Les Français et l'eau du robinet : plus que jamais en confiance !

Sollicités en juin dernier par le Centre d'Information sur l'eau*, dans le contexte sensible de la fin du premier confinement, les Français ont dit, avec force, leur confiance en l'eau du robinet et leur satisfaction vis-à-vis de leur service de l'eau et de l'assainissement. Ils affichent aussi leur inquiétude pour l'avenir en raison du changement climatique.

Plus que jamais en confiance !

85% ont **confiance en l'eau du robinet, un taux en hausse de deux points par rapport à 2019.** Trois piliers à cette confiance : tout d'abord, **la crédibilité des acteurs de l'eau**, dont celle des entreprises spécialisées qui progresse de deux points (76%). Par ailleurs, la quasi-totalité des Français (96%) sait que l'eau est soumise à des normes qu'ils jugent exigeantes, et à des contrôles qu'ils jugent efficaces. Enfin, une très large majorité (85%) pense que les traitements pour rendre l'eau potable sont efficaces. Rien d'étonnant donc, à ce que de plus en plus de Français **boivent de l'eau du robinet tous les jours ou presque !**

Le rôle des professionnels reconnu

93% des Français estiment que les professionnels de l'eau ont joué un rôle essentiel en assurant la continuité du service pendant la crise « covid ». Presque autant (89%) **sont satisfaits de leurs services d'eau et d'assainissement**, un taux inégalé en 24 ans de Baromètre. Les records de satisfaction (93%) sont en Bourgogne-Franche Comté et en Auvergne-Rhône Alpes.

Qu'apprécient-ils ?

La continuité de l'alimentation, la garantie sanitaire fournie par l'eau du robinet, et la contribution du service à **la préservation de l'environnement** grâce à la collecte et au traitement des eaux usées viennent en tête. Ce dernier point témoigne d'une conscience accrue des Français aux enjeux environnementaux de l'assainissement.

La satisfaction progresse aussi sur **la relation avec l'opérateur** (aide et conseils pour maîtriser sa consommation d'eau, écoute), à laquelle les entreprises de l'eau prêtent une attention particulière, grâce notamment à la digitalisation, que ce soit pour les services en ligne ou en agence.

Inquiétude pour l'avenir

Néanmoins, deux tiers des Français craignent de manquer d'eau dans leur région à court ou plus long terme. Presque autant (63%) craignent une dégradation de la qualité de l'eau, des nappes souterraines et des rivières.

Plus qu'avant **une partie des Français juge l'eau plutôt « bon marché »**. C'est notamment l'opinion de 61% des 25-34 ans. En raison de la rareté de la ressource, de la pollution ou du coût des traitements, 8 personnes sur 10 s'attendent à payer le service de l'eau plus cher dans les années à venir.

Et dans votre région ?

Que pensent de leurs services publics d'eau et d'assainissement les usagers-consommateurs de votre région ? Pour le savoir, interrogez le CIEau, via son site cieau.com.

**Enquête menée par KANTAR, du 27/05 au 06/06/2020, auprès de 3995 individus de 18 ans et plus.

FP2E LES ENTREPRISES de l'eau

« AQUAE » La lettre de la Fédération Professionnelle des Entreprises de l'Eau (FP2E) - 19, Avenue de Messine, 75008 Paris - Tél. : 01 53 70 13 58 - Fax : 01 53 70 13 41
E-mail: fp2e@fp2e.org - Site Internet : www.fp2e.org
Directeur de la publication : Tristan MATHIEU.
Responsable de la rédaction : Anne Dujardin.
Comité de rédaction : Hugues d'Antin, Anne du Crest, Laurent Brunet, Nicolas de Saint Martin, Tristan Mathieu, Anne Dujardin.
Crédits photos : Shutterstock - Photothèque Saur
N° ISSN 1956-9815
Conception et réalisation : Charlotte & Charlotte
Imprimé sur du papier issu de forêts gérées équitablement