

L'EAU DU ROBINET
L'EAU DU ROBINET



CRIOC, octobre 2006

CRIOC

Centre de Recherche et d'Information
des Organisations de Consommateurs



Agenda

1. Introduction
2. Objectifs
3. Méthodologie
4. Perception de l'eau du robinet
5. Eau du robinet comme boisson
6. Prix de l'eau du robinet
7. Eau de pluie et eau du robinet : utilisations
8. Conclusions
9. Recommandations

Introduction

- L'eau qui arrive à notre robinet est potable et fait l'objet de nombreux contrôles. Pourtant, lorsqu'il s'agit de la boire, elle est souvent boudée par le consommateur belge qui lui préfère en général l'eau en bouteille.
- L'eau du robinet « saine et de qualité », est-ce vraiment l'image qu'en a le consommateur belge en 2006 ? Quelle confiance a-t-il en cette eau et la boit-il volontiers?
- Par ailleurs, à l'heure où il est beaucoup question de coût vérité et de prix vérité de l'eau, il est intéressant de savoir comment les consommateurs perçoivent le prix de l'eau et à quoi ils s'attendent pour l'avenir.
- Enfin, l'eau de pluie est-elle une alternative fréquemment utilisée par les consommateurs belges pour la plupart des utilisations courantes ?

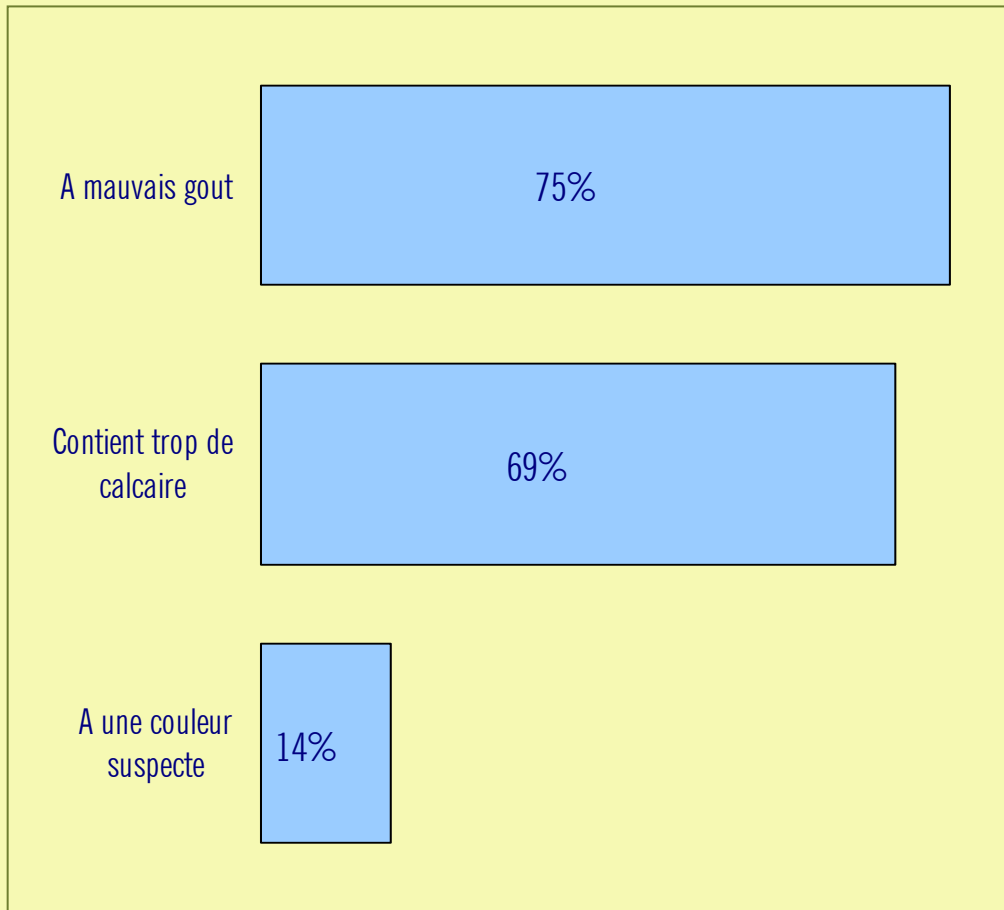
Objectifs

- Analyser les perceptions et attitudes des consommateurs belges vis-à-vis de l'eau du robinet par rapport à sa qualité, sa potabilité, à la santé.
- Déterminer les profils des consommateurs d'eau du robinet.
- Évaluer la perception du prix de l'eau, de l'eau en bouteille et de son devenir.
- Analyser les comportements d'utilisation de l'eau de pluie comme alternative à l'eau du robinet.

Méthodologie

- 597 interviews réalisées par téléphone auprès des habitants de Belgique âgés de 17 ans et +.
- Field : 13 au 30 mars 2006.
- Échantillon aléatoire stratifié redressé.
- Les résultats ont fait l'objet des traitements statistiques adéquats (χ^2 , marge d'erreur).
- La marge d'erreur totale maximale sur l'échantillon est de 4 %.
- Seuls les résultats significatifs sont présentés. Toutefois, chaque donnée a été analysée en fonction de la localisation (régions), du genre, de l'âge, de la taille et de la composition du ménage, des groupes sociaux (inférieurs, moyens, supérieurs) et du fait d'être PRA ou non (principal responsable d'achat).

Perception de l'eau du robinet

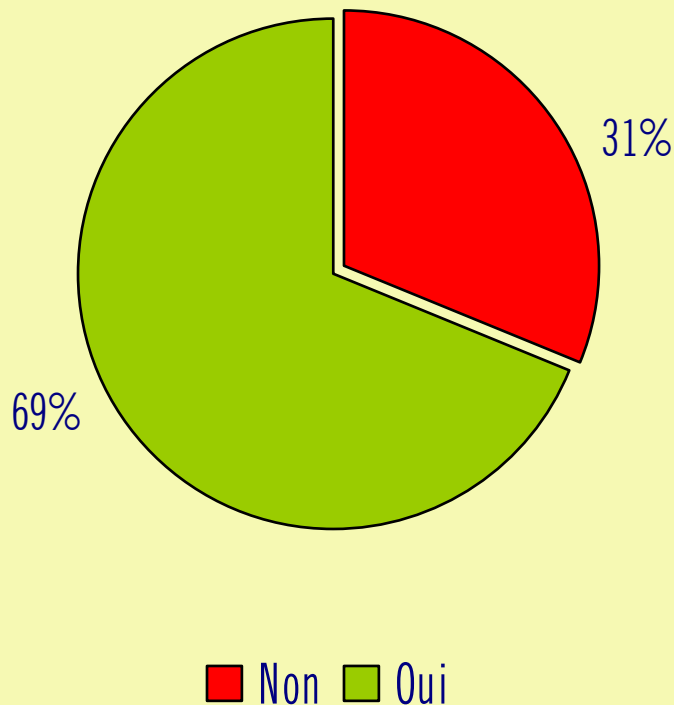


➤ L'eau du robinet...

