

Ministère de l'écologie et
du développement durable

**COLLOQUE NATIONAL DE RESTITUTION DE LA
CONSULTATION DU PUBLIC SUR L'EAU EN
FRANCE**

Mardi 13 juin 2006
Matin

La séance est ouverte à 9 h 30.

M. CAFFIER.- Bienvenue à tous.

Je me présente : Jean-Louis CAFFIER, journaliste à LCI. Je vous accompagnerai tout au long de cette journée. Je m'occupe des questions de sciences, de recherche et d'environnement sur la chaîne d'information LCI.

L'eau est un sujet important, un Comité sécheresse va bientôt faire le point. Nous avons des problèmes locaux importants. Le Ministère de l'Écologie et du Développement Durable a souhaité faire cette restitution pour vous remercier car beaucoup d'entre vous sont intervenus dans cette consultation, mais aussi pour faire le point et dire ce qui a fonctionné, moins bien fonctionné, voire pas du tout.

A travers les contacts que j'ai eus avec les divers intervenants, nous aurons peut-être à certains moments des débats à l'image de la météo, c'est à dire assez chauds.

C'est bien, nous sommes ici pour parler et en tirer les bénéfices. Une autre consultation est prévue pour l'année prochaine. La dernière table ronde sera consacrée à ce que nous pouvons améliorer et imaginer pour rendre les choses plus efficaces, agréables et instructives.

Cet après-midi nous verrons ce qui se passe dans les pays européens, comment ils abordent la consultation et la directive européenne.

En deuxième partie de matinée, nous parlerons de mobilisation et d'incitation du public. La première table ronde sera consacrée plus spécifiquement à la démarche française de la consultation.

Je vais laisser la Ministre, Nelly OLIN, vous accueillir et vous en parler.

En France, nous avons la chance de pouvoir parler de l'eau, de la protéger, de réduire la pollution, d'améliorer sa gestion, etc. Rien n'est irréversible. L'Elbe était l'une des rivières les plus polluées du monde, c'était une catastrophe. Aujourd'hui, grâce aux actions menées, on peut à nouveau s'y baigner.

Petite nuance, l'eau c'est en France, mais aussi partout dans le monde, ce qui pose beaucoup de problèmes. Un ami Touareg me disait : « avant mon problème était de ne pas avoir d'eau, aujourd'hui j'en ai encore moins. »

Quand je pense à l'eau, un chiffre abominable me revient toujours à l'esprit : dans le monde 6 000 enfants meurent chaque jour car ils n'ont

pas accès à l'eau potable ou à l'assainissement. Ayons ce débat constructif et serein, sans occulter aucun des aspects de cette consultation, mais sans oublier que nous avons la chance de pouvoir le mener.

Je laisse la parole à Nelly OLIN, Ministre de l'Écologie et du Développement Durable.

(Applaudissements...)

Mme OLIN.- Cher Jean-Louis CAFFIER, merci pour cette présentation à laquelle vous mettez de l'optimisme, de la réalité et de l'espérance. Je crois que ce sont les bons messages à faire passer. Comme vous êtes très écouté, merci.

Mesdames et messieurs, la présence de représentants de nombreux pays de l'Union Européenne ce matin témoigne de l'intérêt suscité par le bilan de cette première consultation du public, réalisée dans l'Union Européenne en application de la directive cadre sur l'eau.

Une forme de consultation permanente a été instaurée en France, il y a maintenant plus de 40 ans, avec la création dans chacun des six grands bassins hydrographiques d'un Comité rassemblant les représentants des collectivités locales, les usagers de l'eau et des services de l'État. Nous pouvons saluer nos prédécesseurs pour cette clairvoyance.

Les comités de bassin et leurs commissions locales permettent aux acteurs de l'eau, collectivités locales, représentants des usages économiques, associations de consommateurs et de protection de la nature, ou encore aux pêcheurs, de partager leur analyse et d'élaborer les objectifs d'une gestion équilibrée de l'eau et des milieux aquatiques.

A ce titre, je tiens à préciser que je suis très attachée au principe d'une parité de représentation des collectivités locales et des usagers au sein des ces comités.

La loi sur l'eau de 1992 a élargi l'association des différents acteurs de l'eau avec la création de commissions locales de l'eau chargées d'élaborer les SDAGE, ou celle du Comité national de l'eau où se retrouvent de nouveaux élus, usagers et représentants de l'État.

Aujourd'hui, les questions de l'environnement doivent être plus largement partagées.

Il s'agit tout d'abord d'une demande forte de nos concitoyens qui, de plus en plus, sont sensibles aux questions environnementales et veulent être acteurs des politiques mises en oeuvre dans ce domaine. Lors de cette consultation très large du public, l'occasion leur a été donnée de faire valoir leur position, d'attirer l'attention sur les sujets qui leur paraissent prioritaires.

Cela me semble essentiel pour répondre au mieux dans nos programmes d'actions à leurs préoccupations.

L'association du public est également nécessaire pour une politique environnementale efficace. Il y a 20 ou 30 ans, les priorités du moment

étaient souvent concentrées sur des sujets bien spécifiques, des situations critiques de forte pollution, par exemple dans le domaine industriel.

Il était plus facile à cette époque de travailler en cercle restreint.

Aujourd'hui, les questions auxquelles nous devons faire face portent davantage sur les pollutions plus insidieuses, plus diffuses quelles qu'en soit leur origine.

Le changement de nos pratiques, professionnelles ou domestiques, est alors la condition *sine qua non* d'une meilleure préservation de l'environnement. Sans la participation de chacun d'entre nous, nous ne réussirons pas à relever les défis environnementaux du moment.

La directive cadre, promulguée en 2000, prend en compte ce besoin de participation du public, en rendant obligatoire la consultation de celui-ci sur les étapes clefs de sa mise en oeuvre.

Les comités de bassin responsables de l'élaboration des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux qui constituent en France les plans de gestion demandés par la directive cadre, ont donc réalisé cette consultation du public.

Il s'agit d'une première par son ampleur et des moyens qui lui ont été consacrés.

Je tiens à saluer le travail remarquable accompli par les comités de bassin. Je voudrais associer à ces remerciements les agents du ministère et de ses établissements publics qui ont contribué à ce travail.

Je voudrais dire enfin, le relais extrêmement important qu'ont représenté les multiples initiatives des collectivités locales et des associations que je souhaite saluer pour leur implication. Cette consultation serait restée administrative et je crois que cette participation importante de tous a contribué à faire vivre un grand moment.

Grâce aux personnes que vous avez su mobiliser dans vos réseaux, elle fut vivante et citoyenne et pour tout cela je vous remercie.

Par ailleurs, cette consultation a permis de solliciter l'avis du public sur la synthèse des questions importantes identifiées dans les grands bassins hydrographiques, ainsi que sur le programme de travail prévisionnel pour la révision des schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux, les SDAGE.

En effet, dès la fin 2004, les comités de bassin avaient publié un état des lieux précisant les principaux enjeux de chaque bassin.

Il convenait de soumettre ces documents à la consultation, afin de pouvoir poursuivre l'application de la directive cadre, en tenant compte des avis qui se sont exprimés.

Il ne s'agit pas de préparer des solutions et de procéder ensuite, pour la forme, à une consultation que je qualifierais « d'alibi ».

Le souhait du Ministère de l'Écologie et des comités de bassin était d'enrichir la démarche par une véritable association du public. Ce message a été entendu étant donné la participation massive.

Organisée sur le territoire métropolitain au second semestre 2005 et un peu plus tard dans les départements d'Outre-mer, cette consultation a anticipé les échéances de la directive.

Ceci donne le temps nécessaire aux comités de bassin pour analyser les avis et permet de mieux les prendre en compte dans la définition des objectifs et des modes d'actions.

Il appartient maintenant aux comités de bassin de faire largement connaître les suites données à cette première consultation du public et notamment les inflexions ou compléments pris en compte pour la suite des travaux.

A ce titre, je salue l'initiative prise par le comité de bassin Seine-Normandie de présenter, lors de la première journée de ce colloque, les résultats de la consultation dans son bassin.

Pour ma part, j'ai noté plusieurs points qui ressortent de cette consultation.

Tout d'abord l'anticipation des sécheresses, en relation avec le changement climatique. Il s'agit effectivement d'une problématique extrêmement importante.

L'été 2005, nul ne l'a oublié, a été particulièrement difficile. Cette année encore, comme vous l'avez d'ailleurs souligné, un déficit de pluie a été enregistré depuis septembre, même si la situation est moins préoccupante qu'il y a un an à la même période.

Sur ce sujet, j'ai présenté, en Conseil des Ministres, un plan national de gestion de la rareté de l'eau, c'était en octobre dernier. Son objectif est de réduire structurellement les situations où l'équilibre entre l'offre et la demande en eau n'est pas assuré, et de donner une nouvelle marge de manœuvre en matière d'alimentation en eau potable.

De nombreuses actions, dont plusieurs associent les agences de l'eau sont déjà engagées.

S'agissant d'une plus grande participation du public, une campagne de communication dans la presse écrite a été conduite au printemps et une nouvelle opération, cette fois télévisuelle, sera lancée à l'été.

Un deuxième sujet de préoccupation porte sur le développement des pollutions diffuses de toutes origines, je verrai ce point avec les jeunes parlementaires de l'eau que je souhaite saluer pour leur engagement, leur travail et la façon dont ils voient les choses. Ils nous ouvrent, il faut le dire, des horizons pour leur avenir et le nôtre également.

En ce qui concerne les pollutions d'origine diffuse, le projet de loi sur l'eau et les milieux aquatiques prévoit de renforcer l'action concernant les

pesticides. Le transfert de la TGAP « phyto » au profit des agences, permettra à celles-ci de renforcer leur action dans ce domaine.

Nous devons sur ce point assurer la cohérence entre la définition des priorités d'actions au niveau des bassins et le déploiement des mesures agro-environnementales.

Je sais que les services de la Commission suivront tout particulièrement les propositions faites en ce domaine.

Je sais aussi pouvoir compter sur l'appui de la profession agricole, attachée à rechercher la meilleure efficacité possible sur un sujet qui concerne l'environnement, mais aussi la santé des agriculteurs.

Par ailleurs, je présenterai prochainement, en relation avec les Ministères de l'Agriculture, de la Santé et de la Consommation un plan de lutte contre les pollutions par les produits phytosanitaires.

Celles-ci ne concernent pas seulement le monde agricole mais aussi des utilisations domestiques ou encore l'entretien des voiries.

Enfin, la consultation a montré une grande sensibilité sur un troisième sujet particulièrement important : le financement et le prix de l'eau.

Sur ce point, nous devons disposer de données factuelles, et pouvoir en débattre dans un cadre serein et constructif.

Lors de l'examen en première lecture à l'Assemblée Nationale du projet de loi sur l'eau, j'ai présenté un amendement au nom du Gouvernement qui engage le Comité National de l'Eau à donner son avis sur le prix de l'eau facturé aux usagers et la qualité des services publics de distribution d'eau et d'assainissement.

Le Comité National de l'Eau regroupe des élus, des usagers, des associations de protection de l'environnement ou de consommateurs et des techniciens. Il me semble être une instance appropriée pour avoir un échange fructueux et factuel.

Il s'appuiera sur le futur Office National de l'Eau et des Milieux Aquatiques, qui jouera un rôle d'observatoire économique des services d'eau et d'assainissement.

Encore faut-il disposer de données fiables. Le contenu du rapport annuel sur le prix et la qualité du service public de distribution d'eau et d'assainissement sera prochainement modifié pour inclure les indicateurs de performance du service.

Ce dispositif, qui associera les différents acteurs de l'eau et se fondera sur des éléments factuels, nous permettra d'obtenir des analyses comparatives du prix de l'eau, des caractéristiques et des performances des services.

J'espère que cette démarche permettra de répondre aux questions que se posent les usagers des services d'eau et d'assainissement ; qu'il contribuera également à faciliter les choix de gestion des collectivités

locales qui ont la responsabilité de ces services et apaisera enfin les débats parfois très polémiques sur le sujet.

D'autres points ont bien sûr été évoqués lors de cette consultation. Il convient maintenant de les intégrer au mieux pour arrêter les objectifs de gestion des bassins.

La directive, je le rappelle, n'impose aux États, qu'une définition de ces objectifs fin 2009.

Pour autant, nous ne devons pas attendre cette échéance pour engager l'action. En général, c'est un peu notre principe, quand on a le temps on pense arriver à l'heure au rendez-vous, le temps vous rattrape et parfois vous êtes en retard. Il est nécessaire de s'atteler à la tâche dès aujourd'hui.

Je tiens à ce que le futur programme d'intervention des agences de l'eau entre en vigueur dès début 2007, afin d'engager résolument les actions nécessaires.

Comme vous le savez, je ne ménage pas mes efforts pour que le projet de loi puisse être enfin adopté le plus rapidement possible et permette de définir un neuvième programme d'actions à la hauteur des défis que nous devons relever. Je ne désespère pas que nous passions en deuxième lecture au Sénat avant la fin de la session parlementaire, avec un retour à l'Assemblée Nationale dès le mois d'octobre.

Les conclusions de vos travaux permettront de préciser les initiatives nécessaires pour favoriser l'expression du public lors de la prochaine consultation. Celle-ci portera sur les objectifs souscrits pour 2015, mais également sur les actions à réaliser dans ce but.

Cette nouvelle consultation sera essentielle pour montrer comment chacun peut contribuer à la réalisation de l'objectif collectif. Elle sera aussi l'occasion de prendre un peu plus conscience des difficultés à surmonter et surtout des solidarités nécessaires pour une gestion équilibrée de l'eau et des milieux aquatiques. L'information et la communication sur la gestion de l'eau constituent des outils essentiels pour l'action et non seulement un accompagnement de celle-ci.

Je souhaite donc que cette nouvelle consultation soit réalisée dès que possible, afin de permettre aux comités de bassin d'analyser les résultats, d'infléchir -le cas échéant- leurs propositions avant de saisir les assemblées locales sur les objectifs et les actions à réaliser.

Pour les districts internationaux, la directive demande de construire un plan de gestion commun et de coordonner les actions nécessaires. Il nous faudra donc préciser, en liaison avec les différents pays concernés, les procédures d'information et de consultation du public adaptées.

La consultation réalisée en application de la directive cadre a souligné, s'il en était besoin, que la gestion de l'eau n'est pas un sujet réservé aux seuls spécialistes.

C'est non seulement une sorte d'enrichissement de la démarche, mais également un moment privilégié pour l'appropriation de l'action par le plus grand nombre de nos concitoyens.

C'est, de ce fait, un point de passage obligé pour appliquer au domaine de l'eau les principes du développement durable.

Avant d'achever ce discours, je voudrais vous dire que 6 000 enfants par jour meurent par manque d'eau ou par des maladies dues à la non-potabilité de l'eau. Au Forum mondial de l'eau à Mexico, il y a eu des cris de détresse qu'il faut savoir entendre.

Nous devons aussi, dans les études que nous menons et les travaux que nous effectuons, penser que nous avons un devoir de solidarité envers ces pays complètement dépourvus.

Rappelons que c'est un vrai problème pour les femmes dans certains pays. Ce sont elles qui font la corvée d'eau, le travail. Il s'agit de jeunes femmes ou de jeunes filles, elles ne peuvent donc pas participer à une vie normale, aller à école, faire des études. Comme elles sont privées d'eau, elles sont aussi privées de soins. Aidons-les à retrouver leur dignité. Voilà le message que je voulais vous lancer.

(Applaudissements.)

Bonne journée, bon courage et mes félicitations aux jeunes parlementaires. Il est rassurant de voir combien les jeunes s'engagent, nous ne pouvons que les féliciter. Ce sont eux qu'il faut applaudir.

(Applaudissements...)

M. CAFFIER.- Au revoir et merci beaucoup. Nelly OLIN est obligée de nous quitter pour traiter un autre sujet intéressant, la mobilité durable. Peut-être sera-t-il question d'eau également, le transport fluvial mériterait d'être développé.

Mme OLIN.- Hier, nous avons fait une belle opération sur le transport des carburants qui alimentent l'aéroport de Marseille. Nous avons décidé que les camions ne traverseraient plus l'Estérel. En accord avec le Président du Conseil général du Var, nous mettons en place ce que l'on appelle le mer-routage. Il n'y aura donc plus de transport par route, mais par mer.

