

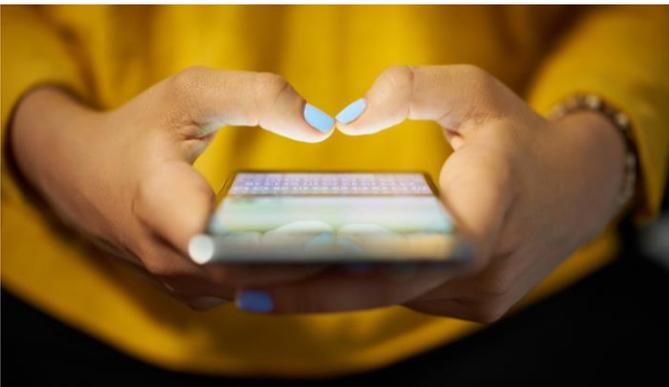


Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Exploration des attitudes envers le Système d'alertes sans fil au public au Canada

Rapport final



Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Nom du fournisseur : Kantar

Numéro de contrat : EP363-140002/020/CY

Valeur du contrat : 108 805,29 \$

Date d'attribution du contrat : 7 février 2020

Date de livraison : 15 janvier 2021

Numéro d'enregistrement : ROP 097-19

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le CRTC à l'adresse
ROP-POR@crtc.gc.ca

This report is also available in English.

Recherche sur l'opinion publique concernant les alertes sans fil au public

Préparé pour le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Nom du fournisseur : Kantar

Janvier 2021

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a demandé à Kantar de mener une recherche sur l'opinion publique afin d'obtenir des données sur la compréhension, les sentiments et la satisfaction en général des Canadiens à l'égard du Système national d'alertes au public.

This publication is also available in English under the title: Exploring attitudes towards Wireless Public Alerting System in Canada

Autorisation de reproduction

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès du CRTC. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le CRTC à l'adresse ROP-POR@crtc.gc.ca ou à l'adresse suivante :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)
1, Promenade du Portage
Gatineau (Québec) J8X 4B1

Numéro de catalogue : BC92-113/2021F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-37350-8

Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP 097-19) :
Exploring attitudes towards Wireless Public Alerting System in Canada
Numéro de catalogue : BC92-113/2021E -PDF

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2021.

Table des matières

1.	Sommaire exécutif	5
1.1	But et objectifs de la recherche	5
1.2	Résumé des conclusions	6
1.3	Méthodologie	9
1.4	Valeur du contrat	9
1.5	Énoncé de neutralité politique	9
2.	Avant-propos	10
2.1	Contexte	10
2.2	Objectifs de la recherche	10
2.3	Aperçu de la méthodologie	11
3.	Faits saillants et répercussions stratégiques	12
4.	Alertes sans fil au public	15
4.1	Système national d'alertes au public	15
4.1.1	Notoriété du Système national d'alertes au public	15
4.1.2	Types d'alertes	16
4.1.3	Importance du SNAP	16
4.1.4	Satisfaction globale à l'égard du SNAP	17
4.2	Alertes sans fil au public	19
4.2.1	Souvenir des alertes reçues au cours des 12 derniers mois	19
4.2.2	Notoriété des alertes sur les téléphones cellulaires	19
4.2.3	Sources d'information sur les alertes	21
4.2.4	Importance des alertes sur les téléphones cellulaires	23
4.2.5	Pertinence et clarté des alertes sur les téléphones cellulaires	25
4.2.6	Satisfaction à l'égard des alertes sans fil au public	29
4.2.7	Motifs d'insatisfaction à l'égard des alertes sans fil au public	31
4.2.8	Fréquence des alertes et désabonnement	33
4.3	Alertes Amber	36
4.3.1	Satisfaction à l'égard des alertes Amber	36
4.3.2	Motifs d'insatisfaction à l'égard des alertes Amber	39

4.3.3	Option de se désabonner des alertes Amber	40
Annexe A : Méthodologie		44
5.1	Aperçu de la méthodologie	44
Appendix B: Survey Instrument		49

1. Sommaire exécutif

1.1 But et objectifs de la recherche

Le CRTC exige que les fournisseurs de services sans fil (FSSF) diffusent les alertes d'urgence sans fil sur leurs réseaux LTE dans le cadre de leur participation au Système national d'alertes au public (SNAP) du Canada. Ainsi, tous les appareils sans fil compatibles et connectés à un réseau LTE recevront un test ou une alerte qui avertit les Canadiens dans une zone touchée de risques, imminents ou en cours, qui mettent leur vie en danger.

L'obligation de participer aux alertes sans fil au public des FSSF prévoit également leur participation obligatoire à une campagne pour éduquer les utilisateurs de services sans-fil et accroître la notoriété de la nouvelle fonction d'alertes au public au sein du SNAP. Dans la décision de télécom CRTC 2018-85, le CRTC a établi qu'au moins un message texte par année en 2018 et en 2019 devait être envoyé par les FSSF à leurs clients LTE pour les notifier des tests d'alerte qu'ils recevraient dans les régions visées par ces tests.

Cependant, même si des tests d'alerte du SNAP sont diffusés depuis 2015 et que les FSSF ont fait la promotion des alertes sans fil au public en 2018 et en 2019, les alertes d'urgence sans fil réelles, ainsi que les tests d'alerte annuels, continuent de donner lieu à des plaintes auprès de divers intervenants des services d'alertes. La nature des plaintes reçues après l'envoi de tests ou d'alertes réelles indique que la population éprouve un éventail de sentiments à l'égard du système et de son mode de fonctionnement actuel. Dans certains cas, il semble y avoir une certaine confusion en ce qui concerne la propriété, le fonctionnement et la réglementation du SNAP. C'est pourquoi le CRTC cherche à évaluer la compréhension, les sentiments et la satisfaction en général du public à l'égard du SNAP.

De plus, jusqu'à maintenant, les plaintes donnent à penser que les Canadiens ignorent l'existence des alertes sans fil au public ou que leurs appareils mobiles peuvent les recevoir. Le CRTC se préoccupe du fait que les utilisateurs de services sans-fil ignorent que les alertes sans fil au public ont été ajoutées au SNAP.

La présente recherche a été conçue pour aborder les objectifs suivants :

- mieux comprendre la notoriété des alertes sans fil au public et des tests d'alerte auprès des Canadiens;
- déterminer si les mécanismes de réglementation existants qui visent à apporter une notoriété aux alertes sans fil au public et aux tests d'alerte visibles connexes transmis annuellement sont efficaces et suffisants, et dans la négative, déterminer si des mesures de réglementation alternatives ou supplémentaires sont requises;
- évaluer la satisfaction de la population à l'égard du mode de diffusion des alertes sans fil au public, autant pour les alertes de dangers imminents à la vie que pour les alertes Amber;
- comprendre les sentiments des Canadiens à l'égard du SNAP, la façon dont il est actuellement utilisé et son importance pour les Canadiens;
- déterminer le niveau de connaissance des Canadiens concernant l'objectif des alertes diffusées au moyen SNAP et les conditions qui leur sont associées;
- solliciter les commentaires des Canadiens sur la manière dont les alertes Amber sont diffusées et reçues, y compris :
 - la réception obligatoire;
 - l'étendue de la zone de diffusion; et
 - les paramètres de son ou d'alarme;
- prévoir les problèmes que le public pourrait avoir quant aux capacités du SNAP.

1.2 Résumé des conclusions

Système national d'alertes au public

La majorité des Canadiens (86 %) connaît le Système national d'alertes au public (SNAP) du Canada. La plupart connaissent le système, y compris les alertes Amber (87 %) et de catastrophes naturelles (feux de forêt, tornades ou déversements de produits chimiques; 74 %), même si beaucoup croient à tort que le SNAP diffuse des avis d'ébullition d'eau ou de qualité de l'air (41 %). Les Canadiens comprennent bien l'importance du SNAP, car près de neuf sur dix affirment que le système est très important (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 86 %). Cependant, la satisfaction est légèrement mitigée, puisque seulement 60 % des Canadiens se disent très satisfaits du système (6 ou 7 sur une échelle de 7 points).

Alertes sans fil au public

La vaste majorité des Canadiens (96 %) se souvient d'avoir reçu une alerte sans fil au public au moins une fois au cours des 12 derniers mois. La plupart disent avoir reçu cette alerte sur leur téléphone cellulaire (92 %), et ils sont moins nombreux à se souvenir d'une alerte à la télévision (31 %) ou à la radio (24 %). Il en découle que la plupart des Canadiens savent qu'ils peuvent recevoir des alertes d'urgence sur leur téléphone cellulaire (97 %). Néanmoins, à peine la moitié des Canadiens (51 %) savent que seuls les appareils compatibles connectés à un réseau LTE reçoivent les alertes, ce qui représente une occasion de les sensibiliser à ce sujet.

La notoriété des alertes sur les téléphones cellulaires est largement dictée par les alertes elles-mêmes, étant donné que deux tiers des Canadiens (62 %) en ont pris connaissance après avoir reçu une alerte sur leur téléphone cellulaire. Les autres sources de notoriété mentionnées comprennent la télévision (11 %), la radio (8 %), une notification de la part d'un FSSF (7 %), les nouvelles (6 %) et les réseaux sociaux (3 %).

La plupart des Canadiens sont satisfaits des alertes sans fil au public (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 75 %). Bien que la capacité d'envoyer des alertes sur les téléphones cellulaires soit généralement considérée comme une fonction utile du SNAP (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 89 %), et que les alertes soient jugées claires et faciles à comprendre (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 95 %), les Canadiens sont moins nombreux (58 %) à croire que les alertes qu'ils reçoivent sur leur téléphone cellulaire sont pertinentes pour eux. Cela pourrait s'expliquer par l'étendue de la zone de diffusion, car le principal motif d'insatisfaction à l'égard des alertes invoqué par les Canadiens était qu'elles ne s'appliquaient pas à leur région (44 %).

Malgré une certaine insatisfaction quant à la pertinence des alertes, peu de Canadiens estiment avoir reçu trop d'alertes dans la dernière année (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 9 %), et la majorité convient que réaliser deux tests d'alerte par année est l'idéal (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 69 %). De plus, peu de gens disent qu'ils aimeraient avoir l'option de se désabonner complètement des alertes sur les téléphones cellulaires (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 15 %). Par conséquent, ces résultats suggèrent que l'insatisfaction à l'égard des alertes sur les téléphones cellulaires ne découle pas d'un désir de recevoir moins d'alertes ou de l'impossibilité de s'y désabonner, mais plutôt de la trop vaste étendue des zones de diffusion.

Alertes Amber

La satisfaction à l'égard des alertes Amber surpasse celle du SNAP en général, puisqu'une majorité des Canadiens (83 %) se disent satisfaits des alertes Amber (6 ou 7 sur une échelle de 7 points). De plus, la plupart conviennent que les alertes Amber sont importantes afin d'assurer la sécurité des enfants (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 93 %).

Parmi ceux qui sont insatisfaits des alertes Amber, le principal motif d'insatisfaction est que l'alerte ne s'applique pas à leur région (35 %). Les autres motifs d'insatisfaction invoqués comprennent le fait de ne pas recevoir d'alerte (18 %), d'avoir été réveillé par l'alerte (18 %), de juger que le volume de l'alerte est trop élevé (7 %) ou de ne pas savoir comment bloquer l'alerte (7 %).

Malgré l'insatisfaction quant aux zones de diffusion des alertes du SNAP et des alertes Amber, la plupart des Canadiens croient que ces dernières devraient continuer d'être diffusées à l'ensemble de la province ou du territoire (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 79 %) et qu'elles devraient être transmises à toute la population même si elles dérangent (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 86 %). L'opinion publique sur les alertes Amber semble donc préconiser la protection de l'enfance plutôt que de considérer les alertes comme dérangeantes. Ainsi, l'option de se désabonner des alertes reçoit peu d'appui (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 16 %).

Différences démographiques

D'autres analyses démographiques et de sous-groupes ont aussi été effectuées, notamment sur l'âge, le sexe, la région ainsi que la satisfaction à l'égard du SNAP et de la réception des alertes au cours des 12 derniers mois. Des différences démographiques ont été constatées quant aux facteurs suivants :

Âge :

Les Canadiens de 16 à 54 ans diffèrent de leurs aînés de 55 ans et plus de multiples façons :

- les jeunes Canadiens (de 16 à 54 ans) sont moins susceptibles de connaître le SNAP que les Canadiens de 55 ans et plus (84 % contre de 87 % à 92 %);
- les jeunes Canadiens (de 16 à 54 ans) sont plus susceptibles de se souvenir d'avoir reçu une alerte sur leur appareil sans fil (94 % contre de 88 % à 89 % chez les 55 ans et plus), tandis que les Canadiens de 55 ans et plus sont plus susceptibles de se souvenir d'avoir vu une alerte à la télévision (de 40 % à 53 % contre de 18 % à 28 % chez les 16 à 54 ans).

Sexe :

En général, les femmes perçoivent le SNAP, les alertes sans fil au public et les alertes Amber plus favorablement. Les différences entre les sexes comprennent ce qui suit :

- les femmes sont plus susceptibles de juger le SNAP important que les hommes (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 91 % contre 81 %);
- les femmes sont plus susceptibles d'être satisfaites du SNAP que les hommes (65 % contre 55 %);
- la satisfaction à l'égard du SNAP est plus élevée chez les femmes que chez les hommes (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 80 % contre 70 %);
- les femmes sont plus susceptibles de juger les alertes sans fil au public importantes que les hommes (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 90 % contre 84 %);
- les femmes sont plus susceptibles d'affirmer que réaliser deux tests d'alerte par année est « l'idéal » que les hommes (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 72 % contre 65 %); et
- les femmes sont plus susceptibles de juger que les alertes Amber sont importantes afin d'assurer la sécurité des enfants (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 95 % contre 91 %).

