

Service du soutien au réseau
Sous-direction de la communication, programmation et veille économique
Bureau de la veille économique et des prix

Le secteur de la distribution d'eau en France : évolution des plaintes de consommateurs et des prix jusqu'en 2012

Auteurs : Hugo HANNE¹

La distribution d'eau est un poste relativement faible mais non négligeable de la consommation des ménages français (0,3% de la consommation effective des ménages en 2011), dont il est une des « dépenses contraintes » ou « pré-engagées » au sens de l'Insee.

Les plaintes de consommateurs concernant ce secteur économique sont également relativement faibles au regard de l'ensemble des plaintes (0,3% de l'ensemble des plaintes sur la période 2008-2012) mais sont homogènes avec la part des dépenses de consommation qu'occupe ce poste dans la consommation totale des ménages.

Ces plaintes concernent surtout l'information sur les prix et le paiement de la facture, et de plus en plus l'exécution du contrat et les informations contractuelles.

Dans ce contexte, on note sur la période 1991-2012 un fort écart inflationniste entre les prix à la consommation de la distribution d'eau et l'indice des prix à la consommation global (2,7 points par an en moyenne), ce qui dans le contexte sectoriel récent (mise à niveau du réseau) est dû essentiellement à la hausse des coûts rencontrés par les gestionnaires de réseau d'eau en raison de forts investissements et à celle des redevances et taxes répercutées dans le prix final de l'eau. Toutefois ces investissements étant progressivement amortis, on note que sur une période plus courte et plus récente (2000-2012), l'écart est seulement de 0,7 point en moyenne.

Il apparaît en revanche que sur la très courte période 2008-2012, aucun lien significatif de corrélation entre évolution des plaintes et évolution des prix relatifs à la distribution d'eau ne peut être démontré.

¹ Chef du bureau de la veille économique et des prix (1B), DGCCRF

Les dépenses de consommation des ménages relatives à la distribution d'eau se montaient en 2011 à 4,425 milliards d'euros courants, **soit 0,3% de la consommation effective des ménages** égale à 1 471,924 milliards d'euros courants. Elles ont atteint ce niveau relatif depuis 1992, puisque de 1970 à 1991, elles ne représentaient en moyenne annuelle que 0,2% du budget des ménages, et de 1959 à 1969 que 0,1% de leur budget.

Ces dépenses sont loin d'être négligeables pour le budget des ménages car elles sont « **contraintes** » ou « **pré-engagées** » au sens de l'Insee, c'est-à-dire qu'elles font l'objet d'un contrat annuel et sont répétées chaque mois sans grand pouvoir du consommateur pour agir sur l'évolution de leurs prix et/ou pour résilier le contrat au cours de l'année d'exécution.

1. Les réclamations de consommateurs relatives à la distribution d'eau concernent en grande partie l'information sur les prix et le paiement des factures

1.1. le nombre de plaintes de consommateurs relatives à la distribution d'eau diminue entre 2008 et 2012 mais demeure stable relativement à l'ensemble des secteurs

A partir du baromètre des réclamations, qui est la base de données de la DGCCRF des enregistrements de plaintes des consommateurs réalisés par ses agents en région et en département ainsi qu'au numéro de téléphone 39 39 info consommateurs, on a extrait les plaintes ne concernant que le secteur de la distribution d'eau sur les cinq dernières années (2008, 2009, 2010, 2011 et 2012).

Le nombre des plaintes de consommateurs relatives à la distribution d'eau est faible relativement à l'ensemble des secteurs. En effet, celles-ci ne représentent chaque année que 0,3% de l'ensemble des plaintes de consommateurs tous secteurs confondus, sur la période 2008-2012.

Le nombre des plaintes était de 356 concernant le secteur de l'eau (sur un total de 130 239 plaintes de consommateurs) en 2008, puis a continûment régressé jusqu'en 2012 avec 254 plaintes (sur un total de 81 805 plaintes de consommateurs).

