

ETUDE CLCV – ONEMA

Les Français et l'eau

RAPPORT

17 JUIN 2014

TERRAIN : MAI 2014



L'Intelligence de l'information marketing

89, avenue Aristide Briand 92120 Montrouge
www.mv2group.com



Sommaire

I. Objectifs et méthodologie	p. 4
II. Synthèse	p. 13
III. Perception de la gestion de l'eau et suggestions	p. 10
IV. Les intervenants de la gestion de l'eau	p. 15
V. En cas de problème avec l'eau	p. 22
VI. Annexes (Signalétique, focus de certaines questions, questionnaire)	p. 27

I. Objectifs et méthodologie



Objectifs et méthodologie

Objectifs

- L'objectif de l'étude est de tester l'intérêt des consommateurs Français vis-à-vis de l'eau et sa gestion.

Méthodologie

L'enquête s'est déroulée durant la 2^{ième} quinzaine de mai 2014, par INTERNET auprès d'un échantillon national représentatif de 1000 personnes, selon :

- ♦ Sexe du chef de ménage,
- ♦ Age du chef de ménage,
- ♦ CSP du chef de ménage,
- ♦ Région d'habitation (UDA 8),
- ♦ Taille d'agglomération (zone rurale / petites villes / grosses agglomérations).

Note aux lecteurs

- Les résultats sont sur la base totale (sauf indication contraire).
- L'ensemble des résultats ont été croisés par sexe / âge / CSP / région d'habitation / taille d'agglomération / type de logement / statut propriétaire ou locataire.
- Dans ce rapport nous avons fait apparaître les différences statistiques significatives des croisements :
 - ♦ Écart significatif supérieur au TOTAL — Écart significatif supérieur au TOTAL
 - ♦ Écart significatif inférieur au TOTAL — Écart significatif inférieur au TOTAL

II. Synthèse



PERCEPTION DE LA GESTION DES EAUX

Pollution des eaux

- L'origine avancée pour la **pollution des eaux** par plus de la moitié des répondants est la conséquence des **activités agricoles** : 55% (notamment pour les plus âgés). Viennent ensuite les **pollutions par les substances industrielles** (24%), et les produits domestiques (13%).
- Les **enjeux prioritaires** pour le traitement de l'eau tournent directement autour de l'eau en elle-même :
 - Sa **préservation** : 85% cumul des réponses en 1^{er} + en 2^{ième} + en 3^{ième} (36% en 1^{er} des réponses citées),
 - Sa **qualité** : 82%,
 - Sa **disponibilité** : 76%.

Viennent ensuite des aspects comme la préservation de certains milieux ou l'équilibre du climat.

Pouvoirs Publics

- La **moitié des répondants fait confiance aux Pouvoirs Publics** pour la **préservation de la qualité de l'eau potable** (53%), mais restent plus **négatifs quant aux autres aspects de la gestion de l'eau** (environ 60% de réponses négatives sur la préservation des eaux naturelles, de la biodiversité ou des ressources).
- 11% des répondants ont une confiance dans les pouvoirs Publics sur les 4 enjeux abordés lors de cette étude, contre 31% qui déclarent n'avoir aucune confiance.
- **Afin de préserver l'eau** : la 1^{ère} suggestion faite aux pouvoirs Publics consisterait à traiter la cause directe de la pollution, c'est-à-dire, **intensifier la lutte contre les pollutions** (80%, réponses données notamment par les personnes les plus âgées), ensuite, dans un 2^{ième} temps, **protéger l'environnement**, puis investir dans la recherche.

INTERVENANTS DE LA GESTION DE L'EAU

Connaissance des gestionnaires

- Le **circuit de gestion est mal connu** puisqu'**1/3 ne connaît pas le nom de la collectivité** qui gère le service d'eau, et 43% le nom de l'exploitant. Cette méconnaissance est notamment portée par les plus jeunes, CSP -, locataires.
- Cependant, **68% des répondants s'estiment satisfaits de la gestion de l'eau dans leur commune** (notamment dans la région Sud Ouest : 75%, moins en Méditerranée : 60%).

Informations

- Seulement entre **17% et 45% s'estiment satisfaits des informations reçues**. 11% s'estiment suffisamment informés sur tous les niveaux d'informations testés et **36% avancent qu'ils ne sont informés sur rien** (notamment les plus jeunes, CSP-, locataires).
- La **quasi-totalité (96%) ne savent pas ou avancent qu'il n'y a pas de réunions de concertation** avec les représentants des usagers.
- **90% ignorent le règlement du service de l'eau et de l'assainissement**.

Prix et facture

- **Seulement 1/3 des répondants connaît le prix du mètre cube d'eau qu'ils paient** (en moyenne : 3,80€), et 12% arrivent à situer un prix moyen de l'eau en France (en moyenne : 4,10€).
- De façon prévisible, **l'abonnement comme le prix de l'eau sont jugés élevés par environ 90%** des personnes interrogées.
- La **perception de la facture est mitigée puisque la moitié la trouve claire et complète** (notamment les plus âgés, propriétaires). Les premières attentes au sujet de l'amélioration de la facture sont :
 - de faire figurer clairement le tarifs par tranche de consommation en cas de tarifs dégressifs (67%),
 - Préciser le contenu de la vérification des compteurs (53%).

EN CAS DE PROBLEME

Fuites

- Les réponses sont assez partagées sur la problématique de perte d'eau AVANT le compteur puisque 29% ne savent pas évaluer la perte (notamment les femmes, CSP -), 29% avancent qu'il y aurait 20% de perte et 26% pensent à 40% de perte.
- Par contre, les avis sont plus nets pour les fuites APRES le compteur : **51% affirment qu'ils doivent payer toute l'eau consommée** (18% ne savent pas).

Facture

- Comme pour le circuit de gestion, les **acteurs sont peu connus : 45% savent à qui s'adresser en cas de difficultés** de paiement (les locataires et les plus jeunes sont moins informés que les propriétaires). Quand les répondants savent, le **fournisseur d'eau est désigné à 70% comme interlocuteur en cas de problème.**

Litiges

Seulement **10% des répondants ont eu un litige avec le service des eaux**. Pour 37% d'entre eux, le litige portait sur une surconsommation d'eau, 19% une erreur de compteur, 12% un problème de paiement. La plupart du temps, le litige est résolu (63%).

D'autre part, **12% des ménages interrogés ont entendu parler du médiateur de l'eau** (le fait d'avoir un litige et la connaissance du médiateur ne sont pas liées).

III. Perception de la gestion de l'eau et suggestions

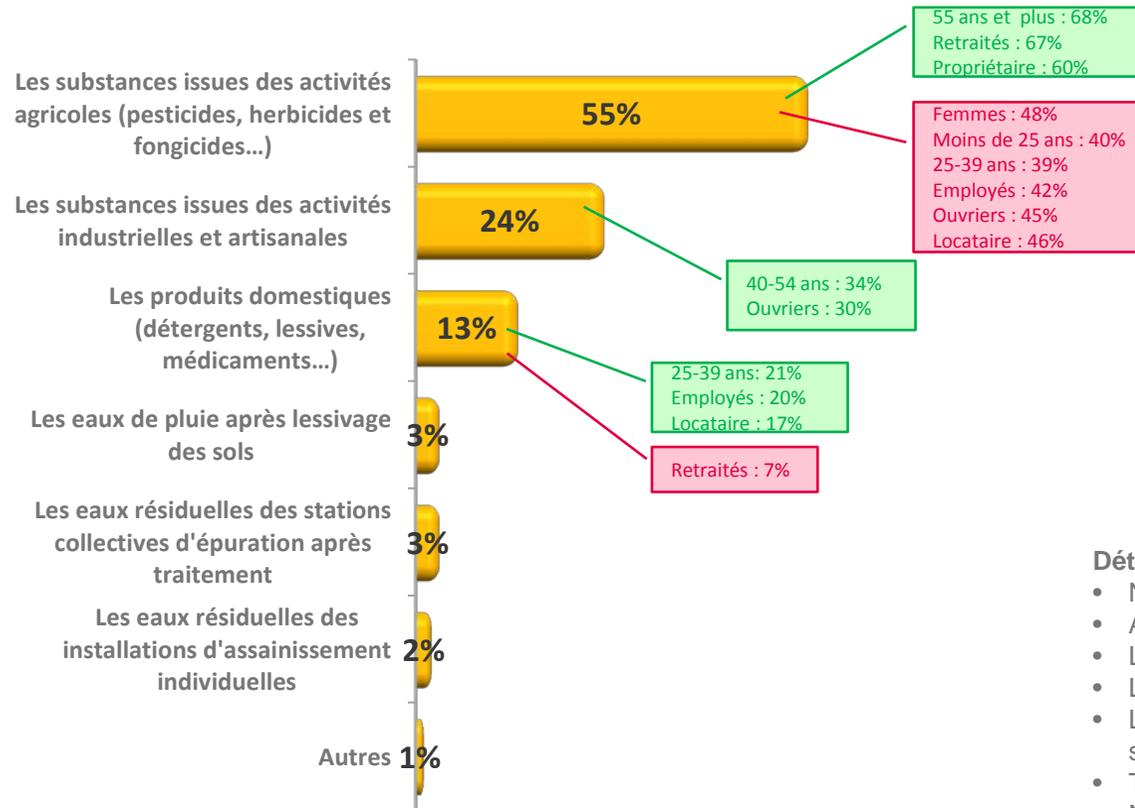


Perception de la gestion de l'eau

Origine de la dégradation des milieux aquatiques

Base : 1001p

Q2. Parmi les réponses ci-dessous, quelle est pour vous l'origine principale de la dégradation des milieux aquatiques ?
(une seule réponse possible)



Détail des « autres » :

- Négligences des générations passées et libéralisme outrancier
- Accroissement des zones urbaines
- Les déchets retrouvés en mer
- Les fossés mal nettoyés
- Le manque de respect de l'homme pour la planète sur lequel il se croit le CHEF ! Manque d'humilité !
- Tout cela en même temps
- Ne sait pas

