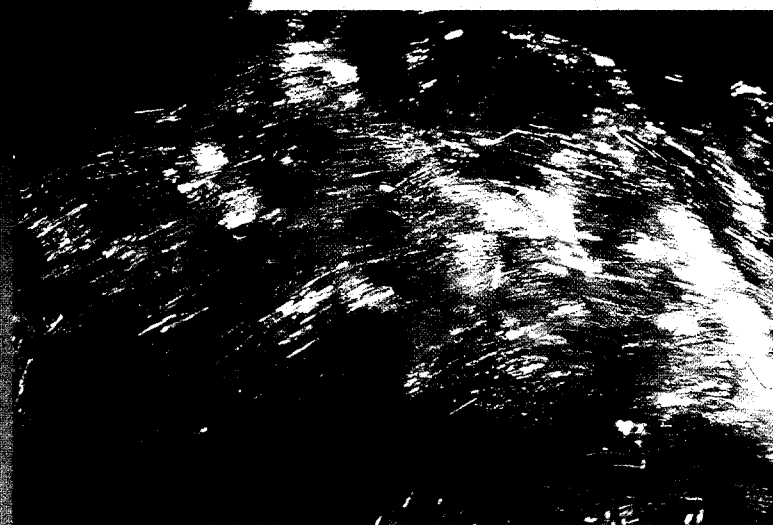
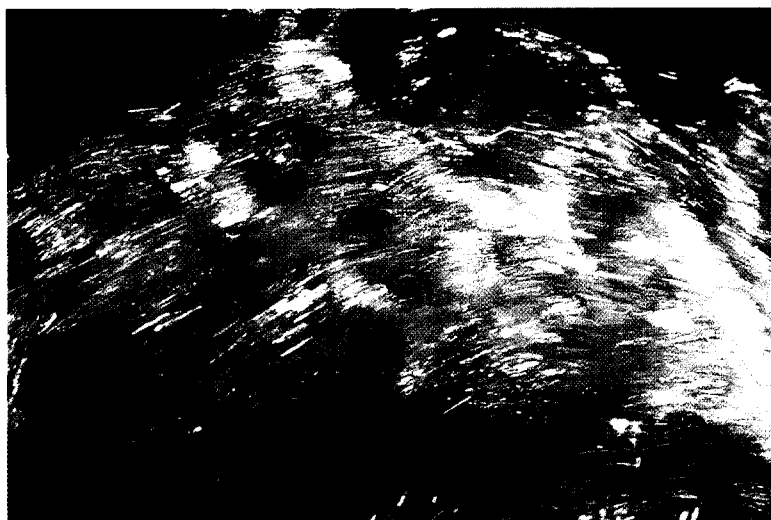


ÉTUDE D'OPINI
DES SERVICES



EIA 079

ÉTUDE D'OPINION AUPRÈS DES USAGERS DES SERVICES D'EAU ET D'ASSAINISSEMENT



S Y N T H È S E

Directeur de la Publication : Pierre ROUSSEL
Agence de l'Eau réalisatrice de l'étude: Agence de l'Eau
Artois-Picardie
Secrétariat de rédaction : Agence de l'Eau
Artois-Picardie

Etude réalisée par l'Institut de sondage BVA

ISSN : 1161-0425

Tiré à 2000 exemplaires / Octobre 1999

Prix : 150 F

67 / 15402

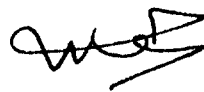


Le montant de la facture d'eau a sensiblement évolué au cours de ces dernières années. C'est le cas en France, mais également partout en Europe où des investissements importants sont réalisés en matière d'assainissement.

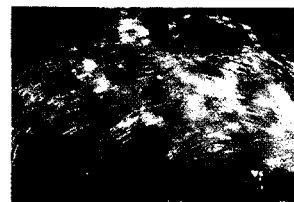
Face à cette augmentation de prix, les usagers des services de distribution d'eau potable et d'assainissement ont manifesté leurs préoccupations et leur incompréhension. Il est vrai que la gestion de l'eau en France est complexe : les opérations couvertes par la facture sont multiples et les intervenants publics ou privés, tout aussi nombreux.

Des efforts ont été déjà réalisés par tous, notamment en ce qui concerne la clarté de la facture, mais le chemin de la transparence est encore long ; et il passe forcément par une meilleure connaissance de la perception et des attentes réelles des usagers vis-à-vis des services publics d'eau et d'assainissement.

C'est l'objet de cette étude d'opinion qui en dresse un premier état et livre quelques préconisations en matière de communication auprès des usagers.

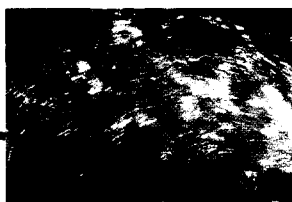


Pierre ROUSSEL
Directeur de l'Eau



SOMMAIRE

	Page
1 AVANT-PROPOS : OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE	3
2 L'EAU	4
1. L'eau, source de vie, aujourd'hui en péril	4
2. Sensibilité au prix de l'eau. L'eau : un bien cher	5
3. Représentations associées à l'eau et sensibilité au prix de l'eau : deux critères qui distinguent deux types de consommateurs	5
3 LA GESTION DE L'EAU	7
1. Représentations associées aux services de l'eau : une connaissance réduite aux services de distribution	7
2. Les acteurs de la gestion de l'eau : des institutions nombreuses, complexes et peu connues	8
4 L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION	10
1. Une information peu satisfaisante	10
2. Les attentes en matière d'information : quel rôle pour l'Agence de l'Eau ?	10
3. La communication	11
5 LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE	13



1. AVANT-PROPOS

Cette étude a été réalisée par l'Institut de sondage BVA auprès des usagers des services d'eau et d'assainissement en trois phases entre les mois de juillet et novembre 1997.

Cette étude avait pour objectif :

- de mesurer le niveau de compréhension de la facture d'eau,
- d'évaluer la sensibilité au prix de l'eau,
- de cerner les modifications significatives de comportement des consommateurs (liées au prix de l'eau ou à une certaine méfiance quant à sa qualité),
- d'analyser les représentations associées aux services de l'eau,
- de cerner les attentes en termes d'information et de communication sur l'eau.

Deux phases qualitatives ont été menées sous forme de réunions de groupe et d'entretiens individuels.

La première phase s'est déroulée au cours du mois de juillet 1997 à partir de :

- 2 réunions de groupe (30-40 ans et 40-60 ans) classe sociale moyenne supérieure à Lille et à Vitry
- 10 entretiens individuels (1 ou 2 personnes par bassin)

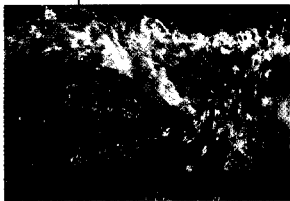
La deuxième phase s'est déroulée au cours du mois de novembre 1997 à partir de 4 réunions de groupe (30-55 ans) classe sociale moyenne à Viroflay, Douai, Toulouse et Orléans.

Une enquête quantitative menée en face à face auprès de 993 personnes représentatives de la population française âgée de 15 ans et plus est venue compléter les deux phases qualitatives de l'étude.

L'échantillon a été construit à partir de la méthode des quotas : sexe, âge, profession du chef de famille, catégorie d'agglomération, région.

L'enquête a été menée du 6 au 8 octobre 1997.

Caractéristiques de l'échantillon	En % pondéré
Ensemble	100
SEXE	
Homme	48,1
Femme	51,9
AGE	
18-24 ans	16,7
24-34 ans	18,3
35-49 ans	27,4
50-64 ans	18,5
65 ans et plus	19,1
CSP DU CHEF DE FAMILLE	
Agriculteur	2,3
Artisan/pt com./Chef ent .	6,1
Professions libérale et intellectuelle sup.	10,6
Profession intermédiaire	14
Employé	10,2
Ouvrier	23,4
Inactif	33,4
CATEGORIE DE COMMUNES	
Rural	25,7
Moins de 20 000 hab.	15,1
De 20 000 à 99 999 hab.	13
100 000 hab. et plus	28,8
Agglomération parisienne	17,4
REGIONS	
Région parisienne	18,9
Bassin parisien	17,6
Nord	6,2
Ouest	13,7
Est	8,6
Sud-Ouest	11,2
Centre Est	12,3
Méditerranée	11,6



1. L'EAU SOURCE DE VIE, AUJOURD'HUI EN PÉRIL

L'EAU, UNE RICHESSE COLLECTIVE À PRÉSERVER

Pour les personnes interrogées, l'eau est perçue comme un bien précieux, indissociable de la vie humaine.

Élément constitutif de notre environnement, on lui attribue des vertus de pureté et de naturalité.

L'image de l'eau se fonde sur trois dimensions essentielles :

- L'eau fonctionnelle : une nécessité pour l'hydratation et l'hygiène
- L'eau plaisir : ludisme et hédonisme.
L'eau c'est la détente, le bien-être, le rafraîchissement
- L'eau thérapeutique : elle participe à la purification du corps et à son amincissement.

L'eau est ainsi évoquée comme une valeur fondamentale et doit être considérée comme une richesse collective au sens de "patrimoine de l'humanité", "bien à préserver".

L'EAU : UN PATRIMOINE FRAGILE

L'eau gaspillée

En quelques années, l'eau est devenue un produit de consommation ordinaire que l'on a tendance à gaspiller.

Deux facteurs sont évoqués :

- L'irresponsabilité des consommateurs (publics et privés)
- Une époque propice à la surconsommation : eau courante, multiplicité des machines fonctionnant avec de l'eau.

Conscients de leur propre gaspillage, les consommateurs perçoivent aujourd'hui le caractère périssable de l'eau, même s'ils ne font pas forcément attention à leur consommation.

