

## ***De la ressource en eau à la consommation quotidienne des Français : perceptions et réalités***

- Compte-rendu -

**Jérémy DEVAUX**, *Chargé de mission « Eau et milieux aquatiques », Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie.*

Spontanément, les français perçoivent l'eau comme étant de bonne qualité et d'une quantité largement suffisante. En revanche, lorsqu'on les interroge sur ces dix dernières années, on s'aperçoit que les Français ont une perception pessimiste de la ressource en eau, avec une qualité qui se dégrade et une quantité qui diminue. Ils ont également une vision pessimiste pour les dix années à venir. 50% pensent que la qualité va se dégrader à cause de l'activité industrielle et agricole. Bien conscients du changement climatique et de la hausse de la demande à venir, ils sont également pessimistes quant à la quantité disponible. **La vision des Français sur la qualité de l'eau est plutôt surprenante, puisque l'on observe au contraire une amélioration ces dix dernières années, et nous sommes également dans une logique d'amélioration dans les années à venir.** Le pessimisme concernant la quantité est plutôt logique, et va dans le même sens que nos projections. Dans leur consommation au quotidien, les Français sont 40% à boire l'eau du robinet sans la filtrer, 20% à boire l'eau du robinet en la filtrant, 40% à boire de l'eau en bouteille. Il y a donc autant de personnes qui boivent de l'eau du robinet sans la filtrer que des personnes qui boivent de l'eau en bouteille. Pourquoi ? Pour ceux qui consomment de l'eau en bouteille, l'eau du robinet a mauvais goût, elle est calcaire et ils disent avoir pris l'habitude de consommer de l'eau en bouteille. 11% des consommateurs d'eau en bouteille considèrent que l'eau qui coule à leur robinet est polluée et est mauvaise pour la santé. C'est une part de la population non négligeable, surtout lorsque l'on connaît la qualité de l'eau du robinet. Pour eux les polluants sont principalement les nitrates et pesticides, et les résidus de pollutions industrielles. Ils identifient clairement les secteurs agricole et industriel comme pollueurs de l'eau du robinet. Les dépenses d'eau en bouteille par crainte de pollution agricole s'élèvent à 190 millions d'euros par an, et à 100 millions d'euros par an par crainte de pollution industrielle. Ces dépenses sont-elles figées ? C'est un comportement de consommation à forte inertie. Les consommateurs d'eau en bouteille n'envisagent pas d'arrêter cette consommation même en cas de forte baisse des revenus. Par ailleurs, on peut constater une certaine méconnaissance de la qualité de l'eau du robinet et de son prix. Une grande part de la population ne

connaît pas le prix de l'eau et le surestime. Ils considèrent l'eau du robinet comme chère, mais ils ne perçoivent pas la différence de prix entre l'eau du robinet et l'eau en bouteille qui est nettement plus chère. Une meilleure information ne serait pas forcément vecteur de changements. En ce qui concerne l'aspect quantitatif, nous sommes dans le même genre de comportements. Sont-ils prêts à s'adapter à cette baisse de la quantité ? La réutilisation des eaux usées, correctement retraitées, a un taux d'acceptabilité assez faible. Ils envisagent de diminuer leur consommation afin de ne pas payer plus. Les Français sont conscients de la baisse de la quantité d'eau mais ne sont pas forcément prêts à adapter leur consommation en fonction de cette baisse. Les personnes qui sont prêtes à accepter une hausse du prix de l'eau n'accepteraient qu'une augmentation de 5%. Nous sommes vraiment en dessous des coûts qu'engendrerait la réutilisation ou le dessalement des eaux. **Les Français ont une vision pessimiste de la ressource en eau, et des comportements au quotidien qui entraînent des dépenses supplémentaires et ils ne sont pas prêts à changer leurs comportements. Il faudra non-seulement communiquer mais également corrélér cela avec des outils économiques afin que les Français soient informés de la manière dont l'eau a été produite et acheminée, et que tout cela soit explicité sur son prix.**

**Pierre VICTORIA**, *Délégué général du Cercle français de l'eau*

Une intervention très claire et très inquiétante à la fois puisque l'on voit qu'entre la satisfaction des 50 dernières années de la politique de l'eau, et le fait d'avoir réussi, comme le disait la ministre, à juguler les pollutions d'origines urbaine et industrielle, même s'il reste encore des questions de pollutions diffuses, on voit bien qu'il y a une inquiétude très forte des Français par rapport à l'eau. Les campagnes d'information sur le prix de l'eau aboutissent le plus souvent à une certaine confusion sur ce dernier, allant même jusqu'à confondre le prix du litre et du m<sup>3</sup>. Il y a un vrai problème de compréhension du prix de l'eau. **L'eau demeure un produit sanitaire de santé publique pour lequel les Français expriment une vraie inquiétude.**

