

FM/MP N° 16847

Contacts Ifop : Frédéric Micheau / Matthieu Ponzio

Tél : 01 45 84 14 44



*pour*



**Analyse et bilan de la Consultation du public sur la  
mise en œuvre de la Directive Cadre Eau**

**Rapport de la phase qualitative**

**Novembre 2008**

# Sommaire

<b>Note méthodologique</b> .....	<b>1</b>
<b>I- L'eau : un enjeu trop lointain pour être mobilisateur</b> .....	<b>2</b>
1. Un enjeu envisagé exclusivement dans sa dimension internationale .....	2
1.1. Une ressource essentielle et menacée .....	2
1.2. Les enjeux de l'eau au niveau régional : une focalisation sur la qualité, le coût et le risque d'inondation.....	5
1.3. Des habitants préoccupés de la qualité de l'eau, moins de sa distribution .....	10
2. Une méconnaissance du cycle de l'eau fruit du manque d'information sur la question .....	12
2.1. Une connaissance lacunaire du cycle de l'eau .....	12
2.2. Une information jugée très déficitaire.....	16
<b>II- La consultation nationale : réactions globales</b> .....	<b>18</b>
1. Une très faible mémorisation de la réception du questionnaire .....	18
2. Sur la forme, un bon accueil à l'égard du document malgré un visuel peu accrocheur .....	18
3. Un message séduisant mais peu mobilisateur .....	21
<b>III- Réactions détaillées sur le questionnaire</b> .....	<b>25</b>
1. La première page .....	25
2. Les pages centrales.....	27
3. Analyse détaillée des encadrés .....	28
3.1. Des milieux naturels pollués .....	28
3.2. Des inondations de plus en plus préjudiciables.....	30
3.3. Concilier les nombreux usages de l'eau est parfois difficile.....	31
3.4. L'eau potable de plus en plus difficile à trouver.....	32
3.5. La qualité de l'eau de baignade est fragile.....	34
3.6. L'information sur l'eau reste insuffisante .....	35
3.7. La biodiversité menacée.....	35
3.8. L'accumulation des pollutions anciennes .....	37
4. Le questionnaire .....	40
5. La dernière page « retrouver le bon état de toutes les eaux ».....	43
6. L'enveloppe .....	44
<b>Bilan et pistes d'améliorations</b> .....	<b>45</b>

## Note méthodologique

**Etude réalisée pour** : Agence de l'eau Artois Picardie

**Méthodologie** : Qualitative par réunions de groupe

**Echantillons** : 6 réunions de groupe, réparties de la façon suivante,

- **Groupe 1** : Hommes et femmes, âgés de 25 à 50 ans, **employés**, ½ propriétaires, ½ locataires, habitant Valenciennes et ses environs.
- **Groupe 2** : Hommes et femmes, âgés de 30 à 55 ans, **ouvriers**, ½ propriétaires, ½ locataires, habitant Douai et ses environs.
- **Groupe 3** : Hommes et femmes, âgés de 35 à 60 ans, **cadres et chefs de TPE/PME**, 2/3 propriétaires, 1/3 locataires, habitant Amiens et ses environs.
- **Groupe 4** : Hommes et femmes, âgés de plus de 60 ans, **retraités**, toutes CSP confondues, 2/3 propriétaires, 1/3 locataires, habitant Boulogne sur Mer et ses environs.
- **Groupe 5** : Hommes et femmes, âgés de 30 à 55 ans, **professions intermédiaires**, ½ propriétaires, ½ locataires, habitant Dunkerque et ses environs.
- **Groupe 6** : Hommes et femmes, âgés de 18 à 24 ans, **étudiants et jeunes actifs**, habitant Lille et ses environs.

**Date de réalisation** : Du 29 septembre au 3 octobre 2008

**Mode de lecture** : Les propos indiqués en italique ou verbatim reproduisent mot à mot le discours des participants.

# I- L'eau : un enjeu trop lointain pour être mobilisateur

## 1. Un enjeu envisagé exclusivement dans sa dimension internationale

- L'intérêt porté à la thématique de l'eau s'avère différent selon les cibles.
  - Les jeunes se distinguent des autres catégories de par leur intérêt limité pour cette question. Au-delà des discours très largement généralistes, ils se sentent peu concernés à titre personnel et la ressource eau s'avère un sujet peu évoqué dans les discussions.
  - De même, les seniors abordent cette question d'une manière très banale et l'envisagent très largement à travers le prisme économique.
  - Les catégories moyennes et populaires, également sensibles au coût de l'eau, font néanmoins état, pour une large part, d'un intérêt non négligeable pour la question à travers la mémorisation d'informations vues à la télévision ou lues dans la presse.
  - Enfin, les participants au groupe de catégories sociales supérieures se montrent assez largement conscients des enjeux liés à la ressource eau.

### 1.1. Une ressource essentielle et menacée

- Spontanément, et ce quelle que soit la cible, l'eau est envisagée comme une ressource vitale indispensable, aux êtres vivants. Elle est appréhendée à travers un imaginaire positif, voire idéalisé, renvoyant à la dimension de pureté.

*« La vie, ça désaltère, c'est vital, ça hydrate, une ressource vitale, c'est précieux » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« C'est indispensable, c'est vital, on ne peut pas vivre sans eau, il en faut aussi bien pour les bêtes que les gens, on ne peut pas s'en passer » (retraités, Dunkerque)*

*« L'eau c'est la vie » (cadres, Amiens)*

*« Vitale, précieuse » (cadres, Amiens)*

*« L'eau, c'est comme l'argent, c'est un besoin, quelque chose d'indispensable : c'est vital, pas donné à tous, on la gaspille » (jeunes, Lille)*

La comparaison avec d'autres ressources tels le gaz ou le pétrole confirme cette image positivée. La ressource eau apparaît comme la plus naturelle dans la mesure où elle est consommée en l'état. Se voit également évoqué son caractère irremplaçable, aucune alternative à l'eau étant aujourd'hui connue.

D'aucuns rappellent également qu'elle n'est pas à l'origine de pollutions. De plus, pour une partie des participants, qui se recrutent principalement parmi les jeunes, elle se distingue des autres ressources par son abondance et sa gratuité à travers l'eau de pluie.

*« Primordiale, car source de vie, on veut se passer d'électricité et de gaz, mais pas d'eau, l'eau est irremplaçable, il faut boire de l'eau, sinon on meurt, surtout un enfant, il y a de l'eau dans toutes les boissons qu'on consomme » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Sans eau, on ne pourrait pas vivre, alors que sans les autres ressources, si » (retraités, Dunkerque)*

*« L'eau est plus nécessaire, on peut se passer de manger mais pas de boire, parce que c'est la base de la vie, elle est nécessaire à toutes les vies : la terre, les animaux, toute vie sur terre » (cadres, Amiens)*

*« Elle est plus naturelle car il n'y a pas de transformations » (cadres, Amiens)*

*« On peut trouver une solution pour remplacer le pétrole mais pas l'eau, on ne peut pas construire de l'eau, une fois que l'on a sur la terre, pas d'usine qui peut fabriquer, on peut la traiter mais on ne la fabrique pas » (ouvriers, Douai)*

*« Par rapport aux autres ressources, l'eau est...renouvelable. Naturelle. Purifiant : cela purifie ; Sain. Abondant ; c'est moins polluant, moins travaillé » (jeunes, Lille)*

- Mais émerge rapidement la conscience d'une ressource menacée à l'échelle mondiale et le risque de manquer un jour d'eau. Relevons ici que cette préoccupation semble moins présente parmi les retraités, sans doute moins au fait de cette thématique.

*« J'ai très peur » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« C'est une catastrophe, on ne pourrait plus vivre, c'est la fin du monde » (retraités, Dunkerque)*

*« Le risque de fin de la vie, sur Terre, de toutes les vies, aussi bien des plantes, des animaux, de nous » (cadres, Amiens).*

*« Ça fait de plus en plus peur » (cadres, Amiens)*

*« Par rapport au pétrole, ça ne me vient pas à l'esprit qu'on manquera d'eau un jour » (employés, Valenciennes)*

En dépit d'un florilège de discours volontiers catastrophiques quant à la perspective d'un « monde sans eau », cette prise de conscience se révèle contrebalancée par le sentiment d'un enjeu lointain, touchant uniquement les pays du sud. L'Afrique, particulièrement touchée par les sécheresses et par le réchauffement climatique, se trouve alors perçue comme la première victime de ce déficit d'eau.

« Certains pays en Afrique sont totalement dans la sécheresse, avec des maladies et tout, mais on n'en entend pas parler : il n'y a pas de pétrole là-bas, donc tout le monde s'en fout, on se préoccupe davantage de la sécheresse quand même, les gens en discutent plus qu'avant, on lit des choses dans les magazines » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)

« Quand on voit ce qui se passe dans certains pays africains, ils se battent pour une bouteille, la situation est dramatique dans certaines zones du monde, la répartition géographique de l'eau est inégale » (retraités, Dunkerque)

« On fait de plus en plus de puits, pour creuser dans les pays d'Afrique, il faut beaucoup d'argent pour ça, faire des forages, il y en a qui font des kilomètres et des kilomètres pour aller chercher un seau d'eau, pour vivre, on en entend parler par des émissions, des missions où il faut verser de l'argent pour ça, c'est une ressource rare, mais c'est une façon de maintenir une population dans la dépendance, pour un gouvernement de jouer sur certaines choses ou valeurs, c'est un levier sur une population, on alimente ou pas selon différents critères » (cadres, Amiens)

« Le réchauffement de la planète, l'inégalité entre pays » (cadres, Amiens)

« Les zones désertiques gagnent du terrain, la sécheresse on en parle beaucoup, aux infos » (cadres, Amiens)

« Ça fait peur. Dans certaines régions d'Afrique, on voit que les citernes sont vides. C'est démontré. Le manque d'eau sur la planète va s'intensifier, et en plus on est de plus en plus nombreux sur Terre, donc les réserves vont s'épuiser » (employés, Valenciennes)

Evoquée dans un premier temps de manière éparse, la question de la pollution des mers, rivières et des nappes phréatiques, dont on cible principalement l'industrie et l'agriculture comme principaux responsables, concourt à la cristallisation de ce sentiment d'une ressource en constante diminution.

« La pollution » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)

« Pollution, l'eau est empoisonnée, avec tout ce qu'on met dans la terre : engrais, pesticides » (retraités, Dunkerque)

« La pollution » (cadres, Amiens)

« Polluée. » (jeunes, Lille)

« Pollution : maladie, usine, traitement, bateau et hydrocarbures » (ouvriers, Douai)

« Pollution mer, lac, pluie. Pluie acide » (ouvriers, Douai)

## 1.2. Les enjeux de l'eau au niveau régional : une focalisation sur la qualité, le coût et le risque d'inondation

- En résonance avec ce qui vient d'être évoqué, le risque de pénurie d'eau n'est pas une préoccupation dans la région. En effet, la situation locale en Artois-Picardie semble présenter tous les signes de l'abondance :

- Une pluviométrie très importante et la présence de la mer (notamment à Boulogne et à Dunkerque) qui tend à rassurer les habitants quant à la pérennité de la ressource.

*« Cela ne nous concerne pas nous forcément directement, c'est plus pour le tiers monde ou il y a des zones qui se désertifient. Cela ne touchera pas maintenant l'occident. Peut être pour la génération d'après j'espère du moins » (jeunes, Lille)*

*« Dans la région ? Non car on n'entend pas beaucoup parler, pas dans le Nord mais en été dans le sud, on voit que les douches sur les plages sont interdites pour cause de sécheresse » (jeunes, Lille)*

*« La certitude ? Dans le nord, on ne manque pas d'eau. Pas de restrictions. St Amand, la source, donc pas de manque d'eau et pluie » (ouvriers, Douai)*

*« Dans la région, je n'ai pas l'impression qu'on risque de manquer d'eau. Les nappes phréatiques sont très hautes ici. Il pleut beaucoup ici. J'ai un bac à eau chez moi, il est toujours plein avec tout ce qui tombe » (employés, Valenciennes)*

*« Il y a des choses qui manquent ici, mais pas ça ! Regardez ce qu'il tombe dehors » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Il n'y a pas encore de vrai problème sur la région : on n'a pas de trop grosses chaleurs, et il pleut tout le temps, oui » (retraités, Dunkerque)*

- Une absence (ou une rareté) de prise de parole publique en ce sens si ce n'est quelques consignes de rationalisation limitée dans le temps (en période estivale) et à des usages très ciblés (arrosage de voiture,...).

*« Les politiciens ne s'occupent pas vraiment de ce problème, ils s'en foutent, il y a une prise de conscience des gens, certaines personnes commencent à réagir, peut-être que l'État et le gouvernement font des choses, mais ils ne prennent pas la vraie mesure du problème, aucune solution n'a encore été trouvée ou mise en œuvre, des associations se sont mobilisées pour sensibiliser la population sur les économies d'eau » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« On n'entend plus de messages d'interdiction pour arroser son jardin ou laver sa voiture » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« On en manque de plus en plus, on n'entendait pas parler de pas arroser des voitures avant, ou alors c'est parce qu'il y a trop de gaspillage » (retraités, Dunkerque)*

*« Dans certains endroits il y a des jours de restriction pour arroser, c'est comme ça qu'on sait que la situation ne va pas bien, pas ici » (cadres, Amiens)*

*« On n'arrive pas à quantifier la situation, rien n'est officiel » (cadres, Amiens)*  
*« Pas de souci en Picardie, pas vraiment de restriction sauf exception en cas de canicule, la comparaison est extrême par rapport au sud » (cadres, Amiens)*

- Toutefois, ce sentiment plutôt optimiste s'avère très vite relativisé, les participants de chaque groupe exprimant leur crainte face à trois problématiques : la pollution de l'eau, son coût et le risque d'inondation.

- La qualité de l'eau est essentiellement appréhendée à travers le prisme de la pollution. Pour chacun des groupes, il s'agit d'un enjeu important car il est à la fois visible (rivières, ...) et médiatisé.

