



**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



Réseau
canadien
de l'eau

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. À titre d'exemple, le *Rapport annuel 2013-2014 de l'inspectrice en chef de l'eau potable* de l'Ontario, publié par le Ministère de l'Environnement et de l'Action en matière de changement climatique de cette province, mentionne que 99,83 % de plus de 500 000 résultats d'analyse de réseaux d'eau potable résidentiels municipaux répondaient aux normes microbiologiques, chimiques et radiologiques répertoriées dans la *Loi sur la salubrité de l'eau potable*. 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. De plus, les cas de contamination très 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.

QU'AVONS-NOUS FAIT?

Dans le cadre de ce projet, nous avons suivi l'évolution des perceptions des consommateurs et de leur choix dans le contexte canadien et nous avons examiné les tendances au fil du temps et d'une région à l'autre du pays. Des séries de groupes de discussion et des 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 de trois différentes façons :

LES RÉSULTATS PANCANADIENS AU FIL DU TEMPS :

Nous avons comparé les réponses de 2004 (alors que les événements de Walkerton et North Battleford étaient encore récents et que l'on mettait en place la réglementation visant la protection des sources d'approvisionnement en eau potable) à celles obtenues dans le cadre des sondages de 2009 et 2012.

LES RÉSULTATS SELON LES RÉGIONS :

Nous avons comparé les réponses obtenues dans quatre régions : les provinces atlantiques (Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Terre-Neuve et Île-du-Prince-Édouard), le Québec, l'Ontario et les provinces de l'Ouest (Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba et Saskatchewan).

LES RÉSULTATS EN FONCTION DES CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS :

Nous avons également séparé les résultats en fonction de certaines caractéristiques comme le sexe et le niveau scolaire.

QU'AVONS-NOUS TROUVÉ?

RÉSULTATS PANCANADIENS AU FIL DU TEMPS

Le pourcentage de répondants ayant signalé des problèmes de changement de couleur de l'eau et de présence de sédiments dans l'eau du robinet a diminué, passant de 14 % en 2004 à 7 % en 2012. Cette diminution a également été constatée pour les problèmes d'odeurs ou de goûts désagréables (de 30 % en 2004 à 20 % en 2012) et les problèmes d'eau calcaire (de 22% en 2004 à 16 % en 2012). Le nombre de répondants ayant mentionné qu'ils ne faisaient pas confiance en leur fournisseur d'eau



pour ce qui est de la sécurité et de la qualité de leur eau a également diminué, passant de 23 % en 2009 à 19 % en 2012.

On a demandé aux répondants de répartir leur consommation totale d'eau – soit eau du robinet, eau filtrée et eau embouteillée. Il y a eu une augmentation constante de la consommation d'eau du robinet au fil du temps, passant de 39 % en 2004 à 53 % en 2009 et 56 % en 2012. Les achats d'eau filtrée et embouteillée comptaient pour moins de 1 % des revenus des répondants, passant de 0,4 % en 2004 à 0,2 % en 2014.

En 2004, 31 % des répondants avaient acheté de l'eau embouteillée en raison d'inquiétudes pour leur santé. Les consommateurs qui avaient exprimé le plus d'inquiétudes quant aux risques pour la santé de l'eau robinet ont eu tendance à dépenser davantage pour de l'eau embouteillée ou filtrée et à avoir moins confiance dans les services publics d'eau. Cette année-là, 57 % des répondants estimaient qu'il était plus sécuritaire de consommer de l'eau embouteillée, tandis qu'ils étaient seulement 7 % à croire que la consommation d'eau du robinet était plus sécuritaire. En 2009, la confiance en l'eau du robinet avait augmenté, avec 40 % des répondants considérant l'eau embouteillée plus sécuritaire et 18 % considérant l'eau du robinet plus sécuritaire. En 2012, la commodité était la principale raison invoquée par les répondants pour l'utilisation d'eau embouteillée (59%).

