

**h e g**

---

**Haute école de gestion de Genève**

CRAG - Centre de Recherche Appliquée en Gestion

Cahier de recherche

# **L'eau de boisson : Aspects logistiques et attitude du consommateur**

---

**Jennifer D'URSO**

*Cahier : N° HES-SO/HEG-GE/C--06/4/1--CH*

**2006**

# **L'eau de boisson : Aspects logistiques et attitude du consommateur**

---

**Jennifer D'URSO**  
Magali DUBOSSON  
Emmanuel FRAGNIÈRE

Cahier de recherche

**février 2006**

## ***Résumé***

Ce cahier de recherche s'adresse à toutes les personnes qui désirent en savoir davantage sur les aspects logistiques de l'eau, la ressource naturelle primordiale à la survie de l'humanité. Il s'adresse aussi à ceux qui désirent en savoir plus sur les habitudes de consommation de l'eau en qualité de boisson que ce soit du robinet ou en bouteille.

## ***Mots-clés***

Consommation, perception, marque

## ***Summary***

The report is intended to every person who wish to learn more about the logistics of drinkable water. It also presents the results of a survey research about attitudes and behaviors of people consuming bottle waters as well as tap water.

## ***Keywords***

Consumption, perception, branding

## Sommaire

### ASPECTS LOGISTIQUES

Contexte.....	4
Méthodologie .....	4
L'eau potable .....	4
L'eau en bouteille.....	6

### ATTITUDE DU CONSOMMATEUR

Contexte.....	11
Méthodologie .....	11
Échantillon .....	11
Résultat de l'enquête .....	12
Conclusions et remerciements .....	16

## Contexte

Tous les jours nous consommons de l'eau sans y prêter attention. Mais nous sommes-nous déjà posé les questions suivantes : Qu'est-ce que l'eau ? La distribution d'eau est-elle réglementée ? Est-elle de qualité ? Comment s'effectue la gestion de l'eau potable en Suisse ? D'où vient-elle ? Qui la distribue ? Comment s'effectue son recyclage ? Existe-t-il des plans de contingence ? Par quels procédés l'or bleu est-il mis en bouteille ? Comment les supermarchés s'approvisionnent-ils en eau ?

## Méthodologie

Pour la première partie concernant la logistique de l'eau du robinet et de l'eau en bouteille, nous avons demandé, dans le cadre du cours de logistique, aux étudiants de deuxième année de la HEG Genève, filière économie d'entreprise, d'apporter des éléments de réponse à ces différentes questions.

De manière générale, les étudiants ont fourni un très bon travail notamment par la récolte d'informations sur le terrain. Pour toutes les questions relatives à l'eau potable ils se sont adressés à des professionnels de la branche tels que les SIG, les SSIGE ou encore au Département Fédéral de l'Environnement. Pour les aspects relatifs à l'eau en bouteille, des étudiants sont allés visiter des fabriques d'eau telle qu'Evian mais aussi des distributeurs d'eau, tels que Migros, Aligros, Denner, Carrefour ou Coop.

## L'eau potable

L'eau potable est strictement réglementée par l'ordonnance sur les denrées alimentaires<sup>1</sup>. Cette dernière fixe précisément les critères auxquels elle doit correspondre. Les dispositions sont contraignantes pour le distributeur d'eau qui doit être en mesure de prouver que l'eau fournie est inodore, incolore et sans faux goût et qu'elle coule fraîche du robinet. En outre, les agents pathogènes et les restes de substances chimiques éventuellement contenus ne doivent présenter aucun danger pour la santé<sup>2</sup>.

En Suisse, l'eau potable est la denrée alimentaire la plus contrôlée. Des inspections indépendantes sont effectuées par les laboratoires cantonaux afin de garantir la sécurité sanitaire de l'alimentation. En comparaison à d'autres producteurs de denrées alimentaires, eux aussi surveillés, tels que boulanger, boucher, restaurateur, ce sont les distributeurs d'eau qui obtiennent les meilleurs résultats<sup>3</sup>.

Par ailleurs, les différents distributeurs d'eau sont légalement tenus de procéder à des autocontrôles du produit qu'ils distribuent. En outre, selon l'ordonnance sur les denrées alimentaires : « Tout distributeur d'eau potable doit informer les consommateurs de la qualité de l'eau distribuée au moins une fois par année de manière exhaustive ». Ainsi depuis 2004 et pour se conformer à l'Ordonnance sur les Denrées Alimentaires, les distributeurs d'eau ont l'obligation, en plus de garantir une eau respectant les critères de l'eau du robinet, d'informer les consommateurs sur sa qualité. A Genève, les SIG<sup>4</sup> communiquent sur les points suivants : Information sur la qualité micro biologique et chimique ; dureté ; teneur en nitrates ; provenance de l'eau ; traitements éventuellement effectués.

Avant de couler naturellement à nos robinets, l'eau parcourt un long chemin et passe par plusieurs processus : le captage, le filtrage, le traitement, le stockage pour arriver finalement à la distribution. Les processus de captage et de filtrage de l'eau divergent en fonction de sa provenance.

Comme toute eau minérale en bouteille, elle présente des qualités nutritionnelles essentielles à la santé de tout être humain.<sup>5</sup> On y retrouve plus particulièrement les sels minéraux tels que calcium, magnésium, sodium, potassium ou fluor. A noter que suivant la nature des couches

<sup>1</sup><http://www.admin.ch/ch/f/as/2005/5929.pdf>

<sup>2</sup>[http://www.trinkwasser.ch/fr/frameset\\_fr.htm?html/trinkwasser/tw\\_lebensmittel\\_01.htm~mainFrame](http://www.trinkwasser.ch/fr/frameset_fr.htm?html/trinkwasser/tw_lebensmittel_01.htm~mainFrame)

<sup>3</sup>[http://www.trinkwasser.ch/fr/frameset\\_fr.htm?html/trinkwasser/tw\\_lebensmittel\\_01.htm~mainFrame](http://www.trinkwasser.ch/fr/frameset_fr.htm?html/trinkwasser/tw_lebensmittel_01.htm~mainFrame)

<sup>4</sup><http://www.sig-ge.ch/>

<sup>5</sup>[http://www.trinkwasser.ch/fr/frameset\\_fr.htm?html/wasserversorgung/nav\\_wvs\\_fr.html~leftFrame](http://www.trinkwasser.ch/fr/frameset_fr.htm?html/wasserversorgung/nav_wvs_fr.html~leftFrame)

géologiques avec lesquelles l'eau s'est trouvée en contact, cette dernière peut être qualifiée de douce à très dure (très calcaire<sup>6</sup>).

