



LES FRANÇAIS ET L'EAU

Enquête nationale 2022 – 26^{ème} édition

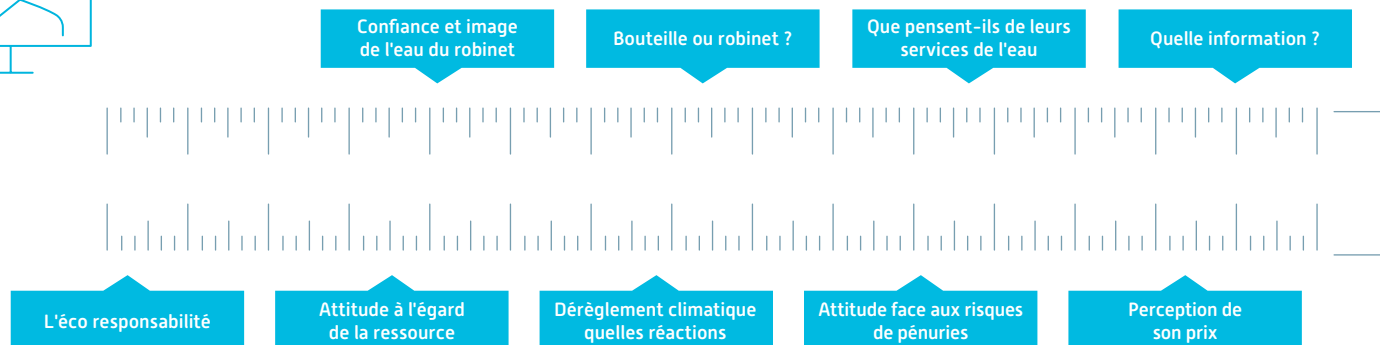
KANTAR

 LE CENTRE
D'INFORMATION
SUR L'EAU

Depuis 26 ans, le Centre d'information sur l'eau mesure, tous les ans, l'opinion des Français sur l'eau et son service avec un baromètre mené historiquement par Tns-Sofres devenu Kantar.

Année après année, ces études nous permettent de :

- Recueillir l'opinion du grand public sur l'eau et son service
- Mieux comprendre les attentes et perceptions des Français
- Alimenter les réflexions sur la gestion de l'eau en France
- Communiquer et mieux informer le grand public, les médias, les professionnels de santé, les enseignants, les acteurs de l'eau, les institutionnels...



sommaire

	Préambule : Les Français aiment leurs services de l'eau	4
1	Sécheresse : le spectre de la pénurie d'eau grandit	6
2	La confiance en la qualité de l'eau	16
3	Que boivent les Français ?	26
4	Les eaux usées : incontournables pour préserver les ressources	32
5	Le prix du service de l'eau	40
6	Les Français se sentent mieux informés	48
	Enquête flash Sécheresse 2022, ce qui a changé entre juin et octobre	56

Méthodologie en France

Échantillon : 3467 individus âgés de 18 ans et plus, issus d'un échantillon national représentatif de la population française métropolitaine. Sur quotas (sexe, âge, profession et catégorie socioprofessionnelle du chef de ménage) et après stratification (régions UDA 13, catégorie d'agglomération).

Mode de recueil : interviews menées Online, via l'Access Panel de KANTAR.

Dates de recueil : le terrain s'est déroulé du 24 mai au 23 juin 2022.



Différence significative en hausse/en baisse vs 2021

Pour toute demande d'information complémentaire : Nathalie Davoisne – ndavoisne@cieau.com

L'eau du robinet, un service et un produit qui nécessitent l'expertise des professionnels

L'eau du robinet est un élément de confort tellement banal que l'on a oublié le temps où il fallait aller chercher l'eau, la puiser et la rapporter au foyer.

Pourtant, si l'eau est à disposition de tous dans la nature, la puiser, la traiter et l'acheminer jusqu'à nos robinets pour que l'on puisse la consommer 24h /24 exige une multiplicité de compétences.

De son captage jusqu'à chez vous, puis de chez vous jusqu'à son retour dans la nature, le parcours de l'eau est conçu, suivi, surveillé et protégé par des professionnels de haut niveau.

L'eau du robinet demande des prouesses techniques, une recherche sans cesse en éveil et une grande disponibilité. Le capital confiance dont bénéficient les services publics de l'eau témoigne de l'importance de ce service essentiel tout particulièrement face aux nouveaux enjeux du dérèglement climatique.

L'eau du robinet : un service plébiscité

88%

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

29%

En sont très satisfaits

22%



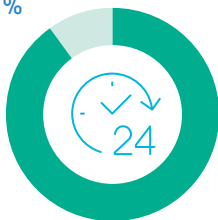
L'eau du robinet, un service et un produit qui nécessitent l'expertise des professionnels

Le produit « eau du robinet » : écologique et disponible

Caractéristiques de l'eau du robinet consommée à domicile

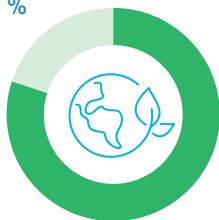
Dimensions positives de l'eau du robinet

90 %



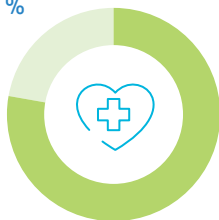
Disponible 24h/24

79 %



Écologiquement responsable

76 %

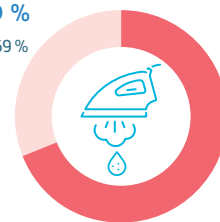


Que l'on peut consommer sans risque pour la santé

Dimensions négatives de l'eau du robinet

66 %

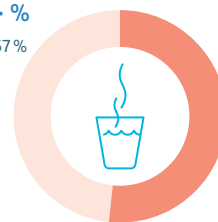
69 %



Calcaire

54 %

57 %



Odeur et goût de chlore



1

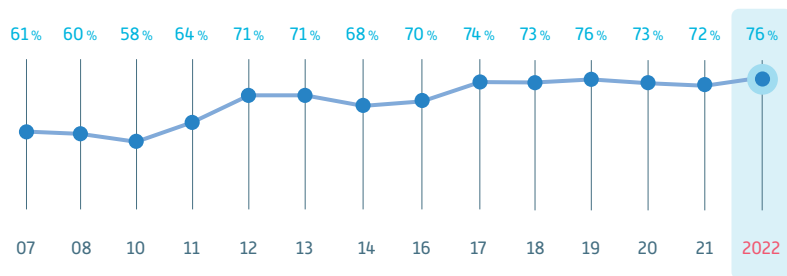
SÉCHERESSE :
LE SPECTRE DE LA PÉNURIE
D'EAU GRANDIT

La raréfaction des ressources en France : l'évidence s'installe

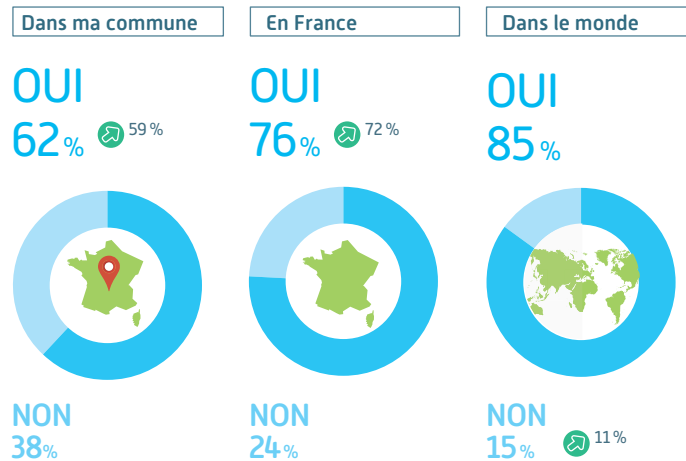
La menace de pénurie d'eau : de plus en plus près de « chez soi » !

La perception très ancrée que l'eau est **une ressource limitée dans le monde**, est toujours très marquée. Mais on note, cette année une augmentation des interviewés estimant que c'est le cas sur l'hexagone et à l'échelle de leur lieu de vie.

- L'opinion semble donc plus mobilisée sur le sujet de la disponibilité de la ressource.
- Une prise de conscience a largement progressé depuis près de vingt ans.



« Pensez-vous que l'eau soit une ressource limitée... ? »



En France, 5,1 milliards de m³ d'eau potable sont prélevés, chaque année, à partir de ressources naturelles en eau ; qu'il s'agisse d'eau de surface ou d'eau souterraine. Cela représente une moyenne de 211 litres par jour et par personne, un volume situé dans la moyenne européenne, mais très inférieur à celui des autres pays développés. [Source Bipe 2019 - « Les services publics d'eau et d'assainissement en France »]

La peur de manquer d'eau progresse sensiblement

7 Français sur 10 sont maintenant convaincus d'être un jour confrontés à une pénurie d'eau dans leur région

69%

Pensent manquer d'eau dans leur région

📈 64%

31%

Ne pensent pas manquer d'eau dans leur région

📉 36%

La ressource en eau renouvelable a diminué

1990
/
2001

229
MILLIARDS
DE M³

2002
/
2018

197
MILLIARDS
DE M³

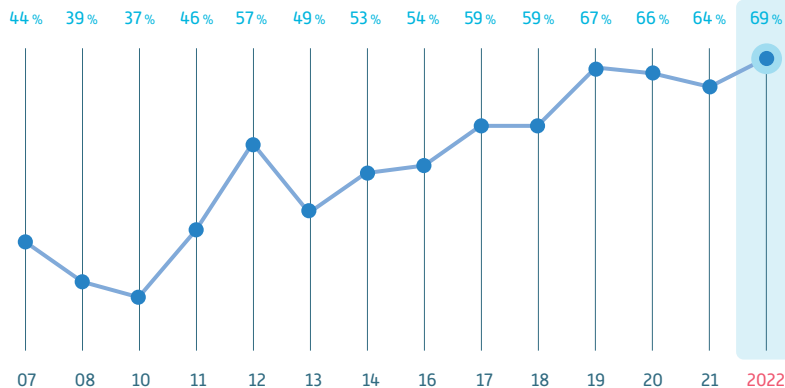
-14%

Source Meddad : « Évolutions de la ressource en eau renouvelable en France métropolitaine de 1990 à 2018 »

— L'inquiétude des Français à l'égard d'une pénurie d'eau progresse fortement (37 points de plus qu'en 1996).

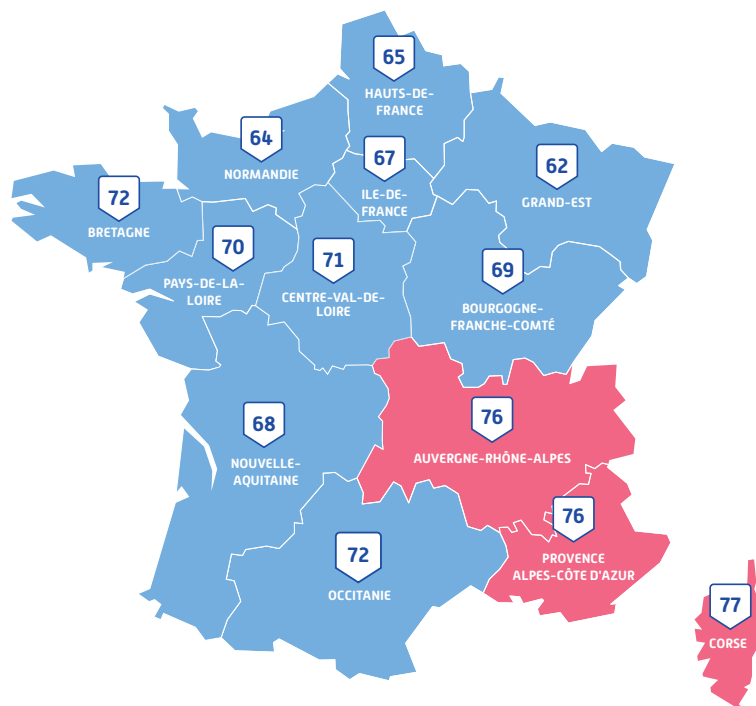
— L'inflexion observée depuis le milieu des années 2010, assez stable ces dernières années, a fortement augmenté, alors même que le terrain n'a pas été réalisé au plus haut de la crise climatique de cet été.

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



Une crainte qui s'inscrit d'avantage à court terme

Crainte de pénurie en eau du robinet par région (en %)

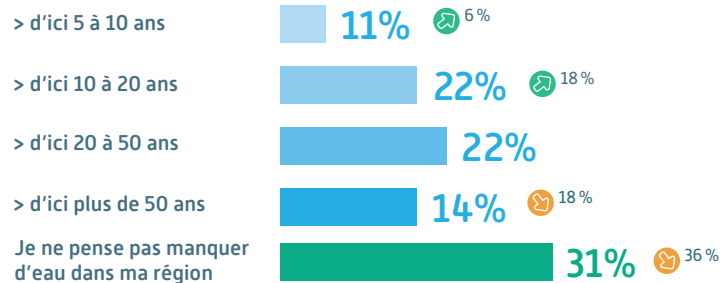


L'inquiétude augmente tout particulièrement dans le sud de la France

- La perspective de manquer d'eau dans les 5 à 20 prochaines années se renforce.
- Parmi les régions où l'on note **une inquiétude tangible à très court terme** (5 à 10 ans) supérieure à la moyenne nationale (11%) : la Corse (24%), la région PACA (18%), l'Occitanie (17%).
- L'Ile-de-France, en revanche, se distingue des autres régions, seuls 7% des habitants craignent de manquer d'eau dans les 5 à 10 ans.

