

## Principaux enseignements du baromètre Kantar / C.I.eau 2020 « Les Français et l'eau »

### *L'action des professionnels de l'eau face à la Covid-19 unanimement saluée par les Français*

Une enquête d'opinion est toujours influencée par le contexte plus global de la société dans laquelle elle s'inscrit. C'est pourquoi il nous a paru essentiel, dans cette édition 2020, d'intégrer de nouvelles questions pour mesurer l'état d'esprit des Français. Nous nous demandions, légitimement, dans quelle mesure cette période de défiance sanitaire pouvait modifier les opinions et les comportements : interrogés sur leur état d'esprit entre mi-mars et juillet 2020, près d'un Français sur deux (48%) admet être stressé, contre 13% seulement qui se disent sereins et 39% qui ne se prononcent pas.

Dans ce contexte exceptionnel, lié à la COVID-19, les résultats de cette dernière édition, dont le terrain s'est déroulé deux semaines après le déconfinement, pointent le **renforcement très net de la confiance des Français envers l'eau et son service.**

### *L'action des professionnels de l'eau*

- **93%** des Français jugent que les professionnels de l'eau ont joué un **rôle essentiel** en assurant la **continuité du service.**

Durant cette crise sanitaire, la notion de « **service de l'eau** » a pris tout son sens. Rappelons que le service de l'eau c'est non seulement, la **distribution de l'eau potable sur tout le territoire**, mais aussi la **préservation de nos ressources** par la **collecte** et le **traitement des eaux usées.**

La population a pris la mesure de l'apport des professionnels de l'eau, notamment par le maintien de la continuité du service.

Quand on analyse ce résultat plus en détail, le score des « **totalemt convaincus** » s'élève à **34%** tandis que celui des « **pas du tout convaincus** » n'atteint que **1%**.

## Satisfaction du service de l'eau

- Sans doute lié à cette prise de conscience le score de **satisfaction du service de l'eau** atteint cette année son **score le plus haut** depuis la première édition du baromètre en 1995, avec **89%** (vs 87% en 2019).

## Confiance envers l'eau du robinet

- Le niveau de confiance augmente lui aussi cette année avec **85%** des consommateurs qui **déclarent avoir confiance en l'eau du robinet** (vs 83% en 2019). Un score d'autant plus remarquable qu'il intervient trois mois, à peine, après le début de la pandémie COVID.
- Le taux de confiance en l'eau du robinet est corrélé à trois éléments essentiels :
  - ✓ **Le processus de surveillance** : le **respect des normes** de qualité convainc plus de Français, cette année (**83%** vs 79% en 2019), tout comme le système de **contrôles** (**74%** vs 70% en 2019).
  - ✓ **Le crédit accordé aux traitements** : **85%** lui accordent une totale confiance.
  - ✓ **La crédibilité accordée aux acteurs de l'eau pour garantir la qualité de l'eau du robinet** : Les **autorités sanitaires** atteignent un taux de confiance de **85%** (un léger tassement vs 83% en 2019), les **communes 80%**, et les **entreprises spécialisées 76% spécialisées** (un taux de confiance qui augmente de 4 points cette année vs 2019).
- Les Français sont d'ailleurs **un peu moins nombreux** (**15%** vs 17% en 2019) à penser que la **qualité de l'eau du robinet s'est dégradée au cours des dix dernières années**. 31% pensent qu'elle est restée stable et moins d'un tiers (31%) qu'elle s'est améliorée.

## Consommation d'eau du robinet

Une **consolidation de la préférence pour l'eau du robinet** se dessine encore cette année.

- Les Français qui déclarent **boire quotidiennement de l'eau du robinet** sont **légèrement plus nombreux** cette année (**67%** vs 65% en 2019).
- De son côté la **consommation quotidienne d'eau en bouteille** reste toujours très **inférieure de 17 points** (**50%** vs 51% en 2019) à celle de l'eau du robinet.
- **L'eau du robinet** est davantage plébiscitée, en 2020, par les Français, parce que :
  - ✓ « **C'est pratique à la maison** » (**57%** vs 52% en 2019),
  - ✓ « **C'est l'eau la moins chère** » : (**53%** vs 49% en 2019),
  - ✓ « **Elle est de bonne qualité** » : (**40%** vs 38% en 2019).

Mais si l'on analyse la nature de leurs réponses, une part notable de Français sur justifient leur choix par **des raisons environnementales** : **36%** rappellent que l'on n'a pas besoin de transporter l'eau du robinet (vs 31% en 2019) et **35%** qu'elle ne génère aucun déchet plastique.