Pour 65 % des personnes interrogées, l'eau est en passe de devenir un produit de luxe et 49 % vont jusqu'à penser que bientôt il faudra la rationner.

L'eau menacée par les effets négatifs du progrès

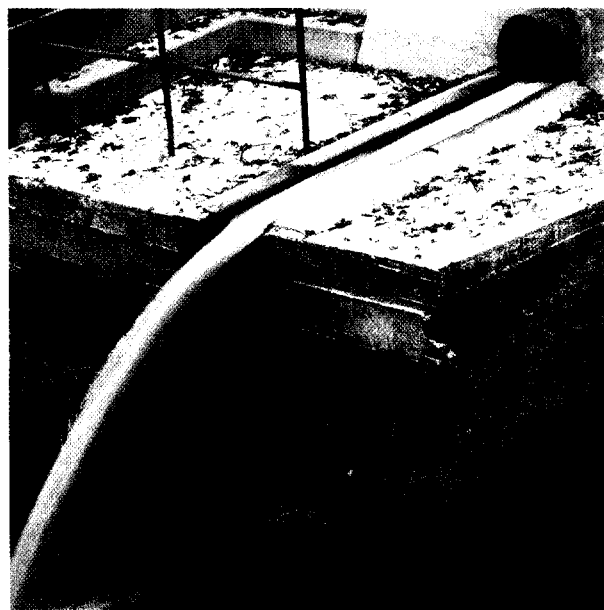
Deux facteurs sont évoqués :

- Les aménagements urbains qui détruisent l'équilibre naturel de l'eau
- La pollution : les rejets industriels, agricoles et domestiques mettent en péril la qualité de l'eau.

Pour 81 % des personnes interrogées, l'eau est de plus en plus polluée.

Dans les deux cas, l'intervention de l'homme est condamnée.

Mais, paradoxalement, les particuliers, à quelques exceptions près, ne se considèrent à aucun moment comme responsables de la pollution de l'eau.



LA QUALITÉ DE L'EAU : REMISE EN CAUSE DE L'EAU DU ROBINET EN TANT QUE BOISSON

Si la domestication de l'eau qui permet l'appropriation de l'eau par tous est vue comme un véritable progrès grâce au réseau de distribution et de traitement qui la rend potable ; si 78 % des personnes interrogées pensent que l'eau est de plus en plus contrôlée ; si l'eau courante est synonyme de progrès et de fiabilité sanitaire ; il n'en reste pas moins que les perceptions quant à l'usage de l'eau du robinet en tant que boisson sont extrêmement variables d'un individu à l'autre.

La majorité des personnes, 67 %, estiment que la qualité de l'eau du robinet à leur domicile est satisfaisante.

Mais 55 % pensent que la qualité ne s'est pas améliorée depuis les 5 dernières années et pour 23 % elle s'est dégradée.

De même, 58 % des personnes s'accordent à dire que l'eau du robinet a un goût désagréable et 61 % pensent que l'eau en bouteille est meilleure à boire.

Ces variations sont déterminantes puisque la perception d'une dégradation de la qualité de l'eau remet en cause son usage en tant que boisson.

2. L'EAU

2. SENSIBILITÉ AU PRIX DE L'EAU. L'EAU : UN BIEN CHER

Près d'une personne sur trois est sensible au prix de l'eau. En effet, 69 % des personnes interrogées estiment que l'eau est chère.

Le rapport qualité-prix est jugé insatisfaisant.

"L'argent que l'on verse n'est pas justifié, à mon avis on n'a pas la qualité de l'eau".

UN BIEN CHER MAIS DONT ON NE CONNAÎT PAS LE PRIX RÉEL

La perception d'une eau chère provient avant tout d'une augmentation régulière de son prix (83 % des personnes pensent que le prix de l'eau a augmenté ces dernières années).

Mais, 71 % des personnes interrogées déclarent ne pas connaître le prix de l'eau à leur domicile. "Tout ce que je sais, c'est que le prix de ma facture augmente".

Sur les 29 % déclarant connaître le prix de l'eau, 82 % sont capables d'énoncer un prix au m³.

De plus, si le consommateur est conscient que le prix de l'eau inclut différentes prestations, les éléments constituant la facture de l'eau font l'objet d'une connaissance approximative. Cela explique en partie pourquoi la facture d'eau est peu comprise : ce n'est pas tant la compréhension qui est en jeu mais le manque de connaissance.

Prestations	Citées spontanément par
Consommation	60 % des personnes interrogées
Distribution et assainissement	50 % des personnes interrogées
Abonnement	40 % des personnes interrogées
Collecte et traitement des eaux usées	23 % des personnes interrogées
Lutte contre la pollution	14 % des personnes interrogées
TVA	9 % des personnes interrogées

UN BIEN CHER MAIS DONT ON NE CONNAÎT PAS LES RAISONS DE SA CHERTÉ

Pour la plupart des personnes, le prix de l'eau est injustement élevé. Beaucoup dénoncent des abus :

- un circuit financier qui manque de transparence,
- un impôt supplémentaire à la taxe d'habitation.

Cependant certains participants attribuent le prix élevé de l'eau à l'effort consenti en matière de confort, de santé et de préservation de l'environnement.

"L'augmentation est justifiée si c'est pour avoir une eau de meilleure qualité".

Pour eux, les frais autres que le coût imputable à la distribution sont les conséquences d'une dégradation de notre biotope.

"L'eau n'est pas chère en elle-même, elle est chère à cause des frais d'assainissement"

3. REPRÉSENTATIONS ASSOCIÉES À L'EAU ET SENSIBILITÉ AU PRIX DE L'EAU : DEUX CRITÈRES QUI DISTINGUENT DEUX TYPES DE CONSOMMATEURS

LES ÉCONOMES

Plus de 2/3 des consommateurs (67 %) déclarent faire attention à leur consommation d'eau.

Deux raisons principales sont invoquées :

- Le souci d'économie (64 %) : l'eau a un prix et ce prix est de plus en plus cher,
- Une attitude morale par rapport à l'environnement (45 %) : l'eau est considérée comme un bien collectif à préserver : "C'est important aujourd'hui de sauvegarder l'eau pour l'avenir de la planète".

Leur profil

- Ils ont plus de 35 ans,
- Ils vivent en couple, avec ou sans enfant,
- Ils sont respectueux de la nature,
- Ils reçoivent une facture,
- Ils habitent principalement dans la région Nord (80 %), les bassins Artois-Picardie (78 %) et Rhin-Meuse (78 %).

Leur comportement

- Restriction de la consommation d'eau,
- Ils installent des équipements particuliers : machine avec programme économique, chasse d'eau à deux vitesses...
- Ils substituent d'autres sources à l'eau de la ville : 83 % récupèrent l'eau de pluie.

LES GASPILLEURS

Ils représentent 1/3 des consommateurs.

Ils ne connaissent pas leur propre consommation d'eau, mais sont conscients de ne pas y faire attention et donc de gaspiller :

"Je laisse couler le robinet quand je fais la vaisselle",

"Je ne fais pas du tout attention : je lave deux fois par jour ma terrasse à grand jet".

Leur profil

- Ils ont moins de 35 ans,
- Ils sont célibataires,
- Le coût de l'eau est inclus dans leurs charges : ils ne reçoivent pas de facture,
- "Si je recevais une facture, je ferais sûrement attention",
- 56 % habitent dans la région Sud-Ouest.

L'ÉVOLUTION DU COMPORTEMENT : VERS UNE TENDANCE À LA RESPONSABILISATION

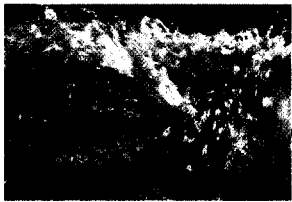
Au-delà de cette typologie, l'étude a permis de cerner les modifications significatives du comportement des

consommateurs et notamment des "gaspilleurs" dans un proche avenir.

Le consommateur, en prenant conscience de la nécessité de réduire le gaspillage et de préserver l'environnement, se responsabilise peu à peu.

Ainsi, les gaspilleurs, comme les économes, tendent à adopter un comportement plus discipliné en accomplissant certains gestes :

- remplacer régulièrement les joints pour éviter les fuites,
- récupérer l'eau dans laquelle on lave les légumes pour la donner aux plantes,
- fermer le robinet quand on fait la vaisselle ou quand on se brosse les dents.



3. LA GESTION DE L'EAU

1. REPRÉSENTATIONS ASSOCIÉES AUX SERVICES DE L'EAU : UNE CONNAISSANCE RÉDUITE AUX SERVICES DE DISTRIBUTION

Si la distribution et le traitement préalable sont des services bien identifiés par les personnes interrogées, l'assainissement et/ou le traitement des eaux usées ne sont pas systématiquement cités.

Fonctions et rôles des services de l'eau cités spontanément

"La distribution de l'eau"	29 %
"Contrôle de la qualité"	21 %
"Rendre l'eau propre à la consommation"	13 %
"Fournir de l'eau de bonne qualité"	13 %
"L'entretien du réseau"	13 %
"L'assainissement"	8 %
"Le traitement de l'eau"	7 %

Une fois suggéré, le traitement des eaux usées est un service identifié par la plupart. Par contre, l'assainissement ne recouvre pas toujours la même fonction selon les personnes :

- L'assainissement = étape préalable à la distribution d'eau potable ou recyclage des eaux usées
- L'assainissement = traitement des eaux usées

UNE IMAGE GLOBALEMENT POSITIVE DE SERVICES EXPERTS

Pour les consommateurs, les services de l'eau sont des services experts qui apportent la garantie d'une eau du robinet propre à la consommation.

