



Baromètre 21<sup>ème</sup> édition

2017

# LES FRANÇAIS ET L'EAU

Enquête nationale 2017



LE CENTRE  
D'INFORMATION  
SUR L'EAU

TNS

TNS Sofres

<b>Edito</b>	•••	3
<b>La satisfaction du service public de l'eau reste au plus haut</b>	•••	4
<b>La perception du prix du service de l'eau s'améliore encore</b>	•••	6
<b>Satisfaction et confiance en la qualité de l'eau se consolident</b>	•••	14
<b>2 Français sur 3 choisissent chaque jour de boire de l'eau du robinet</b>	•••	18
<b>Les Français plus préoccupés de l'avenir des ressources naturelles en eau</b>	•••	22
<b>Une grande attention portée à leur consommation d'eau</b>	•••	28
<b>Une soif d'information</b>	•••	32
<b>Des idées reçues qui persistent</b>	•••	36
<b>Méthodologie</b>	•••	42



**Marillys Macé**

Directrice générale  
du Centre d'information  
sur l'eau

**J'ai le plaisir de vous présenter les nouveaux résultats du 21<sup>ème</sup> baromètre de perception de l'eau et de son service. Recueillir l'opinion du grand public sur l'eau et son service, mieux comprendre les attentes des consommateurs, alimenter les réflexions sur la problématique de l'eau en France sont les clés d'une communication efficiente.**

Connaître l'opinion, donc, pour que nous informions mieux l'ensemble de nos publics : les consommateurs du service de l'eau, les médias, les professions de santé, les enseignants, les acteurs de l'eau.

### Quelle est l'image de l'eau et de son service au sein de la population ?

Quel est le niveau de confiance et de satisfaction de l'eau du robinet ? Quel est le degré d'information sur l'eau des consommateurs ? Quelle perception ont-ils du prix de l'eau et de son service ? Quelle est leur attitude à l'égard de la ressource en eau ?...

Ce baromètre de l'eau et de son service détaille les singularités de certaines opinions et souligne les évolutions significatives par rapport aux précédentes éditions.

**Trois faits majeurs se distinguent pour cette vingt et unième édition :**

- Une amélioration de la perception du prix du service de l'eau qui traduit une meilleure acceptation du coût de ce service d'année en année ;
- Une progression sensible des indicateurs de confiance, notamment parmi les consommateurs s'estimant très satisfaits de la qualité de l'eau du robinet ;
- Enfin, les conditions climatiques, cette année, ont manifestement marqué les esprits. Les Français n'ont jamais si nettement considéré l'eau comme une ressource fragile et leurs craintes de pénurie se sont renforcées. 2017 a connu, en effet, un hiver trop sec et un printemps trop chaud (2017 détient le record du mois d'avril le plus sec depuis 1959 !).

Dans le but de toujours mieux connaître l'opinion du public sur l'eau et son service, le Centre d'information sur l'eau réalise, depuis deux ans avec TNS Sofres, une déclinaison régionale, pour challenger les spécificités des régions par rapport à la moyenne des perceptions et des opinions nationales. Cette année, pour la première fois, nous nous calons sur l'organisation territoriale du pays pour passer de 5 grandes zones régionales aux 13 régions métropolitaines.



01

LA SATISFACTION VIS-À-VIS DU SERVICE  
PUBLIC DE L'EAU RESTE AU PLUS HAUT

## LA SATISFACTION ENVERS LE SERVICE PUBLIC DE L'EAU RESTE AU PLUS HAUT

Pourquoi parle-t-on du service de l'eau ? Parce que disposer d'une eau de qualité, 24 h/24 nécessite des infrastructures, une organisation et des savoir-faire pour la prélever dans le milieu naturel, la traiter pour la rendre potable, la distribuer jusqu'au robinet des consommateurs.

Ensuite, pour collecter les eaux usées, pour les acheminer vers une station d'épuration, et les traiter avant de les remettre dans la nature, pour préserver notre environnement et les ressources naturelles en eau.

Les services d'eau et d'assainissement doivent également s'assurer du respect des normes encadrant l'eau du robinet.

Enfin, ils ont en charge l'accompagnement quotidien des consommateurs : information, gestion des abonnements au service, facturation...

## La satisfaction vis-à-vis du service public de l'eau demeure à un niveau élevé...

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



% ST Satisfait

### ... le rôle respectif des différents acteurs de l'eau reste flou

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

Ils attribuent majoritairement, la responsabilité du contrôle de l'eau à des gestionnaires publics ou privés. **Peu savent que les services de l'État et la municipalité jouent un rôle central dans le contrôle de la qualité.**

52 % attribuent cette responsabilité au gestionnaire du service de l'eau et 23 % à la municipalité.

26 % évoquent "les services de l'État" ou "un autre organisme".

— La moitié des personnes interrogées (**50 %**) pense 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** (citée à 29 %), qui est l'autorité organisatrice.

### Une perception toujours positive de la facture d'eau

— La facture d'eau est considérée comme plutôt facile à comprendre par une nette majorité des usagers qui la reçoivent (**68 %**).

— La plupart d'entre eux estime qu'elle précise bien le détail des postes facturés (79 %).



02

LA PERCEPTION  
DU PRIX DU SERVICE DE L'EAU  
S'AMÉLIORE ENCORE

## LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU : MIEUX PERÇU... MAIS MAL CONNU

Nous avons coutume de parler de "prix de l'eau", ce qui est inexact, car si la ressource est gratuite à l'état naturel, la livrer potable au robinet nécessite un ensemble de services rendus aux usagers. Ce n'est donc pas le coût de la matière première que l'on paie, mais **l'ensemble de ces services**.

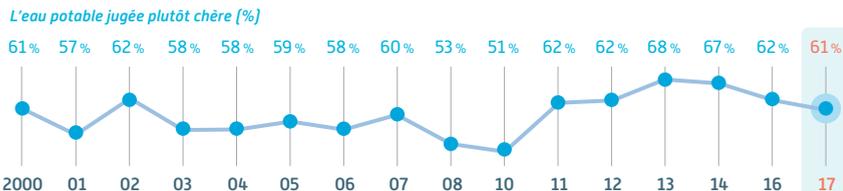
La compétence de milliers de professionnels sur l'ensemble du territoire, garanti 24h/24 un service sûr et de qualité, et permet de gérer une crise pour assurer en sécurité, dans les plus brefs délais, la continuité du service de distribution et le traitement des eaux usées.

## Le jugement du prix du service de l'eau s'équilibre

39%

des Français trouvent l'eau plutôt bon marché

— Le rééquilibrage du jugement de la cherté de l'eau, relevé en 2016 se confirme : 39 % considèrent que l'eau est plutôt bon marché et 61 % qu'elle est plutôt chère. **Depuis 2013, nous assistons à une amélioration de la perception des Français sur ce point.**



83%

des Français pensent que l'eau sera plus chère à l'avenir

### La prédiction de hausses futures, prioritairement liées aux besoins croissants de traitements et à l'inflation

— Le pronostic de l'augmentation du prix dans les années à venir est élevé, puisqu'une très forte majorité des Français (83 %) s'attend à payer l'eau plus chère dans l'avenir.

Le coût des traitements, l'augmentation du coût de la vie, la rareté des ressources en eau ainsi que la pollution restent les raisons majeures justifiant, selon eux, un service de l'eau plus onéreux.

Quand on les interroge sur les raisons de cette augmentation du prix, ils répondent ainsi : "parce que tout augmente" (55 %), "parce que les traitements de l'eau coûteront plus cher" (56 %), "parce que l'eau va manquer" (54 %).

