LES FRANÇAIS ET L'EAU

BAROMÈTRE 2015

- RÉSULTATS 2014 -

LE CENTRE D'INFORMATION SUR L'EAU

TNS

TNS Sofres

SOMMAIRE

Méthodologie ..... p. 04

Édito ..... p. 05

01. La satisfaction du service public de l'eau est toujours élevée ..... p. 06

02. Le prix du service de l'eau : perception de cherté et méconnaissance ..... p. 13

03. La qualité de l'eau, une confiance renouvelée ..... p. 19

04. L'eau de boisson, toujours une préférence pour l'eau du robinet ..... p. 26

05. La dépollution des eaux usées, une perception encore floue ..... p. 30

06. Les ressources en eau, un regard toujours inquiet ..... p. 33

07. L'éco-responsabilité, des Français très attentifs à leur consommation ..... p. 36

08. L'information sur l'eau, un besoin constant ..... p. 40

MÉTHODOLOGIE

RAPPEL : En 2013, le mode de recueil des interviews a changé. Depuis 1995, ces dernières étaient réalisées en face-à-face. Depuis 2013, elles ont été recueillies en ligne, auprès d'un **millier de panélistes.** La conséquence de cette évolution est la **rupture d'historique,** par rapport aux résultats des précédentes enquêtes. La différence de mode de recueil ne permet pas de travailler sur l'évolution des scores d'une année sur l'autre de manière pertinente. En effet, des biais peuvent être induits par :

- Des différences entre populations « face-à-face» et « online »
- Le fait qu'inconsciemment l'interviewé ne réponde pas forcément de la même manière devant un enquêteur et derrière son écran d'ordinateur.

Échantillon/Cible :

- 1019 Individus âgés de 18 ans et plus, issus d'un échantillon national représentatif de la population française métropolitaine.
- Sur quotas (sexe, âge, profession et catégorie socioprofessionnelle) et après stratification (régions UDA 5, catégorie d'agglomération).

Mode de recueil :

Interviews menées Online, via l'Access Panel de TNS

Dates de terrain :

Le terrain s'est déroulé du 28/11 au 8/12/2014.

Il est à noter que dans cette synthèse des résultats, ne seront soulignées que les évolutions d'opinion significatives, entre 2013 et 2014, d'un point de vue statistique. En l'absence de ce type d'évolution, aucune indication n'est donnée.

EXTRAITS D'ETUDES EXTERNES

Extraits d'études connexes, destinés à enrichir l'analyse des résultats du baromètre d'éléments de contexte.

ÉDITO

Pour la seconde année consécutive, notre baromètre annuel consacré à l'opinion des Français sur l'eau et son service a été réalisé par l'intermédiaire d'interviews online. Il nous permet donc, à nouveau, d'envisager l'évolution des perceptions des Français dans le temps.

L'on retiendra, en premier lieu, que les niveaux élevés de satisfaction du service de l'eau ou de confiance en l'eau du robinet se maintiennent. Il en va de même pour l'attention que la quasi-totalité des Français disent prêter à leur consommation d'eau, leur relative préférence pour boire l'eau du robinet, ou leur perception d'un prix du service de l'eau plutôt élevé.

Au-delà de son utilité pour mieux comprendre le rapport des Français à leur eau et au fil du temps, cette enquête s'inscrit également dans une actualité. Que cette actualité se traduise par l'émergence de nouvelles préoccupations, comme la question de la solidarité dans le domaine de l'eau qui a récemment pris de l'ampleur. Ou qu'elle prenne corps dans des événements pouvant influer sur le service de l'eau, avec, cette année, la conférence sur le climat qui se tiendra à Paris fin 2015.

Nous avons donc interrogé les Français sur leur connaissance des dispositifs existants pour aider les foyers qui éprouvent des difficultés à payer leur facture d'eau. Mais aussi sur leur disposition à contribuer personnellement, financièrement, à cette solidarité dans le domaine de l'eau. La connaissance des dispositifs semble être perfectible. Quant à la volonté d'y contribuer, via une hausse du prix de l'eau ou l'établissement de tarifs de l'eau en fonction des revenus, elle laisse l'opinion pour le moins mitigée.

La quasi-totalité des Français pense, depuis des années, qu'il est fondamental de préserver les ressources en eau pour les générations futures.

A la fin de l'année, le monde entier a rendez-vous à Paris pour se pencher sur toutes les conséquences du changement climatique et les moyens de les amoindrir. Il va de soi que l'avenir des ressources en eau est intimement lié à cette problématique climatique. Les experts estiment par exemple que la baisse des précipitations pourrait faire diminuer les débits des cours d'eau de 20 à 30 % en moyenne à l'horizon 2060.

Notre baromètre révèle la relative inquiétude des Français à l'égard de l'avenir de leurs ressources en eau : nul doute qu'ils seront attentifs aux résultats de la conférence Paris Climat 2015.

Marillys Macé
Directeur du Centre d'information sur l'eau

01

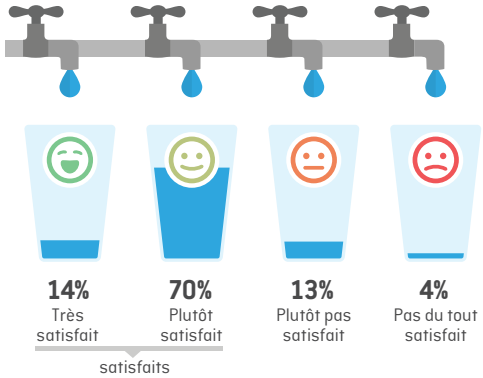
LA SATISFACTION DU SERVICE PUBLIC DE L'EAU EST TOUJOURS ÉLEVÉE

TRÈS HAUT NIVEAU DE SATISFACTION DES FRANÇAIS
POUR LE SERVICE DE L'EAU DE LEUR COMMUNE

PLUS DE 8 FRANÇAIS SUR 10
SONT SATISFAITS DU SERVICE DE L'EAU.

L'eau du robinet est à la fois un produit et un service. Ainsi, la distribution d'une eau de qualité, sur tout le territoire, la préservation de nos ressources par la collecte et le traitement des eaux usées ne sont possibles que grâce à l'implication, à l'expertise et au savoir-faire des professionnels. Les Français ne s'y trompent pas, c'est même un plébiscite puisqu'ils sont encore plus de 8 sur 10, cette année, à afficher leur satisfaction à l'égard du service de l'eau. Le taux de satisfaction vis-à-vis du service conserve ainsi en 2014 le niveau record atteint en 2013 : **84% des Français sont satisfaits du service de l'eau de leur commune.**

NIVEAU DE SATISFACTION

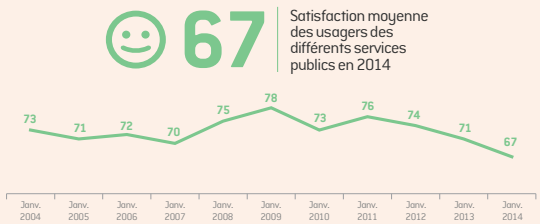


LE SAVIEZ-VOUS

L'eau du robinet en France est un des produits alimentaires les plus étroitement surveillés, un de ceux dont la qualité est la plus rigoureusement réglementée et contrôlée. L'eau qui coule de vos robinets est soumise à des normes de qualité très exigeantes et à des traitements extrêmement sophistiqués.

SATISFACTION MOYENNE DES USAGERS DES DIFFÉRENTS SERVICES PUBLICS

Globalement, en tant qu'usager, diriez-vous que vous avez été très satisfait, plutôt satisfait, plutôt mécontent de l'action des différents services publics ?



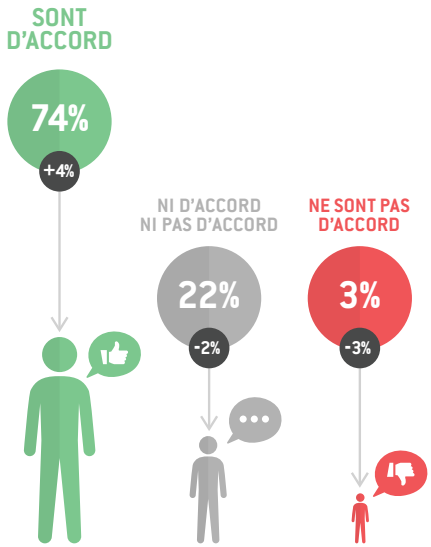
*Source : Étude « les services publics vus par leurs usagers » réalisée par Internet en décembre 2014, pour **l'Institut Paul Delouvrier**, auprès d'un échantillon national de 2301 personnes, représentatif de l'ensemble des résidents en France âgés de 15 ans et plus.*

Un bon score si l'on compare ce résultat avec le niveau global de satisfaction des usagers des services publics en 2014. Une enquête commandée par l'Institut P. Delouvrier, évalue à 67% la satisfaction moyenne des usagers des différents services publics.

