

## DÉTERMINANTS ET ÉVOLUTION DES CONSOMMATIONS D'EAU À BORDEAUX MÉTROPOLE « DECOL'EAU » - ENQUÊTE ET EXPÉRIMENTATION DE CHANGEMENT DE COMPORTEMENT

PORTEUR DE L'ACTION :  
Suez Le LyRE et Bordeaux Métropole



### EN QUOI CONSISTE LE DISPOSITIF ?

Bordeaux Métropole est alimentée en eau par des captages prélevant essentiellement dans les aquifères profonds. Dans son bilan des besoins *Aux Horizons 2030 et 2050*, il a été conclu que l'équilibre entre les ressources disponibles et la demande en eau ne pourra être atteint qu'à condition de poursuivre la démarche volontariste de maîtrise de la demande ; en vue de diminuer les prélèvements.

Le projet expérimental DECOL'EAU s'appuie sur les sciences humaines, sociales et comportementales pour permettre une compréhension des déterminants de la consommation et des usages, et de promouvoir des changements de comportement adaptés au public ciblé.

Ce dispositif a pour objectif de trouver des solutions d'accompagnement adaptées aux usagers afin de faire évoluer les comportements vers des pratiques plus soutenables en évaluant les impacts des différentes solutions testées pour en imaginer un déploiement à plus grande échelle.

Il s'articule autour de deux axes : étudier les déterminants de la consommation domestique (volet 1) et expérimenter la méthode douce - sensibilisation, communication engageante, nudge, etc.- qui encourage la réduction des consommations (volet 2).

#### Volet 1 :

Le 1<sup>er</sup> volet vise à comprendre les déterminants de la consommation d'eau des particuliers. L'approche méthodologique est constituée d'une analyse statistique des consommations d'eau domestiques et d'une enquête sociologique en ligne sous la forme d'un questionnaire de 80 questions, organisé en 6 sections.

L'enquête sociologique permet de récolter des informations sur les déterminants de la consommation d'eau et d'établir des profils de consommation. Le questionnaire a été diffusé au grand public, par mail auprès d'environ 72 535 abonnés du service de l'eau ainsi que sur les réseaux sociaux de la métropole.

Les six sections du questionnaire sont les suivantes :

- Les caractéristiques du logement (typologie, surface...), les usages de l'eau pour l'extérieur (jardin, piscine...) et la constitution du foyer ;

- La perception de l'eau et la consommation d'eau du foyer (perception du prix de l'eau, usages estimés comme étant les plus gourmands en eau, perception de la consommation d'eau du foyer, choix de l'eau de boisson...);
- Les équipements (installations hydro-économiques, lave-vaisselle, machine à laver, chasse d'eau double commande...) et habitudes de consommation d'eau potable (fréquence des bains, fréquence et longueur des douches, récupération d'eau et réutilisation...);
- Le rapport à l'environnement et les pratiques vertueuses (préoccupations environnementales, niveau de responsabilité individuelle, actions pour réduire l'impact, motivations à agir...);
- Le rapport aux médias, à l'information et au digital (utilisation appareils numériques, préférences médias, informations sur l'eau souhaitées...);
- Les caractéristiques socio-démographiques (sexe, âge, situation professionnelle, niveau de diplôme, niveau de revenu, commune, zone d'habitation...) et représentations de l'environnement proche (satisfaction cadre de vie, attachement au territoire...).

L'objectif de cette première phase est d'établir des profils de consommateurs qui permettent par la suite de cibler les actions à recommander pour faire évoluer les pratiques vers une consommation en eau plus sobre (volet 2).

#### Volet 2 :

La deuxième phase du dispositif s'appuie sur une expérimentation sur 634 abonnés téléreléversés du réseau. À partir de cet échantillon, deux groupes ont été construits pour tester des solutions de réduction de la consommation d'eau domestique :

- Un groupe test sur lequel a été expérimenté différents supports de communication mobilisant plusieurs leviers issus de la méthode douce pour accompagner les usagers vers une réduction de leur consommation d'eau ;
- Un groupe de contrôle sur lequel aucune action n'a été menée.

