

# Services de l'eau: attentes des consommateurs



Laurianne Altwegg, responsable Energie, Environnement & Agriculture – 30.01.2019

# Contenu

1. La Fédération romande des consommateurs
2. Les consommateurs et l'eau
3. Préoccupations principales
4. Actions de la FRC dans le domaine de l'eau
5. Recommandations
6. Conclusions

# 1. Fédération romande des consommateurs

- Association à but non lucratif fondée en 1959, environ 26'000 membres

- Indépendante de l'Etat, des partis politiques, de l'économie

## 1. Défense des intérêts des consommateurs

- **Cantons:** sections cantonales de la FRC
- **Confédération:** Alliance des organisations de consommateurs et Commissions fédérales
- **Europe:** Bureau européen des unions de consommateurs

## 2. Informations et conseils aux consommateurs

- **Informers:** [frc.ch](http://frc.ch) et magazine *FRC Mieux Choisir* 100% sans publicité; tests et enquêtes indépendants
- **Interagir:** conseils individuels et conférences

## 2. Les consommateurs et l'eau

### Les Nations Unies reconnaissent le droit fondamental à l'eau et à l'assainissement en 2010

- L'eau disponible pour chaque personne doit être **suffisante et constante** pour les usages personnels et domestiques
- L'eau destinée à des usages personnels et domestiques doit être **salubre et de qualité acceptable**
- L'eau et les installations d'assainissement doivent être **accessibles physiquement et sans danger** pour toutes les couches de la population
- Les services d'alimentation en eau doivent être **financièrement accessibles pour tous**

Source: Haut Commissariat aux Droits de l'Homme



## 2. Les consommateurs et l'eau

### **Pour le consommateur suisse, l'eau est...**

- ... précieuse → il faut l'économiser et la protéger
- ... un bien de première nécessité → elle doit rester accessible à tous
- ... un produit sensible → sa qualité doit être irréprochable
- ... indispensable au quotidien → donc un droit fondamental

### **En Suisse, la distribution d'eau...**

- ... est de bonne qualité
- ... n'est généralement pas un sujet problématique

**→ Bonne nouvelle: les consommateurs se plaignent peu des distributeurs d'eau auprès de la FRC**

## 2. Les consommateurs et l'eau

### L'eau est aussi devenue une marchandise

- Le besoin de boire tous les jours crée un marché avec un potentiel important
- Les grands groupes:
  - **Nestlé:** Perrier, Vittel, Contrex, San Pellegrino, AcquaPanna, Henniez, Cristalp, Hépar, Quézac, Nestlé Pure Life, Nestlé Aquarel, Fürst Bismarck
  - **Danone:** Evian, Volvic, Badoit, La Salvetat
  - **Coca Cola:** Valser
  - **Carlsberg:** Arkina, Rhäzünser
  - **Migros:** Aproz, M-Budget, Aquella, Valais
  - **Coop:** SwissAlpina, Prix Garantie

## 2. Les consommateurs et l'eau

### Consommation d'eau en bouteille en Suisse

- Par habitant: 115 litres d'eau en bouteille par an dont 60% consommée à la maison ou au travail
- Les ménages suisses: 977 millions de litres d'eau en bouteille par an, dont 42% proviennent de l'étranger



Sources: chiffres 2017, [aqueducinfo.ch](http://aqueducinfo.ch)

### 3. Préoccupations principales

Des questions pratiques et des témoignages parviennent régulièrement à FRC Conseil concernant l'eau et les services de l'eau (distribution et assainissement):

- Questions sur la **qualité** de l'eau: pollution, contaminations, canalisations, comparaison avec les eaux minérales, appareils de traitement auxiliaires
- Questions sur le **prix** de la distribution et de l'assainissement: principe de l'utilisateur-payeur, tarification, plaintes concernant l'augmentation des tarifs, questions sur la TVA
- Questions relatives aux **économies d'eau**