# Un peu plus d'un tiers des Français déclarant pouvoir évaluer le prix du service de l'eau, surestime le prix au m<sup>3</sup>

## Plus de 6 Français sur 10 (63%) ne connaissent pas le prix au m<sup>3</sup>

— Depuis plus de 20 ans, le niveau de connaissance en matière de prix du m<sup>3</sup> reste perfectible : il est ignoré ou surestimé. Une minorité de Français (37%) se dit en mesure d'évaluer le prix du m<sup>3</sup> d'eau. Lorsqu'elle le fait, elle le surestime nettement (5,20 € – moyenne des prix cités).

**Il est à noter que la situation s'améliore cette année, avec 37% de Français en mesure d'évaluer le prix du m<sup>3</sup>, contre 31% en 2016.**

— La moyenne des montants évalués pour les dépenses annuelles d'eau par les abonnés au service recevant une facture d'eau s'établit à 365 €. Soit un chiffre assez proche des données fournies en la matière par l'Insee, fin 2015 (438 €).

De plus, les consommations d'eau ayant tendance à se tasser depuis une dizaine d'années, la consommation annuelle d'un ménage français est aujourd'hui, sans doute plus proche des 100 m<sup>3</sup>, que des 120 m<sup>3</sup> retenus comme base de calcul par l'Insee. L'estimation du montant annuel de leurs factures d'eau, par les Français, est, donc, probablement plus juste.

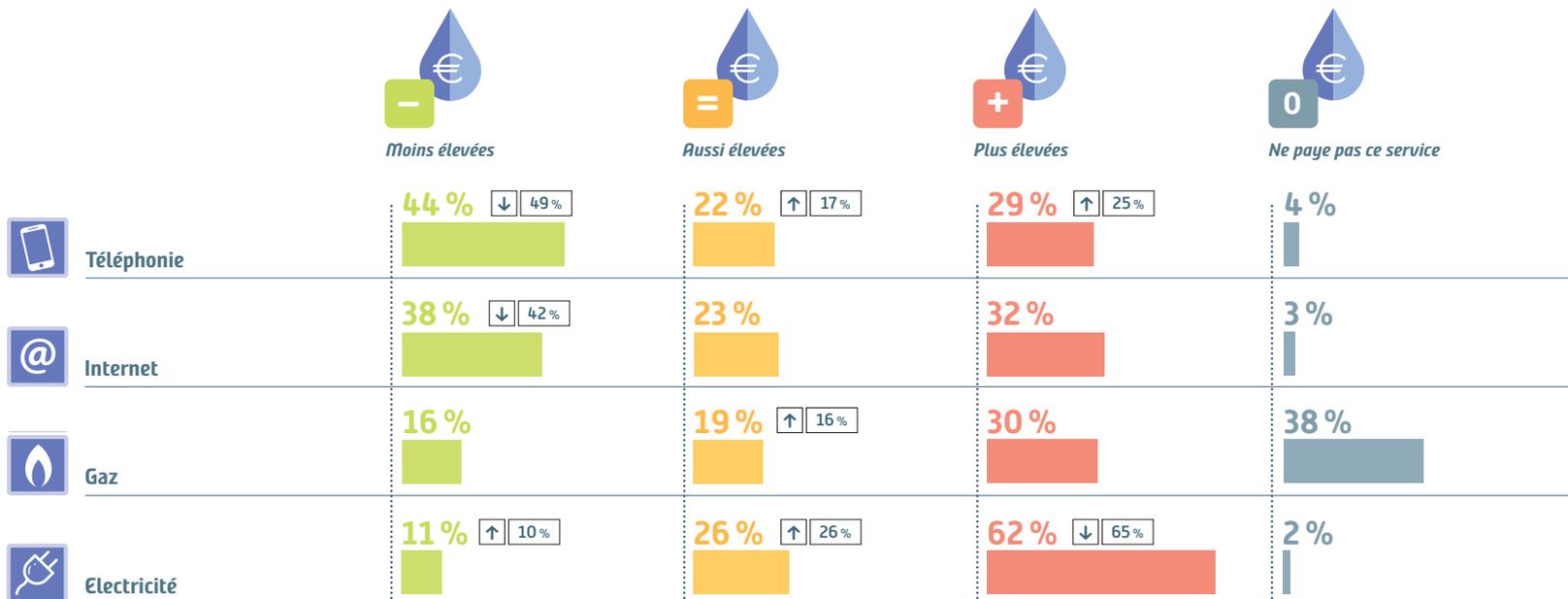


## Les dépenses pour l'eau comparées aux autres postes du budget du foyer

— À titre de comparaison, parmi les dépenses domestiques, les Français ont la sensation de **payer plus cher pour l'électricité (62 % vs 65 % en 2016) que pour l'eau**. À l'inverse, pour une majorité relative de Français, l'eau apparaît comme **une dépense plus élevée que celles consacrées au téléphone (44 %) et à internet (38 %)**.

Pour autant, selon la Commission de régulation de l'énergie (CRE) la hausse de la facture énergétique TTC, entre août 2006 et janvier 2016, est comprise entre 37 et 42 % pour une famille de 4 personnes, selon qu'elle se chauffe ou non à l'électricité. Soit bien plus que l'inflation, qui a grimpé de 10,3 % sur la même période.

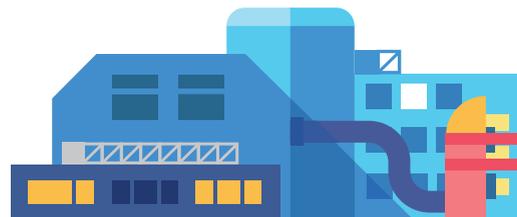
### Comparaison des dépenses en eau vs autres postes de dépenses



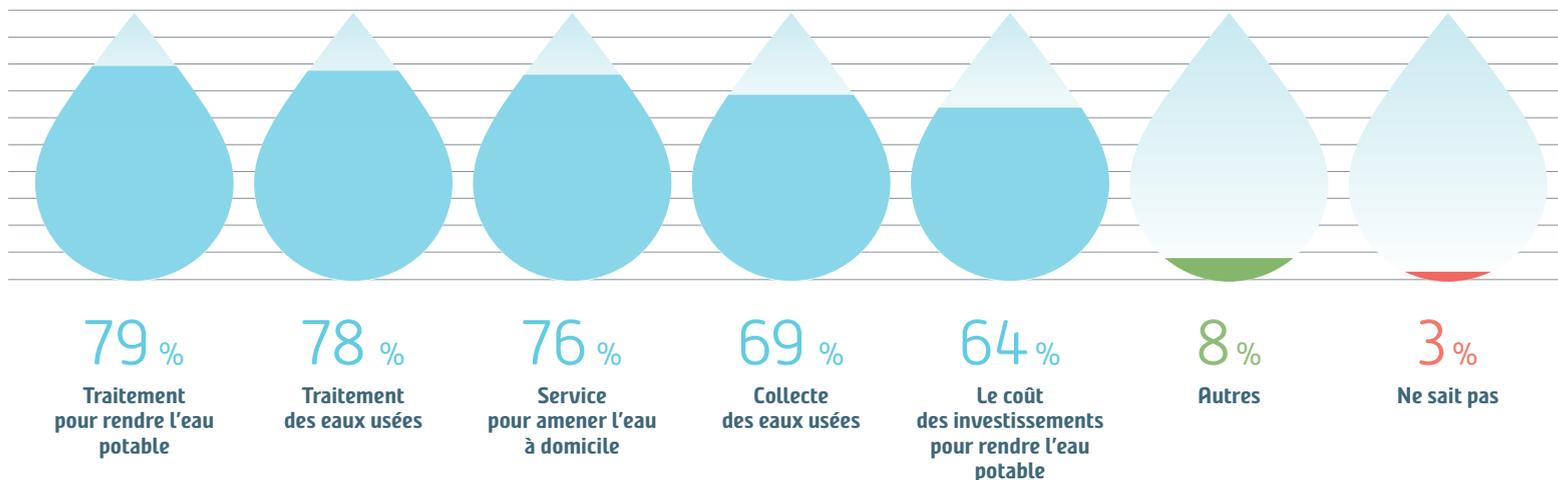
— Notons que, bien qu'en léger repli dans les deux cas, nous trouvons toujours des proportions importantes de Français pour considérer que leurs dépenses de téléphone et d'internet sont inférieures à celles consacrées à l'eau (respectivement 44 % vs 49 % et 38 % vs 42 %, en 2016).

