La qualité de l'eau vendue en bouteille face aux droits du consommateur : mythe ou garantie ?

The Quality of Bottled Water in Relation to Consumer Rights: Myth or Guarantee?

Dr. Ilham MEHDAOUI ALAOUI دة. إلهام مهداوي علوي
Chercheuse en droit privé, Fsjes de Fès(Maroc)
ilham.mehdaouialaoui@gmail.com

Résumé

L'eau embouteillée est généralement associée à la pureté, à la sécurité et à une qualité supérieure. Pourtant, cette perception, influencée par le marketing, interroge l'effectivité des garanties juridiques accordées au consommateur marocain. L'article analyse le cadre juridique marocain, notamment les lois n° 28-07 et 31-08, ainsi que les mécanismes d'agrément, de traçabilité et de contrôle sanitaire. Malgré cet encadrement, des limites persistent, notamment en matière de contrôle continu, de transparence et d'accès aux résultats des analyses. Les stratégies marketing peuvent également créer une perception de qualité supérieure difficilement vérifiable par le consommateur. Ainsi, la qualité de l'eau embouteillée constitue une garantie juridique réelle dans son principe, mais encore imparfaite dans son application. Le renforcement des contrôles, de la transparence et de l'information demeure nécessaire pour assurer une protection effective du consommateur.

Mots-clés : Eau embouteillée ; Protection du consommateur ; Qualité de l'eau ; Garantie juridique; Sécurité sanitaire.

Abstract

Bottled water is generally associated with purity, safety, and superior quality. However, this perception, influenced by marketing, raises questions about the effectiveness of the legal guarantees provided to Moroccan consumers. The article analyzes the Moroccan legal framework, particularly Laws No. 28-07 and 31-08, as well as approval, traceability, and health-control mechanisms. Despite this regulatory framework, certain limitations remain, particularly regarding continuous monitoring, transparency, and public access to analysis results. Marketing strategies may also create a perception of superior quality that is difficult for consumers to verify. Thus, the quality of bottled water constitutes a genuine legal guarantee in principle, but remains imperfect in its implementation. Strengthening controls, transparency, and consumer information is necessary to ensure effective consumer protection.

Keywords: Bottled water; Consumer protection; Water quality; Legal guarantee; Food safety.

Introduction

Présentée comme synonyme de pureté, de sécurité et de qualité supérieure, l'eau embouteillée s'est progressivement imposée comme un produit de confiance dans le quotidien du consommateur marocain. Cette image rassurante, largement construite par le discours normatif et les stratégies marketing des producteurs, tend à ériger l'eau vendue en bouteille en référence implicite de qualité sanitaire, parfois au détriment d'un examen critique de la réalité juridique qui la sous-tend.

Or, la qualité de l'eau embouteillée ne relève pas uniquement de critères physico-chimiques ou microbiologiques ; elle repose également sur un cadre juridique destiné à protéger le consommateur et à garantir la conformité du produit mis sur le marché. Le droit marocain de la consommation, notamment à travers la loi n° 31-08, encadre cette qualité par des obligations d'information, de transparence et de loyauté, complétées par des normes techniques de potabilité et par des mécanismes publics de contrôle sanitaire.

Toutefois, l'existence de ce dispositif normatif suffit-elle à assurer une garantie réelle et effective de la qualité de l'eau embouteillée ? Dans quelle mesure le cadre juridique marocain relatif à la protection du consommateur permet-il d'assurer cette garantie, et celle-ci est-elle suffisante pour protéger le consommateur face aux risques de non-conformité et aux stratégies marketing des producteurs ? Les risques de non-conformité, les limites du contrôle et l'influence des stratégies marketing sur la perception du consommateur interrogent la portée concrète de la protection juridique offerte. Dès lors, il convient de s'interroger sur la capacité du cadre juridique marocain à transformer une qualité affichée en une garantie juridique effective, ou si celle-ci demeure en partie un mythe au regard des droits du consommateur.

Partie 1 : Une garantie juridique encadrée par un dispositif normatif visant à assurer la qualité de l'eau embouteillée

La qualité de l'eau embouteillée s'inscrit dans un dispositif juridique structuré visant à assurer la protection de la santé du consommateur. Ce dispositif repose, d'une part, sur un cadre légal définissant les exigences de qualité, de potabilité et de transparence applicables aux producteurs et, d'autre part, sur des mécanismes de sécurité et de contrôle sanitaire mis en œuvre par les pouvoirs publics. L'ensemble de ces instruments normatifs concourt à garantir la fiabilité de l'eau embouteillée mise sur le marché.

A- Cadre légal garantissant la qualité de l'eau embouteillé

La qualité de l'eau embouteillée repose sur un cadre légal qui combine des exigences juridiques et techniques de potabilité avec des obligations de transparence destinées à garantir l'information et la protection du consommateur.