# 3. Préoccupations principales

## Qualité: quelques exemples de questions

- « Y a-t-il des substances indésirables dans les conduites d'eau potable en polyéthylène? »
- « Que penser de la résine epoxy utilisée comme gainage pour réhabiliter les anciennes canalisations en cuivre? »
- « J'habite à Morges, puis-je boire l'eau du robinet sans risque même si elle est très calcaire? »
- « Est-il préférable de boire de l'eau du robinet ou de l'eau en bouteilles? »
- « Comme l'eau de notre commune est très calcaire, que pensez-vous du pommeau de douche eco2-douche? »

### 3. Préoccupations principales

**Qualité: l'actualité reflète d'autres craintes plus profondes liées à la dégradation de la qualité de l'eau ou des services:**

- Initiative « pour une eau potable propre » pose la question de l'utilisation des phytosanitaires et de la pollution des eaux
- Crainte de **privatisation** des entreprises d'approvisionnement...
- ...ou d'une utilisation jugée dangereuse des ressources



**LE TEMPS**

Une des chambres du réservoir d'eau potable de la ville de Zurich à Alstetten. © Gertjan Bally/KEYSTONE

4 minutes de lecture

**POLITIQUE**

Zurich  
Environnement  
Economie débats

#### A qui doit appartenir l'eau?

Les Zurichois votent le 10 février sur une révision de la loi sur la distribution de l'eau. Point le plus disputé: la participation de privés dans le capital des sociétés de distribution de l'eau potable des communes

Céline Zünd  
Publié mardi 8 janvier 2019 à 20:52, modifié mardi 8 janvier 2019 à 20:54

# 3. Préoccupations principales

## L'eau potable: un bien à préserver

- Limiter l'utilisation des phytosanitaires
- Limiter l'usage des biocides
  - Construction, traitements de surface
  - Nettoyage, désinfection
- Améliorer l'épuration des eaux usées: traitement des micropolluants (médicaments, plastiques)
- Adapter la législation et les contrôles: substances indésirables
- Ne pas confondre égouts et poubelle
- Limiter le *littering*

# 3. Préoccupations principales

## Prix: quelques exemples de questions

- « Ma facture d'eau a augmenté de 263% en une année: est-ce légal? »
- « Pourquoi la prise en compte des mètres carrés de mon terrain fait exploser ma facture d'eau? »
- « Est-il légal de devoir payer une taxe d'épuration alors que l'eau est coupée dans le logement concerné? »
- « Payer la TVA sur la taxe d'approvisionnement et d'épuration ne revient-il pas à payer une taxe sur une taxe comme dans le cas de Billag? »



### 3. Préoccupations principales

#### Prix: beaucoup de disparités en Suisse

	eau	Épuration	Total
<b>Moyenne suisse</b>	Fr. 1.97/m <sup>3</sup>	Fr. 2.10/m <sup>3</sup>	Fr. 4.07/m <sup>3</sup>
<b>Maximum suisse</b>	Fr. 7.60/m <sup>3</sup>	Fr. 5.98/m <sup>3</sup>	n.p.
<b>Minimum suisse</b>	Fr. 0.37/m <sup>3</sup>	Fr. 0.31/m <sup>3</sup>	n.p.
<b>Moyenne villes romandes</b>	Fr. 2.05/m <sup>3</sup>	Fr. 2.07/m <sup>3</sup>	Fr. 4.12/m <sup>3</sup>
<b>Commune de Gruyères (cas rapporté à la FRC)</b>	Fr. 2.75/m <sup>3</sup>	Fr. 7.15/m <sup>3</sup>	Fr. 9.90/m <sup>3</sup>

Sources: Site du Surveillant des prix et FRC Conseil

# 3. Préoccupations principales

## Prix: un consommateur captif peu informé

- **3000 distributeurs** en Suisse avec des tarifications différentes!
- Consommateur démuni car il s'agit de **décisions politiques** et d'un monopole: comment s'opposer à sa facture d'eau?
- Seul le **Surveillant des prix** a les moyens d'analyser les coûts et les tarifs des distributeurs
- Augmentation des tarifs suite à l'application du **principe de l'utilisateur-payeur** et à la prise en compte d'éléments comme la taille du terrain
- Application de la **TVA** mal comprise: une taxe sur une taxe?
- Difficulté à comprendre le principe d'abonnement (forfait) qui n'incite pas aux **économies d'eau**

## 4. Actions de la FRC

### Exemples d'actions mises en œuvre dans le domaine de l'eau

- 2010: la promotion de l'eau du robinet était le thème de la journée d'action des organisations de consommateurs (ACSI au Tessin, SKS en Suisse alémanique et FRC en Suisse romande). Cette campagne a été déclinée toute l'année et même au-delà.