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

Je pense manquer d'eau dans ma région



La réutilisation des eaux usées : une solution face au manque d'eau adoptée par les Français

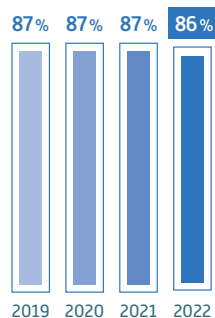
— Dans un objectif de préservation des ressources en eau, la réutilisation d'eaux usées traitées est une alternative qui pourrait s'envisager au-delà de l'irrigation ou de l'arrosage.

— Interrogés pour savoir s'ils seraient prêts à adopter de nouvelles façons de consommer l'eau, le taux d'adhésion des Français varie toujours en fonction des propositions, mais en tout état de cause, ils sont déjà en avance, **alors que pour le moment, seuls 0,8 % de eaux usées sont réutilisées.**

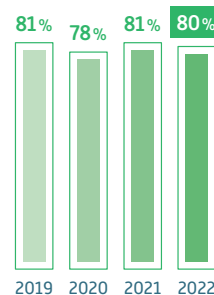
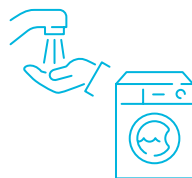
— Tout comme les années précédentes, la plupart accepterait d'utiliser une eau du robinet issue du recyclage des eaux usées pour leurs usages domestiques (hygiène, sanitaire, nettoyage...) ou consommer des légumes arrosés avec des eaux usées dépolluées.

— En revanche, l'idée de remplacer l'eau du robinet par de l'eau issue du recyclage pour la boisson fédère moins massivement l'opinion.

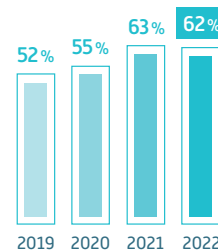
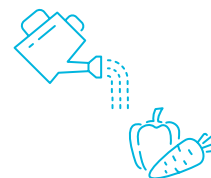
Accepteriez-vous d'utiliser une eau du robinet issue du recyclage des eaux usées pour :



Les usages domestiques (hygiène, sanitaire, nettoyage...)



Consommer des légumes arrosés avec des eaux usées dépolluées



Boire une eau du robinet issue du recyclage

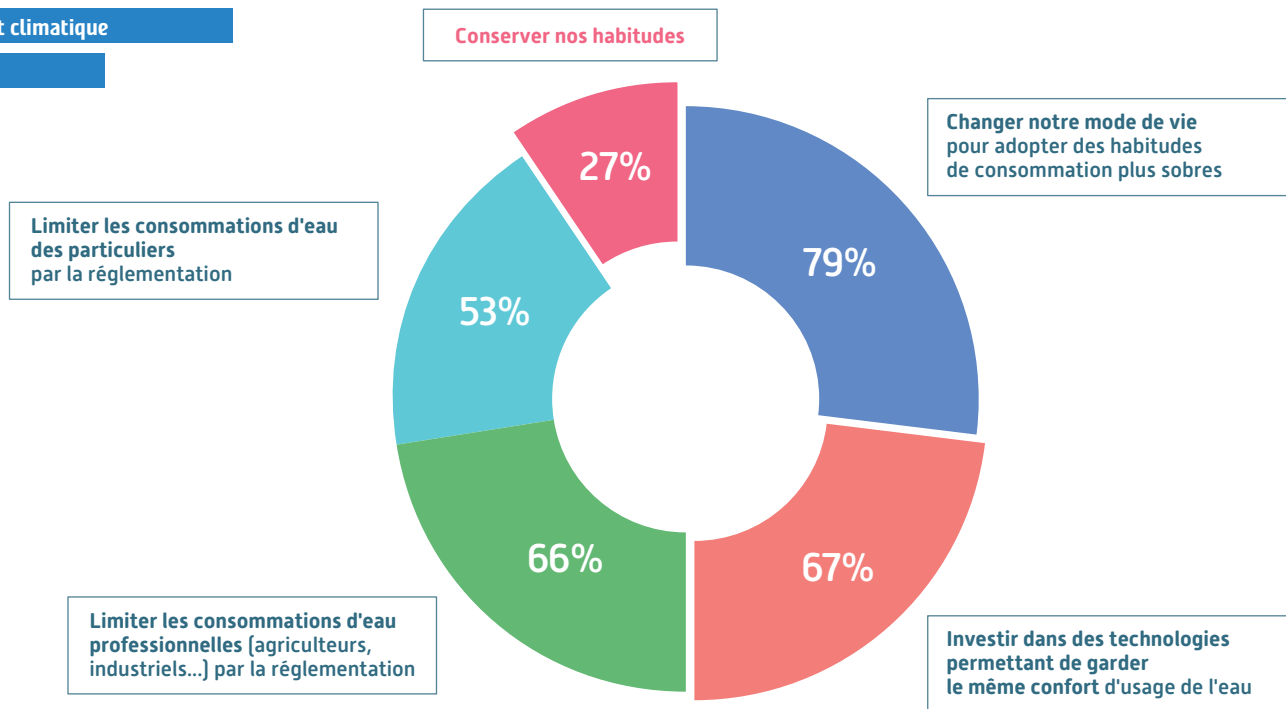


La nécessité de changement bien comprise

- Les impacts du dérèglement climatique mettent en cause nos habitudes de vie. Si la majorité des Français a conscience de la nécessité de changement, plus des deux tiers espèrent pouvoir avoir recours aux **avancées technologiques pour conserver leur confort**.
- Plus d'un quart appellent cependant à **conserver leurs habitudes**.

Attitudes face au changement climatique

et aux enjeux d'accès à l'eau

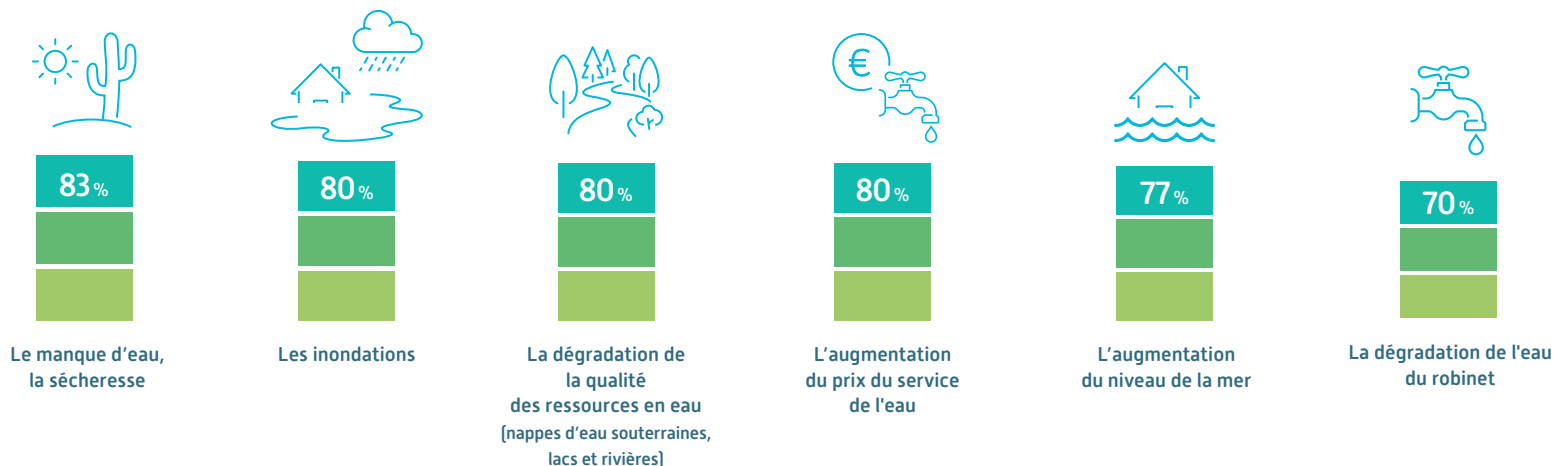


Impacts du changement climatique

Le changement climatique : les Français ont bien identifié les conséquences

- Les principaux impacts du dérèglement climatique, comme le manque d'eau ou la sécheresse sont bien connus de la plupart des Français.
- Ils sont d'ailleurs tout aussi nombreux à comprendre qu'une augmentation du prix du service de l'eau est probablement à prévoir dans les prochaines années. Notamment afin de faire face aux difficultés grandissantes pour maîtriser les ressources en eau, nécessaires à la production d'eau potable (plus de sécheresses, plus d'inondations...) mais aussi pour gérer les concentrations de pollution générées par la baisse des cours d'eau.

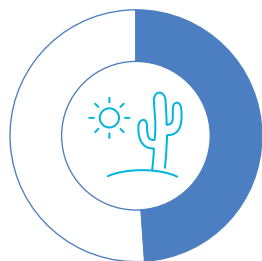
Pensez-vous que le changement climatique puisse avoir un impact sur :



Impacts du changement climatique : bien identifiés !

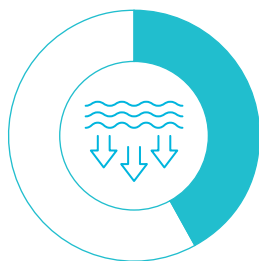
Constatez-vous déjà les effets du changement climatique sur l'eau dans votre région ?

OUI
Il y a de plus en plus
d'épisodes de sécheresses



49%

OUI
Les cours d'eau
ont baissé



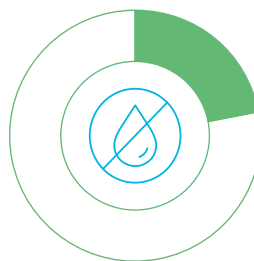
42%

OUI
Il y a de plus en plus
d'inondations



22%

OUI
Il y a de plus en plus
de restrictions d'usage
imposées



22%

NON
Je ne constate aucun
de ces effets dans ma région



24%

— À noter cependant que seuls 22% des Français s'attendent à vivre de futures restrictions d'usage, et près d'un quart affirme même ne constater aucune de ces répercussions dans leur région, alors que la sécheresse et les restrictions d'eau ont touché la totalité des départements.

Les aléas liés à l'eau ont augmenté depuis 2000

Les catastrophes liées aux inondations ont augmenté de 134 % par rapport aux deux décennies précédentes. La durée des sécheresses a également augmenté de 29 % au cours de cette même période.

[Source : Organisation météorologique mondiale – OMM – octobre 2021]

Maîtriser sa consommation d'eau rallie la quasi unanimité

Les comportements sobres sont inspirés par des raisons environnementales mais également financières

— **59 % de motivations sont environnementales**, si l'on additionne les 34 % qui reconnaissent surveiller leur consommation d'eau pour contribuer à la préservation des ressources en eau en France, et les 25 % pour la sauvegarde de la planète.

Un intérêt légèrement croissant pour le suivi de consommation d'eau

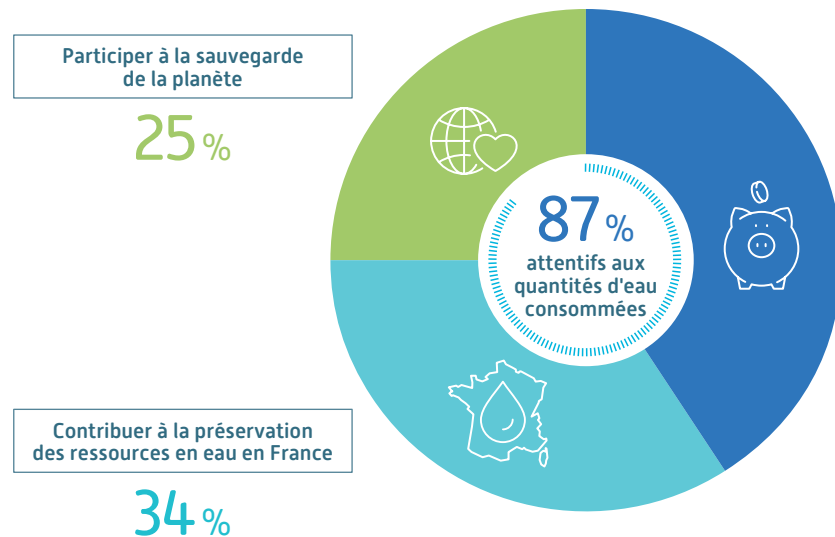
76 % Intéressés par un service permettant de suivre sa consommation d'eau, aussi souvent que possible

28 % Très intéressés 24 %

Réaliser une réelle économie financière
41 %



Les Français surveillent leur consommation pour :



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

Maîtriser sa consommation d'eau : que font les Français ?

Quand on les interroge sur les actions mises en place pour veiller à la consommation d'eau :

59% Plus de la moitié des personnes interrogées cite les gestes usuels du quotidien autour de **l'hygiène corporelle ou le ménage (réduction du temps sous la douche, ne pas laisser couler l'eau, mutualiser les moments de nettoyage).**

13% **Récupèrent l'eau** soit grâce à des récupérateurs d'eau de pluie, soit en récupérant l'eau de cuisson ou de lavage.

