



## La qualité de l'eau potable en France : opération transparence

**Dossier de presse**  
**3 juillet 2012**

Communiqué de presse : La qualité de l'eau potable en France : opération transparence.....	p3
Les lanceurs d'alerte.....	p4
Qui est responsable de la qualité de l'eau potable en France ? Les acteurs, les normes, les contrôles, les informations :	
Les acteurs de la qualité de l'eau .....	p5
Quelles sont les normes et d'où viennent-elles ?.....	p6
Les contrôles.....	p6
Quelle information?.....	p7
La transparence de l'information : ce qui est prévu.....	p8
 Annexes	
Le guide d'actions des lanceurs d'alerte.....	p10-11
Comment lancer l'alerte par téléphone ?.....	p12
La qualité de l'eau : questions / réponses.....	p13-14
Prix de l'eau, opération transparence : premier bilan.....	p15

## La qualité de l'eau potable en France : opération transparence

France Libertés et « 60 Millions de consommateurs » lancent la 2<sup>e</sup> étape de l'opération transparence auprès des Français pour faire toute la lumière sur la qualité de l'eau en France.

**«Les données sur la qualité de l'eau (...) sont publiques et communicables aux tiers». Article L1321-9 du code de la Santé Publique.**

Disparités des contrôles, informations inquiétantes communiquées sans commentaires, absence de données.... Dans les faits, il est très difficile pour chaque citoyen de connaître précisément et en temps réel la qualité de l'eau qui coule de son robinet.

C'est pourquoi France Libertés et «60 Millions de consommateurs» lancent pour la 2<sup>e</sup> étape de l'opération transparence, une grande enquête collaborative sur la qualité de l'eau. Cette enquête s'appuiera sur la participation des citoyens qui constitueront un réseau de «lanceurs d'alerte» dans chaque département. Elle a pour objectif d'établir en temps réel une carte des dérogations faites aux limites de la qualité de l'eau en France. En clair, une carte des dérogations qui permettent de continuer à distribuer une eau ne respectant pas les normes sanitaires !

L'enquête a aussi pour objectif de pointer du doigt le manque de transparence sur cette question, la disparité des contrôles effectués sur le territoire et de permettre la mise à disposition des citoyens des informations détenues par les opérateurs.

Après le prix de l'eau, cette 2<sup>ème</sup> phase de l'Opération Transparence invite les citoyens à :

- partager les informations disponibles sur la qualité de l'eau
- laisser leur témoignage en appelant le numéro vert **0805 696 279** mis à disposition par France Libertés et «60 Millions de consommateurs».

Les messages seront géolocalisés sur une carte interactive permettant le partage d'informations et visant à sensibiliser les citoyens et les élus.

Les résultats seront accessibles sur **[www.prixdeleau.fr](http://www.prixdeleau.fr)** et leur synthèse sera présentée en mars 2013, à l'occasion de la Journée Mondiale de l'eau.

Retrouvez dès maintenant les appels à contribution de Stéphane Bern, Mélanie Laurent et Tcheky Karyo sur **[www.prixdeleau.fr](http://www.prixdeleau.fr)**.

Notre ambition est de sensibiliser les collectivités grâce à l'élan citoyen sur la question de la transparence des informations publiques pour avoir une situation plus claire au niveau national. C'est en nous mobilisant sur le long terme pour défendre l'eau comme « Bien Commun de l'Humanité » que nous pourrions en faire une priorité politique.

### Contacts presse :

**France Libertés** : Sophie Nunziati, 01 77 35 18 52 / 06 07 12 12 77, [snunziati@agenceverte.com](mailto:snunziati@agenceverte.com)

**60 Millions de consommateurs** : Anne-Juliette Reissier, 01 45 66 20 35, [aj.reissier@inc60.fr](mailto:aj.reissier@inc60.fr)

# Les lanceurs d'alerte

Selon la loi, l'information sur la surveillance de la qualité de l'eau en France est effective. Mais qu'en est-il de sa disponibilité pour les citoyens ?

Afin d'améliorer la transparence de l'information sur la qualité de l'eau et de mettre à disposition des données facilement accessibles, France Libertés et «60 Millions de consommateurs» lancent la 2ème phase de l'opération transparence sur la qualité de l'eau.

L'idée : s'appuyer sur un réseau de lanceurs d'alerte répartis sur l'ensemble du territoire. Ils seront la source de l'information qui sera mise à la disposition de tous.

