



**Protection au sein du système de
communication
Recherche sur l'opinion publique**

Rapport de recherche quantitative

**Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes (CRTC)**

Numéro de contrat : 82082-150021/001/CY

Date d'attribution du contrat : 2 mars 2015

Date du rapport : 31 mars 2015

This report is also available in English.

communications@crtc.gc.ca

Avertissement

Tous les documents ou renseignements fournis par le CRTC et toutes les données collectées par Harris/Decima seront traités de manière confidentielle par Harris/Decima et seront conservés en toute confidentialité tant qu'ils se trouveront en possession de Harris/Decima (conformément aux normes de l'industrie et aux lois applicables).

OTTAWA

1800-160, rue Elgin
Ottawa (Ontario)
K2P 2P7

Tél. : 613-230-2200
Télééc. : 613-230-3793

MONTRÉAL

400-1080, côte du Beaver Hall
Montréal (Québec) Canada
H2Z 1S8

Tél. : 514-288-0037
Télééc. : 514-288-0138

TORONTO

405-2345, rue Yonge
Toronto (Ontario)
M4P 2E5

Tél. : 416-962-2013
Télééc. : 416-962-0505

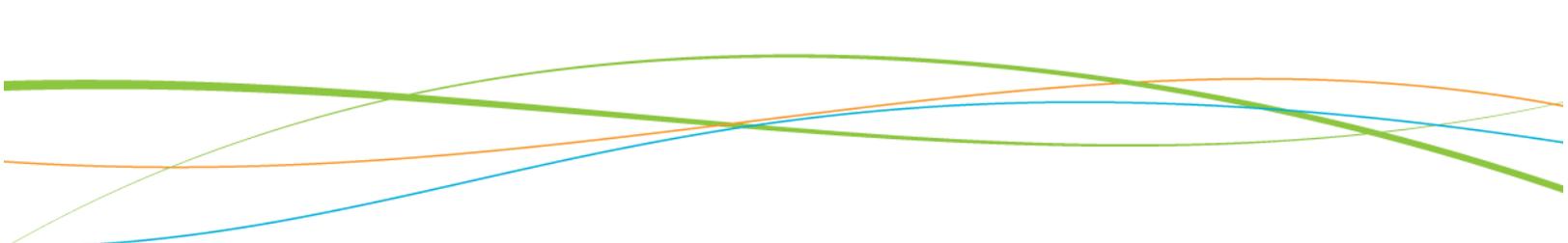


Table des matières

Sommaire	4
Introduction	7
Constatations détaillées.....	9
Mandat et rôle de protection du CRTC.....	9
Rendement du CRTC	10
Méthodologie du sondage	15
Annexe A : Instruments de sondage	24
Questionnaire en français	24
Questionnaire en anglais.....	25

Sommaire

Harris/Decima a le plaisir de présenter le présent rapport au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), lequel met en lumière les constatations de l'étude de recherche Protection au sein du système de communication.

Comme il est énoncé dans le Rapport sur les plans et les priorités 2014-2015 (RPP) du CRTC, le résultat stratégique du CRTC est de faire en sorte que les Canadiens aient accès à un système de communication de calibre mondial. Les programmes qui appuient ce résultat stratégique sont les suivants : création de contenu canadien, connexion au système de communication et protection au sein du système de communication. Ces programmes forment les trois piliers du CRTC : créer, brancher et protéger.

Afin de rendre compte au sujet de son rendement au chapitre du pilier *Protéger*, le CRTC avait besoin de données fiables sur l'indicateur de rendement intitulé « Pourcentage de Canadiens estimant que le CRTC prend des mesures pour améliorer leur sécurité et leur protection au sein du système de communication ».

Entre les 12 et 16 mars 2015, des sondages ciblant les adultes de 18 ans et plus partout au Canada ont été menés, en français et en anglais, auprès de la population canadienne générale, et ce, à l'aide de notre sondage téléphonique omnibus. L'échantillon était un échantillon probabiliste et, par conséquent, il peut être extrapolé à la population canadienne avec une marge d'erreur de +/-3,1 %, 19 fois sur 20.

Les principales constatations fondées sur les résultats du sondage sont présentées ci-après.

Mandat et rôle de protection du CRTC

- Plus de la moitié des Canadiens (54 %) ne se sentent pas informés au sujet du mandat du CRTC d'assurer la sécurité et la protection des Canadiens au sein du système de communication.
 - Seulement un Canadien sur dix (9 %) se sent très bien informé et légèrement plus d'un tiers (35 %) des Canadiens se sentent bien informés.
- Les Canadiens de plus de 35 ans sont beaucoup mieux informés que ceux de 18 à 34 ans.
 - Ceux de 35 à 54 ans (49 %) et ceux de 55 ans et plus (48 %) sont mieux informés que ceux de 18 à 34 ans (32 %).
 - Ceux de 18 à 34 ans sont presque deux fois moins susceptibles d'être informés, plus de deux fois plus d'entre eux étant mal informés (68 %) par rapport à ceux d'entre eux qui sont informés (32 %).

Rendement du CRTC (sans aide)

- Deux Canadiens sur trois (66 %) sont d'accord que le CRTC prend des mesures pour renforcer la sécurité et la protection des Canadiens au sein du système de communication.
 - Sans aucune information concernant les activités particulières réalisées par le CRTC, 11 % des Canadiens ne savent pas trop si ce dernier prend des mesures pour renforcer la sécurité.
- Les Québécois sont beaucoup plus susceptibles d'être d'accord (76 %) que les résidents de l'Ontario ou de la Colombie-Britannique (61 % chacune).
- Les Canadiens plus jeunes, de 18 à 34 ans (15 %), sont plus susceptibles d'être incertains que ceux de 35 à 54 ans (8 %) ou de 55 ans et plus (11 %).

Rendement du CRTC (avec aide)

- Après avoir été mis au courant des activités réalisées par le CRTC, presque trois Canadiens sur quatre sont d'accord (73 %) que le CRTC prend des mesures pour renforcer la sécurité.
 - Guidés, seulement 4 % des Canadiens n'étaient pas certains si le CRTC prend des mesures pour renforcer la sécurité.
- Les Ontariens sont beaucoup moins susceptibles d'être d'accord (62 %) que les résidents des Prairies (73 %), du Canada Atlantique (76 %), de la Colombie-Britannique (77 %) et du Québec (87 %).
 - Les Québécois sont aussi beaucoup plus susceptibles d'être *fortement* d'accord (44 %) après avoir été mis au courant des activités réalisées par le CRTC.

