

## Eau potable

# Une démarche et des outils innovants pour mesurer et promouvoir l'eau du robinet

La société Airpoll a développé Aleau.net, un dispositif innovant mesurant le goût de l'eau en direct et sur Internet. Le dispositif Aleau.net est un film en direct, ou les acteurs principaux sont les goûteurs et le producteur d'eau. Les spectateurs et monteurs sont les utilisateurs. Le rôle principal est d'effectuer le scénario entre les différents acteurs.

L'eau du robinet est de moins en moins utilisée à ce pourquoi elle est principalement produite et distribuée: la boisson. Le goût de l'eau et

cess de production d'eau potable pour que l'eau du robinet soit la plus agréable possible d'un point de vue gustatif.

- Surveiller: la qualité de l'eau doit respecter les objectifs gustatifs désirés.

- Alerter rapidement le producteur d'eau, d'une mauvaise qualité de l'eau d'un point de vue gustatif.

- Communiquer entre le producteur, les consommateurs, les collectivités, et les autorités pour créer une cohabitation sereine entre le producteur/distributeur d'eau potable et les riverains.

- Valoriser l'eau du robinet.

Pour atteindre ces objectifs, il est nécessaire de mettre en place des outils de collectes, d'analyses d'informations et de communications qui soient, réactifs, interactifs, simples d'utilisation et performants. C'est pourquoi la société Airpoll a développé Aleau.net, un dispositif innovant mesurant le goût de l'eau en direct et sur Internet. L'une des principales activités d'Airpoll est la mise en place d'observatoire odeurs autour d'un ou plusieurs sites industriels odorants ou potentiellement odorants. Le dispositif et la démarche

utilisée pour mesurer en continu les odeurs (notion de gêne) est quasi-identique à celle utilisée pour le goût. C'est pourquoi, fort de prêt de 10 ans d'expérience dans les « observatoires odeurs », Airpoll a breveté, développé et appliqué son outil et sa démarche à la problématique du goût de l'eau.

### Un observatoire innovant et unique

La collecte des informations s'effectue en direct grâce à



Schéma de principe du dispositif Aleau.net

l'utilisation d'un serveur vocal (les riverains/ goûteurs appellent via leur téléphone fixe un numéro vert). Les goûteurs sont préalablement identifiés au niveau du serveur vocal. Par conséquent, un goûteur référencé désirant faire part de son observation, appelle un numéro gratuit et est directement mis en ligne avec le serveur vocal de sa commune. Il répond aux questions personnalisées en fonction des critères étudiés et son appel est directement transmis à la base de données sur le site internet Aleau.net via internet (Interface goûteurs sur le site aleau.net). Le goûteur est donc géo-référencé par un numéro de téléphone. Le téléphone à l'avantage d'être un moyen de communication utilisé par la majorité de la population, simple d'utilisation, rapide et sûr. L'identifiant étant le numéro de téléphone, la collecte des observa-

tions est très fiable (le lieu et la date de l'observation sont des données quasi-infalsifiables). Pour les goûteurs, possédant et préférant la saisie de leurs observations par internet, une interface, accessible via « login » et « mot de passe », est prévue par Internet. Cette interface « goûteur » est l'une des 4 interfaces composant le site Aleau.net (« Observateur », pour l'analyse des résultats, « Administrateur », pour le paramétrage et « Généralités », pour une présentation générale d'Aleau.net et du goût de l'eau). Les données de production (valeurs capteurs et/ou saisies de tâches) sont interfacées en continu avec les observations des goûteurs. Les résultats sont édités en continu (cartographies sous formes de SIG, graphiques, tableaux) et visibles de n'importe quel PC ayant une connexion internet (via login et mot

