



Baromètre 23^{ème} édition

2019

LES FRANÇAIS ET L'EAU

Enquête nationale 2019



KANTAR

Méthodologie en France

Echantillon

2508 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 terrain

Le terrain s'est déroulé du 27 mai au 6 juin 2019.

  Différence significative en hausse/ en baisse à 90 % minimum vs 2018

Edito	3
Les consommateurs toujours très satisfaits de leurs services de l'eau	4
La perception de la fragilité des ressources se renforce	8
Les Français plus unanimement concernés par la nécessité de préserver les ressources	14
Les indicateurs de confiance en la qualité de l'eau augmentent	18
Deux personnes sur trois boivent de l'eau du robinet tous les jours	22
Dépollution des eaux usées, un impératif mal connu	25
Une soif d'information	29
Quelques malentendus sur l'eau persistent	33
Prix du service de l'eau : entre méconnaissance et perception de cherté	36

EDITO



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

Plus de 8 Français sur 10 ont confiance dans la qualité de l'eau du robinet et près de 9 sur 10 sont satisfaits de leurs services d'eau. Des résultats, qui à l'instar de leur préférence pour l'eau du robinet en matière de consommation quotidienne, témoignent de la bonne performance des services d'eau en France.

En revanche, l'évolution des ressources en eau tend à les préoccuper de plus en plus fortement, d'année en année. Les événements climatiques de plus en plus rapprochés les confortent dans l'idée que les pénuries d'eau récurrentes peuvent menacer leur région. Ils sont persuadés que la pollution des ressources se généralise, et même, qu'elles ne font que se dégrader.

Depuis quelques années, le Centre d'information sur l'eau voit évoluer favorablement des changements de comportements déclarés : la mise en place de gestes visant une consommation plus maîtrisée de l'eau, l'émergence de

bonnes pratiques, la disposition même à payer plus cher si cela bénéficie à la préservation des ressources, le choix en augmentation de boire de l'eau du robinet.

En matière d'information et de portée des messages sur l'eau et son service, une sorte « d'alignement des planètes » semble s'offrir aux acteurs de l'eau : Les Assises de l'eau qui se sont conclues sur des décisions fortes ; l'attente de solutions innovantes pour s'adapter au changement climatique ; la sensibilité accrue des Français à l'égard des enjeux de l'eau... Tout ceci contribue à un terreau fertile pour informer, et sensibiliser le grand public, dans l'optique d'atteindre les objectifs de réduction des prélèvements.

Le Centre d'information sur l'eau s'est vu confier, dans les conclusions des Assises de l'eau, le 1^{er} juillet 2019, la mise en œuvre de campagnes de sensibilisation pour adopter les gestes permettant une utilisation responsable et écologique de l'eau, mais aussi pour promouvoir l'eau du robinet comme boisson.

C'est sur le baromètre national « Les Français et l'eau » 2019, et ses 13 déclinaisons régionales, que le C.I. Eau s'appuiera pour impulser les changements de comportement et emporter l'adhésion du plus grand nombre pour la protection de l'eau.



01

LES CONSOMMATEURS
TOUJOURS
TRÈS SATISFAITS
DE LEURS SERVICES
DE L'EAU

La satisfaction vis-à-vis du service de l'eau en France : très solide et en hausse

À l'image de ce qui est constaté pour la confiance en la qualité de l'eau, le niveau de satisfaction augmente sensiblement cette année.

87 %  84 %

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

21 %

en sont très satisfaits



L'eau du robinet est à la fois un produit et un service, disposer d'une eau de qualité, 24 h 24 nécessite une succession d'étapes :

- La prélever dans le milieu naturel, la traiter pour la rendre potable, la distribuer jusqu'au robinet des consommateurs.
- Ensuite, 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 sur la qualité de l'eau et les consommations, gestion des abonnements au service, facturation...

Image de l'eau du robinet et de son service

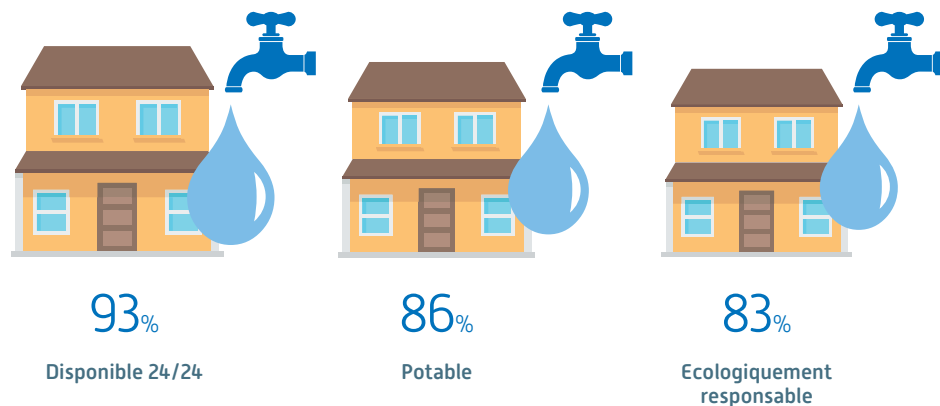


Les Français apprécient le résultat du travail quotidien des professionnels de l'eau

— Le Centre d'information sur l'eau a, cette année, souhaité en savoir plus sur le regard que portent les consommateurs sur **leur eau du robinet**, mais également sur **leurs services de l'eau**.

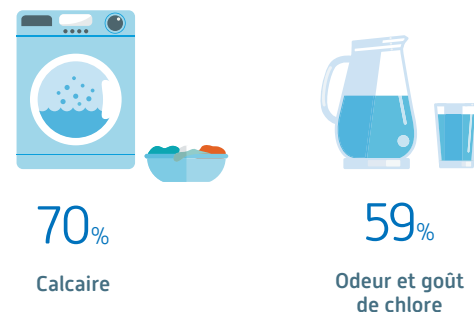
Caractéristiques de l'eau du robinet consommée à domicile

Dimensions positives de l'eau du robinet



— L'eau du robinet est unanimement reconnue pour sa disponibilité par la quasi-totalité (93 %) des Français. Une forte majorité (86 %) affirme que c'est une eau qui peut être bue sans danger pour la santé, et 83 % lui accordent des vertus écologiques.

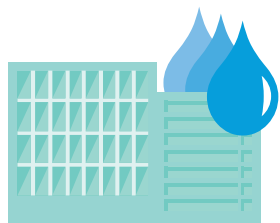
Dimensions négatives de l'eau du robinet



— En tête des motifs d'insatisfaction évoqués, on retrouve la présence de **calcaire** (70 %) et **l'odeur et le goût de chlore** (59 %). Les taux de citation de ces deux types de griefs varient d'ailleurs assez peu d'une édition du baromètre à l'autre.

La satisfaction à l'égard du service de l'eau s'améliore sur pratiquement toutes les dimensions

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



86 %

La continuité
de l'alimentation en eau
(pas d'interruptions de service
programmées ou accidentelles)

78%



69 %

Sa contribution à la
préservation
de l'environnement



62 %

Son prix

54%



58 %

L'information fournie

53%



57 %

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

52%



56 %

L'écoute
du consommateur

50%

— Les consommateurs sont plus nombreux, cette année à saluer la performance du service de l'eau concernant, notamment : sa **continuité**, plébiscitée par 86 % (vs 78 % en 2018) des Français, ou son **prix** dont près des deux tiers (62 % vs 54 % en 2018) se disent satisfaits.

L'information fournie, **l'aide et les conseils**, tout comme **l'écoute des consommateurs** sont des indicateurs de satisfaction qui augmentent également très significativement, dans cette édition.

Près de **7 consommateurs sur 10** estiment que le service de l'eau en France contribue à préserver l'environnement.

