



Baromètre 24<sup>ème</sup> édition

2020



# LES FRANÇAIS ET L'EAU

Enquête nationale 2020

KANTAR



## Méthodologie en France

### Echantillon

3495 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 du chef de ménage) et après stratification (régions UDA 13, catégorie d'agglomération).

### Mode de recueil

Interviews menées Online, via l'Access Panel de KANTAR.

### Dates de recueil

Le terrain s'est déroulé du 17 juin au 15 juillet 2020.

  Différence significative en hausse/ en baisse vs 2019

	Edito	3
1	Service de l'eau, fondamental et apprécié face à la crise Covid-19	4
2	Un service de l'eau plebiscité par les Français	10
3	La confiance en la qualité de l'eau progresse toujours	14
4	Deux personnes sur trois boivent de l'eau du robinet tous les jours	18
5	Prix du service de l'eau : vers une meilleure acceptation ?	24
6	Maîtriser sa consommation d'eau... pour l'avenir	32
7	Les Français toujours très conscients de la nécessité de préserver les ressources	38
8	Dépollution des eaux usées, un impératif qui sensibilise moins	42
9	Les Français se sentent mieux informés	46
10	Quelques malentendus sur l'eau persistent	50

## EDITO



Marillys Macé  
Directrice générale  
du Centre d'information  
sur l'eau

Durant la crise sanitaire que nous vivons, la définition même de la notion de **service de l'eau** a pris tout son sens. Au-delà du personnel soignant, un grand nombre de professionnels, dont les entreprises de l'eau, ont joué un **rôle fondamental aux yeux des Français**.

Leur apport à la population par le maintien de la continuité du service, de la qualité et de la sécurité de l'eau du robinet durant le confinement, et plus généralement la crise épidémique, est évident.

Les professionnels de l'eau ont fait preuve d'une mobilisation sans faille, aux quatre coins de France pour servir une eau potable sécurisée 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 et **prendre en charge les eaux usées pour garantir la salubrité publique**.

Plus que jamais, **la continuité du service** a notamment permis d'adopter un geste barrière essentiel : **le lavage des mains**. Mais également de continuer à assurer toute

l'hygiène quotidienne, que ce soit à domicile mais également dans les hôpitaux, les EPHAD ou encore dans les collectivités pour la propreté des voiries. Continuité du service encore grâce aux techniciens trop souvent ignorés qui exploitent les réseaux de collecte et les stations d'assainissement des eaux usées et qui ont souvent lutté pour maintenir les performances épuratives indispensables.

Toutes et tous ont répondu présents durant cette crise et je tenais à leur rendre hommage dans cette nouvelle édition du baromètre. À l'image même des Français que nous avons interrogés immédiatement après le déconfinement. Au travers de leurs réponses, nous pourrions nous rendre compte de leur reconnaissance du rôle indispensable des opérateurs et de la confiance qu'ils leur portent. On aurait pu constater une perte de confiance dans la qualité de l'eau potable. Il n'en est rien ; elle progresse même. Et les Français continuent à choisir de boire l'eau du robinet. Dans cette période incertaine, il est réconfortant de communiquer enfin sur « les trains qui arrivent à l'heure » !



01

SERVICE DE L'EAU,  
FONDAMENTAL ET  
APPRÉCIÉ FACE  
À LA CRISE COVID-19

# L'action des professionnels de l'eau saluée par les Français

93 %

jugent que les professionnels de l'eau ont joué un rôle essentiel en assurant la continuité du service

Les professionnels de l'eau ont joué un rôle essentiel pour assurer la continuité du service de l'eau dans le contexte covid-19

93 %

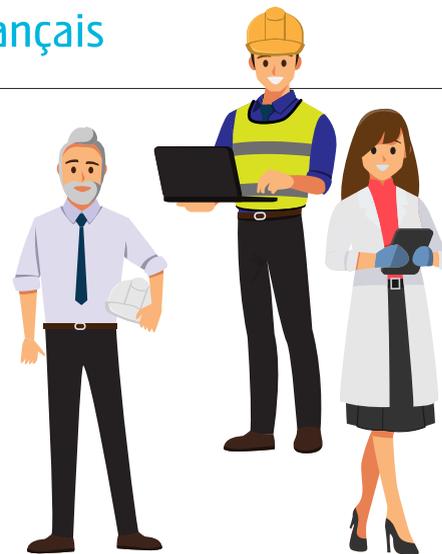
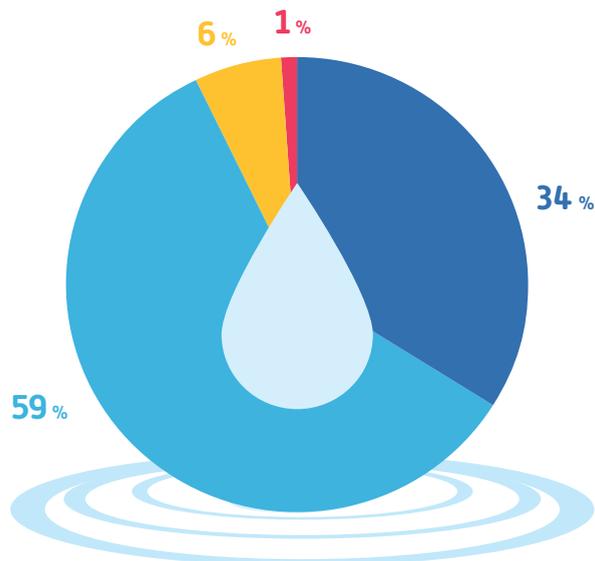
Oui, tout à fait d'accord

Oui, plutôt d'accord

7 %

Non, pas d'accord

Non, pas du tout d'accord



Dans le contexte Covid-19, les Français restent très attachés à leurs services publics de l'eau et de l'assainissement.

— 93 % reconnaissent le rôle indispensable des professionnels qui ont assuré, sans interruption, la distribution de l'eau du robinet et l'assainissement des eaux usées.

— 34 % en sont totalement convaincus.

— Parmi la frange des 7 % qui expriment leur désaccord, on remarque qu'il sont plutôt issus des territoires ruraux.

## Des inquiétudes émergentes liées au contexte sanitaire...

— Mesurant année après année, la confiance que les Français portent à leur services d'eau et à l'eau du robinet, l'étude a voulu connaître le niveau de stress dans ce moment particulier de pandémie. Il semble que l'état d'esprit se partage entre les personnes qui se disent globalement stressées (48 %) et celles qui ne semblent pas ressentir cette inquiétude (52 %).

Etat d'esprit des Français entre mi-mars et juillet 2020 (sur une échelle de 1 à 10)

48 %

étaient stressés  
[notes de 0 à 6]



39 %

neutres  
[notes de 7 à 8]



13 %

étaient sereins  
[notes de 9 à 10]



Après le confinement, par rapport à la moyenne nationale, qui se sent :

### Moins stressées

- Les hommes (44 %)
- Les 65 ans et plus (39 %)
- Les régions PACA, Bourgogne-Franche-Comté (40 %)

### Plus stressées

- Les femmes (51 %)
- Les 18-24 ans (58 %)
- Les 25-34 ans (54 %)
- Les 35-49 ans (52 %)

## ...mais cela n'a pas pour autant abimé le degré de confiance dans le service de l'eau

95%

considèrent que leur niveau de confiance envers le service de l'eau est resté le même, voire s'est amélioré

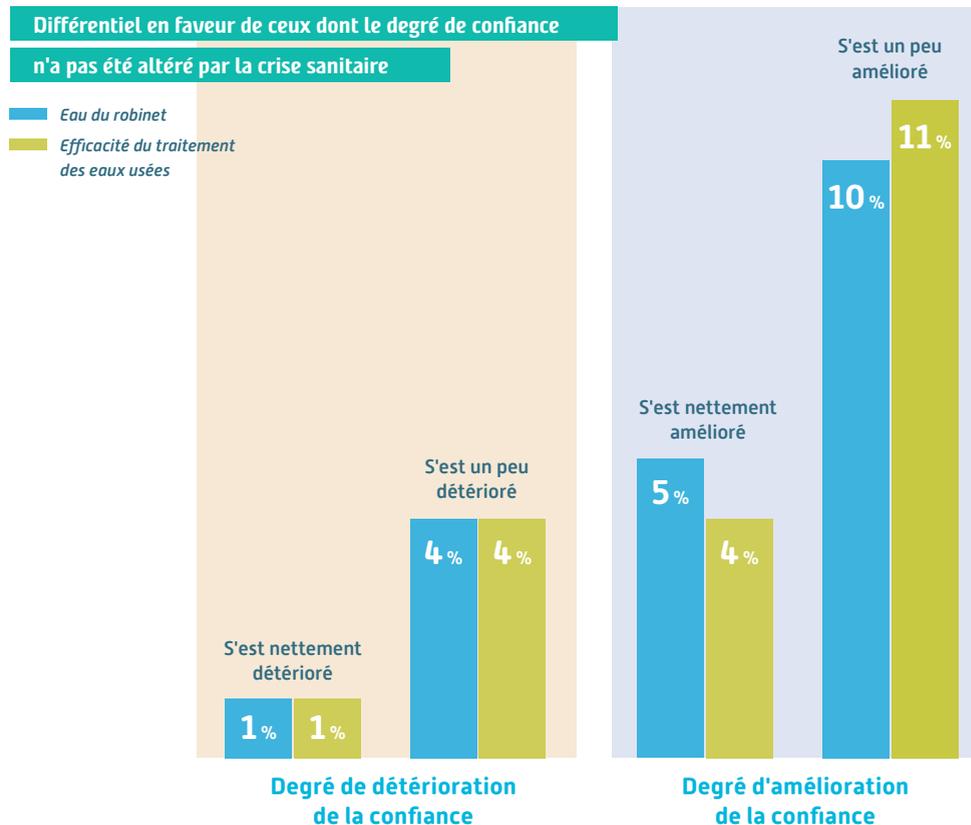
— La crédibilité du service de l'eau n'a pas souffert du contexte général :

- 80 % des Français conservent leur confiance à l'eau du robinet,
- 79 % partagent cet avis s'agissant de l'efficacité du traitement des eaux usées.

**C'est sensiblement plus que** les produits alimentaires (73 %), ou la collecte et le traitement des déchets ménagers (72 %),

À noter, le différentiel positif d'environ 10 points entre ceux qui estiment que **leur confiance vis-à-vis du service de l'eau s'est accrue (15%)** et ceux qui, **a contrario, admettent que la crise sanitaire a ébranlé leur confiance (5%)**.

Les Français qui estiment que leur niveau de confiance s'est amélioré (15 %) sont trois fois plus nombreux que ceux qui pensent qu'il s'est dégradé (entre 5 et 6 %).



## Lingettes usagées : un mode d'emploi à apprendre

— Durant le confinement, on a pu observer une consommation accrue des lingettes désinfectantes ou nettoyantes. Elles ont bien trop souvent été jetées dans les toilettes plutôt que dans les poubelles ménagères ; les producteurs de lingettes ayant pour argument publicitaire qu'elles seraient biodégradables.