M. CAFFIER.- Avant d'ouvrir la première table ronde, consacrée à la spécificité de la démarche française, nous allons donner la parole à des acteurs qui sont plus des citoyens lambda que des personnes engagées dans la défense de l'environnement et dans des associations.

Voici un petit montage réalisé grâce à l'agence de l'eau Seine-Normandie.

➤ **La perception du respect de l'eau.**

(Projection du documentaire...)

M. CAFFIER.- Voilà pour ces témoignages divers et variés. Nous avons beaucoup d'intervenants aujourd'hui, une quarantaine de personnes.

Nous allons vous donner la parole et essayer d'aller vite pour la partie débat et nous consacrerons la moitié du temps à vos questions.

PREMIERE TABLE RONDE

➤ **La démarche française de consultation du public.**

Je salue :

- ✓ Stéphanie CROGUENNEC, Ministère de l'Écologie et du Développement Durable.
- ✓ Sylvie LAINÉ, elle représente l'agence de l'eau Rhône-Méditerranée et Corse.
- ✓ Georges-Henri BOUSQUET, de l'Agence Business qui a conçu et réalisé la campagne qui est passée sur ma chaîne LCI et ma maison-mère TF1. Merci d'avoir choisi ces excellents supports.
- ✓ Bernard ROUSSEAU, de France Nature Environnement.

Nous allons développer plusieurs points en nous appuyant sur une présentation de Stéphanie CROGUENNEC.

Pourquoi organiser une consultation ? .

(Projection de document...)

Mme CROGUENNEC.- Et pourquoi l'an dernier ? Deux raisons à cela :

La première est plutôt d'ordre réglementaire, la plupart d'entre vous sait qu'il existe une directive cadre sur l'eau et qu'elle fixe de nouveaux objectifs, dont l'atteinte du bon état des eaux et des milieux aquatiques d'ici à 2015.

Pour atteindre ces objectifs, la directive demande aux États-membres de soumettre à consultation du public un certain nombre de documents au cours de sa mise en œuvre. Ce texte fixe la nature et les dates limites des consultations.

(Projection d'un schéma...)

La directive fixe trois grandes échéances. Normalement tous les États-membres doivent avoir consulté le public d'ici à la fin de l'année, quant au programme de travail pour la préparation des plans de gestion, qui sont en France les SDAGE révisés.

Une deuxième consultation est prévue d'ici à fin 2007 sur les questions importantes de gestion de l'eau, identifiées sur la base des états des lieux de fin 2004.

Enfin, une dernière consultation sur les projets de programmes de mesures et de SDAGE révisés ou plan de gestion d'ici à la fin de l'année 2008.

Ce sont des dates limites européennes. En France, nous avons décidé d'adopter un calendrier particulier, tout en respectant les échéances européennes, par l'anticipation des deux premières consultations et ainsi l'organisation, dès 2005, d'une consultation à la fois sur le programme de travail et sur les questions importantes.

Cette anticipation, de notre point de vue, présentait trois intérêts :

- Elle a permis d'assurer une continuité par rapport aux états des lieux terminés fin 2004. Il n'y avait pas de raison d'attendre pour identifier les questions importantes puisque nous avions la matière.
- Elle a permis d'avoir davantage de temps pour réfléchir au programme de mesures et au plan de gestion soumis à consultation en fin d'année prochaine.
- Elle a également permis de rendre la consultation plus concrète. Consulter le public uniquement sur un programme de travail serait paru assez abstrait aux yeux du grand public. L'intérêt était de rendre l'objet de la consultation plus concret et d'associer la consultation du programme de travail à celle sur les questions importantes.

La deuxième raison d'une telle consultation du public émane de rapports récents sur l'état de l'opinion publique sur les enjeux liés à l'environnement. Un rapport récent de l'IFEN (Institut Français de l'Environnement) montre que l'eau fait partie des principales préoccupations environnementales des français. De ce point de vue, ils réclament beaucoup plus d'informations sur le thème de l'eau et sur les actions qu'ils peuvent engager.

Dans un souci de mieux associer le public, il devenait également essentiel de rentrer dans un processus de consultation du public et de sortir du cercle plus restreint des comités de bassin, même si ces derniers constituent une première étape de participation du public.

➤ **Comment organiser une consultation du public ?**

M. CAFFIER.- Y a-t-il des commentaires sur ce qui vient d'être dit ? Cela a-t-il posé des problèmes de temps ? Cela a-t-il été plus rapide que prévu ?

M. ROUSSEAU.- Un certain nombre d'événements, par exemple le vote sur l'Europe, n'ont pas rendu la conjoncture favorable.

Personnellement, je parlerais d'une faible puissance médiatique au niveau national, justement par rapport à cet événement. Avant de rentrer plus précisément dans le débat, toutes les consultations suivantes devront renforcer cet aspect.

M. CAFFIER.- Un mot sur cette anticipation française ? Non.

Passons au point suivant.

Mme CROGUENNEC.- L'organisation : la France est organisée en 12 grands bassins hydrographiques, en métropole nous en avons 7. La gestion de l'eau est assurée par les comités de bassin.

Au niveau national et avec les agences de l'eau, beaucoup de questions se sont posées quant à l'organisation de cette consultation. C'est probablement parce que nous avons eu beaucoup de discussions au niveau national que nous avons eu des problèmes en termes de calendrier pour ensuite mettre en place toutes les actions locales. Nous pouvons espérer que la deuxième consultation, puisque nous avons déjà répondu à plusieurs questions au cours de la première, se déroule dans de meilleures conditions.

La première question qui s'est posée portait sur le niveau de l'organisation de la consultation. Le législateur a confié aux comités de bassin la mise en œuvre de la directive-cadre sur l'eau. Il était donc logique que ces comités soient chargés d'organiser la consultation.

Néanmoins, un séminaire organisé en avril 2004 avec les comités de bassin, les agences de l'eau et la DIREN, a montré qu'il était nécessaire d'avoir un signal fort de communication au niveau national pour annoncer la consultation et éviter trop de différences entre bassins. Nous allons y revenir plus tard.

La question des dates de la consultation a dû également être traitée. Dès lors que la consultation était organisée au niveau des comités de bassin, les dates pouvaient être différentes d'un bassin à l'autre. Mais il y a eu une volonté nationale d'avoir des dates de consultation communes à tous les bassins.

Enfin, le dernier enjeu concernait les outils de consultation. Beaucoup de questions se sont posées sur la nature des documents et outils de consultation à mettre à disposition du public. C'était un exercice très difficile. Nous avons retenu l'option d'un questionnaire de consultation.

Sa rédaction a été confiée aux comités de bassin puisque les enjeux soumis à consultation étaient propres aux bassins, mais avec une structure commune définie au niveau national. Exercice difficile puisqu'il s'agissait de rédiger des questions suffisamment simples pour être compréhensibles, sans être trop réductrices tout en restant neutres. Nous reviendrons sur ce point.

Voilà pour les trois questions qui se sont posées au niveau national.

Cela s'est décliné, partant d'un plan de communication national, en actions spécifiques aux bassins et en actions relayées sur le terrain par des manifestations locales et la participation de relais locaux.

M. CAFFIER.- Avant de détailler ce qui a été fait localement, nous allons revenir sur ce que vous venez de dire. Il y a beaucoup de commentaires à faire. Il est vrai qu'une telle organisation n'était pas évidente à envisager. C'était aussi une grande première.

Quelles étaient les difficultés pour vous, *a priori* ?

Mme LAINE.- C'était assez expérimental. On n'avait jamais fait une consultation du public à une telle échelle.

En l'occurrence, je suis responsable de la communication à l'agence de l'eau Rhône-Méditerranée et Corse, deux bassins, dont un très important, Rhône-Méditerranée. Il couvre 28 départements et 14 millions d'habitants. Organiser une consultation étalée sur six mois sur une telle étendue territoriale, avec des problèmes différents du Nord au Sud du bassin (la montagne, la mer, les plaines, les inondations, la sécheresse), était assez difficile car cela portait sur des sujets très compliqués.

Nous avons eu beaucoup d'échanges entre les agences et le ministère, ce qui nous a permis petit à petit d'arriver à nous mettre à peu près d'accord. Un dispositif était imposé à tout le monde pour être certain de répondre aux termes de la loi, un peu type enquête publique. Je pense que Stéphanie CROGUENNEC a prévu d'en parler.

Après, les figures de ce schéma ont été libres, avec des problèmes, façons de travailler et histoires différents d'un bassin à l'autre. Tous les bassins ont mis en place des méthodes, qui ont eu des points communs.

Compte tenu de la taille du bassin, nous avons vu très rapidement la nécessité de mettre en place et de nous appuyer sur des partenariats. C'est finalement le métier des agences en lien avec les maîtres d'ouvrage. Très vite, nous avons adopté cette stratégie, le Conseil d'administration a été partant. Nous avons pu obtenir les enveloppes financières adaptées, mettre en place des aides. Habituellement pour les agences les taux d'aide sont de 50 %, là nous avons atteint 80 %.

M. CAFFIER.- Quel était le montant de votre budget ?

Mme LAINE.- Il s'agit de deux bassins. Celui de la Corse est plus petit, c'était moins difficile, mais nous avons utilisé les mêmes méthodes. Le budget global, en termes d'autorisation de programmes, ce qui a été apporté comme subventions, est de l'ordre de 1,2 M€, pour une cinquantaine de projets cofinancés.

M. CAFFIER.- Nous reviendrons sur les actions de communication, en partenariat avec les associations.

Avez-vous des commentaires sur le point précis qui vient d'être évoqué ?
(Aucun)

Nous allons voir les actions de communication lancées aux niveaux national et régional.

Mme CROGUENNEC.- Je le disais tout à l'heure, pour nous cela a été une première expérience, nous n'en avons jamais eu de ce type. Nous avons également peu de retours d'expérience de la part des autres États-membres. Ayant décidé d'anticiper le calendrier, nous avons peu d'échanges au niveau européen sur l'organisation des consultations du public. C'était un premier essai. Il faut en tirer des leçons, des

enseignements et essayer de voir comment tirer profit des résultats de cette consultation pour mieux organiser la prochaine.

M. CAFFIER.- Cette consultation a fait débat, il est important d'en parler, c'est un mode de communication. Quelle est votre conception de cette campagne ?

M. BOUSQUET.- Notre mission a été de créer cette campagne nationale dans un contexte qui n'était pas évident. Chaque bassin avait déjà bien travaillé au niveau de sa communication locale. Notre cahier des charges était à double lecture, nous avons tout d'abord la mission de sensibiliser la population à la problématique de l'eau. D'une part, nous voulions bien faire comprendre le fonctionnement du cycle de l'eau qui n'est pas toujours bien compris par la majorité de la population. D'autre part, il s'agissait d'identifier les différents acteurs de l'eau, les différents questionnaires les faisant intervenir, il fallait comprendre comment cela fonctionnait. C'est le premier niveau de sensibilisation aux problématiques de l'eau.

Ensuite un deuxième niveau, l'incitation et l'entraînement vers la consultation.

Deux objectifs majeurs devaient être atteints. C'était le cadre.

Ensuite nous sommes arrivés assez tardivement, notre action s'étant mise en place à partir du mois d'avril. Nous avons donc très peu de temps pour réaliser cette campagne qui a été diffusée en deux vagues liées au référendum. Cela a perturbé la visibilité du message.

M. CAFFIER.- Qui était déjà compliqué à la base.

M. BOUSQUET.- Effectivement, il y a beaucoup de contraintes. Nous avons construit la campagne ensemble puisqu'il fallait avoir l'adhésion de tous les bassins. Il s'agissait d'avoir un relais derrière. Sans adhésion, la moitié du message est tronqué. Nous avons dû faire face à toutes ces difficultés.

M. CAFFIER.- Bernard ROUSSEAU, quel est votre point de vue sur la question ?

M. ROUSSEAU.- Nous sommes restés sur notre faim quant à la communication nationale. Je ne sais pas si cela renvoie à l'agence de communication de M. BOUSQUET, à l'organisation générale ou aux grandes orientations.

Je me permets de faire ce genre de remarque car j'ai porté le dossier DCE dans le bassin Loire-Bretagne et dans d'autres, en particulier en termes de conférences publiques. J'y ai pris beaucoup de plaisir.

Les personnes qui venaient n'étaient pas toujours des acteurs de l'eau, mais étaient plutôt des personnes sensibilisées aux problèmes de l'eau (les sondages d'opinion peuvent le rapporter). Elles n'avaient pas vu la communication nationale, c'était un gros problème. On pouvait se demander comment elles participaient à nos manifestations publiques.

Est-ce un problème de masse critique, c'est-à-dire par rapport au flot d'informations qui, d'une manière générale, arrive sur tout sujet ? Si l'on veut faire une campagne sur l'eau, quelle est l'importance des moyens que l'on doit se donner pour être visible ? C'est le sens de mon commentaire.

M. BOUSQUET.- Je reviens à la performance de la campagne qui a été mesurée. Au niveau de la mesure, 55 % de la cible des plus de 25 ans a été touchée, en couverture. Ce sont donc 21 millions de personnes qui ont vu la campagne, en moyenne six fois. C'est du réel.

Hier, vous avez eu l'occasion d'avoir une première table ronde de l'agence Seine-Normandie, trois personnes sur sept avaient vu cette campagne. Elle existe et a une visibilité au niveau national.

M. ROUSSEAU.- On peut établir ce type de statistiques, elles existent, mais quelle est la trace réelle que laisse la campagne ? J'ai eu des commentaires de certaines personnes qui avaient vu les *spots*...

M. CAFFIER.- Il y en avait quand même.

M. ROUSSEAU.- 26 millions de personnes les ont vus. Je les ai vus moi-même, peut-être dans cette salle d'ailleurs, avec le Ministre Serge LEPELTIER.

Qu'en est-il resté ? Il y a eu une confusion avec des *spots* publicitaires.

Je n'ai pas essayé d'analyser le vrai ou l'impression ressentie dans cette affaire, mais cela s'apparente et renvoie peut-être aux techniques de communication. Je n'ai pas de jugement à porter, je ne suis pas un spécialiste de ce type de communication.

M. CAFFIER.- Sylvie LAINÉ, comment chez vous a-t-on ressenti cette campagne ? Quels ont été les commentaires ? Qu'en pensez-vous ?

Mme LAINE.- Je ne parle pas en mon nom propre, mais en celui des partenaires relais, du Comité de bassin, des membres de la Commission consultation. Nous n'avons pas eu le sentiment d'un manque de perception de cette campagne. Elle a été rapide, est allée très vite. La difficulté a été de faire le lien avec ce que nous faisons dans les bassins.

Cela a été rappelé, nous avons travaillé tardivement. Pour la prochaine campagne, il faudra réfléchir aux liens possibles avec ce qui se fait dans les bassins. Quand on regarde les *spots*, ce n'est pas évident. Voilà l'élément critique qui est remonté le plus.

M. CAFFIER.- Un décalage entre ce qui passe sur le terrain et la campagne nationale.

M. BOUSQUET.- C'était une campagne de communication. Les *spots* étaient hors écrans publicitaires, pour ne pas être entre le produit vaisselle et la vente de lunettes. Cela peut avoir un impact différent. Il y avait douze films distincts. Le message n'était pas identique à chaque fois. C'était plutôt une chronique journalistique présentant les différents aspects. L'impact au plan de la mémorisation n'est pas le même que

lorsque vous répétez systématiquement le même message. C'est plus diffus et davantage dans une inflexion de sensibilisation sur du long terme.

Les problématiques étaient toutes différentes. Il est bien entendu que l'on est davantage sensible lorsqu'il s'agit d'une problématique liée à sa région et à ses activités professionnelles. Tous ces phénomènes se sont ajoutés et ont fait que c'était peut-être un peu moins percutant qu'une campagne de publicité classique où le message se répète inlassablement. Dans ce cas, le phénomène de mémorisation est beaucoup plus fort.

M. ROUSSEAU.- Sur cet aspect de la campagne, les explications sont claires. Je parle au nom des associations fédérées par France Environnement engagées dans le processus DCE, mais il y a en eu d'autres qui n'étaient pas favorables à s'engager dans ce processus disant qu'il ne servait à rien. Naturellement, ce n'est pas mon opinion, bien au contraire, c'est un point fondamental. Je parle de l'engagement pédagogique devant le public.

Un certain nombre de personnes participant à nos manifestations publiques ont critiqué le fait qu'il n'y avait pas de campagne nationale. Elles critiquaient parce qu'elles n'avaient pas repéré ou fait le lien, mais c'est une réalité.

