

20 Mars 2008

**BAROMÈTRE C.I.EAU / TNS SOFRES 2008**  
**« LES FRANÇAIS ET L'EAU »**

**13<sup>ème</sup> Édition**

**PRINCIPAUX RÉSULTATS**





# SOMMAIRE

L'EAU DANS LE QUOTIDIEN DES FRANÇAIS  
ET LEUR VISION SUR L'AVENIR DE LA RESSOURCE ..... p 3

## 1<sup>ère</sup> PARTIE

LES FRANÇAIS ET L'EAU DANS LEUR QUOTIDIEN ..... p 4

- 84 % des Français font confiance à l'eau du robinet  
mais l'attente en matière de contrôles se renforce ..... p 4
- Une forte majorité juge l'eau sûre..... p 4
- Trois quarts des Français satisfaits de la qualité de l'eau ..... p 6
- La consommation eau du robinet / eau plate en bouteille :  
l'écart se creuse encore en faveur de l'eau du robinet..... p 7
- Le service de l'eau :  
plus de quatre Français sur cinq affichent leur satisfaction..... p 8
- Le prix de l'eau toujours mal connu et discuté ..... p 9
- L'information : un besoin grandissant..... p 11

## 2<sup>ème</sup> PARTIE

LES ATTITUDES DES FRANÇAIS ENVERS L'ENVIRONNEMENT  
ET LEUR VISION SUR L'AVENIR DE LA RESSOURCE EN EAU ..... p 13

- La protection de l'environnement « ne fait pas débat » ..... p 13
- Quantité : une inversion des perceptions en 12 ans..... p 13
- Qualité de la ressource et pollution : un jugement sévère ..... p 14
- La dépollution des eaux usées :  
une nécessité perçue comme impérative ..... p 16

# L'EAU

## DANS LE QUOTIDIEN DES FRANÇAIS

### ET LEUR VISION

### SUR L'AVENIR DE LA RESSOURCE

L'édition du baromètre 2008, C.I.EAU / TNS-SOFRES \*, témoigne d'une manière significative de deux aspects majeurs sur les relations entre les Français et l'Eau : d'abord, une très bonne appréciation de l'eau du robinet qu'ils boivent de plus en plus, une grande satisfaction des services de l'eau et le renforcement d'une inquiétude quant à l'avenir des ressources naturelles en eau.

**Pour l'eau au quotidien**, le basculement des déclarations de consommation d'eau en faveur du robinet se confirme pour la deuxième année consécutive et l'écart se creuse avec les eaux en bouteille.

Ce résultat est logique puisque le niveau de confiance dans la qualité sanitaire de l'eau du robinet se maintient à des niveaux élevés depuis 4 années. La satisfaction reste forte à l'égard du service de l'eau. Le prix est toujours aussi mal connu et reste perçu comme élevé.

**Pour la ressource**, la prise en considération des enjeux environnementaux et la conscience d'avoir une responsabilité individuelle dans la pollution de la ressource font leur chemin dans l'esprit des Français.

Que ce soit en termes de quantité ou de qualité, l'avenir de la ressource engendre une inquiétude. Cependant, des contradictions s'expriment sur les risques de pénurie d'eau et des lacunes persistent, d'une part sur les principales causes de pollution et d'autre part sur la dépollution des eaux usées.

Cette synthèse reprend les chiffres les plus marquants et les principaux enseignements de l'enquête. Les variations retenues sont celles supérieures à 2 points. En effet, elles sont jugées significatives lorsqu'elles dépassent ce seuil.

*\* Le baromètre C.I.EAU / TNS SOFRES, édition 2008, a été réalisé dans les mêmes conditions que les précédentes, auprès de 1977 individus de 18 ans et plus, issus d'un échantillon national représentatif après pondération de la population française âgée de 15 ans et plus.*

*Les entretiens ont été menés en face à face, à domicile, du 7 au 29 novembre 2007.*

*L'étude intégrale peut être consultée, sur demande, au C.I.EAU.*

## 1<sup>ère</sup> PARTIE

### LES FRANÇAIS ET L'EAU DANS LEUR QUOTIDIEN

Pour mieux comprendre l'opinion des Français sur la qualité de l'eau, le C.I.EAU s'attache, depuis la création du baromètre en 1996, à poser des questions multiples qui permettent de cerner de manière plus fine les opinions et la perception de l'eau du robinet. Ainsi, des questions sont posées à la fois sur la sûreté de l'eau, les contrôles, le respect des normes mais aussi sur la confiance qu'ils lui accordent, le goût, la satisfaction globale et par usages.

#### 84 % DES FRANÇAIS FONT CONFIANCE À L'EAU DU ROBINET MAIS L'ATTENTE EN MATIÈRE DE CONTRÔLES SE RENFORCE

Une très large majorité de Français a confiance en l'eau du robinet.

Cette confiance s'appuie sur une très bonne perception des autorités sanitaires, chargées de la surveiller pour en garantir la sûreté. 86 % se disent d'accord avec l'affirmation selon laquelle « en France, les autorités sanitaires prennent le maximum de précautions pour que les normes de qualité de l'eau du robinet protègent la santé des consommateurs ».

Ce très bon résultat va de pair avec une appréciation très favorable sur la sûreté de l'eau.



#### UNE FORTE MAJORITÉ JUGE L'EAU SÛRE

81 % des Français trouvent l'eau sûre, un chiffre qui reste aussi élevé que l'an passé et qui se maintient depuis 3 années consécutives à plus de 80 %, avec une progression de 15 % par rapport à 1996. De plus, 82 % des personnes interviewées considèrent que l'eau est contrôlée même si l'attente en matière de contrôles reste forte. Ceux qui jugent les contrôles suffisants (62 %) sont en baisse de 7 points par rapport à l'an passé alors que 25 % souhaiteraient qu'ils soient renforcés (+ 4).