Analyse supplémentaire

- Le pourcentage a augmenté de 66 % (sans aide) à 73 % (avec aide), lorsqu'on examine le niveau d'accord avec le fait que le CRTC prend des mesures pour renforcer la sécurité et la protection des Canadiens au sein du système de communication.
 - Le pourcentage de ceux qui ne sont pas certains baisse de 11 % (sans aide) à seulement 4 % (avec aide).
- Quatre personnes sur cinq (80 %) parmi celles qui ont déclaré être informées au sujet du CRTC sont d'accord que ce dernier prend des mesures pour protéger les Canadiens, et ce, lorsque la question leur est posée avant de leur lire la liste des activités du CRTC.
 - Après la lecture de la liste des activités, pratiquement le même pourcentage (78 %) se dit d'accord.
 - Cela indique que les renseignements supplémentaires fournis à ceux qui étaient déjà informés au sujet du CRTC ont peu ou pas d'effet sur leur niveau d'accord.
- Le pourcentage de ceux qui ne sont *pas* informés au sujet du mandat et du rôle de protection du CRTC et qui affirment que le CRTC prend des mesures pour protéger les Canadiens, lorsque la question leur est posée avant la lecture de la liste des activités du CRTC, est plus faible (56 %) que celui de ceux qui sont informés (80 %).

- Lorsque la question est posée après la lecture de la liste des activités réalisées par le CRTC, le niveau d'accord grimpe à 69 %.
- Cela indique qu'une petite quantité d'information supplémentaire concernant le rôle du CRTC, fournie à ceux qui sont moins au courant, peut avoir une incidence importante sur le niveau d'accord et influencer de façon positive les opinions.

Firme de recherche : Harris/Decima Inc.

Numéro de contrat : 82082-150021/001/CY

Date d'attribution du contrat : 2 mars 2015

Valeur contractuelle : 6 394,66 \$ (taxes comprises)



Danielle Armengaud, directrice de la recherche

Harris/Decima Inc.

Introduction

Harris/Decima a le plaisir de présenter le présent rapport au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), lequel met en lumière les constatations de l'étude de recherche Protection au sein du système de communication.

Comme il est énoncé dans le Rapport sur les plans et les priorités 2014-2015 (RPP) du CRTC, le résultat stratégique de ce dernier est de faire en sorte que les Canadiens aient accès à un système de communication de calibre mondial. Les programmes qui appuient ce résultat stratégique sont les suivants : Création de contenu canadien, Connexion au système de communication et Protection au sein du système de communication. Ces programmes forment les trois piliers du CRTC : créer, brancher et protéger.

Le pilier *Protéger* (Protection au sein du système de communication) a été introduit pour la première fois dans le RPP 2014-2015 du CRTC. Dans le cadre de ce pilier, le CRTC a pour priorité de renforcer la sécurité et la sûreté des Canadiens au sein du système de communication, notamment en : promouvant le respect et la mise en application de ses diverses lois et règlements, y compris la loi canadienne anti-pourriel et les Règles sur les télécommunications non sollicitées; aidant à s'assurer que les Canadiens ont accès aux services de communication d'urgence, comme le service 9-1-1 et les systèmes d'alerte publique. Les autres activités du pilier Protéger comprennent le Code sur les services sans fil, la lutte contre la mystification de l'identification de l'appelant et le registre de communication avec les électeurs.

Afin de rendre compte de son rendement au chapitre du pilier Protéger, le CRTC avait besoin de données fiables sur le l'indicateur de rendement Pourcentage de Canadiens estimant que le CRTC prend des mesures pour améliorer leur sécurité et leur protection au sein du système de communication.

Plus précisément, l'objectif principal de la présente étude était le suivant :

- évaluer le rendement du CRTC au chapitre de son pilier *Protéger* et déterminer si les Canadiens croient que le CRTC prend des mesures pour renforcer leur sécurité et leur protection au sein du système de communication.

Pour atteindre cet objectif, des sondages téléphoniques omnibus ont été menés auprès de la population canadienne en général, en ciblant les adultes de 18 ans et plus partout au Canada. L'échantillon comprenait des entrevues par téléphone filaire et par téléphone cellulaire afin de s'assurer que les personnes qui utilisent principalement leur cellulaire (ou qui vivent au sein d'un ménage qui utilise uniquement un téléphone cellulaire) étaient incluses dans le bassin de l'échantillon. L'échantillon final de 1 013 adultes canadiens comporte 20 % d'entrevues par téléphone cellulaire et 80 % d'entrevues par téléphone filaire.

Les résultats de cette recherche aideront le CRTC à comprendre si les Canadiens se sentent protégés en raison des mesures du CRTC et témoigneront de son rendement au chapitre du pilier *Protéger*.

Les sondages ont été menés entre les dates du 12 et du 16 mars 2015 (en français et en anglais) en utilisant notre sondage téléphonique omnibus. L'échantillonnage était de type probabiliste et, par conséquent, il peut être extrapolé à la population canadienne avec une marge d'erreur de +/-3,1 %, 19 fois sur 20.

Les constatations détaillées de cette recherche sont présentées dans les chapitres suivants du présent rapport. Les instruments de sondage (français et anglais) et les tableaux détaillés (présentés dans un document distinct) sont joints en annexe au présent rapport.

Firme de recherche : Harris/Decima Inc.

Numéro de contrat : 82082-150021/001/CY

Date d'attribution du contrat : 2 mars 2015

Valeur contractuelle : 6 394,66 \$ (taxes comprises)

Par la présente, je certifie, en tant que cadre supérieur de Harris/Decima Inc., que les produits livrables sont pleinement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada établies dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. En particulier, les produits livrables ne contiennent pas de renseignements sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation du rendement d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Danielle Armengaud, directrice de la recherche

Harris/Decima Inc.

Constatations détaillées

Les chiffres présentés tout au long du rapport sont arrondis. Dans certains cas, en raison de cela, il peut sembler que les cotes regroupées sont différentes d'un point de pourcentage par rapport à leur présentation individuelle et les totaux peuvent ne pas correspondre à 100 %.

Les différences qui sont statistiquement significatives sont soulignées dans ce rapport. Ces constatations sont indiquées par un cercle rouge ○ pour les sous-groupes très différents à l'intérieur des résultats.

Mandat et rôle de protection du CRTC

Plus de la moitié des Canadiens ne se sentent pas informés au sujet du mandat et du rôle de protection du CRTC; les jeunes Canadiens se sentent les plus non informés.

