

AVANT-PROPOS



Le consommateur d'eau domestique a longtemps pu être appréhendé à travers une variable apparemment simple : sa consommation. On utilise ainsi souvent, dans une perspective de comparaison interservices ou interannuelle des prix, une consommation annuelle de référence fixée à 120 m³. De manière plus précise, selon les dernières données du Commissariat général au développement durable, un Français consommait en moyenne 151 litres d'eau par jour en 2008, avec toutefois de fortes disparités régionales : 109 litres par jour dans le Nord-Pas-de-Calais mais 228 litres par jour en Provence-Alpes-Côte d'Azur, ou encore 250 litres par jour à La Réunion.

Le point important et qui motive ce numéro spécial est que cet usager « sans qualité » a engagé une mue depuis maintenant une bonne vingtaine d'années.

Il a ainsi revêtu les habits du contestataire, n'hésitant pas, individuellement ou collectivement, à interroger la pertinence des choix jusqu'alors souverains de l'autorité organisatrice, le mode de gestion en particulier, à se montrer prompt et habile à contester les marges des entreprises délégataires, voire des régies, à déposer des recours devant les plus hautes juridictions administratives, pour s'immiscer finalement dans les plis de la régulation du service et en devenir un acteur à part entière. Mais il s'est aussi paré, avec le concours d'une réglementation en constante évolution, des atours du consommateur sourcilleux, destinataire d'une information détaillée sur le rapport qualité-prix et la performance du service. Sa satisfaction fait également l'objet d'enquêtes détaillées.

Plus généralement, dans un contexte de tension croissante entre ressources et usages et d'évolution incertaine des consommations, il est progressivement érigé en cible d'un ensemble d'investigations et de techniques visant, d'une part, à mieux connaître ses pratiques et rapports à l'eau et, d'autre part, à gouverner ses conduites, qu'il s'agisse de réduire globalement sa consommation, de mieux gérer les périodes de crise, de construire un autre statut que celui de déchet à évacuer pour les eaux usées, ou de repenser son rôle dans la fourniture du service.

Dans ce tableau des transformations en cours, il ne faut pas non plus négliger les attributs de citoyenneté que l'usager a progressivement conquis ou qui lui ont été octroyés. Cette citoyenneté s'exprime de trois manières différentes : par la reconnaissance et la mise en œuvre très progressive d'un droit à l'eau, par l'exercice d'une responsabilité partagée vis-à-vis du devenir d'un patrimoine commun, par une timide ouverture vers une participation aux décisions.

Les facteurs qui ont pesé sur cette évolution complexe sont assez bien connus :

- hausse du prix, en lien avec la mise à niveau de l'assainissement, les efforts de sécurisation de l'approvisionnement, mais aussi désormais avec la décroissance des consommations urbaines provoquées par la tertiarisation des activités et les gains d'efficacité des gestionnaires de services ou de parcs d'immeubles ;
- dégradation continue de la qualité de la ressource en eau, imposant le recours à des traitements de potabilisation plus sophistiqués et plus coûteux, mais susceptible également d'affecter localement la consommation de l'eau du robinet et de jouer sur l'arbitrage eau du robinet/eau embouteillée ;
- alertes sur la disponibilité de cette ressource lors des épisodes de sécheresse des années 2000, fragilisant le mythe de l'accès illimité ;
- montée en puissance d'un activisme politique et mise à l'agenda médiatique et politique du droit à l'eau et du débat sur les modes de gestion.

Ces évolutions concernent, avec des intensités variables, la plupart des pays développés. À cet égard, certains États comme la Californie ou l'Australie font figure de laboratoires pour la mise au point de nouveaux schémas de gestion de l'eau. En Europe, la directive cadre sur l'eau oblige les États à recourir au recouvrement des coûts pour promouvoir la conservation de l'eau. L'Union européenne s'est par ailleurs dotée, en 2007, d'une politique de gestion de la rareté et des pénuries misant fortement sur la gestion de la demande, donc des usages et usagers.

Quelle image du « buveur d'eau » peut-on aujourd'hui dessiner ? Un séminaire d'échanges et de réflexion organisé en octobre 2008 par le laboratoire GESTE de Strasbourg et la Direction de l'eau de Nantes Métropole, s'était efforcé d'apporter des premiers éléments de réponse. Nous prolongeons cette réflexion par le présent numéro de *Sciences Eaux & Territoires*. Il se compose de cinq parties principales.

Une première série d'articles fournit un éclairage introductif à ce bien de consommation peu ordinaire, source de multiples défis que le gestionnaire se doit de relever. Après un tour d'horizon brossé par un directeur de collectivité, on aborde l'enjeu d'une qualité très contrôlée mais toujours menacée par l'émergence de nouveaux polluants. On complète cette introduction par un autre point sensible, le prix : qu'en est-il aujourd'hui de son niveau et de sa fixation ?

Deux autres articles permettent d'esquisser un portrait du consommateur d'eau. Le premier montre comment la littérature psychosociale tente de modéliser les intentions et le comportement du consommateur. Le second se focalise sur la perception de la qualité de l'eau par les consommateurs parisiens.

Le « buveur d'eau » est aussi un citoyen, dont les droits sont progressivement élargis. Le gestionnaire se doit de l'associer, de diverses manières, à la vie du service. Des dispositions réglementaires existent en ce sens, on en dresse un bilan critique. Les collectivités peuvent aller plus loin sur la voie de la « dem-eau-cratie », comme il en est rendu compte à propos d'une expérience menée à Nantes. C'est enfin un sujet de droit, d'un droit à l'eau récemment proclamé mais dont la difficile mise en place est analysée en France et en Angleterre.

Mais pourquoi certaines communes françaises sont-elles confrontées à une réduction de la consommation en eau ? Comment prévoir l'évolution de la demande, comment prévoir l'évolution de la demande, voire la maîtriser ? Trois articles s'efforcent chacun à leur manière d'éclairer cette problématique de la demande : on revient d'abord sur l'histoire et les déterminants de la consommation d'eau en France, avant de montrer comment, en France et en Californie, on s'efforce avec plus ou moins de succès de prévoir l'évolution de cette demande. De son côté, l'article sur Sydney illustre les actions entreprises et résultats obtenus pour maîtriser la demande, dans un contexte de forte tension sur la ressource.

Les représentations ou rapports sociaux à l'eau évoluent en étroite imbrication avec les objets techniques qui forment l'ossature matérielle de la chaîne d'approvisionnement. C'est ce lien qu'on aborde dans la dernière partie. Le compteur, qui institue l'abonné-consommateur, fait ainsi l'objet, aujourd'hui comme à d'autres époques, de débats vifs dont on rend compte. Des alternatives au réseau se développent également à ses marges : forages, citernes de récupération des eaux de pluie. On tente ici de comprendre et d'analyser ces mutations qui traduisent une certaine individualisation de l'approvisionnement. ■

Coordination scientifique :

Rémi BARBIER
ENGEES

Marielle MONTGINOUL
Irstea