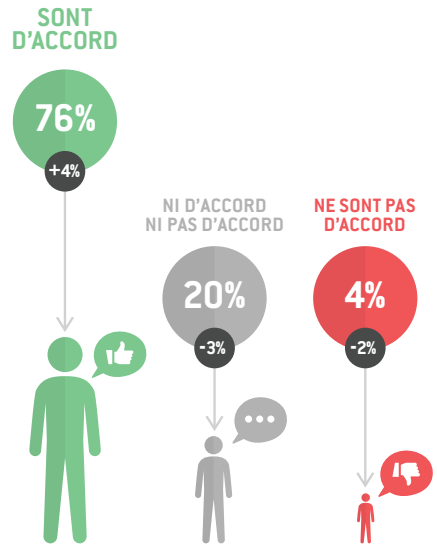
TRAITEMENT DE L'EAU POTABLE ET DÉPOLLUTION DES EAUX USÉES, UNE NÉCESSITÉ QUI NE FAIT PAS DÉBAT

Les indicateurs validant l'importance que les Français accordent à la lutte contre la pollution de l'eau se traduisent encore par des scores sans équivoque. Cette adhésion se renforce cette année. Les Français sont plus nombreux (+4 pts par rapport à 2013) à comprendre le bien-fondé des traitements, indispensables pour délivrer une eau de qualité et pour dépolluer les eaux usées. Ils ont conscience que ces traitements ont un coût. Le traitement, le transport et la distribution d'une eau potable à domicile, 24h/24, l'assainissement des eaux usées pour protéger notre environnement exigent aujourd'hui de plus en plus de technicité. L'entretien, l'amélioration et le renouvellement des équipements, le développement de la recherche demandent de très gros investissements. Un atout pour l'avenir de l'eau.

LE TRAITEMENT POUR RENDRE L'EAU POTABLE NÉCESSITE DES INVESTISSEMENTS LOURDS



LA DÉPOLLUTION DES EAUX USÉES NÉCESSITE DES INVESTISSEMENTS LOURDS



PRÉSENTATION ET LISIBILITÉ DE LA FACTURE D'EAU, GLOBALEMENT APPRÉCIÉES

Comme en 2013, les abonnés au service de l'eau considèrent que leur facture est plutôt facile à comprendre et qu'elle précise bien le détail des postes facturés.

Si les Français identifient les différents postes qui composent leur facture, ils ne leur accordent pas la même légitimité.

Une grande majorité trouve normal de payer la plupart des éléments constituant le prix du service de l'eau, notamment pour la production d'eau potable. En revanche, le bien-fondé des redevances pour protéger l'environnement est moins clairement établi à leur yeux. Il sont cependant un peu moins unanimes cette année (86% vs 90%) à trouver normal de payer les traitements nécessaires pour rendre l'eau potable, même si ce pourcentage reste très élevé.

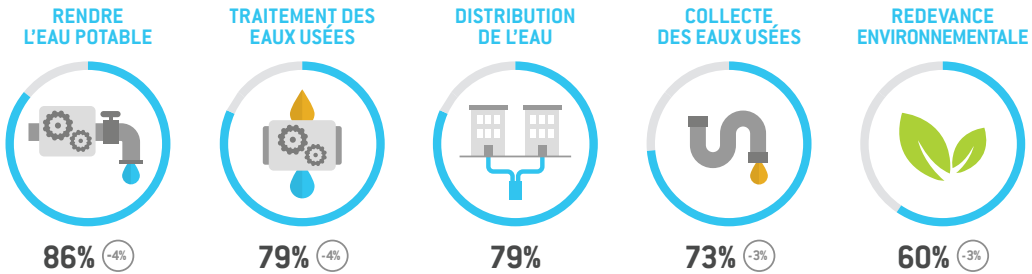
De même, ils acceptent, dans une moindre mesure, le coût du traitement des eaux usées (79% vs 83%).

Enfin 58% des Français trouvent normal de payer un abonnement pour le service public de l'eau.

69% TROUVENT LEUR FACTURE FACILE À COMPRENDRE

78% DISENT QU'ELLE PRÉCISE BIEN LES POSTES FACTURÉS

« NORMAL DE PAYER » CES SERVICES DANS LE PRIX DE L'EAU



LES DISPOSITIFS D'AIDES AUX PLUS DÉMUNIS POUR RÉGLER LEURS DÉPENSES : CONNAISSANCE ET OPINION MITIGÉES

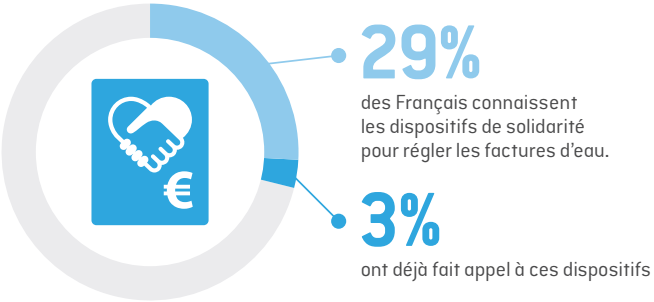
Nous avons souhaité, cette année, interroger les Français sur leur perception vis-à-vis des dispositifs de solidarité concernant le règlement des factures.

Les questions sont liées, d'une part, à leur connaissance des systèmes d'aide existants et, d'autre part, à leur acceptation de contribuer financièrement à cette solidarité.

29% des Français connaissent l'existence d'aides au règlement des factures d'eau.

Ce résultat peut se lire de deux manières. D'un côté, une notoriété correcte des dispositifs de solidarité pour aider au règlement des factures d'eau, considérant que leur usage ne concerne qu'une très faible proportion des interviewés.

A contrario, il révèle qu'à l'instar de bon nombre de dispositifs d'aide sociale, ils ne sont pas toujours connus de ceux qui pourraient en avoir besoin, en cas de difficultés financières.

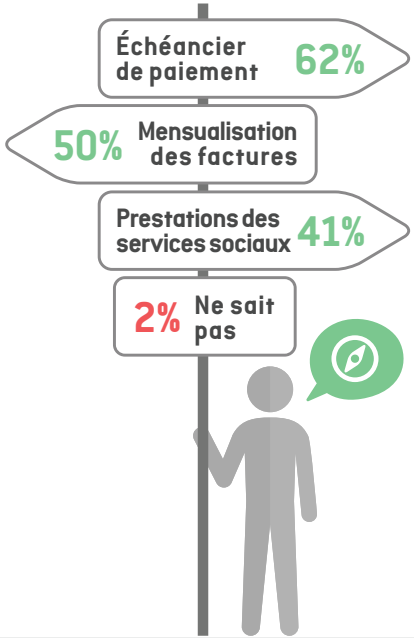


CONNAISSANCE DES MODALITÉS
DE CES DISPOSITIFS

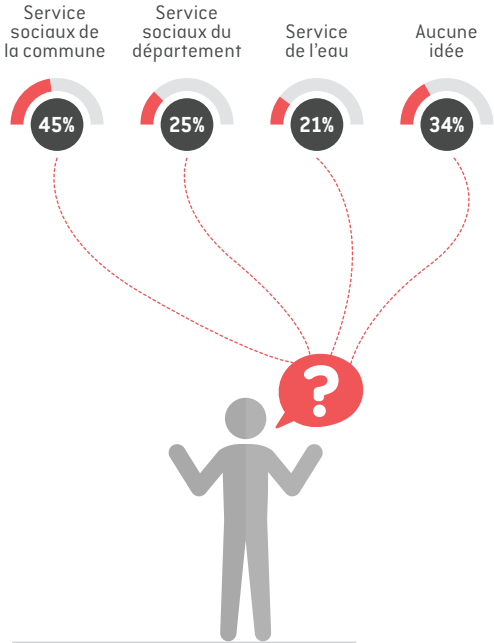
En cas de besoin, les Français s'adresseraient plutôt à leur commune et imaginent d'abord qu'on leur proposerait des facilités de paiement (échéancier/mensualisation).