Dans les projets futurs, il faudra s'interroger sur la façon de faire le lien avec chaque bassin au niveau national. Comment organiser cette question de manière à ce que chaque bassin sorte renforcé et repéré par la démarche nationale ? Il est évident que les médias nationaux ont une très grande portée partout à l'échelle locale dans les bassins où nous allons agir.

M. CAFFIER.- Sylvie LAINÉ, êtes-vous d'accord ?

Mme LAINE.- Je ne vais pas redire ce qu'a dit M. ROUSSEAU, il l'a très bien dit. C'est ce lien qui a manqué dans tout ce qui nous est remonté. Ces petits *spots* étaient très rapides, il fallait tomber dessus pour les capter. La télévision est un média très cher, il est difficile de s'offrir une campagne plus importante.

Mme CROGUENNEC.- Au niveau national, nous sommes parfaitement conscients des avantages, mais aussi des limites de la campagne que nous avons voulu organiser.

Ensuite, je pense que c'est une question de commande, l'agence de communication n'est pas responsable, c'est plutôt nous. En fait, nous avons assigné deux objectifs à cette campagne nationale. Le premier consistait à sensibiliser le public aux impacts des gestes quotidiens pour la qualité des milieux aquatiques. Le second était de l'inciter à participer à une consultation. En mélangeant ces deux objectifs dans un même *spot* télévisé, nous avons perdu.

Nous aurions dû nous focaliser sur l'un ou l'autre et ne pas mélanger ces deux objectifs. De ce fait, nous avons des *spots* qui se terminaient par :

« participez à la consultation », alors que ce point n'était pas évoqué dans le contenu des interviews.

Nous avons tiré les leçons de cette expérience, nous verrons comment nous organiser la prochaine fois. Il faut avoir une forte communication sur le lancement de la consultation pour inciter le public à participer. Cela n'exclut pas des campagnes d'information qui peuvent se faire en continu, même entre les périodes de consultation. Les deux sont complémentaires.

M. CAFFIER.- Merci de votre franchise, c'est de l'autocritique claire.

M. BOUSQUET.- Nous sommes d'accord sur les problématiques rencontrées. En tant qu'agence de publicité, nous travaillons avec beaucoup de produits de consommation. Les messages que nous diffusons sont très clairs et très courts.

M. CAFFIER.- Trop de choses étaient demandées.

M. BOUSQUET.- Oui, mais il fallait aussi répondre aux attentes des bassins puisque chacun d'eux avait ses spécificités et envie d'être représentés, ayant financé, en grande partie, cette campagne. Il faut aussi avoir une certaine forme de retour. Ces différentes contraintes ont fait que le message était un peu édulcoré et a perdu en puissance.

Néanmoins, je pense qu'il a eu la visibilité attendue, même si les contraintes de temps, l'échéance électorale, ont un peu brouillé les cartes. Il a été vu, mais a-t-il été bien compris ?

M. CAFFIER.- Nous allons passer au point suivant :

➤ **L'AVENIR.**

(Poursuite des commentaires de documents...)

M. CAFFIER.- Quelle consultation en 2007 ? Nous n'allons pas anticiper le débat qui aura lieu en fin d'après-midi, mais nous définirons quelques pistes.

Mme CROGUENNEC.- Pour la prochaine consultation, le calendrier devrait s'étaler de l'automne 2007 au printemps 2008,

Cette consultation portera sur les projets de programme de mesures et les schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux révisés. L'objectif sera un peu différent de celui de la consultation de l'an dernier.

Une de nos priorités actuelles est de définir les lignes directrices à retenir pour organiser la prochaine consultation dans les différents bassins. Nous souhaiterions avoir vos témoignages et vos points de vue, au cours de cette journée, pour en tenir compte et bâtir un plan d'actions pour la prochaine consultation. Cette journée est une journée clef puisqu'elle doit permettre de définir des priorités.

Nous aimerions avoir une réflexion particulière sur les outils et documents de consultation à mettre à la disposition du public, notamment les questionnaires et savoir si la majorité d'entre vous estime qu'ils sont un bon outil de consultation.

La consultation de l'an dernier aurait pu permettre d'avoir un questionnaire national plutôt que des questionnaires de bassin. En les relisant, nous nous sommes aperçus qu'un certain nombre de questions se ressemblaient d'un bassin à l'autre.

La prochaine consultation portera davantage sur les objectifs à fixer et les mesures à mettre en place à l'échelle du bassin. Il faudra voir à quel niveau le questionnaire pourra être établi, en essayant d'impliquer davantage le public dans sa rédaction, pour éviter certains travers de la dernière consultation.

Il existe des systèmes, comme les *focus* groupes, qui permettent d'impliquer le public dans la rédaction d'outils de consultation. C'est peut-être une piste à explorer.

M. CAFFIER.- Nous allons nous attarder sur ces questionnaires.

M. ROUSSEAU.- Les questionnaires posent question, c'est leur objet !..

Je ne voudrais pas faire une critique parce que l'exercice était difficile. Arriver à élaborer ces questions collectivement n'était pas facile. J'accepte l'imperfection des questionnaires dans la mesure où, démocratiquement, selon la composition des comités de bassin, nous faisons un choix.

Cela dit, il est logique d'arriver parfois à des aspects contradictoires ou plus difficiles. Mon intention n'est donc pas de critiquer les questionnaires. Avec le réseau de France Environnement j'ai effectué une analyse transversale sur la manière dont les questionnaires ont été établis : comment certaines questions ont-elles été comprises ? Comment, en tant qu'acteur de l'eau je me suis trouvé gêné pour répondre à certaines ? J'aurais aimé qu'il en soit autrement, mais peut-être qu'en tant qu'acteur de l'eau je suis mal placé pour en parler.

Pour toute démarche, en particulier celle de 2007, le premier principe à retenir est celui de l'anticipation. Prenons, par exemple, les publics relais (associations de toute nature) que les agences mobilisent, c'est logique, ils ont besoin de s'organiser dès 2006. Il faut prévoir la consultation d'autant plus qu'elle n'est pas simple.

Pour les comités de bassin, les conseils d'administration d'agences ce sont les neuvièmes programmes. Ils tiennent compte des orientations de la DCE, intègrent un certain nombre de données. Il existe déjà des programmes de mesures pour les aspects de financement.

A mon sens, pour bien intégrer ce qui se va se passer pour la révision des SDAGE, il faut déjà avoir une certaine idée de ces questions. Pour les publics relais, France Nature Environnement fédère de nombreuses associations. D'autres associations ne sont pas fédérées et nous demandent de l'être.

Comment transmettre l'évolution de la pensée de ces comités de bassin par rapport à la construction du neuvième programme et bien entendu du SDAGE ?

Comment se mettre en ordre de marche de manière à être le plus efficace possible en 2007 pour la consultation du public ?

Voilà le point principal, après viendront les débats. Il est évident que cette transmission de connaissances pour élaborer les programmes est capitale pour que les enjeux soient bien compris des citoyens quand ils verront un questionnaire ou d'autres éléments en débat. Comment faire ?

Pour l'instant, je n'ai pas les idées très claires sur la question. J'espère que d'autres personnes viendront apporter de l'eau à mon moulin.

M. CAFFIER.- Plusieurs éléments dans ce que vous avez dit.

Peut-être allons-nous revenir sur le questionnaire, avant de parler de cette information, de cette éducation en direction du public.

Sylvie LAINÉ, comment avez-vous fait pour le questionnaire ?

Mme LAINE.- Ce fut dur, d'autant que les délais étaient extrêmement serrés. L'agence de l'eau avait deux questionnaires, la Corse ayant des problématiques et des enjeux différents de ceux de Rhône-Méditerranée, treize d'un côté et huit de l'autre. Nous avons fini par travailler et traiter les questions difficiles, les arbitrages dans nos comités de bassin, les tendances qui ne vont pas toujours dans le même sens. Ce n'était pas facile. Nous avons à peu près réussi.

Une autre ambiguïté de cette consultation était le fait qu'il y avait deux objectifs pas toujours compatibles. Cela se reflète dans le questionnaire. L'objectif de consultation du public est d'informer le plus largement possible.

Nous étions incapables d'afficher des résultats, nous n'avions aucune idée du nombre de questionnaires qui pouvaient remonter d'un tel exercice. Avec la quantité de résultats qui remontent, cela devient important, *a posteriori*. Mais il s'agit d'un autre objectif. Avoir des résultats représentatifs implique de partir sur un panel de personnes représentatives, un objectif de sondage. L'objectif d'une consultation la plus large possible, conduit à penser qu'il faudrait partir sur des questionnaires plus simples et récupérer les avis d'un panel de personnes représentatives ayant force de légitimité, afin que le SDAGE soit modifié en conséquence. Aujourd'hui, on nous demande des comptes : qui a répondu ? Est-ce représentatif ? N'est-ce pas que les écologistes ?

Il se trouve que dans mon bassin il y a des résultats, je n'ai aucun souci et la façon dont le questionnaire a été établi, a permis de répondre à cette représentativité. Ce n'était pas l'objectif de départ, mais *a posteriori* cela le devient. C'est un problème pour 2007, faut-il faire une consultation la plus large possible et informer tout le monde ? Ainsi, le questionnaire ne sera pas aussi compliqué, mais les résultats retirés ne seront pas toujours légitimes. N'importe quelle agence de *marketing* vous dira qu'il suffit de mille personnes. Les sondages français s'effectuent sur cette base. Là, nous avons une autre force de légitimité.

Nous nous sommes lancés sans trop d'expériences et avons constaté cette situation *a posteriori*. Les partenaires relais l'ont remonté. Ils nous disent qu'à présent nous faisons des comptes, parlons de X % de questionnaires qui remontent, ce qui n'était pas l'objectif lorsque nous leur avons proposé de travailler avec nous. Il était d'informer le plus largement possible et de sensibiliser les personnes. Pour les associations, nous étions plus dans le qualitatif. Elles ont souvent fait remonter cette remarque.

M. ROUSSEAU.- Effectivement dans le qualitatif, mais par rapport à ce type de consultation, à la Convention d'Aarhus que nous avons signée, nous ne pouvons pas changer la politique de l'eau en agissant seulement sur un public restreint. J'ai l'impression que toute la population doit le vouloir. Comment faire pour être plus efficace ? Voilà la vraie question.

M. CAFFIER.- On ne sait pas si ce plus grand nombre est représentatif.

M. ROUSSEAU.- Il s'agirait de deux démarches différentes consistant à obtenir un échantillonnage pour ensuite se tourner vers ces personnes.

En fait, la politique de l'eau concerne tous les citoyens français. Ils la pratiquent démocratiquement par le vote et dans leur comportement. C'est ce qu'il faut viser. Pour aboutir, une politique publique doit viser cet aspect. Si nous faisons une économie démocratique sous prétexte que c'est trop compliqué, nous passons à côté de quelque chose.

Actuellement la politique de l'eau est faite par les acteurs de l'eau, avec ses forces et ses faiblesses. A mon sens il faut aller au-delà. La population française au travers d'un certain nombre de sondages s'exprime, nous lance des défis. Il appartient aux acteurs de l'eau de les relever. La directive cadre incite les pays européens à relever ce défi. Si nous ne le faisons pas, les générations futures auront des soucis, notamment les jeunes des comités de bassin.

M. BOUSQUET.- Nos recommandations pour 2007, compte tenu de ce qui s'est passé l'année dernière, sont : travailler sur un message le plus concis possible ; se focaliser sur la consultation qui n'est pas identifiée clairement ; créer une mécanique de relais vers les bassins.

Il y aura certainement un travail à réaliser en pluri-média, une communication à double niveau, peut-être télé, nationale. Ensuite, il faudra avoir localement, selon les différentes problématiques, peut-être par la radio, l'affichage, un système de déclinaison pour assurer le relais au niveau local, ce qui n'a pas eu lieu aussi facilement que prévu.

M. CAFFIER.- Il y a eu des exemples, nous allons le voir avec Radio Loisirs à Lille.

M. BOUSQUET.- C'est à généraliser. Il faut faire en sorte que ce soit une mécanique pour l'ensemble des bassins.

M. CAFFIER.- Bernard ROUSSEAU, d'une manière ou d'une autre, vous tenez beaucoup à associer les médias locaux.

M. ROUSSEAU.- Comment arriver à construire un dispositif avec l'organisation nationale et la déclinaison ? Nous avons vu plusieurs journalistes invités, régionaux ou locaux, tout d'un coup ils découvraient quelque chose. Ce n'est pas une critique, mais tout le monde étant sollicité par les flots d'informations qui nous arrivent chaque jour, à un moment il est possible d'oublier. Il m'arrive tous les jours d'être en position de mauvaise foi, par exemple de dire : « je n'ai pas eu votre mail », finalement je le retrouve dans ma boîte aux lettres. Nous en sommes tous là.

C'est ce dispositif de relais aussi bien à l'échelle nationale que dans la presse locale et les télévisions régionales qui peut contribuer à créer un mouvement en faveur de l'eau, afin que le public soit beaucoup plus réceptif.

C'est ma conception, ma vision de militant combattant pour Loire Vivante, par exemple. Nous savons que l'organisation médiatique est capitale pour sensibiliser sur un sujet.

• **QUESTIONS :**

M. CAFFIER.- Nous allons passer aux questions portant sur la spécificité de la démarche française, le questionnaire et la campagne de publicité nationale.

M. SIMONNET.- Je suis journaliste.

Une remarque : quand on a une élection, on distingue la phase de la campagne électorale de celle du scrutin. Dans votre questionnaire, vous avez mélangé dans un même document la propagande des candidats et le bulletin de vote. C'est là qu'était l'ambiguïté formelle. Vous n'en êtes pas responsables. Cette ambiguïté existe déjà dans la directive-cadre. Dans la consultation suivante, nous ne sortirons pas de cette ambiguïté. La même phrase demande de faire de la pédagogie et d'interroger le public en une même opération.

Une question plus triviale : quel a été le coût total de cette consultation qui s'achève aujourd'hui ?

Mme CROGUENEC.- La campagne de communication nationale a coûté 2 M€. À leur niveau, les agences de l'eau ont mis en place des actions spécifiques. Pour l'ensemble des bassins, le coût est également estimé à 2 M€. Ensuite, ils ont soutenu des acteurs, des partenaires relais sur le terrain. Leur soutien s'élève à 3 M€ pour l'ensemble de la métropole.

M. CAFFIER.- Cela fait 7 M€.

M. ROUSSEAU.- Ce calcul est faux. Si vous rajoutez à cela, l'implication bénévole et militante de tous les acteurs de l'eau, et pas seulement associatif France Nature Environnement, vous arrivez à un chiffre nettement plus important. Il faut le dire pour tous les acteurs de l'eau qui ont fait quelque chose.

M. CAFFIER.- Il y avait une autre question, on mélange les genres : la propagande et le bulletin de vote sont traités en même temps.

Mme LAINE.- Cela rejoint les objectifs de concertation, de demande d'avis, avec les ambiguïtés. Effectivement, c'est difficile car il s'agit de sujets complexes. Il fallait tout dire d'un seul coup.

Il existait de nombreux documents. M. BOUSQUET a parlé du document du Ministère sur le cycle de l'eau. Dans chaque bassin il y a eu des documents, des expos, des sites Internet. Le questionnaire qui a été le plus diffusé était le document le plus simple et il devait contenir beaucoup d'éléments.

C'est la première fois que dans nos bassins nous faisons quelque chose de cette nature, enquêtes et autres. C'était un deuxième exercice, mais plus ample et complexe.

Nous avons tous des inquiétudes quant à la prochaine consultation. En effet, les premiers dossiers à préparer, les cartes de mesure de l'état des milieux semblent assez compliqués.

Mme CROGUENNEC.- L'institut MOS va y revenir dans la prochaine table ronde. Une des conclusions de l'évaluation est qu'il faut bien distinguer ce qui est de l'ordre de l'information et de la sensibilisation de ce qui est de l'ordre de la consultation.

Pour la prochaine consultation, l'idéal serait d'avoir un questionnaire, mais sans qu'il soit accompagné d'informations, sinon la tendance est de donner des réponses dans un sens et pas dans l'autre. Il faudrait avoir une information continue au fil du temps et des questionnaires de consultation, mais sans information de nature à orienter les réponses.