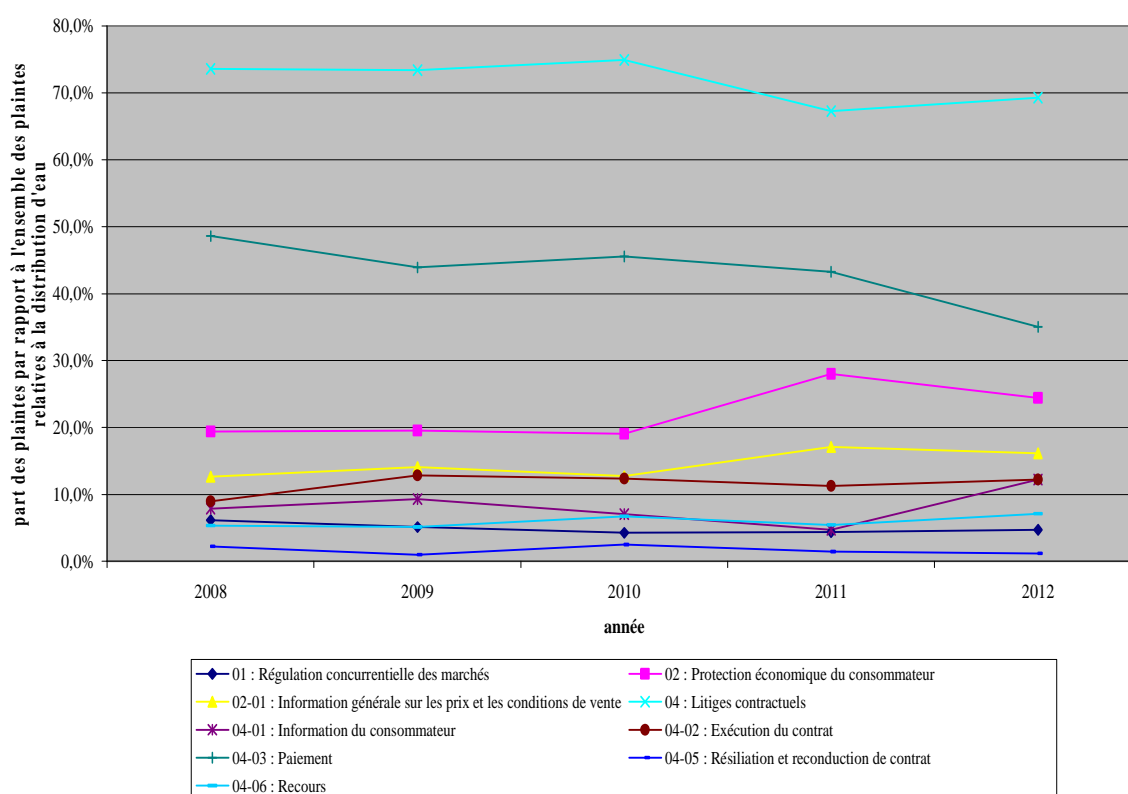
Evolution du nombre de plaintes de 2008 à 2012 (ensemble des secteurs et distribution d'eau)

	2008	2009	2010	2011	2012
Ensemble des plaintes de consommateurs	130 239	103 445	85 702	84 135	81 805
Plaintes de consommateurs relatives à la distribution d'eau	356	312	283	275	254

Source : Baromètre des réclamations, DGCCRF, avril 2013

1.2. Les plaintes de consommateurs relatives à la distribution d'eau concernent essentiellement la protection du consommateur (information sur les prix) et les contrats (paiement, exécution du contrat, information du consommateur, etc.)

évolution des plaintes de consommateurs relatives à la distribution d'eau par pratiques



De 2008 à 2012, les plaintes de consommateurs enregistrées par la DGCCRF concernant la distribution d'eau et des pratiques touchant la régulation concurrentielle des marchés ont décliné, leur part passant de 6,2% à 4,7%.

Sur la même période, la part des plaintes de consommateurs pour des pratiques relevant de la protection des consommateurs est passée de 19,4% à 24,4% - soit une augmentation de 5 points - avec un pic en 2011 à 28,0%. C'est principalement l'information sur les prix et les conditions de vente qui est mise en cause par les consommateurs, la part des dénonciations de cette pratique étant passée de 12,6% à 16,1% entre 2008 et 2012.

Les plaintes concernant la sécurité des produits sont trop peu nombreuses pour avoir été incluses dans cette étude.

Par contre, les plaintes concernant le secteur de l'eau et relevant de litiges contractuels demeurent largement majoritaires entre 2008 et 2012, leur part déclinant néanmoins sur la période de 73,6% à 69,3 %.

