mai 2011. Echantillon national de 1 004 personnes représentatif de l'ensemble de la population âgées de 18 ans et plus, interrogées en face à face à leur domicile par le réseau des enquêteurs de TNS Sofres. Méthode des quotas (sexe, âge, profession du chef de ménage, PCS) et stratification par Région et catégorie d'agglomération.

# ... l'eau du robinet est perçue comme chère

**Parallèlement à une méconnaissance du prix, elle apparaît cette année comme relativement chère.**

87% (vs 81% en 2010) des Français pensent que l'eau du robinet sera plus chère à l'avenir.

Parmi eux, 36% imputent cette hausse à l'augmentation générale du coût de la vie, soit une hausse de 4 points vs 2010. Pour expliquer cette future hausse du prix 43 % (vs 37% en 2009) évoquent la raréfaction de la ressource et 37% pointent la nécessité de perfectionner les traitements pour mieux traiter l'eau et lutter contre les pollutions.

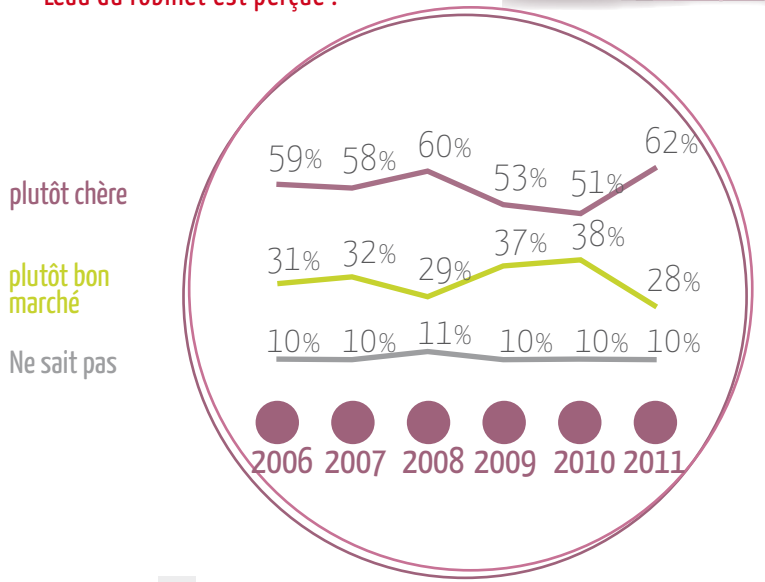
## Idée reçue

Très peu de Français connaissent le prix moyen du m³ d'eau.

- Seulement 35% citent un montant mais en font une estimation très erronée

- En moyenne, ils DOUBLENT le montant réel (6,4 € au lieu de 3,24 € chiffres INSEE 2011)

L'eau du robinet est perçue :

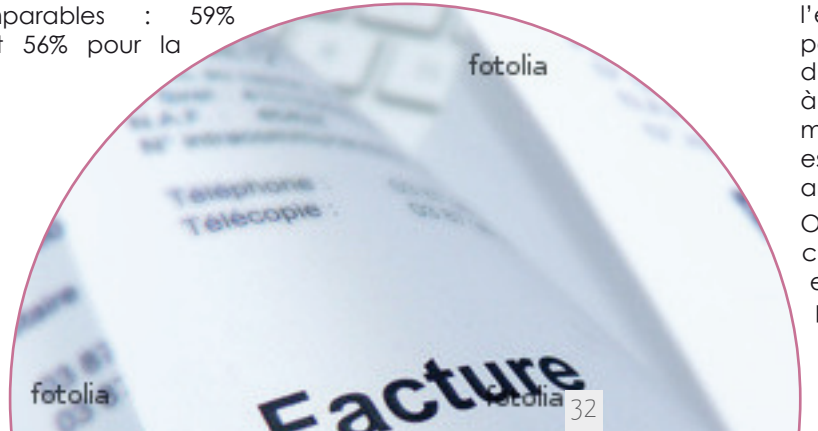


## La présentation de la facture, une meilleure perception de la lisibilité

Les abonnés au service de l'eau ont une meilleure perception de la lisibilité de la facture 73% (vs 63% en 2010) et s'accordent à dire qu'elle « précise bien le détail des postes » . Ils restent également satisfaits de la présentation de leur facture d'eau : 68% disent qu'elle est « facile à comprendre ».

## Meilleure acceptabilité du paiement de l'abonnement

Plus de la moitié des Français (60%) trouve normal de payer un abonnement pour l'eau. Une hausse de 5 points par rapport à l'an dernier. Les taux de légitimité accordés à l'abonnement à d'autres services sont sensiblement comparables : 59% pour l'électricité et 56% pour la téléphonie.