Lorsqu'on les interroge au sujet du mandat du CRTC d'assurer la sécurité et la protection des Canadiens au sein du système de communication, seulement un Canadien sur dix (9 %) se sent très bien informé à ce sujet, tandis que 35 % se sentent bien informés, comparativement à quatre sur dix (41 %) qui ne se sentent pas très bien informés et 13 % qui ne se sentent pas informés du tout.

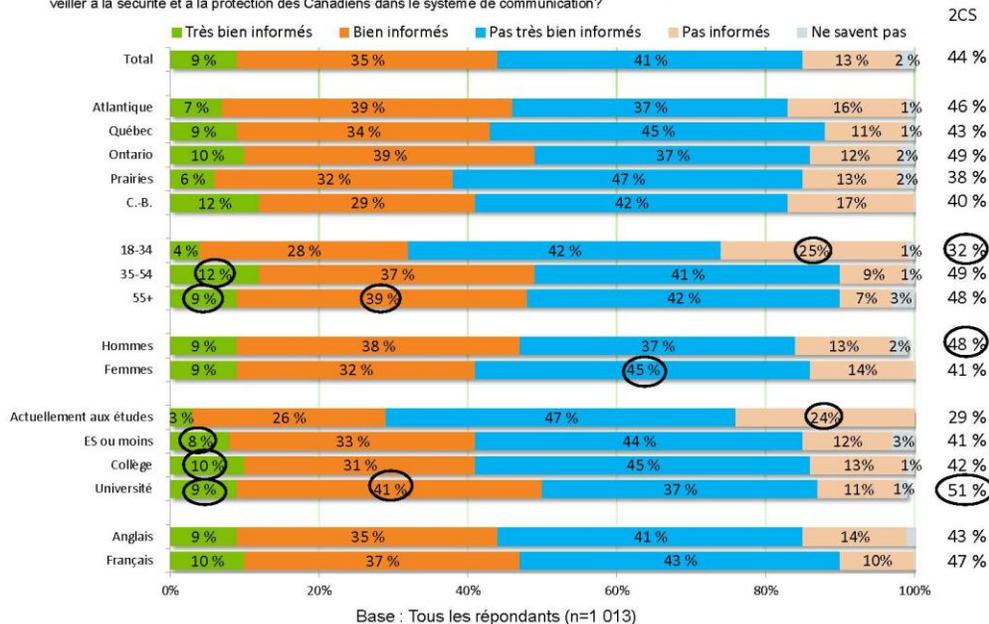
Les Canadiens de plus de 35 ans sont beaucoup mieux informés que ceux de 18 à 34 ans. Les Canadiens qui ont entre 35 et 54 ans et ceux de 55 ans et plus sont presque uniformément divisés entre ceux qui sont informés (49 % et 48 % respectivement) et ceux qui ne sont pas informés (50 % et 49 % respectivement). Ceux de 18 à 34 ans sont presque deux fois moins susceptibles d'être informés, plus de deux fois plus d'entre eux étant mal informés (68 %) par rapport à ceux d'entre eux qui sont informés (32 %).

Les hommes sont beaucoup plus susceptibles que les femmes d'être informés (48 % par rapport à 41 %). Ceux ayant fait des études universitaires sont beaucoup plus susceptibles d'être informés (51 %) que ceux ayant fait des études collégiales (42 %), des études secondaires ou moins (41 %) ou les étudiants actuels (29 %).

Rôle du CRTC de veiller à la sécurité et à la protection dans le système de communication – Répartition selon les catégories démographiques

Question 1

Diriez-vous que vous êtes très bien informé, bien informé, peu informé ou pas du tout informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC de veiller à la sécurité et à la protection des Canadiens dans le système de communication?



Rendement du CRTC

Deux Canadiens sur trois sont spontanément d'accord que le CRTC prend des mesures pour renforcer la sécurité et la protection des Canadiens au sein du système de communication; à l'échelle nationale, cela est beaucoup élevé au Québec et, par conséquent, parmi les francophones.

Presque deux Canadiens sur dix (17 %) sont fortement d'accord que le CRTC prend des mesures pour renforcer la sécurité, presque la moitié (49 %) sont plutôt d'accord, 14 % sont plutôt en désaccord et 9 % sont fortement en désaccord, tandis que 11 % sont incertains.

Les francophones sont beaucoup plus susceptibles d'être d'accord (82 %) que les anglophones (63 %). Par conséquent, le Québec est beaucoup plus susceptible d'être d'accord (76 %) que l'Ontario ou la Colombie-Britannique (61 % chacune).

De plus, les Canadiens de 35 à 54 ans et de 55 ans et plus sont beaucoup plus susceptibles d'être fortement d'accord (20 % et 19 % respectivement) que ceux âgés de 18 à 34 ans (10 %). Comme on peut s'y attendre, les Canadiens de 18 à 34 ans (15 %) sont plus susceptibles d'être incertains que ceux de 35 à 54 ans (8 %) ou de 55 ans et plus (11 %).

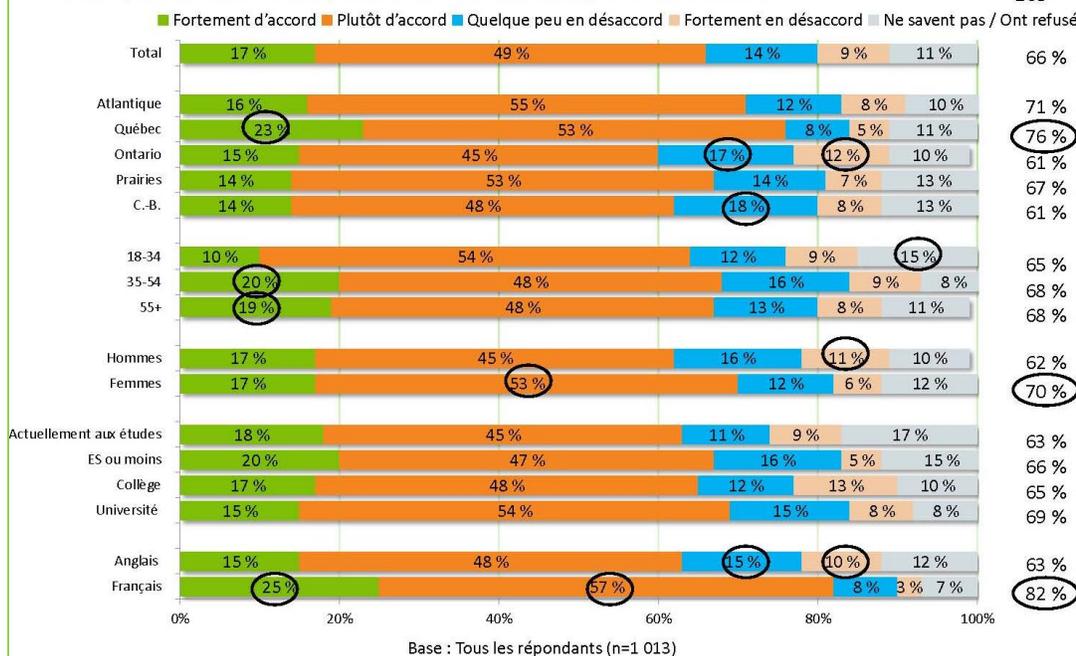
Les femmes sont aussi beaucoup plus susceptibles d'être d'accord (70 %) que les hommes (62 %).