02

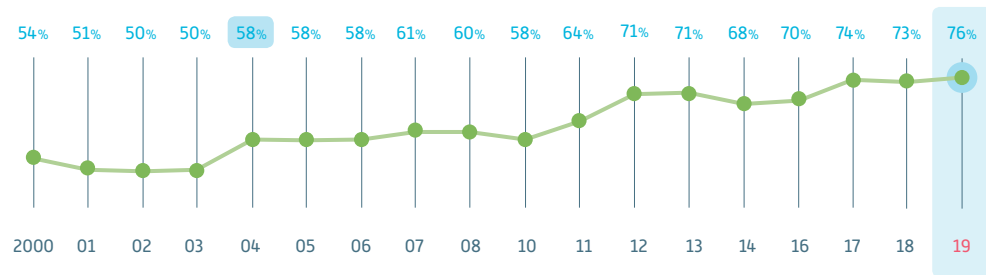
LA PERCEPTION
DE LA FRAGILITÉ
DES RESSOURCES
SE RENFORCE

Les Français sont plus nombreux à considérer que l'eau est une ressource limitée en France

Le sentiment de pénurie future est en progression. Une évolution liée aux événements climatiques survenus ces dernières années

- Les épisodes de canicule de l'été 2019, et de ces dernières années ont démontré que les ressources ne sont pas inépuisables, en générant des situations de pénurie à plus ou moins grande échelle.
- La totalité de l'échantillon s'accorde à penser, depuis des années, qu'il est fondamental de préserver l'eau pour les générations futures.
- 76 % des personnes interrogées pensent que l'eau est une ressource limitée en France. Une conviction qui s'élève toujours à 87 % pour ce qui est des ressources en eau dans le monde.

L'eau est une ressource limitée



France

NON
24%

OUI
76%

73%

Monde

NON
13%

OUI
87%

En France, 5,1 milliards de m³ d'eau potable sont produits, 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).

Le sentiment que l'eau manquera se renforce sur le court terme

— L'inflexion observée l'année dernière s'est accentuée. Les Français sont désormais 67 % (vs 59 % en 2018) à craindre de manquer d'eau dans leur région que ce soit à court ou plus long terme. 17 % pensent que l'eau manquera « d'ici plus de 50 ans », 22 % « d'ici 20 à 50 ans », 16 % « d'ici 10 à 20 ans » et 4 % « d'ici 5 à 10 ans ».

La crainte s'exprime davantage, cette année sur le court et moyen terme.

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



5%

> d'ici 10 à 20 ans



16%

> d'ici 20 à 50 ans



22%

> d'ici plus de 50 ans



41%

Je ne pense pas manquer d'eau dans ma région



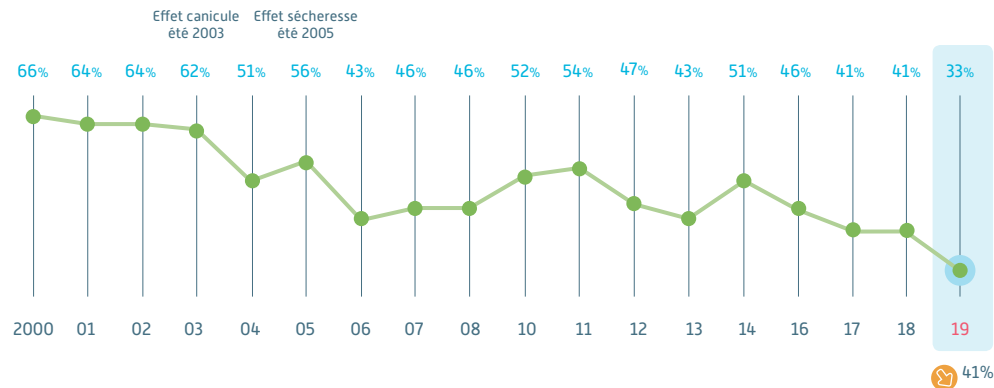
41%

Une crainte de pénurie encore jamais constatée à ce niveau

— À l'instar de ces dernières années, l'inquiétude des Français à l'égard du manque d'eau progresse nettement. L'inflexion constatée dans cette édition (+ 8 points) est la plus haute enregistrée depuis l'origine du baromètre.

Deux tiers (67 %) de la population pensent qu'ils manqueront d'eau dans leur région, c'est 23 points de plus qu'en 2005 (44 %) et 35 points de plus qu'en 1996 (32 %) !

Je ne manquerai pas d'eau dans ma région

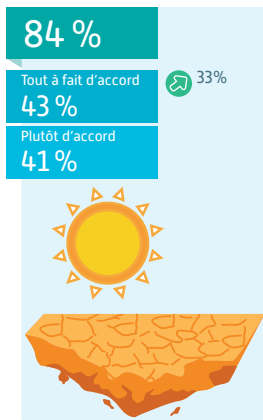


Changement climatique : des conséquences multiples

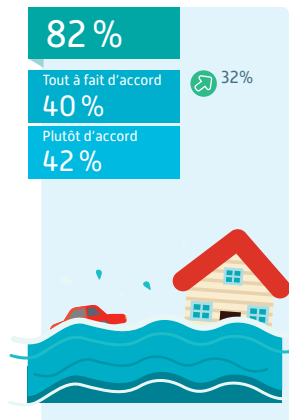
Le changement climatique : des effets jugés d'intensité variable

- Un pourcentage élevé de Français est convaincu de l'impact du changement climatique. Si ces pourcentages sont similaires à ceux de la précédente édition, en 2018, il est intéressant de souligner, cette année l'augmentation significative 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 même 7 sur 10 à penser qu'il pourrait générer une dégradation de l'eau du robinet. C'est beaucoup plus qu'en 2017 (60 %).

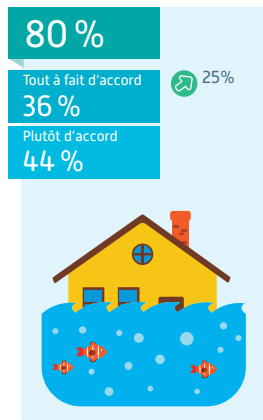
Le manque d'eau, la sécheresse



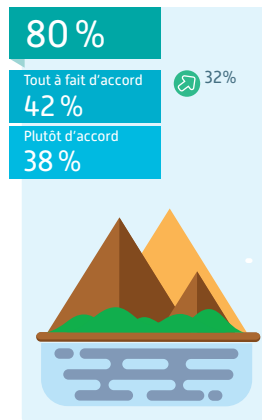
Les inondations



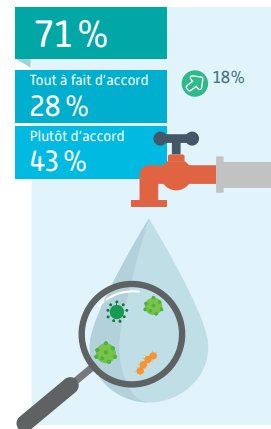
L'augmentation du niveau de la mer



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



La dégradation de l'eau du robinet



Maîtriser sa consommation d'eau : une évidence

Pour une question d'économies, mais pas que...

- La quasi-totalité des personnes interrogées, se dit attentive aux quantités d'eau consommées.
 - Une attitude motivée par des considérations financières pour 43 %.
 - Moins d'un tiers (31 %) surveillent 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.

88 % des Français attentifs à leur consommation d'eau

Les Français surveillent leur consommation pour :



Réaliser une économie financière



Contribuer à la préservation des ressources en France

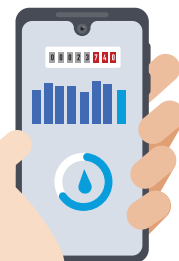


Participer à la sauvegarde de la planète

Près de 9 personnes sur 10 sont attentives à leur consommation d'eau



- Assez logiquement, au vu de ces enseignements, les trois quarts (76 %) des consommateurs se disent intéressés par la mise à disposition d'un service de suivi régulier de leur consommation d'eau à domicile.
- Un quart (25 %) se dit même très intéressé.



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 %

89%

Prendre une douche plutôt qu'un bain  87%

84%

Être attentif aux éventuelles fuites d'eau

84%

Ne jeter dans l'évier ou dans les toilettes ni lingettes, ni huile, ni produits toxiques, ni aucun produit polluant  82%

80%

Éviter l'usage des pesticides et des désherbants chimiques  76%

71%

Éviter de laver vous-même votre voiture, mais la laver dans un centre de lavage  68%

64%

Protéger vos installations du gel

45%

Utiliser des réducteurs de pression

40%

Vérifier régulièrement l'index de votre compteur d'eau



Les gestes pour préserver le système d'assainissement sont, en revanche, moins bien appréhendés

— 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 le système d'assainissement, parce que :

• Cela pollue les ressources en eau

67%

• Cela perturbe la dépollution des eaux usées

61%

• Cela bouche les canalisations

50%

• Cela peut augmenter la facture d'eau car plus de traitements sont nécessaires

44%

• Cela influe sur la qualité de l'eau du robinet

37%

• Je ne sais pas

3%

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.