- **L'eau en bouteille** est, quant à elle, également vantée parce qu'elle pratique en voyage par **43%** des Français (vs 36%), tandis que **39%** déclarent que c'est une eau en laquelle ils ont confiance (39% vs 38%).
- Lorsque les Français déclarent **ne pas boire de l'eau** :
  - ✓ **Du robinet** c'est toujours à cause de son goût, mais à noter cette année une nette baisse de ce pourcentage (**64%** de ceux qui n'en boivent pas vs 72% en 2019).
  - ✓ **En bouteille** c'est parce qu'elle génère des déchets **66%** et parce qu'elle est chère 59%.

### *Goût de l'eau du robinet*

- **74%** trouvent que l'eau du robinet a bon goût. Un critère d'appréciation qui a augmenté de 5 points ces 7 dernières années.

### *Prix du service de l'eau*

- Une **baisse significative des Français** qui trouvent l'eau du robinet « plutôt chère » (**54%** vs 63% en 2019).
- Plus de **7 Français sur 10** sont toujours **intéressés par un service leur permettant de suivre leur consommation d'eau**, un pourcentage cependant qui connaît un léger tassement cette année (**74%** vs 76% en 2019).
- Léger recul aussi des Français qui déclarent être **attentifs à leur consommation** d'eau pour des raisons financières (**40%** vs 42% en 2019), un petit tiers (**31 %**) pour préserver les ressources en eau en France, et **26 %** pour la sauvegarde de la planète...
- Ils sont plus nombreux à estimer que leur facture d'eau précise bien les postes (**85%** vs 82% en 2019).
- Une plus grande proportion (**84%** vs 81% en 2019) trouve normal de payer pour l'assainissement des eaux usées.

### *L'information sur l'eau*

- Une amélioration, cette année avec plus de la moitié des consommateurs (**56%** vs 53% en 2019) qui se disent bien informés sur les sujets liés à l'eau.
- Petit paradoxe pointé par l'enquête : la fiche ARS (jointe à la facture annuellement) est cependant moins lue (**82%** vs 85% en 2019).

### *La crainte de pénurie*

- Seul un tiers des Français (**34%**) ne craint pas de manquer d'eau dans sa région.
- L'eau est moins perçue cette année comme une ressource limitée, en France (**72%** vs 76%).
- Un pourcentage beaucoup plus élevé (**89%** vs 87%) quand il s'exprime à l'échelle planétaire.

## Les eaux usées

- Les Français sont légèrement moins nombreux qu'en 2019 à estimer que la dépollution des eaux usées permet de :
  - ✓ Protéger l'environnement **79%** (82% en 2019),
  - ✓ Préserver le cadre de vie **73%** (76% en 2019),
  - ✓ Fournir une alternative pour la ressource **73%** (75% en 2019).
- La réutilisation des eaux usées, notamment, reste une alternative pour préserver les ressources qu'une grande proportion de Français serait prête à adopter :
  - ✓ **87%** accepteraient d'utiliser de l'eau issue du recyclage des eaux usées pour les usages domestiques,
  - ✓ Ils sont un peu moins convaincus par l'intérêt de la réutilisation des eaux usées pour **consommer des légumes arrosés avec des eaux usées** dépolluée (**78%** vs 81% en 2019),
  - ✓ Plus de la moitié d'entre eux (**55%**) seraient d'accord pour **boire une eau issue du recyclage des eaux usées**.

## L'éco responsabilité et la pollution des ressources

- **72%** des Français savent que les ressources sont polluées. **86%** admettent d'ailleurs que cette pollution influe sur une hausse potentielle du prix.
- Une plus forte proportion de Français (**65%** vs 59% en 2019) est consciente de contribuer à polluer l'eau.

## Pollution générée par les lingettes

- **69%** (vs 67% en 2019) des Français sont conscients que les lingettes polluent
- **57%** (vs 50% en 2019) savent qu'elles finissent par boucher les canalisations d'évacuation des eaux usées.

Pourtant, lors du confinement, les professionnels de l'eau ont lancé un cri d'alarme pour dénoncer l'augmentation de lingettes jetées dans les toilettes et qui ont nécessité de nombreuses interventions sur les installations d'assainissement, pour déboucher les canalisations ou endiguer les perturbations générées dans les stations d'épuration.

### **Méthodologie**

Échantillon : 3495 individus âgés de 18 ans et plus, issus d'un échantillon national représentatif de la population française métropolitaine. Sur quotas (sexe, âge, profession et catégorie socioprofessionnelle du chef de ménage) et après stratification (régions UDA 13, catégorie d'agglomération).

Mode de recueil : Interviews menées Online, via l'Access Panel de KANTAR.

Dates de recueil : Du 17 juin au 15 juillet 2020.