En Suisse, il existe trois ressources d'eau potable<sup>7</sup>. Les sources naturelles procurent environ 40% de notre eau. L'eau de source peut-être captée sans que l'on ait besoin de la purifier. L'eau pompée coule vers un bassin divisé en deux chambres. Une première chambre de décantation sert à retenir le sable et une deuxième chambre de filtration permet de retenir les ultimes particules.

Les eaux souterraines ou nappes phréatiques procurent elles aussi 40% de notre eau potable. Lorsqu'il pleut, l'eau pénètre lentement dans le sol et passe à travers la couche d'humus<sup>8</sup>, puis à travers les couches de pierres et de sable et descend ainsi de plusieurs mètres dans le sol. Des puits sont creusés dans la nappe phréatique, puis l'eau est pompée et stockée dans des grands réservoirs.

Les eaux de surfaces en particulier les lacs, fournissent environ 20% de notre eau potable. L'eau des lacs est pompée à travers un gigantesque tuyau. Elle passe à travers différents filtres qui la débarrassent de ses impuretés.

Quelle que soit sa source, l'eau pompée contient certains virus et certaines bactéries. Elle doit donc être traitée à l'aide de certains procédés complexes qui ont pour but de la rendre potable et de qualité irréprochable. Par la suite, elle est stockée et distribuée jusqu'aux consommateurs finaux à l'aide du réseau de canalisation.

Si en Suisse l'approvisionnement en eau par les lacs représente 20%, cette tendance est inversée sur le territoire genevois<sup>9</sup> puisque 80% de l'approvisionnement provient du lac Léman et 20% de la nappe phréatique qui est alimentée par les eaux de l'Arve.

En Suisse, ce sont les cantons qui ont pour délicate mission de distribuer une eau de qualité. Cette tâche est souvent déléguée aux communes. On dénombre sur l'ensemble du territoire helvétique environ 4000 distributeurs indépendants. Le plus souvent, la distribution est assurée par une entreprise ou corporation de droit public.

Dans le canton de Genève se sont les Services Industriels de Genève<sup>10</sup> (SIG), fondés en 1931 qui gèrent tous les services de proximité, c'est-à-dire l'eau, les énergies, les télécommunications, et le traitement des déchets. Concernant l'eau, les SIG sont responsables de son pompage, de son traitement, de sa distribution sous forme d'eau potable ainsi que de sa récupération après utilisation. Les SIG dispose d'un prestigieux patrimoine utile au bon fonctionnement de l'approvisionnement en eau du canton.

Activités gérées par les SIG en chiffre :

160 litres d'eau consommée par jour et par personne

1'263 km de conduites d'eau

28 stations de traitements et puits de pompage

12 réservoirs (110'000 m3)

2'000 litres d'eaux usées collectées par seconde.

Pour défendre leurs intérêts, les distributeurs d'eau suisses se sont regroupés au sein d'une organisation faîtière nationale. La Société Suisse de l'Industrie du Gaz et des Eaux.

<sup>6</sup>[http://www.bottens.ch/pdf/eau\\_potable.pdf](http://www.bottens.ch/pdf/eau_potable.pdf)

<sup>7</sup>[http://www.trinkwasser.ch/fr/frameset\\_fr.htm?html/wasserversorgung/nav\\_wvs\\_fr.html~leftFrame](http://www.trinkwasser.ch/fr/frameset_fr.htm?html/wasserversorgung/nav_wvs_fr.html~leftFrame)

<sup>8</sup> Substance colloïdale noirâtre résultant de la décomposition partielle, par les micro-organismes, de déchets végétaux et animaux.

<sup>9</sup><http://etat.geneve.ch/dt/site/eau/master-content.jsp?componentId=kmelia80&nodeId=655>

<sup>10</sup>[www.sig-ge.ch](http://www.sig-ge.ch)

Fondée en 1873, la SSIGE<sup>11</sup> est constituée d'entreprises de distribution de gaz et d'eau engagées dans les intérêts de la branche mais également des milieux intéressés des secteurs économiques, scientifiques et administratifs. Ses préoccupations sont liées à la sécurité, à la fiabilité et à l'économie de la distribution publique d'eau potable et de gaz. Elle s'engage aussi dans la protection des ressources naturelles. Bien qu'elle ait une mission avant tout technique, elle joue un rôle très important au niveau de la politique sectorielle et de la communication des distributeurs d'eau envers l'opinion publique. A ce titre, elle est reconnue comme étant l'organisation centrale regroupant un grand nombre de compétences offrant un large éventail de services à ses membres.

Depuis environ trente ans<sup>12</sup>, la consommation d'eau potable est en constante diminution dans notre pays. Alors qu'en 1981 on consommait encore plus de 500 litres par habitant et par jour, à l'heure actuelle la consommation moyenne est de 401 litres par habitant et par jour soit environ 100 litres de moins.

La Suisse est réputée pour être le château d'eau de l'Europe puisque notre pays est composé en grande partie de montagnes, de glaciers et de lacs. En outre la Suisse dispose de plus de cinquante barrages hydrauliques qui en plus de générer de l'électricité ont aussi comme but la création de plans d'eau. La Suisse étant un pays riche en eau cette ressource est faiblement contingentée. La seule gestion active du moment pour la Confédération et les cantons est la prévention des crues. Ainsi en Suisse, l'eau potable reste une denrée alimentaire extrêmement bon marché puisque mille litres coûtent environ 1.60 CHF.