03

LES FRANÇAIS
PLUS UNANIMEMENT
CONCERNÉS
PAR LA NÉCESSITÉ
DE PRÉSERVER
LES RESSOURCES

Qualité de la ressource et pollution, vers une prise de conscience plus affirmée

L'avenir de la qualité des ressources en eau : une préoccupation persistante

— Plus des trois quarts des personnes interrogées (76 % vs 73 % en 2018) pensent que les ressources naturelles en eau sont polluées.



76%
Estiment les ressources
en eau polluées

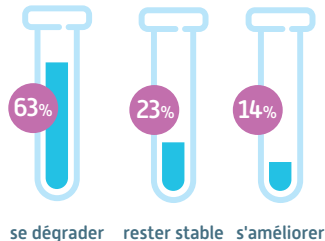
73%

— En parallèle à l'inquiétude concernant les quantités d'eau disponibles, près des deux tiers des Français (63 %) estiment qu'une poursuite de la dégradation de la qualité de l'eau, des nappes souterraines et des rivières est à craindre.

— 23 % pensent qu'elle va rester stable.

— Seuls 14 % penchent plutôt pour une amélioration.

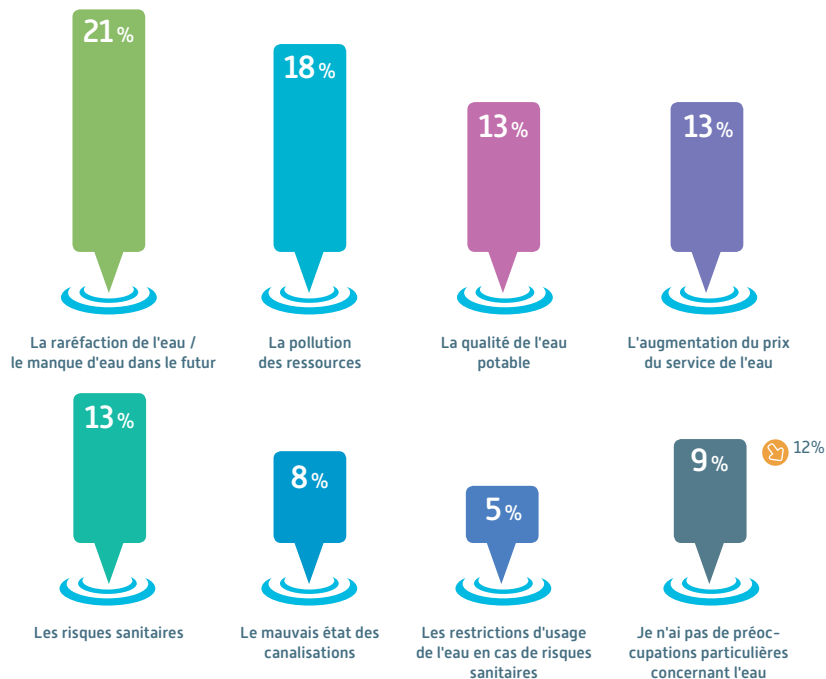
La qualité des ressources en eau va :



La raréfaction de l'eau et la pollution des ressources restent les deux premières préoccupations à propos de l'eau

— À noter, cette année, qu'une plus faible proportion (9 % vs 12 % en 2018) déclare n'avoir aucune préoccupation particulière concernant l'eau.

Principal sujet de préoccupation à propos de l'eau

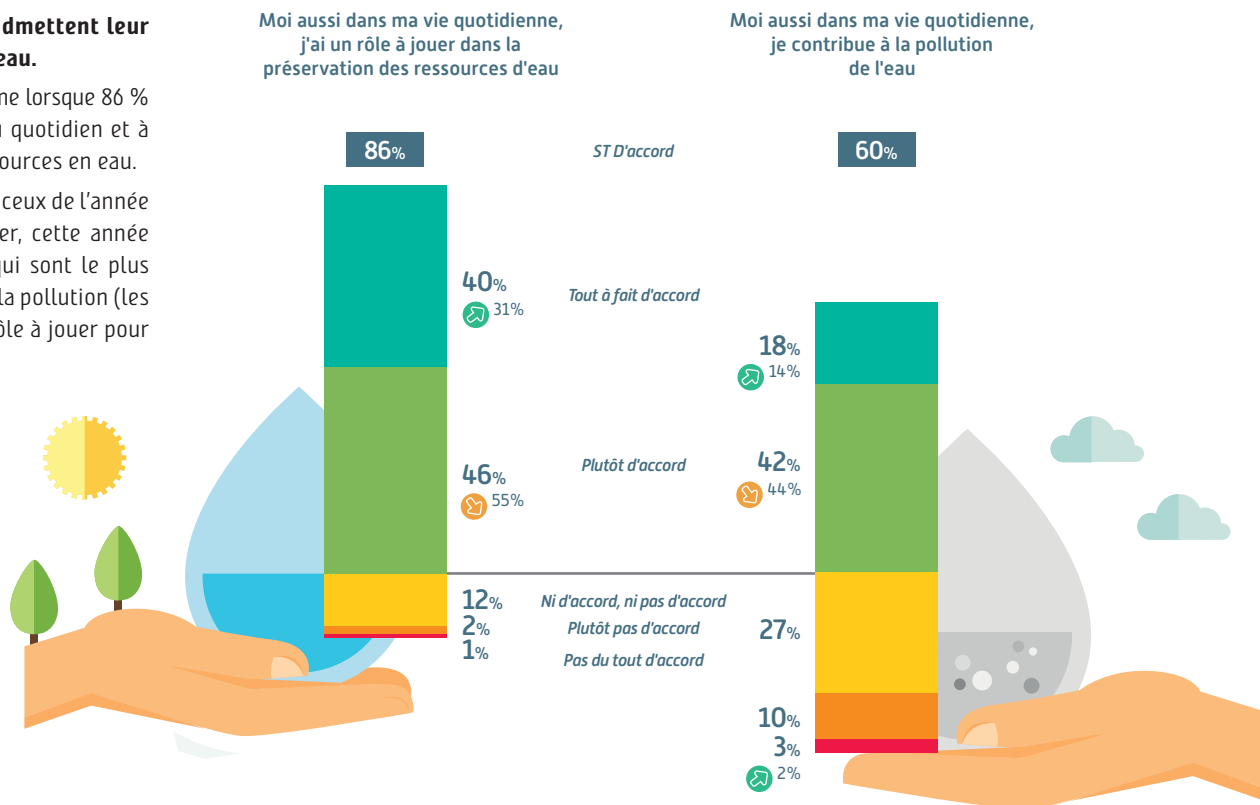


Une implication personnelle dans la pollution de l'eau qui s'ancre davantage

— Près de 6 Français sur 10 (59 %) admettent leur responsabilité dans la pollution de l'eau.

— Une prise de conscience qui se confirme lorsque 86 % reconnaissent avoir un rôle à jouer, au quotidien et à titre personnel, pour préserver les ressources en eau.

— Si ces pourcentages sont similaires à ceux de l'année dernière, il est intéressant de souligner, cette année l'augmentation significative de ceux qui sont le plus fermement convaincus de contribuer à la pollution (les « tout à fait d'accord »), et d'avoir un rôle à jouer pour préserver les ressources en eau.