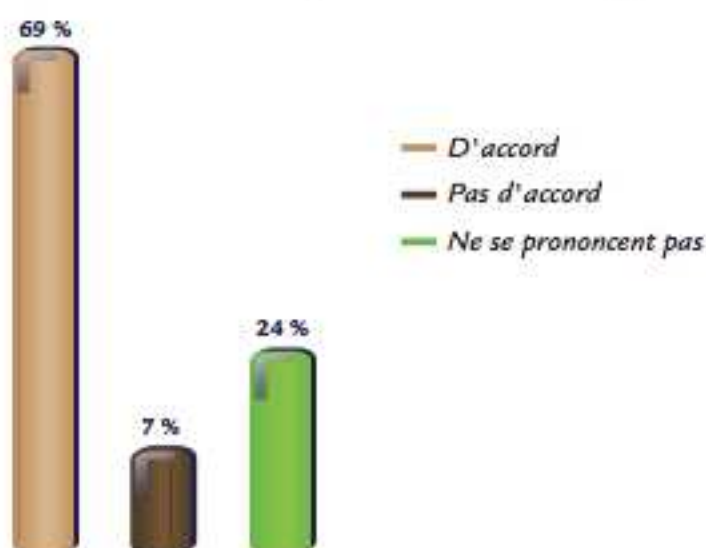
Evolution de l'opinion sur la sûreté de l'eau.



En ce qui concerne le respect des normes, 69 % (- 3) des sondés se disent convaincus que l'eau du robinet respecte les normes de qualité alors que 7 % pensent le contraire. Cependant, au vu du taux de 24 % des non-réponses à cette question, l'information sur les normes semble encore mal connue.

*Ce chiffre est à rapprocher des attentes en matière d'information qui restent à des niveaux élevés bien qu'en légère baisse. Malgré le développement de nombreux canaux d'information sur la qualité, 51 % (- 3 % vs 2007) des Français réclament plus d'information sur les contrôles et 49 % (- 4) sur les normes.*

### L'eau du robinet respecte les normes de qualité.



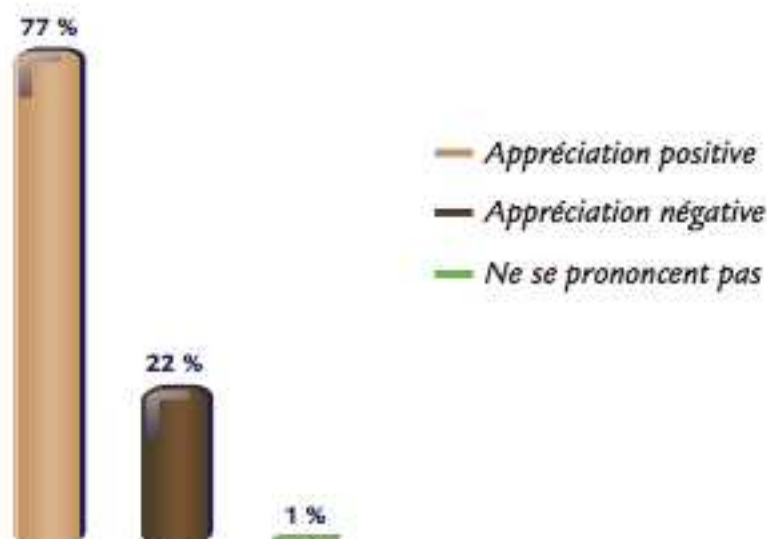
### Les contrôles sur la qualité de l'eau sont suffisants.

	2007	2008
D'accord	69 %	62 %
Pas d'accord	21 %	25 %
Ne se prononcent pas	10 %	13 %

## TROIS QUARTS DES FRANÇAIS SATISFAITS DE LA QUALITÉ DE L'EAU

77 % des Français se disent satisfaits de la qualité globale de l'eau du robinet de leur domicile, tandis que 22 %, disent le contraire. Ces pourcentages sont identiques à ceux de l'an passé et la satisfaction des Français à l'égard de la qualité de l'eau du robinet se maintient donc à un niveau record depuis 1996. Mais ils formulent des reproches, pour l'eau de boisson en particulier.

Satisfaction des Français à l'égard de la qualité globale de l'eau du robinet.



### Deux principaux reproches : le goût et le calcaire

À la question « êtes-vous satisfait de l'eau pour la boire », les chiffres passent à 63 % de satisfaits contre 35 % d'insatisfaits.

Ces 35 % d'insatisfaits incriminent essentiellement le goût et le chlore. Seuls 9 % d'entre eux avancent les risques de pollution ou la sûreté sanitaire de l'eau.

Pour 40 % d'entre eux, c'est le goût (en baisse de 5 points) et pour 34 % le chlore.

Notons d'ailleurs que ces deux critères sont très proches, le « mauvais goût » reproché à l'eau ayant souvent pour origine le chlore.

24 % la trouvent « trop calcaire ». Ce grief augmente si l'on pose la question pour d'autres usages que la boisson : pour se laver, le calcaire est cité par 47 % des insatisfaits et pour laver le linge, la vaisselle par 58 %. Il faut cependant noter que les taux de citation du calcaire ont chuté de plus de 10 points depuis 1996 pour ces deux usages.

## Mais ils trouvent l'eau « bonne »

Une question d'appréciation permet de faire la synthèse de toutes ces opinions. À la question : « trouvez-vous l'eau du robinet bonne ? », une large majorité des Français répond OUI.