L'expérimentation s'articule autour d'un « engagement programmatique » des particuliers qui se déroule en 4 étapes :

#### Etape 1 : Comparaison

Prise de conscience du consommateur de son profil de consommation et de sa position vis-à-vis des autres foyers grâce au livret référentiel de consommation d'eau fournis. Le ménage peut découvrir s'il fait partie des ménages « gourmands » ou « économes ».

#### Etape 2 : Planification

Accompagnement du foyer pour planifier son objectif de réduction et les routines à mettre en place pour l'atteindre, à l'aide d'un planificateur qui lui est envoyé.

En demandant au consommateur de se comparer, deux types de normes sociales sont activées :

- Les normes descriptives où l'utilisateur se compare à une « référence »,
- Les normes injonctives où l'utilisateur est tenté de réaliser les actions qui sont approuvées par la société.

### Etape 3 : Action

Incitation auprès du foyer à agir pour faire des économies d'eau sur le poste de consommation domestique le plus gourmand en eau : la douche. Il reçoit différents accessoires dont des accessoires ludiques (sticker, sablier de douche, accès à une playlist « éco-douche » créée pour le projet).

### Etape 4 : Evaluation

Le foyer donne son avis sur les supports reçus via un questionnaire en ligne qui lui est proposé et peut recevoir s'il le souhaite un bilan des économies d'eau qu'il a réalisées sur le temps du défi.

## QUELS SONT LES PRINCIPAUX ATOUTS ?

Le dispositif s'appuie sur une découpe minutieuse du territoire (en IRIS - Ilots Regroupés pour l'Information Statistique - soit des mailles de 2 000 habitants). De cette manière, l'analyse réalisée pour comprendre les déterminants de la consommation d'eau domestique est plus précise (volet 1). Cette analyse s'appuie sur :

- Les données INSEE pour établir la typologie des ménages ;
- Les données foncières pour la typologie de l'habitat (surface du logement, nombre de points d'eau, etc.) ;
- Une enquête sociologique pour collecter des informations complémentaires (équipements, pratiques, perceptions)

Dans une stratégie de communication, il faut développer un message en fonction des arguments qui pourront motiver un changement de comportement ; d'où la nécessité de connaître les besoins et attentes du public ciblé.

Le 2<sup>nd</sup> volet est réalisé au plus proche des consommateurs et de la réalité du terrain. Menée au mois de juin, il a été déployé pendant la période où les marges de progrès sont importantes, et hors période de vacances scolaires pour que les départs ne biaisent pas l'analyse. L'analyse des données des consommations domestiques est réalisée en continue afin de juger l'efficacité de la méthode douce.

La constitution de 2 groupes permet de comparer l'évolution des consommations d'eau par rapport au groupe test ce qui permet de s'affranchir de l'éventuel impact de certains déterminants exogènes de la consommation d'eau (tels que la saisonnalité...).

Les supports de chaque étape du volet 2 ont été envoyés avec un intervalle d'une semaine d'écart pour ne pas inonder l'utilisateur d'informations et pouvoir évaluer l'impact graduel des mesures. Aussi, le système de cases à cocher, incorporées dans le planificateur d'objectifs permet à l'utilisateur de planifier son défi et de suivre en autonomie sa progression au fil des semaines.

#### SUIVEZ VOTRE PROGRESSION AU FIL DES SEMAINES EN COMPLÉTANT LE PLAN



ET SI CES GESTES DEVENAIENT VOTRE NOUVELLE ROUTINE ?



Dans la 3<sup>e</sup> étape du 2<sup>nd</sup> Volet, s'attarder sur le poste de la salle de bien permet au particulier de constater plus rapidement le fruit de ses efforts. L'utilisateur choisit parmi deux méthodes pour réduire son temps de douche :

- Le sablier de 2 min (avec ventouse pour être facilement installé sous la douche jouant le rôle de rappel), à retourner au maximum 3 fois
- La playlist « éco-douche » (en libre accès sur YouTube) constituée de 14 musiques de 6 minutes avec un signal sonore toutes les 2 minutes

Un sticker à apposer sur son flacon de shampoing est fourni afin de rappeler à l'utilisateur de couper l'eau pendant qu'il se savonne.