Écart significatif inférieur au TOTAL

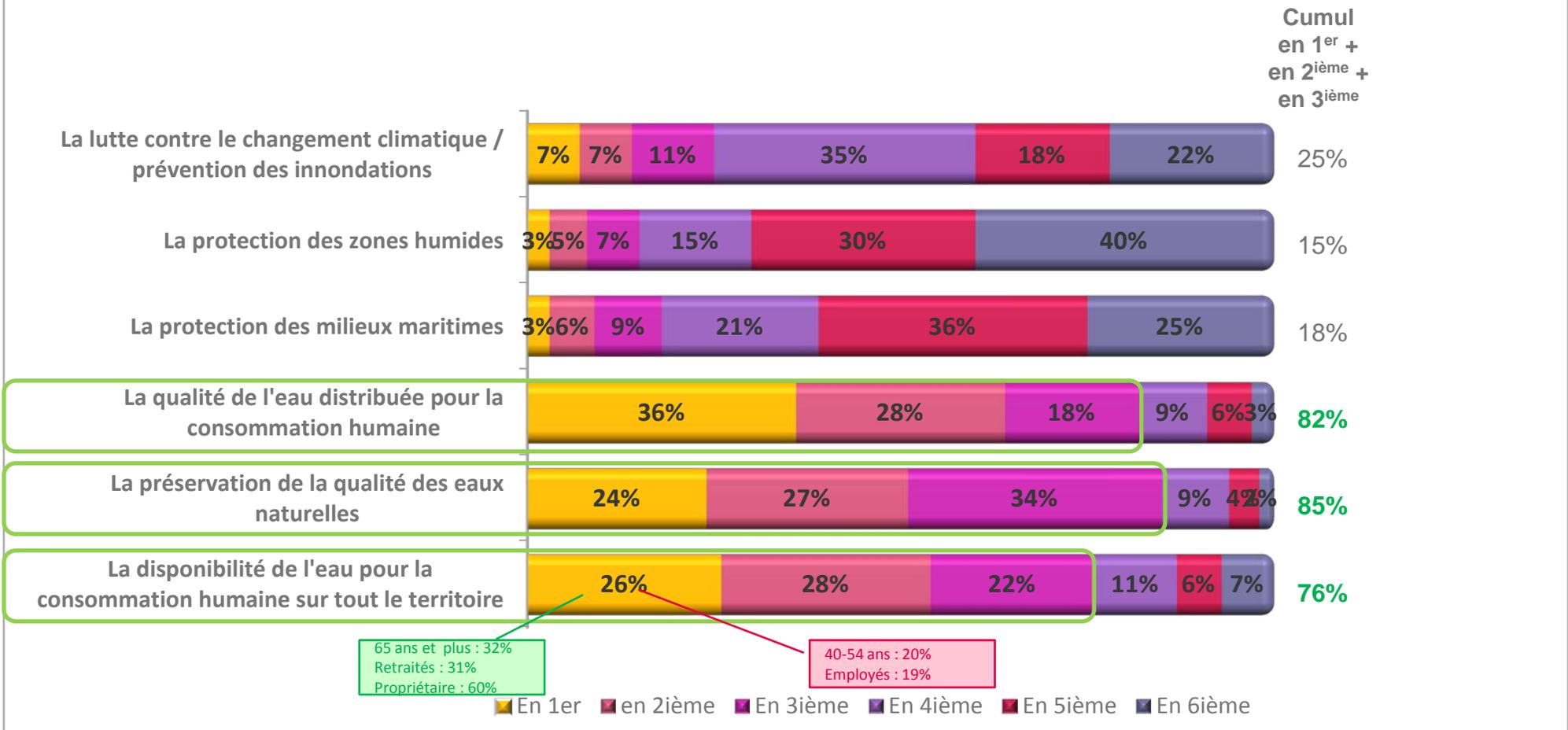
Écart significatif supérieur au TOTAL

Perception de la gestion de l'eau

Les enjeux prioritaires

Base : 1001p

Q1. D'après vous, parmi les critères suivants, quels sont les enjeux prioritaires dans le domaine de l'eau pour la France ?

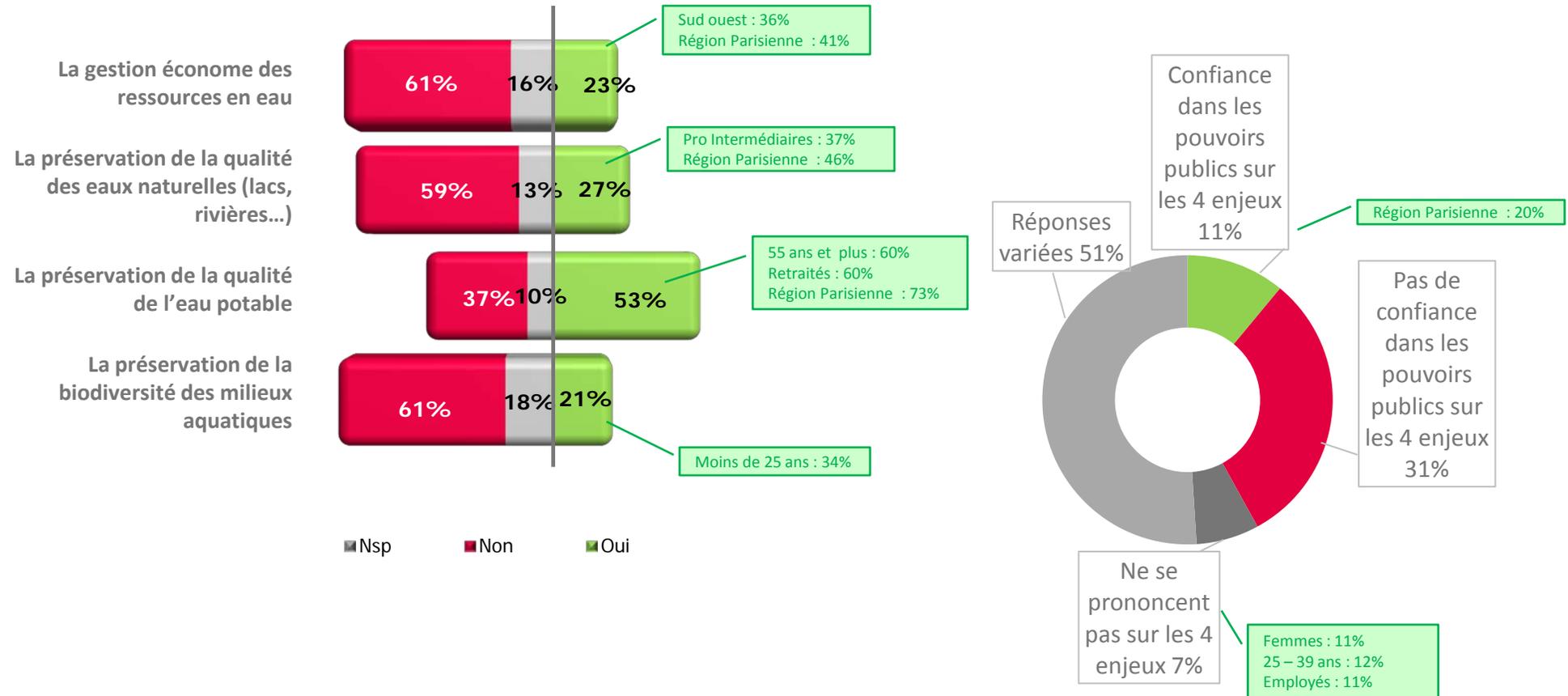


Perception de la gestion de l'eau

Perception des pouvoirs publics

Base : 1001p

Q3. Pensez-vous que les pouvoirs publics mettent en œuvre toutes les mesures nécessaires en ce qui concerne ?



Écart significatif inférieur au TOTAL

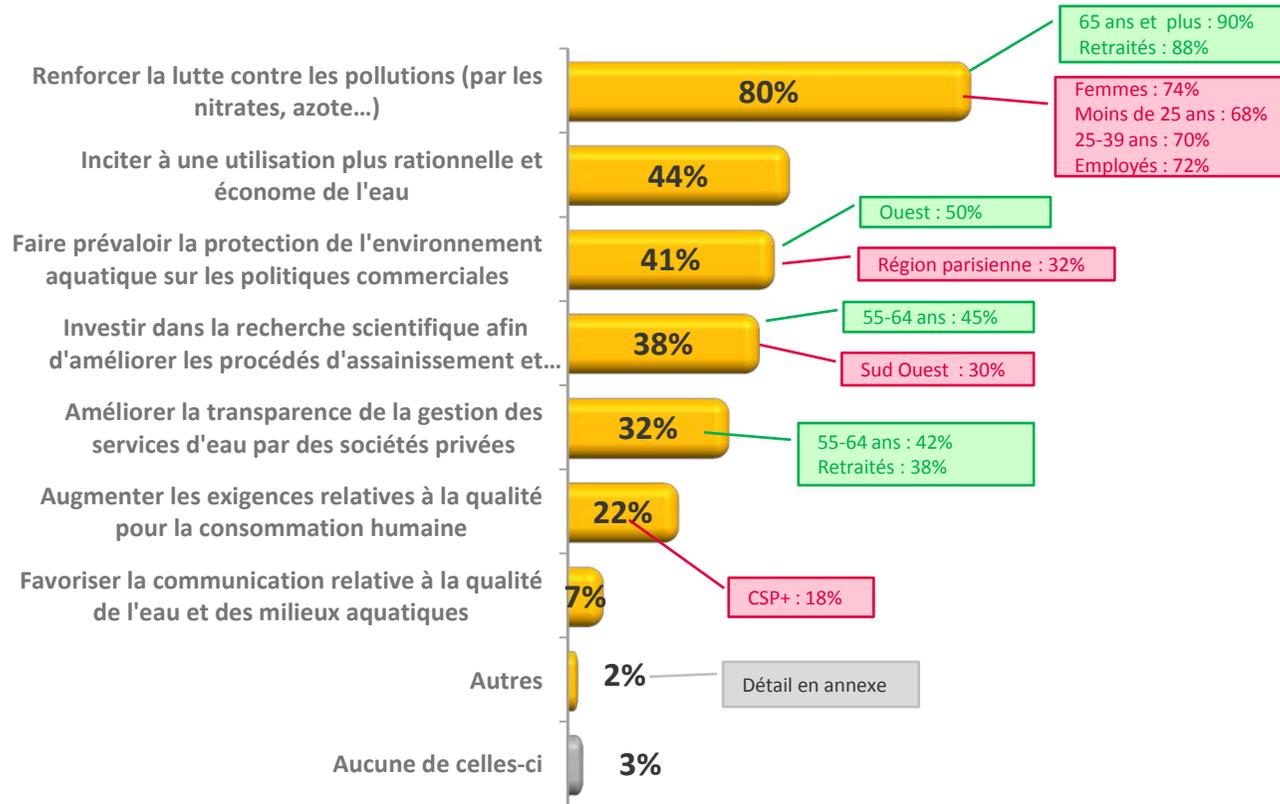
Écart significatif supérieur au TOTAL

Perception de la gestion de l'eau

Suggestions aux pouvoirs publics pour la préservation de l'eau

Base : 1001p

Q3b. Quelles seraient les suggestions que vous feriez aux pouvoirs publics en ce qui concerne la gestion et la préservation de l'eau ? (plusieurs réponses possibles)