En 2004, 9 % des consommateurs estimaient qu'il n'était pas nécessaire d'accroître la sécurité de l'eau. Cependant, ce nombre avait presque doublé en 2012 (17 %). En ce qui concerne le consentement à payer, 40 % des répondants en 2009 et en 2012 ont dit que le public ne devrait pas avoir à payer pour une eau de meilleure qualité. Cependant, 69 % des répondants en 2004 et en 2012 étaient d'avis que les entreprises qui détériorent la qualité de l'eau devraient payer pour son traitement. Cela donne à penser que les citoyens ne voient pas le lien entre l'utilisation de l'eau dans les foyers, notamment les usages pouvant diminuer la qualité de l'eau comme l'élimination des déchets, et les effets potentiellement négatifs sur la qualité de l'eau. Les services publics qui s'efforcent d'adopter une tarification selon le coût total de l'eau devraient s'assurer que ce lien est clair pour les consommateurs en diffusant des messages clairs et ciblés.

	EMBOUTEILLÉE	FLITRÉE
2004	126 \$/an	26 \$/an
2009	134 \$	22 \$
2012	89 \$	20 \$

Tableau 1 : Dépenses moyennes des ménages pour de l'eau embouteillée ou filtrée

RÉSULTATS SELON LES RÉGIONS

Sur une période de 10 ans, les provinces atlantiques sont celles qui ont connu la plus forte réduction de signalement d'eau rouillée et de présence de sédiments dans l'eau (de 20 % en 2004 à 5 % en 2012). Toutes les autres régions ont connu des réductions similaires, quoique moins importantes, de ces incidents. En 2004, un répondant sur trois dans toutes les régions du pays à l'exception du Québec avait éprouvé des problèmes concernant soit le goût ou l'odeur de l'eau du robinet. En 2012, ce n'était toutefois qu'un répondant sur cinq.