ISSN: 3119-6837 - E-ISSN: 3119-6845
DÉPÔT LÉGAL: 2026PE0013

a- Les exigences juridiques et techniques de qualité de l'eau embouteillée

La garantie de la qualité de l'eau embouteillée au Maroc repose sur un dispositif normatif articulé, combinant un encadrement législatif en amont de la ressource et une normalisation technique assurant l'effectivité des exigences sanitaires[1]. Ce dispositif trouve son fondement dans les lois relatives à l'eau[2], au premier rang desquelles figure la loi n° 10-95, qui a posé les principes structurants de la gouvernance des ressources hydriques destinées à la consommation humaine[3], qu'elles soient distribuées par réseau ou mises en bouteille. Ce texte a institué des obligations strictes de potabilité et de salubrité, en subordonnant toute utilisation de l'eau à des standards sanitaires précis[4], tout en organisant la protection des captages par la mise en place de périmètres de sauvegarde destinés à prévenir les risques de contamination d'origine agricole, industrielle ou domestique. Par ce mécanisme, la qualité de l'eau est juridiquement protégée dès son point d'origine constituant une première garantie essentielle pour le consommateur.

Cette logique est renforcée par l'exigence d'une autorisation administrative préalable pour toute opération de captage ou d'exploitation de l'eau. Loin d'être une simple formalité, cette autorisation place les opérateurs d'eau embouteillée dans un régime de responsabilité juridique, les obligeant à démontrer l'innocuité de la ressource exploitée ainsi que la conformité sanitaire des installations et des conditions de prélèvement. Le dispositif d'agrément agit ainsi comme un filtre préventif, destiné à éviter une exploitation anarchique ou non contrôlée des sources, et à garantir que seule une eau répondant aux exigences légales puisse être destinée à la mise en bouteille[5].

La loi n° 36-15 relative à l'eau s'inscrit dans la continuité de ce cadre en en modernisant les fondements. Elle intègre les enjeux contemporains liés à la rareté de la ressource, aux risques accrus de pollution et aux impératifs de durabilité, en renforçant les pouvoirs des autorités publiques en matière de planification, de surveillance et de régulation des usages[6]. En mettant l'accent sur la préservation qualitative des nappes et des captages, cette loi consacre l'idée selon laquelle la qualité de l'eau embouteillée dépend directement de celle de la ressource initiale, faisant du contrôle en amont un élément déterminant de la sécurité sanitaire.

Ce socle législatif trouve son prolongement naturel dans la normalisation technique obligatoire, qui traduit les exigences juridiques générales en prescriptions précises, mesurables et

[1] S. Boulaajine , H. Hajjaj, Overview of Food Safety and Labeling Regulatory Frameworks in Morocco, The north african journal of food and nutrition research , Vol. 9 No. 20 : July - December, 2025, p. 96.
[2] Dahir n° 1-16-113 du 10 août 2016 portant promulgation de la loi n° 36-15 relative à l'eau, Elle confirme que la qualité de l'eau embouteillée dépend directement de la qualité de la ressource à la source, ce qui appuie le contrôle en amont.
[3] F. Khalid, L. El Moujahid, La gestion de l'Eau au Maroc : vers un nouveau mode de gouvernance, Revue droit et société, 2023.
[4] E. Gharibi, M. Ghalit, J.-D. Taupin, N. Patris and D. Kouotou, Assessment of the quality of Moroccan bottled water by application of quality indices", Journal of Water Supply: Research and Technology AQUA , 2018.
[5] M. N. Zugah et I. Moufarraj, « L'analyse multivariée de la composition minérale des eaux en bouteille sur le marché marocain : étude comparative », Project Report, April 2022.
[6] H. Tazi Sadeq, « Water governance in a context of scarcity », Water, Waste & Energy: Prospects for essential services in Africa,2020, p.35. https://journals.openedition.org/factsreports/6257?utm, consulté le 18/11/2025.

ISSN: 3119-6837 - E-ISSN: 3119-6845
DÉPÔT LÉGAL: 2026PE0013

opposables. À cet égard, la norme marocaine NM 03.7.001 constitue la référence centrale en matière de potabilité de l'eau destinée à la consommation humaine. Elle fixe les critères microbiologiques, physico-chimiques et organoleptiques que doit respecter toute eau mise sur le marché, interdisant la commercialisation d'une eau contenant des contaminants ou des micro-organismes au-delà des seuils autorisés. Cette norme confère ainsi à l'eau embouteillée un statut juridique normalisé, garantissant une conformité de principe avant même son conditionnement[7].

La norme NM 03.7.002 complète ce dispositif en encadrant les modalités pratiques de contrôle de cette qualité normalisée. Elle précise les méthodes d'échantillonnage, les conditions de prélèvement, la fréquence des analyses ainsi que les exigences de surveillance et de traçabilité tout au long de la chaîne de production et de distribution. Par ce biais, la normalisation institue un contrôle permanent destiné à prévenir toute altération de la qualité de l'eau lors du traitement, de l'embouteillage, du stockage ou de la commercialisation.

Adoptées et homologuées par l'instance nationale de normalisation, ces normes revêtent un caractère obligatoire et constituent un prolongement direct des principes de salubrité et de protection des ressources consacrés par les lois sur l'eau. Elles imposent aux producteurs et embouteilleurs des obligations juridiques strictes, engageant leur responsabilité en cas de non-conformité, et forment ainsi le socle technique indispensable de toute politique de contrôle sanitaire. Toutefois, si ces normes assurent une garantie objective de qualité, leur technicité les rend peu visibles pour le consommateur final, ce qui justifie l'intervention du droit de la consommation, notamment à travers les obligations d'information et de transparence imposées par la loi n° 31-08.

b- La transparence et l'information du consommateur comme garantie de la qualité

L'obligation d'information selon la loi 31-08 impose au fournisseur de donner au consommateur toutes les données essentielles caractéristique du produit, prix, garantie, mode d'emploi par des moyens variés et compréhensibles, afin d'éclairer sa décision d'achat. Cette obligation est un pilier du droit de la consommation, mais elle reste confrontée à des défis pratiques, notamment sur la clarté et l'accessibilité de l'information fournie.

