



Interreg III – “ Acheter malin, c’est jeter moins ! Atelier transfrontalier n°2 – “ L’eau du robinet ’



13 mai 2003, Le Panoramique (Tournai)

Rapport de la journée

1. Discours d'accueil

Gonzague Delbar, Directeur Général adjoint, Intercommunale Ipalle (B)

2. Présentation du programme et des objectifs de la journée

Baudouin Germeau, Secrétaire général, Espace Environnement (B)

Dans le but de réduire les quantités de déchets générés par les ménages, la prévention est souvent mise en avant. Travailler en amont, auprès des ménages pris en tant que consommateurs est un enjeu primordial afin de mettre en pratique la prévention. Un des axes développés en ce sens est la promotion de l'eau du robinet comme eau de boisson, car les bouteilles vides constituent une part des déchets qui ont une charge non négligeable sur l'environnement.

L'eau du robinet est de bonne qualité mais il est difficile d'en convaincre le consommateur. Pourquoi ? Comment faire ? La journée devrait permettre de dégager certaines pistes.

Cette thématique implique différents acteurs invités à participer à cette journée : les producteurs et distributeurs d'eau, les professionnels de la santé, les associations de défense des consommateurs...

Jean-Marie Savino, Chargé de Projet, Espace Environnement (B)

Il y a une réelle méfiance des consommateurs vis-à-vis de l'eau du robinet. Beaucoup de "croyances" plus ou moins fondées circulent quant aux effets sur la santé de l'eau du robinet.

Comment rassurer et rendre la confiance en la qualité de l'eau sachant que la perception d'une bonne qualité est sensiblement différente de ce que peuvent montrer des tests de laboratoire ?

3. Politique en matière de gestion et de promotion de l'eau du robinet en Région wallonne et en Région Nord-Pas de Calais

Pour la Région wallonne : Isabelle Dykmans, Attachée au Cabinet du Ministre wallon de l'Environnement (B)

La Région wallonne a remodelé sa politique de l'eau suivant 5 axes :

1. Réorganisation de la Wallonie en bassins et sous-bassins hydrographiques;
2. Redéfinition des programmes d'égouttage et d'épuration (PCGE);
3. Protection des ressources;
4. Réorganisation de la production et de la distribution;
5. Sensibilisation du public au cycle de l'eau.

Le nouveau Décret relatif à la qualité de l'eau destinée à la consommation humaine (transposition d'une Directive Européenne) a pour objectif de donner au consommateur la garantie d'une qualité optimale de l'eau distribuée par réseau et de l'informer sur cette qualité. Il est centré sur le respect de paramètres essentiels de qualité et de salubrité et sur des obligations du fournisseur (contrôle notamment).

Les aspects du décret qui vont plus loin que la Directive sont les suivants :

- le recours systématique aux laboratoires
- les contrôles doivent être effectués par des laboratoires agréés
- le contrôle de prévention des accidents

En outre, un règlement de fourniture d'eau est en cours d'élaboration, prévoyant une structure tarifaire équitable.

Au niveau de la production, le décret "SWDE" a été adopté. Il entérine la fusion entre les deux plus gros producteurs d'eau en Wallonie (SWDE et ERPE).

Au niveau du prix de l'eau, la volonté est d'aboutir à un « coût vérité » de l'eau qui comprendrait l'ensemble des coûts liés à l'eau : de la production à la distribution, en passant par la protection et l'épuration. Le type de tarification la plus adaptée n'a pas encore été arrêté mais devra tenir compte de critères tels que l'équité et la simplification administrative.

Les actions de sensibilisation menées ont pour objectif de modifier le regard du citoyen sur l'eau. Les actions menées regroupent les "Journées wallonnes de l'eau" ainsi que des campagnes en milieu scolaire (distribution de gourdes et opération fontaines à eau du robinet).

Ces actions sont actuellement en cours d'évaluation.

