

Le **Centre d'Information sur l'Eau**

créé en 1995 à l'initiative des entreprises de services d'eau et d'assainissement, comprend la majorité des sociétés qui gèrent les services de l'eau en délégation de Veolia Eau, Lyonnaise des Eaux et SAUR

Les trois missions du C.I.EAU

- **L'information de service**
- **La communication grand public**
- **La communication vers les milieux spécialisés**

**Le C.I.EAU dispose de plus de 50 outils d'information,
brochures, cd audio, DVD, expositions**

**3 sites Internet : www.cieau.com adultes et juniors
www.mediceau.com et un **Extranet** pour les entreprises membres**

Le C.I.EAU a mis en place un dispositif d'observation de l'opinion des Français

- **Un baromètre annuel SOFRES - C.I.EAU "Les Français et l'eau"**
- **Une analyse du contenu des médias écrits et audiovisuels**
- **Un suivi de blogs et sites**
- **Des études qualitatives et des groupes d'opinion**
- **Des enquêtes via le Net**

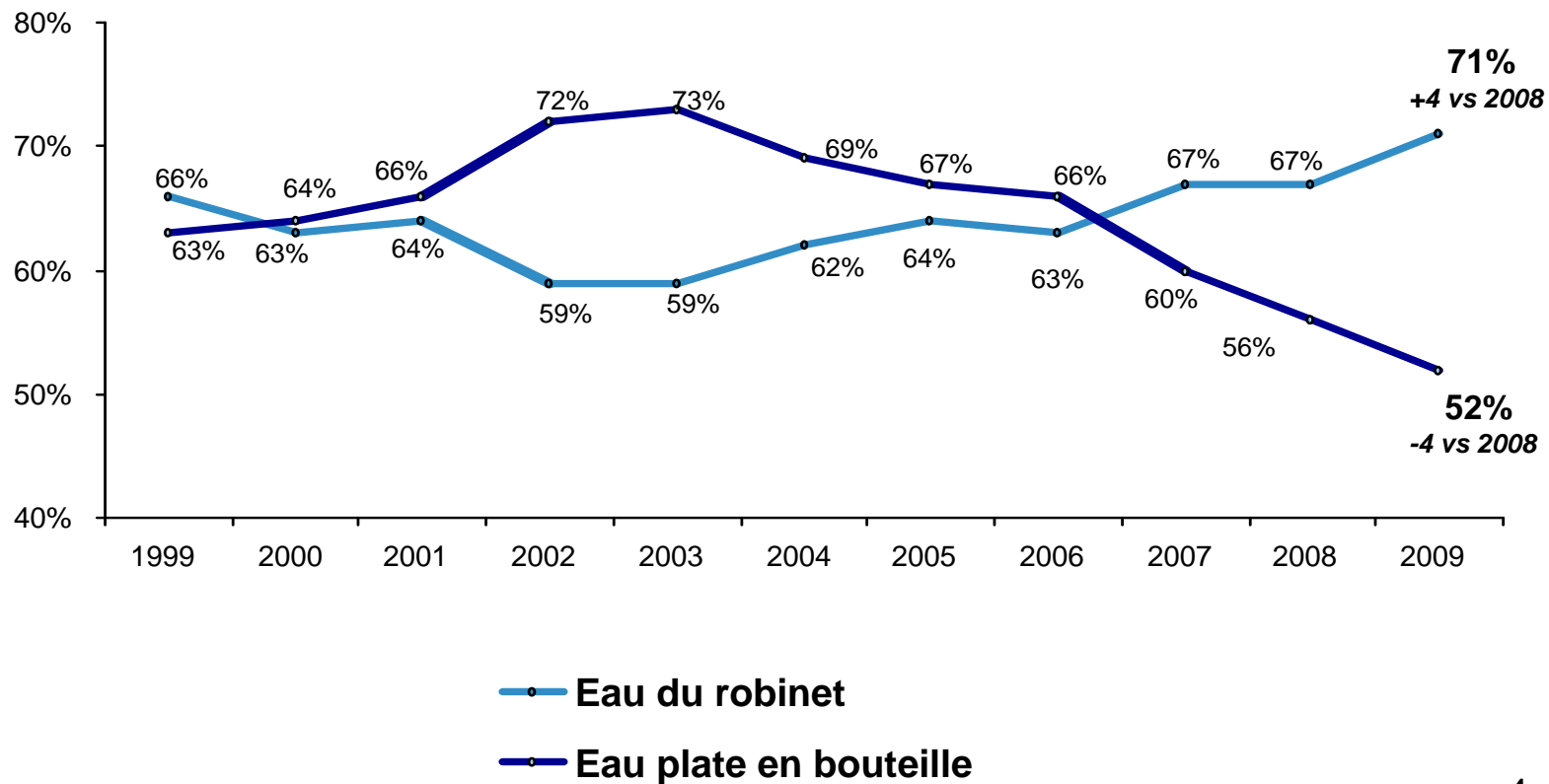
L'eau du robinet :
« une valeur qui s'affirme chez les Français »