Région :

Les régions visées par les tests comprennent les Prairies (le Manitoba, l'Alberta et la Saskatchewan), les provinces de l'Atlantique (la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et l'Île-du-Prince-Édouard) et les territoires (les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut et le Yukon). Pour la plupart des mesures du SNAP, des alertes sans fil au public et des alertes Amber, il existe des différences régionales, notamment ce qui suit :

- Les Ontariens déclarent avoir reçu plus d'alertes et ont généralement tendance à être moins satisfaits des alertes sans fil au public, tandis que la population de la région de l'Atlantique est la plus favorable aux alertes sans fil au public. Voici les différences :
 - Les Ontariens sont plus susceptibles d'avoir pris connaissance des alertes sur les téléphones cellulaires en recevant une (70 %) que la population du Québec (57 %), des provinces de l'Atlantique (54 %), des Prairies (54 %) ou des territoires (39 %).
 - Les Ontariens sont moins satisfaits des alertes sur les téléphones cellulaires (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 70 %) que la population des provinces de l'Atlantique (86 %) ou du Québec (80 %).
 - Les Ontariens sont moins susceptibles de trouver les alertes sur les téléphones cellulaires pertinentes (1 ou 2 sur une échelle de 7 points; 19 %) que la population du Québec (8 %), de la Colombie-Britannique (8 %), des provinces de l'Atlantique (6 %), des Prairies (11 %) ou des territoires (7 %).

- Les Ontariens sont plus susceptibles d'estimer qu'ils reçoivent trop d'alertes sur leur téléphone cellulaire (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 12 %) que la population de la Colombie-Britannique (5 %), des Prairies (4 %) ou des provinces de l'Atlantique (4 %).
- Les Ontariens sont plus susceptibles d'avoir connaissance des alertes Amber (94 %) que la population du Québec (87 %), de la Colombie-Britannique (72 %), des provinces de l'Atlantique (82 %) et des territoires (77 %).
- La population de l'Ontario est moins susceptible de juger que les alertes Amber sont importantes pour la sécurité des enfants (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 91 %) que celle du Québec (96 %) et des provinces de l'Atlantique (98 %). Cette différence est probablement associée au nombre d'alertes que les Ontariens disent recevoir et à leur pertinence, qu'ils jugent plus faible.
- Il faut noter que la population des territoires est moins susceptible de dire qu'elle a reçu une alerte dans la langue de son choix (7 sur une échelle de 7 points; 71 %) que celle du Québec (79 %), de l'Ontario (85 %), de la Colombie-Britannique (76 %), des provinces de l'Atlantique (87 %) ou des Prairies (87 %).

Alertes au cours des 12 derniers mois :

S'ils ont reçu une alerte au cours des 12 derniers mois, les Canadiens ont en général une opinion plus favorable du système et sont mieux renseignés sur le SNAP, les alertes sans fil au public et les alertes Amber. Plus précisément, les gens qui se souviennent d'avoir reçu une alerte sont plus susceptibles :

- d'être satisfaits du SNAP (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 74 % contre 0 %);
- de juger le SNAP important (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 90 % contre 55 %);
- d'affirmer que les alertes sur les téléphones cellulaires sont une fonction utile du SNAP (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 92 % contre 67 %); d'affirmer que réaliser deux tests d'alerte par année est « l'idéal »; et
- d'être satisfaits des alertes Amber (89 % contre 46 % chez ceux qui ne se souviennent pas d'avoir reçu une alerte).

Répercussions stratégiques

Les résultats de cette recherche donnent à penser que la plupart des Canadiens appuient le SNAP, y compris les alertes sans fil au public et les alertes Amber. La recherche apporte également des éléments d'information dont il faudra tenir compte lors des prochaines mises à jour des mesures réglementaires :

1. La grande notoriété des alertes sans fil au public et le fort appui aux deux tests d'alerte par année laissent croire que les mesures réglementaires actuelles fonctionnent. Cependant, la notoriété plus faible chez les jeunes Canadiens et ceux d'âge moyen (de 16 à 54 ans) suggère que de nouvelles campagnes d'éducation et de sensibilisation pourraient être nécessaires auprès de cette cohorte. Comme les jeunes Canadiens sont moins susceptibles d'utiliser la télévision et la radio comme sources d'information, leur sensibilisation doit passer par les FSSF ou les alertes sans fil elles-mêmes.
2. Il existe une corrélation positive entre la réception d'une alerte au cours des 12 derniers mois et la plupart des aspects du SNAP, des alertes sans fil au public et des alertes Amber. Encore une fois, cela semble indiquer que les alertes en elles-mêmes constituent un bon outil de sensibilisation du public. Cependant, il faut veiller à ce que l'objectif de l'alerte soit clairement indiqué (p. ex., un test) pour que les Canadiens comprennent leur rôle et leur pertinence.
3. Bien que la majorité de l'insatisfaction semble découler de l'étendue de la zone de diffusion et, par le fait même, de la pertinence limitée des alertes, peu de Canadiens se disent favorables à l'option de se désabonner complètement des alertes. Ils appuient largement la diffusion des alertes Amber à l'ensemble de la province ou du territoire, et ce, même chez ceux qui disent recevoir trop d'alertes, ce qui donne à penser que la sécurité des enfants l'emporte sur le dérangement perçu. Toutefois, le

ciblage géographique de tous les types d'alertes diminuera probablement le nombre de plaintes reçues par le CRTC.

1.3 Méthodologie

Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 400 Canadiens de 16 ans et plus qui possèdent un appareil sans fil connecté à un FSSF.

L'échantillon était composé d'un échantillon probabiliste aléatoire de numéros de téléphones cellulaires au Canada. Kantar a utilisé la technique de composition aléatoire (CA) pour la base de sondage composée de numéros de téléphones cellulaires. La technique de CA fait en sorte que tous les numéros ont une probabilité égale d'être sélectionnés, ce qui réduit les risques de biais d'échantillonnage. En outre, l'échantillonnage au hasard assure la représentation des abonnés de divers FSSF, des collectivités autochtones, des marchés francophones et anglophones ainsi que de différents profils démographiques, dont l'âge, le sexe, la scolarité et l'incapacité.

Un essai préliminaire composé de 10 entrevues réalisées en anglais et de 10 entrevues réalisées en français a été effectué le 15 avril 2020. Puis, on a modifié la formulation des questions par souci de clarté et réduit la longueur du sondage. Ces entrevues sont donc exclues de l'ensemble de données final. Le sondage a eu lieu du 26 novembre au 13 décembre 2020.

L'échantillon de 1 400 membres de la population générale de 16 ans et plus fournira un intervalle de confiance de plus ou moins 2,6 %, 19 fois sur 20.

1.4 Valeur du contrat

La valeur totale du contrat associé à ce projet était de **108 805,29 \$**, incluant les taxes applicables.

1.5 Énoncé de neutralité politique

J'atteste, par les présentes, à titre de représentant de Kantar, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées 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. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Tanya Whitehead

Kantar

Directrice principale, responsable des pratiques publiques

2. Avant-propos

2.1 Contexte

Le CRTC exige que les fournisseurs de services sans fil (FSSF) diffusent les alertes d'urgence sans fil sur leurs réseaux LTE dans le cadre de leur participation au Système national d'alertes au public (SNAP) du Canada. Ainsi, tous les appareils sans fil compatibles et connectés à un réseau LTE recevront un test ou une alerte qui avertit les Canadiens dans une zone touchée de risques, imminents ou en cours, qui mettent leur vie en danger.

L'obligation de participer aux alertes sans fil au public des FSSF prévoit également leur participation obligatoire à une campagne pour éduquer les utilisateurs de services sans-fil et accroître la notoriété de la nouvelle fonction d'alertes au public au sein du SNAP. Dans la décision de télécom CRTC 2018-85, le CRTC a établi qu'au moins un message texte par année en 2018 et en 2019 devait être envoyé par les FSSF à leurs clients LTE pour les notifier des tests d'alerte qu'ils recevraient dans les régions visées par ces tests.

Cependant, même si des tests d'alerte du SNAP sont diffusés depuis 2015 et que les FSSF ont fait la promotion des alertes sans fil au public en 2018 et en 2019, les alertes d'urgence sans fil réelles, ainsi que les tests d'alerte annuels, continuent de donner lieu à des plaintes auprès de divers intervenants des services d'alertes. La nature des plaintes reçues après l'envoi de tests ou d'alertes réelles indique que la population éprouve un éventail de sentiments à l'égard du système et de son mode de fonctionnement actuel. Dans certains cas, il semble y avoir une certaine confusion en ce qui concerne la propriété, le fonctionnement et la réglementation du SNAP. C'est pourquoi le CRTC cherche à évaluer la compréhension, les sentiments et la satisfaction en général du public à l'égard du SNAP.

De plus, jusqu'à maintenant, les plaintes donnent à penser que les Canadiens ignorent l'existence des alertes sans fil au public et que leurs appareils mobiles peuvent les recevoir. Le CRTC se préoccupe du fait que les utilisateurs de services sans-fil ignorent que les alertes sans fil au public ont été ajoutées au SNAP.

2.2 Objectifs de la recherche

La présente recherche a été conçue pour aborder les objectifs suivants :

- mieux comprendre la notoriété des alertes sans fil au public et des tests d'alertes auprès des Canadiens;
- déterminer si les mécanismes de réglementation existants qui visent à apporter une notoriété aux alertes sans fil au public et des tests d'alerte visibles connexes transmis annuellement sont efficaces et suffisants, et, dans la négative, déterminer si des mesures de réglementation alternatives ou supplémentaires sont requises;
- évaluer la satisfaction de la population à l'égard du mode de diffusion des alertes sans fil au public, autant pour les alertes de menaces imminentes à la vie que pour les alertes Amber;
- comprendre les sentiments des Canadiens à l'égard du SNAP, la façon dont il est actuellement utilisé et son importance aux yeux des Canadiens;
- déterminer le niveau de connaissance des Canadiens concernant l'objectif des alertes diffusées au moyen du SNAP et les conditions qui leur sont associées;
- solliciter les commentaires des Canadiens sur la manière dont les alertes Amber sont diffusées et reçues, y compris :
 - la réception obligatoire;
 - l'étendue de la zone de diffusion; et

- les paramètres de son ou d’alarme;
- prévoir les problèmes que le public pourrait avoir quant aux capacités du SNAP.

2.3 Aperçu de la méthodologie

Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 400 Canadiens de 16 ans et plus qui possèdent un appareil sans fil connecté à un FSSF.

L’échantillon était composé d’un échantillon probabiliste aléatoire de numéros de téléphones cellulaires au Canada. Kantar a utilisé la technique de composition aléatoire (CA) pour la base de sondage composée de numéros de téléphones cellulaires. La technique de CA fait en sorte que tous les numéros ont une probabilité égale d’être sélectionnés, ce qui réduit les risques de biais d’échantillonnage. En outre, l’échantillonnage au hasard assure la représentation des abonnés de divers FSSF, des collectivités autochtones, des marchés francophones et anglophones ainsi que de différents profils démographiques, dont l’âge, le sexe, la scolarité et l’incapacité.

Un essai préliminaire composé de 10 entrevues réalisées en anglais et de 10 entrevues réalisées en français a été effectué le 15 avril 2020. Puis, on a modifié la formulation des questions par souci de clarté et réduit la longueur du sondage. Ces entrevues sont donc exclues de l’ensemble de données final. Le sondage a eu lieu du 26 novembre au 13 décembre 2020.

L’échantillon de 1 400 membres de la population générale de 16 ans et plus fournira un intervalle de confiance de plus ou moins 2,6 %, 19 fois sur 20.

Remarque : Une analyse a été réalisée pour établir l’étendue des liens entre les variables telles que le sexe, l’âge, la région, le niveau de scolarité atteint, la langue parlée et le revenu du ménage. Seuls les écarts significatifs au niveau de confiance de 95 % sont indiqués dans le présent rapport. Tout écart statistiquement significatif entre des sous-groupes est indiqué par une lettre majuscule qui renvoie à la colonne applicable.

Les chiffres présentés dans le rapport sont arrondis au nombre entier le plus près. Dans certains cas, en raison de cet arrondissement, 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 %.

3. Faits saillants et répercussions stratégiques

Système national d'alertes au public

La majorité des Canadiens (86 %) connaît le Système national d'alertes au public (SNAP) du Canada. La plupart connaissent le système, y compris les alertes Amber (87 %) et de catastrophes naturelles (feux de forêt, tornades ou déversements de produits chimiques; 74 %), même si beaucoup croient à tort que le SNAP diffuse des avis d'ébullition d'eau ou de qualité de l'air (41 %). Les Canadiens comprennent bien l'importance du SNAP, car près de neuf sur dix affirment que le système est très important (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 86 %). Cependant, la satisfaction est légèrement mitigée, puisque seulement 60 % se disent très satisfaits du système (6 ou 7 sur une échelle de 7 points).

Alertes sans fil au public

La vaste majorité des Canadiens (96 %) se souvient d'avoir reçu une alerte sans fil au public au moins une fois au cours des 12 derniers mois. La plupart disent avoir reçu cette alerte sur leur téléphone cellulaire (92 %), et ils sont moins nombreux à se souvenir d'une alerte à la télévision (31 %) ou à la radio (24 %). Il en découle que la plupart des Canadiens savent qu'ils peuvent recevoir des alertes d'urgence sur leur téléphone cellulaire (97 %). Néanmoins, à peine la moitié des Canadiens (51 %) savent que seuls les appareils compatibles connectés à un réseau LTE reçoivent les alertes, ce qui représente une occasion de les sensibiliser à ce sujet.

