

Témoignage

L'eau à Paris : quelles perceptions en ont les usagers ?

Dans la plus grande ville de France, il semble difficile que les consommateurs d'eau puissent avoir un rapport direct avec leurs gestionnaires d'immeubles pour leur adresser leurs demandes et leurs critiques. Pour combler ce manque d'écoute, Eau de Paris a mis en place un dispositif grâce auquel un groupe d'usagers parisiens pouvait s'exprimer. Les constatations qui ont été faites permettent d'orienter de façon plus pertinente les améliorations du réseau d'Eau de Paris.

Paris, une relation complexe à l'usager

En 2006, Eau de Paris, devenue régie municipale, opérateur unique de l'eau à Paris en 2010, a engagé une étude afin de mieux connaître les consommateurs avec qui elle n'avait alors aucun contact direct.

Pour une métropole comptant plus de deux millions d'habitants, les signalements qualité s'élevaient à une cinquantaine de cas. Certes l'eau de Paris est une eau d'excellente qualité, mais ce très faible taux de réclamations était davantage dû à la complexité de l'organisation parisienne de la gestion de l'eau :

- à Paris, les abonnés au service de l'eau ne sont pas les consommateurs, mais les immeubles où groupes d'immeubles, gérés par des syndicats, des bailleurs sociaux ou des copropriétés. Ainsi, 93 500 abonnés gèrent l'eau de près d'un million de foyers, en recourant majoritairement à un comptage collectif, qui se traduit par l'absence de facture directe pour l'usager ;

- l'organisation du service elle-même n'était pas de nature à favoriser le contact direct. En effet, jusqu'au 1^{er} janvier 2010, la distribution de l'eau et sa facturation étaient déléguées, dans le cadre de contrats d'affermage, à deux sociétés privées alors que la société d'économie mixte (SEM) Eau de Paris était en charge de la production et devait assurer la qualité de l'eau jusqu'au robinet du consommateur. Pour se renseigner, l'usager devait « prendre son bâton de pèlerin » et franchir de nombreuses portes avant d'accéder à la bonne information. Seuls les plus persévérants se faisaient connaître à travers les signalements qualité, notamment.

Entrer en relation avec les Parisiens

Avec cette enquête, un groupe de consommateurs témoins a été constitué sur la base du volontariat. Le groupe comptait en 2007 près de quatre cents membres répartis dans les différents arrondissements de la ville, avec un noyau dur de deux cents consommateurs et un groupe répondant plus occasionnellement.

Après quelques semaines de participation, les consommateurs étaient conviés à une réunion d'information sur l'eau à Paris, au cours de laquelle leur était présenté le

système d'alimentation en eau de Paris, la provenance de « leur eau », eau de sources ou eaux de Seine ou de Marne traitées, selon les quartiers, sa composition (photo ①). La rencontre s'achevait sur une dégustation en aveugle, propice à un échange sur les propriétés et les qualités de l'eau.

Après un an et demi de fonctionnement, Eau de Paris a souhaité consolider les premiers résultats obtenus auprès des consommateurs témoins, qui faisaient apparaître 20 % d'insatisfactions ponctuelles et 5 % de chroniques. Les deux motifs principaux de cette insatisfaction étaient le goût de l'eau et la présence de calcaire, avec son impact sur les usages domestiques.

L'ensemble de ces observations confirmait les résultats des baromètres de satisfaction conduits annuellement depuis 2003 par la ville de Paris.

Ces constats issus des travaux conduits avec les consommateurs témoins pouvaient-ils être extrapolés à l'ensemble de la population ? C'est sur cette interrogation qu'Eau de Paris a décidé de mener une enquête quantitative auprès d'un échantillon représentatif de mille Parisiens et de réinterroger les consommateurs témoins sur la base du même questionnaire. À noter que les tendances ainsi dégagées ont été confirmées depuis dans les baromètres qu'Eau de Paris et la ville de Paris ont continué à conduire.

Quelles perceptions les Parisiens ont-ils de l'eau du robinet ?

Des Parisiens qui boivent leur eau du robinet

Dans l'enquête Eau de Paris, 84 % des Parisiens déclarent consommer l'eau du robinet (95 % dans le groupe de consommateurs témoins), dont 36 % uniquement l'eau du robinet et 16 % uniquement l'eau en bouteille. Près de la majorité peut donc être considérée comme des consommateurs mixtes.