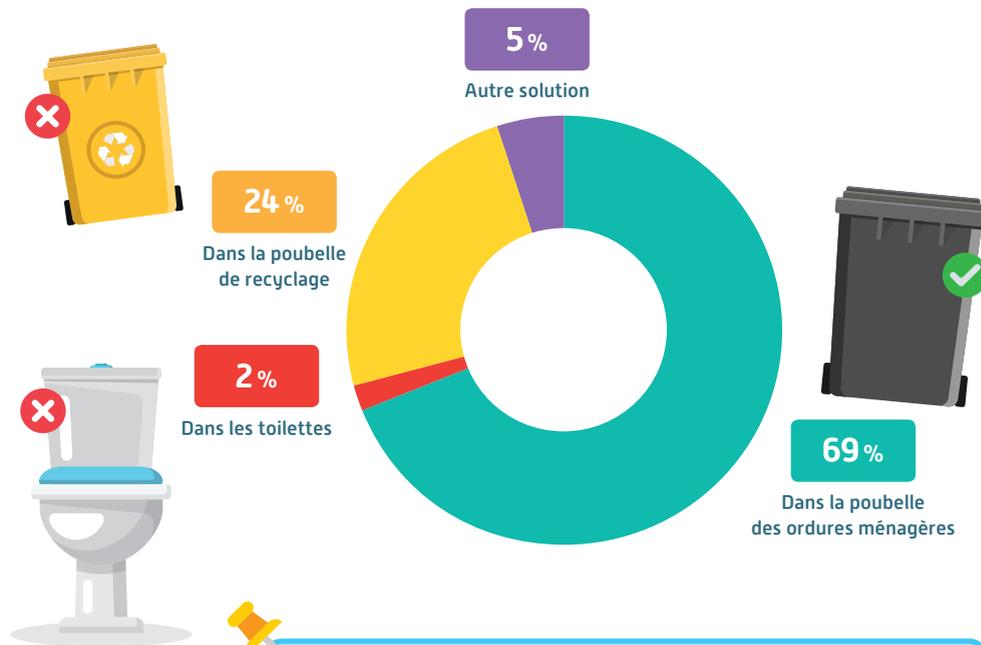
— Les stations de traitement des eaux usées ont rapidement subi les conséquences de cette pratique : les fibres des lingettes obstruent les canalisations et créent des pannes, empêchant ou retardant ainsi le travail de dépollution des eaux usées.

- **69% des consommateurs savent que la poubelle est le moyen le plus sûr pour jeter les lingettes, tout comme les masques et les gants.**

- **24% utiliseraient la poubelle de recyclage, ce qui est un pis aller.**

On peut constater la contradiction entre le déclaratif qui montre que seules 2% des personnes pensent que c'est dans les toilettes qu'il faut jeter les lingettes et la réalité des milliers de tonnes de lingettes ramassés dans les stations de dépollution.

Selon vous, quel est le moyen le plus sûr de jeter masques, gants et lingettes utilisés ?



Les lingettes bouchent les tuyaux des réseaux d'assainissement et perturbent le fonctionnement des stations d'épuration.

## Les services d'eau et d'assainissement nous ont alerté : halte aux lingettes dans les toilettes !



— Confrontés à ce fléau qui **perturbe leur activité de maintien en service des réseaux d'assainissement**, les professionnels ont lancé le même cri d'alarme : «...près des trois-quarts de nos interventions de terrain concernent le débouchage de canalisations d'eaux usées, à cause des lingettes ! ».

**Nos toilettes ne sont pas des poubelles !** N'y jetons plus nos lingettes qui doivent rejoindre la poubelle au même titre que nos autres déchets non recyclables.

— Dépolluer les eaux usées est essentiel pour la salubrité publique, comme pour l'environnement. Il faut que les professionnels de l'assainissement puissent assurer cette mission sans en être détournés par des réparations lourdes parfaitement évitables.



02

UN SERVICE DE L'EAU PLÉBISCITÉ  
PAR LES FRANÇAIS

# L'appréciation du service de l'eau atteint son plus haut niveau

89%  87%

des Français satisfaits  
de leurs services  
d'eau et d'assainissement

23% 

en sont très satisfaits



Qui sont les Français encore plus satisfaits que la moyenne [89%] ?

- Les 18-24 ans [93%]
- Les régions Bourgogne-Franche Comté [93%] et Auvergne-Rhône Alpes [92%]

Dans le contexte exceptionnel de crise sanitaire, le niveau de satisfaction augmente significativement.

Satisfaction des Français vis-à-vis du service de l'eau de leur commune



**Durant le confinement imposé par la pandémie de coronavirus, les services d'eau et d'assainissement se sont mobilisés pour assurer leur continuité sur tout le territoire. Les Français en ont eu conscience ;** Les indicateurs validant cette adhésion se traduisent par **des scores de satisfaction sans équivoque pour le service de l'eau.**

**Près de 9 Français sur 10 se disent satisfaits de ce service, un taux de satisfaction encore jamais égalé depuis la première édition du baromètre en 1995.**

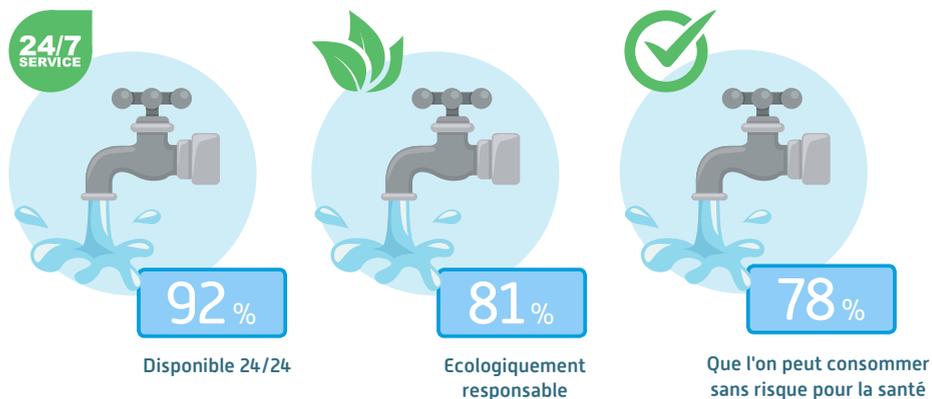
# L'image de l'eau et de son service progresse pour la plupart des critères de jugement

Le travail quotidien des professionnels de l'eau largement salué : l'eau du robinet est unanimement reconnue pour sa disponibilité

— L'eau du robinet est un service, mais aussi un produit qui nécessite l'implication et l'expertise et le savoir-faire des professionnels. Les consommateurs ne s'y trompent pas et portent un regard très positif sur leur **eau du robinet**, à l'image du degré de satisfaction des différentes dimensions de **leurs services de l'eau**.

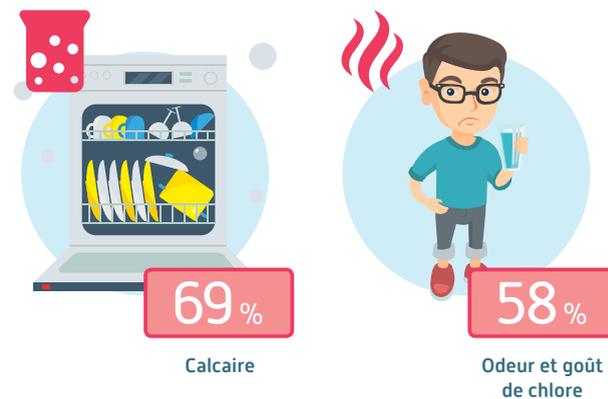
## Caractéristiques de l'eau du robinet consommée à domicile

### Dimensions positives de l'eau du robinet



— L'eau du robinet est reconnue pour sa **disponibilité par la quasi-totalité (92 %) des Français**. 83 % lui accordent des **vertus écologiques**. Une forte majorité (78 %) affirme que c'est **une eau qui peut être bue sans danger pour la santé**.

### Dimensions négatives de l'eau du robinet



— En tête des motifs d'insatisfaction évoqués, on retrouve la présence de **calcaire** (69 %), **l'odeur et le goût de chlore** (58 %). Les taux de citation de ces deux types de griefs varient d'ailleurs assez peu d'une édition du baromètre à l'autre.

# Sécurité, environnement et accompagnement des consommateurs également appréciés

- Les consommateurs sont plus nombreux, cette année à saluer la performance du service de l'eau concernant, notamment : sa **continuité**, plébiscitée par 85% de Français.
- Près de **7 consommateurs sur 10 estiment que le service de l'eau en France contribue à préserver l'environnement**.
- **L'information** fournie, **l'aide et les conseils**, tout comme **l'écoute des consommateurs** sont des indicateurs de satisfaction qui augmentent également significativement, dans cette édition.

## Sont satisfaits(es) du service de l'eau en ce qui concerne...

85%

La continuité de l'alimentation en eau



77%

La garantie sanitaire de l'eau fournie au robinet



73%

Sa contribution à la préservation de l'environnement grâce à la collecte et au traitement des eaux usées



61%

L'information fournie

58%



60%

L'aide et les conseils pour maîtriser sa consommation d'eau

57%



58%

L'écoute du consommateur

56%



03

LA CONFIANCE  
EN LA QUALITÉ  
DE L'EAU PROGRESSE  
TOUJOURS



# Le taux de confiance en la qualité de l'eau du robinet toujours très élevé

**85 %**  
ont confiance en  
l'eau du robinet en France

**22 %**  
déclarent avoir très confiance



En France, rappelons que l'eau du robinet doit satisfaire un haut niveau d'exigence sanitaire, ce qui en fait aujourd'hui, le produit alimentaire le plus contrôlé.

L'eau du robinet inspire confiance à plus de huit personnes sur 10 (85 %)

Confiance dans l'eau du robinet... 3 mois après le début de la pandémie COVID.



— Les 15 % qui n'ont pas confiance en la qualité de l'eau évoquent des raisons liées au goût et au calcaire.