Le CRTC prend des mesures (sans aide) – Répartition selon les catégories démographiques

Question 2

Diriez-vous que vous êtes fortement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord que le CRTC prend des mesures pour améliorer la sécurité et la protection des Canadiens au sein du système de communication?

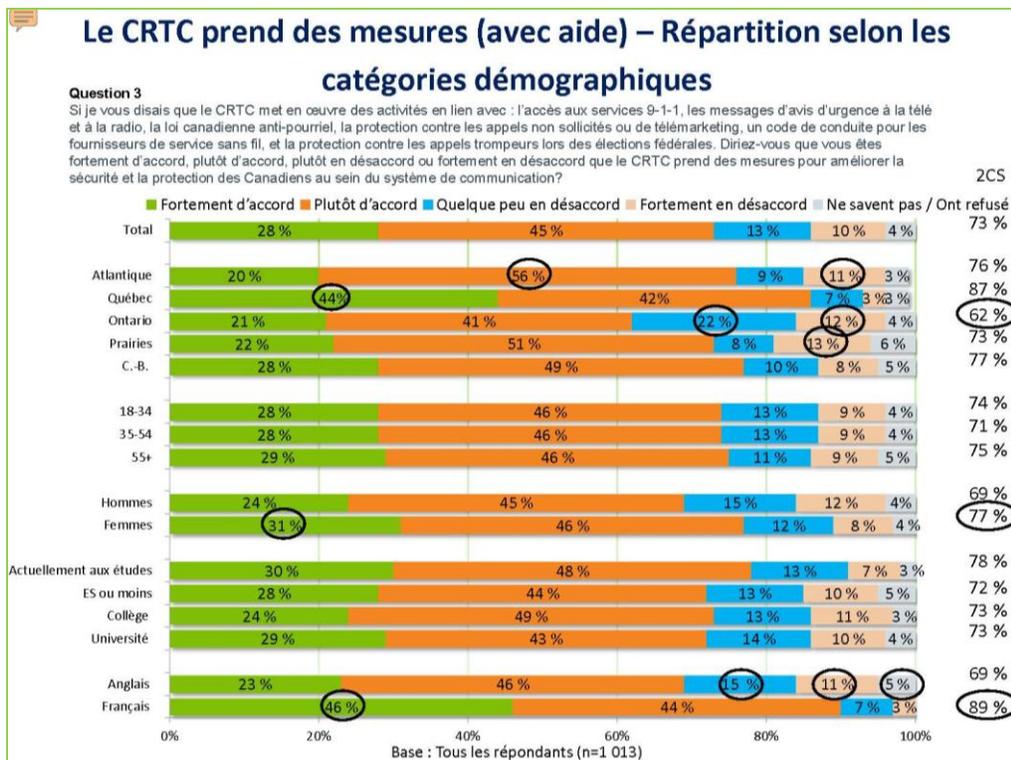
2CS



Après avoir été informés des activités réalisées par le CRTC, presque les trois quarts des Canadiens sont d'accord que le CRTC prend des mesures pour renforcer la sécurité et la protection des Canadiens au sein du système de communication.

On a informé les répondants que le CRTC réalise des activités liées à ce qui suit : l'accès aux services 9-1-1; les alertes d'urgences à la télévision et à la radio; la loi canadienne anti-pourriel; la protection contre les appels de télémarketing non sollicités et indésirables; un code de conduite pour les fournisseurs de services sans fil; la protection contre les appels trompeurs pendant les élections fédérales. Presque trois Canadiens sur dix (28 %) sont fortement d'accord après avoir entendu cette liste des activités du CRTC, 45 % sont plutôt d'accord, 13 % sont plutôt en désaccord, 10 % sont fortement en désaccord et 4 % sont incertains.

À l'échelle régionale, l'Ontario est beaucoup moins susceptible d'être d'accord (62 %) que les Prairies (73 %), le Canada Atlantique (76 %), la Colombie-Britannique (77 %) et le Québec (87 %). Le Québec est aussi beaucoup plus susceptible d'être *fortement* d'accord (44 %) après avoir été informé des activités réalisées par le CRTC, comparativement à la Colombie-Britannique (28 %), aux Prairies (22 %), à l'Ontario (21 %) et aux provinces atlantiques (20 %). Encore une fois, les francophones sont beaucoup plus susceptibles d'être d'accord (89 %) que les anglophones (69 %) et les femmes sont beaucoup plus susceptibles d'être d'accord que les hommes (77 % par rapport à 69 %).



Analyse supplémentaire

En ce qui concerne le niveau d'accord avec le fait que le CRTC prend des mesures pour renforcer la sécurité et la protection des Canadiens au sein du système de communication, le pourcentage grimpe de 66 % (sans aide) à 73 % (avec aide), ce qui représente sept points de pourcentage de plus. Cela indique que fournir un peu plus d'information a le potentiel d'influencer de façon positive les opinions. De plus, ce changement est très clairement reflété dans le pourcentage des personnes qui sont fortement d'accord, qui passe de 17 % à 28 %, tandis que le pourcentage de celles qui sont moins fortement d'accord baisse légèrement (de 49 % à 45 %). Le pourcentage de personnes en désaccord demeure stable à 23 %, tandis que le pourcentage de celles qui sont incertaines chute de 11 % à 4 % seulement, ce qui indique encore une fois qu'une petite quantité d'information supplémentaire au sujet du rôle du CRTC peut influencer de façon positive les opinions. La proportion des personnes qui sont en désaccord est la même (23 %) avant la lecture de la liste des activités du CRTC qu'après, ce qui signifie que fournir plus d'information n'est pas susceptible d'influencer radicalement le groupe qui est négatif.