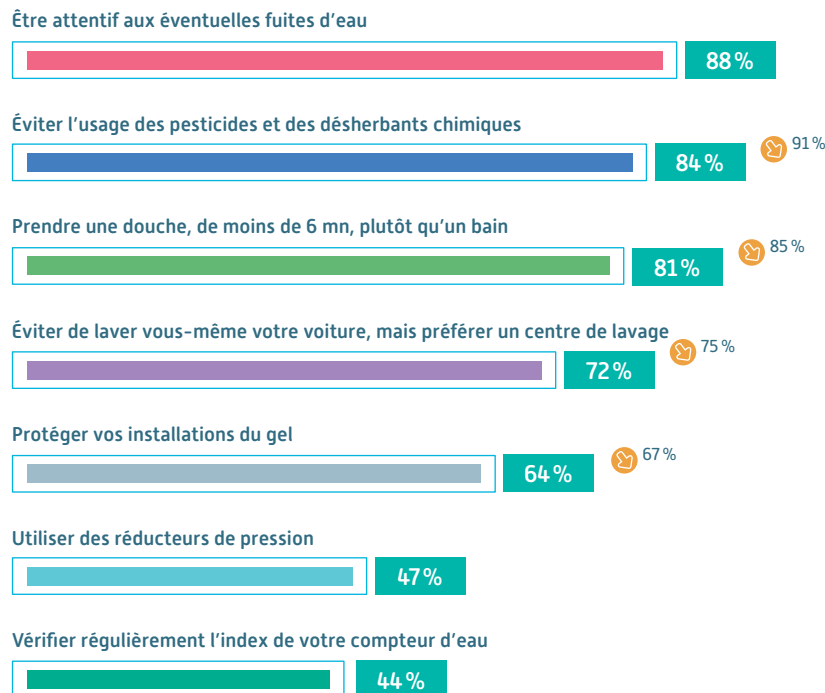
10% Ont le réflexe de **relever le compteur**, de **vérifier leur facture.**

5% Installent des équipements permettant de réduire la consommation d'eau.

13% Ne se sentent pas concernés.

Les gestes simples pour préserver l'eau sont bien adoptés

Gestes déjà réalisés en %





2

LA CONFIANCE
EN LA QUALITÉ DE L'EAU

L'eau du robinet : les Français ont confiance

85%

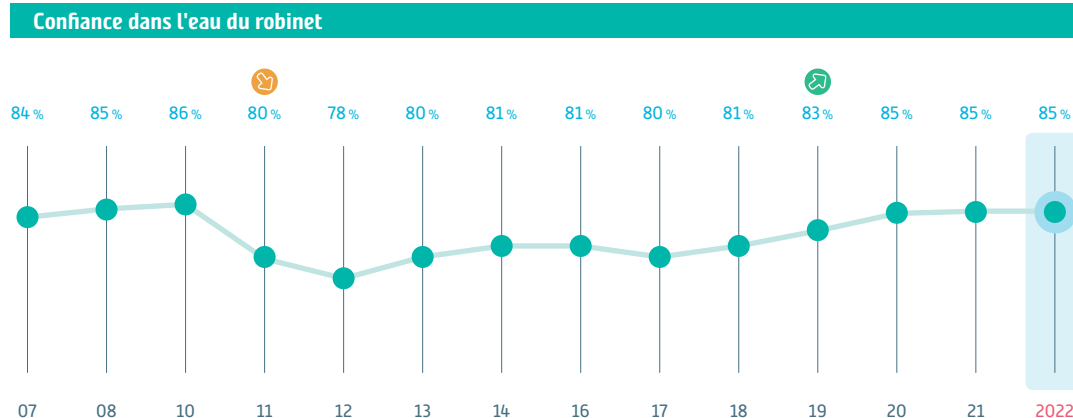
Ont confiance en l'eau du robinet

27%

Déclarent avoir très confiance

En France, l'eau du robinet doit satisfaire un haut niveau d'exigence sanitaire. 28 millions d'analyses sont réalisées annuellement (18,5 millions par les autorités sanitaires et 9,3 par les entreprises de l'eau). C'est le produit alimentaire le plus contrôlé.

L'eau du robinet inspire confiance à plus de huit personnes sur dix

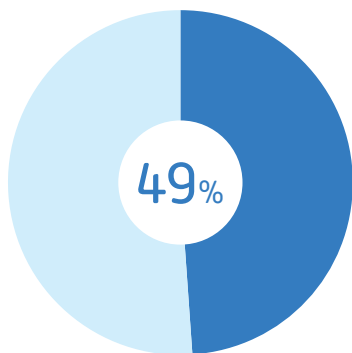


Les Français, globalement confiants à l'égard de l'évolution de la qualité de l'eau du robinet

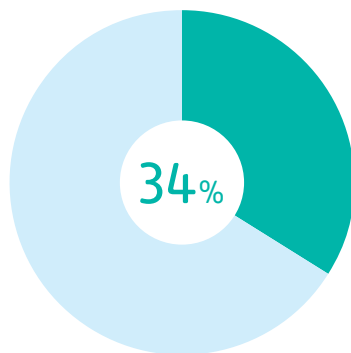
Évolution de la qualité de l'eau du robinet



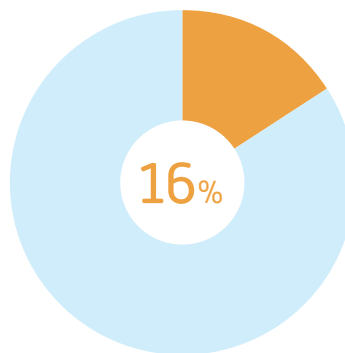
Est restée stable



S'est améliorée



S'est dégradée



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

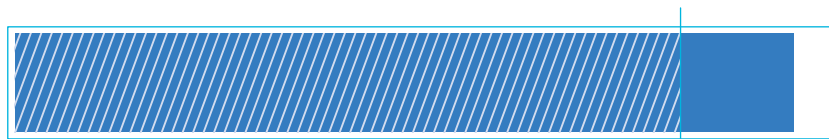
Normes et contrôles : le duo de confiance

85%

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

Le taux de confiance reste très corrélé à deux éléments essentiels : les normes et les contrôles qui encadrent le processus de surveillance de l'eau du robinet

- Depuis la création du baromètre en 1996, l'assurance que **l'eau est contrôlée** et **respecte des normes de qualité** sont les premiers critères avancés par les Français qui ont confiance en l'eau du robinet.
- Quand on leur demande pourquoi ils ont confiance, près de la moitié cite des éléments liés au contrôle de l'eau (41%) et 29% évoquent des critères liés à la qualité sanitaire de l'eau du robinet.



96%

Des français pensent que l'eau
est soumise à des normes

81%

Trouvent ces normes suffisamment exigeantes



95%  96%

Des français pensent que l'eau
est soumise à des contrôles

70%

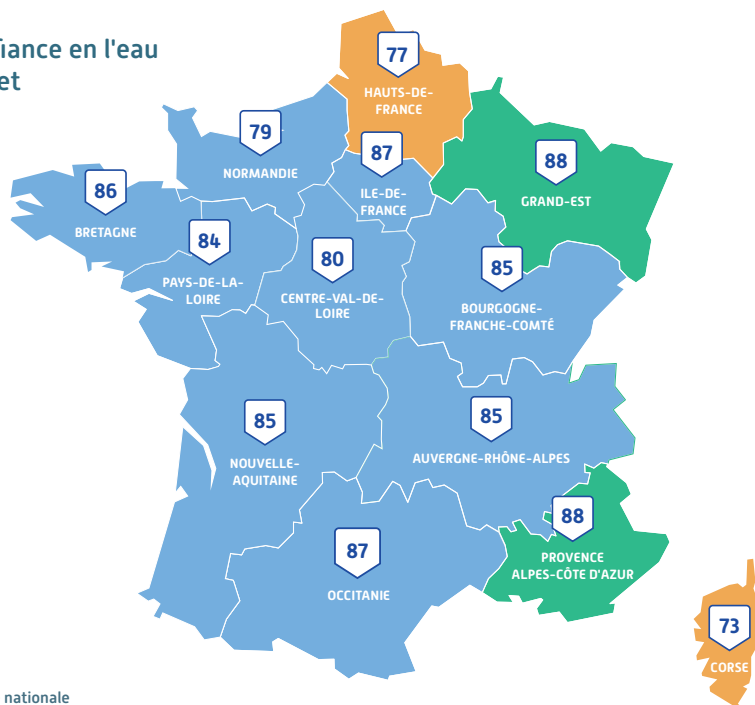
Estiment que les contrôles sont suffisants

Qui a le plus confiance en l'eau du robinet ?

Confiance en l'eau du robinet par région (en %)

85%

Ont confiance en l'eau du robinet



- Résultats similaires à la moyenne nationale
- Résultats significativement supérieurs à la moyenne nationale
- Résultats significativement inférieurs à la moyenne nationale

Qui sont les Français qui ont le plus confiance que la moyenne ?

- Les + 65 ans (88 %)
- PACA (88 %)
- Grand-Est (88 %)

Qui sont les Français qui ont le moins confiance que la moyenne ?

- Corse (73 %)
- Hauts-de-France (77 %)

La confiance, c'est aussi une histoire de goût

Satisfaction du goût de leur eau du robinet par région (en %)

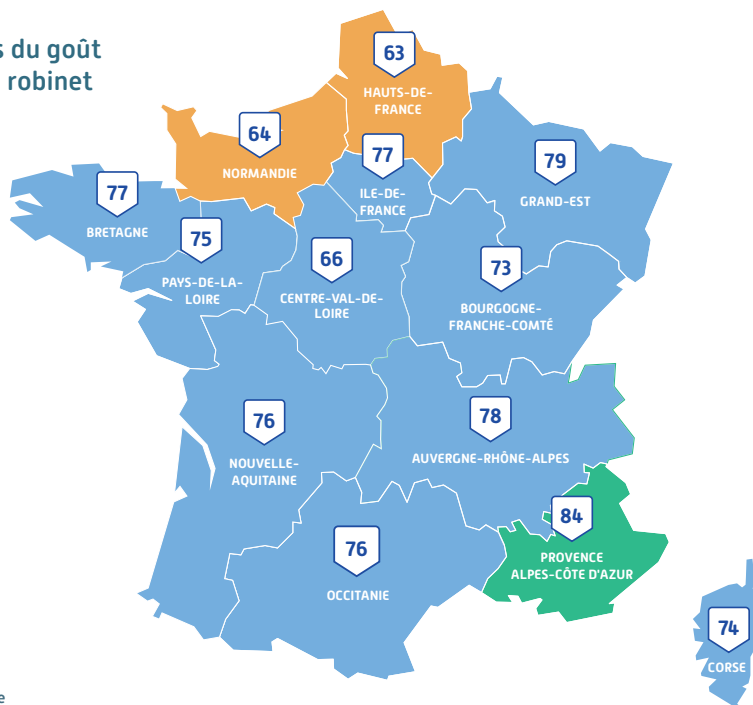
75%

Sont satisfaits du goût de leur eau du robinet

31%

Déclarent être très satisfaits

28%



Qui sont les Français qui sont plus satisfaits que la moyenne du goût de l'eau du robinet ?

- Les hommes (77%)
- PACA (84%)

Qui sont les Français qui sont moins satisfaits que la moyenne du goût de l'eau du robinet ?

- Les femmes (73%)
- Les inactifs (72%)
- Haut-de-France (63%)
- Normandie (64%)

- Résultats similaires à la moyenne nationale
- Résultats significativement supérieurs à la moyenne nationale
- Résultats significativement inférieurs à la moyenne nationale

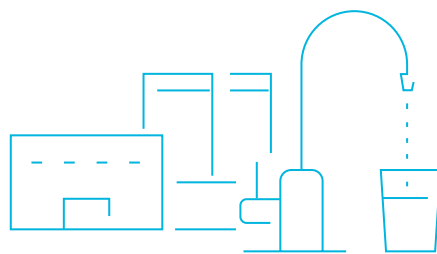
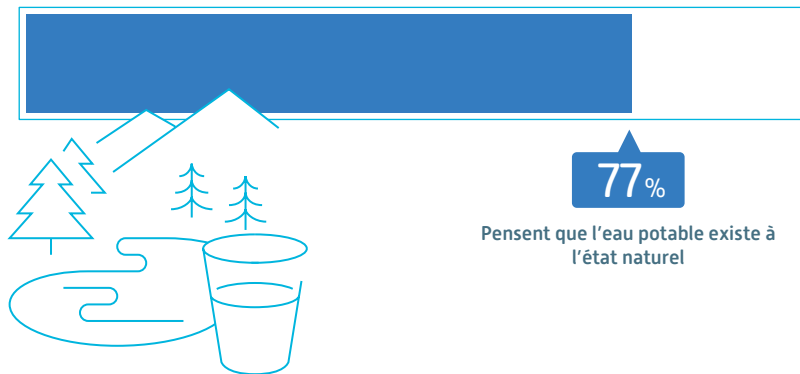
Idées reçues sur la qualité de l'eau : encore des sujets à éclaircir

Contrairement aux croyances bien ancrées, l'eau est rarement potable dans la nature

— Les Français comprennent le **bien-fondé des traitements, indispensables pour délivrer une eau de qualité et pour dépolluer les eaux usées.**

— Pourtant ils sont toujours nombreux à penser que l'eau potable existe à l'état naturel. Une conviction qui n'est pourtant que rarement avérée.