## Une connaissance en léger repli du contenu du coût du service de l'eau

— Les Français demeurent majoritairement conscients des différents services qu'ils paient au travers de leur facture d'eau. Il est néanmoins à noter que les taux de citation de toutes les composantes du prix de l'eau sont en légère baisse, de 3 à 6 points vs 2016.



*Services compris dans le prix du service de l'eau (en assisté/sur liste)*



# Le paiement d'un abonnement pour l'eau est légitime

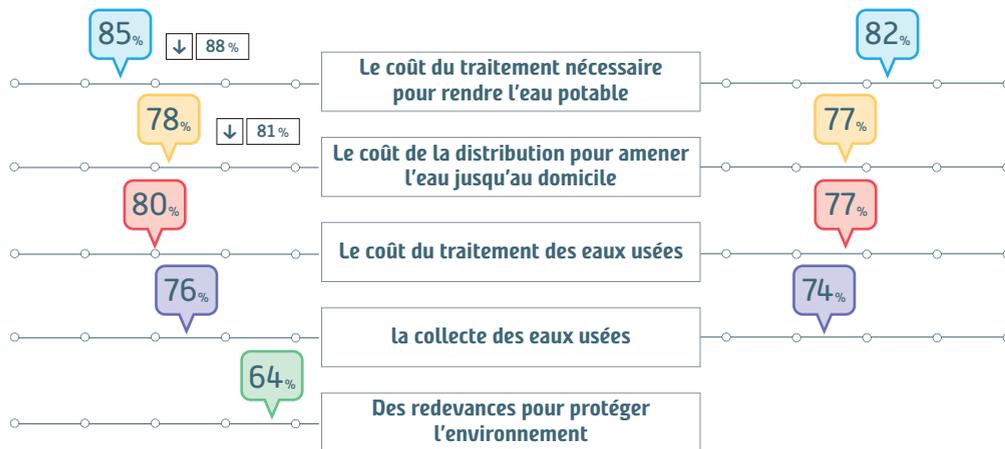
— Une grande majorité trouve normal de payer la plupart des éléments constituant le prix du service de l'eau, notamment pour la production d'eau potable et pour les traitements des eaux usées.

Ils sont un peu moins unanimes cette année (85 % vs 88 %) à trouver normal de payer les coûts des traitements nécessaires pour rendre l'eau potable et pour l'acheminer jusqu'au robinet (78 % vs 81 %).

Le bien-fondé des redevances pour protéger l'environnement est moins clairement établi à leurs yeux.

## Les postes budgétaires du service de l'eau

Trouvez-vous normal de payer ces services ?



Trouvez-vous normal de payer ces investissements ?

— La légitimité du paiement d'un abonnement pour l'eau continue de se renforcer passant de 58 % en 2015 à 70 % en 2017, soit une augmentation de + 12 points en deux ans. Cette acceptation de l'abonnement pour l'eau se situe à un niveau comparable aux autres services du quotidien.

## Légitimité du paiement d'un abonnement

OUI

72%

↑ 68%



71%



70%

↑ 66%



69%



67%



# Les dispositifs de solidarité : 1 Français sur 4 sait vers qui se tourner en cas de difficultés de paiement

## Quelle connaissance ont les Français des dispositifs d'aide au paiement des factures d'eau, en cas de difficultés ?

Un peu plus d'un quart des Français (27 %), déclare connaître l'existence des dispositifs de solidarité pour régler les factures d'eau, soit un repli de 3 points par rapport à 2016 (30 %). 2 % déclarent avoir déjà fait appel à ces dispositifs.

Ce résultat peut se lire de deux manières. D'un côté, une notoriété correcte des dispositifs de solidarité, considérant que leur usage ne concerne qu'une très faible proportion des interviewés. À 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.



### À QUI S'ADRESSER ?

44 %

s'adresseraient aux services sociaux de la commune (ou groupement de communes)

32 %

aux services sociaux du département

22 %

au gestionnaire de l'eau

Face à ce constat, le C.I. Eau a publié plusieurs supports d'information sur les dispositifs d'aide au paiement des factures :

- **“Comment faire si vous avez du mal à payer votre facture d'eau ?”**  
*Livret réalisé en partenariat avec l'association “Les papillons blancs”*
- **“Les aides pour payer la fourniture d'eau”**  
*Brochure qui s'adresse aux acteurs de l'eau*
- **“Que faire en cas de difficultés pour payer sa facture d'eau ?”**  
*Vidéo 3' disponible sur [www.cieau.com](http://www.cieau.com)*



# L'effort commun de solidarité : des avis mitigés

## Comment le perçoivent-ils ?

Sur son adhésion à certains principes de solidarité, l'opinion reste plutôt divisée.

**La moitié d'entre eux est disposée à participer 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** divise l'opinion. **55 % y seraient favorables.**

— La proposition de **payer le service de l'eau plus cher afin de contribuer à la mise en œuvre de mesures de solidarité** pour les personnes en difficulté est, quant à elle, **mal accueillie** par un peu plus de la moitié (**56 %**) des Français.



55 %

**Seraient favorables** à l'instauration d'un **prix du service de l'eau fixé selon les revenus des usagers**

56 %

**Ne seraient pas prêts à payer l'eau plus cher** pour **contribuer à la mise en œuvre de mesures de solidarité pour les personnes en difficulté**

## Connaissance des dispositifs de solidarité

L'**échancier de paiement** reste le dispositif le plus évoqué (63 %), devant la **mensualisation des règlements des factures** (46 %), un pourcentage en baisse de 4 points par rapport à 2015 (50 %) et **les prestations des services sociaux** (40 %).

*“Quels sont les dispositifs d'aide au paiement des factures qui peuvent être proposés ?”*

63 % L'échancier de paiement

46 % Mensualisation des règlements des factures

40 % Prestations des services sociaux



03

SATISFACTION ET CONFIANCE  
EN LA QUALITÉ  
DE L'EAU SE CONSOLIDENT

## SATISFACTION ET CONFIANCE EN LA QUALITÉ DE L'EAU SE CONSOLIDENT

En France, l'eau du robinet est l'un des produits alimentaires les plus contrôlés par les pouvoirs publics et par les opérateurs de l'eau.

Cette grande confiance dans l'eau du robinet (80 %) s'appuie toujours sur une perception très positive de l'action des pouvoirs publics et des opérateurs du service, chargés de la surveiller pour en garantir la sûreté.

97 % des Français pensent que l'eau est soumise à des contrôles

↑ 60 %  
67 % estiment que les contrôles sont suffisants

97 % des Français pensent que l'eau est soumise à des normes

66 % trouvent ces normes très exigeantes



## 8 Français sur 10 font confiance à l'eau du robinet

# 80 %

des Français font confiance à 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 (80 %) affirme faire confiance à l'eau du robinet avant tout parce qu'elle est contrôlée, puis parce qu'ils trouvent qu'elle est de bonne qualité.

