



**MISE À L'ESSAI CIBLÉE CONCERNANT LES PRATIQUES
EXEMPLAIRES DE COMMUNICATION EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ À
BORD D'EMBARCATIONS DE LOCATION
- Rapport final -**

**Préparé pour :
Transports Canada**

*N° d'enregistrement de ROP : 022-18
N° du contrat : T8053-180055/001/CY
Date d'attribution du contrat : 25 juillet 2018
Date de livraison : 6 février 2019*

This report is also available in English

Pour de plus amples renseignements :
TC.Publicopinion-Opinionpublique.TC@tc.gc.ca



Mise à l'essai ciblée concernant les pratiques exemplaires de communication en matière de sécurité à bord d'embarcations de location

Rapport final

Préparé à l'intention de Transports Canada
Nom du fournisseur: Sage Research Corporation
Février 2019

Cette recherche sur l'opinion publique présente les résultats des entretiens téléphoniques assistés par Internet auprès de 50 agences de location de bateaux, entre le 2 et le 30 octobre 2018.

This publication is also available in English under the title: Focus Testing on Best Practices in Rental Boating Safety Communications

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut obtenir une permission écrite au préalable de Transports Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez écrire à Transports Canada à l'adresse électronique : TC.Publicopinion-Opinionpublique.gc.ca ou au:

Groupe des Communications
Transports Canada
Place de Ville Tour C
AECB
330 rue Sparks
Ottawa ON K1A 0N5

Numéro de catalogue :
T29-150/2019F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :
978-0-660-29400-8

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 022-18) :

Numéro de catalogue T29-150/2019E-PDF (Rapport final, anglais)
ISBN 978-0-660-29400-1

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de Transports Canada, 2019

Table des matières

Sommaire	1
Méthode.....	15
Type de voie navigable utilisé par les locataires.....	17
Diversité des degrés d'expérience en navigation de plaisance	19
Sources d'information sur la sécurité	20
Clients qui n'ont pas de carte de conducteur d'embarcation de plaisance	23
Séances d'information sur la sécurité	24
Liste de vérification de sécurité pour embarcations de location	29
Préoccupations en matière de sécurité	31
Types de clients et préoccupations en matière de sécurité	32
Consommation d'alcool	34
Cannabis	36
Contact avec des roches et des débris.....	37
Gilets de sauvetage et vêtements de flottaison individuels	38
Surcharge du bateau et ajout d'autres personnes	41
Départ du quai et accostage	42
Collision avec d'autres bateaux.....	42
Problèmes causés par d'autres bateaux	43
Motomarines	43
Canoës et kayaks.....	44
Bateaux-maisons.....	45
Bateaux pontons.....	46
Suggestions des participants à l'égard de Transports Canada	46
Annexe A – Questionnaire de pré-sélection	51
Annexe B – Ordre du jour de l'entrevue	58
Annexe C – Programme d'entrevue	60

Sommaire

Dans le cadre de son mandat d'élaborer et de promouvoir les directives sur la sécurité nautique, Transports Canada conçoit présentement une campagne de sécurité nautique pour les embarcations louées. L'objectif de la campagne est d'outiller le personnel des agences de location, afin de lui permettre de promouvoir la sécurité nautique.

Les plaisanciers ne sont pas toujours au courant ni informés des risques de la navigation, et ils ne respectent pas toujours les pratiques de la sécurité nautique. Les plaisanciers occasionnels et les plaisanciers en vacances, qui respectent les procédures de sécurité, peuvent aider à réduire le nombre d'incidents ou d'accidents de navigation pouvant causer la mort, des blessures et des dommages aux biens.

La Direction de la sécurité et de la sûreté nautiques de Transports Canada met au point et offre des outils et des renseignements sur la sécurité nautique au public et aux agences de location d'embarcations par le biais du site Web du Conseil canadien de la sécurité nautique. Transports Canada est en train de transmettre le matériel sur son site Web et prévoit ainsi étendre sa portée.

Une recherche qualitative a été effectuée auprès des agences de location d'embarcations. Les objectifs de cette recherche étaient les suivants :

- identifier les sources de renseignements sur la sécurité nautique et les exigences réglementaires utilisées pour offrir des séances d'information avec instructions concernant les mesures de sécurité aux clients;
- comprendre les raisons pour lesquelles les précautions de sécurité ne sont pas toujours suivies par les plaisanciers qui louent des embarcations;
- aider les agences de location d'embarcations à encourager et à motiver les comportements d'une navigation sécuritaire auprès des plaisanciers canadiens;
- identifier les occasions d'améliorer et de livrer les messages, les outils et les ressources aux agences de location d'embarcations et aux plaisanciers louant des embarcations;
- comprendre le profil client des plaisanciers qui louent des embarcations.

Les résultats de la recherche seront utilisés dans le cadre de la campagne nationale de communication de Transports Canada sur la sécurité nautique des embarcations louées, afin d'aider à déterminer les moyens les plus efficaces permettant de renforcer les comportements sécuritaires des plaisanciers et de mieux aider les agences de location d'embarcations à déterminer les moyens les plus efficaces pour accroître les comportements sécuritaires des plaisanciers.

Des entrevues téléphoniques d'une durée de 45 à 75 minutes, assistées par Internet, ont été menées auprès de 50 agences de location de bateaux. Elles ont eu lieu du 2 au 30 octobre 2018.

La plupart des participants louaient des bateaux autant à des clients très expérimentés qu'à d'autres qui n'avaient aucune expérience bien que le degré d'expérience des clients variait grandement selon l'entreprise. Les plaisanciers débutants suscitent davantage de préoccupations en matière de sécurité, et la plupart des préoccupations décrites dans ce rapport s'appliquent surtout aux plaisanciers débutants.

Sources d'information sur la sécurité

Les participants étaient d'avis qu'ils connaissaient les caractéristiques de sécurité et l'équipement de sécurité requis pour les types d'embarcations qu'ils louent. Cela dit, nous avons l'impression qu'il n'y pas une seule et unique source autorisée « fiable » pour les exigences en matière de sécurité qui soit consultée régulièrement (au moins une fois par année) par tous. Il nous semble aussi que bon nombre des participants ne vérifient pas les mises à jour annuelles des exigences. Voici les sources mentionnées par les clients :

Guide de sécurité nautique : Environ un cinquième des participants ont avoué ne pas connaître le *Guide de sécurité nautique*. La majorité de ceux qui disaient le connaître ont indiqué qu'ils l'utilisaient comme référence pour les exigences en matière de sécurité, mais certains ont dit ne pas l'utiliser ou ne pas l'avoir consulté au cours des dernières années.

Certains participants ont affirmé qu'ils laissaient – actuellement ou par le passé – une copie du guide sur les bateaux loués aux clients ou en les ayant dans le bureau de location que les clients peuvent consulter ou emporter. Cependant, les participants ont souligné qu'il était difficile, voire impossible d'obtenir des copies papier du *Guide de sécurité nautique*, ce qui en limite considérablement l'utilisation, surtout pour les partager avec les clients. Ils ont fait remarquer qu'il a déjà été plus simple d'obtenir des copies papier, mais il semble maintenant que le guide est uniquement accessible en ligne ou disponible en quantités très limitées et donc difficile à obtenir en version papier.

Transports Canada : Transports Canada a été mentionné comme source donnant accès à de l'information de trois façons, soit en visitant le site Web de l'organisme, en rencontrant l'un de ses représentants ou en communiquant avec l'organisme par téléphone ou par courriel.

- *Site Web de Transports Canada*: Une minorité des participants ont dit qu'ils consultaient ce site Web pour obtenir de l'information. Certains d'entre eux ont affirmé le consulter au moins une fois par année (habituellement avant le début de la saison de location), alors que d'autres y accèdent moins souvent. Lorsqu'on leur a demandé s'il était facile d'y trouver l'information désirée, plusieurs d'entre eux ont répondu que c'était facile, tandis que d'autres ont déclaré que c'était plutôt difficile. Certains participants ont suggéré que le site Web de Transports Canada contienne une section facile à trouver consacrée spécifiquement à la location de bateaux qui regrouperait en un seul endroit tout ce qu'une agence de location de bateaux pourrait avoir besoin de savoir. Cette section faciliterait la recherche d'information et pourrait constituer une source unique d'information « fiable ». De plus, plusieurs participants ont proposé que ce site comporte une section axée sur le consommateur. À titre d'exemple, une agence de location pourrait afficher, sur son propre site Web, un lien menant à cette section pour renseigner les clients éventuels.
- *Rencontre avec un représentant de Transports Canada* : Certains participants ont dit qu'ils avaient assisté à une réunion où un représentant de Transports Canada avait donné une présentation ou qu'un représentant de Transports Canada leur avait rendu visite dans le cadre de leur entreprise. Les participants ont affirmé que ces séances avaient été utiles à la fois pour s'assurer qu'ils étaient au courant des dernières mises à jour du règlement et pour en apprendre davantage sur les ressources; par exemple, certains ont appris au sujet de la liste de

vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada au cours d'une de ces séances.

- **Communication par téléphone ou par courriel avec Transports Canada** : Plusieurs participants ont dit avoir téléphoné à Transports Canada ou avoir fait parvenir par courriel une demande à l'organisme. Ils étaient habituellement satisfaits de la rapidité et de l'utilité de la réponse.

Expérience personnelle : Bon nombre de participants ont affirmé que leur longue expérience comme plaisancier et dans l'industrie de la navigation de plaisance expliquait en partie leurs connaissances des caractéristiques de sécurité et des exigences relatives aux embarcations qu'ils louaient. Cependant, bien que l'expérience personnelle ait sans aucun doute été importante, il s'agit intrinsèquement de ce que les exigences ont été par le passé et pourrait ne pas répondre aux nouvelles exigences et technologies à l'avenir.

Fabricant ou fournisseur : Le fabricant ou le fournisseur n'était généralement pas considéré comme une source importante d'information sur la sécurité. Les renseignements sur la capacité de charge offerts par le fabricant ainsi que les manuels d'utilisateur pour les grosses embarcations ou les maisons-bateaux représentent les principales exceptions dans ce cas.

Associations industrielles : Certains participants (la minorité d'entre eux) ont mentionné qu'ils comptaient sur une association industrielle pour les tenir au courant de l'évolution de la réglementation. Ces participants ont perçu que l'association industrielle était efficace pour les tenir informés et s'occuper des intérêts de l'industrie. Ils ont suggéré que Transports Canada collabore avec les associations industrielles pour transmettre l'information aux agences de location.

Séances d'information sur la sécurité

Les deux principaux éléments de la séance d'information sur la sécurité sont la documentation et l'orientation à bord d'un bateau (accosté au quai).

- **Documentation** : Les documents de base sont le contrat de location, le formulaire de renonciation et la carte des plans d'eau, qui indique généralement les zones à éviter. Les documents sont habituellement examinés et remplis au préalable au bureau de location, avant la séance d'orientation à bord. Ces documents peuvent contenir des dispositions relatives à la sécurité.
- **Orientation à bord d'un bateau accosté au quai** : Le moniteur indique où se trouve et à quoi sert l'équipement de sécurité et donne des instructions sur l'utilisation de l'embarcation, notamment sur le démarrage et l'arrêt du moteur. Une liste de vérification, qui peut faire partie du contrat de location, est souvent utilisée pour vérifier la présence des diverses pièces d'équipement de sécurité et l'état de l'embarcation. À la fin de la période de location, on vérifie si toutes les pièces sont présentes et si l'embarcation est dans le même état.

De nombreux participants ont souligné que l'importance de l'orientation à bord d'un bateau dépassait le besoin fondamental d'indiquer où se trouve l'équipement de sécurité et de donner des consignes d'utilisation.

- Le fait de voir comment le client se comporte pendant la séance d'orientation à bord aide à évaluer son niveau réel de confort et de connaissances, ce qui permet d'adapter

l'orientation et de s'assurer que le client apprend ce qu'il doit savoir sur la sécurité et le fonctionnement du bateau.

- Pour les plaisanciers peu expérimentés, le fait de manipuler les commandes et de voir l'équipement rend les choses plus concrètes que de simplement en être informés en lisant un formulaire. Cela aide à inculquer aux plaisanciers un sentiment de responsabilité sur le plan de la sécurité de l'équipement et des gens.
- Les personnes qui n'ont peut-être pas lu de bout en bout les documents ou qui n'ont pas écouté attentivement pendant qu'elles étaient au bureau de location sont plus susceptibles de prêter attention lorsqu'elles seront à bord.
- L'orientation à bord d'un bateau permet de réitérer et de souligner les principales mesures de sécurité.

La séance d'information sur la sécurité peut comporter les deux autres éléments suivants :

- *Aperçu de l'expérience en navigation de plaisance* : Certains participants (la minorité) exigeaient que les locataires aient une expérience en navigation de plaisance, en particulier ceux qui louent de grands bateaux ou des voiliers. Il y a donc communication avec le client avant son arrivée afin de déterminer s'il possède l'expérience requise.
- *Test de conduite* : Bon nombre de participants ont indiqué qu'ils demandaient parfois aux plaisanciers débutants ou peu expérimentés qui désirent louer une embarcation de subir un court test de conduite. Le but est de s'assurer que le locataire est en mesure de faire fonctionner le bateau et de le familiariser davantage avec les commandes. Le test permet également à l'agence de location de prendre la décision finale de louer ou non le bateau; certains participants ont mentionné qu'à quelques reprises, ils n'étaient pas convaincus que le client pouvait conduire l'embarcation en toute sécurité et avaient donc refusé de la lui louer.

En ce qui concerne la liste de vérification de sécurité pour embarcations de location, elle sert bien sûr pour tous les clients qui conduisent le bateau et qui n'ont pas de CCEP ou une autre preuve de compétence reconnue.

- Certains participants (la minorité) utilisent une liste de vérification de sécurité pour embarcations de location pour tous les clients, essentiellement pour s'assurer que toutes les mesures qui y figurent sont abordées pendant la séance d'information sur la sécurité qui s'adresse à tous les clients. La plupart du temps, toutefois, elle ne sert que si les clients n'ont pas de CCEP.
- Une liste de vérification de sécurité pour embarcations de location peut être remplie en même temps que les autres documents ou pendant l'orientation à bord du bateau. Cependant, plusieurs participants ont expliqué qu'il était préférable de la remplir pendant l'orientation, surtout en raison du fait que la présence physique à bord du bateau ajoute à la nature « concrète » du contenu de la liste et aide à accroître l'attention portée aux points qui y figurent.

Difficultés à donner une séance d'information efficace sur la sécurité

Manque d'attention ou de sérieux : Les participants ont indiqué que même si cette situation n'était généralement pas problématique, elle survenait de temps à autre. Les facteurs qui contribuent à ce problème sont les suivants :

- *Excitation à l'idée de monter à bord*
- *Plaisanciers ayant une certaine expérience en navigation de plaisance :* Ces personnes peuvent avoir l'impression de tout savoir et de ne pas vraiment avoir besoin d'écouter.
- *Groupes :* Lorsqu'un groupe loue une embarcation, la discussion entre les membres du groupe pendant la séance d'information peut causer des distractions et nuire à l'attention des membres.
- *Groupes de jeunes hommes :* De nombreux participants ont dit que les groupes de jeunes hommes étaient les plus susceptibles d'être difficiles à gérer et de manquer de prudence sur l'eau.
- *Téléphones cellulaires :* Leur vérification fréquente peut poser problème et réduire l'attention portée à la séance d'information.
- *Personnel jeune ou inexpérimenté :* Si la personne qui donne la séance d'information est jeune et peu expérimentée, elle pourrait ne pas être assez à l'aise ou confiante pour insister auprès du client afin qu'il soit très attentif.

Voici les approches mentionnées par les participants pour pallier le manque d'attention et de sérieux pendant la séance d'information sur la sécurité :

- *Insister sur l'attention :* Cette approche a été souvent mentionnée. On estimait que la responsabilité de l'entreprise en ce qui a trait aux dommages éventuels à l'équipement et aux préjudices que peuvent subir les clients était trop élevée pour tolérer que des gens ne prêtent pas attention pendant la séance d'information.
- *Faire un peu peur aux gens :* Cette stratégie a aussi été nommée souvent. Au bout du compte, il faut que les gens s'amuse et aient hâte d'être sur l'eau, il ne faut pas leur faire trop peur, mais « juste un peu » pour attirer leur attention et faire ressortir l'importance de la séance d'information. Deux moyens d'y parvenir ont été souvent mentionnés, à savoir :
 - Insister sur le dépôt à verser et la responsabilité en cas de dommages causés à l'embarcation de plaisance
 - La présence des policiers sur l'eau
 - Isoler le(s) conducteur(s) ou choisir une personne parmi le groupe sur qui centrer la séance

Barrières linguistiques : Plusieurs participants ont affirmé qu'il existait parfois des barrières linguistiques. Selon eux, certains clients internationaux s'y heurtent, mais la plupart du temps, ce sont les nouveaux arrivants au Canada qui y sont confrontés.

On a observé qu'il y a souvent un membre du groupe qui parle plus couramment les langues officielles et qui joue le rôle du traducteur. Il s'agit dans bien des cas d'une jeune personne, voire d'un enfant. Par contre, certains participants ont fait remarquer qu'ils n'étaient pas toujours à l'aise à ce qu'un membre du groupe traduise pour les autres et ne sont pas tout à fait convaincus que

cette personne traduit correctement tout le message. À cet égard, un participant a indiqué qu'il n'était pas certain de ses droits juridiques en ce qui concerne le refus de louer et a suggéré que Transports Canada émette des lignes directrices sur les droits et obligations juridiques de l'entreprise en pareilles circonstances.

Liste de vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada

On a montré aux participants un exemple de l'actuelle liste de vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada et on leur a demandé s'ils avaient déjà vu une liste du genre et ce qu'ils en pensaient en général. Environ le tiers des participants avaient consulté la liste de vérification actuelle de sécurité des embarcations de location de Transports Canada et environ les deux tiers ne l'avaient pas vue.

Parmi les participants qui ont vu la liste de vérification, la majorité s'en servait, bien que quelques-uns utilisaient une version personnalisée incluant, entre autres, le nom de leur entreprise, le numéro de téléphone que le locataire doit composer pour appeler l'entreprise en cas de problème sur l'eau, ainsi que des renseignements spécifiques sur la sécurité.

Parmi les deux-tiers des participants qui n'ont pas vu la liste de vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada, certains ont dit qu'ils ne pouvaient pas clairement se rappeler de la provenance du formulaire qu'ils utilisent avec les clients qui n'ont pas de CCEP. Sinon, la source la plus souvent citée était Transports Canada. Certains participants ont indiqué qu'elle contenait 15 cases à cocher, ce qui semble correspondre à l'exemple de liste de vérification qui figure dans le document de Transports Canada, intitulé *Norme pour la liste de vérification de sécurité pour embarcations de location*. Parmi les autres sources mentionnées, il y a la documentation et le matériel d'étude pour l'examen de la CCEP ou leur compagnie d'assurance.

La majorité des participants qui ne connaissent pas l'actuelle liste de vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada se sont dit intéressés à l'utiliser en totalité ou en partie, peut-être même en version personnalisée. À cet égard, plusieurs ont suggéré que Transports Canada prenne l'initiative d'envoyer du matériel et des ressources aux entreprises de location, car il se peut que les entreprises ne pensent pas à s'en procurer.

Préoccupations en matière de sécurité

Même si les participants n'ont pas été expressément invités à aborder les cas de blessures graves ou de décès chez les clients, bon nombre d'entre eux ont fait remarquer que depuis qu'ils étaient en affaires, ils n'en avaient pratiquement jamais vu. Le problème le plus fréquent auquel ils ont tous été confrontés est le risque de dommages à l'embarcation, quoiqu'ils reconnaissent que les circonstances entraînant ces dommages peuvent poser un risque pour la sécurité du client. Par conséquent, la discussion sur les préoccupations en matière de sécurité portait tant sur la sécurité des clients que sur celle des embarcations.

Types de clients et préoccupations en matière de sécurité

En général, les participants sont davantage préoccupés par la sécurité des locataires qui n'ont pas ou presque pas d'expérience en navigation de plaisance. Bon nombre des préoccupations en matière de sécurité abordées dans ce rapport s'appliquent particulièrement aux plaisanciers débutants.

Voici quelques types de clients plus spécifiques mentionnés par au moins certains participants en rapport avec la sécurité.

Raison de la location – sports nautiques : Les préoccupations particulières étaient :

- *Heurter la personne qui se fait remorquer/qui est sur l'eau :* Les plaisanciers peu expérimentés courent le risque de heurter une personne qu'ils vont chercher sur l'eau en s'approchant trop de la personne avec le bateau et en évaluant mal l'impact causé par la vitesse de l'embarcation et la force du vent ou du courant. L'agence de location tentera d'aborder ce problème en donnant des instructions précises sur la manière de récupérer une personne sur l'eau.
- *Heurter une personne sur l'eau ou sur un autre bateau :* Un conducteur peut avoir tendance à regarder la personne qu'il remorque au lieu de se concentrer sur l'endroit où il va, et il risque ainsi d'entrer en collision avec un autre bateau, ou pire, avec une personne sur l'eau. Pour contrer ce risque, la séance d'information sur la sécurité met l'accent sur l'importance d'avoir un observateur à bord du bateau.

Raison de la location – fête : Les groupes qui louent un bateau ponton ou un bateau-maison pour faire la fête sont perçus comme étant beaucoup plus exposés à la consommation d'alcool et aux problèmes pouvant découler de la conduite en état d'ébriété. Plusieurs participants ont dit qu'ils ne louaient pas à des groupes qui vont faire la fête.