L'information du consommateur constitue l'un des piliers fondamentaux du droit marocain de la consommation. La loi n°31-08 impose aux producteurs et distributeurs l'obligation de fournir une information claire, lisible et loyale avant toute décision d'achat, notamment lorsque le produit concerne la santé, comme c'est le cas de l'eau embouteillée. Cette exigence découle de l'article 3 de la loi, qui consacre le droit du consommateur à être informé de manière précise sur les caractéristiques essentielles du produit, son origine, sa composition et les risques éventuels liés à son utilisation.

[7] M. Ghalit, M. Bouaissa, E. Gharibi, J-D. Taupin et N. Patris, « Hydrogeochemical characteristics of bottled mineral waters in Morocco », Geosciences ,2023.

ISSN: 3119-6837 - E-ISSN: 3119-6845
DÉPÔT LÉGAL: 2026PE0013

Dans le secteur spécifique des eaux conditionnées, cette obligation se traduit par une transparence renforcée. Les producteurs doivent indiquer clairement l'identité et l'adresse du conditionneur, la nature de l'eau (minérale naturelle, de source ou potable traitée), sa composition physico-chimique, les traitements éventuels subis, ainsi que la date de péremption et les conditions de conservation. Ces mentions permettent au consommateur d'évaluer la qualité du produit et de comparer différents types d'eau, évitant ainsi tout risque de tromperie. L'article 4 de la loi n°31-08 impose en effet que l'information soit non seulement disponible, mais également « compréhensible », ce qui exclut les formulations ambiguës ou scientifiquement opaques.

Les producteurs sont également tenus à une obligation de loyauté dans l'étiquetage et la publicité. L'article 21 de la même loi prohibe toute pratique de nature à induire le consommateur en erreur, qu'il s'agisse d'allégations sur la pureté, les vertus thérapeutiques ou la supériorité de l'eau embouteillée par rapport à l'eau du robinet. Cette disposition vise à encadrer les stratégies marketing qui tendent parfois à exagérer les bénéfices du produit ou à masquer certains traitements industriels.

Enfin, l'obligation d'information s'étend également aux risques potentiels. L'article 5 de la loi n°31-08 impose au producteur de porter à la connaissance du consommateur les précautions d'usage et les dangers susceptibles de résulter d'une mauvaise conservation ou d'une consommation inappropriée. Pour l'eau embouteillée, cela concerne notamment les risques liés à l'exposition prolongée aux fortes chaleurs, à l'ouverture prolongée, ou à la présence éventuelle de particules plastiques dans certains types de conditionnements.

Ainsi, les obligations d'information et de transparence imposées aux producteurs ne se limitent pas à une simple formalité administrative : elles constituent un instrument juridique essentiel de protection de la santé et des droits économiques du consommateur. Elles permettent à celui-ci d'effectuer un choix éclairé, fondé sur des données objectives et vérifiables, et participent à l'équilibre général du marché en réduisant les asymétries d'information au profit du consommateur.

Ici, l'idée est simple c'est que la qualité n'est pas seulement physico-chimique ; elle est aussi juridique, car le consommateur ne peut évaluer la conformité du produit sans information. Ces règles visent à garantir que le consommateur dispose de toutes les informations lui permettant de juger de la qualité réelle de l'eau qu'il achète.

B- Les mécanismes de sécurité et de contrôle sanitaire assurés par les pouvoirs publics

Afin de garantir que l'eau embouteillée mise sur le marché respecte les exigences de potabilité, de salubrité et de sécurité sanitaire, Le système de contrôle sanitaire des produits alimentaires au Maroc repose sur des mécanismes publics d'inspection, d'analyse, de retrait et de traçabilité, et visent à protéger le consommateur contre les risques sanitaires et les pratiques non conformes.

ISSN: 3119-6837 - E-ISSN: 3119-6845
DÉPÔT LÉGAL: 2026PE0013

1- Le rôle de l'autorité sanitaire et des inspections des unités de production

L'organisme national chargé de la sécurité sanitaire des produits alimentaires, notamment l'eau embouteillée, est compétent pour surveiller la conformité des unités de production. Ces inspections comprennent la vérification des installations de captage, de traitement et d'embouteillage, des procédés d'hygiène, des conditions de stockage et de conditionnement, ainsi que la réalité des analyses de qualité. Dans le cadre de ces contrôles, des prélèvements sont réalisés régulièrement afin de soumettre l'eau à des analyses microbiologiques et physico-chimiques, de s'assurer que les normes de potabilité sont respectées, et de vérifier l'absence de contaminants[8]. Ces évaluations permettent d'intercepter en amont toute défaillance potentielle, qu'elle soit liée à la source d'eau, au traitement, à l'embouteillage, ou à la conservation.

Lorsque ces inspections révèlent des non-conformités telles que des contaminations des altérations l'absence d'analyses conformes des manquements aux règles d'hygiène ou une documentation insuffisante l'autorité sanitaire est habilitée à prononcer des sanctions notamment le refus d'agrément la suspension de la production le retrait des lots incriminés voire leur rappel auprès des distributeurs. Cette faculté de retrait ou de rappel constitue un levier essentiel pour préserver la santé publique, en empêchant la commercialisation et la consommation d'eau potentiellement dangereuse[9].