Seuls les jeunes Lillois se distinguent de leurs aînés dans la mesure où ils n'envisagent pas la pollution de l'eau comme un problème majeur, exception faite de la Deule particulièrement touchée par le phénomène. De plus, l'absence de visibilité des actions de lutte contre la pollution laisse supposer qu'il ne s'agit pas d'un problème de premier plan dans la région.

*« C'est important. Pesticides. Tous les rejets des usines. Pétrole. Agriculture. Nitrates. Oui car c'est médiatisé. Documentaires de temps en temps. Des recherches dessus » (jeunes, Lille)*

*« L'eau dépend des comportements humains : les gens qui ne respectent pas, jettent n'importe quoi dans la mer » (jeunes, Lille)*

*« Enjeu mondial, prioritaire. Il faut contrôler les bateaux. Les usines aussi. Il y a des trucs que l'on peut éviter en ne jetant pas dans le canal, on voit des sacs poubelle » (ouvriers, Douai)*

*« La pollution agricole, industrielle, la pollution des rivières, des lacs, avec les rejets des usines, l'ensemble des réserves d'eau est pollué, tout est pollué, même la pollution de l'air, toutes les retombées vont dans l'eau » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« C'est bien triste, quand on voit tout ce qui est déversé dans les eaux, c'est les bateaux qui mettent tout dans la mer, le gasoil..., il faudrait faire plus de contrôles, les gens n'ont plus de respect en vers la nature, tout le monde s'en fiche, et encore on ne sait pas tout » (retraités, Dunkerque)*

*« Dans votre région, la pollution de l'eau ? On n'entend pas parler. Il faut voir la Deule ! Des animaux qui meurent dedans ! Je pense que c'est pollué » (jeunes, Lille)*

*« Les plages du nord qui ne sont pas très propres. Pas que dans le nord. Pas plus ici qu'ailleurs » (jeunes, Lille)*

*« La pollution agricole : on ne les voit pas vraiment et on n'entend pas parler » (jeunes, Lille)*

Globalement, la pollution des rivières, des mers et des nappes phréatiques constitue une réalité locale à la fois très visible et inquiétante, aussi bien pour la faune que pour les habitants. Cette crainte, qui semble davantage partagée par les résidents de Douai et de Valenciennes, a une incidence sur le quotidien des habitants : refus de se baigner en mer du Nord et dans les rivières, risques de maladies et d'infections, poissons et crustacés non comestibles.

De plus, la dramatisation de la situation s'accompagne bien souvent d'un certain fatalisme qui tend à démontrer que ce phénomène s'inscrit dans la durée.

*« L'état des rivières ? Les canaux sont sales » (ouvriers, Douai)*

*« Au milieu cela coule toujours donc ça reste propre mais sur les cotés cela s'amoncelle et c'est sale. Sent mauvais la Scarpe » (ouvriers, Douai)*

*« Je ne mangerais pas un poisson de ces rivières. On ne pourra pas manger les poissons car tous morts et si les poissons mangent des nutriments ils sont intoxiqués et nous aussi. Pour nous et nos enfants » (ouvriers, Douai)*

*« Peut être déjà des cancers qui proviennent de cela On ne pourra plus se baigner » (ouvriers, Douai)*

*« C'est à cause du progrès, la surproduction, les péniches qui polluent » (ouvriers, Douai)*

*« Mer du nord : Je ne me baigne pas. Pas transparente. Pleine de puces. Méduses. Mousse. Très sale. Déchets qui flottent. C'est le passage, l'autoroute des pétroliers. Dégazages. Boulogne avec usine et fumée pas loin donc ça ne donne pas envie » (ouvriers, Douai)*

*« Quand on part pêcher, faut voir l'état de l'eau » (employés, Valenciennes)*

*« Y'a les poissons qui sont contaminés, et après on les mange. La pollution détruit la nature, on voit plus trop de roseaux » (employés, Valenciennes)*

*« Moi j'interdis à mes enfants de se baigner dans la rivière, parce que je pense qu'elle est polluée » (employés, Valenciennes)*

Les raisons de cette pollution s'avèrent multiples. Une forme d'unanimité se dégage de chacun des groupes pour pointer le secteur agricole, plusieurs participants rappelant que la région accueille de nombreuses exploitations sur son territoire.

L'industrie se trouve également montrée du doigt. Historiquement très présentes dans le Nord, les usines (notamment textiles et métallurgiques) auraient très largement participé à la dégradation des eaux en déversant durant plusieurs décennies leurs déchets dans les rivières.

Evoquée plus à la marge, la responsabilité des citoyens eux mêmes serait également non négligeable.

*« La pollution agricole, industrielle, la pollution des rivières, des lacs, avec les rejets des usines, l'ensemble des réserves d'eau est pollué, tout est pollué, même la pollution de l'air, toutes les retombées vont dans l'eau » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Il y a 30 ans, les entreprises déversaient encore n'importe quoi dans l'eau » (employés, Valenciennes)*

*« Le nord était reconnu pour faire pas mal de métallurgie, et je ne pense pas que dans les années 70 ils ont fait spécialement attention à la pollution. C'est enfoui donc on ne s'en rend pas bien compte, mais on verra dans quelques années. Les nappes phréatiques sont polluées sans qu'on s'en rende compte. Y'avait aussi tous les produits utilisés pour l'industrie du textile » (employés, Valenciennes)*  
*« Les gens jettent n'importe quoi, leurs déchets, on retrouve des vélomoteurs, des carcasses de voitures dans les rivières, c'est n'importe quoi, du coup, les poissons ne sont plus aussi bons qu'avant, tout un tas de variétés de poissons n'existent plus, vu la pollution, les poissons ne sont plus sains, et ils manquent d'oxygène » (retraités, Dunkerque)*

- Autre enjeu de premier plan pour les habitants de la région, le coût de l'eau tend à cristalliser le mécontentement en raison de son caractère excessif et de sa constante progression. Toutefois, cette problématique s'avère appréhendée différemment par les différentes cibles.

Une partie significative des participants, et notamment les jeunes, ignore le montant de sa facture d'eau et plus globalement le prix du mètre cube. Ce manque de visibilité résulte principalement de l'intégration de la facture dans les charges pour les locataires, ou par sa mensualisation pour les propriétaires.

*« Aucune idée, c'est ma mère qui s'en occupe » (jeunes, Lille)*

*« C'est mensualisé, c'est une estimation et à la fin de l'année, je suis remboursée ou pas, mais moi c'est l'eau et l'électricité donc je ne sais pas pour eau exactement » (jeunes, Lille)*

Cependant, pour certains, notamment les employés et les ouvriers, le montant de la facture d'eau est connu de manière précise car elle constitue une dépense significative. En conséquence, ces usagers tentent de diminuer leur consommation ou investissent dans cette optique.

*« Je paie 600 euros par an. Moi ça me fait 30 euros par mois. Moi ça me fait 400 euros par an, et ça me fait beaucoup trop. Moi 250 » (employés, Valenciennes)*

*« C'est cher, on est nombreux mais j'ai basculé pour système de réserve car avant je payais 800 par an » (ouvriers, Douai)*

*« Je fais attention à l'eau et 112 € pour 26 m<sup>3</sup> c'est cher » (ouvriers, Douai)*

*« Moi je regarde la facture globale ; 100 € tous les 3 mois ou 4 mois ; 102 cette semaine ; 200 pour 6 mois mais j'ai une réserve d'eau pour toilette. 150 pour 6 mois et 3€ le m<sup>3</sup> » (ouvriers, Douai)*

*« Moi pour 6 mètres cubes j'ai payé 37 euros et des brouettes, moi je paie 13 mètres cubes à chaque fois, ça fait 73 euros, on fait attention, on consomme moins, moi par exemple pour le jardin je récupère l'eau de pluie » (retraités, Dunkerque)*

*« 2,60 euros, selon les communes c'est différent, ça va vite un m<sup>3</sup>, qu'est-ce qu'on fait avec un m<sup>3</sup> ? Si on fait le ménage, par jour ça fait beaucoup, un bain*

*déjà, un bain c'est 70 litres, ça fait 1000 litres..., a priori quand on dit un m<sup>3</sup> c'est 1000 litres, 2,60 euros ça paraît pas cher, quand on voit les factures c'est qu'on en consomme vraiment beaucoup » (cadres, Amiens)*

- Enfin, la gestion des inondations se révèle une thématique particulièrement présente à l'esprit des participants. Sont ainsi spontanément mentionnés des épisodes de montée rapide des eaux, qui n'ont pas pour autant touché directement les participants, mais dont la couverture médiatique a favorisé la mémorisation.

*« A Fives, au bord du périphérique c'est toujours inondé à chaque fois qu'il pleut et ils en font rien, les voitures sont débordées d'eau. Caves inondées à Ronchin » (jeunes, Lille)*

*« Sur Cambrai. Cela commence : j'ai vu à télé sur Arras. Près de chez moi, à chaque grosse pluie, il y a inondations. Comme à Lille, il y a inondations sur périphérique » (ouvriers, Douai)*

*« on a l'impression d'une fréquence plus rapide, d'une multiplication des inondations dernièrement » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Par ici on en a eu des terribles, on n'a jamais su pourquoi, à Abbeville » (cadres, Amiens)*

*« Il y a des gens qui ont été inondés, oui, aux Hortillonnages d'Amiens quand ils ont été inondés » (cadres, Amiens)*

*« Dès qu'on voit une inondation on en parle automatiquement parce que c'est quand même triste pour les gens à qui ça arrive, c'est rien de le dire, le pire c'est de le vivre je pense » (cadres, Amiens)*

*« C'est une question sécurité, oui » (cadres, Amiens)*

*« Certains secteurs sont plus touchés que d'autres, sur Amiens, Camon, du côté de St-Leuze il y a plus de risques que du côté Amiens sud, encore que, on ne sait pas, sur Vers-sur-Selles tout ça, par là ça peut arriver » (cadres, Amiens)*

Les origines du phénomène s'avèrent relativement bien identifiées et démontrent que ce sujet revêt une importance notable dans la région. Ainsi, se voient évoquées des causes aussi diverses que la déforestation, les erreurs de construction et l'usage intense du béton qui empêche l'écoulement de l'eau de pluie.

*« On a construit sur des zones inondables, on a laissé faire, et on le savait en plus ! » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« La déforestation aussi, alors qu'ils servaient au recyclage naturel de l'eau » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Il ne fallait pas enlever tous les fossés qui retenaient l'eau avant, ni tous les arbres et bosquets, oui on a enlevé trop de végétation » (retraités, Dunkerque)*

*« On a récupéré l'eau pour faire des terrains et des constructions, et la nature a repris ses droits en inondant les zones conquises par l'homme, on a tout détruit dans la nature, avec les produits chimiques et tout, donc elle se révolte » (retraités, Dunkerque)*

« C'est qu'il y a du béton partout, en ville il n'y a plus de gazon mais beaucoup de béton, il y a la suppression des haies, des fossés, c'est peut-être mal entretenu » (cadres, Amiens)

« Il y a aussi le problème des habitations, des permis de construire qui sont acceptés dans des zones inondables » (cadres, Amiens)

« Il y en a mais c'est pas fréquent. Les constructions autour du périphérique, le béton empêche l'eau de passer » (jeunes, Lille)

« Les bétons qu'ils mettent partout, l'eau ne peut plus s'infiltrer. Le manque de forêt pour maintenir. Avant il y avait les fossés. Avant il y avait le bocage et les haies » (ouvriers, Douai)

### 1.3. Des habitants préoccupés de la qualité de l'eau, moins de sa distribution

- Le service de l'eau dans la région ne subit pas de critique majeure et se voit spontanément appréhendé dans sa mission de distribution, c'est-à-dire d'acheminement de l'eau dans les foyers. Les participants se réjouissent donc d'une eau accessible partout et en abondance.

« L'accès, la facilité, on n'a pas à aller chercher l'eau à la pompe comme il y a 60 ans, la régularité, la continuité du service, on peut boire l'eau, on peut l'utiliser quotidien, c'est pratique » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)

« On a tous l'eau chez soi, on en a à volonté » (retraités, Dunkerque)

« La sécurité, on sait que l'eau a été analysée, il y a des contrôles sanitaires, l'eau est propre, par rapport à certains pays, faut pas se plaindre » (retraités, Dunkerque)

« Ce qui se passe bien c'est la distribution, parce qu'on n'a jamais de coupures d'eau chez soi ou ailleurs » (cadres, Amiens)

« Pas de soucis au niveau de la qualité, a priori moi je n'en ressens pas » (cadres, Amiens)

« Le service de l'eau ? Bien. Jamais eu de problème. Moi non plus » (jeunes, Lille)

« Le service de l'eau est très bien. La qualité est efficace. Rien à dire » (employés, Valenciennes)

- La question de la potabilité de l'eau n'émerge pas comme une source de méfiance, une très large majorité de participants (et notamment les ouvriers) exprimant leur confiance envers les contrôles effectués par les pouvoirs publics. De plus, la survenance de récents progrès réalisés dans le domaine du traitement des eaux parachève ce sentiment.

« On aime bien. Pas pire que l'eau de bouteille ; Surtout moins chère ; On fait confiance » (jeunes, Lille)

« C'est déjà fait, on n'est pas dans un pays laxiste, c'est contrôlé, ils ne nous laisseront pas boire eau polluée » (ouvriers, Douai)

« Avec la facture, ils expliquent bien ce qui est dedans » (ouvriers, Douai)

« En France, on a de la chance sur qualité de l'eau et pas en Tunisie ou Algérie ! » (ouvriers, Douai)

« Moi je ne vois pas de différence même avec une bouteille, pour moi de l'eau c'est de l'eau » (ouvriers, Douai)

« Dans le temps il y avait un risque pour la santé mais maintenant c'est bien traité

« Pas de danger » (ouvriers, Douai)

« Pas de danger comme c'est traité, les traitements sont faits » (ouvriers, Douai)

- Toutefois, se fait jour un mécontentement quant à la qualité de l'eau du robinet. On constate notamment une focalisation des critiques sur la qualité gustative et visuelle de l'eau alors que sa potabilité n'est jamais mise en doute. La dureté de l'eau (calcaire, goût de chlore) comme sa couleur (blanchâtre) agissent comme un repoussoir auprès des habitants qui privilégient assez largement l'eau en bouteille.