**Les Français un peu plus confiants à l'égard de l'évolution de la qualité de l'eau du robinet**

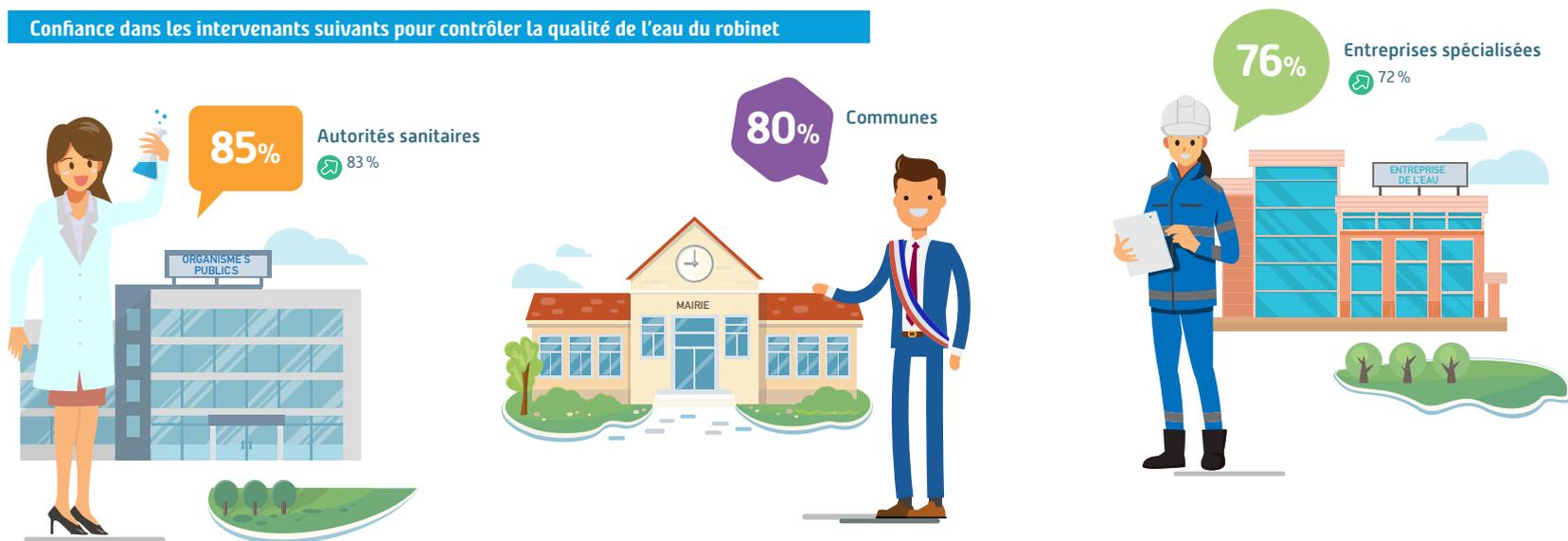
- Plus de la moitié (52 %) pensent que la qualité est restée stable, au cours des 10 dernières années,
- Une proportion sensiblement moins importante (31 %) estime qu'elle s'est améliorée,
- Ils sont encore moins nombreux cette année (15 % vs 17 % en 2019) à croire en une dégradation dans la même période.

# Un taux de confiance accru envers les entreprises de l'eau

## Tous les acteurs du contrôle de l'eau inspirent confiance, en dépit de la crise Covid, mais les entreprises spécialisées enregistrent le plus fort taux de progression

- Les Français accordent un degré de confiance toujours élevé aux autorités sanitaires pour contrôler la qualité de l'eau (85 %), devant les communes (80 %).
- Les entreprises spécialisées obtiennent cette année l'adhésion de plus des trois quarts des Français (76 % vs 72 % en 2019).
- Partout en France, nos professionnels sont organisés pour assurer la continuité des services essentiels de l'eau, en lien direct avec les autorités sanitaires. L'eau du robinet peut donc être consommée en toute confiance.

### Confiance dans les intervenants suivants pour contrôler la qualité de l'eau du robinet



# Le crédit accordé aux acteurs de l'eau, aux process de surveillance, et aux traitements forment le socle de la confiance

Pour mieux comprendre l'opinion des Français sur la qualité de l'eau, le C.I. ÉAU s'attache, depuis la création du baromètre en 1996, à poser des questions multiples qui permettent de cerner de manière plus fine les opinions et la perception de l'eau du robinet.

Ainsi, des questions sont posées à la fois sur **les contrôles, le respect des normes** mais aussi sur la confiance qu'ils accordent **aux processus de traitement**.

## Un taux de confiance très corrélé à trois éléments essentiels :

### La crédibilité accordée aux acteurs de l'eau

Comme nous l'avons vu précédemment, les taux de confiance élevés accordés à l'ensemble des acteurs de l'eau, pour en garantir la sûreté, sont en hausse.

### La reconnaissance du process de surveillance

Le process de surveillance qui encadre l'eau du robinet est encore plus unanimement reconnu dans cette édition, tant au niveau des normes sanitaires que des contrôles opérés : plus de 8 personnes sur 10 (83 % vs 79 % en 2019) estiment que ces contrôles de qualité sont efficaces, et 74 % (vs 70 % en 2019) considèrent que les normes sont exigeantes.

Pensent que l'eau est soumise à des contrôles



74%

Estiment que les contrôles sont efficaces

70%

Pensent que l'eau est soumise à des normes



83%

Trouvent ces normes exigeantes

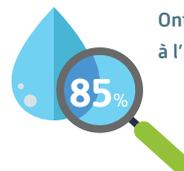
79%



### Le fort crédit accordé aux traitements

Dans un contexte très sensible, lié à la COVID-19, le niveau de confiance des Français concernant **le processus de traitement** de l'eau du robinet s'élève à **85 %**.

Ont confiance en la qualité des processus de traitement à l'égard de l'eau du robinet



Les traitements habituels protègent l'eau du robinet des virus. Plusieurs méthodes de désinfection : l'ozonation, la désinfection par ultraviolet, ou la chloration, permettent en effet d'éliminer tous les virus, dont le coronavirus.

3 consommateurs sur 4 (75 %) savent que ces normes sont fixées par les pouvoirs publics français et l'Union européenne.





04

DEUX PERSONNES  
SUR TROIS BOIVENT  
DE L'EAU DU ROBINET  
TOUS LES JOURS

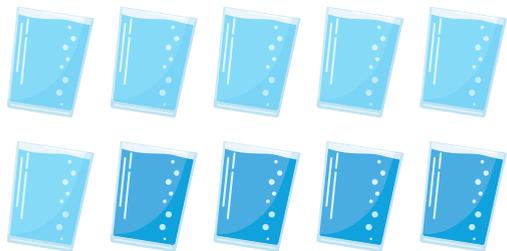
# Eau du robinet ou en bouteille : l'écart se maintient en faveur de l'eau du robinet

**73%**  
des Français sont des buveurs mixtes

Des habitudes similaires, avec une **légère consolidation des déclarations de consommation de l'eau du robinet**.

- Près des trois quarts d'entre eux (73 %) déclarent boire à la fois de l'eau du robinet et de l'eau en bouteille.
- Ils sont avant tout des **buveurs « mixtes »**.
- Les Français sont toujours aussi nombreux à déclarer boire de l'eau du robinet **quotidiennement** (67 % vs 65 % en 2019).
- La proportion de ceux qui boivent de l'eau en bouteille, régulièrement, reste, elle aussi, stable.

## Répartition de la consommation pour 10 verres d'eau bus



➤ **6**  
verres d'eau  
du robinet  
5,8

➤ **4**  
verres d'eau  
en bouteille  
4,2

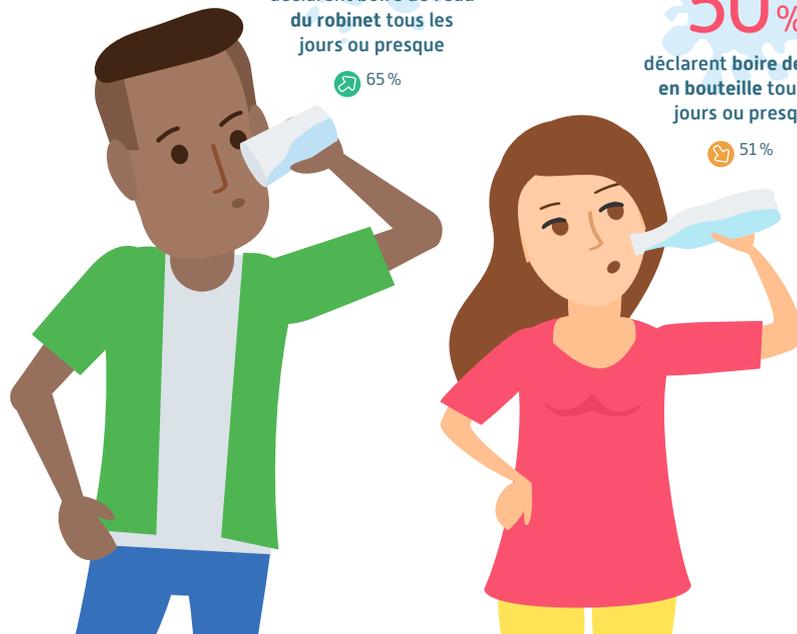
## Déclaration de consommation quotidienne d'eau du robinet et d'eau en bouteille

**67%**  
déclarent boire de l'eau  
du robinet tous les  
jours ou presque

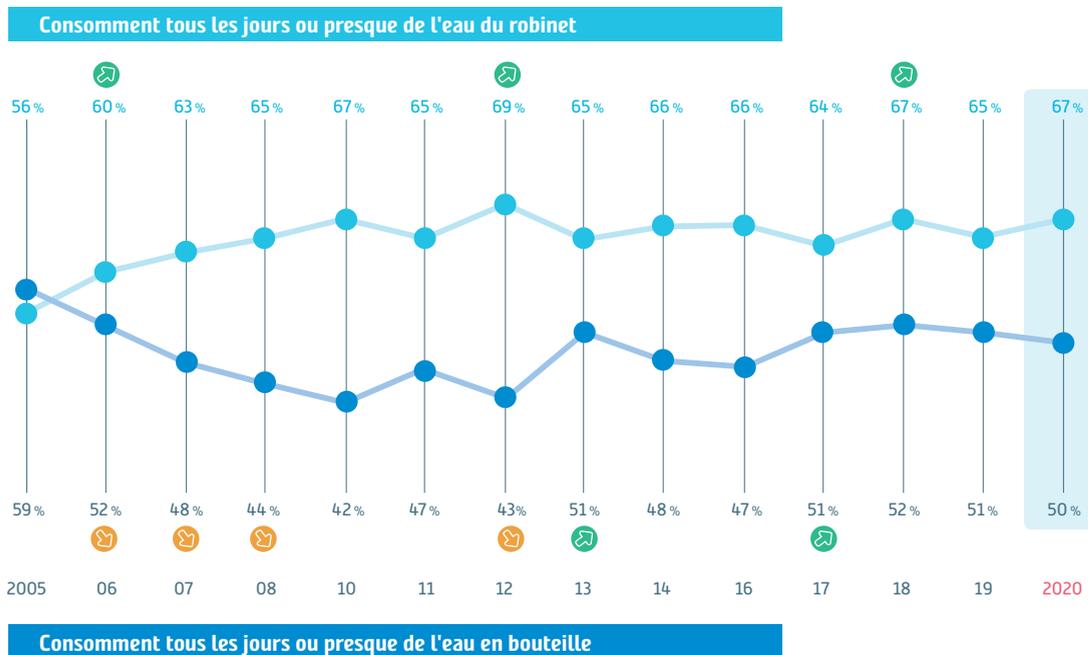
↻ 65%

**50%**  
déclarent boire de l'eau  
en bouteille tous les  
jours ou presque

↻ 51%



# Evolution de la consommation d'eau du robinet et de l'eau en bouteille depuis 15 ans



# La consommation d'eau du robinet et d'eau en bouteille à la loupe

Dans quel(s) lieu(x) buvez-vous de l'eau du robinet ?