Parmi les dispositifs d'aides qui pourraient leur être proposés, les Français pensent plus spontanément à un échéancier de paiement (62%), puis à une mensualisation (50%) et à des prestations sociales (41%).

QUELS DISPOSITIFS PEUVENT-ÊTRE PROPOSÉS ?



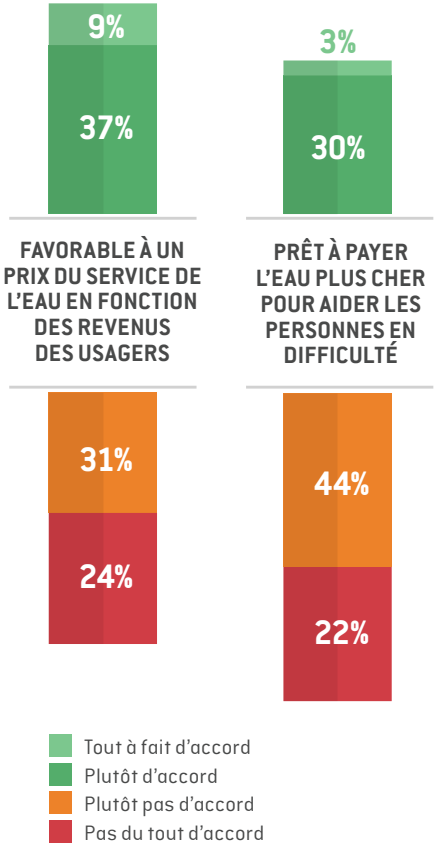
A QUI S'ADRESSER POUR OBTENIR CES AIDES ?



CONTRIBUTION AUX DISPOSITIFS DE SOLIDARITÉ : UNE OPINION DIVISÉE

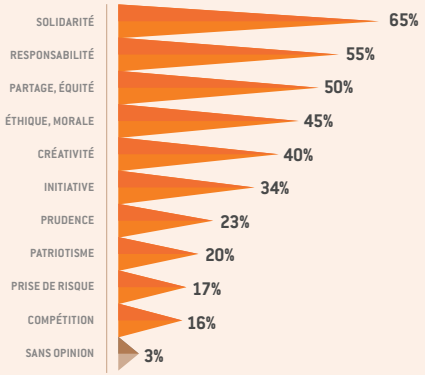
Les Français apparaissent modérément disposés à contribuer aux dispositifs de solidarité.

Dans un contexte économique incertain, l'idée de fixer un prix du service de l'eau selon les revenus divise l'opinion, plus de la moitié (55%) des Français y est hostile. La proposition d'augmenter le prix du service de l'eau, pour contribuer à la mise en place de dispositifs de solidarité est plutôt mal accueillie par plus des deux tiers (67%) des Français.



DES FRANÇAIS SENSIBLES AUX VALEURS DE SOLIDARITÉ

Parmi les principes suivants, quelles sont ceux qui vous semblent importants à développer dans l'économie de notre pays aujourd'hui ?



TNS Sofres

*« Baromètre des priorités sociales - Edition 2012 » réalisé par TNS Sofres en novembre 2012 pour l'**AVISE et le Mouvemement des Entrepreneurs sociaux** auprès de 1000 individus interrogés en face-à-face à leur domicile.*

Les Français sont attachés aux valeurs de 'vivre ensemble', comme le montre une enquête menée par TNS SOFRES pour le Mouvement des entrepreneurs sociaux en 2012.

02

LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU : PERCEPTION DE CHERTÉ ET MÉCONNAISSANCE

UNE EAU TOUJOURS PERÇUE COMME CHÈRE

OR, CE N'EST PAS L'EAU QUE L'ON PAIE, MAIS LE SERVICE DE L'EAU

Si la ressource en eau est gratuite à l'état naturel, elle n'est pas pour autant potable ! Garantir une eau sûre, étroitement contrôlée, toujours disponible, 24 h/24, à domicile, partout en France… sont les avantages du service de l'eau.

Son traitement pour la rendre potable, son transport à domicile, l'assainissement des eaux usées pour la protection de notre environnement, sans oublier l'accompagnement quotidien des usagers et les services qui leur sont proposés… Tels sont les multiples éléments du prix du service de l'eau. 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.

L'eau est perçue comme plutôt chère par 67% des Français, une opinion qui "repose" néanmoins sur une grande méconnaissance du prix au m^3 d'eau et, dans une moindre mesure, du niveau des dépenses annuelles pour ceux qui reçoivent une facture.

Cette perception de cherté est probablement plus aigüe, dans une période de crise où la tension vis-à-vis des prix à la consommation est renforcée.

Comme en 2013, près de 7 Français sur 10 considèrent l'eau du robinet comme « plutôt chère » et la quasi-totalité d'entre eux pense qu'elle augmentera encore dans l'avenir.

L'EAU QUE VOUS UTILISEZ…

L'EAU QUE VOUS UTILISEZ À VOTRE DOMICILE EST PLUTÔT CHÈRE OU PLUTÔT BON MARCHÉ ?

67% des Français pensent que l'eau est plutôt chère

33% pensent qu'elle est plutôt bon marché

A L'AVENIR, PENSEZ-VOUS QUE L'EAU DU ROBINET SERA PLUS CHÈRE ?

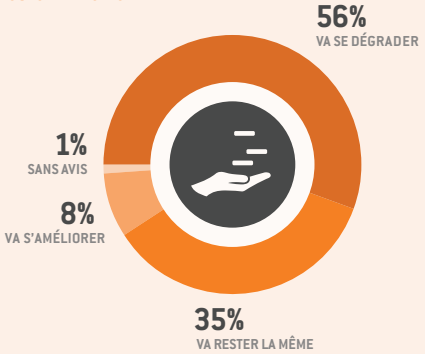
88% des Français pensent qu'elle sera plus chère à l'avenir

9% qu'elle sera au même prix qu'aujourd'hui

3% qu'elle sera moins chère qu'aujourd'hui

DES FRANÇAIS PESSIMISTES SUR LES PERSPECTIVES ÉCONOMIQUES

LES FRANÇAIS ET L'ÉCONOMIE :
Dans les douze prochains mois, avez-vous le sentiment que la situation économique du pays va s'améliorer, se dégrader ou rester la même ?



TNS Sofres

*Étude « les Français et l'économie » réalisée par TNS Sofres en octobre 2014 pour **La Banque de France** auprès d'un échantillon, interrogé par téléphone, de 959 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.*

DES PERCEPTIONS PARADOXALES

Afin d'évaluer le jugement des Français sur le prix du service public de l'eau, il est intéressant de savoir s'ils connaissent le montant de leurs dépenses et le prix de l'eau au m³. On se rend compte que les consommateurs, en réalité, connaissent mal le prix de l'eau.

Un prix au m³ surévalué...

Interrogés sur le prix du m³ d'eau, 1/3 des Français parvient à donner un montant mais celui-ci est largement surévalué. Peu de Français (28%) sont, en effet, capables de citer le prix du m³ d'eau. Et ils sont encore plus nombreux, cette année, (72% vs 68% en 2013), à ne pas le connaître. Lorsqu'ils se disent en mesure d'évaluer le prix moyen du m³, ils le surestiment très largement (5,3€ - moyenne des prix cités) même si l'écart, entre cette édition et la précédente, tend très légèrement, à se réduire (5,7€ en 2013).

...et le montant moyen de la facture sous-évalué.

A l'inverse, lorsque la perception du prix du service de l'eau est exprimée en montant de la facture annuelle, celle-ci est sous-estimée si l'on se réfère au montant moyen, communiqué par l'Insee. 64% des abonnés au service de l'eau se disent capables d'évaluer leur dépense annuelle d'eau. C'est un peu moins que l'an dernier (67%) et le montant annoncé est toujours inférieur à la réalité.

LE SAVIEZ-VOUS

Le prix moyen de l'eau en France est de 3,65€ par m³ (source Insee décembre 2014 pour une facture de 120 m³)

La facture moyenne annuelle est estimée à 426€ TTC en moyenne (source INSEE2013).

EVALUATION DU MONTANT ANNUEL DES FACTURES D'EAU

Base : ensemble des interviewés recevant une facture d'eau pour leur résidence principale. ***Montant annuel moyen déclaré : 333,30€***

LES FRANÇAIS SONT PEU NOMBREUX À SAVOIR
QUI FIXE LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU

71 % NE SAVENT PAS QUE LE PRIX EST FIXÉ PAR LA MUNICIPALITÉ

Seuls 29% des Français savent que la municipalité fixe le prix du service de l'eau.