D'une manière générale, bien que l'eau potable soit parfaitement fiable et soit la meilleure au niveau qualité/prix, la Commission Européenne a relevé récemment une dégradation des eaux de surface et des nappes phréatiques.<sup>13</sup> Elle craint aussi que dans moins d'une dizaine d'années, les normes de concentration en polluants ne pourront plus être respectées.

## L'eau en bouteille

Bien que l'eau potable soit présente en abondance en Suisse et que sa qualité coule de source, ce n'est pas le cas pour le reste de notre planète<sup>14</sup>. En effet, dans le monde la consommation d'eau augmente deux fois plus vite que la population. Une crise mondiale est en train de se produire : pénurie croissante d'eau potable, mauvais traitement des eaux usagées, assèchement des sources. D'après une récente étude des Nations Unies, 1.4 milliard de personnes n'auraient pas accès à l'eau potable. Selon toute vraisemblance ce chiffre pourrait doubler d'ici à 2025. Deux milliards d'hommes ne sont pas équipés d'infrastructures sanitaires et ne disposent d'aucun système d'épuration des eaux. De ce fait, la consommation d'eau polluée tue chaque année environ 4 millions d'enfants.

Les multinationales actives dans les secteurs de l'agroalimentaire ont bien compris ces différents enjeux et le profit qu'elles pouvaient tirer de l'immense marché de l'or bleu. Ce marché est en pleine croissance, aidé par le matraquage publicitaire visant à convaincre les consommateurs que l'eau en bouteille est plus saine et plus pure et qu'elle contient plus de sels minéraux que la banale eau du robinet.

En 2004, Danone<sup>15</sup> (Evian, Volvic, Tallefine, Badoit, Ferrarelle) était le numéro un mondial de l'eau en bouteille avec un chiffre d'affaires atteignant les 13'700 millions d'Euros et un bénéfice net de 317 millions d'Euros. Cette même année Evian a vendu 85 millions de litres d'eau en Suisse ce qui représente une part de marché de 10% environ.

Tout comme la notion « d'eau potable » la notion « d'eau minérale naturelle » est réglementée par l'Ordonnance sur les Denrées Alimentaires. Cette dernière en donne une définition très précise<sup>16</sup> « L'eau minérale naturelle est une eau microbiologiquement irréprochable, provenant d'une ou plusieurs sources naturelles ou captée artificiellement de nappes souterraines dont

<sup>11</sup> [www.ssige.ch](http://www.ssige.ch)

<sup>12</sup> [www.presseportal.ch/](http://www.presseportal.ch/)

<sup>13</sup> <http://www.bien-etre.ch/wb/article.php?id=6233&cat=0364>

<sup>14</sup> [http://zope.interportal.ch/interportal/dos\\_dossier\\_dtml?artikkelID=25&sprachID=2&rubrikID=10](http://zope.interportal.ch/interportal/dos_dossier_dtml?artikkelID=25&sprachID=2&rubrikID=10)

<sup>15</sup> [www.danone.com](http://www.danone.com)

<sup>16</sup> <http://www.admin.ch/ch/f/as/2005/5929.pdf>

l'obtention fait l'objet de soins particuliers. En outre dans la durée une eau minérale doit offrir plus ou moins la même composition. »

L'eau minérale en bouteille en Suisse<sup>17</sup> n'a réellement pris de l'importance qu'au cours du 20<sup>ème</sup> siècle. En effet, il y environ un siècle sa consommation atteignait annuellement moins de deux litres par habitant et au milieu des années 1900, elle était encore inférieure à dix litres. Aujourd'hui elle atteint les 700 millions de litres et chaque personne en consomme environ 100 litres par année. La Suisse se situe au cinquième rang mondial des buveurs d'eau en bouteille. L'eau en bouteille vendue en Suisse représente environ 70% de production indigène et 30% d'importation. En 12 ans, les importations ont triplé. Ce phénomène est probablement lié à l'explosion du marché de l'eau et à une offre plus importante.

Années	1990	2002
Production CH	409*	599.8*
Exportations	13.2*	7.4*
Importations	74.2*	284.4*
Consommation totale	470*	876.8*
Consommation par habitant	69.2**	125.14**
Parts de marché des eaux CH	84%	67.8%

\*En millions de litres

\*\*En litre

On constate dans le tableau ci-dessus que la consommation totale ainsi que la consommation par habitant d'eau en bouteille ont quasiment doublé en douze ans. Pour quelles raisons achetons-nous de plus en plus d'eau alors que cette dernière coule presque gratuitement à nos robinets ?

Certaines variations observées peuvent peut-être expliquer cette tendance. En 1970, le marché de l'eau embouteillée ne représentait qu'un milliard de litres vendus par année dans le monde. En dix ans, ce chiffre a doublé. En 1990, ce sont 7,5 milliards de litres qui sont vendus annuellement dans le monde. Treize ans plus tard ce chiffre représente 84 milliards de litres. On assiste donc à une explosion de ce marché. Ce chiffre est-il le résultat d'une nouvelle culture de la consommation ? De campagnes marketing toujours plus puissantes et agressives ? De slogans vantant les mérites de l'eau pour des cures amaigrissantes ou autres ? Du consommateur qui se préoccupe plus de sa santé et qui se doit d'acheter des produits sains ?

Pour tenter de répondre à ces interrogations, un inventaire très pointu des eaux proposées à l'heure actuelle sur le marché a été effectué auprès des distributeurs de Genève par certains étudiants. Les commerces visités se répartissent en quatre segments :

**Supermarchés** : Carrefour, Coop, Migros, Manor, PickPay, Denner

**Magasin de gros** : Aligro

**Magasin haut de gamme** : Globus

**Épiceries** : Quatre commerces de quartier

<sup>17</sup>[http://aqueduc.info/doc/fiches/eaux\\_minerales\\_ch.htm](http://aqueduc.info/doc/fiches/eaux_minerales_ch.htm), Fédération romande des consommateurs, Association suisse des sources d'eaux minérales.