76 %

A la maison



51 %

Chez des proches



37 %

Au restaurant



30 %

Au travail



24 %

Lors d'activités sportives



Dans le détail, l'eau du robinet est plus consommée que la moyenne par...

- Les PCS+ (70 %)
- Les agglomérations de plus de 100 000 habitants (71 %)
- Les régions Provence-Alpes-Côte d'Azur (78 %), Auvergne-Rhône-Alpes (76 %), Occitanie (73 %)

Dans le détail, l'eau du robinet est moins consommée que la moyenne par...

- Autres PCS (63 %)
- Les régions Bretagne (59 %), Hauts-de-France (44 %), Normandie (60 %)



Dans le détail, l'eau en bouteille est plus consommée que la moyenne par...

- Hauts-de-France (72 %)
- Autres PCS (56 %)

Dans le détail, l'eau en bouteille est moins consommée que la moyenne

- Les agglomérations de 20 à 100 000 habitants (59 %)
- Les régions Auvergne Rhône-Alpes, Bourgogne Franche-Comté (40 %)

# Les raisons de boire, ou pas, de l'eau du robinet

## Pour les Français, l'eau du robinet c'est pratique, pas cher et de bonne qualité !

— Pourquoi les Français boivent, au moins occasionnellement (85 %), de l'eau du robinet ? Cette année les motifs en faveur de l'eau du robinet restent sa praticité à la maison (+ 5 points), son prix peu élevé (+ 4 points), sa qualité (+ 2 points)

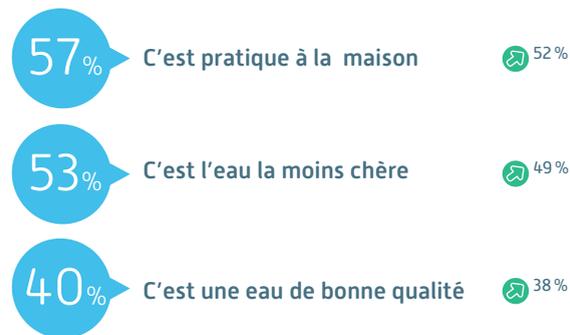
— Autre point à souligner : **la hausse des indicateurs liés à l'environnement, cités par plus d'un tiers des Français** : « Il n'y a pas de bouteille à transporter » 36 % (vs 31 % en 2019), « J'en consomme pour ne pas produire de déchets plastiques » 35 % (vs 30 % en 2019).

— Le fait de ne pas en boire est **motivé par des questions de goût**. Un indicateur toutefois en baisse de 3 points : 69 % vs 72 % en 2019.

— Néanmoins, les trois quarts des Français déclarent apprécier le goût de l'eau du robinet.



## On boit de l'eau du robinet (85 % des Français) parce que...



## On ne boit pas l'eau du robinet (15 % des Français) parce que...



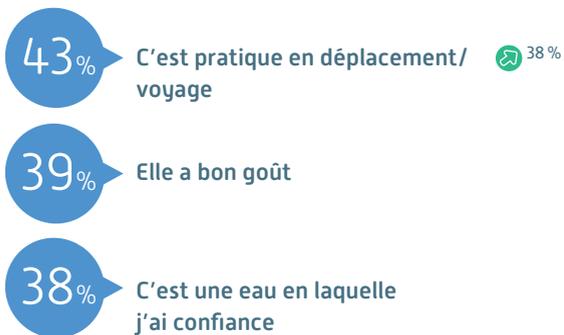
# Les raisons de boire, ou pas, de l'eau en bouteille

## ...et l'eau en bouteille ?

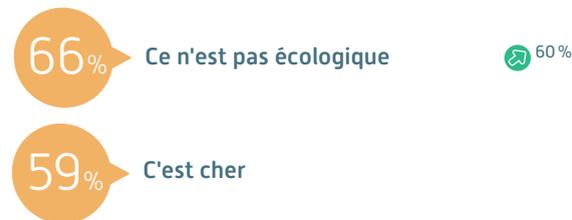
- Pourquoi les Français boivent, au moins occasionnellement (87%), de l'eau en bouteille ? L'eau en bouteille est appréciée pour **sa praticité lors des déplacements et son goût**.
- La forte émergence en 2019 **des raisons de ne pas boire de l'eau en bouteille pour des considérations environnementales** s'accroît encore de 6 points cette année.



On boit de l'eau en bouteille (87% des Français) parce que...



On ne boit pas l'eau en bouteille (13% des Français) parce que...





05

PRIX DU SERVICE  
DE L'EAU :  
VERS UNE MEILLEURE  
ACCEPTATION ?

# Nette amélioration de la perception du prix du service de l'eau

46% <sup>37%</sup>

jugent l'eau plutôt « bon marché »

+9 points  
c'est la progression  
(vs 2019) des Français  
qui jugent l'eau  
« bon marché »



Qui sont ces Français qui trouvent  
l'eau plutôt « bon marché » ?

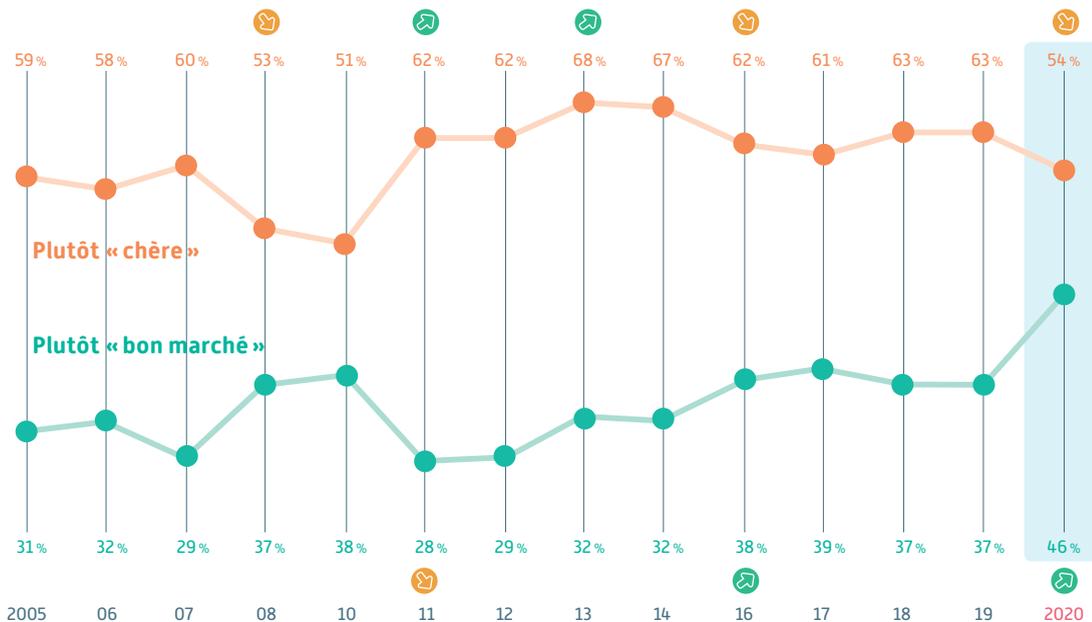
- Les 25-34 ans (61%)
- Les 18-24 ans (58%)
- Les hommes (49%)
- La Corse (66%), la région PACA (65%), la Normandie (62%)

Une baisse significative des Français qui trouvent le prix du service de l'eau « plutôt cher »

— 46% considèrent que l'eau est « plutôt bon marché », contre 54% qui estiment qu'elle est « plutôt chère ». Il s'agit du taux le plus haut depuis le début de l'enquête.

— Depuis 2013, nous assistons à une tendance à la hausse de la perception d'un prix du service de l'eau « plutôt bon marché ».

## Opinion sur le prix du service de l'eau potable



# Le pronostic d'une augmentation du prix du service de l'eau, dans l'avenir, reste élevé

Une très forte majorité des Français (82 %) s'attend à payer le service de l'eau plus cher dans les années à venir.

— Notamment en raison du coût des traitements, de l'augmentation du coût de la vie, et de la rareté des ressources en eau, ainsi que la pollution qui justifieraient, selon eux, un service de l'eau plus onéreux.

## Raisons pour lesquelles le prix de l'eau pourrait être plus élevé à l'avenir

La ressource se fait de plus en plus rare, l'eau va manquer

55 %



Les traitements de l'eau coûteront plus cher

52 %



Tout augmente, le prix du service de l'eau augmente avec le coût de la vie

50 %



Il y aura de plus en plus de problèmes de pollution

49 %



Il va falloir plus de contrôles de qualité

34 %



Il va falloir plus de recherches et d'analyses

24 %



## Les Français restent disposés à un effort financier pour remédier à la pollution

— Près des deux tiers (61 %) des Français sont favorables à l'idée de payer le service de l'eau plus cher pour améliorer encore, la qualité de l'eau du robinet.

— Même constat quant à ceux qui partagent cette opinion (59 % en 2019 vs 54 % en 2018) quand il s'agit de contribuer à la préservation des ressources en eau.

Je suis prêt(e) à payer l'eau plus chère pour...

61 %  
qu'elle soit de meilleure qualité

59 %  
améliorer la préservation des ressources en eau



# Un prix du service de l'eau qui demeure mal évalué

## Près des deux tiers (63 %) ne connaissent pas le prix au m<sup>3</sup>

Afin d'évaluer le jugement des Français sur le prix du service de l'eau, il est intéressant de savoir s'ils connaissent le montant de leurs dépenses et le prix au m<sup>3</sup>.

— Les deux tiers des Français ignorent le prix du m<sup>3</sup> qui demeure majoritairement surestimé.

## Un prix au m<sup>3</sup> surestimé, mais un montant moyen de la facture mieux appréhendé

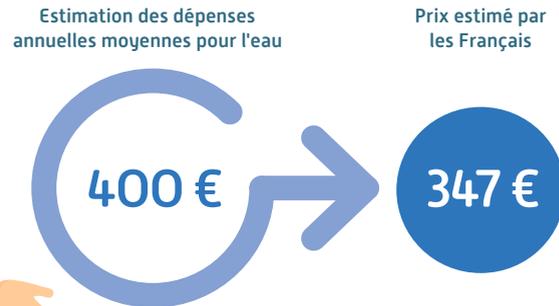
— Une minorité (37 %) se dit en mesure d'évaluer le prix du m<sup>3</sup> d'eau. Lorsqu'elle le fait, elle le surestime sensiblement (5,20 € – moyenne des prix cités vs 4,08 € selon le système d'information des services publics d'eau et d'assainissement – SISPEA).

— Les dépenses annuelles pour l'eau sont globalement bien évaluées, même si le **montant moyen de 347 €** avancé par les abonnés au service recevant une facture est, probablement, un peu en dessous de la **réalité qui avoisine les 400 €**.

