



21415



Agence de l'eau
Rhin-Meuse

CRÉDOC

Centre de Recherche pour l'Etude et l'Observation des Conditions de vie

142 rue du Chevaleret, 75013 Paris

DOCUMENT



Agence de l'eau
Rhin-Meuse

PERCEPTIONS ET ATTENTES DES CONSOMMATEURS SUR LE PRIX DE L'EAU

Etat des lieux

Guy Poquet

Département Evaluation des politiques publiques

Janvier 1997

Sommaire

Avertissement	p. 4
Introduction	p. 5
Les enquêtes disponibles.....	p. 6
Rappel sur la facturation de la consommation d'eau.....	p. 8
Chapitre premier	
L'eau, une consommation de base	p. 12
I. Usages de l'eau et modes de consommation	p. 12
I.1. Les postes d'usages.....	p. 12
I.2. Les composantes socio-démographiques.....	p. 16
II. La baisse des consommations depuis 1990	p. 19
Chapitre deuxième	
La sensibilité au prix de l'eau	p. 23
I. Les perceptions de la qualité de l'eau et de la qualité du service	p. 23
I.1. La qualité de l'eau : la disponibilité reste le critère essentiel.....	p. 23
I.2. Une méfiance diffuse et en augmentation	p. 24
I.3. La qualité du service : un déficit d'information.....	p. 26
I.4. La perception des gestionnaires et de leur action	p. 28
II. La réaction au prix : les limites du raisonnable...	p. 31
II.1. Les attitudes face à la facturation.....	p. 31
II.2. Les usagers face au renchérissement du prix de l'eau.....	p. 33
Conclusion	
Des axes de recherche complémentaires	p. 36
Eléments de bibliographie	p. 99

Introduction

Les comportements du consommateur concernant l'eau du robinet constituent à bien des égards un domaine négligé. Pour les prestataires de services d'eau, le principe d'égalité devant le service public standardise l'image des comportements d'usages de l'eau, des consommations et des besoins. Ce sont les besoins en eau qui sont le plus souvent évoqués et non les usages de l'eau. Ainsi l'alimentation en eau s'est développée et a été organisée par des collectivités publiques et des entreprises privées autour de principes sanitaires. En vertu de ces principes, le service de l'eau se caractérise a priori par l'offre d'un approvisionnement abondant, ce qui ne rend pas nécessaire la connaissance de la demande en eau, c'est-à-dire des pratiques d'usage de l'eau par les abonnés, qu'il s'agisse de ménages ou d'activités économiques diverses. C'est pourquoi, les distributeurs, confortés par les études qu'ils commanditaient dans les années 70, vivaient sur l'illusion d'une croissance continue des consommations d'eau.

Or, bien qu'effacés dans la mise en place de la distribution d'eau, les usagers jouent un rôle indéniable dans le financement du fonctionnement quotidien des services. Les distributeurs d'eau ont été surpris et inquiets de constater en 1992 et 1993 une chute des volumes d'eau facturés, qui n'avait pas été observée depuis 1980¹.

Les consommations par compteur ont chuté de quelques % dans de nombreuses régions tant pour les abonnés "domestiques" que pour les abonnés industriels. Est abonné domestique tout abonné dont la consommation d'eau annuelle facturée est inférieure à un volume, dont l'ordre de grandeur habituel est fixé à 6000 m³. Cette catégorie dépasse donc les seuls usagers domestiques : petits commerçants, petits industriels, artisans et certaines activités de bureaux sont inclus dans cette catégorie d'abonnés. L'amélioration du rendements des réseaux (réduction des fuites) ne pouvant expliquer la diminution des volumes consommés, quel lien peut-on établir entre les baisses des volumes facturés et l'évolution des consommations résidentielles d'eau ?

Autrement dit, les prestataires des services d'eau ont commencé à se demander s'il y avait une incidence directe du prix de l'eau sur la consommation, alors qu'ils étaient convaincus jusque là que l'augmentation du prix de l'eau ne conduisait pas à une réduction significative des consommations.

¹ Les années 1980 et 1981 ont été marquées par une forte baisse des consommations d'eau. La sécheresse a été sévère en France entre 1989 et 1991, induisant de très fortes consommations d'eau, en particulier en 1991. Le retour à la normale des consommations en 1992 et l'accroissement du phénomène en 1993 a alerté les distributeurs d'eau sur la nouvelle tendance qui se dessinait.

Des axes de recherche complémentaires

Les variations de volumes d'eau distribués aux ménages sont de bons indicateurs des évolutions démographiques et des évolutions des équipements ménagers. Elles permettent des analyses fines à l'échelle de périmètres micro-régionaux déterminés par l'extension des réseaux (agglomérations, syndicats de communes, districts). Nous avons vu qu'un premier essai sur des séries temporelles concernant deux périmètres de distribution d'eau potable a permis de construire un modèle explicatif faisant la part de s contraintes physiques, notamment climatiques, des variations démographiques, de l'incidence du prix de l'eau.

