

How do consumers perceive water quality and health risks? Exemple of households space in Paris

QUELLES PERCEPTIONS DE LA QUALITÉ DE L'EAU ET DES RISQUES SANITAIRES PAR LES CONSOMMATEURS ? EXEMPLE DE L'ESPACE DOMESTIQUE À PARIS

Agathe EUZEN, Chargée de recherche au CNRS,
PRODIG (UMR 8586)
euzen@univ-paris1.fr

Quoi de plus naturel que d'ouvrir et fermer le robinet, là où l'eau arrive à tous les étages !

Élément vital, l'eau répond à des usages nombreux et variés dans l'espace domestique – boire et s'alimenter, faire sa toilette, laver, évacuer les déchets mais aussi laver sa voiture, arroser son jardin... – sans oublier les autres secteurs d'activités, qu'ils soient industriels, agricoles ou de loisirs mais que nous n'aborderons pas ici. Selon les activités, les usages et les pratiques individuelles, les volumes consommés varient tout comme les attentes et les exigences de qualité ; ils évoluent aussi avec le temps et selon le contexte des réalités traversées.

L'évolution des techniques, l'évolution des mœurs et le développement progressif de la notion d'hygiène au fil des siècles ont contribué à la généralisation progressive des réseaux de distribution d'eau qui alimentent d'abord les quartiers, puis les cours d'immeubles, et enfin le cœur des logements.

Aujourd'hui, ouvrir et fermer le robinet dans l'espace domestique fait partie des gestes automatiques auxquels on ne fait plus attention. D'ailleurs, rares sont les personnes qui savent d'où vient l'eau du robinet. C'est souvent lorsque celle qui coule n'est « *plus comme d'habitude* »¹ que l'utilisateur prend soudainement conscience de son ignorance concernant cet élément et de son caractère vital. L'objet sort ainsi de l'ordinaire pour retrouver des valeurs symboliques fortes et est parfois relié à un ensemble plus global, un réseau de canalisations, des acteurs, souvent mal identifiés, mais concernés de plus ou moins près par la production, la gestion, la distribution, le contrôle et la surveillance de cette eau vitale...

Quelles perceptions les consommateurs ont-ils de la qualité de l'eau et des risques sanitaires qui y sont associés ? Telle est la question à laquelle nous allons tenter d'apporter quelques éléments de réponse en nous appuyant plus particulièrement sur nos travaux de recherche favorisant une approche anthropologique et réalisés dans le cadre d'une thèse de doctorat à l'École Nationale des Ponts et Chaussées et en partenariat avec le producteur d'eau de Paris, Eau de Paris (anciennement nommée Société Anonyme de Gestion des Eaux de Paris)².

¹ *Verbatim* recueilli auprès de parisiens tout au long des entretiens menés dans le cadre de nos travaux de recherche.

² Euzen A. 2002. Utiliser l'eau du robinet, une question de confiance. Approche anthropologique des pratiques quotidiennes concernant les usages de l'eau du robinet dans l'espace domestique à Paris, Thèse de doctorat, ENPC-LATTS, soutenue en novembre 2002, 419 p. plus annexe.

Nous présenterons dans un premier temps comment les Parisiens perçoivent la qualité de l'eau distribuée à leur robinet, en nous appuyant notamment sur l'importance accordée à la perception gustative ; puis nous nous demanderons quels risques les consommateurs perçoivent face à une eau de plus en plus sûre. Cela nous permettra enfin d'analyser le lien que chacun fait – ou non – entre la qualité de l'eau du robinet et le réseau de distribution dans l'espace domestique en nous intéressant plus particulièrement au problème de la présence de canalisations en plomb.

Perceptions de la qualité de l'eau

Eau pure, eau saine, eau potable... chaque individu a une perception singulière de cet élément.