On estime, en effet **la consommation annuelle moyenne des ménages autour des 100 m<sup>3</sup>**.



Rapport Sispea 2020

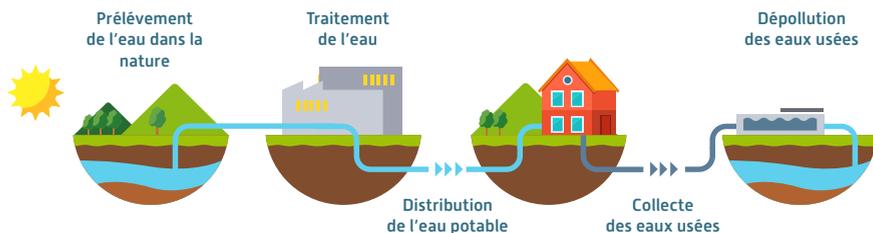
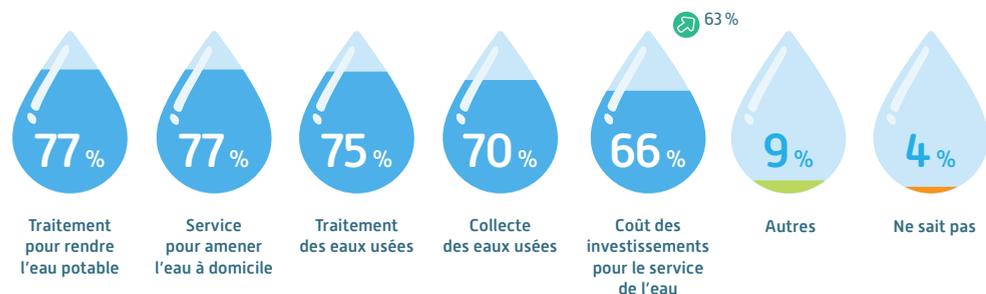


# Une compréhension satisfaisante de la composition du coût du service de l'eau

## Les différents postes du service de l'eau sont bien identifiés

— La majorité des personnes interrogées ont une bonne connaissance des différents services qu'elles paient au travers de leur facture d'eau.

### Quels sont les services qui composent le prix du service de l'eau ?



## Les consommateurs sont conscients des investissements nécessaires pour assurer le service de l'eau

— Garantir une eau de qualité au robinet, nécessite la mobilisation d'une large palette de compétences et d'infrastructures.

Les Français savent bien que **les traitements de potabilisation de l'eau, puis de dépollution des eaux usées, nécessitent des investissements lourds** (respectivement 75 % et 77 %).

### Nécessité des investissements lourds pour le service de l'eau

% sont d'accord



Pour la distribution de l'eau potable

75%



Pour la dépollution des eaux usées

77%

# Jugement positif de la présentation de la facture d'eau

## Des consommateurs très satisfaits par la précision apportée par la facture d'eau

- Interrogés sur ce qu'ils pensent de leur facture, les abonnés au service de l'eau affichent un bon niveau de satisfaction quant à sa présentation et à sa lisibilité.
- Ils sont même plus nombreux, cette année, à trouver que ce document précise bien le détail des postes facturés.

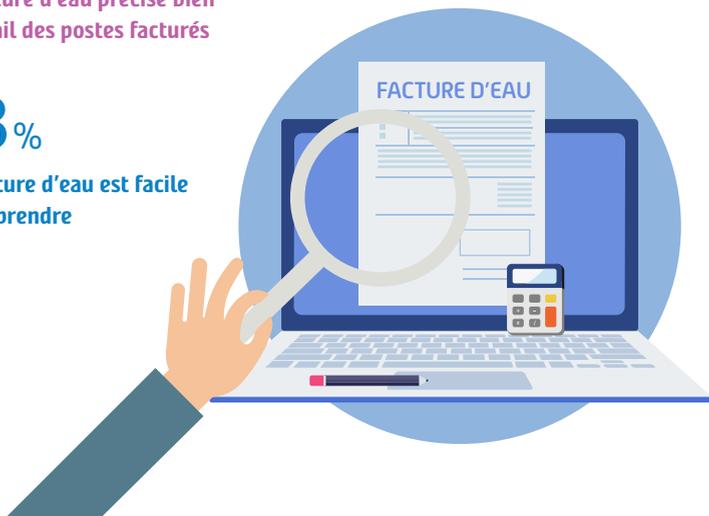
### Compréhension de la facture d'eau

85%  82%

La facture d'eau précise bien le détail des postes facturés

73%

La facture d'eau est facile à comprendre



## Les Français plus massivement convaincus du bien-fondé du coût des traitements des eaux usées

- Les différents postes de la facture sont bien acceptés. 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.
- À noter, la hausse de 3 points (vs 2019) du taux d'acceptation envers les traitements des eaux usées.

### Les postes budgétaires du service de l'eau

*Trouvez-vous normal de payer ces services ?*

87% Le coût du traitement nécessaire pour rendre l'eau potable

84% Le coût du traitement des eaux usées  81%

81% Le coût de la distribution pour amener l'eau jusqu'au domicile

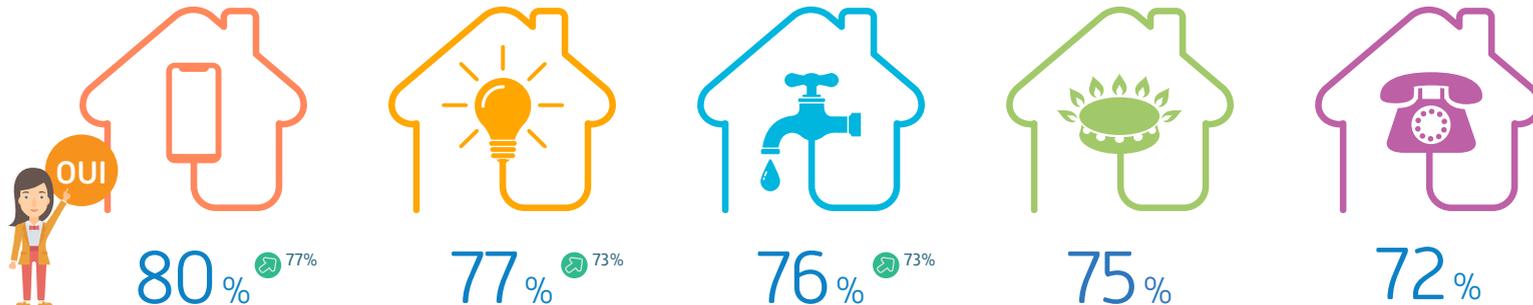
80% La collecte des eaux usées

70% Des redevances pour protéger l'environnement

## Les abonnements aux services du quotidien jugés majoritairement légitimes

Les consommateurs sont plus enclins à payer un abonnement pour l'eau, tout comme pour l'électricité ou le gaz, et plus massivement pour la téléphonie mobile

### Légitimité du paiement d'un abonnement



### Les dépenses pour l'eau comparées aux autres services du quotidien

- La comparaison des dépenses annuelles du foyer en eau, avec les dépenses liées aux autres services du quotidien comme l'électricité, le gaz, ou la téléphonie place l'électricité en tête des dépenses supérieures à l'eau pour 60 % des Français.
- L'eau apparaît, encore, comme une dépense plus élevée que celles consacrées au téléphone, mais dans une moindre proportion que l'an dernier (45 % vs 49 % en 2019) et à internet (37 % vs 41 %).

# Les dispositifs d'aides au paiement des factures d'eau : 1 personne sur 3 connaît leur existence

## Connaissance des systèmes d'aides existants et de leurs modalités

— Moins d'un tiers des Français (31 %), déclare connaître l'existence des dispositifs de solidarité pour régler les factures d'eau. 3 % déclarent avoir déjà fait appel à ces dispositifs.

— L'échéancier de paiement reste encore le dispositif le mieux identifié (56 %), devant les prestations des services sociaux dont le taux de citation baisse de deux points (42 % vs 44 % en 2019), et la mensualisation des règlements des factures (42 %).

— En cas de besoin, les Français s'adresseraient plutôt à leur commune, et aux services sociaux des départements, mais dans une moindre mesure que l'an dernier (42 % vs 37 % et 28 % vs 32 %). Le recours au gestionnaire du service de l'eau augmente (23 % vs 21 %). Enfin, plus d'un tiers (34 % vs 30 % en 2019) ne sait pas vers qui se tourner en cas de besoin.

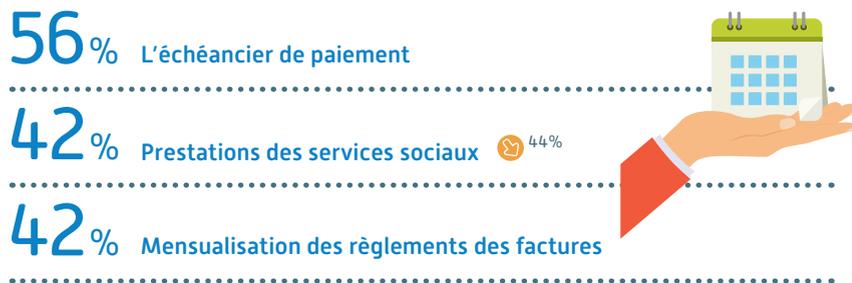
## Comment les consommateurs perçoivent-ils ces dispositifs ?

Une majorité un peu plus nette, cette année, est disposée à contribuer à des dispositifs de solidarité pour le paiement des factures d'eau.

— L'instauration d'un prix du service de l'eau, fixé en fonction des revenus rassemble 57 % de Français (vs 59 % en 2019).

— 50 % (vs 52 % en 2019) seraient d'accord pour payer le service de l'eau plus cher pour contribuer à des mesures de solidarité... L'autre moitié des Français y est encore hostile.

### « Quels dispositifs d'aide au paiement des factures peuvent être proposés ? »



### « À qui s'adresser ? »





06

MAÎTRISER SA  
CONSOMMATION  
D'EAU... POUR  
L'AVENIR

## Le sentiment que l'eau manquera reste stable

— La même proportion de Français qu'en 2019 (66 %) craint de manquer d'eau dans sa région que ce soit à court ou plus long terme.

Il est clair que les craintes ne s'expriment pas à court terme (8%), mais davantage à moyen (19 %) et long termes (24 %).

L'inquiétude des Français à l'égard du manque d'eau tendait à progresser, mais l'inflexion observée ces dernières années (67 % en 2019 vs 59 % en 2018) se stabilise en 2020.

### Perception d'un potentiel manque d'eau futur dans sa région

Je pense manquer d'eau dans ma région

> d'ici 5 à 10 ans

8%

> d'ici 10 à 20 ans

19%

> d'ici 20 à 50 ans

24%

> d'ici plus de 50 ans

15%

Je ne pense pas manquer d'eau dans ma région

34%

### La crainte de pénurie constatée l'an dernier se stabilise

— Les deux tiers (66 %) de la population restent toujours convaincus qu'ils manqueront d'eau dans leur région, c'est 22 points de plus qu'en 2005 (44 %) et 34 points de plus qu'en 1996 (32 %).