Écart significatif inférieur au TOTAL

Écart significatif supérieur au TOTAL

IV. Les intervenants de la gestion de l'eau

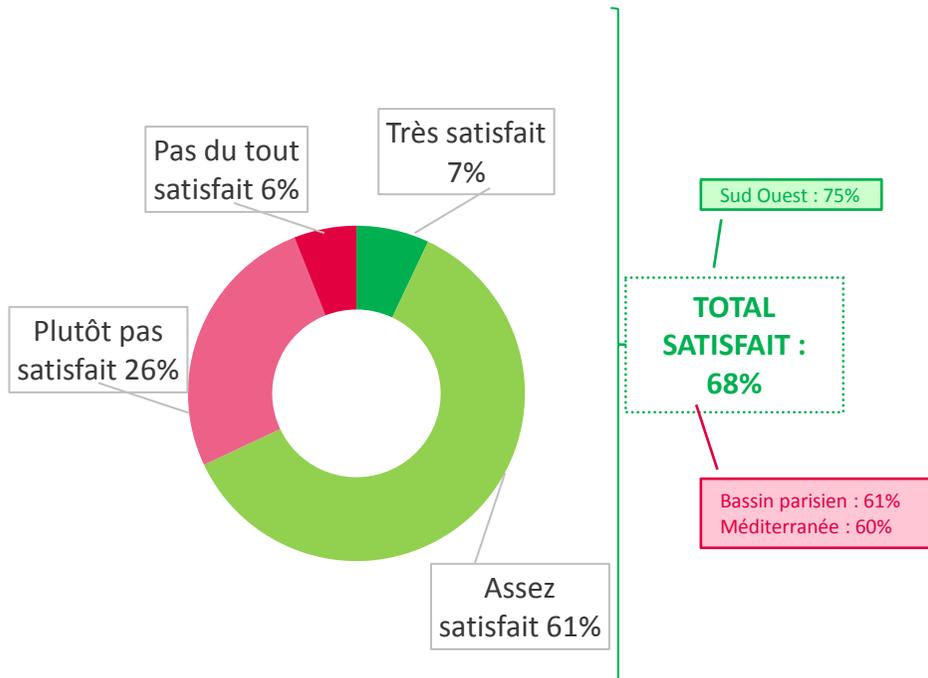


Les intervenants de la gestion de l'eau

Satisfaction concernant la gestion de l'eau

Base : 948p, 53p sans opinion

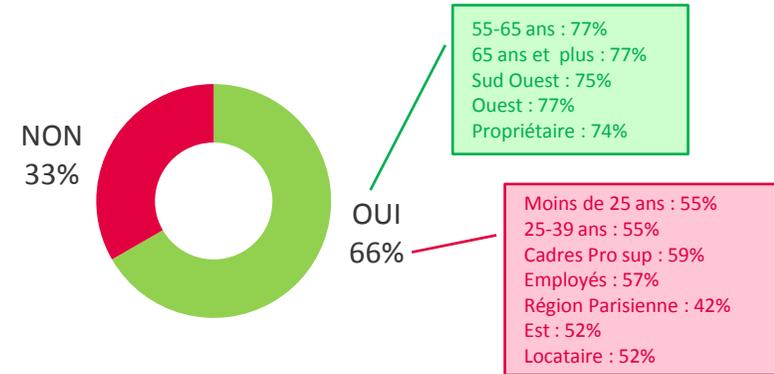
Q4. Quel est votre niveau de satisfaction concernant la gestion de l'eau sur votre commune ?



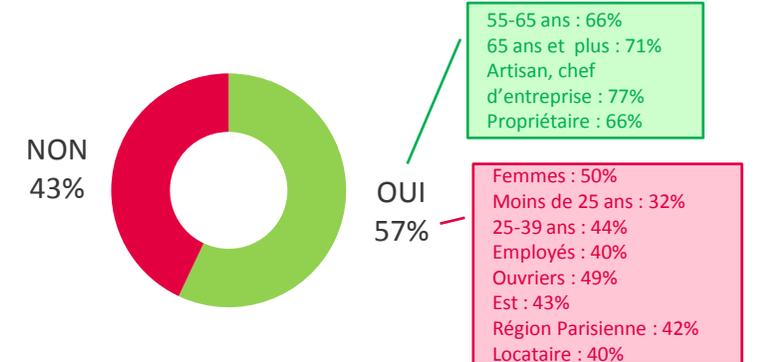
Connaissance des intervenants

Base : 1001p

Q5. Connaissez-vous le nom de la collectivité qui gère votre service d'eau ou assainissement ?



Q6. Connaissez-vous le nom de l'exploitant de votre service d'eau ou d'assainissement ?



Écart significatif inférieur au TOTAL

Écart significatif supérieur au TOTAL

Les intervenants de la gestion de l'eau

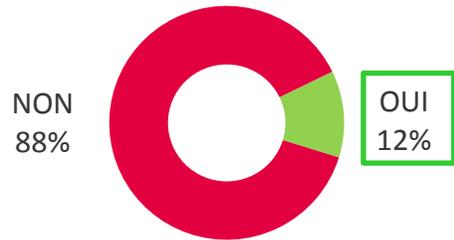
Connaissance du prix de l'eau

Base : 1001p

Base : à ceux qui annoncent connaître le prix d'un mètre cube d'eau

Q7a. Connaissez-vous le prix moyen de l'eau en France ?

Q7b. Selon vous, quel est le prix d'un mètre cube d'eau en France ?

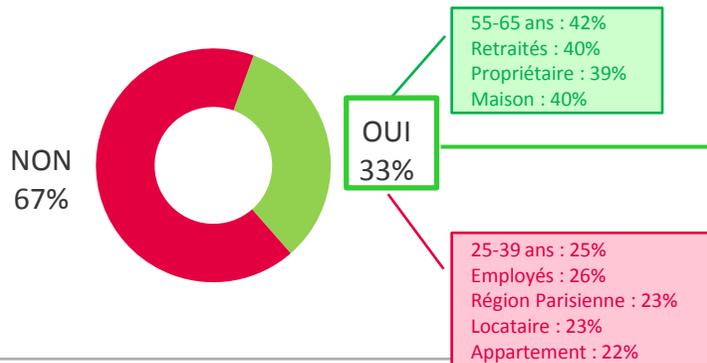


- 0 à 1,99€ : 14%
- 2 à 2,99€ : 8%
- 3 à 3,49€ : 25%
- 4 à 4,99€ : 26%
- 5€ et plus : 26%

Moyenne : 4,10€

Q8a. Connaissez-vous le prix moyen de l'eau que vous payez ?

Q8b. Selon vous, quel prix payez-vous un mètre cube d'eau ?



- 0 à 1,99€ : 15%
- 2 à 2,99€ : 13%
- 3 à 3,49€ : 31%
- 4 à 4,99€ : 16%
- 5€ et plus : 25%

Moyenne : 3,80€

Écart significatif inférieur au TOTAL

Écart significatif supérieur au TOTAL

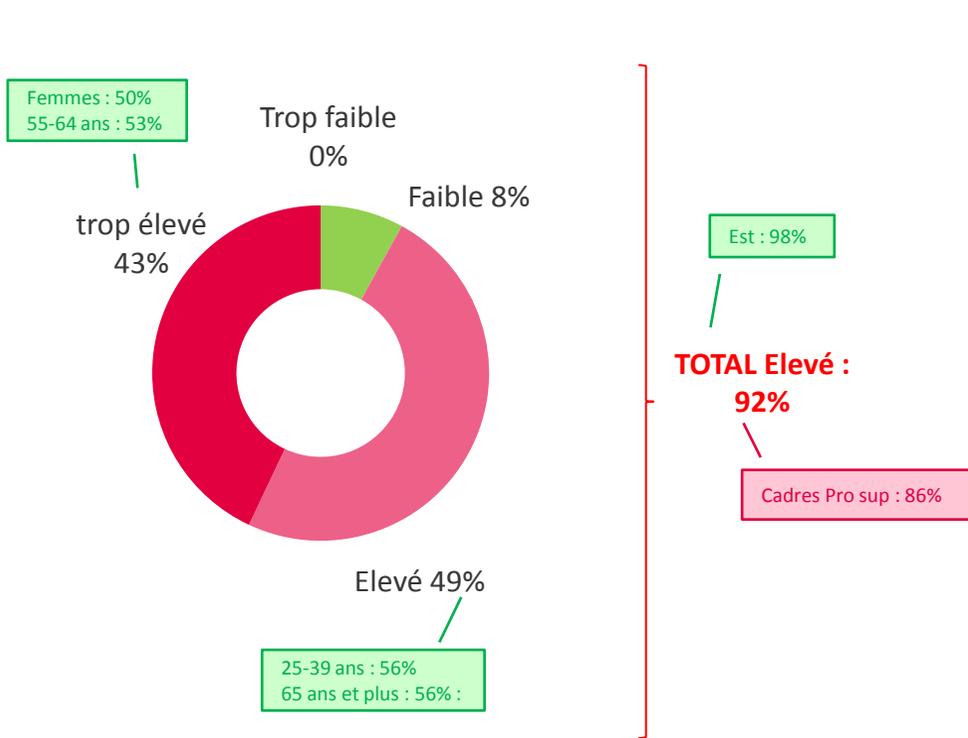
Les intervenants de la gestion de l'eau

Perception de la facture d'eau

Base : 815p, 186p sans opinion, nsp

Q9. Concernant votre facture d'eau / assainissement, vous diriez que ... ?

Le prix de votre ABONNEMENT à l'eau assainissement est...

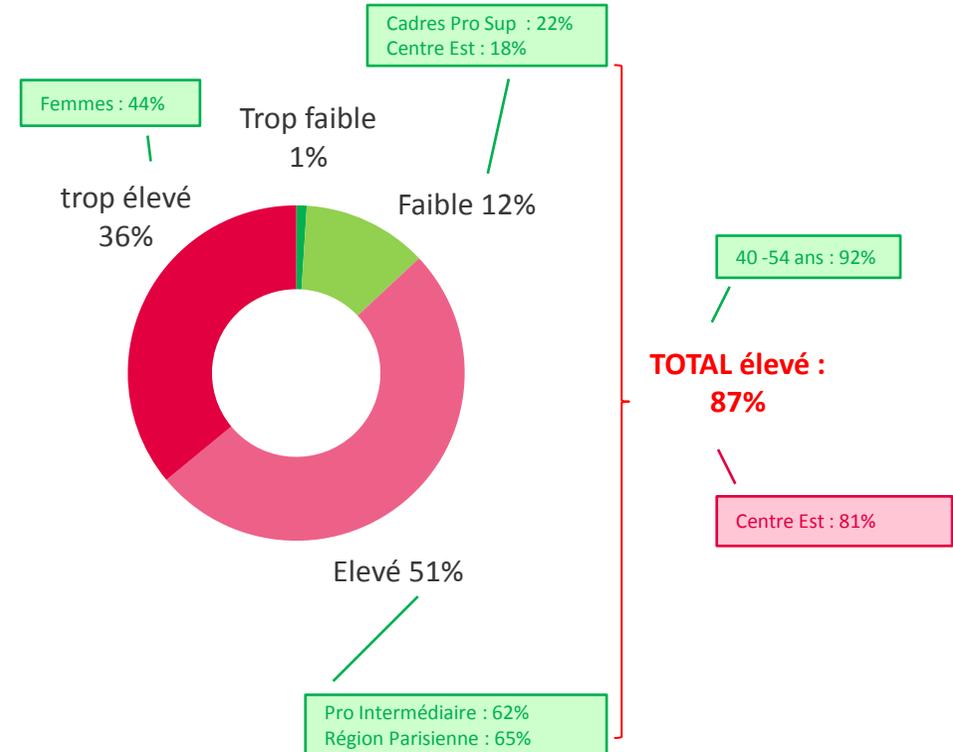


Perception de la facture d'eau

Base : 844p, 157p sans opinion, nsp

Q9. Concernant votre facture d'eau / assainissement, vous diriez que ... ?