- Trois consommateurs sur quatre estiment que l'eau du robinet a mauvais goût. Cette opinion est plus répandue encore dans les petites localités flamandes (87%). Or, dans le cadre de dégustations à l'aveugle, rares sont les consommateurs qui parviennent à identifier, au goût, une eau du robinet aérée parmi différentes eaux en bouteille.
- Sept consommateurs sur dix trouvent que l'eau du robinet contient trop de calcaire. Cette perception est nettement moins répandue à Bruxelles (50%).
- 14% des consommateurs trouvent que l'eau du robinet a une couleur suspecte. Cette opinion est encore moins répandue auprès des habitants des villes wallonnes (7%).

Base : répondants

Eau du robinet et santé

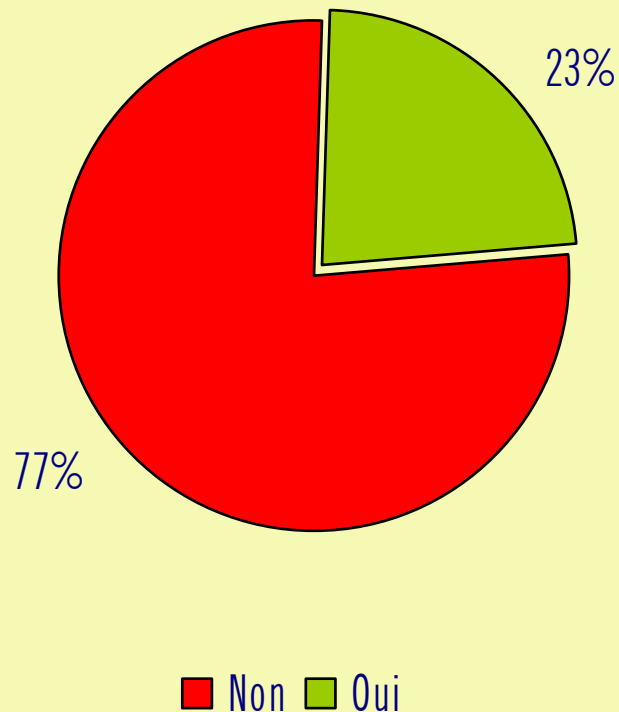


➤ L'eau du robinet est saine

- Près de sept consommateurs sur dix déclarent que l'eau du robinet est saine.
- Cette opinion est beaucoup plus marquée en Wallonie (91%) et auprès des personnes âgées de 40 à 49 ans (80%)
- Par contre, ils sont seulement 57% à la trouver saine en Flandre, et encore moins dans les petites localités flamandes (48 %).
- Les groupe sociaux inférieurs sont aussi moins nombreux à la trouver saine (55%).

Base : répondants

Eau du robinet et santé

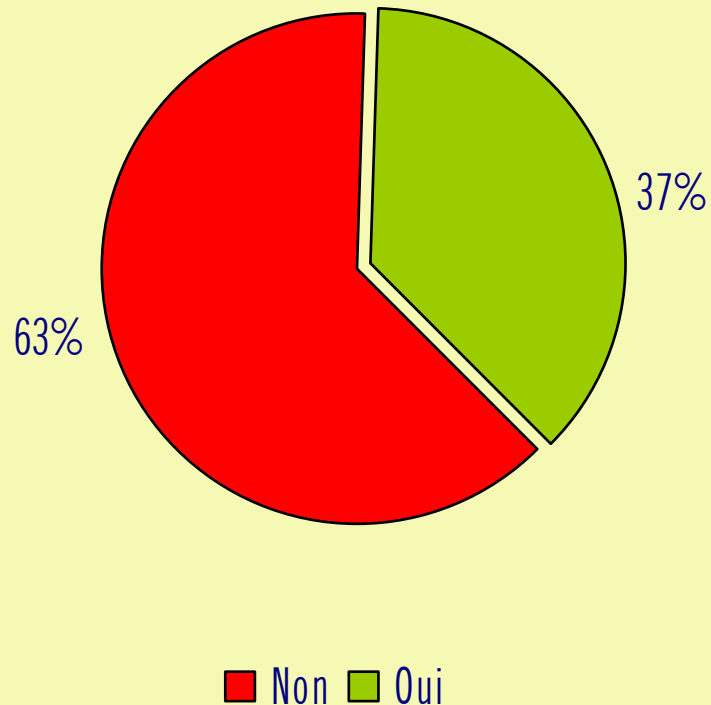


➤ L'eau du robinet contient des substances dangereuses pour la santé

- Presque plus d'un consommateur sur cinq pense que l'eau du robinet contient des substances dangereuses pour la santé.
- Cette opinion est encore plus répandue auprès des groupes sociaux inférieurs (40%), dans les petites localités flamandes (38%), auprès des 65 ans et plus (34%), auprès des familles ayant des enfants de 0 à 11 ans (33%) et en Flandre (30%).
- Cette opinion est par contre moins répandue en Wallonie (11%) et auprès des personnes de 18 à 29 ans (12%).

Base : répondants

Eau du robinet et santé

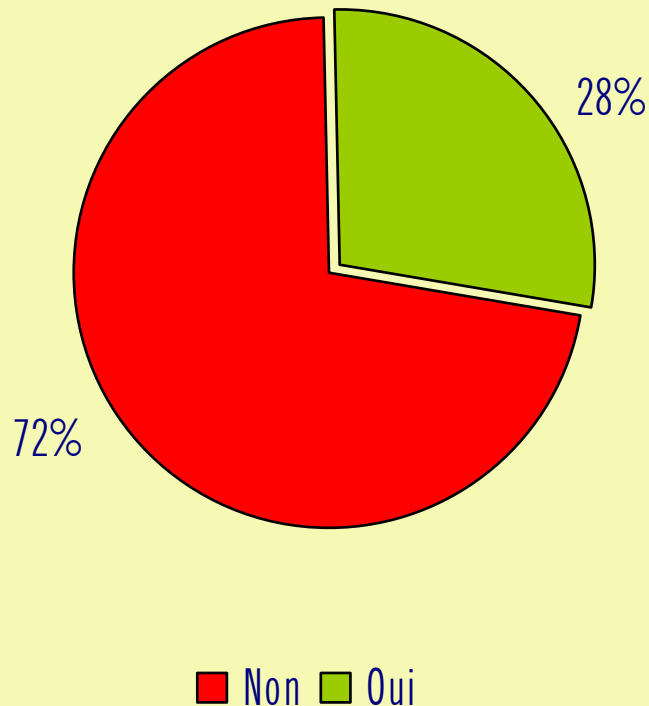


➤ A cause du calcaire qu'elle contient, l'eau du robinet est dangereuse pour la santé

- Presque quatre consommateurs sur dix pensent que le calcaire contenu dans l'eau du robinet la rend dangereuse pour la santé. Or, les études soulignent qu'une eau dure n'est pas mauvaise pour la santé.
- Cette opinion est encore plus répandue auprès des groupes sociaux inférieurs (53%), dans les petites localités flamandes (53%), auprès des 65 ans et plus (34%), auprès des familles ayant des enfants de 0 à 11 ans (33%) et en Flandre (30%).
- Cette opinion est un peu moins répandue en Wallonie (26%) et auprès des personnes de 18 à 29 ans (21%).