— Ce résultat est d'autant plus paradoxal que près des trois-quarts estiment que les ressources sont polluées et qu'une large majorité sait que l'eau du robinet a été traitée avant d'être distribuée.



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

89%



Idées reçues sur la qualité de l'eau : encore des sujets à éclaircir

Au quotidien, les recommandations d'utilisation de l'eau en toute sécurité sont plus ou moins connues de tous

— Ils savent bien qu'il est déconseillé d'utiliser directement l'eau chaude pour les besoins alimentaires (cuisiner, faire du thé ou du café, faire bouillir du riz ou des pâtes...) : **en effet l'eau chaude peut favoriser le développement des germes et la dissolution des métaux si l'eau a stagné.**

— Une moins large proportion de consommateurs sait qu'il ne faut pas laisser une carafe d'eau à l'air libre. Geste fortement déconseillé : moins de la moitié sait que **l'eau qui stagne dans une atmosphère non réfrigérée s'expose à la poussière et au développement de certains germes.**

— Moins de la moitié sait qu'il faut éviter de consommer l'eau d'une bouteille ouverte depuis plus de 48 h ou de laisser une bouteille d'eau entamée à température ambiante.

Il est préférable

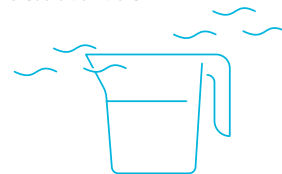
63%

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



55%

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



Il est déconseillé

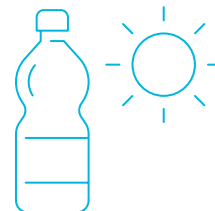
47%

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



47%

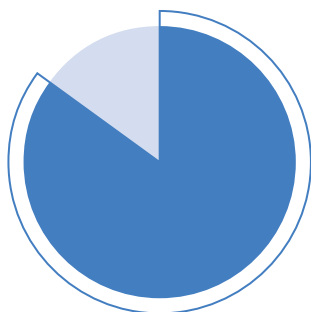
De laisser une bouteille d'eau entamée à température ambiante



Les acteurs de la confiance

Partout en France, les professionnels de l'eau sont organisés pour assurer la continuité des services essentiels de l'eau, en lien direct avec les autorités sanitaires, pour lesquelles on relève cette année un crédit accru.

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



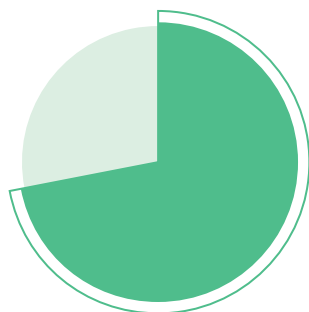
85%

Autorités sanitaires



80%

Communes



72% 74%

Entreprises spécialisées

L'eau du robinet, en France, fait l'objet d'un double contrôle réalisé par les Agences régionales de santé (ARS) et par les opérateurs de service (entreprises spécialisées et communes ou groupements de communes). Ces obligations réglementaires en font le produit alimentaire le plus contrôlé. C'est une eau qui peut donc être consommée en toute confiance.

Qui fixe les normes de qualité ?

La grande majorité des Français désigne les pouvoirs publics français... mais la qualité de l'eau se joue d'abord à l'échelle européenne

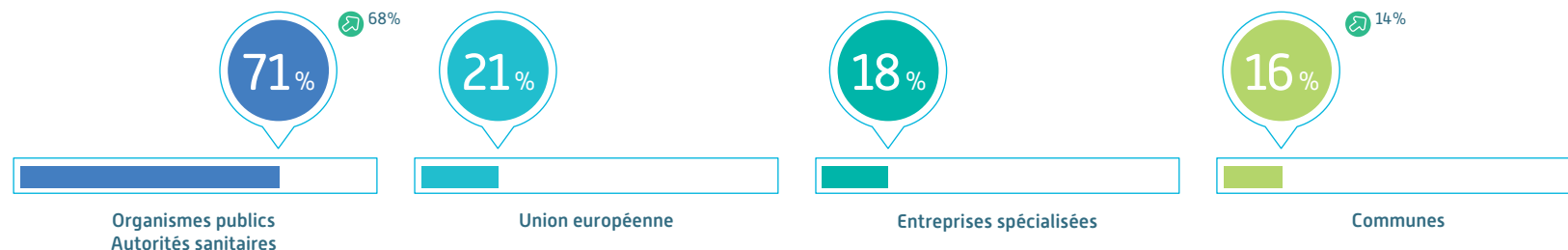
La réglementation qui encadre la production et la distribution de l'eau potable impose que des normes strictes définissent les critères de qualité de notre eau du robinet :

- 7 Français sur 10 sont convaincus que les pouvoirs publics français (autorités sanitaires) fixent les normes de qualité.
- Moins d'un quart seulement cite l'Union européenne alors que **les normes qui encadrent l'eau du robinet sont d'abord fixées au niveau européen** et impute cette responsabilité aux entreprises spécialisées dans le service de l'eau, et aux communes. Or, **ni les communes, ni les entreprises de l'eau ne fixent les normes...** qu'elles ont, en revanche, la responsabilité d'appliquer !



Inspirées des recommandations de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), ces normes sont ensuite transposées en droit français (Code de la santé publique).

Connaissance des acteurs qui fixent les normes de qualité de l'eau du robinet





3

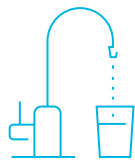
QUE BOIVENT LES FRANÇAIS ?

À table, l'écart se creuse en faveur de l'eau du robinet

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

— Près des trois-quarts **boivent à la fois** de l'eau du **robinet** et de l'eau en **bouteille (buveurs mixtes)**.

Que boivent les Français ?



68%

Déclarent boire de l'eau du robinet
tous les jours



74%

Des Français sont des buveurs mixtes

Répartition de la consommation
pour 10 verres d'eau bus



6 verres d'eau du robinet

4 verres d'eau en bouteille

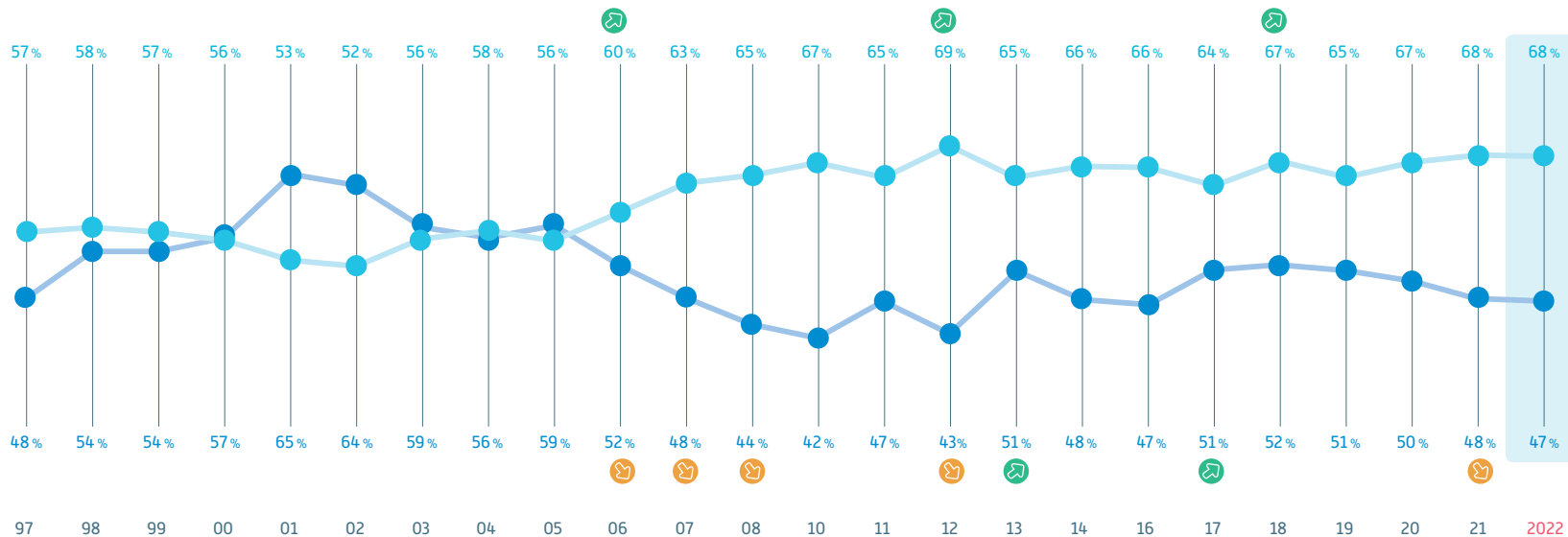


47%

Déclarent boire de l'eau en bouteille
tous les jours

Évolution de la consommation d'eau du robinet et de l'eau en bouteille depuis 24 ans

Consomment tous les jours de l'eau du robinet



Consomment tous les jours de l'eau en bouteille

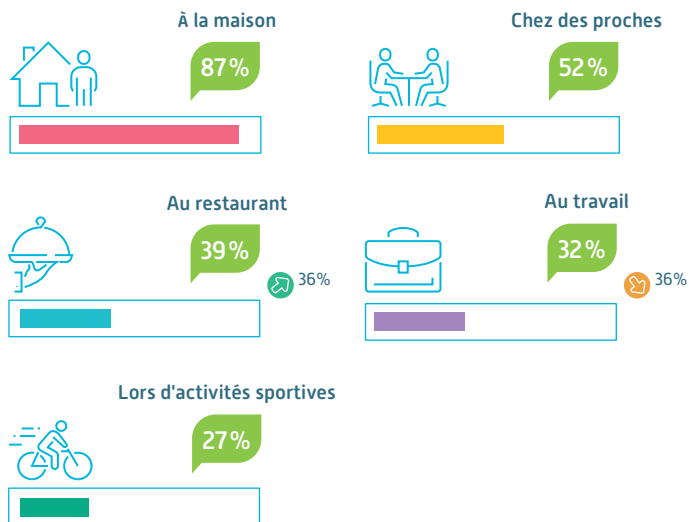
La consommation d'eau du robinet à la loupe

Quels sont les lieux de consommation d'eau du robinet privilégiés par les Français ?

— Sans surprise, c'est à son domicile que l'on consomme l'eau du robinet. Cette édition, fait apparaître une hausse des déclarations de consommation au restaurant, sans doute en lien avec un retour à la normale post Covid.

— À noter, que seul un quart des Français déclare boire de l'eau du robinet durant leurs activités sportives.

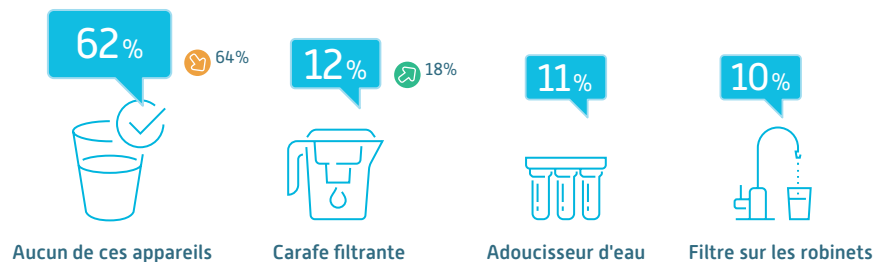
Dans quel(s) lieu(x) buvez-vous de l'eau du robinet ?



Quid des appareils de traitement de l'eau ?

— Concernant l'utilisation d'appareils de traitement de l'eau à la maison, il est à noter la baisse de ceux qui déclarent n'en utiliser aucun.

— Les Français sont notamment un peu plus nombreux, cette année, à déclarer utiliser une carafe filtrante.



Qui sont les Français qui déclarent boire de l'eau du robinet, plus que la moyenne ?

- Les 18-24 ans [92 %]
- Les PCS+ [89 %]
- PACA [92 %]
- Auvergne-Rhône-Alpes [90 %]
- Occitanie [90 %]
- Bretagne [90 %]

Qui sont les Français qui déclarent boire de l'eau du robinet, moins que la moyenne ?

- Hauts-de-France [69 %]
- Normandie [78 %]



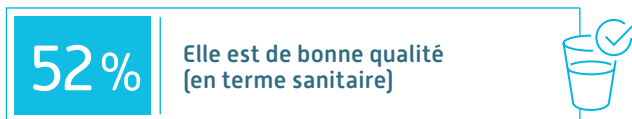
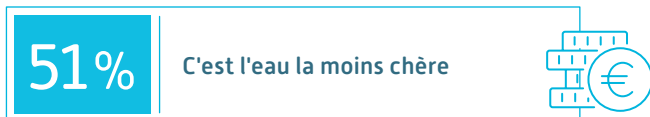
Les raisons de boire, ou pas, de l'eau du robinet

L'eau du robinet c'est pratique, pas cher et de bonne qualité !

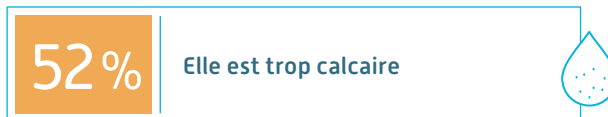
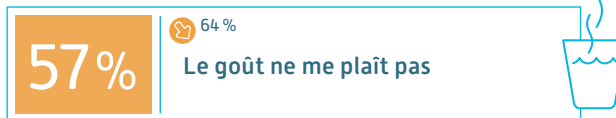
Pourquoi les Français boivent de l'eau du robinet, au moins occasionnellement ?