Parmi les 20 % qui n'ont pas confiance, les raisons de la défiance sont avant tout liées à une moindre satisfaction dans la qualité et un manque d'information sur le processus de traitement de l'eau.

### Normes et contrôles forment toujours le socle de la confiance

— L'existence de contrôles est unanimement reconnue (97 %), mais l'opinion est plus partagée quand on lui demande si ces contrôles sont suffisants. Ainsi, une moindre proportion (67 %) pense que les contrôles sont "suffisants".

Dans le même temps, 75 % sont convaincus que "les autorités prennent le maximum de précautions pour que les normes de qualité de l'eau du robinet protègent la santé des consommateurs".

86 % font confiance aux "autorités sanitaires pour contrôler la qualité de l'eau".

# Le niveau de confiance envers la qualité et son contrôle

## Une vision confiante de l'évolution de la qualité de l'eau

— Les Français font avant tout confiance aux autorités sanitaires pour contrôler la qualité de l'eau (86 %), devant les communes (79 %) et les entreprises spécialisées (72 %).

## L'augmentation de la satisfaction de l'eau du robinet est constante

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

- la proportion de ceux qui pensent qu'elle est restée stable se situe à 46 %,
- plus d'un tiers (37 %) estiment qu'elle s'est améliorée,
- enfin 17 % croient en une dégradation dans la même période.

*En France, l'eau du robinet fait l'objet de campagnes de contrôles et d'une surveillance permanente par :*

- *les agences régionales de santé (ARS)*
- *les opérateurs de service*

*24 millions d'analyses sont réalisées tous les ans par les autorités sanitaires et les opérateurs.*



## 3 Français sur 4 satisfaits de leur eau, dont 1 sur 2 "très satisfait"



Plus de 3 Français sur 4 (76 % vs 74 % en 2016) sont satisfaits de la qualité de l'eau du robinet

- Près d'1 sur 2 en est même très satisfait : 47 %, soit **un score en hausse de 6 points par rapport à 2016** (41 %).
- Principaux motifs d'insatisfaction parmi les insatisfaits (26 %) : **le goût et l'excès de calcaire**. Une moindre proportion évoque des problèmes liés à la qualité.



### 7 Français sur 10 trouvent que l'eau du robinet a bon goût

À la question : "Trouvez-vous l'eau du robinet bonne ?"

70 %



sont satisfaits du goût de leur eau du robinet

Cette année ils sont moins nombreux (66 % vs 72 %) à déclarer utiliser un appareil de traitement de l'eau

A photograph of a glass bottle of water and a glass on a table in a cafe setting. The bottle is a clear glass bottle with a cork stopper and a metal clasp. The glass is a simple, clear glass. The table is a light-colored, round table. The background is a blurred cafe interior with white chairs and tables.

04

2 FRANÇAIS SUR 3 CHOISISSENT  
CHAQUE JOUR DE BOIRE DE L'EAU  
DU ROBINET

## 2 FRANÇAIS SUR 3 CHOISISSENT CHAQUE JOUR DE BOIRE DE L'EAU DU ROBINET

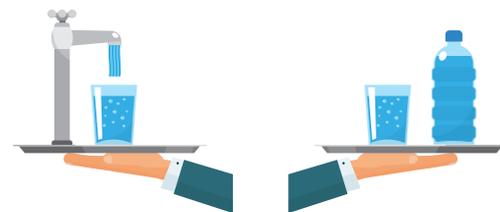
Les 3/4 des Français boivent, à la fois, de l'eau du robinet ou de l'eau en bouteille. Leur comportement est plus favorable à l'eau du robinet : au quotidien, 2 Français sur 3 déclarent en boire chaque jour, contre moins d'1 sur 2 pour ce qui concerne l'eau en bouteille.

## L'eau du robinet reste plus consommée que l'eau en bouteille

# 74 %

des Français sont des buveurs mixtes

— 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.

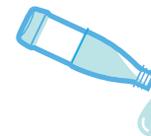


### 10 verres



### 6 verres

d'eau du robinet



### 4 verres

d'eau en bouteille

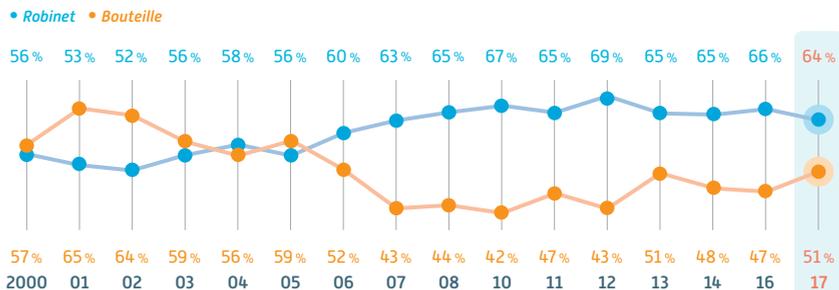


# L'eau du robinet demeure plus consommée que l'eau en bouteille

— Buveurs "mixtes", les Français choisissent plus volontiers de boire de l'eau du robinet (64%) plus que de l'eau en bouteille (51%).

Les déclarations de consommation quotidienne d'eau en bouteille ont progressé de 4 points.

Evolution de la consommation de l'eau [%]

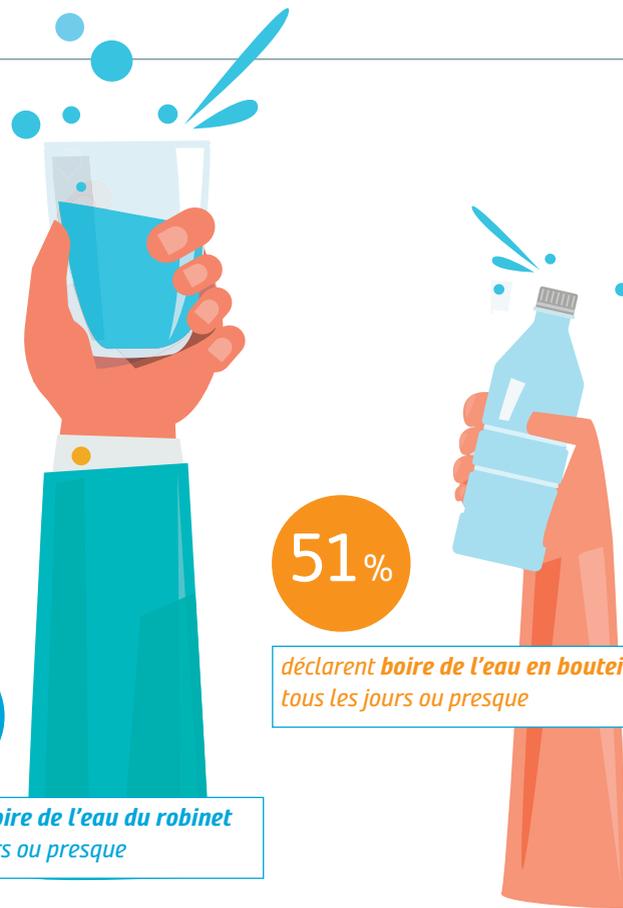


64%

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

51%

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



## En boire ou ne pas en boire...

— **La préférence pour l'eau du robinet s'appuie sur deux principales raisons : sa praticité et son prix.** 56 % de ceux qui boivent de l'eau du robinet, évoquent son côté pratique à la maison, et 52 % son caractère bon marché. Plus d'un tiers (38 %) avancent des raisons liées à sa qualité.