## Objectifs :

- **Réaliser une carte globale des dérogations aux normes sur la qualité de l'eau en France en temps réel.**
- **Recueillir les témoignages des citoyens sur la qualité de l'eau dans leur commune.**

**Des citoyens lanceurs d'alerte engagés pour témoigner et partager l'information disponible dans leur commune sur la qualité de l'eau**

Chaque citoyen pourra également participer et vérifier l'information disponible sur la qualité de l'eau dans son département, sa région, ou même sa commune. La transparence mérite un investissement de chacun.

La première action indispensable est de lire et partager la synthèse annuelle sur la qualité de l'eau envoyée par son opérateur une fois par an. Chaque citoyen peut nous l'envoyer par mail ou par courrier à la Fondation France Libertés.

En fonction des informations disponibles, il pourra aussi rechercher les résultats des derniers prélèvements, vérifier l'affichage obligatoire des dérogations en mairie.

Si cela s'avère nécessaire et utile, il pourra aussi rechercher les résultats des contrôles internes des opérateurs privés ou publics...

Dès que le lanceur d'alerte obtient une information, il peut en avvertir l'ensemble de la population en appelant le numéro vert (gratuit) mis à sa disposition : **0805 696 279**.

Les messages seront accessibles sur la plateforme géolocalisée disponible sur le site [www.prixdeleau.fr](http://www.prixdeleau.fr).

**Un lanceur d'alerte « référent » dans chaque département**

Dans chaque département, un lanceur d'alerte « référent » sera recruté sur la base du volontariat. Il sera en charge de collecter les dérogations en vigueur auprès de l'Agence Régionale de Santé (ARS) dont dépend son département.

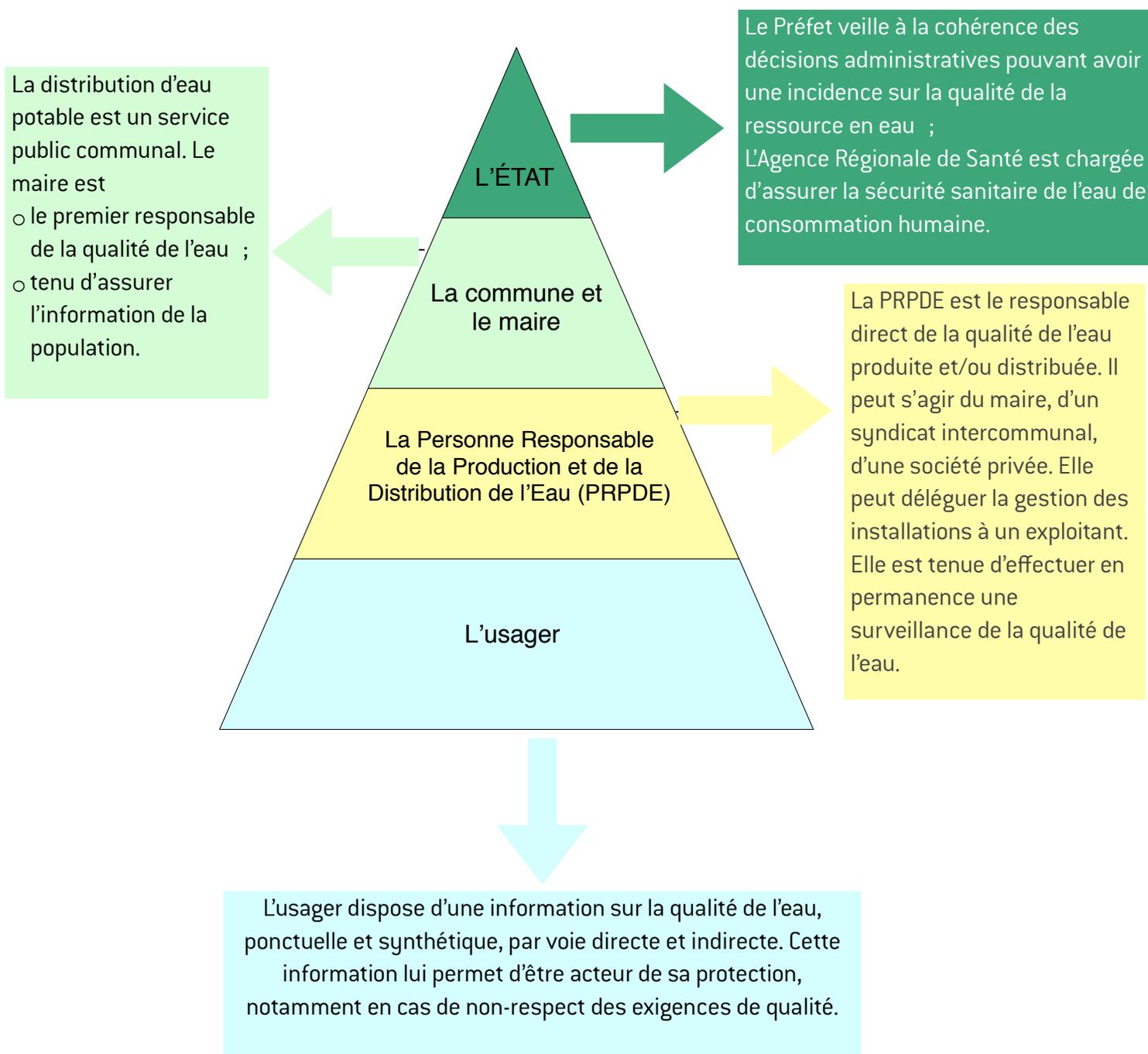
Celui-ci signera une charte des lanceurs d'alerte l'engageant à contacter régulièrement l'ARS compétente et à transmettre l'information sur **[www.prixdeleau.fr](http://www.prixdeleau.fr)**.