- Les motifs **en faveur de l'eau du robinet** restent sa praticité à la maison, son prix peu élevé et sa qualité.
- Suivent de près, les indicateurs liés à l'environnement : « *Il n'y a pas de bouteille à transporter* », « *J'en consomme pour ne pas produire de déchets plastiques* ».
- Le fait de **ne pas en boire** est motivé par des questions de goût pour près des deux tiers des non-consommateurs.
- Néanmoins, les trois-quarts des Français déclarent apprécier le goût de l'eau du robinet.

On boit de l'eau du robinet parce que...



On ne boit pas de l'eau du robinet parce que...



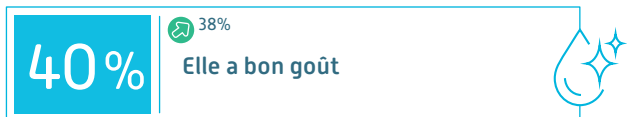
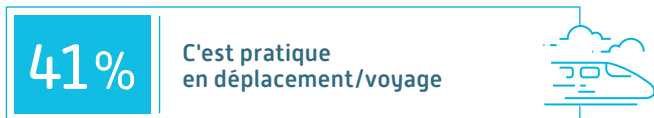
Les raisons de boire, ou pas, de l'eau en bouteille

... et l'eau en bouteille ? Le prix l'emporte sur les considérations environnementales parmi les non-consommateurs

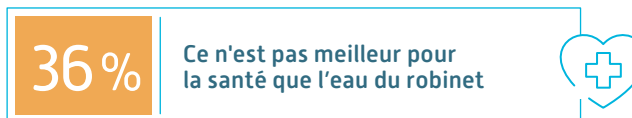
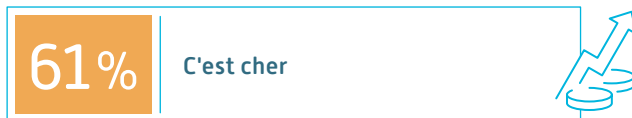
Pourquoi les Français boivent de l'eau en bouteille, au moins occasionnellement ?

- Les Français la trouvent pratique, notamment à l'extérieur (en voyage). Ils la boivent pour son goût et parce qu'ils ont confiance.
- La forte émergence des **raisons de ne pas boire de l'eau en bouteille** pour des considérations environnementales, révélée en 2019 et accentuée en 2020 reste stable : plus de la moitié des Français continue de penser que ce n'est pas écologique et dénoncent la production de déchets plastiques.
- Les deux tiers considèrent que ce n'est pas meilleur pour la santé et un tiers que c'est lourd à transporter.

On boit de l'eau en bouteille parce que...



On ne boit pas de l'eau en bouteille parce que...





4

DÉPOLLUTION DES EAUX USÉES :
INCONTOURNABLE POUR
PRÉSERVER LES RESSOURCES

Seuls 1 Français sur 3 au fait du traitement des eaux usées

Même s'il existe dans le monde de très rares exemples de recyclage des eaux usées pour produire directement de l'eau potable (Namibie, Singapour...), ce n'est pas encore le cas en France... contrairement à la croyance d'une majorité de Français.

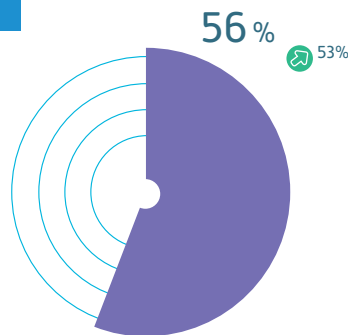
— Ainsi, à la question « *Que deviennent les eaux usées ?* », plus de la moitié des Français pensent qu'elles sont retraitées en usine pour être transformées en eau potable. Or, **dans notre pays, la production d'eau potable et la dépollution des usées s'effectuent dans deux types d'usines différentes et s'appuient sur des réseaux, eux aussi, complètement distincts.**

— Malgré les prises de conscience sur la pollution de la ressource et la nécessité de dépolluer les eaux usées, le fonctionnement réel de l'assainissement des eaux usées n'est connu que par moins d'un tiers des Français. Un pourcentage en chute de 9 points par rapport à 2021.

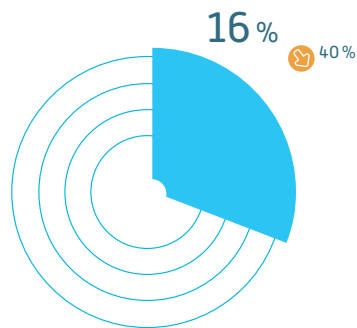
En France, les eaux usées sont collectées puis nettoyées dans une usine de dépollution avant d'être réinjectées dans le milieu naturel.

— Quelques uns pensent encore qu'elles sont « rejetées telles quelles dans la nature ». Ce pourcentage de réponses erronées augmente de 6 points.

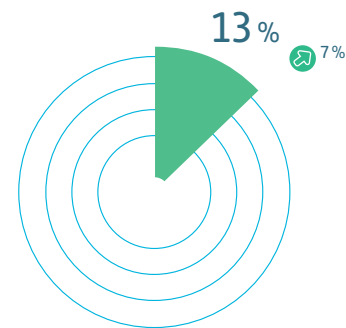
Le devenir des eaux usées



Elles sont retraitées en usine pour être transformées en eau potable



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



Elles sont rejetées telles quelles dans la nature

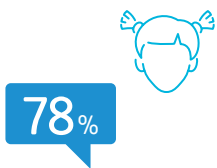


Dépollution des eaux usées : assurer l'avenir et préserver l'environnement

— L'impact de la dépollution des eaux usées sensibilise la quasi-totalité des consommateurs qui ont conscience que **la réutilisation des eaux usées est l'une des principales alternatives pour éviter de trop puiser dans les ressources.**

— Une analyse plus poussée des taux de réponses apportées parmi ceux qui estiment que cela est « extrêmement » important nous permettent de hiérarchiser les raisons citées :

Importance de la dépollution des eaux usées



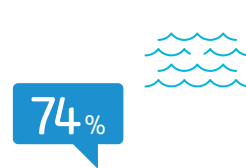
Pour garantir les ressources en eau pour les générations futures



Pour protéger l'environnement



Pour préserver son cadre de vie



Car la réutilisation des eaux usées est une alternative pour moins puiser dans les ressources naturelles



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.

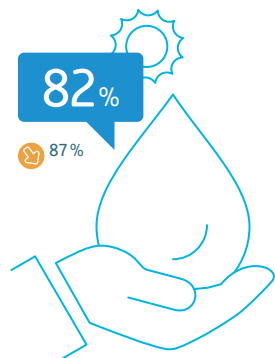
Ainsi 20 000 usines de dépollution des eaux usées permettent de retraiter l'essentiel des eaux usées résultant des activités humaines.

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.

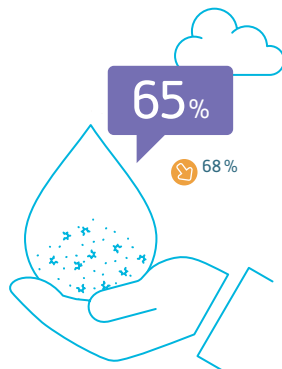
Le sentiment de responsabilité individuelle vis-à-vis de la pollution se tasse légèrement

Les Français semblent un peu moins concernés par les répercussions de leurs comportements, au quotidien, sur la dégradation des ressources en eau

— Même constat que dans les précédentes éditions, le sentiment d'implication est toujours moins marqué quand il s'agit d'**admettre une responsabilité individuelle**.



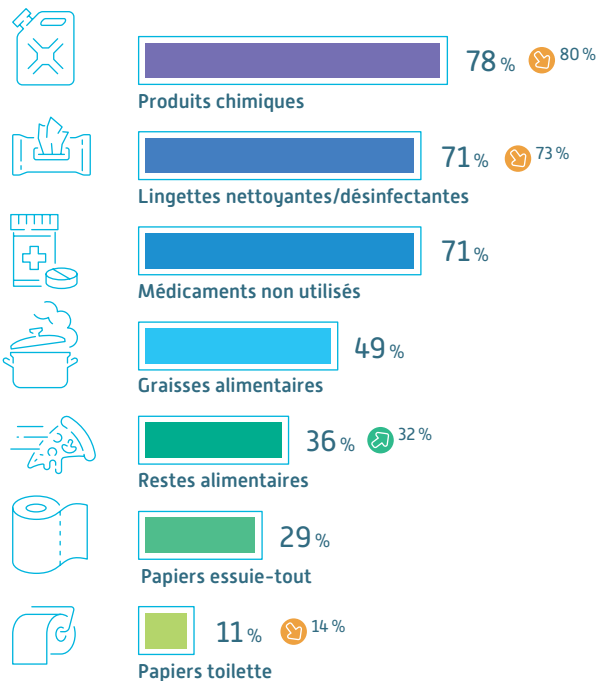
ST D'accord



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

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

Quels sont les produits qui sont le plus néfaste pour l'environnement si on les rejette dans les canalisations (wc, éviers, etc.) ?

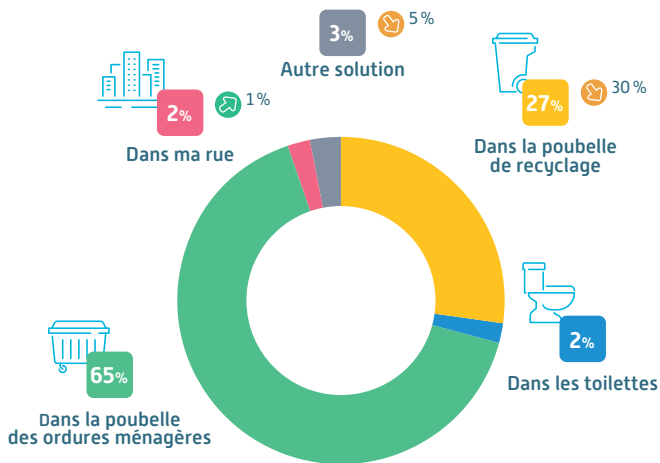


Les toilettes ne sont pas des poubelles !

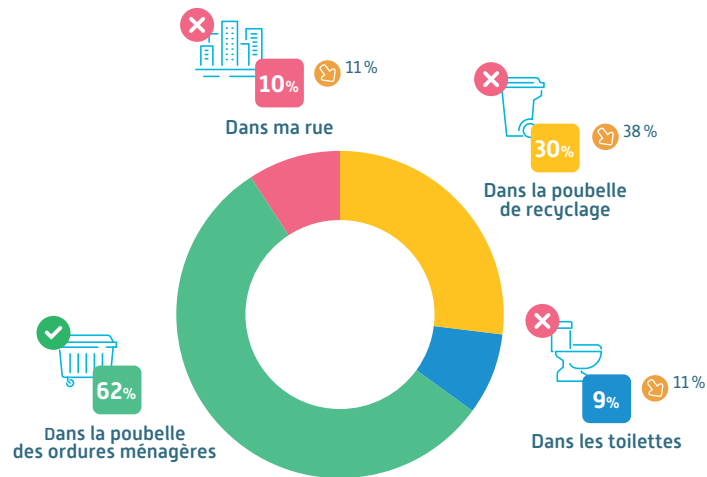
Lingettes : plus d'un tiers des Français ne les jettent pas au bon endroit

- Les campagnes de sensibilisation, semblent avoir porté leurs fruits, les Français témoignent un peu plus d'intérêt quant à l'application des bons gestes en matière de déchets.
- **Les lingettes** sont encore bien trop souvent jetées dans les toilettes plutôt que dans les poubelles ménagères. Leurs impacts sur les canalisations sont avérés même si elles sont étiquetées « biodégradables ».

« Selon vous, quel est le moyen le plus sûr de jeter les lingettes utilisées ? »



« Où jetez-vous les lingettes utilisées ? »



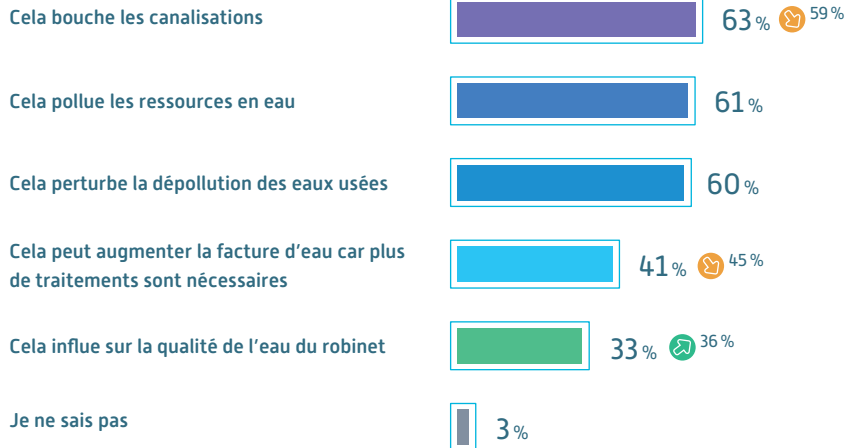
Eaux usées : pourquoi les dépolluer ?