Consommer de l'eau s'inscrit dans les gestes effectués au quotidien inconsciemment. Un nudge peut faciliter la prise de conscience de l'utilisateur au moment où il consomme de l'eau et pourrait réaliser l'action recommandée.

Afin d'évaluer l'acceptabilité sociale de ce dispositif, les foyers sont sollicités pour recueillir leur avis (questionnaire, d'enquêtes, etc.). Pour s'assurer de l'intelligibilité des supports, des personnes qui n'ont pas participé au 2<sup>nd</sup> Volet sont aussi sollicitées pour avis.

#### QUELLES AVANCÉES POUR LES ÉCONOMIES SUR LA RESSOURCE ?

Il y a eu 4 405 réponses exploitables sur les 6 953 usagers ayant répondu à l'enquête. Les résultats de l'enquête sont en cours d'analyse et permettront de constituer des profils de consommations propres au territoire, ainsi qu'une cartographie de l'ensemble des enseignements (résultats de l'enquête couplés aux données INSEE et aux données télérelevées) à l'échelle des IRIS.

Une analyse statistique des consommations des groupes concernés a été réalisée durant l'été 2022 afin de quantifier le réel impact des supports de communication sur les habitudes de consommation.

Un rapport d'évaluation sera construit afin d'aboutir à des préconisations en vue de nourrir les plans d'action Economie d'eau et communication dans les premières années du passage en régie de la métropole.

#### CARTE IDENTITÉ DE L'ACTION

**Porteur de l'action :** Suez Le LyRE et Bordeaux Métropole

**Dates :** Juillet 2021 à décembre 2022

**Moyens humains :** 1 équipe composée de 6 ETP et 1 alternant

**Partenaires :** Le LyRE, Centre de Recherche et Innovation de SUEZ et Bordeaux Métropole dans le cadre de la Convention de Recherche et Développement

**Budget :** 80 000 euros

**Résultats :** 4 405 réponses exploitables sur les 6 953 usagers ayant répondu à l'enquête

## Extrait du livret référentiel de consommation d'eau (étape 1 « comparaison » du 2<sup>nd</sup> volet)

### CONSOMMEZ-VOUS MOINS, AUTANT OU PLUS QUE LA CONSOMMATION DE RÉFÉRENCE ?



Votre foyer consomme **MOINS** d'eau que la consommation de référence des foyers similaires au vôtre sur la métropole ?

Bravo, votre foyer fait partie des **ECONOMES** et participe ainsi à la préservation de la ressource en eau !

*Et si vous alliez encore plus loin dans votre démarche d'économie d'eau ? Nous revenons très vite vers vous avec quelques conseils et astuces !*



Votre foyer consomme **AUTANT** d'eau que la consommation de référence des foyers similaires au vôtre sur la métropole ?

Votre foyer a une consommation moyenne. Avec quelques petits efforts, il peut devenir un foyer **ECONOME** et ainsi davantage participer à la préservation de la ressource en eau !

*Nous revenons très vite vers vous avec des conseils et astuces pour aider votre foyer à réduire sa consommation d'eau et devenir un foyer **ECONOME** !*



Votre foyer consomme **PLUS** d'eau que la consommation de référence des foyers similaires au vôtre sur la métropole ?

Attention, votre foyer fait partie des **GOURMANDS** ! L'eau est une ressource précieuse, prenons-en soin.

*Nous revenons très vite vers vous avec quelques conseils et astuces pour aider votre foyer à réduire sa consommation d'eau et devenir un foyer **ECONOME** !*




Alors êtes-vous plutôt  
des **ECONOMES** ou des **GOURMANDS** ?