### Perception du goût de l'eau du robinet.



On peut, en outre, souligner qu'il existe une très forte corrélation entre la bonne appréciation du goût de l'eau du robinet et le degré de confiance qui lui est accordé. Ainsi, 81 % des Français déclarant avoir confiance en l'eau du robinet la trouvent « bonne », soit 10 points de plus que la moyenne.

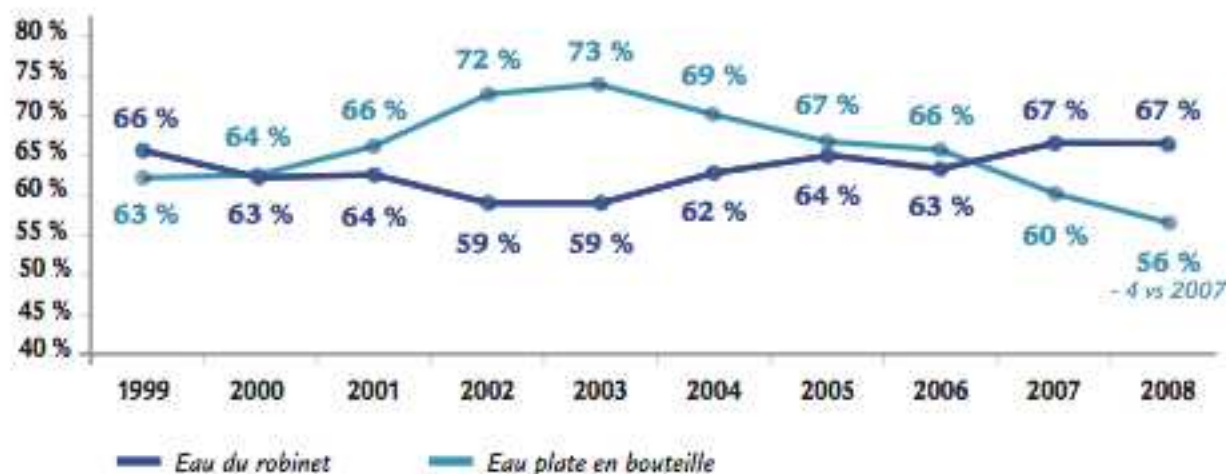
## LA CONSOMMATION EAU DU ROBINET / EAU PLATE EN BOUTEILLE : L'ÉCART SE CREUSE ENCORE EN FAVEUR DE L'EAU DU ROBINET

En 2008, les déclarations de consommation d'eau du robinet sont supérieures de 11 points à celles d'eau en bouteille. L'écart se creuse encore, confirmant le retournement des habitudes de consommation amorcé l'an passé.

Ainsi, 67 % des Français déclarent boire de l'eau du robinet au moins une fois par semaine, dont 52 % « plusieurs fois par jour ».

Dans le même temps, ils sont 56 % (- 4 vs 2007) à affirmer boire de l'eau plate en bouteille au moins une fois par semaine, dont 40 % « plusieurs fois par jour », soit un repli de 3 points sur un an.

### Déclaration de consommation d'eau au moins une fois par semaine.

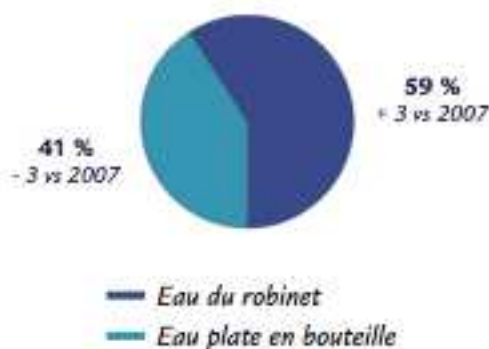


En fait beaucoup de Français ont une consommation mixte (eau du robinet et eau plate en bouteille). Parmi les 46 % de buveurs mixtes, la répartition de consommation évolue également en faveur de l'eau du robinet. En 2008, ils boivent plus d'eau du robinet, à 59 % (+ 3), que d'eau plate en bouteille, 41 % (- 3).

Répartition type des buveurs d'eau



Répartition des consommations eau du robinet / eau plate en bouteille parmi les buveurs mixtes



## LE SERVICE DE L'EAU : PLUS DE QUATRE FRANÇAIS SUR CINQ AFFICHENT LEUR SATISFACTION

Au-delà de la qualité du produit, le C.I.EAU a interrogé les Français sur tout ce qui est de l'ordre du service : prix, éléments de la facture, image des régies et des entreprises, lisibilité de la fiche qualité jointe à la facture, présentation des factures.

Hormis la question de la perception du prix de l'eau, les Français sont plutôt très satisfaits de leurs services des eaux avec cependant des différences selon le mode de gestion.

L'eau est à la fois un produit et un service. À l'image de ce qui est constaté pour la qualité de l'eau du robinet, la satisfaction relative au service lui-même continue à se situer à un très bon niveau, les deux phénomènes étant d'ailleurs intimement liés.