Pour Lille Métropole Communauté Urbaine : Christian Demerville, Directeur Production-Distribution " Eau ", LMCU (F)

Côté français, la politique de l'eau est une compétence de LMCU. Mais, le lien entre la promotion de l'eau du robinet comme eau de boisson et la diminution des déchets est une idée neuve pour LMCU.

La Société des Eaux du Nord communique sur la qualité de l'eau par des envois d'informations avec la facturation aux personnes privées mais également aux collectivités, par l'organisation de Journées de l'eau, par l'organisation de visites d'installation.

Le décret 2001 concernant la qualité de l'eau implique des investissements, de manière à pouvoir respecter cette nouvelle législation, qui sera d'application en 2003.

4. Motivations et freins à la consommation d'eau du robinet, le point de vue du consommateur

Muriel Piazza, Chercheur, Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs (CRIOC) (B)

Présentation des résultats d'études sur le comportement des consommateurs face à l'eau de distribution et l'eau en bouteille.

L'enquête qualitative se centre sur l'analyse du niveau de connaissance, de satisfaction, des perceptions et attitudes, des freins à la consommation de l'eau du robinet, des facteurs incitants à la consommation, ... Ce type d'enquête est réalisé sur un échantillon de 7-8 personnes et sert également à préparer les sondages plus quantitatifs.

Les enquêtes quantitatives fournissent une description chiffrée de la situation à un moment donné, et, par répétition des enquêtes, permet de mettre en évidence des évolutions.

Enquête qualitative

L'eau du robinet subit un déficit d'image en ce qui concerne sa qualité. Elle n'est pas perçue comme un plaisir mais comme une nécessité. Il y a beaucoup de légendes qui circulent à propos de l'eau du robinet. Le calcaire est cité comme raison de ne pas en boire. Le goût pose problème. La crainte par rapport à la qualité de l'eau du robinet est si forte (pour les buveurs d'eau en bouteille) que des arguments rationnels peuvent difficilement produire des effets.

Les buveurs d'eau du robinet font l'association avec l'écologie et avec les économies financières.

Enquête quantitative

L'eau en bouteille est beaucoup plus populaire que l'eau du robinet : 56 % des personnes interrogées (en 2000) boivent toujours de l'eau en bouteille et 17 % souvent (contre 56 % et 19 % en 1999). Par contre, 24 % seulement des personnes boivent toujours de l'eau du robinet (filtrée ou non filtrée) contre 21 % en 1999.

On constate des différences significatives dans les attitudes des buveurs d'eau en bouteilles et d'eau du robinet : ceux qui boivent de l'eau en bouteille le font parce que c'est un plaisir (56 % contre 29 %). Ceux qui préfèrent l'eau en bouteille ne boivent pas l'eau du robinet parce qu'ils constatent qu'elle est parfois trouble ou contient des dépôts bruns (62 % contre 29 %). Ils pensent aussi que la présence du calcaire dans l'eau du robinet est mauvaise pour la santé (67 % contre 43 %). De plus, ils sont gênés de proposer de l'eau du robinet à leurs invités (70% contre 46 %).

Contrairement à ce qu'on pourrait penser, il y a très peu de différences selon le statut professionnel, le revenu, l'âge, l'enseignement suivi et le type de ménage entre le profil des buveurs d'eau en bouteille et celui de ceux qui boivent de l'eau du robinet. Ce ne sont pas les personnes aisées qui boivent davantage d'eau en bouteille : l'eau en bouteille est consommée par toutes les catégories de la population. Seule exception : les femmes boivent plus d'eau en bouteille que les hommes.

5. Eau embouteillée, eau filtrée, eau du robinet. Quelle est la meilleure alternative ? Le point de vue d'une association de consommateurs.

Isabelle Convié, Responsable tests et enquêtes Test-Achats (B)

Test-achats, organisation de consommateurs, réalise des études comparatives sur la qualité de l'eau du robinet et en bouteille, les filtres à eau, les adoucisseurs d'eau, et reçoit de nombreuses demandes d'information à ce sujet. Test-achats dispose également d'un service payant d'analyses (50 €/analyse) mais conseille de s'adresser d'abord à la société distributrice.