La grande majorité (94%) des Français sait que le prix du service de l'eau est différent d'une commune à l'autre.

En effet, le prix du service de l'eau varie en fonction des conditions d'exploitation liées notamment aux différentes contraintes locales (nature de la ressource utilisée pour produire l'eau potable, densité de la population desservie, état du réseau) ou encore au niveau de qualité de service choisi par la collectivité.

LE SAVIEZ-VOUS

Comme pour les autres services publics locaux (transports publics, gestion des déchets...), la gestion de l'eau et de l'assainissement est organisée par la collectivité locale (commune ou groupement de communes).

La collectivité fixe les tarifs des services d'eau et d'assainissement (à l'exception des redevances des Agences de l'eau et de la TVA).

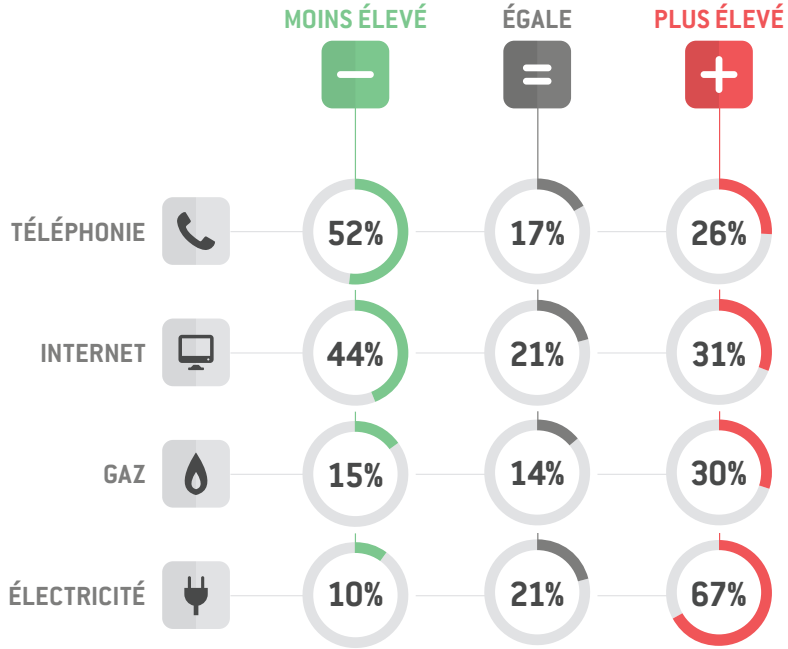
LES DÉPENSES POUR L'EAU
COMPARÉES AUX AUTRES SERVICES DU QUOTIDIEN

Les Français, interviewés dans le cadre de l'enquête, ont été invités à comparer leurs dépenses pour l'eau annuelles avec celles consacrées à d'autres services essentiels.

Les réponses ne font apparaître aucune évolution significative par rapport à l'an passé. On peut donc, encore une fois, s'étonner que les Français considèrent dépenser plus pour l'eau que pour la téléphonie. De fait, l'analyse de ces deux catégories de dépenses penche pour un constat différent.

En effet, les dépenses pour l'eau concernent toujours un ménage (soit 2,3 personnes en moyenne selon l'INSEE), alors que les dépenses liées à la téléphonie mobile concernent un seul bénéficiaire.

ÉVALUATION DU MONTANT ANNUEL DES FACTURES D'EAU VS LES AUTRES SERVICES



- La facture moyenne annuelle d'un ménage pour le service public de l'eau s'élève à 438€ vs 426€ TTC (source INSEE décembre 2014) Soit : 190,50€ vs 185€ TTC /personne/an.
- La facture moyenne mensuelle par client des opérateurs mobiles est de 19,90€ HT soit 23,80€ TTC (Source ARCEP* - Autorité de régulation des communications) Soit : 286,56€ TTC /personne/an.

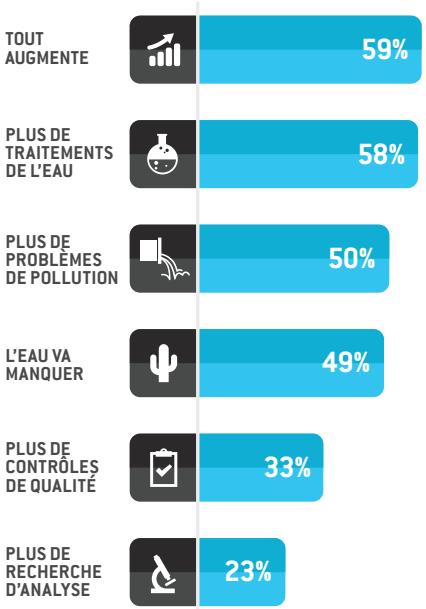
**Observatoire des marchés des communications électroniques en France publiée par l'ARCEP (Autorité de régulation des communications) en janvier 2014*

LES CRAINTES DE HAUSSE DE PRIX
LIÉES À LA NÉCESSITÉ DE MULTIPLIER LES TRAITEMENTS DANS L'AVENIR

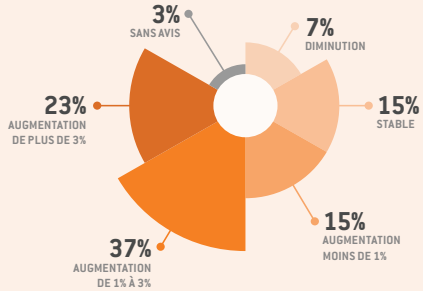
La grande majorité (88%) des Français pense que l'eau sera plus chère à l'avenir...

Avant tout parce qu'ils ont le sentiment que "tout augmente" mais également parce qu'ils estiment qu'il faudra faire face aux problèmes de pollution et donc, que les besoins de traitements augmenteront en conséquence.

RAISONS POUR LESQUELLES L'EAU POURRAIT ÊTRE PLUS CHÈRE À L'AVENIR



LES FRANÇAIS SURESTIMENT LA HAUSSE DES PRIX



+0,3% HAUSSE RÉELLE DES PRIX > **60%** SURESTIMENT LA HAUSSE DES PRIX

TNS Sofres

*Étude « les Français et l'économie » réalisée par TNS Sofres en octobre 2014 pour **La Banque de France** auprès d'un échantillon, interrogé par téléphone, de 959 personnes représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.*

Interrogés sur la hausse des prix, 60% des Français ont donné un pourcentage plus élevé que le pourcentage d'augmentation réel. C'est ce que révèle une étude TNS-SOFRES pour la Banque de France.

03

LA QUALITÉ DE L'EAU, UNE CONFIANCE RENOUVELÉE

PLUS DE 8 FRANÇAIS SUR 10 ONT TOUJOURS CONFIANCE
DANS L'EAU DU ROBINET

81 % CONFIANTS DANS LA QUALITÉ DE L'EAU DU ROBINET

Cette confiance est prioritairement corrélée à celle accordée aux contrôles qui l'encadrent. Elle repose également sur des indicateurs de satisfaction.

Une forte proportion de Français (81%) affirme, encore une fois, faire confiance à l'eau du robinet avant tout parce qu'elle est contrôlée (49% de ceux qui ont confiance, vs 53% en 2013), puis parce qu'ils trouvent qu'elle est de bonne qualité (27% vs 30% en 2013).

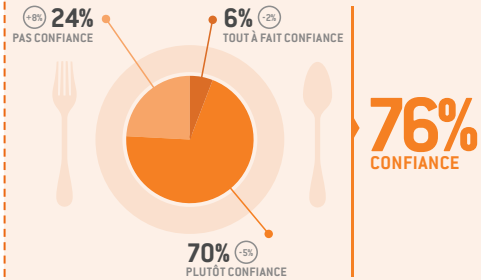
Parmi les 19% de Français qui déclarent ne pas avoir confiance en l'eau du robinet, on note en revanche une inflexion dans l'ordre des raisons invoquées. Désormais, les raisons de la défiance sont avant tout liées au manque d'information sur le processus de traitements et à l'insatisfaction à l'égard de la qualité de l'eau.

81% ONT CONFIANCE

PARCE QUE...

L'EAU EST CONTRÔLÉE	L'EAU EST DE BONNE QUALITÉ	L'EAU EST TRAITÉE	AUTRES RAISONS
49% (-4%)	27%	12%	14% (-1%)

DE MOINS EN MOINS CONFIANTS DANS LA QUALITÉ DES PRODUITS ALIMENTAIRES...



