
Baromètre Kantar / Cieau « Les Français et l'eau » 25 ans d'opinion...

Que pensent les Français de leur eau du robinet ?


« Ont-ils confiance ? La boivent-ils ? Quels liens entretiennent-ils avec leurs services de l'eau ? Quel regard ont-ils sur le rôle des professionnels de l'eau pendant cette crise sanitaire ? Se sentent-ils bien informés ? Craignent-ils de manquer d'eau ? Quel degré d'attention portent-ils réellement aux sujets environnementaux ? Sont-ils attentifs aux quantités d'eau qu'ils consomment ?... Autant de questions auxquelles cette enquête apporte un éclairage, avec quelques focus, cette année, sur les profils de consommateurs et leurs comportements.

Le Centre d'Information sur l'eau édite depuis 1996 un baromètre de perception de l'eau du robinet, par les Français, réalisé par Kantar mené auprès de 3433 personnes. Au fil des 25 éditions de cette enquête d'opinion, le Centre d'Information sur l'eau a dressé un panorama des mouvements d'opinion à l'égard de l'eau et son service. Selon les thèmes, des évolutions parfois importantes, parfois mineures, se sont dessinées.

Quatre faits majeurs se distinguent au sein de cette édition 2021 :

- Un taux de **confiance élevé** en dépit de la persistance de la crise sanitaire.
- Le **rôle essentiel des professionnels de l'eau reconnu** par les Français, notamment en période de tension sanitaire
- L'**augmentation des déclarations de consommation de l'eau du robinet** au détriment de l'eau en bouteille
- Un **tassement des indicateurs d'intérêt pour les sujets environnementaux**, à mettre en parallèle du regain de considérations plus 'pragmatiques', comme le pouvoir d'achat.

La satisfaction envers les services de l'eau est stable d'année en année : plus de 8 personnes sur 10 s'en disent satisfaits. Dans le contexte d'épidémie de Covid, près de 9 Français sur 10 jugent que les opérateurs ont joué un rôle essentiel, tout particulièrement durant les confinements de 2020, pour assurer la continuité d'un des services essentiels à la population.



Une large majorité de Français est convaincue **que le changement climatique** a un impact sur le manque d'eau (85%), pour autant, ils sont un peu moins nombreux cette année (64% vs 66% en 2020) à redouter une pénurie d'eau. Un résultat sans doute à imputer à une année 2021 particulièrement pluvieuse. D'ailleurs, ils sont un peu moins unanimes (86% vs 89%) à déclarer être attentifs aux quantités d'eau qu'ils consomment.



Pour autant, sur 25 ans, le basculement de l'opinion sur la crainte de manquer d'eau est spectaculaire, puisqu'en 1996 seuls 32% craignaient de manquer d'eau dans l'avenir !

Le taux de confiance dans l'eau du robinet (85%) ne se dément pas. Depuis la première édition de l'enquête en 1996, plus de 8 Français sur 10 réaffirment, année après année, leur confiance en l'eau du robinet. Un niveau d'appréciation d'autant plus remarquable, pour en produit alimentaire, dans un contexte où la défiance est très prégnante. Les motifs d'insatisfaction demeurent, en effet, liés au calcaire et au goût... un **goût** de l'eau du robinet qui recueille cependant **l'approbation des trois quarts des Français**.

La balance de consommation, quotidienne, « **eau du robinet / eau en bouteille** » penche en faveur du robinet (68% vs 51%). En matière d'usage de consommation, les Français restent avant tout des buveurs mixtes : 73% boivent indifféremment de l'eau du robinet et de l'eau en bouteille.

Les raisons avancées de boire de l'eau du robinet sont d'abord liées à des motifs de **commodité d'usage** et à son prix, jugé peu cher.

Cependant, interrogés sur le **prix du service de l'eau** du robinet, les consommateurs sont plus nombreux, cette année, à estimer qu'elle est « *plutôt chère* » (59% vs 54% en 2020). Le pronostic largement partagé d'une future hausse de prix, dans les années à venir est avant tout associé à la crainte de manquer d'eau et à l'augmentation du coût de la vie. Paradoxalement une plus grande proportion, cette année, s'accorde à penser que la bonne marche du service de l'eau nécessite des investissements lourds (81% vs 75% en 2020). D'ailleurs, 83% reconnaissent que la pollution impacte le prix du service de l'eau.

La menace de **pollution des ressources** inquiète moins les Français. Pourtant, quand on les interroge sur l'avenir des ressources, 61% restent convaincus qu'elles continueront à se dégrader.

La grande majorité des Français (89%) pense avoir **un rôle à jouer dans la préservation des ressources de la pollution**. En parallèle, ils sont globalement conscients de contribuer à cette pollution (69%), mais dans une moindre mesure, même si ce pourcentage augmente légèrement cette année.

La **dépollution des eaux usées** est un enjeu environnemental. 77% Français le reconnaissent. C'est un peu moins qu'en 2020 (79%).

D'ailleurs, les bons réflexes pour ne pas perturber le système d'assainissement des eaux usées ne sont pas unanimement adoptés. Ils sont moins nombreux, cette année, à savoir que jeter n'importe quoi dans les canalisations pollue les ressources (62% vs 69% en 2020) et seule moins des deux tiers (61%) admet que cela perturbe le système d'assainissement des eaux usées.



La **réutilisation des eaux usées** pour préserver la ressource est une alternance qui suscite l'adhésion des Français. Ainsi, les consommateurs se disent prêts à utiliser une eau du robinet issue du recyclage des eaux usées : pour les usages domestiques (87%), ou pour consommer des aliments arrosés avec des eaux usées traitées (81%).

Le niveau **d'information continue de s'améliorer** d'année en année. En dépit des indicateurs pointant la nécessité de maintenir les efforts de pédagogie autour des sujets liés à l'eau, cet indicateur connaît la plus forte progression depuis l'origine du baromètre (19% en 1996 vs 56% en 2021).

Les **sujets d'interrogations sont toujours liés à la qualité**, et tout particulièrement à la **santé**.

Pour tout complément d'information : Nathalie Davoisne ndavoisne@cieau.com

Méthodologie

Échantillon : 3433 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 : Le terrain s'est déroulé du 1er juin au 24 juillet 2021.