Baromètre TNS SOFRES / C.I.EAU 2009
14ème édition

Monique Chotard
Directeur du C.I.EAU

Une très forte progression des déclarations de consommation régulière d'eau du robinet

Les déclarations de consommation d'eau du robinet dépassent de 19 points celles d'eau en bouteille



Quelles sont les principales raisons de boire l'eau du robinet ?

En premier, son goût et son prix

- **Ses qualités** pour 60% des Français
 - **son goût**, équivalent à celui de l'eau plate en bouteille pour 34%
 - **son prix** pour 28%
- **La commodité d'usage** pour 21%
- **Les motifs écologiques** pour 4%

Quelles sont les principales raisons de boire l'eau plate en bouteille ?

En premier : son goût

- **Ses qualités** pour 52% des Français
 - **son goût**, pour 20%
 - **ni chlore, ni calcaire**, pour 11%
- **La commodité d'usage lors des déplacements et des voyages** pour 12%
- **Les raisons médicales** pour 11%

Une perception de la cherté de l'eau du robinet à la baisse

Pour la première fois depuis la création du baromètre,
l'opinion sur le prix de l'eau s'améliore nettement

- **53% trouvent l'eau du robinet « plutôt chère » (-7 vs 2008)**
- **37% la jugent « plutôt bon marché » (+8 vs 2008)**
- **10% ne se prononcent pas**

Une opinion sur le prix de l'eau du robinet modulée selon les usages

Usages de l'eau du robinet	Plutôt chère	Plutôt bon marché	nsp
Pour la boire	33%	58%	9%
Pour se laver	42%	51%	7%
Pour laver le linge, la vaisselle, pour le ménage	43%	49%	8%
Pour arroser les plantes, le jardin	58%	31%	11%
Pour tous les usages, en global	53%	37%	10%

Les postes qui composent la facture d'eau n'ont pas tous la même légitimité aux yeux des Français

Les postes de la facture d'eau	Normal	Pas normal
Le traitement de potabilisation	83%	16%
La dépollution des eaux usées	81%	17%
La distribution	75%	23%
La redevance environnement	69%	28%
L'abonnement	53%	44%

Participation financière pour la préservation de l'eau : des avis partagés

- 49% des Français se disent prêts à payer l'eau plus chère **pour préserver les ressources** (-3 vs 2008).
- De même, 49% se disent prêts à payer l'eau plus chère **pour préserver la qualité de l'eau du robinet** (+4 vs 2008).

Une très bonne opinion des Français à l'égard des qualités de l'eau du robinet

L'eau du robinet est sûre	83% <i>+2 vs 2008</i>
Confiance générale dans l'eau du robinet	85%
L'eau du robinet est contrôlée	80%
L'eau du robinet est bonne	74% <i>+3 vs 2008</i>

Des niveaux de satisfaction élevés aussi bien pour la qualité que pour le service

