

©Baromètre CIEAU / TNS-SOFRES 2018 «Les Français et l'eau»
22^{ème} édition

**Une sensibilité à l'égard de la préservation des ressources
plus marquée cette année**

Principaux enseignements

Ressources en eau : les Français se montrent davantage enclins à **maîtriser leur consommation, et plus ouverts à de nouvelles approches de gestion de l'eau**

Les déclarations de **consommation quotidienne d'eau du robinet** sont en hausse, cette année (67% vs 64% en 2017).

Le service public de l'eau recueille toujours **un niveau de satisfaction élevé (84%)**.

Le niveau de **confiance très élevé** accordé à l'eau reste stable (81%), notamment vis-à-vis de son process de contrôle.

- **L'impact du changement climatique inquiète davantage** les Français, cette année, notamment en termes de potentielles répercussions sur le manque d'eau (84% vs 82% en 2017), les inondations (83% vs 79%), l'augmentation du niveau de la mer (79% vs 74%), la qualité des ressources. (79% vs 74%), et de l'eau du robinet (68% vs 60%).

Les Français semblent **un peu moins sereins quant à l'évolution des ressources naturelles**. 64% sont toujours convaincus que la qualité des ressources en eau va se dégrader, et 22% qu'elle restera stable. Ils sont moins nombreux à penser, cette année, que cette dernière va s'améliorer (13% vs 15% en 2017).

Face à ce constat, les Français justifient plus volontiers le fait d'être **attentifs à leur consommation d'eau (88%) pour préserver les ressources en eau en France (32% vs 29% en 2017)**, et pour participer à la sauvegarde de la planète (25%).

À noter, symétriquement, la **baisse de ceux qui évoquent des raisons liées aux économies financières** (43% vs 48%).

- **La réutilisation des eaux usées, une alternative de plus en plus envisagée**
Ils sont plus nombreux à se montrer ouverts à **de nouvelles façons de consommer l'eau** : 86% (vs 84% en 2017) accepteraient, de façon générale, d'**utiliser une eau du robinet issue du recyclage des eaux usées pour leurs usages domestiques**. 84% (vs 81% en 2017) seraient prêts à **remplacer l'eau du robinet par de l'eau de pluie préalablement traitée**, 75% (vs 71% en 2017) à **consommer des légumes arrosés avec des eaux dépolluées, et 69%** que les **eaux usées recyclées soient utilisées directement au robinet**. Plus de la moitié des Français (53% vs 51% en 2017) seraient même prêts, cette année, à **boire de l'eau du robinet issue du recyclage des eaux usées**

L'utilisation de l'eau de pluie suscite cependant moins d'enthousiasme. Les principaux usages domestiques pour lesquels la quasi-totalité des Français seraient prêts à utiliser l'eau de pluie sont l'arrosage (91% vs 93% en 2017), et dans les mêmes proportions, l'évacuation des toilettes et le lavage de la voiture (88% vs 91% en 2017).

● Les déclarations de consommation d'eau du robinet en hausse

67% déclarent boire de l'eau du robinet, et 52% de l'eau en bouteille, tous les jours ou presque. Les Français restent, avant tout, des buveurs mixtes : 76% consomment les deux types d'eau.

Les raisons avancées, de boire de l'eau du robinet sont, avant tout, liées à des **motifs de commodité d'usage** (55%), suivis par les raisons économiques (49%), de qualité sanitaire (38%) et de confiance (35%). Les motivations de boire de **l'eau en bouteille** sont plus hétérogènes : La praticité lors de déplacements (39%), le goût (38%) et la **confiance** (37%) sont les premières raisons citées.

Les raisons de ne pas boire l'une ou l'autre eau tiennent essentiellement à **une affaire de goût pour l'eau du robinet** et à **des raisons économiques** pour l'eau en bouteille.

● La confiance en la qualité de l'eau du robinet et de son service ne se dément pas

Le niveau de confiance reste stable, à un niveau élevé (81%). Il repose notamment sur deux fondamentaux : les **normes et les contrôles qui encadrent l'eau du robinet**. 97% des Français savent que l'eau est soumise à des contrôles et qu'elle est encadrée par des normes.