La notoriété des alertes sur les téléphones cellulaires est largement dictée par les alertes elles-mêmes, étant donné que deux tiers des Canadiens (62 %) en ont pris connaissance après avoir reçu une alerte sur leur téléphone cellulaire. Les autres sources de notoriété mentionnées comprennent la télévision (11 %), la radio (8 %), une notification de la part d'un FSSF (7 %), les nouvelles (6 %) et les réseaux sociaux (3 %).

La plupart des Canadiens sont satisfaits des alertes sans fil au public (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 75 %). Bien que la capacité d'envoyer des alertes sur les téléphones cellulaires soit généralement considérée comme une fonction utile du SNAP (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 89 %), et que les alertes soient jugées claires et faciles à comprendre (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 95 %), les Canadiens sont moins nombreux (58 %) à croire que les alertes qu'ils reçoivent sur les téléphones cellulaires sont pertinentes pour eux. Cela pourrait s'expliquer par l'étendue de la zone de diffusion, car le principal motif d'insatisfaction à l'égard des alertes invoqué par les Canadiens était qu'elles ne s'appliquaient pas à leur région (44 %).

Malgré une certaine insatisfaction quant à la pertinence des alertes, peu de Canadiens estiment avoir reçu trop d'alertes dans la dernière année (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 9 %), et la majorité convient que réaliser deux tests d'alerte par année est l'idéal (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 69 %). De plus, peu de gens disent qu'ils aimeraient avoir l'option de se désabonner complètement des alertes sur les téléphones cellulaires (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 15 %). Par conséquent, ces résultats suggèrent que l'insatisfaction à l'égard des alertes sur les téléphones cellulaires ne découle pas du désir de recevoir moins d'alertes ou de l'impossibilité de s'y désabonner, mais plutôt de la trop vaste étendue des zones de diffusion.

Alertes Amber

La satisfaction à l'égard des alertes Amber surpasse celle du SNAP en général, puisqu'une majorité des Canadiens (83 %) se disent satisfaits des alertes Amber (6 ou 7 sur une échelle de 7 points). De plus, la plupart conviennent que les alertes Amber sont importantes afin d'assurer la sécurité des enfants (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 93 %).

Parmi ceux qui sont insatisfaits des alertes Amber, le principal motif d'insatisfaction est que l'alerte ne s'applique pas à leur région (35 %). Les autres motifs d'insatisfaction invoqués comprennent le fait de ne pas recevoir d'alerte (18 %), d'avoir été réveillé par l'alerte (18 %), de juger que le volume de l'alerte trop élevé (7 %) ou de ne pas savoir comment bloquer l'alerte (7 %).

Malgré l'insatisfaction quant aux zones de diffusion des alertes du SNAP et des alertes Amber, la plupart des Canadiens croient que ces dernières devraient continuer d'être diffusées à l'ensemble de la province ou du territoire (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 79 %) et qu'elles devraient être transmises à toute la population même si elles dérangent (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 86 %). L'opinion publique sur les alertes Amber

semble donc préconiser la protection de l'enfance plutôt que de considérer les alertes comme dérangeantes. Ainsi, l'option de se désabonner des alertes reçoit peu d'appui (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 16 %).

Différences démographiques

D'autres analyses démographiques et de sous-groupes ont aussi été effectuées, notamment sur l'âge, le sexe, la région, ainsi que la satisfaction à l'égard du SNAP et de la réception d'alertes au cours des 12 derniers mois. Des différences démographiques ont été constatées quant aux facteurs suivants :

Âge :

Les Canadiens de 16 à 54 ans diffèrent de leurs aînés de 55 ans et plus de multiples façons :

- les jeunes Canadiens (de 16 à 54 ans) sont moins susceptibles de connaître le SNAP que les Canadiens de 55 ans et plus (84 % contre de 87 % à 92 %);
- les jeunes Canadiens (de 16 à 54 ans) sont plus susceptibles de se souvenir d'avoir reçu une alerte sur leur appareil sans fil (94 % contre de 88 % à 89 % chez les 55 ans et plus), tandis que les Canadiens de 55 ans et plus sont plus susceptibles de se souvenir d'avoir vu une alerte à la télévision (de 40 % à 53 % contre de 18 % à 28 % chez les 16 à 54 ans).

Sexe :

En général, les femmes perçoivent le SNAP, les alertes sans fil au public et les alertes Amber plus favorablement. Les différences entre les sexes comprennent ce qui suit :

- les femmes sont plus susceptibles de juger le SNAP important que les hommes (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 91 % contre 81 %);
- les femmes sont plus susceptibles d'être satisfaites du SNAP que les hommes (65 % contre 55 %);
- la satisfaction à l'égard du SNAP est plus élevée chez les femmes que chez les hommes (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 80 % contre 70 %);
- les femmes sont plus susceptibles de juger les alertes sans fil au public importantes que les hommes (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 90 % contre 84 %);
- les femmes sont plus susceptibles d'affirmer que réaliser deux tests d'alertes par année est « l'idéal » que les hommes (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 72 % contre 65 %); et
- les femmes sont plus susceptibles que les hommes de juger que les alertes Amber sont importantes afin d'assurer la sécurité des enfants que les hommes (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 95 % contre 91 %).

Région :

Les régions visées par les tests comprennent les Prairies (le Manitoba, l'Alberta et la Saskatchewan), les provinces de l'Atlantique (la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, Terre-Neuve-et-Labrador et l'Île-du-Prince-Édouard) et les territoires (les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut et le Yukon). Pour la plupart des mesures du SNAP, des alertes sans fil au public et des alertes Amber, il existe des différences régionales, notamment ce qui suit :

- Les Ontariens déclarent avoir reçu plus d'alertes et ont généralement tendance à être moins satisfaits des alertes sans fil au public, tandis que la population de la région de l'Atlantique est la plus favorable aux alertes sans fil au public. Voici les différences :
 - Les Ontariens sont plus susceptibles d'avoir pris connaissance des alertes sur les téléphones cellulaires en recevant une (70 %) que la population du Québec (57 %), des provinces de l'Atlantique (54 %), des Prairies (54 %) ou des territoires (39 %).
 - Les Ontariens sont moins satisfaits des alertes sur les téléphones cellulaires (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 70 %) que la population des provinces de l'Atlantique (86 %) ou du Québec (80 %).
 - Les Ontariens sont moins susceptibles de trouver les alertes sur les téléphones cellulaires pertinentes (1 ou 2 sur une échelle de 7 points; 19 %) que la population du Québec (8 %), de la

Colombie-Britannique (8 %), des provinces de l'Atlantique (6 %), des Prairies (11 %) ou des territoires (7 %).

- Les Ontariens sont plus susceptibles d'estimer qu'ils reçoivent trop d'alertes sur leur téléphone cellulaire (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 12 %) que la population de la Colombie-Britannique (5 %), des Prairies (4 %) ou des provinces de l'Atlantique (4 %).
 - Les Ontariens sont plus susceptibles d'avoir connaissance des alertes Amber (94 %) que la population du Québec (87 %), de la Colombie-Britannique (72 %), des provinces de l'Atlantique (82 %) et des territoires (77 %).
 - La population de l'Ontario est moins susceptible de juger que les alertes Amber sont importantes pour la sécurité des enfants (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 91 %) que celle du Québec (96 %) et des provinces de l'Atlantique (98 %). Cette différence est probablement associée au nombre d'alertes que les Ontariens disent recevoir et à leur pertinence, qu'ils jugent plus faible.
- Il faut noter que la population des territoires est moins susceptible de dire qu'elle a reçu une alerte dans la langue de son choix (7 sur une échelle de 7 points; 71 %) que celle du Québec (79 %), de l'Ontario (85 %), de la Colombie-Britannique (76 %), des provinces de l'Atlantique (87 %) ou des Prairies (87 %).

Répercussions stratégiques

Les résultats de cette recherche donnent à penser que la plupart des Canadiens appuient le SNAP, y compris les alertes sans fil au public et les alertes Amber. La recherche apporte également des éléments d'information dont il faudra tenir compte lors des prochaines mises à jour des mesures réglementaires :

1. La grande notoriété des alertes sans fil au public et le fort appui aux deux tests d'alerte par année laissent croire que les mesures réglementaires actuelles fonctionnent. Cependant, la notoriété plus faible chez les jeunes Canadiens et ceux d'âge moyen (de 16 à 54 ans) suggère que de nouvelles campagnes d'éducation et de sensibilisation pourraient être nécessaires auprès de cette cohorte. Comme les jeunes Canadiens sont moins susceptibles d'utiliser la télévision et la radio comme sources d'information, leur sensibilisation doit passer par les FSSF ou les alertes sans fil elles-mêmes.
2. Il existe une corrélation positive entre la réception d'une alerte au cours des 12 derniers mois et la plupart des aspects du SNAP, des alertes sans fil au public et des alertes Amber. Encore une fois, cela semble indiquer que les alertes en elles-mêmes constituent un bon outil de sensibilisation du public. Cependant, il faut veiller à ce que l'objectif de l'alerte soit clairement indiqué (p. ex., un test) pour que les Canadiens comprennent leur rôle et leur pertinence. De plus, des instructions supplémentaires sur la fonctionnalité des alertes (p. ex., comment diminuer le volume des alertes ou les rendre silencieuses) pourraient favoriser une diminution des plaintes et élargir l'appui du public à l'égard des alertes sans fil au public et du SNAP en général.
3. Bien que la majorité de l'insatisfaction semble découler de l'étendue de la zone de diffusion et, par le fait même, de la pertinence limitée des alertes, peu de Canadiens se disent favorables à l'option de se désabonner complètement des alertes. Ils appuient largement la diffusion des alertes Amber à l'ensemble de la province ou du territoire, et ce, même chez ceux qui disent recevoir trop d'alertes, ce qui donne à penser que la sécurité des enfants l'emporte sur le dérangement perçu. Toutefois, le ciblage géographique de tous les types d'alertes diminuera probablement le nombre de plaintes reçues par le CRTC.

4. Alertes sans fil au public

4.1 Système national d'alertes au public

4.1.1 Notoriété du Système national d'alertes au public

Le Système national d'alertes au public (SNAP) du Canada, qui se nomme En Alerte, a été lancé en 2015. C'est le système officiel d'alertes d'urgence du Canada. Il vise à diffuser des alertes importantes ayant trait à des menaces imminentes à la vie des Canadiens par l'entremise de la télévision, de la radio ou d'appareils sans fil compatibles connectés à un réseau LTE ou 4G.

La majorité des Canadiens a connaissance du SNAP (86 %). Le souvenir est plus élevé chez les Canadiens plus âgés (de 55 ans et plus) que chez leurs homologues plus jeunes (de 16 à 54 ans) (de 87 % à 92 % contre 84 % respectivement). La notoriété du SNAP est plus élevée chez les gens qui ont reçu une alerte sur leur téléphone cellulaire au cours des 12 derniers mois (89 % contre 76 % chez ceux qui ne se souviennent pas d'avoir reçu une alerte), ce qui donne à penser que la notoriété est favorisée par la réception d'alertes.

Tableau 4.1.1.a Notoriété du Système national d'alertes au public

Notoriété du SNAP	Total (A)	Âge				Alerte au cours des 12 derniers mois	
		De 16 à 34 ans (B)	De 35 à 54 ans (C)	De 55 à 69 ans (D)	70 ans et plus (E)	Oui (P)	Non (Q)
Base = réel	1 400	450	560	299	91	1 126	117
Oui	86	84	84	92 BC	87	89 Q	76
Non	12	15 D	15 D	7	11	10	21 P
Ne sait pas	1	1	1	1	3	1	4

Q005. Aujourd'hui, j'aimerais vous parler du Système national d'alertes au public. Ce système, qui se nomme En Alerte, est le système d'alertes d'urgence du Canada. Il vise à diffuser des alertes importantes ayant trait à des menaces imminentes à la vie des Canadiens par l'entremise de la télévision, de la radio ou d'appareils sans fil compatibles connectés à un réseau LTE ou 4G, comme les téléphones cellulaires. Avant aujourd'hui, saviez-vous que...?

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

4.1.2 Types d'alertes

La majorité des Canadiens sait que le SNAP inclut les alertes Amber (87 %) et de catastrophes naturelles (feux de forêt, tornades ou déversements de produits chimiques; 74 %). Toutefois, beaucoup croient à tort que le SNAP diffuse également des avis d'ébullition d'eau ou de qualité de l'air (41 %).

La notoriété des types d'alertes qui font partie du Système national d'alertes au public varie selon les régions. Les Ontariens sont beaucoup plus susceptibles de connaître les alertes Amber (94 %) que la population du Québec, de la Colombie-Britannique ou des provinces de l'Atlantique (de 72 % à 87 %), tandis que les Canadiens des Prairies sont plus susceptibles de croire que les avis d'ébullition d'eau ou de qualité de l'air font partie du système que la population des autres régions (52 % contre de 32 % à 42 %).

Tableau 4.1.2.a. Types d'alertes

Types d'alertes (synthèse des oui)	Total (A)	Province ou région					
		Qc (X)	Ont. (Y)	C.-B. (c)	Atlantique (g)	Prairies (h)	Territoires (i)
Base = réel	1 400	325	457	175	176	221	46
Feux de forêt, tornades ou déversements de produits chimiques	74	70	76	66	73	81 Xc	66
Avis d'ébullition d'eau ou de qualité de l'air	41	32	40	42	40	52 XYg	42
Alertes Amber	87	87 c	94 Xcgi	72	82	89 c	77

Q008. Les systèmes nationaux d'alertes sont conçus de façon à inclure différents types d'alertes. Selon vous, parmi les alertes suivantes, quelles sont celles qui font partie du Système national d'alertes au public du Canada?