— La même proportion de Français que l'an dernier (34 %) ne semble, en revanche, pas préoccupée par des problèmes de manque d'eau, alors même que les épisodes de sécheresse se multiplient.

### J'ai peur de manquer d'eau dans ma région



# Les Français plus nombreux à considérer que l'eau est une ressource limitée... dans le monde, mais un peu moins nombreux à le penser pour l'hexagone

## Des ressources en eau qui ne sont pas inépuisables à l'échelle mondiale

— Une conviction, qui s'ancre davantage, cette année (89 % vs 87 % en 2019).

En revanche à l'échelle nationale, même si 73 % (vs 76 % en 2019) des interviewés continuent de penser que l'eau est une ressource limitée en France, ce résultat correspond à une baisse de 3 points sur un an. Plus d'un quart estiment, cette année, que les ressources naturelles en eau ne constituent pas une « denrée rare », en France.

L'opinion sur la disponibilité de la ressource a cependant largement progressé depuis 20 ans. En 2000 ou plus de la moitié des Français (56 %) ne considéraient pas que l'eau était une ressource limitée.

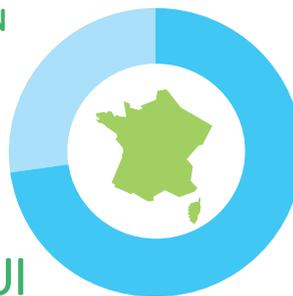
### L'eau est une ressource limitée



## Pensez-vous que l'eau soit une ressource limitée...

### France

NON  
27%

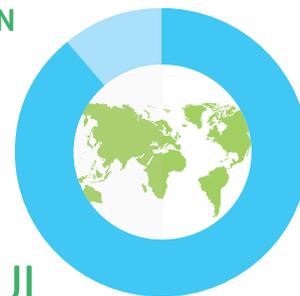


OUI  
73%

📈 76%

### Monde

NON  
11%



OUI  
89%

📈 87%

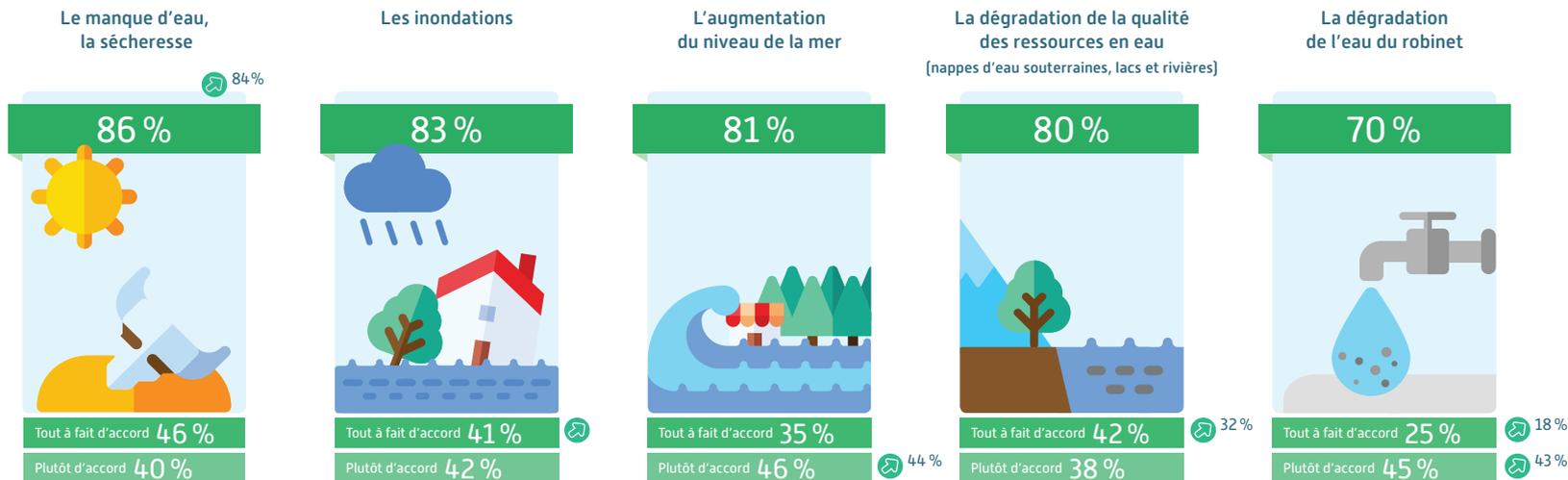


En France, 5,1 milliards de m<sup>3</sup> d'eau potable sont prélevés, chaque année, à partir de ressources naturelles en eau ; qu'il s'agisse d'eau de surface ou d'eau souterraine. Cela représente une moyenne de 211 litres par jour et par personne, un volume situé dans la moyenne européenne, mais très inférieur à celui des autres pays développés [source Bipe 2019 - «Les services publics d'eau et d'assainissement en France»].

# Changement climatique : les Français de plus en plus convaincus de son impact

## Le changement climatique : une certitude qui s'installe

- Un pourcentage élevé de Français est convaincu de l'impact du changement climatique. Tout comme dans la précédente édition de 2019, il est à noter, cette année encore, la légère augmentation de ceux qui sont le plus fermement convaincus de l'impact des changements climatiques (les « tout à fait d'accord »).
- Ainsi, au moins 8 sur 10 estiment que le changement climatique influe sur le manque d'eau, la sécheresse, les inondations, l'augmentation du niveau de la mer, la dégradation de la qualité des ressources en eau.
- Ils sont toujours 7 sur 10 à penser qu'il pourrait générer une dégradation de l'eau du robinet.



# Maîtriser sa consommation d'eau : une évidence pour la sauvegarde des ressources et de l'environnement

## Léger repli des justifications financières pour maîtriser sa consommation d'eau

La quasi-totalité des personnes interrogées, se dit attentive aux quantités d'eau consommées. Cette adhésion massive en faveur d'une consommation plus sobre de l'eau est inspirée par une volonté de protéger l'environnement et faire des économies :

- 40 % (vs 42 % en 2019) ont des comportements sobres motivés par des considérations financières.
- Un petit tiers (31 %) reconnaissent surveiller leur consommation d'eau pour contribuer à la préservation des ressources en eau en France, et 26 % pour la sauvegarde de la planète...

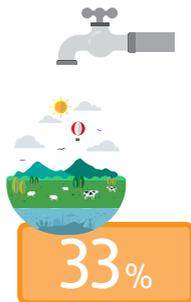
Soit un total de 57 % inspirés par des considérations environnementales.

## 89 % des Français attentifs à leur consommation d'eau

Les Français surveillent leur consommation pour :



Réaliser une économie financière 📈 42%



Contribuer à la préservation des ressources en France



Participer à la sauvegarde de la planète

— Plus de 7 consommateurs sur 10 se disent toujours intéressés par la mise à disposition d'un service de suivi régulier de leur consommation d'eau à domicile.

— Un pourcentage qui connaît pourtant, un léger tassement, cette année (74 % vs 76 % en 2019).



Dans le détail, les plus intéressés que la moyenne (74 %) par ce service sont :

- Les 18-24 ans
- Les 25-34 ans
- Les PCS+
- En agglomération parisienne

# De la prise de conscience à la démarche éco-responsable vis-à-vis de l'eau

## Les gestes simples pour préserver l'eau sont bien adoptés

— Les Français s'inscrivent de plus en plus dans l'action pour préserver les ressources en eau. Les gestes du quotidien permettant de préserver les ressources en eau sont largement mis en pratique.

— L'utilisation de réducteurs de débit, et la vérification de l'index du compteur d'eau sont, en revanche, des gestes moins pratiqués.

### Geste déjà réalisé en %

92%

Prendre une douche plutôt qu'un bain

90%

Être attentif aux éventuelles fuites d'eau

89%

Ne jeter dans l'évier ou dans les toilettes ni lingettes, ni huile, ni produits toxiques, ni aucun produit polluant

86%

Éviter l'usage des pesticides et des désherbants chimiques

74%

Éviter de laver vous-même votre voiture, mais préférer un centre de lavage

66%

Protéger vos installations du gel

49%

Utiliser des réducteurs de pression

43%

Vérifier régulièrement l'index de votre compteur d'eau



## ...et pour préserver le système d'assainissement un peu moins...

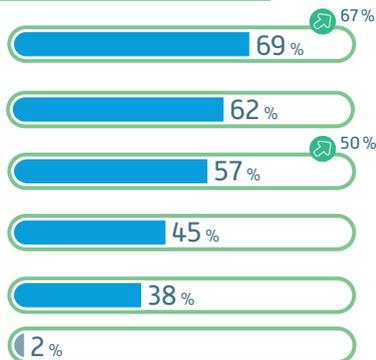
— Les deux tiers des Français sont conscients **que jeter n'importe quoi dans le système d'assainissement pollue les ressources et perturbe la dépollution.**

— Seul un sur deux est, en revanche, conscient que **perturber le système d'assainissement peut avoir un impact sur les canalisations.**

— Une moins grande proportion sait que cela peut contribuer à augmenter la facture d'eau.

### On ne peut pas jeter n'importe quoi dans les canalisations, parce que :

- Cela pollue les ressources en eau
- Cela perturbe la dépollution des eaux usées
- Cela bouche les canalisations
- Cela peut augmenter la facture d'eau car plus de traitements sont nécessaires
- Cela influe sur la qualité de l'eau du robinet
- Je ne sais pas



Les lingettes, même biodégradables, ne sont pas solubles et bouchent les canalisations ; les produits toxiques sont dangereux pour les exploitants et ces produits polluants peuvent endommager la qualité de nos rivières.



A person wearing a white lab coat is holding a clear glass globe. Inside the globe, there is a blue sky with white clouds and a layer of water with bubbles. The person's hands are visible, holding the globe from the sides. The background is a soft, out-of-focus light blue.

07

LES FRANÇAIS TOUJOURS  
TRÈS CONSCIENTS  
DE LA NÉCESSITÉ DE  
PRÉSERVER LES RESSOURCES

# Qualité de la ressource et pollution, une conscience toujours affirmée, mais en légère érosion

## La qualité des ressources en eau : une inquiétude moins dominante...

— Près des trois quarts des personnes interrogées (72% vs 76% en 2019) pensent que les ressources naturelles en eau sont polluées.