**France Libertés et «60 Millions de consommateurs» ont d'ores et déjà récupéré une dizaine de dérogations en France.**

# Qui est responsable de la qualité de l'eau potable en France ?

## Les acteurs, les normes, les contrôles, les informations

### Les acteurs de la qualité de l'eau



Les données sur la qualité de l'eau sont transmises par le Directeur Général (DG) de l'Agence Régionale de Santé (ARS) au préfet. Elles sont publiques et communicables aux tiers. Le préfet est tenu de communiquer régulièrement aux maires les données relatives à la qualité de l'eau distribuée et celles-ci doivent faire l'objet d'un affichage en mairie. L'ARS peut faire des contrôles en mairie pour vérifier cet affichage.

## Quelles sont les normes et d'où viennent-elles ?

Les normes françaises concernant la qualité des eaux destinées à la consommation humaine sont définies dans le Code de la Santé Publique (CSP) et doivent être en conformité avec les normes définies dans la réglementation européenne (elles mêmes en conformité avec la législation de l'Organisation Mondiale de la Santé) via la Directive Cadre sur l'Eau de 2000.

Les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) doivent faire l'objet d'une surveillance régulière. Un double contrôle est donc effectué par le service d'eau (autocontrôle) et par l'ARS (contrôle sanitaire réglementaire sur les paramètres microbiologiques, physico-chimiques et de radioactivité).

## Les contrôles

### Les contrôles publics

Le contrôle sanitaire des eaux destinées à la consommation humaine relève de la compétence de l'État. Il comprend notamment des prélèvements et des analyses d'eau réalisés par l'ARS ou un laboratoire agréé par le ministère chargé de la santé. Les mairies sont tenues d'afficher les résultats de ces prélèvements.

Concernant la fréquence des contrôles, elle varie en fonction de la taille de la commune (allant de 1 prélèvement annuel pour une commune de 0 à 49 habitants à 800 prélèvements annuels pour les communes de plus de 625 000 habitants).

**Problème : pour certaines communes, les informations accessibles ne concernent qu'un prélèvement par an. Une fréquence bien faible pour suivre la qualité de l'eau potable.**

### Les contrôles des opérateurs (publics et privés)

La PRPDE est tenue d'effectuer en permanence une surveillance (autocontrôle) de la qualité de l'eau produite et/ou distribuée (Article L1321-4 du CSP). L'analyse des échantillons est assurée par des laboratoires agréés, qui sont tenus d'appliquer une méthode de référence garantissant l'homogénéité des résultats. La charge financière des prélèvements et des analyses incombe à l'exploitant du service.

Les résultats sont transmis au maire et à l'exploitant et constituent des documents communicables au public. Ils doivent être tenus à disposition des ARS.

Les dispositifs de surveillance diffèrent d'un service à l'autre, en fonction de la taille du service et de l'exploitant. Parfois, la surveillance minimale est à peine exercée.