« Les odeurs de javel, la couleur de l'eau » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)

« Le calcaire dans l'eau, ce n'est pas terrible, la tuyauterie est vieille » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)

« L'odeur de chlore aussi, c'est négatif » (retraités, Dunkerque)

« Surtout le calcaire, une couleur un peu terreuse, ça vient du sol le calcaire non ? Et ça détruit à long terme certains appareils : les cafetières, les machines à café » (retraités, Dunkerque)

« Le robinet, le filtre on peut le dévisser, on voit les cailloux de calcaire et on se dit que certains cailloux passent à travers le filtre, et dans le corps ! Pas bonne, elle a un goût. Paris ne doit pas boire l'eau du robinet » (jeunes, Lille)

« Et elle est très calcaire. Moi j'ai une carafe filtrante qui laisse les minéraux importants pour la santé, mais qui filtre le plomb et les trucs mauvais » (employés, Valenciennes)

« On ne boit pas l'eau du robinet ? A cause de son goût. Chez moi, elle est imbuvable, j'ai l'impression de boire l'eau de la piscine » (employés, Valenciennes)

« Et y'a un gros dépôt de calcaire au fond du verre. Mes pommeaux de douche sont entartrés, je suis obligé de souvent les changer » (employés, Valenciennes)

« On n'est pas sûr de la qualité de l'eau. Elle est peut-être mauvaise pour la santé. Si l'eau a une odeur, ça rebute » (employés, Valenciennes)

« La qualité de l'eau du robinet baisse. Toujours autant de calcaire. Elle est fort trouble donc des choses dedans » (ouvriers, Douai)

## 2. Une méconnaissance du cycle de l'eau fruit du manque d'information sur la question

### 2.1. Une connaissance lacunaire du cycle de l'eau

- Les représentations du cycle de l'eau s'avèrent particulièrement floues et ce d'autant plus que cette interrogation ne s'est jamais posée. Apparaissant comme évidente, la distribution de l'eau se révèle une thématique dénuée d'intérêt pour la grande majorité des participants et le niveau de connaissance sur cette question s'avère particulièrement approximative et affectée d'impasses et d'illogismes flagrants.

- Ainsi, pour beaucoup, il s'agit d'un cycle fermé. Selon ce schéma, les eaux usées reviennent dans le robinet après avoir été traitées dans une station d'épuration. Cette perception peut alors revêtir une dimension quelque peu anxiogène - l'eau ainsi distribuée se révélant non naturelle - et jouer inconsciemment sur la non consommation d'eau du robinet.

*« Vient d'une grande cuve, ils traitent l'eau et après elle est dans les canalisations et ensuite au robinet. Ensuite on l'utilise, elle repart dans les canalisations et retourne dans le même cercle » (jeunes, Lille)*

*« Moi je dis toujours le même circuit, ça revient au robinet » (jeunes, Lille)*

*« L'eau est pompée dans les nappes, nettoyée, traitée et purifiée. Puis elle arrive à la distribution. Après elle retourne dans la station d'épuration, elle est re-nettoyée, et elle revient chez nous au robinet. C'est les grandes lignes oui. Moi j'ai une station d'épuration à côté de chez moi, et l'eau ne part pas dans le canal : ça part dans les tuyaux. Y'a du chlore, c'est traité et filtré. Les tuyaux vont chez nous » (employés, Valenciennes)*

*« Elle revient après, égout, traitement et cela revient. Je n'espère pas que cela revienne ! Mais je ne sais pas, cela va dans les égouts et après on en a plus. Cela revient. Moi aussi je pense cela. Sur la facture, on paie car on traite les eaux sales donc cela revient » (ouvriers, Douai)*

- A l'inverse, seule une minorité de participants, qui se recrute majoritairement parmi les employés et les cadres, parvient à décrire précisément les différentes étapes du cycle. Il s'agit d'un cycle ouvert où l'eau consommée une fois épurée est rejetée dans les cours d'eau environnant.

*« Après ça va dans les égouts, et puis ça va dans les stations d'épuration où elle est retraitée, c'est rejeté, rejeté dans la mer » (cadres, Amiens)*

*« Point de départ c'est les nappes phréatiques » (jeunes, Lille)*

*« Nappe phréatique, traitement, canalisation, robinet, égout retraitement et rivière ou mer » (employés, Valenciennes)*

*« L'eau traitée repart dans la mer » (employés, Valenciennes)*

*« Moi je dirais que cela retourne dans les rivières ou nappes » (employés, Valenciennes)*

*« Moi je ne pense pas que ça revient au robinet : c'est rejeté dans les canaux les eaux usées » (employés, Valenciennes)*

- Dans le détail, les différentes étapes du parcours de l'eau s'avèrent également très largement méconnues. Cette méconnaissance favorise le renforcement du sentiment de crainte et tend à favoriser la non consommation d'eau du robinet.

En ce qui concerne le traitement des eaux usées et les stations d'épuration, les interrogations s'orientent autour de la nature des produits utilisés (filtre, chlore,...), les participants craignant pour la pureté de l'eau du robinet.

*« L'eau du robinet elle vient d'où ? Des nappes car tellement calcaires, le sol est très calcaire. On n'en sait rien ! Aucune idée ! » (jeunes, Lille)*

*« Des forages. Reportage avec grande cuve, dans sous sol c'est une espèce de piscine et on pompe. Ils font un sondage et après ils mettent une pompe. Toutes les grandes villes ont des cuves d'eau potable » (ouvriers, Douai)*

*« L'eau est stockée dans le château d'eau non ? Y'a pas de problème particulier » (employés, Valenciennes)*

*« Doit y avoir une tonne de produits et plein de filtres. C'est comme pendant la guerre, où tu mettais une pastille pour purifier l'eau. Ça serait intéressant de savoir s'il y a une partie de l'eau qui est jetée, s'il y a du gaspillage ou pas. Y'a de l'évaporation aussi, forcément » (employés, Valenciennes)*

*« C'est pour avoir une pureté donc il doit y avoir des choses dedans. Je voudrais bien savoir ce qu'ils mettent dedans » (ouvriers, Douai)*

*« Les eaux usées sont traitées, elles sont recyclées, apparemment le traitement se passe bien, on n'a pas d'écho particulier, mais on reste quand même quelque part sceptique, ils pourraient peut-être même faire mieux pour ce qui est du recyclage » (retraités, Dunkerque)*

*« Dans certaines régions, ils font du recyclage avec des plantes, sans additif chimique ou ce genre de choses » (retraités, Dunkerque)*

A l'inverse, une minorité de participants présents dans chaque groupe fait part de sa bonne connaissance du processus de traitement des eaux usées : visibilité des stations d'épuration dans la région, produits chimiques utilisés, ... Cette capacité à appréhender correctement cette étape concourt à la réassurance psychologique de ces participants et favorise la consommation d'eau du robinet.

*« Que font-ils des boues d'épuration ? Oui, y'a des boues une fois que tout est décanté, il reste plein de particules. Ils épandent les boues dans les champs non ? Ils font peut-être de l'engrais » (employés, Valenciennes)*

*« Quand ils épandent dans les champs, ça sent mauvais. Ils font sécher les boues résiduelles et les transforment en engrais. Je vois les camions qui viennent chercher les boues. Moi je suis chauffeur routier, et j'ai déjà chargé des containers de boues » (employés, Valenciennes)*

*« Ils mettent des bactéries. C'est nouveau, cela ne fait pas très longtemps que cela existe, maintenant il y en a dans le moindre village. C'est un bien. Ça fonctionne bien » (ouvriers, Douai)*

*« Rassurant. Ce n'est pas chimique car c'est rejeté dans le canal » (ouvriers, Douai)*

*« Ça doit se passer bien, on n'en entend pas spécialement parler » (cadres, Amiens)*

*« Il y a une station d'épuration où l'eau est renouvelée, comme pour la ville d'Amiens les eaux usées sont filtrées, renouvelées » (cadres, Amiens)*

- Dans ce contexte, la répartition des rôles entre les différents intervenants reste vague dans l'ensemble des groupes. Se fait jour une grande confusion sur les prérogatives relevant du champ de compétences des différents acteurs privés et publics. Ainsi, même si l'on présuppose que la distribution d'eau est une mission de service public, les participants éprouvent quelques difficultés à définir les prérogatives des différents intervenants du cycle de l'eau.

*« L'État, le Conseil général, on ne sait pas trop non plus, c'est régional la gestion de l'eau plutôt, l'État prend les taxes, et c'est tout, l'État donne beaucoup de pouvoir à la région, c'est le conseil général qui gère tout ça, il fait beaucoup de choses, il doit surveiller la qualité de l'eau » (retraités, Dunkerque)*

*« Les distributeurs nous mettent beaucoup de taxes, c'est plutôt l'État non ? » (retraités, Dunkerque)*

- Les distributeurs s'avèrent relativement bien connus des différentes cibles (Véolia ou Suez sont spontanément mentionnés) mais un doute subsiste quant à leur statut privé ou public.

*« Société des eaux : organisme qui s'occupe de nous fournir les eaux dans le nord mais je ne sais pas si c'est ou pas public, cela me paraît bizarre, je pensais que c'était public, la même pour tout le monde mais en fait non » (jeunes, Lille)*

*« La Lyonnaise des Eaux, des distributeurs, Suez » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Les distributeurs, nous c'est Veolia, il y a la Compagnie Générale des Eaux aussi » (retraités, Dunkerque)*

*« La Générale, doit bien faire son boulot sinon on ne boirait pas l'eau du robinet » (jeunes, Lille)*

Comme précédemment évoqué, la distribution apparaît dans son ensemble plutôt satisfaisante, les critiques à l'encontre des distributeurs s'orientant davantage sur les prix pratiqués et sur leur manque de transparence.

*« Elles font de l'argent. Oui, c'est à eux qu'on paie les taxes d'assainissement. » (employés, Valenciennes)*

*« Mais les analyses sont faites à quelle fréquence ? Il faudrait qu'ils nous informent un peu plus sur le traitement des eaux : quels produits ils emploient, en quelles quantités, les impacts éventuels sur l'environnement... Qu'ils nous disent les recherches qu'ils font. Nous éclaircir sur toutes les taxes, qu'on sache pour quoi on paie » (employés, Valenciennes)*

*« Veolia : citoyenne ; désagréable au téléphone ; indispensable » « il y a du profit, trop de bénéfices ; ils sont en bourse » (ouvriers, Douai)*

- Les pouvoirs publics (Etats et collectivités locales) sont perçus comme des acteurs de premier plan en dépit du flou entourant leur champ de compétences. L'intervention de la puissance publique dans le cycle de l'eau agit comme un élément de réassurance psychologique tant au niveau des contrôles et du respect des normes sanitaires qu'au niveau de l'égal accès à la ressource sur tout le territoire.

*« L'État organise et fixe les normes » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Le rôle de l'État c'est avoir de l'eau de qualité, y veiller en tout cas, que tout le monde ait accès à l'eau » (cadres, Amiens)*

*« Le rôle des élus locaux ? Construire des centres de traitement. Ils le commandent. Veillent à ce que ces entreprises fournissent de l'eau de qualité. C'est la ville qui s'occupe des centres d'épuration, c'est public » (cadres, Amiens)*

*« Ils collaborent avec entreprise d'environnement, regard sur la qualité de l'eau. » (jeunes, Lille)*

- Enfin, l'Agence de l'eau est totalement méconnue, seules quelques personnes reconnaissant en avoir déjà entendu parler sans pour autant être capable de bien cerner ses missions. Seuls deux personnes à Amiens et à Boulogne-sur-Mer se trouvent en mesure de décrire de manière relativement précise les prérogatives de l'Agence.

En outre, le terme d'Agence induit une confusion et favorise l'amalgame avec une entreprise de distribution d'eau.

*« L'État fait des contrôles par l'Agence de l'eau » (cadres, Amiens)*

*« Ce sont des agences qui dépendent de l'État et chargées de suivre la qualité des eaux, en fonction des différents bassins. Ça permet d'avoir une vision globale de la qualité de l'eau en France, il doit y avoir une agence pour chaque région en France » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Sur les factures à Amiens on voit Agence quelque chose, moi ça ne me dit rien, il y a de la concurrence il me semble, il doit y avoir aussi La Lyonnaise des eaux, Veolia, c'est peut-être la même chose, on ne sait pas » (cadres, Amiens)*

*« Non, je connais la Générale des eaux mais pas Artois-Picardie, moi je l'ai lu quelque part mais sans plus » (cadres, Amiens)*

## **2.2. Une information jugée très déficitaire**

- D'une manière générale, l'information concernant le domaine de l'eau est jugée largement lacunaire. Seule une minorité de cadres se considère bien informée, notamment par la lecture de la presse locale et en particulier le magazine Agir en Picardie.

*« Dès qu'il y a une pollution quelque part on le sait, ils l'annoncent, ils disent de ne plus se servir, qu'ils viennent réparer » (cadres, Amiens)*

*« On est informé par les médias, il y a des documentaires, parfois la ville d'Amiens envoie des catalogues, des brochures, ça s'appelle Agir en Picardie : ils parlent de la consommation, de la qualité de l'eau, le prix, il y avait une plaquette comme ça en fait, format A4, c'était plié en deux et ils expliquaient l'eau d'Amiens mais ça fait un petit moment déjà, parce que sinon ils ne parlent pas que de l'eau » (cadres, Amiens)*

Ainsi, pour combler ce vide informatif, des renseignements sur le coût, la qualité et la composition de l'eau ou encore sur les techniques employées lors du traitement de l'eau se voient largement plébiscités. Ces informations pourraient être fournies à travers la presse ou inscrites sur la facture d'eau.