**Marillys MACE**, *Directrice du CIEau*

Les Français ont bien une vision très pessimiste de la quantité de la ressource et ils sont 89% à penser que le prix de l'eau va augmenter. Ils ont déjà mis en place des parades, ils sont déjà prêts à faire attention aux quantités d'eau qu'ils utilisent. Lorsque l'on demande aux Français s'ils économisent l'eau, ils répondent tous oui, néanmoins ils ne le font pas dans un but environnemental mais d'économie sur la facture. Ils font ces économies chez eux, pas au bureau, ni chez leur voisin ou dans leur famille. Ils sont 80% à faire confiance à l'eau du robinet. Rien n'érode cette confiance, pas même le contexte pessimiste, les problèmes alimentaires de l'année 2013 et les messages médiatiques anxiogènes. 81% disent que l'eau reste soit de qualité stable, soit qu'elle s'améliore sur ces dix dernières années. Cela rejoint la réalité, malgré les idées reçues, la qualité de l'eau s'améliore. Le socle de cette confiance repose sur les contrôles, les normes exigeantes et la crédibilité des autorités sanitaires. La minorité défiante, les 11% des Français qui ne boivent pas d'eau du robinet, ne le font pas à cause de problèmes de santé. Les 3/4 des Français sont des buveurs mixtes. Evidemment lorsqu'ils sont chez eux, ils sont plus enclins à boire de l'eau du robinet, et lorsqu'ils sont en voyage, de l'eau en bouteille. Ces buveurs mixtes ont quand même tendance à boire plus d'eau du robinet que d'eau en bouteille. Toutes les personnes réfractaires à l'eau en bouteille ont justifié leur choix dans le baromètre cette année : l'eau en bouteille est chère, c'est la première cause, elle n'a pas meilleur goût, contrairement à ce que disent les gens qui consomment de l'eau bouteille, et elle n'est

pas meilleure pour la santé. C'est un pied de nez au marketing. 7 Français sur 10 trouvent que l'eau est chère, mais il y en a tout de même 1/3 qui trouvent qu'elle est assez bon marché. Ils ne connaissent pas le réel prix de l'eau du robinet, ils lui donnent le double de la réalité. La grande majorité pense qu'elle sera de plus en plus chère à cause des ressources. Malgré tout, ils sont très satisfaits du service de l'eau, ils trouvent même normal de le payer. Ils sont nombreux à comprendre que ce n'est pas l'eau qu'ils paient, mais tous les services rendus. Ils comprennent aussi le bien fondé du traitement de l'eau potable ainsi que le traitement de dépollution des eaux usées. Ils sont très satisfaits par le produit et plébiscitent la qualité du service de l'eau également. Le baromètre produit une photographie de l'opinion nuancée lorsque l'on l'étudie complètement, mais elle est globalement positive. Il existe depuis 20 ans des idées reçues qui empêchent une véritable compréhension de ce qu'est l'eau, du grand cycle et petit cycle de l'eau. Pour beaucoup l'eau potable existe dans le milieu naturel, et il existe un cycle fermé dans lequel les eaux usées reviennent au robinet. **Il y a encore un manque d'information, et d'ailleurs, les consommateurs sont 45% à dire qu'ils manquent encore d'information sur la qualité de l'eau, et notamment sur la réalité des traitements de l'eau.**

**Pierre VICTORIA**, *Délégué général du Cercle français de l'eau*

Comment évolue la satisfaction des Français par rapport à l'eau ? Comment se situent les 85 % de satisfaction par rapport aux autres services ?

**Marillys MACE**, *Directrice du CIEau*

Les Français sont très attachés aux services publics locaux. En 2013 beaucoup de services baissaient dans l'estime des Français, seul deux augmentaient : les services de la police et les services de l'eau. Il y a une vraie reconnaissance du service public, ils n'expriment pas leur satisfaction en l'air. Vis-à-vis de la qualité, la satisfaction peut varier d'une année sur l'autre de 1 à 2 points. C'est assez linéaire.

