

Pérenniser la confiance des consommateurs

Les attentes des consommateurs en matière de sécurité alimentaire et sanitaire ont considérablement augmenté. L'eau n'échappe pas à leur vigilance, bien qu'elle soit le produit alimentaire le plus surveillé. Maîtriser la qualité de l'eau en toutes circonstances, gérer efficacement les éventuelles crises, implique à la fois la collectivité et l'exploitant du service d'eau. Si ce dernier est responsable de la gestion quotidienne du service, c'est le plus souvent la collectivité qui décide des investissements à réaliser.

Mais la maîtrise de la qualité de l'eau exige également une meilleure protection des ressources en eau ainsi que la poursuite des programmes de recherche. Rappelons qu'en France, l'essentiel de l'effort de recherche et de développement dans le domaine de l'eau potable est assuré par le secteur privé, en particulier en ce qui concerne les risques sanitaires émergents. Répondre à ces exigences croissantes de sécurité sanitaire et ainsi renforcer la confiance des consommateurs dans leur eau du robinet est une priorité de nos entreprises, des collectivités locales et de leurs partenaires.

Antoine Frérot
Vice-président du SPDE

DOSSIER L'exigence de qualité de l'eau distribuée

L'application de la nouvelle réglementation sur la qualité de l'eau instaure pour l'essentiel deux nouvelles dispositions : le renforcement de la norme relative au plomb et la mesure de la qualité de l'eau au robinet.

Bien que la qualité de l'eau distribuée n'ait jamais été aussi bonne en raison de l'amélioration des traitements, la dégradation de la ressource en eau comme la subsistance, ponctuellement, de non-conformités sanitaires au robinet du consommateur ne peuvent pour autant être acceptées. Les sociétés membres du SPDE affirment donc leur engagement aux côtés des collectivités locales et des services de l'État pour la fourniture en permanence d'une eau conforme aux normes sanitaires. Il faut améliorer la confiance des consommateurs vis-à-vis de l'eau du robinet.

Parmi les produits de consommation quotidienne, l'eau potable est celui qui est soumis au nombre le plus important de contrôles sanitaires. La surveillance exercée par les autorités sanitaires et par les opérateurs concerne aussi bien les paramètres microbiologiques que physico-chimiques de la qualité de l'eau. Face à la dégradation de la qualité de la ressource en eau, due notamment aux pollutions diffuses d'origine agricole, il a été nécessaire d'intensifier ces contrôles.

De 1998 à 2003, le nombre d'analyses effectuées a augmenté de 43 % pour l'autosurveillance des opérateurs privés et publics et de 22 % pour le contrôle sanitaire.

Les chiffres recensés par le SPDE confirment les progrès enregistrés en gestion déléguée : le taux de conformité globale bactériologique des eaux distribuées dans les services délégués atteint 99,7 % en 2003 et le taux de conformité globale physico-chimique 99,5 %. Ces



CHIFFRE CLÉ

43 % C'est l'augmentation en 5 ans du nombre d'analyses effectuées par les opérateurs dans le cadre de l'autosurveillance de la qualité de l'eau distribuée.



...

améliorations des résultats ont été obtenues grâce à la mobilisation des collectivités locales et des Agences de l'Eau, ainsi qu'au savoir-faire des entreprises du SPDE.

Ces entreprises adaptent en permanence les niveaux des traitements afin de corriger les valeurs non conformes de paramètres de qualité comme la turbidité, les nitrates, les pesticides ou de paramètres indicateurs comme le fer, le manganèse, le pH.

Toutefois, les non-conformités de l'eau distribuée qui subsistent encore (régie et gestion

Objectif : la conformité absolue



déléguée confondues) ne doivent plus être tolérées. D'après l'Association française de sécurité sanitaire environnementale (AFSSE), 4 millions d'habitants en France reçoivent encore une eau qui n'a pas fait l'objet de traitement de désinfection. Les autorités sanitaires ont une responsabilité particulière dans cette action. Elles se doivent d'alerter, plus énergiquement qu'elles ne l'ont fait dans le passé, les collectivités en cas de non-conformité.

L'évolution favorable des indicateurs de performances

Les entreprises du SPDE ont aussi, depuis deux ans, mis en place dans leurs rapports annuels des indicateurs permettant de suivre les performances des services. Plusieurs concernent l'alimentation en eau potable.

Le premier d'entre eux, l'indice d'avancement de la protection de la ressource, permet de suivre, avec les collectivités, l'avancement des procédures de déclaration d'utilité publique (DUP) relatives à l'établissement des périmètres de protection des captages ; au regard des chiffres nationaux, les chiffres du SPDE évoluent favorablement : 30 % des procédures étaient achevées en 2002 et 38 % en 2003.

