

L'eau du robinet : qualité et confiance du consommateur

Les différentes enquêtes d'opinion réalisées par le C.I.Eau depuis 1995 montrent un engouement des Français en faveur de l'eau du robinet qui ne se dément pas (86% des sondés font confiance à l'eau du robinet).

Par contre, le consommateur se perd devant des informations que lui donnent les médias – ou la publicité – sur une moindre qualité supposée de l'eau du robinet par rapport aux eaux en bouteille. Surtout quand il apprend que diverses eaux en bouteille sont puisées dans les mêmes nappes phréatiques que l'eau de leur commune...

Entretien avec Marillys MACÉ*

mené par Rémi GUILLET, ingénieur général des Mines

Rémi Guillet : *Vous semblez heureuse de répondre vous-mêmes aux questions que vous posez aux Français sur l'eau ?*

Oui, en effet, depuis 1995, nous en sommes à la quinzième édition de notre baromètre TNS-SOFRES/C.I.Eau et nous avons pu, l'année dernière, introduire la présentation de ses résultats par ce titre-constat « L'engouement des Français pour l'eau du robinet ne se dément pas ».

Le niveau de leur confiance est en effet au plus haut : 86 % des sondés déclarent faire confiance à l'eau du robinet (contre 72 % en 2001) ; 84 % la jugent sûre (contre 66 %). Même constat, pour la confiance accordée aux autorités sanitaires (ministère de la Santé) et aux mairies, avec un niveau record (86 %) de confiance en la matière. Une meilleure information donnée sur la qualité de l'eau du robinet, comme les campagnes d'information menées par les autorités distributrices et les entreprises de l'eau, y trouvent une récompense logique.

Les chiffres sont là, et leur évolution est vraiment très encourageante. Le pourcentage des Français qui ne boivent que de l'eau du robinet a doublé depuis 2003 et atteint aujourd'hui 32 %. En 2009, 68 % des habitants déclaraient boire de l'eau du robinet au moins une fois par jour.

Quelles raisons avancent ceux qui boivent l'eau du robinet ?

L'eau du robinet est bien une boisson qui est choisie par une grande majorité de ceux qui la consomment. Les principales raisons mises en avant sont son prix, les arguments écologiques, mais, en premier lieu, le fait que boire l'eau du robinet est avant tout une affaire de bon sens : pourquoi acheter et transporter ce que j'ai immédiatement disponible au robinet, 24h sur 24 et 365 jours par an ?

Pour l'argument prix, c'est évident ! Même sans trop réfléchir, on imagine, pour l'eau du robinet, un prix inférieur d'un ordre de grandeur de 100 par rapport à celui de l'eau en bouteille du commerce... De fait, sur une année, cela représente pour un ménage moyen une économie de l'ordre de 300 à 400 euros.

Les arguments écologiques sont de plus en plus évoqués, en tout premier lieu la réduction des déchets liés aux bouteilles, sans parler des films et autres suremballages. Une bouteille sur deux est encore jetée avec les ordures ménagères et le volume de ces bouteilles représente une part importante de celui des déchets. Par ailleurs, le public comprend bien que le fait de véhiculer des milliers (en réalité, des milliards !) de bouteilles d'eau, par camions entiers, a un coût environnemental (consommation de pétrole, pollution, notamment avec les rejets de CO₂...).

Cette consommation plus importante d'eau du robinet pour la boisson est-elle le fait de tous les Français ?

Pas réellement. Dans l'évolution sensible de leur comportement en faveur de la consommation d'eau du robinet, on peut noter des différences notables. Ce sont les jeunes qui en consomment le plus, ainsi que les catégories socioprofessionnelles favorisées. Par contre, nous constatons toujours des secteurs où la confiance reste moindre. C'est assez explicable, dans le cas des foyers avec de jeunes enfants, et *a fortiori* avec des bébés : la communication en faveur de l'eau en bouteille est réellement massive dans leur direction. Mais on peut regretter que la confiance croisse avec le niveau socioprofessionnel : de ce fait, les familles les plus modestes, pour lesquelles les centaines d'euros consacrées à l'achat d'eau en bouteilles représentent une lourde dépense, sont parmi les moins confiantes et les moins consommatrices d'eau du robinet.