## 4. Actions de la FRC

- 2010: dossier-test sur les économiseurs d'eau publié dans le [FRC Magazine n°32](#) (25'000 exemplaires)







# **EAU** Les économies coulent de source

*Ce n'est pas parce que l'eau potable ne manque pas en Suisse  
qu'on peut la gaspiller. Les économiseurs d'eau permettent-ils de vraies économies?*

## DOUCHE

<ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: green;">+</span> très bon</li> <li><span style="color: green;">●</span> bon</li> <li><span style="color: orange;">■</span> satisfaisant</li> <li><span style="color: red;">▲</span> peu satisfaisant</li> <li><span style="color: red;">△</span> insuffisant</li> <li><span style="color: green;">✓</span> oui</li> <li><span style="color: red;">✗</span> non</li> </ul>						
	Douche	Clima – régulateur 6l /min	Clima – régulateur 8 l/min	Poignée de douche	Ensemble de douche	Rondo Garniture de douche à 1 jet
<b>PRIX</b>	1	31 fr.	31 fr.	23 fr. 50	24 fr. 90	20 fr. 50
<b>PRÉSENCE DU LABEL ENERGY</b>	✗	✓	✓	✓	✓	✓
<b>RÉDUCTION DU DÉBIT EN LABORATOIRE (30%)</b>	+	■	■	■	+	▲
<b>RÉDUCTION DU DÉBIT EN SITUATION RÉELLE (40%)</b>	●	+	●	●	●	▲
<b>CONFORT À L'UTILISATION (20%)</b>	●	●	●	+	▲	■
<b>ALLÉGATIONS ET EMBALLAGE (10%)</b>	■	▲	▲	■	+	■
<b>APPRÉCIATION GLOBALE %</b>	71 <sup>2</sup>	68	67	65	36	31

## ROBINET

 Ecoperl <sup>1</sup>	 Migros DoIT+Garden	 Coop oecoplan	 Ecoperl <sup>1</sup>	 Aqua Clic	 Neoperl
AIR45 – régulateur 4,5 l/min	Aérateur économique	Réducteur de débit	AIR65 – régulateur 6,5 l/min	Inox	Cascade SLC Econom Aérateur
1	8 fr. 90	10 fr. 90	1	34 fr.	19 fr. 90
x	✓	✓	x	✓	✓
+	■	■	■	■	■
■	▲	▲	▲	▲	▲
■	+	●	●	■	●
+	●	●	●	●	●
73	54	48	47	45	45

## 4. Actions de la FRC

- 2011: [sondage](#) dans 60 entreprises afin de montrer celles qui boivent l'eau du robinet au lieu d'utiliser de l'eau en bouteille

Embargo : mardi 22 mars, 01h00

### Communiqué de presse

Lausanne, le 21 mars 2011

Journée mondiale de l'eau du 22 mars 2011: sondage auprès des entreprises et organisations suisses.

### **Parler de l'eau du robinet, c'est bien. La boire, c'est mieux !**

Toujours disponible, de bonne qualité, écologique et bon marché: l'eau du robinet suisse n'a que des atouts. A l'occasion de la journée mondiale de l'eau du 22 mars, la Fédération romande des consommateurs (FRC) et sa consœur alémanique Stiftung für Konsumentenschutz (SKS) ont sondé soixante grandes entreprises, offices fédéraux, administrations cantonales, hôpitaux et ONG sur leur consommation d'eau. Alors, robinet ou bouteille? Les résultats du sondage montrent que la prise de conscience sur les avantages écologiques et économiques de l'eau du robinet est en train d'opérer. Certaines institutions, comme l'hôpital de l'île à Berne, se sont ainsi tournées vers l'eau du robinet. Avec une consommation annuelle de 825'000 litres d'eau minérale, l'hôpital a



### 1<sup>er</sup> rang: Genève

10 places avec fontaine sur 12

Les résultats de notre enquête, qui place Genève largement en tête du classement, illustrent une volonté politique visant à favoriser l'accès à l'eau: la plupart des lieux publics sont équipés de fontaines conçues pour se désaltérer.