Pour vendre leurs produits, les vendeurs de filtres mettent en avant leur efficacité pour éliminer le goût du chlore, des métaux lourds, du calcium.... Ces filtres sont efficaces mais sont-ils bien nécessaires ? Les éléments à filtrer sont-ils bien présents dans l'eau ?

L'argument principal des vendeurs d'adoucisseurs d'eau est la présence de calcium entraînant la formation de calcaire et causant un entartrage des appareils électroménagers. Or, le calcium ne présente aucun problème en ce qui concerne la potabilité.

Tableau comparatif des prix en Belgique:

Type d'eau :	prix (€) pour 1,5l/jour	prix (€) après 1 an
Robinet	0,003	1,09
Bouteille	0,5 à 2	182 à 730
Filtrée	0,126	45,99

L'eau filtrée n'est pas une alternative idéale notamment en raison des risques de contamination bactérienne dus à une mauvaise utilisation (mauvaise fréquence de remplacement des filtres). Par ailleurs, le fait de filtrer l'eau du robinet en augmente sensiblement le coût. L'utilisation d'un filtre améliore cependant le goût de l'eau du robinet.

6. Rôle d'un organisme de défense des consommateurs en matière de vulgarisation des informations relatives à la qualité de l'eau. Comment impliquer le citoyen dans le contrôle de la qualité de l'eau ?

Marie-Odile Dassonneville, Présidente de l'Union départementale du Nord Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV) (F)

La Confédération travaille en réseau avec des techniciens, des avocats,... afin d'apporter des réponses aux questions des adhérents. En France, en 1993, le coût de l'eau a doublé sans qu'aucune explication n'ait été fournie aux consommateurs. Cela n'inspire évidemment pas confiance. Le seul contact entre les "Eaux du Nord" et le consommateur est la facture. Or, ces factures ne sont pas suffisamment détaillées. Il existe une facture intermédiaire pour les locataires, mais qui n'est pas suffisamment explicative.

De plus, les analyses d'eau ne sont pas toujours bien affichées dans les mairies.

Cette situation implique que le consommateur fait souvent plus confiance aux associations de consommateurs qu'à la société distributrice.

La CLCV donne des conseils, explique au consommateur comment utiliser l'eau, comment la consommer. Un service consistant à réunir un panel d'usagers pour goûter l'eau a également été mis en place.

7. **Débat** animé par *Nadine Molitor, Chargée de mission, Espace Environnement*

Comment expliquer le déficit d'image de l'eau du robinet?

- Pour les aliments, il y a 1000 contrôles/an par rapport aux résidus de pesticides, pour l'eau, il y en a 3 fois plus. La méfiance par rapport à l'eau du robinet est donc plutôt liée à des aspects émotionnels.
- Boire de l'eau du robinet en carafe est parfois ressenti comme un signe de pauvreté.
- La publicité joue un rôle important dans la consommation d'eau en bouteille.
- Les Anglais disposent d'une eau fortement chlorée et n'ont pas d'eau en bouteille. Le résultat est que les jeunes ne boivent plus d'eau et préfèrent souvent les sodas. Même si la consommation d'eau du robinet est le geste le plus positif pour l'environnement, du point de vue de l'équilibre alimentaire, il est également préférable que les consommateurs se dirigent plutôt vers de l'eau, même si elle est en bouteilles, plutôt que vers des boissons sucrées.

Quelle communication pour l'eau du robinet?