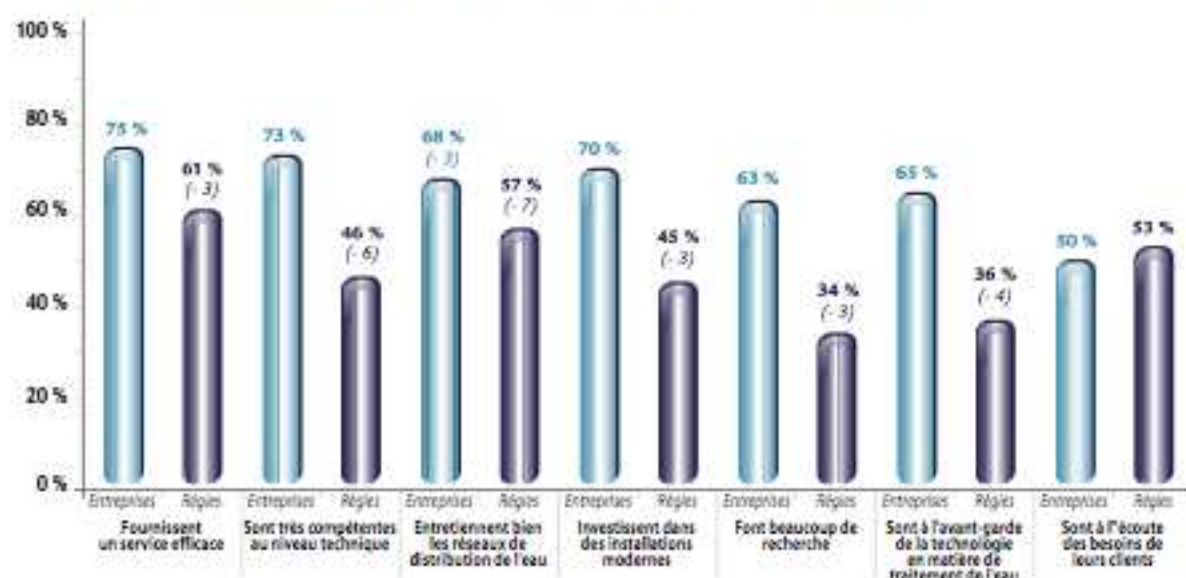
83 % des personnes interrogées se disent satisfaites du service de l'eau dans leur commune, quel que soit le mode de gestion, soit un taux de satisfaction équivalent à 2007. 20 % des Français se disent même « très satisfaits » du service de l'eau de leur commune, tandis que l'insatisfaction ne touche que 16 % de l'échantillon.

Cette satisfaction repose sur des critères liés à l'efficacité ou la technologie mais comporte des différences selon le mode de gestion. L'écart en faveur des entreprises privées qui s'était resserré l'an passé se creuse à nouveau, sauf sur l'écoute des clients où les régies conservent une avance de 3 points.

La perception des tarifs pratiqués en fonction du mode de gestion continue, pour sa part, d'évoluer en faveur des régies. Ainsi, une majorité relative des Français (48 %) pense toujours que le prix du service de l'eau est moins élevé en régie, 23 % considèrent que les prix sont équivalents, quel que soit le mode de gestion. Par contre, 10 % des Français considèrent que le prix est moins élevé lorsque le service est assuré par une entreprise privée. Il faut noter le chiffre assez élevé (20 %) de ceux qui ne se prononcent pas.



## Opinion des Français sur les services en régie ou en gestion déléguée.



## LE PRIX DE L'EAU TOUJOURS MAL CONNU ET DISCUTÉ

64 % (+ 4) des Français ne connaissent pas le prix du mètre cube d'eau dans leur commune et sont incapables d'avancer un chiffre pour son prix moyen.

Les réponses de ceux capables de citer un chiffre aboutissent, comme l'an passé, à un tarif très nettement surévalué : 4,8 € (alors que le prix moyen du m<sup>3</sup> d'eau est, selon l'INSEE, de 3,02 € en janvier 2008).

Cependant, en toute logique, les abonnés au service d'eau continuent de se montrer précis quant à l'appréciation de leurs dépenses d'eau annuelles. Seuls 30 % (+ 3) sont incapables d'évaluer le montant sur l'année.

Et sans surprise, la question est largement plus floue pour ceux qui paient l'eau dans leurs charges : 56 % ne connaissent pas le montant de leurs dépenses d'eau.

La méconnaissance du prix moyen du mètre cube d'eau concerne donc toujours une large majorité de Français et cette situation ne paraît pas franchement être en voie d'amélioration.

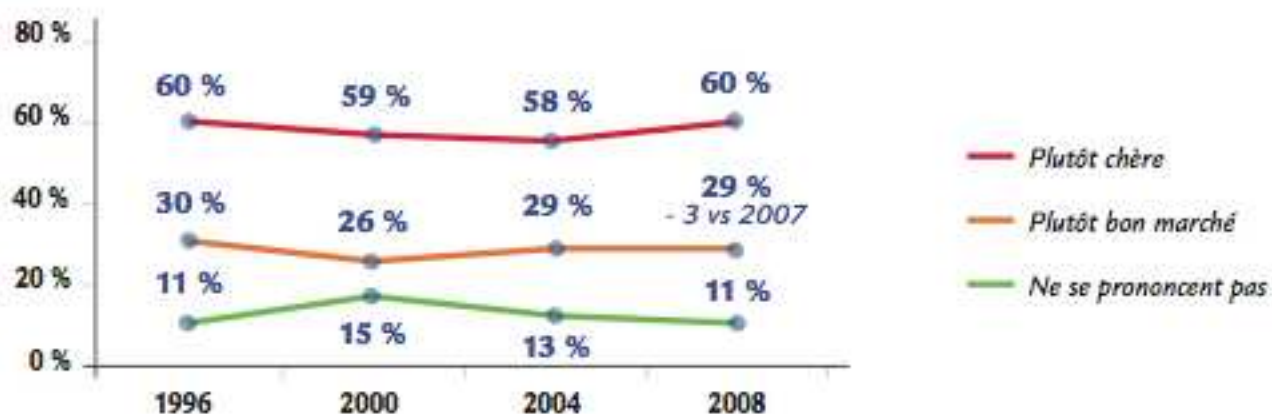
## Plus de 6 français sur 10 ne connaissent pas le prix du mètre cube d'eau.



## Une eau toujours perçue comme trop chère

Depuis 1996 et sans grande variation, le prix est toujours perçu comme élevé dans un rapport autour de 60/30. Notons une proportion non négligeable de personnes qui ne se prononcent pas, sur cette question.