*« Sensibiliser plus la population sur le fait que l'on va manquer et que cela va vraiment être la guerre pour avoir de l'eau » (jeunes, Lille)*

*« Savoir pourquoi il y a des différences de prix entre les départements » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Sur la qualité et le contenu des eaux, des nitrates, etc., comme on fait sur les bouteilles d'eau de source, on vous met les différents éléments, les quantités, les proportions et la teneur maxi, normale, acceptable par notre corps, ce serait bien d'avoir une comparaison entre l'eau du robinet et l'eau en bouteille pour voir ce qu'il y a dedans » (cadres, Amiens)*

*« Sur la qualité être informé par Sarkozy, par le distributeur, c'est son rôle, par la communauté de communes dont on dépend, un dépliant, ou l'Agence de l'eau, et nous informer du cahier des charges qui doit être respecté, faire des comparaisons avec les fournisseurs pour voir comment chacun fonctionne » (cadres, Amiens)*

Ce rapport à l'information sur la thématique de l'eau fait apparaître une contradiction dans les discours. La volonté, assez largement partagée, de bénéficier d'une information plus large sur ce sujet s'accompagne d'un manque d'intérêt patent pour cette question, posture que l'on retrouve principalement parmi les retraités.

*« On aimerait plus d'infos sur la qualité de l'eau : si elle est buvable ou pas, savoir pourquoi elle sent autant le chlore, il paraît qu'il suffit de la tirer, de la laisser reposer un peu, et l'odeur de chlore s'évapore, normalement, les analyses de l'eau sont affichées dans les mairies, c'est obligatoire, ils devraient aussi mettre ça dans les factures, l'eau n'est pas bonne, mais elle est buvable, la qualité de l'eau, c'est très important, c'est une question d'hygiène et de santé »  
(retraités, Dunkerque)*

## II- La consultation nationale : réactions globales

### 1. Une très faible mémorisation de la réception du questionnaire

- En dépit d'un envoi massif, seule une petite minorité de participants se souvient avoir reçu le questionnaire parmi lesquels très peu reconnaissent l'avoir renvoyé. Dans le détail, aucune personne n'a le souvenir de la réception du document à Lille, à Dunkerque et à Amiens. A Valenciennes comme à Boulogne, deux personnes ont reçu le document et une seule l'a renvoyé. Enfin, trois personnes se souviennent avoir reçu le document à Douai et deux l'ont renvoyé rempli.

Certains participants n'ayant aucun souvenir du questionnaire reconnaissent la forte probabilité d'un rejet directement à la poubelle en raison de son assimilation à de la publicité commerciale.

*« C'est la preuve qu'il y a de l'information qu'on ne lit pas, mais encore faut-il l'avoir ! Ça a dû partir à la poubelle avec la publicité » (retraités, Dunkerque)*

Les habitants se souvenant du document mais qui ne l'ont pas renvoyé justifient leur démarche par le caractère complexe et rébarbatif de celui-ci.

*« Moi je l'ai reçu, mais je n'ai pas rempli le questionnaire : ça me faisait suer. Et qu'est-ce qu'ils en ont à foutre de notre avis ? Donc c'est parti à la poubelle, je n'avais pas envie de perdre mon temps » (retraités, Dunkerque)*

Enfin les quelques personnes ayant renvoyé le questionnaire rempli se sont senties valorisées par cette démarche consultative visant à offrir la parole aux citoyens.

*« Moi je l'ai rempli pour donner mon avis, sur l'eau, tout ça » (retraités, Dunkerque)*

### 2. Sur la forme, un bon accueil à l'égard du document malgré un visuel peu accrocheur

Chez toutes les cibles, les réactions immédiates après une première visualisation du questionnaire se construisent en deux temps :

- Dans un premier temps, le document est plutôt bien accueilli par les participants qui lui découvrent principalement trois qualités :

- L'exhaustivité. La richesse du document découle du traitement détaillé de toute la palette des enjeux liés à l'eau (coût, impact environnemental, traitement des eaux usées, ...).

*« Ça reprend tout ce qu'on a dit, c'est bien, il y a des choses sur les prix, on a retrouvé beaucoup de questions et réponses qu'on a émises » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« On voit vite les problèmes qu'engendre l'eau, en deux pages, c'est bon. On a plein d'informations » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« 95% des eaux proviennent des eaux souterraines, je ne pensais pas qu'il y en avait autant » (retraités, Dunkerque)*

*« C'est détaillé, ça explique plein de choses sur l'eau » (retraités, Dunkerque)*

*« Par rapport à ce qu'on disait tout à l'heure sur le traitement des eaux j'ai lu que 95% de l'eau potable provenait des eaux souterraines et je ne le savais pas » (cadres, Amiens)*

- La légitimité. La démarche visant à informer les citoyens sur le thème de l'eau apparaît légitime. La présentation sans ambiguïté sur le caractère non commercial du document, mais également son caractère officiel grâce au sceau républicain, renforce également cette perception.

*« Intéressant car information. Accrocheur. Curieuse de le lire en entier » (jeunes, Lille)*

*« Il y a une grosse prise de conscience avec les directives européennes, on se dit qu'ils s'occupent de l'avenir, de voir plus loin » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Ça veut dire qu'on est proche de la catastrophe quand même, ça devient un problème au niveau pas local ni national mais au niveau européen » (cadres, Amiens)*

*« Officiel car République Française. On va l'ouvrir. On doit donner notre avis. République française, on voit que c'est important » (jeunes, Lille)*

*« Ce document-là est bien car il n'est pas fait dans un but commercial : il faut se méfier de toutes les informations sur les produits commerciaux comme les trucs anticalcaire, là c'est purement informatif, on voit que c'est un papier officiel, ça c'est bien, c'est rassurant » (retraités, Dunkerque)*

- L'utilité. Elle découle notamment du principe de constat-solution, qui rend le document opérationnel en apportant des solutions concrètes à des situations diverses.

*« Moi j'ai survolé mais j'ai bien aimé la partie en bleu pour résoudre le problème » (jeunes, Lille)*

*« Moi je le trouve attirant et intéressant, cela nous concerne, j'aime le «quoi faire ». Moi j'aime les chiffres : nombre de milliards que va coûter l'eau » (jeunes, Lille)*

*« On voit vite les problèmes qu'engendre l'eau, en deux pages, c'est bon, on a plein d'informations » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Il y a des propositions au niveau individuel, c'est intéressant » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« On se sent concerné par les réponses qu'ils veulent apporter » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

- Cependant, outre ses qualités, le document souffre d'une présentation qui tend à le dévaloriser.

- Le document, agrémenté de nombreuses statistiques et de chiffres, se voit notamment reprocher son caractère austère et peu attractif. Les participants, notamment les jeunes et les ouvriers, pointent également la complexité du document qui rend sa lecture très vite rébarbative. L'utilisation d'un langage perçu comme trop technique crée également une distance entre l'émetteur et le lecteur. Pour d'autres, le document revêt un aspect trop infantilisant en usant d'un vocabulaire trop scolaire.

*« Moi je le survolerais en gros pour avoir les plus grosses infos mais pas assez de chiffres, ce qui nous ferait réagir c'est « si on continue sur cette lancée, dans autant d'années il y aura plus d'eau » (jeunes, Lille)*

*« Simple : il faut qu'il se démarque et donne plus d'infos pertinentes » (jeunes, Lille)*

*« Moi je m'attendrais à avoir des explications sur telle ou telle chose, pour moi ce ne sont pas des infos importantes » (jeunes, Lille)*

*« Mais c'est beaucoup de texte pour la même chose, est-ce que quelqu'un qui reçoit ça directement le lira ? Là ça nous intéresse parce qu'on vient d'en parler » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Pas trop sympa à lire, c'est confus, je pense qu'il y a trop de texte, ça serait mieux avec des schémas ou des dessins ce serait plus explicite, c'est plus décourageant de lire des petites lettres, on veut aller vite, on saute, si ça se trouve on l'a reçu et puis on ne l'a pas lu » (cadres, Amiens)*

- L'échéance trop éloignée dans le temps rend difficile la projection et discrédite de fait le discours. L'année 2027 semble donc inappropriée dans la mesure où des événements imprévus peuvent venir modifier le cours des choses et raccourcir, voire allonger, la durée d'accession à l'objectif de bon état de l'eau dans toute la région.

*« Je ne les crois pas, ils en rajoutent, c'est facile de dire qu'on va faire tout cela, 2027 c'est impossible ; 100 % de l'eau en bon état, c'est impossible » « je suis*

*sceptique : les affirmations, les belles paroles : c'est trop mathématique » (ouvriers, Douai)*

*« Déjà je ne sais pas si demain il y aura pas une tempête, d'ici 2027 il y aura eau coulé sous les ponts » (ouvriers, Douai)*

*« La date 2027 m'a frappé : ça m'a paru très loin, les problèmes sont déjà loin, et là ils disent qu'il faut attendre 19 ans, ça fait beaucoup, je trouve que c'est très très long, il y a une véritable urgence, l'objectif est quand même très ambitieux, ce serait bien qu'ils tiennent les promesses qu'on vient de lire » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

- Evoqué à la marge, l'entrée politicienne, avec notamment la photographie et le message du ministre, font penser à un document de communication politique, voire de propagande pour certains, visant à justifier l'action des pouvoirs publics dans la région.

*« Les deux textes de la première page ne devraient pas se trouver là : ça donne tout de suite un ton politique, on va directement en deuxième page, on s'arrête pas aux textes, c'était peut-être pas la peine de mettre Borloo, je ne vois pas ce qu'il vient faire là, c'est pour montrer l'engagement de l'État » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Pour moi ça fait aussi propagande politique » (cadres, Amiens)*

### **3. Un message séduisant mais peu mobilisateur**

- La consultation, et sa vocation informative, s'avère bien acceptée dans son principe. Cette démarche visant tant à informer qu'à recueillir les perceptions des citoyens sur la thématique de l'eau est envisagée favorablement par les participants. Le document se trouve ainsi appréhendé à travers une triple vocation :

- informer les citoyens sur les différents enjeux de l'eau,
- sensibiliser les consommateurs sur le risque de pénurie d'eau et sur les bonnes pratiques environnementales,
- recueillir l'avis des habitants et leurs attentes en la matière,
- Relevons également que les cadres ciblent une autre vocation : faire connaître l'Agence de l'eau Artois-Picardie.

*« Informer, sensibiliser les gens, apprendre aux gens à pas gaspiller l'eau, savoir à quoi sert l'État, tous les projets à venir sont présentés, montrer la politique au niveau de l'Europe, pas mal de chiffres sont indiqués, notamment le prix du mètre cube, il y a un chiffre moyen sur toute la France, l'Europe veut s'en occuper un peu plus qu'on ne l'aurait pensé, il y a des projets*

*d'amélioration de prévus, des échéances ont été posées » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« On se sent concerné par ce document, on a besoin d'eau, c'est quelque chose d'important, ça répond à toutes les questions qu'on se posait » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Informer, faire réagir les gens, améliorer la gestion de l'eau » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Ce document a été fait dans un but d'information, il y a plein de petites infos diverses et variées » (retraités, Dunkerque)*

*« Sensibiliser, informer que l'eau était la vie, que c'était important par rapport à tout ce qu'ils disent, de moins l'utiliser, d'y faire attention, et tout ce qu'il fallait faire »*

*« On est concerné parce qu'on est les utilisateurs donc c'est à nous d'agir, et aussi consommateurs, parce qu'on a besoin de l'eau, tous les jours, parce qu'on a un héritage à laisser aux enfants, à transmettre » (cadres, Amiens)*

*« Agréable. Informatif. Il est bien » (ouvriers, Douai)*

*« Sensibiliser. Mets en état d'alerte » (ouvriers, Douai)*

*« C'est plutôt exhaustif. C'est informatif » (employés, Valenciennes)*

*« C'est bien de montrer qu'il existe une Agence de l'eau qui dépend d'un ministère, qui est vigilante et qui fait des constats, déjà à la base, avant d'informer montrer déjà que ça existe, qu'il y a un organisme qui existe, qui dépend du ministère de l'environnement, de l'écologie et du reste » (cadres, Amiens)*

Mais parallèlement, émerge un certain scepticisme chez plusieurs participants qui mettent en doute la vocation initialement informative et consultative du document.

- la consultation est envisagée comme un moyen de faire accepter par anticipation une prochaine augmentation des tarifs de l'eau. Les seniors et les ouvriers se focalisent sur les 30 euros supplémentaires sur la facture d'eau et envisagent le questionnaire comme une justification de l'augmentation prochaine des tarifs de l'eau.

*« J'ai répondu et j'ai écrit que c'est honteux de payer l'eau car c'est un produit naturel ! » (ouvriers, Douai)*

*« C'est pour justifier l'augmentation, c'est un justificatif de l'augmentation » (ouvriers, Douai)*

*« Même si on réunit les gens, que l'on est ok ou pas, ils le feront quand même » (ouvriers, Douai)*

*« C'est aussi pour faire passer la pilule de l'augmentation de l'eau qui est assez fréquente : on nous dit que c'est cher, mais que d'ici quelque temps on aura un produit de qualité, une eau pure » (retraités, Dunkerque)*

*« Dire qu'on paie cher pour avoir de la qualité plus tard, mais je suis très sceptique, il paraît en plus que l'eau n'a pas encore atteint son prix maximum, qu'elle risque encore d'augmenter » (retraités, Dunkerque)*

- en outre, d'aucuns craignent que les décisions soient déjà prises à l'avance dans la mesure où le budget de 4,7 milliards d'euros sur vingt ans est déjà défini.

*« Ils ont déjà décidé ce qu'ils allaient faire, oui moi aussi c'est ce que j'ai compris : tout ce qu'ils disent qu'il faut faire et ce qu'ils vont faire puisqu'ils vont engager 4 milliards pour pouvoir dans vingt ans avoir ce qu'ils disent » (cadres, Amiens)*

*« Je ne les crois pas, ils en rajoutent, c'est facile de dire qu'on va faire tout cela, 2027 c'est impossible ; 100 % de l'eau en bon état, c'est impossible » (ouvriers, Douai)*

- Se fait également jour un doute quant à l'usage qui sera fait des réponses à cette consultation. En raison de l'absence d'annonce de diffusion de résultats de l'enquête, quelques participants anticipent une non prise en compte des résultats et fustigent une démarche avant tout communicative.