Dans le cadre de cette enquête, les Parisiens se disent satisfaits de l'eau à 90 % pour la boisson, 84 % pour la préparation des repas, 89 % pour se laver, 88 % pour le ménage.



1 L'eau destinée à la consommation des Parisiens est captée à plus de 150 Km de la capitale et est acheminée par trois grands aqueducs, dont celui de l'Avre.

Ces données confirment celles relevées dans le baromètre de satisfaction réalisé depuis 2003 sous l'égide de la Ville de Paris¹. Cependant, ces chiffres sont légèrement supérieurs à ceux alors mesurés en France par le Centre d'information sur l'eau qui estimait que 76 % des Français interrogés en 2006 étaient satisfaits de la qualité de l'eau du robinet.

Confiants dans l'eau du robinet, ils la consomment principalement pour son goût (46,3 %), pour son côté pratique (36,3 %), son coût (16,7 %) et sa température (16,3 %). En revanche, ils déclarent, dans le même temps, apprécier le moins son goût (41,8 %) et la présence de calcaire (13,8 %). Ces données sont légèrement plus prononcées chez les consommateurs témoins.

L'eau du robinet, une affaire de goût !

Quand on demande aux consommateurs ce qu'ils apprécient dans l'eau du robinet, ils mettent d'abord en avant la boisson à travers son goût comme l'illustrent les verbatims² :

« Non, si je ne la trouvais pas bonne, je ne la boirais pas ! ».

« L'eau du robinet a une qualité suffisante, pas de goût particulier... »

« L'eau du robinet a un goût, un goût de chlore parfois. Je préfère l'eau en bouteille ».

1. Baromètres de satisfaction conduit par la mairie de Paris de 2003 à 2007 auprès d'une population d'usagers parisiens, de professionnels consommateurs et de syndics d'immeubles.

2. Chacun des verbatim est principalement tiré des enquêtes réalisées en 2007.

Une préférence pour l'eau du robinet

Nombreux sont les Parisiens qui consomment en alternance l'eau du robinet et l'eau en bouteille, selon les périodes et les circonstances.

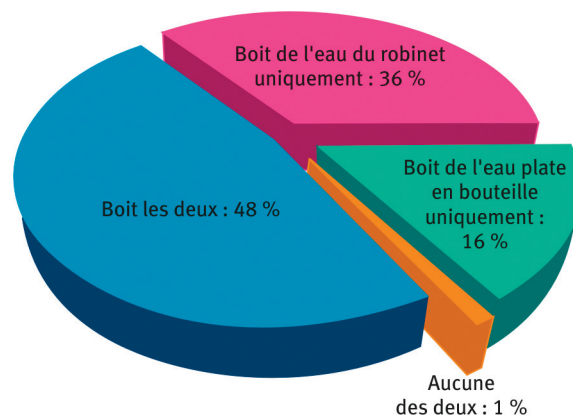
Pour des raisons de confiance en la qualité, « *Moi, je bois l'eau du robinet car c'est l'eau la plus équilibrée* », « *Je bois tous les jours l'eau du robinet, mais quand je fais un régime, j'achète de l'eau en bouteille qui fait éliminer, mais le goût n'est pas terrible* ».

Par facilité, « *Quand je n'ai plus de bouteilles, je bois l'eau du robinet* ».

Par économie, « *Je bois l'eau du robinet, elle est bonne, ça m'évite d'en acheter et de la transporter. L'eau en bouteille, c'est pour des raisons médicales* ».

Le goût de l'eau est cité également en priorité par les consommateurs qui déclarent moins apprécier l'eau du robinet car « *il y a un goût, comme une odeur d'eau de javel parfois, et, quand on boit, un goût de nitrate. Ça a un goût amer* ». Ce goût désagréable est souvent associé au chlore, et le consommateur y cherche sa propre explication : « *L'eau a un goût de chlore quand ils viennent de nettoyer, de mettre des produits ; on sent davantage de Javel* ». Ainsi, une eau qui a le goût ou l'odeur de chlore est généralement appréciée de façon négative par le consommateur. Nombreux sont les consommateurs qui déduisent d'une présence de chlore, la présence de bactéries à éliminer, et en concluent que l'eau n'est pas saine, pas buvable. Et, alors que le chlore est un gage de garantie sanitaire de l'eau prôné par les techniciens et ingénieurs, il est de fait, source d'inquiétude pour celui qui ne sait pas que sa présence permet de préserver la qualité de l'eau durant son transport.