### Perception du prix de l'eau.



Les Français connaissent assez bien les différents postes qui composent leur facture. Mais ces postes n'ont pas tous la même légitimité à leurs yeux. Cependant, ils sont une bonne majorité à trouver normal de payer les différents éléments constituant le prix de l'eau à l'exception de l'abonnement qui est le moins apprécié.

### Légitimité des postes de la facture d'eau.

Les postes de la facture	Normal	Pas normal
Le traitement de potabilisation	83 %	15 %
La dépollution des eaux usées	81 %	16 %
La distribution	74 %	22 %
La redevance environnement	70 %	27 %
L'abonnement	51 %	45 %

À titre de comparaison, les Français admettent plus volontiers la légitimité de l'abonnement à l'électricité (55 % contre 43 %). Pour le téléphone fixe, les opinions s'inversent, 49 % ne trouvent pas normal de payer un abonnement pour le téléphone contre 48 % qui trouvent cela normal.

Parmi les dépenses d'un foyer pour les services de base, l'eau apparaît comme une dépense moindre que celle d'électricité ou de téléphone.

60 % des Français estiment que leurs dépenses d'électricité annuelles sont supérieures à ce qu'ils paient pour l'eau. Pour ce qui est des dépenses de téléphone, les perceptions sont plus mesurées même si elles sont, également, à l'avantage des dépenses d'eau : 43 % des Français estiment que leurs dépenses de téléphone sont supérieures à leurs dépenses d'eau, 36 % pensent l'inverse.

Notons que les Français ont été interrogés sur le téléphone fixe et non sur les dépenses de téléphone mobile, plus difficiles à comparer.

### La présentation de la facture est moins appréciée

Interrogés sur ce qu'ils pensent de la présentation de leurs factures d'eau, les abonnés affichent toujours un niveau de satisfaction assez bon, mais en baisse constante depuis 2006.

68 % d'entre eux disent que la facture est « facile à comprendre », soit 5 points de moins qu'en 2006. Parallèlement, 60 % sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle la facture « précise bien le détail des postes » (contre 64 % en 2006).

## L'INFORMATION : UN BESOIN GRANDISSANT

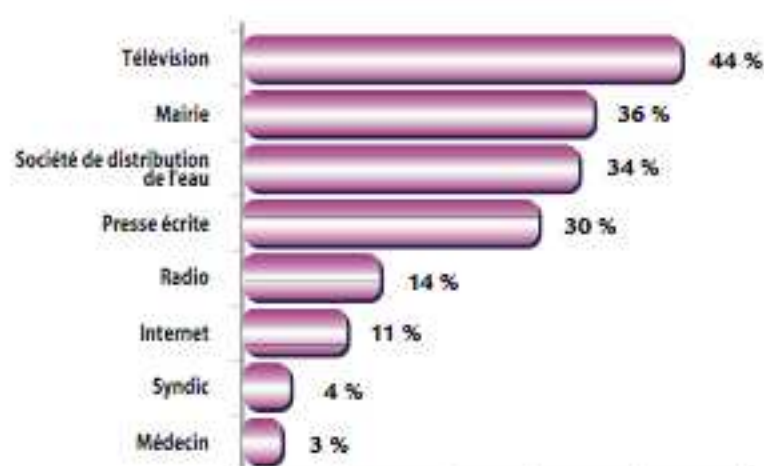
La proportion de Français qui ne s'estiment pas suffisamment informés sur tous les domaines concernant l'eau atteint cette année 63 %, soit 3 points de plus qu'en 2007, pour revenir au niveau de 2006. Pour les interviewés pensant disposer d'assez d'informations, l'indice a aussi baissé de 5 points, passant à 33 % en 2008. Cependant, on constate que l'information s'est améliorée en 12 ans, car en 1996, 78 % ne se trouvaient pas assez informés.

Les différents acteurs de l'eau ont, de toute évidence, encore beaucoup à faire pour satisfaire la demande d'information des Français.

Quasiment toutes les sources d'information sur l'eau proposées aux interviewés voient leurs taux de citation stabilisés par rapport à l'an passé mais en baisse par rapport à 2006. Le seul média à progresser est Internet, ce qui est somme toute logique.

Le trio de tête reste le même : télévision, mairie, sociétés de distribution.

### Le classement des sources d'information sur l'eau.



Rappelons que la progression des sociétés de distribution de l'eau est de loin la plus remarquable parmi toutes les sources proposées, puisqu'elles n'étaient citées que par 18 % des Français en 1996. Elles ont donc quasiment doublé leur audience depuis lors.

Les sujets sur lesquels les Français veulent être informés gardent la même hiérarchie.

Les questions de qualité arrivent une nouvelle fois largement en tête des préoccupations des Français avec une baisse légère sur les contrôles et les normes.

#### Information : hiérarchisation des attentes.

<b>Les contrôles de l'eau potable</b>	<b>51 %</b>
Les normes de qualité de l'eau potable	49 %
La provenance de l'eau de votre commune	40 %
Les éléments constitutifs du prix de l'eau potable	39 %
L'état des ressources en eau en France	34 %
La manière dont on peut faire des économies d'eau	31 %
Les conseils sur l'eau et la santé	30 %
La collecte et le traitement des eaux usées	29 %
L'entreprise ou la régie qui assure le service de l'eau	21 %
Les conseils pratiques	18 %

L'information sur la qualité prévue par la réglementation de 1996 impose de joindre à la facture d'eau, une fois par an, une fiche d'information réalisée par les DDASS. Ce document n'a pas encore eu d'impact malgré quelques progrès depuis 2002. Parmi les Français ayant reçu leur facture d'eau, 48 % disent encore « ne pas avoir reçu cette fiche sur la qualité » alors que cette dernière est jointe une fois par an avec la facture. Parmi les 45 % déclarant avoir reçu la fiche, 3/4 disent l'avoir lue ou parcourue, 1/4 ni lue, ni parcourue.