L'assortiment comprend des bouteilles vendues à l'unité, mais aussi par pack de six bouteilles d'1.5 litres ainsi que de fontaines à eau. En outre environ 95% des bouteilles sont en plastique (PET), 4.5% sont en verre et les cannettes représentent uniquement 0.5%.

Au total sur l'ensemble des établissements 45 marques et 467 articles ont été recensés.

Cet engouement pour l'eau en bouteille peut ainsi s'expliquer, par l'apparition de marques de plus en plus nombreuses, par l'explosion d'offre de nouvelles variétés d'eau. En effet, il y a encore une dizaine d'année, nous avions le choix entre l'achat de trois types d'eau : l'eau plate, l'eau légèrement gazéifiée et l'eau gazeuse. A l'heure actuelle, les rayons regorgent d'un nouveau type d'eau appelé : eau aromatisée. Pratiquement tous les distributeurs ont décliné leurs eaux, non seulement plates mais aussi gazeuses en versions aromatisées.

On constate à travers le tableau ci-dessous que des eaux aromatisées il y en a pour tous les goûts et tous les budgets.

Marque	Arôme	Plate/ Légère/ Gazeuse	Prix* CHF
Carrefour	Citron-Citron vert	Plate	0.90
Carrefour	Fruits rouges	Plate	0.90
Henniez	Citron-menthe	Légère	1.80
Henniez	Mangue Yusu	Légère	1.80
Nestlé Wellness Vital	Mangue	Gazeuse	1.90
Rhäsünser	Citron	Plate	1.17
Rhäsünser	Pêche	Plate	1.20
Taillefine	Agrumes	Plate	1.80
Taillefine	Ananas Papaye	Plate	1.80
Taillefine	Fraise Framboise	Plate	1.80
Taillefine	Pomme	Plate gazeuse	1.40

\*prix à l'unité d'une bouteille de 1,5 litres.

Au sujet du prix de l'eau, lors de l'inventaire des eaux disponibles sur le marché, il a été constaté des différences de prix au litre entre les marques proposées, les magasins et les formats. L'eau la plus chère est la marque TyNant à 9.24 CHF le litre, disponible chez Globus-Delicatessa et l'eau la moins chère est la Fontelaura chez Denner à 0.23 CHF le litre. A noter que Globus Delicatessa vend des eaux rares et la fourchette de prix se situe entre 1.03 CHF et 9.24 CHF le litre.

Dans les supermarchés, le magasin qui comporte la plus grande différence de prix est Manor avec un prix minimum de 0.30 CHF (Primula) et maximum (Evian édition limitée mountain) de 3.90 CHF.

Les différences de prix pour les mêmes eaux mais chez des distributeurs différents sont aussi très étonnantes :



Prix pour l'eau gazeuse, San Pellegrino, vendue à l'unité (1.5 litres et par pack)

Magasin	Prix unité CHF	Prix du pack CHF
Aligro	1.15	6.90
Carrefour	1.16	6.95
Pick Pay	1.16	6.95
Denner	1.16	6.95
Coop	1.27	7.60
Migros	1.30	7.60

De même pour l'eau plate, Evian, vendue à l'unité (1.5 litres et par pack)

Magasin	Prix unité CHF	Prix du pack CHF
Carrefour	1.00	5.70
Denner	1.00	5.95
Coop	1.13	6.80
Pick Pay	1.15	6.90

En outre en observant attentivement l'inventaire des eaux disponibles sur le marché au niveau du prix moyen au litre, toutes marques et gammes confondues se situent à environ 1.60 le litre on peut en outre tirer les constatations suivantes :

Type d'eau	Prix moyen au litre CHF
Légèrement gazéifiée aromatisée	2.10
Plate aromatisée	1.93
Gazeuse aromatisée	1.65
Gazeuse non aromatisée	1.28
Plate non aromatisée	1.19
Légèrement gazeuse non aromatisée	1.09

Les eaux les plus chères sont les eaux aromatisées. Le type d'eau aromatisée la plus chère est l'eau légèrement gazéifiée aromatisée avec un prix moyen au litre à 2.10 CHF. L'eau légèrement gazéifiée est la moins chère de tous les types d'eau en moyenne.

Par ailleurs de manière générale on constate aussi que l'eau importée est meilleur marché à la vente que les eaux produites en Suisse.

Une autre explication au boom de l'eau en bouteille pourrait être son aspect « pratique ». Depuis maintenant une dizaine d'années, les bouteilles d'eau nous suivent et deviennent un véritable compagnon de voyage. L'apparition des bouteilles en pet<sup>18</sup> a largement contribué à cette tendance. Les distributeurs d'eau rivalisent d'ingéniosité pour que les bouteilles soient plus ergonomiques ou plus simples à emporter partout. De ce fait, un grand nombre de formats est disponible sur le marché. Ainsi, il nous est facile d'acheter notre eau dans les formats suivants : 0.2, 0.25, 0.33, 0.5, 0.75, 1, 1.5, 2, 5 et 5 litres. D'autre part, même les bouchons sont adaptés pour que l'eau soit consommable n'importe où (Bouchon sport).

A ce propos, les producteurs d'eau placent une réelle importance dans l'avis et la demande du consommateur quant au packaging. A ce propos, Jeff Caso, directeur général marketing de Nestlé Waters, affirme<sup>19</sup> « Pour comprendre le marché de l'eau n'importe où dans le monde, je regarde les jeunes filles, ce qu'elles font, ce qu'elles boivent, où elles boivent. A mon avis, ce sont elles qui nous donnent une vision sur l'avenir. Et ici, je vois pas mal de jeunes filles avec une bouteille d'un demi-litre ou de 0.75 litres bouchon sport. Cela montre que nous sommes au début d'un changement, non seulement pour l'eau, mais pour toutes les boissons. »

A noter que la demande pour des contenants plus grands a augmenté. Actuellement, dans notre pays, la demande la plus forte concerne les bouteilles de 1.5 litres. Mais la tendance est en train de changer. D'ailleurs certains ménages disposent déjà de fontaines à eau.

