



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

**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

Sommaire

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

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.

Informers 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