Groupe de jeunes hommes : De nombreux participants ont désigné les « jeunes hommes » comme étant plus susceptibles à faire l'objet de préoccupations en matière de sécurité, même si, d'après leurs commentaires, il semble plus juste de parler d'un « groupe de jeunes hommes », parce que le type de dynamique qui règne au sein des groupes semble accentuer les problèmes. En parlant de « jeunes », la plupart des participants faisaient référence aux hommes âgés de 20 à 30 ans. Les participants ont mentionné que les jeunes hommes étaient :

- plus susceptibles de s'impatienter et de manquer de sérieux pendant la séance d'information;
- plus susceptibles de boire de l'alcool; et
- plus susceptibles de conduire de façon risquée (p. ex., trop vite ou trop près les uns des autres s'ils louent plusieurs embarcations).

Les participants ont avancé que leurs comportements s'expliquaient par le fait :

- qu'ils se croient invincibles;
- qu'ils veulent avoir l'air *cool* devant leurs amis;
- qu'ils veulent se mettre en valeur;
- qu'ils veulent donner l'impression à leurs amis qu'ils savent déjà ce qu'ils font.

Aucun conseil particulier sur les mesures à prendre à l'égard de ce groupe cible n'a été donné, si ce n'est que d'être ferme et clair pendant la séance d'information sur la sécurité.

Locataires à la fois gênés par les barrières linguistiques et peu expérimentés en navigation de

plaisance : On a abordé plus tôt la question des barrières linguistiques pendant la séance d'information. D'ailleurs, des participants ont indiqué que ces locataires semblaient parfois se comporter de façon plus risquée sur l'eau. Certains d'entre eux attribuaient ces comportements aux différences culturelles, alors que d'autres croyaient qu'il s'agissait plutôt d'un manque de compréhension pendant la séance d'orientation découlant des barrières linguistiques et du manque d'expérience en navigation de plaisance.

Autres préoccupations sur la sécurité fréquemment mentionnées

Consommation d'alcool : La majorité des participants ont avoué que la conduite en état d'ébriété sur l'eau les inquiétait. Ils ne croient pas qu'il s'agisse d'un problème récurrent, même si des incidents surviennent de temps à autre. Les groupes qui louent un bateau pour une fête et les groupes de jeunes hommes sont perçus comme étant les plus à risque de consommer de l'alcool, mais ils ne sont quand même pas les seuls. La principale raison invoquée par les participants pour expliquer pourquoi les gens sont susceptibles de boire à bord d'un bateau est qu'ils pensent comme des « vacanciers ». Parmi les autres facteurs contributifs parfois mentionnés, notons :

- Avant d'arriver à l'agence de location, certains locataires ne savent pas qu'il est interdit de boire sur le bateau. Lorsqu'on leur a dit qu'ils ne pouvaient pas boire d'alcool sur le bateau, certains ont quand même introduit subrepticement de l'alcool à bord. Certains locataires pourraient ne pas être au courant de ceci mais, en plus du conducteur, les passagers ne peuvent pas boire dans le bateau.
- Certaines personnes croient que « quelques verres/bières » n'affecteront pas leur habilité de naviguer le bateau, et ils sont plusieurs à avoir dit que c'est tout particulièrement le cas lorsqu'il n'y a pas beaucoup de circulation sur le lac.
- Un locataire peut boire à terre dans un camping ou un chalet, puis conduire le bateau.

De nombreux participants ont dit que pour insister sur l'interdiction de boire de l'alcool à bord d'un bateau, ils se faisaient un devoir de souligner :

- (a) que la police applique la loi sur le lac et plusieurs d'entre eux ont affirmé exagérer la probabilité réelle de se faire arrêter;
- (b) que la police imposera des amendes; et
- (c) qu'un conducteur en état d'ébriété sur l'eau sera traité de la même façon que s'il était pris sur la route et que son permis de conduire pourrait également lui être retiré.

Selon les participants, les locataires sont rarement au courant du dernier point et que celui-ci attire vraiment l'attention et dissuade la conduite en état d'ébriété.

Contact avec des roches et des débris : La majorité des participants ont mentionné que le risque qu'un locataire heurte des roches ou des débris submergés était préoccupant. Un contact avec une roche peut ne pas causer de blessures, mais causer de lourds dommages à l'embarcation. Voici les moyens mentionnés pour contrer ce risque :

- L'agence de location fournit au locataire des cartes indiquant les zones à éviter et signale certaines zones problématiques au cours de la séance d'information. Il peut toutefois y avoir beaucoup de zones à problème sur un grand lac, et il est impossible de toutes les indiquer sur les cartes.
- S'il y a des balises sur l'eau ou des avertissements apposés sur certaines roches submergées, le locataire en est informé. Les participants ont cependant fait remarquer qu'il n'était pas du tout possible d'en apposer sur toutes les roches d'un grand lac.
- Au cours de la séance d'information, on met l'accent sur le coût des dommages pour le locataire, et plus les montants mentionnés sont élevés, plus cette tactique est efficace.
- La conduite à vitesse excessive accentue le risque de heurter des objets. À cet égard, plusieurs participants suggèrent au locataire de conduire lentement pendant qu'il se familiarise avec le lac et, en général, d'être toujours attentif à son environnement lorsqu'il se déplace.

Gilets de sauvetage et vêtements de flottaison individuels : La loi exige aux plaisanciers d'avoir un gilet de sauvetage ou un vêtement de flottaison individuel (VFI) pour chaque personne à bord d'embarcations, motorisées ou non. Elle n'exige toutefois pas le port du gilet de sauvetage ou du VFI. Veuillez prendre note que les participants ont utilisé le mot « gilet de sauvetage » dans un sens général pour désigner les gilets de sauvetage et les VFI, et ce terme est utilisé ici dans ce sens général. Les participants ont indiqué que, comme l'exige la loi, ils fournissaient un gilet de sauvetage qui convient à chaque personne à bord.

Dans le contexte de la discussion sur les gilets de sauvetage, on a interrogé les participants sur les risques d'hypothermie et la capacité de nager :

- *Risques d'hypothermie :* Lorsqu'on a demandé aux participants si leurs locataires s'exposaient à des risques d'hypothermie dans l'eau où ils naviguent, quelques-uns ont répondu par un « oui » catégorique, alors que la plupart ont affirmé que l'hypothermie n'était pas un problème pendant la saison de location ou qu'elle ne l'était que pendant leurs saisons intermédiaires (printemps et automne).
- *Capacité de nager :* La plupart ne pose pas de questions sur la capacité de nager. Ils supposent que les gens pourront juger s'ils doivent ou non porter un gilet de sauvetage en fonction de leur capacité de nager.

Habituellement, les agences de location fournissent aux locataires des gilets de sauvetage et leur montrent où ils se trouvent, mais elles laissent aux locataires le soin de les porter ou non. Certains participants échappent toutefois à cette règle générale :

- Parmi la minorité de ceux qui y échappent, certains louent, entre autres, des embarcations à moteur hors-bord, des embarcations motorisées à conduite centrale (à l'exception des bateaux pontons, des bateaux-maisons et des gros bateaux) et des canoës et des kayaks et affirment encourager explicitement aux locataires de porter un gilet de sauvetage en tout temps. Quelques participants affirment toutefois que s'ils disaient aux locataires que le gilet était obligatoire, ils « feraient rire d'eux ». Quelques autres participants utilisent la réplique suivante, qui semble efficace : « si un accident survient, vous ne pouvez pas mettre le gilet après être tombé à l'eau ».

- *Enfants* : De nombreux participants ont dit communiquer leurs attentes à l'égard du port du gilet de sauvetage par les enfants, mais leurs opinions quant au degré d'insistance dont il faut faire preuve sont partagées de manière à peu près égale. Certains disent que le port est « obligatoire », alors que d'autres « l'encouragent » sans toutefois l'exiger.
- *Sports nautiques* : Les participants ont dit qu'ils exigeaient que les locataires portent un gilet de sauvetage sur l'eau.
- *Motomarines* : Certains participants ont indiqué qu'ils obligeaient les locataires qui utilisent une motomarine à porter un gilet de sauvetage, et quelques-uns ont dit croire que la loi l'exige. En général, les participants ont affirmé que le port du gilet de sauvetage était très élevé chez les utilisateurs de motomarines et qu'ils voyaient rarement une personne qui n'en porte pas.
- *Circonstances où l'on recommande au locataire de porter un gilet de sauvetage* : Un petit nombre de participants ont mentionné qu'ils recommandaient fortement au locataire de porter un gilet de sauvetage à bord du bateau :
 - s'il ne fait pas beau ou s'il risque de faire mauvais;
 - si l'eau est froide, p. ex., en saison intermédiaire; et
 - si le locataire navigue seul.

On a demandé aux participants pourquoi, selon eux, certaines personnes ne portent pas de gilet de sauvetage. Diverses raisons possibles ont été mentionnées :

- À bord des bateaux pontons, des bateaux-maisons et des gros bateaux, en particulier, on perçoit que le risque de tomber à l'eau est faible, notamment parce que ces bateaux sont munis de rampes. Comme on l'a mentionné plus tôt, les participants qui louent ces bateaux ont souvent cette opinion.
- Seulement une minorité de participants encouragent explicitement ou obligent que le locataire porte un gilet de sauvetage. Dans la majorité des cas, le locataire ne se fait pas pousser à en porter un par l'agence de location. En effet, le locataire peut se faire dire pendant la séance d'information qu'il n'est pas tenu d'en porter un.
- La personne a généralement tendance à penser que « rien de mal ne peut arriver », de sorte qu'elle ne peut pas s'imaginer des situations où elle pourrait tomber à l'eau.
- Le gilet de sauvetage nuit à la liberté de mouvement.
- Par temps chaud, un gilet de sauvetage n'est pas confortable.
- Un gilet de sauvetage empêche la personne de profiter du soleil ou de se faire bronzer.
- La personne pense qu'elle nage bien.
- Il n'est pas nécessaire de porter un gilet de sauvetage lorsque le bateau ne bouge pas ou lorsqu'il bouge très lentement, puisque la personne suppose qu'il serait facile de remonter dans le bateau.
- Chez les jeunes en particulier, le port d'un gilet de sauvetage n'a pas l'air « cool ».
- Les personnes voient d'autres plaisanciers qui ne portent pas de gilet de sauvetage.
- Certaines personnes âgées qui ont déjà navigué ont une mentalité selon laquelle « elles n'ont jamais porté de gilet de sauvetage et n'ont jamais eu de problèmes ».

Surcharge du bateau et ajout d'autres personnes : Un bateau a une capacité maximale qui s'exprime en poids et en nombre de personnes. Un bon nombre de participants ont exprimé leurs préoccupations quant au risque de surcharge d'un bateau. La principale préoccupation exprimée concerne les locataires qui font monter à bord d'autres personnes (sans en aviser l'agence de location) après avoir quitté le quai. Plusieurs conséquences négatives peuvent se produire dans ces circonstances :

- Le bateau peut être surchargé. Cela est dangereux et peut entraîner une amende si le bateau est arrêté par la police.
- Il y a un décalage entre les gilets de sauvetage fournis par l'agence de location et le nombre de personnes à bord.
- Une des personnes qui se sont ajoutées peut conduire le bateau. Il se peut qu'elle n'ait pas de preuve de compétence ou, s'il elle en a une, qu'elle n'ait pas assisté à la séance d'information sur la sécurité donnée par l'agence de location.

Deux autres questions ont été abordées par certains participants relativement à la surcharge du bateau et à l'ajout d'autres personnes :

- *Le poids est plus important que le nombre de personnes à bord pour la conduite du bateau :* Il y a deux problèmes. D'abord, le poids moyen des personnes qui louent le bateau peut dépasser le poids moyen posé en hypothèse par le fabricant. L'autre problème est que les gens apportent des choses à bord du bateau, et le poids de ces choses doit être pris en considération en plus du nombre de personnes. Plusieurs participants ont affirmé avoir pour politique de permettre au maximum une ou deux personnes de moins afin de compenser le poids des objets transportés à bord.
- *Les enfants sont-ils considérés comme des personnes?* Certains locataires peuvent ne pas inclure les enfants dans le calcul de la limite de personnes et peuvent donc avoir l'air surpris à leur arrivée au bureau de location. De plus, il existait visiblement une certaine disparité entre les agences de location quant à la façon dont les enfants sont comptés. Un participant a mentionné qu'il comptait les enfants comme des demi-personnes, alors qu'un autre a souligné qu'il les comptait comme une personne à part entière.

Départ du quai et accostage : Les participants sont principalement préoccupés par les éventuels dommages causés à l'embarcation et à d'autres embarcations, particulièrement en ce qui concerne les plaisanciers peu expérimentés. Cependant, cela peut également s'avérer un problème avec les plaisanciers plus expérimentés : un locataire pourrait avoir eu une expérience avec de plus petites embarcations, mais s'il loue une embarcation plus grande – telle qu'un bateau-ponton ou un bateau-maison ou un bateau encore beaucoup plus grand – il pourrait ne pas réaliser que l'embarcation réagit plus lentement aux commandes. Parmi les moyens d'aborder cette préoccupation, il était notamment demandé aux navigateurs de faire un essai routier pour avoir une idée des contrôles ou de laisser le personnel de l'agence gérer ces manœuvres.

Collision avec d'autres bateaux : Ceci peut être un problème si le locataire, qui conduit l'embarcation, ne se concentre que sur ce qui est devant lui, puis s'il décide de faire un virage sans regarder tout d'abord en arrière. Les participants essaient d'insister auprès des locataires pour

qu'ils soient toujours conscients de tout ce qui les entoure et qu'ils évitent généralement de s'approcher d'autres bateaux.

Problèmes causés par d'autres bateaux : Le comportement d'autres plaisanciers peut compromettre la sécurité d'un locataire. À cet égard, certains participants sont principalement préoccupés par le sillage que d'autres bateaux laissent derrière eux. Un important sillage peut être produit par un bateau qui circule trop rapidement et trop près de celui du locataire. Certains ont également affirmé que la popularité croissante des *wakeboats*, qui peuvent laisser de grandes vagues de 200 à 300 pieds derrière eux, était particulièrement inquiétante. Un grand sillage peut nuire à la stabilité d'un petit bateau et causer des dommages à un gros bateau, comme un bateau-maison. Le locataire n'y peut à peu près rien dans cette situation. Idéalement, il doit faire virer le bateau dans le sillage, mais il se peut qu'il n'ait pas reçu d'instructions sur ce qu'il faut faire dans cette situation, ou qu'il n'ait pas le temps d'effectuer la manœuvre ou qu'il ne sache pas comment évaluer la longueur du sillage que peut laisser derrière lui un *wakeboat*.

Motomarines : Parmi les participants qui louent des motomarines, la plupart ont dit que leur principale préoccupation était la location à des groupes, plus particulièrement composés de jeunes hommes. Le problème est qu'ils peuvent conduire trop vite et trop près les uns des autres, risquant ainsi une collision qui pourrait causer des dommages à l'embarcation et des blessures aux passagers. Les facteurs contributifs perçus comprennent :

- a) les membres de groupes ne comprennent pas bien les limites de la motomarine quant à sa manœuvrabilité, notamment le fait qu'elle « glisse » lors des virages, ils oublient qu'ils ne peuvent plus diriger la motomarine après avoir relâché la commande des gaz, et ils ne comprennent pas l'incidence de « ne pas avoir de frein »;
- b) ils sont excités d'être sur l'eau entre amis;
- c) ils veulent s'éclabousser les uns les autres; et
- d) ils conduisent généralement trop près les uns des autres.

De plus, dans le cas d'un groupe d'hommes plus jeunes, on retrouve les facteurs en général notés plus tôt, qui les associent à des préoccupations plus grandes pour la sécurité.

Les participants ont mentionné qu'ils essayaient de régler ce problème en mettant l'accent sur le dépôt de garantie et le coût pour le locataire. Quelques-uns racontent des anecdotes au sujet de blessures causées par des collisions de motomarines et disent au locataire, par exemple, « il pourrait casser la jambe de son ami ».

Canoës et kayaks : Les préoccupations pour la sécurité mentionnées tout particulièrement dans le cas des canoës/kayaks étaient les suivantes :

- Les embarcations sont instables.
- La difficulté à remonter dans l'embarcation après avoir été éjecté.
- Ne pas réaliser l'impact du vent et la difficulté de pagayer face au vent.
- L'impact du sillage produit par les embarcations motorisées qui passent; puisque les embarcations sont petites et ont tendance à se renverser, elles sont tout particulièrement fragilisées par le sillage produit par les autres bateaux.

Une instruction générale que les participants ont dit donner aux pagayeurs consiste à rester près du rivage afin de réduire les risques au cas où l'embarcation se renverserait ou le vent se lèverait.

Bateaux-maisons : Les préoccupations pour la sécurité associées aux bateaux-maisons sont les suivantes :

- *Impact du vent :* Les plaisanciers novices de bateaux-maisons, et même les personnes qui louent ces embarcations sans avoir d'expérience sur de plus petits bateaux, pourraient ne pas comprendre complètement les effets du vent sur un bateau-maison.
- *On ne manœuvre pas un bateau-maison comme on le fait de plus petits bateaux :* En raison de son poids, un bateau-maison ne répond pas aussi rapidement aux commandes que les plus petites embarcations légères. Un locataire ayant de l'expérience avec les plus petits bateaux pourrait ne pas s'attendre à la maniabilité et au comportement différents de l'embarcation, et cela pourrait mener à un risque de collision. Selon les participants, le meilleur moyen d'aborder ce problème est de faire un bref essai de navigation avec le locataire, afin qu'il puisse maîtriser les commandes.
- *Les enfants :* En raison de la grosseur et du modèle d'un bateau-maison, les enfants disposent d'espace où ils pourraient « courir » (par exemple, lorsqu'ils sont excités à l'idée d'utiliser la glissoire). Un participant a commenté qu'on essaie de « faire peur » un peu aux parents en mettant l'accent sur le risque qu'un enfant tombe par-dessus bord s'il « court ». Plusieurs participants ont dit qu'ils encouragent les enfants à porter un gilet de sauvetage lorsqu'ils sont à l'extérieur de la cabine, ou qu'ils exigent que les enfants en portent un.
- *Personnes âgées :* Certains participants ont des inquiétudes lorsqu'ils louent un bateau-maison aux personnes âgées. C'est en raison des exigences physiques de l'amarrage du bateau, qui implique de sauter hors du bateau ainsi que de bien attacher le bateau au quai.

Suggestions des participants à l'égard de Transports Canada

On a encouragé les participants à faire part de leurs suggestions quant aux aspects dont Transports Canada devrait se concentrer ou faire au cours de la prochaine campagne sur la sécurité des embarcations de location. Un grand nombre de participants ont dû y réfléchir un peu et certains d'entre eux n'avaient aucune suggestion à proposer. Bien que certains types de suggestions étaient plus communs que d'autres, les suggestions n'ont pas vraiment convergé vers des priorités particulières. Cela pourrait bien être probable parce que, dans l'ensemble, les participants étaient d'avis qu'ils géraient bien les risques de sécurité et, par conséquent, les suggestions relatives aux priorités de Transports Canada pour la campagne ne venaient pas toujours immédiatement à l'esprit. Certaines des suggestions exprimées sont indiquées ci-dessous.

Prévoir une section sur le site Web de Transports Canada pour les entreprises de location :

Ainsi, tout ce qui est pertinent pour les entreprises de location se retrouvera dans un endroit facile à trouver et servira de source d'informations unique. Cela pourrait également s'agir d'une section s'adressant aux consommateurs que les entreprises de location pourraient recommander aux gens intéressés à louer une embarcation nautique.

Faciliter la diffusion de copies imprimées du Guide de sécurité nautique : Il est difficile de se procurer des exemplaires du Guide, et des copies papier pourraient s'avérer un meilleur format dans le but de partager le guide avec les locataires d'embarcations.

Envoyer de manière proactive de l'information à propos des ressources élaborées par Transports Canada aux agences de location : Cette suggestion a été soumise tout particulièrement suite à la liste actuelle de vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada, qu'un bon nombre de participants n'avaient pas vue. Le plus important à retenir est que si Transports Canada n'envoie pas les informations sur les ressources qu'il a élaborées, alors les entreprises de location pourraient ne pas connaître l'existence même de ces ressources.

Aborder les sujets de la consommation d'alcool et la navigation : Se concentrer sur l'amélioration de la connaissance des règles et des conséquences si la personne est prise à enfreindre les règles.

Aborder le sujet du cannabis et de la navigation de plaisance : Le cannabis est devenu légal au Canada, au moment où les interviews pour cette étude étaient en cours. Lorsqu'on leur a demandé s'il serait utile si Transports Canada envoyait des renseignements de manière proactive sur ce sujet, incorporant les règlements fédéraux et provinciaux aux agences de location d'embarcations, les participants ont dit que cela serait une bonne chose à faire.

Informar les entreprises de location de leurs droits et obligations quant au cannabis : Puisque le cannabis n'a été légalisé que très récemment, la plupart des participants n'ont pas encore reçu les informations sur ce que cela signifie pour leur entreprise.