Un autre point important à soulever dans l'explosion du marché de l'eau est la mobilité. A l'heure actuelle, presque tous les ménages disposent d'un véhicule pour faire les courses. L'achat d'eau en bouteille n'est donc plus aussi astreignant qu'auparavant. Par ailleurs, les producteurs d'eau ont simplifié la vie du consommateur. D'une part les bouteilles en pet sont moins lourdes que les bouteilles en verres et d'autre part il est possible d'acheter son eau par pack déjà emballé.

Les personnes qui trouvent tout de même l'achat d'eau trop astreignant soit parce qu'elles ne disposent pas de voiture soit parce qu'elles sont trop éloignées des supermarchés, peuvent faire appel à des entreprises qui livrent les boissons désirées à domicile dans les 48 heures. En outre, avec l'apparition d'Internet et des supermarchés en ligne tels que leshop.ch ou coop.ch qui livrent eux aussi à domicile il est vraiment facile de se procurer de l'eau en bouteille sans trop d'efforts.

Une autre raison qui pourrait aussi expliquer cet engouement pour les eaux embouteillées pourrait être que les personnes achètent leurs eaux pour des raisons de santé. Ainsi on peut se demander si les gens sont prêts à payer plus pour de l'eau minéralisée. Ci-dessous un aperçu de huit eaux produites en Suisse :

Marques	Teneur totale Minéraux (mg)	Rang <sup>1</sup>	Prix <sup>2</sup>	Rang <sup>3</sup>
Valser	1918	1	0.88	1
Adelbodener	1780	2	0.86	2
Aproz	1679	3	0.63	6
M-Budget	1494	4	0.30	8
Cristalp	718	5	0.64	7
Henniez	581	6	0.80	4
Nendaz	410	7	0.70	5
Arkina	349	8	0.83	3

1. Rang par rapport à la teneur en totale en minéraux

2 Prix au litre et en CHF

3. Rang par rapport au prix du plus cher au moins cher.

<sup>18</sup>Polyéthylène téréphtalate

<sup>19</sup>[www.nestle-waters.com](http://www.nestle-waters.com)

A première vue, on pourrait croire que le prix est influencé par la teneur en sels minéraux totale. Si cette tendance est vraie pour les deux premiers du classement, il n'en va pas de même pour le reste des eaux proposées. On peut donc conclure que la teneur totale en sels minéraux a peu d'influence sur le prix de l'eau au litre.

Il apparaît aussi que depuis quelques années, l'eau est à la mode et devient un produit chic et fashion. En effet, il existe à la Chaux-de-Fond<sup>20</sup> une acquathèque et à Lausanne un bar nommée H2O. De même à Paris, des nouveaux bars très design ont ouverts leurs portes et servent exclusivement des eaux minérales. Des centaines d'eaux minérales sont proposées aux clients qui se laissent séduire par le design de la bouteille ou encore par les vertus de l'eau. Boire de l'eau et s'y intéresser est une nouvelle tendance très mode, et un acte socialement important. Ainsi le slogan utilisé par les créateurs de ce nouveau concept est : « Dis-moi quelle eau tu bois, je te dirais qui tu es. »

L'Europe présente actuellement un marché en phase de maturité qui offre toutefois d'importantes perspectives de développement puisque on note de grandes disparités entre les pays. Ainsi l'Italie consomme annuellement 203 litres d'eau par habitant contre 10 litres pour la Russie ou encore 110 litres pour la Suisse. Nestlé Waters est le leader du marché européen de l'eau en bouteille et y réalise près de la moitié de son chiffre d'affaires. Le marché de l'eau en bouteille a encore de belles perspectives devant lui. D'ailleurs le fait qu'un géant comme Coca Cola, un des leaders du soda, se lance sur ce marché avec son produit Dasani est un fait révélateur.

## **ATTITUDE DE CONSOMMATION**

### **Contexte**

Alors que la première partie du dossier décrivait la logistique de l'eau et tentait d'apporter des réponses factuelles sur le marché de l'eau embouteillée, cette seconde partie permet d'en savoir plus sur les habitudes de consommation de l'eau ou d'autres boissons à l'heure actuelle. Elle s'appuie sur des données recueillies sur la base d'une recherche empirique (questionnaire). Dans cette phase, nous avons traité les données récoltées uniquement par le biais de statistiques descriptives univariées.

A travers différentes questions liées aux habitudes de consommation nous avons essayé de savoir si les personnes boivent plutôt de l'eau en bouteille ou plutôt de l'eau du robinet à leur domicile.

### **Méthodologie**

Dans le courant du mois de novembre 2005, un questionnaire concernant les habitudes de consommation de boisson au domicile a été élaboré puis testé auprès d'étudiants de la HEG Genève filière économie d'entreprise. Par la suite, l'enquête a été menée sur le terrain auprès de la population. Il avait été décidé que les interviews se dérouleraient à Genève et en Valais.

### **Échantillon**

Nous avons recensé 276 questionnaires valides. Les proportions entre le canton du Valais et le territoire Genevois ont été assez bien respectées puisque 60,1% des personnes interrogées étaient genevoises et 27,9% étaient valaisannes. Le 12% restant s'est réparti entre la France voisine, les cantons de Vaud et de Neuchâtel.

---

<sup>20</sup><http://www.lagruyere.ch/archives/2002/09.12.02/article1.htm>

## CANTON

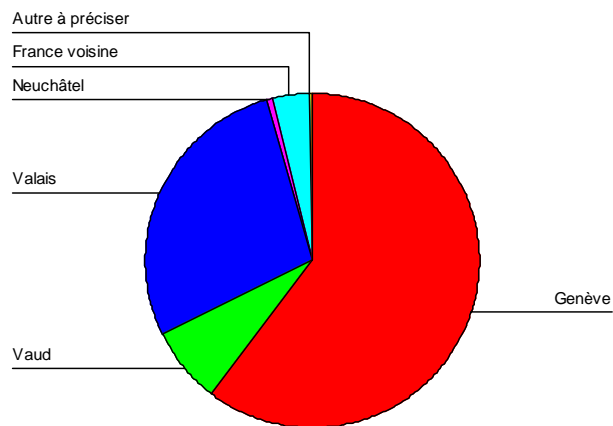


Figure 1 : Cantons e domicile

De même la proportionnalité des sexes des personnes interrogées a aussi été respectée. Ainsi 51,1% des personnes interrogées étaient de sexe féminin contre 48,9 % de sexe masculin.