Le prix GLOBAL de l'eau / assainissement est ...



Écart significatif inférieur au TOTAL

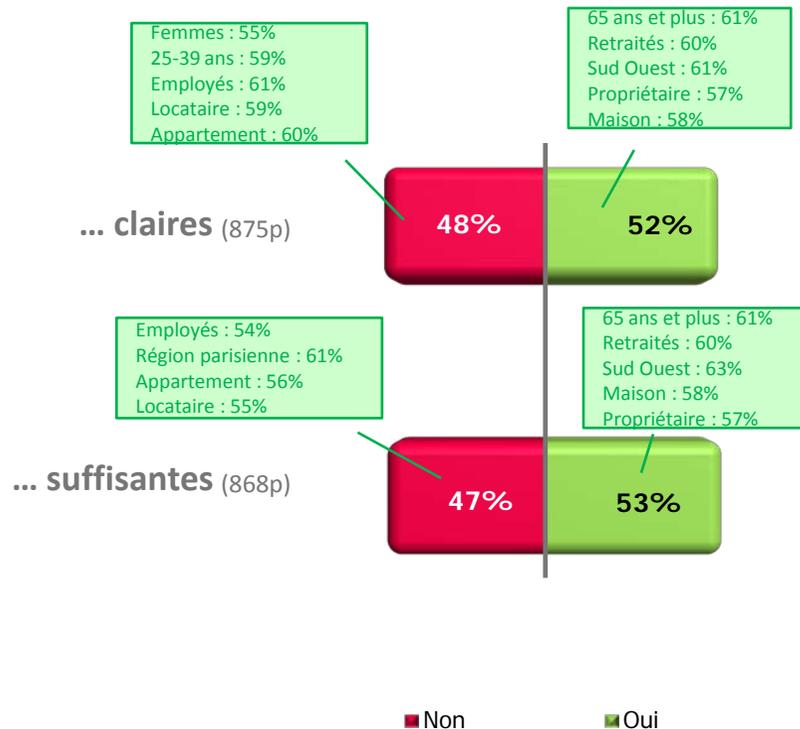
Écart significatif supérieur au TOTAL

Les intervenants de la gestion de l'eau

Les informations qui figurent sur la facture

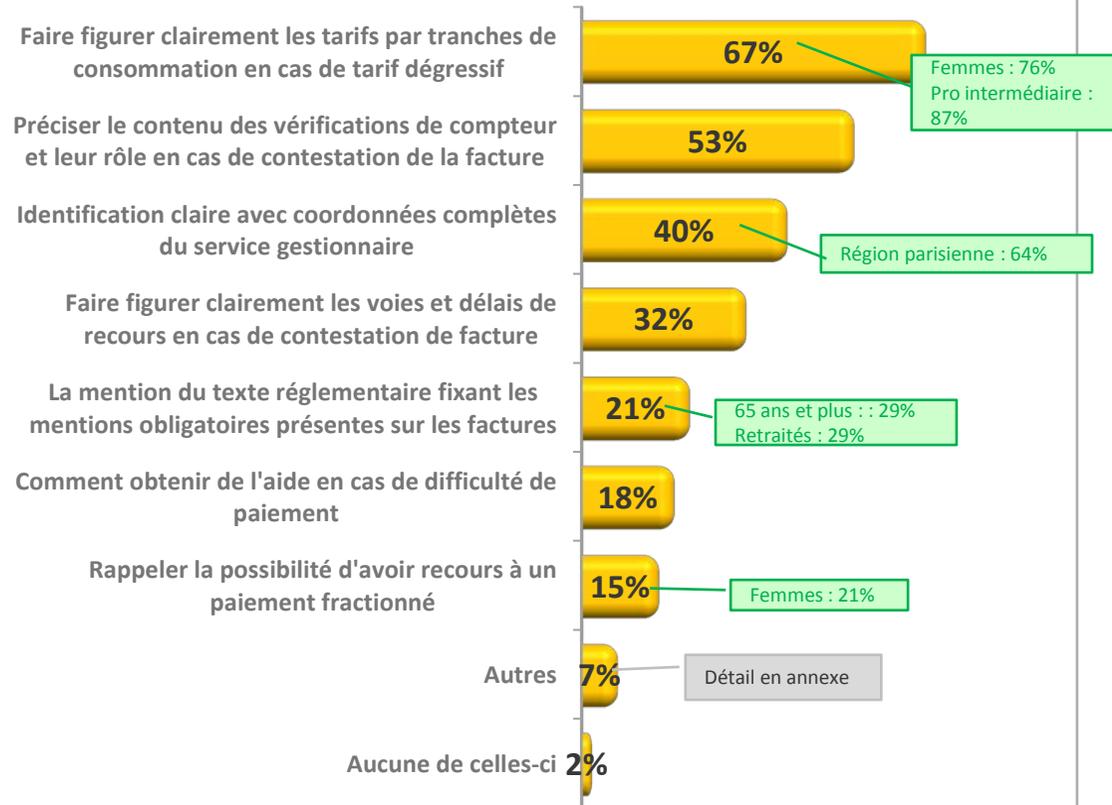
Base : hors Nsp

Q10a. Les informations qui figurent sur votre facture d'eau vous paraissent-elles... ?



Base : 405p, à ceux qui estiment les informations insuffisantes

Q10b. Quelles informations supplémentaires souhaiteriez-vous voir sur votre facture ? (plusieurs réponses possibles)



Écart significatif inférieur au TOTAL

Écart significatif supérieur au TOTAL

Les intervenants de la gestion de l'eau

Les informations sur l'accès aux données sur l'eau et le droit à l'eau

Base : hors Nsp

Q11. Parlons maintenant de l'accès aux données sur l'eau et le droit à l'eau. Vous considérez-vous assez informé sur ... ?

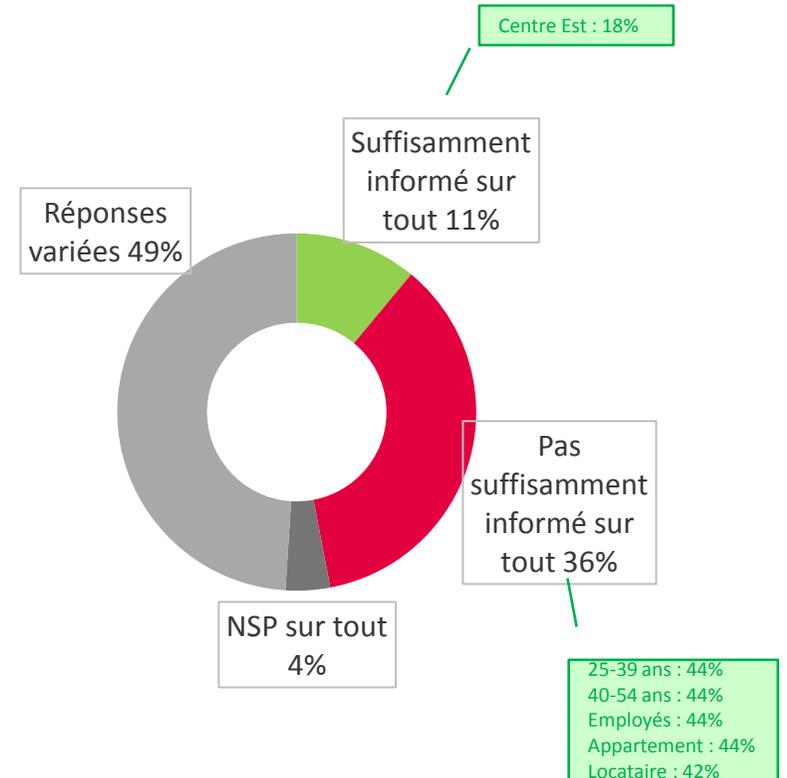
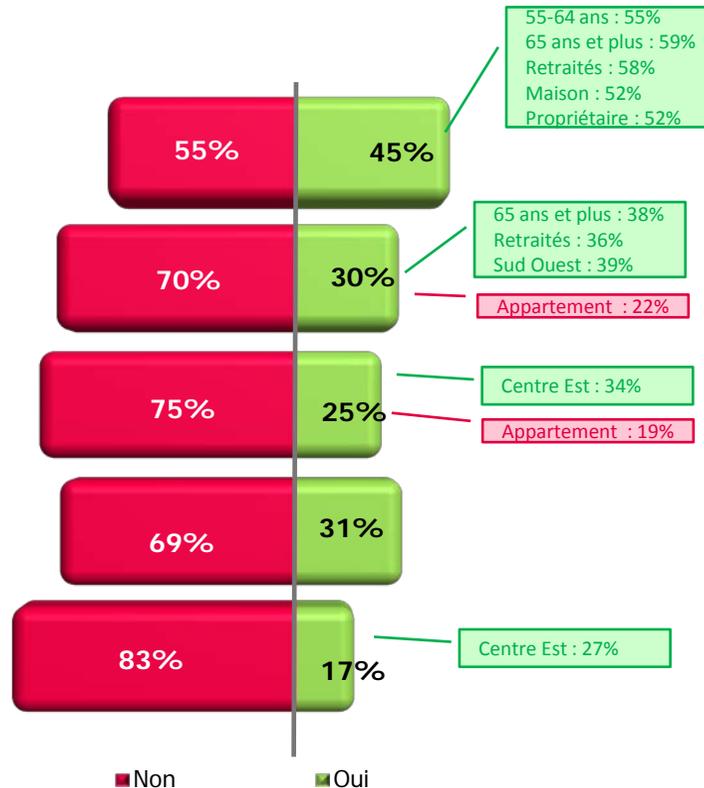
... la qualité de l'eau que vous buvez (934p)

... l'organisation de votre service d'eau et assainissement (899p)

... la performance de votre service d'eau et assainissement (888p)

... les prix pratiqués (911p)

... la justification des coûts du service (911p)