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.1.3 Importance du SNAP

La majorité des Canadiens croit qu'il est important pour le Canada d'avoir un Système national d'alertes au public (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 86 %).

Les femmes sont plus susceptibles de juger le SNAP important que les hommes (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 91 % contre 81 %). Sans surprise, les gens qui se souviennent d'avoir reçu une alerte au cours des 12 derniers mois sont plus susceptibles d'accorder davantage d'importance au SNAP que ceux qui ne se souviennent pas d'avoir reçu une alerte (90 % contre 55 %).

Tableau 4.1.3.a. Importance du SNAP

Importance du SNAP	Total (A)	Sexe		Alerte au cours des 12 derniers mois	
		Masc. (F)	Fém. (G)	Oui (P)	Non (Q)
Base = réel	1 400	707	693	1 126	117
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	94	92	97 F	97 Q	70
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	86	81	91 F	90 Q	55
7 – Très important	74	66	81 F	78 Q	44
6	13	15 G	10	12	11
5	8	10 G	6	7	15 P
4	2	4 G	1	1	12 P
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	3	5 G	2	1	18 P
3	1	2	1	*	5 P
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	2	3	1	1	13 P
2	1	1	1	*	5 P
1 – Pas du tout important	1	2	1	1	7 P

Q07B. Sur une échelle de 1 à 7 où 1 correspond à pas du tout important, et 7, à très important, selon vous, dans quelle mesure les énoncés suivants sont-ils importants?

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

4.1.4 Satisfaction globale à l'égard du SNAP

Plus de la moitié des Canadiens sont satisfaits du SNAP (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 60 %). Les femmes sont plus susceptibles que les hommes d'être satisfaites du SNAP (65 % contre 55 %), et il en va de même des gens qui ont reçu une alerte au cours des 12 derniers mois (74 % contre 0 % chez ceux qui ne se souviennent pas d'avoir reçu une alerte).

Tableau 4.1.4.a. Satisfaction à l'égard du SNAP dans l'ensemble

Satisfaction globale à l'égard du SNAP	Total (A)	Âge				Sexe		Alerte AC12DM	
		De 16 à 34 ans (B)	De 35 à 54 ans (C)	De 55 à 69 ans (D)	70 ans ou plus (E)	Masc. (F)	Fém. (G)	Oui (P)	Non (Q)
Base = réel	1 400	450	560	299	91	707	693	1 126	117
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	82	85 BC	79	76	93 BC	79	84 F	100 Q	-
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	60	63 D	60	53	69 D	55	65 F	74 Q	-
7 – Très satisfait	40	37	42	35	50 D	35	45 F	49 Q	-
6	20	25 CD	18	17	19	20	20	25 Q	-
5	22	22	19	23	24	24	19	26 Q	-
4	8	7	10	9	4	10 G	6	-	-
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	8	7	8	12 BE	3	9	7	-	100 P
3	4	4	4	6	*	4	3	-	48 P
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	4	3	4	7 B	3	5	3	-	52 P
2	2	1	2	2	1	2	1	-	21 P
1 – Pas du tout satisfait	2	1	2	5 BC	1	3	2	-	31 P
Ne sait pas	3	2	4	3	1	2	3	-	-

Q011. Sur une échelle de 7 points, où 1 correspond à pas du tout satisfait, et 7, à très satisfait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du Système national d'alertes au public du Canada, dans l'ensemble?

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

4.2 Alertes sans fil au public

4.2.1 Souvenir des alertes reçues au cours des 12 derniers mois

Presque tous les Canadiens (96 %) se souviennent d'avoir reçu au moins une alerte (à la télévision, à la radio, sur leur téléphone cellulaire, etc.) au cours des 12 derniers mois. La majorité se souvient d'avoir reçu une alerte sur son appareil sans fil (92 %), suivie par ceux qui se souviennent d'une alerte à la télévision (31 %) ou à la radio (24 %). Quelques-uns seulement se souviennent d'avoir reçu une alerte ailleurs (4 %).

Les Canadiens plus âgés (de 55 ans et plus) sont plus susceptibles de se souvenir d'avoir vu une alerte à la télévision (de 40 % à 53 % contre de 18 % à 28 % chez les 16 à 54 ans). Les jeunes Canadiens (de 16 à 54 ans) sont plus susceptibles de se souvenir d'avoir reçu une alerte sur leur appareil sans fil (94 % contre de 88 % à 89 % chez les 55 ans et plus).

Tableau 4.2.1.a. Souvenir des alertes reçues au cours des 12 derniers mois

Souvenir des alertes reçues au cours des 12 derniers mois	Total (A)	Âge			
		De 16 à 34 ans (B)	De 35 à 54 ans (C)	De 55 à 69 ans (D)	70 ans ou plus (E)
Base = réel	1 400	450	560	299	91
TOUT (NET)	96	97	97	96	96
À la télévision	31	18	28 B	40 BC	53 BC
À la radio	24	22	28 B	22	21
Sur un téléphone cellulaire	92	94 D	94 D	89	88
Ailleurs	4	4	3	4	4
Aucune de ces réponses	4	3	3	4	4

Q033. Au cours des 12 derniers mois, sur lesquels des appareils suivants vous souvenez-vous d'avoir reçu des alertes d'urgence?

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

4.2.2 Notoriété des alertes sur les téléphones cellulaires

Pour recevoir des alertes d'urgence, les téléphones cellulaires doivent être connectés à un réseau LTE, 4G ou à un réseau plus récent. À partir de 2019, le CRTC exige de tous les fournisseurs de services sans fil qu'ils prennent en charge les alertes du SNAP.

Presque tous les Canadiens savent qu'ils peuvent recevoir des alertes d'urgence sur leur téléphone cellulaire (97 %). Toutefois, ils sont moins nombreux (51 %) à savoir que seuls les appareils compatibles connectés à un réseau LTE ou à un réseau plus récent peuvent recevoir des alertes.

Tableau 4.2.2.a. Notoriété des alertes sur les téléphones cellulaires

Votre téléphone cellulaire peut recevoir des alertes d'urgence	Total (A)	Âge			
		De 16 à 34 ans (B)	De 35 à 54 ans (C)	De 55 à 69 ans (D)	70 ans ou plus (E)
Base = réel	1 400	450	560	299	91
Oui	97	98	96	99 C	95
Non	2	2	3 D	*	5
Ne sait pas	*	*	*	1	-

Q005. Aujourd'hui, j'aimerais vous parler du Système national d'alertes au public. Ce système, qui se nomme En Alerte, est le système d'alertes d'urgence du Canada. Il vise à diffuser des alertes importantes ayant trait à des menaces imminentes à la vie des Canadiens par l'entremise de la télévision, de la radio ou d'appareils sans fil compatibles connectés à un réseau LTE ou 4G, comme les téléphones cellulaires. Avant aujourd'hui, saviez-vous que...?

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

Tableau 4.2.2.b Connaissance des appareils compatibles

Vous pouvez recevoir des alertes d'urgence sur un téléphone cellulaire compatible seulement s'il est connecté à un réseau LTE, 4G ou à un réseau plus récent	Total (A)
Base = réel	1 400
Oui	51
Non	42
Ne sait pas	7

Q005. Aujourd'hui, j'aimerais vous parler du Système national d'alertes au public. Ce système, qui se nomme En Alerte, est le système d'alertes d'urgence du Canada. Il vise à diffuser des alertes importantes ayant trait à des menaces imminentes à la vie des Canadiens par l'entremise de la télévision, de la radio ou d'appareils sans fil compatibles connectés à un réseau LTE ou 4G, comme les téléphones cellulaires. Avant aujourd'hui, saviez-vous que...?

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

4.2.3 Sources d'information sur les alertes

Les Canadiens qui connaissent les alertes sur les téléphones cellulaires en ont pris connaissance par diverses sources. La majorité (62 %) en a pris connaissance en recevant une alerte sur son appareil sans fil, suivie par ceux qui en ont pris connaissance par une alerte à la télévision (11 %), une alerte à la radio (8 %) ou une notification de la part de leur fournisseur de services sans fil (7 %). Les autres sources d'informations comprennent :

- les nouvelles (6 %);
- une sonnerie du téléphone cellulaire (6 %);
- les réseaux sociaux (3 %);
- en ligne (3 %);
- les amis et la famille (2 %);
- le travail (1 %);
- Pelmorex ou Météo Média (1 %);
- l'utilisation dans d'autres pays (1 %); et
- les tests d'alerte (1 %).

Les Ontariens sont plus susceptibles d'avoir pris connaissance des alertes en recevant une alerte (70 % contre de 39 % à 57 %), tandis que les habitants des territoires sont plus susceptibles d'en avoir pris connaissance en recevant une notification de la part de leur fournisseur de services sans fil (21 % contre de 5 % à 10 %). Sans surprise, les jeunes Canadiens (de 16 à 54 ans) sont plus susceptibles que ceux de 55 ans et plus d'avoir pris connaissance des alertes sur les téléphones cellulaires en recevant une alerte (de 65 % à 73 % contre de 46 % à 55 %), tandis que les Canadiens plus âgés (de 55 ans et plus) sont plus susceptibles d'avoir pris connaissance des alertes sur les téléphones cellulaires à la télévision (de 12 % à 28 % contre de 5 % à 7 % chez les 16 à 54 ans).

Tableau 4.2.3.a. Sources d'informations sur les alertes

Sources d'information sur les alertes	Total	Âge				Province ou région					
		De 16 à 34 ans	De 35 à 54 ans	De 55 à 69 ans	70 ans ou plus	Qc	Ont.	C.-B.	Atlantique	Prairies	Territoires
		(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(X)	(Y)	(c)	(g)	(h)
Base = réel	1 400	440	538	294	86	325	457	175	176	221	46
TOUT (NET)	98	99	98	99	98	99	99	97	98	97	100
Sur le site Web En Alerte	*	*	*	1	-	2	*	-	-	-	-

Amis et famille	2	2	2	1	4	2	3	2	2	1	3
A reçu une notification de la part de son FSSF	7	8C	4	9C	8	10Y	5	6	8	8	21Ycgh
En ligne	3	4D	2	1	1	1	3	3	4	3	3
Pelmorex ou Météo Média	1	*	*	*	2	-	1	-	*	1	-
À la radio	8	4	7B	11B	13B	14Yb h	4	9	7	6	14Y
A lu quelque chose ou en a entendu parler dans les nouvelles	6	4	5	8B	10*	5	6	6	11X	8	10
A reçu une alerte	62	73CDE	65DE	55	46	57f	70Xghi	64i	54	54	39
Sur les réseaux sociaux	3	3	4	2	2	3	3	1	4	6	8c
À la télévision	11	5	7	12BC	28BCD	11	11	6	9	13	5
Au travail	1	1	2	2	-	1	2	3	3	1	-
Sur le téléphone cellulaire (p. ex., vibre, sonne ou fait du bruit)	6	6	8	6	5	3	7X	7	8X	8X	8
À l'instant, pendant cette entrevue ou n'en a jamais entendu parler auparavant	1	*	1	1	-	-	1	2	1	1	-
Connaît déjà ou connaît depuis des années (p. ex., l'utilisation dans d'autres pays)	1	1	1	1	3	3	2	*	1	*	2
À l'école	*	*	*	*	-	*	-	*	*	1	-

A reçu un test	1	2	2	1	1	2	1	3	-	1	2
Ne fonctionne pas avec mon téléphone	*	-	*	*	-	-	*	*	-	-	-
En gestion ou services d'urgence	*	*	1	1	-	-	-	1	-	1	-
Du gouvernement ou premier ministre	*	*	*	*	-	-	*	*	-	1	-
Pendant la tuerie en Nouvelle-Écosse	*	*	-	*	-	-	-	-	1	-	-
De la publicité	*	-	-	*	1	-	-	1	1	-	-
Autre	*	*	*	-	-	-	*	-	*	-	4Xc

Q013. Comment avez-vous appris que vous pouviez recevoir des alertes sur votre téléphone cellulaire?

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

4.2.4 Importance des alertes sur les téléphones cellulaires

La plupart des Canadiens croient qu'il est important d'inclure les téléphones cellulaires dans le système national d'alertes au public (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 87 %).

La population des provinces de l'Atlantique est plus susceptible de croire que les alertes sur les téléphones cellulaires sont importantes (6 ou 7 sur une échelle de 7 points) que la population des autres provinces (93 % contre de 78 % à 87 %). Comme pour le Système national d'alertes au public en général, les femmes sont plus susceptibles de croire que les alertes sur les téléphones cellulaires sont importantes que les hommes (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 90 % contre 84 % respectivement), de même que les gens qui se souviennent d'avoir reçu une alerte au cours des 12 derniers mois (90 % contre 62 % chez ceux qui ne se souviennent pas d'avoir reçu une alerte).