Fournir des dépliants / du matériel d'affichage : Un bon nombre de participants ont mentionné une certaine version de ce type de matériel. Ces participants apprécieraient obtenir du matériel et de la documentation axés sur la sécurité pour mettre dans leur bureau de location, et que les clients pourraient voir et, peut-être, apporter. Ça serait bien de pouvoir montrer aux gens ou leur donner quelque chose lorsqu'ils entrent. Plus important, ils ont dit que cela peut aider à renforcer les messages sur la sécurité, puisqu'il peut ajouter plus d'autorité au message : « ce n'est pas juste moi qui dis cela, le gouvernement le dit aussi ». Cela est utile généralement, et tout particulièrement pour les messages qui pourraient être reçus avec un peu de résistance ou de scepticisme tels que « ne pas boire d'alcool » ou « porter un gilet de sauvetage ». Par conséquent, il serait important qu'il soit clairement indiqué sur le matériel ou la documentation que ces messages proviennent du gouvernement.

Messages aux locataires – Soyez conscient de ce qui est autour de vous : Les participants s'inquiétaient fréquemment des risques pour l'embarcation nautique dans l'environnement près du locataire : frapper des hauts-fonds, aller à l'eau peu profonde, collision avec d'autres bateaux, des gens dans l'eau, l'impact du sillage produit par d'autres embarcations. Le thème de la communication « Soyez conscient de ce qui est autour de vous » pourrait englober tous ces types de risques pour la sécurité.

Gilets de sauvetage : Certains participants suggèrent d'inclure la promotion du port des gilets de sauvetage dans la campagne. On doit prendre note que la majorité des participants n'encouragent pas activement les locataires à porter un gilet de sauvetage tout le temps, mais certains le font et encouragent le gilet de sauvetage dans des circonstances particulières. Selon les interviews, nous avons eu l'impression qu'un message sur le gilet de sauvetage doit donner des raisons d'en porter un et il doit mettre l'accent sur les circonstances où il est particulièrement important d'en porter un.

Coût du contrat : 78 252,50 \$, y compris la TVH

Attestation de neutralité politique

J'atteste, par la présente, à titre d'agent principal de Sage Research Corporation, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications 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.



Rick Robson
Vice-président
Sage Research Corporation

Méthode

Des entrevues téléphoniques d'une durée de 45 à 75 minutes, assistées par Internet, ont été menées auprès de 50 agences de location de bateaux. Elles ont eu lieu du 2 au 30 octobre 2018.

Source de l'échantillon : La base de sondage utilisée pour le recrutement était une liste fournie par Transports Canada et complétée par une liste achetée d'infoCanada. Le critère de sélection pour la liste d'infoCanada était SIC 7993-13 (Bateaux – Location et affrètement).

Qualifications des participants : Les entreprises admissibles participantes louaient des embarcations à des fins récréatives et satisfaisaient aux critères supplémentaires suivants :

- L'agence de location loue, à tout le moins, des bateaux sans capitaine ni guide (*bareboat*), c'est-à-dire que l'agence ne fournit pas d'équipage ni de capitaine pour accompagner le client locataire.
- Les locations ne sont pas guidées, c'est-à-dire que l'agence de location ne fournit pas de personnel sur un autre bateau pour accompagner le client locataire.
- L'agence de location loue un ou plusieurs des types d'embarcations indiqués dans le tableau ci-dessous, qui montre à la fois les quotas minimums établis à l'avance pour chaque type d'embarcation et le nombre d'entreprises qui ont participé aux entrevues. Habituellement, les agences de location louaient plus d'un type d'embarcation.

Types d'embarcations	Cible de quota minimum	Nombre d'entreprises ayant participé aux entrevues
Petites embarcations à moteur hors-bord ou embarcations motorisées à conduite centrale	16	41
Motomarines	8	28
Bateaux-maisons	4	7
Bateaux pontons	4	34
Voiliers	4	5
Embarcations non motorisées (kayaks, canoës, chaloupes ou embarcations à environs)	4	28

À titre de référence, voici le nombre de personnes employées, au plus fort de la saison de location, par les agences de location ayant participé à la recherche :

Nombre d'employés durant la haute saison	Nombre de participants
1 à 2 employés	10
3 à 5 employés	17
6 à 9 employés	10
10 employés ou plus	13
Total	50

À titre de référence, le tableau suivant indique depuis combien de temps les entreprises participantes exerçaient leurs activités. On peut constater que la majorité d'entre elles les exerçaient depuis plus de 10 ans. De plus, certains propriétaires d'entreprises œuvrant dans l'industrie depuis moins longtemps ont mentionné qu'ils travaillaient dans l'industrie en tant qu'employés avant d'avoir leur entreprise.

Durée des activités des entreprises	Nombre de participants
1 an ou moins	2
2 à 3 ans	6
4 à 5 ans	4
6 à 10 ans	6
Plus de 10 ans	32
Total	50

Le participant qualifié au sein de l'agence de location était un propriétaire ou un gestionnaire qui fournissait des renseignements sur la sécurité nautique. Sur les 50 participants, 43 étaient propriétaires et 7 étaient gestionnaires.

Répartition géographique : Voici la répartition géographique des agences de location citées dans les listes combinées de Transports Canada et d'infoCanada fournies pour le recrutement, ainsi que le nombre d'entrevues réalisées :

Région	% de l'échantillon	Nombre de participants
Ontario	33 %	20
Colombie-Britannique	32 %	14
Québec	12 %	4
Reste du Canada	23 %	12
Total	100 %	50

Il est à noter que cinq entrevues ont été réalisées en français, soit quatre au Québec et une au Nouveau-Brunswick.

Administration des entrevues : Les entrevues ont été réalisées par téléphone et assistées par Internet, c'est-à-dire que les participants devaient également ouvrir une session sur un site Web. Le recours à Internet avait pour but de permettre de présenter un exemple d'une des listes de vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada et ensuite d'en discuter. La plupart des participants ont pu consulter la liste de vérification, mais plusieurs n'ont pas pu le faire en raison de problèmes de connexion à Internet.

Honoraires des participants : Les participants à l'entrevue ont reçu des honoraires de 150 \$.

Type de voie navigable utilisé par les locataires

Presque toutes les agences de location participantes utilisaient de vastes plans d'eau, notamment des lacs de grande superficie ou interconnectés, des réseaux hydrographiques, des réseaux de canaux et des eaux de marée. Cette utilisation de vastes plans d'eau suscitait deux préoccupations générales en matière de sécurité : l'impossibilité de repérer le locataire ainsi que les conditions météorologiques.

Impossibilité de repérer le locataire : En général, le locataire est hors de vue pendant la majeure partie de la période de location, c'est-à-dire que l'entreprise ne peut pas s'assurer directement que le locataire respecte toutes les consignes de sécurité, notamment celles de conduire de façon sécuritaire, de demeurer en eaux sûres et de porter un gilet de sauvetage. Ils ne peuvent pas non plus voir si le locataire éprouve des difficultés.

Des stratégies qui ont été employées pour surveiller les locataires qui sont hors de vue inclus :

- *Communication par téléphone cellulaire/VHF :* Il était pratique courante d'échanger des numéros de téléphone cellulaire avec les locataires ou de munir les gros bateaux d'une radio VHF et d'en obliger l'utilisation aux locataires dans les eaux de marée. Presque tous les participants ont affirmé que la couverture cellulaire était raisonnablement bonne, mais qu'elle était intermittente sur certains lacs. Grâce à ce type de communication, le locataire peut appeler l'entreprise en cas de difficultés, et l'entreprise peut appeler le locataire en cas de

préoccupations, notamment à l'approche d'une tempête. De nombreux participants ont fait remarquer qu'ils avaient toujours un bateau en réserve au cas où un locataire aurait besoin d'aide.

Quelques pratiques supplémentaires, chacune mentionnée par un participant :

- Une entreprise qui loue des kayaks fournit un sac étanche au locataire pour son téléphone.
- Un participant a affirmé qu'il composait immédiatement le numéro de téléphone cellulaire du locataire pour s'assurer que le téléphone est bien allumé et à portée de voix.
- *Application de la loi* : Les services de police ont le pouvoir d'appliquer la loi à divers degrés sur les différents plans d'eau. Ce pouvoir est important, mais en général, les services de police n'appliquent pas toutes les lois et ne le font pas partout sur les plans d'eau. Quelques participants ont fait remarquer que, pendant leur expérience, la police excellait dans l'application des règles sur l'alcool et l'équipement de sécurité requis, mais qu'elle avait tendance à ne pas appliquer les règles et les pratiques de conduite sécuritaire. Ils ont suggéré que Transports Canada collabore avec les services de police pour encourager l'application des règles de conduite sécuritaire, notamment en ce qui a trait aux limites de vitesse.
- *Propriétaires de chalets, plaisanciers et autres locataires* : Certains participants ont confié avoir établi des contacts avec d'autres utilisateurs de la voie navigable au fil du temps. Ces autres utilisateurs téléphonent à l'entreprise s'ils voient un plaisancier locataire faire quelque chose de dangereux, et certains ont même dit qu'ils encourageaient d'autres utilisateurs à communiquer avec eux dans de telles circonstances.
- *Systèmes de localisation GPS* : Trois des participants louaient de gros bateaux de 8,5 m (28 pi ou plus, la plupart étant plus gros). Deux d'entre eux disposaient de systèmes de localisation GPS sur leur bateau, ce qui leur permettait de connaître l'emplacement et la vitesse du bateau. De plus, ils pouvaient voir si le bateau se trouvait dans une zone sécuritaire et s'il était conduit à une vitesse appropriée. Le troisième participant, qui louait de gros bateaux en eaux de marée, a dit que ses bateaux n'étaient pas munis de tels systèmes, mais que si ceux-ci étaient plus abordables, il aimerait bien en faire installer. Ce participant a suggéré que Transports Canada fournisse un soutien financier pour l'installation de systèmes GPS.

Conditions météorologiques : Les tempêtes qui frappent brusquement les grands lacs ou les eaux de marée peuvent créer de grandes vagues qui présentent un risque pour les plaisanciers. Les participants ont affirmé que s'il fait mauvais au moment du départ, ils ne laissent pas partir le locataire. Cependant, l'inquiétude concerne davantage les tempêtes qui surviennent une fois que le locataire a quitté le quai. Quelques participants ont aussi avoué être inquiets lorsque des locataires partent par mauvais temps avec un bateau loué pour plusieurs jours. Plusieurs d'entre eux ont indiqué qu'ils donnaient régulièrement des instructions sur ce qu'il faut faire en cas de tempête (c.-à-d. trouver un abri sans se soucier de retourner au quai, et comment accoster un bateau loué pour plusieurs jours), mais nous avons l'impression que la plupart n'abordent pas systématiquement cette situation dans leur séance d'information sur la sécurité.

Des stratégies pour faire face à ce mentionné par certains participants inclus :

- *L'agence de location surveille la météo et communique avec le locataire par téléphone cellulaire* : Le locataire peut alors être averti qu'une tempête peut survenir et se faire indiquer quoi faire le cas échéant. De même, le locataire peut appeler l'agence de location s'il rencontre des intempéries.
- *Le locataire reçoit l'instruction d'utiliser son téléphone cellulaire pour obtenir des prévisions météorologiques maritimes* : C'est ce qu'a suggéré un participant qui loue des bateaux en eaux de marée.

Diversité des degrés d'expérience en navigation de plaisance

La plupart des participants louaient des bateaux autant à des clients très expérimentés qu'à d'autres qui n'avaient aucune expérience. Le degré d'expérience des clients variait grandement selon l'entreprise. Par exemple, la proportion de clients débutants était plus faible parmi les entreprises qui ont beaucoup de clients réguliers ou qui louent surtout des bateaux à des pêcheurs (qui ont souvent de l'expérience en navigation de plaisance ou qui ont leur propre bateau mais ne l'a pas apporté).

Les plaisanciers débutants suscitent davantage de préoccupations en matière de sécurité, et la plupart des préoccupations décrites plus loin s'appliquent surtout aux plaisanciers débutants. Cependant, on pourra aussi constater que même les plaisanciers qui ont une certaine expérience suscitent des préoccupations. Par exemple, il se peut qu'ils ne prêtent pas autant d'attention qu'ils le devraient pendant la séance d'information sur la sécurité.

Certains participants exigeaient une expérience en navigation de plaisance comme condition préalable à la location :

- *Location de gros bateaux* : Trois participants louaient de gros bateaux de 8,5 m (28 pi ou plus, la plupart étant plus gros). Très chers et plus complexes, ces bateaux étaient loués pour des périodes de plusieurs jours pour naviguer sur de grands plans d'eau (eaux de marée, Grands Lacs), où la capacité de lire les cartes est essentielle et où les conditions météorologiques changent soudainement. Tous ces participants avaient besoin d'un «CV de navigation de plaisance» à l'avance pour pouvoir décider de louer à un client. Les clients devaient posséder une expérience en navigation de plaisance sur un bateau de taille et de type semblables et sur un type d'eau semblable. Un participant exigeait également une certaine expérience avec un nombre semblable d'invités à bord. Le degré d'expérience du client est évalué à nouveau pendant la séance d'information sur place, et s'il y a des préoccupations :
 - a) le client doit aller passer un test de conduite sur l'eau; ou
 - b) se fait dire qu'il ne peut pas louer le bateau.
 Lorsqu'un client ne peut pas louer le bateau, un des participants a dit qu'il l'adressait à un instructeur certifié.
- *Location de voiliers* : Cinq participants louaient des voiliers. Parmi ceux-ci figuraient les trois participants qui louaient de gros voiliers et de gros bateaux à moteur. Les cinq participants

exigeaient une certaine expérience en navigation à bord d'un voilier. Par exemple, un participant qui louait de plus petits voiliers exigeait du client qu'il ait réussi son cours de voile (qui dirigeait également une école de voile) et qu'il détienne les certificats appropriés (la radio VHF inclus).

- *Autres types de location* : Deux participants qui louaient des embarcations destinées à des lacs exigeaient une certaine expérience en navigation de plaisance, en particulier pour lire des cartes, en raison des dangers posés par les roches submergées, qui sont indiqués sur les cartes.

Certains participants ont fait remarquer que certains locataires exagèrent ou surestiment leur expérience et leurs capacités, du moins en ce qui concerne le bateau qu'ils désirent louer. Pour cette raison, ils ont insisté sur l'importance d'avoir une conversation avec le locataire pendant la séance d'information sur la sécurité pour évaluer la facilité avec laquelle ils comprennent ce qu'on leur dit et s'ils utilisent la même terminologie qu'un plaisancier expérimenté utiliserait.

Sources d'information sur la sécurité

Les participants étaient d'avis qu'ils connaissaient les caractéristiques de sécurité et l'équipement de sécurité requis pour les types d'embarcations qu'ils louent. Cela dit, nous avons l'impression qu'il n'y a pas une seule et unique source autorisée « fiable » pour les exigences en matière de sécurité qui soit consultée régulièrement (au moins une fois par année) par tous. Il nous semble aussi que bon nombre des participants ne vérifient pas les mises à jour annuelles des exigences, même si certains disent que ce n'est pas nécessaire parce qu'ils pensent que les exigences ne sont pas mises à jour très souvent.

Voici les sources mentionnées par les clients :

Guide de sécurité nautique : Environ un cinquième des participants ont avoué ne pas connaître le *Guide de sécurité nautique*. La majorité de ceux qui disaient le connaître ont indiqué qu'ils l'utilisaient comme référence pour les exigences en matière de sécurité, mais certains ont dit ne pas l'utiliser ou ne pas l'avoir consulté au cours des dernières années.

Certains participants ont affirmé qu'ils laissaient – actuellement ou par le passé – une copie du guide sur les bateaux loués aux clients ou en les ayant dans le bureau de location que les clients peuvent consulter ou emporter.

Cependant, les participants ont souligné qu'il était difficile, voire impossible d'obtenir des copies papier du *Guide de sécurité nautique*, ce qui en limite considérablement l'utilisation, surtout pour les partager avec les clients. Ils ont fait remarquer qu'il a déjà été plus simple d'obtenir des copies papier, mais il semble maintenant que le guide est uniquement accessible en ligne ou disponible en quantités très limitées et donc difficile à obtenir en version papier. Ceux qui ont indiqué s'en être procuré des copies récemment disaient qu'ils les avaient obtenues à un salon nautique local, mais seulement en quantités limitées (p. ex., un participant a dit avoir pris toutes les copies du guide qui se trouvaient au kiosque du salon nautique).

Plusieurs participants ont suggéré que Transports Canada facilite l'obtention de copies papier du *Guide de sécurité nautique* pour en permettre le partage avec les clients. La plupart d'entre eux étaient peu disposés à en faire imprimer beaucoup de copies à partir du site Web. Ils ont également indiqué qu'il était peu probable que les locataires se rendent en ligne pour consulter le guide, soit parce qu'il est gênant pour eux de le faire, soit parce qu'ils ne sont pas suffisamment intéressés pour prendre les devants et aller sur le site, alors qu'ils seraient peut-être plus portés à en prendre une copie dans le bureau de location ou le bateau.

Plusieurs participants ont dit qu'ils utilisaient aussi le *Guide de sécurité nautique* dans le cadre de la formation de leur personnel.

Règlementation pour petites embarcations: Seuls quelques participants ont indiqué avoir déjà consulté le *Règlementation pour petites embarcations*, et parmi ceux qui l'ont consulté, la plupart ne l'avaient pas fait récemment et ne considéraient pas le règlementation comme la source qu'ils consulteraient tout de suite. Nous avons l'impression que bon nombre des participants n'avaient jamais entendu parler de la *Règlementation pour petites embarcations*, car l'intervieweur devait souvent expliquer ce dont il s'agissait.

Transports Canada : Transports Canada a été mentionné comme source donnant accès à de l'information de trois façons, soit en visitant le site Web de l'organisme, en rencontrant l'un de ses représentants ou en communiquant avec l'organisme par téléphone ou par courriel.

- *Site Web de Transports Canada:* Une minorité des participants ont dit qu'ils consultaient ce site Web pour obtenir de l'information. Certains d'entre eux ont affirmé le consulter au moins une fois par année (habituellement avant le début de la saison de location), alors que d'autres y accèdent moins souvent. Lorsqu'on leur a demandé s'il était facile d'y trouver l'information désirée, plusieurs d'entre eux ont répondu que c'était facile, tandis que d'autres ont déclaré que c'était plutôt difficile. Certains participants ont suggéré que le site Web de Transports Canada contienne une section facile à trouver consacrée spécifiquement à la location de bateaux qui regrouperait en un seul endroit tout ce qu'une agence de location de bateaux pourrait avoir besoin de savoir. Cette section faciliterait la recherche d'information et pourrait constituer une source unique d'information « fiable ». De plus, plusieurs participants ont proposé que ce site comporte une section axée sur le consommateur. À titre d'exemple, une agence de location pourrait afficher, sur son propre site Web, un lien menant à cette section pour renseigner les clients éventuels.
- *Rencontre avec un représentant de Transports Canada :* Certains participants ont dit qu'ils avaient assisté à une réunion où un représentant de Transports Canada avait donné une présentation ou qu'un représentant de Transports Canada leur avait rendu visite dans le cadre de leur entreprise. Ils se trouvaient en Colombie-Britannique et semblaient être installés à des endroits où l'on compte plusieurs agences de location de bateaux. Ces séances se sont déroulées sur plusieurs années, mais on ne sait pas exactement à quelle fréquence. Les participants ont affirmé que ces séances avaient été utiles à la fois pour s'assurer qu'ils étaient au courant des dernières mises à jour du règlement et pour en apprendre davantage sur les ressources; par exemple, certains ont appris au sujet de la liste de vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada au cours d'une de ces séances. Il faut noter que

la majorité des participants ont mentionné que ces séances étaient la seule occasion qu'ils avaient eue de communiquer de manière proactive avec Transports Canada.

- **Communication par téléphone ou par courriel avec Transports Canada** : Plusieurs participants ont dit avoir téléphoné à Transports Canada ou avoir fait parvenir par courriel une demande à l'organisme. Tous sauf un étaient satisfaits de la rapidité et de l'utilité de la réponse. Le seul participant qui a éprouvé de la difficulté a déclaré avoir téléphoné à Transports Canada il y a plusieurs années pendant qu'il créait son entreprise et s'être fait réacheminer son appel à plusieurs reprises parce que personne au sein de l'organisme n'avait l'impression que quelqu'un connaissait tout ce qu'une nouvelle entreprise de location devait savoir et faire. Ils ont suggéré qu'il y ait une personne-ressource désignée exclusivement pour les entreprises de location.

Expérience personnelle : Bon nombre de participants ont affirmé que leur longue expérience comme plaisancier et dans l'industrie de la navigation de plaisance expliquait en partie leurs connaissances des caractéristiques de sécurité et des exigences relatives aux embarcations qu'ils louaient. À ce sujet, certains participants qui avaient acquis l'entreprise ont indiqué que son ancien propriétaire était une source de renseignements. Nous devons toutefois souligner que, malgré l'importance incontestable de l'expérience personnelle acquise de l'ancien propriétaire, qu'il a essentiellement tirée des exigences de l'époque, il se peut que cette expérience ne puisse pas être mise à profit compte tenu des nouvelles exigences et technologies à venir.

Fabricant ou fournisseur : Le fabricant ou le fournisseur n'était généralement pas considéré comme une source importante d'information sur la sécurité. Les exceptions étaient les suivantes :

- Les renseignements du fabricant sur la capacité de charge (nombre de personnes et poids) sont importants.
- Certains participants qui louent de gros bateaux ou des bateaux-maisons s'assurent de conserver le guide d'utilisation sur le bateau comme référence pour le client, au besoin.
- Plusieurs participants ont indiqué que, dans le cadre de leurs activités, ils vendaient également des embarcations et qu'ils connaissaient donc les caractéristiques de sécurité et les exigences relatives à leurs embarcations.
- Quelques participants qui louaient une marque particulière de motomarines ont dit que le fabricant fournissait des renseignements utiles sur la sécurité de l'embarcation, y compris une liste de vérification de sécurité.