Sans attendre la mise en application de ces procédures particulièrement longues, les sociétés du SPDE participent activement à de multiples actions à caractère préventif avec les partenaires du monde agricole.

Le renouvellement déjà bien engagé des branchements en plomb

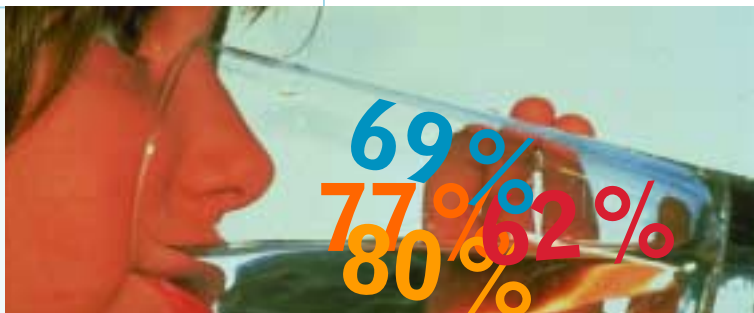
Autre nouvelle obligation du code de santé publique, l'abaissement de la norme relative au plomb (de 25 µg/l fin 2003, à 10 µg/l fin 2013) exige des actions coûteuses. Avec les collectivités, les entreprises du SPDE définissent le plan pluriannuel de renouvellement des branchements en plomb le plus adapté, en ayant pour souci de maîtriser le prix de l'eau sur la durée. À ce jour, on estime qu'environ 40 % de ces branchements ont été déjà traités.

Outre ces dispositions applicables aux réseaux publics, le respect de la norme nécessite des programmes importants de remplacement des réseaux intérieurs des immeubles par leurs propriétaires.

Une approche nouvelle : la gestion préventive du risque sanitaire

En complément des actions correctives décidées en fonction des résultats des analyses, les entreprises du SPDE ont initié une démarche de gestion préventive des risques à chaque étape de la production et de la distribution de l'eau. À titre pilote, un panel d'une demi-douzaine de sites de différentes tailles a été sélectionné afin de définir les points critiques et les paramètres à maîtriser. Ces études et analyses donneront lieu à des retours d'expériences partagés entre les entreprises et les autorités sanitaires qui participent à ces travaux. L'objectif est de définir d'ici à la fin 2005 les paramètres standard qui devront être suivis à l'avenir pour conduire des politiques de gestion préventive des risques.

Cette démarche, pionnière en Europe, vient d'être approuvée par une toute nouvelle recommandation de l'OMS. ■



L'enquête Sofres-C.I. Eau

Selon les résultats de la dernière enquête Sofres/C.I. Eau, **77 %** (+ 5 points et + 7 points par rapport à 1996) et **62 %** déclarent avoir connaissance d'une nouvelle norme mais seulement **9 % ont connaissance d'une nouvelle norme**. L'enquête Sofres/C.I. Eau 2004 a été réalisée auprès de 1 905 individus.

Priorité à la réduction des pollutions en amont

Avec trente mille membres, l'association Consommation, logement et cadre de vie (CLCV) est l'une des plus anciennes et plus importantes associations nationales de consommateurs et d'usagers. Alain Chosson, son secrétaire général adjoint, a bien voulu répondre à nos questions.

Aquea : Quelle appréciation générale portez-vous sur la qualité de l'eau au robinet ?

Alain Chosson : Globalement, la qualité de l'eau est bonne en France et la perception des consommateurs relativement positive. Des points noirs inacceptables subsistent cependant. En Bretagne principalement, mais aussi, ponctuellement, dans le Var, en Alsace, dans le Centre et dans certaines grandes agglomérations. Mais si la confiance des Français dans la qualité de l'eau du robinet s'améliore, on constate en revanche une inquiétude croissante liée à la dégradation de la qualité des ressources.



Aquea : Que souhaite votre association pour améliorer la situation ?

A. C. : Nous avons accueilli favorablement la nouvelle réglementation, en particulier le contrôle de la qualité de l'eau au robinet que nous défendons depuis des années. Cela dit,

Faire réellement appliquer le principe pollueur-payeur

plutôt que d'investir essentiellement pour améliorer la qualité de l'eau du robinet, la réduction des pollutions en amont constitue pour nous la priorité. Nous maintenons que le principe « pollueur-payeur » doit être réellement appliqué afin que les consommateurs cessent d'être les victimes d'un système « pollués-payeurs ». À ce titre, le projet de réforme de la PAC sur la conditionnalité des aides aux agriculteurs nous paraît important et nous ne pouvons accepter que le nouvel avant-projet de loi sur l'eau ait abandonné ce rééquilibrage indispensable.



