



FLASH INF'EAU UAE

Condamnation de Cristaline et rappel des bonnes pratiques en matière de communication

AVRIL 2015

N°60

Déontologie

Madame, Monsieur, Cher adhérent,

Je souhaite tout particulièrement attirer votre attention sur l'article ci-dessous qui circule depuis jeudi soir sur les organes de presse :

« **Campagne dénigrant l'eau du robinet : Cristaline condamné**

Le groupement d'intérêt économique (GIE) Cristaline et la société Neptune, qui gère l'eau de source éponyme, ont été condamnés jeudi à une même peine de 100.000 euros d'amende pour une campagne de publicité datant de 2007, qui dénigrait l'eau du robinet.

La société Eau de Paris, qui produit et distribue l'eau dans la capitale, avait porté plainte au sujet d'une campagne publicitaire à Paris et en Ile-de-France qui avait fait polémique.

Pour vanter les mérites de l'eau de source Cristaline, elle recourait à des slogans tels que "Qui prétend que l'eau du robinet a toujours bon goût ne doit pas en boire souvent !", montrait un robinet avec trois flèches rouges pointées vers l'eau qui coulait en indiquant "nitrates", "plomb", "chlore".

Enfin, une troisième affiche montrait une cuvette de toilettes barrée d'une croix avec le slogan "Je ne bois pas l'eau que j'utilise".

Les prévenus ont été relaxés du chef de pratique commerciale trompeuse, mais ont été déclarés coupables du chef de publicité comparative illicite.

Outre le GIE Cristaline et la société Neptune, le tribunal correctionnel a condamné la société d'exploitation des sources Roxane et le patron de Cristaline, Pierre Papillaud, chacun à une amende de 20.000 euros.

L'agence de publicité Business a également été condamnée à la même peine, son président Eric Bousquet à 5.000 euros d'amende.

Les prévenus devront solidairement verser 50.000 euros de dommages et intérêts à Eau de Paris, la même somme au Syndicat des eaux d'Ile-de-France (Sedif) et un euro à l'association de consommateurs UFC-Que Choisir.

Le tribunal a également ordonné la publication d'un communiqué judiciaire faisant état du jugement dans le Parisien, 20 Minutes et le Figaro. »

Dans le cas présent, Cristaline a été condamné jeudi devant le tribunal correctionnel de Paris et donc au pénal (d'où les condamnations à l'encontre des dirigeants) pour une campagne de publicité dénigrante datant de 2007 contre « Eau de Paris ».

Cette condamnation nous rappelle à quel point il est inutilement dangereux, contre-productif et surtout particulièrement coûteux de s'aventurer à vouloir dénigrer la concurrence et/ou les autres secteurs d'activité : on parle ici de 200 000 euros au total !

Aussi, je profite de cette actualité pour vous inviter à **rester plus que jamais dans le ton d'une communication positive lorsque vous faites la promotion de vos produits, en privilégiant la valorisation de votre professionnalisme et de vos savoir-faire.**

Pour cela, n'hésitez pas notamment à vous appuyer sur les outils de différenciation mis en place par l'UAE tel que la charte de Déontologie, le certificat d'appartenance, la formation de vos collaborateurs ou encore les kits de traçabilité ...

Cette condamnation légitime totalement à nos yeux le pourquoi des règles que nous défendons et que nous imposons, souhaitant minimiser les risques encourus par nos adhérents que nous avons pour mission de sensibiliser, d'accompagner et de défendre.

A ce propos, sachez que votre Chambre professionnelle s'est donnée pour priorité de mettre en cause, voire de poursuivre, tous les acteurs qui ne respectent pas les bonnes pratiques du métier, tant dans les registres technique, commercial, que de la communication.

Les signalements à ce sujet doivent être adressés sur contact@uae.fr ou à UAE - 31 rue du Rocher - 75008 Paris.