Écart significatif inférieur au TOTAL

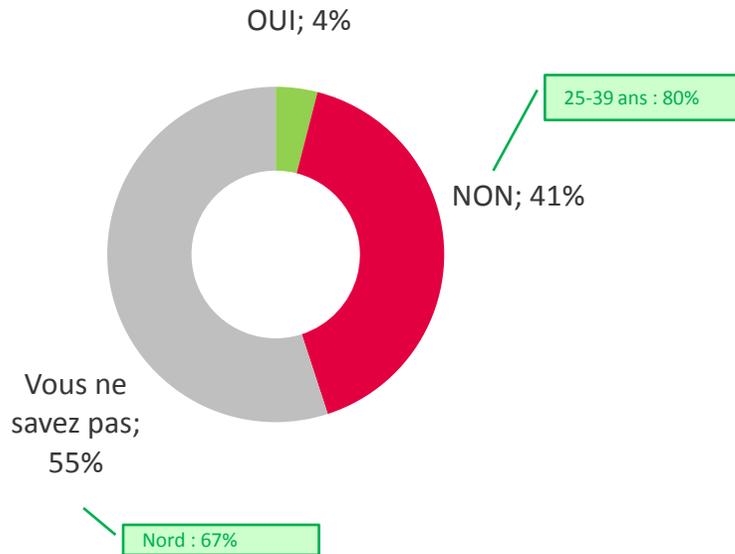
Écart significatif supérieur au TOTAL

Les intervenants de la gestion de l'eau

Connaissance des réunions organisées par la Collectivité

Base : 1001p

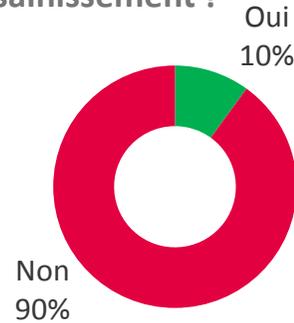
Q12. Des réunions d'information ou de concertation avec des représentants des usagers sont-elles organisées par votre Collectivité ?



Règlement du service de l'eau

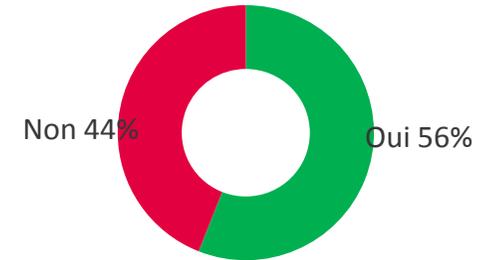
Base : 1001p

Q13a. Savez-vous ce qu'est le règlement du service de l'eau et de l'assainissement ?



Base : 98p

Q13b. Le règlement du service de l'eau et de l'assainissement vous a-t-il été communiqué ?



Connaissance et distribution	6%
Connaissance mais non distribution	4%
Non connaissance	90%

Artisan commerçant chef d'entreprise : 80%

Écart significatif inférieur au TOTAL

Écart significatif supérieur au TOTAL

V. En cas de problème avec l'eau

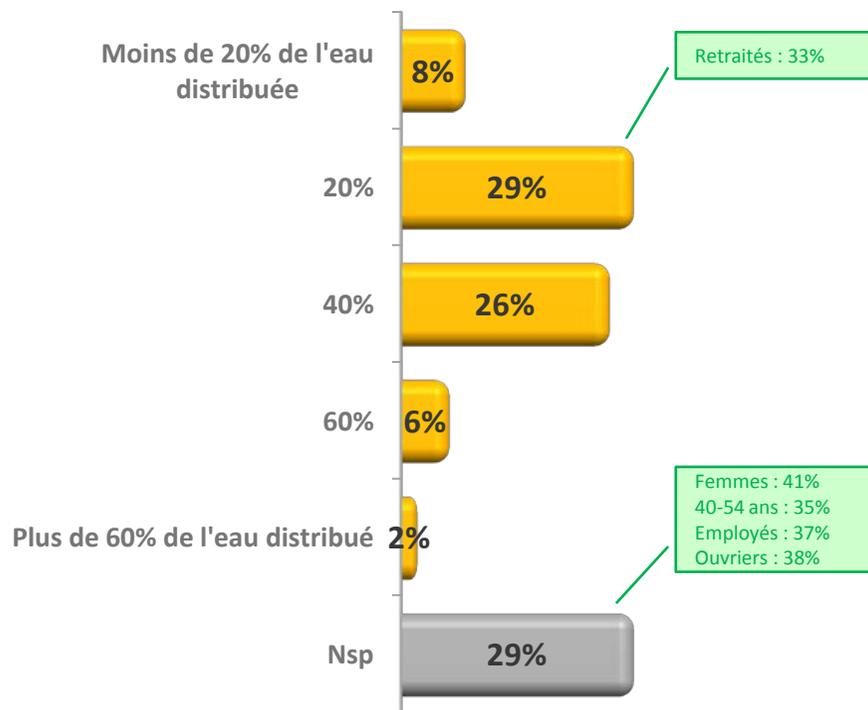


En cas de problème avec l'eau

Part d'eau perdue dans les réseaux de distribution

Base : 1001p

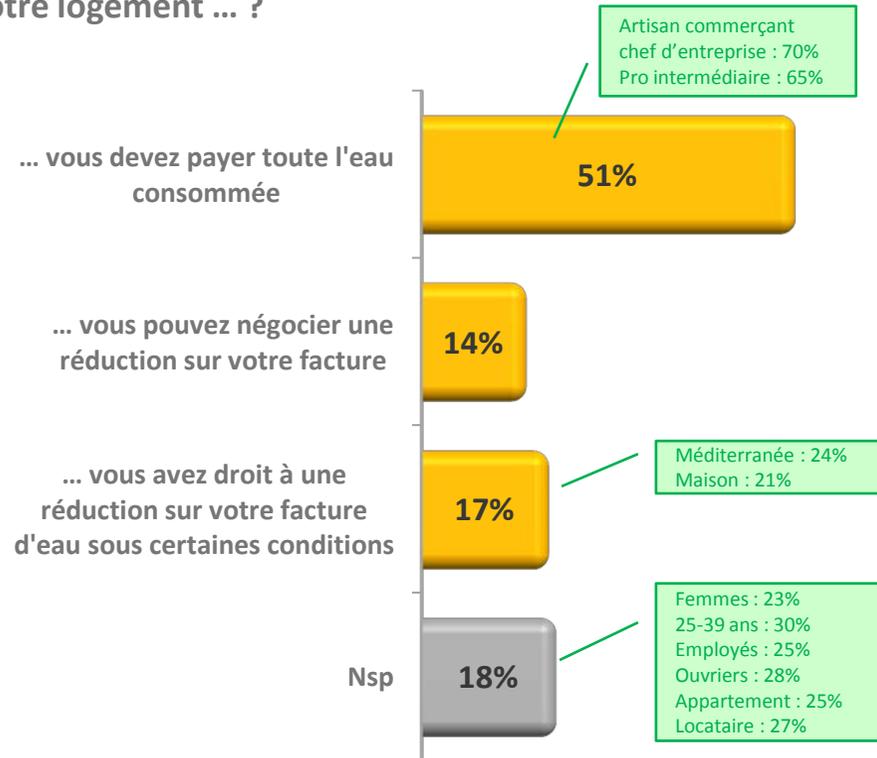
Q14. Quelle est, selon vous, la part d'eau moyenne perdue dans le réseau de distribution ?



En cas de fuite

Base : 1001p

Q15. Selon vous, en cas de fuite située après le compteur de votre logement ... ?



Écart significatif inférieur au TOTAL

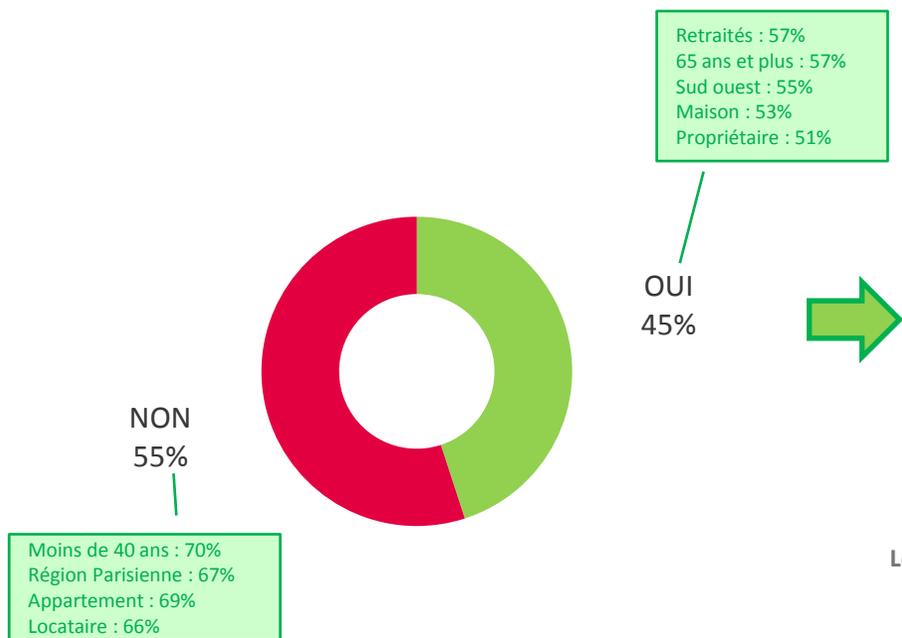
Écart significatif supérieur au TOTAL

En cas de problème avec l'eau

Difficulté de paiement de la facture d'eau

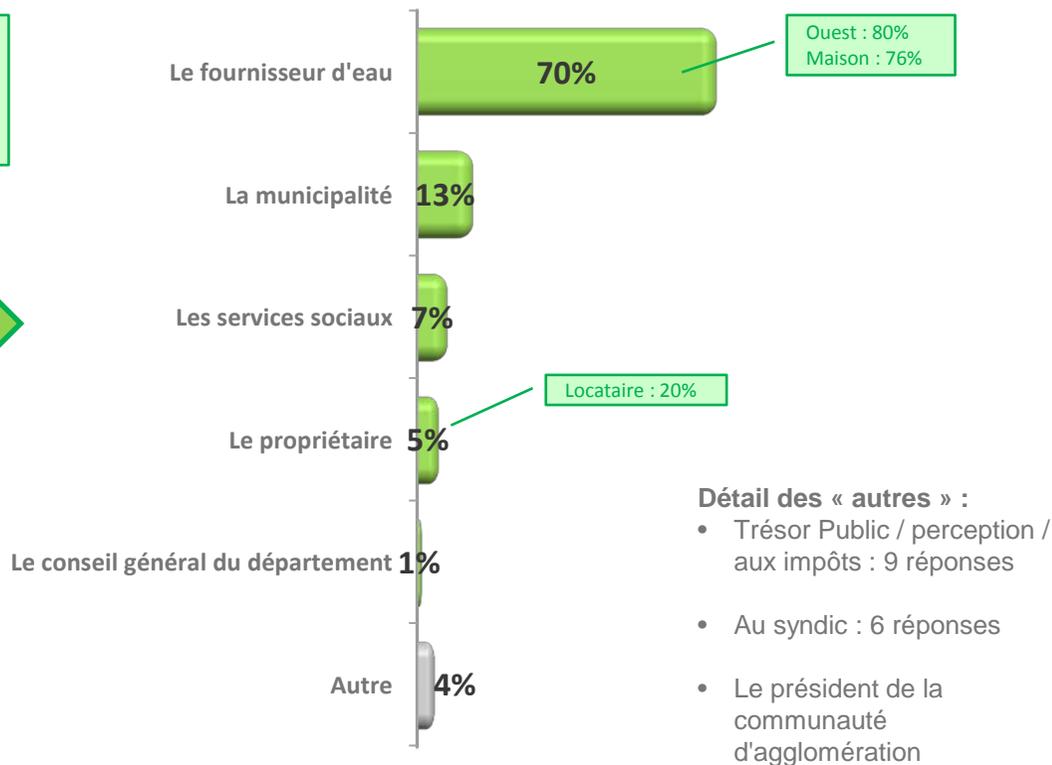
Base : 1001

Q16a. Savez-vous à qui vous adresser en cas de difficulté pour payer votre facture ?



