



Si l'on compare la situation actuelle de l'opinion des Français à ce qu'elle était il y a 20 ans, trois points majeurs apparaissent avec beaucoup de netteté, en termes d'évolutions marquantes :

- L'amélioration du niveau d'information des français
- Le basculement des habitudes de consommation en faveur de l'eau du robinet
- L'apparition d'une inquiétude pour l'avenir des ressources en eau

Dans le même temps, le niveau élevé de satisfaction des français à l'égard de leur service de l'eau apparaît comme une constante de ces 20 années.

1- Trois inflexions marquantes de l'opinion : l'information, la consommation d'eau du robinet et l'avenir des ressources

↳ **Un travail d'information sur l'eau du robinet qui porte ses fruits**

- **Le niveau d'information des Français sur leur eau et son service s'est spectaculairement amélioré :**

21% déclaraient être bien informés en 1996 vs 53% en 2016.

- Est-ce l'effet des efforts des professionnels de l'eau, du travail d'organismes comme le CIEAU ?
- Est-ce à mettre en lien avec la multiplication des canaux d'information depuis 20 ans ? (pour mémoire, en 1995, Internet n'en était qu'à ses balbutiements).
- Est-ce parce que l'eau est devenue un sujet qui intéresse plus spontanément les médias ou les associations, notamment dans un contexte où les questions relatives à l'environnement ont pris une place majeure ?

Quoi qu'il en soit, **plus de la moitié des français se disent désormais suffisamment informés sur leur eau... contre un sur cinq il y a 20 ans.**

Pour autant les idées reçues sur l'eau et son service demeurent vivaces :

50% des français pensent encore que les eaux usées sont directement retraitées pour produire de l'eau potable ; **73%** estiment toujours que l'on trouve de l'eau potable ; **64%** ignorent que l'on ne doit pas utiliser l'eau chaude pour des usages alimentaires. Etc.

En conclusion, nous ne relâcherons donc pas nos efforts.

↳ **Les consommations d'eau du robinet ont supplanté celles d'eau en bouteille**

- **Les habitudes de consommation quotidienne d'eau se sont inversées, au bénéfice de l'eau du robinet et au détriment des eaux en bouteille.**

Probablement portée par des taux de confiance et de satisfaction qui sont restés élevés depuis 20 ans, **l'eau du robinet gagne du terrain sur l'eau en bouteille** depuis le début des années 2000, jusqu'à l'avoir dépassée en 2005 et la distancer aujourd'hui de 19 points.

Depuis 10 ans les français sont donc plus nombreux à déclarer boire, tous les jours, de l'eau robinet que de l'eau en bouteille : 66% vs 47% pour l'eau en bouteille (en 2016)

Quelques tendances de consommation sur ces 20 dernières années

- > **2001** 53% des Français déclarent boire de l'eau robinet contre 65% eau en bouteille
- > **2001 baisse de la consommation d'eau en bouteille** (65% en 2001 vs 59% en 2005 vs 43% en 2012)
- > **2006 inversion de tendance, dans les habitudes de consommation** : l'eau du robinet devance l'eau en bouteille (60% vs 52%)

- **Un plébiscite de l'eau du robinet, sous-tendu par des taux de confiance en la qualité de l'eau jamais démentis en 20 ans**

Cette **préférence désormais affirmée pour l'eau du robinet** est probablement à rapprocher des **niveaux de satisfaction et de confiance** accordés à la qualité de l'eau, qui, au-delà d'inflexions plus ou moins marquées au fil des années, sont restés élevés ces vingt dernières années.

Plus de 8 Français sur 10 (81%) font confiance à l'eau du robinet. Un niveau globalement stable depuis 2003, de l'ordre de 80% (date à laquelle débute cette question dans l'enquête, qui était posée, jusqu'alors, en termes de sûreté).