Tableau 4.2.4.a. Importance des alertes sur les téléphones cellulaires

Importance des alertes sur les téléphones cellulaires	Total (A)	Sexe		Province ou région						Alerte AC12DM	
		Masc.	Fém.	Qc	Ont.	C.-B.	Atlantique	Prairies	Territoires	Oui	Non
		(F)	(G)	(X)	(Y)	(c)	(g)	(h)	(i)	(P)	(Q)
Base = réel	1 400	707	693	325	457	175	176	221	46	1 126	117
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	95	93	97 F	96	94	97	97	94	93	98 Q	72
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	87	84	90 F	86	87	90	93 Xhi	83	78	90 Q	62
7 – Très important	74	67	80 F	69	75	76	83 XYh	73	71	77 Q	53
6	13	17 G	9	17	12	14	10	10	7	13	9
5	8	9	7	10	7	6	4	10 g	15 g	7	11
4	2	3 G	1	1	3	1	1	4	7 Xg	1	14 P
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	3	4	2	3	3	2	2	3	-	2	14 P
3	1	1	*	1	*	*	-	1	-	1	1
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	2	3	2	2	3	1	2	2	-	1	12 P
2	1	1	1	1	1	*	-	1	-	1	3
1 – Pas du tout important	1	2	1	1	2	1	2	1	-	*	10 P

Q007B. Sur une échelle de 1 à 7 où 1 correspond à pas du tout important, et 7, à très important, selon vous, dans quelle mesure les énoncés suivants sont-ils importants?

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

4.2.5 Pertinence et clarté des alertes sur les téléphones cellulaires

La plupart des Canadiens conviennent que les alertes sur les téléphones cellulaires sont une fonction utile du SNAP (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 89 %). Les gens qui se souviennent d'avoir reçu une alerte au cours des 12 derniers mois sont plus susceptibles de dire que les alertes sur les téléphones cellulaires sont une fonction utile du SNAP que ceux qui ne se souviennent pas d'avoir reçu une alerte (92 % contre 67 %).

De plus, la majorité des Canadiens ayant reçu une alerte sur son téléphone cellulaire affirme que l'alerte était claire et facile à comprendre (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 95 %) et qu'elle a été reçue dans la langue de son choix (7 sur une échelle de 7 points; 83 %). Il faut noter que la population des territoires est moins susceptible de dire qu'elle a reçu une alerte dans la langue de son choix (71 % contre de 79 % à 91 % dans les autres provinces). En outre, les personnes insatisfaites du SNAP sont plus susceptibles de dire qu'ils ont reçu une alerte dans une langue autre que celle de leur choix (1 ou 2 sur une échelle de 7 points; 10 % contre 3 % chez les personnes satisfaites du SNAP).

Malgré une satisfaction globale élevée à l'égard des alertes sur les téléphones cellulaires, les Canadiens sont moins nombreux à croire que les alertes qu'ils reçoivent sont pertinentes. Près de la moitié (58 %) de ceux qui ont reçu une alerte sur un téléphone cellulaire disent que cette alerte était pertinente pour eux (6 ou 7 sur une échelle de 7 points). C'est en Ontario que la pertinence est jugée la plus faible, car un Ontarien sur cinq affirme que les alertes reçues n'étaient pas pertinentes pour lui (1 ou 2 sur l'échelle de 7 points; 19 % contre de 1 % à 8 % dans les autres provinces).

Tableau 4.2.5.a. Personnes d'accord pour dire que les téléphones cellulaires sont une fonction utile du SNAP

Les téléphones cellulaires sont une fonction utile du SNAP	Total (A)	Alerte au cours des 12 derniers mois	
		Oui (P)	Non (Q)
Base = réel	1 400	1 126	117
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	96	98 Q	77
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	89	92 Q	67
7 – Entièrement d'accord	78	81 Q	59
6	11	11	8
5	6	6	10
4	1	*	9 P
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	3	2	14 P
3	1	1	5 P
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	2	1	9 P

2	*	*	-
1 – Pas du tout d'accord	2	1	9 P

Q035. Je vais maintenant vous poser quelques questions au sujet des alertes d'urgence que vous pouvez recevoir sur votre téléphone cellulaire. À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à pas du tout d'accord, et 7, à entièrement d'accord, veuillez évaluer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

Tableau 4.2.5.b. Personnes d'accord pour dire que les alertes sont faciles à comprendre

Les alertes étaient claires et faciles à comprendre	Total (A)	Satisfaction à l'égard du SNAP	
		Oui (R)	Non (S)
Base = réel	1 293	1 146	82
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	93	95 Q	78
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	85	88 Q	61
7 – Entièrement d'accord	71	75 Q	52
6	13	13	9
5	9	7	17 P
4	2	2	5
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	4	3	17 P
3	2	1	4
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	3	2	14 P
2	1	*	3 P
1 – Pas du tout d'accord	2	1	10 P

Q035. Je vais maintenant vous poser quelques questions au sujet des alertes d'urgence que vous pouvez recevoir sur votre téléphone cellulaire. À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à pas du tout d'accord, et 7, à entièrement d'accord, veuillez évaluer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : Nombre total de répondants (n = 1 293)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

Tableau 4.2.5.c. Personnes d'accord pour dire que les alertes sont pertinentes

Les alertes que j'ai reçues étaient pertinentes pour moi	Total (A)	Province ou région					
		Qc (X)	Ont. (Y)	C.-B. (c)	Atlantique (g)	Prairies (h)	Territoires (i)
Base = réel	1 293	302	440	153	160	199	39
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	72	83 Yc	63	70	85 Yc	75 Y	72
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	58	72 Ychi	48	54	68 Yc	61 Y	52
7 – Entièrement d'accord	47	62 Ych	36	45	59 Yc	49 Y	44
6	11	10	12	9	9	11	8
5	14	11	15	16	17	14	20
4	9	6	10	13	7	11	17 X
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	19	11	27 Xcgh	17 g	8	14	11
3	6	3	9 Xgh	9 gh	1	3	4
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	13	8	19 Xcgh	8	6	11	7
2	4	2	6 c	1	2	4	5
1 – Pas du tout d'accord	9	5	13 Xgh	8	5	6	2

Q035. Je vais maintenant vous poser quelques questions au sujet des alertes d'urgence que vous pouvez recevoir sur votre téléphone cellulaire. À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à pas du tout d'accord, et 7, à entièrement d'accord, veuillez évaluer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : Nombre total de répondants (n = 1 293)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Tableau 4.2.5.d. Personnes d'accord pour dire que les alertes sont dans la langue de leur choix

J'ai reçu les alertes sur mon téléphone cellulaire dans la langue officielle de mon choix	Total (A)	Province ou région						Satisfaction à l'égard du SNAP	
		Qc (X)	Ont. (Y)	C.-B. (c)	Atlantique (g)	Prairies (h)	Territoires (i)	Oui (S)	Oui (R)
Base = réel	1 400								
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	92	89	93	91	93	94	92	95 S	86
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	88	85	89	85	91	91	83	92 S	83
7 – Entièrement d'accord	83	79	85 ci	76	87 ci	87 Xci	71	87	80
6	6	7	5	10	4	5	13	5	3
5	3	3	3	6	2	3	8	3	3
4	2	3	1	2	1	3	-	2	2
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	6	8	6	7	6	4	8	5	16 P
3	2	3	1	2	-	*	-	2	4
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	5	5	5	5	5	3	8	4	12 P
2	1	1	1	-	-	-	2	1	1
1 – Pas du tout d'accord	4	4	3	5	5	3	7	3	11 P

Q035. Je vais maintenant vous poser quelques questions au sujet des alertes d'urgence que vous pouvez recevoir sur votre téléphone cellulaire. À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à pas du tout d'accord, et 7, à entièrement d'accord, veuillez évaluer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : Nombre total de répondants (n = 1 293)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

4.2.6 Satisfaction à l'égard des alertes sans fil au public

Niveau de satisfaction

Les trois quarts des Canadiens se disent satisfaits des alertes sans fil au public (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 75 %). La satisfaction est plus élevée chez les femmes que les hommes (80 % contre 70 %) et chez les gens qui ont reçu une alerte au cours des 12 derniers mois (83 % contre 24 % chez ceux qui ne se souviennent pas d'avoir reçu une alerte). De plus, la satisfaction est plus élevée dans la population des provinces de l'Atlantique et du Québec (de 80 à 86 %) que celle de l'Ontario et des Prairies (de 64 % à 70 %).

Tableau 4.2.6.a. Niveau de satisfaction à l'égard des alertes sans fil au public

Niveau de satisfaction à l'égard des alertes sans fil au public	Total (A)	Sexe		Alerte AC12DM	
		Masc. (F)	Fém. (G)	Oui (P)	Non (Q)
Base = réel	1 293	654	639	1 059	96
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	88	85	91 F	95 Q	37
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	75	70	80 F	83 Q	24
7 – Très satisfait	56	48	64 F	62 Q	17
6	19	22 G	16	21 Q	7
5	13	15	11	13	13
4	5	6	5	3	13 P
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	6	9 G	4	2	50 P
3	3	4 G	2	1	11 P
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	4	5 G	2	*	39 P
2	2	2	1	*	17 P
1 – Pas du tout satisfait	2	3	1	*	22 P

Q018. Sur une échelle de 7 points, où 1 correspond à pas du tout satisfait, et 7, à très satisfait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des alertes qui ont été transmises sur votre téléphone cellulaire?

Base : Nombre total de répondants (n = 1 293)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

Tableau 4.2.6.b. Niveau de satisfaction à l'égard des alertes sans fil au public

Niveau de satisfaction à l'égard des alertes sans fil au public	Total (A)	Province ou région					
		Qc (X)	Ont. (Y)	C.-B. (c)	Atlantique (g)	Prairies (h)	Territoires (i)
Base = réel	1 293	302	440	153	160	199	39
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	88	93 Yc	85	84	93 Yc	91	87
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	75	80 Yi	70	74	86 Yci	77	64
7 – Très satisfait	56	64 Yhi	51	59	68 Yhi	51	44
6	19	17	19	15	18	26 Xc	20
5	13	12	15 g	10	7	13	23 g
4	5	4	6	11 XYgh	3	3	5
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	6	3	9	4	4	6	8
3	3	2	3	3	2	2	2
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	4	2	6	1	2	4	6
2	2	1	3	-	1	2	-
1 – Pas du tout satisfait	2	1	1	1	1	2	6

Q018. Sur une échelle de 7 points, où 1 correspond à pas du tout satisfait, et 7, à très satisfait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait des alertes qui ont été transmises sur votre téléphone cellulaire?

Base : Nombre total de répondants (n = 1 293)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

4.2.7 Motifs d'insatisfaction à l'égard des alertes sans fil au public

On a demandé aux répondants insatisfaits à l'égard des alertes sur les téléphones cellulaires d'indiquer le motif de cette insatisfaction. Pour les répondants ayant indiqué plusieurs motifs, chacun d'eux a été codé séparément.

Comme l'indique le tableau 4.2.6.a, une minorité (6 %) des répondants ont indiqué qu'ils étaient insatisfaits des alertes sans fil au public (1, 2 ou 3 sur une échelle de 7 points). Dans le groupe insatisfait à l'égard des alertes sans fil au public, le principal motif invoqué était que l'alerte ne s'appliquait pas à leur région (44 %). Certains ont également dit que les alertes étaient vides de sens ou inutiles (8 %) ou encore qu'elles ne s'appliquaient pas à eux (7 %). Il semble donc que peu de Canadiens aient un problème avec les alertes en général, et que c'est leur pertinence qui est en cause.

Parmi les gens insatisfaits, les motifs d'insatisfaction suivants ont été invoqués :

- l'alerte les a réveillés (19 %);
- le message transmis n'était pas clair (11 %);
- ils veulent choisir les alertes qu'ils reçoivent (9 %);
- le volume était trop élevé (8 %);
- l'alerte a provoqué une réaction (p. ex., de la peur; 6 %);
- ils ne voulaient pas recevoir ces alertes (6 %);
- ils avaient des préoccupations en matière de protection de la vie privée (4 %);
- ils ont reçu des alertes provinciales seulement, et non des alertes fédérales (4 %);
- ils ne pouvaient pas bloquer les alertes (3 %);
- l'alerte est arrivée au mauvais moment (p. ex., pendant une réunion; 3 %);
- l'alerte ne leur était pas accessible en raison d'une incapacité (2 %);
- l'information a disparu en mode silencieux (2 %); et
- ils ont reçu la même alerte trop souvent (1 %).

Tableau 4.2.7.a. Motifs d'insatisfaction à l'égard des alertes sans fil au public

Motifs d'insatisfaction à l'égard des alertes sans fil au public	Total (A)
Base = réel	82
TOUT (NET)	100
L'alerte ne s'appliquait pas à ma région	44

Le message transmis n'était pas clair	11
L'alerte m'a réveillé	19
J'ai reçu la même alerte plusieurs fois	1
Le volume était trop élevé	8
L'alerte n'a pas été envoyée dans la langue officielle de mon choix	1
Je veux choisir les alertes que je reçois	9
J'ai des préoccupations en matière de protection de la vie privée	4
Je ne peux pas bloquer les alertes	3
L'alerte ne m'était pas accessible (c.-à-d. qu'elle ne tenait pas compte de mon incapacité)	2
L'alerte a provoqué une réaction (p. ex., de la peur ou de la panique)	6
Je ne voulais pas recevoir ces alertes	6
L'alerte est arrivée au mauvais moment (p. ex., pendant une réunion)	3
L'alerte était vide de sens ou inutile (p. ex., elle devrait comprendre des photos ou elle ne donnait pas les résultats)	8
L'alerte ne s'applique pas à moi ou elle n'est pas pertinente ou nécessaire (p. ex., problèmes visés par l'alerte)	7
Jamais reçu d'alerte ou seulement reçu un test	7
L'information disparaît en mode silencieux	2
Seulement reçu des alertes provinciales, et non des alertes fédérales	4
Autre	1
Ne sait pas ou refus	*

Q019. Pourquoi n'êtes-vous pas satisfait?