En ce qui concerne la relation entre le niveau d'information des répondants au sujet du mandat et du rôle de protection du CRTC et leur perception du rendement du CRTC au chapitre de son pilier *Protection*, quatre personnes sur cinq (80 %) parmi celles qui se disent informées au sujet du CRTC sont d'accord que ce dernier prend des mesures pour protéger les Canadiens lorsqu'on le leur demande avant la lecture de la liste des activités du CRTC. Après la lecture de cette liste, 78 % des répondants se disent d'accord. Cela indique que les

renseignements supplémentaires fournis à ceux qui étaient déjà informés au sujet du CRTC ont peu ou pas d'effet sur leur niveau d'accord.

Parmi ceux qui se disent *non* informés au sujet du mandat et du rôle de protection du CRTC, le pourcentage de ceux qui affirment que le CRTC prend des mesures pour protéger les Canadiens lorsqu'on le leur demande avant la lecture de la liste des activités du CRTC est, comme prévu, plus faible (56 %) que celui de ceux qui sont informés (80 %). Toutefois, lorsque la question est posée après la lecture de la liste des activités réalisées par le CRTC, le niveau d'accord grimpe de 13 points de pourcentage, soit à 69 %. Cela indique qu'une petite quantité d'information supplémentaire sur le rôle du CRTC, fournie à ceux qui sont moins au courant, peut avoir une incidence importante sur le niveau d'accord et influencer de façon positive les opinions.

Le CRTC prend des mesures

	<i>Fortement d'accord</i>	<i>Plutôt d'accord</i>	<i>Plutôt en désaccord</i>	<i>Fortement en désaccord</i>	<i>2 cases supérieures</i>
<i>Sans aide</i>					
Informés	22 %	57 %	9 %	7 %	80 %
Non informés	12 %	43 %	18 %	10 %	56 %
<i>Avec aide</i>					
Informés	31 %	47 %	13 %	8 %	78 %
Non informés	25 %	44 %	14 %	11 %	69 %

Mot de la fin

En ce qui concerne le rendement du CRTC au chapitre de son pilier *Protéger*, 66 % des Canadiens reconnaissent que le CRTC prend des mesures pour renforcer leur sécurité et leur protection au sein du système de communication.

L'analyse montre qu'il y a certaines différences importantes entre ceux qui se disent très bien ou bien informés *au sujet du mandat et du rôle de protection du CRTC* et les autres qui ne sont pas informés ou très bien informés ou qui ne savent pas.

L'examen de ces deux groupements révèle que ceux qui sont plus jeunes et ceux qui sont étudiants sont :

- beaucoup moins susceptibles de se sentir informés au sujet du mandat et du rôle de protection du CRTC.

L'analyse montre aussi qu'il y a certaines différences entre ceux qui se disent fortement ou plutôt d'accord sur le fait que le CRTC *prend des mesures pour renforcer la sécurité* et les autres, qui sont plutôt ou fortement en désaccord ou qui ne savent pas.

L'examen de ces deux groupes révèle que ceux qui résident au Québec sont :

- beaucoup plus susceptibles de reconnaître que le CRTC prend des mesures pour renforcer la sécurité et la protection des Canadiens au sein du système de communication, lorsqu'ils sont tant guidés que non guidés.

De même, ceux qui résident en Ontario sont :

- beaucoup plus susceptibles de ne pas être d'accord que le CRTC prend des mesures pour renforcer la sécurité et la protection des Canadiens au sein du système de communication.

Cela permet de conclure qu'il est dans l'intérêt du CRTC de s'assurer que son mandat et son rôle de protection sont clairement présentés non seulement à l'échelle nationale, mais en mettant aussi l'accent sur les jeunes Canadiens.

Une analyse du niveau d'information des personnes au sujet du mandat et du rôle de protection du CRTC et de leur évaluation du rendement du CRTC au chapitre de son pilier *Protéger* montre que celles qui ne sont pas informées ou incertaines sont :

- beaucoup plus susceptibles d'accorder des cotes élevées après avoir été informées au sujet des activités qui sont réalisées par le CRTC.

Cela indique qu'il est possible d'accroître la sensibilisation au sujet du mandat et du rôle de protection du CRTC, en particulier chez les jeunes Canadiens. En fournissant aux Canadiens plus d'information au sujet du mandat et du rôle de protection du CRTC, on s'attend à ce que les notes relatives à l'indicateur de rendement dans le cadre du pilier *Protéger* du CRTC augmentent.

Méthodologie du sondage

Harris/Decima a réalisé un sondage téléphonique auprès d'adultes canadiens.

Aperçu de la méthode employée

La recherche a consisté en un sondage téléphonique auprès d'adultes canadiens âgés de 18 ans et plus. Précisément, 1 013 Canadiens ont été interrogés par téléphone à l'aide de sources d'échantillonnage aléatoire de numéros de téléphone filaire et de numéros de téléphone cellulaire. On s'attend à ce qu'un échantillon de cette taille tiré de la population canadienne donne des résultats exacts à plus ou moins 3,5 % dans 19 échantillons sur 20.

Cette recherche a été effectuée à l'aide de notre projet omnibus semestriel au moyen du téléVox. Ce projet vise à fournir un échantillon représentatif à l'échelle nationale de Canadiens qui peut être utilisé de façon fiable pour sonder l'opinion publique de manière rapide et économique.

L'échantillon final de 1 013 adultes canadiens comporte 20 % d'entrevues par téléphone cellulaire et 80 % d'entrevues par téléphone filaire. Cette façon de faire assure que les personnes (en particulier celles de moins de 35 ans) qui ne possèdent pas de téléphone filaire, ou qui utilisent principalement un téléphone cellulaire, soient incluses dans la recherche. En plus de la pondération des données en fonction de la population et selon la région, l'âge et le sexe, la pondération est aussi utilisée pour faire correspondre les données à la composition générale de la population canadienne à la lumière de la pénétration de l'utilisation du téléphone cellulaire (téléphone cellulaire seulement, téléphone filaire seulement ou les deux), en utilisant les données sur la proportion de ménages qui possèdent un téléphone du Recensement de 2011 et de Statistique Canada.