Si les gestes éco-responsables pour préserver l'eau sont adoptés, les réflexes pour préserver le système d'assainissement des eaux usées le sont moins

— Nos eaux usées sont **systematiquement nettoyées avant d'être rejetées dans le milieu naturel** afin de protéger l'environnement. Il est primordial de veiller sur ce service essentiel en préservant le bon fonctionnement des installations.

— Un afflux massif de déchets inappropriés dans les canalisations bouche les canalisations et perturbe l'activité des réseaux d'eau et d'assainissement.

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

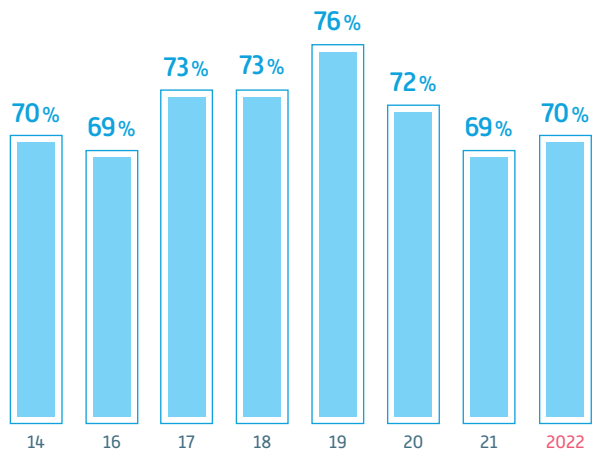


Pollution sur les ressources : les Français sont plus pessimistes

70%

Sont convaincus que les ressources en eau sont polluées

« Les ressources en eau sont-elles polluées ? »



Un regard plus sombre quant à l'évolution future des ressources en eau :

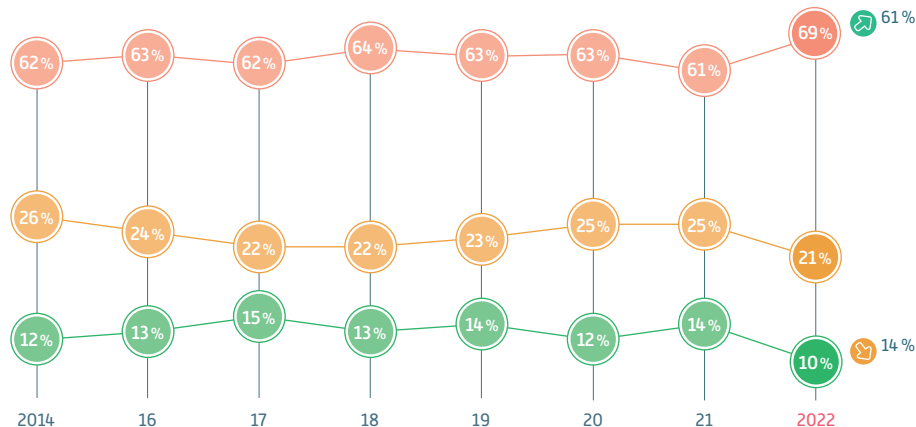
- Les deux tiers craignent désormais une poursuite de la dégradation de la qualité de l'eau, des nappes souterraines et des rivières. **Un pourcentage en hausse de 8 points vs 2021.**
- Moins d'un quart de l'opinion s'attend à un maintien de la qualité.
- **Une baisse de 4 points parmi les optimistes**, un sur dix table sur une amélioration.

Perception de l'évolution de la qualité des ressources en eau depuis 2014

● Se dégrader

● Rester stable

● S'améliorer



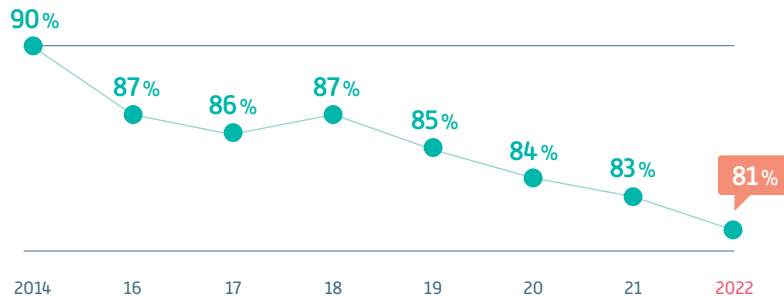
Quels impacts de la pollution sur le service de l'eau ?

La pollution des ressources **impacte le prix du service de l'eau** : un sentiment qui se tasse année après année

— Pourtant **plus les ressources sont polluées, plus l'eau du robinet exige des traitements** pour maintenir sa qualité, avec des repercussions sur le prix du service de l'eau.

Les Français restent nombreux à le concevoir mais cette conviction tend, étonnamment, à s'éroder depuis huit ans (-9 points depuis 2014).

Évolution de la perception de l'influence de la pollution sur l'augmentation du prix du service de l'eau



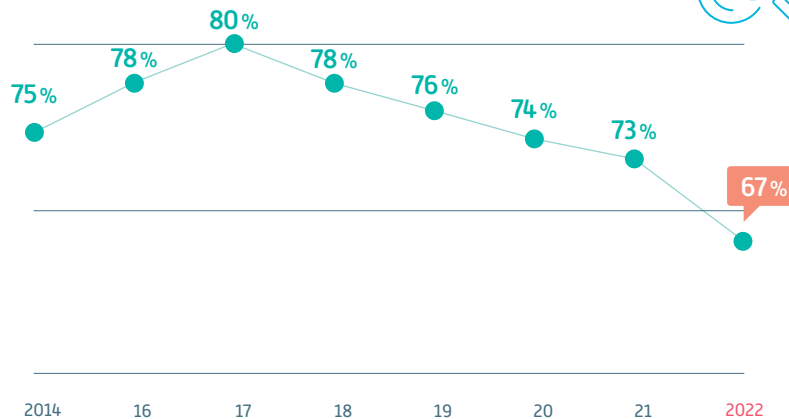
Les Français moins nombreux à penser qu'elle **influe sur la qualité de l'eau du robinet**

— Un tiers des personnes interrogées reste persuadé que la pollution des ressources a **un impact sur la qualité de l'eau du robinet**.

Cette opinion fléchit année après années (-8 points depuis 2014).

En réalité, l'influence de la pollution demeure marginale grâce au niveau des traitements pour rendre l'eau potable.

Évolution de la perception que la pollution des ressources entraîne une moins bonne qualité de l'eau du robinet





LE PRIX DU SERVICE DE L'EAU

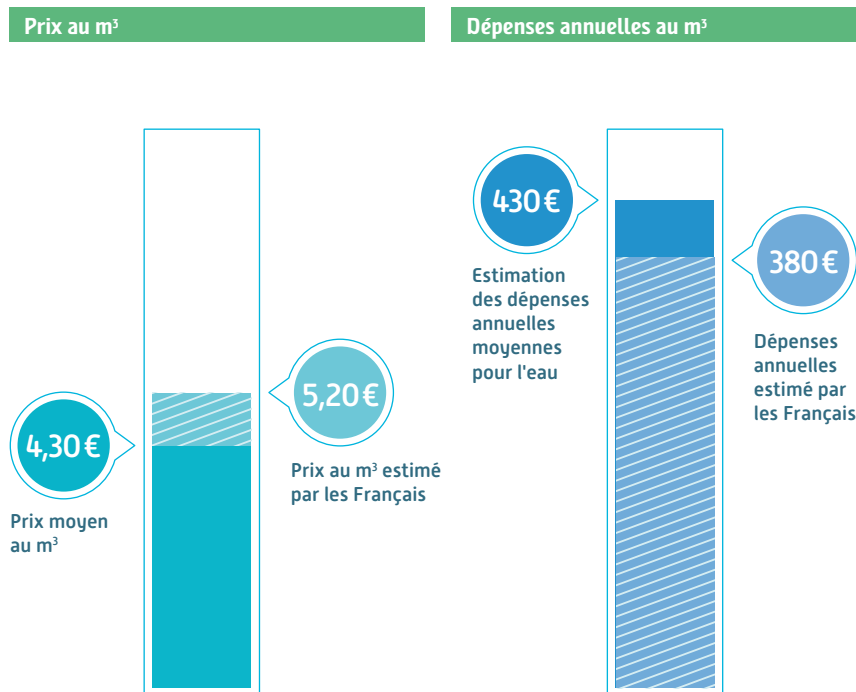
Le budget "eau" mieux maîtrisé que le prix au m³

Près des deux tiers n'ont aucune idée du prix au m³

- Interrogés sur le prix du m³ d'eau, seul un tiers des consommateurs parvient à donner un montant, lequel s'avère toujours surévalué (5,20 €) par rapport au prix moyen publié dans le rapport Sispea publié en juin 2022 (4,19 €).
- Les deux tiers des Français ignorent le prix du m³.

Mais le montant moyen de la facture est mieux appréhendé

- Les dépenses annuelles pour l'eau sont globalement bien évaluées, même si le montant moyen de 380 € avancé par les abonnés au service recevant une facture est, probablement, un peu en dessous de la réalité qui avoisine, en moyenne, les 430 €.
- On estime, en effet la consommation annuelle moyenne des ménages autour des 100 m³.



Rapport Sispea* juin 2022

*Système d'information sur les Services Publics d'Eau et d'Assainissement

Un prix jugé plutôt cher, mais globalement légitime

Les différents postes de la facture d'eau bien acceptés par une grande majorité

— Les Français sont très nombreux à **trouver normal de payer** pour le **traitement et l'acheminement à domicile de l'eau potable**, tout comme pour les postes concernant les **eaux usées**.

— En revanche, les **redevances pour protéger l'environnement**, sont moins bien accueillies, alors même que les Français restent massivement convaincus que la préservation des ressources est essentielle.

Le prix du service de l'eau est...

Plutôt « cher »

59%



Plutôt « bon marché »

41%



Les postes budgétaires du service de l'eau

« *Trouvez-vous normal de payer ces services ?* »

Le coût du traitement nécessaire pour rendre l'eau potable



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



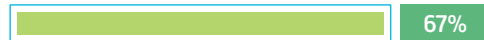
Le coût du traitement des eaux usées



La collecte des eaux usées



Des redevances pour protéger l'environnement



Pour les Français, le prix du service de l'eau va augmenter

85% Des Français pensent que le prix du service de l'eau sera plus cher à l'avenir

81%

11% Des Français pensent qu'elle sera au même prix qu'aujourd'hui

14%

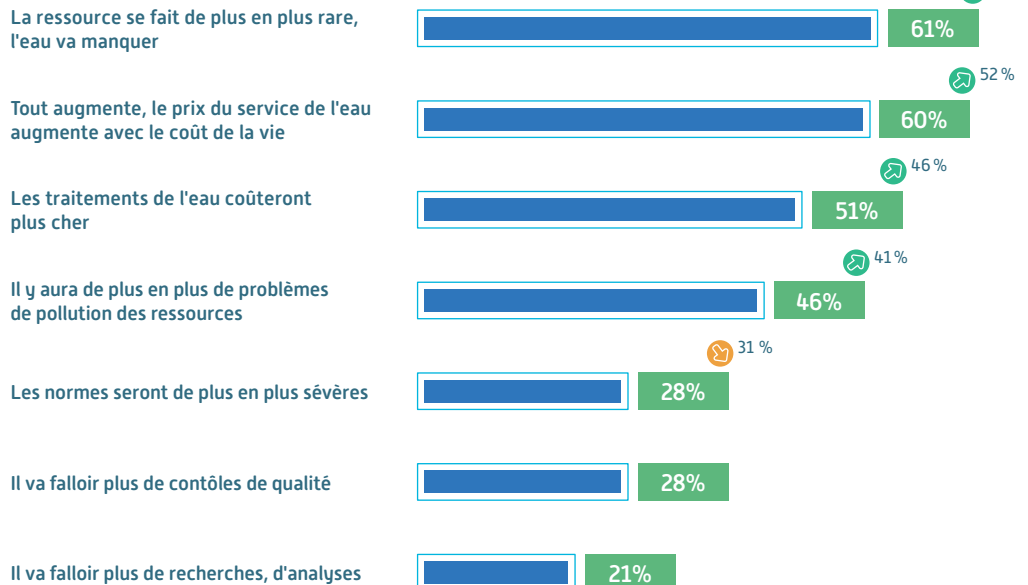
5% Des Français pensent qu'elle sera moins chère qu'aujourd'hui

Qui sont les personnes qui estiment que le prix du service de l'eau sera plus cher à l'avenir?

- Les 65 ans et + [93 %]
- Les 55-64 ans [91 %]
- Nouvelle-Aquitaine [89 %]
- Rural [88 %]
- Les inactifs [87 %]

— Les trois raisons les plus fréquemment avancées sont en augmentation : **rareté des ressources en eau et inflation** suivies par les **besoins croissants des traitements** et les problèmes de pollution.

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



Le service de l'eau : quels coûts ? Quels investissements ?

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

— Si la majorité des personnes interrogées connaissent les différents services qu'elles paient dans leur facture d'eau, on note une **baisse dans l'identification des traitements, qui sont pourtant essentiels** pour l'eau potable comme pour les eaux usées.

— Même constat concernant les consommateurs qui ont connaissance des investissements nécessaires pour les usines de traitement de l'eau.