Géographiquement, en matière de craintes, le Nord vient en tête, avec le Grand Bassin parisien. A l'opposé, les habitants du Grand Sud font plus confiance à l'eau du robinet que la moyenne des Français.

En ce qui concerne les arguments « techniques » soulevés à l'encontre de l'usage de l'eau du robinet comme eau de boisson, il est intéressant de noter que les points critiqués sont le « mauvais goût » éventuel, l'odeur de chlore et le calcaire : on est donc bien loin de penser aux micropolluants, sur lesquels je reviendrai...

Vous évoquez une mauvaise compréhension du public, dans ce domaine ?

C'est exact. Il faut savoir se mettre à la portée du public, accepter de se départir d'une approche par trop rigoureuse. Tenez, un exemple : rien qu'en matière de volume, le consommateur lambda ne sait généralement pas faire le rapprochement, entre les mètres cubes figurant sur sa facture et les litres qu'il consomme. « Cela n'a rien à voir », pense-t-il. Et ce n'est pas la peine de lui dire que le rapport entre les deux chiffres est « simplement » de « 10 puissance 3 » ou même de « 1 000 » ...

Coté qualité, les gens ont *a priori* confiance (et cette confiance va croissant), mais ils ne comprennent pas les informations qu'on leur assène. Un jour, c'est un journaliste qui annonce que l'eau du robinet dépasse la norme pour tel polluant au nom compliqué. Le lendemain, c'est la collectivité qui répond que la norme concernant ce polluant est toujours respectée.

Or, il faut bien saisir que les normes ne sont absolument pas comprises par le grand public. Utilisées comme argument pour frapper le lecteur, l'auditeur ou le téléspectateur, ou comme un parapluie politique pour rassurer le consommateur, elles semblent inefficaces.

En la matière, en amont du journaliste ou de l'autorité responsable, il faut bien constater que le scientifique et le communicant sont complètement déphasés. Par ailleurs, la communication sur l'eau doit intégrer ce fait : on ne défendra pas l'eau du robinet paramètre par paramètre, mais bien par une argumentation globale.

Tout cela est parfois dur à accepter, pour ceux dont la qualité de l'eau est le métier...

Quelle est la place de la santé dans le choix de l'eau de boisson ?

Les critères sanitaires ne sont pas évoqués spontanément par les Français interrogés sur leur eau... Cela n'est pas étonnant puisqu'ils sont 63 % à considérer que l'eau du robinet n'a aucun effet négatif, même à long terme, sur leur santé.

Si on leur propose une liste de paramètres, en matière de polluants éventuels, les trois qui sont le plus cités sont les pesticides, le plomb et les nitrates. Cela apparaît logique, compte tenu de la place prééminente que ces paramètres occupent dans les médias ; peut-être, pour le plomb, s'agit-il d'une retombée de la communication des com-

munes, qui remplacent actuellement, avec force travaux à la clé, les canalisations anciennes, en plomb, des réseaux de distribution.

En matière de santé, on dirait que, parfois, les médias recherchent l'effet anxiogène que provoquent certains mots. Un lien est fait, sans aucun fondement, avec des mots qui frappent, comme « cancer » ou « maladie d'Alzheimer ». Avec beaucoup d'imprécision, le chlore ou l'aluminium sont mis en cause, alors qu'il n'existe pas, à ce jour, de données scientifiques réelles. Cela n'empêche pas certaines émissions ou certains journaux de surfer sur les peurs alimentaires en mélangeant tout : l'eau, les aliments, l'air ...