*« Mais il faut qu'il y ait un résultat au bout, qu'on puisse en retirer quelque chose »*

*« Les gens le lisent peut-être pas, c'est du gaspillage de papier, certaines personnes le lisent mais ne répondent pas au questionnaire, l'analyse des réponses reste floue, on ne sait pas ce qu'ils vont en faire, est-ce qu'on va être informé des résultats de ce questionnaire ? » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« On espère qu'ils vont tenir compte des résultats, de ce que les gens disent, et aussi nous donner les résultats de nos opinions » (retraités, Dunkerque)*

- En définitive seule une poignée de participants, qui se recrutent principalement parmi les cadres, envisage de participer à la consultation. Ce sentiment de scepticisme face à une consultation dont on ne saisit pas bien tous les tenants et les aboutissants limite l'impact du document sur ses lecteurs et ce pour plusieurs raisons.

- Sa densité visuelle et le foisonnement d'informations à destination du lecteur agissent comme un repoussoir et limite l'implication de certains habitants, notamment parmi les catégories populaires.

*« Je ne vais pas jusqu'au bout : Borloo cela m'a un peu bloqué, après je n'ai pas lu 100 % des mots car beaucoup à lire, j'ai jeté un coup d'œil et après j'aurais jeté tout de suite » (ouvriers, Douai)*

*« Moi cela me sensibilise mais ne lit pas jusqu'au bout, c'est pompeux : les termes, les chiffres, nous faire une leçon de morale et on n'a pas besoin de cela ; des leçons on en a tous les jours, Catherine Laborde le dit tous les jours d'économiser l'eau » (ouvriers, Douai)*

- Le doute sur la capacité (voire la légitimité) des citoyens à se prononcer sur des choix complexes agit également comme un frein au remplissage.

*« Ce n'est pas à nous de décider de la solution, ce n'est pas à nous de la mettre » (employés, Valenciennes)*

*« Moi je l'aurais peut-être rempli, mais je me demande si ça sert vraiment à quelque chose. Souvent on nous demande notre opinion, mais on n'en tient pas compte derrière. Oui, souvent ils n'en ont rien à foutre » (employés, Valenciennes)*

- Chez les jeunes, la méconnaissance de l'émetteur renforce la difficile appropriation du document

*« Qui fait cela ? Agence de l'eau. Ne connaît pas du tout. Ça fait vente, agence, comme si on me vendait quelque chose » (jeunes, Lille)*

*« Cela fait entreprise commerciale. Si on voyait le logo de l'état en gros ok mais ici c'est tout petit » (jeunes, Lille)*

- Mais surtout, se maintient l'idée d'une région qui ne souffre pas du manque d'eau. Ce sentiment rend difficile l'appropriation de cette problématique par des citoyens qui ne se sentent pas concernés par cette thématique.

*« Quand on ouvre le robinet et qu'on voit que ça coule..., le problème aujourd'hui c'est qu'on est dans une société de surconsommation donc changer les habitudes au quotidien ça paraît assez difficile, à mon avis je ne pense pas que ce document sensibilise vraiment des consommateurs, il faudrait autre chose qui ait plus d'impact, on peut parler de l'Afrique où on sait qu'il y a un manque d'eau, mais par ici..., tant qu'on n'est pas concerné... » (cadres, Amiens)*

### III- Réactions détaillées sur le questionnaire

#### 1. La première page

- Globalement, la première page souffre d'une trop forte densité et d'un manque de clarté en raison de la présence d'une grande masse d'informations. De plus, la typographie peu lisible pour certains seniors renforce cette impression de lourdeur. Toutefois, l'accroche « L'eau c'est la vie. Donnez votre avis ! » semble pertinente et mobilisatrice et à le mérite d'être explicite.

*« Trop chargé. Ils auraient du mettre des tirets et des gros titres, hiérarchiser » (jeunes, Lille)*

*« L'eau c'est la vie mais ce n'est pas d'une couleur qui différencie du texte » (jeunes, Lille)*

*« Je trouve que ce n'est pas marquant, ça ne fait pas flash, trop de texte, si c'est un sujet aussi important c'est mal foutu » (cadres, Amiens)*

*« Il y a beaucoup à lire... » (retraités, Dunkerque)*

*« Bonne phrase attractive » (jeunes, Lille)*

*« L'eau c'est la vie » : Ça c'est très bien. C'est beau. Ça accroche bien » (employés, Valenciennes)*

*« Ça ne donne pas envie de lire la suite; à part le mot eau en haut, rien ne caractérise l'eau en terme d'image » (ouvriers, Douai)*

*« C'est la vérité. Cela varie j'aime bien. Bien dit ; la réalité » (ouvriers, Douai)*

- La colonne de gauche avec les éditoriaux de messieurs Borloo et Poher subit un rejet massif des participants toutes cibles confondues. Cette dimension politicienne engendre un sentiment de suspicion à l'encontre du document. Plusieurs participants ne remettent pas en question l'intervention de personnalités politique mais auraient privilégié un placement en fin de document en vue d'éviter que la consultation ne soit avant tout perçue comme de la communication politique.

*« Les 2 personnes politiques, on se dit que c'est leur objectif pour leur élection » (jeunes, Lille)*

*« Ils auraient du mettre à la fin et pas en présentation » (jeunes, Lille)*

*« C'est qu'il y a en trop ? La partie gauche. La photo de Borloo. Oui, on pense que c'est juste un truc politique de plus » (employés, Valenciennes)*

*« Trop politisée dès le début, il aurait mieux fallu mettre ça à la fin, moi j'aurais mis la quatrième page en premier, la première page fait récupération politique, oui, ça fait vraiment encore un truc de politique, donc ça gâve » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« il faudrait qu'on se sente plus concernés » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Avec la photo des politiques, ça fait moins crédible » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Ils auraient pu éviter de mettre des politiques sur ce type d'enquête » (retraités, Dunkerque)*

- Les trois encarts de droite (« Pourquoi vous demander votre avis ? », « Quelle ambition pour 2015 ? » et « Sur quoi donner votre avis ? »), en s'adressant directement aux usagers, mobilisent et valorisent les lecteurs en attisant leur curiosité. De plus, l'utilisation de couleurs vives attire le regard et favorise la lecture des trois paragraphes.

*« Bonne idée, c'est bref et cela résume un peu tout ; c'est pour attirer la curiosité du lecteur ; on a un rôle à jouer » (jeunes, Lille)*

*« Il y a de l'ambition, donc automatiquement il y a de l'avenir, ça résume vraiment ce qui se passe et ce qu'il faut faire » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« On a l'impression d'être reconnu, on est mis à contribution, on a envie de participer à tout ça » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Les couleurs attirent mieux le regard, ça donne envie de regarder, oui on s'approche » (retraités, Dunkerque)*

Cependant, le vocabulaire utilisé apparaît trop technique à certains égards et tend à démobiliser le lecteur. Parallèlement se dégage un sentiment de scepticisme chez quelques participants, notamment les cadres, sur la faisabilité des objectifs mentionnés et des échéances à respecter.

*« Ils donnent trois particularités, ils peuvent reporter cette échéance, c'est toujours le même problème. Ils disent « seules trois particularités pourraient reporter cette échéance : la durée des chantiers, des conditions naturelles particulièrement difficiles ou un coût exagéré des travaux à réaliser », s'ils ne savent pas d'avance combien ça va coûter c'est un peu grave, c'est un peu comme tous les grands chantiers français, Stade de France, il y a un budget de départ et ce n'est jamais le bon budget, et des échéances non respectées » (cadres, Amiens)*

## 2. Les pages centrales

- La colonne de gauche contenant les différents graphiques suscite des commentaires ambivalents.

- Dans un premier temps, cette colonne avec ses couleurs, ses chiffres et ses éléments graphiques accrochent le regard et donne l'impression d'une information explicite et abordable, sentiment que l'on retrouve principalement chez les cadres.

*« Les camemberts, ça accroche »(jeunes, Lille)*

*« C'est le coté optimiste ; on garde car on comprend bien tout de suite » (ouvriers, Douai)*

*« Elles attirent le regard, par les couleurs » (retraités, Dunkerque)*

*« Des camemberts comme ça, ça explicite quand même, on voit tout de suite » (cadres, Amiens)*

*« On voit tout de suite les chiffres, on comprend assez vite, avec du texte on a du mal à comprendre alors qu'avec des graphiques je trouve que c'est bien expliqué » (cadres, Amiens)*

- Après une lecture attentive, l'information relatée dans cette colonne s'avère souvent incompréhensible et perturbe plutôt qu'elle ne clarifie la démonstration. En conséquence, cette « fausse simplicité » engendre parfois des interprétations erronées et des contre-sens parmi les jeunes Lillois principalement.

*« C'est ce que j'ai regardé en 1<sup>er</sup> ; retrouver le bon état des eaux, ce n'est pas la peine de garder car c'est que des chiffres » (ouvriers, Douai)*

*« Bizarre car le camembert dépenses actuelles et ensuite c'est dépense des 2015 et pas de comparaison, chacun prend les chiffres comme il veut » (jeunes, Lille)*

*« Moi j'ai aucune idée de ce que dépense l'industrie »(jeunes, Lille)*

*« Réaction aux chiffres ? Pas grand-chose. Pareil pour moi. Les camemberts, j'essaie de comprendre mais ne comprend pas bien le graphique ! » (jeunes, Lille)*

*« C'est quoi les coûts domestiques ? » (cadres, Amiens)*

*« On se dit qu'on n'a pas beaucoup d'eau potable, on voit à peine » (cadres, Amiens)*

*« Qu'est-ce qu'ils appellent « pollutions diffuses » ? C'est plus gros que les industries » (cadres, Amiens)*

*« On ne sait pas ce que le M veut dire, millions ou milliards ? » (cadres, Amiens)*

- Le dessin du cycle de l'eau ne provoque pas de commentaires particuliers et semble peu accrocheur.

En dépit de sa simplicité et de son aspect scolaire qui la rendent attirante, l'illustration souffre d'un déficit explicatif (le sens du circuit) qui limite son appropriation par le plus grand nombre.

*« Il y a même le bon cycle de l'eau, c'est très bien fait, c'est clair, il y a des présentations collectives et individuelles, on nous dit quoi faire, c'est clair, c'est direct, ils vont à l'essentiel » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Le dessin fait scolaire, ça représente le cycle de l'eau, on voit des champs avec un tracteur, le dessin est relativement bien fait » (retraités, Dunkerque)*

*« Il manque la mer, c'est quoi les tunnels ? » (cadres, Amiens)*

*« Ça n'apporte rien parce qu'il n'y a pas de circuit, pas de cycle avec des flèches, on ne sait pas d'où vient l'eau, on n'a pas le fonctionnement du système, on a des éléments, un peu trop de vert, on est un peu noyé dans les champs » (cadres, Amiens)*

### 3. Analyse détaillée des encadrés

#### 3.1. Des milieux naturels pollués

**Le constat :** ce constat s'avère bien trop vague et peu explicite pour évaluer correctement l'importance de cet enjeu, qui rappelons-le revêt une importance majeure chez nombre de participants.

De plus, un doute subsiste quant à « la nette amélioration de la qualité générale » comme l'indique le document, ce constat venant contredire les perceptions de certains participants.

*« C'est mal dit ; Trop général. Je ne sais pas ce qu'est le milieu aquatique précisément » (jeunes, Lille)*

*« Milieu aquatique, qu'est ce qu'ils entendent par là ; Pourquoi ils ont réussi à nettoyer les ¾ et pas pour le reste ? » (jeunes, Lille)*

*« On ne peut pas juger, on n'a pas de base, on manque de chiffre » (jeunes, Lille)*

*« La nette amélioration, moi j'y crois pas : je l'ai pas vue » (employés, Valenciennes)*

*« Il reste quand même pas mal de problèmes, même s'ils disent qu'il y a eu des améliorations » (employés, Valenciennes)*

*« Ah bon, ça s'améliore ? » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

**Les propositions :** les énoncés difficilement compréhensibles rendent les propositions peu convaincantes. Plusieurs participants adoptent une posture fataliste face à des phénomènes naturels (érosion, infiltration,...) que l'on ne maîtrise pas ou face à des sources de pollution (industrielle, agricole) sans emprise pour le citoyen lambda. Les propositions semblent donc s'articuler au sein d'un univers trop éloigné des particuliers pour qu'ils puissent se les approprier.

En outre, d'aucuns doutent de la pertinence de ces propositions qu'ils évaluent comme des solutions déjà connues mais pas assez respectées.

*« Long. Complexe. Lourd. Idéaliste. Pas adapté au citoyen. Utopique » (jeunes, Lille)*

*« Crédibles ? Non, à part se sentir impuissant » (jeunes, Lille)*

*« Moi je dis que c'est pour nous endormir. Limiter l'érosion des terres agricoles, je ne vois pas comment on peut faire » (employés, Valenciennes)*

*« On a l'impression que c'est du déjà fait, mais peut-être pas assez contrôlé. On ne parle pas de sanctions en tous les cas. On ne parle pas des industries » (employés, Valenciennes)*

*« Dans tout ça on ne peut pas faire grand-chose » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Par contre, les surfaces agricoles, les usines, les assainissements, on peut rien faire : c'est les politiques qui doivent se relever les manches » (retraités, Dunkerque)*

**« Ce que je peux faire » :** l'incitation à porter ses déchets toxiques à la déchèterie plutôt que de les jeter dans les égouts semble aller de soi, cette pratique apparaissant largement appliquée par les participants.

A la marge, certaines personnes, qui se recrutent principalement chez les employés, approuvent cette initiative qui répond à des agissements inacceptables.

*« Il y a des choses qu'on fait déjà depuis longtemps, de façon pratiquement naturelle, moi j'y emporte mes huiles de vidange, je les mets à la déchèterie » (retraités, Dunkerque)*

*« C'est normal de porter ses déchets toxiques à la déchèterie » (retraités, Dunkerque)*

*« Porter mes déchets toxiques à la déchetterie, ça me paraît logique ! » (retraités, Dunkerque)*

*« Faut être honnête : beaucoup font les vidanges, et ça va dans les égouts, même si y'a de plus en plus de gens qui vont à la déchèterie. C'est une question d'éducation et de sensibilisation » (employés, Valenciennes)*

*« C'est possible de faire ça, parce qu'avant l'usager jetait ses déchets n'importe comment » (employés, Valenciennes)*

### 3.2. Des inondations de plus en plus préjudiciables

**Le constat :** comme précédemment évoqué, la question des inondations revêt une importance majeure dans la région et se révèle particulièrement anxiogène. Le constat recueille donc l'adhésion de nombre de participants, les inondations étant une réalité localement visible, même si pour certains elle apparaît en creux au travers d'un discours de contestation du laxisme des autorités.