2- Le système d'agrément d'autorisation et de traçabilité et la responsabilisation des opérateurs

Avant toute mise sur le marché, la production d'eau embouteillée est subordonnée à un système d'agrément et d'autorisation administrative préalable. Les captages destinés à l'embouteillage doivent faire l'objet d'une déclaration et d'une évaluation portant sur les caractéristiques de la source, le respect des périmètres de protection ainsi que la conformité aux exigences sanitaires et environnementales[10]. Ce mécanisme d'agrément constitue un filtre institutionnel essentiel, en conditionnant l'exploitation de la ressource à la garantie d'une origine contrôlée et protégée contre les risques de pollution.

Ce cadre préventif est renforcé par des obligations strictes de traçabilité imposées aux embouteilleurs. Chaque lot d'eau mis sur le marché doit pouvoir être retracé tout au long de la chaîne de production et de distribution, à travers des informations relatives à l'origine de l'eau,

[8] T. Sqalli Houssaini et K. Benzakour, Les eaux en bouteille au Maroc : choix du néphrologue, Maroc Médical, vol. 32, n° 3, 2010, p ,228.
[9] M. Errabai (2024) « Contrôle de Gestion et Performance des Établissements publics de Santé au Maroc : pistes d'implantation au niveau des Groupements Sanitaires Territoriaux », African Scientific Journal « Volume 03, Numéro 24 » p ,270.
[10] Loi n° 28-07 relative à la sécurité sanitaire des produits alimentaires, promulguée par le dahir n° 1-10-08 du 26 safar 1431 (11 février 2010), définissant les conditions d'hygiène, de salubrité et de mise sur le marché des produits alimentaires et imposant des prescriptions générales en matière de sécurité sanitaire des aliments.

ISSN: 3119-6837 - E-ISSN: 3119-6845
DÉPÔT LÉGAL: 2026PE0013

aux dates de prélèvement, aux analyses réalisées, aux traitements appliqués, aux conditions de conditionnement et à la date d'embouteillage. La traçabilité facilite ainsi les contrôles ultérieurs, la gestion des risques sanitaires et l'identification rapide des lots non conformes, permettant la mise en œuvre de mesures de retrait ou de rappel lorsque cela s'avère nécessaire. Elle constitue également un instrument de transparence et de responsabilité, en rendant les pratiques des opérateurs objectivement vérifiables par les autorités compétentes.

Au-delà de ces exigences structurelles, le contrôle sanitaire repose sur une surveillance continue qui ne se limite pas aux inspections ponctuelles[11]. Les pouvoirs publics peuvent imposer des analyses régulières, des audits et des contrôles inopinés afin d'assurer le respect durable des normes sanitaires. Cette logique de contrôle permanent oblige les opérateurs à maintenir des pratiques rigoureuses tant au niveau de la source que lors du traitement, de l'embouteillage et de la distribution. En cas de manquement grave, tel qu'une contamination, une altération de la qualité, une fraude ou une défaillance dans la traçabilité, la responsabilité juridique et administrative de l'embouteilleur peut être engagée. Cette responsabilité exerce un effet dissuasif sur l'ensemble de la filière et constitue une garantie supplémentaire pour le consommateur, en permettant aux autorités d'intervenir rapidement et de sanctionner les comportements non conformes.

L'efficacité de ce dispositif repose enfin sur sa complémentarité avec la normalisation technique. Les normes relatives à la potabilité, aux méthodes d'analyse et aux modalités d'échantillonnage traduisent les exigences juridiques en prescriptions techniques précises et opposables. Elles assurent que les obligations sanitaires ne demeurent pas de simples principes abstraits, mais qu'elles sont concrètement appliquées, contrôlées et vérifiées[12]. La combinaison de l'agrément administratif, de la traçabilité, du contrôle continu, de la responsabilité des opérateurs et de la normalisation technique permet ainsi de rendre effective la garantie de qualité sanitaire de l'eau embouteillée.

Toutefois, l'effectivité de ces garanties se heurte à l'absence d'un instrument de défense collective permettant aux consommateurs d'obtenir une réparation unifiée en cas de manquement affectant l'ensemble du marché de l'eau embouteillée.

Partie 2 : Limites pratiques du contrôle et influence du marketing sur la perception de qualité : Une garantie encore imparfaite

Cette partie met en lumière les fragilités concrètes du contrôle sanitaire et de l'application effective des normes encadrant l'eau embouteillée, souvent limitées par des contraintes techniques, organisationnelles et un déficit de transparence. Elle révèle également comment les stratégies marketing contribuent à façonner une image de qualité absolue, en valorisant la pureté et l'origine naturelle du produit, indépendamment de la réalité des contrôles. L'interaction entre ces deux

[11] Au-delà des obligations de conformité des eaux destinées à la consommation humaine fixées par la loi n° 36-15 relative à l'eau, la surveillance sanitaire repose sur un contrôle permanent exercé par l'Office National de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires.

[12] S. Boulaajine, H. Hajjaj, « Overview of Food Safety and Labeling Regulatory Frameworks in Morocco » ,The North African Journal of Food and Nutrition Research, 2025, p.96.