### Idée reçue

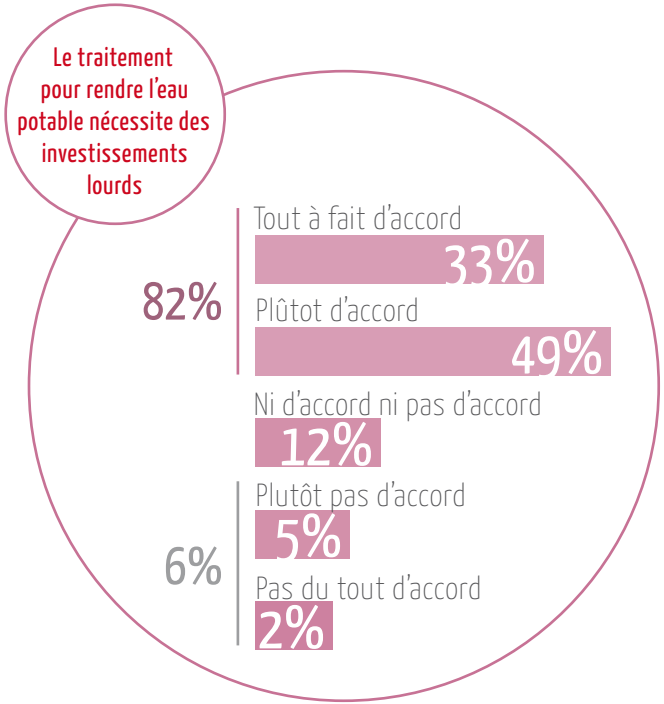
*Près de la moitié des Français pense dépenser plus pour l'eau que pour le téléphone*

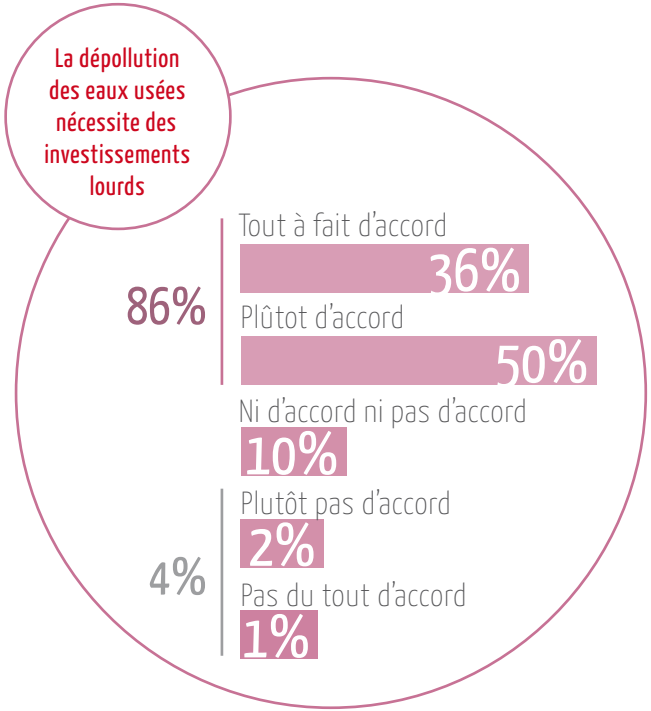
Quand on les interroge sur la perception de leur différents postes de dépense, par rapport à celui de l'eau, ils estiment à 45% consacrer moins d'argent pour la téléphonie que pour l'eau. Les dépenses d'accès à Internet sont elles aussi jugées inférieures à celles consacrées à l'eau par 37% des sondés. Le montant moyen d'une facture d'eau, par foyer, est estimé à 388 euros sur une base de 120m$^3$ euros par an (base INSEE).

Or parmi les dépenses d'un foyer moyen, le budget consenti au téléphone mobile, par exemple, est, en règle générale, multiplié par le nombre de personnes vivant dans ce foyer et peuvent ainsi largement dépasser le montant moyen d'une facture d'eau.

# La dépollution des eaux usées est un impératif qui a un coût

La grande majorité de Français trouve normal de payer les traitements de potabilisation et de dépollution, qui nécessitent de lourds investissements.



## Principaux enseignements :

L'eau reste un sujet de préoccupation pour 37% des Français

**Les principaux thèmes qui interpellent**

Quand on leur demande quels sont les sujets, concernant l'eau, qui les préoccupent particulièrement, les Français citent en premier la question des ressources en eau. La qualité reste également un domaine pour lequel ils manifestent de fortes attentes d'information, puis vient en troisième point tout ce qui touche à l'eau en tant que bien de consommation.

Les efforts visant à améliorer le niveau d'information des Français dans le domaine de l'eau doivent donc, prioritairemenent, porter sur ces trois grands thèmes.

**44%** l'avenir et la raréfaction de l'eau

**29%** la qualité et la composition de l'eau

**20%** le prix et le manque d'information

**8%** la gestion de la consommation

LE CENTRE
D'INFORMATION
SUR L'EAU

5 rue Royale 75008 Paris
Tél. 01 42 56 20 00
Fax 01 42 56 01 87

Association Loi 1901
SIREN 401 644 570 - APE 9499Z

www.cieau.com

Crédits photos :
Graphismes et conception : La simple agence - www.lasimpleagence.com