Associations industrielles : Certains participants (la minorité d'entre eux) ont mentionné qu'ils comptaient sur une association industrielle pour les tenir au courant de l'évolution de la réglementation. Ces participants ont perçu que l'association industrielle était efficace pour les tenir informés et s'occuper des intérêts de l'industrie. Ils ont suggéré que Transports Canada collabore avec les associations industrielles pour transmettre l'information aux agences de location.

Autres sources d'information : Chacune des sources suivantes a été nommée par au moins un participant :

- Agents locaux d'application de la loi
- Matériel de cours sur la carte de conducteur d'embarcation de plaisance (CCEP)
- Expérience comme instructeur de navigation de plaisance

- Site Web des États-Unis (plus précisément, un participant qui a consulté la réglementation américaine sur les motomarines)

Clients qui n'ont pas de carte de conducteur d'embarcation de plaisance

Les personnes qui veulent louer et conduire une embarcation de plaisance doivent avoir une preuve de compétence, notamment une carte de conducteur d'embarcation de plaisance (CCEP). Pour les clients qui n'en ont pas, les agences de location peuvent délivrer un permis temporaire à titre de preuve de compétence pour la période de location en remplissant, avec le client, une liste de vérification de sécurité pour embarcations de location.

La plupart des participants acceptaient les clients qui n'avaient pas de CCEP, mais peu d'entre eux exigeaient la carte. Ceux qui avaient besoin du CCEP l'ont fait car ils croyaient qu'elle signifiait que le locataire avait probablement une certaine connaissance de la sécurité nautique. Cela dit, ils accordaient beaucoup plus d'importance à l'expérience en navigation qu'à la CCEP lorsqu'il s'agissait d'évaluer le degré de préparation du client. Un participant a dit qu'il l'exigeait parce que sa compagnie d'assurance l'exigeait également.

Parmi les participants qui acceptaient des locataires qui n'avaient pas de CCEP, le pourcentage de locataires qui n'avaient pas la CCEP variait d'un minimum de moins de 5 % à un maximum de 95 %. La majorité des participants ont affirmé que plus de la moitié de leurs clients n'ont pas de CCEP.

Il est à noter qu'à des degrés divers, certains participants avaient des clients internationaux qui n'avaient probablement pas de CCEP canadienne. Les clients internationaux peuvent utiliser une preuve de compétence de leur pays d'origine. Or, plusieurs participants ont indiqué qu'ils exigeaient quand même que les clients remplissent leur liste de vérification de sécurité pour embarcations de location, soit :

1. parce qu'ils ne connaissent pas la preuve de compétence du locataire et qu'ils veulent s'assurer que la personne connaît les exigences canadiennes; ou
2. parce qu'ils ne sont pas certains que la preuve de compétence étrangère sera acceptée si le locataire se fait arrêter par la police et qu'ils veulent s'assurer que le client s'évite des ennuis.

Opinions au sujet de la CCEP

La plupart des participants ont dit qu'à leur avis, la possession d'une CCEP ne signifiait pas nécessairement grand-chose en soi sur le plan des connaissances et de l'attitude en matière de sécurité. Avoir un CCEP habituellement ne modifie pas en soi ce qui se fait dans la séance d'information sur la sécurité, car les participants ont trouvé par expérience que le client peut manquer quelques connaissances de base.

Selon la perception des participants, le principal problème de la CCEP est que son obtention ne nécessite aucune expérience en navigation et n'est conditionnelle qu'à la réussite d'un examen en

ligne. Les « connaissances théoriques » de sujets liés à la sécurité ne sont pas un gage de compréhension ni de connaissances pratiques. À cet égard, certains participants ont dit que la partie de la séance d'information portant sur la sécurité à bord des bateaux était particulièrement importante pour les débutants, justement parce qu'elle était plus « concrète ». Il se peut que l'examen ait été passé il y a longtemps et que la personne ait oublié une partie de la matière apprise. Certains participants ont expliqué que comme il s'agissait d'un examen en ligne, il était impossible de savoir avec certitude si la personne qui présente une demande de CCEP est aussi celle qui a passé l'examen. Du point de vue de l'agence de location de bateaux, l'expérience pratique en navigation est beaucoup plus importante que la possession d'une CCEP pour évaluer si la personne est prête à conduire une embarcation de plaisance.

Certains participants ont suggéré que Transports Canada envisage d'intégrer un examen de conduite comme exigence ou comme option pour l'obtention de la CCEP. Une solution de rechange proposée par un participant serait d'exiger que l'éventuel détenteur suive un cours en personne et passe un examen en personne.

Séances d'information sur la sécurité

Les deux principaux éléments de la séance d'information sur la sécurité sont la documentation et l'orientation à bord d'un bateau (accosté au quai).

- **Documentation** : Les documents de base sont le contrat de location, le formulaire de renonciation et la carte des plans d'eau, qui indique généralement les zones à éviter. Les documents sont habituellement examinés et remplis au préalable au bureau de location, avant la séance d'orientation à bord. Ces documents peuvent contenir des dispositions relatives à la sécurité; par exemple, certains participants ont mentionné qu'ils appliquaient une disposition selon laquelle aucun alcool ne peut être consommé à bord du bateau.
- **Orientation à bord d'un bateau accosté au quai** : En général, l'orientation se déroule une fois les documents remplis. Le moniteur indique où se trouve et à quoi sert l'équipement de sécurité et donne des instructions sur l'utilisation de l'embarcation, notamment sur le démarrage et l'arrêt du moteur. Une liste de vérification, qui peut faire partie du contrat de location, est souvent utilisée pour vérifier la présence des diverses pièces d'équipement de sécurité et l'état de l'embarcation. À la fin de la période de location, on vérifie si toutes les pièces sont présentes et si l'embarcation est dans le même état.

De nombreux participants ont souligné que l'importance de l'orientation à bord d'un bateau dépassait le besoin fondamental d'indiquer où se trouve l'équipement de sécurité et de donner des consignes d'utilisation.

- Le fait de voir comment le client se comporte pendant la séance d'orientation à bord aide à évaluer son niveau réel de confort et de connaissances, ce qui permet d'adapter l'orientation et de s'assurer que le client apprend ce qu'il doit savoir.
- Pour les plaisanciers peu expérimentés, le fait de manipuler les commandes et de voir l'équipement rend les choses plus concrètes que de simplement en être informés en lisant un formulaire.

- Les personnes qui n'ont peut-être pas lu de bout en bout les documents ou qui n'ont pas écouté attentivement pendant qu'elles étaient au bureau de location sont plus susceptibles de prêter attention lorsqu'elles seront à bord. Il se peut qu'elles accordent une plus grande importance à leur responsabilité à l'égard de l'utilisation sécuritaire et de l'état de l'embarcation qu'à la simple signature d'un formulaire.
- L'orientation à bord d'un bateau permet de réitérer et de souligner les principales mesures de sécurité. L'orientation à bord d'un bateau a lieu juste avant que le locataire conduise le bateau, c'est donc un bon moment pour reformuler et souligner les principales mesures de sécurité. Certains participants ont expliqué qu'à l'occasion, les plaisanciers peu expérimentés étaient « saturés de renseignements » après avoir rempli les documents, et la répétition des principales mesures de sécurité à bord du bateau aidait à régler ce problème.

La séance d'information sur la sécurité peut comporter les deux autres éléments suivants :

- *Aperçu de l'expérience en navigation de plaisance* : Comme mentionné précédemment, certains participants (la minorité) exigeaient que les locataires aient une expérience en navigation de plaisance, en particulier ceux qui louent de grands bateaux ou des voiliers. Il y a donc communication avec le client avant son arrivée afin de déterminer s'il possède l'expérience requise.
- *Test de conduite* : Bon nombre de participants ont indiqué qu'ils demandaient parfois aux plaisanciers débutants ou peu expérimentés qui désirent louer une embarcation de subir un court test de conduite. Le but est de s'assurer que le locataire est en mesure de faire fonctionner le bateau et de le familiariser davantage avec les commandes. Plusieurs d'entre eux ont souligné que parfois, une personne qui n'a aucune expérience en navigation de plaisance « panique » à bord du bateau sur l'eau et qu'un test de conduite aide le client à surmonter sa crainte. Le test permet également à l'agence de location de prendre la décision finale de louer ou non le bateau; certains participants ont mentionné qu'à quelques reprises, ils n'étaient pas convaincus que le client pouvait conduire l'embarcation en toute sécurité et avaient donc refusé de la lui louer.

Il faut noter que l'un des participants n'était pas installé près du plan d'eau, mais rencontrait plutôt les clients au bureau pour leur donner des explications et leur fournissait une remorque pour transporter eux-mêmes l'embarcation vers le lac de leur choix (ce participant louait principalement des motomarines). Ce participant faisait remplir les documents aux clients et leur donnait une orientation à bord, comme c'est le cas lors d'une séance d'information sur la sécurité, mais il ne pouvait pas faire passer de test de conduite pour évaluer les plaisanciers peu expérimentés. Il n'a pas signalé qu'il s'agissait là d'un problème, mais un autre participant qui a dit avoir déjà travaillé dans une telle entreprise a affirmé qu'il ne serait plus à l'aise de travailler dans ce genre d'entreprise parce qu'elle n'applique aucune disposition relative aux tests de conduite et qu'elle n'offre pas la possibilité d'observer le comportement du locataire sur l'eau.

En ce qui concerne la liste de vérification de sécurité pour embarcations de location, elle sert bien sûr pour tous les clients qui conduisent le bateau et qui n'ont pas de CCEP ou une autre preuve de compétence reconnue, à l'exception des entreprises qui exigent une CCEP pour la location. Voici quelques observations supplémentaires :

- Certains participants (la minorité) utilisent une liste de vérification de sécurité pour embarcations de location pour tous les clients, essentiellement pour s'assurer que toutes les mesures qui y figurent sont abordées pendant la séance d'information sur la sécurité qui s'adresse à tous les clients. La plupart du temps, toutefois, elle ne sert que si les clients n'ont pas de CCEP.
- Une liste de vérification de sécurité pour embarcations de location peut être remplie en même temps que les autres documents ou pendant l'orientation à bord du bateau. Cependant, plusieurs participants ont expliqué qu'il était préférable de la remplir pendant l'orientation, surtout en raison du fait que la présence physique à bord du bateau ajoute à la nature « concrète » du contenu de la liste et aide à accroître l'attention portée aux points qui y figurent. Par exemple, un participant a fait remarquer que, selon son expérience, cela facilitait la compréhension des points de la liste de vérification qui portent sur la navigation parce que la personne peut indiquer concrètement les côtés du bateau par rapport à l'emplacement éventuel d'autres bateaux.

En ce qui concerne l'utilisation d'autres documents pendant la séance d'information sur la sécurité :

- Certains participants ont une liste imprimée des sujets à aborder, et, comme nous l'avons mentionné, certains utilisent la liste de vérification de sécurité pour embarcations de location afin de s'assurer que le personnel qui donne la séance d'information sur la sécurité parle de tout ce dont il est censé parler.
- L'utilisation de la vidéo pendant la séance d'information est peu fréquente. Seulement trois participants présentaient une vidéo quelconque, alors que l'un d'eux a affirmé avoir l'intention, à un certain moment, de faire une vidéo à l'aide de drones pour indiquer les endroits à éviter sur le lac.

Plusieurs participants ont suggéré que Transports Canada crée une présentation vidéo qui soulignerait aux locataires les principales mesures de sécurité. Ils voudraient que la vidéo ne dure que de 5 à 10 minutes au plus afin de ne pas trop augmenter le temps consacré à la séance d'information.

- Ce sont surtout les entreprises qui louent de gros bateaux ou des bateaux-maisons qui laissent un guide sur le bateau. Il peut s'agir du guide d'utilisation du fabricant, ou même d'un guide personnalisé que l'entreprise a rédigé pour aider les locataires à affronter les diverses situations qui pourraient survenir.

Certains participants ont fait mention d'une pratique employée surtout à bord de bateaux pouvant accueillir un groupe de personnes, comme les bateaux pontons, les bateaux-maisons et les gros bateaux. Selon cette pratique, la conduite du bateau est conditionnelle à ce que deux personnes assistent à la séance d'information. Ainsi, si quelque chose arrive à un conducteur (p. ex., s'il tombe par-dessus bord ou s'éloigne du bateau en voulant s'en rapprocher), l'autre personne peut prendre la relève. Par exemple, un participant a indiqué que, selon son expérience, lorsqu'une famille composée d'un mari et d'une femme se trouve à bord d'un bateau, c'est souvent le mari qui conduit. Cependant, le participant a affirmé qu'il insisterait à ce que la femme soit également renseignée sur la conduite du bateau, au cas où un incident survenait.

Difficultés à donner une séance d'information efficace sur la sécurité

Les participants ont été interrogés sur les difficultés qu'ils ont éprouvées à donner une séance d'information efficace sur la sécurité. Les deux défis les plus souvent cités étaient les personnes qui manquaient d'attention ou de sérieux pendant la séance d'information et les barrières linguistiques.

Manque d'attention ou de sérieux : Les participants ont indiqué que même si cette situation n'était généralement pas problématique, elle survenait de temps à autre. Les facteurs qui contribuent à ce problème sont les suivants :

- *Excitation à l'idée de monter à bord :* Cette situation courante entraîne une impatience générale; en conséquence, les clients veulent terminer la séance d'information sur la sécurité le plus tôt possible.
- *Plaisanciers ayant une certaine expérience en navigation de plaisance :* Ces personnes peuvent avoir l'impression de tout savoir et de ne pas vraiment avoir besoin d'écouter. Ce n'est peut-être pas toujours le cas, mais les participants ont confirmé qu'il n'était pas rare que les gens exagèrent ou surestiment leurs connaissances et leurs capacités, et il est donc important de les amener à prêter attention. Quelques participants ont toutefois fait remarquer que les plaisanciers très expérimentés prêtent attention et que ce sont ceux qui sont un peu moins expérimentés qui sont plus susceptibles de ne pas accorder toute leur attention.
- *Groupes :* Lorsqu'un groupe loue une embarcation, la discussion entre les membres du groupe pendant la séance d'information peut causer des distractions et nuire à l'attention des membres.
- *Groupes de jeunes hommes :* De nombreux participants ont dit que les groupes de jeunes hommes, pour les mêmes raisons qu'au point précédent, étaient les plus susceptibles d'être difficiles à gérer et de manquer de prudence sur l'eau.
- *Téléphones cellulaires :* Leur vérification fréquente peut poser problème et réduire l'attention portée à la séance d'information.
- *Personnel jeune ou inexpérimenté :* Si la personne qui donne la séance d'information est jeune et peu expérimentée, elle pourrait ne pas être assez à l'aise ou confiante pour insister auprès du client afin qu'il soit très attentif.

Voici les approches mentionnées par les participants pour pallier le manque d'attention et de sérieux pendant la séance d'information sur la sécurité :

- *Insister sur l'attention :* Cette approche a été souvent mentionnée. On estimait que la responsabilité de l'entreprise en ce qui a trait aux dommages éventuels à l'équipement et aux préjudices que peuvent subir les clients était trop élevée pour tolérer que des gens ne prêtent pas attention pendant la séance d'information. Il faut faire preuve de politesse et de fermeté. Voici quelques exemples mentionnés : interrompre les conversations entre clients plutôt que de les laisser parler; dire « si vous n'écoutez pas, nous ne vous louerons pas de bateau »; arrêter la séance d'information et dire qu'elle ne reprendra pas avant que tout le monde soit à l'écoute; leur dire que la séance d'information ne compte pas dans leur période de location; dire aux gens de mettre leurs téléphones cellulaires de côté; et dire aux gens qu'un petit quiz suivra.

- *Faire un peu peur aux gens* : Cette stratégie a aussi été nommée souvent. Au bout du compte, il faut que les gens s’amusent et aient hâte d’être sur l’eau, il ne faut pas leur faire trop peur, mais « juste un peu » pour attirer leur attention et faire ressortir l’importance de la séance d’information. Deux moyens d’y parvenir ont été souvent mentionnés, à savoir :
 - *Insister sur le dépôt à verser et la responsabilité en cas de dommages causés à l’embarcation de plaisance* : Un moyen efficace d’attirer l’attention des gens est de leur rappeler que s’ils endommagent l’embarcation, ils pourraient être tenus responsables de centaines, voire de milliers de dollars de dommages.

À cet égard, quelques participants ont déclaré qu’ils ne laissaient personne acheter une réduction de leur responsabilité, c’est-à-dire payer un supplément pour plafonner leur responsabilité maximale à un montant relativement faible. Ils estiment qu’en leur laissant le faire, ils transmettraient le mauvais message aux clients et laisseraient pratiquement entendre qu’ils n’ont pas à trop s’inquiéter des dommages causés à l’équipement. Un participant a dit qu’il connaissait d’autres entreprises de location qui offraient cette option pour essayer de faire un peu plus d’argent, mais qu’il ne l’approuvait pas.
 - *Application de la loi sur l’eau* : Il s’agit particulièrement d’interdire la conduite en état d’ébriété et de veiller à ce que l’équipement de sécurité soit à bord. Il peut toutefois s’avérer difficile de vérifier si l’équipement s’y trouve lorsqu’une personne loue un bateau pour plusieurs jours et en retire l’équipement une fois qu’elle est sur le rivage. Le client se fait dire qu’il risque d’être arrêté par la police, d’être passible d’une amende, ou même de perdre son permis de conduire (certains participants ont admis avoir exagéré la probabilité d’être arrêté pour une vérification policière). De plus, certains participants disent aux locataires que d’autres plaisanciers ou des propriétaires de chalets donnant sur le lac téléphonent à la police s’ils voient un locataire conduire de façon dangereuse.

Quelques participants ont dit qu’ils parlaient aux clients de cas où d’importants dommages ont été causés ou de graves blessures ont été subies. Toutefois, ils doivent faire preuve de discrétion quant à la nécessité d’en parler afin de ne pas trop faire peur aux clients. Cela dit, un participant a confié qu’il exposait dans son bureau de location des hélices endommagées et le coût de réparation de celles-ci, ce qui, selon lui, est une tactique efficace.

- *Isoler le(s) conducteur(s) ou choisir une personne parmi le groupe sur qui centrer la séance* : Lorsqu’il s’agit de louer à un groupe, certains participants ont expliqué qu’ils isolaient le(s) conducteur(s) du reste du groupe afin de s’assurer d’avoir toute leur attention. Quelques participants ont dit qu’ils gardaient la personne dans le groupe, mais qu’ils lui faisaient comprendre qu’elle était responsable de la sécurité du groupe pour la motiver à prêter une attention particulière.
- *Personnel jeune ou inexpérimenté* : Certains participants ne laissent pas ces employés donner des séances d’information sur la sécurité parce qu’ils risquent de ne pas être assez à l’aise ou confiants pour être fermes avec les clients. D’autres n’embauchent que des plaisanciers expérimentés. Sinon, il y a habituellement une période de formation au cours de laquelle un nouveau membre du personnel assiste à des séances d’information pendant un certain temps, puis donne des séances d’information sous supervision avant d’être autorisé à en donner seul.

Barrières linguistiques : Plusieurs participants ont affirmé qu’il existait parfois des barrières linguistiques. Selon eux, certains clients internationaux s’y heurtent, mais la plupart du temps, ce

sont les nouveaux arrivants au Canada qui y sont confrontés. La fréquence de ce problème varie d'une entreprise à l'autre et dépend de la clientèle de chaque entreprise. Dans l'ensemble, il s'agit d'un problème qui ne survient que de temps à autre. La préoccupation tourne plutôt autour de la pleine compréhension de l'information sur la sécurité et d'autre nature.

On a observé qu'il y a souvent un membre du groupe qui parle plus couramment les langues officielles et qui joue le rôle du traducteur. Il s'agit dans bien des cas d'une jeune personne, voire d'un enfant. Habituellement, l'agence de location fait appel à cette personne pour faire la traduction et accorde un peu plus de temps pour s'assurer que l'information passe bien.

Par contre, certains participants ont fait remarquer qu'ils n'étaient pas toujours à l'aise à ce qu'un membre du groupe traduise pour les autres et ne sont pas tout à fait convaincus que cette personne traduit correctement tout le message, même s'ils n'ont aucun moyen fiable de l'évaluer. Plusieurs d'entre eux ont dit avoir refusé de louer lorsqu'ils jugeaient que l'information n'avait pas été bien transmise et comprise. À cet égard, un participant a indiqué qu'il n'était pas certain de ses droits juridiques en ce qui concerne le refus de louer et a suggéré que Transports Canada émette des lignes directrices sur les droits et obligations juridiques de l'entreprise en pareilles circonstances.

Un participant a suggéré que Transports Canada fournisse la liste de vérification de sécurité pour embarcations de location dans d'autres langues courantes au Canada. Cependant, plusieurs autres participants interrogés au sujet de cette possibilité n'étaient pas d'avis que le problème qu'ils éprouvent à bien évaluer la compréhension du client serait ainsi entièrement réglé.

Liste de vérification de sécurité pour embarcations de location

On a montré aux participants un exemple de l'actuelle liste de vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada et on leur a demandé s'ils avaient déjà vu une liste du genre et ce qu'ils en pensaient en général.