Si le cas des résidus de médicaments a été avancé trop récemment pour avoir un impact, notre enquête permet de montrer, en revanche, une faible pénétration, seulement, du thème « Présence de perturbateurs endocriniens », alors que celui-ci a été monté en épingle à plusieurs reprises (notamment avec le signalement de la féminisation de poissons dans des zones polluées par ce type de produit). A ce propos, je mets en garde contre le terme « cocktail », que les scientifiques ont tendance à utiliser assez souvent pour exprimer le fait que l'eau des rivières contiendrait une multitude de molécules nuisibles, à des teneurs très faibles. Pour le chercheur ou l'ingénieur sanitaire, il s'agit de faire passer l'idée qu'il est illusoire de pouvoir connaître les effets de tels mélanges. Mais le vocable « cocktail » a, en français, une connotation plutôt négative, un ressenti d'effet indésirable sur la santé... Il faut prendre cela en compte, et se contenter, par exemple, du mot « mélange »...

Qu'en est-il, vraiment ? Les eaux en bouteilles sont-elles meilleures pour notre santé ?

On note une différence sensible (preuve d'une perméabilité du public aux arguments de la publicité) entre l'absence d'effet négatif de l'eau du robinet et l'« aura » dont bénéficie l'eau en bouteille. Cette dernière est réputée naturelle, non manufacturée. Au contraire, l'eau du robinet est ressentie comme manufacturée, « travaillée » en usine ce qui pourrait amener certains à penser qu'elle n'offre pas les « plus » en termes de qualité qu'annoncent à grand renfort de publicité les marques d'eau en bouteille.

Mais quels sont, réellement, ces plus ?

Les eaux de source vendues dans le commerce sont des eaux potables mises en bouteille. Faut-il rappeler que plusieurs centaines de millions de litres d'eaux de source vendues en bouteille sont prélevés chaque année dans la même nappe que celle où est puisée l'eau distribuée au robinet, par exemple, dans les secteurs de Lille ou de Saint-Nazaire ?

Pour les eaux minérales, les allégations concernant la santé du consommateur sont fréquentes : chacun peut en apprécier le bien-fondé. Cela ne persuade que ceux qui sont déjà motivés et qui achètent de l'eau en bouteille.

Faut-il déconseiller l'eau du robinet en cas de cancer ? Mise au point.

L'Académie nationale de médecine, l'Académie nationale de pharmacie et l'Académie de l'eau considèrent que les récentes recommandations de consommation sur l'eau potable adressées aux personnes atteintes de cancer constituent à la fois un déni de la science, un mépris de la médecine et une atteinte au respect des patients.

Les risques potentiels de l'eau potable dans la survenue éventuelle de cancers et l'aggravation de l'état des personnes atteintes de cancer ne reposent que sur des hypothèses, dont l'accumulation ne suffit pas à faire une vérité scientifique. Mais ces assertions pourraient inquiéter inutilement des patients déjà fragiles.

En considérant que tout dépassement même transitoire des normes implique une inacceptable dangerosité, ce document vise à accréditer l'idée que l'eau du robinet pourrait être dangereuse pour les personnes atteintes de cancer, voire pour les enfants ou toute autre personne « fragile ». Dans le même esprit, devrait-on conseiller à ces personnes de ne pas sortir de chez elles (attention à la pollution urbaine !), de ne pas y rester trop longtemps (attention à la qualité de l'air intérieur !), de n'utiliser ni portable (en attendant Interphone...), ni cosmétique, ni parfum, ni bouteille en plastique, de ne pas manger de charcuterie (nitrates), etc ?

Oui, les ressources en eau sont exposées à diverses contaminations et il faut tout faire pour améliorer cet état, mais les pays développés, et en particulier la France, se sont dotés d'un cadre très rigoureux, fondé sur des normes européennes, des contrôles réguliers, des agences sanitaires et des filières de traitement parmi les plus performantes du monde pour faire de l'eau du robinet un des composants les plus surveillés, les plus sains et les plus sûrs de notre alimentation. Faire croire aux citoyens qu'ils boivent une eau de piètre qualité et passer sous silence les analyses de risque conduites par les agences sanitaires internationales relève de l'imposture.

Oui, des dépassements de normes peuvent avoir lieu et il faut tout faire pour en limiter la fréquence, mais les normes ne sont pas des seuils de dangerosité et les experts toxicologues du monde entier les ont établies de manière que ces dépassements temporaires soient encore loin des valeurs à risque. Les comités d'experts nationaux, européens, américains, japonais et l'OMS sont unanimes sur ce point.