## 2<sup>ème</sup> PARTIE

### LES ATTITUDES DES FRANÇAIS ENVERS L'ENVIRONNEMENT ET LEUR VISION SUR L'AVENIR DE LA RESSOURCE EN EAU

#### LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT « NE FAIT PAS DÉBAT »

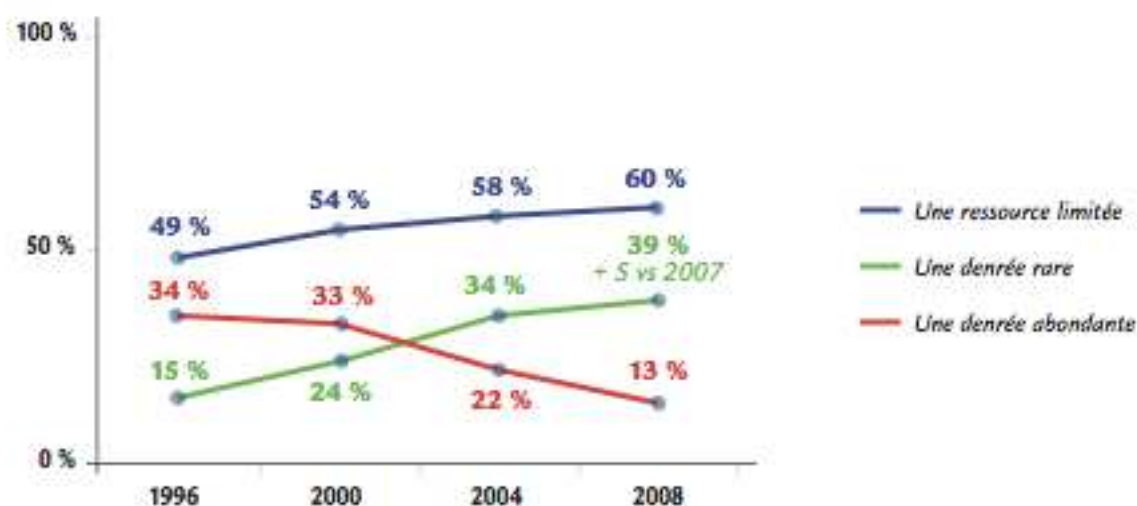
La quasi-totalité des Français (99 %) pense, depuis des années, qu'il est fondamental de préserver l'eau pour les générations futures. Cette opinion massive en faveur de la protection de l'environnement ne prend sens qu'en analysant différentes opinions concernant la quantité et la qualité des ressources ainsi que la dépollution des eaux usées avant leur retour dans le milieu naturel. Surgissent alors des contradictions, des lacunes.

Le travail d'information à réaliser est immense car au-delà des déclarations de principes, le sujet n'intéresse pas vraiment les Français. Seuls 29 % (- 3) souhaitent des informations sur la collecte et la dépollution des eaux usées.

#### QUANTITÉ : UNE INVERSION DES PERCEPTIONS EN 12 ANS

L'opinion, selon laquelle l'eau est une ressource limitée a progressé de 11 %, par rapport à 1996 et il n'y a plus que 13 % des Français à penser que c'est une denrée abondante, tendance qui s'est inversée totalement depuis 1996.

Opinion sur la disponibilité de la ressource en eau.



Une évolution qui s'exprime également dans la question « êtes-vous attentif à la quantité d'eau que vous utilisez à domicile ? », 82 % répondent par l'affirmative (+ 16 % vs 1996).

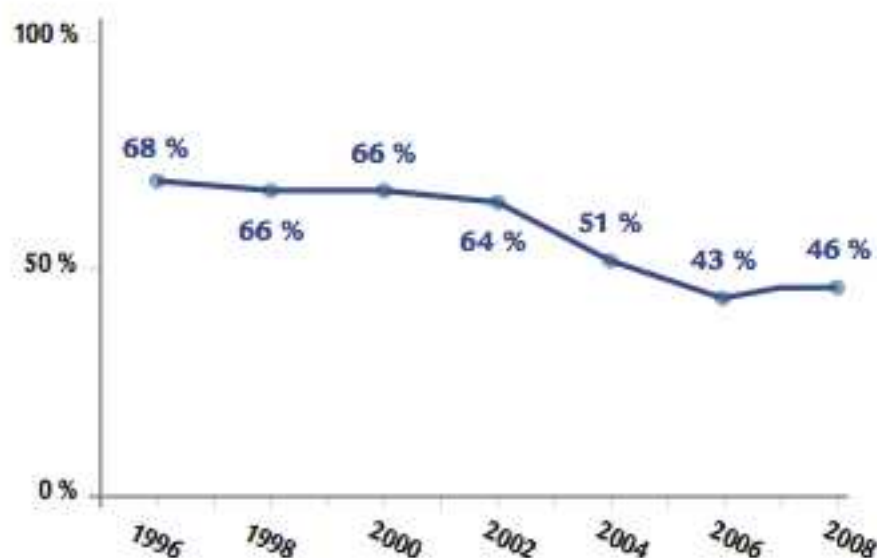
Cependant des contradictions se font jour lorsqu'on interroge les Français sur les risques de pénurie pour eux-mêmes, en France et dans leur région : ils sont encore confiants bien que leur inquiétude soit plus vive.

Ainsi, 46 % de Français pensent qu'ils ne manqueront jamais d'eau dans leur région, soit 22 points de moins qu'en 1996.

Leur vision de l'avenir est plus optimiste ou plus difficilement cernable.