M. CAFFIER.- Parfois les questions étaient trop orientées. Vous l'avez constaté.

Mme LAINE.- Sans problème.

M. CAFFIER.- Il n'y avait pas le choix de répondre oui ou non.

Mme LAINE.- Le fait de lire : *l'hydroélectricité perdure...* C'est évident..

Nous avons fait un quiz et voulions livrer des informations et poser des questions. Les informations contenaient forcément la réponse. C'était fléché. C'est dû au manque d'expérience, à la difficulté de l'exercice, aux délais. En 2007, il nous faut des délais. Il faudrait vite commencer à travailler.

M. CAFFIER.- Peut-être est-ce un métier que de faire des questionnaires.

Mme LAINE.- Nous n'avons pas eu le temps de tester autrement qu'auprès des collègues, voisins, etc., nous n'avons pas le temps. Il fallait faire vite, que tout soit prêt, il y avait les délais d'impression, de diffusion, les partenaires qui commençaient à s'inquiéter. Ils ont découvert le questionnaire quand ils l'ont reçu, nous n'avons pas eu le temps de

travailler avec eux. Pour 2007, ils nous demandent expressément de les associer à tout cela.

M. ROUSSEAU.- Justement, pour essayer d'illustrer cela, je reprends mon document, c'est un exemple quelque part dans un questionnaire.

Voilà la question : « *pour restaurer notre patrimoine naturel et améliorer la qualité des eaux, quelle est l'action la plus efficace ? Cochez une seule case* »

Nous avons : « *modifier le lit des berges par des actions de curage, d'endiguement etc.* »

Deuxièmement : « *restaurer le caractère naturel du lit et des berges* »

Troisièmement : « *lutter contre les pollutions.* »

Pour la première question, non, c'est contradictoire avec la DCE.

La deuxième question « *restaurer le caractère naturel du lit et des berges* », d'accord. C'est l'une des causes de non-atteinte du bon état écologique en 2015.

La troisième question : « *lutter contre les pollutions* ». Je suis d'accord également, mais il est dit qu'il ne faut cocher qu'une seule case, j'en coche deux, c'est un petit détail.

Mme LAINE.- C'est dur, parce que nous avons beaucoup travaillé.

M. ROUSSEAU.- Moi aussi pour analyser tous les questionnaires.

M. CAFFIER.- Y a-t-il des questions ?

Mme DEVANCET (?) (Académie de l'Eau).- D'une part je suis très étonnée de l'absence de langue de bois dans cette table ronde et, d'autre part, pourquoi n'avez-vous pas travaillé avec des sociologues, j'en suis une ? Tous ces problèmes de questionnaires sont résolus systématiquement par eux.

Des sociologues ont-ils été intégrés pour travailler sur la représentativité des échantillons, la légitimité des réponses ? Pour moi, c'est une découverte et une grosse surprise.

Mme LAINE.- Il y a eu des sociologues, nous avons discuté au sein du Comité de bassin, ensuite des remarques sont arrivées en désordre. Cela a été épique. À l'agence de l'eau, au comité de bassin, nous ne savons pas faire cet exercice, peut-être ne l'a-t-on pas dit suffisamment. Ce n'est pas dans nos habitudes, c'était une première pour nous.

Nos collègues des autres agences ont travaillé avec des sociologues, mais après il y a eu des arbitrages, il existait des enjeux. Comment mettre treize problématiques sur un questionnaire de deux pages ? La première page indiquait ce qu'était un comité de bassin, la dernière expliquait le plan de travail, les caractéristiques socioprofessionnelles. Il nous restait deux pages, cela a été dur, d'autant que nous nous rendons compte des erreurs, de ce qui n'a pas été bien fait.

Au comité de bassin, au cours de toute la campagne, nous avons beaucoup travaillé. Je vois que des membres de Rhône-Méditerranée et de Corse sont présents, ils le confirmeront. Ce questionnaire a été l'élément le plus difficile. Nous nous sommes mis d'accord assez vite au sujet de ce que nous devons réaliser, des partenariats. Le Conseil d'administration était d'accord, une révision du programme s'imposait : les taux d'aide, l'organisation. Tout le monde s'est mis au travail, personne n'a discuté, nous avons soumis des propositions.

Le questionnaire a nécessité trois ou quatre séances de travail, plus tout celui des techniciens avant celui d'une entreprise spécialisée. C'était vraiment le nœud difficile de cette consultation, pour les raisons évoquées : les ambiguïtés d'objectifs, les difficultés de se mettre tout d'un coup au niveau du public alors que nous n'en avons pas l'habitude.

M. ROUSSEAU.- Au fond, cet exercice a été en partie menée par les agences, mais aussi par les comités de bassin. C'est très bien, de les forcer à élaborer ces documents et de ne pas laisser la responsabilité à d'autres, dans la mesure où les comités de bassin sont amenés à prendre des décisions aussi bien financières que techniques. Donner les orientations conduit à des politiques de l'eau. C'est bien de leur responsabilité.

On peut trouver des aspects contradictoires dans un certain nombre de questionnaires, cela reflète la diversité des options ou des intérêts représentés dans ces comités de bassin. Il est normal de trouver des éléments tels que ceux que j'ai mentionnés tout à l'heure. Peut-être aurait-on pu les revoir. Nous pouvions imaginer qu'il y avait une stratégie secondaire sous la question.

Du point de vue de la démocratie, il faut faire en sorte que les acteurs de l'eau ne soient pas uniquement entre eux. Cependant, ils doivent l'être parfois lorsqu'ils sont conduits à engager des dépenses : le fruit des redevances, la pollution, les prélèvements ou autres. Nous l'améliorerons, mais il faut aussi connaître les principes auxquels nous tenons. La directive cadre sur l'eau dit que c'est le rôle du comité de bassin.

Mme GENESTIER (Association Seine Vivante dans les Yvelines et Île-de-France Environnement).- Le questionnaire est-il une fatalité ? Ne pourrait-on pas réfléchir également à d'autres moyens ? Serait-il possible que les partenaires soient présents dès la conception ? En effet, nous nous apercevons, après coup, qu'il y a beaucoup de choses à améliorer et que chacun peut apporter sa part d'imagination.

Aujourd'hui le grand déficit, c'est l'imagination. Il y a aussi un déficit d'argent c'est évident, mais il peut être compensé par des solutions plus imaginatives. Dès le départ et très vite, ne serait-il pas possible de lancer un travail plus collectif ?

Mme CROGUENNEC.- Cette idée est à retenir. Comme le disait M. ROUSSEAU, les comités de bassin ont la responsabilité de rédiger ces questionnaires, mais pour autant le public a besoin d'être mieux associé à

leur rédaction. Les agences de l'eau auront certainement à impliquer davantage certains partenaires locaux dans la rédaction des questionnaires.

Concernant les outils autres que le questionnaire, une consultation ne peut pas reposer sur un seul outil. C'est ce nous avons essayé de faire dès l'an dernier par l'organisation de débats publics dans les bassins et une série de manifestations, d'opérations menées à l'échelle locale par des partenaires locaux.

En fait, le questionnaire est un outil, mais ce n'est pas le seul. Il faut aussi profiter de la prochaine consultation pour mettre l'accent sur les actions qui ont le mieux fonctionné.

Mme GENESTIER (Association Seine Vivante dans les Yvelines et Île-de-France Environnement). Hier, un professeur de Lille nous a parlé de référendum, disant que c'était le seul outil motivant le public. Ne pourrait-on pas conjuguer tout cela ? Je sais qu'en France le vote n'est pas classique. N'oublions pas que nous sommes en train de créer cette démocratie participative, pas seulement pour l'eau mais pour l'environnement et autres.

Nous devrions nous offrir un temps de réflexion à ce sujet. Comment innover des pratiques qui n'existent pas encore ?

Mme LAINE.- Je reviens en arrière. L'affaire du référendum me paraît compliquée. Dans les différents bassins nous avons essayé, avec tous les dispositifs mis en place par les uns et les autres, de faire émerger des projets. Par exemple, dans le bassin Rhône-Méditerranée, il y a eu une conférence citoyenne, des bars à eau, des associations ont proposé de faire visiter des expositions, des sites. Nous avons essayé de financer tout cela autour du noyau dur du questionnaire. Des éléments intéressants et plus qualitatifs sont remontés. Ils confirment les grandes tendances : les dépositions des personnes, les économies d'eau, etc.

Nous avons eu beaucoup de retours plus ou moins intéressants. La conférence citoyenne par exemple était vraiment très intéressante, la conclusion a été très qualitative. Le problème est d'animer tout cela, trouver les moyens. La conférence citoyenne a coûté environ 60 ou 70 000 €, pour un événement qui a mobilisé 18 à 20 personnes.

Il y a beaucoup d'actions de ce type dans notre bassin. Nous avons trouvé que c'était bien de tester ce type de manifestations et de voir ce qu'elles apportaient. Nous avons également créé des typologies, des espaces de dialogue, certains marchent mieux que d'autres. Tout cela va nous servir pour 2007, après un écrémage de ce qui paraît un peu fumeux.

Le questionnaire était le moyen pour expliquer simplement toute notre affaire, les états des lieux étant des documents compliqués. En retour, nous avons un indicateur. Il fallait bien avoir des avis et savoir comment les formuler. Indépendamment d'autres actions que nous pouvons

développer, nous n'avons pas tellement le choix. Je ne vois pas comment faire sans questionnaire.

Mme CHAMBON (Secrétaire nationale de France Nature Environnement et membre du Comité de bassin Adour-Garonne).- Deux points :

D'abord la communication nationale, peut-être mes propos vous paraîtront-ils négatifs, n'y voyez aucun reproche.

Dans notre bassin, nous nous sommes demandés de quoi était faite cette communication nationale. Personnellement, je n'ai vu aucun *spot*.

Par ailleurs, il y avait une question concernant les thématiques choisies. Les personnes du bassin qui avaient vu les *spots* ne comprenaient pas très bien de quoi il s'agissait et se demandaient quel était le lien avec cette consultation en cours. C'est un constat un peu négatif.

Voilà ce qui est ressorti de notre bassin qui n'est peut-être pas aussi grand que Rhône-Méditerranée et Corse, mais qui est très important. Il comprend 23 départements et 2 régions importantes, Aquitaine et Midi-Pyrénées.

Ensuite, la consultation du public : on oublie un peu la consultation officielle qui a eu lieu dans les préfectures et sous-préfectures où normalement la population devait se rendre. Cela a été un flop et n'a pas fonctionné du tout. Une interrogation se pose.

Heureusement qu'il y a eu le questionnaire. Malgré ses imperfections il a eu le mérite d'exister. Certaines des questions pouvaient apparaître orientées. Néanmoins, il a été bien perçu auprès du grand public. Le questionnaire est un bon outil.

Quelle est l'échelle pertinente de territoire de proximité ? Le point important de la démarche était d'aller vers les personnes. Si cela a marché pour le questionnaire, c'est parce que nous, les associations, avons agi dans ce sens. Les personnes sont très sensibles au fait que l'on aille vers elles, que leur avis soit sollicité.

Comment, de manière pérenne, sera pris en compte leur avis ? Cela ne doit pas être une opération ponctuelle qui est ensuite oubliée. C'est très important pour le suivi.

Concernant la future consultation, je pense qu'il faut trouver une échelle de territoire de proximité. Un vrai travail doit être engagé car plus on se rapproche des personnes, de leur territoire, plus elles participent. Ainsi, elles se reconnaissent comme des citoyens participants.

M. CAFFIER.- Merci. Nous avons déjà parlé de la campagne.

M. BOUSQUET.- Nous en avons suffisamment parlé, les chiffres sont là. La campagne a été perçue par 55 % des plus de 25 ans, soit 22 millions de personnes. On aurait pu améliorer la performance de la campagne, mais elle a existé, malgré tout.

Quant à la sélection des thèmes, c'est difficile puisqu'il a fallu faire des choix. Nous avons essayé d'être le plus large possible, de traiter du cycle de l'eau, des problèmes de pollution tant industrielle qu'agricole, la protection des eaux de baignade. La sélection est toujours un peu difficile.

M. CAFFIER.- Il y avait un autre point de vue sur la consultation elle-même, notamment le flop dans les préfectures et sous-préfectures. Que s'est-il passé ?

Mme CROGUENNEC.- Le public n'a pas l'habitude de se rendre en préfecture ou en sous-préfecture pour consulter des documents. Nous sommes conscients que la participation en préfecture a été très limitée.

Toutefois, l'obligation de mettre à disposition les documents de consultation en préfecture est inscrite dans le décret d'application de la loi de transposition de la directive. Pour la prochaine consultation, il sera donc difficile d'échapper à cette mise à disposition des documents en préfecture. Une fois cette obligation respectée, il faudra mettre l'accent sur les actions qui ont le mieux fonctionné. Il est évident que l'implication des collectivités est plus efficace que celle des préfectures.

M. CAFFIER.- Une question portait sur la pérennité de la consultation. Va-t-on vraiment en tenir compte ?

Mme CROGUENNEC.- Oui, c'est l'une des raisons de l'anticipation des deux premières consultations en France, qui laisse aussi suffisamment de temps pour prendre en compte tous les avis et les résultats de la consultation.

Dans le processus de mise en oeuvre de la directive, les comités de bassin sont entrain de préparer les programmes de mesures et les schémas directeurs d'aménagement et de gestion des eaux révisés. Tous les résultats de la consultation doivent être pris en compte dans la préparation de ces programmes de mesure et SDAGE.

Il y avait une question : *« quelle échelle pertinente pour la prochaine consultation ? »* C'est une bonne question qu'il va falloir se poser dans la mesure où les objectifs et les mesures vont être définis à l'échelle du bassin, voire du sous-bassin. Il faudra essayer de trouver la bonne échelle en allant parfois à une échelle inférieure à celle du bassin hydrographique.

Mme ARISTOY (UFCS).- La campagne nationale télé ne s'est pas déroulée en même temps que la consultation. Nous aurions aimé qu'elle dure jusqu'au 2 novembre pour nous aider à faire remplir les questionnaires.

Les citoyens avaient des difficultés à trouver les questionnaires. Pourquoi ne pas les distribuer dans les boîtes aux lettres ?

M. CAFFIER.- Cela a été fait, mais pas partout.

M. BOUSQUET.- La campagne nationale a été mise en place pour le lancement, pour bien marquer le démarrage de la consultation. Bien entendu, il était difficile de communiquer pendant toute la consultation.

M. BRONIQUE (Permanent à la Fédération Lorraine Nature Environnement, affiliée à France Nature Environnement).- Je voudrais revenir rapidement sur l'idée du référendum : répondre par oui ou par non à une question simple.

Lors de la première consultation, la question était très simple. Pour Rhin-Meuse, vous aurez le retour à la table ronde suivante. Les citoyens ont répondu massivement : oui, nous voulons que cela change. Oui, nous voulons que cela passe rapidement à l'action. Donc, le référendum a eu lieu en région Lorraine.

La campagne de mobilisation : j'ai animé des débats auprès des jeunes, pas un seul n'a eu lieu sans qu'un jeune nous dise : il faut des campagnes chocs, qui marquent. Ils ont tous cité la campagne prévention routière, ces actions marquent les esprits.

Concernant les enjeux environnementaux, peut-être faudrait-il envisager rapidement ce type d'action auprès des médias télévisés.

Nous savons que la télévision a un coût. Cette question ne recevra pas de réponse aujourd'hui, mais il ne faudrait pas qu'il soit un frein à l'information citoyenne.

Merci.

M. BOUSQUET.- Pour répondre à la pertinence de la campagne nationale, lorsque nous avons fait notre recommandation, deux dispositifs étaient proposés.

Un dispositif a été choisi de manière consensuelle ; l'autre avait une approche beaucoup plus publicitaire, plus choc, mais ne répondait pas forcément aux attentes de l'ensemble des bassins. Nous nous sommes orientés vers un consensus qui perd en puissance, mais dans le dispositif initial il y avait une solution plus percutante.

Mme CROGUENNEC.- Dans l'esprit de la communication, nous voulions plutôt avoir un discours positif, disant que chacun à son niveau, dans tous les secteurs, peut faire quelque chose pour la préservation des milieux aquatiques. L'idée était de montrer des expériences positives, des démarches intéressantes au niveau local afin que chacun puisse se reconnaître dans un des témoignages.

Nous avons de ce fait écarté les messages alarmistes.