Lorsque l'on parle d'eau pure, chacun a une façon particulière de la définir. Celui qui a une formation scientifique par exemple, la définit souvent selon des caractéristiques chimiques « *c'est H₂O* ». D'autres estiment qu'elle doit être filtrée, traitée, déminéralisée ou encore sans bactéries ni minéraux pour être pure ; d'ailleurs, « *si elle est traitée, c'est qu'elle n'était pas bonne !* » disent certains qui pensent parfois que « *l'eau pure, ça n'existe pas* ». Pour d'autres, c'est au cœur d'un milieu naturel encore vierge, les montagnes et les glaciers, intact de toute activité humaine, qu'elle acquiert sa véritable pureté. Lorsqu'elle descend du ciel ou qu'elle jaillit des profondeurs de la terre, la perception de la pureté s'enrichit de valeurs symboliques et religieuses fortes.

A travers ces perceptions singulières et multiples, chaque individu construit ses repères afin de distinguer le bon du mauvais, le pur de l'impur. Comme le dit le philosophe Gaston Bachelard, « On ne peut pas déposer l'idéal de pureté n'importe où, dans n'importe quelle matière. »

Ainsi, qu'elle vienne du ciel ou jaillisse du sol, l'eau incarne une image positive. La sacralisation des sources est universelle. Boire de l'eau de source prend alors un sens particulièrement important. Et, savoir que l'eau que l'on consomme vient d'une source offre à celui qui la boit un sentiment de régénérescence inconsciente. Par son origine, cette eau a le pouvoir de rassurer sur sa qualité et donne confiance à celui qui l'absorbe : une eau de source ne peut être que bénéfique à la santé ! Ainsi, un citadin est rassuré lorsqu'il apprend que l'eau qu'il reçoit à son robinet est une eau de source, même s'il n'a pas l'habitude de la boire. Or, la moitié de la population parisienne est alimentée par des eaux de source, ce qu'elle ignore le plus souvent. Boire de l'eau de source n'est-il pas un moyen de s'extraire de la pollution urbaine pour retrouver, l'espace d'un instant, l'univers intact de la nature tant idéalisée ? N'est-ce pas d'ailleurs notamment avec cette dimension symbolique que jouent les services marketing des producteurs d'eau en bouteille ?

En général, la première exigence exprimée par le consommateur est celle de la qualité, son impact sur la santé étant direct, et ce, quel que soit le type d'usage. De plus, l'eau perçue comme un élément vital est chargée d'une symbolique forte, comme nous venons de l'évoquer, et l'eau du robinet qui circule dans l'espace domestique véhicule souvent nombre de ces représentations individuelles. Elle est qualifiée de propre, bonne ou potable lorsqu'elle est sans pollution, sans déchets, sans odeur, sans mauvais goût. Chacun, selon ses perceptions sensorielles teste la qualité de l'eau qu'il utilise et détermine ses propres exigences de qualité.

Une histoire de goût

Bien qu'une eau potable soit définie depuis des siècles par son absence de goût, telle que l'a définie Brillat-Savarin « s'il est question (...) d'une boisson insipide, comme, par exemple, un verre d'eau, on n'a ni goût, ni arrière-goût ; on n'éprouve rien, on ne pense à rien ; on a bu, et voilà tout. »³, toute eau potable a un goût spécifique, déterminé par sa composition minérale. Cependant, chaque individu la perçoit de façon très personnelle et sa mémoire olfactive joue, elle aussi, une grande importance dans l'appréciation gustative.

Une eau qui a le goût ou l'odeur de chlore par exemple, est généralement appréciée de façon négative par le consommateur. Mademoiselle S, âgée de plus de 80 ans, raconte qu'elle ne supporte ni le goût ni l'odeur de chlore car cela lui évoque de mauvais souvenirs datant de sa petite enfance, la mauvaise relation qu'elle avait avec sa nourrice qui avait l'habitude de constamment tout nettoyer avec de l'eau de javel. Madame B, quant à elle, explique que « *l'eau a le goût de chlore quand ils viennent de nettoyer, de mettre des produits ; on sent davantage le goût de javel.* » Or nombreux sont ceux qui déduisent que si l'on sent l'odeur ou le goût de l'eau de javel dans l'eau du robinet, c'est le signe qu'elle n'était pas de bonne qualité et qu'il a donc fallu la désinfecter, sans d'ailleurs avoir l'assurance de l'efficacité du traitement. Alors que le chlore est un gage de garantie sanitaire de l'eau, il est source d'inquiétude pour celui qui ne sait pas que sa présence permet de préserver la qualité de l'eau durant son transport et joue le rôle de « marqueur bactériologique ».