**Le choix de l'eau en bouteille** repose sur **sa praticité (41 %), son goût (38 %) et la confiance (37 %)** qu'elle inspire.



**Les Français boivent, au moins occasionnellement (85 %), de l'eau du robinet parce que...**

- 56 %** C'est pratique à la maison
- 52 %** C'est l'eau la moins chère
- 38 %** C'est une eau de bonne qualité



**Les Français boivent, au moins occasionnellement (88 %), de l'eau en bouteille parce que...**

- 41 %** C'est pratique en déplacement/voyage
- 38 %** Elle a bon goût
- 37 %** C'est une eau en laquelle j'ai confiance



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

- 68 %** Elle n'a pas bon goût



**On ne boit pas l'eau en bouteille (11 % des Français) parce que...**

- 58 %** C'est cher

A photograph of a man and a woman running through a shallow stream or river. They are holding hands and splashing water. The scene is bright and sunny, with lush greenery and tall grasses in the background. The sun is high, creating a lens flare effect. The man is in the foreground, wearing a red t-shirt and light-colored shorts. The woman is behind him, wearing a white lace dress. The water is splashing around their legs, creating a dynamic and joyful atmosphere.

05

LES FRANÇAIS PLUS PRÉOCCUPÉS  
PAR L'AVENIR DES RESSOURCES  
NATURELLES EN EAU

# La perception de fragilité des ressources naturelles en eau se renforce

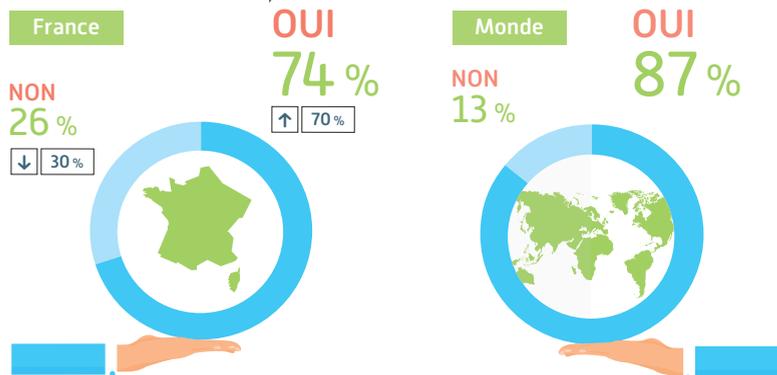
## Le caractère limité des ressources en eau plus affirmé cette année

— Les Français sont plus convaincus que les ressources en eau ne sont pas inépuisables. **Concernant la situation de la France, cette conviction se renforce à 74 % vs 70 % en 2016.** Pour ce qui est des ressources dans le monde 9 sur 10 les jugent limitées.

*L'eau : une ressource considérée comme limitée en France*

*et encore plus dans le monde*

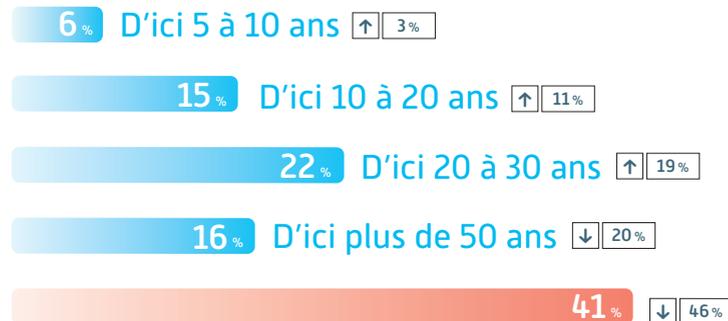
“L'eau est-elle une ressource limitée ?”



## Le regain d'inquiétude se retrouve dans les craintes, plus nettes, de pénurie d'eau dans l'avenir

— Une majorité croissante de Français craint un manque d'eau dans sa région dans les années à venir, **notamment dans un avenir assez lointain (plus de 20 ans).**

*Perception d'un risque de manquer d'eau*



Je ne pense pas manquer d'eau dans ma région

## La perception de la fragilité des ressources naturelles en eau se renforce

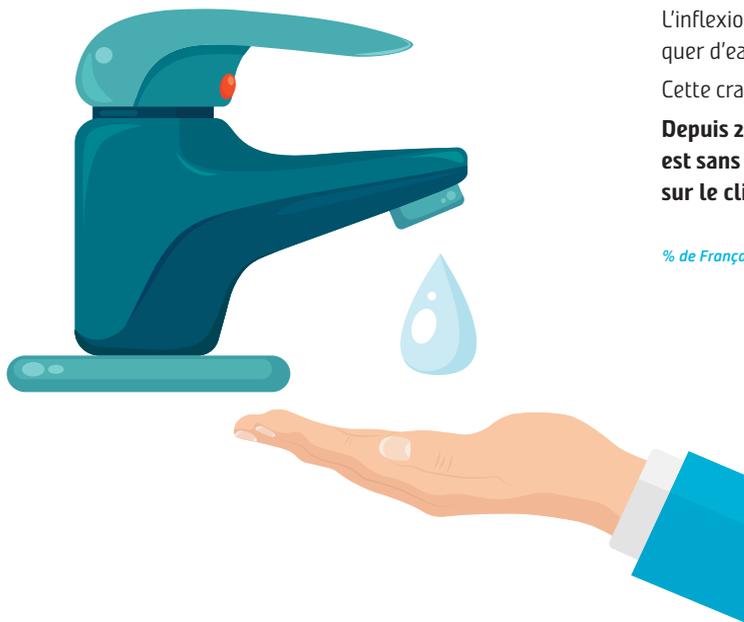
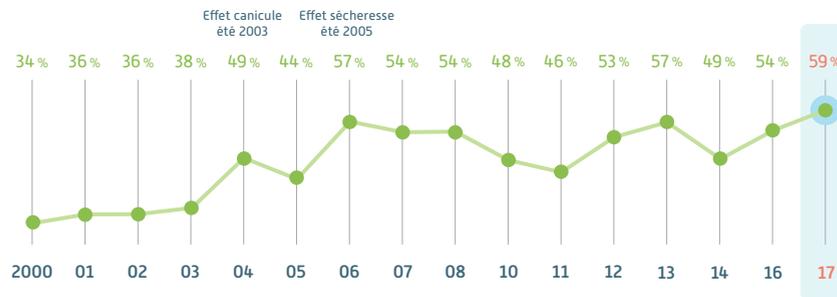
— La proportion des **Français ne craignant pas de manquer d'eau dans l'avenir, dans leur région tend à diminuer** cette année encore (41 % vs 46 % en 2016 et 53 % en 2015).

L'inflexion observée ces dernières années s'affirme. Les Français sont désormais 59% à craindre de manquer d'eau dans l'avenir (+ 5 vs 2016 et + 13 % vs 2011).

Cette crainte s'exprime surtout à échéance 2040.