Anne-Sophie... (étudiante stagiaire à DEG Environnement).- Une question sur l'objectif de la consultation. J'aimerais savoir s'il s'agit d'informer en priorité et le plus largement possible les citoyens, comme le disait Sylvie LAINÉ, ou bien de demander l'avis des citoyens, comme nous pouvions le comprendre lorsqu'il a été dit qu'il ne fallait pas orienter les questions ?

A supposer que l'on supprime dans le prochain questionnaire les éléments d'information pour que les questions ne soit pas orientées, en quoi peut-on légitimement parler de consultation démocratique ? J'imagine que si

l'on recueillait un avis majoritaire anti-écologique à une question, celle-ci ne serait pas retenue.

Mme CROGUENNEC.- Quand on parle de consultation du public, au sens strict il s'agit de recueillir l'avis du public sur un problème donné.

Consulter le public sur un sujet qu'il ne connaît pas est difficile. On se retrouve dans la double contrainte d'informer et de consulter. L'Institut qui a évalué la consultation recommande de dissocier les deux, d'avoir des périodes d'information continues et régulières, donc un bruit de fond informant le public sur les enjeux de l'eau.

Il doit ensuite y avoir des pics de consultation. C'est un processus assez théorique mais il doit se mettre en place progressivement, dans le temps. Pour la prochaine consultation, nous aurons certainement encore à combiner information et consultation, par manque d'information continue dans le temps. Cette situation doit s'améliorer dans le moyen/long terme. L'idéal serait de réussir à bien dissocier les deux.

M. CAFFIER.- C'était la dernière question. Il y en a d'autres, peut-être aurez-vous l'occasion de les poser plus tard aux autres intervenants.

Nous vous remercions tous les quatre d'avoir participé à ce débat.

(Applaudissements.)

DEUXIEME TABLE RONDE

➤ La mobilisation et l'incitation du public à s'exprimer.

M. CAFFIER.- Nous allons écouter des témoignages, par exemple du Parlement de l'Eau des Jeunes qui va nous rejoindre, des expériences locales très différentes et intéressantes. Il y a beaucoup à dire sur l'ensemble de ces actions.

J'invite à me rejoindre :

- ✓ Françoise VIBERT, de l'Institut MOS.
- ✓ Stella SIRVIN, membre du Parlement des Jeunes pour l'Eau.
- ✓ Camille TROUILLET, membre du Parlement des Jeunes pour l'Eau.
- ✓ Dominique FRECHIN, de l'agence de l'eau Rhin-Meuse.
- ✓ Hervé DUJARDIN, de Radio Loisirs à Lille.
- ✓ Colette POPARD, adjointe au Maire de Dijon.
- ✓ Romain SUAUDEAU, de France Nature Environnement.
- ✓ Marie-Claire DOMONT, de l'Agence de l'Eau Adour-Garonne.
- ✓ Christelle GRAT, Ambassadrice bleue, elle vient de Martinique.

Bonjour, bienvenue à tous.

Nous allons nous appuyer sur l'étude que vous avez réalisée pour l'Institut MOS. Elle comprend quatre points essentiels :

- 1) La sensibilisation sur les enjeux de l'eau.
- 2) La communication sur la consultation du public.
- 3) Le mode de diffusion du questionnaire.
- 4) Le matériel de consultation et le contenu.

Que pouvez-vous nous dire à ce sujet. Chacun réagira et nous prendrons quelques exemples pour l'illustrer.

Mme VIBERT.- Bilan des actions d'accompagnement de la consultation du public sur l'eau.

(Projection et commentaires de documents.)

1) La sensibilisation sur les enjeux de l'eau.

Une évaluation de la consultation du public a été réalisée dans cinq zones géographiques. Elle a permis de tester différents modes de communication et de diffusion du questionnaire.

2) La communication sur la consultation du public

Colmar : distribution dans les boîtes aux lettres, sensibilisation des médias et un débat public sur l'eau.

Toulon : une insertion du questionnaire dans le bulletin municipal.

Béthune : une campagne médiatique spécifique. Le questionnaire se trouvait en préfecture et sous-préfecture.

Chartres et Maintenon : l'accent a été mis sur le partenariat avec une association.

Fort-de-France : les Ambassadeurs Bleus étaient dans les zones commerciales avec le questionnaire.

Cette enquête s'est déroulée du 21 novembre au 3 décembre en métropole, en fin de consultation ; du 6 au 10 décembre en Martinique, au début de la consultation.

Pour les personnes interrogées et ayant vu la campagne la question était : quels étaient les objectifs de la campagne ?

- 93 % disent avoir été sensibilisées à ne pas gaspiller l'eau.
- 73 % ont retenu qu'il fallait agir en faveur de la préservation des milieux aquatiques.
- 36 % ont été informés de la consultation.

A noter deux objectifs vraiment différents : sensibiliser et informer le public sur les enjeux de l'eau et promouvoir la consultation. Le fait de vouloir sensibiliser a occulté la visibilité de la consultation.

Vouloir informer au moment de la consultation est une source de confusion et de dilution du message. Il faudrait le faire en continu, en dehors des périodes de consultation.

Informé le public avec le questionnaire risque d'induire les réponses et de ne pas connaître l'opinion des habitants.

Pour la signature de la campagne, deux phrases ont été retenues par 60 % des personnes interrogées : « *respectons l'eau* », « *l'eau est l'affaire de tous* ». Cela nous donne de bonnes pistes pour la prochaine consultation.

Concernant l'attribution de la consultation, les personnes reviennent tout de suite vers le MEED et le gouvernement, ensuite vers les agences de l'eau et les comités de bassin qui sont à l'origine de la campagne.

La réalisation simultanée d'une information sur l'eau et sur la consultation n'a certainement pas facilité l'identification des émetteurs de la campagne. Du fait de la multiplicité de ces derniers, pour marquer les esprits, il est préférable de mieux faire ressortir la signature des agences et des comités de bassin.

3) Le mode de diffusion du questionnaire.

Les modes de diffusion de proximité obtiennent de meilleurs scores que les autres modes de diffusion. Nous avons parlé tout à l'heure des préfectures et sous-préfectures, il y a vraiment un écart. La notoriété des actions de sensibilisation ne se traduit par forcément par une participation à la consultation.

Si la volonté de participer à la consultation est forte, l'obstacle principal a été le fait de ne pas savoir où se procurer le questionnaire. Dans la prochaine campagne d'information, il faudra identifier clairement où les questionnaires seront disponibles, c'est indispensable.

Il est important d'assurer une continuité dans l'information et la sensibilisation du public sur les enjeux de l'eau ; d'avoir une communication forte sur la consultation et sur une période courte ; de prévoir une rédaction commune des questions concernant tous les bassins.

Il faudra également veiller à la formulation des questions et au vocabulaire employé. Le grand public n'est pas un spécialiste de toutes ces questions.

4) Le matériel de consultation et le contenu.

Pour la prochaine consultation il faut :

- Arriver à synchroniser la campagne d'information.
- Mettre à disposition des supports de réponses.
- Obtenir une concentration dans le temps des différentes actions, notamment locales et nationales.

- Homogénéiser les messages pour qu'ils aient une reconnaissance forte et une diffusion de proximité.

Voilà, pour l'essentiel, ce que nous pouvons dire de cette étude.

M. CAFFIER.- Nous allons prendre quelques exemples et commencer par les plus jeunes. Le Parlement de l'Eau, Stella SIRVEN est une personne expérimentée dans ce Parlement. Que fait-il ? Comment avez-vous participé à la consultation, aux débats ?

Mlle SIRVEN.- Le Parlement est constitué de huit collèges. Ils se regroupent autour de différents thèmes. Nous avons participé à la consultation de notre bassin et avons ressorti différents thèmes. Nous consultons nos collègues par des questionnaires, des quiz et ressortons les thèmes auxquels ils sont les plus sensibles et intervenons à leur sujet.

M. CAFFIER.- Avez-vous participé personnellement et directement ? Avez-vous tenu des réunions, des débats au sein du collège ?

Mlle SIRVEN.- Lors des rencontres nationales, il y a eu des groupes de réflexion. Nous avons organisé également un jeu de piste pour mieux connaître l'eau, sa faune et sa flore.

M. CAFFIER.- Tout cela intéresse-t-il vos camarades de collège ? Que pouvez-vous en dire ?

M.TROUILLET.- Oui. Une cuve a été installée pour récupérer l'eau de pluie et nous avons un atelier de recyclage du papier de l'administration.

M. CAFFIER.- L'administration utilise beaucoup de papier, il faut le récupérer. Que dit-on autour de vous ? Vos camarades sont-ils sensibilisés à ces questions touchant à l'eau, à l'environnement ?

Mlle SIRVEN.- Cela dépend des âges. Pour les plus jeunes, c'est facile, nous le faisons sous forme de jeu et tout de suite ils sont passionnés. Pour les plus âgés, les troisièmes, par exemple, il faut mettre en avant les risques et ils se passionnent. Il faut trouver le bon créneau.

M. CAFFIER.- Y a-t-il une implication, une inquiétude ?

Mlle SIRVEN.- Surtout une inquiétude, c'est ce qui les motive.

M. CAFFIER.- Prenons un autre exemple, allons à Dijon. C'est l'exemple de l'implication d'une ville dans la campagne. Madame POPARD, vous êtes Adjointe au Maire, vous avez fait un encart avec le questionnaire dans le journal municipal. Qu'avez-vous fait précisément ?

Mme POPARD.- Nous avons fait mieux que cela. Ce n'est pas seulement la ville de Dijon, mais la Communauté d'agglomérations qui représente la moitié du département, soit 250 000 habitants.

Je n'ai pas pris la parole au cours de la première table ronde car je savais que j'allais intervenir à présent, mais je tiens à féliciter les services des agences. L'exercice qu'elles ont eu à faire n'était pas facile.

J'ai écouté tout ce qui a été dit et j'y ai participé. Franchement, le travail réalisé a été excellent. Je ne reviens pas sur les *spots* publicitaires, tout a été dit. Toutefois, concernant cette campagne, je tiens à dire qu'il faudrait peut-être s'appuyer davantage sur les élus locaux. Ce sont eux qui sont les relais. Tout ce que j'ai entendu tout à l'heure et que j'entends au comité de bassin où je siège, sont des problématiques concernant des personnes déjà informées.

Or, si nous voulons que le grand public s'associe à notre réflexion, il faut trouver les moyens de se faire comprendre et de le toucher. Les élus locaux que nous sommes sont les meilleurs relais qui existent. Il me semble que c'est vraiment notre travail.

Je me suis impliquée dans ce dossier parce que, à la tête d'un syndicat, j'ai en charge l'eau et l'assainissement. J'ai déjà sensibilisé, dès 2001, sur un programme que j'avais appelé « *Eau vitale* » portant sur la problématique de l'eau sous toutes ses formes : assainissement, station d'épuration à remettre aux normes, changement des branchements en plomb, etc.

Nous avons engagé un travail qui commençait à intéresser les personnes et traitait les problèmes concrets. Nous avons alors pensé que nous pouvions nous associer à cette consultation pour donner un coup de main à l'Agence et au Comité de bassin Rhône-Méditerranée, Corse. En mars 2005, nous avons établi un dossier spécial sur l'eau, distribué à 120 000 exemplaires. Il reprenait tous les grands thèmes sur l'eau, tous les mois nous annonçons la grande consultation.

L'opinion a été sensibilisée. Puis, supposant qu'en envoyant seulement le questionnaire de consultation sur l'eau, il ne passerait pas, nous avons eu l'idée de le joindre au calendrier de ramassage des objets encombrants qui intéresse toute la population. Nous avons donc eu un retour considérable des questionnaires. Là, c'était vraiment de la communication.

M. CAFFIER.- En chiffres, quels sont les retours ?

Mme POPARD.- Un peu plus de 4 %, ce qui est beaucoup au regard des 115 000 questionnaires envoyés.

M. CAFFIER.- C'est beaucoup.

Mme POPARD.- Étant Conseillère régionale du département Côte-d'Or, j'aurai aimé que cette assemblée s'y associe.

M. CAFFIER.- Cela n'a pas été le cas.

Mme POPARD.- Les élus ont été informés, mais cela n'a pas été plus loin. Ce sont les meilleurs relais pour faire passer l'information auprès des citoyens.

M. CAFFIER.- Nous avons parlé des Ambassadeurs Bleus et sur le fait d'aller vers les citoyens. C'est un peu ce que vous avez fait en Martinique. Pouvez-vous nous dire comment cela s'est passé ?

Mme GRAT.- Il était question de deux Ambassadeurs Bleus informés qui sillonnaient l'île de la Martinique. Leur cible était les lieux publics, les hypermarchés ainsi que les manifestations publiques. Nous devions aller vers les personnes, les aborder, les informer et ensuite les inciter et les aider à remplir le questionnaire. Compte tenu du vocabulaire assez riche et des termes techniques, il fallait éclairer le public.

M. CAFFIER.- En fait, vous avez cherché les personnes là où elles se trouvaient.

Mme GRAT.- Nous avons été à la rencontre du public, dans les points stratégiques, les hypermarchés. Il a répondu massivement.

M. CAFFIER.- En Martinique, quelles sont les grandes préoccupations sur l'eau ?

Mme GRAT.- Beaucoup s'interrogent sur la mise en oeuvre du programme d'actions proposé par le Comité de bassin. Ils doutent de l'adhésion des politiques publiques, des organismes, des acteurs économiques et bien évidemment des usagers. Les personnes doutaient beaucoup, elles hésitaient et se demandaient si leur avis serait pris en compte.

M. CAFFIER.- Le questionnaire a-t-il été bien renvoyé ?

Mme GRAT.- 1 800 questionnaires ont été renvoyés, 0,5 % de la population martiniquaise a répondu.

M. CAFFIER.- Allez-vous continuer l'année prochaine ? Avez-vous de nouvelles idées ?

Mme GRAT.- Le résultat a été assez positif, mais nous pouvons encore mieux faire. L'année prochaine, nous irons en force pour avoir le maximum d'avis des Martiniquais sur la question..

M. CAFFIER.- L'information est-elle importante ? Avec un questionnaire, il faut savoir de quoi il s'agit et à quelles questions répondre. En Martinique, les personnes sont-elles bien informées ?

Mme GRAT.- Un grand besoin d'information se ressent à la Martinique, mais il y a des connaissances en ce domaine.

M. CAFFIER.- Nous partons à Lille, Radio Loisirs.

Là, il s'agit d'une autre expérience, tout à l'heure il a été question de l'action d'une agglomération, d'Ambassadeurs, de Parlement des Jeunes. A la radio, vous êtes beaucoup impliqués et avez fait une vraie campagne d'information.

M. DUJARDIN.- Je travaille pour Radio Loisirs, une radio associative, sans publicité, ce qui la place de façon différente face à son auditoire. Nous parlons plus en qualité d'auditoire qu'en nombre, même si le nombre n'est pas insignifiant. Nous avons été un acteur relais de la campagne avec onze radios qui ont diffusé simultanément le même programme pendant douze semaines.

Une campagne a été établie sur la base de modules de trois minutes à diffuser du lundi au vendredi, autour d'une thématique. Le samedi tous les modules réunis en quinze minutes sont diffusés également par les radios.

Nous avons dégagé douze thèmes avec l'Agence de l'Eau Artois-Picardie :

- L'eau et l'agriculture avec la Chambre d'Agriculture Nord-Pas de Calais.
- L'eau et l'entreprise avec la DRIRE du Nord-Pas de Calais.
- Le prix de l'eau avec un économiste de la Chambre de l'Eau.
- L'épuration avec un responsable de l'eau de station d'épuration du Comité d'agglomérations du Douaisis.
- La distribution d'eau potable avec le Syndicat mixte du Dunkerquois avec une problématique bien spécifique.
- L'assainissement avec un syndicat intercommunal.
- Les techniques alternatives proposées par diverses associations en termes de récupération d'eau, d'aménagement de territoire.
- Ce qu'est la directive cadre.
- Les objectifs 2015.
- Les problématiques liées aux zones humides et espaces naturels.

