



## FAITS SAILLANTS

# Évaluation des interventions de communication du risque associées à la présence de contaminants chimiques dans l'eau potable

Danny Belzile et  
Andrée Fafard  
Avril 2005

*Des interventions de santé publique en lien avec des cas de contamination chimique de l'eau potable sont faites régulièrement par l'équipe de santé environnementale de la Direction de santé publique (DSP) de Chaudière-Appalaches. Outre une rétroaction plus ou moins formelle et des échanges entre les personnes impliquées dans ces processus, ces interventions ne sont généralement pas évaluées, que ce soit en ce qui a trait à leur déroulement ou encore à leurs effets sur la population.*

### Objectif de l'étude

Mieux connaître les facteurs et les retombées associées aux activités de communication du risque auprès de la population afin d'améliorer les interventions futures de la Direction de santé publique (DSP).

### Plus spécifiquement, l'étude vise à :

- ◆ Vérifier si les informations fournies par les autorités ont rejoint la population visée.
- ◆ Connaître les résultats sur les connaissances acquises et sur les habitudes de consommation d'eau des populations visées.
- ◆ Connaître l'opinion des populations visées par rapport au processus de gestion et de communication du risque.
- ◆ Connaître l'opinion des populations visées concernant les moyens de communication retenus et le message transmis.

### Contexte de réalisation de l'étude

L'étude a considéré différents contextes où ont eu lieu des activités de communication sur les risques en lien avec la présence d'arsenic ou de trihalométhanes (THM) dans l'eau potable. La mesure a pris la forme d'un sondage téléphonique réalisé en janvier 2005 auprès de 957 répondants provenant de quatre municipalités de la région.

Agence  
de développement  
de réseaux locaux  
de services de santé  
et de services sociaux

Québec  
Chaudière-  
Appalaches



# Principaux résultats

## Habitudes de consommation d'eau des citoyens interrogés

- 50 % des répondants boivent principalement l'eau du robinet.
- 90 % cuisinent principalement avec l'eau du robinet.
- 45 % boivent principalement de l'eau embouteillée.

## Exposition au message chez les répondants du sondage

- 62 % des répondants affirment avoir reçu un dépliant d'information concernant la qualité de l'eau potable de leur municipalité.
- Dans les deux municipalités concernées, entre 11 % et 22 % affirment avoir assisté à la rencontre d'information offerte sur la qualité de l'eau potable.



## Compréhension et rétention de l'information diffusée chez les citoyens interrogés

- La compréhension et la rétention des contenus véhiculés sont généralement faibles pour l'ensemble des municipalités. Le **nom des contaminants** impliqués, les **conséquences possibles** sur la santé de même que les **mesures de correction** envisagées par les municipalités sont dans l'ensemble peu connus ou retenus par les répondants.
- La valeur *ajoutée* de la tenue d'une rencontre d'information ne paraît pas saillante pour la rétention et la compréhension des informations diffusées.
- Les citoyens concernés par l'arsenic retiennent mieux le **nom du contaminant** qui les affecte, ainsi que les **conséquences possibles** sur leur santé.
- Certains **moyens préventifs possibles** sont bien connus mais réfèrent aux comportements typiques, tels que boire de l'eau embouteillée ou utiliser un appareil de traitement de l'eau du robinet. Les moyens plus spécifiques présentés dans le dépliant (par exemple aérer l'eau) semblent inconnus de la plupart des répondants, sauf pour quelques rares exceptions, et ce même chez ceux considérés plus à risque (présence d'enfants dans le foyer, femmes enceintes).

## Perception du risque chez les répondants qui disent avoir reçu l'information sur le risque

- 42 % des répondants disent qu'ils n'ont *pas du tout été inquiétés*.
- 44 % qu'ils ont été *plutôt* inquiétés suite à la communication.
- 10 % considèrent qu'il n'y a *pas de risque* à consommer l'eau du robinet.
- 55 % considèrent que le risque est *minime*.
- 34 % considèrent que le risque est *grand*.
- Les répondants dits *informés* sont moins nombreux à croire que le risque est *absent*, et plus nombreux à penser que le risque est *grand* si on les compare aux répondants considérés *non informés*.
- Ceux qui perçoivent que le risque est *grand* sont plus souvent des personnes qui retiennent davantage l'information, qui ont complété une formation universitaire et qui sont âgés entre 25 et 54 ans.
- Les citoyens concernés par l'arsenic affirment plus souvent que le risque est *grand* comparativement à ceux touchés par les THM.