On constate aussi une homogénéité entre les tranches d'âges des personnes sondées : Ainsi la tranche d'âge comprise entre 18 et 25 ans représente 33%. Les 26-35 ans représentent 27% de l'échantillon. Les 40% restant sont composé des 36-45 ans pour 18,1% et des 46-65 ans pour 15,6%. Les personnes âgées de 65 ans et plus et les jeunes gens de moins de 18 ans sont représentées à part égale c'est-à-dire à 1,1%.

Le profil professionnel de la population étudiée est composé d'employés à hauteur de 55% (incluant également les cadres supérieurs et les cadres moyens), d'étudiants pour 25%, les 20% restant représentent des indépendants, des retraités, des personnes sans emploi ou encore des femmes/hommes au foyer.

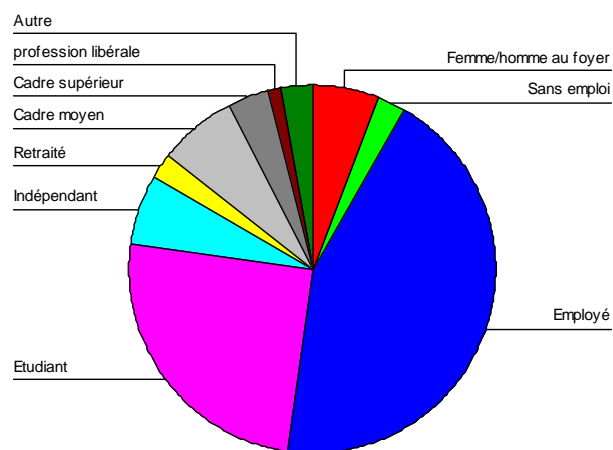
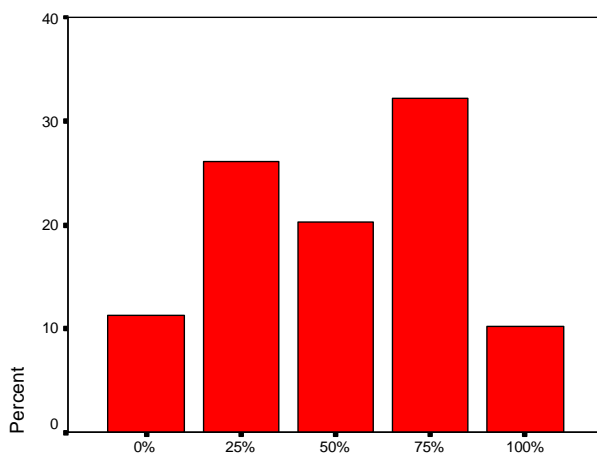


Figure 2 : Activités professionnelles

## Résultats de l'enquête

« Dans la consommation totale de boissons, l'eau du robinet représente 25% de la consommation pour 26,1% des sondés, 50% pour 20,3% des sondés, 75% pour 32,2% des sondés et la totalité de la consommation pour 10,1% des sondés. 11,1% des sondés déclarent ne pas boire d'eau du robinet.

A noter que par consommation totale on inclut aussi les boissons telles que thés, infusions, cafés et sirops puisque la base de ces boissons est l'eau.



Consommation d'eau du robinet au domicile en pourcentage

Figure 3 : « Consommation d'eau du robinet au domicile. »

A l'affirmation « Chez vous l'eau du robinet est bonne. » 75,7% des personnes interrogées ont répondu par l'affirmative (pleinement d'accord et d'accord) alors que seulement 9% des personnes n'étaient pas satisfaites (pas d'accord et pas du tout d'accord) de la qualité de l'eau à leur domicile. 13,4% des personnes interrogées n'ont pas d'avis sur ce sujet (neutre).

	Fréquence	%
Pleinement d'accord	95	34,4
D'accord	114	41,3
Neutre	37	13,4
Pas d'accord	18	6,5
Pas du tout d'accord	7	2,5
Ne sait pas	5	1,8
Total	276	100,0

Table1 : « Chez-vous la qualité de l'eau est bonne »

A l'affirmation « L'eau du robinet est de moins bonne qualité que l'eau en bouteille » les réponses sont plus mitigées puisque 30% des sondés sont d'accord avec cette affirmation et 45,7% des sondés estiment que l'eau en bouteille n'est pas de meilleure qualité que l'eau du robinet.

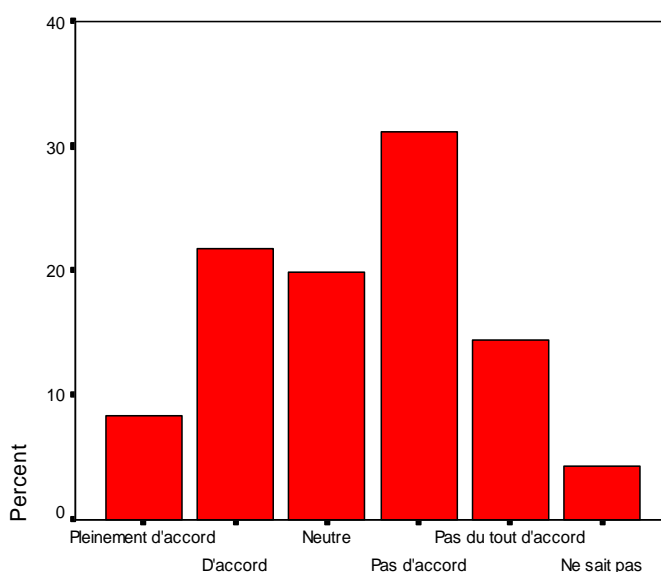


Figure 4: « L'eau du robinet est de moins bonne qualité que l'eau en bouteille »

17,4% des personnes sondées pensent que l'eau en bouteille contient plus de minéraux nécessaires à la santé que l'eau du robinet contre 36,9% qui pensent le contraire. 22,5% des personnes n'ont pas d'avis à ce sujet (neutre) alors que 23,2% de la population sondée ne savent pas.