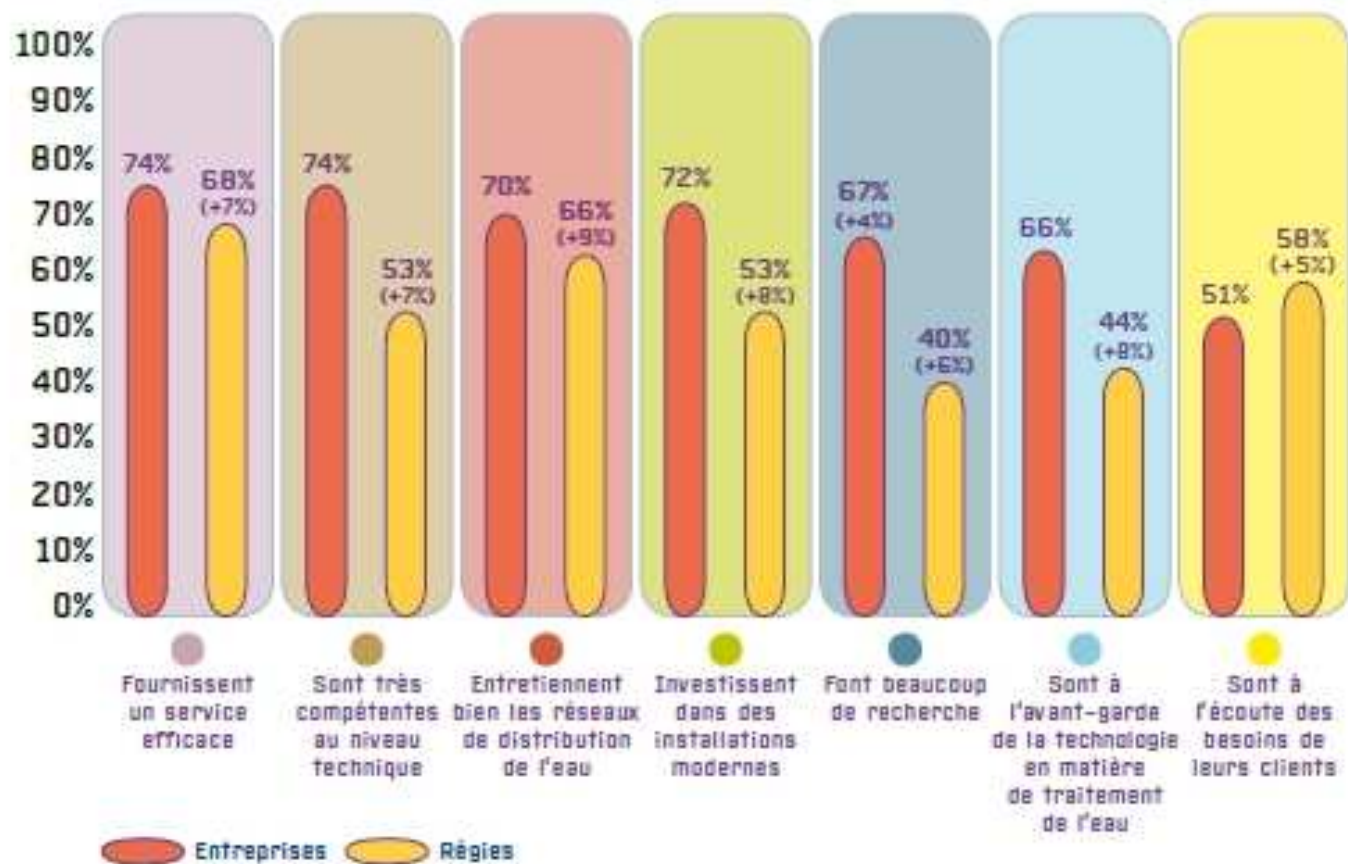
- 77% des Français **satisfaits de la qualité globale** de l'eau du robinet.

65% sont satisfaits de « l'eau pour la boire ».

Les insatisfaits (33%) lui reprochent surtout son goût et le calcaire.