Ce sont donc les opérateurs de l'eau, privés ou publics, qui effectuent les contrôles les plus réguliers. Aujourd'hui ces informations ne sont pas accessibles aux citoyens.

**La communication des informations détenues par les opérateurs de l'eau est donc un enjeu crucial pour la transparence sur la qualité de l'eau en France.**

## Quelle information ?

Deux types de seuil de conformité de l'eau existent : les limites de qualité et les références de qualité. Ces seuils sont définis par un arrêté<sup>4</sup> qui classe chaque paramètre analysé en fonction de son degré d'influence potentiel sur la santé humaine.

C'est uniquement lorsque les paramètres dépassent les limites de qualité que le préfet en est informé.

- Les dépassements mettant en cause la conformité ;

Lorsque les limites de qualité ne sont pas respectées, le responsable de la qualité de l'eau produite et distribuée en informe le maire et le Directeur de l'ARS, qui transmet cette information au Préfet. Dans ce cas, la PRPDE est tenue d'effectuer immédiatement une enquête afin de déterminer la cause de ce dépassement et de porter les conclusions de celle-ci au maire et au Directeur de l'ARS. Puis, si le Préfet juge que la distribution constitue un risque pour la santé, il est tenu de restreindre ou d'interrompre la distribution. L'information aux consommateurs doit être immédiate et assortie des conseils nécessaires.

*Par exemple, le 13 juin dernier, 2000 foyers ont été privés d'eau potable dans l'agglomération de Nancy en raison d'une contamination par une bactérie.*

- Les dépassements entraînant des dérogations :

Le dépassement des références de qualité, pour certains paramètres, ne remet pas en cause la définition juridique de potabilité de l'eau. Cependant, lorsque les références de qualité ne sont pas respectées, et que le préfet estime que la distribution présente un risque pour la santé, la PRPDE informe le maire et le DG de l'ARS. Lorsque les mesures correctives ne permettent pas de rétablir la qualité de l'eau, la PRPDE dépose auprès du préfet une demande de dérogation aux limites de qualité, portant sur les paramètres chimiques.

La délivrance d'une dérogation est soumise aux conditions suivantes :

- Le rapport du Directeur de l'ARS établit que l'utilisation de l'eau ne constitue pas un danger potentiel pour la santé des personnes ;
- Le PRPDE apporte la preuve qu'il n'existe pas d'autres moyens raisonnables pour maintenir la distribution de l'eau dans le secteur concerné ;
- Un plan d'actions concernant les mesures correctives est établi par la PRPDE.

Dans ce cas, le préfet s'assure auprès de la PRPDE que la population concernée est informée rapidement et de manière appropriée.

*Par exemple, le 22 novembre 2010, une dérogation a été accordée à une commune de Seine et Marne (1145 habitants) pour des teneurs excessives en Desethyl Atrazine. Cette dérogation est un second renouvellement, ce qui signifie qu'à l'issue de cette période dérogatoire, prévue le 22 novembre 2013, la pollution aura duré 9 années consécutives.*

**Une dérogation peut être valable trois ans et renouvelable deux fois. Une telle pollution peut donc parfois durer légalement jusqu'à neuf ans ! En contrepartie de ce permis de délivrer une eau juridiquement non potable, les maires doivent s'engager à prendre les mesures pour maîtriser ces pollutions.**

Aujourd'hui, il n'existe pas d'information centralisée regroupant l'ensemble des dérogations accessible facilement pour le consommateur. C'est un des objectifs de l'enquête.

## La transparence de l'information : ce qui est prévu

Le Conseil de l'Union Européenne considère qu'il y a lieu de fournir aux consommateurs des informations adéquates et appropriées sur la qualité des eaux destinées à la consommation humaine, sur les dérogations accordées par les Etats membres et sur les mesures correctives prises par les autorités compétentes.

- Le site du gouvernement

Les résultats de l'analyse des prélèvements prévus et leur interprétation sanitaire faite par le Directeur de l'ARS sont publiés sur le site Internet : <http://www.sante.gouv.fr/eau-potable.html>.