ISSN: 3119-6837 - E-ISSN: 3119-6845
DÉPÔT LÉGAL: 2026PE0013

dynamiques montre que la qualité de l'eau embouteillée repose moins sur une garantie pleinement vérifiable que sur une confiance largement construite, rendant la protection du consommateur encore imparfaite.

A- Limites pratiques du contrôle et de l'application des normes

Malgré l'existence d'un cadre normatif visant à encadrer la production et la commercialisation de l'eau embouteillée à travers des normes techniques et une législation sanitaire, l'efficacité réelle de ce dispositif apparaît compromise par des obstacles pratiques qui en limitent l'effectivité.

1- La difficulté d'assurer un contrôle effectif

Le contrôle de la qualité sanitaire suppose une surveillance continue de l'ensemble des étapes de la chaîne de production et de distribution, allant du captage au consommateur final. Or, en pratique, il existe des contraintes matérielles, logistiques et institutionnelles. Les ressources techniques et humaines sont souvent insuffisantes pour couvrir l'ensemble des sites d'embouteillage, en particulier ceux situés dans des dans les zones éloignées des grands centres urbains.

Les rapports institutionnels de l'ONSSA font état de contrôles fondés sur des programmes annuels et une approche par le risque, ce qui implique que certaines unités ne sont inspectées qu'à intervalles espacés. Selon la documentation officielle de l'ONSSA, les inspections sanitaires sont effectuées dans le cadre de plans de contrôle programmés réguliers et de contrôles renforcés ciblés[13] , tandis que la Cour des comptes relève que l'intégration structurelle de l'évaluation des risques dans la démarche de contrôle n'a été pleinement mise en œuvre que récemment[14]. Dans ce contexte, le caractère ponctuel et parfois prévisible des inspections peut conduire à une conformité circonstancielle des opérateurs lors des contrôles, sans garantir un respect durable et continu des normes sanitaires, fragilisant ainsi l'effectivité de la garantie normative.

En 2019, plusieurs lots d'eau embouteillée de la marque Sidi Harazem ont été reconnus comme non conformes aux normes sanitaires en vigueur après que l'Institut National d'Hygiène a mis en évidence la présence de *Pseudomonas aeruginosa*, une bactérie potentiellement dangereuse, dans des échantillons prélevés. La société productrice a procédé au retrait des lots concernés du marché et à leur destruction pour préserver la santé publique, mais ces informations ont été relayées de manière fragmentaire et non centralisée par les autorités sanitaires. Ce cas

[13] Office National de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires (ONSSA), Contrôle sanitaire et de conformité des produits, indiquant que les services de l'ONSSA effectuent des contrôles programmés au niveau des établissements autorisés, avec des visites régulières mais non systématiques, ainsi que des inspections renforcées lors de périodes spécifiques ou de plaintes, ce qui illustre la nature institutionnelle et programmée des contrôles. https://www.onssa.gov.ma/controle-des-produits-alimentaires/produits-vegetaux-et-d-origine-vegetale/controle-sanitaire-et-de-conformite/?lang=ar&utm, consulté le 28/11/2025.

[14] Cour des comptes du Royaume du Maroc, Rapport sur l'Office National de Sécurité Sanitaire des Produits Alimentaires, soulignant que le système de contrôle sanitaire est basé sur une gestion des risques avec des inspections planifiées, mais que l'intégration de l'« évaluation des risques » a longtemps été incomplète, ce qui peut limiter la couverture et la systématicité des inspections, https://www.courdescomptes.ma/wp-content/uploads/2023/01/Office-national-de-securite-sanitaire-des-produits-alimentaires.pdf?utm, consulté le 28/11/2025.

ISSN: 3119-6837 - E-ISSN: 3119-6845
DÉPÔT LÉGAL: 2026PE0013

illustre que, malgré un cadre normatif formel et des contrôles techniques, des lots non conformes peuvent parvenir au consommateur, ce qui met en lumière les limites pratiques du contrôle et de l'application des normes sanitaires[15].

De surcroît, même lorsque des prélèvements sont effectués, les données d'analyse ne sont pas toujours consultables par le public. L'absence de publication des résultats ou leur diffusion limitée empêche le contrôle citoyen, réduit la transparence et affaiblit la confiance du consommateur. Ce déficit documentaire constitue un obstacle sérieux à l'effectivité du contrôle sanitaire.

2- Le risque de non-conformité dans une chaîne de production fragmentée

L'eau embouteillée traverse plusieurs étapes avant d'arriver au consommateur : prélèvement à la source, traitements éventuels, embouteillage, stockage, transport, distribution. Chaque maillon de cette chaîne représente un risque potentiel de contamination ou de détérioration de la qualité. Le respect des normes de potabilité, de sécurité sanitaire et d'hygiène doit être assuré à chaque étape du processus. En l'absence d'un contrôle permanent ce qui est le cas le plus souvent un lot conforme au moment du captage peut devenir non conforme au cours de l'embouteillage, du stockage ou du transport. Ces risques sont d'autant plus élevés que les conditions d'hygiène et de traçabilité ne sont pas strictement surveillées. Ainsi, la norme seule ne suffit pas c'est l'application rigoureuse sur toute la chaîne qui garantit la qualité, ce qui est rarement assuré.