Base : Nombre total de répondants (n = 82)

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

4.2.8 Fréquence des alertes et désabonnement

Peu de Canadiens estiment avoir reçu trop d'alertes sur leur téléphone cellulaire au cours des 12 derniers mois (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 9 %). Sans surprise, les gens insatisfaits à l'égard du SNAP sont plus susceptibles de dire qu'ils reçoivent trop d'alertes (46 % contre 11 %). Les Ontariens et les Québécois sont également plus susceptibles de dire qu'ils reçoivent trop d'alertes que la population de la Colombie-Britannique, des Prairies ou des provinces de l'Atlantique (de 12 à 14 % contre de 4 % à 5 % respectivement).

De plus, peu de gens (15 %) affirment qu'ils aimeraient avoir l'option de se désabonner complètement des alertes sur les téléphones cellulaires (6 ou 7 sur une échelle de 7 points). Comme prévu, les gens insatisfaits à l'égard du SNAP montrent plus d'intérêt pour l'option de se désabonner des alertes sur les téléphones cellulaires (44 % contre 12 %).

La plupart des Canadiens (69 %) sont satisfaits des deux tests annuels (6 ou 7 sur une échelle de 7 points). Sans surprise, les membres de groupes démographiques qui ont une opinion plus favorable du SNAP sont également plus susceptibles de dire que la fréquence de deux tests par année est idéale, y compris les femmes (72 % contre 65 % chez les hommes) et ceux qui ont reçu une alerte au cours de la dernière année (73 % contre 51 % chez ceux qui n'ont pas reçu d'alerte).

Tableau 4.2.8.a. Personnes d'accord pour dire qu'ils reçoivent trop d'alertes

J'ai reçu trop d'alertes sur mon téléphone cellulaire AC12DM	Total (A)	Satisfaction		Province ou région					
		Oui (R)	Non (S)	Qc (X)	Ont. (Y)	C.-B. (c)	Atlantique (g)	Prairies (h)	Territoires (i)
Base = réel	1 400	1 146	82	325	457	175	176	221	46
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	13	11	46 R	14 cg	18 cgh	6	5	8	15
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	9	7	36 R	9 h	12 cgh	5	4	4	11
7 – Entièrement d'accord	7	5	33 R	7	10 cgh	4	4	3	9
6	2	2	4	2	3	1	*	1	2
5	4	4	9	5	6 g	2	1	4	4
4	3	2	6	3	3	2	1	4	3
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	84	87 S	49	83	78	91 BE	93 XYi	89 Y	82
3	4	4	4	2	4	3	4	6	13 XYcg

2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	80	83 S	44	81	74	88 Yi	90 XYi	83 Yi	68
2	10	9	13	9	10	8	11	11	3
1 – Pas du tout d'accord	71	74 S	32	64	64	80 Y	79 Y	72	66

Q035. Je vais maintenant vous poser quelques questions au sujet des alertes d'urgence que vous pouvez recevoir sur votre téléphone cellulaire. À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à pas du tout d'accord, et 7, à entièrement d'accord, veuillez évaluer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

Tableau 4.2.8.b. Intérêt pour l'option de se désabonner des alertes

J'aimerais avoir l'option de me désabonner des alertes transmises sur mon téléphone cellulaire	Total (A)	Satisfaction à l'égard du SNAP	
		Oui (R)	Non (S)
Base = réel	1 293	1 146	82
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	20	17	54 R
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	15	12	44 R
7 – Entièrement d'accord	12	10	35 R
6	3	2	9 R
5	5	5	10
4	4	4	6
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	76	79 S	40
3	5	4	7
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	71	75 S	33
2	8	8	10

1 – Pas du tout d'accord	63	67 S	23
--------------------------	----	------	----

Q035. Je vais maintenant vous poser quelques questions au sujet des alertes d'urgence que vous pouvez recevoir sur votre téléphone cellulaire. À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à pas du tout d'accord, et 7, à entièrement d'accord, veuillez évaluer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : Nombre total de répondants (n = 1 293)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Tableau 4.2.8.c. Satisfaction à l'égard des tests d'alerte

Les tests d'alerte sur les téléphones cellulaires ont lieu deux fois par année, ce qui est l'idéal.	Total (A)	Sexe		Alerte au cours des 12 derniers mois	
		Masc. (F)	Fém. (G)	Oui (P)	Non (Q)
Base = réel	1 400	707	693	1 126	117
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	82	78	85 F	85 Q	65
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	69	65	72 F	73 Q	51
7 – Entièrement d'accord	58	55	61 F	62 Q	41
6	11	11	11	11	10
5	13	12	13	12	15
4	6	9 G	4	5	11 P
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	12	14	10	10	24 P
3	4	5	3	4	3
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	8	9	7	6	21 P
2	2	3	1	2	3

1 – Pas du tout d'accord 6 6 6 4 18 P

Q035. Je vais maintenant vous poser quelques questions au sujet des alertes d'urgence que vous pouvez recevoir sur votre téléphone cellulaire. À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à pas du tout d'accord, et 7, à entièrement d'accord, veuillez évaluer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

4.3 Alertes Amber

4.3.1 Satisfaction à l'égard des alertes Amber

La majorité des Canadiens (83 %) est satisfaite des alertes Amber (6 ou 7 sur une échelle de 7 points). La population du Québec et des Prairies est plus susceptible d'avoir une opinion favorable des alertes Amber (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 90 %) que la population des autres provinces et territoires (de 70 % à 80 %).

Les Canadiens qui ont reçu une alerte au cours des 12 derniers mois sont également plus susceptibles d'être satisfaits des alertes Amber (89 % contre 46 % chez ceux qui ne se souviennent pas d'avoir reçu une alerte), et il en va de même avec les personnes les plus satisfaites du SNAP dans son ensemble (90 % contre 36 % chez les gens insatisfaits). Cela donne à penser qu'il y a un lien étroit entre les opinions sur les deux systèmes.

Tableau 4.3.1.a. Satisfaction à l'égard des alertes Amber

Satisfaction à l'égard des alertes Amber	Total (A)	Alertes AC12DM		Satisfaction		Province ou région					
		Oui (P)	Non (Q)	Oui (R)	Non (S)	QC (X)	Ont. (Y)	C.-B. (c)	Atlantique (g)	Prairies (h)	Territoires (i)
Base = réel	1 400	1 126	117	1 146	82	325	457	175	176	221	46
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	90	95 Q	59	95 S	51	95 Ycgi	88	84	89	94 Yci	83
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	83	89 Q	46	90 S	36	90 Ycgi	80	75	83	90 Yc	70
7 – Entièrement d'accord	72	79 Q	38	79 S	23	80 Yci	68	66	74	77 Yc	62
6	11	10	8	11	13	10	12	9	9	12	8

5	7	6	14 P	6	16 R	5	8	9	6	5	13
4	4	2	8 P	2	9 R	2	3	10 XYh	4	3	9 BE
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	6	3	33 P	3	40 R	3	9 Xh	6	7 h	2	8
3	2	1	12 P	1	13 R	1	4 Xh	2	2 h	-	-
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	4	1	21 P	1	27 R	2	5	3	5	2	8
2	1	1	6 P	1	8 R	1	2	1	1	1	3
1 – Pas du tout d'accord	2	1	15 P	1	19 R	1	3	2	4	2	5

Q021. À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à pas du tout d'accord et 7 à entièrement d'accord, veuillez évaluer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Remarque : Les lettres indiquent un écart statistiquement significatif. Par exemple, s'il y a un B, le résultat est alors beaucoup plus élevé que le résultat correspondant dans la colonne B.

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

Presque tous les Canadiens conviennent que les alertes Amber sont importantes afin d'assurer la sécurité des enfants (6 ou 7 sur une échelle de 7 points; 93 %). L'opinion est favorable à plus de 90 % dans presque tous les groupes démographiques, tout en étant plus élevée chez les femmes que chez les hommes (95 % contre 91 %). Les gens qui ont reçu une alerte au cours des 12 derniers mois sont plus susceptibles de juger les alertes Amber comme importantes pour la protection des enfants que ceux qui n'ont pas reçu d'alerte au cours des 12 derniers mois (96 % contre 80 %), et il en va de même des gens satisfaits à l'égard du SNAP (96 % contre 71 % chez ceux qui sont insatisfaits).

Les Ontariens sont moins susceptibles de juger les alertes Amber comme importantes pour la sécurité des enfants que la population du Québec ou des provinces de l'Atlantique (91 % contre de 96 % à 98 %). C'est peut-être parce qu'en Ontario, un plus grand volume d'alertes est transmis à l'ensemble de la province, ce qui laisse penser que les alertes ne sont pas aussi efficaces.

Tableau 4.3.1.b. Importance des alertes Amber pour la sécurité des enfants

Importance des alertes Amber pour la sécurité des enfants	Total (A)	Sexe		Alertes AC12DM		Satisfaction		Province ou région					
		Masc.	Fém.	Oui	Non	Oui	Non	Qc	Ont.	C.-B.	Atlantique	Prairies	Territoires
		(F)	(G)	(P)	(Q)	(R)	(S)	(X)	(Y)	(c)	(g)	(h)	(i)
Base = réel	1 400	707	693	1 126	117	1 146	82	325	457	175	176	221	46
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	97	96	98	99 Q	88	99 S	78	99 Yi	95	97	99 i	97	92
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	93	91	95F	96 Q	80	96 S	71	96 Yi	91	93	98 Yi	93	84
7 – Entièrement d'accord	88	84	91F	90 Q	74	92 S	56	92 Yi	86	86	92i	86	74
6	6	7	5	6	6	4	15 R	5	5	7	6	7	10
5	4	5	2	3	8 P	2	7	2	4	4	1	4	8 g
4	1	1	1	*	5 P	*	9 R	*	2	1	*	*	6 Xgh
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	2	2	1	1	7 P	1	13 R	1	3	1	1	2	2
3	1	1	1	*	3 P	*	4 R	-	1	1	-	1	-
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	1	1	1	1	4 P	*	9 R	1	1	*	1	1	2
2	*	*	-	*	-	*	-	*	*	-	1	-	-
1 – Pas du tout d'accord	1	1	1	*	4 P	*	9 R	*	1	*	-	1	2

Q021. À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à pas du tout d'accord et 7 à entièrement d'accord, veuillez évaluer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Un * indique un pourcentage de moins de 1 %.

4.3.2 Motifs d'insatisfaction à l'égard des alertes Amber

On a demandé aux répondants insatisfaits à l'égard des alertes Amber d'indiquer le motif de cette insatisfaction. Pour les répondants ayant indiqué plusieurs motifs, chacun d'eux a été codé séparément.

Comme l'indique le tableau 4.3.1.a, une minorité (6 %) des répondants ont indiqué qu'ils étaient insatisfaits des alertes sans fil au public (1, 2 ou 3 sur une échelle de 7 points). Parmi les gens insatisfaits à l'égard des alertes Amber, un tiers a indiqué la pertinence comme principal motif d'insatisfaction (l'alerte ne s'appliquait pas à ma région; 35 %), puis il y a ceux qui n'ont reçu aucune alerte (18 %) et ceux que l'alerte a réveillés (18 %). Les autres motifs invoqués comprennent :

- le volume était trop élevé (7 %);
- ils ne pouvaient pas bloquer les alertes (7 %);
- les alertes n'ont pas bien été gérées (p. ex., elles disparaissent lorsqu'ils consultaient leur téléphone; 7 %);
- l'alerte est arrivée au mauvais moment (5 %);
- l'alerte était inutile (p. ex., elle manquait d'information ou elle devrait comprendre des photos; 5 %);
- la tonalité de l'alerte était désagréable (4 %);
- ils veulent choisir les alertes qu'ils reçoivent (4 %);
- il n'y a pas assez d'alertes (4 %);
- un délai sépare l'événement de l'alerte (4 %);
- ils ont reçu la même alerte plusieurs fois (3 %);
- ils ne voulaient pas recevoir ces alertes (3 %);
- ils croient que certains se servent du système pour jouer des tours (1 %);
- l'alerte a provoqué une réaction (p. ex., de la peur; 1 %).

Tableau 4.3.2.a. Motif d'insatisfaction à l'égard des alertes Amber

Motif d'insatisfaction à l'égard des alertes Amber	Total (A)
Base = réel	89
TOUT (NET)	98
L'alerte ne s'appliquait pas à ma région	35
Le message transmis n'était pas clair	-
L'alerte m'a réveillé	18
J'ai reçu la même alerte plusieurs fois	3
Le volume était trop élevé	7
La tonalité de l'alerte était désagréable	4

L'alerte n'a pas été envoyée dans la langue officielle de mon choix	-
Je veux choisir les alertes que je reçois	4
J'ai des préoccupations en matière de protection de la vie privée	-
Je ne peux pas bloquer les alertes	7
L'alerte ne m'était pas accessible (c.-à-d. qu'elle ne tenait pas compte de mon incapacité)	-
Je ne voulais pas recevoir ces alertes	3
L'alerte a provoqué une réaction (p. ex., de la peur ou de la panique)	1
Je ne reçois pas d'alertes	18
Les alertes Amber ne sont pas diffusées suffisamment ou il en faut plus	4
Le délai (p. ex., l'alerte survient 48 heures après les faits)	4
L'alerte n'est pas bien gérée (p. ex., je ne sais pas quoi faire de l'information ou elle disparaît lorsque je consulte mon téléphone)	7
Inutile (p. ex., elle manque d'information ou elle devrait comprendre des photos)	5
Dérange ou arrive au mauvais moment	5
Certains s'en servent pour jouer des tours ou les fraudeurs font pareil	1
Je suis satisfait	2
Autre	1
Ne sait pas	2

Q022. Pourquoi n'avez-vous pas été satisfait de la façon dont les alertes Amber ont été diffusées?