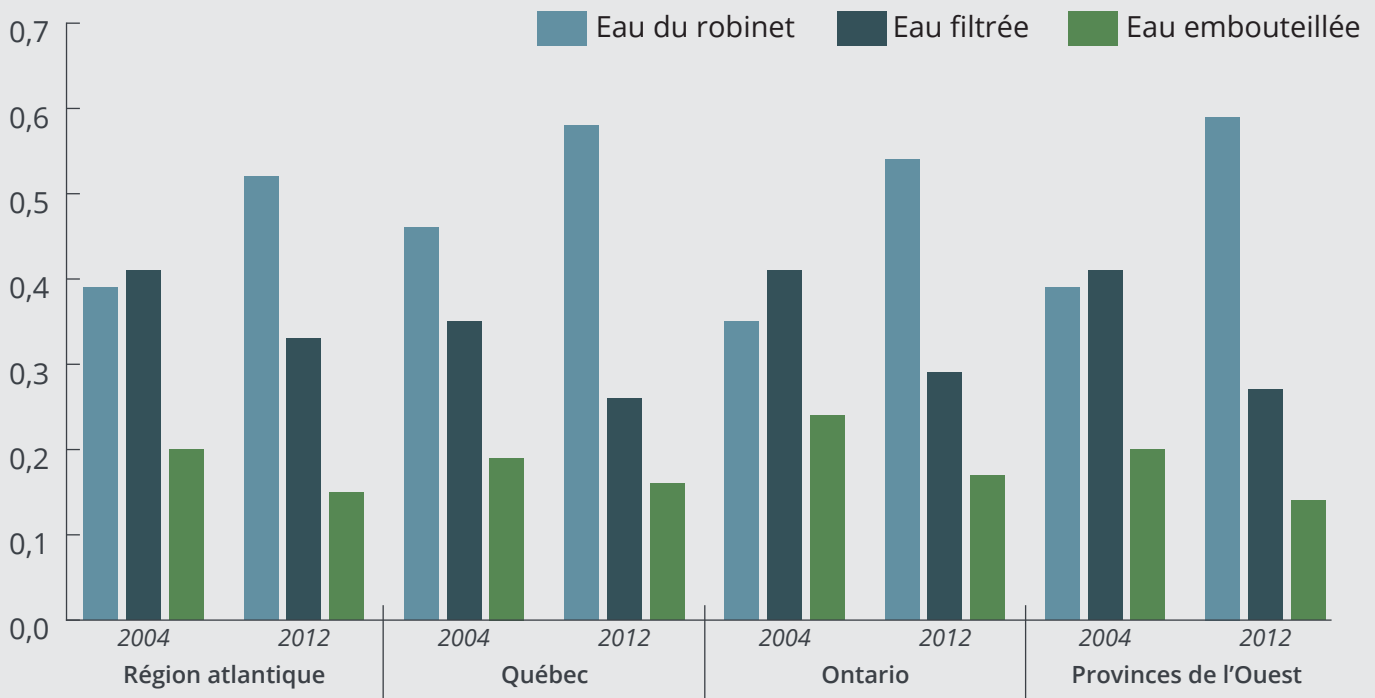


Figure 1 : Consommation domestique d'eau du robinet, d'eau filtrée et d'eau embouteillée par région

RÉGION	ANNÉE	ACHATS D'EAU EMBOUTEILLÉE (\$ PAR AN)	% DU REVENU
Atlantique	2004	117	0,5
	2009	139	0,4
	2012	68	0,2
Québec	2004	89	0,3
	2009	122	0,3
	2012	88	0,2
Ontario	2004	147	0,4
	2009	144	0,3
	2012	101	0,2
l'Ouest	2004	133	0,3
	2009	129	0,3
	2012	80	0,2

Tableau 2 : Dépenses moyennes des ménages en eau filtrée et embouteillée

En 2012, les répondants de toutes les provinces consommaient plus d'eau du robinet et moins d'eau embouteillée et filtrée (voir la figure 1). Dans chaque région, le degré de confiance des gens dans les services publics d'eau a légèrement augmenté de 2009 à 2012; cette augmentation a été la plus importante dans les provinces de l'Ouest.

Les répondants devaient donner la raison pour laquelle ils avaient acheté de l'eau embouteillée : commodité, goût, craintes pour la santé liées à l'eau du robinet (voir la figure 2). De 2004 à 2012, la proportion des répondants ayant répondu les craintes pour la santé a diminué dans toutes les régions du pays, à l'exception du Québec. En 2004, les provinces atlantiques comptaient le pourcentage le plus élevé de répondants ayant donné comme raison les craintes pour la santé (56 %), mais c'est dans cette région que l'on a noté la plus forte diminution en 2012.

RÉSULTATS SELON LES CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANTS

Partout au Canada, les dépenses pour de l'eau embouteillée étaient plus élevées en 2004 chez les répondants n'ayant pas fait d'études postsecondaires (129 \$ par ménage contre 119 \$ par ménage). Cependant, en 2012, les répondants n'ayant pas fait d'études postsecondaires avaient réduit leurs dépenses à 91 \$ par ménage.