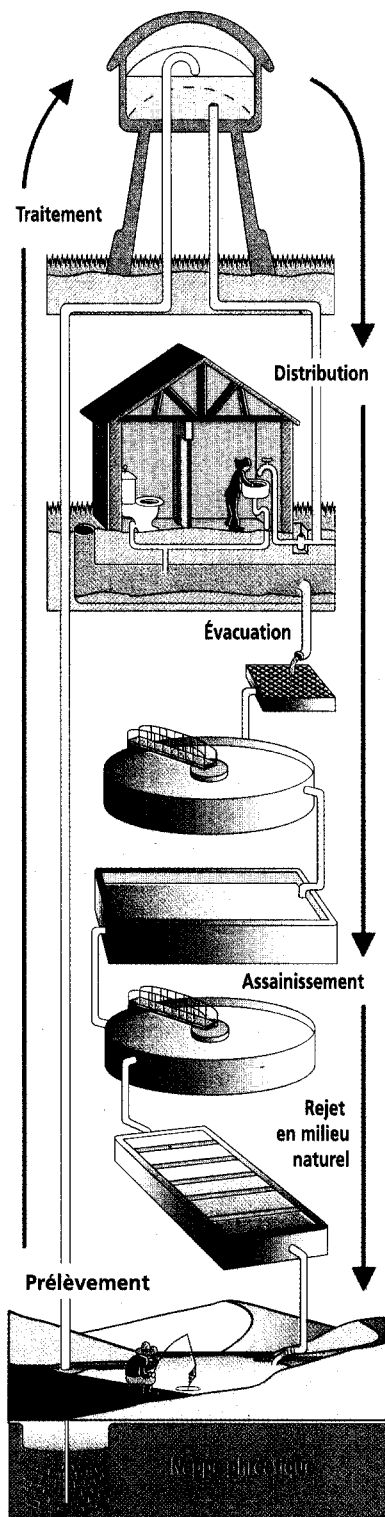
L'image du service de distribution

Pour le consommateur, le service de distribution est un service de proximité, facilement identifiable (véhicule des techniciens), avec un savoir faire (pas de pénurie) et qui a su s'adapter aux besoins de la population et à l'environnement (préservation, recherche pour économiser l'eau).

C'est donc, avant tout, un service à l'efficacité et à la compétence reconnue.

Représentations associées au service de distribution

(en assisté)	
Compétent	77 %
Fiable	75 %
Soucieux de l'environnement	66 %
Bien géré	52 %
À l'écoute des consommateurs	48 %



L'image du service de traitement préalable

La perception d'une eau fortement polluée légitime l'existence de ce service.

Il est alors perçu, par les personnes interrogées, comme un service indispensable, garant de la qualité de l'eau ; un service qui rassure.

L'image du service d'assainissement / traitement des eaux usées

C'est un service jugé indispensable par 90 % des personnes : "Pour notre bien-être et pour l'environnement".

Mais une connotation négative liée à la récupération des eaux usées pour la redistribuer vient entacher la première impression positive.

"Ça fait peur, c'est traité, je préfère ne pas en boire"

"J'espère que ce n'est pas remis dans les robinets"



Représentations associées au service d'assainissement (en assisté)

Compétent	71 %
Fiable	68 %
Soucieux de l'environnement	67 %
Bien géré	49 %
À l'écoute des consommateurs	45 %

UN MANQUE D'INFORMATION QUI ENGENDRE UNE INSATISFACTION

Le manque d'information sur le traitement de l'eau et l'absence d'interlocuteur direct donnent aux consommateurs : Un sentiment d'impuissance : " Je suis bien obligé de leur faire confiance ".

L'impression que la recherche du profit passe avant le consommateur et l'économie de l'eau.

"Dès que la fuite est à l'extérieur de chez vous ils accourent pour ne pas gaspiller, et surtout car personne ne pourra être taxé, ce n'est pas pareil quand la fuite est dans votre jardin".

2. LES ACTEURS DE LA GESTION DE L'EAU : DES INSTITUTIONS NOMBREUSES, COMPLEXES ET PEU CONNUES

MÉCONNAISSANCE DES STATUTS ET DES RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS ACTEURS

Si 70 % des personnes interrogées peuvent citer un intervenant de la gestion de l'eau, les statuts des acteurs restent pour la plupart méconnus.

Connaissance des acteurs de la gestion de l'eau

Acteurs cités	En spontané	En assisté
Lyonnaise des eaux	45 %	92 %
CGE (Vivendi)	29 %	81 %
SAUR	9 %	23 %
CISE	6 %	15 %
Agence de l'Eau	3 %	22 %

Connaissance des statuts des acteurs de la gestion de l'eau

Statuts des acteurs, cités spontanément

Communal / intercommunal	25 %
Privé	46 %
Étatique	5 %
Ne Sait Pas	22 %

Se distinguent deux types d'acteurs auxquels les participants attribuent des fonctions précises :

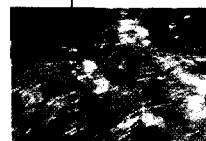
- Les entreprises privées pour la distribution et l'assainissement,
- Les collectivités et l'État pour l'aménagement, le contrôle et l'expertise.

Cependant, les responsabilités de ces acteurs restent mal définies :

- Services placés sous la responsabilité des collectivités ou de l'état ?
- Entreprises sous-traitantes ?
- Entreprises indépendantes ?

"Il y a des services derrière, des structures énormes ; du personnel pour l'entretien, les vérifications mais on ne sait pas trop comment ça se passe".

3. LA GESTION DE L'EAU



UN MANQUE DE TRANSPARENCE QUI ENGENDRE UNE INSATISFACTION

La méconnaissance des acteurs de la gestion de l'eau engendre chez les consommateurs un climat de suspicion, une impression d'être manipulé.

En effet, les consommateurs dénoncent de façon marquée.

Une absence de transparence

"On ne sait pas comment l'argent est redistribué, où ça va et à quoi ça sert"

"La disparité sur les tarifs de l'eau, on ne comprend pas"

"On n'est pas informé sur le circuit de l'eau"

La recherche de profits

"Ils s'en mettent plein les poches"

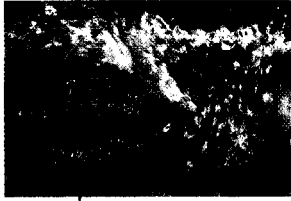
Les "magouilles"

"Il y a trop de sociétés qui s'occupent de l'eau parce que chaque société perçoit quelque chose et c'est flou. On paie, mais est ce que c'est bien repris par les entreprises qui distribuent l'eau ?"

L'analyse des représentations associées aux services de l'eau montre que les services de l'eau bénéficient d'une image plutôt positive en tant que services experts.

Toutefois cette image est entachée pour le consommateur par l'impression d'être non informé et manipulé par les acteurs de la gestion de l'eau.

Ces sentiments antinomiques engendrent finalement une relative insatisfaction.



4. L'INFORMATION

1. UNE INFORMATION PEU SATISFAISANTE

L'EAU : UN SUJET DE PLUS EN PLUS MÉDIATIQUE

Cette médiatisation est synonyme de :

- plus de transparence,
- d'une volonté de sensibiliser l'utilisateur.

Selon les participants, deux facteurs expliquent ce phénomène :

- les scandales liés à la gestion de l'eau,
- l'intérêt croissant pour la protection de l'environnement et pour l'écologie : informations portant le plus souvent sur la pollution de l'eau, et sur la disponibilité et la dureté de l'eau.

L'information diffusée est, selon eux, une information de crise.

DES SOURCES D'INFORMATION QUI NE FONT PAS TOUTES L'UNANIMITÉ

Les personnes interrogées citent 6 grands types d'organismes par lesquels elles pensent pouvoir accéder à l'information sur l'eau :

- Les médias : presse locale et nationale, radio, télévision,
- Les institutions et établissements publics ou officiels
 - mairie, action sanitaire et sociale, services d'hygiène, ministère de l'environnement...
- Les sociétés de distribution : CGE, Lyonnaise des eaux,
- Les usines de traitement et d'épuration,
- Les associations écologistes,
- Les associations de consommateurs.

Toutefois, les participants émettent des doutes quant à l'objectivité et l'impartialité des informations diffusées par des sociétés de distribution privées ou par des organismes publics, notamment quand il s'agit de la qualité ou de la potabilité de l'eau.

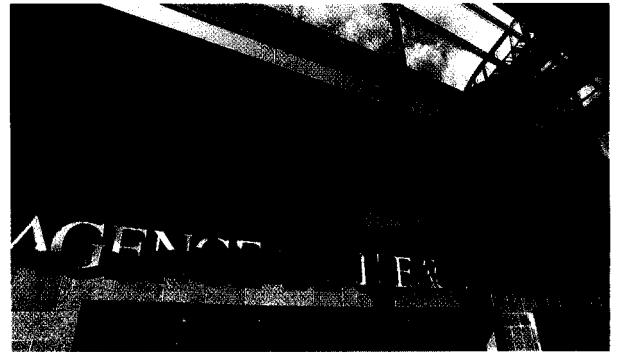
Néanmoins, les personnes interrogées voient l'Agence de l'eau comme un vecteur d'information.

Les associations de consommateurs et dans une moindre mesure, les associations écologistes sont, pour les participants, les sources les plus fiables car indépendantes et sans intérêt politique et/ou économique en jeu.

UNE INFORMATION DISPONIBLE QUI NE RÉPOND PAS AUX PRÉOCCUPATIONS DES CONSOMMATEURS

Selon les personnes interrogées, les informations disponibles sur l'eau sont :

- Incomplètes et peu accessibles,
- Trop ou pas assez ciblées,
- Rares ou tardives,
- Superficielles.