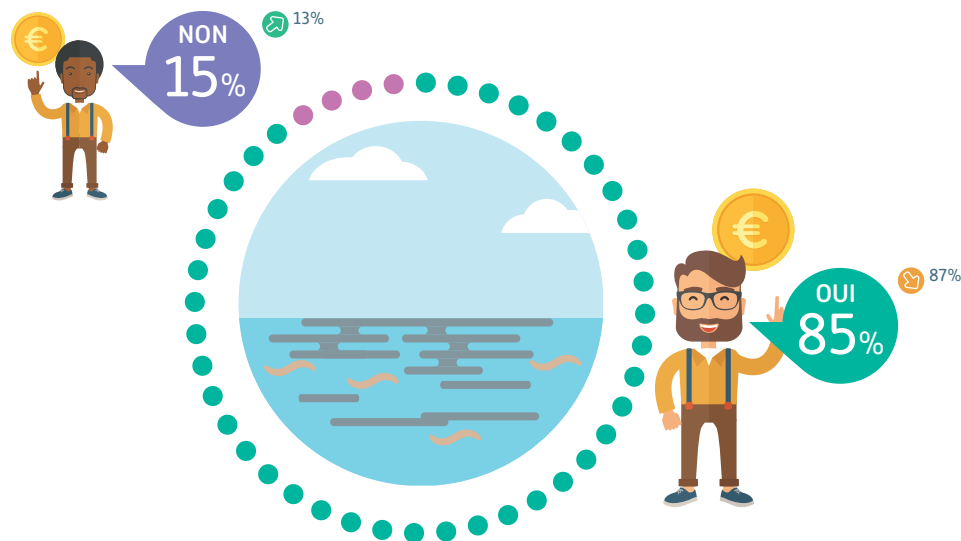


Une disposition un peu plus forte à payer pour préserver les ressources naturelles

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

— Malgré une légère baisse cette année, les Français ne doutent pas que pollution des ressources et hausse du prix du service sont liées.

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



Les Français plus favorables, cette année, à l'idée d'une contribution financière, pour en améliorer la préservation

— Conséquence logique d'une vision des ressources plus menacées par la pollution, la proportion de Français enclins à payer l'eau plus chère pour améliorer la préservation des ressources en eau, augmente cette année (60 % vs 57 % en 2018 vs 54 % en 2016 et 2017).

— Même constat quant à ceux qui partagent cette opinion (59 % en 2019 vs 54 % en 2018) quand il s'agit d'améliorer, encore, la qualité de l'eau du robinet.

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

...améliorer la préservation des ressources en eau

60%

57%

...qu'elle soit de meilleure qualité

59%

54%





04

LES INDICATEURS
DE CONFIANCE EN
LA QUALITÉ DE L'EAU
AUGMENTENT

Satisfaction et confiance en la qualité de l'eau augmentent

83 %
des Français font confiance
à l'eau du robinet

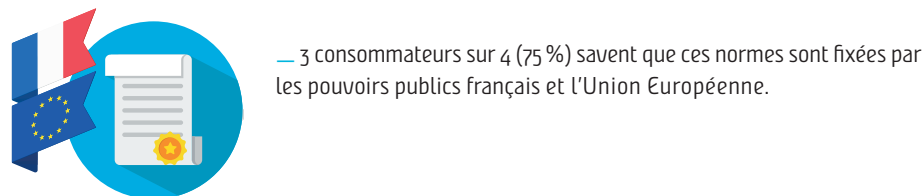
81%

Les consommateurs sont encore plus nombreux à faire confiance à l'eau du robinet

— Cette hausse du degré de confiance dans l'eau du robinet (83 % vs 81 %) s'appuie en premier lieu sur une proportion plus élevée de consommateurs « très confiants » (26 % vs 23 %). Le crédit accordé à l'ensemble des acteurs de l'eau, pour en garantir la sûreté, est en hausse.

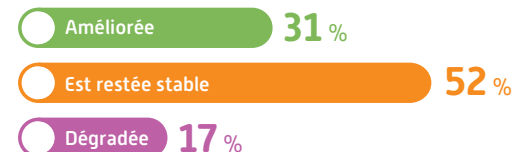
Normes et contrôles forment toujours le socle de la confiance

— Le process de surveillance qui encadre l'eau du robinet est unanimement reconnu tant au niveau des normes sanitaires que des contrôles opérés. Plus de 8 personnes sur 10 (84 %) estiment que ces contrôles de qualité sont efficaces, et 79 % considèrent que les normes sont exigeantes.



L'opinion à l'égard de l'évolution de la qualité de l'eau du robinet est constante

— Plus de la moitié (52 %) pensent qu'elle est restée stable, au cours des 10 dernières années,
— Une proportion sensiblement moins importante (31 %) estime qu'elle s'est améliorée,
— Seuls 17 % croient en une dégradation dans la même période.



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.

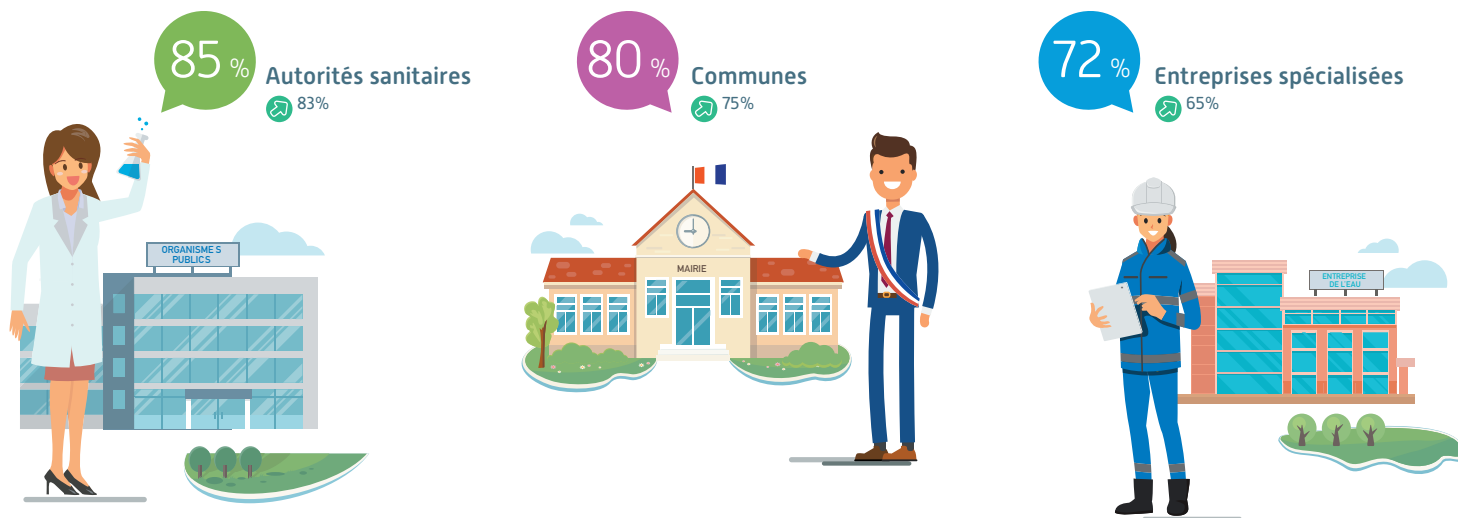
Les Français encore plus confiants à l'égard des acteurs de l'eau

Tous les dépositaires du contrôle de l'eau inspirent confiance

— Les Français font avant tout confiance aux autorités sanitaires pour contrôler la qualité de l'eau (85 %), devant les communes (80 %) et les entreprises spécialisées (72 %). La confiance accordée à chacun de ces acteurs pour garantir la qualité de l'eau est en hausse.

— 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».

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

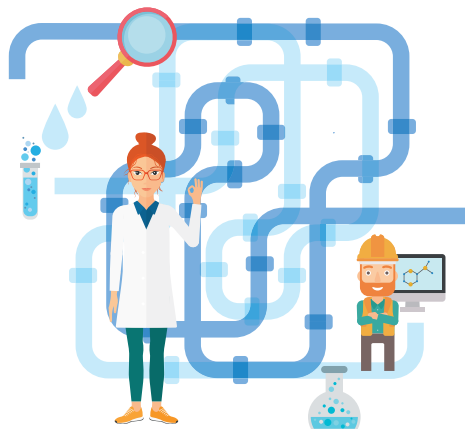


La confiance est aussi une affaire de traitements et de goût

Un fort crédit accordé aux traitements de potabilisation de l'eau

85 %
ont confiance
dans les traitements
de l'eau du robinet
en France

22 %
déclarent avoir
très confiance



L'eau du robinet est un produit élaboré qui nécessite de nombreux traitements adaptés à la qualité de la ressource en eau. Les produits et matériaux utilisés dans les stations de production d'eau potable doivent répondre à une réglementation sanitaire exigeante.