Un cas révélateur de la fragilité de la chaîne de production est celui de l'eau minérale Perrier en France en 2024, où près de deux millions de bouteilles ont dû être détruites après la détection de bactéries d'origine fécale dans le captage principal, entraînant la suspension de l'exploitation de ce puits et une surveillance renforcée par les autorités sanitaires. Cette situation démontre qu'une conformité apparente au moment du captage peut être compromise par des facteurs environnementaux ou techniques imprévus, et que la responsabilité de garantir la qualité ne se limite pas à un seul point de contrôle. Dans un contexte similaire, même si le Maroc ne dispose pas de cas aussi médiatisés, l'existence d'un tel risque structurel souligne que des non-conformités peuvent surgir à différents stades de la chaîne de production, malgré l'encadrement normatif et que cela appelle un renforcement des contrôles continus sur toutes les étapes[16].

Dans le contexte marocain, la controverse autour de l'eau minérale Aïn Atlas en octobre 2024 révèle une autre facette du même risque structurel. La circulation d'un document présenté comme émanant des autorités sanitaires, évoquant une prétendue non-conformité de certains lots, a suscité une vive inquiétude des consommateurs et conduit la Fédération Marocaine des Droits

[15] Média 24, « sidi hrazem reconnait la non-conformité de trois lots de bouteilles », https://medias24.com/2019/11/11/sidi-harazem-reconnait-la-non-conformite-de-trois-lots-de-bouteilles/?utm, Consulté le 29/11/2025.

[16] S. Foucart, « Nestlé contraint de détruire deux millions de bouteilles de Perrier après une contamination bactérienne », le Monde , https://www.lemonde.fr/planete/article/2024/04/24/apres-une-contamination-bacterienne-nestle-contraint-de-detruire-deux-millions-de-bouteilles-de-perrier_6229716_3244.html?utm, consulté le 17/11/2025.

ISSN: 3119-6837 - E-ISSN: 3119-6845
DÉPÔT LÉGAL: 2026PE0013

des Consommateurs à réclamer des éclaircissements. Bien que le ministère de la Santé ait par la suite démenti l'authenticité du document et affirmé la conformité du produit, Cet épisode met en lumière une limite pratique majeure, à savoir l'absence d'accès public et immédiat aux résultats des contrôles et analyses officielles. Dans une chaîne de production fragmentée, le déficit de transparence à un seul stade suffit à fragiliser la perception de conformité globale, indépendamment de l'existence ou non d'une non-conformité réelle[17].

Ces deux exemples, l'un fondé sur une non-conformité sanitaire avérée, l'autre sur une controverse liée à l'opacité des contrôles, montrent que le risque pour le consommateur ne réside pas uniquement dans la violation effective des normes, mais aussi dans l'insuffisance du contrôle continu et de la transparence tout au long de la chaîne de production. Ils confirment ainsi que la garantie juridique de la qualité de l'eau embouteillée demeure imparfaite tant que l'application des normes et la diffusion des informations sanitaires ne sont pas assurées de manière systématique et accessible.

B- Influence des pratiques marketing sur la perception de qualité

Le défaut d'effectivité des contrôles institutionnels se conjugue avec des stratégies commerciales fondées sur la valorisation symbolique de la pureté, de la nature, de l'eau de source et de la santé, lesquelles répondent aux attentes et aux inquiétudes du consommateur. Ces pratiques peuvent créer une illusion de qualité quasi absolue, au-delà de ce que les contrôles ou les analyses confirment réellement.

1- Les allégations marketing et la construction d'une qualité perçue juridiquement ambiguë

L'usage de mentions valorisantes « pure », « naturelle », « eau de source », « montagne », « minérale », etc. contribuent à construire une représentation valorisée du produit, souvent assimilée par le consommateur à une qualité sanitaire supérieure[18]. Or, sur le plan juridique, ces mentions relèvent davantage de la communication commerciale que d'une garantie objective et permanente de conformité. Bien que certaines dénominations soient encadrées par la réglementation, leur présentation graphique, symbolique et publicitaire peut induire une confusion entre qualité perçue et qualité réellement contrôlée, d'autant plus que le consommateur ne dispose pas d'un accès direct aux résultats des analyses sanitaires[19]. Cette situation révèle une limite du dispositif de protection,

[17] SNRTnews, « L'eau minérale « Aïn Atlas » est-elle non conforme aux normes de qualité ? L'éclaircissement du ministère de la Santé », https://prodv2.snrtnews.com/fr/article/leau-minerale-ain-atlas-est-elle-non-conforme-aux-normes-de-qualite-leclaircissement-du?utm, consulté le 18/11/2025.

[18] Cette représentation est confirmée par des études portant sur la perception des consommateurs marocains, lesquelles montrent que le marketing santé dans le secteur agroalimentaire exerce une influence significative sur les choix de consommation, parfois au détriment d'une appréciation critique fondée sur des critères objectifs de qualité et de sécurité. L. Kissi, « Perception des consommateurs marocains vis à vis du marketing santé dans l'agroalimentaire et considérations éthiques », Revue Marocaine de Contrôle de Gestion, Université Hassan II-Casablanca.

[19] Dalila Radaelli ,Alenica Hässig-Wegmann, Sergio Román , Luisma Sanchez-Siles , Michael Siegrist The misuse of « natural » claims on food products and how they can influence perceptions of naturalness and healthiness, Food Research International, vol. 220, 2025. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0963996925014322?utm, consulté le 28/11/2025.

ISSN: 3119-6837 - E-ISSN: 3119-6845
DÉPÔT LÉGAL: 2026PE0013

dès lors que la conformité normative formelle peut coexister avec une communication marketing renforçant une impression de sécurité excédant la réalité des contrôles sanitaires.