Estiment les ressources en eau polluées

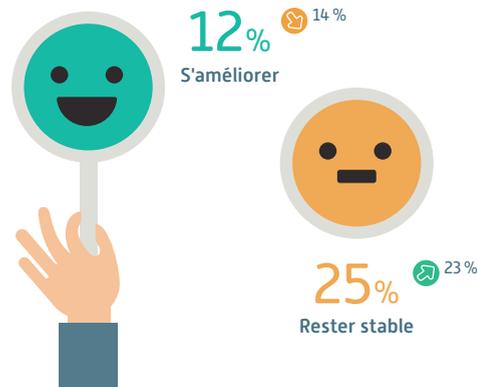


## ... mais peu d'illusion sur leur évolution future

En parallèle l'inquiétude des Français s'exprime quant à l'évolution future des ressources en eau :

- Près des deux tiers des Français (63%) craignent une poursuite de la dégradation de la qualité de l'eau, des nappes souterraines et des rivières.
- Un quart (25%) de l'opinion s'attend à un maintien de la qualité.
- Plus optimistes 14% tablent sur une amélioration.

## La qualité des ressources en eau va :



# Le sentiment de responsabilité individuelle vis-à-vis de la pollution de l'eau s'accroît

Les Français sont certes de plus en plus conscients d'avoir un rôle à jouer pour préserver les ressources. Pour autant ils s'en estiment moins responsables à titre personnel.

## Évolution du sentiment de responsabilité individuelle vis-à-vis de la pollution de l'eau

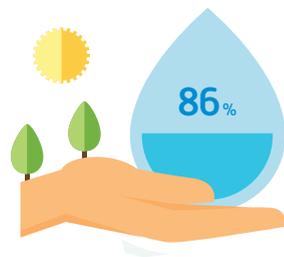
*Dans ma vie, je contribue à la pollution de l'eau*



— **86%** reconnaissent **avoir un rôle potentiel à jouer**, au quotidien, **pour préserver les ressources en eau**.

— **65%** conviennent de **l'impact de leur comportement** sur la pollution de l'eau.

— Une nette évolution (+ 6 points) des Français sur ce sujet même si cette prise de conscience est moins marquée quand il s'agit **d'admettre une responsabilité individuelle**.



Moi aussi dans ma vie quotidienne, j'ai un rôle à jouer dans la préservation des ressources d'eau



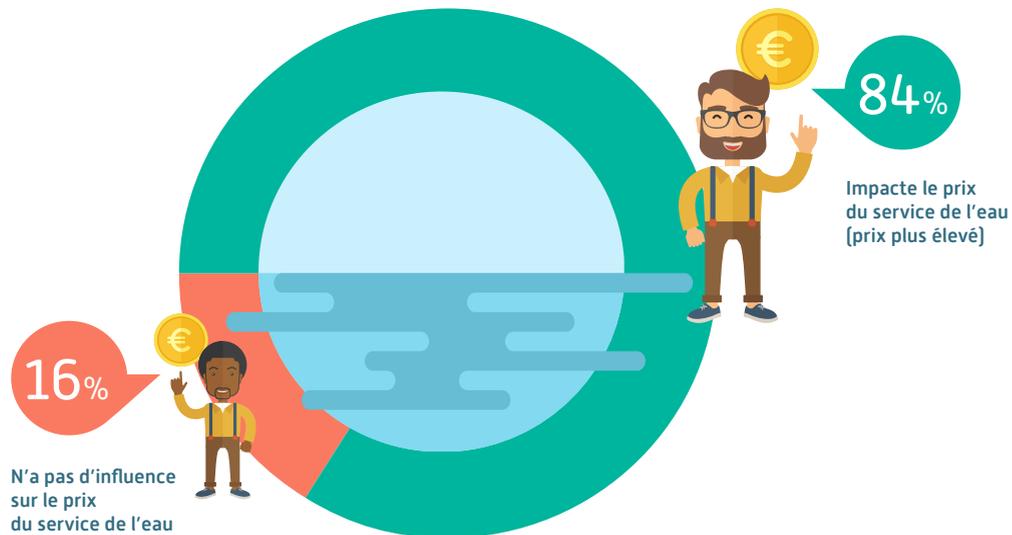
Moi aussi dans ma vie quotidienne, je contribue à la pollution de l'eau

## Pollution : les Français ne doutent pas de son incidence sur le prix du service de l'eau

Près de 9 Français sur 10 sont conscients que la pollution des ressources impacte le prix du service de l'eau

— Les Français sont majoritairement convaincus (84 %) que la pollution des ressources a des répercussions sur une hausse potentielle du prix du service de l'eau.

La pollution des ressources en eau impacte le prix de l'eau (prix plus élevé)





08

DÉPOLLUTION  
DES EAUX USÉES,  
UN IMPÉRATIF  
QUI SENSIBILISE  
MOINS

# Une méconnaissance persistante du cycle de l'eau domestique, en France

Plus d'un consommateur sur deux ne sait pas comment s'effectue la dépollution des eaux usées

— « Que deviennent les eaux usées ? » : pour 51 %, l'eau fonctionne en « circuit fermé » ce qui, aujourd'hui, n'est pas le cas en France et témoigne d'une méconnaissance des modalités de la dépollution des eaux usées.

— 42 % des personnes interrogées savent, **qu'en France, les eaux usées sont collectées puis nettoyées dans une usine de dépollution avant d'être réinjectées dans le milieu naturel.**

— **7 % pensent** qu'elles sont « rejetées telles quelles dans la nature ».

Ce malentendu persiste alors que la dépollution des eaux usées et la production d'eau potable se font dans deux usines distinctes.

Cette vision d'un circuit fermé semble ancrée. Les Français sont pourtant bien conscients qu'il est impératif de dépolluer les eaux usées pour protéger les ressources en eau.



Traiter des eaux usées est un enjeu sanitaire majeur pour se prémunir des maladies liées à une eau insalubre. En France nous avons la chance de bénéficier d'un système d'assainissement hautement sophistiqué. Ainsi 20 000 usines de dépollution des eaux usées permettent de retraiter l'essentiel des eaux usées résultant des activités humaines.

Aujourd'hui, en France, nos eaux usées sont collectées, puis acheminées vers ces usines pour y être nettoyées, avant d'être remises dans le milieu naturel.

## Le devenir des eaux usées



# La crainte d'un lien entre pollution de la ressource et eau du robinet reste élevée

— Les trois quarts des personnes interrogées restent convaincues que la pollution des ressources a un impact sur la qualité de l'eau du robinet. En réalité, **cette influence demeure marginale grâce au niveau des traitements pour rendre l'eau potable.**

## La pollution des ressources en eau :



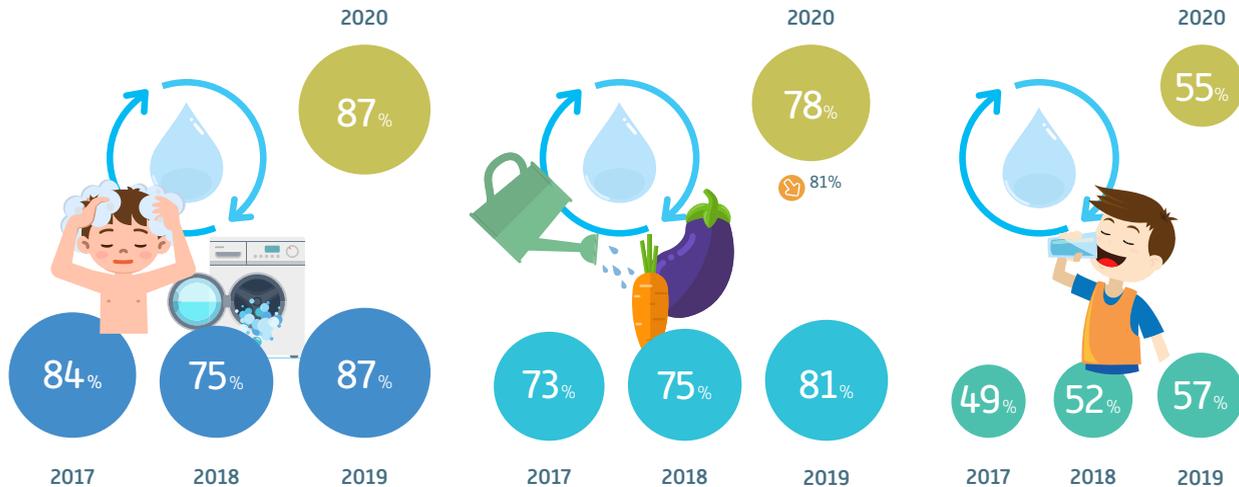
## CONSEILS PRATIQUES

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 en ne jetant pas dans l'évier, ou dans les toilettes :

- 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)
  - Les restes de désherbants ou d'engrais (déposez-les à la déchèterie)
  - Les huiles de vidange neuves ou usées, les hydrocarbures, essence à détacher, essence de térébenthine, les fonds de pots de peinture ou de vernis à déposer à la déchèterie.
  - Les insecticides domestiques et les produits pour protéger les bois des insectes, les produits contre les animaux nuisibles (déposez-les à la déchèterie)
- 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.

# La réutilisation des eaux usées : une adhésion qui se stabilise, après une forte progression ces dernières années

- Dans un objectif de préservation de la ressource en eau, la réutilisation d'eaux usées traitées est une alternative qui pourrait s'envisager au-delà de l'irrigation ou de l'arrosage. Interrogés pour savoir s'ils seraient prêts à adopter de nouvelles façons de consommer l'eau, le taux d'adhésion des Français varie toujours en fonction des propositions.
- Tout comme en 2019, la plupart des Français (87 %) accepterait d'utiliser une eau du robinet issue du recyclage des eaux usées pour leurs usages domestiques (hygiène, sanitaire, nettoyage...).
- La proportion de Français disposés à consommer des légumes arrosés avec des eaux usées dépolluées, baisse de 3 points cette année vs 2019 (78 % vs 81 % en 2019).
- Plus d'un sur deux (55 %) boirait une eau du robinet issue du recyclage des eaux usées.



Une opportunité qui, visiblement, recueille l'approbation de l'opinion, au moment où l'Union européenne a statué sur un règlement pour la réutilisation des eaux usées pour certains usages.

???

9

LES FRANÇAIS  
SE SENTENT  
MIEUX INFORMÉS



# Le niveau d'information sur l'eau satisfait une majorité

## Le niveau d'information est suffisant...



— Plus de la moitié (56 %) des Français considèrent être suffisamment informés sur l'eau. C'est un peu mieux qu'en 2019 mais l'analyse plus approfondie de l'enquête, montre qu'un effort de pédagogie reste à consentir.

— Est-ce l'effet d'une actualité largement dominée par la situation épidémique ? Toujours est-il que les Français sont cette année moins en attente de réponses sur leurs services d'eau.

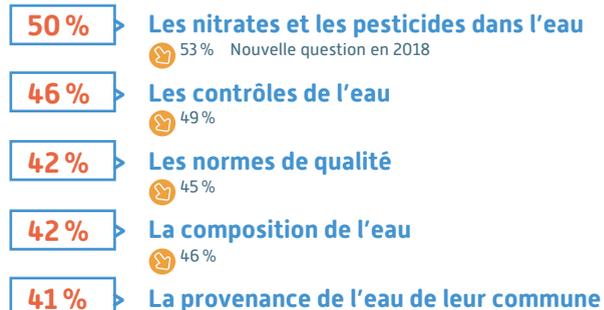
— Ainsi, on constate une **baisse de quelques points** des taux de citation de la plupart de ces sujets de questionnement **par rapport aux deux précédentes éditions (2018 et 2019)**.