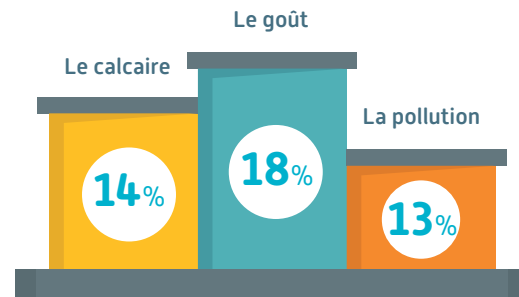
Près de 3 Français sur 4 se disent satisfaits du goût de leur eau



A la question :
«Trouvez-vous l'eau du
robinet bonne ?»

72 %
sont satisfaits du goût
de leur eau du robinet

- 68 % des personnes interrogées déclarent ne pas utiliser un appareil de traitement de l'eau.
- Les 17 % qui n'ont pas confiance évoquent des raisons liées au goût et au calcaire.

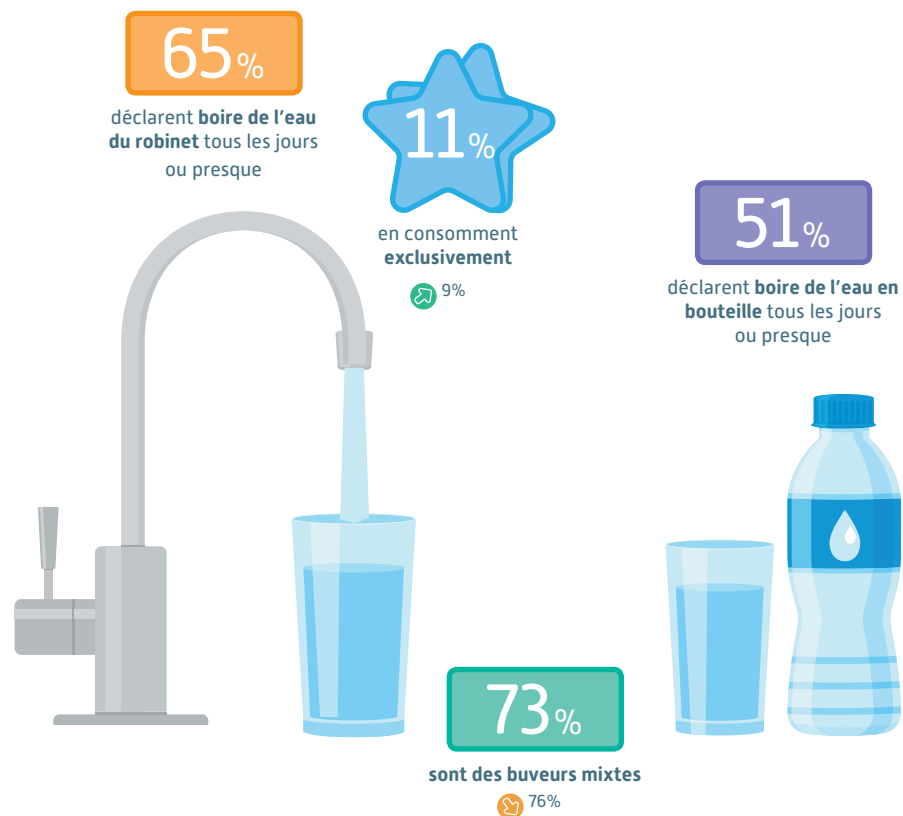




05

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



Des habitudes de consommation similaires, mais une légère augmentation des consommateurs qui déclarent boire exclusivement de l'eau du robinet

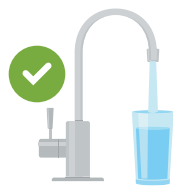
- Les Français sont toujours aussi nombreux à déclarer boire de l'eau du robinet (65 %).
- La proportion de ceux qui boivent de l'eau en bouteille reste, elle aussi stable (52 %).
- Près des trois quarts d'entre eux déclarent boire à la fois de l'eau du robinet et de l'eau en bouteille. Ils sont avant tout des buveurs « mixtes ».
- À noter la légère diminution des buveurs mixtes au profit des buveurs exclusifs d'eau du robinet. Un comportement qui s'illustre en effet, cette année, par une progression (+ 2 points) de ceux qui déclarent ne consommer que de l'eau du robinet.

En boire ou pas...

— En faveur de l'eau du robinet les raisons de praticité à la maison, et son prix peu élevé sont cités en premier lieu.

— Le fait de ne pas en boire est, cette année, un peu plus nettement motivé par des questions de goût.

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



52 %

C'est pratique à la maison

55%

49 %

C'est l'eau la moins chère

38 %

C'est une eau de bonne qualité

On ne boit pas l'eau du robinet (16 % des Français) parce que...



72 %

Le goût ne me plaît pas

65%

— Quant à l'eau en bouteille, elle est appréciée pour sa praticité lors des déplacements et son goût.

— Cependant, on note, cette année, une inflexion intéressante concernant les raisons de ne pas boire de l'eau en bouteille : pour la première fois les considérations environnementales sont plus volontiers citées que le prix.

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



38 %

C'est pratique en déplacement /voyage

38 %

Elle a bon goût

36 %

C'est une eau en laquelle j'ai confiance

On ne boit pas l'eau en bouteille (12 % des Français) parce que...



60 %

Ce n'est pas écologique

48%



06

DÉPOLLUTION
DES EAUX USÉES,
UN IMPÉRATIF MAL
CONNU

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.

— 40 % 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.

— 8 % pensent qu'elles sont « rejetées telles quelles dans la nature » ce qui témoigne d'une méconnaissance des modalités de la dépollution des eaux usées.

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

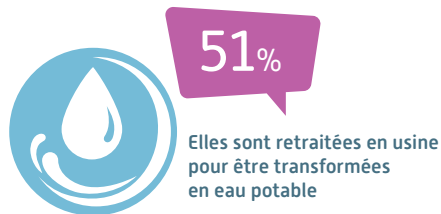
Cette vision d'un circuit fermé semble ancrée. Les usagers sont pourtant bien conscients qu'il est impératif de dépolluer les eaux usées pour protéger les ressources en eau.



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.

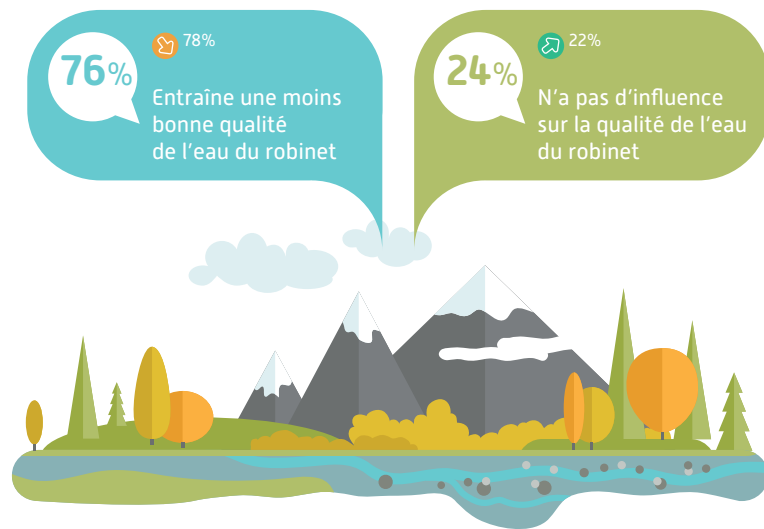
Le devenir des eaux usées



La crainte d'un lien entre pollution de la ressource et eau du robinet s'amenuise mais reste néanmoins 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, même si ce pourcentage diminue cette année (75 % vs 78 %). En réalité, **cette influence demeure marginale grâce aux niveaux des traitements pour rendre l'eau potable.**

La pollution des ressources en eau :