Les sondages ont été menés entre les 12 et 16 mars 2015 (en français et en anglais). Il a fallu en moyenne trois minutes pour poser les questions relatives au CRTC.

Comme le plan d'échantillonnage visait à assurer un échantillon représentatif de Canadiens, des contingents régionaux et démographiques minimaux ont été fixés :

Région	Contingents		Total
	Hommes	Femmes	
Terre-Neuve-et-Labrador	12	12	1 000
Île-du-Prince-Édouard	3	3	
Nouvelle-Écosse	20	19	
Nouveau-Brunswick	15	16	
Montréal	58	58	
Reste du Québec	67	67	
Toronto	63	64	

Reste de l'Ontario	99	99	
Manitoba	26	27	
Saskatchewan	24	23	
Alberta	50	50	
Vancouver	32	31	
Reste de la Colombie-Britannique	31	31	
Région	Téléphone filaire	Téléphone cellulaire	
Terre-Neuve-et-Labrador	19	5	
Île-du-Prince-Édouard	5	1	
Nouvelle-Écosse	31	8	
Nouveau-Brunswick	25	6	
Montréal	93	23	
Reste du Québec	107	27	
Toronto	101	26	1 000
Reste de l'Ontario	159	39	
Manitoba	42	11	
Saskatchewan	38	9	
Alberta	80	20	
Vancouver	50	13	
Reste de la Colombie-Britannique	50	12	

Harris/Decima a examiné le questionnaire fourni par le CRTC pour s'assurer que toutes les questions étaient formulées de façon appropriée, et de nouvelles questions ont été ajoutées pour atteindre les objectifs du CRTC. Tous les appels ont été faits à partir des centres d'appels de Harris/Decima à Ottawa et à Montréal.

Conception de l'échantillon et sélection

L'échantillon de ce sondage a été conçu pour réaliser au moins 1 000 entrevues auprès d'adultes canadiens. L'échantillon a été stratifié par région pour permettre une analyse appropriée des sous-groupes et pour réduire au minimum l'importance des facteurs de pondération utilisés.

L'échantillon de répondants par téléphone filaire a été prélevé à l'aide de la technologie SurveySampler, qui permet de s'assurer que tous les numéros de téléphone résidentiels des provinces canadiennes ont la possibilité d'être sélectionnés pour le sondage. Parmi les ménages sélectionnés, les répondants ont été évalués pour s'assurer qu'ils étaient admissibles à l'étude. SurveySampler a également permis de prélever l'échantillon de répondants par téléphone cellulaire. Les numéros de téléphone cellulaire ne sont pas tirés d'annuaires, mais sont générés de façon aléatoire à partir de préfixes connus. La personne répondant au téléphone cellulaire était sélectionnée pour l'étude si elle était âgée de 18 ans et plus et si elle ne conduisait pas un véhicule au moment de l'appel.

Administration du sondage

Le sondage téléphonique a été mené auprès de 1 013 répondants en anglais ou en français à l'aide d'un système d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur (ITAO), depuis les locaux de Harris/Decima situés à Ottawa et à Montréal.

Le sondage a été réalisé sur une période de cinq jours du 12 au 16 mars 2015. Il a fallu en moyenne trois minutes pour poser les questions relatives au CRTC et 21 minutes pour le questionnaire téléVox complet.

Toutes les entrevues ont été réalisées par des employés formés et supervisés, et un minimum de 5 % des entrevues achevées ont été surveillées et validées de façon indépendante et en temps réel; 75 % de l'entrevue devait être surveillée pour qu'une entrevue puisse faire partie de ce 5 %.

Harris/Decima a utilisé le programme Horizons CATI de Confrimit pour recueillir les données. Ce logiciel offre un contrôle complet des entrées, y compris les questions sautées, les écarts valides et la détection des erreurs de logique. Ce système importe les échantillons directement à partir des bases de données; il n'est pas nécessaire de saisir à nouveau les données, ce qui élimine les erreurs de saisie. De plus, le système automatise tous les ajouts au calendrier et les tâches de rappel, s'assurant ainsi que tous les rendez-vous sont pris à l'intérieur des échéances du projet et qu'un intervieweur est disponible pour chaque rappel.

Répartition des échantillons

On s'attend à ce qu'un échantillon de 1 013 répondants tirés de la population adulte du Canada donne des résultats exacts à plus ou moins 3,1 % dans 19 échantillons sur 20. Les sous-groupes présentent des marges d'erreur plus importantes, comme l'indique le tableau ci-dessous :

Caractéristiques	Entrevues achevées (non pondéré)	Marge d'erreur ¹
Région		
Canada atlantique	102	+/-9,7
Québec	253	+/-6,2
Ontario	330	+/-5,4
Prairies	201	+/-6,9
Colombie-Britannique et Territoires	127	+/-8,7
Sexe		
Homme	506	+/-4,4
Femme	507	+/-4,4
Âge		
18-34	162	+/-7,7
35-54	334	+/-5,4
55 et plus	505	+/-4,4

¹ En points de pourcentage, 19 fois sur 20

<i>Refus de répondre</i>	12	-
Type d'échantillon		
Téléphone filaire	807	+/-3,5
Téléphone cellulaire	206	+/-6,8
Total	1 013	+/-3,1

Les données ont été pondérées par région, âge, sexe et pénétration du téléphone cellulaire pour correspondre aux données du Recensement de 2011 et de l'Enquête sur le service téléphonique résidentiel (ESTR) :

Caractéristiques	Entrevues achevées (non pondéré)	Entrevues achevées (pondéré)
Région		
Canada atlantique	102	72
Québec	253	243
Ontario	330	388
Prairies	201	174
Colombie-Britannique et Territoires	127	136
Sexe		
Homme	506	491
Femme	507	522
Âge		
18-34	162	282
35-54	334	359
55 et plus	505	356
<i>Refus de répondre</i>	12	16
Pénétration du téléphone cellulaire		
Téléphone filaire seulement	170	213
Téléphone cellulaire et téléphone filaire	749	664
Téléphone cellulaire seulement	94	137
Total	1 013	1 013

Disposition de l'échantillon et taux de réponse

Au total, 133 532 foyers canadiens ont été appelés pour cette étude, dont 1 013 ont répondu au sondage (adultes canadiens âgés de 18 ans et plus). Le taux global de réponse obtenu pour le sondage par téléphone est de 1,14 %. Le tableau qui suit illustre les dispositions de l'échantillon et les taux de réponse conformément aux exigences établies par l'ARIM pour assurer l'uniformité de la présentation des rapports au sein de l'industrie.