Nous avons essayé, sans parler de pressions anthropiques, de SDAGE, d'éléments que les personnes ne comprennent pas, d'expliquer quelles étaient les instances qui faisaient cela. Nous avons décliné tous ces thèmes et, à côté, un message de 45 secondes était diffusé : *« l'eau vous donne rendez-vous sur votre radio pour vous consulter et avoir votre avis sur ce qu'il faut faire. »*

Nous avons fait deux campagnes différentes, nous ne nous sommes pas arrêtés là. Nous repartons cette année avec les premiers intervenants, entre autres avec une semaine sur les eaux de baignade, c'est la saison ; avec la DIREN Nord-Pas-de-Calais sur les arrêtés en cas de sécheresse ; avec la Fédération de Pêche du Nord, une série sur la loi sur l'eau ; une série sur les SAGE. Nous en parlons de façon simple avec des acteurs de terrain.

Tout à l'heure nous parlions de proximité, nous avons une mission, la loi le dit clairement, les radios associatives ont une mission de communication de proximité. Quand nous oeuvrons ainsi, nous faisons réellement notre métier, mais de façon très locale et cela a peut-être beaucoup plus d'impacts. Nous avons du mal à avoir des études pour le quantifier car elles coûtent très cher et que nous sommes des associations.

M. CAFFIER.- Il y a eu un partenariat, vous avez été subventionnés.

M. DUJARDIN.- Oui, mais pas à la hauteur d'une campagne télévisée. C'est un fonds alimenté par les radios publicitaires.

M. CAFFIER.- La subvention est importante.

M. DUJARDIN.- J'ai entendu M. ROUSSEAU qui disait qu'il fallait prendre en compte le coût du bénévolat. Tout cela a été possible grâce aux bénévoles qui sont derrière. C'est vrai j'ai un salaire à la fin du mois, mais il ne faut pas oublier les bénévoles.

Tout à l'heure, on parlait de la sortie aux sources de l'Escaut où la radio a suivi les Jeunes du Parlement. Chez nous, nous avons encore le temps de diffuser du documentaire sonore, nous en avons sorti un de quarante minutes, diffusé sur ces onze radios.

Je comprends que les médias parlent de l'actualité, je sais qu'il y a des choix. Lorsque la Somme est sous l'eau, il faut en parler c'est bien, mais il faut également en parler le reste du temps. Il faut parler de l'été lorsqu'il est chaud, mais aussi des mesures qui vont être prises. Comment prévoir tout cela ? Nous avons choisi d'en parler en dehors des périodes de problèmes pour avoir un débat dépassionné.

M. CAFFIER.- Pour votre radio, cela vous a-t-il apporté de la richesse, du contenu ?

M. DUJARDIN.- Du contenu et nous permet d'avoir une autre vision des enjeux liés au territoire, qu'ils soient économiques ou sociaux. Nous savons que ces situations existent, il faut composer avec.

Je gère d'autres gros dossiers de restructurations industrielles où il est question de pollution. Que faire, et à quel prix ? Là, nous avons peut-être une autre vision qui nous rapproche du territoire. Nos auditeurs se retrouvent dans cette problématique que parfois ils découvrent également.

Ensuite, nous établissons de nouveaux partenariats avec des associations que nous ne connaissions pas auparavant. Nous sommes prestataires, bénévolement, pour l'animation de débats car nous nous sentons véritablement concernés.

M. CAFFIER.- Donc prêts à repartir pour la prochaine fois.

M. DUJARDIN.- Pour cette année, c'est déjà en place, alors que rien ne nous y obligeait. L'agence de l'eau Artois-Picardie a souhaité prolonger cette expérience de communication avec un nouveau calendrier 2007 qu'il faudra respecter. Nous verrons alors comment repartir sur des objectifs, après avoir informé nos auditeurs sur ce qui existe et la situation actuelle.

M. CAFFIER.- Dans un instant, nous reparlerons avec Romain SUAUDEAU du travail plus global des associations sur le terrain. Il a une vision assez transversale de ce qui peut se passer.

En attendant, nous allons prendre un exemple précis avec l'agence de l'eau Rhin-Meuse, il a été souvent cité pour les actions régionales engagées.

Tout à l'heure une question portait sur la distribution des questionnaires dans les boîtes aux lettres.

Mme FRECHIN.- Le bassin Rhin-Meuse a choisi, en accord avec le ministère et les agences de l'eau, de consulter chaque citoyen du bassin, de façon à avoir une garantie de transparence. Cette consultation doit viser tous les citoyens.

Nous avons envoyé un questionnaire, le même que celui dont nous avons parlé ce matin, à tous les foyers du bassin Rhin-Meuse, soit à huit millions de foyers. À ce questionnaire était jointe une enveloppe T pour la réponse. Cette distribution a eu lieu du 19 au 23 septembre, un temps assez court. Parallèlement, nous avons créé une communication avec une agence de Nantes. En effet, nous savions très bien que diffuser un questionnaire sans l'accompagner d'une communication ne pouvait pas fonctionner.

Le Président de la Commission et le Directeur de l'Agence ont fait un choix audacieux. Il s'agissait de deux mascottes sympathiques qui sont assez proches de notre culture et des milieux naturels : une cigogne et un poisson. Nous avons eu quelques problèmes pour le poisson avec les pêcheurs du bassin.

Avant d'envoyer le questionnaire, nous avons établi un plan média pour informer les habitants qu'ils allaient recevoir le questionnaire dans leur boîte aux lettres. Ce plan avait pour objet d'informer et d'encourager le public à participer à la consultation. Pour répondre à Mme VIBERT, l'objectif était bien la consultation.

Un aperçu du parrainage...

(Présentation...)

M. CAFFIER.- Je n'ai rien contre les radios privées, mais il n'y a pas beaucoup de radios de service public dans la liste.

Mme FRECHIN.- Elles n'étaient pas dans le plan média qui a fait l'objet de l'appel d'offres. C'est un « couac » de notre part, mais ce sont les problèmes du marché public. Toutefois, elles ont été associées.

Les messages de la radio avaient bien pour objet d'inciter et de relancer le questionnaire. En même temps, nous avons fait paraître un encart dans la presse quotidienne régionale, vous l'avez sur le document, avec le même principe avant/après.

Sur le terrain nos partenaires associatifs, Alsace Nature, Meuse Nature Environnement, les consommateurs d'Alsace ont réalisé un superbe travail. Ils ont animé les débats, diffusé le questionnaire. C'était très important, et ils l'ont fait en même temps, sur la même période. Comme nous l'avons réalisé en septembre, nous avons eu tout le temps de préparer cette action qui s'est déroulée sur quinze jours, trois semaines.

La Commission information du public a été le relais du Comité de bassin des acteurs de l'eau puisque ces derniers y sont représentés. Ils ont décidé et orienté cette consultation. Pour fonctionner de manière plus sereine, cette commission s'est intéressée très fortement à cette démarche au fur et à mesure que nous allions de l'avant.

Elle attendait des résultats, ils ont été effectifs puisque près de 77 000 personnes se sont exprimées, dont 72 000 via le questionnaire, soit 95 % par les boîtes à lettres. Un élément intéressant, la Commission avait demandé que sur les questionnaires figure une partie « *avis libre* », 40 000 personnes ont émis un avis libre sur le questionnaire. C'est dire si la question de l'eau les intéressait. Donc un objectif atteint à 4 %.

C'est donc bien une consultation de proximité. Elle a permis de toucher une population et que celle-ci s'exprime sans critères sélectifs. Tout le monde pouvait s'exprimer. Nous avons obtenu une assez bonne représentativité. Cela impose des choix innovants, des démarches dont nous n'avons pas trop l'habitude, c'est-à-dire du géo-marketing, de la publicité qui ne sont pas complètement de notre domaine.

M. CAFFIER.- Vous avez été aidés dans votre travail.

Mme FRECHIN.- Oui, nous avons travaillé avec des consultants, des agences qui nous ont aidés et bien orientés et avec un budget nécessaire. En effet, on ne fait pas une communication et une consultation auprès du grand public sans un peu d'argent, 0,37 € par foyer consulté, soit 0,4 % du budget annuel de l'Agence de l'Eau.

Peut-être est-ce anecdotique, mais il y a eu des retombées économiques locales, nous avons obtenu quinze marchés publics dans le grand Est. C'est toujours bon à prendre en matière d'emploi.

Nous avons dû établir, et cela a pu être critiqué, un questionnaire plus simpliste. Nous l'avons organisé en thèmes : rareté, santé, nature et pollution, suivi du thème gouvernance que nous n'avions pas intégré, mais qui s'est ajouté tout seul et qui a été conforme aux autres résultats. Le comité de bassin a publié un encart avec les résultats et remerciant les participants.

M. CAFFIER.- Voilà pour la présentation de l'Agence Rhin- Meuse.

Nous allons passer à une autre agence de l'eau, celle d'Adour-Garonne, avec Marie-Claire DOMONT.

Vous avez engagé beaucoup d'actions locales. Comment s'est passée votre campagne ? Comment l'avez-vous imaginée et menée ?

Mme DOMONT.- Elle est très similaire à ce qui a été réalisé et présenté depuis la première table ronde.

Il y avait l'exercice imposé des documents officiels dans les préfectures et sous-préfectures, avec uniquement dix dépôts d'avis, ce qui montre que cela a peu mobilisé les personnes.

Le questionnaire a été diffusé en très grand nombre, avec l'appui de partenaires relais. Nous retrouvons la démarche des autres agences de l'eau.

Quand nous avons envisagé la stratégie à mettre en oeuvre pour cette consultation, nous avons pensé que diffuser un questionnaire était une

bonne chose, mais qu'il n'y avait pas de bonne consultation sans espace de concertation entre tous les acteurs de l'eau.

Nous avons cherché quelle était la meilleure action à engager pour créer ces espaces de concertation. Avec l'appui de stagiaires et leurs professeurs sociologues, nous avons recueilli l'ensemble des dispositifs de consultation existant en France et dans les autres pays, Europe du Nord ou Québec. De cette analyse, il est ressorti que la formule des débats, sous forme de cercles d'échanges, était particulièrement intéressante. En effet, elle permettait de regrouper du grand public.

Nous avons choisi le grand public avec un autre public plus initié (les membres de nos commissions géographiques) pour débattre pendant deux heures, par petites tables de dix personnes, des questions importantes : de leur point de vue, quelles étaient les questions importantes relatives à l'eau ?

Nous avons confronté leur approche avec notre analyse de techniciens et ensuite leur avons proposé de placer ces questions importantes par ordre de priorité. Il est ressorti que, pour eux le plus important était la gouvernance (tout ce qui était lié à l'éducation, à l'information), la possibilité pour les citoyens de s'impliquer dans les décisions relatives à l'eau.

Il nous a paru très intéressant de fonctionner ainsi. Nous avons établi un petit questionnaire pour voir quel était le degré de satisfaction de l'ensemble des participants. En majorité, tous étaient très satisfaits d'avoir pu discuter pendant deux heures avec des acteurs différents. Parmi la centaine de participants répartis par table de dix, il y avait, à chaque table, un animateur et un rapporteur.

Nous nous sommes efforcés d'avoir une représentation des différentes tendances du grand public, mais aussi d'avoir en face des élus, des représentants de l'agriculture et des industriels.

M. CAFFIER.- Cela ne vous a pas empêché d'être critiqués de la part de certains milieux, du milieu agricole notamment.

Mme DOMONT.- Sur le questionnaire en particulier. Nous rejoignons ce qui a été dit dans la première table ronde, le fait que le questionnaire résulte d'un consensus au sein du Comité de bassin. Nous avons reçu le même genre de critiques que dans les autres bassins.

Pour revenir au déroulement des cercles d'échanges, la difficulté a consisté à faire venir le grand public. Nous ne pouvions pas nous permettre d'indemniser les participants pour leurs frais de déplacement, comme l'a fait la DIREN Midi-Pyrénées chez nous, pour les débats sur l'ours. Un budget était prévu pour les frais de déplacement.

Pour inciter les personnes à venir, nous avons informé dans la presse et avons demandé aux membres initiés de nos commissions géographiques de solliciter leurs voisins, leurs connaissances. La difficulté de l'exercice était d'avoir une réelle représentation du public. En nombre, il y a eu peu

de participants, mais nous avons plutôt recherché la qualité des débats et des échanges que la quantité. Tout le monde a été très satisfait de la qualité de l'écoute qui régnait autour de ces tables. Elle a permis à chacun de prendre conscience des préoccupations des agriculteurs ou des industriels.

M. CAFFIER.- Avez-vous eu des partenaires ? Lesquels ?

Mme DOMONT.- Une vingtaine de partenaires relais et essentiellement des associations de protection de la nature, mais aussi des chambres d'agriculture. Voilà qui explique la forte proportion d'agriculteurs ayant répondu au questionnaire. Il y a quelques collectivités également, mais en majorité des associations de protection de la nature ou de consommateurs.

M. CAFFIER.- Romain SUAUDAU, je vais vous donner la parole. Vous êtes du Réseau Eau de France Nature Environnement. Avez-vous une vue globale du travail des associations ? Que retenez-vous de ce qui a été réalisé ?

M. SUAUDEAU.- Pas de toutes les associations, mais de celles de protection de la nature et de l'environnement, France Nature Environnement étant la Fédération nationale.

Nous avons établi un bilan de toutes les associations qui se sont engagées. Quelques chiffres :

- Au plan national, 42 associations ont engagé des actions en faveur de la DCE, ce qui représente plus de 400 événements organisés, tout confondu : conférences, débats, formations, stands, sorties de terrain, visites de terrain.
- Un peu plus de 40 000 personnes ont été touchées.
- Il a été distribué environ 54 000 questionnaires au niveau national.

Voilà pour les chiffres.

Évidemment, les projets étaient très divers, tout dépendait de la stratégie voulue par l'agence et des propositions des associations qui étaient multiples. Il y a eu tout un foisonnement d'idées :

- Des expositions assez générales et complétées par quelques panneaux ciblant une approche locale : partir d'un événement local pour étendre le débat. Par exemple une visite de station d'épuration et qui continuait le soir ou le lendemain par une conférence/débat beaucoup plus générale avec le public.
- Des compagnies théâtrales, un relais dans les sites Internet, notamment celui de FNE qui a créé des pages spéciales DCE pour les associations, mais aussi pour l'ensemble des acteurs. Il était indiqué dans quel processus s'inscrivaient les objectifs de la DCE, donc un relais de tous les événements organisés.
- Des films documentaires faits avec l'aide de l'Agence.

- Un camion itinérant dans les Bouches du Rhône se déplaçait de semaine en semaine avec des expositions, des questionnaires.

Toute une multitude de projets assez innovants, nous en avons beaucoup parlé hier et aujourd'hui, proviennent du fait que les associations sont reconnues comme partenaires relais quasiment indispensables.

Par ailleurs, il faudra une reconnaissance un peu plus financière pour maintenir cette information chronique et mobiliser le citoyen. S'il y a une consultation en 2007 il y en aura ensuite tous les trois ans. Cela ne se fera pas du jour au lendemain. Pour s'impliquer dans cette problématique, une information continue sera nécessaire.

Pour ce faire, les associations devront disposer de moyens pour continuer à sensibiliser et anticiper les consultations par des formations, tant pour les salariés que pour les bénévoles, pour ensuite démultiplier les moyens d'actions au niveau local.

Pour terminer, les associations ont eu un rôle très important, celui d'accompagnement du questionnaire. Il a beaucoup été souligné par le public. Le questionnaire était complexe, les associations se sont donc fortement mobilisées pour expliquer les différents enjeux, comment remplir le questionnaire, donner les différentes clefs pour que le public puisse répondre et pour avoir plus de qualitatif que de quantitatif.

M. CAFFIER.- Vous avez dit qu'il fallait se rapprocher des territoires pour 2007. Est-ce pour associer les acteurs locaux, faire davantage de proximité ?

M. SUAUDEAU.- Certes, il y a eu une défaillance médiatique. La DCE crée l'événement, mais ce n'est pas suffisant pour mobiliser les personnes. Une accroche plus locale est nécessaire pour mieux toucher le citoyen dans sa vie de tous les jours.

En revanche, il faut arriver, à partir de cette accroche locale, à étendre le débat sur la DCE. Il doit être plus vaste et avec de grands enjeux. Pour la prochaine consultation sur le SDAGE, ce sera beaucoup plus concret mais plus difficile. Là aussi, on doit partir d'une accroche locale et il faudra peut-être arriver à faire comprendre aux citoyens comment le SDAGE est la réponse aux grands enjeux et aux problématiques locales. Pour autant, il ne faudra pas parler uniquement de ces dernières car ce n'est pas avec elles que l'on pourra conduire une politique de l'eau.