2. LES ATTENTES EN MATIÈRE D'INFORMATION : QUEL RÔLE POUR L'AGENCE DE L'EAU ?

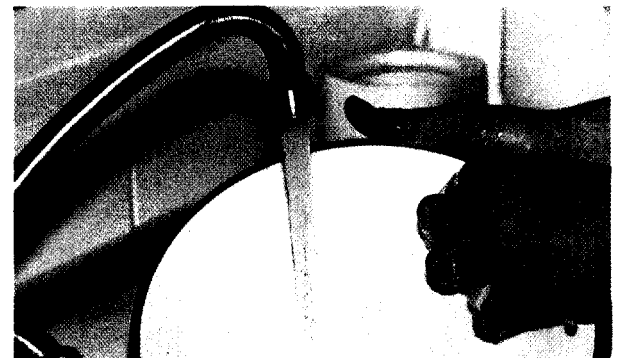
MONTRER QUE L'INFORMATION EXISTE

Peu de consommateurs ont une démarche volontaire pour s'informer.

Aussi, la demande d'information ne reflète pas un besoin immédiat et permanent mais un besoin potentiel puisque le consommateur souhaite, avant tout, savoir qu'il peut, s'il le veut, obtenir une information complémentaire détaillée.

Il apparaît alors important de ne pas diffuser plus d'information sur l'eau mais de rendre les moyens existants plus visibles : de les faire connaître pour que le consommateur sache que l'information existe et qu'il peut se la procurer.

L'AGENCE DE L'EAU : UN VECTEUR D'INFORMATION POUR LE GRAND PUBLIC



De par les représentations qu'ils s'en font, ses missions et son statut, les consommateurs voient dans l'Agence de l'Eau un acteur privilégié de la diffusion de l'information.

ET LA COMMUNICATION

Représentations associées à l'Agence de l'Eau : un organisme de contrôle qui rassure

Une faible notoriété mais une image positive.

Si sa notoriété est peu importante (3 % en spontanée et 22 % en assistée), l'Agence de l'Eau bénéficie grâce à son nom d'une image très positive.

Les termes de sérieux, utilité, dynamisme, compétence, proximité, fiabilité et sécurité sont spontanément associés à son nom.

L'image d'un organisme de contrôle et d'expertise

Sans la connaître, les consommateurs attribuent à l'Agence de l'Eau des rôles et des missions relativement proches de la réalité.

Pour eux, l'Agence de l'Eau est dans l'idéal un organisme public dont la vocation est le contrôle et la gestion des coûts imputables au maintien de la qualité de l'eau et donc de la préservation de la santé du consommateur.

L'Agence de l'Eau est perçue comme un organisme de contrôle et d'expertise tel un centre de recherche ou un laboratoire en charge des prévisions et de la prévention et dont les ressources proviendraient de la perception de taxes.

Des rôles et des missions qui répondent aux préoccupations actuelles

En tant qu'organisme de contrôle menant des actions de lutte contre la pollution, l'Agence de l'Eau est, pour les consommateurs, le garant d'une eau de qualité.

Un statut public qui rassure

Parce qu'elle est placée sous la tutelle du Ministère de l'Environnement, l'Agence de l'Eau bénéficie d'un fort capital crédibilité.

"Ils sont sous la tutelle du Ministère, c'est une garantie, ils ne peuvent pas être laxistes".

Cela conforte les consommateurs dans l'idée que l'Agence de l'Eau est un organisme :

- Fiable,
- Compétent,
- Organisé.

Impartial et équitable : "Devant les problèmes de l'eau, les régions ne sont pas égales, certaines en ont trop, d'autres pas assez (...). c'est nécessaire que le Ministère soit là pour harmoniser les dépenses".

Proche des consommateurs : "Six organismes, ça veut dire une agence à l'écoute de nos problèmes, qui s'occuperait de notre qualité de vie".

Avec des mesures adaptées au niveau local grâce à la décentralisation : "Ce qui est positif, c'est que les grandes orientations sont définies en fonction des besoins de chaque bassin".

Ainsi, en tant qu'expert conseil en matière d'eau, les consommateurs voient en l'Agence de l'Eau un interlocuteur privilégié.

Pour les personnes interrogées, l'Agence de l'Eau doit diffuser deux types d'information :

- des informations sur elle-même,
- des informations sur l'eau.

L'Agence de l'Eau doit se faire connaître du grand public

Afin d'asseoir son identité l'Agence de l'Eau doit parler d'elle :

- de son statut, son rôle, son organisation, son fonctionnement.

Afin de légitimer ses actions l'Agence de l'Eau doit informer le grand public des actions menées et de leurs résultats.

L'Agence de l'Eau doit parler de l'eau

Les consommateurs estiment qu'il est du ressort de l'Agence de l'Eau de :

Fournir des informations sur l'eau :

- La qualité de l'eau (77 %),
- La composition de l'eau,
- Le contrôle,
- Les traitements,
- Les risques et les dangers pour les êtres humains et l'environnement,
- Les coûts,
- Le prix de l'eau (48 %).

Donner des conseils pratiques (ex : que faire quand l'eau est trop calcaire ?).

Sensibiliser les consommateurs aux problèmes de l'eau et adopter une attitude pédagogique en vue d'éduquer le consommateur.

3. LA COMMUNICATION

LES CONSOMMATEURS SOUHAITENT UNE COMMUNICATION SIMPLE, SOBRE ET PEU COÛTEUSE

Les consommateurs sont en attente d'une information :

- Simple et compréhensible,
- Proche et locale,
- Indépendante et objective.

Certains participants suggèrent :

- Que l'Agence de l'Eau s'associe à ses partenaires (mairies, industriels ayant entrepris des projets de dépollution...) afin de véhiculer les informations à faible coût,
- Que la communication se déroule sur le registre de la pédagogie et de la sensibilisation
"Sensibiliser sur les risques du gaspillage",
- Que l'Agence de l'Eau développe une communication de proximité
"Ils ne doivent pas faire quelque chose de médiatique mais être proches des gens".

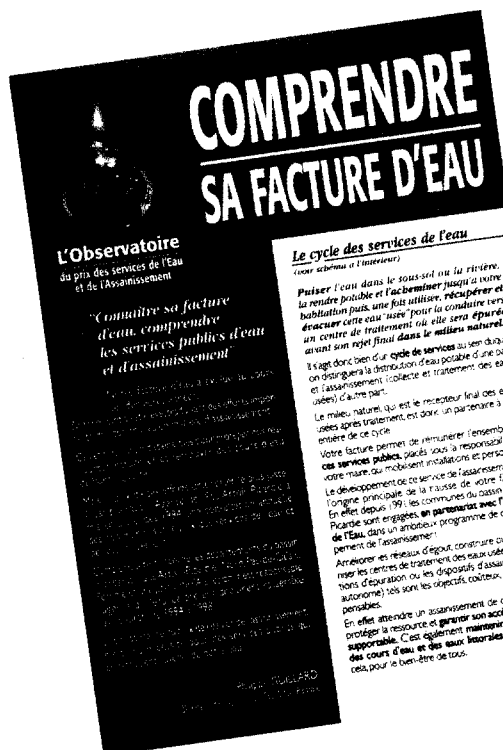
DES SUPPORTS PROCHES, PÉDAGOGIQUES, FACILEMENT ACCESSIBLES

Les participants suggèrent :

- Une documentation accompagnant la facture : bulletin d'actualités et d'information sur l'eau et les activités de l'Agence de l'Eau (travaux en cours, projets...).
Pour les consommateurs ne recevant pas de facture, ce bulletin pourrait être acheminé par courrier.
"Envoyer des prospectus aux gens", "des petits dépliants dans la facture", "En parler sur les factures".
- Un numéro vert soit pour obtenir directement des informations complémentaires, soit pour demander une documentation plus complète qui sera envoyée par courrier.

Cette idée laisse au consommateur, comme il le souhaite, l'initiative de la demande.

- Des conférences, des journées portes ouvertes voire l'organisation d'actions de dépollution ponctuelles auxquelles les consommateurs seraient incités à participer (par exemple le nettoyage d'une rivière).
- Une communication spécifique à l'égard des enfants à la maison comme à l'école : autocollants, jeux accompagnant la facture, bandes dessinées, films éducatifs à diffuser dans les écoles, organisation de classes de nature sur le thème de l'eau.
"Sensibiliser les enfants dans les écoles", "apprendre aux enfants les gestes à faire pour ne pas polluer l'eau et la préserver".



**ENQUÊTE AUPRÈS
DES USAGERS
DES SERVICES
DE L'EAU
ET D'ASSAINISSEMENT**

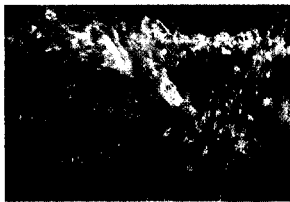
**LES RÉSULTATS
DE L'ÉTUDE**

SOMMAIRE

	Page
1 NOTE DE SYNTHÈSE	17
2 RÉSULTATS D'ENSEMBLE	22
1. Image de l'eau	22
2. Perception de la qualité de l'eau	22
3. Connaissance du prix de l'eau	22
4. Perception de l'augmentation du prix de l'eau et changement de comportement	23
5. Prédilection à payer plus cher pour disposer d'une eau de meilleure qualité	23
6. Connaissance des éléments composant le prix de l'eau	24
7. Comportements de consommation de l'eau	24
8. Les fonctions et rôles des services de l'eau	25
9. Image du service de distribution de l'eau	26
10. Connaissance du distributeur de l'eau de la commune	26
11. Image du service d'assainissement	26
12. Notoriété spontanée des acteurs de la gestion de l'eau	27
13. Notoriété assistée des principaux acteurs de la gestion de l'eau	27
14. Image de l'agence de l'eau	28
15. Attentes en matière d'information	29
16. Habitude de consommation d'eau	29
17. Autres caractéristiques	29

A la demande des Agences de l'Eau, l'Institut B.V.A. a réalisé une enquête en face à face auprès d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 15 ans et plus. 993 personnes ont été interrogées du 6 au 8 octobre 1997.