Environ le tiers des participants avaient consulté la liste de vérification actuelle de sécurité des embarcations de location de Transports Canada et environ les deux tiers ne l'avaient pas vue.

La majorité des participants qui l'avaient vue s'en servaient, mais certains d'entre eux en consultaient une version personnalisée. Voici les éléments personnalisés qu'elle pouvait comporter :

- Nom et adresse de l'entreprise
- Numéro de téléphone à composer pour communiquer avec l'entreprise au besoin
- Éléments décoratifs (p. ex., logo et images de la région)
- Autres renseignements sur les bateaux (p. ex., un participant avait ajouté des conseils sur l'accostage des bateaux pontons)

Quelques-uns ont indiqué qu'il serait utile que Transports Canada fournisse la liste de vérification de sécurité dans un format plus facile à personnaliser.

Certains participants qui connaissaient la liste de vérification actuelle de Transports Canada ne l'utilisaient pas, notamment pour les raisons suivantes :

- Ils utilisent, disent-ils, une version antérieure de la liste de vérification de Transports Canada.
- Leur liste de vérification est personnalisée de diverses façons; par exemple, elle peut comporter une liste leur permettant de vérifier la présence et l'état de l'équipement de sécurité ainsi que beaucoup de renseignements propres aux bateaux.

Comme il a été mentionné, environ deux tiers des participants ont dit ne pas avoir vu l'actuelle liste de vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada. En ce qui concerne la source de la version de la liste de vérification qu'ils utilisaient pour les locataires qui n'avaient pas de CCEP, certains ont avoué ne plus vraiment se rappeler d'où elle provenait. Sinon, la source la plus souvent citée était Transports Canada. Certains participants ont indiqué qu'elle contenait 15 cases à cocher, ce qui semble correspondre à l'exemple de liste de vérification qui figure dans le document de Transports Canada, intitulé *Norme pour la liste de vérification de sécurité pour embarcations de location*. Ces autres sources ont aussi été mentionnées :

- Matériel d'étude pour l'examen en vue d'obtenir la CCEP
- Compagnie d'assurance
- Garde côtière

La majorité des participants qui ne connaissent pas l'actuelle liste de vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada se sont dit intéressés à l'utiliser en totalité ou en partie, peut-être même en version personnalisée. À cet égard, plusieurs ont suggéré que Transports Canada prenne l'initiative d'envoyer du matériel et des ressources aux entreprises de location, car il se peut que les entreprises ne pensent pas à s'en procurer.

Les images sont ce que le plus de participants ont dit apprécier au sujet de l'actuelle liste de vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada. Ceux qui ne connaissaient pas la liste de vérification utilisaient tous des listes qui ne comportaient pas d'images informatives comme celles-ci.

- Bon nombre d'entre eux ont aimé les images illustrant les règles de navigation sur l'eau.
- L'ajout d'images augmente l'intérêt et la compréhension du lecteur.
- Les cercles rouges sont efficaces pour attirer l'attention sur les gestes à ne pas poser ou les risques pour la sécurité.

Voici d'autres caractéristiques qui ont plu à certains participants :

- Le texte est court et va droit au but, étant ainsi plus susceptible d'être lu.
- Il est bien organisé en sections.
- Il est raisonnablement complet, même si l'entreprise de location y a peut-être apporté une touche personnalisée.

Compte tenu du fait que l'entreprise de location pourrait personnaliser la liste de vérification en éliminant de celle-ci les sections qui ne sont pas pertinentes ou en y ajoutant des éléments qu'elle juge importants, aucun participant n'a soulevé un commentaire négatif par rapport à l'exemple de la liste de vérification. Il faut cependant garder à l'esprit que les participants n'ont pas été invités à

l'examiner en détail, mais plutôt à donner leurs impressions générales. Voici quelques-uns des commentaires formulés par un ou plusieurs d'entre eux :

- Une très grande minorité des participants n'aimaient pas les images, les qualifiant de « caricatures ».
- Comme le cannabis est désormais légal au Canada, un élément portant spécifiquement sur sa consommation devrait être ajouté à la liste.
- « La liste est trop longue. » C'est ce qu'ont dit plusieurs participants qui préféreraient la liste de vérification en 15 points de Transports Canada, plus courte et plus susceptible d'être lue par le client.
- *Je comprends que chaque personne à bord d'un bateau doit porter un gilet de sauvetage en tout temps* : Ce passage revient sur toutes les listes de vérification. Plusieurs participants qui louent des bateaux pontons ont affirmé qu'il n'était pas réaliste ou nécessaire pour ces types de bateaux.
- Sur la liste de vérification pour les embarcations motorisées, on peut lire cet énoncé, suivi d'une case à cocher : *Je ne permettrai à personne de conduire cette embarcation, sauf si elle fournit [sic] une preuve de compétence valide (comme une carte de conducteur d'embarcation de plaisance) ...* Plusieurs participants ont indiqué qu'il ne serait pas acceptable pour eux qu'un conducteur n'assiste pas à leur séance d'information et d'orientation sur la sécurité.

Préoccupations en matière de sécurité

Même si les participants n'ont pas été expressément invités à aborder les cas de blessures graves ou de décès chez les clients, bon nombre d'entre eux ont fait remarquer que depuis qu'ils étaient en affaires, ils n'en avaient pratiquement jamais vu, ce qui en a amené certains à se demander pourquoi Transports Canada envisage lancer une campagne ciblant spécifiquement le secteur des bateaux de location. Le problème le plus fréquent auquel ils ont tous été confrontés est le risque de dommages à l'embarcation, quoiqu'ils reconnaissent que les circonstances entraînant ces dommages peuvent poser un risque pour la sécurité du client. Par conséquent, la discussion sur les préoccupations en matière de sécurité portait tant sur la sécurité des clients que sur celle des embarcations. Les participants ont souvent fait remarquer que la sécurité des embarcations constituait une préoccupation importante. Il est vrai que le dépôt de garantie que verse le client permet d'absorber une partie du coût de réparation d'une embarcation, mais il n'efface pas les pertes de location. La saison de location des bateaux au Canada est relativement courte, de sorte que lorsqu'une embarcation hors d'usage doit se faire réparer, il en découle d'importantes pertes de revenus.

La discussion sur les préoccupations en matière de sécurité est organisée comme suit. Dans la première section, on aborde les types de clients qui suscitent généralement des préoccupations. Les sections qui suivent présentent diverses préoccupations suscitées par la plupart des types d'embarcations. Enfin, la dernière section aborde des préoccupations propres à certains types d'embarcations.

Types de clients et préoccupations en matière de sécurité

En général, les participants sont davantage préoccupés par la sécurité des locataires qui n'ont pas ou presque pas d'expérience en navigation de plaisance. Bon nombre des préoccupations en matière de sécurité abordées dans ce rapport s'appliquent particulièrement aux plaisanciers débutants.

La présente section vise à décrire cinq types de clients spécifiques mentionnés par certains participants relativement à la sécurité. Trois de ces types sont définis en fonction de la raison pour laquelle ils louent une embarcation, et deux autres sont définis en fonction de leurs caractéristiques démographiques et de leur expérience comme plaisancier.

Raison de la location : sports nautiques

Les sports nautiques englobent les activités de remorquage (le ski nautique, la planche nautique et le remorquage de pneumatiques) ainsi que le surf de sillage.

Ces sports sont perçus comme étant propices aux blessures graves. Cela dit, on a observé que les personnes qui louaient un bateau pour pratiquer des sports nautiques sont souvent expérimentés et donc moins susceptibles d'adopter des comportements à risque. Un participant a affirmé qu'il ne louait le « bateau tracteur » qu'aux clients expérimentés, tandis qu'un autre a dit qu'il ne faisait recours qu'au personnel le plus expérimenté pour informer ces clients en raison des problèmes que ces sports peuvent causer. Les principales préoccupations en matière de sécurité sont les suivantes.

Heurter la personne qui se fait remorquer/qui est sur l'eau : Les plaisanciers peu expérimentés courent le risque de heurter une personne qu'ils vont chercher sur l'eau en s'approchant trop de la personne avec le bateau et en évaluant mal l'impact causé par la vitesse de l'embarcation et la force du vent ou du courant. Les participants essaient de réduire ce risque en donnant des instructions précises sur la manière de récupérer une personne sur l'eau.

Heurter une personne sur l'eau ou sur un autre bateau : Ce sont ici les autres bateaux, y compris ceux utilisés pour la pratique de sports nautiques lorsque des gens sont sur l'eau, qui suscitent des préoccupations. Un conducteur peut avoir tendance à regarder la personne qu'il remorque au lieu de se concentrer sur l'endroit où il va, et il risque ainsi d'entrer en collision avec un autre bateau, ou pire, avec une personne sur l'eau. Pour contrer ce risque, la séance d'information sur la sécurité met l'accent sur l'importance d'avoir un observateur à bord du bateau. Comme l'a dit un participant, « on insiste sur le fait que c'est au conducteur de conduire et à l'observateur d'observer ce qui se passe derrière le bateau ». Un autre participant a jugé qu'il avait été utile de désigner « officiellement » un membre du groupe qui avait loué le bateau en tant qu'observateur (« nous leur donnons un titre ») et de l'informer des responsabilités qu'il devait assumer. Une autre consigne qui a été mentionnée consiste à dire au conducteur de se tenir loin des autres bateaux sur le lac.

Raison de la location : pêche

Les gens qui louent un bateau pour pêcher sont généralement perçus comme les plaisanciers les plus prudents. Les raisons invoquées pour cette perception étaient les suivantes :

- Les gens qui louent un bateau pour pêcher ont souvent de l'expérience en navigation de plaisance. Souvent, ils possèdent un bateau, mais décident plutôt d'en louer un pour diverses raisons.
- Ils ont tendance à conduire plus lentement, non seulement en raison du type d'activité pratiqué, mais également parce que les bateaux de pêche loués par l'entreprise ont souvent des moteurs moins puissants.
- Ils ont tendance à accorder plus d'attention aux cartes et à la profondeur des eaux, ce qui contribue grandement au taux de réussite en matière de pêche.

Un participant a fait remarquer qu'il avait décidé de concentrer les activités de son entreprise sur la location à des pêcheurs en raison des risques moindres de blessures et de dommages qu'il associe à ce type de client.

Parmi le peu de préoccupations en matière de sécurité liées à la pêche, les plus mentionnées étaient les suivantes :

- Se lever dans le bateau : Plusieurs participants ont indiqué qu'il s'agissait d'une préoccupation parce qu'une personne pourrait devoir se lever pour débarquer un poisson. Dans une embarcation à moteur hors-bord relativement petite, la personne risque de tomber à l'eau. Quelques participants n'étaient pas d'avis qu'il s'agissait d'un problème en raison de la conception des bateaux de pêche qu'ils louent. En effet, ils comportent un siège pour le pêcheur ou un plancher sur lequel il est moins risqué de se tenir debout.
- S'échouer ou heurter des roches submergées : Une personne peut volontairement pêcher près du rivage ou des hauts-fonds. En général, les pêcheurs sont prudents à l'approche de ces zones, mais lorsqu'il vente, il se peut que le bateau soit poussé vers le rivage ou les rochers.
- Ne pas porter de gilet de sauvetage : La plupart des participants ayant des clients pêcheurs ne voyaient pas que cela posait problème et disaient que les gens gardent généralement leur gilet de sauvetage lorsqu'ils pêchent. Cela dit, plusieurs ont affirmé avoir vu un client pêcher sans gilet de sauvetage. Voici deux raisons qui ont été invoquées :
 - (1) Le bateau ne bouge pas ou se déplace très lentement, de sorte que la personne peut penser qu'elle peut retourner dans le bateau sans problème si elle tombe à l'eau.
 - (2) Le client est plus confortable et moins gêné dans ses mouvements pendant la pêche.
- Consommer de l'alcool : Les participants considéraient généralement que les pêcheurs étaient peu susceptibles de conduire en état d'ébriété, mais quelques-uns d'entre eux ont mentionné ces situations où ils avaient constaté un problème :
 - 1) Lorsqu'il s'agit d'un groupe d'hommes, « c'est un groupe de gars et ils boivent ».
 - 2) Ils boivent hors de l'eau en début après-midi avant d'aller pêcher plus tard en après-midi ou en début de soirée.

Raison de la location : fête

Les groupes qui louent un bateau ponton ou un bateau-maison pour faire la fête sont perçus comme étant beaucoup plus exposés à la consommation d'alcool et aux problèmes pouvant découler de la conduite en état d'ébriété. Plusieurs participants ont dit qu'ils ne louaient pas à des groupes qui vont faire la fête.

Groupe de jeunes hommes

De nombreux participants ont désigné les « jeunes hommes » comme étant plus susceptibles à faire l'objet de préoccupations en matière de sécurité, même si, d'après leurs commentaires, il semble plus juste de parler d'un « groupe de jeunes hommes », parce que le type de dynamique qui règne au sein des groupes semble accentuer les problèmes. En parlant de « jeunes », la plupart des participants faisaient référence aux hommes âgés de 20 à 30 ans.

Les participants ont mentionné que les jeunes hommes étaient plus susceptibles de s'impatienter et de manquer de sérieux pendant la séance d'information, plus susceptibles de boire de l'alcool et plus susceptibles de conduire de façon risquée (p. ex., trop vite ou trop près les uns des autres s'ils louent plusieurs embarcations).

Les participants ont avancé que leurs comportements s'expliquaient par le fait :

- qu'ils se croient invincibles;
- qu'ils veulent avoir l'air *cool* devant leurs amis;
- qu'ils veulent se mettre en valeur;
- qu'ils veulent donner l'impression à leurs amis qu'ils savent déjà ce qu'ils font.

Aucun conseil particulier sur les mesures à prendre à l'égard de ce groupe cible n'a été donné, si ce n'est que d'être ferme et clair pendant la séance d'information sur la sécurité. Cependant, un participant a affirmé qu'il « doublait le dépôt de garantie » pour les clients de moins de 25 ans.

Locataires à la fois gênés par les barrières linguistiques et peu expérimentés en navigation de plaisance

On a abordé plus tôt la question des barrières linguistiques pendant la séance d'information. D'ailleurs, des participants ont indiqué que ces locataires semblaient parfois se comporter de façon plus risquée sur l'eau. Certains d'entre eux attribuaient ces comportements aux différences culturelles, alors que d'autres croyaient qu'il s'agissait plutôt d'un manque de compréhension pendant la séance d'orientation découlant des barrières linguistiques et du manque d'expérience en navigation de plaisance.

Consommation d'alcool

La majorité des participants ont avoué que la conduite en état d'ébriété sur l'eau les inquiétait. Ils ne croient pas qu'il s'agisse d'un problème récurrent, même si des incidents surviennent de temps à

autre. Une minorité d'entre eux ont indiqué que ce problème ne les préoccupait pas vraiment, particulièrement parce que leurs clients sont surtout des familles avec enfants et que, selon eux, la conduite en état d'ébriété n'est pas fréquente au sein de ce groupe.

Les groupes qui louent un bateau pour une fête et les groupes de jeunes hommes sont perçus comme étant les plus à risque de consommer de l'alcool, mais ils ne sont quand même pas les seuls. La principale raison invoquée par les participants pour expliquer pourquoi les gens sont susceptibles de boire à bord d'un bateau est qu'ils pensent comme des « vacanciers ». Voici d'autres facteurs contributifs parfois mentionnés :

- Certains participants ont indiqué qu'il arrivait que des locataires, avant de se présenter au bureau de location, ne savaient pas qu'ils ne pouvaient pas boire d'alcool et que lorsqu'on leur disait, ils en apportaient quand même à bord en secret.
- Pour revenir au point précédent, certains ont dit qu'il se pouvait que des locataires ne soient pas au courant que même les passagers ne peuvent pas boire d'alcool à bord (voir les règles ci-dessous).
- Certains participants ont laissé entendre qu'il y avait des locataires qui pensaient que « seulement quelques verres ou bières » n'auraient pas d'incidence sur leur capacité de conduire le bateau, et plusieurs d'entre eux ont confirmé que c'était particulièrement le cas lorsqu'il y a peu de circulation sur le lac. La conduite en état d'ébriété sur les plans d'eau peut donner à penser qu'elle est moins dangereuse que sur la route, dont la largeur globale ou le nombre de voies sont limitées.
- Un locataire peut boire à terre dans un camping ou un chalet, puis conduire le bateau. C'était plus une préoccupation avec les locations de plusieurs jours. Les participants ont dit qu'ils refusaient de louer un bateau à toute personne qui se présente en état d'ébriété, mais qu'ils ne pouvaient ni voir ni empêcher ce qui se passait une fois que le locataire avait quitté les lieux.

D'après notre interprétation des règles¹, qui ne s'appliquent pas au Québec,

- a) le conducteur est passible des mêmes amendes et sanctions imposées pour cause de conduite en état d'ébriété sur l'eau en vertu des lois provinciales, et
- b) une personne ne peut boire à bord d'un bateau que si celui-ci dispose d'installations permanentes de toilette, de cuisine et de couchage et qu'il est ancré ou accosté.

Au Québec, la consommation d'alcool n'est autorisée que si le taux d'alcoolémie ne dépasse pas la même limite imposée pour la conduite sur la route; en cas d'infraction, les amendes et sanctions applicables sont les mêmes.

Les participants ont affirmé que même si les consignes relatives à la consommation d'alcool faisaient partie de la séance d'information sur la sécurité, des problèmes survenaient à l'occasion. Cela peut se produire si le locataire apporte de l'alcool à bord en secret ou qu'il s'en procure ailleurs après avoir quitté le quai.

¹ BOATSmart, *Know the Facts about Drinking and Boating in Canada!*, 18 mai 2018 (anglais seulement)
<https://www.boatsmartexam.com/know-the-facts-about-drinking-and-boating-in-canada/>

De nombreux participants ont dit que pour insister sur l'interdiction de boire de l'alcool à bord d'un bateau, ils se faisaient un devoir de souligner :

- (d) que la police applique la loi sur le lac et plusieurs d'entre eux ont affirmé exagérer la probabilité réelle de se faire arrêter;
- (e) que la police imposera des amendes; et
- (f) qu'un conducteur en état d'ébriété sur l'eau sera traité de la même façon que s'il était pris sur la route et que son permis de conduire pourrait également lui être retiré.

Selon les participants, les locataires sont rarement au courant du dernier point et que celui-ci attire vraiment l'attention et dissuade la conduite en état d'ébriété.

Il faut noter que plusieurs participants ont affirmé que des clients leur disaient qu'ils pouvaient boire à bord d'un bateau tant qu'il disposait d'une toilette. L'un d'eux a dit qu'il pensait que c'était le cas « il y a des années », mais que ce n'était plus le cas, tandis que les autres ont avoué ne pas savoir d'où venait cette idée. Voici ce que nous pouvons en déduire :

- (1) Certains locataires d'embarcations de plaisance ont compris l'obligation qu'il y ait une toilette à bord, mais pas les autres exigences qui s'y rattachent (voir les règles ci-dessus).
- (2) Il semble que certaines agences de location de bateaux elles-mêmes ne soient pas tout à fait au courant des règles.

Lorsqu'on leur a demandé ce sur quoi Transports Canada devrait axer principalement sa prochaine campagne de sécurité à bord d'embarcations de location, certains participants ont suggéré d'aborder la question de la consommation d'alcool à bord d'embarcations de plaisance. Les objectifs suggérés sont notamment d'améliorer la connaissance des règles et des conséquences si attrapé.

Même si les participants étaient d'avis que le conducteur devait rester sobre, certains estimaient que les règles étaient irréalistes et trop strictes à l'égard des passagers. Ce dernier point de vue était partagé par certains participants qui louaient des bateaux pontons, des bateaux-maisons ou de plus gros bateaux. Ils ont suggéré que les règles soient assouplies pour les passagers qui ne conduisent pas le bateau. Cela dit, un autre participant jugeait que les passagers en état d'ébriété pouvaient aussi compromettre la sécurité et que les règles actuelles étaient donc appropriées.

Cannabis

La consommation de cannabis a été légalisée au Canada en octobre dernier (c'est durant ce mois que les entrevues ont été réalisées pour ce projet). La consommation de cannabis n'a pas été spontanément soulevée comme un problème par la plupart des participants, peut-être parce qu'au moment de l'entrevue, ils en étaient à conclure leurs activités de location et n'avaient pas encore eu à composer avec l'incidence du cannabis sur la location de bateaux. Par contre, l'intervieweur leur a demandé ce qu'ils savaient au sujet de son incidence sur leur entreprise.

Certains participants présumaient qu'en ce qui concerne les locataires, les règles sur le cannabis seraient les mêmes que celles sur l'alcool, alors que d'autres ont indiqué ne pas savoir quelles seraient les règles ou ne pas y avoir encore pensé. Lorsqu'on leur a demandé s'il serait utile que

Transports Canada prend l'initiative d'envoyer aux agences de location des documents d'information renfermant notamment les règlements fédéraux et provinciaux sur la consommation de cannabis, les participants ont répondu que ce serait une bonne chose.

Contact avec des roches et des débris

La majorité des participants ont mentionné que le risque qu'un locataire heurte des roches ou des débris submergés était préoccupant, particulièrement dans le détroit de Georgia où il peut y avoir du « bois fondrier », c'est-à-dire des billes de bois s'étant détachées d'estacades flottantes. La géologie de certains lacs, particulièrement dans le nord de l'Ontario mais aussi ailleurs, est telle qu'il peut y avoir des roches submergées à bonne distance du rivage. Un contact avec une roche peut ne pas causer de blessures, mais causer de lourds dommages à l'embarcation.