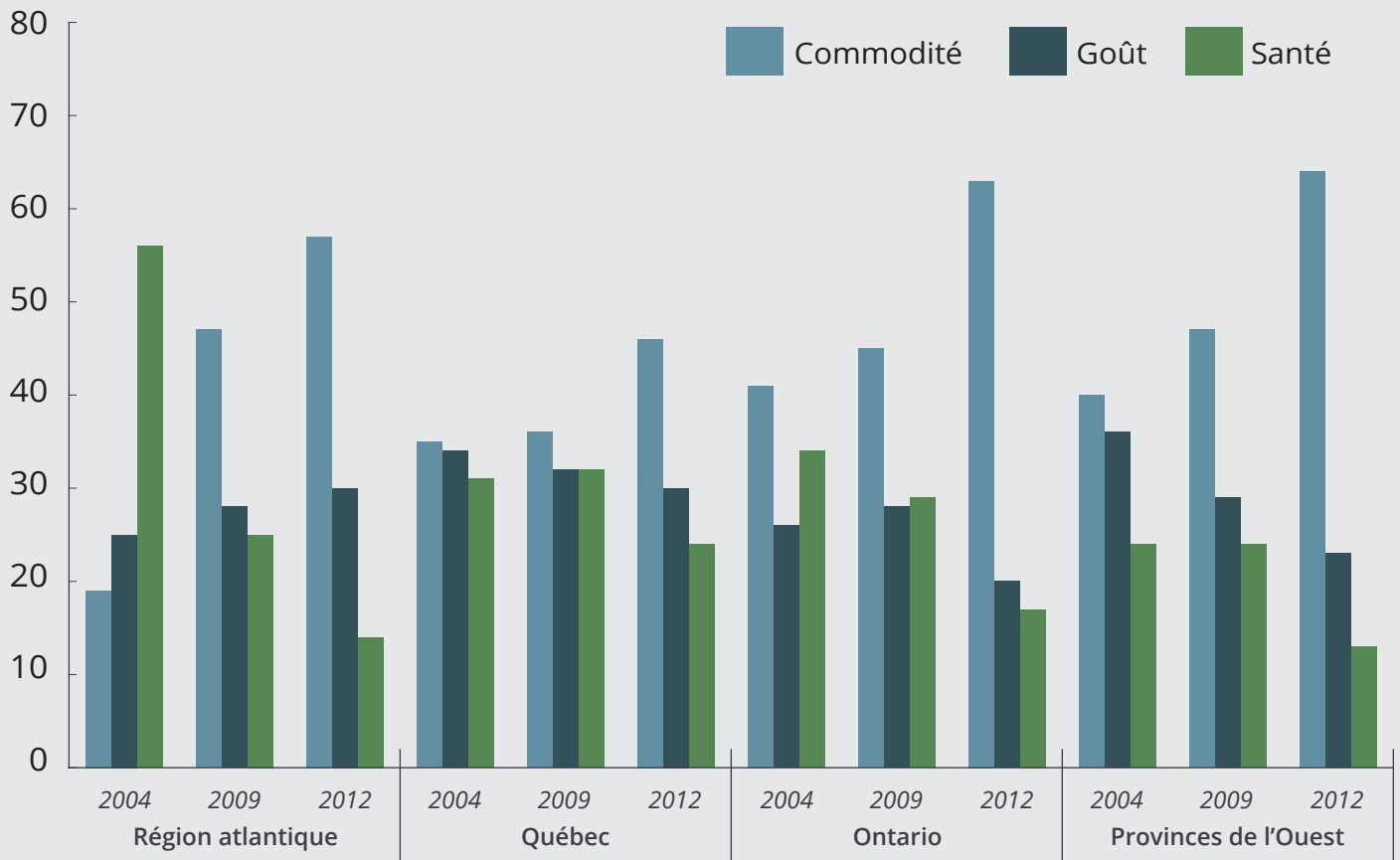


Figure 2 : Raisons de l'achat d'eau embouteillée par région

De 2004 à 2009, il y a eu dans toutes les régions une augmentation du nombre de ménages qui choisissent de faire bouillir leur eau avant usage. En 2009, 7 % des ménages participant au sondage en Ontario ont mentionné qu'ils faisaient toujours bouillir l'eau avant de la consommer (contre 4 % en 2004); le pourcentage pour les provinces de l'Ouest a quant à lui presque doublé passant à 5,3 %. Les répondants ayant fait des études secondaires sont légèrement moins susceptibles de faire confiance à leur fournisseur d'eau potable.