**Depuis 2004, le sentiment de pénurie future est en progression d'année en année. Cette évolution est sans doute liée aux différents événements climatiques et au développement de l'information sur le climat.**

*% de Français pensant qu'ils vont manquer d'eau dans leur région à l'avenir*

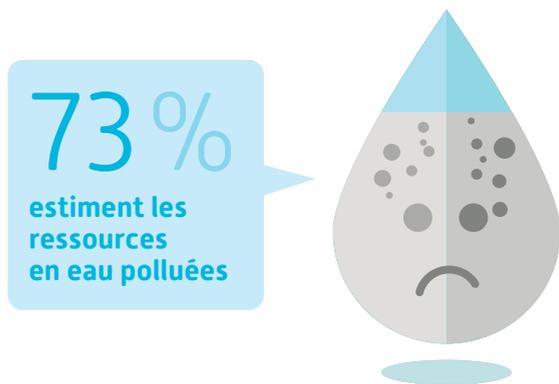


# Plus nombreux à dire que les ressources en eau sont polluées

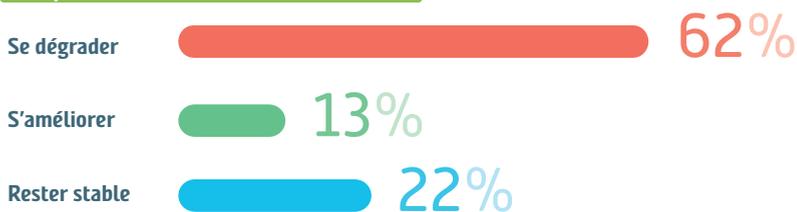
## Les Français portent un regard plus critique sur la pollution des ressources en eau

— Non seulement les Français sont plus nombreux à penser que les ressources naturelles en eau sont polluées aujourd'hui (73 % vs 69 % en 2016), mais leur inquiétude est très nette quant à l'avenir : 62 % prédisent une dégradation de la qualité des ressources dans les prochaines années.

Seuls 22 % pensent qu'elle va rester stable et 13 % qu'elle va s'améliorer.



### La qualité des ressources en eau va...



# Impacts de la pollution et du changement climatique

## L'éventualité d'une contribution financière : une acceptation modérée

— Cette inquiétude quant à l'avenir des ressources en eau, se traduit modérément en disposition à contribuer financièrement à leur préservation.

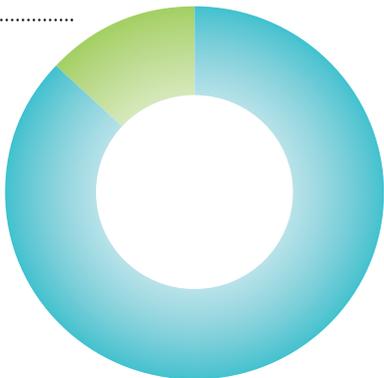
Une courte majorité (52 %) est disposée à payer l'eau plus chère pour améliorer la qualité de l'eau du robinet, et 54 % lorsqu'il s'agit d'améliorer l'état des ressources.

*Les Français ne doutent pas que pollution des ressources et hausse du prix du service sont liés*

NON

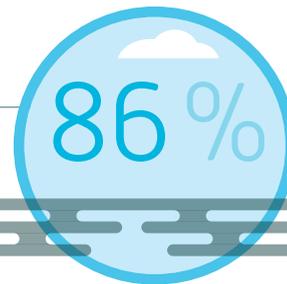
14 %

↑ 10%



OUI  
86 %

↓ 90%



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



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

54 %

... améliorer la préservation des ressources en eau

52 %

... qu'elle soit de meilleure qualité

# Impacts de la pollution et du changement climatique

## Le changement climatique : des effets d'intensité variable

— Pour les Français, les changements climatiques ont un impact plus limité sur la qualité de l'eau du robinet, qu'en termes de manque d'eau, d'inondations, d'augmentation du niveau de la mer ou de dégradation du milieu aquatique.

**Pensent que le changement climatique**

**a un impact sur :**

Le manque d'eau,  
la sécheresse

82%



Les inondations

79%



L'augmentation du niveau  
de la mer

77%



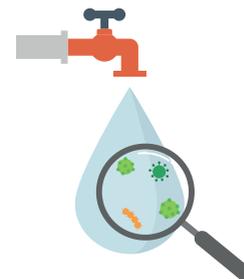
La dégradation de la qualité  
des ressources en eau,  
(nappes d'eau souterraines,  
lacs et rivières)

74%



La dégradation de l'eau  
du robinet

60%





06

UNE GRANDE ATTENTION PORTÉE  
À LEUR CONSOMMATION D'EAU

## DES FRANÇAIS TRÈS ATTENTIFS À LEUR CONSOMMATION D'EAU

Les comportements économes en eau rassemblent la quasi-totalité des Français. Maîtriser sa consommation d'eau, cela reste avant tout une manière de faire des économies. Mais c'est aussi, de manière un peu plus marquée que l'année dernière, une façon de contribuer à la préservation des ressources naturelles en eau.

Ils estiment avoir une part de responsabilité dans la pollution de l'eau. Ils reconnaissent qu'ils ont un rôle à jouer au quotidien dans la préservation des ressources.

## L'éco responsabilité : la conviction d'avoir un rôle à jouer individuellement

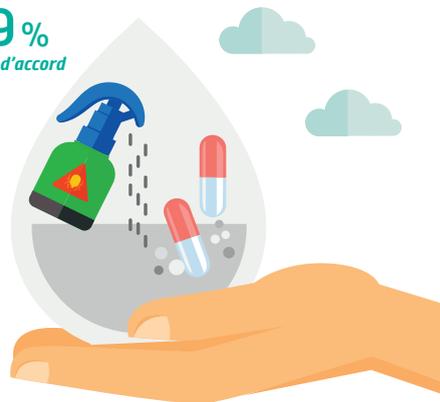
— Attitudes de consommateurs et convictions de citoyens se rejoignent parfois. C'est le cas en ce qui concerne le rapport des Français aux économies d'eau, qu'ils déclarent très largement appliquer, ainsi qu'à la perception assez nette de leur responsabilité dans la pollution des ressources.

Le fait que les Français économisent notamment l'eau pour préserver l'environnement, est à mettre en parallèle avec leur certitude, à 86 %, d'avoir un rôle à jouer, au quotidien et à titre personnel, pour préserver les ressources en eau. Ils sont, en outre, cette année 59 % à déclarer "moi aussi, dans ma vie quotidienne, je contribue à la pollution de l'eau".

### Rôle de l'individu dans la pollution et la protection des ressources en eau

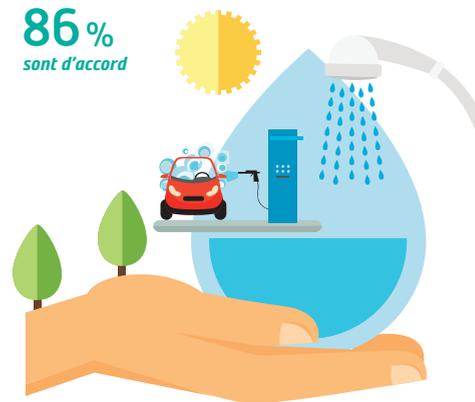
*Dans ma vie quotidienne, je contribue à la pollution de l'eau*

**59%**  
sont d'accord



*Dans ma vie quotidienne, j'ai un rôle à jouer dans la préservation des ressources en eau*

**86%**  
sont d'accord



# La grande majorité de la population fait attention aux quantités d'eau consommées, principalement pour des raisons économiques...

**86%** des Français attentifs à leur consommation d'eau

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

Une grande majorité (86 %) se dit attentive à la quantité d'eau consommée. Quand on leur demande ensuite de quelle opinion ils se sentent le plus proche pour justifier ce comportement, **47 % admettent qu'être attentifs à l'eau qu'ils utilisent permet de réaliser des économies financières, (une hausse de 11 points vs 2010).**

Viennent ensuite les considérations d'ordre environnemental : 29 % pour contribuer à la préservation des ressources en eau en France et 24 % pour participer à la sauvegarde de la planète.