### 2<sup>e</sup> rang: Fribourg

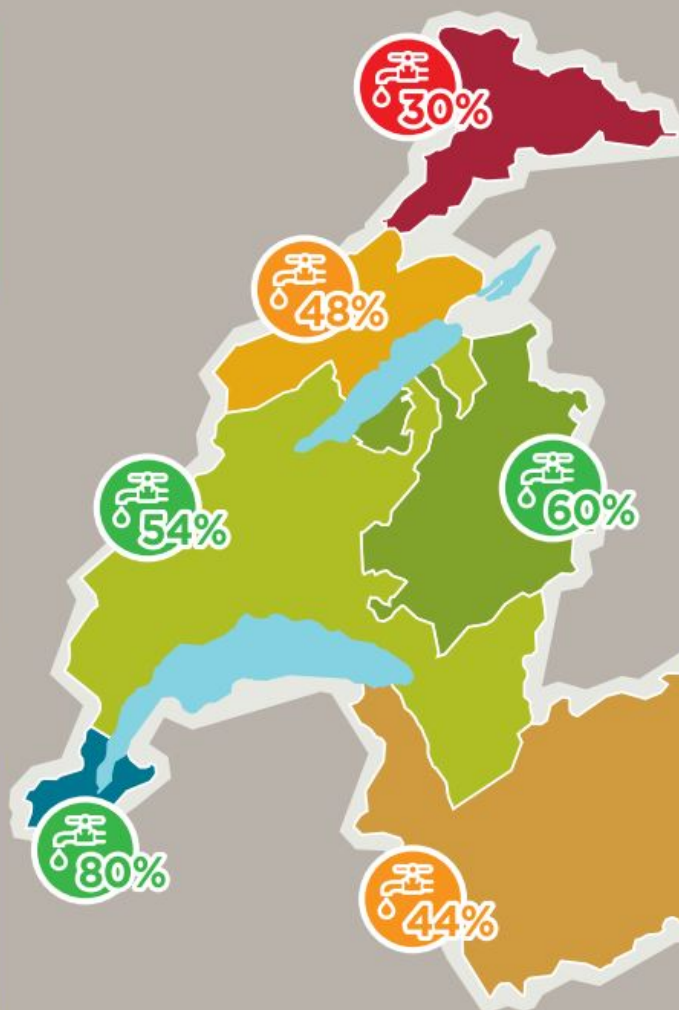
8 places avec fontaine sur 13

En ville de Fribourg, la plupart des parcs sont pourvus d'une fontaine à boire. Les lieux plus campagnards, telle la place de jeux du parc d'Humilimont, à Marsens, sont moins bien équipés. Dommage, car c'est une adresse à retenir!

### 3<sup>e</sup> rang: Vaud

8 places avec fontaine sur 16

Les places de jeux sont souvent équipées d'une fontaine en milieu urbain, et spécialement à Lausanne. Une telle politique semble moins systématique dans les villes de taille plus modeste, comme Nyon, et dans les petites communes.



### 4<sup>e</sup> rang: Neuchâtel

5 places avec fontaine sur 11

En milieu urbain, très peu de points d'eau ont été observés sur les places de jeux. A Neuchâtel, ce constat est flagrant. Dans notre sélection, seul le Bois du Petit-Château, à La Chaux-de-Fonds, est équipé d'une fontaine!

### 5<sup>e</sup> rang: Valais

4 places avec fontaine sur 13

Une seule des places de jeux publiques visitées, à Saillon, est pourvue d'une fontaine. Les trois autres lieux équipés de points d'eau gratuits sont privés: le Labyrinthe Aventure à Evionnaz, le Zoo des Marécottes et le Swiss Vapeur Parc.