Voici les moyens mentionnés pour contrer ce risque :

- L'agence de location fournit au locataire des cartes indiquant les zones à éviter et signale certaines zones problématiques au cours de la séance d'information. Il peut toutefois y avoir beaucoup de zones à problème sur un grand lac, et il est impossible de toutes les indiquer sur les cartes. Certains plaisanciers inexpérimentés ne sont pas doués pour lire des cartes.
- S'il y a des balises sur l'eau ou des avertissements apposés sur certaines roches submergées, le locataire en est informé. Les participants ont cependant fait remarquer qu'il n'était pas du tout possible d'en apposer sur toutes les roches d'un grand lac. Ces balises et avertissements ne sont donc efficaces que si le plaisancier demeure dans le chenal de navigation principal, ce qui n'est pas toujours le cas. Un participant a dit qu'il trouvait utile de montrer des photos de véritables balises flottant sur l'eau, parce qu'il croyait qu'elles étaient ainsi plus importantes qu'une description verbale aux yeux du locataire.
- Au cours de la séance d'information, on met l'accent sur le coût des dommages pour le locataire, et plus les montants mentionnés sont élevés, plus cette tactique est efficace. Comme l'a dit un participant, le dépôt de garantie exigé par l'agence de location renforce le message parce que « les locataires savent que vous avez leur argent ».
- La conduite à vitesse excessive accentue le risque de heurter des objets. À cet égard, plusieurs participants suggèrent au locataire de conduire lentement pendant qu'il se familiarise avec le lac et, en général, d'être toujours attentif à son environnement lorsqu'il se déplace.

Certaines entreprises de location sont situées près de lacs ou de rivières dont le niveau d'eau, régulé par un barrage, peut varier considérablement au cours d'une saison, voire en l'espace de quelques jours. Si le plaisancier n'est pas au courant de cette possibilité, une zone dans laquelle il naviguait auparavant pourrait être dangereuse à un autre moment en raison d'un niveau d'eau plus bas. Quelques participants ont suggéré que Transports Canada encourage un meilleur balisage des zones dangereuses en période de faible niveau d'eau.

La conduite en eau peu profonde près du rivage constitue une préoccupation connexe. Il s'agit particulièrement d'un risque pour les plaisanciers peu expérimentés qui ne connaissent pas la profondeur d'eau nécessaire à l'utilisation d'embarcations sans danger.

Plusieurs participants ont dit avoir des bateaux munis d'échosondeurs. Cependant, l'un d'eux a expliqué que ces appareils n'étaient pas très utiles pour éviter les collisions avec des roches « parce qu'ils montrent à quelle profondeur se trouvaient les roches il y a cinq secondes, à 30 pieds derrière vous ». Ils ont indiqué qu'il faudrait un système beaucoup plus dispendieux pour montrer aux plaisanciers les obstacles à venir.

Gilets de sauvetage et vêtements de flottaison individuels

La loi exige aux plaisanciers d'avoir un gilet de sauvetage ou un vêtement de flottaison individuel (VFI) pour chaque personne à bord d'embarcations, motorisées ou non. Elle n'exige toutefois pas le port du gilet de sauvetage ou du VFI.

Remarque sur la terminologie utilisée par les participants et dans le rapport : Dans les principales questions qu'il a posées aux participants au sujet des gilets de sauvetage et des VFI, l'intervieweur a fait référence aux deux types de vêtements. Par contre, dans leurs commentaires, les participants ne faisaient presque toujours référence qu'aux « gilets de sauvetage ». Même s'il existe des différences techniques entre les gilets de sauvetage et les VFI, nous avons l'impression que les participants employaient le terme « gilet de sauvetage » dans un sens général et que ce terme englobait aussi les VFI. Dans le présent rapport, nous parlerons des gilets de sauvetage dans ce sens général.

Les participants ont indiqué que, comme l'exige la loi, ils fournissaient un gilet de sauvetage qui convient à chaque personne à bord, à l'exception d'un participant qui n'a pas de gilets pour enfants et qui demande donc aux parents d'en apporter pour leurs enfants; les autres participants fournissent des gilets de sauvetage pour enfants.

Plusieurs participants ont fait remarquer que, parfois, les personnes qui apportent leur propre gilet de sauvetage en apportent un qui ne leur va pas bien, ils le vérifient donc régulièrement et fournissent un gilet de sauvetage si nécessaire. Ils ont mentionné que cette erreur pouvait surtout causer un problème aux enfants, lorsque leurs parents leur apportent un gilet trop grand ou trop petit.

Dans le contexte de la discussion sur les gilets de sauvetage, on a interrogé les participants sur les risques d'hypothermie et la capacité de nager :

- *Risques d'hypothermie :* Lorsqu'on a demandé aux participants si leurs locataires s'exposaient à des risques d'hypothermie dans l'eau où ils naviguent, quelques-uns ont répondu par un « oui » catégorique, alors que la plupart ont affirmé que l'hypothermie n'était pas un problème pendant la saison de location ou qu'elle ne l'était que pendant leurs saisons intermédiaires (printemps et automne).
- *Capacité de nager :* On a demandé aux participants s'ils posaient aux locataires des questions sur leur capacité de nager pendant la séance d'information. La plupart d'entre eux n'en posent pas et supposent que les gens pourront juger s'ils doivent ou non porter un gilet de sauvetage en fonction de leur capacité de nager. Quelques participants qui louaient des bateaux-maisons munis de glissoires ou qui louaient des kayaks ou des canoës faisaient exception à la règle.

Habituellement, les agences de location fournissent aux locataires des gilets de sauvetage et leur montrent où ils se trouvent, mais elles laissent aux locataires le soin de les porter ou non. Certains participants échappent toutefois à cette règle générale :

- Parmi la minorité de ceux qui y échappent, certains louent, entre autres, des embarcations à moteur hors-bord, des embarcations motorisées à conduite centrale (à l'exception des bateaux pontons, des bateaux-maisons et des gros bateaux) et des canoës et des kayaks et affirment encourager explicitement aux locataires de porter un gilet de sauvetage en tout temps. Quelques participants affirment toutefois que s'ils disaient aux locataires que le gilet était obligatoire, ils « feraient rire d'eux ». Quelques autres participants utilisent la réplique suivante, qui semble efficace : « si un accident survient, vous ne pouvez pas mettre le gilet après être tombé à l'eau ».
- Passage de la liste de vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada, où l'on peut lire : *Je comprends que chaque personne à bord d'un bateau doit porter un gilet de sauvetage en tout temps* : Comme il a été mentionné plus tôt, plusieurs participants qui louent des bateaux pontons ou des bateaux-maisons ont dit que, à leur avis, il n'était pas réaliste ou nécessaire pour ces types de bateaux.
- *Enfants* : De nombreux participants ont dit communiquer leurs attentes à l'égard du port du gilet de sauvetage par les enfants, mais leurs opinions quant au degré d'insistance dont il faut faire preuve sont partagées de manière à peu près égale. Certains disent que le port est « obligatoire », alors que d'autres « l'encouragent » sans toutefois l'exiger. Leurs façons de définir le terme « enfant » varient également. Les définitions mentionnées étaient les suivantes : 16 ans et moins, moins de 16 ans, 12 ans et moins, et moins de 12 ans. Quelques participants ont affirmé qu'ils essayaient de dissuader les parents d'amener des bébés à bord en raison de la difficulté de leur trouver un gilet de sauvetage qui leur convient et des problèmes qui pourraient survenir s'ils tombaient à l'eau. Plusieurs des participants qui louent des bateaux-maisons ont dit qu'ils encourageaient ou obligeaient les enfants à porter un gilet de sauvetage à l'extérieur de la cabine. Dans l'ensemble, les participants ont dit avoir l'impression que la plupart des parents sont responsables et s'assurent que leurs enfants portent un gilet de sauvetage et que, souvent, ils en portent aussi pour donner l'exemple. Cela dit, plusieurs d'entre eux ont indiqué que certains parents étaient plus permissifs avec les enfants plus âgés (jeunes adolescents) ou s'ils estiment que leurs enfants nagent bien.
- *Sports nautiques* : Les participants ont dit qu'ils exigeaient que les locataires portent un gilet de sauvetage sur l'eau.
- *Motomarines* : Certains participants ont indiqué qu'ils obligeaient les locataires qui utilisent une motomarine à porter un gilet de sauvetage, et quelques-uns ont dit croire que la loi l'exige. En général, les participants ont affirmé que le port du gilet de sauvetage était très élevé chez les utilisateurs de motomarines et qu'ils voyaient rarement une personne qui n'en porte pas.
- *Circonstances où l'on recommande au locataire de porter un gilet de sauvetage* : Un petit nombre de participants ont mentionné qu'ils recommandaient fortement au locataire de porter un gilet de sauvetage à bord du bateau :
 - s'il ne fait pas beau ou s'il risque de faire mauvais;

- si l'eau est froide, p. ex., en saison intermédiaire; et
 - si le locataire navigue seul.
- *Animaux domestiques* : Un participant a indiqué que bien des locataires qui amènent des chiens ne leur apportent pas de gilet de sauvetage. Ils ont dit que c'était inacceptable et qu'ils avaient entendu parler de cas où des animaux (n'appartenant pas à leurs locataires) s'étaient noyés. Ils encouragent les locataires à apporter un gilet de sauvetage pour leur animal.

On a demandé aux participants pourquoi, selon eux, certaines personnes ne portent pas de gilet de sauvetage. Diverses raisons possibles ont été mentionnées :

- À bord des bateaux pontons, des bateaux-maisons et des gros bateaux, en particulier, on perçoit que le risque de tomber à l'eau est faible, notamment parce que ces bateaux sont munis de rampes. Comme on l'a mentionné plus tôt, les participants qui louent ces bateaux ont souvent cette opinion.
- À cet égard, comme il a déjà été mentionné, une minorité de participants encouragent explicitement ou obligent que le locataire porte un gilet de sauvetage. Dans la majorité des cas, le locataire ne se fait pas pousser à en porter un par l'agence de location. En effet, le locataire peut se faire dire pendant la séance d'information qu'il n'est pas tenu d'en porter un.
- La personne a généralement tendance à penser que « rien de mal ne peut arriver », de sorte qu'elle ne peut pas s'imaginer des situations où elle pourrait tomber à l'eau.
- Le gilet de sauvetage nuit à la liberté de mouvement. Quelques participants ont dit s'efforcer d'avoir à leur disposition des gilets confortables, mais on ne sait pas trop à quel point cette mentalité est répandue.
- Par temps chaud, un gilet de sauvetage n'est pas confortable.
- Un gilet de sauvetage empêche la personne de profiter du soleil ou de se faire bronzer.
- La personne pense qu'elle nage bien.
- Le locataire qui porte un gilet de sauvetage débarque du bateau pour se baigner et ne le remet pas lorsqu'il remonte à bord.
- Il n'est pas nécessaire de porter un gilet de sauvetage lorsque le bateau est immobilisé ou avance très lentement : la personne ne perçoit pas le risque de problèmes dans ces circonstances ou suppose qu'elle pourrait facilement remonter à bord.
- Chez les jeunes en particulier, le port d'un gilet de sauvetage n'a pas l'air « cool ».
- Les personnes voient d'autres plaisanciers qui ne portent pas de gilet de sauvetage.
- Certaines personnes âgées qui ont déjà navigué ont une mentalité selon laquelle « elles n'ont jamais porté de gilet de sauvetage et n'ont jamais eu de problèmes ».
- Les gilets de sauvetage fournis par l'entreprise de location sont perçus comme étant non hygiéniques, parce qu'ils sont utilisés par de nombreuses personnes. Un participant a affirmé qu'il se faisait un devoir de dire aux locataires que les gilets sont lavés et désinfectés toutes les semaines.

Surcharge du bateau et ajout d'autres personnes

Un bateau a une capacité maximale qui s'exprime en poids et en nombre de personnes. Un bon nombre de participants ont exprimé leurs préoccupations quant au risque de surcharge d'un bateau. La principale préoccupation exprimée concerne les locataires qui font monter à bord d'autres personnes (sans en aviser l'agence de location) après avoir quitté le quai. Les participants ont dit penser que les locataires le faisaient parfois volontairement, par exemple lorsqu'un grand groupe arrive et découvre que le bateau ne peut accueillir tout le monde, et que le locataire s'organise en cachette pour récupérer les autres personnes ailleurs. La surcharge du bateau peut aussi être imprévue, par exemple lorsque des gens à un campement ou à un chalet font monter d'autres personnes à bord ultérieurement.

Plusieurs conséquences négatives peuvent se produire dans ces circonstances :

- Le bateau peut être surchargé. Cela est dangereux et peut entraîner une amende si le bateau est arrêté par la police.
- Il y a un décalage entre les gilets de sauvetage fournis par l'agence de location et le nombre de personnes à bord : Soit il n'y a pas assez de gilets de sauvetage à bord, ou soit les gilets de sauvetage à bord ne conviennent pas aux personnes qui se sont ajoutées (même si le bateau n'est pas surchargé).
- Une des personnes qui se sont ajoutées peut conduire le bateau. Il se peut qu'elle n'ait pas de preuve de compétence ou, s'il elle en a une, qu'elle n'ait pas assisté à la séance d'information sur la sécurité donnée par l'agence de location. Quelques participants ont fait remarquer qu'ils avaient vu des cas où les parents, qui étaient campeurs ou propriétaires de chalet, louaient le bateau et laissaient un adolescent le conduire seul pour le tenir occupé.

Deux autres questions ont été abordées par certains participants relativement à la surcharge du bateau et à l'ajout d'autres personnes :

- *Le poids est plus important que le nombre de personnes à bord pour la conduite du bateau* : Il y a deux problèmes. D'abord, le poids moyen des personnes qui louent le bateau peut dépasser le poids moyen posé en hypothèse par le fabricant. L'agence de location doit en tenir compte, ce qui peut être difficile lorsque le locataire sait combien de personnes le bateau peut accueillir. L'autre problème est que les gens apportent des choses à bord du bateau, et le poids de ces choses doit être pris en considération en plus du nombre de personnes. Plusieurs participants ont affirmé avoir pour politique de permettre au maximum une ou deux personnes de moins afin de compenser le poids des objets transportés à bord.
- *Les enfants sont-ils considérés comme des personnes?* Certains locataires peuvent ne pas inclure les enfants dans le calcul de la limite de personnes et peuvent donc avoir l'air surpris à leur arrivée au bureau de location. De plus, il existait visiblement une certaine disparité entre les agences de location quant à la façon dont les enfants sont comptés. Un participant a mentionné qu'il comptait les enfants comme des demi-personnes, alors qu'un autre a souligné qu'il les comptait comme une personne à part entière. Ce dernier a expliqué qu'il fonctionnait ainsi parce que comme un parent apporte généralement plusieurs choses pour son enfant, le poids par enfant peut se rapprocher de celui d'un adulte.

Départ du quai et accostage

Certains participants ont exprimé des préoccupations au sujet des locataires qui quittent le quai pour ensuite y retourner pour l'accostage. Ces préoccupations sont amplifiées si l'espace est restreint dans la marina utilisée par l'agence de location. Les participants sont principalement préoccupés par les éventuels dommages causés à l'embarcation et à d'autres embarcations, particulièrement en ce qui concerne les plaisanciers peu expérimentés. Un plaisancier peut être peu expérimenté sur ces deux plans:

- Un locataire peut n'avoir aucune ou peu d'expérience en navigation de plaisance et, pour cette raison, n'avoir aucune idée de la façon dont on manœuvre le bateau. Le problème habituel est que le locataire a tendance à aller trop vite lorsqu'il quitte le quai ou y retourne, ce qui entraîne un risque de collision.
- Un locataire peut avoir de l'expérience sur des bateaux plus petits, mais s'il loue un bateau plus gros, comme un bateau ponton ou un bateau-maison, ou encore un bateau bien plus gros, il se peut qu'il ne se rende pas compte à quel point ces bateaux réagissent plus lentement aux commandes. Cette différence entraîne aussi un risque de collision.

Pour pallier ce problème, certains participants font subir un court test de conduite aux plaisanciers peu expérimentés. En plus d'aider l'agence de location à évaluer les compétences du locataire, cela lui donne une chance de se familiariser avec les contrôles du bateau.

Plusieurs participants, en particulier ceux qui louent de gros bateaux, évitent le problème en ne laissant pas le locataire manœuvrer le bateau au départ du quai et à l'accostage. Ils conduisent le locataire à l'eau libre et lui demandent de téléphoner avant leur retour ou lui fournissent un espace temporaire où il peut accoster le bateau plus facilement.

Un participant qui loue de gros bateaux a indiqué qu'il demandait au locataire de s'exercer à « accoster » à côté d'un morceau de bois de grève qui flotte en eau libre avant de revenir accoster le bateau au quai.

Les collisions autour du quai peuvent causer de graves dommages, mais ne causent généralement pas de problèmes de sécurité pour les gens (à moins que la vitesse entre en ligne de compte). Plusieurs participants qui louent de gros bateaux affirment qu'il peut y avoir un problème de sécurité pour les gens pendant l'accostage si une personne saute du bateau pour essayer de l'amarrer. Dans cette situation, la personne essaie en vain d'utiliser son corps pour arrêter le bateau et risque de se blesser. Quelques participants qui louent des bateaux-maisons affirment qu'ils tentent de faire comprendre aux locataires de ne pas se servir de leur corps pour arrêter le bateau. Par exemple, l'un d'eux leur dit que le bateau « pèse autant que trois éléphants » pour essayer de faire passer le message.

Collision avec d'autres bateaux

Certains participants étaient sur des plans d'eau où se trouvaient beaucoup d'autres bateaux. Ils ont dit s'inquiéter du fait que le locataire puisse heurter un autre bateau, surtout lorsqu'il y a

beaucoup d'autres plaisanciers qui conduisent relativement vite. Des problèmes peuvent survenir si le locataire qui conduit le bateau se concentre uniquement sur ce qui se trouve devant lui, puis effectue un virage sans d'abord regarder en arrière. Les participants essaient d'insister auprès des locataires pour qu'ils soient toujours conscients de tout ce qui les entoure et qu'ils évitent généralement de s'approcher d'autres bateaux.

Problèmes causés par d'autres bateaux

Le comportement d'autres plaisanciers peut compromettre la sécurité d'un locataire. À cet égard, certains participants sont principalement préoccupés par le sillage que d'autres bateaux laissent derrière eux. Un important sillage peut être produit par un bateau qui circule trop rapidement et trop près de celui du locataire. Certains ont également affirmé que la popularité croissante des *wakeboats*, qui peuvent laisser de grandes vagues de 200 à 300 pieds derrière eux, était particulièrement inquiétante. Un grand sillage peut nuire à la stabilité d'un petit bateau et causer des dommages à un gros bateau, comme un bateau-maison. Par exemple, un participant qui loue des bateaux-maisons a affirmé que des locataires « avaient été projetés hors de leur chaise » et que « de la vaisselle s'était brisée » à la suite du balancement de leur bateau causé par un grand sillage.

Le locataire n'y peut à peu près rien dans cette situation. Idéalement, il doit faire virer le bateau dans le sillage, mais il se peut qu'il n'ait pas reçu d'instructions sur ce qu'il faut faire dans cette situation, ou qu'il n'ait pas le temps d'effectuer la manœuvre ou qu'il ne sache pas comment évaluer la longueur du sillage que peut laisser derrière lui un *wakeboat*.

Une autre source de problèmes mentionnée par quelques participants qui louent de gros bateaux est le comportement des plaisanciers sur les petites embarcations, en particulier les motomarines. Ils ont expliqué que certains de ces plaisanciers ne savent pas combien de temps il faut à un gros bateau pour virer ou ralentir. Il se peut donc qu'ils s'approchent trop du bateau ou qu'ils ne suivent pas le « code de la route », risquant ainsi une collision. Un participant a particulièrement pointé du doigt les « locataires horaires » qui ont peu d'expérience en navigation de plaisance. Ils estimaient que les autres entreprises de location ne devraient pas louer de bateau à des personnes inexpérimentées ou qu'elles devraient au moins donner de meilleures instructions sur les comportements à adopter sur l'eau.

Motomarines

Parmi les participants qui louent des motomarines, la plupart ont dit que leur principale préoccupation était la location à des groupes, plus particulièrement composés de jeunes hommes. Le problème est qu'ils peuvent conduire trop vite et trop près les uns des autres, risquant ainsi une collision qui pourrait causer des dommages à l'embarcation et des blessures aux passagers.

Les facteurs contributifs perçus comprennent :

- e) les membres de groupes ne comprennent pas bien les limites de la motomarine quant à sa manœuvrabilité, notamment le fait qu'elle « glisse » lors des virages (un participant a

indiqué qu'il disait aux locataires que « c'était comme faire virer une voiture sur la glace »), ils oublient qu'ils ne peuvent plus diriger la motomarine après avoir relâché la commande des gaz, et ils ne comprennent pas l'incidence de « ne pas avoir de frein »;

- f) ils sont excités d'être sur l'eau entre amis;
- g) ils veulent s'éclabousser les uns les autres; et
- h) ils conduisent généralement trop près les uns des autres.

De plus, pour les groupes de jeunes hommes, il faut tenir compte des facteurs généraux dont il était question plus tôt dans le rapport et qui font en sorte que ces groupes sont associés à de grandes préoccupations en matière de sécurité (se reporter à la section *Types de clients et préoccupations en matière de sécurité*).