A (1-14)	Total des numéros composés	133 532
1	Pas en service (disp. 6, 10, 11, 26 de Conconfirm)	34 490
2	Télécopieur (disp. 8, 9 de Conconfirm)	701

3	Numéro invalide / faux numéro (disp 29, 30, 35, 36, 44, 45, 38 de Confirmit)	646
B (4-14)	Total des numéros admissibles	97 695
4	Occupé (disp. 2 de Confirmit)	3 881
5	Répondeur (disp. 7, 33, 27 de Confirmit)	7 223
6	Pas de réponse (disp. 3, 12, 15, 25 de Confirmit)	65 883
7	Problème de langue (disp. 34 de Confirmit)	517
8	Maladie / incapacité (disp. 37 de Confirmit)	843
9	Admissible, mais non disponible / rappel (disp 1, 31, 32, 43 de Confirmit)	7 096
C (10-14)	Total des numéros demandés	12 252
10	Refus du ménage ou de l'entreprise (disp. 5, 39 de Confirmit)	3 336
11	Refus du répondant (disp. 17, 40, 41, 46 de Confirmit)	7 513
12	Cessation de l'admissibilité (disp. 42 de Confirmit)	286
D (13-14)	Contacts coopératifs	1 117
13	Non admissible (disp. 4, 14 de Confirmit)	104
14	Entrevue achevée (disp. 13 de Confirmit)	1 013
	TAUX DE REFUS	90,88 %
	(10+11+12) / C	
	TAUX DE RÉPONSE	1,14 %
	D (13-14) / B (4-14)	

Analyse des données

Après avoir collecté les données, Harris/Decima les a nettoyées, codées et pondérées. À la demande du CRTC, un fichier de données pondérées (en SPSS) et un ensemble de tableaux croisés ont été fournis. Nos procédures d'analyse de données sont décrites ci-dessous :

Validité des données et vérifications de l'intégrité : Notre système personnalisé cerne immédiatement les cas dans lesquels la durée du sondage est trop courte, qui contredisent les faits établis ou qui présentent des tendances de réponse qu'il convient d'examiner. Ainsi, nous pouvons déterminer si un cas doit être exclu de l'échantillon final, si nécessaire. Toutes ces vérifications sont effectuées manuellement et les cas cernés sont exclus des données à l'étape finale du projet. Harris/Decima utilise une liste de vérification pour s'assurer que toutes les données livrées au client ont fait l'objet d'un processus rigoureux de contrôle de la qualité.

Nettoyage des données : Les analystes de Harris/Decima ont une expérience considérable dans le nettoyage de fichiers de données, dans l'exécution de routines statistiques, dans la production de tableaux de résultats et dans la pondération des données en vue de fournir une mesure précise de la population dans son ensemble.

Voici les étapes de base suivies pour le nettoyage de fichiers de données :

- s'assurer que toutes les questions codées portent des codes mis à jour et que les réponses multiples ne portent pas de codes en double;
- créer de nouvelles variables dans le cadre de la programmation;
- confirmer que toutes les variables pertinentes se trouvent dans le fichier de données;
- faire une vérification finale de la fréquence (pour détecter les valeurs situées hors de la portée) et du recodage, y compris pour les valeurs aberrantes;
- vérifier que les noms des variables et les numéros de questions correspondent à ceux de la version définitive du questionnaire;
- créer de nouvelles variables et les vérifier (en fonction des variables sources) de la façon décrite dans le plan d'analyse, et effectuer une vérification de l'orthographe pour toutes les variables.

En plus de ces règles générales, les exigences propres au projet sont également prises en considération. Il faut aussi noter que, puisque le logiciel CATI contrôle le fonctionnement du questionnaire et la saisie de données, les données sont habituellement plutôt épurées dès le début.

Pondération : À la suite de la collecte et de la compilation des données, Harris/Decima a pondéré celles-ci pour chaque catégorie (dans le présent cas, région, âge, sexe et taux de pénétration du téléphone cellulaire). Les objectifs utilisés pour cet univers sont dérivés du Recensement de 2011 et des données de Statistique Canada provenant de l'Enquête sur le service téléphonique résidentiel (ESTR).

En utilisant ces objectifs, Harris/Décima se base sur une procédure pour calculer les poids, laquelle est fondée sur des normes méthodologiques établies et sur l'expérience acquise à la suite de la réalisation de centaines de projets (y compris de nombreux projets pour le gouvernement du Canada).

Cette procédure nécessite le calcul du nombre réel de personnes dans chaque segment et du véritable pourcentage de l'échantillon qui tomberait dans chaque segment si le sondage était mené sur une base strictement aléatoire. Ce nombre est divisé par la taille du sous-échantillon pour produire un poids qui est alors utilisé pour pondérer les données de ce segment. Bien qu'il existe plusieurs façons d'accomplir cette tâche, cette procédure est la plus simple et la plus efficace.

Les catégories sélectionnées pour le projet sont les suivantes :

- province;
- sexe (homme et femme);
- âge (18-34 ans, 35-54 ans, 55 ans et plus);
- pénétration du téléphone cellulaire (téléphone filaire seulement, téléphone cellulaire et téléphone filaire, téléphone cellulaire seulement).

Les tableaux suivants présentent les modèles de pondération ciblés utilisés pour cette étude.

Province/Région	Âge	Sexe	Nombre dans la population (N)	Pourcentage dans la population (%)
Atlantique	18-34	Homme	228 320	0,86 %
		Femme	234 725	0,89 %
	35-54	Homme	335 755	1,27 %
		Femme	357 695	1,35 %
	55	Homme	343 570	1,30 %
		Femme	392 280	1,48 %
Montréal	18-34	Homme	438 650	1,66 %
		Femme	446 590	1,69 %
	35-54	Homme	566 600	2,14 %
		Femme	570 760	2,15 %
	55 et +	Homme	461 910	1,74 %
		Femme	565 845	2,14 %
Reste du Québec	18-34	Homme	422 340	1,59 %
		Femme	407 855	1,54 %
	35-54	Homme	576 130	2,17 %
		Femme	577 800	2,18 %
	55 et +	Homme	620 990	2,34 %
		Femme	701 045	2,65 %
Toronto	18-34	Homme	637 870	2,41 %
		Femme	667 215	2,52 %
	35-54	Homme	834 430	3,15 %
		Femme	893 400	3,37 %
	55 et +	Homme	620 725	2,34 %
		Femme	731 700	2,76 %
Reste de l'Ontario	18-34	Homme	757 565	2,86 %
		Femme	756 295	2,85 %
	35-54	Homme	1 029 410	3,88 %
		Femme	1 073 180	4,05 %
	55 et +	Homme	1 001 465	3,78 %
		Femme	1 154 680	4,36 %
Manitoba et Saskatchewan	18-34	Homme	255 550	0,96 %
		Femme	252 285	0,95 %
	35-54	Homme	302 030	1,14 %
		Femme	306 090	1,15 %
	55 et +	Homme	280 155	1,06 %
		Femme	321 670	1,21 %
Alberta	18-34	Homme	465 800	1,76 %
		Femme	452 505	1,71 %
	35-54	Homme	544 385	2,05 %
		Femme	534 620	2,02 %