### Raisons de non-satisfaction de la qualité de l'eau du robinet (en %)

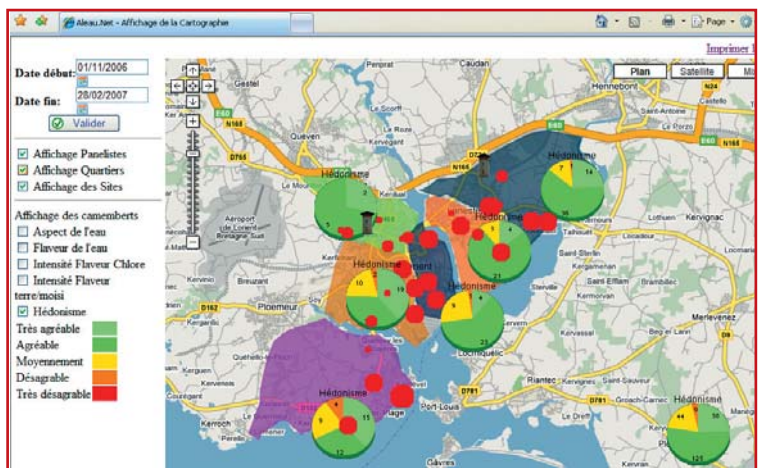
	Pour la boire	Pour la cuisine	Pour se laver
Mauvais goût	40	24	22
Goût de chlore	33	20	9
Trop calcaire	26	33	51
(Trop dure)	1	4	10

le calcaire sont les premiers motifs de non-satisfaction des usagers de la qualité de l'eau du robinet. Les critiques dépendent évidemment des usages: 40 % des Français déplorent le mauvais goût de l'eau pour la boire (33 % incriminent le goût de chlore en particulier).

À une époque où l'environnement est une préoccupation majeure, l'eau du robinet doit donc être revalorisée. Les observatoires « du goût de l'eau » ont été conçus à cette fin. Ils ont pour objectifs de:

- mesurer l'hédonisme (notion de plaisir), l'un des facteurs principaux du goût: les riverains/goûteurs sont les capteurs « hédoniques »;

- Corréler les données hédoniques et les données de productions (turbidité, taux de chlore, tâches exceptionnelles...) afin d'analyser, de comprendre les liens entre le ou les sites producteurs et l'appréciation des consommateurs. Le but final est de donner les outils de réflexion afin de modifier, d'améliorer les pro-



Cartographie des observations des goûteurs.

de passe pour les utilisateurs enregistrés).

Le producteur d'eau est indépendant. Une formation de deux jours lui permet d'apprendre à utiliser cet outil en toute indépendance (compte administrateur). Il peut paramétrer l'ensemble des interfaces (cartographies, tableaux, graphiques, alertes...), communiquer avec les goûteurs (création de newsletter, de messages électroniques, de messages vocaux...).

Le goûteur peut voir ses propres relevés gustatifs, les synthèses de résultats relatifs à sa commune, échanger via internet avec le producteur d'eau (envoi de mails). Il peut être informé via le serveur vocal (messages exceptionnels) ou via internet (mise en ligne de Newsletter, de messages créés par le producteur d'eau).

Les principaux avantages sont les suivants:

- Mesure en continu (Les panélistes répondent aux questions à n'importe quel moment de la journée).
- Analyse en continu: analyser l'ensemble des données (production, plaintes...) en continu et instantanément.
- Possibilité d'informer les riverains en continu sur un événement t passé, actuel ou futur.
- Possibilité pour l'exploitant d'être informé d'une fréquence et d'une gêne gustative ressentie importante (alerte reçue par E-mail, SMS, ou messagerie sur téléphone).

- Interface multi-utilisateurs: possibilité de paramétrer, d'analyser de n'importe quel PC possédant une connexion internet.

- Interface permettant une communication facile et rapide entre les différents acteurs.

- Le jury de goûteurs est constitué de riverains volontaires: « le plaignant devient le juge ».

- Dispositif permettant de mesurer les faits réels: « mesure du goût de l'eau en tant que tel ».

