



# EAUX FILTRÉES EN RESTAURATION : UN FLOU TOTAL POUR LES CONSOMMATEURS

Paris, le 11 janvier 2017 – Une étude IPSOS et Qualeïa inédite et unique en son genre montre que l'offre des opérateurs d'eaux filtrées en restauration est perçue comme ambiguë et parfois trompeuse pour les consommateurs qui ne connaissent pas son origine et peuvent payer pour de l'eau du robinet.

## LA FACE CACHÉE DE L'EAU FILTRÉE EN RESTAURATION

Ce produit, proposé en bouteille ou en carafe, est de l'eau du robinet rendue potable par traitements, filtrée chez le restaurateur. Le filtre utilisé est généralement composé de charbon actif et de résines afin de diminuer la teneur en chlore. Or, il existe une opacité de ces systèmes, à la fois sur leur qualité inégale et sur leur entretien, non réglementé.

Pour désigner ces eaux filtrées, plusieurs appellations évocatrices du terroir et du fait-maison sont, à tort, mises en avant. L'étude qualitative relève une confusion auprès de certains consommateurs « *Quand on m'a parlé d'eau du restaurant, j'ai pensé que c'était une eau que le chef avait choisie auprès d'un petit fournisseur local.* »

- Or, en France, il existe réglementairement **3 types d'eau** : l'eau minérale naturelle, l'eau de source et l'eau du robinet, rendue potable par traitements.
- **59 % des consommateurs** n'ont pas vu la mention réglementaire « *Eau rendue potable par traitements* » sur la carte du restaurant. Elle est pourtant obligatoire pour désigner l'eau filtrée.

## UN PRODUIT FLOU DONT L'ORIGINE DEMEURE AMBIGUË

La connaissance précise de l'origine des eaux filtrées en restaurant est limitée : **les 3/4 des consommateurs ne savent pas clairement** qu'il s'agit en fait d'eau du robinet filtrée proposée en bouteille.

Cela peut s'expliquer par un manque d'informations claires sur l'origine de l'eau filtrée et son procédé de transformation. « *Je n'ai aucune garantie sur sa provenance et sa mise en*

*bouteille* » précisent les consommateurs dans le cadre de l'étude qualitative. Pourtant, une très grande majorité de clients (75 %) considèrent qu'ils doivent être informés par le restaurant sur l'origine de cette eau.

Lorsque l'on explique aux consommateurs que « *l'eau de restaurant est de l'eau du robinet qui est re-filtrée et mise en bouteille sur place* », **1 sur 3 est surpris par cette description**. Et cette explication impacte fortement les intentions de commande qui chutent alors de **33 %**.

## CERTAINS CONSOMMATEURS PAYENT POUR DE L'EAU DU ROBINET

**Plus de la moitié des consommateurs**, qui s'en souviennent, déclarent que l'eau filtrée était payante lors de leur dernière commande. Dans les restaurants haut de gamme, c'est le cas pour **70 % des consommateurs**.

À noter, les consommateurs sont souvent « *contraints* » par l'absence de choix : **42 % des personnes** qui n'avaient pas l'intention d'en commander, déclarent que c'était la seule eau proposée par le restaurant.

Parmi les personnes interrogées, certaines ont catégoriquement refusé l'eau filtrée au restaurant.

- **27 % d'entre eux l'ont refusée** car ils estiment qu'elle est trop chère ou qu'elle devrait être gratuite.
- **41 % de ceux qui l'ont refusée l'avaient pourtant déjà testée**, témoignant ainsi d'une certaine déception.

Les eaux minérales naturelles continuent, quant à elles, d'avoir la confiance des consommateurs.

## LES CONSOMMATEURS ONT CONFIANCE EN L'EAU MINÉRALE NATURELLE

Les consommateurs accordent une grande confiance aux eaux minérales naturelles de marque, gazeuses ou plates, contrairement à l'eau filtrée.

Elles sont perçues comme :

- ayant une origine bien identifiée pour 53 % vs. 22 % pour l'eau filtrée,
- étant riches en minéraux et oligo-éléments naturels pour 49 % vs. 16 % pour l'eau filtrée.

Elles sont perçues comme ayant des caractéristiques :

- pures pour 42 % vs. 16 % pour l'eau filtrée,
- naturelles pour 50 % vs. 15 % pour l'eau filtrée,
- de qualité pour 48 % vs. 15 % pour l'eau filtrée.

Les résultats de ces études montrent que l'offre des eaux filtrées en restauration est ambiguë et parfois trompeuse pour les consommateurs, pourtant en recherche de transparence et de sécurité alimentaire. Ces résultats réaffirment par ailleurs l'attachement et la confiance des consommateurs vis-à-vis des eaux minérales naturelles qui ont une source unique, une origine géographique parfaitement identifiée et une composition minérale stable et garantie. Caractérisées par leur pureté, leur qualité et leur naturalité, elles font l'objet de contrôles stricts, au-delà des normes réglementaires, et de nombreuses mesures de protection environnementales. D'importants investissements sont en effet mis en place afin de préserver les sites naturels dont sont issues les sources.

### MÉTHODOLOGIE DES ÉTUDES

#### Étude qualitative

Perception et l'image des eaux surfiltrées en CHR – Institut Qualeia

Menée en avril 2016, cette étude online a été réalisée sur 10 jours auprès d'un échantillon de 20 personnes sur la France entière ayant été exposées et ayant consommé de l'eau filtrée en restauration.

#### Étude quantitative online

Connaissance et perception des consommateurs de l'eau filtrée en restaurants – IPSOS

Menée du 5 au 20 septembre 2016 sur un échantillon de 120 personnes, exposées et consommatrices d'eau filtrée, 120 clients de restaurant haut de gamme exposés et consommateurs d'eau filtrée et 120 personnes exposées et réfractaires. Personnes qui ont fréquenté des restaurants au cours des 3 derniers mois, qui consomment de l'eau en restaurant, tous âgés entre 25 et 65 ans.



Chambre Syndicale des Eaux Minérales

### À PROPOS DE LA CHAMBRE SYNDICALE DES EAUX MINÉRALES (CSEM)

Elle regroupe l'essentiel des acteurs minéraliers français. Cette fédération professionnelle a vocation à représenter et illustrer les engagements de la Profession auprès de ses partenaires et à promouvoir l'hydratation saine et naturelle. La CSEM est membre de l'Association Nationale des Industries Agroalimentaires (ANIA). Pour en savoir plus : <http://eaumineralenaturelle.fr>

### À PROPOS DES EAUX MINÉRALES

Le Code de la Santé Publique définit les spécificités de l'eau minérale naturelle : elle ne peut être que d'origine souterraine et s'être constituée à l'abri de tout risque de pollution. Microbiologiquement saine dès l'origine, elle est protégée de toute pollution humaine et ne subit aucun traitement de désinfection. Elle se caractérise par sa pureté originelle et par la stabilité de sa composition en minéraux : elle est de fait la seule eau à pouvoir bénéficier de propriétés favorables à la santé reconnues par l'Académie de Médecine. L'eau minérale naturelle doit être obligatoirement embouteillée à la source. Elle fait l'objet de contrôles réguliers très stricts depuis le captage jusqu'à l'embouteillage afin d'assurer au consommateur une qualité optimale.

#### CONTACT PRESSE

Pour toute demande d'informations complémentaires :

Caroline Chadal / [caroline@chadal-rp.fr](mailto:caroline@chadal-rp.fr) / 06 78 34 98 53