- Le but n'est pas de boycotter l'eau en bouteille.
- Il faut positiver l'eau du robinet en terme d'environnement.
- L'impact du transport des eaux en bouteilles sur l'environnement et les déchets est à prendre en compte.
- De manière à bien informer le citoyen, Aquasambre a élaboré des courriers types liés à chaque problématique et veille à systématiser les interventions et les délais d'intervention. Cela implique des moyens mais le retour d'image est positif. Ainsi, par exemple, les remplacements systématiques des raccordements en plomb sont accompagnés d'un courrier expliquant le but de l'intervention.
- Il serait important de prévoir un meilleur accès à l'eau dans les bureaux, dans les écoles.
- Il faut consacrer plus de moyens à la communication, à la publicité pour l'eau du robinet.
- Le mode de communication doit peut-être être revu, la communication descendante a ses limites. L'impact des actions doit être évalué. Il faut mettre en évidence le coût de la communication par rapport à son impact.
- Des réunions doivent être organisées entre les consommateurs et les distributeurs d'eau, de manière à établir un contact de proximité.
- Les médecins conseillent l'eau en bouteille pour les nourrissons. Cela donne parfois lieu à des malentendus quant à ce qui est conseillé pour les adultes.
- La publicité pourrait être axée sur le fait que l'eau en bouteille et l'eau du robinet ont le même prix, la différence réside dans les frais de transport, de marketing...

8. Contrôle et qualité de l'eau du robinet, les aspects techniques

Vincent Laurent, Directeur du laboratoire central d'analyses de la Société Wallonne Des Eaux (SWDE) (B)

La consommation d'eau diminue partout en Région wallonne mais son prix augmente. Au niveau de la qualité, on constate que 22 sites sur 90 sont touchés par les nitrates. Une trentaine de sites sont touchés par les pesticides (l'Atrazine par exemple).

Les normes pour les pesticides sont fixées sur base des contraintes techniques et non sur des considérations sanitaires.

Le rôle du laboratoire est de prendre les décisions, de veiller aux aspects économiques et liés à la santé. Il existe plusieurs services au sein du Laboratoire de la SWDE : microbiologie, chimie minérale (pollution par les détergents, cyanures, ...) chimie organique (pollution par les solvants chlorés, ...).

La législation en vigueur impose :

- un autocontrôle de la qualité
- l'agrément des laboratoires d'essais
- l'AERW du 20 juillet 89
- le contrôle de 48 paramètres dont 13 nouveaux
- la transposition de la Directive 98/83 CEE pour le 25/12/03 :
 - le respect des critères au robinet du consommateur
 - des normes plus strictes pour les solvants chlorés
 - l'accréditation des laboratoires
 - l'information du consommateur

La fréquence des analyses effectuées par la SWDE est supérieure à la fréquence imposée par la législation. Le nombre de paramètres contrôlés est de 240. La société est ouverte 24H/24 et assure une rapidité d'exécution. L'accent est mis sur l'information, tant en interne qu'en externe.

La SWDE conseille au consommateur de ne pas boire l'eau qui a stagné, d'aérer l'eau avant de la consommer, ... et aussi de ne pas oublier que l'eau en bouteille est 200 fois plus chère.

9. Législation en matière de contrôle de l'eau à la sortie du robinet. Expérience française

Gérard Delobel, Ingénieur sanitaire à la Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales (DDASS) (F)

Le nouveau Décret du 20/12/2001 qui est la transposition de la Directive européenne 98/83/CE du 3/11/1998:

- Tient compte des progrès scientifiques et techniques;
- Est centré sur la santé (certains paramètres ont été ajoutés, certaines valeurs ont été abaissées);
- Pose un cadre juridique pour les cas de non-conformité.

- La réglementation française est en cohérence avec la Directive européenne;
- Meilleure approche globale de la gestion du risque sanitaire;
- Distinction entre les paramètres liés à la santé (valeurs limites) et les paramètres de fonctionnement des installations (valeurs de référence);
- Renforcement de l'auto-contrôle: les exploitants doivent surveiller en permanence la qualité des eaux distribuées;
- Sévérité accrue pour certains paramètres.

La réglementation est d'application pour l'eau au robinet et aux points d'usage.