Base : Nombre total de répondants (n = 89)

4.3.3 Option de se désabonner des alertes Amber

Malgré l'insatisfaction de certains Canadiens qui disaient que les alertes Amber ne s'appliquaient pas à leur région, la plupart des Canadiens (79 %) croient que les alertes Amber devraient être transmises à l'ensemble de la province ou du territoire (6 ou 7 sur une échelle de 7 points).

De plus, la majorité (86 %) croit que les alertes Amber devraient être transmises à toute la population même si elles dérangent (6 ou 7 sur une échelle de 7 points). Une minorité non négligeable de Canadiens (16 %) croient qu'ils devraient avoir l'option de se désabonner des alertes Amber (6 ou 7 sur une échelle de 7 points).

Tableau 4.3.3.a. Alertes Amber régionales

Les alertes Amber devraient être transmises à l'ensemble de la province ou du territoire	Total (A)
Base = réel	1 400
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	86
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	79
7 – Entièrement d'accord	72
6	6
5	8
4	4
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	9
3	3
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	6
2	3
1 – Pas du tout d'accord	4

Q021. À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à pas du tout d'accord, et 7, à entièrement d'accord, veuillez évaluer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Tableau 4.3.3.b. Alertes Amber obligatoires

Les alertes Amber devraient être transmises à toute la population même si elles dérangent	Total (A)
Base = réel	1 400
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	91
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	86
7 – Entièrement d'accord	78
6	7
5	6
4	3
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	6
3	2
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	5
2	2
1 – Pas du tout d'accord	3

Q021. À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à pas du tout d'accord, et 7, à entièrement d'accord, veuillez évaluer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Tableau 4.3.3.c. Option de se désabonner des alertes Amber

Il faudrait avoir l'option de se désabonner des alertes Amber	Total (A)
Base = réel	1 400
3 NOTES SUPÉRIEURES (NET)	23
2 NOTES SUPÉRIEURES (PLAGE)	16

7 – Entièrement d'accord	14
6	3
5	6
4	4
3 NOTES INFÉRIEURES (NET)	73
3	4
2 NOTES INFÉRIEURES (PLAGE)	69
2	8
1 – Pas du tout d'accord	61

Q021. À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à pas du tout d'accord, et 7, à entièrement d'accord, veuillez évaluer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Base : Nombre total de répondants (n = 1 400)

Annexe A : Méthodologie

5.1 Aperçu de la méthodologie

Réalisation du sondage

Un sondage téléphonique a été réalisé auprès de 1 400 Canadiens de 16 ans et plus qui possédaient un appareil sans fil connecté à un fournisseur de services sans fil. Les entrevues ont été réalisées au moyen de la composition aléatoire (CA) pour les numéros de téléphones cellulaires.

Un essai préliminaire composé de 10 entrevues réalisées en anglais et de 10 entrevues réalisées en français a été effectué le 15 avril 2020. Puis, on a modifié la formulation des questions par souci de clarté et réduit la longueur du sondage. Ces entrevues sont donc exclues de l'ensemble de données final. Le sondage a eu lieu du 26 novembre au 13 décembre 2020.

Pour permettre la réalisation d'analyses régionales, des quotas régionaux ont également été établis comme suit :

Tableau 5.1.1.a : Quotas du sondage

Région	Quotas
Territoires	50
C.-B.	175
Prairies	225
Ont.	450
Qc	325
Atlantique	175
Total	1 400

Les données du sondage ont été pondérées à l'aide des statistiques du Recensement de 2016 relativement à la région, à l'âge et au sexe. De plus amples détails concernant la méthodologie sont présentés ci-dessous.

Essai préliminaire

Un essai préliminaire a été réalisé le 15 avril. Il a permis de réaliser 10 entrevues en anglais et 10 entrevues en français. Les résultats ont été examinés afin de s'assurer que le sondage fonctionnait comme prévu et que les questions étaient interprétées comme voulu. La formulation des questions a été modifiée selon les résultats de l'essai préliminaire. Par conséquent, les 20 entrevues ayant déjà été réalisées ont été exclues de l'ensemble de données final.

Conception et sélection de l'échantillon

L'échantillon était composé d'un échantillon probabiliste aléatoire de numéros de téléphones cellulaires au Canada. La population cible était les Canadiens de 16 ans et plus qui possédaient un appareil sans fil connecté à un FSSF. Kantar a utilisé la technique de composition aléatoire (CA) pour la base de sondage composée de numéros de téléphones cellulaires. La technique de CA fait en sorte que tous les numéros ont une probabilité égale d'être sélectionnés, ce qui réduit les risques de biais d'échantillonnage. En outre, l'échantillonnage au hasard assure la représentation des abonnés de divers FSSF, des collectivités autochtones, des marchés francophones et anglophones ainsi que de différents profils démographiques, dont l'âge, le sexe, la scolarité et l'incapacité.

Réalisation du sondage

Le sondage téléphonique a été réalisé à l'aide de la technologie d'entrevue téléphonique assistée par ordinateur (ETAO). L'ETAO garantit que tout se déroule comme il se doit grâce à des instructions « passez à » préprogrammées. Elle contrôle aussi les réponses pour obtenir des plages adéquates et assurer la validité des données. L'échantillon est directement intégré au sondage pour assurer une consignation exacte des variables de l'échantillon, telles que la région. De plus, le système automatise la planification et les rappels afin de garantir le respect de tous les rendez-vous.

Les sondages ont été réalisés en anglais ou en français, selon le choix du répondant. Les entrevues ont été réalisées par des intervieweurs et superviseurs qualifiés. Au moins 5 % des entrevues réalisées ont été contrôlées de façon indépendante et validées en temps réel.

Tous les participants ont été informés de l'objectif général de la recherche, du commanditaire, du fournisseur et du fait que leurs réponses seraient confidentielles.

Marge d'erreur

L'échantillon de 1 400 membres de la population générale de 16 ans et plus produit un intervalle de confiance de plus ou moins 2,6 %, 19 fois sur 20.

Pondération

Les données ont été pondérées par région, âge et sexe, à l'aide des données du Recensement de 2016.

Tableau 5.1.1.b. Données du Recensement de 2016 par région, âge et sexe

Région	Âge	Sexe	Population (N)	Population (%)
Atlantique	De 18 à 34 ans	Masculin	222 130	0,79
		Féminin	223 220	0,79
	De 35 à 54 ans	Masculin	307 195	1,09
		Féminin	328 985	1,17
	55 ans et plus	Masculin	392 955	1,40
		Féminin	441 700	1,57
Qc	De 18 à 34 ans	Masculin	848 250	3,02
		Féminin	842 360	3,00
	De 35 à 54 ans	Masculin	1 098 175	3,90
		Féminin	1 097 760	3,90
	55 ans et plus	Masculin	1 259 920	4,48
		Féminin	1 434 415	5,10
Ont.	De 18 à 34 ans	Masculin	1 488 215	5,29
		Féminin	1 483 160	5,27

	De 35 à 54 ans	Masculin	1 791 645	6,37	
		Féminin	1 916 435	6,81	
	55 ans et plus	Masculin	1 904 450	6,77	
		Féminin	2 182 830	7,76	
	Prairies	De 18 à 34 ans	Masculin	782 730	2,78
			Féminin	762 790	2,71
De 35 à 54 ans		Masculin	874 845	3,11	
		Féminin	870 205	3,09	
55 ans et plus		Masculin	803 335	2,86	
		Féminin	877 060	3,12	
C.-B. et territoires	De 18 à 34 ans	Masculin	524 675	1,87	
		Féminin	517 040	1,84	
	De 35 à 54 ans	Masculin	627 710	2,23	
		Féminin	668 600	2,38	
	55 ans et plus	Masculin	734 570	2,61	
		Féminin	815 140	2,90	
Total			28 122 500	100,00	

Taux de réponse

Au total, 16 001 numéros de téléphone canadiens ont été composés. De ce nombre, n = 1 400 ont répondu au sondage jusqu'au bout. Le taux de réponse global obtenu pour le sondage est de 4,1 %. Le tableau suivant présente la disposition de l'échantillon et le taux de réponse conformément aux lignes directrices établies par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM).

Tableau 5.1.1.c : Calcul du taux de réponse

	Total
Nombre de tentatives d'appels	16 001
Invalide	1 196
Pas en service	609
Télécopieur ou modem	39
Entreprise ou non résidentiel	548
Non résolu (NR1)	8 631
Occupé	137
Pas de réponse	1 625
Répondeur	6 869
Non résolu (NR2)	5 569
Problème de langue, maladie ou incapacité	48
Le répondant choisi n'est pas disponible	2 587
Refus	2 884
Le répondant qualifié raccroche	50
Répondants potentiels – unités répondantes (UR)	605
Quota atteint	76
Autre disqualification — Aucun appareil non payé par l'employeur (T.N.-O., Nt et Yn seulement)	0
Autre disqualification — Profession	229
Entrevues effectuées	300
Taux de réponse = UR/(NR1+NR2+UR)	4,1 %

Biais de non-réponse

Le taux de réponse au sondage était de 4,1 %. Afin de maximiser le nombre de réponses, Kantar a pris les mesures suivantes :

- Au moins huit rappels ont été effectués avant d'abandonner un numéro.

- Les rappels étaient reportés à des moments et des jours différents afin de maximiser la possibilité d'une réponse à l'appel.
- Le moment des rendez-vous et des rappels était flexible afin que les répondants puissent répondre au sondage au moment qui leur convenait le mieux.

Mise en tableau des données

Des tableaux détaillés sont joints sous pli séparé.

Annexe B : Outils du sondage

Q001 - INTRO_LANGUE

Un seul code

Sans retour

Hello/Bonjour, mon nom est INSÉRER LE NOM, de Kantar. Nous effectuons un sondage pour le compte du gouvernement du Canada au sujet du Système national d'alertes au public.

Votre participation à ce sondage est volontaire. Soyez assuré(e) que vos réponses demeureront confidentielles et qu'elles ne seront pas rapportées individuellement ou attribuées à vous personnellement. L'information recueillie servira à orienter et à développer une politique publique. Le sondage prendra environ 10 minutes à compléter.

(NOTE À L'INTERVIEWEUR : Au besoin, fixez un rendez-vous afin de mener l'entrevue dans la langue préférée – anglais ou français)

Normal

- | | |
|---|----------|
| 1 | Anglais |
| 2 | Français |

Note du scripteur : [SI ON DEMANDE : Kantar est une société professionnelle de recherche qui a été mandatée par le gouvernement du Canada afin d'effectuer le sondage]

[SI ON DEMANDE : La politique de Kantar en matière de protection de la vie privée peut être consultée à l'adresse <https://tnscanada.ca/politique-de-protection-de-la-vie-privee.html>]

- [AU BESOIN : Si vous souhaitez vérifier la légitimité de ce sondage, veuillez communiquer avec Carole Adam à carole.adam@kantar.com]

Q002 – ÂGE

Numérique

Sans retour | Min = 16| Max = 99

Pourriez-vous me dire quel âge vous avez?

NSP/REFUSE

Note du scripteur : TERMINEZ SI 15 ANS OU MOINS**POSEZ SI Q002=NSP/REFUSE****Q002b – Tranche d'âge**

Un seul code

Sans retour | Factice

À des fins de classification, dans quelle tranche d'âge vous situez-vous? :

LISEZ LA LISTE

Normal

- 1 15 ans ou moins (TERMINEZ)
- 2 Entre 16 et 34 ans
- 3 Entre 35 et 54 ans
- 4 Entre 55 et 69 ans
- 5 70 ans ou plus
- 6 REFUSE (NE LISEZ PAS)

**Note du scripteur : CODEZ À PARTIR DE L'ÉCHANTILLON
TERMINEZ SI REFUSE OU EST ÂGÉ DE 15 ANS OU MOINS**

Sans retour | Factice

Et, dans quelle province ou quel territoire habitez-vous?

LISEZ LA LISTE AU BESOIN

Normal

- 1 Terre-Neuve-et-Labrador
- 2 Nouvelle-Écosse
- 3 Île-du-Prince-Édouard
- 4 Nouveau-Brunswick
- 5 Québec
- 6 Ontario
- 7 Manitoba
- 8 Saskatchewan
- 9 Alberta
- 10 Colombie-Britannique
- 11 Territoires du Nord-Ouest
- 12 Nunavut
- 13 Yukon
- 14 Préfère ne pas répondre

**Note du scripteur : CODEZ À PARTIR DE L'ÉCHANTILLON
TERMINEZ SI « PRÉFÈRE NE PAS RÉPONDRE »**

Sans retour

Possédez-vous votre propre téléphone cellulaire, téléphone intelligent ou autre appareil sans fil qui est connecté au réseau d'un fournisseur de services sans fil?

SI ON DEMANDE : Les appareils sans fil sont des tablettes qui sont dotées d'une carte SIM activée ou pour lesquelles un contrat pour services sans fil est établi

SI ON DEMANDE : « Connecté à un fournisseur de services sans fil » signifie que vous recevez le service d'un fournisseur tel que Bell, Rogers, Telus, etc.

Normal

- 1 Oui
- 2 Non – TERMINEZ
- 3 Ne sait pas - TERMINEZ

Sans retour | Nombre de lignes : 3 | Nombre de colonnes : 3

Aujourd'hui, j'aimerais vous parler du Système national d'alertes au public.

Ce système, qui se nomme En Alerte, est le système d'alerte d'urgence du Canada. Il vise à diffuser des alertes importantes ayant trait à des menaces imminentes à la vie des Canadiens par l'entremise de la télévision, de la radio ou d'appareils sans fil compatibles connectés à un réseau LTE ou 4G, comme les téléphones cellulaires.

Avant aujourd'hui, saviez-vous que...?