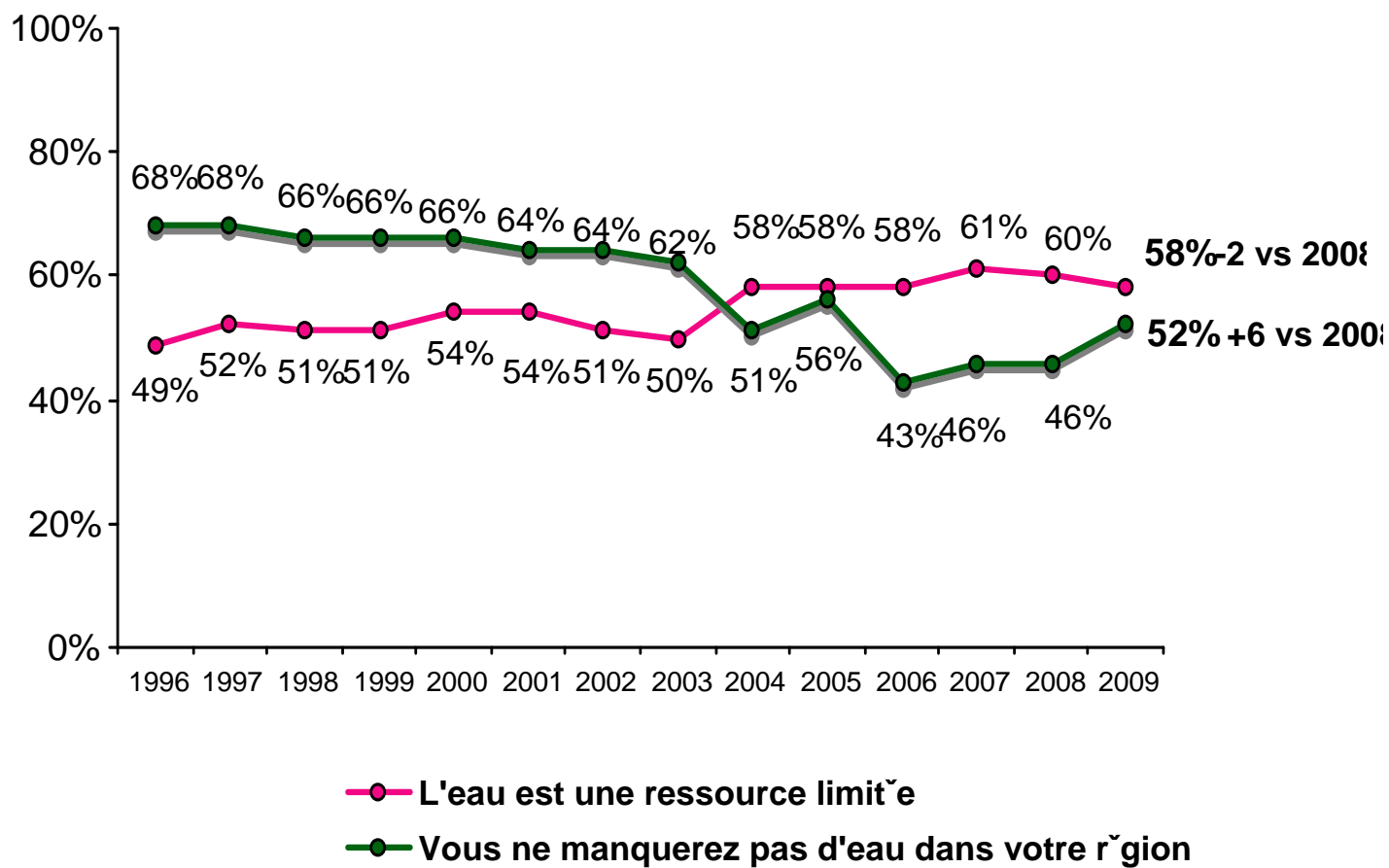
- 85% (+2) **satisfaits du service de l'eau** dans leur commune.