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



Traitement des eaux usées



Traitement pour rendre l'eau potable



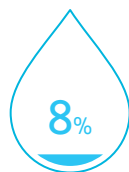
Service pour amener l'eau à domicile



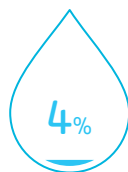
Collecte des eaux usées



Coût des investissements réalisés dans les usines de traitement d'eau



Autres



Aucun de ces services

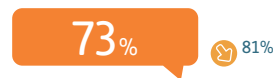
Le nombre de consommateurs considérant que la bonne marche du service de l'eau nécessite des investissements diminue

— Garantir une eau de qualité au robinet, tout comme la prise en charge des eaux usées nécessitent la mobilisation d'une large palette de compétences et d'infrastructures.

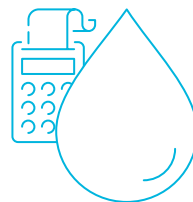
— Pourtant la part des Français ayant conscience que **les services de distribution d'eau** puis de **dépollution des eaux usées**, nécessitent des investissements lourds, diminue de 8 points.

Nécessité des investissements lourds pour le service de l'eau

% sont d'accord



Pour la distribution de l'eau potable

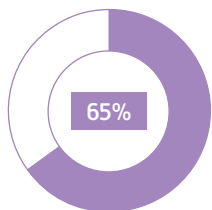


Pour la dépollution des eaux usées

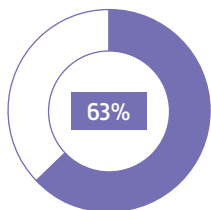


La préservation des ressources est la première motivation avancée pour accepter de payer plus cher le service de l'eau

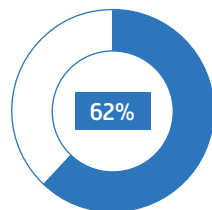
Prêt à payer plus cher pour...



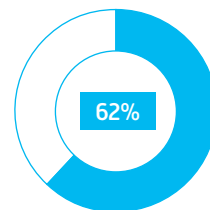
Pour améliorer la préservation des ressources naturelles en eau



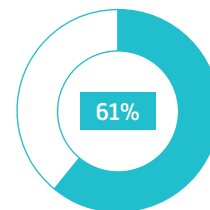
Pour préserver la biodiversité



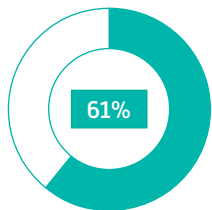
Pour qu'elle soit encore de meilleure qualité



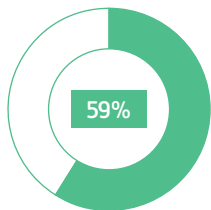
Pour maîtriser les pollutions



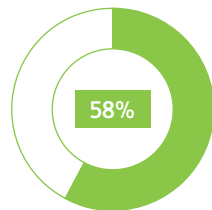
Pour financer des solutions de recyclage ou de réutilisation des eaux usées traitées



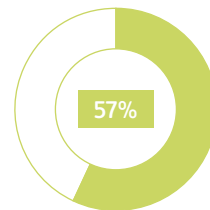
Pour lutter contre les impacts du changement climatique sur l'eau



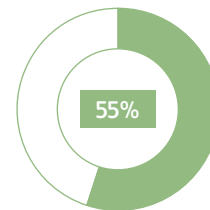
Pour renforcer les normes de qualité



Pour rendre l'eau moins calcaire



Pour améliorer les installations du service de l'eau de ma commune (usines, canalisations, etc.)

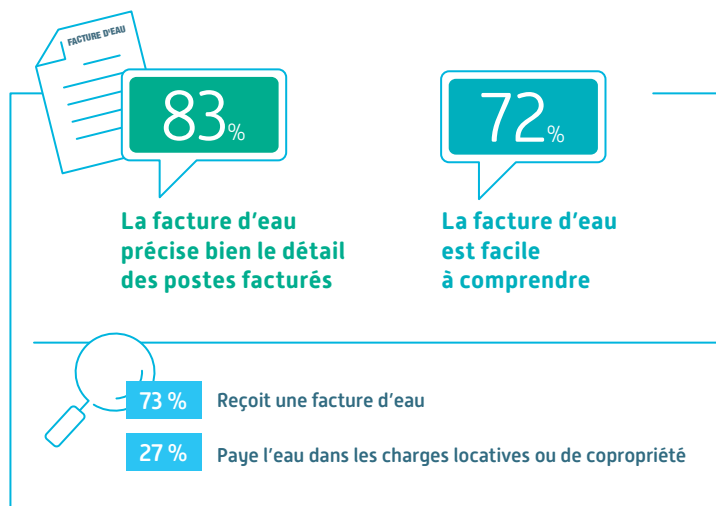


Pour améliorer son goût

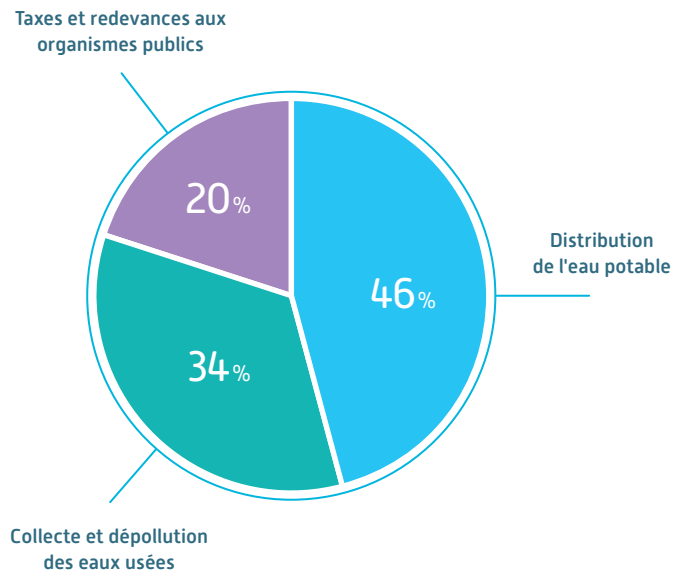
Une facture d'eau plutôt bien comprise

Les abonnés au service de l'eau très satisfaits de la précision de la facture

Compréhension de la facture d'eau



Les 3 postes budgétaires du prix des services de l'eau et de l'assainissement

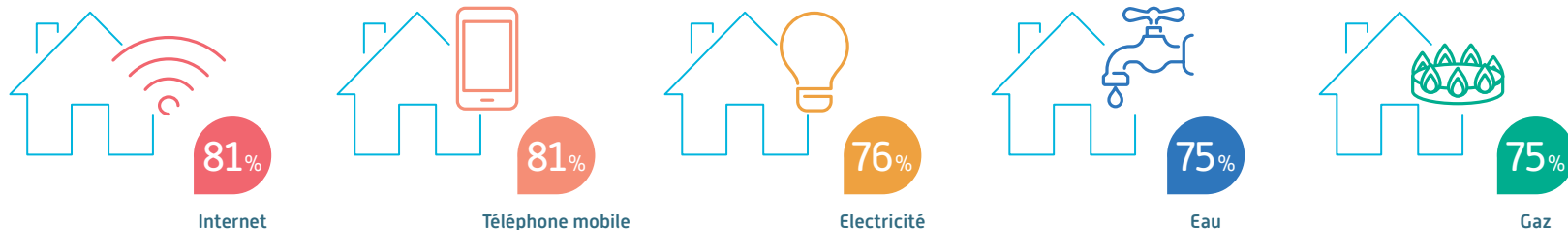


Les abonnements aux services du quotidien jugés majoritairement légitimes

Les consommateurs sont plus enclins à payer un abonnement pour Internet ou pour le téléphone, que pour l'eau, l'électricité ou le gaz

- L'abonnement au service de l'eau recueille la même légitimité que celle accordée à l'électricité ou au gaz.
- En revanche, l'acceptation de l'abonnement pour internet ou pour la téléphonie mobile est respectivement supérieure de 6 points, à celle de l'abonnement au service de l'eau.

Légitimité du paiement d'un abonnement



Les dépenses pour l'eau comparées aux autres services du quotidien : un sentiment toujours aussi net de dépenser plus pour l'eau que pour Internet et le téléphone !

- La comparaison des dépenses annuelles du foyer en eau, avec les dépenses liées aux autres services du quotidien comme l'électricité, le gaz, ou la téléphonie place, encore, l'électricité en tête des dépenses supérieures à l'eau pour **deux tiers des Français**.
- L'eau apparaît, cependant, comme **une dépense encore plus élevée** que celle consacrée **au téléphone**, et quatre sur dix pensent qu'Internet coûte moins cher que l'eau.



6

LES FRANÇAIS SE SENTENT
MIEUX INFORMÉS

L'information sur l'eau : la qualité d'abord !

La demande d'information sur l'eau reste stable

Le niveau d'information sur l'eau est suffisant



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

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

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

La qualité de l'eau toujours en tête des demandes d'information

Les réponses des Français s'avèrent d'une remarquable stabilité depuis 10 ans, lorsqu'ils détaillent **les domaines sur lesquels ils souhaiteraient être davantage informés**.

- Figurent toujours, en premier lieu, les sujets en lien avec la qualité (contrôles, normes, provenance).
- Obtenir plus d'informations sur les « éléments constitutifs du prix du service de l'eau » est souhaité par plus d'un tiers des Français.
- Seul moins d'un tiers voudrait en savoir plus sur **les eaux usées**. Chiffre assez faible si l'on considère le degré de connaissance des Français dans ce domaine.
- La manière dont on peut faire **des économies d'eau**, tout comme **l'état des ressources** n'intéresse que très moyennement. Un résultat qui peut paraître paradoxal au vu de la sensibilité écologique assez élevée, revendiquée par les Français.

Sujets sur lesquels les Français souhaitent être informés

50% Les contrôles de l'eau

47% Les normes de qualité

45% La provenance de l'eau de leur commune

34% Les éléments qui composent le prix du service de l'eau

L'information qualité jointe à la facture : une efficience perfectible

Si la lecture de la fiche d'information annuelle sur la qualité de l'eau est effective, encore trop de foyers n'en remarquent pas l'existence

- La synthèse d'information sur la qualité de l'eau, jointe aux factures, est envoyée une fois par an aux foyers abonnés. La visibilité de ce support d'information reste stable avec plus de la moitié des abonnés au service de l'eau déclarant l'avoir reçue.
- La grande majorité des foyers déclarant avoir reçu la fiche, affirme l'avoir lue. Un résultat à rapprocher avec le pourcentage des attentes d'information en matière de qualité de l'eau qui reste élevé.
- Parmi eux, un peu moins d'un tiers se souvient d'une information concernant un indice de qualité de leur eau.
- Il ne faut pas perdre de vue que, normalement, l'ensemble des foyers français recevant une facture d'eau devrait avoir reçu cette synthèse annuelle. Il est probable qu'une grande partie des 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.

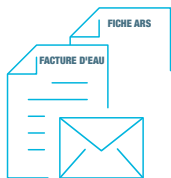
« Avez-vous pris connaissance de la fiche ARS ? »

OUI 56%

Se souviennent avoir reçu la fiche

NON 44%

Ne se souviennent pas avoir reçu la fiche



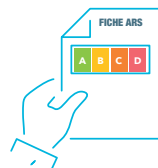
« Avez-vous lu la fiche ARS ? »

OUI 81%



« Avez-vous remarqué le nouvel indice global de qualité sous forme de lettres [A,B,C,D] ? »

OUI 31%



Les fiches « Qualité » sont davantage consultées par...

- Les 55 ans et plus (84% vs 80%)
- Les hommes (84% vs 80%)
- Les habitants d'Occitanie (89% vs 80%)



Quelle information santé ?

Microbiologie, nitrates et pesticides... en tête des attentes « d'information santé »

Pour aller plus loin dans l'analyse de la perception des Français de l'information sur la qualité de l'eau qui leur est délivrée, nous leur avons demandé de détailler tous les domaines de l'eau touchant à la santé sur lesquels ils souhaitent être informés :

- en premier lieu les virus et bactéries dans l'eau ;
- les nitrates et les pesticides suivent de très près dans la hiérarchie des préoccupations ;
- près de la moitié des consommateurs aimeraient obtenir davantage d'information sur la composition de l'eau du robinet ;
- la nouvelle question sur l'impact du changement climatique sur la santé ne mobilise que moins d'un quart des interviewés.

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.

Sujets sur lesquels les Français souhaitent être informés



Les virus et bactéries dans l'eau

58%

Les nitrates et pesticides dans l'eau

57%

La composition de l'eau du robinet (oligo-éléments, sels minéraux, etc.)

49%

Les micro plastiques dans l'eau

45%

Les médicaments dans l'eau

41%

La sûreté en cas de crise sanitaire

38%

Les conseils sur l'eau et la santé

28%

Les conséquences du changement climatique sur notre santé

22%

Des conseils sur l'hygiène

19%

Des conseils sur l'hydratation

15%

Qui fait quoi ? Encore des interrogations

La manière dont les Français attribuent **les responsabilités des différents éléments du service de l'eau** (fixation du prix, qualité et contrôle de l'eau) demeure toujours aussi floue. Ils ne font pas la différence entre le responsable du service public et le gestionnaire (l'exploitant) du service public.