CONSEILS PRATIQUES

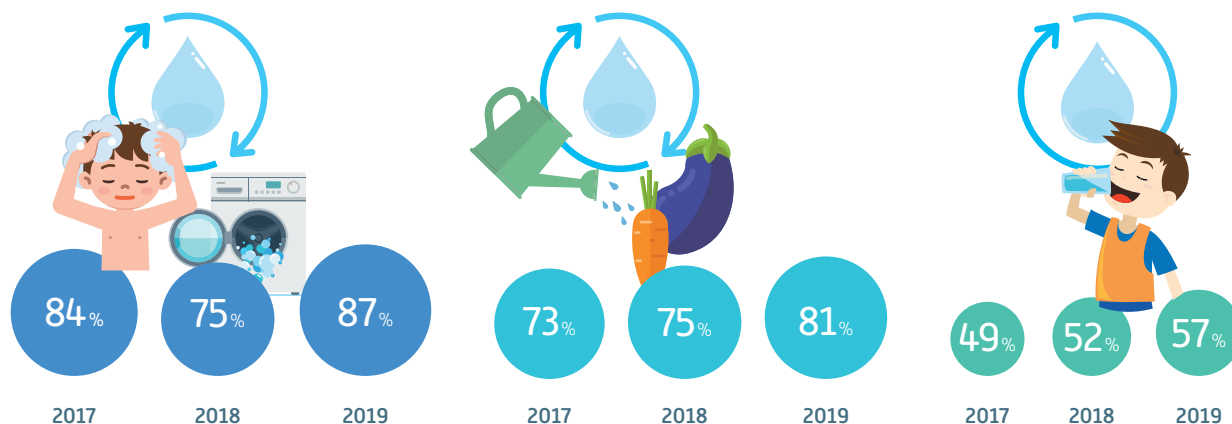
En adoptant les bons réflexes, chacun de nous peut participer aux efforts de dépollution des eaux usées et faire un geste pour préserver l'environnement en ne jetant pas dans l'évier, ou dans les toilettes :

- 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 déchetterie)
- Les huiles de vidanges neuves ou usées, les hydrocarbures, essence à détacher, essence de térébenthine, les fonds de pots de peinture ou de vernis
- Les insecticides domestiques et les produits pour protéger les bois des insectes, les produits contre les animaux nuisibles (déposez-les à la déchetterie)

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 : l'idée progresse d'année en année

- 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, les taux d'agrément recueillis cette année se renforcent sensiblement, même si le taux d'adhésion varie en fonction des propositions.
- La plupart des Français (87 % vs 75 % en 2018 vs 84 % en 2017) accepterait d'utiliser une eau du robinet issue du recyclage des eaux usées pour leurs usages domestiques (hygiène, sanitaire, nettoyage...).
- Quatre sur cinq (81 % vs 75 % en 2018, vs 73 % en 2017) seraient disposés à consommer des légumes arrosés avec des eaux usées dépolluées.
- Plus d'un sur deux (57 % vs 52 % en 2018, et 49 % en 2017) boirait une eau du robinet issue du recyclage des eaux usées.



La question des tensions sur les ressources en eau a largement animé un été 2019, marqué par une sécheresse et des restrictions de consommation impactant une très large part du territoire. Dans ce contexte, des voix s'élèvent de plus en plus parmi les acteurs institutionnels de l'eau, en faveur d'un recours accru aux eaux usées dépolluées pour certains usages. Une opportunité qui, visiblement, recueille l'approbation de l'opinion.



07

UNE SOIF
D'INFORMATION

Les attentes en matière d'information sur l'eau restent élevées

— Malgré le développement des canaux d'information, 47 % des Français considèrent ne pas être suffisamment informés sur l'eau.

— Parmi les sujets d'interrogation figurent toujours, en premier lieu les domaines en lien avec la **qualité** (contrôles, normes et composition), assez loin devant le sujet du prix qui ne préoccupe qu'à peine un tiers des consommateurs (32 %).

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

49 % ➤ Les contrôles de l'eau

👉 55%

45 % ➤ Les normes de qualité

👉 49%

46 % ➤ La composition de l'eau

👉 50%

42 % ➤ La provenance de l'eau de leur commune

— Notons cependant que les taux de citation de la plupart de ces sujets de questionnement, sont cette année **en baisse de quelques points par rapport à la précédente édition en 2018.**

Le niveau d'information
est suffisant...



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.

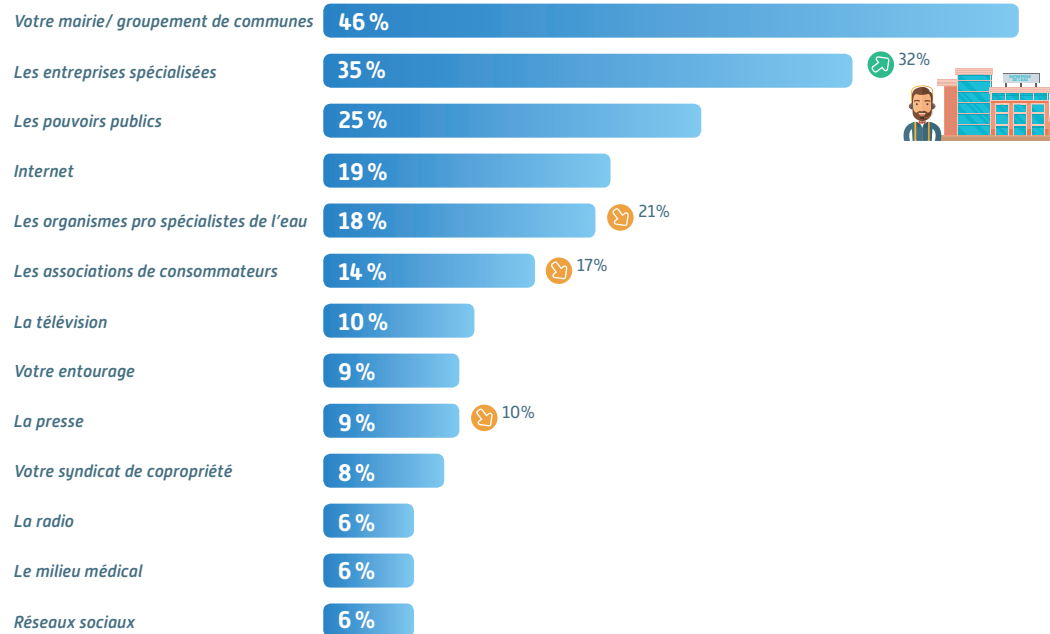
Les entreprises de l'eau participent également à l'information globale sur le service de l'eau via leurs sites Internet, documents à destination des consommateurs, accueil téléphonique...

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

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 (35 % vs 32 %).
- Les émetteurs d'information sur l'eau préférés restent la commune ou le groupement de communes (46 %).
- 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



La connaissance du 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 18 % savent que les services de l'État jouent un rôle central dans le contrôle de la qualité.

Près de la moitié des personnes interrogées (48 %) 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 (28 % vs 31 % en 2018).

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

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 avoir lu cette fiche. 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 %



A large blue plastic barrel is positioned in a garden. To its left is a bush with purple flowers. In the foreground, there are green plants, including what appears to be a strawberry patch. Another smaller blue barrel is visible in the background to the right. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day.

08

QUELQUES
MALENTENDUS
SUR L'EAU
PERSISTENT

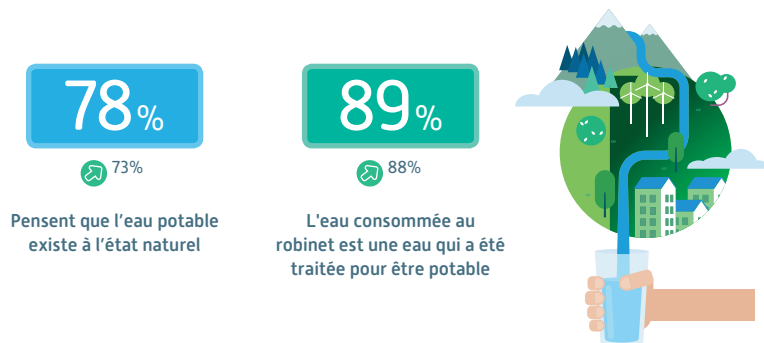
Bons gestes à adopter et idées reçues : une pédagogie reste à consentir

— 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

— Bien qu'une large majorité (89 %) de Français sache que l'eau a subi des traitements afin d'être potable, ils sont encore plus nombreux cette année (78 % vs 73 % en 2018) à penser que l'eau potable existe à l'état naturel. **Une conviction qui n'est que rarement avérée.**

— Ce résultat est d'autant plus paradoxal que 76 % (vs 73 % en 2018) estiment que les ressources sont polluées.



Au quotidien, les conseils d'utilisation de l'eau sont mieux connus de tous

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

— 63 % 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 plus large proportion de consommateurs (57 % vs 53 % en 2018) sait qu'il ne faut pas laisser une carafe d'eau à l'air libre.