*« Ça fait peur, c'est inquiétant, c'est naturel, on n'y peut rien, on peut rien faire quand ça arrive, une inondation, c'est l'idée qu'on ne maîtrise plus rien, on se demande ce qu'on va pouvoir faire » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« C'est une horreur pour les gens à qui ça arrive » (retraités, Dunkerque)*

*« On a vu ça il y a pas longtemps. Je trouve ça super ce qu'ils disent, mais on s'y prend un peu tard. » (employés, Valenciennes)*

*« Moi je suis pas d'accord avec le constat. Moi je pense que c'est la vérité. Ils attendent qu'il y ait des inondations chez les gens pour faire quelque chose après » (employés, Valenciennes)*

**Les propositions d'actions collectives :** les propositions semblent pertinentes et réalisables, d'autant plus qu'elles intègrent le risque d'inondation dans les nouvelles constructions. Evoquée très marginalement, la crainte d'une politique trop contraignante pour le développement urbain tend à modérer cet enthousiasme.

*« C'est relativement crédible, on espère. C'est possible, avec un nouvel aménagement du territoire » (employés, Valenciennes)*

*« Dans actions collectives, c'est vraiment palpable limiter débordement des rivières » (jeunes, Lille)*

*« Prévenir risque inondations, si on prend ex du périphérique, on fait étude pour construire pont mais il faut en même temps, penser tout de suite a cela, c'est logique, quand on construit un pont on pense aussi aux inconvénients » (jeunes, Lille)*

*« Si on commence à faire, on ne pourra pas construire nul part car il y a toujours des problèmes d' inondations » (jeunes, Lille)*

« **Ce que je peux faire** » : cette solution correspond aux projets de certains participants qui se trouvent confrontés aux problèmes d'inondation dans leur maison. Cependant, cette proposition s'adresse uniquement aux propriétaires de logements avec jardin et exclut de fait les locataires et les résidents en appartement.

*« Chez moi, j'ai vu qu'il n'y avait aucune infiltration de l'eau à certains endroits, ça stagnait. Alors j'ai brossé pour tout étaler ; je vais mettre des rigoles sur les cotés de mes dalles en béton. » (employés, Valenciennes)*

*« Les dalles gazonnées c'est un jardin, à l'extérieur s'ils veulent bitumer les routes nous on n'y est pour rien, il est évident qu'on ne va pas bétonner un jardin, sinon ce n'est plus un jardin ! C'est une cour » (cadres, Amiens)*

### **3.3. Concilier les nombreux usages de l'eau est parfois difficile**

**Le constat :** d'emblée, la phrase apparaît difficilement compréhensible tout d'abord dans sa formulation avec un rapport *concilier / soutirer* pas très clair. Dans sa logique ensuite, avec une raréfaction de l'eau dans la région peu évidente.

*« Ah ben dis donc, déjà comprendre cette phrase-là ! C'est trop complexe » (cadres, Amiens)*

*« Soutirer trop d'eau, je n'en soutire pas personnellement » (cadres, Amiens)*

*« C'est incompréhensible de dire qu'il manque de l'eau, parce que c'est un cycle fermé et que les glaciers fondent encore, il devrait y avoir plus d'eau qu'avant, mais la planète se réchauffe, donc ça s'évapore... » (retraités, Dunkerque)*

**Les propositions d'actions collectives :** leur formulation est une nouvelle fois entachée d'un manque de clarté. Trop génériques et globalisantes à l'excès, elles se révèlent peu implicantes pour éveiller l'intérêt et suscitent davantage de questionnements que de solutions.

*« C'est pas clair ou trop clair, c'est vague » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Définir les règles, qui va les définir ? Gestion concertée, mais par qui ? Est-ce que ce sera par nous ou pas ? » (cadres, Amiens)*

*« Tout ce qui est en blanc, c'est très technique, c'est pas pour nous, c'est pas nous qui allons pouvoir faire quelque chose si ça marche pas » (retraités, Dunkerque)*

« **Ce que je peux faire** » : les pistes d'actions concrètes s'avèrent assez largement appréciées même si elles peuvent paraître limitées, notamment pour les habitants vivant en appartement. De plus, les expressions « économiser l'eau » et « favoriser les usages d'eau recyclée » paraissent trop imprécises pour être intéressantes.

*« Ce qu'on peut faire c'est assez clair, mais pas le reste, c'est facilement réalisable ce qu'on peut faire » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Récupérer l'eau de pluie, on le sait déjà » (retraités, Dunkerque)*

*« Ce qui est écrit en bleu, c'est bien, tout ce qu'ils nous demandent de faire, c'est faisable » (retraités, Dunkerque)*

*« Ce qui est indiqué est bien, ce sont des bons conseils pour les gens qui ne savent pas encore » (retraités, Dunkerque)*

*« Quelqu'un qui habite en appartement je ne vois pas comment il peut faire pour récupérer de l'eau, je ne vois pas ce que je pourrais faire » (cadres, Amiens)*

*« Je ne comprends pas « favoriser les usages d'eau recyclée » (cadres, Amiens)*

### 3.4. L'eau potable de plus en plus difficile à trouver

**Le constat** : il est perçu de manière différenciée selon les cibles. Certains, notamment parmi les ouvriers et les jeunes, expriment un réel désaccord avec le constat que rien ne vient confirmer dans leur quotidien, perception corroboré par le sentiment toujours présent d'une région à fortes précipitations pluviométriques.

A l'inverse, pour d'autres, l'effet de la pollution des nappes phréatiques est bien compris dans son incidence sur la fourniture d'eau potable.

*« Je me dis que c'est pas possible car il ne fait que pleuvoir. Ce n'est pas vrai, pas chez nous » (ouvriers, Douai)*

*« On n'y comprend plus rien car ce n'est pas ce que la commune dit » (ouvriers, Douai)*

*« Ils baratinent ; ils en rajoutent ; il dit cela pour augmenter, pour nous conditionner au prix » (ouvriers, Douai)*

*« Le titre n'est pas approprié car moi j'ai l'eau au robinet ; nous, on n'a pas l'info sur le manque eau dans la région ; il dit que c'est maintenant mais nous on n'a pas ce sentiment ; il faut un chiffre maintenant et chiffre avant » (jeunes, Lille)*

*« Il y a de moins en moins d'eau potable, c'est normal, avec tout ce qu'on rejette dans la terre » (retraités, Dunkerque)*

*« C'est ce qu'on connaît le plus en fait, on est alerté depuis un certain temps là-dessus » (cadres, Amiens)*

*« Ce n'est pas l'eau toute seule c'est l'eau potable, pour moi j'ai toujours pensé que l'eau potable est de plus en plus rare à trouver » (ouvriers, Douai)*

*« Le constat est facile à comprendre. Ça dit que ça se dégrade lentement à cause des nitrates. Ça expose une réalité » (employés, Valenciennes)*

**Les propositions d'actions collectives :** le vocable utilisé (aménagement du territoire, phytosanitaire, pratiques culturelles), considéré comme trop technique, empêche la bonne compréhension du texte. Se dégage une forme d'unanimité sur le principe de réduction des produits toxiques dans les nappes, mais cette problématique s'avère tellement ancienne qu'émergent des doutes quant à la volonté des pouvoirs publics à s'investir durablement sur cette question. Enfin, les actions semblent trop éloignées des possibilités des particuliers pour favoriser leur mobilisation.

*« Je pense que ce n'est pas à la portée de tout le monde, il y a des mots qu'on ne connaît pas, on ne va pas aller chercher le dictionnaire pour remplir le questionnaire : physio..., phy..., phytosanitaires » (cadres, Amiens)*

*« Les propositions d'actions collectives : pour moi la première est difficile à comprendre. Oui, on ne sait pas trop ce que c'est. C'est technique » (employés, Valenciennes)*

*« Ils autorisent des choses et après les reprochent ; il faut connaître les règles d'aménagement du territoire » (ouvriers, Douai)*

*« Disons qu'on ne se sent pas trop concerné, si on est concerné parce que c'est nous qui allons payer » (cadres, Amiens)*

*« On est un peu impuissant : pesticides, insecticides, enherbement, tout ça c'est plus pour une catégorie de personnes qui vivent de ces choses-là mais nous on ne se sent pas concernés » (cadres, Amiens)*

**« Ce que je peux faire » :** trop générique, la formulation « *Consommer moins d'eau au quotidien* » est dénuée de solution concrète. Cette solution incantatoire semble tellement aller de soi qu'elle n'est pas vraiment prise au sérieux.

*« On le fait déjà ; on ne peut pas réduire plus » (ouvriers, Douai)*

*« Tout le monde essaie déjà de le faire » (retraités, Dunkerque)*

*« Tout le monde ne le fait pas forcément, c'est bien de le rappeler » (retraités, Dunkerque)*

*« Facile à dire, mais c'est ce qu'on fait déjà ! » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

### 3.5. La qualité de l'eau de baignade est fragile

**Le constat :** toujours très présent à l'esprit des participants, le prisme de la pollution se retrouve à travers la question de la qualité des eaux de baignade. Pour beaucoup, cette problématique recoupe une réalité vécue et correspond aux préoccupations des différentes cibles, même si peu de participants déclarent se baigner dans la région.

*« C'est vrai. Rien que l'été pour les huîtres il y a eu interdiction de manger. Même les moules y compris pour la région » (ouvriers, Douai)*

*« Ça c'est sûr ce qu'ils disent. On est d'accord avec ce constat. Les poissons sont contaminés » (employés, Valenciennes).*

*« On se pose des questions sur la qualité de ces eaux, ce n'est pas parce qu'on se baigne pas qu'il ne faut pas se préoccuper de ça, on a conscience que c'est une eau polluée » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

**Les propositions d'actions collectives :** se fait jour un sentiment d'impuissance des citoyens face à une situation qu'ils ne maîtrisent pas. En découle une certaine rancune contre l'impuissance des pouvoirs publics à lutter efficacement contre ces sources de pollution, notamment le dégazage. Se voit également reproché la tonalité du discours, vague et hypocrite, qui renforce cette impression de passivité des acteurs publics guère enclins à favoriser la mise en place de mesures coercitives en la matière.

*« On ne peut rien faire. On n'a rien à voir là dedans ; de la poudre aux yeux. Cela aurait du être déjà fait depuis longtemps ; nous les particuliers on ne peut rien faire » (ouvriers, Douai)*

*« La pollution accidentelle c'est fort ! Un bateau poubelle, ce n'est pas accidentel » (ouvriers, Douai)*

*« Des histoires de gros sous ; je n'y crois pas » (ouvriers, Douai)*

*« Non, on n'y croit pas ; souvent des beaux parleurs, dégazage de pétroliers et encore on ne sait qu'une partie » (ouvriers, Douai)*

*« Tout ça c'est de l'écrit, moi je veux des actes. Ça sera mieux. C'est peut-être un peu tard pour faire tout ça. Une fois que c'est pollué, c'est mort » (employés, Valenciennes)*

*« Je trouve que ce n'est pas encore assez strict. Il faudrait rajouter des trucs plus fermes » (employés, Valenciennes)*

**« Ce que je peux faire » :** cette solution paraît dérisoire au regard de l'étendue des pollutions. De plus, elle semble s'adresser en priorité aux propriétaires de maisons individuelles, propriétaires qui regrettent le manque d'information sur le sujet.

*« Si c'est individuel on ne le fait pas ; on a des subventions pour réseau égout » (ouvriers, Douai)*

*« Il faut être propriétaire déjà ! » (ouvriers, Douai)*

*« Où vont les eaux usées si pas à l'égout ! Le fait d'aller au toilette c'est engrais naturel ! » (employés, Valenciennes)*

*« Je n'ai pas de maison particulière ; je suis déjà au tout à l'égout » (employés, Valenciennes)*  
*« Ce qu'on peut faire, ça serait comme une goutte dans l'océan de la mer » (cadres, Amiens)*

### **3.6. L'information sur l'eau reste insuffisante**

Même si le constat d'un déficit d'information est partagé par l'ensemble des participants toute cible confondue, les solutions collectives et individuelles ne rencontrent pas d'intérêt particulier, exception faite de l'axe « sensibiliser dès l'école » - qui à l'avantage de la relégation - . L'intérêt pour la thématique de l'eau ne correspond pas toujours à une volonté d'implication des citoyens qui doutent de l'utilité de leur participation à des débats locaux.

*« C'est vrai qu'on ne sait pas le cycle. On est au courant de rien ; et même si on est au courant il faut que ce soit vrai, on ne nous dit pas tout » (ouvriers, Douai)*

*« Celui qui n'est pas informé à l'heure actuelle, c'est qu'il ne veut pas : avec tous les spots qu'on voit à la télé, faire passer l'info par les enfants, c'est une bonne chose, on manque d'informations sur les factures, sur la composition de l'eau, mais sur les économies d'eau, on est bien informé » (retraités, Dunkerque)*

*« Les enfants savent souvent ce qu'il faut faire, et ils sensibilisent les parents » (retraités, Dunkerque)*

*« Propositions sont bonnes : sensibiliser des l'école mais il faut le faire plus souvent et plus sur la longueur » (jeunes, Lille)*

### **3.7. La biodiversité menacée**

**Le constat :** le terme « biodiversité » ne s'avère pas compris de tous, notamment par les professions intermédiaires et les retraités. Pour ceux qui maîtrisent le vocabulaire, ce constat apparaît explicite et largement partagé.