① Eau du robinet et/ou eau en bouteille : zoom sur la consommation des Parisiens (selon enquête Eau de Paris, 2006).



► D'ailleurs, l'augmentation soudaine de la concentration de chlore dans l'eau, de 0,1 mg/l à 0,3 mg/l, dans le cadre du plan Vigipirate, à la suite des attentats du 11 septembre 2001 à New York, a suscité dans les six mois qui ont suivi, de nombreuses inquiétudes et réactions de la part des consommateurs parisiens. Un changement brutal de composition de l'eau surprend les habitudes et vient activer la mémoire sensorielle de ce que chacun considère comme étant une bonne eau qui ne l'est plus. Assurer la protection sanitaire génère parfois de nouvelles inquiétudes alors que la technique devrait plutôt rassurer les usagers.

Cependant, cette question du chlore est avant tout liée à une représentation collective, celle de la propreté et de l'hygiène, l'eau de javel servant à éliminer les bactéries, ancrée dans nos cultures et ainsi véhiculée de générations en générations.

En Europe du Nord, le chlore est considéré de prime abord comme un désagrément, et l'excès alerte les consommateurs comme un risque. Ainsi, le goût de l'eau, apprécié par les uns est décrié par les autres. Certains, sous l'influence des médias imaginent même un « goût de nitrate », alors même que ce composant n'affecte pas la qualité gustative de l'eau.

L'eau est appréciée pour son absence de goût et rejetée dès lors que le consommateur détecte un goût particulier. Tout comme le même consommateur choisira une eau minérale en bouteille « pour son goût », goût que ne partagera pas son voisin...

À propos de la qualité de l'eau du robinet

Les principaux critères de satisfaction énoncés par les consommateurs sont la couleur de l'eau, son aspect, sa pression, sa température et sa qualité, pour lesquels les usagers expriment une forte satisfaction (de 85 % à 92 %).

Une différence de perception entre eau de boisson et eau pour les usages domestiques

De nombreux Parisiens estiment que l'eau est trop calcaire, et se plaignent de l'effet sur l'électroménager et les équipements sanitaires. La teneur en calcaire constitue le principal motif d'insatisfaction (39,1 %), avant le goût (19,9 %) ou la température (10 %).

L'eau est considérée comme trop calcaire parce qu'elle provoque des irritations, des rougeurs, qu'elle durcit le linge, entartre et ternit : « L'eau du robinet est un peu calcaire, donc ça laisse des traces de calcaire dans les casseroles », « Je suis contraint d'acheter de l'eau de source en bouteille pour ma cafetière électrique car il y a trop de calcaire », « Je suis obligée de mettre de l'anticalcaire dans ma machine, sinon le linge est rêche », « Dans l'eau du robinet, c'est le calcaire qui me gêne, c'est moins gênant pour la toilette que pour la cuisine ».

La perception de la présence de calcaire dans l'eau est avant tout liée à l'origine de cette eau, souterraine ou de surface, et à la nature des sols qu'elle a traversés avant de rejoindre les rivières ou les sources. L'eau de Paris est prélevée en bassin parisien, bassin calcaire. Dans d'autres régions françaises, l'eau peut être davantage calcaire qu'à Paris comme dans le Nord de la France, comme l'expriment certains consommateurs. *A contrario*, elle sera plus douce en Bretagne, dans le Massif Central ou dans les Pyrénées. Dans les faits, l'eau de Paris est moyennement dure, sa teneur en calcium est en moyenne de 80 à 100 mg/litre, ce qui est comparable à celle de certaines eaux en bouteille.

Calcaire ou calcium

Au-delà de cette perception liée principalement à l'hygiène, les Parisiens sont peu nombreux à faire le lien entre le calcaire et le calcium, minéral essentiel à l'organisme. Ainsi, un consommateur déclare : « dans l'eau du

robinet, il y a du calcaire, elle est moins riche que l'eau minérale » ou « je ne sais pas ce qu'il y a dedans... du calcium » ou encore « j'espère que l'eau n'entartre pas mon corps comme ma machine à laver ». Alors qu'ils évoquent le même composant minéral, les usagers en parlent de façon positive ou négative selon les usages et les origines. Dans le même temps, ils ne s'interrogent pas de la même manière sur le calcium présent dans l'eau en bouteille et pour certains n'imaginent pas que « chauffée » cette eau, de « grande qualité », puisse entartre leurs appareils électroménagers et ainsi rapidement passer d'une représentation positive à une représentation négative.