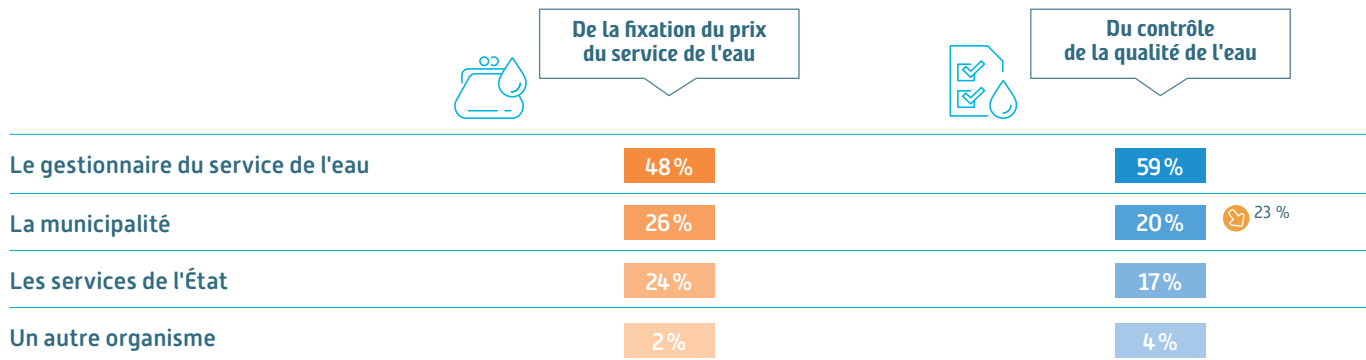
Le premier « réflexe » des interviewés consiste à estimer que toutes ces facettes du service sont principalement de la responsabilité du gestionnaire identifié (la municipalité dans le cas d'un service en régie, l'entreprise s'il s'agit d'un service délégué).

Le travail d'information doit être poursuivi, puisque **la tarification est toujours du ressort de la municipalité** et que **le contrôle qualité est de la responsabilité des pouvoirs publics** (préfets et Agences régionales de santé).

Et, justement, très peu de Français estiment qu'un « autre organisme » est responsable du contrôle de la qualité de l'eau.

- Peu savent que les services de l'État jouent un rôle central dans le contrôle de la qualité.
- Près de la moitié des personnes interrogées pense que c'est le gestionnaire du service qui fixe le prix du service de l'eau et de l'assainissement.

Organismes responsables de la fixation du prix et du contrôle de la qualité de l'eau



Pour s'informer : d'abord la mairie, mais les entreprises de l'eau davantage citées

La hiérarchie des sources d'information privilégiées

- Les émetteurs d'information sur l'eau préférés restent **la commune** ou le groupement de communes et **les entreprises spécialisées**, dont le taux de citation augmente de quatre points.
- Les pouvoirs publics sont priorisés par un quart des personnes interrogées.

Les sources d'information sur l'eau du robinet

45%

Votre mairie/Groupement de communes

39%

Les entreprises spécialisées

25%

Les pouvoirs publics

19%

Internet

19%

Les organismes "pro" spécialistes de l'eau

14%

Les associations de consommateurs

11%

La télévision

35%

La solidarité : connaissance des systèmes d'aides existants et de leurs modalités

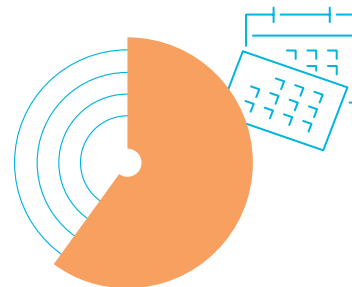
« Quels dispositifs d'aide au paiement des factures peuvent être proposés ? »

31%

Des Français déclarent connaître les dispositifs de solidarité pour les aider à régler leurs factures d'eau

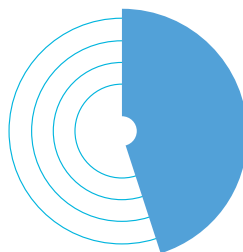
Significativement supérieur auprès des populations suivantes

- Les 25-34 ans [38 %]
- Hauts-de-France [39 %]



60%

L'échéancier de paiement



45%

Mensualisation des règlements des factures d'eau



40%

Prestations des services sociaux

L'acceptation des dispositifs d'aides au paiement des factures d'eau

Contribution aux dispositifs de solidarité

60%

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

47%

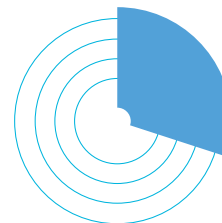
Prêts à payer plus cher pour contribuer à la mise en œuvre de mesures de solidarité pour les personnes en difficulté

«À qui s'adresser pour les dispositifs d'aide au paiement de la facture d'eau»



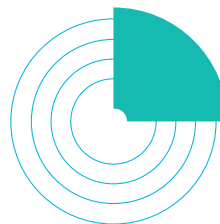
38%

Aux services sociaux de la commune (ou groupement de communes)



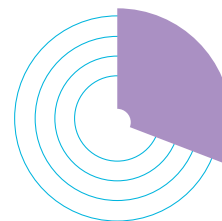
30%

Aux services sociaux du département



25%  23%

Au gestionnaire de l'eau



31%

Je ne sais pas à qui l'on peut s'adresser



ENQUÊTE FLASH

Le terrain de l'enquête nationale ayant eu lieu entre les mois de mai et de juin, soit juste avant les pics de canicules que le pays a traversé durant tout l'été, nous avons souhaité interroger à nouveau les Français sur quelques indicateurs majeurs en lien avec le sujet.

Sans surprise, nous constatons une hausse des résultats sur la quasi-totalité des items : la sensibilité environnementale des Français semble plus aiguisée notamment sur le plan de l'attention qu'ils portent à la ressource ou à leur acceptation d'une nécessité de changer leurs habitudes.

Mode de recueil

Etude Online sur OMNI FLASH sur 1000 individus issus d'un échantillon national représentatif de la population.

Dates de recueil

Du 5 au 11 octobre 2022

Sécheresse 2022 : ce qui a changé entre juin et octobre...

Les considérations environnementales passent au-dessus des économies (22 % vs 41 %)

Être attentif aux quantités d'eau utilisées permet de...

mai-juin 2022

octobre 2022



...contribuer à la sauvegarde de la planète



...contribuer à la préservation des ressources en France



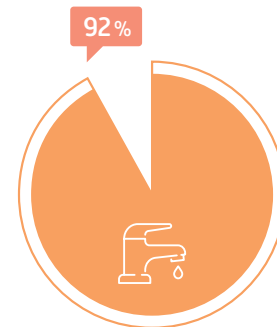
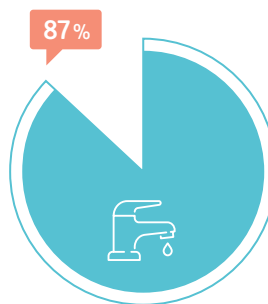
...réaliser une réelle économie financière

L'attention portée aux quantités consommées augmente

Êtes-vous attentif aux quantités d'eau que vous consommez ?

mai-juin 2022

octobre 2022



Sécheresse 2022 : ce qui a changé entre juin et octobre...

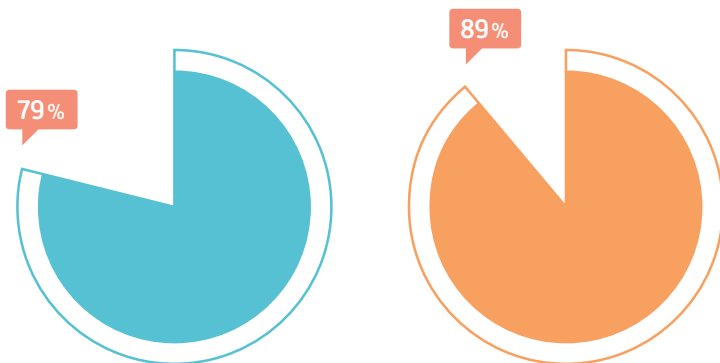
Changer les habitudes est l'option plébiscitée par la quasi unanimité (+ 10 points vs juin 2022)

Êtes-vous prêt à changer votre mode de vie pour adopter

des habitudes de consommation plus sobres ?

mai-juin 2022

octobre 2022



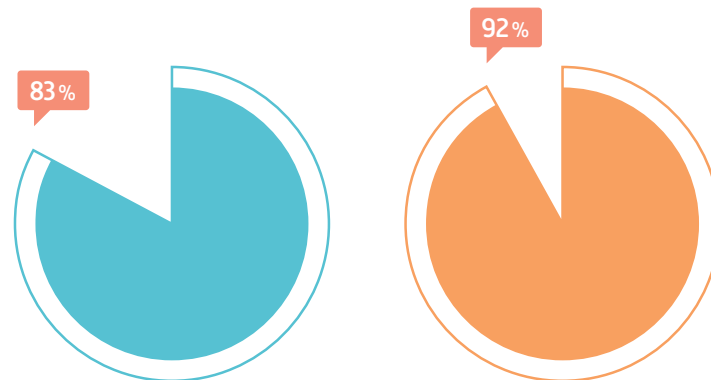
La certitude de l'impact du dérèglement climatique sur le manque d'eau fait un bon sans surprise

Le changement climatique a-t-il un impact sur le manque

d'eau et la sécheresse ?

mai-juin 2022

octobre 2022



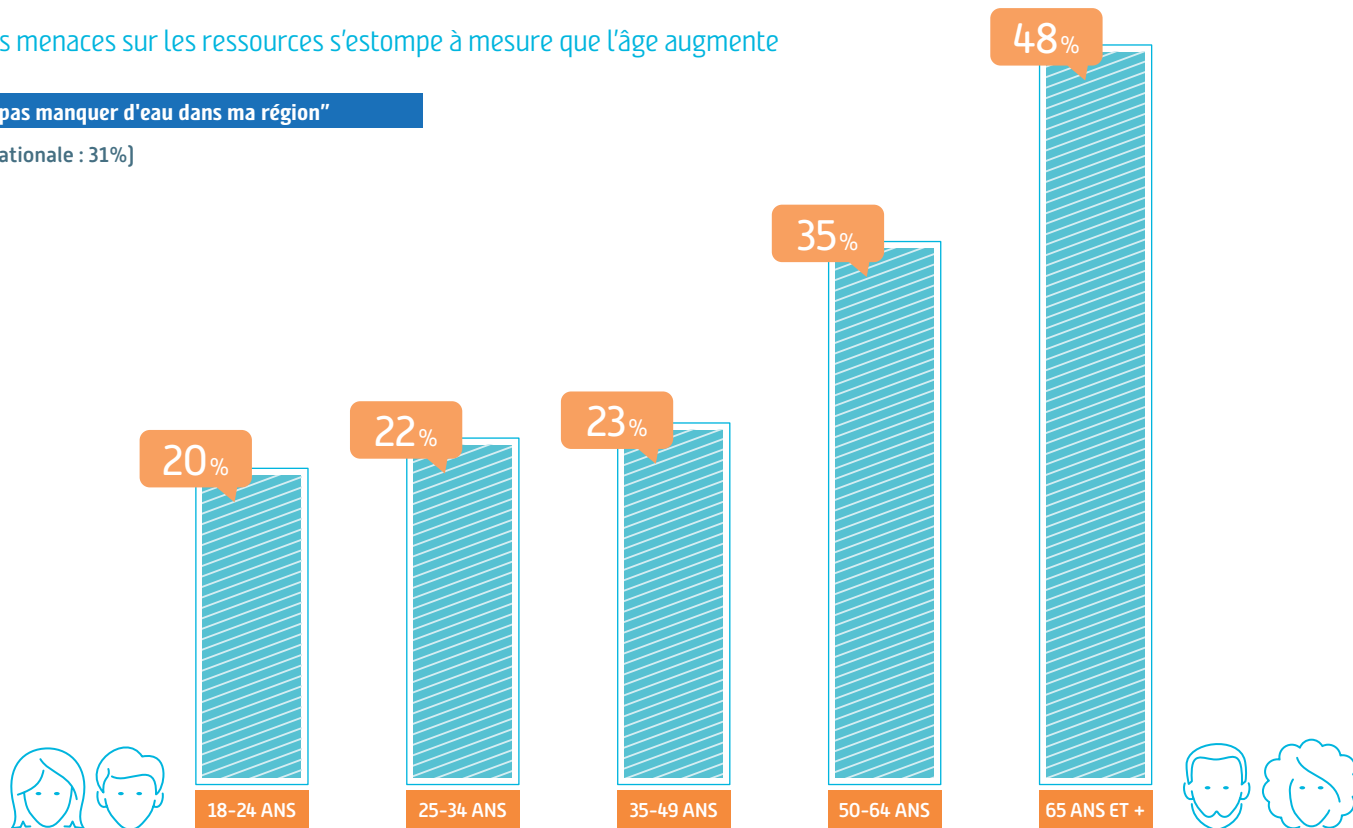
À noter : le basculement à l'échelle temps pour les craintes de manquer d'eau, qui doublent à très court terme (d'ici 5 à 10 ans : 21% vs 11% pour la première vague)

Sécheresse 2022 : ce qui a changé entre juin et octobre...

La conscience des menaces sur les ressources s'estompe à mesure que l'âge augmente

"Non, je ne pense pas manquer d'eau dans ma région"

Par âge [moyenne nationale : 31%]





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

www.cieau.com