La part des plaintes de consommateurs concernant le paiement est passée de 48,6% à 43,3% entre 2008 et 2011, et ne représente plus que 35,0% en 2012, soit une diminution de 13,6 points entre 2008 et 2012.

Celle qui relève de l'exécution du contrat est passée de 9,0% à 12,2% sur la période, soit une augmentation de 3,2 points.

En parallèle, celle qui concerne l'information du consommateur a bondi de 7,9% à 12,2% entre 2008 et 2012, soit une hausse de 4,3 points.

Dans ce contexte, les enquêtes lancées par la DGCCRF ces dernières années ont permis de faire corriger les contrats de fourniture d'eau non conformes, ce qui a probablement eu pour effet de faire décroître les plaintes de consommateurs relevant de litiges contractuels.

Evolution des parts des plaintes de consommateurs relatives à la distribution d'eau par pratiques

	2008	2009	2010	2011	2012
01 : Régulation concurrentielle des marchés	6,2%	5,1%	4,2%	4,4%	4,7%
02 : Protection économique du consommateur	19,4%	19,6%	19,1%	28,0%	24,4%
02-01 : Information générale sur les prix et les conditions de vente	12,6%	14,1%	12,7%	17,1%	16,1%
04 : Litiges contractuels	73,6%	73,4%	74,9%	67,3%	69,3%
04-01 : Information du consommateur	7,9%	9,3%	7,1%	4,7%	12,2%
04-02 : Exécution du contrat	9,0%	12,8%	12,4%	11,3%	12,2%
04-03 : Paiement	48,6%	43,9%	45,6%	43,3%	35,0%
04-05 : Résiliation et reconduction de contrat	2,2%	1,0%	2,5%	1,5%	1,2%
04-06 : Recours	5,3%	5,1%	6,7%	5,5%	7,1%

Source : Baromètre des réclamations, DGCCRF, avril 2013

2. Le service de la distribution d'eau est plus inflationniste que la moyenne des biens et services sur la période 1991-2012 mais l'écart s'est sensiblement réduit depuis 2000

Sur la longue période (1991-2012), la variation annuelle moyenne des prix de la distribution d'eau est égale à 4,5% contre seulement 1,7% d'inflation annuelle moyenne pour l'ensemble des biens et services. L'écart annuel moyen d'inflation est ainsi de 2,7%.

Cumulé sur les 22 années, l'écart d'inflation de la distribution d'eau par rapport à celle de l'ensemble des biens et services est d'environ 60 points de pourcentage.

Ce constat aurait pu être la conséquence d'une situation peu concurrentielle et du manque de choix, auquel est confronté le consommateur. Dès lors, cela signifierait que les entreprises de distribution d'eau ont fait peu d'efforts pour améliorer leur productivité et qu'elles sont susceptibles d'accaparer une rente économique au détriment du consommateur, dont le surplus est d'autant entamé.

Cependant la réalité du secteur économique de la distribution d'eau tend à invalider cette hypothèse. En effet, en raison du vieillissement des réseaux de distribution d'eau et de collecte des eaux usées et du renforcement des normes sanitaires, les gestionnaires de ces réseaux ont dû consentir à de lourds investissements ces dernières années. Cette mise à niveau du réseau a coûté plusieurs milliards d'euros aux opérateurs en France.

C'est donc principalement l'élévation des coûts des gestionnaires de distribution d'eau qui explique la hausse des prix à la consommation de l'eau sur les années 1991-2012, et qui a été répercutée quasi-intégralement aux consommateurs en application du principe « l'eau paye l'eau ».

Par ailleurs, l'augmentation des redevances et des taxes sur l'eau explique également celle des prix finaux aux consommateurs.

Toutefois alors que les écarts sont relativement importants sur la première période 1991-1999, souvent largement au dessus du point de pourcentage (10,5% en 1992, 11,0% en 1994, 4,4% en 1996), ils s'amenuisent largement après 2000.

Après 2000, il demeure en effet en dessous du point de pourcentage, sauf en 2009 et 2010 où il monte à respectivement 6,6% et 2,0%. Il redevient très faible en 2011 (0,4%) et surtout en 2012 (0,1%).