Echantillon construit selon la méthode des quotas : sexe, âge, profession du chef de famille, catégorie d'agglomération, région.



1. NOTE DE SYNTHÈSE

IMAGE DE L'EAU

Une denrée précieuse et chère, car menacée

Plus de huit personnes sur dix s'accordent à dire que l'eau est de plus en plus polluée (81 % dont 47 % qui sont tout à fait d'accord)...

Cette idée est, en tendance, plus prégnante dans les régions suivantes : l'Ouest, l'Est, et le Centre Est. A l'inverse, elle est moins forte en Région parisienne et dans la région Méditerranée.

...Même si 78 % des interviewés estiment qu'elle est de plus en plus contrôlée (dont 33 % tout à fait d'accord).

L'eau devient un produit de luxe pour 65 % des personnes interrogées (dont 31 % tout à fait d'accord) et 49 % vont jusqu'à penser que bientôt il faudra la rationner (contre 45 % qui sont d'avis contraire).

Enfin, seulement 28 % des personnes interrogées s'accordent à dire que l'eau, ça ne coûte pas cher, (contre 69 % qui ne sont pas d'accord avec cette affirmation).

Des résultats qui varient en fonction de la profession du chef de famille :

- les agriculteurs (d'accord : 57 % / pas d'accord : 43 %),
- les professions libérales et cadres supérieurs (d'accord : 46 % / pas d'accord : 58 %),
- les artisans, commerçants, chefs d'entreprise (d'accord : 6 % / pas d'accord : 81 %),
- les professions intermédiaires, instituteurs (d'accord : 16 % / pas d'accord : 79 %).

Des valeurs gustatives mises en doute



Crédit photo : SEN

Seulement 38 % des personnes interrogées pensent que l'eau du robinet a un goût agréable contre 58 % qui ne sont pas d'accord avec cette affirmation (dont 28 % pas du tout d'accord).

L'Ouest est la région qui présente la plus faible proportion de personnes (28 %) qui adhèrent à cette idée.

De même, seulement 38 % des personnes interrogées estiment que l'eau du robinet est aussi bonne à boire que l'eau en bouteille, contre 61 % qui pensent le contraire (33 % ne sont pas du tout d'accord avec cette affirmation).

Une qualité encore moins reconnue par les habitants des communes de 20 000 à 99 999 habitants (seulement 27 % d'entre eux sont d'accord avec l'affirmation), dans les régions Nord (29 %) et Ouest (25 %) et dans les bassins Artois-Picardie (29 %) et Loire-Bretagne (28 %). Seuls les 65 ans et plus sont en proportion plus importante à être d'accord avec cette affirmation (47 % contre 38 % sur l'ensemble).

PERCEPTION DE LA QUALITE DE L'EAU

La majorité de l'échantillon interrogé (67 %) estime que la qualité de l'eau du robinet à leur domicile est satisfaisante (dont 14 % qui pensent qu'elle très satisfaisante). Ils sont néanmoins en proportion non négligeable (32 %) à considérer qu'elle n'est pas satisfaisante (dont 11 % qui pensent qu'elle n'est pas du tout satisfaisante).

La qualité de l'eau semble plus satisfaisante pour :

- les célibataires (ST qualité satisfaisante : 77 %),
- les habitants des communes de 100 000 habitants et plus, hors agglomération parisienne (79 %),
- les habitants de la région Méditerranée (76 %),
- les personnes qui boivent régulièrement de l'eau du robinet (84 %) et celles dont la boisson principale à table est aussi l'eau du robinet (84 %).

Elle est moins satisfaisante pour :

- les agriculteurs (ST qualité satisfaisante : 55 %),
- les habitants des villes de moins de 20 000 habitants, hors communes rurales (52 %),
- les habitants de la région Ouest (52 %), de même que ceux du bassin Loire-Bretagne (53 %),
- les personnes en assainissement autonome (55 %),
- les personnes qui boivent rarement (49 %) ou jamais (42 %) de l'eau du robinet,
- les personnes qui boivent principalement de l'eau en bouteille à table (52 %).

Plus d'une personne sur deux (55 %) estime que la qualité de l'eau est identique par rapport à il y a 5 ans alors que 23 % pensent qu'elle est moins bonne et seulement 13 % qu'elle est meilleure.

On notera que 51 % des personnes qui pensent que la qualité de l'eau n'est pas satisfaisante estiment qu'elle moins bonne par rapport à il y a 5 ans, tandis que 17 % des personnes qui pensent que la qualité de l'eau est satisfaisante estiment qu'elle est meilleure.

1 Tous les résultats exprimés sur cette population sont des tendances car la base d'observation est très faible (23 personnes) et ne permet pas de donner de réelles conclusions sur cette catégorie.

PERCEPTION DU PRIX DE L'EAU

29 % des personnes interrogées déclarent connaître le prix de l'eau à leur domicile contre 71 % qui ne le connaissent pas (dont 21 % pour qui ce prix est intégré dans les charges du logement et 39 % qui déclarent ne pas faire attention à leur facture).

Le pourcentage des personnes qui déclarent connaître le prix de l'eau est plus élevé dans les catégories suivantes :

- les agriculteurs (43 %),
- les personnes mariées (41 %),
- les personnes dont le revenu mensuel du foyer est supérieur à 16 000 Francs (42 %),
- les habitants de la région Est (39 %) et ceux du bassin Rhin-Meuse (44 %),
- les personnes occupant un logement individuel (39 %),
- les propriétaires (40 %),
- les personnes possédant un jardin (39 %),
- les personnes en assainissement autonome (39 %),
- les personnes recevant une facture (38 %),
- les personnes qui récupèrent l'eau de pluie (41 %),
- les personnes qui boivent principalement de la bière ou du vin à table (49 %),
- les personnes qui ont déjà entendu parler de l'Agence de l'Eau (42 %).

Le pourcentage des personnes qui déclarent connaître le prix de l'eau est en revanche plus faible parmi les personnes suivantes :

- les moins de 25 ans (4 %),
- les habitants de l'agglomération parisienne (19 %),
- les personnes habitant en logement collectif (14 %),
- les locataires (19 %),
- les personnes qui ne possèdent pas de jardin (16 %),
- les personnes qui ne font pas attention à leur consommation d'eau (18 %).

Parmi les personnes déclarant connaître le prix de l'eau (29 % de l'échantillon total) :

- 83 % sont capables d'énoncer un prix au m³ ; ce prix est de 14,30 francs en moyenne. Pour 47 % des personnes déclarant connaître le prix de l'eau, ce prix est inférieur à 15 francs,
- 82 % donnent le montant annuel de leur facture d'eau, qui en moyenne, est de 2 219 francs. Pour 43 % des personnes déclarant connaître le prix de l'eau, ce montant est inférieur à 2 000 francs.

Là encore, le prix ou le montant moyen calculé à partir des réponses obtenues varie en fonction des catégories de population :

Le prix moyen au m³ est inférieur à la moyenne nationale (14,30 francs) dans les catégories suivantes :

- les habitants des communes rurales (10,80 francs),
- les habitants de la région du Bassin Parisien (11,30 francs),
- les habitants du bassin Adour-Garonne (10,80 francs),
- les personnes en assainissement autonome (10,10 francs),
- les personnes qui ne font pas attention à leur consommation d'eau (10,30 francs).

Le prix moyen au m³ est supérieur à la moyenne nationale (14,30 francs) dans les catégories suivantes :

- les professions libérales, cadres supérieurs (20,40 francs),
- les habitants de la région parisienne (20,50 francs) et de la région Nord (20,80 francs).

Le montant annuel moyen de la facture est inférieur à la moyenne nationale (2 219 francs) dans les catégories suivantes :

- les 65 ans et plus (1 495 francs),
- les employés (1 781 francs) et les inactifs (1 754 francs),
- les personnes sans enfant de moins de 15 ans présent au foyer (1 876 francs),
- les personnes dont le revenu mensuel du foyer est inférieur à 6 500 francs (1 770 francs),
- les personnes qui ne possèdent pas de jardin (1 839 francs),
- les personnes qui font attention à leur consommation d'eau depuis toujours (1 829 francs).

Le montant annuel moyen de la facture est supérieur à la moyenne nationale (2 219 francs) dans les catégories suivantes :

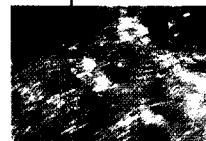
- les personnes ayant un ou des enfants de moins de 15 ans présents au foyer (2 698 francs),
- les habitants de l'agglomération parisienne (2 769 francs),
- ceux des régions Sud-Ouest (2 639 francs) et Méditerranée (2 616 francs),
- les habitants du bassin Adour-Garonne (2 514 francs),
- les personnes qui ne font pas attention à leur consommation d'eau (2 655 francs).

83 % des personnes interrogées pensent que le prix de l'eau a augmenté au cours des dernières années (dont 37 % qu'il a fortement augmenté). Parmi elles, 41 % déclarent que cette augmentation les a incité à diminuer leur consommation d'eau (contre 59 % pour qui ça n'a pas eu d'impact).

L'augmentation du prix de l'eau semble avoir eu moins d'impact sur le comportement des moins de 25 ans (ST a incité à diminuer : 29 %) et des agriculteurs (24 %).