TNS Sofres

*Etude TNS-SOFRES pour **Food 360** réalisée en France auprès d'un échantillon de 1000 individus, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.*

Un taux de confiance, pour la qualité de l'eau du robinet, qui ne se dément pas dans un contexte peu favorable. On observe, en effet, un déclin depuis plusieurs années de la confiance des Français dans la qualité des produits alimentaires selon une étude TNS-SOFRES pour Food 360.

CONTRÔLES ET NORMES DE QUALITÉ :
LE PROCESSUS DE SURVEILLANCE, SOCLE DE LA CONFIANCE

C'est la conviction que l'eau du robinet est un produit très encadré, par des normes strictes et des contrôles de qualité efficaces, sous la responsabilité des autorités sanitaires, qui fonde la confiance des Français.

- **L'existence de contrôles unanimement reconnue, mais une attente renforcée en termes de fréquence**
  La quasi totalité (96%) des Français déclare que l'eau est contrôlée, mais l'opinion est plus partagée quand on leur demande si ces contrôles sont suffisants. Ainsi, une moindre proportion d'entre eux (60%) pense que les contrôles sont « suffisants », un chiffre en baisse de 5 points par rapport à 2013. Cette baisse de 5 points s'explique, en partie, par la proportion de Français qui déclare ne pas le savoir (4% vs 1% en 2013).

- **La certitude que l'eau est encadrée par des normes... qui plus est très strictes**
  Les Français sont convaincus (à 97%) que leur eau du robinet est encadrée par des normes. **64%** des personnes interrogées **jugent les normes de qualité** qui encadrent l'eau du robinet **très exigeantes**.

LE SAVIEZ-VOUS

L'eau du robinet est d'abord contrôlée par les ARS (Agence Régionale de Santé).

Elle bénéficie d'un second contrôle, grâce à l'auto-surveillance pratiquée par les gestionnaires sur les différents points de la chaîne de production.

Cette double procédure en fait le produit de consommation alimentaire le plus contrôlé de France.

UNE BONNE PERCEPTION
DES AUTORITÉS SANITAIRES

Ce niveau de confiance élevé s'appuie aussi sur une très bonne perception des autorités sanitaires, chargées de la surveiller pour en garantir la sûreté.

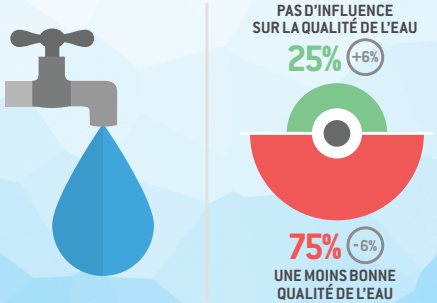
- **86% font confiance aux normes de qualité.**

- **Une majorité très nette (74%) estime qu'en France, les autorités prennent le maximum de précautions pour que les normes de qualité de l'eau du robinet protègent la santé des consommateurs.** Un pourcentage cependant en très légère baisse par rapport à l'an dernier (77%).

LE TRAITEMENT DE L'EAU POTABLE :
DES PERCEPTIONS QUI DEMEURENT PARADOXALES

La très grande majorité des Français (87%) sait que l'eau que l'on consomme au robinet, en France, est une eau qui a fait l'objet de traitements.
Ceux qui sont convaincus que la pollution des ressources a un impact sur la qualité de l'eau du robinet diminue d'ailleurs cette année (75% vs 81%), même si ce pourcentage représente toujours une forte majorité.
En réalité, cette influence demeure marginale grâce aux niveaux de traitements pour rendre l'eau potable.

INFLUENCE DE LA POLLUTION DES RESSOURCES EN EAU SUR LA QUALITÉ DE L'EAU DU ROBINET



Ils sont encore 73%, cette année, à affirmer que l'eau potable existe à l'état naturel… ce qui n'est pourtant que très rarement le cas.

Le baromètre TNS-SOFRES fait apparaître des lacunes dans la connaissance du petit cycle de l'eau (production, distribution de l'eau et assainissement des eaux usées), notamment sur cette étape de production d'eau potable, durant laquelle elle est traitée pour être conforme à des normes exigeantes. L'enquête pointe d'ailleurs à nouveau ce constat de connaissance perfectible du cycle de l'eau, un peu plus loin dans le chapitre consacré à la dépollution des eaux usées. Le sujet est complexe et les efforts de pédagogie doivent être poursuivis par tous les acteurs de l'eau.

PENSEZ-VOUS QUE L'EAU POTABLE EXISTE À L'ÉTAT NATUREL ?

73% sont d'accord
17% sans avis
10% pas d'accord

LE SAVIEZ-VOUS

L'eau du robinet est issue d'une ressource en eau brute, l'eau des nappes souterraines, de cours d'eau, elle-même surveillée et protégée. Cette ressource doit répondre à des critères de qualité pour être autorisée à être prélevée pour produire de l'eau potable. La ressource est une matière première qui va être traitée pour la rendre conforme aux normes strictes définies par la réglementation pour l'eau de boisson et ainsi devenir potable.

LA SATISFACTION DES FRANÇAIS
SE MAINTIENT À UN BON NIVEAU

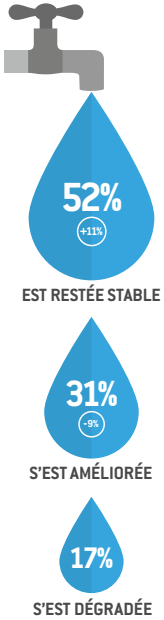
PRÈS DE 3 FRANÇAIS SUR 4
SONT SATISFAITS DE LEUR EAU DU ROBINET.

72% des Français sont satisfaits de la qualité globale de l'eau du robinet de leur domicile, un résultat similaire à celui de l'an passé.

Les Français apparaissent assez sereins quant à l'évolution de la qualité de leur eau du robinet au cours des 10 dernières années :

- 52%(vs 41 %) estiment qu'elle est restée stable ;
- La proportion de ceux qui pensent qu'elle s'est améliorée se situe à 31% vs 40 % en 2013 ;
- Enfin seuls 17% croient déceler une dégradation dans la même période.

AU COURS DES 10 DERNIÈRES ANNÉES, LA QUALITÉ DE L'EAU DU ROBINET...



CONFIANCE ET PERCEPTION
DU GOÛT

71 % TROUVENT QUE L'EAU DU ROBINET A BON GOÛT

DEUX PRINCIPAUX REPROCHES : LE GOÛT ET LE CALCAIRE

Les Français les plus satisfaits de leur eau du robinet sont aussi plus nombreux à la juger "claire", "respectant les normes de qualité" ou "douce".
A contrario, parmi les moins satisfaits, on trouve de plus fortes proportions d'interviewés qui la trouvent "chlorée" ou "calcaire".

72% des interviewés déclarent, pour autant, n'utiliser aucun appareil de traitement au quotidien, soit un chiffre en hausse de 6 points par rapport à l'année précédente.

Parmi les personnes interrogées :

- 16% (vs 21%) utilisent une carafe filtrante
- 8% (vs 9%) utilisent un adoucisseur d'eau
- 7% (vs 7%) utilisent un filtre sur les robinets

04

EAU DE BOISSON, TOUJOURS UNE PRÉFÉRENCE POUR L'EAU DU ROBINET

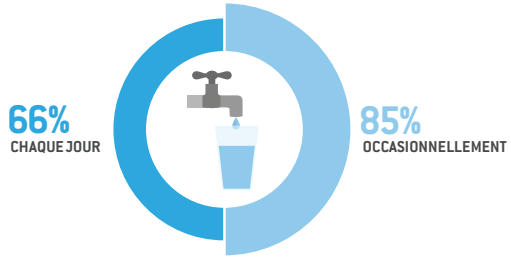
76% DE BUVEURS MIXTES :
ENTRE ROBINET ET BOUTEILLE

Les 3/4 des Français boivent, à la fois, de l'eau du robinet ou de l'eau en bouteille : ils sont avant tout des buveurs mixtes.

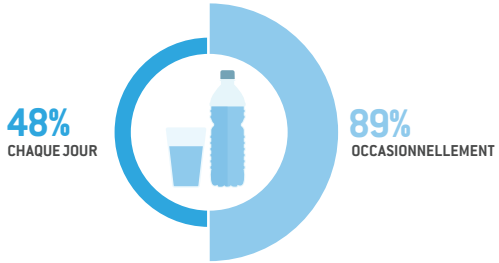
Un comportement un peu plus favorable, cependant, à l'eau du robinet qui se lit d'abord au quotidien : 2 Français sur 3 déclarent en boire chaque jour, contre moins d'1 Français sur 2 pour ce qui concerne l'eau en bouteille.