Depuis le 1 janvier 2010, les communes ont l'obligation d'afficher en mairie les résultats d'analyses réalisées dans le cadre du contrôle sanitaire par l'ARS. Cependant, **cet affichage est à vérifier. De même, les dérogations doivent être affichées.**

- Les synthèses annuelles jointes aux factures

Les éléments essentiels de la note de synthèse annuelle ou de la synthèse commentée de la qualité de l'eau par l'ARS doivent être portés à la connaissance de l'abonné, une fois par an, à l'occasion d'une facturation. Ces synthèses annuelles sont, pour certaines ARS, publiées sur leurs sites Internet.

- Le rapport annuel du maire

Le maire (ou le président de l'Etablissement Public de Coopération Intercommunale (EPCI)) présente à son conseil municipal (ou à son assemblée délibérante) un rapport annuel sur le prix et la qualité du service public d'eau potable destiné notamment à l'information des usagers. Dans les communes de 3 500 habitants et plus, les rapports annuels sont mis à disposition du public en mairie.

- Pas d'information sur les contrôles privés ou de régies

Dans un premier temps, la personne responsable de la qualité de l'eau produite et distribuée doit tenir à la disposition du Directeur de l'ARS les résultats de la surveillance de la qualité des eaux ainsi que toute information relative à cette qualité.

**Cependant, dans la réalité, ces résultats ne sont transmis à l'ARS que périodiquement ou uniquement en cas de dépassement. De plus, le citoyen n'est pas informé de ces résultats. Ajoutons que lorsqu'un opérateur est public, ces autocontrôles sont peu fréquents, faute de moyens.**

A noter : la qualité de l'eau engage directement la responsabilité du service d'eau du distributeur d'eau vis-à-vis des usagers, tant sur le plan civil que pénal.

# ANNEXES

Les lanceurs d'alertes peuvent agir de différentes façons pour recueillir les informations disponibles sur la qualité de l'eau.

Un guide d'action est à leur disposition sur [www.france-libertes.org](http://www.france-libertes.org)

## Consulter les résultats des derniers prélèvements

Rendez-vous sur le site Internet du gouvernement (<http://www.sante.gouv.fr/eau-potable.html>) et consultez régulièrement les résultats des derniers prélèvements d'eau potable dans votre commune.

*Si vous constatez un dépassement de norme, vous pourrez donner l'alerte en vous aidant de la fiche jointe en annexe 2 et en téléphonant au 08 05 69 62 79.*

---

*Législation : « Les données sur la qualité de l'eau (...) sont publiques et communicables aux tiers », Article L1321-9 du Code de la Santé publique*

---

## Vérifier l'affichage des résultats des prélèvements et des dérogations en mairie

### 3 possibilités d'action

**1 / Rendez-vous en mairie** pour vérifier si l'affichage obligatoire des derniers résultats des prélèvements est respecté.

Si oui, l'avez-vous trouvé facilement ou avez-vous dû en faire la demande ?

*Témoignez en téléphonant au 08 05 69 62 79 en vous aidant de la fiche jointe en annexe 2.*

**2 /** Rendez-vous sur le site [www.prixdeleau.fr](http://www.prixdeleau.fr) et, si vous constatez qu'un lanceur d'alerte a annoncé une dérogation sur votre commune ou une commune voisine, vous pourrez vous rendre en mairie pour vérifier si l'affichage de cette dérogation est respecté. Toutefois, si vous constatez qu'aucune dérogation n'a été annoncée sur le site [www.prixdeleau.fr](http://www.prixdeleau.fr), vous pourrez tout de même demander à votre mairie si une dérogation est actuellement en vigueur.

**SI C'EST LE CAS, DEMANDEZ-EN UNE COPIE ET ENVOYEZ- LA NOUS**

*Vous pourrez témoigner ou donner l'alerte en téléphonant au 08 05 69 62 79 en vous aidant de la fiche jointe en annexe 2*

**3 / Si votre commune compte plus de 3 500 habitants**, vous pouvez vérifier en mairie si le rapport annuel du maire est disponible.

*Si ce n'est pas le cas, vous pourrez donner l'alerte en téléphonant au numéro vert 0805 696 279*

---

*Législation : « Les données relatives à la qualité de l'eau distribuée font l'objet d'un affichage en mairie et de toutes autres mesures de publicité appropriées (...) », Article L1321-9 du Code de la Santé publique*

---

## La synthèse annuelle jointe aux factures

Si vous êtes en habitat individuel, vérifiez que la note de synthèse annuelle vous a été envoyée avec une précédente facture au moins une fois par an.