Base : 449p, à ceux qui ont savent à qui s'adresser en cas de difficulté de paiement de facture

Q16b. A qui devez-vous vous adresser en 1^{er} lieu en cas de difficulté de paiement de votre facture ?



Écart significatif inférieur au TOTAL

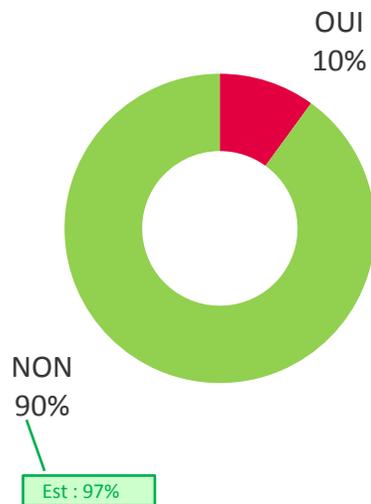
Écart significatif supérieur au TOTAL

En cas de problème avec l'eau

Litiges passés avec le service de l'eau

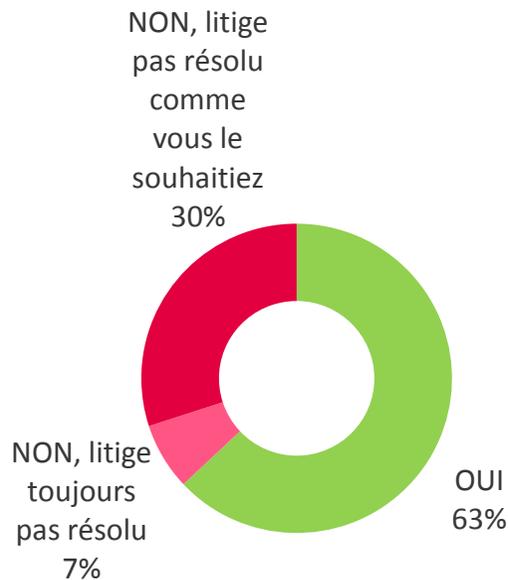
Base : 1001

Q17a. Avez-vous déjà eu un litige avec le service de l'eau ?



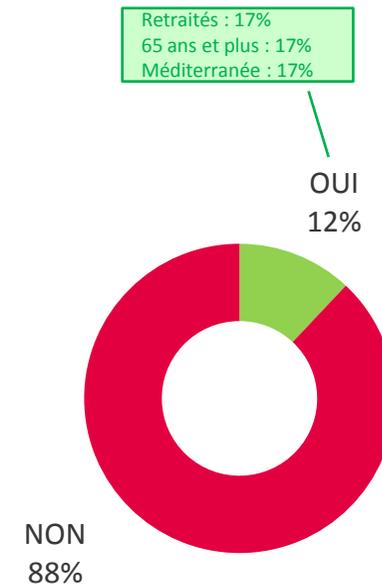
Base : 96p, à ceux qui déjà eu un litige avec le service de l'eau

Q17c. Ce litige a-t-il été résolu comme vous le souhaitiez ?



Base : 1001p,

Q18. Avez-vous déjà entendu parler du médiateur de l'eau ?



Écart significatif inférieur au TOTAL

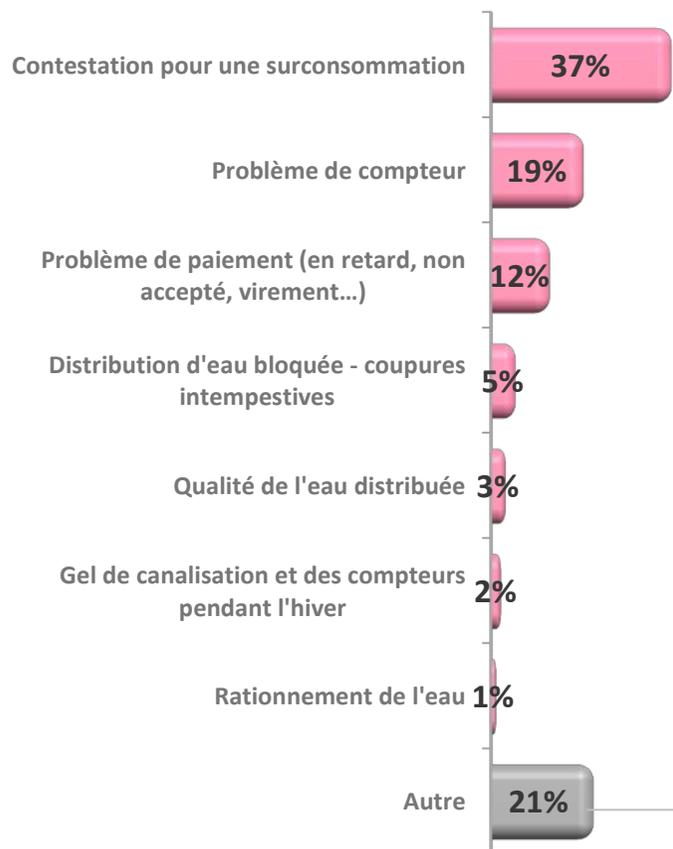
Écart significatif supérieur au TOTAL

En cas de problème avec l'eau

Litiges passés avec le service de l'eau

Base : 96p, à ceux qui déjà eu un litige avec le service de l'eau

Q17b. Quel a été le dernier litige que vous avez eu avec le service de l'eau ?



Détail des « autres » :

- 0m3 facturé !!!
- Mise en surpression du réseau ayant entraîné une rupture de ma canalisation
- Changement d'emplacement du compteur
- Gestion de mon contrat suite à déménagement : pas clair du tout
- Tout à l'égout qui refoulait chez moi. Et VEOLIA a refuser d'intervenir
- Changement de compteur sans prévenir et sans que je vérifie l'index du compteur enlevé
- Fuite avant compteur et la société de distribution ne veut pas intervenir
- Gel et rupture des canalisations obsolètes avant compteur.
- Fuite après compteur que j'ai pu très aimablement négocier à l'initiative de la Lyonnaise des eaux
- Tuyauterie débranchée
- Fuite après le compteur : La société fermière a facturé le prix du m3 au prix le moins élevé de ses tarifs
- Nécessité d'obtenir des informations complémentaires pour comprendre une facture de solde de tout compte lors de mon déménagement
- Envoi de deux factures en une semaine, payé les deux mais erreurs dans la soustraction de 2,50 euros, résultat envoi sans préavis de 2 camions avec 4 agents pour couper l'eau !!!
- Mon appartement était en location et une fois les locataires partis, j'ai reçu une très grosse facture d'eau suite au relevé compteur que les locataires n'ont pas fait depuis 2 ans et demi, et boom toujours la galère, ils auraient pu se rendre compte en amont du problème et nous prévenir d'une trop petite consommation
- Paiement de la taxe d'assainissement alors que ma propriété n'est pas raccordée (puits perdu)
- Etablissement d'une seule facture et d'une estimée et d'une réelle. Il n'y a qu'un relevé par an.
- Fuite d'eau (travaux effectués + geste commercial de la part de la Lyonnaise)
- Enorme fuite après compteur
- Non prise en compte du nouveau RIB lors du prélèvement alors que j'avais reçu un courrier m'informant de la prise en compte

VI. Annexes



Caractéristiques sociodémographiques (1/3)

1001 personnes ont été interrogées par Internet via un panel de consommateurs selon un échantillon national représentatif.

Sexe du chef de ménage

Homme	730	73%
Femme	271	27%
Total	1001	100 %

Taille d'agglomération du lieu de résidence

Zone rurale (moins de 2 500 habitants)	171	21 %
Petite ville (entre 2 500 et 50 000 habitants)	293	36 %
Grosse agglomération (+50 000 habitants)	350	43 %
Total	815	100 %

Age du chef de ménage

18 - 24 ans	53	5%
25 - 39 ans	216	22%
40 - 54 ans	286	29%
55 - 64 ans	177	18%
65 ans et plus	269	27%
Total	1001	100 %

Caractéristiques sociodémographiques (2/3)

Catégorie socioprofessionnelle du chef de ménage

Agriculteur / Artisan, commerçant, chef d'entreprise de plus de 10 salariés / Cadre et profession intellectuelle supérieure	154	15%
Profession intermédiaire / Employé	287	29%
Ouvrier	166	17%
Retraité / Autre sans activité professionnelle	394	39%
Total	1001	100 %

Caractéristiques sociodémographiques (3/3)