23 % pensent que l'eau manquera « d'ici plus de 50 ans », 14 % « d'ici 20 à 50 ans », 5 % « d'ici 10 à 20 ans » et 2 % « d'ici 5 à 10 ans ». En regroupant les opinions, on s'aperçoit que les craintes à court terme sont faibles. Seulement 7 % ont des craintes de pénurie d'ici 20 ans. Mais l'inquiétude croît sur le long terme, 37 % dans un horizon de 20 à 50 ans et plus.

#### Pourcentage de Français affirmant « Nous ne manquerons jamais d'eau dans notre région ».



## QUALITÉ DE LA RESSOURCE ET POLLUTION : UN JUGEMENT SÉVÈRE

### *Peu d'illusions sur la qualité de la ressource*

Clairément, les Français pensent que les ressources en eau se sont dégradées même si quelques chiffres montrent que la situation est perçue comme s'améliorant légèrement.

59 % estiment qu'elle s'est dégradée depuis 10 ans, un chiffre en baisse depuis 2006 et 47 % croient que la dégradation va se poursuivre, un chiffre en baisse de 4 % vs 2007.

Plus optimiste, une partie de l'opinion, 28 %, penche pour une stabilisation (- 3 vs 2007) voire 16 % pour une amélioration (+ 4 vs 2007).

*Mais cela n'entame pas leur confiance sur l'avenir de la qualité de l'eau potable : moins d'un Français sur 5 pronostique une dégradation de la qualité de l'eau du robinet.*

Les Français font un lien entre qualité de la ressource et qualité de l'eau du robinet.

63 % pensent que la pollution des ressources aboutit à une moins bonne qualité de l'eau du robinet et 30 % que cela n'a pas d'incidence, un chiffre en nette amélioration depuis 2002 où le rapport était de 71/22.

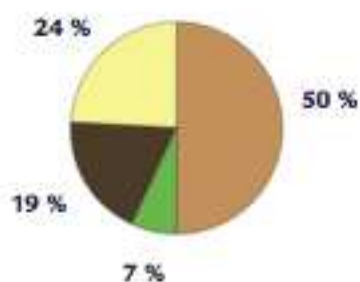
Les Français savent que l'eau fait l'objet de traitements de potabilisation. Il est donc logique que leur confiance dans l'évolution de la qualité de l'eau du robinet reste forte.

La proportion de Français croyant déceler une dégradation de la qualité de l'eau du robinet sur ces 10 dernières années continue de diminuer (21 % contre 27 % en 2005).

Dans le même temps, 44 % (chiffre constant) estiment qu'elle est restée stable et 29 % qu'elle s'est améliorée.

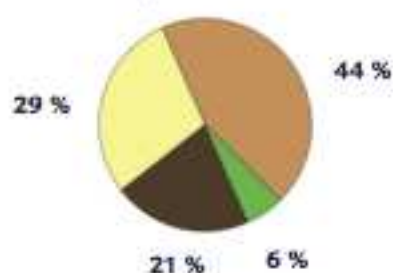
Leur vision de l'avenir s'avère plutôt positive. La moitié s'attend à un maintien, dans les années à venir, de la qualité de l'eau du robinet. Au bout du compte, moins d'un Français sur cinq, 19 % (- 3) pronostique une dégradation de la qualité de l'eau du robinet.

Opinion sur l'avenir de la qualité de l'eau du robinet.



- La qualité va rester stable
- La qualité va s'améliorer
- La qualité va se dégrader
- Ne se prononcent pas

Opinion sur l'évolution de la qualité de l'eau du robinet depuis 10 ans.



- La qualité est restée stable
- La qualité s'est améliorée
- La qualité s'est dégradée
- Ne se prononcent pas



45 % sont prêts à payer plus pour préserver la qualité de l'eau du robinet, 53 % expriment leur désaccord sur ce point.

### Prise en charge de la dépollution : les Français partagés

Les Français ne doutent pas de l'incidence du coût de la pollution des ressources sur le prix de l'eau : 82 % affirment que la pollution des ressources peut engendrer un niveau de prix plus élevé pour l'eau du robinet.

Quant à en assurer la charge, ils sont une petite majorité 52 % (- 3) à se dire prêts à payer l'eau plus chère pour préserver les ressources, 45 % se déclarant opposés à cette idée.

## LA DÉPOLLUTION DES EAUX USÉES : UNE NÉCESSITÉ PERÇUE COMME IMPÉRATIVE

Les Français ont une forte conscience des enjeux environnementaux concernant l'eau. Logiquement, ils estiment que la dépollution des eaux usées est une nécessité impérieuse.

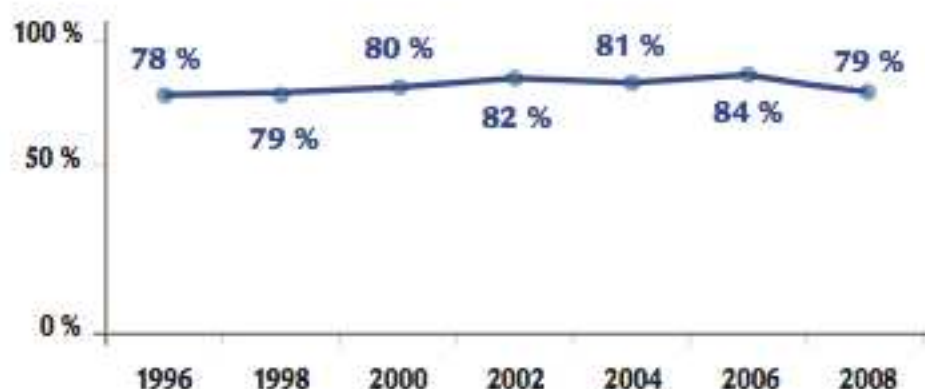
Les pourcentages très élevés l'attestent :

- 95 % des Français jugent le nettoyage des eaux usées indispensable pour protéger la nature ;
- 84 % estiment que les eaux usées sont de plus en plus polluantes pour la nature ;
- pour 85 %, le nettoyage des eaux usées nécessite des investissements lourds ;
- il ne se trouve que 9 % d'interviewés pour affirmer qu'on peut sans problème rejeter des eaux usées dans la nature.

