

Contrat de TPSGC : EP361-172482/001/CY

Numéro d'enregistrement ROP : 84-16

Date de l'attribution du contrat : Le 9 décembre 2016

Date de livraison : Le 27 septembre 2017

Les Associés de recherche EKOS inc.

Habitudes médiatiques des Canadiens en situation de minorité linguistique

Sommaire

Préparé pour :

Services publics et Approvisionnement Canada

This report is also available in English

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, envoyez un courriel à l'adresse suivante :

info@pwgsc-tpsgc.gc.ca

LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS

Personne-ressource : Susan Galley

Bureau d'Ottawa

359, rue Kent, bureau 300

Ottawa (Ontario)

K2P 0R6

Tél. : 613-235-7215

Télec. : 613-235-8498

Courriel : pobox@ekos.com

www.ekos.com

SOMMAIRE

Au cours de la dernière décennie, le paysage médiatique canadien a subi d'énormes changements. L'émergence des nouvelles technologies, la multiplication des plateformes médiatiques étrangères, l'évolution des données démographiques sur l'immigration et les groupes de Premières Nations qui retrouvent leurs racines linguistiques figurent parmi certains des changements que nous avons observés. Pendant cette période, certaines industries du secteur des médias ont profité énormément de l'évolution des goûts des consommateurs, tandis que d'autres ont eu de la difficulté à fidéliser leurs principaux publics.

Les communications sont essentielles au travail du gouvernement du Canada et indispensables pour informer les citoyens des mesures qu'il prend pour les aider. Le gouvernement communique avec les Canadiens, dans les deux langues officielles, pour les informer des politiques, des programmes, des services et des initiatives, ainsi que de leurs droits et obligations en vertu de la loi. La façon dont ceux-ci préfèrent désormais recevoir l'information nous a incités à chercher la meilleure manière possible de communiquer avec eux.

Afin de mieux comprendre la manière dont les minorités linguistiques utilisent les médias, nous avons réalisé un sondage auprès des Canadiens qui habitent dans des communautés où la langue officielle de la majorité n'est pas celle qu'ils parlent à domicile. À titre d'exemple, une communauté de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) est une communauté de personnes qui parlent anglais dans la province de Québec ou français dans les autres provinces ou territoires du Canada. Pour certains volets de ce sondage, nous n'avons pas exclu l'utilisation des médias d'autres langues minoritaires, notamment les langues ethniques et autochtones, afin de nous assurer d'avoir une image nette des préférences linguistiques des minorités concernant les divers médias au Canada et non seulement des langues officielles minoritaires. Cette recherche sur l'opinion publique, commandée par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), traite notamment de la capacité des Canadiens, y compris ceux qui habitent dans une CLOSM, de recevoir les communications du gouvernement dans la langue officielle de leur choix. Nous avons recueilli de l'information sur les habitudes des populations ciblées en matière d'utilisation des médias (Canadiens adultes, dont les membres de CLOSM et les utilisateurs des médias au sein des autres communautés de langue minoritaire). Les résultats de ce sondage aideront les établissements du gouvernement du Canada à procéder à l'élaboration stratégique de campagnes de publicité dont ils sont responsables afin de mieux cibler les populations visées ainsi que les médias appropriés.

Les quatre populations ciblées étaient :

1. Les adultes canadiens habitant au Québec qui ont déclaré que le français était la langue officielle de leur choix;
2. Ceux qui habitaient à l'extérieur du Québec et qui ont déclaré que l'anglais était la langue officielle de leur choix;
3. Les Québécois qui parlent l'anglais à la maison ou qui préfèrent consulter les médias dans une langue autre que le français;
4. Les Canadiens habitant à l'extérieur du Québec et qui parlent français à la maison ou qui préfèrent consulter les médias en français.

Ce sondage téléphonique de dix à quinze minutes a été mené auprès de 2 873 Canadiens de 18 ans ou plus. L'échantillon était constitué de 1 233 répondants de langue majoritaire, soit 511 francophones habitant au Québec et 722 anglophones habitant dans le reste du Canada. L'échantillon portant sur la langue de la majorité comprenait des ménages sélectionnés au hasard un peu partout au pays au moyen de la méthode d'échantillonnage par composition aléatoire de numéros de téléphone, laquelle est une méthode probabiliste. La marge d'erreur globale associée à cet échantillon est de 2,8 p. 100¹. L'échantillon inclut également 1 640 répondants de langue minoritaire, dont 461 anglophones habitant au Québec provenant de 73 subdivisions de recensement au Québec et 1 179 francophones de 70 autres subdivisions de recensement dans le reste du Canada. L'échantillon de répondants de langue minoritaire a été créé à partir d'une série de numéros de téléphone sélectionnés au hasard et correspondant à des codes postaux situés dans les aires de diffusion des communautés où la langue de la minorité était la plus concentrée.