Aquea : Quelles actions concrètes préconisez-vous pour avancer sur ce sujet ?

A. C. : La réglementation rend obligatoire l'avis des commissions consultatives locales sur un certain nombre de thèmes, ce qui est loin d'être uniformément appliqué. Nous attendons beaucoup que la future loi sur l'eau réaffirme leur rôle. Nous sommes très impliqués dans la mise en œuvre de ces commissions qui doivent permettre avec plus de transparence et de concertation, d'informer régulièrement la population sur la question de l'eau et de construire des plans d'action de proximité. La CLCV mène également un travail de fond sur l'état des ressources, les investissements, les prix et les mesures effectives de contrôle de la qualité de l'eau au robinet. Le croisement de ces données sur l'eau et l'assainissement doit permettre d'analyser les pratiques et de fournir ainsi aux commissions un bon outil d'évaluation de la qualité. ■

70 % des Français ont confiance dans l'eau du robinet (+2 points par rapport à 2003), **69 % la trouvent bonne** (en boire au moins une fois par semaine (+4 points)); **80 % se disent satisfaits du service de l'eau** (+2%) **la réglementation sur la qualité des eaux distribuées.**

résultats représentatifs de la population française âgée de 18 ans et plus, du 27 novembre 2003 au 1^{er} décembre 2003.



POLITIQUE DE L'EAU Rencontre entre Serge Lepeltier et le SPDE

Le ministre de l'Écologie et du Développement durable, Serge Lepeltier, a reçu, le 13 septembre, une délégation composée du président du SPDE, Bernard Guirkingier, et des deux vice-présidents, Patrick Barthélémy et Antoine Frérot. Ce fut l'occasion de procéder à un large tour d'horizon sur les questions intéressant les opérateurs et d'évoquer l'avant-projet de loi sur l'eau, dans le cadre de la concertation nationale.

La délégation a exprimé les préoccupations de la profession qui portent sur la protection des ressources en eau, la poursuite de l'effort des

collectivités en matière d'assainissement, la recherche de solutions pérennes pour la valorisation agricole des boues d'épuration, la maîtrise du prix de l'eau et le renforcement des solidarités territoriale et sociale entre les usagers.

La délégation du SPDE a tenu à rappeler les efforts entrepris pour améliorer la qualité des services publics d'eau et d'assainissement dans notre pays, ce dont témoignent les enquêtes de satisfaction des usagers et la capacité à gérer les situations de crise. ■

ENVIRONNEMENT Investissement soutenu des communes dans le secteur de l'eau

La direction générale de la comptabilité publique vient de publier une étude sur les dépenses des communes et de leurs groupements pour l'environnement en 2002.

En vue d'ensemble, il ressort une prépondérance des services publics industriels et commerciaux de l'eau avec près de 50 % des dépenses pour l'environnement, dont 76 % des dépenses d'investissement. Ce secteur se situe ainsi loin devant ceux des déchets (33 %), des espaces verts urbains, de la propreté et des autres dépenses d'environnement. L'intercommunalité y est

présentée comme réponse à l'accroissement des coûts, notamment au regard de l'évolution des réglementations nationale et européenne, dont les normes exigent des installations de plus en plus coûteuses.

Une ventilation plus fine révèle un montant très important d'immobilisations en cours (85 % des investissements), ce qui traduit un engagement des communes dans des projets longs. Ce phénomène résulte de la nécessité de mise en conformité des réseaux eu égard aux normes strictes édictées par les directives européennes. ■



SOLIDARITÉ Fonds d'aide unique

La loi sur les libertés et les responsabilités locales a été adoptée par le Parlement en août. Elle prévoit, dans son volet social, de regrouper l'ensemble des fonds d'aide aux plus démunis (logement, téléphone, gaz, électricité, eau...) dans un fonds unique.

Lors des consultations préalables, le SPDE s'était prononcé favorablement sur une telle évolution car nous en attendons, par la mutualisation, une efficacité plus grande du système.

Une mise en œuvre nationale optimisée sous l'égide des départements, plus de réactivité pour répondre sans délai aux personnes en difficulté, tels sont les progrès que doit atteindre la mise en place de la réforme à laquelle doit s'atteler, sans attendre, l'ensemble des acteurs du nouveau dispositif. ■