L'augmentation soudaine de la concentration de chlore dans l'eau, passant de 0,1 mg/l à 0,3 mg/l suite à la mise en place du plan Vigipirate renforcé, suite aux attentats du 11 septembre 2001 à New York, a suscité de nombreuses réactions et inquiétudes de la part des consommateurs ; c'est notamment ce que nous avons observé grâce au serveur vocal *All'eau de Paris*⁴. Puis l'accoutumance, l'adoption de nouvelles pratiques pour l'eau de boisson notamment, l'explication de ces mesures... ont entraîné une diminution des questionnements relatifs à l'évolution qualitative de l'eau du robinet pour revenir progressivement au rythme habituel du nombre d'appels.

Les perceptions individuelles sont aussi le reflet de perceptions collectives ancrées dans les cultures. En effet, pour les Français comme pour les Allemands, ce goût particulier de chlore est perçu comme un désagrément et est source de suspicion quant à la qualité de l'eau. En revanche, ce n'est pas la position des habitants d'Amérique du Nord qui sont rassurés lorsque le goût de chlore est présent, et qu'il est même prononcé, comme l'explique une Américaine, vivant en France depuis une vingtaine d'années : « *tous les Américains pensent que si on sent le chlore dans l'eau, c'est qu'elle est propre. Je sais que je peux la boire sans problème, on est rassuré* ». La présence de chlore est donc perçue comme un signe et même une preuve que l'eau est bien désinfectée et que la consommer ne présente aucun risque pour la santé.

Outre les sensibilités personnelles et les croyances collectives, les perceptions individuelles, gustatives et olfactives, mais aussi visuelles et tactiles, les perceptions singulières varient avec les usages et les attentes de chaque consommateur à un instant donné.

³ Brillat-Savarin, (écrit en 1825), *Physiologie du goût*, Flammarion, 1982 p. 54.

⁴ Le serveur vocal *All'eau de Paris* est un moyen pour les parisiens d'obtenir des informations relatives au prix, à la dureté ou à la qualité de l'eau et d'entrer directement en relation avec un acteur de l'eau à qui ils peuvent poser des questions relatives à l'eau en général et à celle qu'ils reçoivent en particulier.

En effet, quand il s'agit de répondre au besoin physiologique vital d'hydratation, celui qui a besoin d'étancher sa soif ne fait pas toujours très attention au goût de l'eau et tolère plus facilement la présence de chlore sous forme d'effluve ou de saveur. De la même manière, une eau connue pour ses vertus médicales est de toute façon consommée même si le goût, caractéristique de la minéralisation, est perçu comme désagréable.

Quels risques face à une eau de plus en plus sûre ?

Face à une eau de plus en plus sûre et de plus en plus contrôlée, les risques sanitaires sont de moins en moins nombreux, si l'on reste dans le contexte français et ici parisien, mais ce n'est pas toujours ce que ressentent les consommateurs dans la vie quotidienne. Les messages véhiculés par les médias participent peut-être à cela.

De façon générale, les messages en permanence transmis par les publicitaires valorisant l'idée de bienfaits pour la santé, de bien-être et de développement sain et harmonieux des enfants, des femmes et des hommes, ont souvent un impact direct sur les comportements des consommateurs. En effet, certains considèrent par exemple que l'eau du robinet est très et trop calcaire et pensent par conséquent, qu'elle n'est pas bonne pour la santé car elle risque de laisser dans le corps les mêmes traces que celles retrouvées sur la vaisselle, les appareils électroménagers ou dans les tuyaux ; ils préfèrent alors choisir une eau en bouteille riche en calcium et dont on dit qu'elle est bonne pour la santé. Sans savoir qu'ils parlent de la même chose, les consommateurs connotent de façon négative le mot *calcaire* et attribuent une valeur positive au mot *calcium*, mot souvent associé à la médecine.