Utilisation globale des sources médiatiques pour obtenir de l'information

Internet était de loin la source d'information la plus populaire au sein de tous les groupes; 88 p. 100 des répondants ont indiqué l'avoir utilisé au cours du dernier mois; la radio (81 p. 100) et la télévision (79 p. 100) suivaient d'assez près. Les autres médias sont moins utilisés : six répondants sur dix lisaient les journaux communautaires et légèrement plus de la moitié (53 p. 100) lisaient quotidiennement les journaux imprimés, les magazines occupant la dernière place comme source d'information (45 p. 100).

La première source d'information sur les programmes et services gouvernementaux est Internet; viennent ensuite la télévision, la radio et la consultation des connaissances. Quatre répondants sur dix ont déclaré que les centres de Service Canada et les quotidiens constituaient leur source

¹ La marge d'erreur est fondée sur un échantillon de répondants de langue majoritaire. Aucune marge d'erreur comparable n'a été établie pour l'échantillon des répondants de langue minoritaire, vu la stratification du plan d'échantillonnage dans les secteurs des communautés sélectionnées où la langue de la minorité était plus forte à l'échelle du pays.

privilégiée d'information sur le gouvernement. Les journaux communautaires imprimés, les magazines et 1 800 O-Canada étaient les sources d'information les moins consultées.

Les répondants de tous les milieux linguistiques faisaient essentiellement la même utilisation d'Internet, de la radio et des journaux imprimés communautaires. Néanmoins, les anglophones en situation minoritaire étaient quelque peu moins susceptibles de regarder la télévision ou de lire les quotidiens et les magazines.

Parmi les utilisateurs d'Internet, les sites Web constituaient le support numérique le plus populaire (92 p. 100); venaient ensuite les médias sociaux (77 p. 100). Plus bas dans la liste, la moitié des répondants lisait les quotidiens en ligne et à peine quatre sur dix (43 p. 100) consultaient la télévision en continu au moyen d'Internet. Ils étaient encore moins nombreux à écouter les émissions de radio Web (26 p. 100) ou à lire les journaux communautaires en ligne (23 p. 100). Lorsqu'il s'agit d'effectuer une recherche numérique d'information au sujet des programmes et services gouvernementaux, les sites Web du gouvernement sont la principale source d'information; viennent ensuite les médias sociaux et les quotidiens en ligne.

Pour l'ensemble des médias numériques, les répondants de tous les milieux linguistiques présentent des profils d'utilisation semblables. Néanmoins, les CLOSM situées à l'extérieur du Québec sont relativement moins susceptibles d'avoir écouté la télévision en continu au moyen d'Internet que les CLOSM situées au Québec.

Utilisation des médias dans une langue minoritaire (y compris les langues officielles, ethniques ou autochtones)

Les préférences sont semblables chez les personnes qui résident dans une communauté de langue majoritaire et qui consultent l'information dans une autre langue. Internet et la télévision sont les principales sources d'information consultées dans une langue minoritaire; viennent ensuite la radio et les magazines. Les quotidiens (22 p. 100) ou les journaux communautaires (22 p. 100) publiés dans une langue minoritaire constituent la source d'information la moins privilégiée.

Le tiers des utilisateurs d'Internet dans une langue minoritaire écoute la télévision en continu en ligne (35 p. 100), visite les sites Web (33 p. 100), utilise les médias sociaux (30 p. 100) ou lit les quotidiens en ligne (29 p. 100). Le quart d'entre eux écoute la radio en ligne (27 p. 100) ou lit les journaux communautaires en ligne (25 p. 100).

Sources d'information gouvernementale

Les Canadiens s'attendent à recevoir de l'information au sujet des programmes et des services du gouvernement par le biais d'Internet (84 p. 100), particulièrement les sites Web du gouvernement du Canada (75 p. 100 des utilisateurs d'Internet); viennent ensuite la consultation de leurs connaissances (63 p. 100) et la télévision (62 p. 100). Selon environ la moitié des répondants, les centres de Service Canada et les quotidiens forment le deuxième groupe des sources d'information gouvernementale privilégiées. Les Canadiens sont moins nombreux à utiliser les journaux communautaires, les magazines et 1 800 O-Canada pour accéder à l'information gouvernementale.

En ce qui concerne les principales différences, les CLOSM situées au Québec sont moins susceptibles que les francophones habitant dans la province ou dans les CLOSM situées à l'extérieur du Québec à écouter la télévision (54 p. 100) et à lire les quotidiens (33 p. 100), les journaux communautaires (31 p. 100) ou les magazines (15 p. 100) dans le but d'obtenir de l'information sur les programmes et services du gouvernement du Canada. Même si les CLOSM situées à l'extérieur du Québec sont moins susceptibles que les anglophones de se fier aux journaux communautaires imprimés (40 p. 100), cette forme de média vient en sixième place parmi les sources d'information sur le gouvernement du Canada les plus populaires.