Une préférence pour l'eau du robinet qui se confirme également dans le nombre de verres de chaque type d'eau qu'ils déclarent consommer : en moyenne, sur 10 verres, près de 6 vont à l'eau du robinet et un peu plus de 4 à l'eau en bouteille.

EAU DU ROBINET



EAU EN BOUTEILLE



Les déclarations de consommation sont globalement identiques à l'an passé, même si l'on observe un léger repli sur les déclarations de consommation, quotidiennes, de l'eau en bouteille.

QUI DÉCLARE BOIRE QUOTIDIENNEMENT DE L'EAU DU ROBINET ?

70%

18 - 24 ANS

63%

+65 ANS

PLUTÔT ROBINET
OU PLUTÔT BOUTEILLE ?

LES RAISONS DE BOIRE L'UNE OU L'AUTRE EAU

Qualité et commodité pour l'eau du robinet :

C'est d'abord pour des motifs liés à sa qualité et à sa commodité d'usage que les Français justifient leur choix : pour 60% c'est « parce que c'est pratique à la maison ». Un chiffre qui augmente de 5 points par rapport à l'année passée (55%). Même si les raisons économiques de boire de l'eau du robinet demeurent importantes pour les Français : 56% déclarent la boire « parce qu'elle est moins chère », vient ensuite la qualité sanitaire et la confiance (35%). Enfin 31% avancent des raisons écologiques, du fait de l'absence d'emballage.

Praticité en déplacement et goût pour l'eau en bouteille :

Les motivations de boire de l'eau en bouteille font aussi la part belle à la praticité, mais cette fois-ci en dehors du foyer : 43% des Français amateurs d'eau en bouteille le sont ainsi « parce que c'est plus pratique en déplacement ou en voyage ». Cela reste en outre une histoire de goût pour 37% d'entre eux.

Autres critères, autres constats :

La confiance est citée aussi souvent par les amateurs d'eau du robinet pour justifier leur choix (36%), que par les consommateurs d'eau en bouteille. Le crédit accordé à la qualité sanitaire est, quant à lui, moins cité pour l'eau en bouteille (34%) que pour l'eau du robinet (40%)

LES RAISONS DE NE PAS BOIRE L'UNE OU L'AUTRE EAU

Ne pas boire l'eau du robinet, c'est avant tout, une affaire de goût (68%).
Ne pas boire de l'eau en bouteille, c'est avant tout, une affaire de coût (67%).

LES “BONS GESTES” D’UTILISATION
DOIVENT TOUJOURS ÊTRE RAPPELÉS

Les bons gestes à suivre, permettant notamment de consommer l’eau du robinet en toute sécurité, ne sont pas totalement maîtrisés par des proportions notables de consommateurs.

Le pourcentage de ceux qui savent qu’il est préférable d’utiliser de l’eau froide, pour de besoins alimentaires (cuisiner, faire du thé ou faire bouillir l’eau des pâtes...) progresse, néanmoins sensiblement cette année.
Plus de la moitié (51%) pensent encore que “laisser une carafe à l’air libre”, donc exposée à la poussière, ne pose pas de problème et (41%) ne voient aucune contre indication à consommer une bouteille ouverte depuis plus de 48h.

sont d’accord
sont ni d’accord ni pas d’accord
ne sont pas d’accord

IL EST PRÉFÉRABLE D’UTILISER L’EAU FROIDE DU ROBINET POUR CUISINER

64% (+7%) 29% (-4%) 7% (-3%)

IL EST DÉCONSEILLÉ DE LAISSER UNE CARAFE D’EAU A L’AIR LIBRE

51% 31% 18%

IL EST DÉCONSEILLÉ DE LAISSER UNE BOUTEILLE ENTAMÉE A TEMPÉRATURE AMBIANTE

42% 34% 24%

IL EST DÉCONSEILLÉ DE CONSOMMER UNE BOUTEILLE OUVERTE DEPUIS PLUS DE 48H

41% 32% 27%

LE SAVIEZ-VOUS

L’eau chaude favorise le développement des germes et la dissolution des métaux si l’eau a stagné dans les chauffe-eau ou les ballons d’eau chaude...

Qu’il s’agisse d’eau du robinet ou d’eau en bouteille les mêmes règles d’hygiène doivent être respectées. Il est important de conserver l’eau au frais et pas plus de 24h.

05

LA DÉPOLLUTION DES EAUX USÉES, UNE PERCEPTION ENCORE FLOUE

LA CONVICTION
QU'IL EST NÉCESSAIRE DE PRÉSERVER LES RESSOURCES

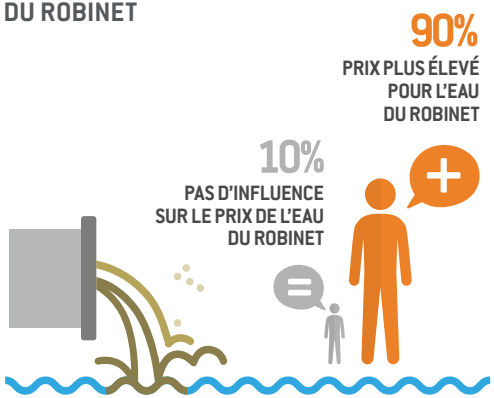
Malgré une conscience affirmée de la pollution des ressources et de la nécessité de dépolluer les eaux usées (étape du service de l'eau consistant à «nettoyer » l'eau après son utilisation), le principe de l'assainissement des eaux usées reste méconnu par la majorité.

7 Français sur 10 estiment que les ressources en eau sont polluées.

98% considèrent tout autant que « préserver les ressources » et « dépolluer des eaux usées » sont des enjeux essentiels.
Ils n'ignorent pas non plus que la pollution des ressources entraîne un supplément de coût pour le service de l'eau.

Ainsi, lorsque l'on interroge les Français quant aux conséquences de la pollution des ressources sur l'eau du robinet, on note qu'ils sont toujours aussi convaincus que la pollution des ressources impacte le prix de l'eau du robinet.

INFLUENCE DE LA POLLUTION DES RESSOURCES EN EAU SUR LE PRIX DE L'EAU DU ROBINET



UNE MÉCONNAISSANCE PERSISTANTE
DU CYCLE DE L'EAU DOMESTIQUE

Force est d'admettre qu'aucune amélioration n'intervient sur ce point, année après année. Il demeure manifestement toujours aussi ardu de faire comprendre à l'opinion que le traitement de l'eau potable et la dépollution des eaux usées constituent deux processus distincts.

En effet, depuis que ce baromètre existe, il s'est toujours trouvé une forte proportion de Français pour penser que les eaux usées « sont retraitées en usine pour être transformées en eau potable », ce qui est totalement faux.

QUE DEVIENNENT LES EAUX USÉES ?

49%
TRAITÉES EN USINE PUIS TRANSFORMÉES EN EAU POTABLE

45%
NETTOYÉES EN USINE PUIS REJETÉES DANS LA NATURE

6%
REJETÉES TELLES QUELLES DANS LA NATURE

LE SAVIEZ-VOUS

En adoptant les bons réflexes, chacun de nous peut participer aux efforts de dépollution des eaux usées et faire un geste pour préserver l'environnement.

Ne pas jeter dans l'évier ou dans les toilettes :
- *les restes de désherbants ou d'engrais*
- *les huiles de vidanges neuves ou usées*
- *les hydrocarbures, essence à détacher, essence de térébenthine...*
- *les fonds de pots de peinture ou de vernis*
- *les insecticides domestiques et les produits pour protéger les bois des insectes*
- *les produits contre les animaux nuisibles*
- *les médicaments non utilisés, entamés ou périmés (rapportez-les à la pharmacie)*
- *les lingettes, celles-ci pouvant boucher les canalisations et altérer le bon fonctionnement des stations de dépollution (jetez-les dans la poubelle)*

Des systèmes de collecte de ces produits sont fréquemment mis en place dans les communes, renseignez-vous auprès de votre mairie. Ils seront ainsi traités dans des filières adaptées.

