



Administration
de la gestion de l'eau
Grand-Duché de Luxembourg

LUXEMBOURG
INSTITUTE OF SCIENCE
AND TECHNOLOGY



SONDAGE

Sensibilisation du personnel à l'utilisation rationnelle de l'eau en entreprise



POURQUOI CE SONDAGE ?

L'eau douce est une ressource vitale, mais vulnérable. Au Luxembourg, rivières et nappes souterraines subissent des pressions croissantes : artificialisation des sols, changement climatique, croissance démographique et urbanisation rapide. En juillet et août 2026, l'Administration de la Gestion de l'Eau a déclenché une phase de vigilance sur l'approvisionnement en eau potable en réponse à une sécheresse prolongée et à des débits de cours d'eau particulièrement faibles. Ce contexte local illustre concrètement les tensions auxquelles la ressource est soumise.

À l'échelle européenne, l'Agence européenne pour l'environnement (*Europe's State of Water 2024*) documente que des conditions de stress hydrique affectent une part significative du territoire européen chaque année — et que cette tendance s'intensifie depuis 2010 malgré une réduction globale des prélèvements. La Commission européenne a répondu à ce constat en adoptant, en juin 2025, sa stratégie européenne de résilience hydrique, avec un objectif structurant : améliorer l'efficacité hydrique d'au moins 10 % d'ici 2030

Dans ce contexte, les entreprises occupent une position stratégique. Et au sein des entreprises, les comportements individuels constituent un levier d'action de premier ordre. La recherche en psychologie organisationnelle le confirme : les changements de comportement des employés peuvent démultiplier l'effet des seules mesures technologiques. L'objet de ce sondage est de comprendre les comportements pour pouvoir agir efficacement sur eux.

MODE D'EMPLOI

Destinataires : l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise, quelle que soit leur fonction

Format recommandé : anonyme en ligne ou sur papier

Durée estimée : 10 à 15 minutes

Exploitation des résultats : les réponses alimentent directement la définition des objectifs de la campagne de sensibilisation, l'identification des représentations erronées à corriger, et la priorisation des actions à mettre en place. Ils constituent également un indicateur de départ pour mesurer les progrès lors d'un sondage de suivi ultérieur.

Engagement de l'entreprise : conformément aux bonnes pratiques en matière de sondage organisationnel, les résultats doivent être communiqués aux participants et suivis d'actions concrètes.

PARTIE 1 : CONTEXTE

Question 1 (Ouvrte) : D'où provient l'eau utilisée dans votre entreprise ?

(Indiquez ce que vous savez ou supposez : syndicats des eaux, source, puits, captage en nappe souterraine, eau de surface...)

Éléments de réponse pour l'animateur : Au Luxembourg, l'eau potable provient pour moitié des eaux souterraines et pour moitié des eaux de surface (notamment le Lac de la Haute-Sûre). Les rivières luxembourgeoises sont souvent petites et à faible débit, ce qui les rend particulièrement vulnérables aux pollutions et aux épisodes de sécheresse. La provenance de l'eau conditionne sa qualité et la vulnérabilité de l'approvisionnement. Connaître cette origine, c'est comprendre que l'eau potable n'est pas une ressource abstraite, mais un bien local, fragile et précieux.

Question 2 (Ouvrte) : Que devient l'eau après son utilisation dans votre entreprise ?

(Réseau d'assainissement, prétraitement, station d'épuration, milieu naturel récepteur...)

Éléments de réponse pour l'animateur : Dans la grande majorité des cas, les eaux usées rejoignent le réseau public d'assainissement, transitent par une station d'épuration urbaine, puis sont rejetées dans le milieu naturel (rivière, nappe). Cette chaîne invisible a un impact direct sur la qualité des écosystèmes aquatiques et, in fine, sur la qualité de la ressource en eau disponible pour tous. Prendre conscience de ce cycle, c'est comprendre que chaque usage de l'eau a des conséquences au-delà du robinet.

Question 3 (Choix unique) : Quelle est la quantité d'eau qu'un employé du tertiaire (bureau, administrations, institutions) consomme au bureau ?