Ceux qui n'ont pas confiance en l'eau du robinet (19%) avancent des raisons liées à la qualité (présence de chlore, de calcaire ou de produits chimiques), mais aussi au manque d'information, notamment sur les traitements de l'eau.

● Un taux de satisfaction dans le service public de l'eau toujours très robuste

84% des Français se disent satisfaits du service de l'eau dans leur commune. **Les Français ont confiance en l'action des exploitants du service de l'eau : les autorités sanitaires (83%), la commune**, ou groupement de communes (75%) et **les entreprises spécialisées (65%)** pour assurer la qualité de l'eau.

● La perception du prix du service de l'eau n'évolue pas cette année

37% des Français estiment qu'elle est **plutôt « bon marché »**, tandis que 63% pensent qu'elle est **'plutôt chère'**. **Le prix au m3 est toujours mal connu : une grande proportion de Français (66%) ne connaît pas le prix du m3 d'eau.** Le prix annoncé par ceux qui avancent un chiffre, reste encore largement surestimé : 5,30 € vs 3,79 € (base INSEE).

Même constat pour l'estimation de leurs dépenses annuelles en eau, cette fois sous-estimées : (359€ estimés vs environ 455€ sur une base de 120m3 INSEE)

82% estiment que le prix du service de l'eau augmentera dans les années à venir. Une augmentation imputée aux potentielles **pénuries d'eau (54%)**, à **un besoin croissant de traitements (53%)**, à l'augmentation du coût de la vie (51%) et à la pollution (50%). D'ailleurs, 87% savent que la pollution impacte le prix du service de l'eau, et une **plus forte proportion qu'en 2017 (57% vs 54%) est prête à payer l'eau plus chère pour améliorer la préservation des ressources en eau.**

La facture d'eau est considérée comme plutôt facile à comprendre par une nette majorité des usagers qui la reçoivent (69%). **La plupart** estime qu'elle **précise bien le détail des postes facturés** (80%).

● Les dispositifs de solidarité en cas de difficultés pour régler les factures

Ils sont connus par près d'un Français sur trois (30%), Un chiffre notable si l'on considère que seuls 3% déclarent avoir déjà fait appel à ces dispositifs.

Près d'un tiers (31%) admet, néanmoins, ne pas savoir à qui s'adresser, pour obtenir une aide en cas de difficultés pour payer sa facture. 43% s'adresseraient aux services sociaux de la collectivité, 32% aux services sociaux du département, 24% au gestionnaire de l'eau, un pourcentage en augmentation de 2 points vs 2017.

Quand on l'interroge sur son **adhésion aux principes de solidarité**, l'opinion reste plutôt divisée. Cependant, on note **une progression assez sensible, sur ces trois dernières années, de la disposition** à contribuer **aux mesures** en faveur des plus démunis : 54% (vs 45% en 2015) sont désormais favorables au principe d'instaurer **un prix du service de l'eau, fixé selon les revenus**. Un peu plus de la moitié (52%) contre 56% en 2017 et les deux tiers (67%) en 2015 ne sont pas d'accord pour **payer l'eau plus cher, afin de contribuer à la mise en œuvre de mesures de solidarité pour les personnes en difficulté**.

● Des attentes en matière d'information sur l'eau

Un Français sur deux (47%) ne se sent pas suffisamment informé. Les demandes d'informations se cristallisent surtout autour des sujets liés à la qualité de l'eau (contrôles, composition et normes).

En termes de sujets sur lesquels un **effort supplémentaire d'information** devrait s'envisager, retenons notamment :

- **L'assainissement des eaux usées** ; 53% des Français demeurant convaincus que les eaux usées sont aujourd'hui recyclées directement pour produire de l'eau potable
- La conviction, à 73%, que **l'eau potable est disponible à l'état naturel**. Ce qui est rarement le cas.

Contact : Nathalie Davoisne – ndavoisne@cieau.com - 01 42 56 50 33

Méthodologie : Enquête menée auprès de 1006 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 5, catégorie d'agglomération). Interviews menées Online, via l'Access Panel de TNS Le terrain s'est



déroulé du 1^{er} au 8 Février 2016