Par ailleurs, dans la période 2000-2012, l'écart entre les deux variations d'indices des prix est même périodiquement négatif : l'inflation de la distribution d'eau est inférieure à celle de l'ensemble des biens et services en 2000, en 2001, en 2005 et en 2008.

Sur la période 2000-2012, l'écart d'inflation est seulement de 0,7 point en moyenne.

Ainsi, du fait de l'amortissement progressif des investissements des années passées, les prix de l'eau devraient être de moins en moins inflationnistes dans les années à venir.

Evolution des variations annuelles des indices des prix à la consommation de l'ensemble des biens et services et de la distribution d'eau, et de leur écart

	Ensemble des biens et services (1)	Service de distribution d'eau (2)	Écart des variations des indices de prix (2)-(1)
2012	2,0%	2,1%	0,1%
2011	2,1%	2,5%	0,4%
2010	1,5%	3,5%	2,0%
2009	0,1%	6,7%	6,6%
2008	2,8%	1,9%	-0,9%
2007	1,5%	2,3%	0,8%
2006	1,6%	2,4%	0,7%
2005	1,8%	1,4%	-0,4%
2004	2,1%	2,9%	0,8%
2003	2,1%	2,7%	0,7%
2002	1,9%	2,2%	0,3%
2001	1,7%	0,8%	-0,9%
2000	1,7%	1,2%	-0,5%
1999	0,5%	1,7%	1,2%
1998	0,7%	3,3%	2,6%
1997	1,2%	4,2%	3,0%
1996	2,0%	6,4%	4,4%
1995	1,8%	7,8%	6,0%
1994	1,6%	12,7%	11,0%
1993	2,1%	9,3%	7,2%
1992	2,4%	12,9%	10,5%
1991	3,2%	7,8%	4,5%
moyenne	1,7%	4,5%	2,7%

Source : Base de données macroéconomiques, Insee, Calculs : DGCCRF, avril 2013

3. Sur la période 2008-2012, l'évolution des prix à la consommation et celle des plaintes de consommateurs n'apparaissent pas être significativement corrélées

Sur la période sur laquelle nous disposons de données communes pour les prix et les plaintes de consommateurs (2008-2012), nous avons calculé les coefficients de corrélation, sans trouver un lien significatif entre les deux séries.

La période 2008-2012 n'est en effet pas idéale pour cet exercice : d'une part, il y a peu de données (5 années) et d'autre part, l'économie française n'est pas dans une situation « normale », dans le contexte de la crise financière des subprimes et de la récession économique qui a suivi.

Le coefficient de corrélation entre la série de l'inflation de la distribution d'eau et la série des plaintes de consommateurs relative à la distribution d'eau est égal à 0,12, dénotant une faible corrélation entre les séries (petit devant 1,00²).

De la même façon, le coefficient de corrélation entre la série de l'écart d'inflation entre distribution d'eau et ensemble des biens et services et la série des plaintes de consommateurs relatives à la distribution d'eau est égal à 0,03, dénotant une très faible corrélation entre les séries (proche de 0,00 et très petit devant 1,00).

Le bureau 1B de la veille économique et des prix de la DGCCRF (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) conçoit et met en place des outils visant à améliorer la transparence économique sur les circuits de production et de commercialisation des biens et services, afin de permettre d'effectuer dans ce domaine des analyses fondées sur des éléments objectifs et partagés. Il intervient notamment dans le domaine des analyses de prix, ainsi que dans l'observation des mécanismes de formation des prix et des marges, en liaison avec les autres observatoires compétents dans ces domaines. Il conduit des études économiques au profit de la direction générale. Il est chargé des fonctions de documentation et de veille économiques internes à la direction générale. Il assure l'exploitation statistique du baromètre des réclamations des consommateurs.

Adresse postale :

[Ministère de l'économie et des finances - DGCCRF](#)

[Bureau de la veille économique et des prix \(1B\)](#)

[Teledoc 042](#)

[59 boulevard Vincent Auriol](#)

[75703 PARIS CEDEX 13](#)

Adresse électronique : Bureau-1B@dgccrf.finances.gouv.fr

² Un coefficient de corrélation de 1,00 dénote une corrélation parfaite entre deux séries de variables et donc un lien linéaire par exemple. Un coefficient de corrélation de 0,00 dénote une parfaite indépendance (non corrélation) entre deux séries de variables, qu'on dit alors orthogonales.