— Assez logiquement au vu de ces enseignements, **74 % des Français seraient intéressés par l'idée de pouvoir bénéficier d'un service de suivi régulier de leur consommation d'eau** à domicile. Près d'un quart (23 %) se dit même très intéressé.

## Les Français surveillent leur consommation pour :



**47%**

*Réaliser une économie financière*



**29%**

*Contribuer à la préservation des ressources en France*



**24%**

*Participer à la sauvegarde de la planète*

## ...un peu moins à adopter les bons gestes

— **Les gestes simples du quotidien permettant de préserver les ressources en eau sont largement mis en pratique.** L'utilisation de réducteurs de pression et la vérification de l'index du compteur d'eau sont, en revanche, des gestes encore rarement pratiqués.

### Eco-responsabilité

- Prendre une douche plutôt qu'un bain
- Ne jeter dans l'évier ou dans les toilettes ni lingettes, ni huile, ni produits toxiques, ni aucun produit polluant
- Etre attentif aux éventuelles fuites d'eau
- Eviter l'usage des pesticides et des désherbants chimiques
- Protéger vos installations du gel
- Eviter de laver vous-même votre voiture, mais la laver dans un centre de lavage
- Vérifier régulièrement l'index de votre compteur d'eau
- Utiliser des réducteurs de pression



Geste déjà réalisé  
en %

88

85

82

75

66

64

38

43



Interrogés pour savoir s'ils seraient prêts à adopter de nouvelles façons de consommer l'eau, les taux d'agrément varient sensiblement en fonction des propositions :

- La plupart (84 %) accepterait d'utiliser une eau du robinet issue du recyclage des eaux usées pour leurs usages domestiques (hygiène, sanitaire, nettoyage...),
- près de trois sur quatre (73 %) seraient disposés à consommer des légumes arrosés avec des eaux usées dépolluées,
- moins d'un sur deux (49 %) boiraient une eau du robinet issue du recyclage des eaux usées.

A close-up photograph of a person's hands. The person is wearing a blue long-sleeved shirt. They are holding a clear glass filled with water in their left hand. In the background, a silver laptop is open, and the person's right hand is visible near the keyboard. The scene is set on a white surface.

07

UNE SOIF D'INFORMATION

## UNE SOIF D'INFORMATION

L'information, notamment, sur le processus de contrôle de la qualité de l'eau, est un élément clé de la confiance accordée au service.

Cette mission d'information est la raison d'être du C.I.Eau.

Le niveau d'information  
est suffisant...

OUI 53%

NON 47%



## Près de la moitié des Français estiment ne pas être suffisamment informés sur l'eau du robinet de leur domicile

— Près d'un Français sur deux (47 %) manifeste depuis plusieurs années, le même degré d'attentes en termes d'information sur l'eau.

— **Les domaines sur lesquels ils souhaitent prioritairement être informés sont en lien avec la qualité** (contrôles, normes et composition). La provenance de l'eau qu'ils consomment perd un peu d'intérêt (46 % vs 50 % en 2016) tout comme le sujet du prix qui ne préoccupe qu'un peu plus d'un tiers des Français (36 % vs 40 % en 2016) ou le moyen de faire des économies d'eau (26 %, en baisse de 6 points).

### Sujets sur lesquels les Français souhaitent être informés



— La demande d'information sur l'eau demeure forte, mais il est à souligner que **la situation s'est nettement améliorée au cours des années sur ce point : seuls 21 % étaient suffisamment informés en 1996 et 34 % en 2010.**

# La mairie reste la 1<sup>ère</sup> source d'information sur l'eau pour les Français

— Si l'ordre des sources d'information privilégiées n'est pas modifié par rapport à 2016, un léger tassement des niveaux de citation est cependant à souligner pour chacune d'entre elles. **La commune ou le groupement de communes est la source d'information sur l'eau priorisée par 48 % de Français.**

Les entreprises spécialisées (32 %) et les pouvoirs publics (28 %) complètent le podium des émetteurs d'information sur l'eau préférés des Français.

— La progression d'internet tend cette année à se tasser (19 %) tout comme celle des organismes professionnels spécialistes de l'eau (20 %), ou la télévision (10 %). Tous retrouvent ainsi globalement leurs taux de citation de 2015.

## Les sources d'information sur l'eau

La commune/groupement de communes

48 ↓ 51 %

Les entreprises spécialisées

32

Les pouvoirs publics

25

Les organismes professionnels spécialistes de l'eau

20 ↓ 23 %

Internet

19 ↓ 23 %

Les associations de consommateurs

15 ↓ 18 %

La presse

11

La télévision

10 ↓ 13 %

L'entourage (famille, amis, voisins...)

9

Le syndicat de copropriété (syndic)

8

Le milieu médical (médecins, pharmaciens...)

4 ↓ 6 %

La radio

4

%



## La synthèse annuelle sur la qualité jointe aux factures d'eau manque de visibilité

— La réglementation française prescrit l'envoi à tous les abonnés au service de l'eau, une fois par an, d'une synthèse officielle d'information sur la qualité de l'eau réalisée par l'Agence régionale de santé (ARS). Ce document, joint à une facture d'eau, détaille la qualité de l'eau dans leur commune.

Il est donc assez étonnant de constater que cette année, **près de la moitié d'entre eux déclare ne pas avoir eu connaissance de ce type d'information (45 %)**. Une proportion en hausse de 5 points par rapport à 2016 (40 %).

— Parmi ces personnes déclarant en avoir eu connaissance, la plupart (85 %) dit avoir lu cette fiche.

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

OUI  
55 %  60 %

NON  
45 %  40 %



*Avez-vous lu la fiche ARS ?*

OUI  
85 %

NON  
15 %





08

DES IDÉES REÇUES  
QUI PERSISTENT

## Des idées reçues qui persistent



- Multiplication des canaux d'information ne rimaient pas toujours avec qualité de l'information, une connaissance plus "juste" apparaît, en effet, essentielle pour mieux comprendre l'eau.
- **Plus de la moitié des Français souhaiteraient être mieux informés sur l'eau.** On constate, au travers de cette étude menée depuis 21 ans que les Français entretiennent quelques malentendus avec leur eau : la manière dont ils attribuent les responsabilités des différents éléments du service de l'eau (fixation du prix, distribution, qualité et contrôle, entretien, assainissement) demeure floue. Il apparaît que le premier « réflexe » des interviewés consiste à estimer que toutes ces facettes du service sont principalement de la responsabilité du gestionnaire identifié (la municipalité dans le cas d'un service en régie, l'entreprise s'il s'agit d'un service délégué).

## Des idées reçues qui persistent



— Un travail d'information reste à faire puisque la tarification est toujours du ressort de la municipalité et que le contrôle qualité est de la responsabilité des pouvoirs publics (préfet et ARS,...).

Outre les approximations précédemment relevées concernant le prix du m<sup>3</sup> ou les responsabilités des différents acteurs du service de l'eau, les mythes perdurent parmi lesquels, certains voudraient que l'eau potable existe à l'état naturel, ce qui n'est que très rarement vrai...

**Autre illustration des approximations persistant dans l'opinion : cette année encore, une grande majorité fait un lien entre pollution des ressources et moindre qualité de l'eau du robinet, alors qu'il existe, pourtant, tout un processus de traitement et de contrôle entre ressource et robinet.**

— Dans un même ordre d'idées, un grand nombre est toujours convaincu que l'eau du robinet provient d'eaux usées recyclées, ce qui aujourd'hui, en France, n'est pas le cas. S'il reste donc beaucoup à faire, les Français semblent quand même mieux informés sur l'eau qu'il y a une vingtaine d'années.