D'un point de vue juridique, cette confusion est problématique au regard du droit à une information claire, loyale et non trompeuse, consacré par la loi n° 31-08 relative à la protection du consommateur[20]. En effet, si certaines appellations sont légalement définies, leur exploitation marketing reste largement libre, ce qui permet aux opérateurs de renforcer la valeur symbolique du produit sans que cette valorisation corresponde nécessairement à un niveau de contrôle sanitaire supérieur ou spécifique. Il en résulte un décalage entre l'objectif normatif d'information du consommateur et l'effet persuasif réel de la communication commerciale, affaiblissant ainsi la portée protectrice du cadre juridique.

2- Le déséquilibre informationnel et la dépendance à la bonne foi du producteur

Le droit de la consommation repose sur l'idée que le consommateur doit pouvoir effectuer un choix éclairé, fondé sur une information claire, exacte et accessible. Or, dans le domaine de l'eau embouteillée, cette exigence se heurte à un déséquilibre d'information structurelle entre le producteur et le consommateur[21]. Si les opérateurs économiques disposent d'informations détaillées sur la qualité sanitaire du produit, notamment les résultats des analyses microbiologiques et chimiques ainsi que les conditions de captage, de traitement et d'embouteillage[22], ces données ne sont pas mises à la disposition du public en pratique. Le consommateur n'a accès qu'aux éléments figurant sur l'étiquetage et aux messages publicitaires, dont la fonction première demeure commerciale[23].

Cette situation place le consommateur dans une position de dépendance à l'égard de la bonne foi du producteur ou du distributeur. En l'absence de transparence institutionnelle effective, il lui est impossible de vérifier par lui-même la conformité du produit aux normes sanitaires en vigueur, la traçabilité des lots ou les conditions concrètes de mise en bouteille et de conservation. La confiance accordée à l'eau embouteillée repose alors moins sur des garanties objectivement vérifiables que sur la réputation de la marque et la crédibilité du discours promotionnel[24]. Cette dépendance informationnelle affaiblit l'effectivité du droit à l'information, pourtant consacré comme un droit fondamental du consommateur.

---

[20] loi n° 31-08 relative à la protection du consommateur, Dahir n° 1-11-03 du 18 février 2011, notamment les dispositions relatives au droit à l'information et à l'interdiction des pratiques trompeuses (art. 3, 4 et 21).

[21] J. Calais-Auloy et F. Steinmetz, Droit de la consommation, Dalloz, coll. « Précis », 11e éd., 2022, p.

[22] Organisation mondiale de la santé (OMS), Guidelines for Drinking-water Quality, 4e édition, 2017, sur l'importance de l'information sur la qualité de l'eau pour la confiance du consommateur. https://www.who.int/publications/i/item/9789241549950, consulté le 15/11/2025.

[23] Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO) / Organisation mondiale de la santé (OMS), Codex Alimentarius Standard for Bottled/Packaged Drinking Waters (CODEX STAN 227-2001), dispositions encadrant l'étiquetage sans obligation de divulgation intégrale des résultats d'analyses au consommateur, reflétant que le consommateur n'ait accès qu'à l'étiquetage et aux messages publicitaires, dont la finalité est commerciale. https://www.who.int/publications/i/item/9789241549950, consulté le 15/11/2025.

[24] G. Paisant, La protection du consommateur, LGDJ, 2019, chap. 3 p. 67.

ISSN: 3119-6837 - E-ISSN: 3119-6845
DÉPÔT LÉGAL: 2026PE0013

Sur le plan juridique, cette situation apparaît en tension avec les principes posés par la loi n° 31-08 relative à la protection du consommateur, laquelle impose une information loyale et prohibe toute pratique susceptible d'induire le consommateur en erreur. Si le cadre normatif sanctionne les informations fausses ou trompeuses, il n'impose pas, en revanche, une obligation générale de publication des résultats des contrôles sanitaires. Le contrôle demeure essentiellement administratif et a posteriori, assuré par les autorités compétentes, sans que le consommateur puisse exercer un contrôle citoyen direct. Il en résulte un écart entre la protection juridique théorique et la protection effective, dans la mesure où l'accès limité à l'information empêche le consommateur d'apprécier réellement la qualité sanitaire du produit qu'il consomme.

Ainsi, le déséquilibre dans l'accès à l'information, combiné à la puissance du marketing, contribue à fragiliser la garantie de qualité de l'eau embouteillée. Malgré l'existence d'un encadrement normatif strict, la protection du consommateur demeure largement tributaire de la loyauté du producteur, ce qui révèle les limites d'un dispositif qui privilégie le contrôle institutionnel au détriment de la transparence accessible au public.

Conclusion :

Le cadre juridique marocain offre un socle solide pour garantir la qualité de l'eau embouteillée grâce à la loi n° 31-08, aux normes de potabilité et aux mécanismes de contrôle public. Cependant, l'existence de ces dispositifs ne suffit pas toujours à transformer la qualité affichée en protection effective. Les limites du contrôle et l'influence des stratégies marketing soulignent la nécessité d'une application rigoureuse, d'une transparence accrue et d'une sensibilisation du consommateur pour que la qualité devienne une garantie réelle et non un simple mythe.

Bibliographie :

Ouvrage

- G. Paisant, La protection du consommateur, LGDJ, 2019
- J. Calais-Auloy et F. Steinmetz, Droit de la consommation, Dalloz, coll. « Précis », 11e éd., 2022.