*« Biodiversité, je ne sais même pas ce que ça veut dire, moi je crois que ça a un rapport avec les écosystèmes non ? C'est la faune et la flore, tout ce qui est forêts, c'est la nature, l'écosystème » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Tout dépend de tout en fin de compte, chaque chose est un maillon d'une chaîne, et s'il manque quelque chose, ça dégrade tout l'ensemble, c'est assez clair, mais on sait moyen ce qu'est la biodiversité, ça dit que la faune et la flore sont menacés, les animaux, tout ça, le système est en déséquilibre » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« C'est pas évident la définition de la biodiversité » (retraités, Dunkerque)*

*« C'est bien expliqué, c'est clair » (jeunes, Lille)*

**Les propositions d'actions collectives :** les propositions suscitent des réactions contrastées.

Certains adhèrent à des actions plus préventives que réparatrices ou répressives et la diversité des axes proposés laisse supposer une action efficace.

*« Plutôt bonne ; c'est bien ; nous a notre échelle on ne peut pas grand-chose ; c'est dans le bon sens ; positif » (ouvriers, Douai)*

*« On parle plus de la nature, espèce aquatique ; c'est plus simple d'entretenir les cours d'eau que dépolluer ; mieux de faire prévention que répression » (ouvriers, Douai)*

*« C'est bien. Ça va. Plus réaliste que le précédent » (jeunes, Lille)*

*« On voit vraiment ce qu'ils peuvent faire » (jeunes, Lille)*

A *contrario*, se dégage un certain scepticisme par rapport à ce foisonnement d'actions dont les résultats ne se concrétiseront qu'à très long terme, d'autant que les cours d'eau artificiels sont très nombreux dans les villes. De plus, la responsabilité de ces mêmes plans d'eau artificiels n'est pas vraiment comprise.

*« Concernant les solutions, c'est pas quelque chose qui se fera du jour au lendemain » (jeunes, Lille)*

*Il faut faciliter la circulation des espèces, mais je n'ai pas l'impression qu'ils agissent beaucoup, avec toutes les créations de routes » (employés, Valenciennes)*

*« Je ne vois pas en quoi cela nuit les nouveaux plans d'eau artificielle » (employés, Valenciennes)*

*« Il y a trop de choses, ils ne pourront jamais tout faire ; Avec 4.7 milliards c'est possible quand même ! » (employés, Valenciennes)*

*« Toutes les communes pratiquement ont des plans d'eau artificiels, ce qu'ils disent là, ça devrait pas exister, alors qu'on sait que ça existe, et c'est toléré, nous, on peut rien faire : faut interdire ça, c'est des lois, c'est tout, il faut que les villages se groupent en un seul pour tout le monde » (retraités, Dunkerque)*

**« Ce que je peux faire » :** le respect de l'écoulement des cours d'eau semble revêtir une dimension trop collective pour être appropriable. Les participants, notamment les jeunes, ne se sentent pas concernés par cette proposition qu'ils jugent irréalisable.

*« Je ne sais pas comment on peut retenir l'eau » (jeunes, Lille)*

*« Ne me sens pas concerné par ce que je peux faire, l'écoulement. Ça rappelle les barrages que l'on fait quand on est gamin » (jeunes, Lille)*

*« Nous au niveau particulier on ne peut pas faire grand-chose » (employés, Valenciennes)*

*« C'est pas évident de savoir ce qu'il faut faire, on a une vague idée de la biodiversité, mais pas de truc précis, donc c'est dur de se dire ce que chacun doit faire, à notre niveau, on ne peut pas faire grand-chose, je ne comprends pas très bien ce que je peux faire » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« C'est pas notre échelle, c'est un échelon supérieur » (retraités, Dunkerque)*

### 3.8. L'accumulation des pollutions anciennes

**Le constat :** un constat parfaitement en phase avec les perceptions des participants qui rappellent le passé industriel de la région.

*« C'est totalement vrai ce qu'ils disent. Le constat est bon, on est d'accord. C'est quelque chose de très important, c'est la pollution de notre passé industriel. C'est de la pollution planquée » (employés, Valenciennes)*

**Les propositions d'actions collectives :** mais les actions collectives ne se révèlent ni compréhensibles, ni concrètes et ne permettent pas d'influer sur le fatalisme des habitants face à l'immensité de la tâche.

*« C'est vrai ; c'est possible ; je ne vois pas ce qu'ils peuvent y faire  
Dépolluer d'un coté et cela va polluer de l'autre, je ne sais pas quoi faire des déchets ; c'est énorme » (ouvriers, Douai)*

*« Les solutions, moi la première je n'y comprends rien. On pourrait nous dire de signaler si on découvre des choses. On ne comprend pas bien les propositions » (employés, Valenciennes)*

*« C'est déjà passé..., on y a participé, c'est déjà fait, on n'était pas informé à l'époque, c'est un constat, on ne peut rien y faire, c'est la seule rubrique où il n'y a pas de bleu » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« C'est pas pour nous » (retraités, Dunkerque)*

*« On n'a rien fait, rien interdit à l'époque, c'est trop tard » (retraités, Dunkerque)*

## Bilan des constats et propositions

Le bilan apparaît globalement négatif en dépit de la présence de certains éléments satisfaisants.

- En positif, le principe de structuration *Constat / Propositions et actions collectives / actions individuelles* est apprécié car il présente le double intérêt de sensibiliser sur la problématique de l'eau sans se concentrer sur la seule responsabilité des particuliers. De même, la diversité des thèmes abordés constitue un atout important.

*« Le principe ce n'est pas trop mal, on a un constat, on a une explication, on a des propositions d'actions collectives et puis on a une sorte de conclusion de ce que je peux faire mais on n'arrive pas à faire le lien en fin de compte ; le constat c'est un constat, on nous explique en dessous c'est plus ou moins compréhensible, et puis après on a propositions d'actions collectives, on n'arrive pas à s'y retrouver » (cadres, Amiens)*

*« Sur l'ensemble, c'est bien. C'est clair. C'est des sujets définis, et ils donnent des solutions. C'est bien foutu » (employés, Valenciennes)*

Pour les plus intéressés à la problématique de l'eau (employés et cadres notamment), il s'agit d'une information utile qui pousse à la réflexion.

*« Les actions collectives : C'est un bon début. C'est une bonne réflexion » (employés, Valenciennes)*

*« C'est exhaustif. C'est logique. Ça fait réfléchir. Ça nous fait nous intéresser à des choses dont on se préoccupait pas avant. Comme ça, s'ils en parlent à la mairie ou au Conseil Général, on saura de quoi il en retourne » (employés, Valenciennes)*

- Cependant, de nombreuses critiques se font jour. Des incompréhensions face à un discours parfois trop technique et souvent trop généraliste sont apparues pendant la lecture détaillée et ont pour conséquence de susciter le scepticisme et la distanciation.

Le manque d'information à disposition des habitants rend la véracité des constats difficilement vérifiable.

*« Sur beaucoup de sujets, on n'est pas informé donc ne peut pas dire. » (jeunes, Lille)*

*On ne peut pas donner son avis sur les constats. Ce sont beaucoup de phrases toutes faites sans complément info » (jeunes, Lille)*

*« Définir les règles pour une gestion concertée de l'eau », bon, qu'est-ce que ça veut dire par rapport au constat, au problème. « Adapter les différents usages de l'eau aux ressources disponibles » ça peut être par exemple récupérer l'eau de pluie. » (cadres, Amiens)*

*« Améliorer la connaissance de la quantité d'eau disponible dans les nappes souterraines pour mieux gérer la ressource », c'est vrai que ce n'est pas trop explicite » (cadres, Amiens)*

Les propositions d'actions collectives, outre leur formulation trop technique, semblent trop généralistes et utopistes pour être réalisables. En découle une prise de distance de la part de nombreux participants par rapport à ces propositions qu'ils estiment peu implicantes.

*« Après, y'a des choses pas faciles à faire. Sur la biodiversité, je n'y crois pas trop. C'est un peu utopiste » (employés, Valenciennes)*

*« Les actions collectives sont mitigées, entre faisables et imaginaires » (jeunes, Lille)*

*« Certaines irréaliste : limiter érosion, milieu pollué paraît idéaliste, on ne peut pas tout faire, il faut plus de temps » (jeunes, Lille)*

L'absence de hiérarchisation et de planning, mais également la faible visibilité de la volonté politique face à ces enjeux génèrent un fort sentiment de scepticisme quant à la réussite du projet.

*« Je ne sais pas, je n'y crois pas » (ouvriers, Douai)*

*« Des choses oui mais d'autres non. Ne pas autoriser la création de fausses pistes et faux lacs, le progrès le veut donc on le fera ; s'il y a des enjeux financiers, ils le feront, c'est très contradictoire » (ouvriers, Douai)*

*« Certaines sont possibles, d'autres non ; pour la dépollution des sites industriels, je pense que c'est impossible » (ouvriers, Douai)*

*« Je ne comprends pas cela ne continue pas après 2015 » (jeunes, Lille)*

*« Ils auraient du faire une fiche sur chaque truc et nous donner date plus précise et concrète » (jeunes, Lille)*

*« Trop général » (jeunes, Lille)*

Les actions individuelles renvoient largement à ce qui peut être considéré comme des évidences (« porter mes déchets à la déchetterie », « consommer moins d'eau », ...) ou ne pas concerner son mode de vie (récupérer l'eau de pluie en appartement). Elles s'avèrent parallèlement peu novatrices et parfois culpabilisantes

*« Ce que je peux faire ? Insuffisant, contraignant : il faut aller porter les déchets, c'est du temps et de l'argent ; ils ne sont pas adaptés au citoyen » (employés, Valenciennes)*

*« Je ne sais pas ce qui est majeur et mineur ; normalement c'est pour nous mais il y a rien que je peux faire ; on se sent impuissant » (jeunes, Lille)*

## 4. Le questionnaire

- Les trois premières questions peuvent être traitées ensemble tant les commentaires se recourent. Ainsi, ces premières interrogations apparaissent relativement claires dans leur énoncé, même si cette perception est à relativiser en raison de la familiarisation au sujet pendant toute la réunion. Certains participants expriment cependant le regret de ne pas pouvoir davantage détailler leurs réponses à travers des questions ouvertes.

*« On ne demande pas d'avis détaillé, c'est général ; on devrait pouvoir écrire son avis plutôt que cocher ; question 1,2,3,4 simple mais trop générales » (jeunes, Lille)*

*« Les questions posées sont claires. Ça nous parle, on nous demande si on est d'accord » (employés, Valenciennes)*

*« On est bon maintenant » (retraités, Dunkerque)*

- Les questions 4 et 5 se révèlent particulièrement fastidieuses, l'obligation de se rapporter aux pages centrales étant considérée comme un frein au remplissage. En outre, cet impératif s'avère peu adapté à une lecture rapide et peu approfondie du document, d'où le rejet fréquent du questionnaire ou l'idée d'un remplissage sans attention. Par ailleurs, le lien entre les deux questions ne se fait pas immédiatement.

*« Quand j'ai rempli le questionnaire, la question 4 je ne l'ai pas trop comprise. Y'a un problème au niveau des constats. Les réponses de la question 5 sont moyennes, on ne sait pas trop quoi répondre. Je ne comprends pas trop la question » (employés, Valenciennes)*

*« Je ne vois pas le rapport entre la 4 et la 5 » (employés, Valenciennes)*

*« Il faut tout relire ! Pour quelqu'un qui reçoit cela à la maison, en rentrant du boulot ; ce n'est pas tout de suite que l'on comprend, on doit retourner dans le document. » (ouvriers, Douai)*

*« C'est pour cela que je le jette. Quand je rentre du boulot, je n'ai pas envie de répondre au questionnaire » (ouvriers, Douai)*

*« Pourquoi ça change de couleur la question ? » (retraités, Dunkerque)*

- La question 6 subit un rejet massif de la part des participants quelle que soit la cible et ce pour plusieurs raisons :
  - d'un point de vue formel, la longueur de l'énoncé constitue un frein à sa lecture. De plus, il manque singulièrement de clarté, notamment dans l'éventail des différents coûts. Son positionnement en fin de document s'avère assez maladroit et renforce l'interprétation de la finalité réelle de la démarche : une justification d'une hausse déjà anticipée.

*« La question sur le coût me pose problème : elle ne sert à rien car le citoyen lambda n'a pas d'idée du coût de l'opération pour arriver à 100% » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« C'est quoi la durée ? On dit 30 euros, mais sur combien de temps ? » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« On ne voit pas l'avantage de payer plus, c'est pas expliqué » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« On ne voit pas quelle est la différence entre 30 et 75 euros. En quoi l'impact va être différent ? » (professions intermédiaires, Boulogne sur Mer)*

*« Moi je suis perdu rien qu'au début de la question 6, la question est trop longue, ils devraient aller à l'essentiel parce que là... » (cadres, Amiens)*

- sur le fond, la sollicitation financière s'avère inacceptable dans son principe et discrédite l'ensemble du document qui est alors considéré comme une justification de la prochaine hausse du prix de l'eau, d'autant plus qu'elle apparaît furtivement dans le questionnaire. Dans une période de fortes tensions autour de thématique du pouvoir d'achat, demander le prix acceptable de l'eau est contre productif car revient à laisser s'exprimer son refus de toute augmentation.

*« Trop cher, il y aura de toutes façons l'augmentation du mètre cube donc pourquoi payer plus ; l'abonnement est déjà élevé » (jeunes, Lille)*

*« C'est une arnaque car on va payer 30 € par an pendant 19 ans et il n'y aura rien de fait et on paiera en plus encore » (jeunes, Lille)*

*« C'est les entreprises qui devraient payer, pas nous » (employés, Valenciennes)*

*« en gros on va avoir une taxe de 30 euros par habitant qui va être mise progressivement d'ici 2015, chaque habitant paiera une taxe de 30 euros supplémentaires » (cadres, Amiens)*

*« Alors qu'on aura essayé de faire des économies en gaspillant moins on va payer plus » (cadres, Amiens)*

La démarche revêt un caractère culpabilisant et induit une forme de chantage environnemental dans la mesure où si le citoyen ne paie pas, il portera la responsabilité de la mauvaise qualité de l'eau.