Base : répondants

Eau du robinet et potabilité

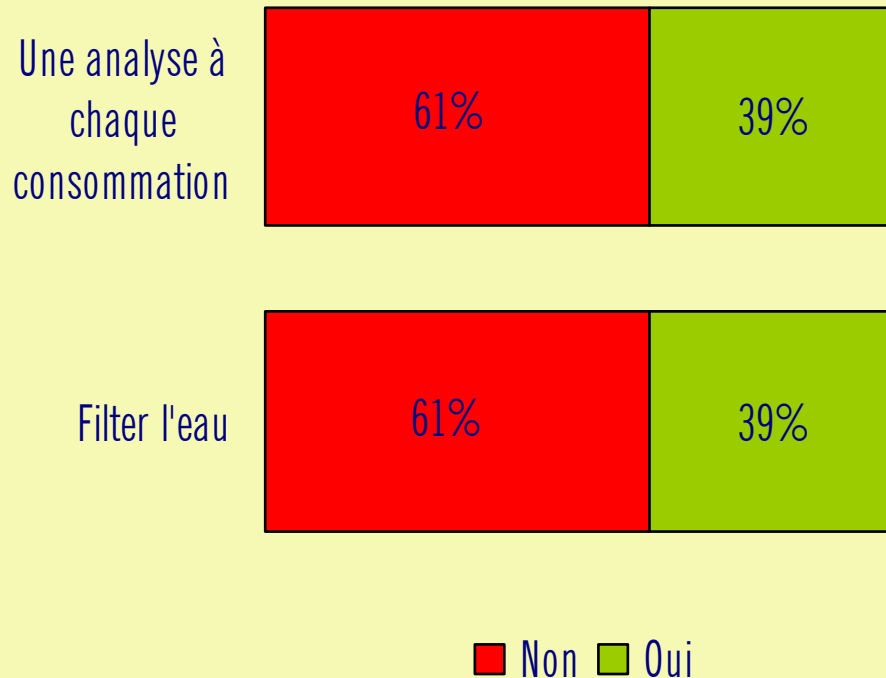


➤ Souvent, l'eau du robinet n'est pas potable

- Trois consommateurs sur dix estiment que la potabilité de l'eau du robinet pose souvent problème. Or, des études montrent que la qualité de l'eau du robinet en Belgique est fiable et conforme à la législation européenne relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine.
- Cette opinion est plus répandue dans les villes flamandes (38%) et auprès des familles ayant des enfants de 0 à 11 ans (38%). Elle est, par contre, moins répandue dans les villes wallonnes (13%), auprès des groupes sociaux supérieurs (19%), en Wallonie et parmi les francophones (20%).

Base : répondants

Eau du robinet et potabilité



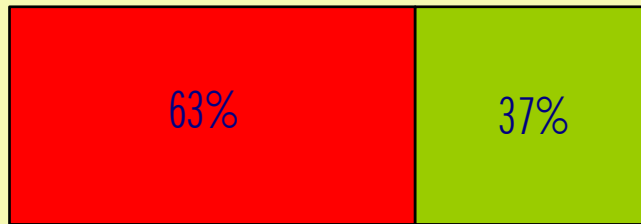
➤ Pour garantir que l'eau soit potable, il faut...

- Quatre consommateurs sur dix pensent que des analyses à chaque consommation ou la filtration sont des manières de garantir la potabilité de l'eau du robinet.
- Or, la potabilité de l'eau du robinet est garantie par les compagnies distributrices d'eau qui sont tenues de fournir une eau qui respecte plus de 50 paramètres de qualité définis par la législation européenne et d'opérer des contrôles réguliers. Ce niveau d'exigence est plus élevé que pour l'eau en bouteille.
- Par ailleurs, l'utilisation de cruches filtrantes, si elle permet de retenir certaines particules, ne permet pas de rendre potable une eau qui ne le serait pas avant filtration.

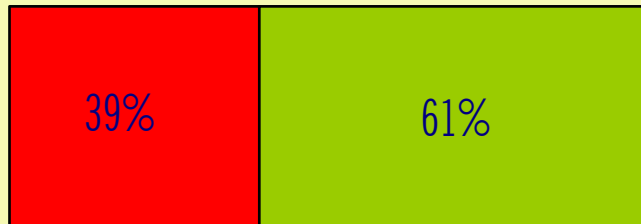
Base : répondants

Eau du robinet et potabilité

A cause du calcaire, l'eau du robinet est dangereuse pour la santé



Grâce au calcium, l'eau en bouteille est bonne pour la santé



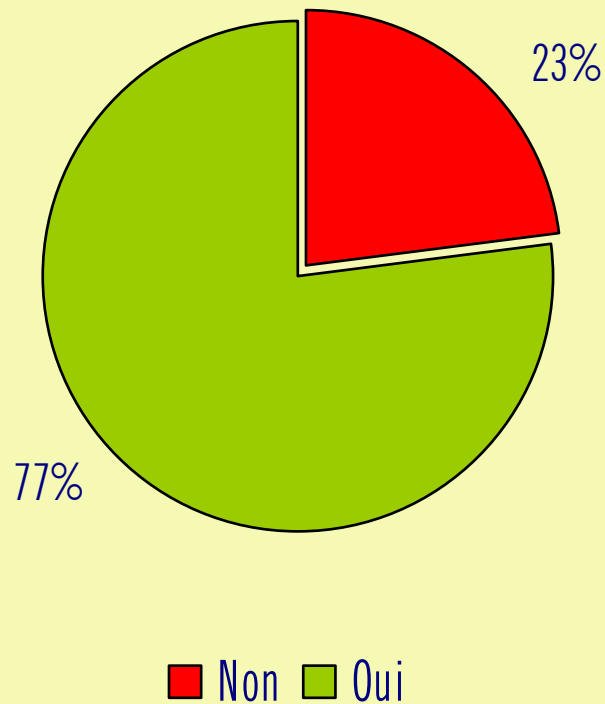
■ Non ■ Oui

➤ Une histoire de Ca...

- Presque quatre consommateurs sur dix pensent que le calcaire contenu dans l'eau du robinet la rend dangereuse pour la santé.
- Ils sont par contre six sur dix à penser que l'eau en bouteille est bonne pour la santé grâce au calcium.
- Or, le calcaire contenu dans l'eau du robinet n'est autre qu'un composé de calcium et n'est nullement dangereux pour la santé, qu'il provienne du robinet ou d'une bouteille. Son seul inconvénient est qu'il est la cause de dépôts qui entartrent robinetteries et appareils électroménagers.