LISEZ CHAQUE ÉNONCÉ ET FAITES UNE PAUSE APRÈS CHAQUE CHOIX AVANT DE CONTINUER
(INSCRIVEZ Oui, Non ou Ne sait pas)

SI ON DEMANDE CE QU'EST LE LTE : Le LTE est un type de connexion à un réseau qui augmente la vitesse et la capacité des réseaux de données sans fil. Il est disponible pour la plupart des téléphones intelligents.

INSTRUCTION À L'INTERVIEWEUR : LTE OU 4G SONT LES TYPES DE RÉSEAUX CELLULAIRES
OFFERTS AU CANADA

Lignes : | Colonnes : Normal

Afficher en tableau dynamique

	Oui	Non	Ne sait pas
Le Canada est doté d'un système national d'alertes d'urgence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Votre téléphone cellulaire peut recevoir des alertes d'urgence	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous pouvez recevoir des alertes d'urgence sur un téléphone cellulaire compatible seulement s'il est connecté à un réseau LTE, 4G ou à un réseau plus récent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vous ne pouvez pas vous désabonner des alertes d'urgence au Canada Au Canada, la réception alertes d'urgence sur les téléphones cellulaires est obligatoire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Q033 - TYPES D'ALERTES REÇUS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

Codes multiples

[Sans retour](#) | **Min = 1**

Au cours des 12 derniers mois, sur lesquels des appareils suivants vous souvenez-vous d'avoir reçu des alertes d'urgence?

FAITES UNE PAUSE ENTRE CHAQUE CHOIX AFIN DE FAVORISER UN « OUI »

Aléatoire

- 1 À la télévision
- 2 À la radio
- 3 Sur un téléphone cellulaire
- 4 Ailleurs
- 998 Aucune de ces réponses **Fixe *Exclusive*

Sans retour | Nombre de lignes : 8 | Nombre de colonnes : 7

Sur une échelle de 1 à 7 où 1 correspond à pas du tout important et 7 à très important, selon vous dans quelle mesure les énoncés suivants sont-ils importants?

Lignes : Normal | Colonnes : Normal

Afficher en tableau dynamique

	1 – Pas du tout d'accord	2	3	4	5	6	7 Entièrement d'accord
Le Canada a un système national d'alertes au public	<input type="checkbox"/>						
Le système national d'alertes au public au Canada comprend des alertes sur les téléphones cellulaires	<input type="checkbox"/>						

Q008 - NIVEAU D'IMPORTANCE PAR TYPE D'ALERTE

Matrice

[Sans retour](#) | [Nombre de lignes : 8](#) | [Nombre de colonnes : 3](#)

Les systèmes nationaux d'alertes sont conçus de façon à inclure un certain nombre d'alertes différentes. Parmi les alertes suivantes, quelles sont celles qui font partie du Système national d'alertes au public du Canada, selon vous?

[SI NÉCESSAIRE] Veuillez répondre par Oui, non, ou Ne sait pas.

[Lignes : Aléatoire](#) | [Colonnes : Normal](#)[Afficher en tableau dynamique](#)

	Oui	Non	Ne sait pas
Les feux de forêt, les tornades ou les déversements de produits chimiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les avis d'ébullition d'eau ou de qualité de l'air	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les alertes Amber	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Q011 - SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DU SNAP	Un seul code		

[Sans retour](#)

Sur une échelle de 7 points, où 1 correspond à pas du tout satisfait(e) et 7 à très satisfait(e), dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) du Système national d'alertes au public du Canada, dans l'ensemble?

[Normal](#)

1	1 – Pas du tout satisfait(e)
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
7	7 – Très satisfait(e)
999	Ne sait pas *Fixe *Exclusive

002 - BLOC SNAP

Fin du bloc

B003 - BLOC SUR LES ALERTES SANS FIL AU PUBLIC

Début du bloc

POSEZ Q013 SI Q005=Oui à (2) Vous pouvez recevoir des alertes d'urgence sur votre téléphone cellulaire

Q013 - SOURCES D'INFORMATIONS OÙ ON EN A PRIS CONNAISSANCE

Codes multiples

Sans retour | Min = 1

Comment avez-vous appris que vous pouviez recevoir des alertes sur votre téléphone cellulaire?

NE LISEZ PAS

Normal

- 1 Sur le site Web *En Alerte*
- 2 Amis et famille
- 3 A reçu une notification de la part de son fournisseur de services sans fil
- 4 En ligne
- 5 Pelmorex ou Météo Média
- 6 À la radio
- 7 A lu quelque chose ou en a entendu parler dans les nouvelles
- 8 A reçu une alerte
- 9 Sur les réseaux sociaux
- 10 À la télévision
- 996 D'une autre façon (précisez) : *Ouverte *Fixe

Q035 - NIVEAU D'ACCORD QUANT À DIFFÉRENTS ÉNONCÉS

Matrice

Sans retour | Nombre de lignes : 8 | Nombre de colonnes : 7

Je vais maintenant vous poser quelques questions au sujet des alertes d'urgence que vous pouvez recevoir sur votre téléphone cellulaire. À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à pas du tout d'accord et 7 à entièrement d'accord, veuillez évaluer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Afficher en tableau dynamique

	1 – Pas du tout d'accord	2	3	4	5	6	7 Entièrement d'accord
Les alertes sur les téléphones cellulaires est une fonction utile du système national d'alertes au public	<input type="checkbox"/>						
Les alertes que j'ai reçues étaient pertinentes pour moi	<input type="checkbox"/>						
J'ai reçu trop d'alertes sur mon téléphone cellulaire au cours des 12 derniers mois	<input type="checkbox"/>						
Les alertes envoyées à mon téléphone cellulaire étaient claires et faciles à comprendre	<input type="checkbox"/>						
J'aimerais avoir l'option de me désabonner des alertes transmises sur mon téléphone cellulaire	<input type="checkbox"/>						
J'ai reçu les alertes sur mon téléphone cellulaire dans la langue officielle de mon choix	<input type="checkbox"/>						
Les tests d'alertes sur les téléphones cellulaires ont lieu deux fois par année, ce qui est l'idéal.	<input type="checkbox"/>						

Note du scripteur : MONTREZ SEULEMENT CES OPTIONS SI Q033 TYPES D'ALERTE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS = 3(TÉLÉPHONE CELLULAIRE) :

Les alertes que j'ai reçues étaient pertinentes pour moi

Les alertes étaient claires et faciles à comprendre

J'aimerais avoir l'option de me désabonner des alertes transmises sur mon téléphone cellulaire

Posez seulement si Q033 TYPES D'ALERTE TRANSMIS AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS = 3(TÉLÉPHONE CELLULAIRE)

Q018 - NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES ALERTES SANS FIL AU PUBLIC

Un seul code

Sans retour

Sur une échelle de 7 points, où 1 correspond à pas du tout satisfait(e) et 7 à très satisfait(e), dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) des alertes qui ont été transmises sur votre téléphone cellulaire?

Normal

1	1 – Pas du tout satisfait(e)	1 – Pa
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7 – Très satisfait(e)	7 – Trè

Posez seulement si Q018 - NIVEAU DE SATISFACTION À L'ÉGARD DES ALERTES SANS FIL AU PUBLIC,1,2,3

Q019 – POURQUOI ÊTES-VOUS INSATISFAIT DES ALERTES SANS FIL

Codes multiples

Sans retour | Min = 1

Pourquoi n'êtes-vous pas satisfait(e)?

NE LISEZ PAS - L'INTERVIEWEUR DOIT CODER

Normal

- 1 L'alerte ne s'appliquait pas à ma région
- 2 Le message transmis n'était pas clair
- 3 L'alerte m'a réveillé(e)
- 4 J'ai reçu la même alerte plusieurs fois
- 5 Le volume était trop élevé
- 6 L'alerte n'a pas été envoyée dans la langue officielle de mon choix
- 7 Je veux choisir les alertes que je reçois
- 8 J'ai des préoccupations en matière de protection de la vie privée
- 9 Je ne peux pas bloquer les alertes
- 10 L'alerte ne m'était pas accessible, c.-à-d. qu'elle ne tenait pas compte de mon incapacité
- 11 L'alerte a provoqué une réaction (p. ex., de la peur ou de panique)
- 12 Je ne voulais pas recevoir ces alertes
- 996 Autre (précisez) : *Ouverte *Fixe

B003 - BLOC SUR LES ALERTES SANS FIL AU PUBLIC

Fin du bloc

B004 - BLOC SUR LES ALERTES AMBER

Début du bloc

Q020 - NOTORIÉTÉ DES ALERTES AMBER

Un seul code

Sans retour

Une alerte Amber est émise lorsqu'un enlèvement d'enfant est signalé et que l'on craint pour sa vie. Une alerte Amber fournit rapidement au public des informations cruciales au sujet de l'événement et sollicite l'aide de la population afin d'aider à assurer un retour rapide et sécuritaire de l'enfant.

Q021 - SATISFACTION À L'ÉGARD DES ALERTES AMBER

Matrice

Sans retour | Nombre de lignes : 6 | Nombre de colonnes : 7

À l'aide d'une échelle de 1 à 7, où 1 correspond à pas du tout d'accord et 7 à entièrement d'accord, veuillez évaluer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

Lignes : Aléatoire | Colonnes : Normal**Afficher en tableau dynamique**

	1 - Pas du tout d'accord	2	3	4	5	6	7 - Entièrement d'accord
Les alertes Amber sont importantes afin d'assurer la sécurité des enfants	<input type="checkbox"/>						
Les alertes Amber devraient être transmises à toute la population même si elles dérangent	<input type="checkbox"/>						
Je suis satisfait(e) des alertes Amber	<input type="checkbox"/>						
Toutes les alertes Amber devraient être transmises à l'ensemble de la province ou du territoire	<input type="checkbox"/>						
Je devrais pouvoir cesser de recevoir les alertes Amber	<input type="checkbox"/>						

Posez seulement si Q021 (3) 1,2,3

**Q022 – POURQUOI ÊTES-VOUS INSATISFAIT DES
ALERTES AMBER**

Ouverte

Sans retour

Pourquoi n'avez-vous pas été satisfait(e) de la façon dont les alertes Amber ont été diffusées?

NE LISEZ PAS LA LISTE – SONDEZ JUSQU'À ÉPUISEMENT DES COMMENTAIRES
L'INTERVIEWEUR DOIT CODER – SÉLECTIONNEZ TOUTES LES MENTIONS
S'IL FAUT CLARIFIER POUR LE RÉPONDANT – « À la question précédente “Je suis satisfait(e) des alertes Amber”, vous avez choisi 1 à 3 – Pas d'accord »

Normal

- 1 L'alerte ne s'appliquait pas à ma région
- 2 Le message transmis n'était pas clair
- 3 L'alerte m'a réveillé(e)
- 4 J'ai reçu la même alerte plusieurs fois
- 5 Le volume était trop élevé
- 6 La tonalité de l'alerte était désagréable
- 7 L'alerte n'a pas été envoyée dans la langue officielle de mon choix
- 8 Je veux choisir les alertes que je reçois
- 9 J'ai des préoccupations en matière de protection de la vie privée
- 10 Je ne peux pas bloquer les alertes
- 11 L'alerte ne m'était pas accessible, c.-à-d. qu'elle ne tenait pas compte de mon incapacité
- 12 Je ne voulais pas recevoir ces alertes
- 13 L'alerte a provoqué une réaction (c.-à-d. de peur ou de panique)
- 996 Autre (précisez) : **Ouverte *Fixe*
- 999 Ne sait pas **Fixe *Exclusive*

B004 - BLOC SUR LES ALERTES AMBER

Fin du bloc

B007 - DONNÉES DÉMOGRAPHIQUES

Début du bloc

Les questions suivantes serviront uniquement à des fins de classification.

Q029 - GENRE

Un seul code

Sans retour

Inscrivez le genre

NE LISEZ PAS

Normal

- | | |
|---|----------|
| 1 | Masculin |
| 2 | Féminin |

Q : Personnes autochtones

Un seul code

Sans retour

Est-ce que vous vous identifiez aux peuples autochtones du Canada, c'est-à-dire Premières Nations, Métis ou Inuit?

DIRECTIVE POUR L'INTERVIEWEUR : Métis: PRONONCER « MÉ-TIS »

Normal

- | | |
|---|-------------------------|
| 1 | Oui |
| 2 | Non |
| 3 | Ne sait pas |
| 4 | Préfère ne pas répondre |

Sans retour

Vous considérez-vous comme ayant actuellement une incapacité qui vous empêche de recevoir adéquatement des alertes, et si oui, de quelle nature est-elle?

NE LISEZ PAS

Normal

- 1 Non
- 2 Auditive
- 3 Visuelle
- 4 Cognitive (ex. des difficultés d'apprentissage)
- 5 Émotionnelle ou psychologique (ex. le trouble de stress post-traumatique, la dépression)
- 6 Mobilité (ex. la paraplégie)
- 7 Autre problème ou condition médical(e) (ex. un problème cardiaque)
- 8 Préfère ne pas répondre

Sans retour | Données personnelles

En terminant, pouvez-vous me dire quels sont les trois premiers caractères de votre code postal?

Note du scripteur : AJOUTER UNE OPTION REFUS.

Écran final**Texte****Sans retour**

Je vous remercie du temps que vous m'avez accordé aujourd'hui. Si vous souhaitez obtenir davantage de renseignements au sujet du système d'alerte d'urgence du Canada, consultez le site enalerte.ca. Les résultats du sondage, une fois compilés, pourront être consultés sur le site de Bibliothèque et Archives Canada.

[SI ON DEMANDE : à l'adresse <http://www.bac-lac.gc.ca/fra/rrop/Pages/rrop.aspx/>].