Des Parisiens globalement très satisfaits de leur eau

Au-delà des insatisfactions relevées, si plus de 90 % des usagers se disent satisfaits de leur eau, c'est avant tout pour sa qualité qu'ils définissent à travers sa couleur (93 % de satisfaits), son aspect (91 %), sa pression (87 %) sa température (78 %) et son goût (77 %). Les consommateurs témoins sont quant à eux très satisfaits de la qualité de l'eau. La sensibilisation et l'information dont ont bénéficié ces consommateurs participent probablement à cette hiérarchisation des critères de satisfaction. Depuis 2003, le nombre de consommateurs réguliers d'eau de Paris est passé de 47 % à 66 % en 2009 et à 80 % en 2012, traduisant une confiance (exprimée par 92 % des ménages interrogés, donnée stable depuis 2007) et une satisfaction accrues, corrélées au sentiment que la qualité de l'eau à Paris est suffisamment contrôlée.

Eau du robinet ou eau en bouteille

Les raisons pour consommer de l'eau du robinet ou de l'eau en bouteille tiennent essentiellement à des raisons de santé et des raisons sociales. Les verbatims suivants illustrent les principales raisons pour lesquelles l'usager choisit son monde de consommation et qu'il évoque pour le justifier.

« C'est bon pour la santé »

Ceci est l'argument le plus utilisé par les personnes interrogées pour expliquer leur consommation d'eau en bouteille.

En effet, comme le démontrent les retours des entretiens menés, certaines eaux en bouteille sont reconnues et consommées pour leur bienfait énoncé pour la santé, alors même qu'elles peuvent ne pas être appréciées pour leur goût : « même si elle n'est pas bonne, je la bois ».

Une personne raconte faire des cures en buvant de temps en temps de l'eau en bouteille pour son apport en minéraux. Elle précise « qu'il est souvent recommandé aux personnes âgées de consommer de l'eau minérale ». Et, plus les personnes sont âgées, plus elles consomment de l'eau en bouteille.

« C'est pratique à consommer »

Boire régulièrement tout au long de la journée constitue en effet l'un des conseils « minceur », et la bouteille permet de mesurer aisément la quantité d'eau consommée, tout en facilitant la consommation « nomade »

lors des déplacements dans la ville. Qui plus est, l'influence de la publicité oriente également le choix féminin, autour d'eaux embouteillées se faisant l'alliée de tout régime alimentaire ! C'est donc aussi une affaire de femmes, comme l'indique une Parisienne « quand je travaillais, toutes mes collègues avaient leur bouteille sur leur bureau ».

« C'est meilleur pour les bébés »

Si les adultes boivent naturellement l'eau de Paris, ils sont plus hésitants à la donner à leurs jeunes enfants, surtout lors de l'arrivée d'un premier enfant dans le foyer. Une naissance dans la famille constitue ainsi un temps de changement de pratiques pour les parents, ces derniers privilégiant alors les eaux embouteillées recommandées pour les nourrissons. Et le fait de disposer de cette eau embouteillée, à domicile, peut conduire la famille à modifier ses habitudes plus durablement.

« C'est écrit dessus ! »

L'eau du robinet n'ayant pas cultivé l'image de santé, de bien-être, au même niveau que les minéraliers, les consommateurs ne disposent pas d'une offre comparative en ce domaine et peuvent avoir tendance à privilégier l'offre déclarée. Comme le dit cette consommatrice, « il me suffit de lire l'étiquette pour connaître la composition de l'eau, je sais ce que je bois » ou encore cette autre qui explique « Dans l'eau du robinet, il y a du calcaire, elle est moins riche que l'eau minérale... je ne sais pas ce qu'il y a dedans, du calcium... ».

Dans tous les cas, les choix opérés ne se font pas par déni des qualités de l'eau du robinet, mais plutôt par la recherche « de cet autre chose » tant vanté par les publicistes.

De mère en fille...

Choisir l'eau du robinet plutôt que l'eau embouteillée peut aussi être l'expression d'un « héritage » social, d'une forme de tradition se perpétuant de mère en fille, comme les bonnes recettes, des pratiques du quotidien ou les gestes du « bien recevoir ». La consommation d'eau embouteillée est liée à des habitudes et à une question d'image. Ainsi quand on reçoit, on met de l'eau du robinet « parce que je sais qu'elle est bonne », de l'eau plate en bouteille « parce que mes invités ont l'habitude de la boire », de l'eau pétillante « pour agrémente le repas », ou l'on choisit « une bonne eau pour une belle table ! ».