	55 et +	Homme	393 860	1,49 %
		Femme	427 830	1,61 %
Vancouver	18-34	Homme	272 900	1,03 %
		Femme	275 530	1,04 %
	35-54	Homme	345 435	1,30 %
		Femme	370 860	1,40 %
	55 et +	Homme	285 025	1,08 %
		Femme	323 190	1,22 %
Reste de la Colombie-Britannique	18-34	Homme	205 160	0,77 %
		Femme	202 150	0,76 %
	35-54	Homme	284 085	1,07 %
		Femme	299 465	1,13 %
	55 et +	Homme	331 855	1,25 %
		Femme	363 040	1,37 %
Total 18 et +			26 502 270	100,00 %

Province/Région	Pénétration du téléphone cellulaire	Nombre de ménages dans la population (N)	Pourcentage dans la population des ménages (%)
Terre-Neuve-et-Labrador	Téléphone cellulaire seulement	14 634	0,11 %
	Téléphone filaire seulement	50 195	0,37 %
	Les deux	140 288	1,04 %
Île-du-Prince-Édouard	Téléphone cellulaire seulement	6 680	0,05 %
	Téléphone filaire seulement	15 544	0,12 %
	Les deux	35 326	0,26 %
Nouvelle-Écosse	Téléphone cellulaire seulement	34 561	0,26 %
	Téléphone filaire seulement	99 221	0,74 %
	Les deux	258 553	1,92 %
Nouveau-Brunswick	Téléphone cellulaire seulement	34 698	0,26 %
	Téléphone filaire seulement	84 759	0,63 %
	Les deux	195 083	1,45 %
Québec	Téléphone cellulaire seulement	379 194	2,81 %
	Téléphone filaire seulement	1 033 689	7,67 %
	Les deux	1 965 198	14,58 %
Ontario	Téléphone cellulaire seulement	662 540	4,91 %

	Téléphone filaire seulement	935 862	6,94 %
	Les deux	3 471 586	25,75 %
Manitoba	Téléphone cellulaire seulement	75 019	0,56 %
	Téléphone filaire seulement	99 567	0,74 %
	Les deux	288 862	2,14 %
Saskatchewan	Téléphone cellulaire seulement	48 233	0,36 %
	Téléphone filaire seulement	68 795	0,51 %
	Les deux	290 116	2,15 %
Alberta	Téléphone cellulaire seulement	224 240	1,66 %
	Téléphone filaire seulement	175 996	1,31 %
	Les deux	1 001 575	7,43 %
Colombie-Britannique	Téléphone cellulaire seulement	334 160	2,48 %
	Téléphone filaire seulement	296 212	2,20 %
	Les deux	1 162 454	8,62 %
Total		13 482 840	100,00 %

Annexe A : Instruments de sondage

Questionnaire en français

Protection au sein du système de communication – Recherche sur l'opinion publique 2015 Mars 2015

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, ou CRTC, est un organisme indépendant du gouvernement du Canada chargé de réglementer le système de communication du Canada.

Dans le cadre de ce rôle, le CRTC veille à ce que le système de communication améliore la sécurité et la protection des Canadiens

1. Diriez-vous que vous êtes très bien informé, bien informé, peu informé ou pas du tout informé au sujet du mandat et du rôle du CRTC de veiller à la sécurité et à la protection des Canadiens dans le système de communication?

Très bien informé
Bien informé
Peu informé
Pas du tout informé
Ne sait pas

2. Diriez-vous que vous êtes fortement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord que le CRTC prend des mesures pour améliorer la sécurité et la protection des Canadiens au sein du système de communication?

Fortement d'accord
Plutôt d'accord
Plutôt en désaccord
Fortement en désaccord
Ne sait pas

3. Si je vous disais que le CRTC met en œuvre des activités en lien avec :

- L'accès aux services 9-1-1
- Les messages d'avis d'urgence à la télé et à la radio
- La loi canadienne anti-pourriel
- La protection contre les appels non sollicités ou de télémarketing
- Un code de conduite pour les fournisseurs de service sans fil, et
- La protection contre les appels trompeurs lors des élections fédérales

Diriez-vous que vous êtes fortement d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou fortement en désaccord que le CRTC prend des mesures pour améliorer la sécurité et la protection des Canadiens au sein du système de communication?

Fortement d'accord
Plutôt d'accord
Plutôt en désaccord
Fortement en désaccord
Ne sait pas

Questionnaire en anglais

Protection within the Communication System – Public Opinion Research 2015 March 2015

The Canadian Radio-television and Telecommunications Commission or CRTC is an independent agency of the Government of Canada, responsible for regulating Canada's communication system.

As part of that role, the CRTC ensures that the communication system enhances the safety and protection of Canadians.

1. Would you say that you feel you are very well informed, well informed, not very well informed or not informed about the mandate and role of the CRTC of ensuring Canadians' safety and protection in the communication system?

Very well informed
Well informed
Not very well informed
Not informed
Don't know

2. Would you say that you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree that the CRTC is taking measures to enhance the safety and protection of Canadians in the communication system?

Strongly agree
Somewhat agree
Somewhat disagree
Strongly disagree
Don't know

3. If I told you that the CRTC carries out activities related to:

- accessing 9-1-1 services
- warnings of emergencies on TV and radio
- Canada's anti-spam legislation
- protection against unwanted or telemarketing calls
- a code of conduct for wireless service providers, and
- protection against misleading calls during federal elections

Would you say that you strongly agree, somewhat agree, somewhat disagree or strongly disagree that the CRTC is taking measures to enhance the safety and protection of Canadians in the communication system?

Strongly agree
Somewhat agree
Somewhat disagree
Strongly disagree
Don't know