*« C'est nous dire, si on ne paie pas cela ne va pas se faire. Est-ce que l'on est sur que cela va régler quoique ce soit ? » (jeunes, Lille)*

*« C'est pour nous culpabiliser, si vous ne payez pas c'est pour vous » (jeunes, Lille)*

*« C'est un peu nous culpabiliser, alors que les gens ont des problèmes avec le pouvoir d'achat » (employés, Valenciennes)*

*« La formulation n'est pas claire. C'est un peu du chantage environnemental : si on paie plus cher, ça sera terminé plus tôt, genre la balle est entre nos mains » (employés, Valenciennes)*

In fine, la question décrédibilise l'ensemble de la démarche : argumenter sur l'urgence et proposer un choix semblent contradictoires. En résulte des réponses qui se construisent autour de son intérêt personnel plutôt que par rapport à l'enjeu. C'est donc assez logiquement que l'on préférera payer 45 euros plutôt que 75 euros.

*« Il dit alarmiste, c'est urgent et nous laisse le choix pour que cela aille plus vite » (jeunes, Lille)*

*« Même eux, ils se lancent la dedans mais n'en savent rien » (jeunes, Lille)*

*« On dirait que c'est de la rigolade, perd toute crédibilité » (ouvriers, Douai)*

*« Cela fait penser à une assurance vieillesse plus on est vieux et plus on paie » (employés, Valenciennes)*

*« On dirait un test pour voir jusqu'où nous sommes prêts à payer » (employés, Valenciennes)*

*« Moi je vais mettre 30, sinon on aura directement 75 euros » (employés, Valenciennes)*

*« Moi je partirai sur les 30 euros, pour voir. 75 euros tout de suite, ça fait cher »*

*« On a pas le choix ! Si c'est 45 c'est moins cher. On marchand » (ouvriers, Douai)*

*« Impression que c'est lié au fric et c'est tout. Tout le monde va préfère 45 car c'est moins cher » (ouvriers, Douai)*

- Seule une petite minorité, au sein de laquelle on retrouve principalement des employés et des cadres, accepte le principe de la question, et s'engage dans la réponse soit parce que son engagement en faveur des questions environnementales est acquis : conviction qu'il faut payer l'eau à son juste prix pour en assurer la qualité et éviter le gaspillage ; soit par fatalisme, et résignation, face à la certitude d'une augmentation de l'eau, le fait de demander l'avis du citoyen devient légitime et donne l'impression d'un libre choix.

*« Elle résume bien tout : si on veut aller plus vite il faut payer plus cher » (cadres, Amiens)*

*« Par rapport au prix du gasoil, c'est pas chez ce qu'on nous demande » (employés, Valenciennes)*

*« On sait que le coût va augmenter de toute façon » (employés, Valenciennes)*

*« J'aime bien qu'on me laisse le choix, pour une fois qu'on nous impose pas un truc » (employés, Valenciennes)*

*« Oui, il faut mettre plus de sa poche pour avoir des résultats plus rapides » (employés, Valenciennes)*

## 5. La dernière page « retrouver le bon état de toutes les eaux »

- Un consensus émerge autour du positionnement inopportun de ces informations à la fin du document. Placée en début de questionnaire, cette page aurait permis une entrée dans le sujet à travers une entité bien connue, à savoir sa région, et aurait rendu le document moins « politicien ». En outre, les informations fournies permettent de mieux saisir les enjeux développés en pages intérieures.

*« Il aurait fallu commencer par là » (retraités, Dunkerque)*

*« Ils nous expliquent en dernière page ce que c'est que le Bassin Artois, ce qu'est le bon état des eaux, ils auraient mieux fait de le mettre en première page, on se sentirait peut-être plus concernés avec la région en première page, on se dira tiens ça nous concerne » (cadres, Amiens)*

*« C'est la dernière page, on la lit si on a le temps. C'est uniquement pour celui qui a envie de lire ; C'est rasant quand même dans l'ensemble. C'est une accumulation d'informations » (employés, Valenciennes)*

- A cette étape de la consultation, il y a un effet de saturation. Ainsi, le contenu de cette page semble beaucoup trop dense et la multitude d'informations apparaît particulièrement dissuasive.

*« C'est une énumération de thèmes, il y a déjà beaucoup à lire » (jeunes, Lille)*

*« Elle est barbante, y'a qu'une série de chiffres au début. C'est trop compliqué au début, c'est ennuyeux. La petite photo, faut la mettre en grand devant » (employés, Valenciennes)*

*« C'est difficile à lire » (retraités, Dunkerque)*

*« La carte n'est pas très chouette, on se voit à peine » (retraités, Dunkerque)*

- Toutefois, les informations délivrées suscitent un certain intérêt au premier rang desquelles les informations locales et le prix moyen du mètre cube d'eau.

*« Le chiffre qui fait peur c'est « 70% du territoire occupé par les activités agricoles », et ce qui est intéressant aussi c'est qu'on a 260 habitants/k<sup>2</sup> alors que la moyenne nationale c'est 98, ça veut dire que s'il y a 70% du territoire occupé par les activités agricoles il y a vraiment des endroits où il y a beaucoup d'habitants » (cadres, Amiens)*

*« On apprend que le passé industriel est important » (cadres, Amiens)*

*« On connaît le prix du m<sup>3</sup> d'eau, ça y est on y arrive » (cadres, Amiens)*

*95% de l'eau potable provient des nappes souterraines, c'est vrai que cette page-là est très intéressante, c'est plus par rapport à ce qu'on pensait puisqu'on pensait qu'elles étaient recyclées » (cadres, Amiens)*

## 6. L'enveloppe

L'attrait est contrasté pour ce qui apparaît au premier contact comme un document publicitaire et la grenouille, en dépit de son caractère sympathique, renforce cette image publicitaire.

*« Moi personnellement je ne l'aurais pas lu car je ne prends pas le temps de lire pub et pour moi c'est de la pub » (ouvriers, Douai)*

A l'inverse, les références aux institutions apportent du crédit au document. De même, l'accroche et l'annonce d'une consultation (donner votre avis) incitent à conserver et ouvrir l'enveloppe.

*« Je l'ouvre de suite ; j'ouvre tout, même la pub ; je retiens, votre avis est important ; gratuit donc j'ouvre ; j'ouvre car je regarde les pubs ; j'ouvre pour voir ce qui est dedans : questionnaire » (ouvriers, Douai)*

## Bilan et pistes d'améliorations

Pour nos participants, l'intention apparaît louable (« l'Etat veut faire quelque chose ») mais la réalisation nécessite des améliorations :

### ▪ Nécessité d'inverser les styles de l'enveloppe du document :

- l'enveloppe doit avoir un style plus officiel et moins publicitaire, pour inciter à ouvrir l'enveloppe,

*« On laisse « République Française » sur l'enveloppe mais pas sur le document »  
« On supprime la grenouille (tout le monde est d'accord. Ça ne fait pas sérieux. Ça fait pub oui. Ça fait truc de vacances. On met encore en plus gros « votre avis est important » (employés, Valenciennes)*

*« Faut enlever le « c'est gratuit », ça fait trop annonce commerciale » (employés, Valenciennes)*

*« Sur l'enveloppe : Augmenter la taille du logo du ministère, qu'on voit que c'est quelque chose d'officiel et pas une pub » (employés, Valenciennes)*

- le document pour être lu doit être plus attractif, plus visuel avec des codes plus accessibles : plus de photos, d'accroches simples, de chiffres visibles.

*« Mettre un vrai paysage ; pas un dessin car cela fait enfant et maternelle » (ouvriers, Douai)*

*« Mettre plus de dessins pour les gens qui ont des problèmes à comprendre » (employés, Valenciennes)*

*« Donner envie d'agir donc nous donne image choc ; mettre plus de couleur ; rajouter des chiffres ; couleur en 1<sup>er</sup> page » (jeunes, Lille)*

### ▪ Simplifier le contenu du document :

- réduire le texte est indispensable tout en maintenant le principe *constat / actions collectives* et « *Ce que je peux faire* ». Sont envisagés la suppression des éditos de première page des personnalités politiques et un résumé de l'introduction et de la dernière page.

*« On enlève les discours des hommes politiques, résumer l'introduction ; maintenant on rigole quand on lit ce qu'ils disent » (ouvriers, Douai)*

*« On enlève la photo de Borloo, ce n'est pas nécessaire ; ce n'est pas la peine de nous faire roman » (ouvriers, Douai)*

*« Plus succinct ; une page cela suffirait ; quand on ouvre tout on est découragé » (jeunes, Lille)*

- Augmenter les propositions d'actions individuelles qui permettent l'appropriation du document,
- rassembler l'ensemble des actions individuelles (mais au risque de perte de sens du document : on s'orienterait vers un guide de bonnes pratiques de type guide de tri sélectif, qui constitue souvent la référence de nos participants)

*« Faire un système de tableau, avec les problèmes, les actions à mener, les résultats à atteindre : ça serait plus simple » (employés, Valenciennes)*

*« Plus de place pour les solutions et ce que l'on peut faire. Et que ça soit écrit en plus gros » (employés, Valenciennes)*

*« Donner plus de conseils perso, il devrait y avoir une page entière ; il faut le refaire complètement ! on réduit les thèmes pour plus les préciser » (jeunes, Lille)*

- simplifier le langage,

*« Dans l'ensemble, il faut simplifier et supprimer le vocabulaire technique un peu trop compliqué » (employés, Valenciennes)*

*Plus se mettre à la portée des gens. On ne comprend pas les camemberts » Il faut supprimer du texte, y'a trop de lecture » (employés, Valenciennes)*

*« Pour quelqu'un qui n'a pas fait d'études, c'est chiant et pas abordables ; les phrases sont trop bien faites ; mots trop complexes : phytosanitaires certains ne savent pas ce que cela veut dire » (jeunes, Lille)*

- revoir la formulation « actions collectives »,
- apporter des exemples concrets d'actions dans la région qui permettraient de crédibiliser le projet.

*« Mettre plus illustration type dauphin, eau, arbre et nature ; le rond avec eau c'est ridicule, on pense dosettes de café » (ouvriers, Douai)*

*« Ce n'est pas réalisable, doit être plus réaliste » « être plus précis ; trop de projets ; cela reste vague, dire à tel endroit ; par rapport au Nord- Pas de Calais ; des exemples dans la région » (jeunes, Lille)*

- **La dimension ludique peut** également optimiser la proximité avec la problématique de l'eau.

*« Faire un jeu sur Internet, cela marcherait » (ouvriers, Douai)*

*« Un truc qu'on pourrait décoller, un genre de post-it qu'on pourrait coller sur le frigo et qui parle des bons gestes à adopter » (employés, Valenciennes)*

- L'accès au questionnaire par Internet constitue une possibilité à mettre en avant plus nettement (améliorer la visibilité du site en première page).

« Mettre plus en évidence que l'on peut le consulter sur Internet et le mettre en titre en haut » (ouvriers, Douai)

« Devrait ajouter que l'on peut faire questionnaire sur Internet, beaucoup plus de personnes répondraient » (ouvriers, Douai)

« On ne voit pas assez que le site internet est mentionné sur le document. Il faudrait le mettre en gros sur la première page. Et remettre en bas du questionnaire qu'on peut le remplir en ligne » (employés, Valenciennes)

« Il faut mettre le site Internet en couleur plus flash ; le mettre sur 1<sup>er</sup> page » (jeunes, Lille)

- Par ailleurs, la proposition d'un **contact direct à domicile**, pour diffuser le document, discuter de la problématique (référence au recensement, à des intervenants sur le tri sélectif, aux releveurs des compteurs d'eau)

« Faire du porte à porte : bien car vous êtes directement avec une personne de la base et on pourrait argumenter. Ça Pourrait être le mec qui relève le compteur » (ouvriers, Douai)

« Des gens de la mairie, faire recensement. Si c'est la Mairie on l'accueille plus facilement » (ouvriers, Douai)

« Appliquer le même principe que le recensement : quelqu'un qui vient chez vous » (employés, Valenciennes)

« Il faudrait venir voir les gens pour leur faire remplir ce questionnaire, comme ça les gens donneraient leurs avis directement » (employés, Valenciennes)

« Les personnes qui viennent relever les compteurs pourraient apporter ce document

« Il faut un contact humain, avec des piqûres de rappel à la télé » (employés, Valenciennes)

« Aller les voir eux même ; organiser réunion ; un vote » (jeunes, Lille)

« Porte à porte, poser des questions sur la qualité, leur demander eux même leur réponse et présenter le projet » (jeunes, Lille)

▪ **Pistes d'optimisation quant à la diffusion :**

- La personnalisation du courrier permet d'éviter la confusion avec un document publicitaire. Elle incite à répondre au questionnaire.

« Doit être nominatif. Si c'est à notre nom, on est déjà plus tenté de répondre » (ouvriers, Douai)

« Ce n'est pas nominatif, donc beaucoup de documents ont dû finir à la poubelle » (employés, Valenciennes)

- La diffusion avec la facture représente un mode de diffusion logique (mais peu de participants reçoivent ou lisent leur facture).  
De même, la sensibilisation par le biais des enfants dans les écoles constitue un axe important pour améliorer la connaissance des parents.
- **La communication de la démarche représente un élément clé** pour la réussite de l'opération : un signal d'alerte. Plusieurs supports sont proposés : la télé, la presse quotidienne régionale (avec y compris le questionnaire), mais aussi la presse des collectivités locales, les panneaux municipaux (proximité).

*« Télé ; en disant pourquoi c'est important. Dans la presse, diffusion pour dire que l'on va recevoir prochainement » (ouvriers, Douai)*

*« L'annoncer sur encarts publicitaires, panneaux Decaux » (ouvriers, Douai)*

*« Les médias doivent intervenir pour prévenir et sensibiliser les gens »(employés, Valenciennes)*

*« Le maire devrait mettre ça dans son bulletin mensuel »(employés, Valenciennes)*

*« Intégrer le sondage dans le journal, comme la « Voix du Nord », ça pourrait être bien. Mettre le questionnaire en plus dans la presse quotidienne oui »(employés, Valenciennes)*

*« Ou le faire remplir sur Internet, ça permet d'économiser du papier » (employés, Valenciennes)*

*« Miser sur les bulletins mensuels des communautés de communes »(employés, Valenciennes)*