De fait, les Français se sentent concernés par la protection de la ressource. 76 % affirment « moi aussi, dans ma vie quotidienne, je contribue à la pollution de l'eau ».

Mais paradoxalement, le sentiment de responsabilité individuelle est en baisse sensible depuis deux ans tout en restant à des niveaux élevés. 79 % déclarent « je me sens responsable de ma pollution » (- 5 points par rapport à 2006).

### Evolution du sentiment de responsabilité individuelle.



Plus globalement ils sont 66 % à penser que « les consommateurs sont responsables de la pollution de l'eau ». Ils désignent, toujours dans les mêmes proportions, les autres responsables de la pollution de la ressource : industriels 89 % et agriculteurs 78 %.



Ils savent que les eaux usées domestiques sont dépolluées avant leur retour dans la nature et sont conscients de leur responsabilité. 87 % se disent attentifs aux déchets qu'ils rejettent avec les eaux usées.

Lorsque l'on demande aux Français qui est le plus souvent à l'origine des problèmes de pollution, les chiffres évoluent. Néanmoins le tiers des pollueurs désignés demeure inchangé.

Quel est l'acteur le plus souvent à l'origine des problèmes de pollution d'eau ?



### *La dépollution des eaux usées : un concept flou malgré la reconnaissance de sa nécessité*

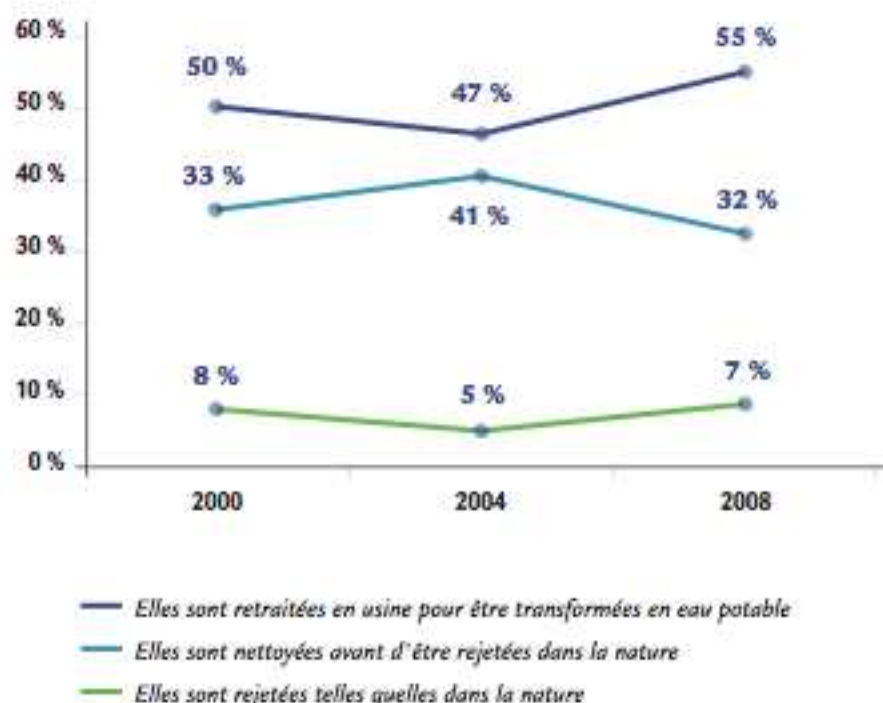
Malgré toutes les affirmations sur la pollution de la ressource et sur les prises de conscience individuelle et collective, la dépollution des eaux usées reste encore une étape floue du service de l'eau et ce depuis des années.

À la question que « fait-on des eaux usées ? », les réponses dénotent toujours, comme depuis l'origine du Baromètre, une vraie méconnaissance du circuit de l'eau domestique.

Seul 1/3 des personnes interrogées répondent correctement (32 %, - 7) en affirmant que les eaux usées sont dépolluées, avant rejet dans la nature.

Mais la majorité, en hausse de 4 points (55 %), pense que le circuit est fermé et que les eaux usées sont directement retraitées pour être transformées en eau potable, ce qui est faux.

## Que fait-on des eaux usées ?



La facturation de la dépollution recueille toujours l'assentiment des trois quarts des Français et ce depuis 2006. 74 % des sondés trouvent normal que les consommateurs soient facturés pour la dépollution des eaux usées. 77 % souhaitent que la dépollution soit « facturée proportionnellement à la consommation d'eau ».

## Le **C.I.EAU**

*a été créé en 1995 par les Entreprises de l'Eau  
(Veolia Eau, Lyonnaise des Eaux - Groupe SUEZ, SAUR).*

*Il a pour mission de répondre aux interrogations  
de tous les publics (consommateurs, enseignants,  
journalistes, professionnels de santé, intervenants du  
secteur de l'eau, ...) sur l'ensemble de la thématique de  
l'eau domestique (ressources, qualité, consommation, prix,  
production, distribution, assainissement...).*

Analyse réalisée par le  
Service Information & Etude du C.I.EAU,  
sous la direction de Monique Chotard

Service de Presse :  
Nathalie Davoisne  
01 42 56 20 00  
ndavoisne@cieau.com

Credits photos : Shutterstock, © Adèle Tokavoir