**Ce n'est pas le cas ? Témoignez en téléphonant au 08 05 69 62 79 en vous aidant de la fiche jointe en annexe 2.**

Si vous êtes en habitat collectif et n'avez pas accès à votre facture d'eau, avez-vous été mis au courant par votre propriétaire ou votre syndic de copropriété de cette synthèse sur la qualité de l'eau dans votre immeuble ?

**Témoignez en téléphonant au 08 05 69 62 79 en vous aidant de la fiche jointe en annexe 2.**

**Si vous avez reçu ce document, pouvez-vous nous en transmettre une copie par mail à [operationqualite@francelibertes.fr](mailto:operationqualite@francelibertes.fr) ou par courrier au 22 rue de Milan, 75 009 paris.**

---

*Législation : « Les éléments essentiels de la note de synthèse annuelle ou de la synthèse commentée de la qualité de l'eau [...] doivent être portés à la connaissance de l'abonné, une fois par an, à l'occasion d'une facturation. », Article 8 de l'Arrêté du 10 juillet 1996 relatif aux factures de distribution de l'eau et de collecte et de traitement des eaux usées*

---

## Récupérer les résultats des contrôles internes des opérateurs publics ou privés

Cette démarche est plus complexe, vous risquez de vous trouver en face de personnes qui refuseront de partager ces informations mais cette démarche est très importante pour changer la donne de l'information sur la qualité de l'eau dans notre pays.

Prenez votre facture d'eau et contactez le service client de l'opérateur (public ou privé) qui édite cette facture et qui est donc la Personne Responsable de la Production et/ou de la Distribution de l'eau (PRPDE) de votre commune ou collectivité.

Demandez les résultats du dernier contrôle (dit « programme de surveillance »). Pour les petites communes rurales, ces résultats seront d'autant plus intéressants que l'ARS n'effectue que très peu de contrôles par an.

Premier cas, l'opérateur accepte de vous partager l'information demandée, vous pouvez également demander plus d'information sur ces autocontrôles :

- Quelle est la fréquence d'autocontrôle ?
- Quels sont les paramètres contrôlés ?
- Ces résultats sont-ils transmis aux ARS ou aux maires ?

**Témoignez en téléphonant au 08 05 69 62 79 suivant les instructions ci-dessous en vous aidant de la fiche jointe en annexe 2.**

Deuxième cas : L'opérateur refuse de vous partager l'information. Insistez, demandez lui pourquoi vous ne pouvez pas avoir accès à ces informations.

**Témoignez de ce refus de transparence en téléphonant au 08 05 69 62 79 en vous aidant de la fiche jointe en annexe 2.**

---

*Législation : « Toute personne publique ou privée responsable d'une production ou d'une distribution d'eau au public, [...] est tenue de 1° Surveiller la qualité de l'eau qui fait l'objet de cette production ou de cette distribution, [...], 6° [...] assurer l'information et les conseils aux consommateurs dans des délais proportionnés au risque sanitaire. » Article L1321-4 du Code de la Santé Publique.*

---

# Comment lancer l'alerte par téléphone ?

Téléphonez au numéro vert : 0805 696 279

Voici le guidage proposé dans le cadre de votre appel, une fois le numéro vert composé:

- Tapez le code postal de votre commune ;
- Si vous appelez pour lancer une alerte, tapez 1 ;
- Si vous appelez pour laisser un témoignage, tapez 2 ;
  
- Si vous avez tapé 1, vous pouvez énoncer votre message comme dans l'exemple suivant. Si une restriction ou interdiction d'usage est en vigueur, indiquez-le à la fin de votre message.
  - ◀ Présence d'un dépassement de norme :
    - dans la commune xxxx (nom de la commune),
    - sur le résultat du prélèvement du xx/xx/xx (date du prélèvement),
    - pour le paramètre xxx (exemple : paramètre « nitrates »), ▶
  
- Si vous avez tapé 2, vous pouvez librement témoigner pendant 2 à 3 minutes maximum. Pour que votre message soit écouté, il doit être clair, court et percutant.
- 

## Quelques exemples d'objets de témoignages

*(cette liste n'étant évidemment pas limitative)*

- Êtes-vous satisfait de la qualité de votre eau ?
- L'enquête en mairie : L'affichage ou non des informations sur la qualité de l'eau, l'accueil général, etc.
- L'enquête auprès de l'opérateur : Qui est mon opérateur, l'accueil général, l'information récoltée ou non, la fréquence des contrôles etc.
- L'enquête auprès des ARS (Lanceur d'alerte référent) : L'accueil de ma demande, comment l'information est-elle transmise, etc.
- Autres témoignages : la fréquence des contrôles publics, la synthèse annuelle, l'information est-elle relayée par la presse locale ?