**Thomas LAURENCEAU**, *Rédacteur en chef de 60 Millions de Consommateurs*

J'ai une lecture assez positive de ces études. Les consommateurs ont-ils une vision faussée de prix ? Peut-être, mais ça n'est pas si mal quand on sait que la plupart des gens n'ont pas de factures. Sont-ils trop pessimistes ? Je ne pense pas, j'y vois plutôt une certaine lucidité qui est un gage d'acceptabilité du changement. Il faut savoir qu'il y a des difficultés, que la demande sociétale vise une eau de plus en plus sécurisée et que cela a un coût. L'historique du baromètre du CIEau révèle que les Français pensent que depuis longtemps que l'eau est trop chère. Mais les raisons ont changé. En 1995, les gens pensaient que le coût de l'eau allait augmenter à cause de l'inflation et de l'assainissement, ils avaient une vraie perception des éléments qui renchérisaient l'eau. Aujourd'hui ils pensent que c'est l'environnement qui va renchérir le prix de l'eau, ce qui n'est pas totalement absurde non plus. Et ils se sentent de plus en plus informés : nous sommes passés de 78% de gens qui se disent mal informés, à 43% aujourd'hui. Il y a du progrès mais le chemin est encore long. Concernant la méfiance vis-à-vis de l'eau du robinet, je ne serai pas aussi pessimiste. La consommation d'eau en bouteille a marqué le pas. Il est intéressant de noter que les producteurs d'eau eux-mêmes parlent de stagnation. Mais cette méfiance est entretenue. Par exemple, voici les titres que l'on peut lire sur le site du Syndicat des eaux de sources : *La France condamnée pour ses pollutions aux nitrates ; Résidus de médicaments dans l'eau, une nouvelle étude ; Eau du robinet, les contaminations continuent, Pas-de-Calais : 17000 habitants privés d'eau*. Tout cela sur la même page

d'accueil ! Comment ne pas considérer que les fabricants d'eau en bouteille ne sont pas responsables d'une partie de ces 300 millions d'euros de manque à gagner ou de ces dépenses supplémentaires ? Dans un sondage de la fondation France-Libertés avec laquelle nous travaillons sur l'eau, il est dit que 80% des Français se disent favorables à une petite taxe d'un centime d'euro sur les eaux en bouteille pour permettre de favoriser l'accès à l'eau pour tous. Ce serait pour moi un juste retour des choses.

**Pour nous, l'enjeu principal est la transparence sur le prix de l'eau, qui est un prix du service de l'eau et non pas de l'eau elle-même. Il existe aussi des enjeux de transparence sur la qualité de l'eau, et les coûts nécessaires en termes d'infrastructures.** L'information est un premier pas nécessaire, elle permet la transparence qui est gage d'acceptabilité et d'une nécessaire réappropriation citoyenne. Aujourd'hui, les citoyens ont délégué la gestion de l'eau à leurs collectivités qui elles-mêmes l'ont déléguée soit à des délégataires de services publics soit à leur régie. Il y a une espèce de dilution. L'enjeu ne porte pas sur le débat entre gestion publique et gestion privée, mais sur la façon de faire intervenir le citoyen dans le débat politique. Pour moi, cette réappropriation citoyenne passe par la transparence, et derrière cette réappropriation il y a un colossal enjeu d'équité. Car aujourd'hui l'eau n'est pas équitable. Il y a d'abord de trop gros écarts de prix. Le principe de l'eau paie l'eau est intéressant mais il a des limites, et les péréquations sont à revoir. Il y a aussi des écarts de qualité, même si globalement la qualité de l'eau du robinet en France est excellente. Il y a également des inégalités entre les consommateurs vertueux et ceux qui s'en fichent : tant qu'il n'y aura pas de compteurs divisionnaires dans toutes les copropriétés, ça ne sert à rien d'économiser l'eau puisque l'on paie la facture du voisin. Inéquité enfin entre les petits et gros consommateurs d'eau par le jeu de la part fixe qui devient de plus en plus importante. Il existe encore des centaines de milliers de familles en France qui ont du mal à payer leur facture d'eau et l'on sait bien que cela va aller de mal en pis puisque le prix de l'eau va devoir augmenter à cause de la demande sociétale et de certains investissements structurels.

En revanche, je ne suis pas d'accord avec monsieur Devaux quand il dit que les habitudes de consommation sont figées. Je n'en suis pas sûr. Lorsque l'on demande à ceux qui consomment de l'eau en bouteille s'ils arrêteront cette consommation si le prix augmente, ils répondent non en fonction de leurs connaissances du moment, considérant que la santé n'a pas de prix. **Il y a effectivement une certaine inertie, mais elle peut changer à partir du moment où les gens comprendront que l'eau du robinet n'est pas de mauvaise qualité. Nous avons les moyens de faire bouger cette ligne de résistance. La preuve, depuis 2006, la vente d'eau en bouteille ralentit.**

*Pierre VICTORIA, Délégué général du Cercle français de l'eau*

La consommation d'eau en bouteille est-elle liée aux niveaux de revenus ?