Base : répondants

Eau du robinet et eau en bouteille

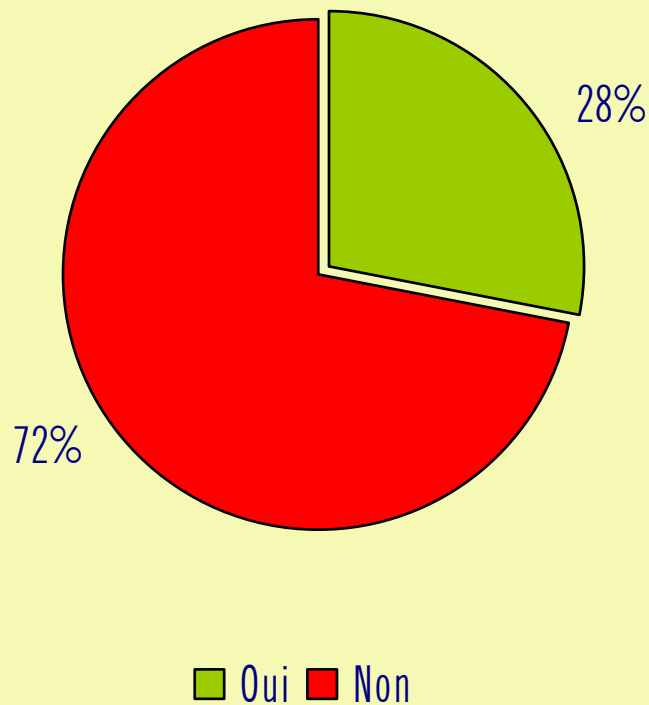


➤ Il vaut mieux boire l'eau en bouteille

- Près de huit consommateurs sur dix déclarent qu'il vaut mieux boire de l'eau en bouteille.
- Cette opinion est plus répandue auprès des personnes de 18 à 29 ans (87%). Par contre, ils sont seulement 66% à le penser parmi les groupes sociaux inférieurs.
- L'eau en bouteille coûte de 100 à 300 fois plus cher que l'eau du robinet mais l'argument « santé » conditionne le choix des consommateurs.

Base : répondants

Eau du robinet et eau en bouteille

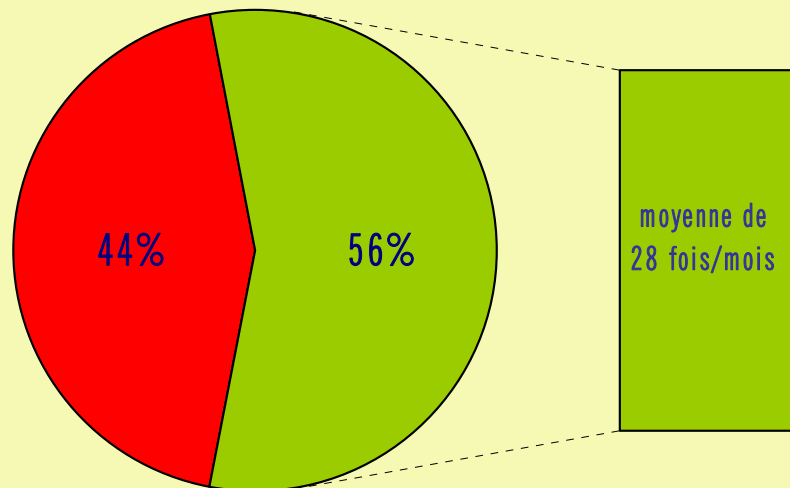


➤ Quand je reçois de invités, je n'ose pas offrir de l'eau du robinet

- Sept consommateurs sur dix n'osent pas offrir de l'eau du robinet à leurs invités.
- Ceci est très révélateur de l'image négative de l'eau du robinet.

Base : répondants

Eau du robinet comme boisson



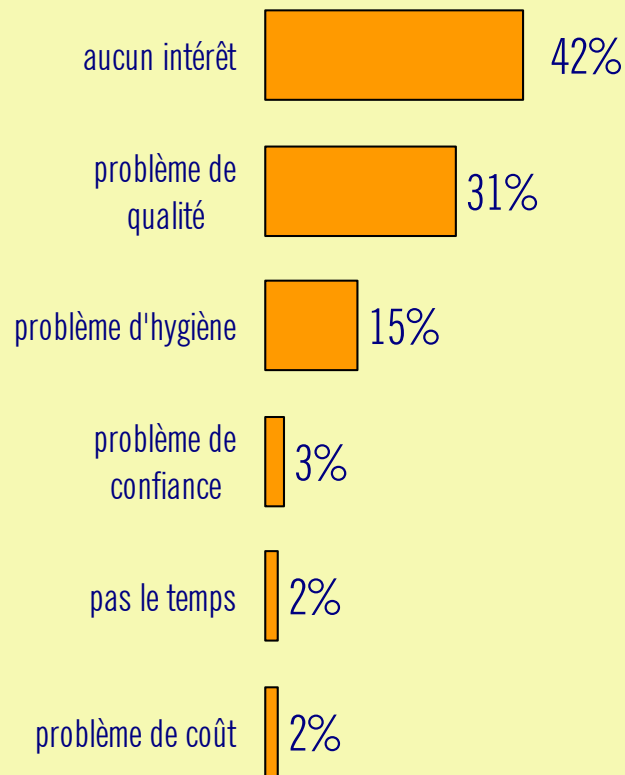
■ Non ■ Oui

➤ Buvez-vous de l'eau du robinet ? Si oui combien de fois ?

- Plus de la moitié des wallons déclarent boire de l'eau du robinet plutôt que de l'eau en bouteille. En particulier, les célibataires, les ménages de 4 personnes, les habitants de grandes villes et les groupes sociaux inférieurs sont plus nombreux à privilégier l'eau du robinet.
- En moyenne, ceux-ci le font presque quotidiennement.

Base : Wallonie

Eau du robinet comme boisson – les freins

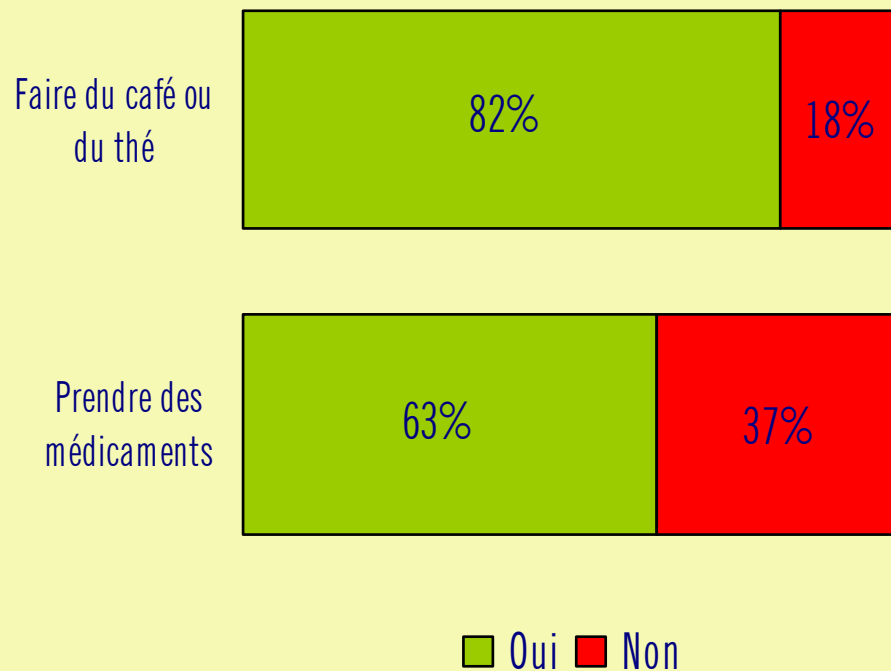


➤ Quelles sont les raisons qui vous poussent à ne adopter ce comportement ?