Au restaurant, des pratiques qui évoluent

Au restaurant, on consomme l'eau en bouteille « parce qu'on ne sait pas d'où vient l'eau » ou l'eau du robinet « car l'eau en bouteille est trop chère ». Les pratiques des restaurateurs conditionnent également la consommation. De plus en plus nombreux à Paris, ils proposent carafe et corbeille de pain, dès l'arrivée du consommateur. Ce dernier est dès lors plus enclin à consommer cette eau, servie dans de bonnes conditions. Le restaurateur est quant à lui rarement perdant, le client prenant alors volontiers un verre de vin, un café...

▶ Subsistent malgré tout des lieux dans lesquels l'eau du robinet est servie dans des conditions peu favorables à sa consommation, avec parfois même des brocs rincés au chlore, au nom de l'hygiène, laissant subsister un goût très désagréable. Deux consommatrices avaient ainsi alerté Eau de Paris sur des restaurants situés dans le 11^e et le 13^e arrondissement, permettant une action d'Eau de Paris auprès des commerçants.

Ainsi, si la perception de la qualité de l'eau du robinet, consommée chez soi, peut être très positive, la confiance dans cette même eau pourrait être « ébranlée », au nom de la seule perception gustative et des conditions de consommation.

L'eau de Paris, une « bonne eau »

En conclusion de cette enquête, il a été demandé aux interviewés, au-delà de l'expression de leur perception, de définir ce que serait pour eux « une bonne eau ». Ainsi, pour les personnes interrogées, une bonne eau, c'est essentiellement une eau neutre en goût, non calcaire, agréable au goût, claire et transparente, sans odeur. Mais c'est aussi une eau surveillée, bien traitée, une eau saine, une eau potable, une eau fraîche, une eau qui contient des minéraux et une eau économique.

Comme en témoignent quelques paroles de Parisiens, la bonne eau « *est saine et pas chère, en accès libre* », « *fraîche, qui n'a pas de goût, bonne au goût, sans arrière-goût désagréable* », « *une eau qui a du goût, un goût naturel, pas d'eau de Javel, avec des apports en sels minéraux* », « *une eau qu'on peut boire sans risque d'être malade...* ».

Et pour 90 % des personnes interrogées, à l'image de ces deux verbatim : « *celle du robinet ; une eau en laquelle j'ai confiance...* », « *L'eau du robinet c'est propre et agréable à boire* ». ■

Les auteurs

Armelle BERNARD-SYLVESTRE

Eau de Paris,
19 rue Neuve Tolbiac
75214 Paris cedex 13
✉ Armelle.Bernard@eaudeparis.fr

Agathe EUZEN

LATTS ENPC UMR CNRS 8134
Laboratoire Techniques,
Territoires et Sociétés
École nationale des Ponts
et Chaussées
6-8, avenue Blaise Pascal,
77455 Marne la Vallée Cedex 2
✉ Agathe.euzen@enpc.fr

POUR ALLER PLUS LOIN...

- 📖 EAU DE PARIS, Guide du buveur d'eau, Édition 2010.
- 📖 EAU DE PARIS, octobre 2007, Quelles perceptions les Parisiens ont-ils de la qualité de l'eau à Paris ?
- 📖 EUZEN, A., Utiliser l'eau du robinet, une question de confiance. Approche anthropologique des pratiques quotidiennes concernant les usages de l'eau du robinet dans l'espace domestique à Paris, 2002, thèse de doctorat réalisée à l'École Nationale des Ponts et Chaussées au LATTS sous la direction de Bernard Barraqué, en partenariat avec Eau de Paris.
- 📖 EUZEN, A., 2010, Voir, goûter, sentir... perceptions de la qualité de l'eau par les Parisiens in : SCHNEIER, G. (dir.), *L'eau mondialisée, La gouvernance en question*, La Découverte, p. 471-483.

① LES ENGAGEMENTS D'EAU DE PARIS SUITE À CETTE ENQUÊTE

Quelles avancées?

L'ensemble du travail ainsi réalisé à travers l'enquête et les échanges entre experts et usagers a permis à Eau de Paris de mieux appréhender et faire appréhender les attentes des consommateurs à ses équipes.