## **Quel est l'objectif de la deuxième enquête de l'Opération Transparence sur la qualité de l'eau ?**

La deuxième phase de l'Opération Transparence sur la qualité de l'eau a pour but d'améliorer la transparence de l'information sur la qualité de l'eau en France et de faire respecter le droit des citoyens à l'information. Elle est également destinée à informer les citoyens en les rendant acteurs de l'information ainsi qu'à lancer des interrogations sur les contrôles actuellement réalisés.

## **Comment participer à l'enquête ?**

L'enquête est ouverte à tous. Il vous suffit de collecter un maximum d'informations sur la qualité de votre eau et de témoigner, de façon anonyme, en appelant le **0805 696 279** pour laisser un message qui sera géolocalisé sur la plateforme accessible sur le site [www.prixdeleau.fr](http://www.prixdeleau.fr)

À titre d'exemple, vous pouvez consulter la synthèse annuelle normalement jointe à une des factures d'eau que vous recevez (au moins une fois par an) et, à partir des informations fournies, mener une enquête plus poussée en vous rendant dans votre mairie, en contactant votre opérateur, ou encore en consultant régulièrement les résultats des prélèvements des autorités sanitaires publiques sur Internet.

Pour vous aider dans votre démarche ou pour mieux comprendre la situation, un guide est à votre disposition sur le site de France Libertés.

## **Qu'est-ce qu'un lanceur d'alerte ?**

En participant à l'Opération Transparence, vous devenez lanceur d'alerte.

Un lanceur d'alerte est une personne anonyme qui, dans un objectif d'intérêt collectif pour l'homme, la société ou l'environnement, décide de porter à la connaissance d'instances officielles, d'associations ou des médias, des éléments qu'il considère comme menaçants. Ces messages permettent d'alerter la population et par conséquent, les pouvoirs publics.

## **Qu'est-ce qu'un témoignage ?**

Un témoignage peut être laissé sur le numéro vert **0805 696 279** lorsque vous disposez d'informations sur la qualité de votre eau que vous jugez nécessaire de partager, qu'elles soient positives ou non. Vous pourrez par exemple nous donner vos impressions générales sur la qualité de votre eau, l'information publique qui en est faite, vos inquiétudes, nous informer sur l'accueil qui vous a été fait en mairie ou auprès de votre opérateur, etc.

## **Les informations demandées sont-elles publiques ?**

Selon l'article L. 1321-9 du code de la santé publique : « les données sur la qualité de l'eau (...) sont publiques et communicables aux tiers. »

## **Qui communique l'information aux citoyens ?**

La législation stipule que les données sur la qualité de l'eau sont transmises par le Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) au préfet. Elles sont publiques et communicables aux tiers. Le préfet est tenu de communiquer régulièrement aux maires les données relatives à la qualité de l'eau distribuée et celles-ci doivent faire l'objet d'un affichage en mairie.

### **Qu'est-ce que les ARS ?**

Les Agences Régionales de Santé (ARS) sont la base de la réforme du système sanitaire Français. Depuis le 1er du mois d'avril 2010, les ARS substituent complètement les agences régionales de l'hospitalisation (ARH), les DRASS (direction régionale des affaires sanitaires et sociales) et les DDASS (direction départementale des affaires sanitaires et sociales).

Les ARS prennent donc en charge la totalité des anciennes activités de ces services. Son autorité s'étend aussi sur le secteur santé/environnement ainsi que sur le contrôle de la qualité de l'eau d'alimentation humaine, la qualité des eaux de baignade, celle des piscines et des sites de pêche à pied de loisirs, la protection de la ressource hydrique et d'autres domaines comme la qualité de l'air extérieur et intérieur, les nuisances sonores, le traitement des déchets de soins...

### **Qu'est-ce qu'une dérogation ?**

Une dérogation est un arrêté préfectoral, pris à la demande de la Personne Responsable de la Production et/ou de la Distribution de l'Eau (PRPDE), qui permet de continuer à distribuer de l'eau dépassant les limites de qualité. Les dérogations doivent être affichées dans les mairies concernées par ces dépassements. Une dérogation est valable pour une durée de trois ans et est renouvelable deux fois.