On notera que seulement 1 % des personnes interrogées croient que le prix de l'eau a diminué au cours des dernières années, tandis que 7 % pensent qu'il est resté stable.

1. NOTE DE SYNTHÈSE



La perception d'une eau qui coûte plutôt chère et dont le prix a augmenté ces dernières années, ajoutée à une relativement grande satisfaction à l'égard de la qualité de l'eau expliquent qu'une large majorité des personnes interrogées déclare ne pas être prête à payer l'eau plus cher si cela permettait d'améliorer sa qualité (65 % contre 32 % d'avis contraire).

L'ouest de la France se singularise à nouveau, puisque c'est dans le bassin Loire-Bretagne que l'on se déclare le plus souvent prêt à payer plus cher pour une eau de meilleure qualité (44 %).

CONNAISSANCE DES ÉLÉMENTS COMPOSANT LE PRIX DE L'EAU

« La consommation » est l'élément le plus souvent cité par les interviewés comme étant un des éléments composant le prix de l'eau ou faisant partie de la facture d'eau : il est cité spontanément par 66 % des personnes interrogées. « L'assainissement » arrive en deuxième position, cité par 50 % des interviewés. Suivent « l'abonnement » (40 %), « la collecte et le traitement des eaux usées » (23 %), « des taxes » (15 %), « la lutte contre la pollution » (14 %), « les redevances » (10 %), « la TVA » (9 %). D'autres éléments ont également été cités, mais par moins de 5 % des personnes interrogées.

COMPORTEMENTS DE CONSOMMATION DE L'EAU

Plus des 2/3 des personnes interrogées (67 %) déclarent faire attention à ne pas trop consommer d'eau.

Les personnes qui font le plus attention :

- les habitants de la région Nord (80 %),
- les habitants des bassins Artois-Picardie (78 %) et Rhin-Meuse (78 %),
- les personnes qui récupèrent l'eau de pluie (83 %),
- les personnes qui déclarent connaître le prix de l'eau (81 %).

Les personnes qui font le moins attention :

- les moins de 25 ans (58 %) et les 25-34 ans (59 %),
- les célibataires (56 %),
- les habitants de la région Sud-Ouest (56 %).

Les raisons pour lesquelles on fait attention à sa consommation d'eau sont avant tout liées au prix de l'eau et à l'habitude de ne pas gaspiller :

- « le coût » : raison citée spontanément par 35 % des personnes déclarant faire attention à leur consommation d'eau,
- « pour éviter les gaspillages » : 30 %,
- « pour payer moins, faire baisser ma facture » : 12 %,

- « par économie » : 12 %,
- « l'eau se fait rare, on nous dit que l'eau va manquer » : 8 %,
- « par réflexe, par habitude » : 7 %,
- « pour protéger l'environnement, pour des raisons écologiques » : 7 %,
- « j'ai été élevé comme ça, ça vient de mon éducation » : 6 %,
- « c'est de plus en plus cher, ma facture est en augmentation » : 5 %...

Les raisons pour lesquelles on ne fait pas attention à sa consommation d'eau :

- « on est obligé de se servir d'eau » : raison citée par 19 % des personnes déclarant ne pas faire attention à leur consommation d'eau,
- « j'utilise l'eau selon mes besoins » : 15 %,
- « j'évite le gaspillage » : 13 %,
- « par habitude, par réflexe » : 9 %,
- « il faut se laver, habitudes d'hygiène » : 9 %,
- « je n'y pense pas, par négligence » : 8 %,
- « l'eau est peu chère » : 8 %,
- « je ne me sers pas de beaucoup d'eau » : 7 %,
- « ce n'est pas moi qui paie » : 7 %,
- « c'est difficile avec des enfants, on est nombreux » : 5 %...

FONCTIONS ET RÔLES DES SERVICES DE L'EAU

C'est avant tout à « la distribution de l'eau » que l'on pense quand on évoque les fonctions et rôles des services de l'eau. Ce rôle est cité spontanément par 29 % des personnes interrogées. On pense ensuite au « contrôle de la qualité, analyses » (21 %), « rendre l'eau propre à la consommation » (13 %), « fournir de l'eau de bonne qualité » (13 %), à « l'entretien du réseau » (13 %), à « l'assainissement » (8 %), au(x) « traitement(s) de l'eau » (7 %), etc.

IMAGE DU SERVICE DE DISTRIBUTION DE L'EAU

Le service de distribution de l'eau est compétent pour 77 % des personnes interrogées, fiable pour 75 %, soucieux de l'environnement pour 66 %, bien géré pour 52 % et à l'écoute des usagers pour 48 %. A noter que les taux de non-réponses sont relativement élevés sur ces questions (de 11 à 31 %).

Les scores obtenus sur toutes les dimensions d'image du service de distribution de l'eau sont en tendance moins élevés auprès des personnes qui n'estiment pas satisfaisante la qualité de l'eau et auprès de celles qui estiment que la qualité de l'eau est moins bonne que par rapport à il y a 5 ans.

CONNAISSANCE DU SERVICE DE DISTRIBUTION DE L'EAU

Pour 46 % des personnes interrogées, c'est une société privée qui distribue l'eau dans leur commune, pour 14 % c'est la mairie, pour 11 % c'est un syndicat intercommunal, et pour 5 % c'est l'Etat.

22 % des personnes interrogées n'ont pas su répondre à cette question.

- les catégories qui savent le mieux répondre
- les 35-49 ans (13 % de non-réponses) et les 50-64 ans (13 %),
- les agriculteurs (5 %),
- les habitants de la région Sud-Ouest (13 %),
- les personnes déclarant connaître l'Agence de l'eau (12 %).

Les catégories de population qui savent le moins bien répondre :

- les moins de 25 ans (46 % de non-réponses),
- les ouvriers (30 %),
- les célibataires (35 %),
- dans la région Est (38 %) et dans le bassin Rhin-Meuse (39 %),
- les personnes pour qui le paiement de l'eau est inclus dans les charges du logement (31 %).

IMAGE DU SERVICE D'ASSAINISSEMENT

Le service d'assainissement est indispensable pour 9 personnes interrogées sur 10. Il est compétent pour 71 % des personnes interrogées, fiable pour 68 %, soucieux de l'environnement pour 67 %, bien géré pour 49 % et à l'écoute des usagers pour 45 %. Là encore, les taux de non-réponses sont relativement élevés sur ces questions (de 5 à 37 %).

C'est bien entendu auprès des personnes dont le logement est en assainissement autonome que le service d'assainissement apparaît le moins indispensable même si cette idée reste largement majoritaire (75 % contre 90 % sur l'ensemble). Les scores obtenus sur les autres dimensions d'image auprès de cette catégorie de population sont également significativement moins élevés.

Comme on l'avait observé pour le service de distribution de l'eau, les scores obtenus sur toutes les dimensions d'image du service d'assainissement sont en tendance moins élevés auprès des personnes qui n'estiment pas satisfaisante la qualité de l'eau et auprès de celles qui estiment que la qualité de l'eau est moins bonne que par rapport à il y a 5 ans.

NOTORIETE SPONTANEE DES ACTEURS DE LA GESTION DE L'EAU

Les deux acteurs les plus souvent cités spontanément par les personnes interrogées sont Lyonnaise des Eaux (45 %)

et la CGE / Compagnie Générale des Eaux (29 %). Suivent la SAUR (citée spontanément par 9 % des interviewés), la CISE (6 %), l'Agence de l'eau (3 %), la SADE (2 %).

D'autres acteurs ont été cités spontanément par 1 % ou moins des personnes interrogées.

Au total, 70 % des interviewés ont cité au moins un acteur de la gestion de l'eau.

L'Agence de l'Eau a obtenu un score de notoriété spontanée légèrement supérieur auprès des catégories de population suivantes :

- les agriculteurs (14 %),
- les artisans, commerçants, chefs d'entreprise (6 %),
- les professions libérales, cadres supérieurs (6 %).

NOTORIETE ASSISTEE DES ACTEURS DE LA GESTION DE L'EAU

Lyonnaise des Eaux et la CGE / Compagnie Générale des Eaux sont les deux acteurs de la gestion de l'eau les plus connus : la première entreprise obtient un score de notoriété totale de 92 %, la deuxième un score de 81 %. La SAUR n'obtient qu'un score de 23 % juste devant l'Agence de l'Eau dont 22 % des personnes interrogées ont déjà entendu parler. Enfin, la CISE n'est connue que par 15 % des interviewés.

L'Agence de l'Eau est plus connue auprès des catégories de population suivantes :

- les hommes (28 %),
- les 50-64 ans (31 %),
- les agriculteurs (63 %),
- les personnes dont le revenu mensuel du foyer est supérieur à 16 000 francs (30 %),
- les habitants de la région du Nord (34 %),
- les habitants des bassins Artois-Picardie (33 %) et Adour-Garonne (36 %),
- les personnes en assainissement autonome (36 %),
- les personnes qui déclarent connaître le prix de l'eau (31 %).

IMAGE DE L'AGENCE DE L'EAU

Compte tenu du taux de notoriété de l'Agence de l'Eau, de nombreuses personnes n'ont pu se prononcer sur les questions d'image relatives à l'Agence (les taux de non-réponses vont ainsi de 46 à 66 % sur l'ensemble de l'échantillon). Les résultats sur la base des personnes déclarant avoir déjà entendu parler de l'Agence de l'Eau font encore apparaître un fort taux de non-réponses (de 18 à 41 %), c'est pourquoi nous n'aborderons ici les résultats que sur la base des personnes ayant donné une réponse parmi celles qui leur étaient proposées (soit sur la base des « répondants »).

