

SONDAGE DES PERCEPTIONS DES CONSOMMATEURS À PROPOS DES RISQUES POUR LA SANTÉ ASSOCIÉS À L'APPROVISIONNEMENT EN EAU DES VILLES

DIANE DUPONT, UNIVERSITÉ BROCK

Recherche effectuée de 2005 à 2009, Rapport publié février 2016

POURQUOI AVONS-NOUS RÉALISÉ CETTE RECHERCHE?

Au Canada, les systèmes d'approvisionnement en eau potable des villes sont soumis à de rigoureux et fréquents tests de qualité de l'eau et l'eau du robinet fournie aux consommateurs est de grande qualité. Toutefois, les experts estiment que les Canadiens dépensent environ 590 millions de dollars par année pour de l'eau embouteillée. Des problèmes de changement de couleur de l'eau, de présence de sédiments, de mauvaise odeur ou de goût déplaisant ont mené les consommateurs à se munir de système résidentiel de filtration ou à acheter de l'eau embouteillée. En outre, les cas de contamination largement médiatisés, comme ceux de Walkerton (Ontario) en 2000 et de North Battleford (Saskatchewan) en 2001 ainsi que les nouvelles récurrentes concernant des avis d'ébullition de l'eau, ont accru la sensibilisation du public aux risques pour la santé. Dans le cadre de ce projet, nous avons suivi l'évolution des perceptions des consommateurs quant à la qualité de l'eau et des choix qui en découlent dans le contexte canadien et nous avons examiné les tendances au fil du temps et d'une région à l'autre du pays.



QU'AVONS-NOUS FAIT?

Des séries de groupes de discussion et de sondages réalisés au cours des dix dernières années nous ont fourni les données de base et nous ont permis de dégager les tendances concernant les expériences, les perceptions et les choix de consommation d'eau des Canadiens dans des ménages géographiquement représentatifs. Nous avons comparé les résultats des sondages au fil du temps à la grandeur du pays, selon les régions et selon les caractéristiques des répondants.

QU'AVONS-NOUS TROUVÉ?

Au fil du temps : Au fil du temps, les consommateurs ont connu moins de problèmes d'odeur et de goût et leur confiance en leur fournisseur d'eau s'est accrue. La consommation d'eau du robinet par rapport à celle d'eau embouteillée a aussi augmenté. Les consommateurs achètent principalement de l'eau embouteillée par commodité. Les consommateurs estimaient que les entreprises qui détériorent la qualité de l'eau devraient payer pour le traitement de l'eau, mais non les ménages.

Selon les régions : Il y a eu diminution des problèmes de goût et d'odeur dans toutes les régions du pays, mais surtout dans les provinces atlantiques. La confiance à l'égard des fournisseurs d'eau a également augmenté dans toutes les régions, surtout dans les provinces de l'Ouest. Les résidents de l'Ontario sont ceux qui ont dépensé le plus d'argent pour de l'eau embouteillée, et les résidents du Québec sont ceux qui ont dépensé le moins.

Selon les caractéristiques des répondants : Il y a eu augmentation du nombre de ménages où l'on fait bouillir l'eau avant de la consommer, surtout chez les répondants ayant fait des études secondaires. Les femmes sont plus susceptibles que les hommes de ne pas avoir confiance en leur fournisseur d'eau et les hommes sont plus susceptibles d'être en faveur des augmentations de taxes et des frais d'utilisateur pour payer afin d'obtenir une eau potable sécuritaire.

QUELLES SONT LES INCIDENCES POUR LES DÉCIDEURS?

Certaines inquiétudes liées à la santé persistent quant à la qualité de l'eau du robinet, ce qui mène les consommateurs à faire bouillir leur eau et à dépenser pour des solutions de rechange à l'eau du robinet. De même, la confiance des consommateurs à l'égard des fournisseurs d'eau s'est améliorée au fil du temps, mais il subsiste une certaine méfiance.

Les consommateurs sont prêts à payer pour des solutions de rechange à l'eau du robinet qu'ils estiment sécuritaires, mais certains consommateurs jugent qu'ils ne devraient pas avoir à payer pour l'amélioration des infrastructures municipales. Cette contradiction a des incidences importantes sur la façon dont les services publics d'eau communiquent au public quel est leur rôle dans l'assurance de la salubrité de l'eau du robinet.

Les différences évidentes selon les régions et selon les répondants démontrent que les services publics auraient intérêt à mieux connaître leurs consommateurs afin de rendre leurs messages les plus efficaces possible.

**POUR JOINDRE LA CHERCHEUSE, PRIÈRE DE LE FAIRE PAR COURRIEL À RESEARCHSPOTLIGHT@CWN-RCE.CA.
CONSULTEZ NOTRE RÉPERTOIRE DE PROJETS À CWN-RCE.CA**