— 47 % (vs 42 %) savent qu'il faut éviter de consommer une bouteille ouverte depuis plus de 48 h.

Il est préférable



Il est déconseillé

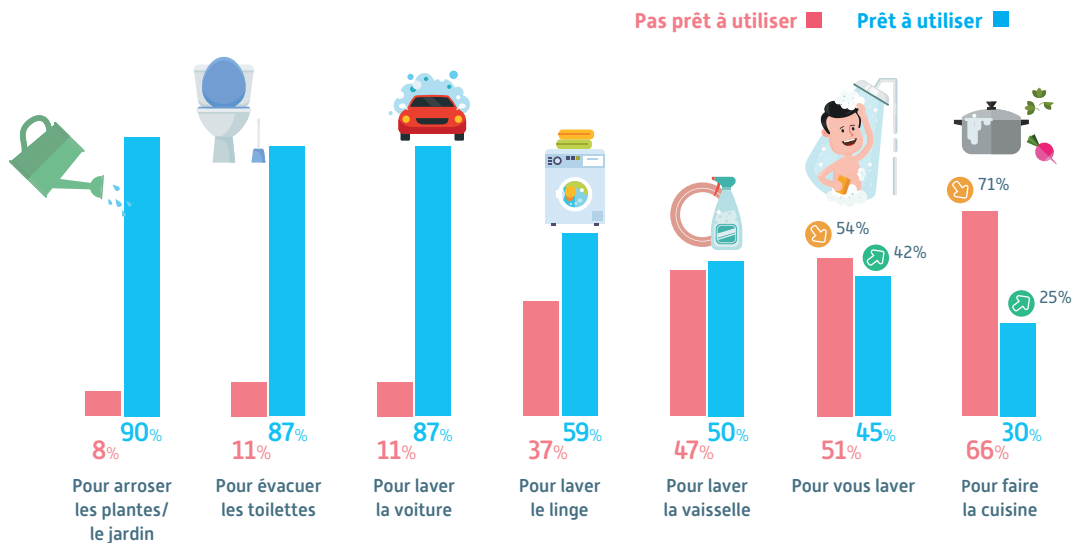
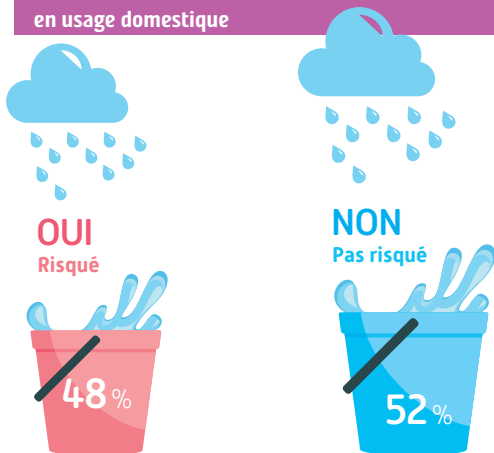


L'eau de pluie, un risque sanitaire insuffisamment évalué

— Comme dans la précédente édition, près d'un Français sur deux (48 %) pense que l'eau de pluie peut être utilisée sans risque, principalement pour des usages sans contact physique (jardinage, voiture, évacuation des toilettes).

La proportion des Français qui sous-estiment le risque sanitaire associé à l'utilisation de l'eau de pluie pour certains usages augmente cette année. 45 % (vs 42 % en 2018) se disent prêts à l'utiliser pour se laver et 30 % (vs 25 % en 2018) pour faire la cuisine...

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



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.



09

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

Évaluation du prix du service de l'eau : peu connu des consommateurs, et assez mal estimé

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 m³.

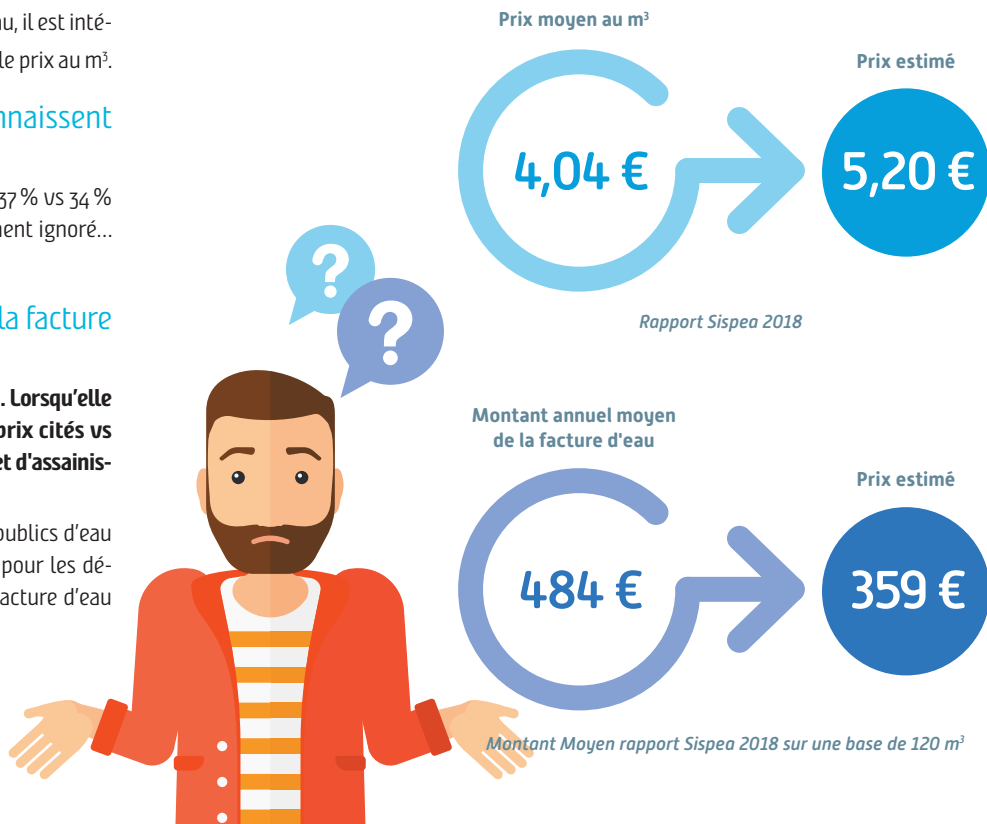
Près des deux tiers (63 % vs 66 % en 2018) ne connaissent pas le prix au m³

— Même si cette année, les Français sont un peu plus nombreux (37 % vs 34 % en 2018) à pouvoir évaluer le prix du m³ qui demeure majoritairement ignoré... ou surestimé.

Un prix au m³ surestimé, et le montant moyen de la facture sous-évalué

Une minorité (37%) se dit en mesure d'évaluer le prix du m³ d'eau. Lorsqu'elle le fait, elle le surestime sensiblement (5,20 € – moyenne des prix cités vs 4,04 € selon le système d'information des services publics d'eau et d'assainissement – SISPEA).

— Selon le rapport publié en 2018 par l'Observatoire des services publics d'eau et d'assainissement (SISPEA), la moyenne des montants évalués pour les dépenses annuelles d'eau par les abonnés au service recevant une facture d'eau s'établit à 484 €.



La perception du prix du service de l'eau reste stable

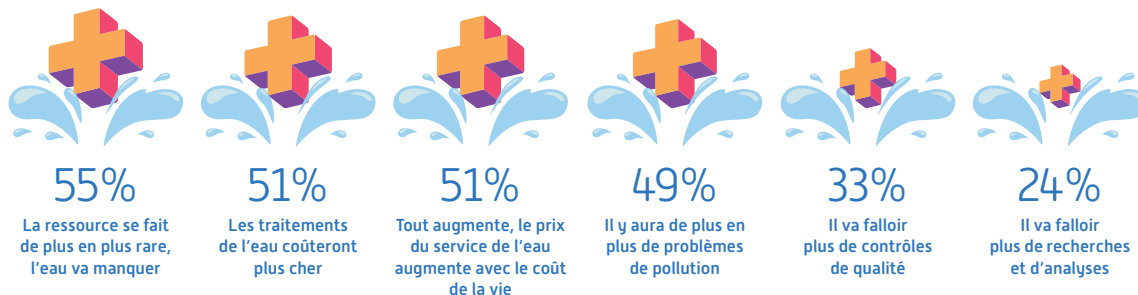
83%
pensent que l'eau
sera plus chère
à l'avenir

Le pronostic d'une augmentation du prix du service de l'eau reste élevé

— Une très forte majorité des Français (83 %) 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 justifient, selon eux, un service de l'eau plus onéreux.