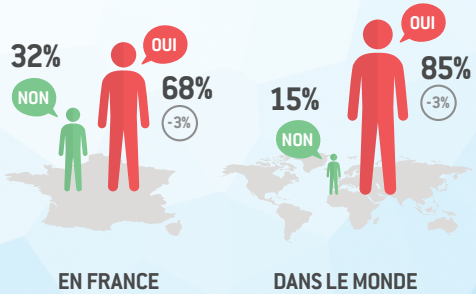
06

LES RESSOURCES EN EAU, UN REGARD TOUJOURS INQUIET

UNE INQUIÉTUDE MOINDRE VIS-À-VIS D'UNE PÉNURIE À COURT TERME
...MAIS DES CRAINTES LÉGÈREMENT PLUS MARQUÉES SUR LE LONG TERME

Les Français sont un peu moins nombreux à penser que l'eau est une ressource limitée en France.

On retrouve ce léger fléchissement, lorsqu'on leur demande si l'eau est une ressource limitée dans le monde, même si l'opinion est, à cet égard, plus unanime encore.



Cette année, les Français expriment un peu plus de craintes, que l'année passée (53% vs 49%), de manquer d'eau dans leur région dans un avenir relativement lointain.

Lorsque ces craintes existent, elles se situent principalement à long terme au-delà de 20 ans. À noter, cependant l'augmentation de ceux qui pensent manquer d'eau d'ici 10 à 20 ans.

Outre l'inquiétude des Français concernant les pénuries d'eau dans l'avenir, une majorité (62%) persiste à penser que les ressources vont se dégrader.

Parmi les Français plus optimistes sur ce point, plus d'un quart de l'opinion (27%) penche pour une stabilisation de la qualité des ressources et 11% pour une amélioration.

DANS VOTRE RÉGION, PENSEZ-VOUS QUE VOUS MANQUEREZ D'EAU ?

2%		D'ICI 5 À 10 ANS
10%	+3%	D'ICI 10 À 20 ANS
19%	+3%	D'ICI 20 À 50 ANS
22%	-2%	D'ICI PLUS DE 50 ANS
47%	-4%	NE PENSENT PAS MANQUER D'EAU DANS LEUR RÉGION

DANS LES ANNÉES À VENIR LA QUALITÉ DE L'EAU VA...

SE DÉGRADER	S'AMÉLIORER	RESTER STABLE
62%	27%	11%

LE SAVIEZ-VOUS

L'observation de mesures pour la période 1968 à 2007 montre la sévérité de la baisse de débits des cours d'eau et de leur durée sur de vastes portions du territoire. La ressource n'est plus aussi abondante sans que la cause soit clairement établie.

(Source : Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable - brochure Environnement France - les grandes tendances 2014)

POLLUTION DES RESSOURCES
UNE RESPONSABILITÉ INDIVIDUELLE EN PARTIE RECONNUE

58% des Français admettent leur responsabilité personnelle dans la pollution de l'eau.

Une prise de conscience qui se confirme lorsque 86% reconnaissent qu'ils ont un rôle à jouer dans la préservation des ressources.

DISPOSITION MITIGÉE À UN EFFORT FINANCIER POUR REMÉDIER À LA POLLUTION

Une courte majorité est disposée à payer l'eau plus chère pour préserver le milieu naturel. Il s'agit là d'un léger basculement d'opinion (ils n'étaient que 47% en 2013). 54% y seraient favorables pour que l'eau du robinet soit de meilleure qualité.

JE SUIS PRÊT(E) À PAYER PLUS POUR ...

UNE EAU DE MEILLEURE QUALITÉ

54%

PRÉSERVER LES RESSOURCES NATURELLES EN EAU

51%

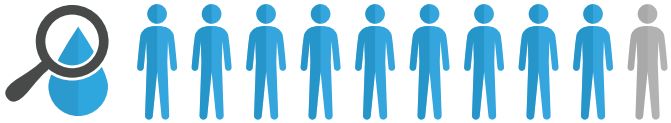
07

L'ÉCO-RESPONSABILITÉ, DES FRANÇAIS TRÈS ATTENTIFS À LEUR CONSOMMATION

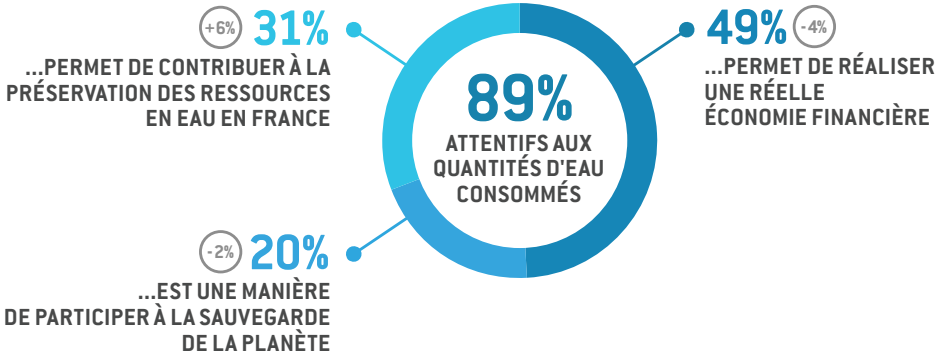
UNE CONSOMMATION D'EAU
SOUS SURVEILLANCE

Dans cette nouvelle édition, les comportements économes sont légèrement moins motivés par des aspects pécuniaires que l'année passée, même s'ils demeurent de loin le premier objectif déclaré d'une consommation maîtrisée.

Les Français sont quasiment tous attentifs à leur consommation d'eau. Ils ont des comportements motivés près d'une fois sur deux par la perspective de préserver leur pouvoir d'achat. Mais dans une légèrement moindre mesure que l'an dernier.
Les Français semblent, à contrario, légèrement plus enclins cette année, à surveiller leur consommation d'eau pour contribuer à la préservation des ressources en France. Enfin, 20% déclarent le faire pour participer à la sauvegarde de la planète.

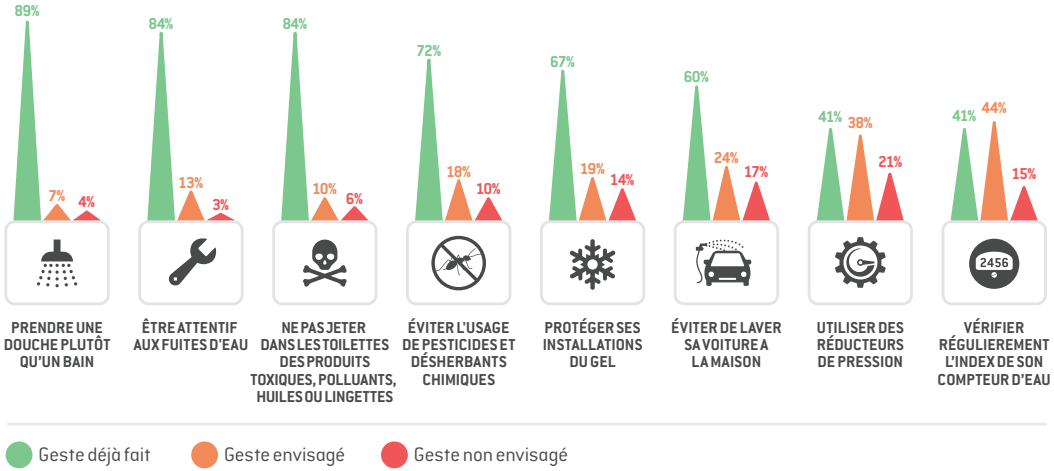


9 FRANÇAIS SUR 10 SONT ATTENTIFS



LES GESTES RESPONSABLES
MOINS UNANIMEMENT CONSENTIS

Les Français se sentent concernés par la consommation responsable. Ils affichent une 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. Prendre une douche plutôt qu'un bain, utiliser moins de pesticides, faire la chasse aux fuites ou être plus attentif à ce que l'on rejette dans les canalisations sont les gestes les plus usités. Mais la proportion de ceux qui ne sont pas totalement disposés à faire ces efforts, pour assurer la préservation du milieu naturel est plus importante cette année. Les Français semblent beaucoup plus mobilisés sur leurs comportements (ne pas laisser couler l'eau, prendre une douche...) que sur la vérification régulière de l'index du compteur, l'utilisation des réducteurs de pression ou la protection des installations contre le gel.



LE SAVIEZ-VOUS

Pas toujours visibles, les fuites sont pourtant facilement détectables. Il suffit de relever les chiffres inscrits sur son compteur d'eau, le soir après avoir fermé tous les points de consommation d'eau. Le lendemain matin, avant de réouvrir le moindre robinet, il faut vérifier que les chiffres sont identiques. Si les chiffres ont changé, c'est qu'il y a probablement une fuite.