### La mise en place d'un observatoire: une procédure personnalisée

Paramétrages personnalisés et formation ne sont pas forcément effectués par Aleau.net. La formation des goûteurs est souvent effectuée par les producteurs/distributeurs d'eau potable. De plus, cette description n'est qu'une suggestion de ce qui se fait habituellement. Libre à chacun d'utiliser et de mettre en place le dispositif de son choix.

- Réunion d'information « collectivités » (mairies, associations...) et autorités.

- Réunion d'information « goûteurs » (recrutement via communication presse par exemple).

- Entre 10 et 100 volontaires (techniquement 999 goûteurs/usine de production peuvent participer).

- Formation des goûteurs.

- Une fiche technique synthétique (comprenant leur login et mot de passe) est transmise aux habitants



Répartition des saveurs par tranche horaire.

volontaires.

- Les relevés des goûteurs, les suivis production sont enregistrés et analysés en continu.

- Périodiquement, des remises à niveau ou des compléments de formation des goûteurs sont réalisées.

- Périodiquement, les résultats sont présentés lors de réunion aux goûteurs, au producteur/distributeur, aux collectivités et éventuellement aux autorités.

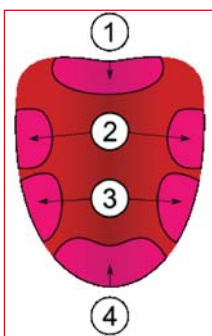
La commercialisation de ce nou-

veau dispositif débute en juillet 2007. L'ensemble du dispositif s'acquiert de deux façons possibles. Soit, sous forme d'abonnement (mise à disposition du dispositif) ou sous forme d'expertise (mise à disposition du dispositif, paramétrages, analyses, synthèses et réunions avec les différents acteurs sur une période de 6 mois). La société Veolia Eau de Lorient (Morbihan), possède à ce jour l'unique dispositif « pilote ». ■

## Le goût et l'eau

Les quatre goûts fondamentaux - sucré, salé, acide, amer - sont perçus sur les papilles gustatives de la langue, mais d'autres goûts sont plutôt perçus par l'intermédiaire des odeurs, du fait de la communication entre l'arrière-bouche et la cavité nasale (odeur et goût de chlore, de terre, de vase ou de mois).

Le goût de l'eau n'est pas un critère de qualité, du point de vue de la santé publique; c'est un paramètre de confort. Dans le décret n° 2001-1220 du 20 décembre 2001 donnant des références de qualité des eaux destinées à la consommation humaine, il n'y a pas de dispo-



**Emplacement des récepteurs des saveurs: 1) amer; 2) acide; 3) salé; 4) sucré.**

sition spécifique relative au goût. Le goût est seulement mentionné dans un cas: concernant le chlore, la réglementation impose « l'absence d'odeur ou de saveur désagréable ». Une eau peut parfaitement être de bonne qualité sanitaire, respecter les critères de qualité définis par la réglementation et être de qualité médiocre au goût des usagers. C'est en particulier le cas depuis septembre 2001 et la décision d'augmenter la chloration des eaux.



**Un dispositif innovant pour mesurer et analyser le goût de l'eau en direct sur Internet**

- > Observations via serveur vocal (N°vert) et/ou Internet
- > Analyses et résultats en temps réel sur Internet

**AVANTAGES:** Réactivité, système d'alerte, liens de communication avec les différents acteurs (consommateurs, producteurs/distributeur d'eau, collectivités, autorités); personnalisation de l'enquête

- > Deux formules d'acquisition: prestation d'expertise ou achat / abonnement et formation au dispositif

- > Mesurer le goût de l'eau (aspect, saveur, intensité, plaisir...)
- > Corréler les observations et les données de production (turbidité, taux de chlore...)
- > Surveiller, comprendre, analyser
- > Outil de réflexion, d'amélioration
- > Relavorisation de l'eau du robinet

Dispositif commercialisé par AIRPOLL, 23 rue guillaud 69003 LYON - www.aleau.net  
 Contact: F. BLANCO - f.blanco@aleau.net - Tel: 06 77 60 42 90 - fax: 04 78 53 65 23