M. CAFFIER.- Arrivez-vous à mesurer ce qui fonctionne ou non dans ces actions et en faire profiter tout le monde ?

M. SUAUDEAU.- Ce n'est pas toujours facile. Certaines actions ont bien fonctionné à certains endroits et pas dans d'autres. C'est assez difficile. Par exemple, nous estimons à 54 000 le nombre de questionnaires diffusés par les associations. Nous ne connaissons pas les retours dans les agences par manque d'indicateurs ni par quels moyens les citoyens qui l'ont rempli ont obtenu le questionnaire. C'est assez de difficile à évaluer.

M. CAFFIER.- Je vais bientôt vous donner la parole, préparez vos questions.

Françoise VIBERT, quelques mots sur ce que nous venons d'entendre.

Mme VIBERT.- Il y a beaucoup d'expériences intéressantes. Nous relevons que certaines actions de communication fonctionnent très bien. On peut acheter de la publicité mais aussi s'arranger pour avoir du rédactionnel, faire parler par l'intermédiaire d'associations, d'actions qui peuvent donner lieu à des comptes-rendus ou à des reportages. Tout cela a assez bien fonctionné.

Par ailleurs, on revient aussi au mode de diffusion du questionnaire, c'est bien de dire que la consultation existe, qu'elle fonctionne, que les personnes sont au courant. Or, souvent elles ne savent comment faire pour répondre ne sachant pas où trouver le document. Il faut vraiment impliquer tout le monde. Il ne s'agit pas de dire qu'une action fonctionne, mais plutôt un ensemble d'actions. Voilà le point important.

M. CAFFIER.- Il faut, par exemple, l'implication d'une radio.

Mme VIBERT.- D'une association.

M. CAFFIER.- Nous l'avons vu, le rôle des associations est énorme. Elles se sont beaucoup impliquées. Comment mieux travailler avec elles, avec les agences ?

Mme FRECHIN.- Les associations sont le partenaire naturel des agences, depuis très longtemps nous travaillons avec elles. Chaque agence a organisé des journées de formation avec les associations. Nous avons créé un forum des associations, d'autres agences ont suivi. Il existe des contrats d'objectifs avec les associations, ils permettent d'en négocier un certain nombre. Il faut vraiment travailler en amont.

D'un autre côté, nous avons eu des partenariats. Quand les objectifs sont clairs, que l'on est d'accord et que chacun garde sa liberté, cela fonctionne très bien.

En revanche, il y a parfois des difficultés. Certaines associations n'ont pas admis de ne pas avoir été associées à la rédaction du questionnaire. Il existe un comité de bassin où les associations sont représentées et élues démocratiquement. Nous travaillons avec ses représentants, de toute manière, nous ne pourrions jamais mettre tout le monde d'accord.

Les commissions information du public sont vraiment des lieux formidables pour cette concertation en amont avec les usagers, les associations, les représentants des élus et pour essayer de travailler en petit comité. Je ne crois pas qu'il soit possible de travailler avec tout le monde. Sylvie LAINÉ a bien expliqué combien c'était difficile.

Nous n'avons pas beaucoup de temps, il fallait s'appuyer sur des représentants. Je pense qu'au sein de ces commissions, et pour autant que les associations connaissent bien leurs représentants dans les commissions, nous devons pouvoir très bien travailler avec elles.

M. CAFFIER.- Madame POPARD, pour les élus, puisque vous êtes Adjointe au Maire de Dijon, Conseillère générale, comment voyez-vous la prochaine consultation et ce travail en commun ?

Mme POPARD.- Il faut utiliser toutes les bonnes volontés. Le résultat de cette consultation n'est pas une réussite, en termes de retour. À l'époque, j'étais Présidente de la Commission Saône, j'ai participé à des réunions d'information sur ce questionnaire, elles réunissaient peu de monde.

Je reste persuadée que les élus locaux qui siègent dans les agences –il existe même une proposition pour en augmenter le nombre- sont là pour relayer, puisqu'ils votent et décident. En France, il existe beaucoup de syndicats d'eau et d'assainissement, il faut s'appuyer sur eux pour relayer cela, pas en le leur imposant, mais en leur demandant de jouer leur rôle. Certains élus sont présidents de commissions géographiques, membres des comités de bassin, ils ont une vraie responsabilité.

Je vous ai donné l'exemple de ce que nous avons fait. Nous avons pris ces dossiers à bras le corps. On parlait de station d'épuration, nous sommes en train de mettre aux normes européennes une station d'épuration dans l'agglomération. Cette station polluait depuis assez longtemps, les associations et la population le savaient. Quand sur le terrain les élus prennent en charge les dossiers, le message passe plus facilement.

Concernant la prochaine consultation. J'ai entendu mentionner octobre 2007, printemps 2008. Je ne sais ce que cela vous donner. Il ne vous a pas échappé qu'il y aura une série de consultations électorales... je ne sais pas... Je fais partie du comité de bassin Rhône-Méditerranée, bien entendu je serai à sa disposition pour lui donner un coup de main car le sujet m'intéresse et que nous avons une vraie responsabilité en tant que citoyens.

M. DUJARDIN.- Quand on traite de l'eau, en termes de communication journaliste, certains sujets fâchent. Il n'est pas évident de parler d'assainissement, de projet de captage. Le fait de dire que l'on risque de prendre de l'eau dans un territoire pour en alimenter d'autres est mal perçu par certains. Le message est difficile à faire passer.

Pour les élus, communiquer autour de l'eau, même dans un journal municipal, un journal communautaire, n'est pas toujours évident. Certains sujets ne font pas l'unanimité d'une chapelle à l'autre.

Mme POPARD.- En politique, il faut du courage. Je fais partie de cette génération d'élus qui pensent qu'il faut dire les choses aux citoyens, ils peuvent comprendre, même le coût. Pour la station d'épuration de Dijon, ce sont 53 M€. Quand vous expliquez aux citoyens que pour l'avenir de leurs enfants et de l'environnement, ils paieront un peu plus, ils le comprennent très bien. Pour les impôts, pour le service public, c'est pareil.

M. CAFFIER.- Ces messages sont plus faciles à faire passer aujourd'hui puisque tous les citoyens sont mieux sensibilisés à ces questions d'environnement.

Dans votre agglomération, sentez-vous que les personnes sont prêtes à faire des efforts, à observer la situation et les problèmes qui se présentent différemment ?

Mme POPARD.- Je ne suis majoritaire à la ville de Dijon et à la Communauté d'agglomérations que depuis 2001. Or, voilà trente ans que les citoyens réclament la mise aux normes des stations d'épuration. Je signale que l'État français payait une pénalité pour toutes ces stations qui n'étaient pas aux normes.

Il faut du courage. La situation ne peut pas rester en l'état. Tout naturellement j'ai pris les dossiers en charge pour les résoudre. Le fait d'augmenter le prix de l'eau n'est pas populaire. Il faut expliquer le pourquoi de l'augmentation, mais ce n'est pas évident.

Pour en revenir au sujet qui nous intéresse, les élus ont besoin des Agences de l'eau. Je ne sais si elles pourront les aider encore longtemps compte tenu des financements qu'elles vont recevoir. Cependant, elles nous ont beaucoup aidé y compris pour les suppressions des branchements en plomb. Leur donner le coup de main dont elles ont besoin aujourd'hui pour passer le message sur l'eau est un juste retour. Cela permet également de sensibiliser les citoyens, c'est un vrai devoir. C'est cela le courage politique.

M. DUJARDIN.- En tout cas j'admire. C'est bien, mais cela ne se fait pas partout. Certes, c'est dommage, mais ce qui se fait à Dijon n'est peut-être pas possible partout, hélas.

➤ **QUESTIONS :**

M. DIETMAN (Président de la commission communication du bassin Rhin Meuse).- Je suis élu, maire d'une commune d'Alsace. Je voulais dire, d'Aarhus, bravo ! Je suis d'accord avec M. ROUSSEAU, il faut rester dans l'esprit d'Aarhus, aller vers les personnes et ne pas se replier derrière la lisière de la forêt ni se retrancher derrière les sondages. L'expérience qui vient d'être menée est très intéressante.

Par ailleurs, l'expression libre est indispensable. Il faut demander aux personnes de s'exprimer librement sur du papier, qu'elles fassent connaître leurs remarques. C'est beaucoup de travail, mais cela permet d'obtenir beaucoup d'indices.

Bravo pour les associations ! Pourquoi ?

D'une part, même si nous voulons nous adresser aux foyers de manière individualisée, en envoyant des courriers, il ne faut pas oublier que ces enveloppes ne portent pas d'adresse. Précisément, en envoyant ce type d'enveloppe, les personnes sensibles à l'environnement ne les reçoivent pas car ils ont un système « stop à la publicité ».

C'est grâce aux associations branchées environnement que l'on rattrape ce public. Techniquement, c'est très intéressant.

D'autre part, il faudra sortir de notre cadre. Des questions portaient sur la rivière. Certains ont répondu disant qu'ils ne connaissaient pas la rivière à côté de chez eux. En revanche, celle de leurs vacances, ils la connaissaient car ils y avaient pataugé.

Ne serait-il pas intéressant d'envisager la suite de la consultation en l'ouvrant à des lieux de vacances où les personnes sont en contact avec l'eau, elles répondraient plus sûrement. Peut-être faudrait-il explorer cette piste.

Entre l'automne et l'hiver 2007/2008, avec les élections, les municipales, l'eau ne sera sans doute pas le contact quotidien de toutes les personnes que nous interrogerons.

Je pense que la solution a été donnée par Mlle Stella SIRVIN. Elle a dit qu'il fallait arriver à une communication passionnant les personnes. Elle a raison, il faut communiquer en permanence sur ce sujet. Ce n'est pas tellement compliqué.

Il faut arriver à passionner les personnes sur l'eau, ce qui n'est pas facile. En tant qu'élus, nous avons beaucoup d'autres sujets que l'eau à régler, la vie politique est difficile. Nous pensons à l'eau à trois occasions : quand il n'y en a pas car cela pose problème, quand elle est de mauvaise qualité, problème également ou quand il y a trop, lors des inondations.

Quand nous ne sommes pas dans ces trois cas de figure, nous sommes heureux de ne pas avoir à penser à l'eau. C'est donc en ce sens que le travail réalisé au travers des différents comités, des associations est particulièrement présent. Nous oublions que nous tous sommes constitués de 70 % d'eau, notre existence quotidienne devrait nous rappeler l'eau.

Avec cette directive-cadre, on est complètement sorti du cadre institutionnel où chacun était à sa place : l'agence avec les techniciens, les élus avec les problèmes généraux, les associations qui travaillent avec leurs petits oiseaux. Là, nous avons essayé de faire un *melting pot* particulièrement fructueux, si nous y allons, il n'y a aucune raison que cela ne fonctionne pas. Je suis très optimiste pour la suite.

M. CAFFIER.- Merci de votre témoignage, pas de précisions complémentaires après celles de Stella SIRVIN qui a si bien expliqué le besoin de passion que vous avez également exprimé à l'instant ?

M. BOURY (Agence de l'Eau Loire-Bretagne, représentant l'UNAP Centre au Comité).- Je voudrais rebondir sur la remarque d'un élu d'Alsace. Nos associations sont représentées au Comité de bassin Loire-Bretagne, nous avons établi un partenariat au sujet de la consultation.

Comment intéresser un public qui fréquente nos établissements d'une manière ponctuelle par rapport à un territoire qui, lui, est en vie continue ?

Nous allons prochainement avoir des séances de travail sur ce sujet. J'espère que nous arriverons à trouver des solutions pour intéresser le public et être un relais partenaire avec d'autres associations.

M. CAFFIER.- Voilà une idée lancée. Vous intéresse-t-elle ?

Mme POPARD.- Je n'ai pas d'avis sur la question. Plus nous serons, mieux ce sera. Chez nous, nous avons une base nautique, un lac artificiel qui vient d'avoir le drapeau bleu dont nous sommes très fiers.

Je suis une élue de terrain et pense qu'à présent les élus s'occupent de l'eau pas seulement lorsqu'elle pose problème. C'est ce qu'ils essaient de faire, ils s'en occupent du début jusqu'à la fin pour éviter tous ces problèmes : avoir de l'eau lorsqu'il en manque, ne pas avoir d'inondations. C'est un gros travail, mais il fait partie de nos responsabilités.

Ce sujet intéresse nos citoyens. Voilà qui explique le succès de notre consultation. À chaque étape d'amélioration (suppressions des branchements en plomb, régénération d'une nappe polluée), nous avons associé la population. Nous l'avons invitée, fait visiter les chantiers, il y a toujours des personnes qui viennent. C'est le meilleur moyen de capter leur attention, de leur parler de la consultation. Je ne sais pas quand nous disposerons de documents, mais je m'engage à le faire à mon petit niveau.

M. SICARD (Association des Maires de Charente).- Je suis d'accord avec les propos de Mme POPARD quant au relais que peuvent représenter les élus pour la diffusion des questionnaires.

Je ne sais pas si c'est le meilleur relais, en tout cas il est incontournable. Il comprend les élus, les représentants des EPTB (Établissements publics Territoriaux de Bassin.), l'assainissement, les syndicats d'eau, les syndicats de rivière ainsi que les assemblées consulaires d'un département, notamment les Chambres des métiers, de l'agriculture et du commerce.

Tout le monde utilise de l'eau. L'eau est un métier qui s'apprend. Il ne faut pas s'en occuper seulement lorsqu'elle pose problème, mais en permanence. Les problèmes ne se résolvent pas à chaud, sinon des passions se créent sans pour autant les résoudre.

Tout cela s'ajoute au monde associatif qui a fort bien effectué son travail. Ce n'est pas forcément une réussite, il faut être beaucoup plus motivé et que plus de partenaires s'expriment sur le devenir de l'eau.

M. CAFFIER.- D'autres questions ?

Mme DEVANCET (Académie de l'Eau).- Je reprends la parole, excusez-moi.

Il semble que l'inquiétude porte sur l'implication du public. Or, en psychologie sociale, nous avons développé un modèle d'implication du public qui fonctionne parfaitement bien. Ce modèle fonctionne à partir de trois variables :

- Les valeurs : quand on interroge les Français, vous aurez noté que cette valeur de l'eau est importante.
- La proximité : les élus viennent de dire qu'il faut intéresser les personnes aux eaux de proximité.
- La capacité à agir, c'est la plus importante : vous allez perdre l'intérêt suscité par cette démarche si elle n'est pas suivie de la démonstration de cette capacité.

Voilà l'information que je tenais à vous apporter.

M. CAFFIER.- C'est ce qu'exprimait Christelle GRAT, les personnes ne sont pas certaines que cela serve à quelque chose. Comment les rassurer ?

Mme POPARD.- Concernant les deux premiers points, je suis d'accord, mais pas du tout sur le troisième, la capacité à agir. Peut-être n'ai-je pas bien compris, mais cette consultation va nous permettre d'arriver à un bon état écologique. Il faut laisser le temps d'agir. Nous serons jugés sur nos actes.

M. CAFFIER.- Vous voulez dire que ceux qui répondent aux questionnaires ont peut-être des doutes. Est-ce cela ?

Mme DEVANCET (Académie de l'Eau).- A l'avenir, l'implication de la population va dépendre des actions qu'elle pourra mener en lien avec l'eau. Voilà ce que je veux dire.

INTERVENANT (Maire de...?).- Le public consulté sur ses lieux de vacances a parfois à répondre à trois, quatre questionnaires disposés dans sa chambre. Un phénomène de lassitude s'installe. Ils veulent savoir ce qui est bien, mauvais ou pourrait être corrigé dans le territoire d'accueil.

Il existe beaucoup de consultations, mais elles se perdent dans la masse. Il s'en dégage donc un ressentiment. De toute manière, elles ne serviront à rien. À cette occasion, les élus doivent démontrer l'utilité de leur rôle. La communication au grand public est mauvaise. Les remarques sont du type : « cela ne servira à rien, donc à mettre à la poubelle. »

Mme POPARD.- Excusez-moi, j'ai proposé mes services, cette consultation ne part pas des élus, l'État nous l'impose. En tant que représentante des élus, je veux bien aider les agences de l'eau à passer le message. Ne nous faites pas un procès d'intention alors que nous essayons d'apporter notre aide, à notre modeste niveau, et que le ministère impose aux agences de le faire.