La légère érosion observée à compter de 2011 (86% en 2010 vs 80% en 2011) peut s'expliquer par :

- Les effets indirects de la crise de financière de 2008 (la baisse de moral des ménages tendant à se répercuter sur tout jugement relatif aux politiques publiques)
- Un contexte de défiance générale où les questions de sécurité alimentaire inquiètent, avec l'actualité mouvementée des années 2010 : drame de Fukushima, impact de certains media surfant sur les peurs alimentaires : émissions et publications ont pu, ainsi créer une polémique sur l'eau du robinet.

Dans ce même espace de 20 années, **la satisfaction à l'égard de la qualité de l'eau n'a quasiment pas varié**, avec toujours **3 français sur 4 satisfaits** : de 73% en 1996 à 74% en 2016 (avec des pics de 68% en 2002 et de 80% en 2012)

↳ **Une inquiétude accrue pour l'avenir des ressources en eau**

- **Une majorité de français craint désormais de manquer d'eau dans l'avenir.**

A l'issue de deux décennies, largement marquées par les inquiétudes relatives au réchauffement climatique et par quelques événements écologiques notoires (sécheresses et canicules sur notre sol, tsunamis, etc.), **les Français sont sensiblement plus nombreux aujourd'hui qu'il y a 20 ans, à craindre de manquer d'eau dans leur région à l'avenir.**

En 1996, seuls 32% pensaient manquer d'eau dans leur région dans les années à venir. Ils sont aujourd'hui **54% à partager cette crainte.**

Une inflexion très nette s'est dessinée à partir de 2003, date de la grande canicule en France, accentuée par les épisodes de sécheresse de 2005.

- **L'implication personnelle dans la lutte contre la pollution s'effrite**

Pour autant, et de façon assez paradoxale, la conscience d'avoir personnellement un rôle à jouer, dans la lutte contre la pollution des ressources en eau, s'est quant à elle effritée dans le même temps.

Depuis 2010, en dépit des gestes citoyens, qui semblent pourtant acquis, les Français se sentent moins « personnellement » impliqués dans la pollution : **Seulement 60% en 2016 estiment contribuer à la pollution vs 69% en 1996 et 79% en 2011**

2- Un service de l'eau clairement apprécié des Français, sans discontinuer depuis 20 ans

➔ **La satisfaction très élevée du service de l'eau, une constante depuis 20 ans, qui s'est encore renforcée au cours des 10 dernières années**

De 1996 à 2016, la **satisfaction des français à l'égard du service de l'eau de leur commune se maintient à un niveau très élevé : de 83% en 1996 à 87% en 2016**, soit un taux record de satisfaction.

Si, durant la première décennie, l'approbation des Français pour ce service plafonnait autour de 80%, il a sensiblement crû à partir du milieu des années 2000, autour de 85%. Peut-être doit-on y voir l'effet positif des multiples initiatives des opérateurs de service d'eau pour mieux accompagner le quotidien de leurs usagers.

➔ **Une appréciation du prix du service de l'eau qui a peu évolué**

En 1996, 58% des français considéraient que le prix du service de l'eau était « plutôt cher ». 20 ans plus tard, une proportion semblable, de 62% partageait cette opinion.

Cette stabilité sur la durée masque cependant plusieurs inflexions dans le temps, avec notamment une séquence de 2003 à 2010, au cours de laquelle moins de 6 français sur 10 trouvaient leur service de l'eau « plutôt cher » et une autre, de 2011 à 2014, marquée à l'inverse par jusqu'à 67% de français partageant cet avis.

Si la perception du prix du service de l'eau n'a finalement que peu varié en 20 ans, la vision des Français de la progression de ce prix dans l'avenir se caractérise, en revanche, par une crainte un peu plus forte de hausses futures (**75% en 1996 et 84% en 2016**).

Et demain, quels enjeux pour l'information sur le service de l'eau ?

Contact : Nathalie Davoisne – ndavoisne@cieau.com