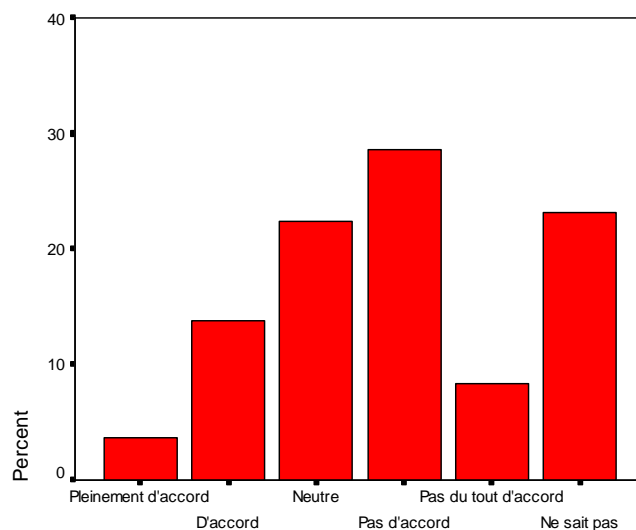


Figure 5: « L'eau en bouteille contient plus de minéraux nécessaire à la santé que l'eau du robinet. »

A l'affirmation « le goût de l'eau en bouteille est meilleur que celui de l'eau du robinet » 43,5% des personnes considèrent que le goût de l'eau du robinet est meilleur que celui de l'eau en bouteille et 37,7% des sondés pensent le contraire. Environ 18,9 % des personnes ne savent pas (neutre et ne sait pas) si l'eau en bouteille est meilleure que celle du robinet.

	Fréquence	%
Pleinement d'accord	27	9,8
D'accord	77	27,9
Neutre	46	16,7
Pas d'accord	85	30,8
Pas du tout d'accord	35	12,7
Ne sait pas	6	2,2
Total	276	100,0

Table 2 : « Le goût de l'eau en bouteille est meilleur que celui du robinet »

A l'affirmation « l'eau du robinet a une odeur de chlore » 63,4% des personnes pensent que cette affirmation est erronée alors que 17,1% des personnes trouvent qu'effectivement l'eau a une odeur de chlore. A noter que 17,8% des personnes n'ont pas d'avis à ce sujet (neutre).

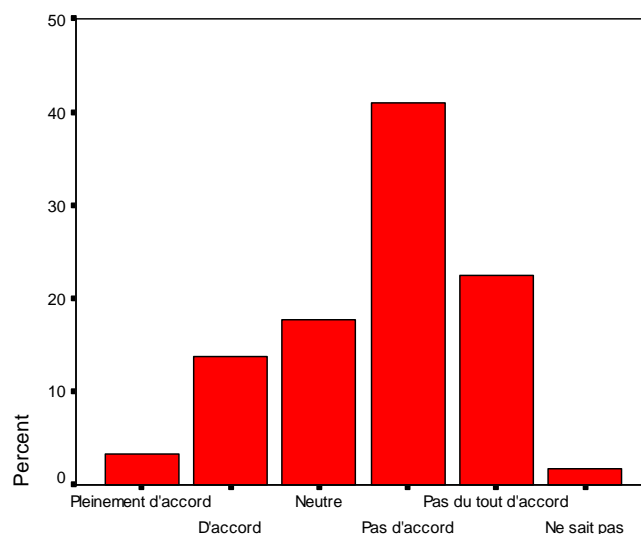


Figure 6: « L'eau du robinet a une odeur de chlore. »

23,2% des personnes interrogées pensent que la qualité de l'eau du robinet n'est pas stable contre 38,5% des sondés qui eux la trouvent stable et 9.4% des personnes qui ne savent pas si la qualité de l'eau est stable ou non.

	Fréquence	%
Pleinement d'accord	9	3,3
D'accord	55	19,9
Neutre	52	18,8
Pas d'accord	90	32,6
Pas du tout d'accord	44	15,9
Ne sait pas	26	9,4
Total	276	100,0

Table 3 : « La qualité de l'eau du robinet n'est pas stable »

Au travers de cette première phase d'analyse il est possible de tirer quelques constats.

Nous observons notamment qu'une majorité de personnes consomment de l'eau du robinet au domicile. En effet, seulement 11,2% des personnes affirment ne jamais en consommer. Ce qui signifie tout de même que les 88.8% restant consomment de l'eau du robinet, ce qui est réjouissant.

Dans une prochaine phase de recherche nous allons essayer de voir quelles sont les boissons qui sont le plus consommées et pourquoi.

A noter cependant que l'on a déjà constaté que nombre de personnes qui ne boivent pas d'eau du robinet ne le font pas car ils préfèrent l'eau gazeuse et de ce fait l'achètent. Pourtant, il y a des moyens qui existent actuellement sur le marché pour gazéifier soi-même son eau du robinet. Le Soda Club fait partie de cette technique, et quelques sondés l'utilisent d'ailleurs fréquemment.

Un constat que l'on peut d'ores et déjà tirer est que l'eau du robinet en Suisse romande et plus particulièrement chez les personnes interviewés a en général un très bon écho. En effet, la majorité des personnes interrogées ont répondu par l'affirmative aux questions relatives à la qualité de l'eau du robinet au domicile ou même aux questions comparant le goût et la qualité de l'eau du robinet par rapport à l'eau en bouteille.

Par ailleurs, et à l'exception d'un petit pourcentage (5,1%), les personnes interrogées sont tout à fait conscientes du fait que boire de l'eau du robinet est un acte plus écologique que le fait de boire de l'eau en bouteille.