À l'issue des premières rencontres, elle s'est engagée à :

- mieux connaître le goût de l'eau et mieux le faire connaître, notamment par une meilleure appréhension de l'impact des réseaux intérieurs et une attention plus forte dans l'exploitation du réseau, à la fois à travers des programmes de recherches sur l'eau dans les réseaux et en intervenant avec l'équipe de préleveurs sur tout signalement, pour mieux appréhender la réalité des installations intérieures ;
- communiquer plus largement et plus directement vers les usagers, à travers une information plus accessible et adaptée, qui réponde aux préoccupations des consommateurs ;
- mieux faire connaître à ses salariés les attentes des Parisiens et mesurer les impacts de l'exploitation du service sur la qualité olfactive de l'eau notamment.

Le groupe consommateurs témoins, un relais essentiel

Le groupe de consommateurs témoins a constitué un relais essentiel dans ce travail de fond. Il est une vigie qui permet à Eau de Paris, en continu, d'être alertée de l'évolution des perceptions et de toute perception négative. Même si au fil du temps, il est devenu par nature un consommateur plus averti, ne serait-ce qu'en participant régulièrement aux réunions, rencontres, inaugurations auxquelles il est convié. Il garde malgré tout son intégrité et sa propre perception de la qualité. Certes, sa connaissance le conduit à prendre en compte les données rationnelles qui lui sont communiquées, les explications reçues, mais il n'en demeure pas moins un consommateur comme un autre, plus exigeant même, dans la mesure où il a désormais le contact direct avec le service de l'eau.

C'est à ce titre qu'il lui a été demandé de réagir sur le *Guide du Buveur d'eau* dont une nouvelle édition a été réalisée en 2010. L'objectif était de re-toiletter la première version du guide afin de répondre plus directement aux questions des usagers, dans un langage compréhensible de tous.

Ainsi, une dizaine de consommateurs ont été sollicités afin de procéder à une analyse qualitative du document existant et de définir les axes d'amélioration. À partir de ce travail, un comité de lecture a été constitué afin de veiller à la validité scientifique, à la lisibilité et à la transparence des informations délivrées. La maquette du guide a elle-même été repensée pour intégrer les remarques formulées par les consommateurs témoins dans le cadre de nouveaux entretiens qualitatifs.

Aujourd'hui et demain...

L'ensemble de ce travail a été réalisé entre 2007 et 2008, dans un temps où Eau de Paris, société d'économie mixte, se préparait aux futurs enjeux du service public de l'eau. Dans ce cadre, il était notamment essentiel que les personnels disposent d'une meilleure perception des attentes des usagers et qu'ils puissent venir à leur contact.

Accompagnant les évolutions souhaitées par la municipalité parisienne, de re-municipaliser le service de l'eau en mettant en œuvre un opérateur unique public pour le service parisien de l'eau, Eau de Paris a anticipé l'organisation future et posé les jalons pour un service toujours plus à l'écoute de ses usagers.

En 2009, la société d'économie mixte est devenue une régie municipale, et a dans ce cadre, intégré une partie de l'ancien laboratoire de recherche et d'analyse de l'eau de la Ville de Paris, afin de créer un grand laboratoire qualité pour Paris.

Après cette première étape de la réforme, la régie a intégré au 1^{er} janvier 2010 les équipes issues des deux ex-distributeurs privés, afin de constituer l'opérateur unique public de l'eau à Paris. Désormais en charge de la production, du transport, de la distribution de l'eau de Paris et de la relation aux abonnés et aux usagers, la régie municipale entend placer l'utilisateur au cœur du service de l'eau.

La première étape a été de permettre à tous de disposer d'un accès à l'information, à travers un centre d'appel internalisé, dédié au contact avec les abonnés et usagers. Dans le même temps, la régie a développé de nouvelles actions d'information, de nouveaux temps de rencontre avec les Parisiens, avec des campagnes sur les marchés parisiens, la participation à des événements locaux, le développement de partenariats associatifs et une approche par les réseaux sociaux.

Construire durablement cette relation constitue donc une priorité pour le nouvel opérateur unique, pour garantir aux usagers l'eau « la meilleure » au juste coût dans le cadre d'un service de l'eau toujours plus performant, tant économiquement que socialement et environnementalement.

Dans ce cadre, la réflexion sur la « bonne eau », sa définition à partager entre professionnels et consommateurs, selon les usages, se poursuit.