1. NOTE DE SYNTHÈSE

En positif :

L'Agence de l'Eau apparaît ainsi indispensable pour 89 % des répondants, elle agit vraiment pour la protection de l'environnement pour 83 %, elle apporte une réelle compétence, une expertise pour 82 %, elle propose des mesures adaptées aux particularités locales pour 75 %, c'est un organisme dynamique pour 72 %, indépendant pour 62 % des répondants.

En négatif :

C'est un organisme transparent pour seulement 48 % et proche de gens pour seulement 47 %. Ces deux pourcentages moins élevés traduisent sans doute une relative mé-

connaissance de l'Agence de l'Eau et de ses actions. On notera par ailleurs que 73 % des répondants pensent que l'Agence de l'Eau est un organisme qui sert à rassurer la population.

ATTENTES EN MATIERE D'INFORMATION

Ce sont les éléments « qualité » et « prix » qui semblent importer en premier lieu aux interviewés : ainsi 77 % des personnes interrogées souhaiteraient être informées sur la qualité de l'eau du robinet, 48 % sur son prix, tandis que seuls 35 % des interviewés aimeraient être informés sur la qualité des rivières et 22 % sur les financements des services d'eau et d'assainissement.

1. IMAGE DE L'EAU

Question : Pour chacune des affirmations suivantes concernant l'eau d'un façon générale, vous me direz si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas du tout d'accord.

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	S/T d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	S/T pas d'accord	(Nsp)
L'eau est de plus en plus polluée	47	34	81	14	3	17	2
L'eau est de plus en plus contrôlée	33	45	78	10	2	12	10
L'eau, ça devient un produit de luxe	31	34	65	22	12	34	1
Bientôt, il faudra rationner la distribution de l'eau	15	34	49	27	18	45	6
L'eau du robinet a un goût agréable	12	26	38	29	29	58	4
L'eau du robinet est aussi bonne à boire que l'eau en bouteille	21	17	38	28	33	61	1
L'eau du robinet, ça ne coûte pas cher	9	19	28	31	38	69	3

2. PERCEPTION DE LA QUALITE DE L'EAU

Question : Aujourd'hui, estimez-vous que la qualité de l'eau du robinet à votre domicile est très satisfaisante, plutôt satisfaisante, plutôt pas satisfaisante ou pas du tout satisfaisante ?

	Ensemble
Très satisfaisante	14
Plutôt satisfaisante	53
S/T satisfaisante	67
Plutôt pas satisfaisante	21
Pas du tout satisfaisante	11
S/T pas satisfaisante	32
NSP	1
	100

Question : Globalement, par rapport à il y a 5 ans, pensez-vous que la qualité de l'eau du robinet est meilleure, moins bonne ou identique ?

	Ensemble
Meilleure	13
Moins bonne	23
Identique	55
NSP	9
	100

3. CONNAISSANCE DU PRIX DE L'EAU

Question : Connaissez-vous le prix de l'eau à votre domicile ?

	Ensemble
Oui	29
C'est gratuit	1
Non, car c'est intégré dans les charges	21
Non, je ne fais pas attention à ma facture	39
NSP	10
S/T ne connaît pas le pris de l'eau	71
	100

Question : Quel est, selon vous, le prix du m³ d'eau ?

Base : personnes déclarant connaître le prix de l'eau (29 %)

	Ensemble
Moins de 5 F	9
De 5 F à moins de 10 F	17
De 10 F à moins de 15 F	21
De 15 F à moins de 20 F	17
De 20 F à moins de 25 F	13
25 F et plus	6
NSP	17
	100
Moyenne en francs	14,30 F
Ecart type	11,80

RÉSULTATS D'ENSEMBLE

Question : Connaissez-vous le montant annuel de votre facture d'eau ?

Base : personnes déclarant connaître le prix de l'eau (29 %)

	Ensemble
Moins de 1000 F	11
De 1000 F à 1999 F	32
De 2000 F à 2999 F	19
De 3000 F à 4999 F	15
5000 F et plus	5
NSP	18
	100
Moyenne en francs	2219 F
Ecart type	1596

4. PERCEPTION DE L'AUGMENTATION DU PRIX DE L'EAU ET CHANGEMENT DE COMPORTEMENT

Question : Selon vous, au cours des dernières années, le prix de l'eau a-t-il...

	Ensemble
Fortement augmenté	37
Plutôt augmenté	46
S.T augmenté	83
Il est resté stable	7
S/T diminué	1
Plutôt diminué	1
Fortement diminué	-
NSP	9
	100

Question : Cela vous a-t-il incité à diminuer votre consommation d'eau ?

Base : personnes ayant constaté une augmentation du prix de l'eau (83 %)

	Ensemble
Oui, tout à fait	13
Oui, plutôt	28
S/T oui	41
Non, plutôt pas	24
Non, pas du tout	35
S/T non	59
	100

5. PREDISPOSITION A PAYER PLUS CHER POUR DISPOSER D'UNE EAU DE MEILLEURE QUALITE

Question : Seriez-vous prêt à payer l'eau plus cher, si cela permettait d'améliorer sa qualité ?

	Ensemble
Oui, tout à fait	7
Oui, plutôt	25
S/T oui	32
Non, plutôt pas	26
Non, pas du tout	39
S/T non	65
NSP	3
	100

6. CONNAISSANCE DES ELEMENTS COMPOSANT LE PRIX DE L'EAU

Question : Quels sont les différents éléments qui composent le prix de l'eau ? Autrement dit qu'est-ce qu'on paye, lorsqu'on paye une facture d'eau ?

	Ensemble
Consommation	66
Assainissement	50
Abonnement	40
Collecte et traitement des eaux usées	23
Taxe (sans précision)	15
Lutte contre la pollution	14
Redevances	10
TVA	9
Syndicat intercommunal	4
Entretien du réseau	3
Préservation des ressources en eau	2
Contrôle de la qualité	2
Canalisations	2
Traitements (sans précision)	2
Frais de gestion	2
FNDAE	1
Taxe municipale	1
Taxe départementale	1
Distribution	1
Acheminement, transport	1
Raccordement	1
Pompage captage	1
Epuración, station d'épuration	1
Recherche	1
Charges	1
Taxe régionale	+
Autres taxes	+
Filtrage	+
Compteur	+
Autres	3
NSP	8

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

7. COMPORTEMENTS DE CONSOMMATION DE L'EAU

Question : Globalement chez vous, faites-vous attention à ne pas trop consommer d'eau ?

	Ensemble
Oui, depuis toujours	37
Oui, depuis quelques années	26
Oui, depuis moins d'un an	5
S/T oui	68
Non, je ne fais pas attention	32
	100

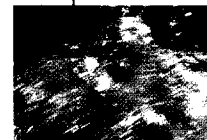
Question : Pour quelles raisons faites-vous attention ?
(Question ouverte - Réponses spontanées)

Base : personnes faisant attention à sa consommation d'eau (68 %)

	Ensemble
C'est cher/le coût	35
Pour éviter les gaspillages	30
Pour payer moins/ pour faire baisser ma facture	12
Par économie	12
L'eau se fait rare/on nous dit que l'eau va manquer	8
Par réflexe/par habitude	7
Pour protéger l'environnement/ pour des raisons écologiques	7
J'ai été élevé comme ça/ ça vient de mon éducation	6
C'est de plus en plus cher/ ma facture est en augmentation	5
L'eau est un bien précieux/l'eau est vitale	5
Question de budget/raisons financières	3
A cause des sécheresses	3
Par civisme	3
Dans le temps on n'avait pas l'eau courante et on ne gaspillait pas	2
Il faut penser à ceux qui n'en ont pas/ il y a des pays où il n'y en a pas	2
Elle n'est pas bonne/elle est polluée	2
Il faut faire attention avec un jardin	2
Il faut faire attention aux fuites	2
Par principe/c'est un état d'esprit	2
C'est moi qui paye/ depuis que je suis chez moi	1
Il ne faut pas laisser couler l'eau pour rien	1
J'ai un puits	1
Autres	7
NSP	0

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

2. RÉSULTATS D'ENSEMBLE



Question : Pour quelles raisons ne faites-vous pas attention ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

Base : personnes ne faisant pas attention à sa consommation d'eau (32 %)

	Ensemble
On est obligé de se servir d'eau	19
J'utilise selon mes besoins/ je consomme de l'eau normalement	15
Je ne crois pas que je gaspille/ j'évite le gaspillage	13
Par habitude/je n'ai pas le réflexe	9
Il faut se laver/habitudes d'hygiène	9
Je n'y pense pas/par négligence	8
L'eau est peu chère	8
Je ne me sers pas de beaucoup d'eau	7
Parce que c'est moi qui paie	7
C'est difficile avec des enfants/ on est nombreux	5
C'est pratique/par confort/par facilité	4
Je suis seul/nous ne sommes que deux	4
Ça fait partie des charges	3
Ma facture reste stable	3
Ça n'a pas d'importance/c'est comme ça	3
J'ai un puits, donc je n'ai pas besoin de faire attention	3
Je n'arrive pas à faire attention	2
Il y a les lessives/la machine à laver	2
On ne manque pas d'eau	2
Il faut faire la vaisselle	1
Pour le moment, j'ai les moyens	1
C'est collectif, il faudrait que tout le monde fasse attention	1
Pour la cuisine	1
Aucune raison	1
Autres	5
NSP	4

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

8. LES FONCTIONS ET RÔLES DES SERVICES DE L'EAU

Question : Quels sont les différentes fonctions ou rôles des services de l'eau selon vous ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