Perception des Français sur les services en régie ou en gestion déléguée



Vision de l'avenir de la ressource en eau

moins d'inquiétude vis-à-vis d'une pénurie



**83% des Français se disent
« attentifs aux quantités d'eau qu'ils utilisent à domicile »**

- 76% ne laissent pas couler l'eau en se lavant les dents ou les mains
- 63% prennent une douche plutôt qu'un bain
- 32% sont équipés d'appareils économiseurs d'eau

**15% des Français déclarent posséder
un système de récupération des eaux de pluie**

Pour ceux vivant en habitat individuel, le taux d'équipement atteint 25%

Des économies d'eau jugées nécessaires pour sauvegarder les ressources... et le portefeuille

**Être attentif aux quantités d'eau que l'on utilise à domicile
est une manière de :**

- Participer à la sauvegarde de la planète : 37% (+2)
- Réaliser une réelle économie financière : 36% (+3)
- Contribuer à la préservation des ressources en eau : 25% (-5)

Sur la qualité :

Une crainte pour la ressource et un certain optimisme pour l'eau du robinet

- Près de la moitié des Français craint une poursuite de la dégradation de la ressource.
- Pour 62% des Français, la pollution des ressources aboutit à une moins bonne qualité de l'eau du robinet.

Cependant,

- Ils sont 73% à avoir confiance dans l'avenir de l'eau du robinet, à s'attendre soit à un maintien soit à une amélioration de sa qualité.

La pollution de l'eau

Les Français davantage conscients de leur responsabilité

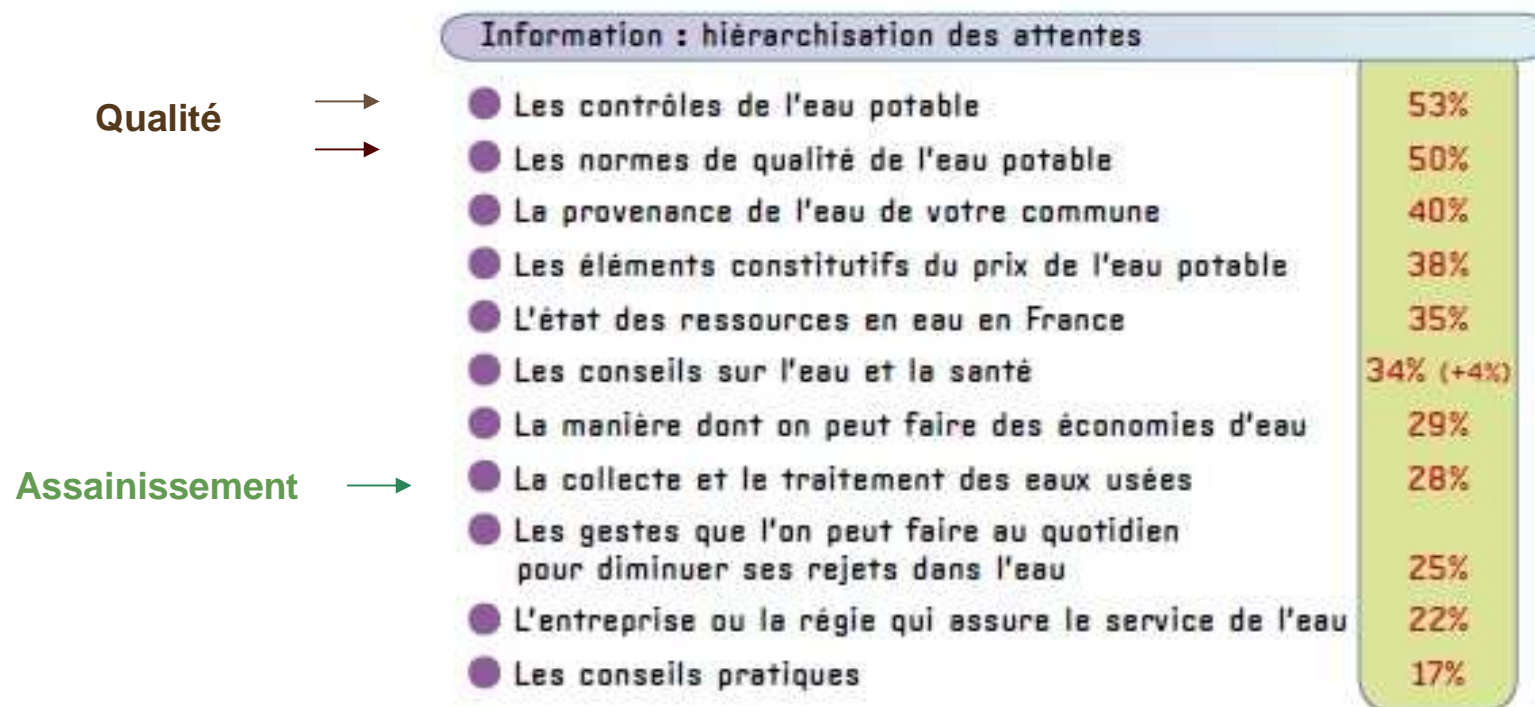
- 79% (+3) affirment « moi aussi, dans ma vie quotidienne, je contribue à la pollution de l'eau ».
- 79% (+13) sont d'accord avec l'affirmation : « les consommateurs sont responsables de la pollution de l'eau ».