- Le désintérêt est la principale raison évoquée par les personnes qui ne privilégient pas l'eau du robinet. En particulier, les non-responsables d'achat, les hommes et les groupes sociaux moyens sont plus nombreux à n'y voir aucun intérêt.
- Le problème de qualité est également un problème important cité par trois non consommateurs d'eau du robinet sur dix. En particulier, les groupes sociaux inférieurs, les habitants de Charleroi et des grandes villes y sont plus sensibles.
- Dans une moindre mesure, ils citent également des problème d'hygiène, de manque de confiance.

Base : répondants qui ne boivent pas de l'eau du robinet (Wallonie)

Eau du robinet comme boisson - utilisation

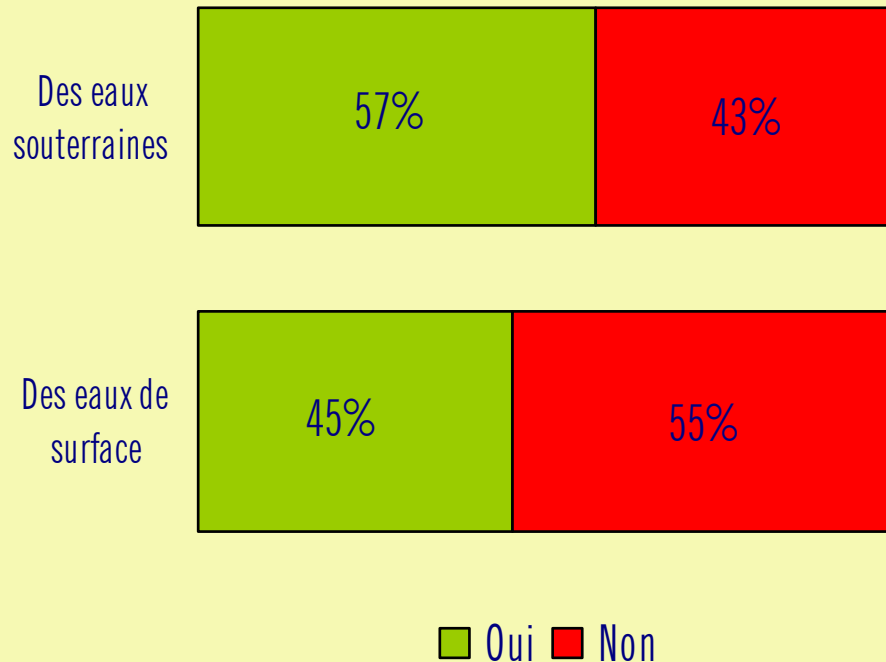


➤ Vous utilisez l'eau du robinet pour...

- Huit consommateurs sur dix utilisent l'eau du robinet pour faire du café ou du thé. Ce comportement est moins fréquent dans les groupes sociaux inférieurs (73%) et les familles ayant des enfants de 12 à 17 ans (71%).
- Ils sont six sur dix à utiliser l'eau du robinet pour prendre des médicaments. Ce comportement est plus fréquent en Wallonie (79%) et parmi les francophones (78%). Il est moins fréquent en Flandre (54%), auprès des groupes sociaux inférieurs (46%) et des petites localités flamandes (44%).

Base : répondants

D'où vient l'eau du robinet ?

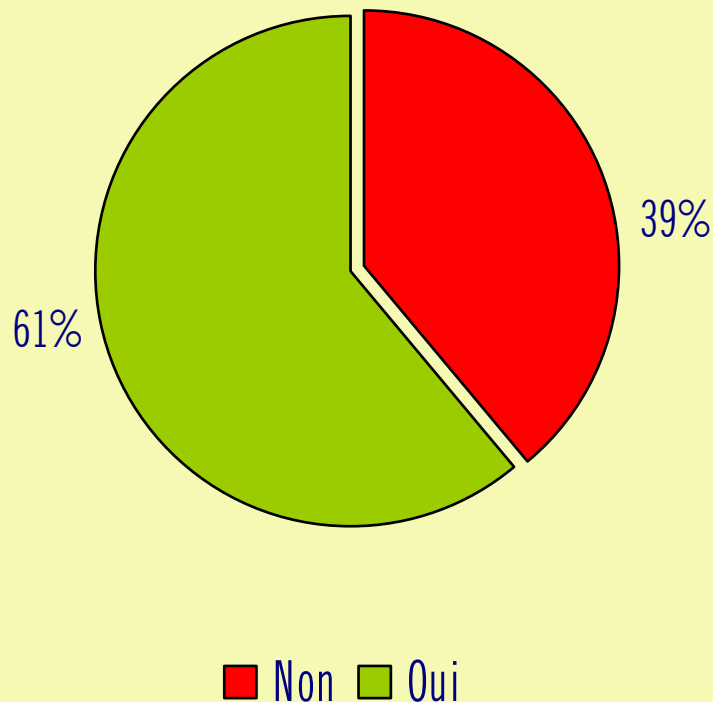


➤ L'eau du robinet provient...

- Six consommateurs sur dix pensent que l'eau du robinet provient des eaux souterraines. Cette opinion est beaucoup plus répandue en Wallonie (91%), dans les villes wallonnes (86%) et auprès des personnes de 40 à 49 ans (79%). Elle est moins fréquente dans les petites localités flamandes (28%), auprès des personnes qui ne sont pas responsables des achats (34%), en Flandre (41%) et auprès des personnes de plus de 50 ans.
- Plus d'un consommateur sur deux ne sait pas que l'eau du robinet provient des eaux de surface.