10. Production et distribution d'eau sur le territoire de Lille Métropole Communauté Urbaine

Christian Demerville, Directeur service eau à la Communauté Urbaine de Lille (F)

LMCU a été créée en 1967 et couvre 87 communes. De nombreux ministères en France possèdent une compétence liée à l'eau, ce qui complique la gestion.

La Société des Eaux Nord couvre seulement 64 communes, il existe de nombreux autres distributeurs sur les communes restantes. On compte neuf points de prélèvements.

“ Exposé de l'historique des sociétés de distribution de la LMCU” (voir cartes)

Olivier Wable, Ingénieur au Département Distribution de la Société des Eaux du Nord (SEN) (F)

La SEN (exploitant) assure un auto-contrôle et se charge de l'information des consommateurs.

Pourquoi un auto-contrôle? Pour contrôler et protéger la ressource (surveiller les risques), suivre et améliorer le traitement (suivi continu ou semi-continu), pour contrôler la qualité de l'eau au robinet et au niveau des canalisations, pour anticiper les nouvelles réglementations.

L'auto-contrôle est complémentaire au contrôle de la DDASS et constitue une garantie supplémentaire pour le consommateur.

Le système de distribution de l'eau est complexe : il existe différentes sources présentant des eaux de qualités différentes qui sont mélangées. Ceci engendre une méfiance du consommateur.

Comment la SEN informe-t-elle les consommateurs?

- Lettre d'informations "Au fil de l'eau" et bilan de qualité annuel de la DDASS, joints à la facture d'eau;
- Brochure de la SEN "L'eau à la maison" envoyée à tous les foyers desservis par la SEN;
- Actions de sensibilisation des enfants au niveau des écoles primaires;
- Réunions d'informations et dégustations d'eau dans les mairies et à la demande d'associations.

L'eau distribuée est de bonne qualité:

- Eau dure (30 à 55 °F)
- Fluor dans la nappe carbonifère
- Excellente qualité bactériologique
- Conforme pour les critères physico-chimique

11. L'eau du robinet, les eaux en bouteilles, compositions minéralogiques et aspects liés à la santé

Serge Pieters, Association Belge des Diététiciens et Licenciés en Nutrition de langue française (B)

Orateur excusé.

12. Communication en matière de promotion de l'eau du robinet

Eric Van Sevenant, Président d'Aquawal (Association régionale wallonne de l'Eau) (B)

La politique de l'eau est une matière régionale, excepté la fixation du prix qui est une compétence fédérale.

La consommation d'eau est en baisse en Wallonie. Le « prix vérité » de l'eau est actuellement d'application. C'est en partie à cause de l'augmentation de son prix de vente que la consommation d'eau par les ménages a diminué mais aussi grâce à des avancées technologiques (double chasse).

La promotion de l'eau du robinet est une question d'image de marque.

Un effort de communication sur l'évolution du prix a été entrepris. Les investissements d'assainissements ont également été importants et cela a influé sur le prix de l'eau.

La qualité du produit (respect des normes, transparence des informations) et du service influence l'utilisation de l'eau du robinet comme eau de boisson.

Par contre, la dureté et la mauvaise publicité que font les vendeurs de systèmes d'adoucissement de l'eau du robinet sont des obstacles à son utilisation comme eau de boisson.

Des actions de sensibilisation sont menées : " Journée wallonne de l'eau ", actions de dégustation d'eau à l'aveugle, salons, spots télévisés, participation à des événements tels que la foire agricole de Libramont, sponsoring de manifestations sportives (Astrid Bowl à Charleroi)... Un centre d'appel (ligne bleue) répond aux questions des consommateurs sur des sujets comme la qualité, les risques....

Le secteur de l'eau est globalement favorable à une communication liant la consommation d'eau du robinet et la production des déchets. Le financement de ces campagnes de communication pourrait être trouvé, notamment en partenariat avec le secteur des déchets.