## Exemple de planificateur d'objectifs (étape 2 « planification » du 2<sup>nd</sup> volet)

### OBJECTIF ÉCONOMIE D'EAU ! ARRIVEREZ-VOUS À RELEVER LE DÉFI ?



#### CHOISISSEZ VOTRE NIVEAU D'ACTION

Niveau 1 : Petit bourgeon ! 	= mon foyer souhaite économiser l'eau doucement mais sûrement, nous nous engageons à mettre en place dans notre quotidien <u>1</u> geste pendant <u>3 semaines</u> parmi ceux proposés !
Niveau 2 : Jeune cep ! 	= mon foyer souhaite changer quelques habitudes pour participer à la préservation de la ressource en eau, nous nous engageons à mettre en place dans notre quotidien <u>2 gestes</u> pendant <u>3 semaines</u> .
Niveau 3 : Belle grappe ! 	= mon foyer souhaite mettre toutes les chances de son côté pour économiser la ressource en eau, nous nous engageons à mettre en place dans notre quotidien <u>3 gestes</u> pendant <u>3 semaines</u> !

#### PLANIFIEZ VOS OBJECTIFS POUR LES 3 SEMAINES À VENIR

Voici 7 gestes à mettre en place pour économiser l'eau :

- |  |  |
|--|--|
| <b>1</b> On remplace tous les bains par des douches                                      | <b>5</b> On lave moins souvent les vêtements pour faire une lessive de moins que d'habitude                    |
| <b>2</b> On raccourcit son temps de douche et on coupe l'eau pendant que l'on se savonne | <b>6</b> On coupe l'eau du robinet pendant qu'on se lave les mains et les dents                                |
| <b>3</b> On se douche au maximum une fois tous les deux jours                            | <b>7</b> On arrose les plantes uniquement avec de l'eau récupérée (eau de pluie, de cuisson, fin de pichet...) |

#### RETROUVEZ-LES EN IMAGES AU VERSO !



Cochez au verso les gestes que vous souhaitez mettre en place en fonction de votre niveau d'action et suivez votre progression !



Installez votre planning sur votre frigo ou lave-vaisselle avec le magnét joint !

#### QUELLE EST VOTRE AMBITION POUR ATTEINDRE VOTRE OBJECTIF D'ÉCONOMIE D'EAU ? Cochez le niveau du défi que vous souhaitez relever



Niveau 1 : Petit bourgeon !  
= 1 geste

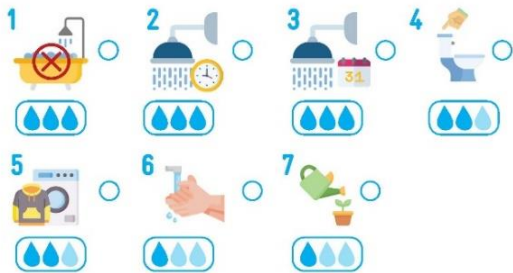


Niveau 2 : Jeune cep !  
= 2 gestes






Niveau 3 : Belle grappe !  
= 3 gestes

#### COCHEZ LE OU LES GESTES QUE VOUS SOUHAITEZ METTRE EN PLACE ( DU PLUS ÉCONOME AU MOINS ÉCONOME EN EAU)



#### SUIVEZ VOTRE PROGRESSION AU FIL DES SEMAINES EN COMPLÉTANT LE PLAN

 Défi relevé !	Semaine 1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 On peut mieux faire mais on tient bon	Semaine 2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 On n'a pas réussi cette fois, on fera mieux la semaine prochaine	Semaine 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ET SI CES GESTES DEVENAIENT VOTRE NOUVELLE ROUTINE ?



Animé par la FNCCR, le Club des Bonnes Pratiques d'Économies d'Eau et de Tarification est un espace de partage des pratiques et expériences visant à réduire le prélèvement global en eau sur le territoire. Organisées par ce dernier, les Trophées des économies d'eau visent à identifier, valoriser et récompenser les actions ponctuelles ou de long terme de sensibilisation, d'installation d'outils techniques efficaces et reproductibles pour réduire les consommations d'eau.

Pour plus d'informations : <https://www.fnccr.asso.fr/club-des-economies-deau/>

Pour nous contacter : club.ecodeau@fnccr.asso.fr