Le résultat obtenu aurait besoin d'être conforté par une réflexion sur la pertinence des variables explicatives mobilisées pour ces modèles. On pourrait rassembler les données existantes permettant d'étayer le modèle explicatif, notamment auprès des services de recherche des organismes gestionnaires de réseau (CGE, Lyonnaise des eaux, Agences de bassin, EDF...).

D'autre part, grâce à ce modèle et à une enquête auprès des ménages, on a vu que les caractéristiques démographiques de la population affectent assurément la consommation d'eau des ménages, puisque l'âge apparaît être un critère déterminant, non seulement à cause de la taille de la famille qui lui est associée, mais aussi à cause du développement d'habitudes personnelles différentes. On a pu, sur ces bases, esquisser une typologie des consommateurs.

Les ménages gros consommateurs (30%), indifférents vis-à-vis de leur consommation d'eau, se caractérisent par leur appartenance aux catégories socio-professionnelles des cadres et professions intellectuelles supérieures et des professions intermédiaires. Ils sont entrés dans l'âge de la maturité et possèdent un équipement ménager comprenant lave-vaisselle et lave-linge. Couples ayant deux ou trois enfants, leur utilisation de ces équipements est un peu plus élevée que pour les autres catégories de la typologie.

Ces dernières diffèrent moins par leur comportement vis-à-vis de la consommation d'eau que par leurs motivations.

Les ménages vigilants (40%) se disent attentifs à leur usage de l'eau par souci d'antigaspiillage. En effet, ils n'ont pas à s'imposer de restrictions régulières et font autant attention à leur consommation d'eau qu'à leur consommation sur d'autres postes.

On retrouve dans cette catégorie la plupart des artisans-commerçants et des employés. Ces ménages sont un peu plus âgés en moyenne que ceux de la catégorie précédente, habitent indifféremment en pavillon ou en immeuble, et ne possèdent pas de lave-vaisselle. Le nombre d'enfants par ménage est d'un ou deux, les enfants des ménages les plus âgés de cette catégorie ayant déjà quitté le foyer familial. Le souci de lutter contre le gaspillage est plus une attitude qui a des racines culturelles qu'une attitude répondant à des préoccupations économiques, voire écologiques.

Les ménages économes (30%) se disent contraints de s'imposer régulièrement des restrictions et sont donc attentifs à économiser sur tous les postes de consommation. Ces ménages sont composés plutôt d'ouvriers et d'employés, dans la tranche d'âge des 50-64 ans, et de personnes à la retraite. Ils habitent plutôt en pavillon et leur équipement ménager ne comporte pas de lave-vaisselle.

Cette typologie, issue des analyses et enquêtes du CREDOC, n'est assurément qu'une esquisse qu'il serait intéressant de compléter. En se fondant sur elle, on pourrait en effet sélectionner des ménages types pour lesquels il serait possible de recomposer les consommations d'eau moyennes à partir de leurs habitudes et de leurs comportements. A partir d'entretiens en face à face et de l'observation des équipements des ménages, on pourrait établir des ratios de consommation selon la structure de l'habitat et l'équipement des logements.

En effet les évolutions technologiques dans les équipements ménagers, l'évolution des comportements sur les consommations de confort ou d'agrément, constituent des phénomènes qui affecteront de plus en plus la consommation d'eau des usagers et qui peuvent être contradictoires : les nouveaux appareils ménagers sont construits en essayant de minimiser leur consommation d'eau, mais le développement du confort et de l'agrément peut être porteur d'un développement de la consommation d'eau des ménages. Or sur plusieurs de ces aspects, nous ne disposons ni de séries de données sur longue durée, ni d'études comparatives permettant d'établir avec suffisamment de pertinence les impacts de ces évolutions.

C'est pourquoi, il conviendrait d'établir des comparaisons entre plusieurs sites aux caractéristiques contrastées correspondant à des périmètres de distribution bien typés (centre urbain, espace péri-urbain, espace rural) etc. Cela permettrait de collecter de l'information et d'affiner les analyses dans quatre directions :

1. il serait possible de tester l'élasticité des comportements sur les différents postes de consommation en fonction des types de ménages ;

2. il serait également possible d'évaluer l'impact des renouvellements d'appareils ménagers, et donc l'incidence des innovations technologiques en ce domaine, sur la consommation d'eau des ménages ;

3. la sensibilité aux campagnes d'information pourrait être analysée en fonction des moyens mis en œuvre et des argumentaires utilisés ;

4. enfin, cela permettrait de cerner l'incidence des modes de facturation et de la hausse du prix de l'eau sur les volumes consommés.

Ces analyses comparatives nécessiteraient au préalable un travail de repérage des sites et des périmètres susceptibles d'être retenus, ainsi que la constitution au sein de chacun d'eux d'un échantillon (ou d'un panel) de consommateurs, représentatif tant des ménages que des diverses activités économiques consommatrices d'eau.

;