1. ☐ entre 10 et 20 litres/jour
2. ☐ entre 30 et 50 litres/jour
3. ☐ entre 100 et 150 litres/jour

Éléments de réponse pour l'animateur : La réponse de référence (entre 30 et 40 litres/jour/personne) s'applique à des bureaux recevant peu de public. Elle inclut les sanitaires, l'entretien des espaces et les petits usages collectifs. Pour les grands ensembles multiservices incluant une cantine, une climatisation par voie humide ou une forte fréquentation externe, cette consommation peut atteindre un niveau nettement supérieur. Cette question révèle souvent une sous-estimation significative, premier pas vers une prise de conscience.

Question 4 (Choix unique) : Quelle quantité d'eau consomme une chasse d'eau lors d'une utilisation ?

1. ☐ 9 litres par chasse
2. ☐ entre 3 et 6 litres par chasse
3. ☐ entre 1.8 ou 3 litres par chasse

Éléments de réponse pour l'animateur : Les toilettes à simple chasse consomment encore environ 9 litres par utilisation. Les systèmes double poussoir descendent entre 3 et 6 litres selon la commande choisie. Les modèles les plus récents sur le marché atteignent moins de 2 litres. Les sanitaires

représentent le premier poste de consommation d'eau potable dans les bâtiments de bureaux. Remplacer ou équiper les anciennes installations est l'un des leviers techniques les plus rentables.

Question 5 (Choix unique) : Quelle quantité d'eau est perdue par jour par une fuite silencieuse sur une chasse d'eau ?

1. ☐ 600 litres perdus
2. ☐ 350 litres perdus
3. ☐ 100 litres perdus

***Éléments de réponse pour l'animateur :** La valeur de référence est d'environ 350 litres perdus par jour pour une fuite silencieuse sur chasse d'eau — ce type de fuite est invisible car l'eau suinte sur les parois de la cuvette sans bruit audible. À titre de comparaison, cela représente la consommation journalière d'eau d'une famille de quatre personnes. Un robinet qui goutte représente quant à lui une perte de 5 litres par heure. Ces fuites passent inaperçues mais ont un impact réel et cumulatif sur la facture et la ressource.*

Question 6 (Choix unique) : Quel est le débit d'un robinet de lavabo standard en pleine ouverture ?

1. ☐ 6 litres/min
2. ☐ 12 litres/min

***Éléments de réponse pour l'animateur :** Un robinet mitigeur standard peut atteindre 12 litres/min en pleine ouverture. La robinetterie équipée d'un mitigeur avec butée ou d'un mousseur économe fonctionne en zone économique à environ 6 litres/min, voire moins de 4 litres/min avec un mousseur de type C2. L'installation d'un mousseur est l'une des mesures les plus simples, les moins coûteuses et les plus rapidement rentables en matière de sobriété hydrique.*

PARTIE 2 — PERCEPTION ET ENGAGEMENT

Question 7 (Ouvrte) : Pensez-vous que votre entreprise est suffisamment engagée pour réduire sa consommation d'eau ?

(Développez librement votre réponse)

***Note pour l'animateur :** Cette question ouverte est stratégique. Elle révèle à la fois le niveau de perception de l'engagement de la direction et les attentes des employés. Elle peut faire émerger des frustrations (sentiment que "rien n'est fait"), des idées spontanées, ou au contraire une méconnaissance des initiatives déjà en place. Les réponses à cette question orientent directement la communication interne à prévoir dans la campagne*

Question 8 (Ouvrte) : Sur une échelle de 1 à 5, dans quelle mesure vous sentez-vous personnellement concerné(e) par la consommation d'eau de votre entreprise ?

***Note pour l'animateur :** Cette question mesure le niveau d'appropriation psychologique des employés vis-à-vis de la ressource. La recherche organisationnelle montre que plus un employé se sent partie*

prenante des enjeux de son organisation, plus il adopte spontanément des comportements pro-environnementaux sans contrainte formelle. Un score faible indique un besoin fort de reconnexion entre l'individu et l'enjeu collectif.

Question 9 (Classement de 1 à 5) : Classez par ordre de préférence les actions qui, selon vous, contribueraient le plus à réduire la consommation d'eau de votre entreprise :

Action	Note (de 1 à 5)
Inciter les employés avec un système de gratification	
Former les employés à l'utilisation de l'eau	
Mettre en place une campagne de sensibilisation du personnel	
Mettre à jour les procédures vis-à-vis des équipements consommateurs	
Remplacer les équipements avec du matériel plus économes	

***Note pour l'animateur :** Cette question est l'une des plus précieuses du sondage. Elle révèle ce que les employés eux-mêmes considèrent comme prioritaire et ce classement peut différer significativement de celui de la direction. La recherche sur le comportement vert au travail souligne que les employés sont non seulement des vecteurs du changement, mais aussi une source d'idées pour les économies d'eau. Leur donner la parole sur les priorités d'action renforce leur engagement dans les mesures qui suivent.*

PARTIE 3 : PRATIQUES ET COMPORTEMENT

Question 10 (Choix multiple) : Dans votre travail quotidien, lesquels de ces gestes pratiquez-vous déjà systématiquement ?