Statut de l'interviewé

Propriétaire	654	65%
Locataire	347	35%
Total	1001	100 %

Type d'habitation

Un appartement	366	37%
Une maison individuelle	635	63%
Total	1001	100 %

Région d'habitation

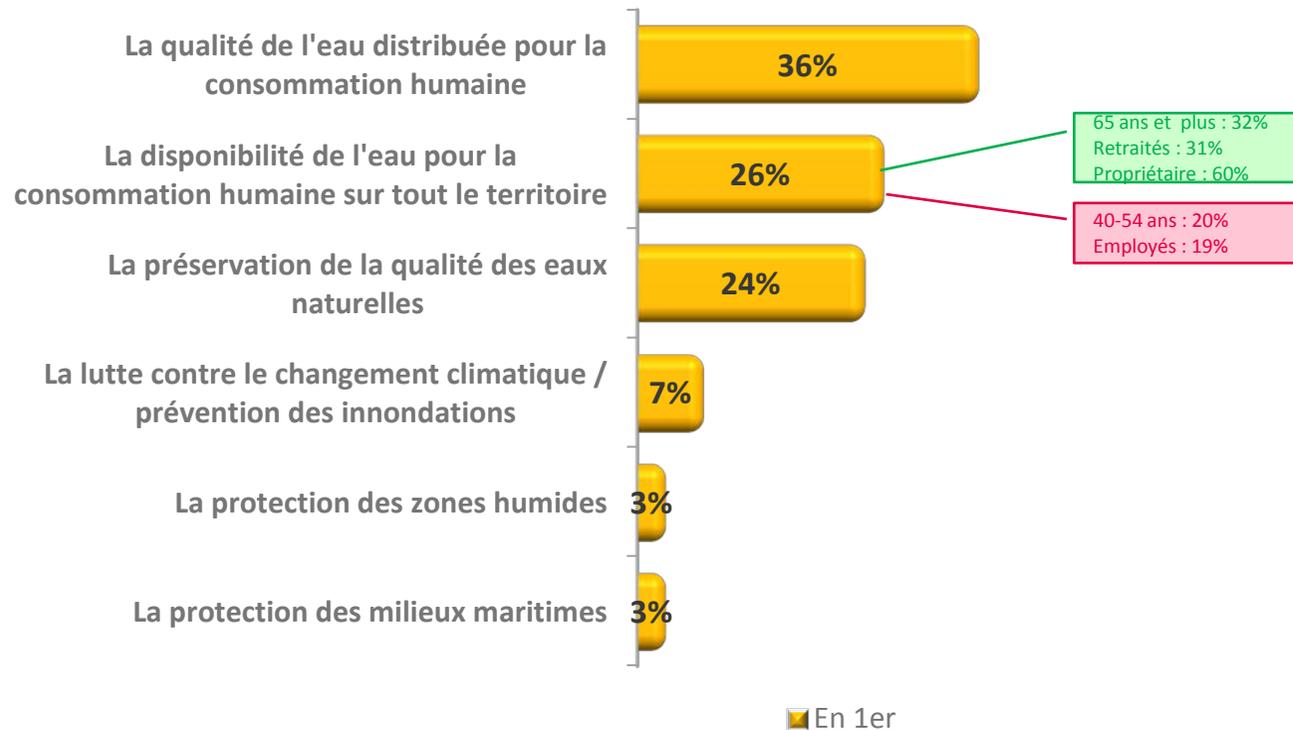
Région Parisienne	93	9%
Bassin parisien	211	21%
 Nord	72	7%
 Est	91	9%
 Ouest	131	13%
 Sud-Ouest	132	13%
 Sud-Est	135	13%
Méditerranée – Corse	136	14%
Total	1001	100 %

Perception de la gestion de l'eau

Les enjeux prioritaires (focus – cité en 1^{er})

Base : 1001p

Q1. d'après vous, parmi les critères suivants, quels sont les enjeux prioritaires dans le domaine de l'eau pour la France ?



65 ans et plus : 32%
Retraités : 31%
Propriétaire : 60%

40-54 ans : 20%
Employés : 19%

Écart significatif inférieur au TOTAL

Écart significatif supérieur au TOTAL

Perception de la gestion de l'eau

Détail des « autres » suggestions aux pouvoirs publics pour la préservation de l'eau

Base : 1001p

Q3b. Quelles seraient les suggestions que vous feriez aux pouvoirs publics en ce qui concerne la gestion et la préservation de l'eau ? (plusieurs réponses possibles)

Détail des « autres » :

- *L'océan n'est pas une poubelle*
- *Lutter contre les fuites sur les réseaux...*
- *inciter les sociétés privées à dépenser plus en recherche et développement et en entretien des réseaux. taxer les régies municipales qui ne dépensent rien en recherche et développement et en entretien des réseaux*
- *sanctions financières contre les pollueurs, interdictions des pesticides et insecticides non naturels et polluant. taxer l'agriculture non bio, taxer les produits à l'importation, même européenne (mort aux fraises dégoûtantes d'Espagne !)*
- *pour de l'eau publique gérée par l'Etat...*
- *Inciter les communes à revenir à une gestion directe de l'eau.*
- *Faire payer les gens qui ont des piscines ils consomment plus d'eau par un Système de sur taxe*
- *favoriser l'agriculture bio et interdire les pesticides et fongicides chimiques.*
- *Dessaler l'eau de mer*
- *Municipaliser la distribution de l'eau potable*
- *De même que les actions menées pour limiter la pollution industrielle, mieux contrôler la pollution agricole (pesticides, lisiers, etc...) et être intransigeant sur les sanctions en cas de déversement volontaire de produit polluant dans la nature. Exemple, en 2013, déversement volontaire de plusieurs milliers de litres de lisier dans une doline par un agriculteur du Doubs, pas de partie civile de l'état au procès, condamnation symbolique. Un industriel qui aurait fait la même faute aurait été contraint de fermer son usine !*
- *Moins avoir recours à des sociétés privées, quel que soit leur cahier des charges, et revenir à une gestion publique de l'eau. Par ailleurs dynamiser les agences de bassin et ne pas en faire des "machins" dépensiers sous animés par des hauts fonctionnaires mais plutôt par de vrais professionnels.*
- *Facturer la consommation au réel par compteur pour tout branchement et non pas au forfait dans les copropriétés*
- *Surveillance constante de la qualité de l'eau*
- *Dans toutes les constructions neuves il devrait y avoir obligatoirement: un circuit eau potable pour l'alimentation et la toilette ET un circuit récupérant les eaux des machines à laver ou lave-vaisselle, des baignoires ou douches alimentant les WC. Il n'y a pas besoin d'eau potable pour les WC*
- *Développer une gestion de double distribution de l'eau : potable pour l'usage culinaire et 'utilisable' pour un usage domestique : lessive, ménage, etc.*
- *Contrôle des industries et des pétroliers*
- *Supprimer le gaspillage des communes*
- *Séparer l'eau potable pour l'alimentaire et utiliser de l'eau non potable pour le jardin, les toilettes, nettoyer les rues etc.*
- *Eviter le gâchis d'eau car on a appris par mes médias que des m3 d'eau se perdaient chaque année dans les grandes villes suite à des fuites non réparées*
- *Rendre abordable les systèmes de récupération de l'eau de pluie et recyclage de l'eau au niveau individuel*
- *Renforcer la lutte contre les pollutions agricoles et pénaliser les pollueurs comme par exemple les élevages hors sol porcs, volailles qui ont entraînés les algues vertes et une pollution des rivières*

Les intervenants de la gestion de l'eau

Détail des « autres » suggestions faire figurer sur la factures

Base : 405p, à ceux qui estiment les informations insuffisantes

Q10b. Quelles informations supplémentaires souhaiteriez-vous voir sur votre facture ? (plusieurs réponses possibles)

- Copropriétaire d'un appartement le prix de l'eau est mis dans les charges en fonction de la consommation mais sans aucune information
- Les travaux d'entretien et les solutions apportées aux pertes d'eau.
- Faire figurer très lisiblement, avec chaque facture (et non uniquement en mairie) les non-conformités par rapport à la norme acceptable, ainsi que le nom de l'organisme qui accorde les dérogations quand la norme n'est pas respectée
- Il n'y a pas le détail pour l'eau dans nos charges globales.
- Trop de lignes sur la facture. Trop de taxes
- Résultats analyses de l'eau et dates
- Faire figurer clairement le prix TOTAL du m3
- Un service d'aide au consommateur qui souhaiterait passer, par exemple, contre réduction de sa facture, aux toilettes sèches, à la pose de collecteur d'eau, etc.
- Relevé qualité des eaux exhaustif
- Noter la présence d'autres polluants comme antibiotiques ...
- Evolution du prix et des taxes par rapport aux années N-1 et N-2 ou le prix moyen TTC par rapport à ces mêmes années
- Des analyses plus complètes
- Le pourcentage de réalisation des séparations de conduit dans la ville, entre eau de pluie et tout à l'égout
- Tarif assainissement global
- Savoir faire des arrondis de tva. C'est pourtant élémentaire !!!
- Avoir la possibilité pour tous d'avoir un paiement mensuelle ce n'est pas le cas dans ma commune
- Savoir le prix réel de l'eau entre la distribution puis l'assainissement (Plusieurs factures pour un même produit)
- Proposer de revenir à un service public, on ne veut pas de Vivendi
- Détailler à quoi servent toutes les taxes
- Faire figurer l'analyse COMPLETE de l'eau, y compris métaux, pesticides, herbicides, fongicides, médicaments...en un mot TOUT !
- Compréhension des analyses
- Possibilité de payer mensuellement par prélèvement automatique
- Détail des coûts de fonctionnement
- Plus de concurrence
- Le détail de la composition de l'eau au moins une fois par année.
- Connaitre la part versée par l'entreprise privée gestionnaire du service des eaux aux différents partis politiques pour les élections
- Noter le contrôle de la qualité de l'eau afin de nous rassurer quand on souhaite la consommer comme eau du robinet pour boire...
- Expliquer plus clairement le prix de l'assainissement de l'eau

Enquête Onema/ CLCV sur les français et l'eau

IP : Quota : 1000 foyers national représentatif de 18 ans et plus.

Madame Monsieur,

MV2 réalise actuellement une étude pour le CLCV (Association Nationale de Défense des Consommateurs et Usagers) à propos de l'intérêt des français pour l'eau qu'ils consomment.

En passant 5-10 minutes à remplir ce questionnaire, vous nous aiderez à mieux comprendre les enjeux de l'eau.

Toutes vos réponses resteront strictement confidentielles et les informations que vous voudrez bien nous donner seront utilisées uniquement dans le cadre de cette étude et aucunement à des fins commerciales.

Le CLCV et MV2 Conseil vous remercient par avance de votre participation à cette enquête.

S0- Etes-vous la personne qui s'occupe de gérer et payer les factures d'eau dans votre foyer ?

1. Oui → continuer l'interview
2. Non →

Si S0 = NON,

S0b. Dans ce cas, merci d'inviter la personne en charge des factures à répondre au questionnaire.

Et aller en S0

Tout d'abord, quelques questions pour mieux vous connaître ...

S1- Etes-vous le chef de ménage ?

1. Oui
2. Non

Si S1 = NON, poser

S1a- Le chef de ménage est ... ? (QUOTA)

1. Un homme
2. Une femme

S1b- et êtes-vous ... ?

1. Un homme
2. Une femme

Si S1 = NON, poser

S2a- Dans quelle tranche d'âge se situe le chef de ménage ? (QUOTA)

1. Moins de 25 ans
2. 25-39 ans
3. 40-54 ans
4. 55-64 ans
5. 65 ans et plus

S2b- Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?

1. Moins de 25 ans
2. 25-39 ans
3. 40-54 ans
4. 55-64 ans
5. 65 ans et plus

Si S1 = NON, poser

S5a- Quelle est la catégorie socio professionnelle du chef de ménage ? (QUOTA)

1. Agriculteur
2. Artisan / commerçant / chef d'entreprise
3. Cadre et profession intellectuelle supérieure
4. Profession intermédiaire
5. Employé
6. Ouvrier
7. Retraité
8. Autres sans activité professionnelle

S5b- Quelle est votre catégorie socio professionnelle ?

