

# La télé-relève pour améliorer la gestion de l'eau potable. Quelles potentialités au niveau des consommateurs d'eau ?

GESTION DE LA RESSOURCE, TARIFICATION, SCIENCES  
 COMPORTEMENTALES

2019 | NOTICE, ARTICLE

## Résumé

La télé-relève des compteurs d'eau se présente comme une avancée pour lutter contre les pertes en eau et réduire les factures d'eau. Or le taux d'adoption de ce service est très faible (en général plutôt 1 à 2 %). L'objectif de cette étude est d'analyser de manière approfondie la mise en place et le quotidien d'un service de télé-relève ; en l'occurrence celui déployé par le Syndicat mixte Garrigues Campagne (SMGC), situé dans le département de l'Hérault, comportant 23 000 abonnés à l'eau auxquels est proposé un service gratuit standardisé de visualisation de leurs consommations.

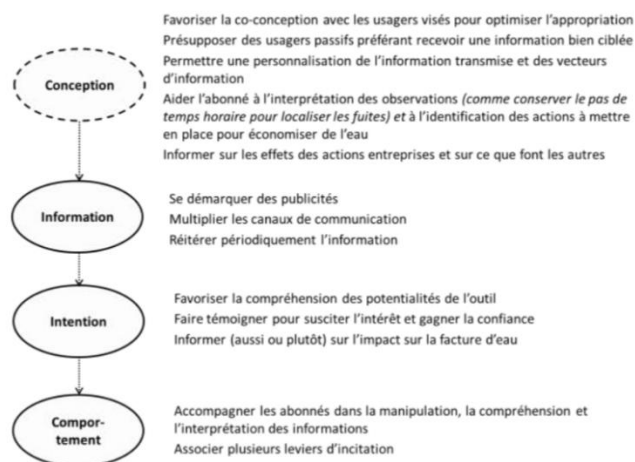


Fig. 1 : Principaux leviers pour favoriser l'utilisation du service de télé-relève en fonction des étapes de l'adoption.

Des entretiens semi-directifs auprès des parties prenantes impliquées ont été réalisés et complétés par une enquête auprès des abonnés. Il ressort de cette étude que les abonnés domestiques ou municipaux restent mal informés de l'existence de ce service même s'ils sont bien intentionnés : leur attitude est bienveillante, les compétences pour utiliser cette technologie semblent accessibles et, contrairement à d'autres services similaires, ils n'expriment pas de craintes quant aux risques supposés encourus.

Ce n'est pas pour autant qu'ils passent à l'action et utilisent ce service : il y a des freins techniques et une motivation qui est parfois très faible, notamment chez les ménages. La faible motivation se retrouve en particulier chez les personnes âgées qui consomment peu d'eau, n'utilisent les nouvelles technologies que modérément et ont

un suivi direct de leur compteur. On retrouve le même constat chez les ménages qualifiés de « matures » qui travaillent, sont de grands consommateurs d'eau du fait de leur composition même, mais estiment ne pas disposer de suffisamment de temps pour procéder au suivi d'un élément de leur quotidien qui représente une part relativement faible de leur budget.

Cela conduit à formuler différentes recommandations : paramétrer le service en réalisant une analyse coûts-bénéfices de sa mise en place ; favoriser la co-conception en amont de l'outil pour faciliter son adoption et son appropriation ; informer l'utilisateur par des canaux multiples en cherchant à se démarquer d'un message considéré comme publicitaire ; bien l'accompagner dans l'apprentissage et la compréhension de l'outil ; mobiliser cet outil en vue d'inciter les usagers à économiser de l'eau, via la mise en place de mesures tarifaires ou autres qu'il permet.

## Sommaire

- Introduction
- Etat de l'art
- Matériel et méthode
- Résultats
- Discussions
- Conclusion
- Glossaire
- Sigles & Abréviations
- Bibliographie
- Table des illustrations
- Annexes
- Remerciements

### Date de la publication

2019

### Contact

Marielle MONTGINOUL,  
directrice de recherche (Inrae)  
[marielle.montginoul@inrae.fr](mailto:marielle.montginoul@inrae.fr)

### Auteur

Marielle Montginoul

### Lien

[La télé-relève pour améliorer la gestion de l'eau potable. Quelles potentialités au niveau des consommateurs d'eau ?](#)

Dernière modification le 26/12/2023

Ce document a été réalisé avec l'aide financière de :