Aucune étude ne démontre que l'eau du robinet présente un risque pour les malades atteints de cancer. Cette focalisation sur l'eau est d'ailleurs suspecte, tant sont faibles ses apports de substances hypothétiquement nuisibles par rapport à d'autres sources de polluants, qu'il s'agisse de pesticides, de nitrates ou de perturbateurs endocriniens.

Dans ces conditions, préconiser l'eau en bouteille et les carafes munies de filtres exigerait au minimum de garantir l'absence de micropolluants dans les bouteilles et d'être sûr que les carafes en plastique ne sont pas source de relargage de molécules indésirables. Il faut également rappeler le risque de contamination par des agents infectieux des eaux embouteillées ou filtrées conservées plusieurs heures et donc le risque d'infection chez des personnes immunodéprimées, en particulier celles recevant un traitement anti cancéreux

L'Académie nationale de médecine, l'Académie nationale de pharmacie et l'Académie de l'eau rappellent encore une fois que la Santé Publique n'est ni de la publicité ni du marketing, et qu'il ne peut y avoir de Santé Publique que fondée sur les faits. Inquiéter l'opinion dans un tel contexte relève de l'imposture mais en aucun cas d'une démarche scientifique.

Elles réaffirment que boire l'eau du robinet, ce n'est pas boire l'eau des rivières et que les cancéreux ne sauraient être instrumentalisés de la sorte.

Elles déplorent que, sous prétexte de créer un faux débat sans objet entre l'eau potable et les eaux en bouteille, l'attention soit déviée des vraies questions sanitaires et que la poursuite des études sérieuses d'analyse des risques auxquels nous sommes exposés, par des laboratoires scientifiques indépendants soit menacée. L'évaluation des risques sanitaires face aux expositions multiples à faibles doses est un enjeu majeur qui nécessite au contraire la plus grande rigueur et le soutien de tous les acteurs responsables.

Elles alertent sur ce nouvel exemple de déstabilisation de l'opinion qui consiste à évincer les scientifiques pour obtenir que, sous la pression d'une opinion manipulée, des mesures de précaution soient prises sans la moindre évaluation de leur impact et en galvaudant des questions sanitaires majeures comme l'eau et le cancer.

Enfin, elles rappellent qu'une grande partie des populations du globe ne dispose pas d'eau potable et qu'il est d'autant plus choquant que ceux qui y ont libre accès fassent suspecter la qualité et la sécurité de ce bien commun, surtout pour les personnes les plus fragiles.

Le communiqué adopté le 2 juillet 2009 par l'Académie des sciences, l'Académie de Pharmacie et l'Académie de l'eau.

Ce qui est plus gênant ce sont ces approximations publicitaires, ces évocations insidieuses d'une eau du robinet « traitée », « polluée », sans oublier le dénigrement pur et simple, comme cette publicité d'une très grande marque d'eaux de source associant l'eau potable du robinet à une cuvette de WC, ou fléchant « plomb » et « nitrates » de l'eau coulant d'un robinet. La ministre de l'Environnement de l'époque avait vivement réagi.

Les printemps 2009 et 2010 ont tous deux été marqués par des campagnes sans précédent sur les risques pour la santé qu'il y aurait à boire l'eau du robinet. Très médiatisées, ces campagnes assimilaient, respectivement, eau du robinet et cancer, et eau du robinet et poison. Qu'en pensez-vous ?

Vous évoquez là deux « affaires » bien différentes, mais qui effectivement ont eu toutes deux un retentissement considérable.

La première est à l'initiative d'un médecin, qui a publié au printemps 2009, avec le soutien du fonds mondial pour la Nature (WWF), un texte déconseillant aux malades du cancer de boire l'eau du robinet. Les Académies nationales de médecine et de pharmacie et l'Académie de l'eau ont publié très rapidement une mise au point (le 2 juillet 2009 – Voir l'encadré), se déclarant scandalisées. Les termes très sévères qu'elles ont utilisées (« la santé publique n'est pas du marketing », « déstabilisation de l'opinion », « manipulation », « imposture ») ont entraîné des mises au point confuses des intéressés, qui, bien que reprises, comme à l'habitude, en « plus petits caractères » que l'alerte initiale, ont atténué l'impact de celle-ci sur le public.