1. Agriculteur
2. Artisan / commerçant / chef d'entreprise
3. Cadre et profession intellectuelle supérieure
4. Profession intermédiaire
5. Employé
6. Ouvrier
7. Retraité
8. Autres sans activité professionnelle

S3- Lieu d'habitation :

1. Zone rurale (<2500 habitants)
2. Petite ville (entre 2500 et 50.000 habitants)
3. Grosse agglomération (+ 50.000 habitants)

S4- Région d'habitation : (QUOTA)

1. Est
2. Sud Ouest
3. Centre Est
4. Bassin Parisien
5. Ouest
6. Méditerranée
7. Région parisienne
8. Nord

S5. Vous habitez...

1. Un appartement
2. Une maison individuelle

S6. Etes-vous...

1. Propriétaire de votre logement
2. Locataire de votre logement

Reconstruction QUOTA sur Chef de Ménage pour les questions SEXE AGE CSP.

Si S1 = 1 (cad chef de ménage), alors

Prendre sexe = S1a et âge = S2b et CSP = S5b

S1 = 2 (cad non chef de ménage), alors

Prendre sexe = S1a et âge = S2a et CSP = S5a

CSP - S5 :

A	Agriculteurs exploitants, artisans, commerçants, chefs d'entreprise, cadres, professions intellectuelles supérieures	Codes 1 + 2+ 3
B	Professions intermédiaires, employés	Codes 4 +5
C	Ouvriers	Codes 6
D	Retraités et autres inactifs (étudiants, enfants)	Codes 7+8

Passons maintenant aux questions sur le domaine de l'eau

Q1. D'après vous, parmi les critères suivants, quels sont les enjeux prioritaires dans le domaine de l'eau pour la France ? Pourriez-vous les classer par ordre décroissant, le 1^{er} étant le plus important et le 6^{ème} le moins important ?

IP rotation aléatoire des items – possibilité de sortir sans avoir numéroté l'ensemble des items	
1.	Lutte contre le changement climatique / Prévention des inondations ?
2.	Protection des zones humides
3.	Protection des milieux maritimes
4.	Qualité de l'eau distribuée pour la consommation humaine
5.	Préservation de la qualité des eaux naturelles
6.	Disponibilité de l'eau pour la consommation humaine sur tout le territoire

Q2. Parmi les réponses ci dessous quelle est pour vous l'origine principale de la dégradation des milieux aquatiques ? (Vous choisirez une seule réponse dans la liste ci-dessous)

1.	Les produits domestiques (détergents, lessives, médicaments etc.)
2.	Les substances issues des activités agricoles (pesticides, herbicides et fongicides)
3.	Les substances issues des activités industrielles et artisanales
4.	Les eaux de pluie après lessivage des sols
5.	Les eaux résiduelles des stations collectives d'épuration après traitement
6.	Les eaux résiduelles des installations d'assainissement des particuliers individuelles (ANC)
7.	Autre (préciser)

Q3a. Pensez-vous que les pouvoirs publics mettent en œuvre toutes les mesures nécessaires en ce qui concerne.... ?

IP rotation aléatoire des items	Oui	Non	Nsp
1. ... la gestion économe (quantité) des ressources en eau ?	1	2	9
2. ... la préservation de la qualité des eaux naturelles (lacs, rivières,...)	1	2	9
3. ... la préservation de la qualité de l'eau potable?	1	2	9
4. ... la préservation de la biodiversité des milieux aquatiques ?	1	2	9

Q3b. Quelles seraient les suggestions que vous feriez aux pouvoirs publics en ce qui concerne la gestion et la préservation de l'eau ? Merci d'indiquer les 3 principales les plus importantes pour vous (Vous pouvez choisir parmi les suggestions proposées ci-dessous et en proposer d'autres)

1. Renforcer la lutte contre les pollutions (par les nitrates, azote, etc...)
2. Favoriser la communication relative à la qualité de l'eau et des milieux aquatiques
3. Investir dans la recherche scientifique afin d'améliorer les procédés d'assainissement et de dépollution
4. Inciter à une utilisation plus rationnelle et économe de l'eau
5. Augmenter les exigences relatives à la qualité de l'eau pour la consommation humaine
6. Améliorer la transparence de la gestion des services d'eau par des sociétés privées
7. Faire prévaloir la protection de l'environnement aquatique sur les politiques commerciales (agricoles,...)
8. Autres suggestions (cliquez ici et écrivez en clair vos autres suggestions)
9. Aucune

Parlons maintenant de la gestion du service et de la tarification de l'eau

Q4. Quel est votre niveau de satisfaction concernant la gestion de l'eau sur votre commune ? Diriez-vous que vous êtes

1. Très satisfait
2. Assez satisfait
3. Plutôt pas satisfait
4. Pas du tout satisfait
5. Sans opinion

Q5. Connaissez-vous le nom de la collectivité qui gère votre service d'eau ou d'assainissement ?

1. oui
2. non

Q6. Connaissez-vous le nom de l'exploitant de votre service d'eau ou d'assainissement ?

1. oui
2. non

Q7a. Connaissez-vous le prix moyen de l'eau en France ?

1. oui → Q7b

1. non → Q8a

Q7b. Selon vous, quel est le prix d'un mètre cube d'eau en France en ce moment ?

(si vous ne savez pas, passer la question) |__|__| €/ m3 → Q8a

Q8a. Connaissez-vous le prix moyen de l'eau que vous payez ?

1. oui → Q8b
2. non → Q9

Q8b. Selon vous, quel prix payez-vous un mètre cube d'eau ?

(si vous ne savez pas, passer la question) |__|__| €/ m3

Q9. Concernant votre facture d'eau/assainissement, vous direz que ...

IP rotation aléatoire des items	Trop faible	Faible	Elevé	Trop élevé	Sans opinion	Non concerné
1. ... le prix de votre ABONNEMENT à l'eau/assainissement s'il existe est ...	1	2	3	4	9	8
2. ... le PRIX GLOBAL de l'eau/assainissement est ...	1	2	3	4	9	8

Q10a. Les informations qui figurent sur votre facture d'eau vous paraissent-elles ... ?

IP rotation aléatoire des items	Oui	Non	Nsp
1. ... claires ?	1	2	9
2. ... suffisantes ?	1	2	9

IP : si Q10a2 = non, poser

Q10b. Quelles informations supplémentaires souhaiteriez-vous voir sur votre facture ?

Merci d'indiquer les 3 principales les plus importantes pour vous

(Vous pouvez choisir parmi les suggestions proposées ci-dessous et en proposer d'autres)

1. Faire figurer clairement les tarifs par tranches de consommation dans le cas d'un tarif dégressif de l'eau
2. Faire figurer clairement les voies et délais de recours en cas de contestation de la facture
3. Préciser le contenu des vérifications de compteur et leur rôle en cas de contestation de la facture
4. Rappeler la possibilité d'avoir recours à un paiement fractionné
5. Comment obtenir de l'aide en cas de difficultés de paiement
6. La mention du texte règlementaire (arrêté du 10 juillet 1996) fixant les mentions obligatoires présentes sur les factures d'eau et d'assainissement
7. Identification claire avec coordonnées complètes du service gestionnaire
8. Autres suggestions (cliquez ici et écrivez en clair vos suggestions)
9. Aucune

Parlons maintenant de l'accès aux données sur l'eau et le droit à l'eau

Q11. Vous considérez-vous assez informé(e) sur ... ?

IP rotation aléatoire des items	Oui	Non	Nsp
1. ... la qualité de l'eau que vous buvez ?	1	2	9
2. ...l'organisation de votre service d'eau et d'assainissement ?	1	2	9
3. ...la performance de votre service d'eau ou d'assainissement ?	1	2	9
4. ... les prix pratiqués (prix de l'eau, d'un branchement, d'un abonnement etc.) ?	1	2	9
5. ... la justification des coûts du service ?	1	2	9

Q12. Des réunions d'information et (ou) de concertation avec des représentants des usagers sont-elles organisées par votre collectivité sur la gestion et l'évolution du service ?

1. oui
2. non
3. vous ne savez pas

Q13a. Savez-vous ce qu'est le « règlement du service de l'eau et de l'assainissement » ?

1. oui → Q13b
2. non → Q14

Q13b. Si oui, vous a-t-il été communiqué ?

1. oui
2. non

Q14. Quelle est, selon vous, la quantité d'eau moyenne perdue dans le réseau de distribution ? (depuis le départ jusqu'à votre compteur d'eau)

1. moins de 20%
2. 20%
3. 40%
4. 60%
5. plus de 60%
6. Vous ne savez pas

Q15. Selon vous, en cas d'une fuite située après le compteur de votre logement...

(cochez une seule réponse)

1. ... vous devez payer toute l'eau consommée
2. ... vous pouvez négocier une réduction de votre facture
3. ... vous avez droit à une réduction de votre facture, sous certaines conditions
4. Vous ne savez pas

Q16a. Savez-vous à qui vous adresser en cas de difficulté pour payer votre facture ?

1. Oui → Q16b
2. Non → Q17

Q16b. A qui devez-vous vous adresser en premier lieu en cas de difficulté de paiement de votre facture ?
(cochez une seule réponse)

1. Le propriétaire
2. Le conseil général du département
3. Les services sociaux
4. La municipalité
5. Le fournisseur d'eau
6. (si vous vous adressez à une autre personne non mentionnée dans la liste ci-dessus, cliquez ici et écrivez en clair)

Q17. Avez-vous déjà eu un litige avec le service de l'eau ?

1. Oui → Q17b
2. Non → Q18

Q17b. Quel a été le dernier litige que vous avez eu avec le service de l'eau ?
(cochez une seule réponse)

1. Contestation pour une surconsommation
2. Gel de canalisations et des compteurs pendant l'hiver
3. Problème de compteur (déplacement, dysfonctionnement,...)
4. Qualité de l'eau distribuée
5. Distribution d'eau bloquée- coupures intempestives
6. Rationnement de l'eau
7. Problème de paiement (paiement non accepté – chèque arrivé en retard – problème de virement...)
8. Non communication du règlement de service
9. (s'il vous est arrivé autre chose que ce qui est écrit dans la liste ci-dessus, cliquez ici et racontez en clair)

Q17c. Ce litige a-t-il été résolu comme vous le souhaitiez ?

1. oui
2. non, litige toujours pas résolu
3. non, litige pas résolu comme vous le souhaitiez

Q18. Avez-vous déjà entendu parler du médiateur de l'eau ?

1. Oui
2. Non

Ce questionnaire est maintenant terminé. Nous vous remercions de l'intérêt que vous y avez porté.