Base : répondants

Prix de l'eau du robinet

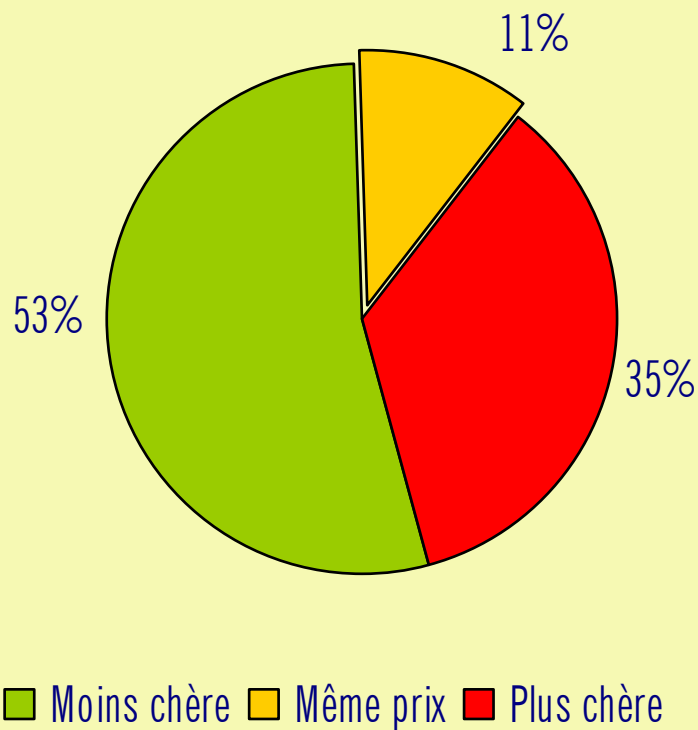


➤ L'eau du robinet est trop chère?

- Six consommateurs sur dix déclarent que l'eau du robinet est trop chère.
- Cette opinion est beaucoup plus marquée en Wallonie (82%) et parmi les francophones (78%).
- Par contre, ils sont seulement 47% à la trouver trop chère parmi les personnes qui ne sont pas responsables des achats, 49% dans les villes flamandes et les petites localités flamandes et 52% en Flandre.

Base : répondants

Prix de l'eau du robinet

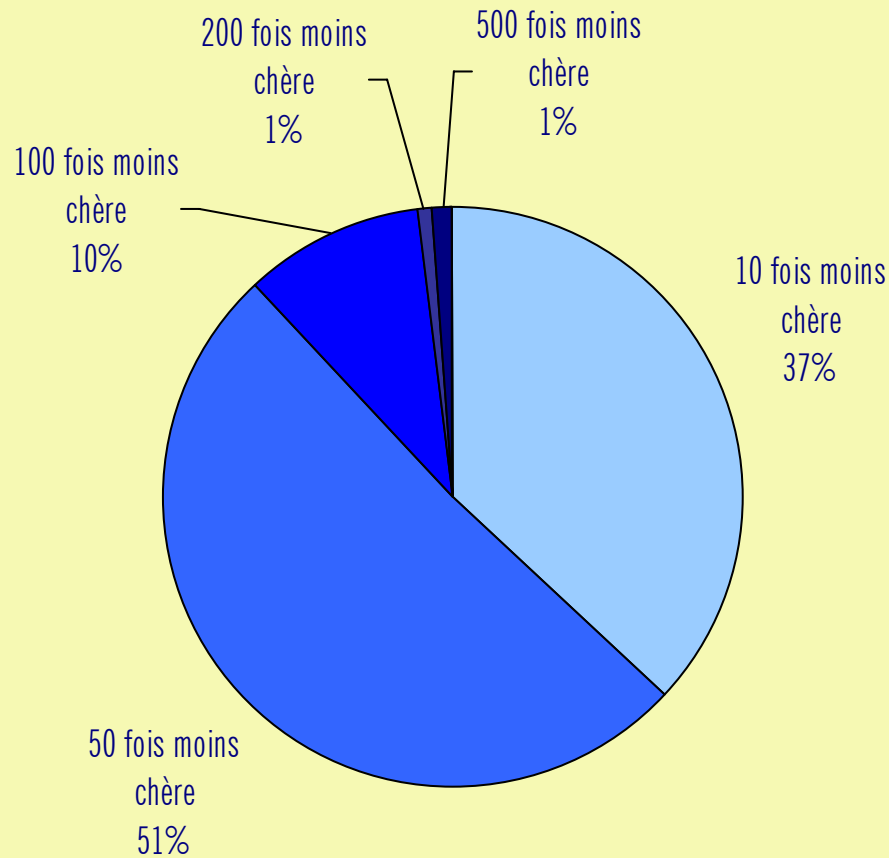


➤ Par rapport à l'eau en bouteille, l'eau du robinet est...

- Près de la moitié des consommateurs pense que l'eau du robinet est plus chère ou au même prix que l'eau en bouteille.
- Dans les petites localités flamandes, ils sont 83% à le penser, de même que les groupes sociaux inférieurs (66%), les personnes de 65 ans et plus (59%) et en Flandre (53%).
- Par contre, les francophones pensent nettement plus que l'eau du robinet est moins chère que l'eau en bouteille (84%).

Base : répondants

Prix de l'eau du robinet

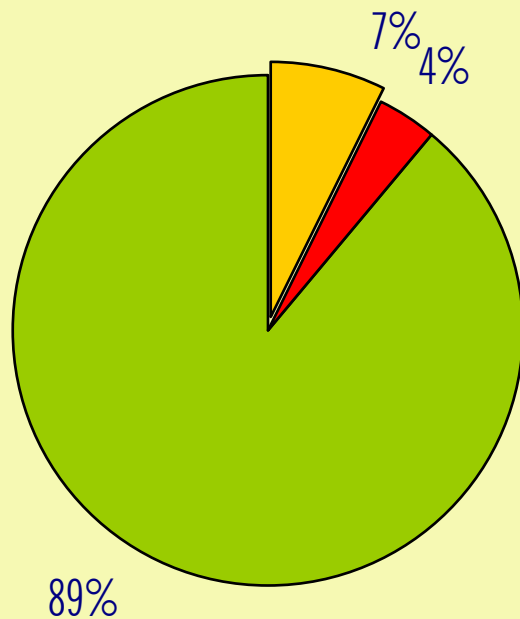


➤ Par rapport à l'eau en bouteille, l'eau du robinet est...

- Même parmi ceux qui pensent que l'eau du robinet est moins chère que l'eau en bouteille, la grande majorité des consommateurs sous-estiment la différence de prix.
- Il sont un sur trois à penser qu'elle est 10 fois moins chère, un sur deux à penser qu'elle est 50 fois moins chère et un sur dix à penser qu'elle est 100 fois moins chère.
- En réalité, l'eau du robinet est de 100 à 300 fois moins chère que l'eau en bouteille.

Base : ceux qui pensent l'eau du robinet est moins chère

Prix de l'eau du robinet dans le futur



■ Augmenter ■ Rester stable ■ Diminuer

➤ Dans le futur, je pense que le prix de l'eau du robinet va...

- Neuf consommateurs sur dix s'attendent à ce que le prix de l'eau du robinet augmente.
- Cette opinion est encore plus répandue dans les petites localités flamandes (98%) et auprès des francophones (95%).