Programmée le 17 mai 2010 sur France 3, l'émission « Du poison dans l'eau du robinet » présentait avant même sa diffusion quelques particularités étonnantes.

Sa préparation avait donné lieu à diverses inexactitudes (dont l'assimilation entre le producteur privé et la chaîne publique), qui préfiguraient bien celles présentes dans le « reportage » (par exemple, la mention du refus de répondre des autorités, alors que les déclarations de leurs responsables avaient été filmées pendant trois heures).

On notera toutefois l'effet d'annonce d'envergure et un battage médiatique exceptionnel dans les semaines qui ont précédé la diffusion de ce reportage.

Sans revenir sur le détail de son contenu, le constat que nous avons fait au C.I.Eau est assez largement partagé. Sur le fond, l'impact de l'émission est modeste : peu de gens l'ont réellement regardée (de l'ordre de 3 millions, selon Médiamétrie). Et les gens qui déclarent avoir été influencés par cette mise en scène volontairement anxiogène sont ceux buvant déjà de l'eau en bouteille, c'est-à-dire ceux dont on peut considérer qu'ils étaient déjà convaincus.

Par contre, notre enquête a montré une certaine baisse de la confiance dans les autorités quant à la garantie de qualité de l'eau. Montrer des gens de laboratoires en combinaison étanche pour prélever de l'eau de source ou mention-

Le Centre d'information de l'Eau (CIEau) a été créé en 1995 par 7 sociétés concernées par la distribution de l'eau (Compagnie des Eaux et de l'Ozone, Veolia Eau, Lyonnaise des Eaux - Groupe Suez, SAUR, SDEI, Société des Eaux de Marseille et Société des Eaux du Nord).

Il a pour mission de répondre aux interrogations de tous les publics (consommateurs, enseignants, journalistes, professionnels de santé, intervenants du secteur de l'eau...) sur l'ensemble de la thématique de l'eau domestique (ressources, qualité, consommation, prix, production, distribution, assainissement...).

ner – fallacieusement, comme nous l'avons mentionné – que l'Administration n'aurait pas voulu répondre semble avoir laissé des traces. C'est d'autant plus dommageable que l'eau est effectivement considérée comme un service public.

Quels sont les axes de la communication restant à couvrir ?

Il reste effectivement des secteurs et des types d'acteurs à bien informer. Le C.I.Eau met fortement l'accent sur l'information des professionnels de santé, au moyen de documents dédiés. Nous constatons que les producteurs d'eau embouteillée inondent les salles d'attente des médecins avec des brochures vantant les mérites de leurs eaux. Il est cependant regrettable qu'ils jettent parfois le doute sur la qualité de l'eau du robinet ; il nous semble souhaitable que l'information sur l'eau du robinet y soit aussi présente, en toute objectivité.

Les consommateurs, quant à eux, expriment encore, à 63 % (78 % en 1999) leur besoin de recevoir des informations plus complètes. Ils demandent essentiellement à être renseignés en matière de normes et de conformité de l'eau à celles-ci. Ils souhaitent, dans une moindre mesure, savoir d'où provient leur eau. Son prix les préoccupe aussi ; de fait, une majorité (66 %) ne peut pas avancer le prix d'un m³ d'eau du robinet, même si 75 % des abonnés directs connaissent le montant de leur facture de façon plutôt précise.

Le monde enseignant est également un acteur important de l'amélioration de la connaissance de l'eau et le C.I.Eau diffuse à son intention des supports pédagogiques qu'ils peuvent utiliser en classe (des illustrations de ce numéro de Responsabilité & Environnement sont d'ailleurs tirées de ces documents. Voir les pages 35, 71, 72 et 73).

En résumé, il faut constater que, sans aucun doute possible, le consommateur français a confiance dans son eau du robinet.

Et, jusqu'à preuve du contraire, il a bien raison.

Note

* Directrice du Centre d'Information sur l'Eau (C.I.Eau).