Les participants ont mentionné qu'ils essayaient de régler ce problème en mettant l'accent sur le dépôt de garantie et le coût pour le locataire. Quelques-uns racontent des anecdotes au sujet de blessures causées par des collisions de motomarines et disent au locataire, par exemple, « il pourrait casser la jambe de son ami ». En ce qui concerne les virages, quelques participants ont affirmé qu'ils disaient aux gens d'agir comme ils le font en voiture, c'est-à-dire de regarder avant de virer et de signaler leur intention de le faire.

Quelques participants se sont dit préoccupés par les groupes qui louent un bateau et une motomarine. Sur l'eau, certains locataires essaient de transférer des gens du bateau à la motomarine ou vice-versa, risquant ainsi une collision.

Il est à noter que plusieurs participants qui avaient déjà loué des motomarines ont indiqué qu'ils n'en louaient plus en raison des préoccupations liées à la sécurité et à la responsabilité.

Canoës et kayaks

Voici les préoccupations en matière de sécurité liées aux canoës et aux kayaks mentionnées par les participants et qui concernent particulièrement les débutants.

Les embarcations sont instables : Il se peut que les débutants ne se rendent pas compte à quel point les embarcations sont instables. Ce qui peut causer des problèmes avant même de quitter le quai, par exemple, un participant a affirmé que, pendant l'année, des gens sont tombés à l'eau en tentant d'embarquer dans le canoë à partir du quai. L'agence de location peut intervenir après une chute à l'eau à partir du quai, mais toute chute en eau libre peut s'avérer plus grave. Un participant a affirmé que des personnes ont dû être secourues après être tombées de l'embarcation.

Remonter à bord après une chute : Pour revenir au point précédent, les débutants peuvent avoir de la difficulté à remonter à bord de l'embarcation qui s'est renversée. Par exemple, un participant a parlé d'une situation où deux personnes âgées en kayak avaient vu leur embarcation se renverser et n'arrivaient pas à y remonter; un plaisancier qui passait les avait secourues. Un participant a fait remarquer que, pour une courte location, il n'était pas possible d'enseigner à une personne la façon de redresser un kayak renversé.

Incidence du vent : Plusieurs participants ont affirmé que les débutants ne comprennent pas à quel point il est difficile de pagayer contre le vent. L'un d'eux a dit s'être déjà fait appeler par des gens qui n'étaient pas capable de retourner au quai à cause du vent. Un participant a indiqué qu'un groupe de gens étaient retournés au quai à pied parce qu'ils n'arrivaient pas à s'y rendre sur l'eau.

Un problème qui peut toucher tous les pagayeurs, mais surtout les débutants, est l'impact du sillage produit par le passage des embarcations motorisée. Comme ces embarcations sont de petite taille et ont tendance à basculer, elles sont particulièrement touchées par le sillage.

Une instruction générale que les participants ont dit donner aux pagayeurs consiste à rester près du rivage afin de réduire les risques au cas où l'embarcation se renverserait ou le vent se lèverait.

Bateaux-maisons

Les participants ont mentionné les préoccupations suivantes relatives à la sécurité et associées aux bateaux-maisons.

Impact du vent : Les participants ont remarqué que la conception des bateaux-maisons est telle que ces derniers sont souvent affectés par le vent. Les plaisanciers novices de bateaux-maisons, et même les personnes qui louent ces embarcations sans avoir d'expérience sur de plus petits bateaux, pourraient ne pas comprendre complètement les effets du vent sur un bateau-maison. Selon quelques commentaires recueillis auprès des clients qui ont de l'expérience avec les plus petits bateaux, on doit vraiment souligner l'importance de l'impact du vent lors de la séance d'information sur la sécurité, parce que ces clients pourraient ne pas prendre ces informations aussi sérieusement qu'ils le devraient.

Le vent affecte le bateau-maison non seulement lorsqu'il est sur l'eau, mais également lorsqu'il est amarré et les participants s'inquiétaient particulièrement des bateaux qui ne sont pas amarrés adéquatement. Le consignes de sécurité inclut des instructions sur la façon d'arrimer le bateau, mais les locataires ne le font pas toujours correctement. C'était un problème avec les locataires expérimentés avec d'autres types d'embarcation, qui pourraient croire qu'ils savent comment arrimer adéquatement un bateau. Un participant a mentionné qu'en cas de préoccupations au sujet d'un locataire, on pourrait se déplacer et aller vérifier sur place si le bateau est amarré adéquatement.

On ne manœuvre pas un bateau-maison comme on le fait de plus petits bateaux : En raison de son poids, un bateau-maison ne répond pas aussi rapidement aux commandes que les plus petites embarcations légères. Un locataire ayant de l'expérience avec les plus petits bateaux pourrait ne pas s'attendre à la maniabilité et au comportement différents de l'embarcation, et cela pourrait mener à un risque de collision. Selon les participants, le meilleur moyen d'aborder ce problème est de faire un bref essai de navigation avec le locataire, afin qu'il puisse maîtriser les commandes.

Les enfants : En raison de la grosseur et du modèle d'un bateau-maison, les enfants disposent d'espace où ils pourraient « courir » (par exemple, lorsqu'ils sont excités à l'idée d'utiliser la glissoire). Les surfaces d'un bateau peuvent être mouillées et glissantes si les gens vont se baigner

(par exemple, en utilisant une glissoire sur le bateau-maison). Un participant a commenté qu'on essaie de « faire peur » un peu aux parents en mettant l'accent sur le risque qu'un enfant tombe par-dessus bord s'il « court ». Tel que noté plus tôt, plusieurs participants ont dit qu'ils encouragent les enfants à porter un gilet de sauvetage lorsqu'ils sont à l'extérieur de la cabine, ou qu'ils exigent que les enfants en portent un.

Personnes âgées : Certains participants ont des inquiétudes lorsqu'ils louent un bateau-maison aux personnes âgées. C'est en raison des exigences physiques de l'amarrage du bateau, qui implique de sauter hors du bateau ainsi que de bien attacher le bateau au quai. Un participant a déclaré que des préposés vont occasionnellement aider ces gens lors de l'amarrage.

Bateaux pontons

Quelques participants ont déclaré que les bateaux pontons sont généralement plus sécuritaires que les autres bateaux, parce qu'ils ne couleront pas, sont plus stables et voguent lentement.

Les préoccupations exprimées pour la sécurité des bateaux pontons étaient semblables à celles des bateaux-maisons :

- a) les gens ayant de l'expérience sur les plus petits bateaux pourraient ne pas apprécier le fait que le bateau ponton se manie différemment de ces bateaux; et
- b) les locataires – y compris ceux ayant de l'expérience avec les plus petits bateaux – pourraient ne pas anticiper le plus grand impact du vent sur les bateaux pontons.

Tel que discuté plus tôt, la consommation d'alcool est une préoccupation répandue. Certains participants ont déclaré qu'il s'agit ici d'une préoccupation particulière pour les locations de bateau pontons, car certains locataires sont d'avis, ou croient, qu'il est acceptable de boire sur un bateau ponton.

Suggestions des participants à l'égard de Transports Canada

On a encouragé les participants à faire part de leurs suggestions quant aux aspects dont Transports Canada devrait se concentrer ou faire au cours de la prochaine campagne sur la sécurité des embarcations de location. Un grand nombre de participants ont dû y réfléchir un peu et certains d'entre eux n'avaient aucune suggestion à proposer. Bien que certains types de suggestions étaient plus communs que d'autres, les suggestions n'ont pas vraiment convergé vers des priorités particulières. Cela pourrait bien être probable parce que, dans l'ensemble, les participants étaient d'avis qu'ils géraient bien les risques de sécurité et, par conséquent, les suggestions relatives aux priorités de Transports Canada pour la campagne ne venaient pas toujours immédiatement à l'esprit.

Suggestions indiquées plus tôt dans le rapport

Les suggestions indiquées plus tôt dans le rapport sont résumées ci-dessous et les références au numéro des pages sont également indiquées. Ces suggestions sont divisées dans celles qui étaient les plus fréquemment mentionnées et celles qui étaient mentionnées par un participant ou plusieurs.

Suggestions les plus fréquemment mentionnées précédemment :

Prévoir une section dans le site Web de Transports Canada pour les entreprises de location (p. 21) : Ainsi, tout ce qui est pertinent pour les entreprises de location se retrouvera dans un endroit facile à trouver et servira de source d'informations unique. Cela pourrait également s'agir d'une section s'adressant aux consommateurs que les entreprises de location pourraient recommander aux gens intéressés à louer une embarcation nautique.

Faciliter la diffusion de copies imprimées du Guide de sécurité nautique (p. 21) : Il est difficile de se procurer des exemplaires du Guide, et des copies papier pourraient s'avérer un meilleur format dans le but de partager le guide avec les locataires d'embarcations.

Envoyer de manière proactive de l'information à propos des ressources élaborées par Transports Canada aux agences de location (p. 30) : Cette suggestion a été soumise tout particulièrement suite à la liste actuelle de vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada, qu'un bon nombre de participants n'avaient pas vue. Le plus important à retenir est que si Transports Canada n'envoie pas les informations sur les ressources qu'il a élaborées, alors les entreprises de location pourraient ne pas connaître l'existence même de ces ressources.

Aborder les sujets de la consommation d'alcool et la navigation (p. 36) : Se concentrer sur l'amélioration de la connaissance des règles et des conséquences si la personne est prise à enfreindre les règles.

Informers les entreprises de location de leurs droits et obligations quant au cannabis (p. 37) : Puisque le cannabis n'a été légalisé que très récemment, la plupart des participants n'ont pas encore reçu les informations sur ce que cela signifie pour leur entreprise.

Suggestions les moins fréquemment mentionnées précédemment :

Travailler avec les associations de l'industrie (p. 22) : Les associations de l'industrie communiquent bien avec leurs membres et elles peuvent donc être un bon réseau de communication, afin de rejoindre des entreprises de location.

Ajouter l'élément du test de conduite au CCEP (p. 24) : L'objectif serait de fournir aux locataires – ainsi qu'aux nouveaux plaisanciers – une formation pratique de base sur la conduite d'une embarcation nautique.

Prévoir une courte vidéo (p. 26) : Cette courte vidéo mettrait en lumière les points essentiels de la sécurité.

Fournir la liste de vérification de sécurité pour embarcations de location de Transports Canada dans un format facile à personnaliser (p. 29) : Cela permettrait, par exemple, à l'agence de location d'inscrire son nom/d'apposer sa marque sur la liste de vérification, de fournir les coordonnées du locataire si le locataire a besoin d'aide pendant la navigation et de personnaliser le contenu en fonction des risques et de la sécurité des bateaux.

Inciter les locataires à être conscients des dangers des hauts-fonds (p. 37) : La possibilité de frapper des hauts-fonds et d'endommager l'embarcation étaient une préoccupation commune. Par conséquent, on a suggéré que ce soit l'une des cibles de la campagne de Transports Canada.

Fournir un point de contact désigné chez Transports Canada pour les agences de location (p. 22) : Ceci pourrait compléter la suggestion de prévoir une section sur le site Web de Transports Canada pour les agences de location.

Travailler avec les services de police sur les politiques d'application de la réglementation (p. 18) : La préoccupation particulière qui a mené à cette suggestion était l'observation faite par un participant que la police ne semblait pas mettre les règles de conduite sécuritaires, telles que les limites de vitesses, en application.

Fournir un soutien financier pour l'installation de systèmes GPS (p. 18) : Cela pourrait aider les agences de location à surveiller les locataires lorsqu'ils sont hors de vue.

Autres suggestions de la part des participants

Veuillez lire ci-dessous d'autres suggestions des participants qui n'étaient pas mentionnées plus tôt dans le rapport.

Autres suggestions le plus fréquemment mentionnées

Fournir des dépliants / du matériel d'affichage : Un bon nombre de participants ont mentionné une certaine version de ce type de matériel. Ces participants apprécieraient obtenir du matériel et de la documentation axés sur la sécurité pour mettre dans leur bureau de location, et que les clients pourraient voir et, peut-être, apporter. Ça serait bien de pouvoir montrer aux gens ou leur donner quelque chose lorsqu'ils entrent. Plus important, ils ont dit que cela peut aider à renforcer les messages sur la sécurité, puisqu'il peut ajouter plus d'autorité au message : « ce n'est pas juste moi qui dis cela, le gouvernement le dit aussi ». Cela est utile généralement, et tout particulièrement pour les messages qui pourraient être reçus avec un peu de résistance ou de scepticisme tels que « ne pas boire d'alcool » ou « porter un gilet de sauvetage ». Par conséquent, il serait important qu'il soit clairement indiqué sur le matériel ou la documentation que ces messages proviennent du gouvernement.

Deux types de matériel ou de documentation, en termes de format, ont été suggérés – les affiches et les dépliants. En ce qui a trait aux dépliants, les participants ont souligné le fait qu'ils doivent être brefs, parce que les gens ne veulent pas lire beaucoup de texte. Un très bref sommaire des

règlements de sécurité de base et des recommandations, que les gens pourraient apporter avec eux, était une des suggestions.

Messages aux locataires – Soyez conscient de ce qui est autour de vous : Cette suggestion est une généralisation d'une suggestion plus précise qui a été mentionnée plus tôt au sujet de la sensibilisation des gens aux dangers des hauts-fonds. Les participants s'inquiétaient fréquemment des risques pour l'embarcation nautique dans l'environnement près du locataire : frapper des hauts-fonds, aller à l'eau peu profonde, collision avec d'autres bateaux, des gens dans l'eau, l'impact du sillage produit par d'autres embarcations. Le thème de la communication « Soyez conscient de ce qui est autour de vous » pourrait englober tous ces types de risques pour la sécurité.

Gilets de sauvetage : Certains participants suggèrent d'inclure la promotion du port des gilets de sauvetage dans la campagne. On doit prendre note que la majorité des participants n'encouragent pas activement les locataires à porter un gilet de sauvetage tout le temps, mais certains le font et encouragent le gilet de sauvetage dans des circonstances particulières. Selon les interviews, nous avons eu l'impression qu'un message sur le gilet de sauvetage doit donner des raisons d'en porter un et il doit mettre l'accent sur les circonstances où il est particulièrement important d'en porter un.

Suggestions exprimées par un participant ou plusieurs

Inclure les communautés ethniques au Canada comme groupe cible : Selon les participants, encourager les nouveaux arrivants au Canada à essayer la navigation de plaisance peut s'avérer bénéfique pour le commerce. Cependant, tel que discuté plus tôt, la langue peut parfois créer une barrière et ne pas transmettre l'information sur la sécurité. Par conséquent, il a été suggéré de cibler ce segment de personnes dans le cadre de la campagne sur la sécurité des embarcations de location de Transports Canada.

Ne pas faire peur aux gens : Quelques participants se souciaient du fait que la campagne de Transports Canada pourrait aller trop loin en soulignant les risques plutôt que la sécurité, de telle manière que les plaisanciers novices auraient peur de louer une embarcation. Les participants ont suggéré que le message doit inclure l'idée que les risques peuvent être efficacement gérés.

Encourager les novices intéressés à essayer la navigation de plaisance pour obtenir leur carte de conducteur d'embarcation de plaisance : Cela ne fera pas de ces personnes des plaisanciers sécuritaires, parce que cette carte n'inclut pas d'expérience pratique sur l'eau, mais elle donne aux gens un niveau d'éducation de base sur la sécurité.

Promouvoir « Faites attention à votre sillage » : Cette suggestion fut présentée en raison de la popularité grandissante perçue des *wakeboats*, qui produisent un sillage pouvant s'avérer un problème pour les autres plaisanciers ainsi que les quais et les rives.

Offrir un modèle pour effectuer une orientation efficace sur la sécurité que les nouvelles entreprises de location utiliseront : Ce modèle pourrait aider une nouvelle entreprise à réduire ses essais et erreurs dans la conception de son processus d'orientation sur la sécurité.

Exiger de l'expérience en voile avec documentation pour les gens qui louent un voilier : Le participant a dit qu'une expérience en voile n'est plus nécessaire maintenant pour louer un voilier et a dit que les demandes techniques de la voile sont telles que l'expérience en voile devrait être exigible pour louer un voilier.

Annexe A – Questionnaire de pré-sélection

Agences de location de bateaux – Entrevues téléphoniques – Questionnaire de pré-sélection –

Utilisez ce questionnaire de pré-sélection pour le recrutement à partir de la liste fournie.

Dans le profil du participant, incluez également les informations de la liste suivantes:

- Identification du répondant (IDR)
- Nom de l'entreprise
- Ville
- Province

INTRODUCTION :

Bonjour, je m'appelle _____ de la firme (Synchro/Ad hoc recherche), une firme de recherche sur l'opinion publique. Nous organisons un projet de recherche au nom du gouvernement du Canada, plus précisément pour Transports Canada. L'étude porte sur les expériences des agences de location avec les locataires de bateaux de plaisance en relation avec la sécurité nautique. Les résultats de la recherche aideront à orienter l'élaboration d'une campagne sur la sécurité concernant les bateaux de location.

S'IL Y A UN NOM DE LA LISTE D'ÉCHANTILLON :

Pourrais-je parler à **(NOM DE LA LISTE)**?

Si non disponible : Quel serait le meilleur moment pour rappeler **(NOM DE LA LISTE)**?

Si la personne n'est plus là :

Nous aimerions parler avec le propriétaire ou un gestionnaire de l'entreprise qui donnerait des informations sur la sécurité nautique aux locataires de bateaux de plaisance. À qui devrais-je parler dans votre entreprise pour voir si cette personne serait intéressée à participer à cette étude?

Inscrivez :

Nom : _____

de téléphone : _____

Une fois que vous avez la personne-ressource au téléphone, présentez-vous de nouveau (premier paragraphe ci-dessus), et continuez :

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? **[Si la personne préfère continuer en anglais, passez à l'écran anglais et continuez ou dites ce qui suit puis raccrochez et planifiez le rappel en anglais]** We will call you back to continue this research interview in English. Thank you. Goodbye.

Passez à la partie « Introduction pour la personne-ressource qualifiée ».

S'IL N'Y A AUCUN NOM DE LA LISTE D'ÉCHANTILLON :

Nous aimerions parler avec le propriétaire ou un gestionnaire de l'entreprise qui donnerait des informations sur la sécurité nautique aux locataires de bateaux de plaisance. À qui devrais-je parler dans votre entreprise pour voir si cette personne serait intéressée à participer à cette étude?

Inscrivez :

Nom : _____

N° de téléphone : _____

Si non disponible : Quel serait le meilleur moment pour rappeler (NOM DE LA PERSONNE)?

Quand vous avez la personne-ressource au téléphone, lisez l'introduction et ce qui suit :

Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or in French? [Si la personne préfère continuer en anglais, passez à l'écran anglais et continuez ou dites ce qui suit puis raccrochez et planifiez le rappel en anglais] We will call you back to continue this research interview in English. Thank you. Goodbye.

Passez à la partie « Introduction pour la personne-ressource qualifiée ».

INTRODUCTION POUR LA PERSONNE-RESSOURCE QUALIFIÉE

Note au recruteur : Lorsque vous terminez un appel en raison du profil du répondant, dites : *Merci de votre coopération. Nous avons déjà suffisamment de participants ayant un profil similaire au vôtre, nous ne pouvons malheureusement pas vous inviter à participer à l'étude pour le moment.*

Merci. Nous organisons un projet de recherche au nom du gouvernement du Canada, plus précisément pour Transports Canada. Dans le cadre de son mandat qui est de développer et de promouvoir la sécurité nautique, Transports Canada (Transports Canada) élabore une campagne sur la sécurité concernant les bateaux de location. Le but de ce projet de recherche est d'en apprendre davantage sur les expériences des agences de location avec les locataires de bateaux de plaisance en relation avec la sécurité nautique.

Louez-vous différents types d'embarcation aux plaisanciers?

Oui	1	
Non	2	Remerciez et terminez l'entrevue

Êtes-vous le propriétaire de l'entreprise ou un gestionnaire qui serait responsable de donner des informations sur la sécurité nautique aux locataires de bateaux de plaisance?

Oui	1	Continuez
Non	2	Demandez à parler à la personne-ressource

J'aimerais vous en dire un peu plus au sujet de l'étude et vous poser quelques questions pour voir si vous correspondez au profil des personnes que nous recherchons pour cette étude. Cela prendra 4 ou 5 minutes. Puis-je continuer?

Oui	1	
Non	2	Remerciez et terminez l'entrevue

Dans ce projet de recherche, vous participeriez à une entrevue en ligne de 45 à 60 minutes, qui consiste à vous connecter à un site Web et à utiliser le téléphone pour la partie audio de l'entrevue. Je planifierais l'entrevue à une heure ultérieure, à votre convenance. Suite à cette entrevue, vous recevriez des honoraires en guise de remerciement pour votre temps.

La participation à cette recherche est complètement volontaire et votre décision d'y participer n'affectera en rien les relations que vous pourriez avoir avec le gouvernement du Canada. Votre identité restera confidentielle et ni votre nom ni celui de votre entreprise ne sera donné au gouvernement. Vous êtes libre de vous désister à tout moment. Toutes les informations recueillies seront utilisées à des fins de recherche uniquement, conformément aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Puis-je continuer?

Oui	1	
Non	2	Remerciez et terminez l'entrevue

Merci.