### 6<sup>e</sup> rang: Jura

2 places avec fontaine sur 10

La majorité des lieux visités sont dénués d'accès à l'eau potable, que ce soit en ville ou à la campagne. Et les fontaines des deux places urbaines équipées, dont celle de l'Etang, à Porrentruy, ne permettent pas à un petit de boire seul.

- 2013: [enquête](#) sur les points d'eau potable sur les places de jeux



# 4. Actions de la FRC

- 2017: [article](#) explicatif sur la facture d'eau et d'assainissement suite à des questions de consommateurs

## Argent

# Décryptez votre facture d'eau

Laurianne Altwegg

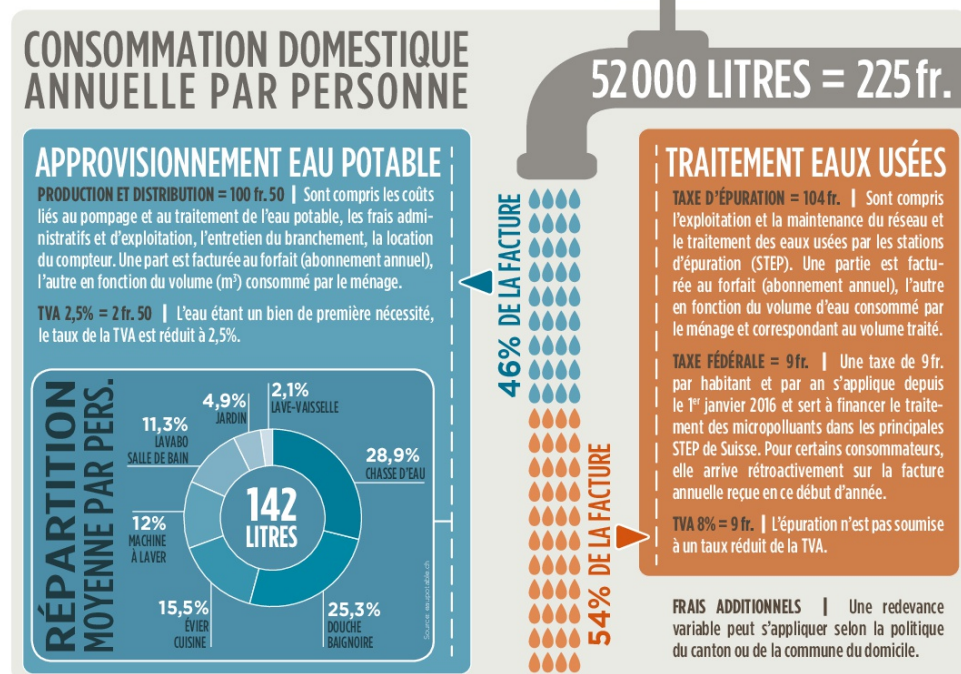
Surpris de découvrir une nouvelle taxe sur le décompte annuel de votre facture d'eau? Décryptage.

En Suisse, la consommation d'eau dans le ménage s'élève à 52000 litres par personne chaque année (ou 142 litres par jour). La facture s'exprime en mètres cubes (52m<sup>3</sup>). Bien qu'elle se présente très différemment d'un fournisseur à l'autre, elle se divise généralement en deux: une partie pour l'approvisionnement en eau potable (*partie gauche de l'infographie*), l'autre pour le traitement des eaux usées (*partie droite*).

Certains fournisseurs choisissent toutefois de séparer les frais liés à l'utilisation du réseau et rassemblent parfois les forfaits annuels payés pour l'eau ou l'assainissement sous le terme de «taxe», ce qui peut prêter à confusion et rend la structure tarifaire peu transparente. Seule

constante, elle doit répondre au principe de l'«utilisateur-payeur», ce qui a mené nombre de factures à augmenter puisque beaucoup de collectivités publiques ont jusqu'ici fait le choix de financer une partie de ces services par le biais de l'impôt. Précisons encore que le locataire voit rarement le détail de sa consommation, l'eau étant comprise dans les charges du loyer.