— **Parmi les sujets d'interrogation** nous avons introduit **un nouvel item** cette année « **La sureté en cas de crise sanitaire** », cité par **35 % des répondants**.

— **Figurent toujours, en premier lieu, les domaines en lien avec la qualité** (pollution, contrôles, normes et composition), assez loin devant le sujet du prix qui ne préoccupe plus que 27 % des consommateurs (vs 32 % en 2019), la manière dont on peut faire des économies d'eau (21 % vs 25 % en 2019), ou encore les gestes pour diminuer ses rejets dans l'eau (20 % vs 24 % en 2019).

— L'état des ressources en France (24 %) ou le moyen de faire des économies d'eau (25 %) ne mobilisent qu'un quart d'entre eux.

## Sujets sur lesquels les Français souhaitent être informés



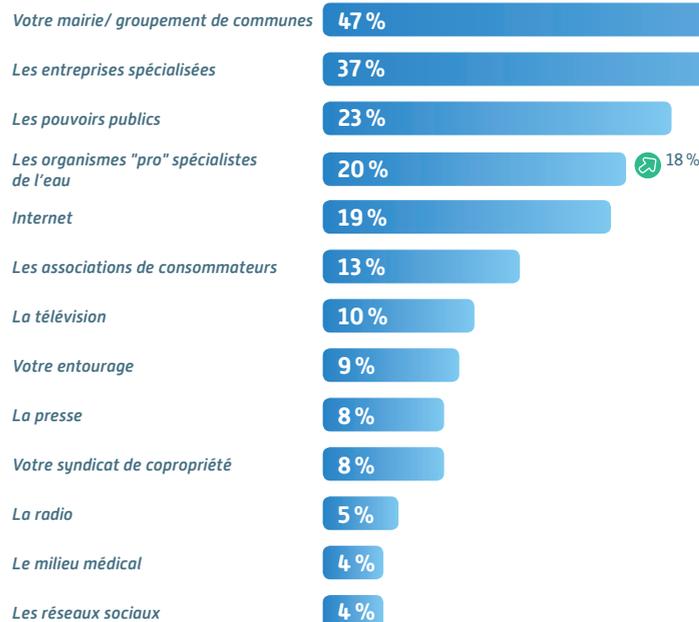
# Le recours aux entreprises de l'eau pour s'informer est en augmentation

— Les entreprises spécialisées sont la seule source dont le taux de citation progresse cette année (37% vs 35% en 2019 vs 32% en 2018). À noter également **l'augmentation des taux de citation des organismes professionnels spécialistes de l'eau (20% vs 18% en 2019)**.

— Les émetteurs d'information sur l'eau préférés restent la commune ou le groupement de communes (47%).

— Les pouvoirs publics sont priorisés par un peu moins d'un quart des personnes interrogées (24%).

## Les sources d'information sur l'eau du robinet



## Le rôle respectif des différents acteurs : une responsabilité mal attribuée

— Les Français ne font pas la différence entre le responsable du service public et le gestionnaire du service public.

— Seuls 17% savent que les services de l'État jouent un rôle central dans le contrôle de la qualité.

— Près de la moitié des personnes interrogées (49%) pensent que c'est le gestionnaire du service qui fixe le prix du service de l'eau et de l'assainissement.

— En réalité, cette responsabilité incombe bien à la collectivité locale, l'autorité organisatrice du service, citée par moins d'un tiers (29%).

— Des sujets sur lesquels un surplus d'information semble donc nécessaire.



### L'INFORMATION SUR L'EAU

L'information, notamment, sur le processus de contrôle de la qualité de l'eau, est une obligation réglementée. Elle est prise en charge par le maire et le préfet.

Les entreprises de l'eau participent également à l'information globale sur le service de l'eau via leurs sites internet, documents à destination des consommateurs, accueil téléphonique... Cette mission d'information est la raison d'être du C.I. Eau.

## La synthèse annuelle d'information sur la qualité de l'eau mieux identifiée

- La réglementation française impose de joindre à la facture d'eau une synthèse officielle d'information sur la qualité de l'eau réalisée par l'Agence régionale de santé (ARS). Tous les ans, les abonnés au service de l'eau reçoivent, avec leur facture, ce document qui détaille la qualité de l'eau dans leur commune.
- **La visibilité de ce support d'information semble progresser d'année en année (60 % vs 57 % en 2018 vs 55 % en 2017).**
- La plupart (85 %) des foyers déclarant avoir reçu la fiche, affirme l'avoir lue. Un résultat à rapprocher avec le pourcentage des attentes d'information en matière de qualité de l'eau qui reste élevé.
- Il est probable qu'une grande partie des 40 % de consommateurs qui ne se souviennent pas de l'existence de cette fiche sur la qualité, n'ont sans doute pas remarqué qu'elle accompagnait l'une de leurs factures.

### Avez-vous pris connaissance de la fiche ARS ?

OUI  
**60 %**  
Se souviennent avoir  
reçu la fiche

NON  
**40 %**  
Ne se souviennent  
pas avoir reçu la fiche



### Avez-vous lu la fiche ARS ?

OUI  
**85 %**

NON  
**15 %**





10

QUELQUES  
MALENTENDUS  
SUR L'EAU  
PERSISTENT

## Bons gestes à adopter et idées reçues : encore des sujets à éclaircir

— Les Français sont nombreux à comprendre le bien-fondé des traitements, indispensables pour délivrer une eau de qualité et pour dépolluer les eaux usées. Le traitement, le transport et la distribution d'une eau potable à domicile, 24 h/24, l'assainissement des eaux usées pour protéger notre environnement exigent aujourd'hui de plus en plus de technicité. Garantir une eau de qualité au robinet nécessite la mobilisation de nombreuses compétences.

### L'eau potable n'existe pas à l'état naturel

— Ils sont toujours nombreux (77 %) à penser que l'eau potable existe à l'état naturel.

**Une conviction qui n'est pourtant que rarement avérée.**

— Ce résultat est d'autant plus paradoxal que 72 % estiment que les ressources sont polluées et qu'une large majorité (89 %) sait que l'eau du robinet a été traitée avant d'être distribuée.



Pensent que l'eau potable existe à l'état naturel



L'eau consommée au robinet est une eau qui a été traitée pour être potable

### Au quotidien, les bons gestes d'utilisation de l'eau sont plus ou moins connus de tous

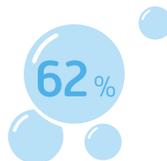
— Les consignes à suivre, pour consommer l'eau du robinet en toute sécurité, ne sont intégrés que par un peu plus de la moitié des Français, pourcentage pouvant varier en fonction des items.

— 62 % savent qu'il n'est pas recommandé **d'utiliser directement l'eau chaude pour les besoins alimentaires** (cuisiner, faire du thé ou du café, faire bouillir du riz ou des pâtes...).

— Une moins large proportion de consommateurs (54 % vs 57 % en 2019) sait qu'il ne faut pas laisser une carafe d'eau à l'air libre.

— Moins de la moitié (47 %) sait qu'il faut éviter de consommer l'eau d'une bouteille ouverte depuis plus de 48 h.

Il est préférable



D'utiliser l'eau froide à la sortie du robinet pour cuisiner

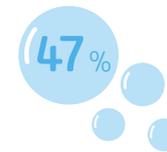
Il est déconseillé



De laisser une carafe d'eau à l'air libre



De consommer une bouteille d'eau ouverte depuis plus de 48 h



De laisser une bouteille d'eau entamée à température ambiante

# L'eau de pluie, un risque sanitaire relativement bien évalué pour les usages domestiques

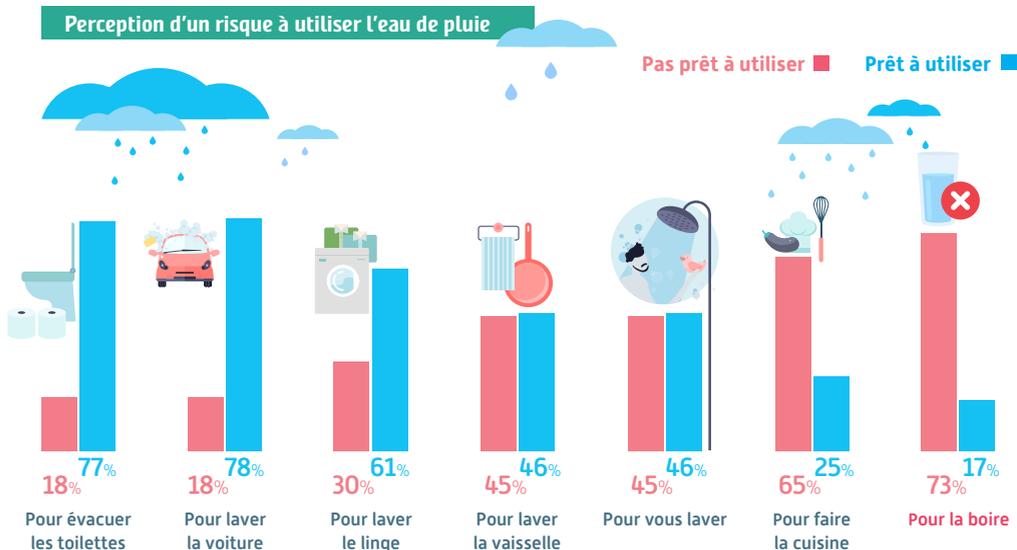
— Dans leur très grande majorité, les Français seraient prêts à utiliser l'eau de pluie pour des usages sans rapport avec l'alimentation (évacuation des toilettes, lavage de la voiture voire du linge).

En revanche, ils savent qu'il est risqué de l'utiliser pour la boire (73 %) ou pour cuisiner (65 %).

Près d'un Français sur deux (48 %) pense que l'eau de pluie peut être utilisée sans risque, pour des usages domestiques (jardinage, voiture, évacuation des toilettes).



La réglementation exclut l'utilisation de l'eau de pluie pour les usages alimentaires. Sa composition est extrêmement variable, en raison de la multiplicité des polluants microbiologiques et chimiques dont elle a pu se charger. Du fait de son mode de collecte et de son stockage, l'eau de pluie ne peut pas présenter les mêmes garanties de potabilité que l'eau du réseau public de distribution. C'est pourquoi le recours à une installation de récupération de l'eau de pluie doit faire l'objet de précautions afin de préserver la santé, mais également de ne pas risquer l'intrusion de matières non conformes aux normes de qualité en vigueur.





LE CENTRE  
D'INFORMATION  
SUR **L'EAU**



Le Centre d'information sur l'eau – B.P. 10 005 – 75362 Paris cedex 08 – Téléphone : 01 42 56 20 00  
Association Loi 1901 – SIREN 401 644 570 – APE 9499Z

[www.cieau.com](http://www.cieau.com)