La dépollution des eaux usées

un concept flou malgré la reconnaissance de sa nécessité

- 96% des Français jugent le nettoyage des eaux usées indispensable pour protéger la nature.
- Mais, la majorité (54%) pense que le circuit est fermé et que les eaux usées sont directement retraitées pour être transformées en eau potable.
- Seulement 34% sait que les eaux usées sont dépolluées avant d'être rejetées dans la nature.

66% des Français ne s'estiment pas suffisamment informés sur tous les domaines concernant l'eau du robinet (+3 vs 2008)



La collecte et le traitement des eaux usées n'intéresse pas, malgré une mauvaise connaissance du sujet

Synthèse des tris croisés

Les opinions des plus satisfaits et des moins satisfaits sur toutes les questions de qualité

En analysant l'ensemble des réponses aux **5 questions sur la qualité de l'eau du robinet (confiance, sûreté de l'eau, respect des normes, satisfaction à l'égard de la qualité, opinion sur le goût)**, on identifie les catégories qui se démarquent le plus des autres par le nombre de réponses soit très positives soit très négatives.

Que déclarent les catégories les plus satisfaites ?

Catégories TNS-SOFRES	Opinion sur les qualités de l'eau du robinet	Appréciation du niveau d'information	Opinion sur le prix de l'eau du robinet	Connaissance du devenir des eaux usées	Opinion sur le service de l'eau	Confiance dans l'avenir de la ressource	Consommation d'eau du robinet
Région Sud-Ouest	85	29	32	38	91	55	76
Retraités	83	44	32	39	90	58	67
65 ans et +	83	46	32	40	92	62	67
Cadres	83	22	41	39	88	56	81
Propriétaires	82	39	38	38	89	53	71
Classe économique-sociale +	82	32	39	39	89	53	71
2 300 à 3 000 euros /mois	82	26	38	33	89	45	72
Agglomération parisienne	81	24	39	28	88	53	79
1 800 à 2 300 euros /mois	81	32	40	35	89	49	78
Moyenne des Français	77% satisfaits des qualités	31% suffisamment informés	37% eau plutôt bon marché	34% connaissance exacte	85% satisfaits du service	52% pas de crainte de pénurie dans leur région	71% consomment régulièrement eau du robinet

Que déclarent les catégories les moins satisfaites ?

Catégories TNS-SOFRES	Opinion sur les qualités de l'eau du robinet	Appréciation du niveau d'information	Opinion sur le prix de l'eau du robinet	Connaissance du devenir des eaux usées	Opinion sur le service de l'eau	Confiance dans l'avenir de la ressource	Consommation d'eau du robinet
Classe économico-sociale -	70	25	35	28	76	49	69
Ouvriers	70	24	38	28	82	50	69
Région Nord	70	34	40	22	82	48	28
Parents enfants de 2-5 ans	72	31	42	29	79	44	71
- 750 euros/mois	72	30	33	25	83	54	67
Foyers 5 personnes et +	73	22	34	29	79	51	73
Moyenne des Français	77% satisfaits des qualités	31% suffisamment informés	37% eau plutôt bon marché	34% connaissance exacte	85% satisfaits du service	52% pas de crainte de pénurie dans leur région	71% consomment régulièrement eau du robinet