



HAL
open science

De l'importance de considérer les usagers domestiques des services d'eau comme des techniciens ordinaires

Kevin Caillaud

► **To cite this version:**

Kevin Caillaud. De l'importance de considérer les usagers domestiques des services d'eau comme des techniciens ordinaires. 14e congrès GRUTTEE, Mar 2022, Toulouse, France. hal-03640651

HAL Id: hal-03640651

<https://hal.science/hal-03640651>

Submitted on 13 Apr 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

De l'importance de considérer les usagers domestiques des services d'eau comme des techniciens ordinaires

Kevin CAILLAUD^a

^aINRAE – UR ETTIS, Cestas, France

kevin.caillaud@inrae.fr

Mots-clés : usagers, eau potable, pratiques domestiques, approche sociotechnique.

1. Introduction

En l'espace d'une trentaine d'années, la place des usagers domestiques des services d'eau a considérablement été revalorisée dans la gestion et la régulation de ce secteur. Du statut de simples administrés ou d'abonnés [1], ils sont devenus pour les acteurs de l'eau (État, autorités organisatrices, opérateurs publics et privés) des consommateurs, des clients et/ou des citoyens porteurs d'aspirations et de revendications légitimes à satisfaire [2, 3]. En parallèle, la montée en puissance du néolibéralisme et de sa traduction néo-managériale, conjointe à l'affirmation d'une crise environnementale sans précédent, a fait des usagers des individus à « responsabiliser » en tant que coproducteurs des services et de leurs performances, et du fait de leur impact sur l'environnement [4, 5]. L'impératif porté par les pouvoirs publics et les opérateurs vise donc désormais à écologiser les consommations domestiques via un encadrement techno-économique et cognitif des pratiques : tarifications incitatives, kits hydro-économiques, campagnes de communication, nudges, etc. Ce resserrement de l'action sur les pratiques sociales et le type d'instruments mobilisés pour y parvenir, traduisent de la part des acteurs de l'eau une représentation de la figure des usagers emprunte d'irrationalité, d'incompétences et d'une méconnaissance profane à l'endroit du fonctionnement et des enjeux du secteur de l'eau. Le 100^e congrès de l'Astee [6] en a proposé une parfaite illustration, en accordant une large place aux communications et aux retours d'expérience liés au « changement des comportements et [à la] conscientisation » des usagers.

2. Thèse et méthode

Or divers travaux sociologiques mettent au contraire en évidence l'existence de logiques propres aux individus en matière de consommation et d'usages domestiques de l'eau, qui trouvent leur origine dans les structures sociales [7, 8, 9, 10]. En nous inscrivant dans cette filiation et en en prolongeant ces réflexions, nous souhaitons montrer que ces pratiques répondent – au-delà des apparences – à des déterminants et à des mécanismes sociologiques et techniques qui d'un côté cadrent les marges de manœuvre des personnes, et de l'autre donnent du sens à leurs actions. Pour ce faire, nous mobilisons les résultats d'une étude qualitative réalisée en 2020¹ auprès de 25 ménages girondins présentant des profils socio-résidentiels diversifiés², qui avait pour objectif d'explorer les rapports domestiques à l'eau potable et leurs structurations.

3. Résultats

¹ Cette étude s'est inscrite dans le projet « Prospective de la demande en eau en Gironde à l'horizon 2070-2100 », piloté par le Syndicat mixte d'étude et de gestion de la ressource en eau de Gironde (SMEGREG) et cofinancé par l'Agence de l'eau « Eau Grand-Sud-Ouest ».

² Romain Gournet – sociologue praticien indépendant – a mené la quasi-totalité des entretiens et a effectué un pré-traitement. L'analyse a quant à elle été réalisée par l'auteur de cette communication.

L'analyse des pratiques domestiques de consommation d'eau potable révèle l'articulation étroite des dynamiques sociales, techniques et cognitives dans les manières de s'approvisionner en eau et d'utiliser la ressource à domicile. Loin d'un enchevêtrement informe de gestes, d'intentions et de supports techniques disparates, les pratiques et les usages de l'eau relèvent d'un ordre sociotechnique établi de manière plus ou moins spécifique et explicite à l'échelle du foyer.

Plus précisément, on discerne trois phénomènes conjoints particulièrement structurants : (i) la structure sociale des consommations correspond à une organisation en actes à l'échelle des ménages, qui implique l'intervention de prescripteurs de pratiques ; (ii) l'équipement hydraulique des foyers constitue un médiateur non négligeable des pratiques, qui néanmoins reste sous la surveillance voire le contrôle des individus ; (iii) l'utilisation de l'eau relève enfin de rapports sociocognitifs diversifiés, mobilisant des savoirs et des représentations sociales spécifiques.

4. Conclusion

Les usagers apparaissent ainsi comme des « techniciens-tacticien » ordinaires de leurs systèmes hydriques, ce qui diffère considérablement des représentations stéréotypées d'utilisateurs passifs et faiblement outillés que tendent à diffuser les acteurs de l'eau. Cette analyse invite à poursuivre les recherches en adoptant une approche compréhensive des pratiques domestiques et un regard critique sur la technicisation des systèmes hydriques (petit et grand cycles de l'eau), afin d'appréhender les innovations sociales, techniques et organisationnelles aptes à réconcilier pour partie les besoins humains et les défis écologiques de nos sociétés contemporaines.

Références :

- [1] K. Chatzis, Brève histoire des compteurs d'eau à Paris, 1880-1930, *Terrains & Travaux*, 2006, Vol. 2, p. 159-178.
- [2] R. Barbier, M. Montginoul, V. Waechter, Les nouvelles exigences des usagers des services d'eau. Une analyse à partir de la gestion des événements critiques sur les réseaux d'assainissement, *Techniques Sciences Méthodes*, 2006, Vol. 1, p. 65-78.
- [3] O. Coutard, G. Pflieger, Une analyse du rôle des usagers des services de réseaux en France, *Entreprises et histoire*, 2002, Vol. 3, p. 136-152.
- [4] Ph. Bezes, C. Musselin, Le New Public Management : entre rationalisation et marchandisation ?, in : L. Boussaguet, P. Ravinet, P. (dir.), *Une « French Touch » dans l'analyse des politiques publiques ?*, 2015, Presses de Science Po, p. 128-151.
- [5] K. Caillaud, Les conditions de mise au travail des usagers. Le cas de la gestion des déchets, *Gouvernement et action publique*, 2018, Vol. 7, p. 57-81.
- [6] Astee, *Le citoyen-usager au cœur des métiers de l'eau et des déchets*, 100e congrès, 2021.
- [7] R. Barbier, Le consommateur d'eau : esquisse de portrait, *Sciences Eaux & Territoire*, 2013, p. 28-35.
- [8] C. Beslay, R. Gournet, M.-C. Zelem, M.-J. Lagogué, C. Beaumont, R. Olagne, D. Chamignon, *L'optimisation des pratiques sociales en matière d'Eau Chaude Sanitaire (ECS), un enjeu pour les politiques publiques de maîtrise de l'énergie*, Rapport d'étude pour le compte de l'ADEME, 2014.
- [9] J.-C. Kaufmann, Le monde social des objets, *Sociétés contemporaines*, 1997, n°27, p. 111-125.
- [10] E. Shove, Converging conventions of comfort, cleanliness and convenience, *Journal of Consumer policy*, 2003, Vol. 26, p. 395-418.