Article :

- L. Kissi, « Perception des consommateurs marocains vis à vis du marketing santé dans l'agroalimentaire et considérations éthiques », Revue Marocaine de Contrôle de Gestion, Université Hassan II-Casablanca.
- T. Sqalli Houssaini et K. Benzakour, Les eaux en bouteille au Maroc : choix du néphrologue, Maroc Médical
- S. Boulaajine , H. Hajjaj, Overview of Food Safety and Labeling Regulatory Frameworks in Morocco, The north african journal of food and nutrition research , Vol. 9 No. 20 : July - December, 2025.
- F. Khalid, L. El Moujahid, La gestion de l'Eau au Maroc : vers un nouveau mode de gouvernance, Revue droit et société, 2023.

ISSN: 3119-6837 - E-ISSN: 3119-6845
DÉPÔT LÉGAL: 2026PE0013

- E. Gharibi, M. Ghalit, J.-D. Taupin, N. Patris and D. Kouotou, Assessment of the quality of Moroccan bottled water by application of quality indices", Journal of Water Supply: Research and Technology AQUA , 2018.
- M. N. Zugah et I. Moufarraj, « L'analyse multivariée de la composition minérale des eaux en bouteille sur le marché marocain : étude comparative », Project Report, April 2022.
- H. Tazi Sadeq, « Water governance in a context of scarcity », Water, Waste & Energy: Prospects for essential services in Africa,2020.
- M. Ghalit, M. Bouaissa, E. Gharibi, J-D. Taupin et N. Patris, « Hydrogeochemical characteristics of bottled mineral waters in Morocco », Geosciences ,2023.
- T. Sqalli Houssaini et K. Benzakour, Les eaux en bouteille au Maroc : choix du néphrologue, Maroc Médical, vol. 32, n° 3, 2010,.
- M. Errabai (2024) « Contrôle de Gestion et Performance des Établissements publics de Santé au Maroc : pistes d'implantation au niveau des Groupements Sanitaires Territoriaux », African Scientific Journal « Volume 03, Numéro 24 » p ,270.
- S. Boulaajine, H. Hajjaj, « Overview of Food Safety and Labeling Regulatory Frameworks in Morocco » ,The North African Journal of Food and Nutrition Research, 2025, p.96.
- Média 24, « sidi hrazem reconnait la non-conformité de trois lots de bouteilles », , Consulté le 29/11/2025.
- S. Foucart, « Nestlé contraint de détruire deux millions de bouteilles de Perrier après une contamination bactérienne », le Monde.
- SNRTnews, « L'eau minérale « Aïn Atlas » est-elle non conforme aux normes de qualité ? L'éclaircissement du ministère de la Santé »
- Dalila Radaelli ,Alenica Hässig-Wegmann, Sergio Román , Luisma Sanchez-Siles , Michael Siegrist The misuse of « natural » claims on food products and how they can influence perceptions of naturalness and healthiness, Food Research International, vol. 220, 2025.
- J. Calais-Auloy et F. Steinmetz, Droit de la consommation, Dalloz, coll. « Précis », 11e éd., 2022.
- Organisation mondiale de la santé (OMS), Guidelines for Drinking-water Quality, 4e édition, 2017, sur l'importance de l'information sur la qualité de l'eau pour la confiance du consommateur.

Loi :

- Dahir n° 1-16-113 du 10 août 2016 portant promulgation de la loi n° 36-15 relative à l'eau, Elle confirme que la qualité de l'eau embouteillée dépend directement de la qualité de la ressource à la source, ce qui appuie le contrôle en amont.
- Loi n° 28-07 relative à la sécurité sanitaire des produits alimentaires, promulguée par le dahir n° 1-10-08 du 26 safar 1431 (11 février 2010),
- Loi n° 31-08 relative à la protection du consommateur, Dahir n° 1-11-03 du 18 février 2011, notamment les dispositions relatives au droit à l'information et à l'interdiction des pratiques trompeuses.

Webographie :

- https://www.who.int/publications/i/item/9789241549950
- https://www.who.int/publications/i/item/9789241549950
- https://journals.openedition.org/factsreports/6257?utm
- https://www.onssa.gov.ma/controle-des-produits-alimentaires/produits-vegetaux-et-d-origine-vegetale/controle-sanitaire-et-de-conformite/?lang=ar&utm.

ISSN: 3119-6837 - E-ISSN: 3119-6845
DÉPÔT LÉGAL: 2026PE0013

- https://www.courdescomptes.ma/wp-content/uploads/2023/01/Office-national-de-securite-sanitaire-des-produits-alimentaires.pdf?utm
- https://medias24.com/2019/11/11/sidi-harazem-reconnait-la-non-conformite-de-trois-lots-de-bouteilles/?utm
- https://www.lemonde.fr/planete/article/2024/04/24/apres-une-contamination-bacterienne-nestle-contraint-de-detruire-deux-millions-de-bouteilles-de-perrier_6229716_3244.html?utm
- https://prodv2.snrtnews.com/fr/article/leau-minerale-ain-atlas-est-elle-non-conforme-aux-normes-de-qualite-leclaircissement-du?utm
- https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0963996925014322?utm
- https://www.who.int/publications/i/item/9789241549950
- https://www.who.int/publications/i/item/9789241549950