### **Quelles sont les normes en vigueur ?**

Les normes françaises concernant la qualité des eaux destinées à la consommation humaine sont définies dans le Code de la Santé Publique et doivent être en conformité avec les normes définies dans la réglementation européenne (elles mêmes en conformité avec la législation de l'Organisation Mondiale de la Santé) via la Directive Cadre sur l'Eau de 2000.

### **Qui les contrôle ?**

Les eaux destinées à la consommation humaine (EDCH) doivent faire l'objet d'une surveillance régulière. Un double contrôle est donc effectué : par l'opérateur (autocontrôle) et par l'ARS (contrôle sanitaire réglementaire sur les paramètres microbiologiques, physico-chimiques et de radioactivité).

### **Quand seront diffusés les résultats de l'enquête ?**

Le bilan de cette 2<sup>ème</sup> phase de l'opération transparence sur la qualité de l'eau sera présenté en mars 2013, à l'occasion de la journée mondiale de l'eau.

### **Que permettront les résultats de l'enquête ?**

L'objectif est qu'à l'issue de l'enquête, une cartographie complète des dérogations en vigueur puisse être établie, celle-ci étant à l'heure actuelle inexistante, alors qu'elle est pourtant d'un intérêt majeur pour les citoyens attentifs à la qualité de l'eau qu'ils consomment.

Cette cartographie pourra permettre aux pouvoirs publics de relayer les informations, de les diffuser et de les actualiser.

Cette enquête permet également aux citoyens de s'intéresser plus généralement à la qualité de l'eau et de l'information (ou du manque d'information) qui en est faite.

En parallèle de cette enquête collaborative, une analyse technique et juridique sera réalisée par «60 Millions de consommateurs» sur les méthodes d'évaluation de la qualité de l'eau et viendra légitimer nos propositions d'amélioration.

## Le service de l'eau demeure opaque et inéquitable

60 Millions de consommateurs et La Fondation France Libertés ont présenté en mars 2012 le premier bilan de la grande enquête collaborative « prix de l'eau : opération transparence » lancée en mars 2011.

Près de 10 000 consommateurs se sont inscrits sur le site [www.prixdeleau.fr](http://www.prixdeleau.fr) pour participer à cette vaste enquête. L'analyse des 4 000 factures exploitables révèle que l'abonné au service de l'eau n'est pas toujours en mesure de savoir ce pour quoi il paie. Les factures sont illisibles, certains intitulés sont incompréhensibles, les dates sont parfois incohérentes, les tranches tarifaires ne sont pas précisées...

### ➤ Moins on consomme plus c'est cher !

L'étude des factures montre que les usagers qui utilisent le moins d'eau sont ceux qui paient le plus cher au mètre cube. Abonnement compris, ceux qui consomment moins de 30 m<sup>3</sup> paient 5,40 €/m<sup>3</sup>, tandis que ceux qui ont une consommation de plus de 120 m<sup>3</sup> ne paient que 3,08 €/m<sup>3</sup>.

### ➤ A peine 9% de factures totalement conformes.

Une analyse détaillée de 220 factures a permis d'évaluer la conformité des factures à l'arrêté du 10 juillet 1996 qui les encadre. Elles sont globalement conformes, mais seulement 9 % d'entre elles le sont totalement !

Ce premier bilan montre le chemin qu'il reste à parcourir pour un service de l'eau vraiment transparent. C'est pourquoi 60 Millions de consommateurs et France Libertés demandent :

- des factures plus compréhensibles, avec une révision de l'arrêté les encadrant ;
- des tarifs plus équitables, avec l'instauration d'un tarif social et la généralisation d'une véritable progressivité des tarifs du service de l'eau ;
- que la loi oblige les gestionnaires de l'eau de toutes les communes à transmettre les indicateurs clés de performance à l'Observatoire national de l'eau ;
- un état des lieux des investissements qui devaient être consacrés à la rénovation des canalisations.

Ce premier bilan démontre la nécessité de poursuivre nos actions en faveur de l'amélioration de la gestion de l'eau en l'étendant à la qualité de l'eau.

**Nous incitons les consommateurs à continuer à participer à nos enquêtes sur le site [www.prixdeleau.fr](http://www.prixdeleau.fr).**