En fait, des perceptions singulières de l'élément « eau » au produit en permanence utilisé, le consommateur n'a aucune maîtrise de ce liquide tiré au robinet contrairement à l'eau en bouteille qu'il peut choisir en tenant compte de ce qui figure sur l'étiquette collée sur la bouteille ; notons que rares sont les personnes capables de dire ce qui est écrit sur ces étiquettes ou de mentionner la composition de telle ou telle eau embouteillée sélectionnée ; le plus important pour le consommateur n'est-il pas davantage de savoir que l'information est directement disponible plutôt que de la connaître ? Ainsi, à propos de l'eau du robinet distribuée à domicile, à celle puisée au robinet de leur cuisine par exemple, certaines personnes ne se sont jamais posé de questions, d'autres ont des idées préconçues et d'autres encore s'interrogent sur sa composition, sur sa qualité. Mais, démunis de tous moyens techniques permettant de déterminer la qualité de l'eau qui lui est distribuée, chaque consommateur met en œuvre sa propre expertise et s'appuie sur l'information qu'il reçoit, principalement celle transmise par les publicités et par les médias.

Or, quand les médias parlent de l'eau du robinet, c'est le plus souvent avec un ton alarmiste et pour soulever des problèmes : soit que la distribution est interrompue pour cause de sécheresse, de pollution accidentelle, soit que la qualité est altérée et qu'il y a des risques pour la santé des consommateurs... « Trop de plomb dans l'eau du robinet » ou « Eau du robinet, du poison chez vous » titre par exemple en première page la revue *Que Choisir* pour deux de ses numéros.

L'image négative donnée à l'eau du robinet imprègne progressivement les consommateurs qui s'inquiètent car ils ont l'impression que leur santé est mise en jeu. De plus, cette image véhiculée par les médias atteint les valeurs symboliques de cet élément vital alors considéré comme intouchable. Le consommateur perd ainsi

progressivement sa confiance en l'eau qu'il utilise quotidiennement et par conséquent en ceux qui la produisent, la distribuent ou la gèrent.

Qualité d'eau et état du réseau

Outre la qualité intrinsèque de l'eau, la perception qu'en ont les consommateurs s'appuie aussi sur l'état des canalisations qui l'acheminent jusqu'au cœur de l'espace domestique et/ou l'idée que s'en font les consommateurs en fonction des usages individuels, du plus commun au plus intime.

Madame F, par exemple, habitant avec son mari et ses trois enfants dans un petit appartement vétuste de deux pièces, est inquiète du mauvais état des canalisations dans lesquelles passe l'eau qu'elle tire à son robinet ; elle évite alors de la consommer la considérant de mauvaise qualité et n'en donne pas à ses enfants de peur de les rendre malade. De plus, musulmane d'origine marocaine, elle dit que l'eau pure ne peut venir que d'en haut, c'est un don de Dieu. Elle préfère alors l'eau en bouteille et choisit la moins chère étant donné le niveau de vie assez faible du ménage. De plus, pour éviter d'abîmer la peau, Madame F a habitué chacun de ses enfants à ne pas se laver le visage avec de l'eau du robinet mais avec du lait de toilette. Cette absence de confiance en la qualité de l'eau puisée à son robinet s'étend aussi à l'extérieur de chez elle. En effet, lorsqu'elle se rend au restaurant, chez un Indien qu'elle connaît bien, elle apporte une bouteille d'eau de source qu'elle pose sur la table, plutôt que de commander une bouteille ce qui reviendrait plus cher.

Dans ce cas, la qualité du cadre de vie, le confort et le bien-être vécu ou recherché dans la vie quotidienne et au domicile, tout comme la crainte d'avoir des problèmes de santé, interviennent dans le processus de construction de confiance que chacun a en l'eau du robinet, mais aussi dans les réseaux qui l'acheminent jusqu'au cœur du logement et cela d'autant plus qu'ils sont en plomb.

A propos des canalisations en plomb

Depuis quelques années, et plus particulièrement depuis la publication de la nouvelle directive portant sur les eaux de consommation humaine⁵, une attention particulière est portée sur la question du plomb dans l'eau par les autorités sanitaires. En effet, pour limiter tout risque de contamination des populations, après avoir fait l'objet de nombreuses préconisations pour réduire sa concentration dans l'air et sa présence dans les peintures, depuis 1995, l'usage du plomb est interdit pour le transport de l'eau destinée à la consommation humaine. Bien que les canalisations ne soient quasiment plus en plomb depuis les années 1950, elles sont malgré tout encore très nombreuses dans les constructions antérieures, et les réseaux intérieurs des immeubles parisiens sont particulièrement concernés.