Au fil du temps, les répondants étaient plus fortement en accord avec le fait que les décisions de traitement devraient être laissées aux experts. En 2009, un nombre égal d'hommes et de femmes (23 %) indiquaient qu'ils ne faisaient pas confiance en leur fournisseur d'eau pour assurer la sécurité et la qualité de l'eau qu'ils consomment. Cependant, en 2012, les femmes (21 %) étaient plus susceptibles que les hommes (17 %) de ne pas faire confiance à leur fournisseur d'eau potable et les femmes croyaient davantage que les hommes qu'il était nécessaire que l'eau du robinet soit plus sécuritaire. Les hommes et les femmes avaient également des opinions différentes quant aux autres façons de financer le traitement de l'eau; les hommes étant plus susceptibles de favoriser des hausses de taxes et de frais d'utilisation.

QU'EST-CE QUE CES RÉSULTATS SIGNIFIENT POUR LES FOURNISSEURS D'EAU POTABLE DES MUNICIPALITÉS?

Un certain nombre de sources d'information différentes semblent jouer un rôle dans la formation des perceptions subjectives du consommateur à propos des risques potentiels pour la santé associés à l'eau. D'une part, les consommateurs qui ont personnellement fait l'expérience d'une eau du robinet rouillée ou ayant une odeur déplaisante ou un goût désagréable sont plus susceptibles d'indiquer un niveau plus élevé d'inquiétudes liées à la santé concernant l'eau potable. D'autre part, l'importante médiatisation d'événements rares, comme le problème de contamination de l'eau à l'*E. coli* de Walkerton en Ontario, peut accroître la méfiance des consommateurs à l'égard de leur eau du robinet. Les services d'eau devraient envisager de faire plus d'efforts pour fournir des renseignements pertinents d'une manière neutre pour mieux éduquer les consommateurs.

Bien que l'on puisse être tenté de rejeter les perceptions subjectives du risque comme n'étant pas des mesures objectives, il est clair que ces perceptions mènent à des choix concernant l'endroit où l'on utilisera des solutions de rechange à l'eau du robinet et le montant d'argent qu'on y allouera. Si la proportion des répondants ayant indiqué que l'eau embouteillée ou filtrée à la maison était plus sécuritaire a diminué avec le temps, on compte encore un grand nombre de consommateurs qui jugent plus sécuritaires ces solutions de rechange à l'eau du robinet. La présence d'inquiétudes persistantes liées à santé s'appuie sur le fait que proportionnellement plus de ménages font bouillir leur eau avant de la consommer. Cette tendance est quelque peu préoccupante, puisque les consommateurs peu scolarisés semblent être représentés de façon disproportionnée dans cette tendance.

Il importe toutefois de souligner que tous ces constats appuient la perspective que les consommateurs soient prêts à dépenser de l'argent pour obtenir de l'eau qu'ils estiment sécuritaire. Les dépenses affectées aux projets d'amélioration des infrastructures devraient donc recevoir l'appui des consommateurs. Cependant, selon les résultats des sondages, 40 % des répondants estiment qu'ils ne devraient pas avoir à payer pour les améliorations apportées à la qualité de l'eau à l'échelon municipal. Puisque la plupart des services publics d'eau devront dépenser pour améliorer leurs infrastructures dans l'avenir, il est important de comprendre cette contradiction apparente entre ce que les gens sont prêts à personnellement déboursier pour des solutions de rechange à l'eau du robinet et leur réticence évoquée à payer pour de meilleures infrastructures. La question de l'approvisionnement en eau peut être bien complexe. Il vaut donc la peine de trouver des façons de communiquer le rôle que joue le service d'eau pour assurer la sécurité de l'eau du robinet. Le recours à des vidéos en ligne peut faciliter cette tâche.