Base : répondants

Prix de l'eau du robinet dans l'expectative

Il faudra payer pour assainir les eaux usées après utilisation

90%

Pour inciter les consommateurs à récupérer l'eau de pluie

73%

Pour éviter les gaspillages

71%

Il faut dépolluer les eaux avant la consommation

71%

L'eau devient une denrée rare

70%

Tous les consommateurs vont devoir payer le même prix

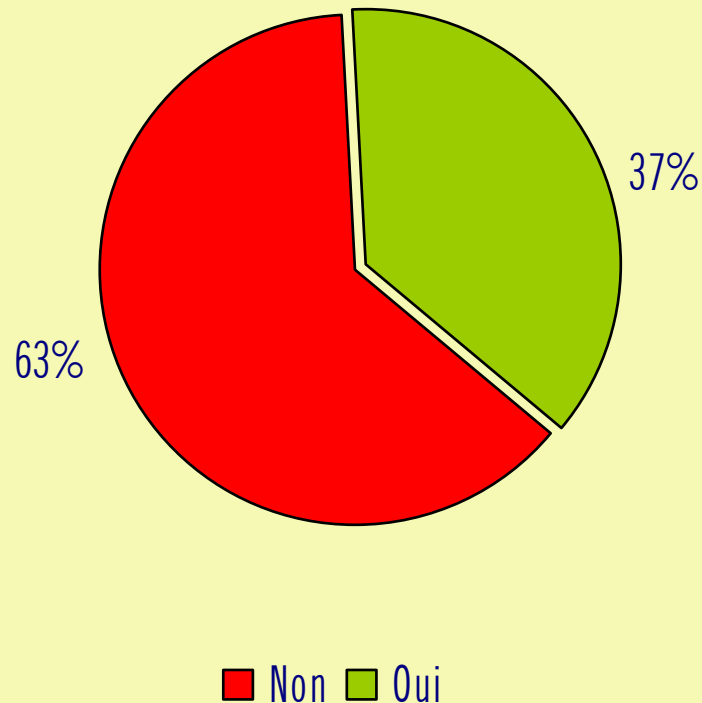
69%

➤ Le prix de l'eau va augmenter parce que...

- La raison la plus souvent citée pour expliquer une augmentation du prix de l'eau est le fait qu'il faudra payer pour assainir les eaux usées. Cette opinion est encore plus répandue en Wallonie et parmi les francophones (97%).
- Les incitations à un usage plus parcimonieux de l'eau du robinet (récupération de l'eau de pluie et éviter les gaspillages) sont plus souvent citées par les jeunes de 18 à 29 ans (90%), les personnes qui ne sont pas responsables des achats (85%), dans les villes flamandes et en Wallonie.

Base : ceux qui pensent que le prix de l'eau va augmenter

Eau du robinet et eau de pluie

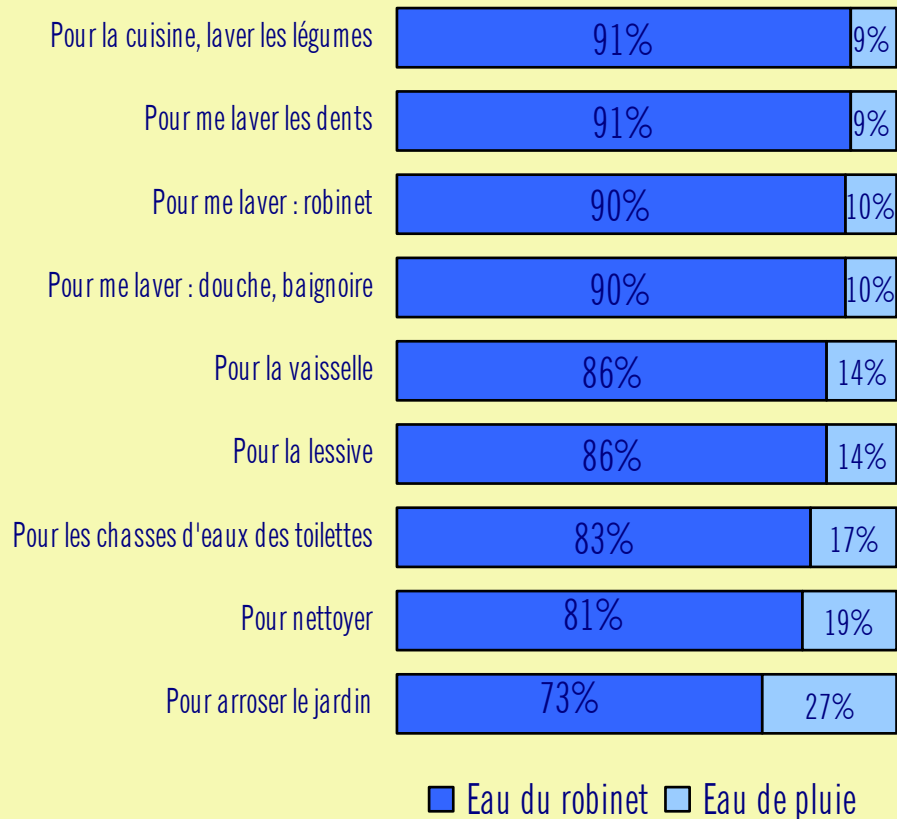


➤ Disposez-vous d'une installation qui permette de récupérer l'eau de pluie (citerne, etc.)?

- Quatre consommateurs sur dix disposent d'une installation permettant de recueillir l'eau de pluie. Ils sont à peine 7 % à Bruxelles.
- Ils sont par contre plus nombreux dans les petites localités flamandes (63%) et dans les groupes sociaux inférieurs (59%).

Base : répondants

Eau du robinet et eau de pluie : quelles utilisations ?

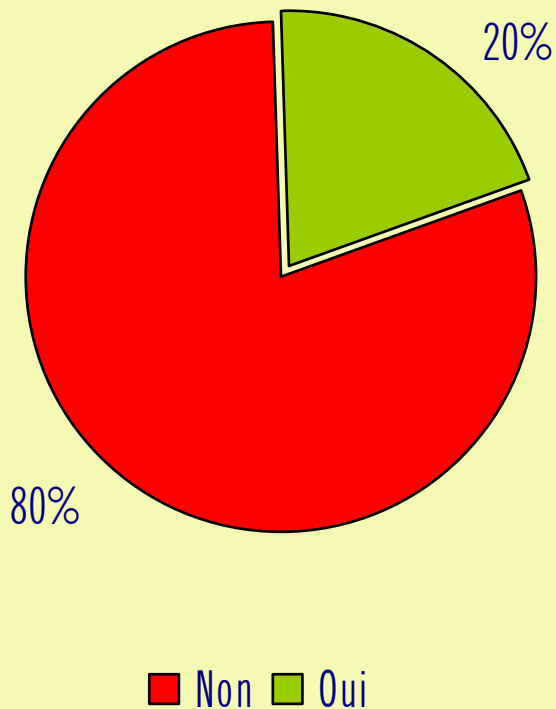


➤ En général, vous utilisez...