L'UTILISATION DE L'EAU DE PLUIE :
LES RISQUES POUR LA SANTÉ ENCORE MAL ÉVALUÉS

6 Français sur 10 (59%) estiment qu'utiliser de l'eau de pluie ne présente pas de danger pour la santé. Un résultat en légère hausse par rapport à l'an dernier.

Les Français ont bien assimilé l'innocuité de l'eau de pluie pour une utilisation à l'extérieur de la maison. L'enquête pointe, tout de même, la proportion élevée de ceux qui, sous-estimant les risques sanitaires liés à certains usages, sont disposés à se servir de l'eau de pluie pour se laver, laver la vaisselle ou le linge.

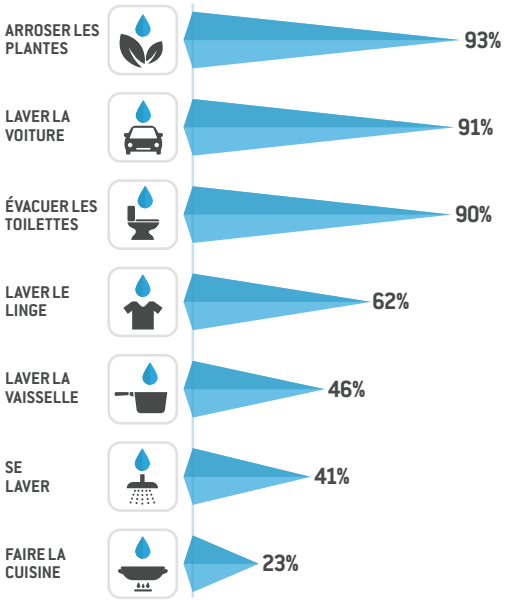
GLOBALEMENT, EXISTE-T-IL UN RISQUE POUR LA SANTÉ À UTILISER L'EAU DE PLUIE ?

LE SAVIEZ-VOUS

Certes, l'eau de pluie est adaptée aux usages domestiques, mais elle n'est pas potable. Il est donc recommandé de respecter la réglementation qui préconise une utilisation de l'eau de pluie strictement réservée à des usages non alimentaires et non corporels.

L'eau de pluie n'est pas adaptée à la boisson, à l'hygiène corporelle, ni même à la vaisselle.

SERIEZ-VOUS PRÊT(E) À UTILISER DE L'EAU DE PLUIE POUR LES USAGES SUIVANTS ?



08

L'INFORMATION SUR L'EAU, UN BESOIN CONSTANT

PRÈS DE LA MOITIÉ DES FRANÇAIS
CONSIDÈRE NE PAS ÊTRE SUFFISAMMENT INFORMÉE

47% des Français considèrent ne pas être suffisamment informés.

Les attentes en matière d'information restent à des niveaux élevés.

Malgré le développement de nombreux canaux d'information, les Français réclament donc plus d'information sur l'eau, notamment sur sa qualité et les contrôles qui sont effectués.

LES SUJETS SUR LESQUELS LES FRANÇAIS VEULENT ÊTRE INFORMÉS
ET LES SOURCES D'INFORMATION PRIVILÉGIÉES

Près d'1 Français sur 2 recherche donc plus d'information.

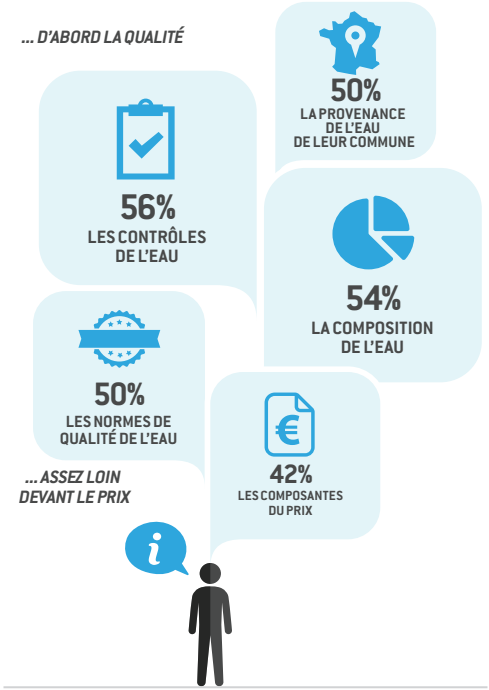
Et parmi leurs sujets d'interrogation, figurent toujours en premier lieu les questions en lien avec la qualité de l'eau, pour plus de la moitié d'entre eux, et, assez loin devant celles sur le prix.

Les émetteurs d'information préférés des Français restent la mairie et les entreprises spécialisées.

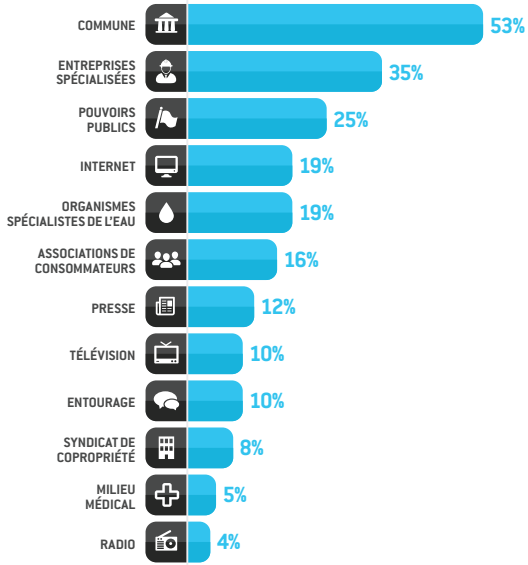
Première source d'information, la mairie est mentionnée par 53% des personnes interrogées.

35% citent les entreprises de l'eau comme source privilégiée d'information.

LES SUJETS SUR LESQUELS LES FRANÇAIS VEULENT ÊTRE INFORMÉS



LES SOURCES D'INFORMATION SUR L'EAU DU ROBINET

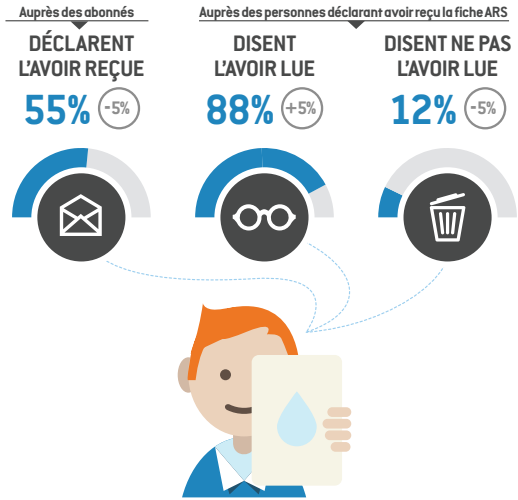


LA FICHE ANNUELLE D'INFORMATION
SUR LA QUALITÉ DE L'EAU

La réglementation impose de joindre à la facture d'eau, une fois par an, une synthèse d'information sur la qualité de l'eau réalisée par l'agence régionale de santé (ARS).
Les abonnés au service de l'eau reçoivent donc cette synthèse des analyses officielles, qui détaille la qualité de l'eau dans leur commune.

Les foyers français sont plus nombreux 45% (vs 40%), cette année à déclarer ne pas se souvenir de l'existence de cette fiche descriptive, pourtant jointe une fois par an, avec leur facture d'eau. Il est donc probable qu'une bonne partie d'entre eux, n'en a, en fait, pas remarqué l'existence.

Cependant, parmi les 55% déclarant l'avoir reçue, un pourcentage plus élevé que l'année dernière déclare l'avoir lue. Un résultat à rapprocher avec le pourcentage des attentes d'information en matière de qualité de l'eau, qui restent élevé.



LE CENTRE
D'INFORMATION
SUR L'EAU

LE CENTRE D'INFORMATION SUR L'EAU

B.P. 10005-75362 Paris Cedex 08

Tél. : 01 42 56 20 00
Fax : 01 42 56 01 87

Association Loi 1901 - SIREN 401 644 570 - APE 9499Z

www.cieau.com

Avril 2015. Crédits photos : Fotolia et Thinkstock. Graphismes et conception : LA SIMPLE AGENCE - Tél. : 06 85 66 07 81 - www.lasimpleagence.com