Il ne faut pas retourner la situation. Je crois sincèrement que lorsque les élus locaux sont sur le terrain, ont un contact avec la population, ils apportent des idées et nous en tenons compte. Dans ma ville nous mettons en place des conseils de quartiers et la démocratie participative, cela démarre bien.

Je crois à cette consultation, même si beaucoup d'énergie et d'argent sont dépensés par les agences, on aurait pu procéder autrement. Cependant, je suis persuadée qu'il faut que les citoyens s'emparent de ce sujet.

M. SIMONNET (Journaliste).- Une remarque concernant le calendrier. Comme cela va « cogner » avec les élections municipales, il faudra que les élus locaux veillent aux comptes de campagne. Cela risque de poser problème à certains qui s'impliqueront peut-être trop et se trouveront exposés médiatiquement dans la presse locale.

Une question à Mme VIBERT de l'Institut MOS. On dit qu'Internet est le principal vecteur de proximité. Comment expliquez-vous le relatif échec ou fiasco du retour des questionnaires diffusés sur Internet ?

Mme VIBERT.- Internet est un média de proximité mais il n'est peut-être pas assez répandu pour ce genre d'actions. Toutefois, il y a eu de gros progrès, par exemple pour les déclarations de revenus, nous relevons une montée en puissance. Même dans notre sondage, nous notons que beaucoup de personnes trouvent qu'Internet est un bon vecteur.

M. CAFFIER.- Pourquoi dans ce cas cela n'a-t-il pas fonctionné ?

Mme VIBERT.- Il y a eu beaucoup de réponses.

M. SIMONNET.- Je n'ai pas les chiffres exacts en mémoire, mais il y a eu 280 000 retours et 18 000 sur Internet. C'était lamentable.

Mme VIBERT.- Cela dépend des autres modes de diffusion mis en parallèle. Il était peut-être plus facile et naturel de remplir un questionnaire reçu dans la boîte aux lettres.

M. CAFFIER.- Adour-Garonne, 27 000 retours au total, dont 6 000 par Internet, soit environ un quart.

Mme FRECHIN.- Chez nous, il y en a eu très peu par Internet. Ceux qui ont utilisé Internet étaient plutôt des techniciens. Internet n'est pas encore le média de proximité. Des personnes nous ont carrément dit : « Internet, pas question, nous voulons du papier. » Le papier a encore de beaux jours.

M. CAFFIER.- Une interruption pour saluer Madame POPARD avant son départ et la remercier pour son engagement et sa présence.

(Applaudissements.)

M. CAFFIER.- D'autres questions ou interventions ?

Mme DUTRILLOT (?) (SOS Loire Vivante).- Tout à l'heure nous parlions des préfetures, nous savons que cela a été un échec, les personnes n'étant pas habituées à ce lieu. Ce dernier est très important et a une relation avec la personne qui aide. Il a été question des Ambassadeurs Bleus, là, il y a mobilisation et incitation. On parle peu d'incitation, je voudrais insister sur ce point.

Le rôle des associations pourrait être beaucoup plus important dans une délocalisation. Je reviens aux élus, il faudrait essayer de relier, sur un

mode incitatif, certains actes quotidiens, dans les mairies, par exemple, qui sont plus proches pour le citoyen que la préfecture. Il serait bon également de rapprocher certains actes de la vie courante avec cette information continue ou ce processus de consultation sur un temps réduit.

Il existe une confusion entre démocratie participative et démocratie représentative. La démocratie participative est très à la mode. Ce sont deux façons différentes de consulter et de mobiliser le public pour qu'il s'exprime. La démocratie participative est plutôt du domaine des groupes d'intérêt et des *lobbying*.

Rentrer dans un univers télévisuel est une intrusion très forte dans la sphère privée. Si nous voulons conduire tout le monde à choisir le mode de démocratie représentative, et pas seulement les personnes intéressées et les acteurs de l'eau à participer au débat public, nous entrons plutôt dans le mode du vote. À l'international, dans certains pays, il y a une obligation de vote.

M. REGNEAUD (Loire-Bretagne, Président de la Commission information communication).- Vous avez beaucoup parlé des élus. Mme POPARD étant partie, il faut bien que quelqu'un prenne le relais. La démocratie représentative et la démocratie participative ne représentent pas la même chose. Dans ce pays, il faut se mettre d'accord sur le sens à donner à chacune d'elles et sur les missions de chacun.

Je rejoins Mme POPARD, cela consiste à donner la parole non pas aux élus des citoyens, mais aux citoyens qui délèguent leur souveraineté à des élus.

Un deuxième élément concerne les élus. Je suis d'accord pour dire que nos concitoyens ont plus l'habitude de se rendre dans une mairie qu'à la sous-préfecture ou à la préfecture. Les personnes qui veulent entrer en relation avec la préfecture ou la sous-préfecture se rendent à la mairie et bien souvent cela s'arrête là. Le maire assure le relais, c'est un lieu de proximité.

Les maires, c'est un réseau, on ne le sait pas assez. Le maire tout seul, oui, il travaille dans sa collectivité. Pour des sujets d'importance et d'intérêt général comme ceux-là, ils sont aussi dans un réseau, c'est le propre de leur association départementale. Toutefois, cette dernière a besoin également d'être animée et réanimée par le national.

Je suis de ceux qui ont suggéré, au titre de nos travaux en Bretagne, que l'on s'adresse à l'Association des Maires de France lors du prochain congrès à la Porte de Versailles. Il faut mettre ce sujet au cœur des débats. Il existe des moyens pour le faire, 6 000 maires seront présents. Ils se parlent beaucoup, je sais bien qu'ils ne sont pas les mêmes quand ils sortent et quand ils rentrent.

Le maire tout seul, oui, vous pouvez compter sur lui, mais dans le réseau des maires et de l'association nationale, il peut encore apporter davantage, j'en ai la conviction.

M. CAFFIER.- En principe, nous avons un intervenant pour l'Association des Maires cet après-midi, M. JOURDAIN, Maire de Château Thierry. Nous lui poserons la question.

Intervenante.- Pourquoi les résultats de la consultation n'ont-ils pas été pris en compte dans le débat sur le projet de loi sur l'eau ?

M. CAFFIER.- Qui veut répondre ?

M. TRUCHEAU.- Je n'ai pas individualisé la personne qui a posé la question. À vrai dire, c'est un peu un procès d'intention.

Je suis ici avec une double casquette, je préside le Conseil d'Administration de l'Agence de l'Eau en Bretagne et je suis actuellement le projet de loi sur l'eau à la Direction de l'Eau auprès de Pascal BERTEAUD.

Je ne veux pas dire que le projet de loi s'inspire ou reprend totalement le résultat de la consultation nationale. Il faut savoir, et cela a été dit à la première table ronde, qu'en 2003 il y a eu un débat national sur l'eau, organisé pour essayer d'apporter un « peu d'eau » au moulin du projet de loi sur l'eau.

Certaines propositions ont été reprises et des éléments, discutés au cours de ce débat national, ont été repris dans le projet de loi du Gouvernement. Ce projet vit sa vie parlementaire, c'est aux parlementaires qu'il faut poser la question.

Le projet de loi sur l'eau n'a pas toujours eu une image grand public. J'ai coutume de dire qu'il est une boîte à outils pour respecter les objectifs de la directive-cadre. Il a un donc un fort contenu technique qui ne répond pas directement à l'attente des populations.

Lors du débat ou consultation nationale en 2003, beaucoup a été dit, notamment sur la transparence des services d'eau, l'assainissement, la tarification de l'eau. Il a inspiré certaines décisions (ou pas de décisions) dans le cadre du projet de loi sur l'eau.

Il ne faut pas être naïf. Penser que, à partir d'une consultation grand public, on va faire émerger un projet de loi sur l'eau n'est ni très réaliste ni pratique. En revanche, certaines idées émergeant d'un tel projet - notamment lorsqu'il est question du fonctionnement des services d'eau, de l'assainissement, de la tarification- se retrouvent dans des dispositions législatives et ressortent de ce qui a été dit en 2003 ou 2005.

M. CAFFIER.- Merci de cette réponse.

M. THOMAS (Wallonie).- Je voulais rebondir sur ce qui a été dit concernant Internet. Chez nous 70 % des réponses sont obtenues par Internet. Nous avons une adresse spécifique pour l'enquête publique : eau.wallonie.be. Le site offre beaucoup de possibilités. Quand je vais voir les sites des agences de l'eau, ils me semblent toujours un peu touffus. Pour trouver le questionnaire, il faut le chercher, alors que notre site est

dédié uniquement à cette enquête publique. C'est peut-être un élément d'explication.

Florence GENESTIER (Association Seine Vivante).- Je voudrais revenir sur ce qu'a dit la sociologue qui a évoqué le paramètre « capacité à agir ». Cette incitation du public à s'exprimer est ce que nous souhaitons. Chacun a une expérience par rapport à l'eau.

Il est bien évident que ce défi de 2015 ne pourra être relevé que par l'action et la participation active de chacun. Il est totalement contradictoire de dire que la capacité à agir est mise de côté. C'est un pivot de cette consultation. Nous voulons des personnes actives. Nous voyons fleurir des tables rondes partout, chacun peut installer chez-soi des récupérateurs d'eau de pluie, faire des économies d'eau. Il faut le faire passer. Si nous voulons simplement extraire une opinion ancrée sur rien du tout, nous sommes encore à la case départ.

M. CAFFIER.- Il y a d'autres moyens de le faire passer qu'à travers la consultation.

M. ROUSSEAU.- Il y a les idées sur les orientations dont nous avons débattu. Maintenant, quels sont les acteurs les plus organisés et aptes à agir ? C'est le comité de bassin, l'agence de l'eau, et cela renvoie aux moyens financiers, donc au neuvième programme en cours d'élaboration qui va porter sur 2007 et qui arrivera à 2012, soit très peu de temps avant 2015.

Qu'y a-t-il dans ces programmes d'actions, indépendamment de la révision du SDAGE, qui pourrait nous permettre d'obtenir des résultats ? Quels sont les financements correspondants ? Toute la question repose sur cela.

Avons-nous les moyens financiers ? Quel est le niveau de ces différents programmes ? Étant administrateur de Loire-Bretagne et parlant devant mon président de Conseil d'Administration, je vais veiller à ce que je dis. Toutefois, j'ai quelques idées sur la question. Il me semble que nous ne sommes pas à la hauteur de ce qu'il faudrait faire, mais qui l'est pour accepter de payer plus ?

Une fois que cette idée sera trouvée, que faudra-t-il faire par rapport aux trois points majeurs que sont les pollutions diffuses par les nitrates, les produits phytos et les modifications morphologiques des cours d'eau bien identifiées par les états des lieux ? Ce n'est pas facile, je le reconnais.

Intervenant (Syndicat Marne Vive).- Je voudrais revenir sur ce qui a été dit concernant notre site Internet. Dans nos boîtes personnelles, nous recevons beaucoup de publicités. Le « *tou tou you tou.fr* » a obtenu un franc succès. Tout le monde savait à quoi cela faisait référence.

Ce type de publicité se décline en deux axes. Le premier avec une première information mystère : venez consulter tel site Internet, mais avec une adresse spécifique. Ensuite, une deuxième phase où l'on attaque

véritablement la consultation. Une réflexion importante doit être menée quant à cette incitation à la consultation.

Tout à l'heure l'intervenant parlait de campagne choc, cela me paraît essentiel et d'autant plus vrai pour notre génération. Stella SIRVEN et son partenaire seront d'accord avec moi, nous sommes de la génération Internet, c'est notre outil et nous travaillons avec lui. C'est l'outil actuel.

Mlle SIRVEN.- Nous avons presque tous une adresse mail. Le problème est que nous recevons tellement de messages publicitaires que la plupart du temps nous les jetons. Il est vrai que les publicités comme « *tou, tou you tou* » ou celles de la sécurité routière nous marquent. Nous en parlions tous au collège.

M. CAFFIER.- Pour toi, il faut mieux travailler pour la prochaine consultation via Internet.

Mlle SIRVEN.- Il faut envisager des actions comme celles du poisson et de la cigogne, qui s'adressent à tout le monde.

M. CAFFIER.- Un mot sur la même problématique de communication, puisque nous disions que les Ambassadeurs allaient vers les personnes. Peuvent-ils travailler sur Internet ?

Mme GRAT.- Pour certaines personnes, Internet n'a pas été accessible. Pour la Martinique, 15 % ont répondu sur Internet, ce qui est peu. Peut-être les personnes vont-elles vers d'autres adresses. Je n'ai pas vraiment d'avis sur la question d'Internet.

Intervenante.- Il a été question de « *tou, tou you tou* », 80 M€ ont été dépensés en quelques mois. Gardons raison sur les outils de communication.

Intervenant (UFC Que choisir Île-de-France).- Pourquoi n'y a-t-il pas une totale transparence dans les résultats ? Nous n'avons que des résultats digérés, peut-être aurions-nous droit à des résultats bruts. S'il est demandé aux personnes de participer, elles ont droit à la transparence, sinon elles ont l'impression que leur expression a été transformée.

Je suis dans le bassin Seine-Normandie, j'ai regardé le questionnaire, je n'y ai pas répondu car deux ou trois questions ne me plaisaient pas. J'avais le sentiment d'une légère manipulation, parfois la manière de formuler une question génère une réponse.

À « Que Choisir », nous avons préparé notre propre questionnaire avec des moyens plus limités. Dans le bassin Seine-Normandie, je ne sais ce qu'il en a été dans les autres régions, certaines questions portaient sur les consommateurs, le mot figurait plusieurs fois dans la question. Or, dans les analyses, je ne vois rien du tout ayant trait à ces questions. Je suis très frustré et heureux de n'y avoir pas répondu.

Mme FRECHIN.- Je ne sais pas pour Seine Normandie, mais concernant la transparence des résultats, nous ne pouvons pas laisser dire qu'il n'y en a pas eu. Il me semble que tous les bassins ont communiqué largement

les résultats, les ont présentés dans les comités de bassin, les ont mis en ligne sur Internet. Il y a eu une complète transparence.

Vous montrez le dépliant, je suppose que mon collègue de Seine-Normandie pourra vous le dire, nous avons mis en ligne toutes les données et avons dit que nous communiquerions les résultats détaillés à toute personne qui en ferait la demande. Il y a donc eu une complète transparence sur les résultats.

M. CAFFIER.- Apparemment les résultats pour Seine-Normandie sont en ligne, avec brochure, comme pour tous les bassins. Tous les résultats sont consultables sur Internet.

Intervenante (Lyonnaise des Eaux)- Une remarque très rapide. Nous avons tous dit que nous étions devant un objectif très mobilisateur et passionnant, celui de continuer la sensibilisation du grand public pour tous les enjeux liés à l'eau. Face à un tel défi, il faut que toutes les forces soient rassemblées pour y arriver. Je suis surprise que les acteurs privés, les entreprises délégataires du service public de l'eau n'y soient pas associés.

Nous sommes partie prenante dans tout cela et serions fort heureux d'être associés à cette mobilisation. Nous sommes à votre disposition.

M. CAFFIER.- Nous lancerons le débat dans l'après-midi, dans la partie consacrée à la consultation 2007.

Intervenante (Office départemental de l'Eau de la Martinique).- En Martinique, nous avons un site Internet spécifiquement dédié à la consultation. Il n'y a pas eu beaucoup de résultats. Il faut vraiment identifier les différentes générations, certaines évoluent avec Internet, pour elles c'est une évolution. D'autres ne sont pas à l'ère d'Internet et utilisent d'autres moyens.

L'outil de proximité avec les Ambassadeurs Bleus a particulièrement bien fonctionné en Martinique parce que nous étions présents sur tous les grands sites pour inciter. Les personnes ne sont pas toujours motivées pour remplir les questionnaires, notamment lorsqu'ils dépassent la dizaine de questions.

L'avantage avec les Ambassadeurs Bleus est qu'outre l'information il y avait l'incitation à remplir le questionnaire dont il serait tenu compte. Ce dernier point est essentiel, perdre cinq minutes pour remplir un questionnaire entraînera-t-il des résultats concrets ?

En Martinique, la Société Martiniquaise des Eau a été très impliquée, elle avait des questionnaires chez elle. Les personnes allant payer leur facture d'eau ont trouvé naturel de remplir le questionnaire.

M. CAFFIER.- Cet après-midi, nous répondrons aux questions posées et écouterons les interventions de nos amis européens qui nous parleront de ce qui se passe chez eux..

La séance, suspendue à 12 h 40, est reprise à 14 h 45.