Bien que l'utilisation de l'eau du robinet représente une proportion relativement fiable de l'utilisation globale de l'eau d'un ménage, le choix d'utiliser d'autres sources d'eau ou de prendre ses propres mesures pour « purifier » l'eau en la faisant bouillir a des incidences potentielles sur l'utilisation à plus grande échelle de l'eau dans la maison et, par conséquent, sur les revenus des services publics. Si le pourcentage des répondants ayant mentionné qu'ils ne faisaient pas confiance en leur fournisseur d'eau pour assurer la sécurité et la qualité de l'eau du robinet a diminué au fil du temps, près d'un répondant sur cinq avait encore cette perception en 2012. De plus, les femmes et les personnes plus scolarisées semblent être moins susceptibles de faire confiance à leur fournisseur d'eau. En plus de fournir plus d'information pour éduquer les consommateurs, il faut faire très attention à la façon dont les messages sont conçus. Le fait de reconnaître les besoins des différents types de clients et leur niveau de compréhension permettra notamment d'améliorer la réception de ces renseignements. Par exemple, la diffusion de graphiques qui indiquent combien de dollars sont alloués aux projets d'amélioration réalisés à proximité des consommateurs peut mener ces derniers à mieux reconnaître les avantages que cela représente pour eux et accroître par la suite leur appui aux augmentations de leur facture d'eau.

Enfin, il est évident qu'il existe des différences régionales en ce qui concerne les expériences, les perceptions des risques et les choix faits par les consommateurs d'eau du robinet. Ces observations viennent appuyer la valeur des communications ciblées aux différents groupes de consommateurs afin de leur fournir les renseignements les plus utiles de la façon appropriée. Les améliorations esthétiques devraient-elles être au centre d'une campagne d'information? Les données des analyses devraient-elles être communiquées? Afin de répondre à ces questions, les services publics d'eau doivent affecter des ressources dans le but de mieux comprendre leurs propres consommateurs et rendre leurs messages (et le soutien aux dépenses futures en infrastructures) les plus efficaces possible.



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

RAPPORT RÉDIGÉ PAR DIANE DUPONT ET NICOLE MINNEMA

ÉQUIPE DE RECHERCHE

DIANE DUPONT, Université Brock

WIKTOR ADAMOWICZ, Université de l'Alberta

RÉFÉRENCES

DUPONT, D., W. ADAMOWICZ, A. KRUPNICK (2010). « Differences in water consumption choices in Canada: the role of socio-demographics, experiences and perceptions of risks », *Journal of Water and Health*, vol. 8, n° 4, p. 671-686.

DUPONT, D.P. ET N. JAHAN (2012). « Defensive spending on tap water substitutes: the value of reducing perceived health risks », *Journal of Water and Health*, vol. 10, n° 1, p. 56-68.

DUPONT, D., C. WALDER, L. BHARADWAJ, R. PLUMMER, B. CARTER, K. CAVE, R. ZAGOZEWSKI (2014). « Drinking Water, Health Risk Perceptions and Choices in First Nation and non-First Nation Communities in Canada », *International Journal of Environmental Research and Public Health*, vol. 11, n° 6, p. 5889-5903.

HRUDEY, S., P. PAYMENT, P. HUCK, R. GILLHAM, E. HRUDEY (2003). « A fatal waterborne disease epidemic in Walkerton, Ontario: comparison with other waterborne outbreaks in the developed world », *Water Science and Technology*, vol. 47, n° 3, p. 7-14.

MEANS, E. G. (2002) « Drinking water quality in the new millennium: the risk of underestimating public perception », *Journal of the American Water Works Association*, p. 28-33.

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT ET DE L'ACTION EN MATIÈRE DE CHANGEMENT CLIMATIQUE DE L'ONTARIO (2015) *Rapport annuel 2013-2014 de l'inspectrice en chef de l'eau potable*. (<https://dr6j45jk9xcmk.cloudfront.net/documents/4474/cdwi-2013-14-web-ready-adoa-final-french.pdf>), consulté le 10 mai 2015).

STATISTIQUE CANADA (2009) *Les décisions en matière d'eau potable des ménages dans les municipalités canadiennes*. Série de documents analytiques et techniques sur les comptes et la statistique de l'environnement, n° 16-001-M au catalogue, n° 10.