37%
trouvent l'eau
plutôt bon
marché

Raisons pour lesquelles l'eau pourrait être plus chère à l'avenir



— 37 % considèrent que l'eau est plutôt bon marché, et 63 % qu'elle est plutôt chère. Depuis 2013, nous assistons à une amélioration de la perception des Français sur ce point.

— 93 % de celles et ceux qui considèrent que l'eau est plutôt bon marché, sont satisfaits du service de l'eau vs 83 % de ceux qui considèrent que l'eau est plutôt chère.

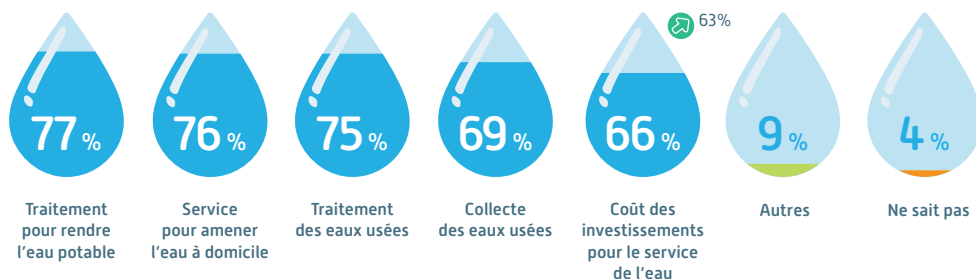
Nous avons coutume de parler de « prix de l'eau », ce qui est inexact, car si la ressource est gratuite à l'état naturel, la livrer potable au robinet nécessite un ensemble de services rendus aux consommateurs. Ce n'est donc pas le coût de la matière première que l'on paie, mais l'ensemble de ces services. La compétence de milliers de professionnels sur l'ensemble du territoire, garantit 24 h/24 un service sûr et de qualité, pour assurer, en sécurité, la continuité du service de distribution et le traitement des eaux usées.

La compréhension de la composition du coût du service de l'eau

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

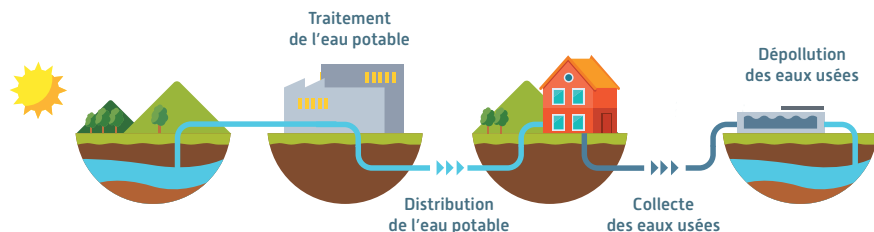
— La majorité des personnes interrogées ont une bonne connaissance des différents services qu'elles paient au travers de leur facture d'eau.

Services compris dans le prix du service de l'eau



— À noter une augmentation de 3 points de ceux qui savent que le prix du service de l'eau comprend le coût des investissements pour rendre l'eau potable.

Les étapes du service de l'eau



Les consommateurs sont conscients des coûts pour traiter l'eau potable et nettoyer les eaux usées

— Les consommateurs sont plus nombreux à savoir que le traitement pour rendre l'eau potable et la dépollution des eaux usées nécessite des investissements lourds.

Nécessité des investissements lourds

pour le service de l'eau

% sont d'accord

Pour la distribution de l'eau potable



77 %

73 %

Pour la dépollution des eaux usées



78 %

76 %

Jugement positif à l'égard de la présentation de la facture d'eau

La facture d'eau est «bien détaillée» et «facile à comprendre»

- Interrogés sur ce qu'ils pensent de la facture d'eau, 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 la trouver «facile à comprendre».

Compréhension de la facture d'eau

82%

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

72%  69%

La facture d'eau est facile
à comprendre



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, et les traitements des eaux usées. Il en va de même pour les investissements relatifs à ces différents postes.
- Ils sont plus convaincus cette année (79 % vs 75 %) du bien-fondé du coût de la collecte des eaux usées.

Les postes budgétaires du service de l'eau

Trouvez-vous normal de payer ces services ?

86%

Le coût du traitement nécessaire pour rendre
l'eau potable

81%

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

81%

Le coût du traitement des eaux usées

79%

La collecte des eaux usées  75%

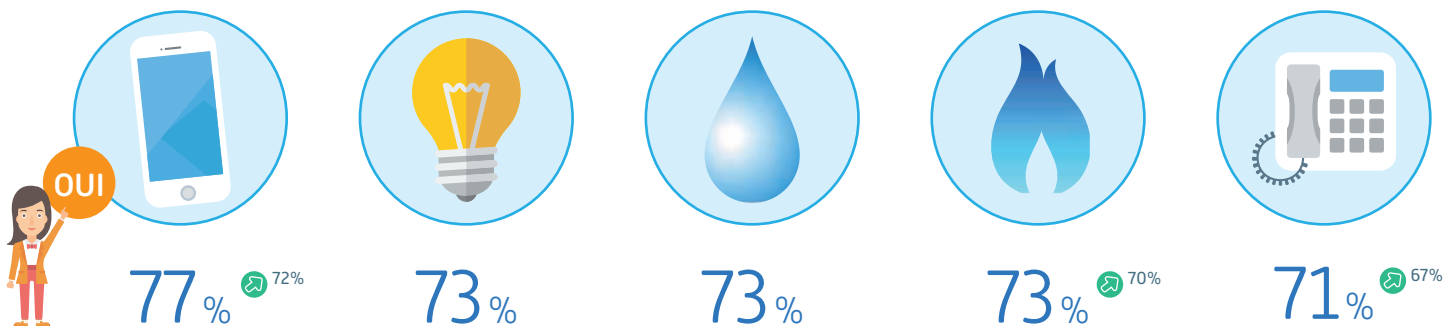
69%

Des redevances pour protéger
l'environnement

Les abonnements aux services du quotidien jugés majoritairement légitimes

Les consommateurs sont aussi nombreux qu'en 2018 à trouver normal de payer un abonnement pour l'eau, tout comme pour l'électricité ou le gaz.

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 d'autres services du quotidien comme l'électricité, le gaz, ou la téléphonie place l'électricité en tête des dépenses supérieures à l'eau, avec un taux de citations en hausse, cette année (63% vs 58% en 2018).

— Nous trouvons toujours, a contrario, des proportions importantes de Français pour considérer que leurs dépenses de téléphone et d'internet sont inférieures à celles consacrées à l'eau. **L'eau apparaît, en effet, comme une dépense plus élevée que celles consacrées au téléphone (49% vs 44% en 2018) et à internet (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

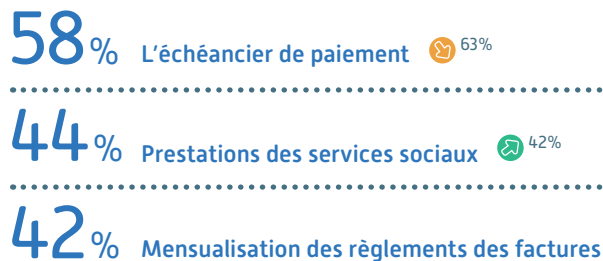
- Un tiers des Français (33 % vs 30 % en 2018), déclare connaître l'existence des dispositifs de solidarité pour régler les factures d'eau. Près de 5% déclarent avoir déjà fait appel à ces dispositifs. C'est un peu plus qu'en 2018 (3 %).
- L'échéancier de paiement reste encore le dispositif le mieux identifié (58 % vs 63 % en 2018), devant les prestations des services sociaux (44 %), et la mensualisation des règlements des factures (42 %).
- En cas de besoin, les Français s'adresseraient plutôt à leur commune.

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 désormais 59 % de Français (vs 54 % en 2018).
- 52 % seraient d'accord pour payer le service de l'eau plus cher pour contribuer à des mesures de solidarité... 48 % y sont encore hostiles.

« Quels sont les dispositifs d'aide au paiement des factures qui peuvent être proposés ? »



« À qui s'adresser ? »