Les tarifs de l'eau et de l'assainissement varient aussi beaucoup selon le lieu de domicile. Ces différences peuvent être dues aux spécificités du réseau ou à la situation hydrologique de la région. Surtout, le montant de la facture varie selon le nombre de personnes composant le ménage et le type de logement: pour qui possède une piscine ou un jardin, la consommation prend vite l'ascenseur. Une astuce dans ce dernier cas: si vous utilisez beaucoup d'eau d'arrosage, demandez la pose d'un deuxième compteur, vous éviterez les frais liés à l'épuration, l'eau n'étant pas traitée via le réseau des eaux usées. ■



## 4. Actions de la FRC

- 2018: [réponse](#) à la consultation sur la révision de l'Ordonnance sur la protection des eaux (OEaux)

### Environnement

#### La FRC s'oppose à davantage de micropolluants dans l'eau du robinet

21 mars 2018

Les consommateurs s'attendent à disposer d'une eau de boisson pure, sans résidus. Sachant que les micropolluants peuvent difficilement être traités par les Stations d'épuration, la FRC estime que la protection des eaux doit faire l'objet de mesures particulièrement strictes.

## 4. Actions de la FRC

- 2018: travail en partenariat avec la Ville de Lausanne et l'Université de Lausanne pour contribuer à la détection de nouveaux micropolluants dans les STEP, suite à un [article](#) sur la composition des gels douches



## 4. Actions de la FRC

- 2018: [action](#) « Cet été, renoncez à la bouteille en PET! »



### «EN SUISSE, L'EAU DU ROBINET EST DE QUALITÉ IRRÉPROCHABLE»

En Suisse romande, ils sont aujourd'hui plus de 200 fontainiers brevetés. Un métier qui remonte à l'époque où l'eau courante n'était pas disponible dans les ménages. Le fontainier était alors chargé d'entretenir les conduites et les fontaines où la population venait puiser l'eau nécessaire à la toilette et la cuisine, abreuver le bétail et laver son linge.

Tombée dans l'oubli avec l'arrivée de l'eau courante dans les maisons, cette profession a vécu un regain d'intérêt spectaculaire en Suisse romande dès le début des années 2000, avec la mise en place par la SSIGE (Société suisse de l'industrie du gaz et de l'eau) d'une formation avec brevet fédéral. Aujourd'hui le fontainier est responsable de la sécurité de l'exploitation et des infrastructures de production d'eau potable. Il connaît les réseaux, la distribution ainsi que l'utilisation de cette denrée. Car oui, l'eau est en une, et indispensable de surcroît. Sylvain Volbert, président de l'Association des fontainiers de Suisse romande, parle avec passion de sa profession. Celui qui se décrit comme un «généraliste de l'eau» rappelle combien il est important de la respecter.

## 5. Recommandations

**La relation distributeurs-consommateurs pourrait être améliorée, notamment grâce à:**

- des factures plus transparentes et des structures tarifaires plus faciles à comprendre
- des tarifs équitables pour toutes les catégories de consommateurs (grands/petits, avec/sans jardin)
- un lexique clair : renoncer au terme de taxe (=> TVA)
- des campagnes aidant les consommateurs à économiser l'eau
- davantage de communication sur les questions récurrentes (p.ex. pourquoi l'épuration de l'eau d'arrosage est-elle facturée)



## 6. Conclusions

- Le consommateur est très sensible aux questions liées à l'eau
- La FRC est une alliée des distributeurs pour la promotion de l'eau du robinet face à l'eau en bouteille et pour la défense de la qualité de l'eau
- La relation distributeurs-consommateurs pourrait être améliorée dans certains cas
- Les pressions sur l'eau vont croissant en Suisse (pollutions, période de pénurie): le droit à l'eau doit être préservé

**Merci de votre attention!**

**A disposition pour toute question:**

Laurianne Altwegg  
Fédération romande des consommateurs  
Responsable Energie, Environnement  
et Agriculture

t. 021 331 00 95

[Laltwegg@frc.ch](mailto:Laltwegg@frc.ch)