Les Canadiens cherchent de l'information sur les programmes et services gouvernementaux principalement sur Internet (74 p. 100) et à la télévision (70 p. 100); viennent ensuite les envois postaux du gouvernement du Canada (65 p. 100) et la radio (63 p. 100).

Lorsque nous les avons interrogés au sujet de la source la plus consultée en premier pour obtenir de l'information sur les programmes et services du gouvernement du Canada, la moitié de tous les groupes linguistiques a déclaré s'attendre à recevoir cette information à la fois grâce à la couverture médiatique et à la publicité. Le tiers s'attendait à recevoir cette information uniquement par la couverture médiatique et ils étaient peu nombreux à penser qu'ils l'obtiendraient seulement par la publicité.

Satisfaction

La vaste majorité des Canadiens se dit satisfaite des divers moyens employés par le gouvernement du Canada pour les informer de ses programmes et services. Une personne sur cinq (18 p. 100) était très satisfaite des efforts de communication déployés par le gouvernement du Canada, tandis que six sur dix (62 p. 100) ont déclaré être moyennement satisfaits. Une personne sur dix (11 p. 100) a exprimé un degré de satisfaction limité et seulement 5 p. 100 ont déclaré ne pas être satisfaits du tout.

Accès aux médias de langue officielle minoritaire

Les résultats donnent à penser que la disponibilité de journaux de langue officielle minoritaire est uniforme d'un groupe linguistique à l'autre. Les habitudes de consommation au sein des CLOSM situées à l'intérieur comme à l'extérieur du Québec sont pratiquement identiques. Cependant, on constate une disparité notable en ce qui concerne l'accès des CLOSM à la radio; en effet, sept francophones de langue minoritaire sur dix (70 p. 100) mentionnent l'accès des CLOSM à la radio dans leur région, comparativement à tout juste la moitié des anglophones de langue minoritaire (49 p. 100).

Principales conclusions

Même si les Canadiens ont recours à un large éventail de médias pour se renseigner, Internet (à savoir les sites Web) et la télévision sont les principales sources utilisées.

Les médias les plus susceptibles d'être consultés dans une langue minoritaire (c.-à-d. l'autre langue officielle minoritaire ou une langue ethnique ou autochtone) sont Internet et la télévision; vient ensuite la télévision en ligne. Dans une situation de minorité linguistique, les journaux imprimés sont les moins susceptibles d'être consultés.

Les CLOSM situées hors Québec consultent régulièrement les médias dans une langue minoritaire, particulièrement au moyen d'Internet. Inversement, les CLOSM situées au Québec sont beaucoup moins susceptibles de consulter des médias dans une langue minoritaire chaque mois. Lorsqu'on leur demande pourquoi ils consultent des médias dans une langue minoritaire, les deux groupes répondent qu'ils le font principalement pour suivre les nouvelles et les événements locaux.

Les Canadiens se procurent l'information concernant les programmes gouvernementaux principalement par Internet, particulièrement sur les sites Web du gouvernement, ainsi que par le biais de leurs connaissances, de la télévision et de la radio. En fait, le nombre de personnes ayant choisi les journaux communautaires ou la radio comme source d'information privilégiée est si peu élevé qu'il n'est pas possible de tirer des conclusions fiables. Au moins une fois au cours de la dernière année, la vaste majorité des Canadiens a cherché de l'information au sujet des services gouvernementaux, surtout en ce qui concerne les impôts, les passeports, la santé et les pensions.

La plupart des Canadiens sont généralement satisfaits des moyens que prend le gouvernement du Canada pour communiquer l'information au sujet de ses programmes. Les taux de satisfaction sont légèrement plus élevés chez les francophones. Parmi la minorité relativement faible qui n'est pas entièrement satisfaite, les répondants ont été nombreux à attribuer cette situation aux programmes

mêmes plutôt qu'aux efforts de communication du gouvernement. Le manque d'accès à Internet est également une cause de satisfaction limitée, principalement au sein des anglophones de langue majoritaire (plutôt qu'au sein des répondants de langue minoritaire).

Parmi les répondants en situation de minorité linguistique qui ne consultent pas les médias communautaires dans la langue minoritaire, presque tous disent préférer d'autres sources ou allèguent un manque de temps ou d'intérêt. Ils sont peu nombreux à déclarer qu'ils n'ont pas accès à ces sources.

Le coût total du sondage du projet de recherche sur l'opinion publique s'établit à 196 574,01 \$ (TVH incluse).

Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS

Contrat de TPSGC : EP361-172482/001/CY

Date de l'attribution du contrat : Le 9 décembre 2016

Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette étude, veuillez envoyer un courriel à info@pwgsc-tpsgc.gc.ca