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

— **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.

— Bien qu'une large majorité de Français sache que l'eau a subi des traitements afin d'être potable, ils restent encore très majoritaires (75 %) à penser que l'eau potable existe à l'état naturel.

— **Une conviction qui n'est que rarement avérée.** Ce résultat est paradoxal : ils sont encore plus nombreux (73 % vs 69 % en 2016) à estimer que les ressources sont polluées, et 87 % savent que l'eau doit subir des traitements pour être potable.



## Au quotidien, les conseils d'utilisation de l'eau ne sont pas connus de tous

— Les bons gestes à suivre, permettant de consommer l'eau du robinet en toute sécurité, ne sont pas suffisamment répandus.

— Ils ne sont que 3 sur 5 (60 %) à ne pas utiliser l'eau chaude pour cuisiner. En effet, il est recommandé de **ne pas utiliser directement l'eau chaude pour les besoins alimentaires** (cuisiner, faire du thé ou du café, faire bouillir du riz ou des pâtes...).

— Une petite majorité (54 %) sait qu'il ne faut pas laisser une carafe d'eau à l'air libre, et 58 % ne voient aucune contre-indication à consommer une bouteille ouverte depuis plus de 48 h.

### Il est préférable...

... d'utiliser de l'eau froide à la sortie du robinet pour cuisiner

60 %

↑ 58 %

### Il est déconseillé de...

... de laisser une carafe d'eau à l'air libre

54 %

... de laisser une bouteille d'eau entamée à température ambiante

43 %

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

42 %

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

## Un malentendu qui s'accroît : la moitié pense que l'eau est un "circuit fermé"

— Les réponses à la question "que deviennent les eaux usées ?" témoignent d'une méconnaissance du circuit de l'eau domestique. Une majorité de Français reste convaincue que les eaux usées "sont retraitées en usine pour être transformées en eau potable" : ce qui est faux.

— Cette année, ils sont même légèrement plus nombreux (52 % vs 50 % en 2016) à partager ce point de vue.

Seuls 41 % savent que les eaux usées "sont nettoyées avant d'être rejetées dans la nature".

Une faible proportion (7 %) imagine que les eaux usées sont "rejetées telles quelles dans la nature".

— Ces chiffres, globalement identiques d'une année sur l'autre, montrent combien il est difficile de faire comprendre le petit cycle de l'eau.

Le renforcement d'une information pédagogique sur l'ensemble du circuit de l'eau (production d'eau potable, dépollution des eaux usées) paraît indispensable pour faire évoluer la bonne compréhension du service de l'eau par le grand public.

— Parmi les approximations persistant dans l'opinion, les Français sont encore plus nombreux cette année (69 %) à considérer que la pollution des ressources impacte la qualité de l'eau du robinet, un lien entre pollution des ressources et moindre qualité de l'eau du robinet, **alors qu'il existe, pourtant, tout un processus de traitement et de contrôle entre ressource et robinet.**

### Le devenir des eaux usées

52 %

Elles sont retraitées en usine pour être transformées en eau potable

41 %

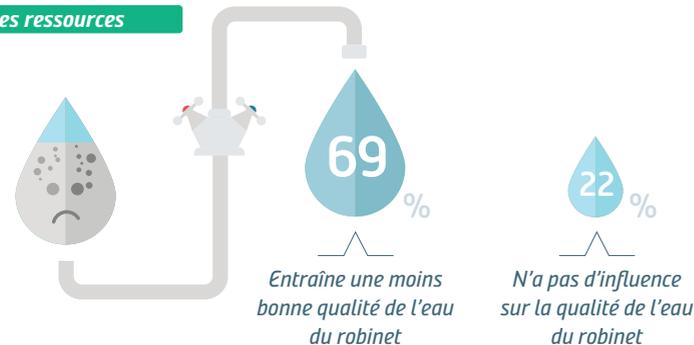
Elles sont nettoyées en usine avant d'être rejetées dans la nature

7 %

Elles sont rejetées telles quelles dans la nature

### La pollution des ressources

#### en eau

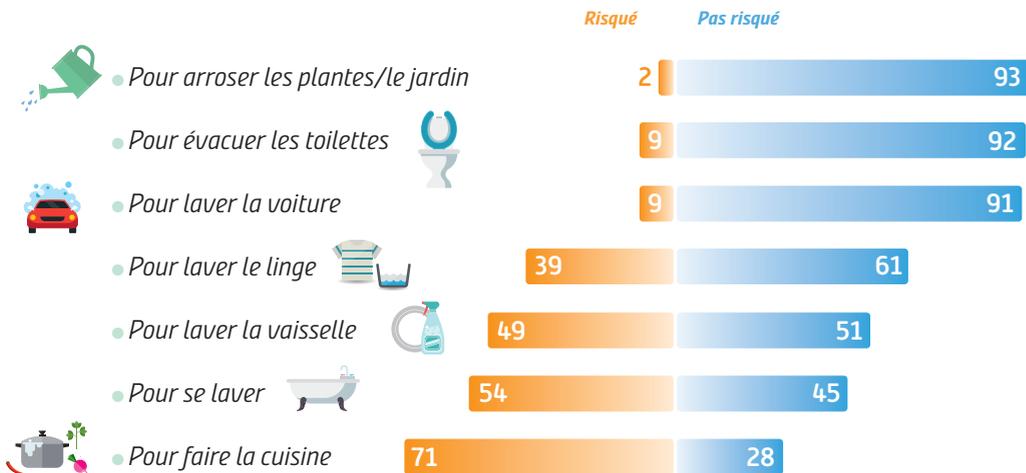
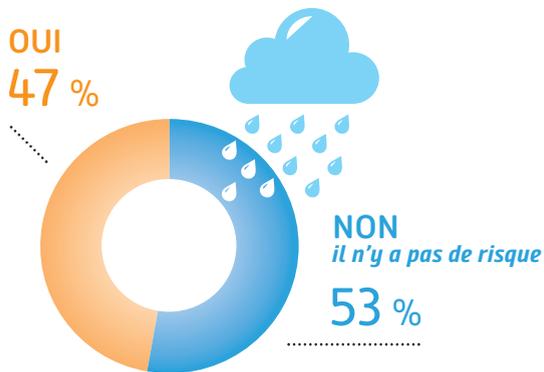


# L'eau de pluie, un risque sanitaire pas suffisamment évalué

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

— Cette année, près d'un Français sur deux (47 %) est convaincu que l'eau de pluie peut être utilisée sans risque pour un usage domestique, principalement pour des usages sans contact physique (jardinage, voiture, évacuation des toilettes). Il s'agit d'une progression de 6 points vs 2016 (41 %). La sous-estimation des risques associés aux principaux modes d'utilisation de l'eau de pluie, pour certains usages domestiques a donc progressé cette année. Près d'un Français sur deux serait tout de même prêt à l'utiliser pour laver la vaisselle ou l'hygiène corporelle, et même 1 sur 4 pour faire la cuisine... **c'est sous-estimer le risque sanitaire associé à certaines utilisations de l'eau de pluie.** La majorité des Français sait que l'on peut utiliser l'eau de pluie sans danger pour arroser les plantes et le jardin.

### Perception d'un risque à utiliser l'eau de pluie pour un usage domestique



# Méthodologie en France

## Echantillon

2510 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 TNS.

## Dates de terrain

Le terrain s'est déroulé du 18 mars au 2 mai 2017.

## Comparaisons édition 2016

La méthodologie et la composition de l'échantillon sont les mêmes et donc comparables.







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

Le Centre d'information sur l'eau - B.P. 10 005 - 75 362 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)