En complément d'information, vous trouverez :

- en pièce jointe un communiqué de « Eau de Paris », ainsi que, pour mémoire, les affichages de l'époque ;
- ci-dessous une sélection d'articles parmi les nombreuses publications consultables sur le sujet depuis vendredi dernier :

TV5 monde : <http://information.tv5monde.com/en-continu/campagne-denigrant-l-eau-du-robinet-cristaline-condamne-28708>

20 minutes : <http://www.20minutes.fr/planete/1588686-20150416-campagne-denigrant-eau-robinet-cristaline-condamne>

RTL info : <http://www.rtl.be/info/monde/economie/campagne-denigrant-l-eau-du-robinet-cristaline-condamne-716381.aspx>

Le Parisien : <http://www.leparisien.fr/paris-75/paris-75005/cristaline-condamne-pour-ses-pubs-denigrant-l-eau-du-robinet-16-04-2015-4699353.php>

Nouvel observateur : <http://tempsreel.nouvelobs.com/societe/20150416.AFP5062/campagne-denigrant-l-eau-du-robinet-cristaline-condamne.html>

CBnews : <http://www.cbnews.fr/marques/eau-de-paris-gagne-contre-cristaline-et-business-a1019324>

Veillez recevoir, Madame, Monsieur, Cher adhérent, mes très sincères salutations.

Frédéric MURE

Président de la Commission Déontologie et Communication Interne

ASSOCIATION PROFESSIONNELLE INSCRITE
AU REPERTOIRE SOUS LE NUMERO 17857

Siège et bureaux :

31 rue du Rocher - 75008 PARIS

Tél. : 01 42 93 66 08 - Fax : 01 45 22 33 55

contact@uae.fr - www.uae.fr



UAE
Union française
des professionnels
du traitement de l'eau

Frédéric MURE

Président
de la Commission Déontologie
et Communication interne



L'eau. Un service public

16-04-2015

Procès Cristaline : Eau de Paris salue une jugement exemplaire

Ce 16 avril 2015, la 31ème chambre correctionnelle du Tribunal de Grande Instance de Paris a condamné le fabricant d'eau en bouteilles Cristaline pour publicité comparative illicite. Le jugement, qui intervient après huit années de procédure judiciaire, condamne Cristaline et deux autres sociétés du groupe à payer 100 000 euros d'amende, 50 000 euros de dommages et intérêts à chacune des parties civiles ainsi qu'à publier la condamnation intervenue dans Le Parisien, Le Figaro et 20 Minutes. Eau de Paris qui est à l'origine de cette plainte, salue la décision du juge qui reconnaît que « les condamnés s'attaquent à un bien de première nécessité et portent atteinte de manière injustifiée à la qualité du produit, faisant peser un doute sur l'existence d'un risque pour la santé publique ».

La condamnation du groupe Cristaline fait suite au dépôt d'une plainte avec constitution de partie civile par Eau de Paris en janvier 2007. L'association de consommateurs UFC-Que Choisir et le Syndicat des eaux d'Ile-de-France (SEDIF) s'étaient joints à la procédure. En janvier 2007, en effet, Cristaline lançait une importante campagne d'affichage massive baptisée "Qui prétend que l'eau du robinet a bon goût ne doit pas en boire souvent" ou encore "je ne bois pas l'eau que j'utilise" avec une photo de cuvette de toilettes ouverte. Cette campagne, en faveur de l'eau de source de la marque Cristaline, dénigrait la qualité de l'eau du robinet et engendrait de la suspicion sur sa potabilité. En alimentant la défiance à l'égard de l'eau du robinet, les affiches diffusées en Ile-de-France laissaient entendre que les autorités sanitaires autorisaient la consommation d'une eau de mauvaise qualité. Le tribunal souligne en particulier que cette campagne a « nuit également au fonctionnement régulier d'un service public(...), et à la santé publique ».

Pour Célia Blauel, adjointe à la Maire de Paris en charge de l'environnement et Présidente de la régie publique Eau de Paris, « l'eau est un produit vital, rare, de première nécessité. Je déplore de manière générale que des entreprises fassent du profit sur l'eau. Lorsqu'elles utilisent le mensonge et la caricature, il est normal qu'elles soient jugées et condamnées. Cette condamnation est exemplaire et je m'en félicite. »

À Paris, la régie permet à 3 millions de personnes de consommer quotidiennement une eau de qualité, équilibrée en minéraux et très économique : un Parisien qui boit 1,5 litre d'eau de Paris par jour paie 1,7 € par an. Boire l'eau de Paris, c'est également faire un geste écologique en réduisant le volume d'emballages.

Il sera proposé au Conseil d'administration d'Eau de Paris de reverser les dommages intérêts perçus à des associations pour mener des actions de sensibilisation à la consommation éco-responsable de l'eau.

ARTICLE PRÉCÉDENT

[Célia Blauel, Présidente d'Eau de Paris, au Forum mondial de l'eau](#)