1) Êtes-vous ? (**Lisez la liste**)

Propriétaire	1	
Gestionnaire	2	
Ou occupez-vous un autre poste dans l'entreprise? (Demandez de préciser)	3	_____

2a) Parmi les types d'embarcations suivants, lesquels mettez-vous à la disposition des plaisanciers pour la location? Veuillez inclure uniquement les locations sans équipage lorsque vous ne fournissez pas d'équipage. (**Lisez la liste, acceptez toutes les réponses**)

A	Petites embarcations à moteur hors-bord, à l'exclusion des voiliers	1	
A	Embarcations motorisées à conduite centrale, à l'exclusion des voiliers	2	
B	Bateaux-maisons	3	
C	Bateaux pontons	4	
D	Voiliers	5	
E	Motomarines	6	
F	<i>Canoës, kayaks, chaloupes ou autres petites embarcations non motorisées</i>	7	Posez la Q. 2b
	Aucun de ces types d'embarcations	8	Remerciez et terminez l'entrevue

- 2b) [Soit le code 7 à la Q. 2a, posez la Q. 2b.] Est-ce que ce sont des locations guidées seulement, c'est-à-dire, accompagnées par un guide dans une autre embarcation, des locations non guidées ou proposez-vous les deux types de location?

Locations guidées	1	Si c'est le seul type d'embarcation loué, remerciez et terminez l'entrevue
Locations non guidées	2	
Les deux types de location	3	

- 3a) [Si le répondant a mentionné plus d'un type à la Q. 2a, poser la Q. 3a.] Vous avez mentionné que vous louiez plus d'un type d'embarcation. Y a-t-il un type d'embarcation qui est loué davantage que les autres?

Oui	1	Posez la Q. 3b
Non	2	Inscrivez tous les types loués à la Q. 2a dans la grille des quotas

- 3b) Quel type d'embarcation est-ce? (Inscrivez ce type dans la grille des quotas)

A	Petites embarcations à moteur hors-bord, à l'exclusion des voiliers	1
A	Embarcations motorisées à conduite centrale, à l'exclusion des voiliers	2
B	Bateaux-maisons	3
C	Bateaux pontons	4
D	Voiliers	5
E	Motomarines	6
F	<i>Canoës, kayaks, chaloupes ou autres petites embarcations non motorisées</i>	7

QUOTAS

Cible de quota minimum	Type d'embarcation
16	Type A : Petites embarcations à moteur hors-bord et embarcations motorisées à conduite centrale
4	Type B : Bateaux-maisons
4	Type C : Bateaux pontons
4	Type D : Voiliers
8	Type E : Motomarines
4	Type F : Non motorisée – kayaks, canoës, chaloupes

Ces quotas représentent 40 des 50 entrevues à compléter. Les 10 entrevues restantes peuvent provenir de n'importe quelle catégorie, à condition qu'au moins 8 d'entre elles soient de type A, B, C, D ou E.

4a) Combien de personnes travaillent dans votre entreprise de location d'embarcations au plus fort de la saison, vous inclus?

- | | |
|---------------------|---|
| 1-2 employés | 1 |
| 3-5 employés | 2 |
| 6-9 employés | 3 |
| 10 employés ou plus | 4 |

4b) Depuis combien de temps votre entreprise est-elle dans le secteur de la location d'embarcations?

- | | |
|----------------|---|
| 1 an ou moins | 1 |
| 2 à 3 ans | 2 |
| 4 à 5 ans | 3 |
| 6 à 10 ans | 4 |
| Plus de 10 ans | 5 |

Permettez-moi de vous en dire un peu plus sur cette étude pour voir si vous souhaitez y participer.

5) Comme je vous l'ai mentionné plus tôt, l'étude consiste en une entrevue en ligne. Pour participer, vous devrez vous connecter à un site Web et utiliser le téléphone pour la partie audio de l'entrevue. L'entrevue durera 45 à 60 minutes. Êtes-vous à l'aise de le faire?

- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 Remerciez et terminez l'entrevue |

Il se peut qu'un représentant de Transports Canada impliquée dans ce projet écoute l'entrevue en ligne. Cependant, cette personne ne prendra pas part à l'entrevue et n'aura pas accès à votre nom ni au nom de votre entreprise. Est-ce acceptable pour vous?

- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 Remerciez et terminez l'entrevue |

L'intervieweur effectuera un enregistrement audio de l'entrevue. Ces enregistrements aident à analyser les résultats et à rédiger le rapport. Votre nom et le nom de votre entreprise n'apparaîtront pas dans le rapport de recherche. Est-ce acceptable pour vous?

- | | |
|-----|---|
| Oui | 1 |
| Non | 2 Remerciez et terminez l'entrevue |

INVITATION

Merci. J'aimerais planifier l'entrevue avec vous. Elle durera environ 45 à 60 minutes et suite à votre participation, nous vous remettrons des honoraires de 150 \$.

Fixez une date et une heure selon les renseignements donnés par l'intervieweur

Dans l'horaire des entrevues, inscrivez l'heure de l'entrevue dans l'heure locale du participant et dans l'heure normale de l'Est.

[Si en dehors du Québec :] L'entrevue sera effectuée par Rick Robson de Sage Research. Rick vous téléphonera à [heure] le [date].

[Si au Québec :] L'entrevue sera effectuée par Sylvain Laroche de Sage Research. Sylvain vous téléphonera à [heure] le [date].

Juste pour confirmer, le nom que j'ai inscrit pour vous est **[insérer le nom]**. Est-ce exact?

Oui 1

Non 2 **Inscrivez le nom correctement**

Nom : _____

Quel numéro de téléphone devons-nous utiliser pour l'entrevue?

Numéro de téléphone : _____

J'aimerais vous envoyer un courriel confirmant la date et l'heure ainsi que le nom de la personne qui vous interviewera. Pourriez-vous me donner une adresse électronique à cette fin?

Courriel : _____

Comme nous invitons seulement un petit nombre de personnes à participer à cette étude, votre participation est très importante pour nous. Si pour une raison quelconque vous ne pouvez pas passer l'entrevue à l'heure convenue, veuillez nous téléphoner pour que nous puissions la reporter ou trouver une autre entreprise pour participer. Vous pouvez nous joindre au **[insérez le n° de téléphone du recruteur]**. Veuillez parler à **[nom du recruteur]**.

[Le cas échéant, donnez aussi l'adresse électronique :] Vous pouvez également communiquer avec nous par courriel. L'adresse électronique est **[insérez l'adresse électronique du recruteur]**.

Veuillez noter que vous ne pouvez pas vous faire remplacer par une autre personne pour l'entrevue.

Quelqu'un de notre entreprise vous téléphonera avant l'entrevue pour confirmer votre participation.

Merci d'avoir accepté de participer à cette étude!

Inscrivez le sexe selon l'observation :

Homme 1

Femme 2

Recruté par : _____

Confirmé par : _____

Note au recruteur

Si en dehors du Québec

Si le répondant souhaite obtenir plus d'informations à propos de l'entrevue, veuillez le référer à l'intervieweur Rick Robson et lui offrir l'une des options de personne-ressource suivantes :

- 1) Communiquer directement avec Rick au 905-577-4040, poste. 5
- 2) Rick peut communiquer avec le répondant à un moment qu'il juge opportun
- 3) Rick peut être joint par courriel à cette adresse : rick.robson@sageresearch.ca

Si le répondant souhaite valider qu'il s'agit d'un projet légitime, le référer à :

Carol Lau
Transports Canada
613-991-0043

Si au Québec

Si le répondant souhaite obtenir plus d'informations à propos de l'entrevue, veuillez le référer à l'intervieweur Sylvain Laroche et lui offrir l'une des options de personne-ressource suivantes :

- 1) Communiquer directement avec Sylvain au 514-572-1489
- 2) Sylvain peut communiquer avec le répondant à un moment qu'il juge opportun
- 3) Sylvain peut être joint par courriel à cette adresse : sylvainlaroche@videotron.ca

Si le répondant souhaite valider qu'il s'agit d'un projet légitime, le référer à :

Carol Lau
Transports Canada
613-991-0043

Annexe B – Ordre du jour de l’entrevue

**Étude sur les expériences des agences de location de bateau
avec les personnes qui louent des embarcations à des fins récréatives se
rapportant à la sécurité en matière de navigation de plaisance
- Ordre du jour de l’entrevue -**

Afin de participer à l’entrevue, vous devrez ouvrir une session dans un site Web et utiliser votre téléphone pour la partie audio de l’entrevue. Veuillez vous assurer d’avoir ces renseignements à portée de la main pour l’appel. La durée de l’entrevue sera de 45 à 60 minutes.

L’intervieweur vous téléphonera et, dès que vous établirez une connexion au téléphone, l’intervieweur vous demandera d’ouvrir une session dans le site Web en utilisant le lien fourni ci-dessous.

Date et heure de l’entrevue

Date :

Heure :

Intervieweur : La personne effectuant l’entrevue sera Rick Robson/Sylvain Laroche de Sage Research Corporation. **Il vous téléphonera à la date et à l’heure indiquées ci-dessus à [insérez le numéro de téléphone donné par le participant à partir de la feuille du profil].**

Lien du site Web iTracks

Voici le lien menant au site Web que vous devrez utiliser dès que vous et Rick/Sylvain serez connectés au téléphone.

XXXXXX

Nous vous remercions d’avoir accepté de participer à cette entrevue de recherche!

Cette recherche est effectuée au nom du Gouvernement du Canada et tout particulièrement un groupe au sein de Transports Canada qui fait la promotion de la sécurité en matière de navigation de plaisance.

Transports Canada élabore une campagne de sécurité en matière d’embarcations de plaisance de location. Les résultats de cette recherche seront utilisés pour aider à développer cette campagne, qui visera les agences de location de bateaux, leurs employés ainsi que les membres du public qui louent des bateaux à l’occasion.

Voici quelques-uns des sujets dont nous discuterons lors de l’entrevue :

- Vos rôles et responsabilités en ce qui concerne la diffusion de renseignements sur la sécurité aux personnes qui louent des bateaux à des fins récréatives et certaines informations sur les types d’embarcations nautiques que vous louez.
- La gamme des expériences en navigation de plaisance de vos clients qui louent des embarcations.
- La façon dont vous prenez connaissance habituellement des caractéristiques ou des exigences de sécurité de l’embarcation que vous louez.

- L'approche de votre entreprise pour ce qui est de fournir des renseignements sur la sécurité nautique aux locataires de bateaux de plaisance.
- Les défis auxquels votre entreprise peut parfois faire face pour garantir l'efficacité des séances d'information sur la sécurité offertes aux clients locataires.
- Une fois que les locataires d'embarcation sont sur l'eau et peut-être hors de la vue, les types d'enjeux que vous pourriez avoir eus avec les locataires qui ne respectent pas les consignes de sécurité suivantes ou qui se comportent d'une manière non sécuritaire.
- Ce que vous considérez comme étant les principaux problèmes de sécurité chez les locataires de bateaux de plaisance.
- Quelles sont vos suggestions les plus importantes quant à ce que Transports Canada pourrait faire pour aider les entreprises de location de bateaux à promouvoir la sécurité nautique auprès de leurs clients?

Annexe C – Programme d’entrevue

Agences de location de bateaux – Programme d’entrevue –

1) Introduction (5 minutes)

- a) **Présentez-vous et expliquez l’objectif de la recherche** : Je m’appelle (nom de la personne qui réalise l’entrevue) et je travaille pour Sage Research, une entreprise d’études de marché. Cette recherche est effectuée au nom du gouvernement du Canada, plus précisément, le groupe qui parraine cette recherche est un groupe de Transports Canada qui fait la promotion de la sécurité en matière de navigation de plaisance.

L’un de ses principaux domaines d’intérêt est la sécurité des personnes qui louent des embarcations à des fins récréatives. Dans le cadre de cette recherche, je discute avec des agences de location pour connaître leur point de vue. Pendant cette entrevue, je vais vous interroger au sujet de vos expériences avec les locataires de bateaux de plaisance en ce qui concerne la sécurité nautique. Le type de bateau de location qui m’intéresse est celui sans équipage, ni guide-accompagnateur.

Transports Canada travaille à la mise au point d’une campagne sur la sécurité à bord de bateaux de location, à laquelle serviront les résultats de la présente recherche. La campagne s’adressera aux agences de location de bateaux, leurs employés ainsi qu’aux membres du public qui louent des bateaux à l’occasion. Je m’intéresserai particulièrement à savoir si vous avez des suggestions de mesures que pourrait prendre Transports Canada pour aider les agences de location à fournir à leurs clients des renseignements sur la sécurité nautique.

- b) **Passez en revue le déroulement de l’entrevue** :

- Rôle de la personne qui réalise l’entrevue
- Il n’y a ni bonnes ni mauvaises réponses; il est uniquement question de vos expériences et de vos opinions.
- Confidentialité : Ni votre nom ni celui de votre entreprise ne figureront au rapport.
- Enregistrement : La séance est enregistrée, y compris l’entrevue audio et tout ce qui est visible à l’écran. L’enregistrement, à mon usage exclusif, m’aidera à rédiger le rapport sur cette recherche et ne sera pas fourni à Transports Canada.
- Présence d’observateurs de Transports Canada en ligne : Ces observateurs nous entendent et voient ce qui figure à l’écran d’ordinateur. Ils ne connaissent toutefois pas votre identité; ils sont plutôt ici pour observer l’entrevue et recueillir des idées sur les moyens dont ils peuvent contribuer à la promotion de la sécurité nautique.
- L’interview durera entre 45 et 60 minutes.

- c) **Des questions?**

2) Renseignements sur l'entreprise (6 minutes)

Quel est votre poste au sein de l'entreprise et quel est votre rôle pour ce qui est de fournir des renseignements sur la sécurité nautique aux locataires de bateaux de plaisance?

À part vous, combien de personnes dans votre établissement fournissent des renseignements sur la sécurité nautique aux locataires de bateaux de plaisance?

Où se situe votre agence de location? Sur quels types de cours d'eau (lacs, rivières, canaux, eaux côtières) vos locataires naviguent-ils?

Quels types d'embarcations louez-vous? (Gardez le focus sur les locations sans équipage).

Quels types d'embarcations louez-vous le plus souvent?

Quelle est la durée générale d'une location?

Note à l'intervieweur : Adaptez les questions et les sondes dans le guide d'entrevue selon les types d'embarcations louées.

Quel est le degré d'expérience de navigation de vos locataires? Y a-t-il un degré d'expérience général?

Sondez : Par type d'embarcation?

Embarcations motorisées : Louez-vous à des clients qui n'ont ni carte de conducteur d'embarcation de plaisance (CCEP) ni autre preuve de compétence? (**Sondez**)

Environ quel pourcentage de vos locataires possèdent une CCEP ou une autre preuve de compétence?

3) Sources des exigences en matière d'information/réglementation de sécurité nautique (5 minutes)

En général, comment vous renseignez-vous sur les caractéristiques de sécurité ou les exigences des embarcations que vous louez?

Sondez : Auprès du fournisseur?

Dans le manuel d'utilisateur?

Guide de sécurité nautique disponible auprès de Transports Canada

Sondez: S'il n'est pas mentionné, demandez aux répondants s'ils ne connaissent

S'ils le connaissent : l'ont-ils utilisé?

S'ils le connaissent/ne l'ont pas utilisé : Quelles sont vos impressions du guide? Avez-vous des raisons particulières pour lesquelles vous ne l'avez pas utilisé?

S'ils le connaissent/l'utilisent : Est-ce que c'est utile pour vous? Pourquoi/pourquoi pas?

Réglementation pour petites embarcations

Sondez: Si non mentionné, demandez-leur s'ils le connaissent?

S'ils le connaissent : L'ont-ils utilisé?

S'ils le connaissent/ne l'ont pas utilisé : Quelles sont vos impressions du guide? Avez-vous des raisons particulières pour lesquelles vous ne l'avez pas utilisé?

S'ils le connaissent/l'utilisent : Est-ce que c'est utile pour vous? Pourquoi/pourquoi pas?

[Si le temps le permet :] À quoi ressemble le calendrier d'entretien des embarcations que vous louez?

Sondez: À quelle fréquence l'équipement de sécurité à bord de l'embarcation est-il vérifié?

4) Séance d'information sur la sécurité (13 minutes)

Quelle approche votre entreprise adopte-t-elle pour donner une séance d'information sur la sécurité aux locataires de bateaux de plaisance?

Sondez : L'approche varie-t-elle selon le degré d'expérience du client ou selon la preuve de compétence qu'il possède? Dans l'affirmative, de quelles manières et pour quelles raisons varie-t-elle?

Quels sujets abordez-vous principalement pendant la sécurité d'information sur la sécurité?

Utilisez-vous des documents imprimés ou électroniques ou des vidéos dans le cadre de la séance d'information sur la sécurité? Dans l'affirmative, lesquels utilisez-vous et quel est leur rôle?

- Sondez : Vous arrive-t-il de devoir réviser ou mettre à jour les documents?

Vous servez-vous de listes de vérification avec les clients? Dans l'affirmative, utilisez-vous celles du Conseil canadien de la sécurité nautique ou d'autres listes?

À ce stade-ci, présentez une liste de vérification pertinente de Transports Canada provenant du site Web du CCSN. Voici un exemple de liste de vérification accessible auprès du Conseil canadien de la sécurité nautique (CCSN) :

- S'ils utilisent des listes de vérification : Dans quelle mesure fonctionnent-elles pour vous? Avez-vous des modifications à suggérer?
- S'ils utilisent d'autres listes de vérification : Étiez-vous au courant des listes se trouvant sur le site Web du Conseil canadien de la sécurité nautique? Comment vos listes de vérification se comparent-elles à celles du Conseil canadien de la sécurité nautique?

- S'ils n'utilisent aucune liste : Étiez-vous au courant des listes se trouvant sur le site Web du Conseil canadien de la sécurité nautique? Ces listes de vérification auraient-elles un rôle à jouer dans votre entreprise, ou pas vraiment?

Quelles défis votre entreprise doit-elle parfois surmonter pour garantir l'efficacité des séances d'information sur la sécurité offertes aux clients locataires? Y a-t-il des défis propres à certains types d'embarcations?

(À mesure que les défis vous sont mentionnés, demandez comment l'agence s'y prend pour les surmonter et s'il y a des ressources utiles que Transports Canada pourrait fournir, par exemple des dépliants, des vidéos ou des manuels de formation pour le personnel.)

Sondez : Personnel (Note à l'intervieweur : Ne posez les questions que si l'agence a du personnel) :

- Comment formez-vous le personnel qui donne des séances d'information sur la sécurité?
- Comment vous assurez-vous que les membres du personnel donnent la même séance d'information sur la sécurité?

Clients locataires :

- Vos clients ont-ils de la difficulté à comprendre certains aspects de la séance d'information sur la sécurité?
- Y a-t-il des aspects de la séance d'information sur la sécurité que vos clients ne prennent pas au sérieux, ou bien affirment-ils connaître certains aspects alors qu'ils ne les connaissent peut-être pas autant qu'ils le devraient?
- Y a-t-il certains types de clients qui sont moins susceptibles que d'autres de prendre la séance d'information au sérieux ou qui sont moins susceptibles d'y porter attention? Pouvez-vous décrire ces types de clients? (Sondez) Comment vous y prenez-vous pour informer les clients qui vous ont déjà loué des embarcations ou qui disent être des plaisanciers d'expérience?

5) Navigation dangereuse par les locataires (14 minutes)

Une fois que le client est sur l'eau et peut-être hors de vue, vous n'exercez aucun contrôle direct sur sa conduite et vous ne pouvez pas savoir s'il respecte ou non les consignes de sécurité que vous lui avez données.

- Quels problèmes avez-vous éprouvés avec certains clients qui ne respectaient pas les consignes de sécurité ou dont la conduite était dangereuse? Existe-t-il des problèmes propres à un type d'embarcation en particulier?
- Selon vous, pour quelles raisons agissent-ils ainsi? Y a-t-il certains types de clients qui sont plus susceptibles d'agir de manière dangereuse?
- Avez-vous des conseils ou des suggestions quant aux moyens les plus efficaces de réduire la probabilité que survienne le problème?

- Avez-vous des suggestions quant à ce que Transports Canada pourrait faire ou vous fournir pour réduire la probabilité que survienne le problème?

Sondez : Ne pas porter un vêtement de flottaison individuel ou un gilet de sauvetage; ne pas évaluer correctement les dangers de souffrir d'hypothermie lorsqu'une personne tombe à l'eau. (Sondez) Avez-vous déjà posé des questions sur la capacité de nager?

Consommer de l'alcool

Ne pas suivre les règles de route sur l'eau, notamment conduire trop rapidement ou poser des gestes inappropriés à l'égard d'autres plaisanciers ou de nageurs ou près du rivage

Ne pas utiliser adéquatement les aides à la navigation sur l'eau, notamment les bouées et les balises

Ne pas se souvenir ou ne pas savoir comment faire face à des situations d'urgence

6) Questions de synthèse (1 minute)

- Dans l'ensemble, quels sont, à votre avis, les principaux problèmes de sécurité chez les locataires de bateaux de plaisance?
- Selon vous, quelles sont les mesures les plus importantes que Transports Canada pourrait prendre pour aider les entreprises de location de bateaux à promouvoir la sécurité nautique auprès de leurs clients?

7) Conclusion (1 minute)

Merci de votre aide! Le rapport sur ce projet sera rendu public, et vous pourrez y accéder en ligne sur le site Web de Bibliothèque et Archives Canada. Tel que j'ai mentionné plus tôt, aucun nom ne figurera au rapport, et votre contribution sera donc anonyme.

L'entreprise qui vous a recruté pour cette entrevue, à savoir [Synchro Research; Ad Hoc Recherche], vous fera parvenir un chèque de 150 \$ par la poste pour vous remercier d'avoir participé à cette entrevue.

Merci encore!