- Pour la cuisine, pour se laver, pour la vaisselle et la lessive, seul un consommateur sur dix utilise l'eau de pluie.
- On atteint presque un consommateur sur cinq quand il s'agit de l'utiliser pour les chasses des toilettes et le nettoyage et un sur quatre utilise l'eau de pluie pour l'arrosage du jardin.
- Pour tous ces comportements, le recours à l'eau de pluie est moins fréquent auprès des groupes sociaux supérieurs et en Wallonie. Il est plus fréquent auprès des groupes sociaux inférieurs et dans les petites localités flamandes.

Base : répondants

Adoucisseur d'eau



➤ Disposez-vous d'une installation qui permette d'adoucir l'eau du robinet (adoucisseur)?

- Huit consommateurs sur dix ne disposent pas d'un adoucisseur d'eau.

Base : répondants

Conclusions

Perception de l'eau du robinet

- Une large majorité de consommateurs déclarent que l'eau du robinet a mauvais goût et qu'elle contient trop de calcaire. Et, si sept consommateurs sur dix la trouvent saine, ils sont presque un quart à penser que l'eau du robinet contient des substances dangereuses pour la santé! La confiance du consommateur en sa potabilité n'est pas forte : trois sur dix trouvent que cela pose souvent problème. Or, des études montrent que la qualité de l'eau du robinet en Belgique est fiable et conforme à la législation européenne relative à la qualité des eaux destinées à la consommation humaine qui impose le respect de 61 paramètres de qualité et des contrôles réguliers.
- En Wallonie, l'image de l'eau est souvent meilleure. Les consommateurs sont plus nombreux à la trouver saine, moins nombreux à la croire dangereuse pour la santé et ils lui accordent plus leur confiance par rapport à sa potabilité.
- Néanmoins, face à l'eau en bouteille, l'eau du robinet ne fait pas le poids : huit consommateurs sur dix pensent qu'ils vaut mieux boire de l'eau en bouteille et sept sur dix n'osent pas l'offrir à leurs invités. Sortant du robinet, le calcium est souvent perçu comme dangereux pour la santé, une fois mis en bouteille, il devient une vertu.

Eau du robinet comme boisson

- Plus de la moitié des wallons boivent de l'eau du robinet. Ce sont en particulier les célibataires, les ménages de 4 personnes, les habitants de grandes villes et les groupes sociaux inférieurs qui sont les plus nombreux à le faire.

Conclusions

Prix de l'eau du robinet

- Six consommateurs sur dix trouvent que l'eau du robinet est trop chère. Cela est encore plus marqué en Wallonie et parmi les francophones.
- Par rapport au prix de l'eau en bouteille, les consommateurs surestiment le prix de l'eau du robinet. Et, même parmi ceux qui savent que l'eau du robinet est moins chère que l'eau en bouteille (53%), ils sous-estiment largement la différence réelle de prix entre les deux.
- Neuf consommateurs sur dix s'attendent à voir le prix de l'eau augmenter dans le futur. Parmi les raisons invoquées pour expliquer cette hausse de prix, la plus souvent citée est le fait qu'il faudra payer pour assainir les eaux usées après utilisation. Cette opinion est encore plus répandue en Wallonie.

Eau de pluie et eau du robinet : utilisations

- Si quatre consommateurs sur dix disposent d'une installation permettant de recueillir l'eau de pluie, il sont très peu nombreux à l'utiliser, que ce soit pour la cuisine, pour se laver, pour la vaisselle, la lessive ou même pour les chasses des toilettes et le nettoyage. L'usage le plus fréquent pour l'eau de pluie (un consommateur sur quatre) est l'arrosage du jardin.
- Pour tous ces comportements, le recours à l'eau de pluie est moins fréquent auprès des groupes sociaux supérieurs et en Wallonie.

Recommandations

- Perception de l'eau
 - L'eau du robinet a mauvaise image, surtout car les éléments perçus par le consommateur (odeur, couleur et goût) semblent lui poser problème. Il s'agit surtout d'une question d'image quand on sait que, lors d'une dégustation à l'aveugle, les consommateurs ne distinguent pas l'eau du robinet de l'eau en bouteille.
 - Il est vrai que les stratégies de communication des producteurs d'eau en bouteille entretiennent parfois la confusion. Certains producteurs n'ayant pas hésité, dans d'autres pays européens, à laisser croire que l'eau de distribution qu'ils avaient embouteillée était de qualité supérieure.
 - La peur de la non-potabilité mérite une attention particulière. De nombreux consommateurs doutent de la constance de la potabilité de l'eau et de la crédibilité de l'information reçue à ce sujet. Or, les analyses scientifiques garantissent cette potabilité.
 - La peur du calcaire dans l'eau à boire semble plus s'expliquer par une confusion entre le danger du calcaire pour les électroménagers que pour l'impact sur la santé. D'autant que le même carbonate de calcium proposé dans une eau en bouteille est perçu comme un plus pour la santé.

Recommandations

- Prix de l'eau
 - L'eau de distribution est un bien collectif et de première nécessité. A ce titre, l'eau doit être accessible à tous, en ce y compris les plus démunis. Toutefois, l'eau est aussi une ressource à préserver. Actuellement, suite à un réapprovisionnement des nappes, la capacité de renouvellement ne semble pas menacée en Belgique.
 - Contrairement à une idée reçue, limiter la consommation peut pénaliser les populations les plus démunies car les principaux coûts (distribution et production) sont fixes et leur coût marginal augmentera avec une diminution de la consommation. Dès lors, il est rationnel d'économiser l'eau... Mais pas en la substituant à l'eau en bouteille!
 - Si le prix global augmente, plusieurs effets pervers peuvent apparaître :
 - La diminution de la consommation peut conduire à l'apparition de problèmes d'hygiène et de santé publique. Ainsi, l'eau de pluie est utilisée à tort, par exemple, pour se laver ou laver les légumes.
 - La recherche de sources d'approvisionnement alternatives (citernes, eau de pluie et puits) pour lesquels, les contrôles sanitaires n'existent pas et les risques de pollution sont bien réels.
 - L'augmentation des coûts d'assainissement dans la mesure où ils sont calculés non pas sur la consommation totale d'eau mais sur la consommation d'eau de distribution.

Recommandations

- De plus, une augmentation de prix ne peut ni pénaliser les plus démunis, ni la catégorie de consommateurs qui se situe juste au-dessus de celle-ci.

Auteurs :
Ariane Godeau et Marc Vandercammen

Éditeur Responsable :
Marc Vandercammen

CRIOC
Boulevard Paepsem, 20 - 1070 BRUXELLES
Tél. 02/547.06.11 - Fax. 02/547.06.01
www.crioc.be

Édition 2006
Réf. Catalogue : 391-06

D 2006-2492-97
©CRIOC

Prix : 32 €

Reproduction autorisée à des fins non-commerciales moyennant mention des sources