Les mesures prises pour réduire les teneurs en plomb dans l'eau ont été renforcées dans la directive européenne de 1998 et imposent une importante diminution des teneurs dans l'eau analysée au robinet du consommateur⁶. Relayée par les médias, la question du plomb est devenue une préoccupation importante des consommateurs

⁵ Directive 98/83/CE du 3 novembre 1998 traduite en droit français dans le décret 2001-1220 du 20 décembre 2001.

⁶ La concentration en plomb dans l'eau du robinet ne doit pas dépasser 25 µg/l depuis 2003 pour atteindre 10 µg/l en 2013.

particulièrement sensibles à la protection de leur santé et à celle de leurs enfants. Or, rares sont les cas de saturnisme causés par la consommation d'une eau fortement concentrée en plomb.

Cependant, le pouvoir médiatique semble l'emporter lorsque l'on observe le comportement de consommateurs comme Monsieur BL. En effet Monsieur BL, journaliste retraité, avait toujours l'habitude de boire l'eau du robinet jusqu'au jour où il a lu un article portant sur les risques sanitaires liés à la présence de canalisations en plomb dans les immeubles ; cet article faisait référence au décret relatif aux eaux de consommation humaine du 20 décembre 2001 qui venait d'être publié. Inquiet pour sa santé et pour celle de son épouse qui suit des traitements médicaux, Monsieur BL veut s'assurer que les branchements de l'immeuble ne sont plus en plomb et cherche à convaincre les copropriétaires de son immeuble de changer l'ensemble des canalisations situées dans le domaine privé, mais ceux-ci sont réticents. Cette réticence peut s'expliquer de différentes façons : par la méconnaissance des risques sanitaires liés au plomb, par la relativisation des risques liés au fait de trouver de fortes teneurs en plomb dans l'eau du robinet, par le sentiment d'invulnérabilité, par le fait de se désengager de toute responsabilité, par le résultat d'un calcul risque trop faible par rapport au coût généré, par l'adoption de solutions individuelles alternatives en utilisant des carafes filtrantes ou des robinets spéciaux par exemple ou par réaction liée aux relations de voisinage.

Après avoir détecté la présence de canalisations en plomb dans les logements, certains propriétaires décident de changer le tronçon qui passe dans leur espace privatif, estimant qu'ils diminuent les risques pour leur santé. C'est notamment ce qu'a fait Mademoiselle G, âgée de plus de 80 ans qui explique : « *quand j'ai refait la cuisine, j'ai changé les canalisations en plomb par du cuivre, la voisine du dessous a fait la même chose et la poissonnerie aussi, ils ont du se mettre aux normes.* » Cependant, les initiatives individuelles impliquent que l'on retrouve des colonnes montantes dont certaines parties sont encore en plomb alors que d'autres sont en cuivre ce qui peut provoquer des phénomènes électrochimiques susceptibles d'altérer la qualité de l'eau (dissolution du plomb par exemple). Les habitants ignorent alors souvent, non seulement que les problèmes sanitaires initiaux liés au plomb ne sont pas forcément résolus mais qu'ils peuvent en outre générer de nouveaux risques.

Pour conclure

La perception de la qualité de l'eau et des risques sanitaires qui lui sont associés sont complexes et s'appuient sur de multiples paramètres en constante évolution. En fait, le consommateur cherche à établir la meilleure adéquation possible entre sa perception de la qualité de l'eau distribuée et ses propres critères de qualité afin de ne prendre aucun risque pour sa santé ni pour celle de ses enfants.

L'importance de la question de la qualité de l'eau nécessite qu'elle soit considérée dans sa complexité et dans sa globalité en intégrant aux données scientifiques, sanitaires et techniques des réflexions faisant état du vécu des consommateurs, premiers usagers de cette eau si précieuse et si fragile afin d'apporter des solutions acceptables et durables.