	Ensemble
Distribution/eau disponible au robinet	29
Contrôler la qualité/faire des analyses	21
Rendre l'eau propre à la consommation/ potable	13
Fournir de l'eau de bonne qualité	13
Entretien du réseau/ maintenance des canalisations	13
Assainissement	8
Traitement de l'eau (sans précision)	7
Epuration	4
Traitement des eaux usées	4
Relever les compteurs	4
Réparer les fuites/surveiller les fuites	4
Dépolluer/lutter contr la pollution	4
Captage/pompage	3
Facturer	3
Contrôle de la pollution	3
Construction/installation des canalisations/ branchements	3
Rôle de conseil/service client	2
Diminution du prix/moins cher	2
Gestion de l'eau (sans précision)	2
Evacuation des eaux usées	1
Information du consommateur	1
Arnaquer le client/ s'en mettre plein les poches	1
La recherche	1
Dépannage	1
Surveillance (sans précision)	1
Consommation (sans précision)	1
Filtrage	1

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

Question : Quels sont les différentes fonctions ou rôles des services de l'eau selon vous ? (Question ouverte - Réponses spontanées)

	Ensemble
Se laver/pour l'hygiène	4
Usages domestiques (vaisselles, nettoyage...)	4
L'eau c'est la vie/élément indispensable	3
Boire/se désaltérer/hydratation	3
La cuisine/se nourrir	3
Arrosage/arrosage des plantes/du jardin	2
Le confort	1
Autres	7
NSP	20

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

9. IMAGE DU SERVICE DE DISTRIBUTION DE L'EAU

Question : Le service de la distribution d'eau potable consiste à prélever l'eau dans le milieu naturel, la rendre potable, et à l'acheminer jusqu'au robinet de l'utilisateur.

Je vais vous citer un certain nombre de qualificatifs. Pour chacun d'eux, vous me direz s'il s'applique bien, ou s'il s'applique mal au service de distribution de l'eau dans votre commune ?

	<i>S'applique bien au service de distribution de l'eau</i>	<i>S'applique mal au service de distribution de l'eau</i>	<i>NSP</i>
Compétent	77	10	13
Fiable	75	14	11
Soucieux de l'environnement	66	15	19
Bien géré	52	17	31
A l'écoute des usagers	48	32	20

10. CONNAISSANCE DU DISTRIBUTEUR DE L'EAU DE LA COMMUNE

Question : Selon vous, qui distribue l'eau dans votre commune ?

	<i>Ensemble</i>
Une société privée	46
La mairie	14
Un syndicat intercommunal	11
L'Etat	5
Autres	6
NSP	22

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

	<i>S'applique bien au service d'assainissement de l'eau</i>	<i>S'applique mal au service d'assainissement de l'eau</i>	<i>NSP</i>
Indispensable	90	5	5
Compétent	71	9	20
Fiable	68	12	20
Soucieux de l'environnement	67	16	17
Bien géré	49	14	37
A l'écoute des usagers	45	28	27

11. IMAGE DU SERVICE D'ASSAINISSEMENT

Question : Le service d'assainissement consiste à collecter les eaux usées et à les traiter avant leur rejet dans le milieu naturel. Ce traitement peut être réalisé au niveau de chaque habitation (assainissement autonome) ou en acheminant l'ensemble des eaux usées collectées vers une station d'épuration (assainissement collectif), comme c'est majoritairement le cas en zone urbaine.

Je vais vous citer un certain nombre de qualificatifs. Pour chacun d'eux, vous me direz s'il s'applique bien ou s'il s'applique mal au service d'assainissement de l'eau ou traitements des eaux usées dans votre commune ?

2. RÉSULTATS D'ENSEMBLE



12. NOTORIÉTÉ SPONTANÉE DES ACTEURS DE LA GESTION DE L'EAU

Question : Quels sont tous les acteurs de la gestion de l'eau, toutes les organisations qui jouent un rôle dans les services de l'eau, dont vous avez entendu parler ne serait-ce que de nom ?

	Ensemble
Lyonnaise des Eaux	45
CGE/Compagnie Générale des Eaux	29
SAUR	9
CISE	6
Agence de l'Eau	3
SADE	2
Compagnie des Eaux et de l'Ozone/CEO	1
Dumez	1
Eau et Force	1
Société des Eaux de Marseille/SEM	1
Bouygues	+
Compagnie Fermière	+
SIDEN	+
SOCEA	+
Nancy Eaux	+
La mairie	3
SDEI	1
Le gouvernement	1
Le département	1
SIVOM	1
L'Etat	+
La région	+
DASS	+
DDA	+
Syndicat de l'Eau	+
Autres	5
S/T au moins un acteur cité spontanément	70
NSP	30

Total supérieur à 100 car plusieurs réponses possibles

13. NOTORIÉTÉ ASSISTÉE DES PRINCIPAUX ACTEURS DE LA GESTION DE L'EAU

Question : Pour chaque organisation que je vais vous citer, vous me direz si vous en avez déjà entendu parler ne serait-ce que de nom.

	Ensemble
Lyonnaise des Eaux	92
CGE/Compagnie Générale des Eaux	81
SAUR	23
Agence de l'eau	22
CISE	15
S/T au moins une organisation connue	100

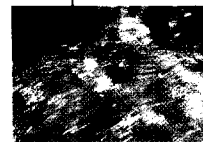
14. IMAGE DE L'AGENCE DE L'EAU

Question : En 1964, six agences de l'eau, établissements publics de l'Etat, ont été créées, pour intervenir dans le financement d'études et de travaux pour lutter contre la pollution et l'aménagement des ressources en eau (cours d'eau, nappes souterraines).

Je vais vous citer un certain nombre de phrases que d'autres personnes ont dites à propos de l'agence de l'eau... Pour chacune d'elle, vous me direz si elle correspond tout à fait, plutôt, plutôt pas ou pas du tout à l'image que vous vous faites de l'agence de l'eau. L'agence de l'eau est un organisme...

	Correspond tout à fait	Correspond plutôt	S/T correspond	Correspond plutôt pas	Correspond pas du tout	S/T ne correspond pas	NSP
Indispensable	24	24	48	3	3	6	46
base : répondants	44	45	89	6	5	11	-
base : connaît l'Agence de l'Eau	43	30	73	5	4	9	18
Qui agit vraiment pour la protection de l'environnement	9	28	37	5	3	8	55
base : répondants	21	62	83	11	6	17	-
base : connaît l'Agence de l'Eau	23	42	65	8	5	13	22
Qui sert à rassurer la population	10	25	35	7	6	13	52
base : répondants	21	52	73	14	13	27	-
base : connaît l'Agence de l'Eau	20	35	55	10	12	22	23
Qui apporte une réelle compétence, une expertise	9	24	33	5	2	7	60
base : répondants	22	60	82	12	6	18	-
base : connaît l'Agence de l'Eau	24	34	58	7	3	10	32
Qui propose des mesures adaptées aux particularités	7	21	28	5	4	9	63
base : répondants	19	56	75	14	11	25	-
base : connaît l'Agence de l'Eau	17	28	45	10	9	19	36
Dynamique	7	17	24	6	4	10	66
Base : répondants	20	52	72	17	11	28	-
base : connaît l'Agence de l'Eau	18	31	49	8	6	14	37
Indépendants	8	15	23	8	6	14	63
base : répondants	22	40	62	21	17	38	-
base : connaît l'Agence de l'Eau	18	24	42	14	8	22	36
Proche des gens	5	15	20	12	11	23	57
base : répondants	11	36	47	27	26	53	-
base : connaît l'Agence de l'Eau	11	25	36	16	18	34	30
Transparent	5	12	17	10	8	18	65
base : répondants	14	34	48	29	23	52	-
base : connaît l'Agence de l'Eau	13	18	31	14	14	28	41

2. RÉSULTATS D'ENSEMBLE



15. ATTENTES EN MATIÈRE D'INFORMATION

Question : Souhaiteriez-vous que l'agence de l'eau vous informe avant tout sur...

	En premier	Total
La qualité de l'eau du robinet	49	77
Le prix de l'eau du robinet	21	48
La qualité des rivières	13	35
Le financement des services d'eau et d'assainissement	8	22
Je ne souhaite pas être informé sur les projets de l'Agence de l'Eau	6	6
NSP	3	3
	100	

Total supérieur à 100 car deux réponses possibles

16. HABITUDE DE CONSOMMATION D'EAU

Question : Buvez-vous l'eau de votre robinet ?

	Ensemble
Régulièrement	47
De temps en temps	18
Rarement	15
S/T oui	80
Jamais	20
	100

Question : Et vos enfants de moins de 15 ans ?

Base : interviewés ayant des enfants de moins de 15 ans (37 %)

	Ensemble
Régulièrement	43
De temps en temps	16
Rarement	11
S/T oui	70
Jamais	27
NSP	3
	100

Question : Vous personnellement, à table, buvez-vous plutôt...

	Ensemble
De l'eau du robinet	43
De l'eau en bouteille	41
De la bière ou du vin	10
Des sodas ou des jus de fruits	5
Autres	1
	100

17. AUTRES CARACTÉRISTIQUES

Question : Vous occupez...

	Ensemble
Un appartement	38
Un pavillon, une maison	62
	100

Question : Etes-vous...

	Ensemble
Propriétaire de votre logement	55
Locataire	40
Occupant à titre gratuit	5
	100

Question : Avez-vous un jardin ?

	Ensemble
Oui	59
Non	41
	100

Question : Bénéficiez-vous d'un assainissement ?

	Ensemble
Collectif	83
Autonome	13
NSP	4
	100

Question : Recevez-vous une facture d'eau ?

	Ensemble
Oui	55
Non, le montant de l'eau est inclus	40
NSP	5
	100

Question : Récupérez-vous l'eau de pluie ?

	Ensemble
Régulièrement	12
De temps en temps	8
Rarement	5
S/T oui	25
Jamais	75
	100