

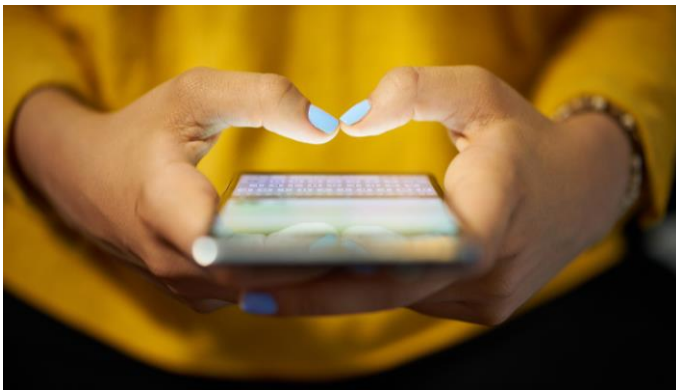


Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

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

Sommaire exécutif



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.

Sommaire exécutif

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.

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.

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.

Valeur du contrat

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

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