*Marillys MACE, Directrice du CIEau*

Ce sont les personnes qui ont le moins de pouvoir d'achat qui achètent le plus de bouteille d'eau.

*Pierre VICTORIA, Délégué général du Cercle français de l'eau*

C'est bien ce que me disais une association qui s'appelle *Voisin malin* qui travaille beaucoup sur l'éducation dans les banlieues. Ce sont les primo-arrivants, venant des pays en développement, qui consomment le plus d'eau en bouteille, et pour lesquels la dépense d'eau pèse encore plus

fortement dans le revenu des ménages. D'où l'importance de l'éducation dans une logique d'équité sociale. Tout ça est lié à l'Europe, qui a des standards de qualité de l'eau bien plus élevés que ceux de l'OMS et des standards environnementaux qui ne font qu'augmenter. Il faut reconnaître que les élus locaux en charge de mettre en place ces politiques ont toujours soutenu les politiques européennes, à l'exception peut-être des branchements plomb. Il est normal que l'Union Européenne se pose la question de savoir comment cette politique de l'eau, qui induit des coûts importants sur l'ensemble des consommateurs, est perçue par les citoyens européens.

**Sophie AUCONIE**, *Co-présidente du Cercle français de l'eau, Vice-présidente du Comité national de l'eau*

Régulièrement, la Commission européenne interroge l'ensemble des Etats membres pour mesurer l'impact de ses politiques. C'est dans ce cadre que la Commission européenne a instauré un Eurobaromètre qui permet de mesurer un certain nombre de sujets liés à la politique de l'eau. En dehors de la France, les problèmes liés à l'eau sont considérés comme graves, comme par exemple en Roumanie ou en Italie. Ce baromètre nous dit que 89% des Français considèrent comme graves et sérieux les problèmes liés à l'eau, ils sont 94% en Roumanie. Cet Eurobaromètre nous dit également que les citoyens sont préoccupés par la quantité mais aussi par la qualité de l'eau. Les pays touchés par les sécheresses et inondations considèrent que c'est une situation extrêmement préoccupante. Par exemple, les portugais sont 96% à considérer les problèmes de sécheresse comme extrêmement importants, les espagnoles sont 95%, les italiens 94%; en ce qui concerne les inondations, les roumains sont 96%, les bulgares et polonais 94%. Les opinions sont partagées entre les pays quant à l'évolution de la qualité de l'eau. 23% affirment qu'elle s'est améliorée, 25% qu'elle n'a pas changé, 44% qu'elle s'est détériorée. Ces considérations sont à peu près du même niveau pour l'ensemble des européens. Il en ressort également une demande d'informations supplémentaires de la part de tous les interrogés. **1/3 seulement se disent bien informés en ce qui concerne la ressource hydrique. C'est d'ailleurs au Danemark et en Autriche que l'on trouve le meilleur taux de satisfaction. En France, 64% des personnes interrogées ne se sentent pas bien informées. La majorité des européens pensent que la sensibilisation et la pédagogie sont les meilleurs moyens pour régler les problèmes liés à l'eau, par une prise en charge du citoyen.** 73% pensent que l'Union européenne devrait proposer des mesures supplémentaires pour régler les problèmes liés à l'eau, sur tout le territoire. Ils considèrent que la question de l'eau doit être traitée au niveau européen. C'est une véritable prise en considération de cette politique de l'eau. Ils estiment que les problèmes de pollutions liés à l'eau viennent de l'industrie à 69%, de l'agriculture à 39%, de l'utilisation excessive à 30%, des inondations et sécheresses à 24%. Effectivement, les Français comme les européens ont tendance à considérer que l'industrie et l'agriculture sont principalement à l'origine de la pollution de l'eau. Les avis sont partagés en ce qui concerne la tarification de l'eau et les mesures à mettre en place pour compenser les impacts sociaux négatifs de cette tarification.

Il est important que nous, les Français, soyons proactifs quant à la consultation de la Commission européenne. Par exemple, il y a actuellement une concertation sur la réutilisation des eaux usées pour un usage industriel et agricole, sujet important qui fera l'objet d'une loi dans le futur. J'aime rappeler que la gestion intégrée par bassins hydrographiques a été déclinée sur l'ensemble des Etats membres de l'Union Européenne, et est aujourd'hui une référence dans la directive cadre sur l'eau. Il faut que la France conserve l'influence qu'elle a eu sur les textes européens liés à l'eau. Ces consultations sont certainement un des moyens d'y parvenir.