- ☐ Je ferme le robinet pendant que je me savonne les mains
- ☐ Je signale immédiatement toute fuite ou anomalie
- ☐ J'utilise le lave-vaisselle ou la machine à laver uniquement à pleine charge
- ☐ Je remplis la bouilloire uniquement avec la quantité nécessaire
- ☐ J'éteins les points d'eau inutilisés dans les espaces communs
- ☐ Je respecte les consignes de tri et de gestion des effluents liés à mon activité
- ☐ Aucun de ces gestes de manière systématique

***Note pour l'animateur :** Cette question établit une base comportementale de référence. Elle permet d'identifier les gestes déjà bien ancrés (à valoriser) et ceux qui nécessitent un renforcement. Les résultats permettent de cibler les messages de la campagne sur les comportements les moins répandus.*

Question 11 (Ouvrte) : Avez-vous des idées ou des suggestions pour réduire la consommation d'eau dans votre entreprise ou dans votre service ?

(Toutes les idées sont les bienvenues, qu'elles concernent les équipements, les pratiques ou la communication interne)

***Note pour l'animateur :** Cette question ouverte est un levier d'engagement puissant. Les recherches en management durable montrent que les employés qui contribuent activement à l'identification des solutions s'investissent davantage dans leur mise en œuvre. Les réponses peuvent alimenter directement le plan d'action eau et faire émerger des opportunités insoupçonnées.*

EXPLOITATION DES RÉSULTATS : GUIDE POUR L'ENTREPRISE

Une fois le sondage complété, les résultats doivent être exploités selon une démarche structurée en trois étapes :

- 1. Analyser** Calculer l'indice de sensibilisation moyen par question, identifier les représentations erronées les plus fréquentes, cartographier les comportements déjà en place et ceux à renforcer, recenser les suggestions des employés.
- 2. Communiquer** Partager les résultats avec l'ensemble des participants, de manière transparente et sans jugement. Valoriser les bonnes pratiques déjà en place. Présenter les priorités d'action retenues et expliquer pourquoi elles ont été choisies. Un sondage sans retour détruit la confiance pour les démarches futures.
- 3. Agir et suivre** Intégrer les résultats dans le plan d'action eau structuré de l'entreprise, , définir des indicateurs de suivi (consommation par m², par employé), programmer un sondage de suivi à 12-18 mois pour mesurer la progression.

POUR ALLER PLUS LOIN

Ce sondage s'inscrit dans une démarche globale de gestion responsable de l'eau en entreprise, articulée autour de quatre axes complémentaires

- Connaître sa consommation via un bilan eau structuré (outils AGE/LIST disponibles via le KlimaPakt fir Betriber)
- Réduire via des équipements hydro-économes, la détection de fuites et les bonnes pratiques comportementales

- Substituer les usages ne nécessitant pas d'eau potable par des sources alternatives (eau de pluie, condensats, eaux grises)
- Certifier la performance hydrique dans les démarches ESG (BREEAM, LEED, DGNB, LENOZ, Level(s))

Des aides financières permettent de co-financer l'ensemble de ces démarches : Programme Fit 4 Sustainability (Luxinnovation) et SME Packages – Sustainability (Chambre des Métiers et Chambre du Commerce)

→ [Consultez la mesure complète sur le KlimaPakt fir Betriber](#)

→ Téléchargez le guide méthodologique pour la réalisation d'un audit de l'eau (Mesure : [Analyser la situation de l'eau dans son entreprise du Klimapakt fir Betriber](#))

→ Contactez Luxinnovation pour un accompagnement personnalisé (fit4sustainability@luxinnovation.lu)

Document coproduit par l'Administration de la Gestion de l'Eau (AGE) et le Luxembourg Institute of Science and Technology (LIST) — Juin 2025 (mis à jour Octobre 2026) Dans le cadre du KlimaPakt fir Betriber