Pour les questions plus techniques telles que « Il est préférable de varier les eaux que l'on boit pour protéger sa santé » ou encore « L'eau en bouteille provient d'une source alors que l'eau du robinet non » le pourcentage de personne ne connaissant pas la réponse ou n'ayant pas d'avis est relativement élevé.

A la fin du questionnaire nous avons glissé une question ouverte qui était la suivante : « Nous aimerions savoir pour quelles raisons vous consommez de l'eau en bouteille ou plutôt de l'eau du robinet ? ».

Cette dernière question nous a permis d'approfondir la conversation avec les personnes sondées qui dans la majorité des cas ont trouvé le thème de l'eau comme étant très intéressant.

Après lecture des différents avis et opinions plusieurs points ont été relevés sur les consommateurs et leurs motivations. Il y a une première catégorie des personnes qui ne consomment jamais ou presque jamais d'eau du robinet et cela pour plusieurs raisons :

La première raison concerne la qualité de l'eau. Certains estiment que l'eau du robinet a un goût et une odeur désagréables et de ce fait n'en consomment pas ou peu. Ces personnes sont donc insatisfaites de sa qualité. La deuxième raison concerne l'insécurité. Ainsi certaines personnes à la naissance d'un enfant vont privilégier l'eau en bouteille pour plus de sûreté. Il

en va de même pour les personnes qui habitent dans des vieux immeubles et qui estiment que leur tuyauterie est beaucoup trop vieille et que cette dernière pourrait éventuellement être un vecteur de contamination de l'eau qu'ils boivent. A noter que certaines personnes affirment consommer de l'eau du robinet qu'ils cuisent pour leur café et infusion et ne consomment que de l'eau en bouteille quand il s'agit d'autres boissons. Dans la catégorie des personnes qui disent ne pas boire d'eau du robinet, il y a aussi celles qui ne la boivent pas pour des questions de goût. En effet, soit elles préfèrent l'eau en bouteille, l'eau gazeuse ou encore d'autres boissons sucrées telles que les sodas, l'alcool, les jus ou encore l'eau aromatisée.

La deuxième catégorie de personne est celle qui consomme de l'eau du robinet tous les jours et ce pour plusieurs raisons.

La première raison invoquée est la qualité de l'eau en Suisse. Ainsi nombre de sondés estiment que notre eau est excellente et ne voient pas pourquoi ils iraient acheter de l'eau qu'il faut transporter et qui est lourde à porter. D'autres estiment que boire de l'eau du robinet est plus écologique que de boire de l'eau en bouteille. En effet, ils ne veulent pas payer de l'eau qui a été transportée par camion et dont les contenants sont sources de pollution. Il y a aussi des personnes qui invoquent des raisons budgétaires à la consommation d'eau du robinet. Ainsi pour les familles nombreuses et les petits budgets, l'achat d'eau en bouteilles est une dépense inutile. Ainsi si certains affirment que sa qualité est mauvaise, ils la boivent tout de même pour des raisons économiques.

Par ailleurs, il a été constaté que les personnes qui consomment soit l'eau du robinet, soit de l'eau en bouteille le font par habitude avant tout.

Bien que l'eau en bouteille soit très présente à l'heure actuelle sur le marché et le sera de plus en plus au fil des années nous pouvons tout de même espérer que l'eau du robinet a encore un bel avenir devant elle.

## **Sources :**

**Travaux d'étudiant :** Aspect logistique de l'eau du robinet et recherche d'information auprès des SSIGE et des SIG; Bases légales règlementant la distribution d'eau en Suisse ; La consommation d'eau de 1900 à nos jours, Système logistique d'Evian, Analyse des marques d'eau disponibles en Suisse romande.

## **Remerciements**

Un grand merci aux étudiants de deuxième année qui dans le cadre du cours de logistique, ont par leurs recherches et leur implication fourni des informations précieuses pour l'écriture de ce dossier ainsi qu'aux personnes ayant consacré de leur temps pour répondre aux différentes questions sur les habitudes de consommation de l'eau.

Jennifer D'Urso,  
Assistante de recherche

Sous la supervision des professeurs HES Magali Dubosson et Emmanuel Fragnière.

Pour tous renseignements complémentaires, nous vous remercions de prendre contact soit avec

Mme Magali Dubosson Torbay  
[magali.dubosson@hesge.ch](mailto:magali.dubosson@hesge.ch)  
022/388 17 09

M. Emmanuel Fragnière  
[emmanuel.fragniere@hesge.ch](mailto:emmanuel.fragniere@hesge.ch)  
022/388 17 24

Haute École de Gestion de Genève  
Campus Batelle  
7, rte de Drize  
1227 Carouge



## Rapport du Centre de Recherche Appliquée en Gestion (CRAG) de la Haute Ecole de Gestion - Genève

© 2006

**CRAG** – Centre de Recherche Appliquée en Gestion

Haute école de gestion - Genève

Campus de Battelle, Bâtiment F

7, route de Drize – 1227 Carouge – Suisse

✉ [crag@hesge.ch](mailto:crag@hesge.ch)

[www.hesge.ch/heg/crag](http://www.hesge.ch/heg/crag)

☎ +41 22 388 18 18

☎ +41 22 388 17 40

### 2006

- N° HES-SO/HEG-GE/C--06/1/1--CH  
**Andrea BARANZINI**  
**Damien ROCHETTE**  
*“La demande de récréation pour un parc naturel  
Une application au Bois de Pfyn-Finges, Suisse”*
- N° HES-SO/HEG-GE/C--06/2/1--CH  
**Giovanni FERRO LUZZI**  
**Yves FLÜCKIGER**  
**Sylvain WEBER**  
*“A Cluster Analysis of Multidimensional Poverty in Switzerland”*
- N° HES-SO/HEG-GE/C--06/3/1--CH  
**Giovanni FERRO LUZZI**  
**Sylvain WEBER**  
*“Measuring the Performance of Microfinance Institutions”*