## Changeement dans les habitudes de consommation d'eau chez les répondants exposés au message

Bien qu'il ne soit pas possible de formuler un lien de causalité, on observe que 30 % des répondants *informés* ont changé leurs habitudes après la diffusion du message. Ils ont pour la plupart délaissé l'eau du robinet au profit de l'eau embouteillée. Pour la majorité, ce sont les propriétés organoleptiques de l'eau (goût, odeur), et non le message de la DSP, qui a été l'incitatif pour changer leurs habitudes.

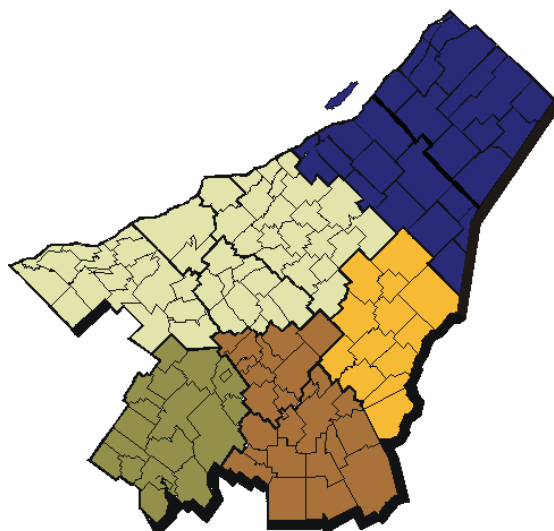
## Opinion des répondants sur la communication du risque

- ◆ Les contenus diffusés ont semblé clairs et les répondants considèrent majoritairement que le message était exhaustif.
- ◆ 74 % des répondants considèrent que leur municipalité est l'autorité principalement responsable de la communication concernant l'eau potable. Toutefois, il importe de préciser que le message a été élaboré par la DSP qui a travaillé en collaboration avec le ministère de l'Environnement (MENV) et les municipalités.
- ◆ 41 % font d'abord confiance à leur municipalité concernant l'information sur la qualité de l'eau potable.
- ◆ 75 % ont l'impression d'avoir eu *l'heure juste* de la part des responsables de la communication.
- ◆ 94 % endossent l'importance de les avoir informé.
- ◆ 80 % sont satisfaits de la communication.

## Attentes des citoyens interrogés par rapport à la communication du risque

- ◆ 84 % s'attendent à être informés périodiquement de la qualité de l'eau potable :
  - ✓ 33 % espèrent être informés à toutes les saisons;
  - ✓ 39 % espèrent être informés lors de changements sur la qualité de l'eau ou lorsqu'un problème est détecté ou réglé.
- ◆ 76 % contacteront leur municipalité en cas de besoin d'information additionnelle sur la qualité de l'eau potable.
- ◆ Les citoyens qui expriment une insatisfaction par rapport à la communication (1/4) s'attendent notamment à plus de détails sur

les causes et les conséquences directes sur la santé de même qu'à un suivi plus régulier de l'évolution de la situation.



### **En conclusion...**

- ▣ Poursuivre la distribution de dépliants par courrier, cela permet de rejoindre les citoyens sans toutefois garantir une rétention significative des contenus transmis.
- ▣ Diffuser des communiqués ou des annonces dans un média local (radio ou journal) pourraient être des incitatifs complémentaires pertinents autant pour éveiller que pour maintenir l'intérêt des citoyens.
- ▣ Détailler le plus possible le risque, soit ses causes, ses conséquences à court terme et leur probabilité réelle, pourrait renforcer la démarche de communication selon les répondants moins satisfaits. Le fait d'informer les citoyens est bien accueilli et même souhaité même si le risque auquel ils sont exposés est faible, comme si ces derniers voulaient être responsabilisés quant aux choix à faire en terme de consommation d'eau.
- ▣ Informer les gens lors des changements liés à la condition de l'eau (problème détecté, problème réglé) ou plus systématiquement, par exemple à chaque changement de saison, comblerait les attentes des citoyens interrogés.
- ▣ S'assurer d'informer les citoyens à mesure que les décisions se prennent et s'actualisent paraît pertinent considérant que peu de citoyens affirment être au courant des mesures de correction envisagées.
- ▣ Poursuivre et développer les partenariats entre les experts de la santé publique et les municipalités concernées, lesquelles semblent constituer un lien plus naturel vers les citoyens.

### **Pour en connaître davantage sur le sujet :**

BELZILE, Danny et Andrée FAFARD (2005). *Évaluation des interventions de communication du risque associées à la présence de contaminants chimiques dans l'eau potable*. Sainte-Marie, DSP (SRE), ADRLSSSS de Chaudière-Appalaches, 121 p.

*Pour consulter ou commander ce document, veuillez communiquer avec le centre de documentation de l'Agence, au (418) 386-3558 ou visiter notre site web : <http://www.rrsss12.gouv.qc.ca>.*