13. La promotion de l'eau du robinet sur de grandes zones territoriales, dans le cadre de campagnes en matière de prévention des déchets

Jean-Marie Savino, Chargé de Projet, Espace Environnement (B)

Un des axes développés dans le cadre du projet transfrontalier de prévention des déchets est la promotion de l'eau du robinet comme eau de boisson.

Les avantages de la consommation de l'eau du robinet pour les ménages sont nombreux: moins de déchets, moins de tri, plus économique, moins de déplacements au magasin et au parc à conteneurs ou déchèterie, moins de transports.

Néanmoins, certains obstacles sont systématiquement rencontrés:

- Problème de compétences eau >< déchets
- Déficit de communication positive par rapport au marketing fort des eaux en bouteille
- Méfiance par rapport à la qualité
- Crainte pour la santé
- Préjugés par rapport au goût

Pour dépasser ces obstacles, différents outils et actions sont mis en oeuvre :

- Information écrite : brochure sur l'eau du robinet réalisée avec les professionnels de la santé, les distributeurs d'eau, des organisations de consommateurs, l'Office National de l'Enfance
- Réunions publiques d'information
- Conférences personnalisées pour associations locales
- Participation à des événements locaux
- Tests à l'aveugle de l'eau

La communication s'effectue de façon ciblée vers des publics diversifiés en partenariat avec les acteurs de la santé (médecins, pharmaciens, kinés, infirmières à domicile, ...) qui interviennent comme autant de relais vers leurs patients ou clients.

La quantification des résultats obtenus en matière de promotion d'eau du robinet est difficile mais différents indicateurs et enquêtes sont prévus dans le cadre du projet de manière à assurer une évaluation fiable.

14. Débat animé par *Nadine Molitor, Chargée de mission, Espace Environnement*

Qui est responsable si l'eau n'est pas de bonne qualité dans la maison ?

Le distributeur doit démontrer que les canalisations intérieures sont en cause. Dans l'avenir, chaque nouvelle habitation devra être certifiée comme pour les installations électriques. Pour les problèmes de plomb, le calcaire a l'avantage de créer des manchons protecteurs. La majorité des problèmes proviennent des installations intérieures. Il est important de conseiller aux consommateurs de vérifier les installations intérieures.

Quelle pourrait être la collaboration des médecins dans le cadre de telles campagnes ?

Les médecins seraient disposés à afficher des posters d'information dans les salles d'attentes ou à mettre des brochures à disposition des patients. Les médecins souhaitent être informés des résultats d'analyses (concentrations en sodium, potassium, calcium ...) pour être rassurés sur la qualité et pouvoir en informer leurs patients. Un colloque est organisé par les médecins à Tournai le 29 mars. Les partenaires du projet sont invités à organiser une information sur l'eau à cette occasion.

15. Conclusions et clôture de la journée

Baudouin Germeau, Secrétaire général, Jean-Marie Savino, Chargé de Projet, Espace Environnement (B)

L'image de l'eau du robinet est négative mais les moyens de communication des distributeurs d'eau embouteillée et des distributeurs d'eau du robinet ne sont pas comparables.

Une information claire est nécessaire, sans pour autant jouer sur les comparaisons eau du robinet/eau en bouteille. Par exemple, cette information pourrait mentionner que l'eau du robinet est l'eau la plus adaptée à l'homme, donner des conseils d'utilisation, insister sur une consommation durable de l'eau..

La communication doit se présenter sous différentes formes: brochures, permanences téléphoniques, salons, ligne bleue, fontaine à eau, ... également par le biais de relais de confiance (médecins, pharmaciens,...).

Les jeunes doivent être touchés par le biais d'actions telles que la distribution de gourdes ou l'installation de fontaines à eau dans les écoles. Mais il est important de souligner qu'une action « one shot » ne suffit pas, il faut élaborer des actions de longue durée pour atteindre des changements durables de comportement.

Par ailleurs, le travail avec les adultes est également important pour obtenir un résultat rapide. L'essentiel est de toucher un public diversifié.
