Rapport final

Bureau de la sécurité des transports du Canada

**Consultation des parties prenantes 2020**

Présenté à

Bureau de la sécurité des transports du Canada

Préparé par

Léger

Numéro de contrat : 4M024-210046/001/CY

POR No 012-20

Valeur du contrat : 49 823,97 $ (TVH incluse)

Octroyé le 9 juillet 2020

Projet 14660-006

29 octobre 2020

Léger

507, Place d’Armes, bureau 700

Montréal (Québec)

G1R 2K2

Téléphone : 514 982-2464

Téléc. : 514 987-1960

Pour obtenir plus de renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le Bureau de la sécurité des transports du Canada au : [Communications@bst-tsb.gc.ca](mailto:Communications@bst-tsb.gc.ca)

This report is also available in English.



**Consultation des parties prenantes**

**Rapport final**

**Préparé pour le Bureau de la sécurité des transports du Canada**

Nom du fournisseur : Léger

Octobre 2020

Ce rapport de recherche sur l’opinion publique présente les résultats d’un sondage Web et d’entretiens téléphoniques menés par Léger Marketing inc. pour le compte du Bureau de la sécurité des transports du Canada. La recherche a été menée avec les parties prenantes du Bureau de la sécurité des transports du Canada, en anglais ou en français.

This report is also available in English under the name: Transportation Safety Board of Canada Stakeholder Consultation 2020.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales uniquement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès du Bureau de la sécurité des transports du Canada. Pour obtenir plus d’information sur ce rapport, veuillez communiquer avec le Bureau de la sécurité des transports du Canada à l’adresse courriel Communications@bst-tsb.gc.ca ou à l’adresse suivante :

Bureau de la sécurité des transports du Canada

200, Promenade du Portage

Place du Centre, 4e étage

Gatineau (Québec) K1A 1K8

**Numéro de catalogue :**

TU4-42/2020F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) :**978-0-660-37996-8

**Publications associées (numéro d’enregistrement : POR 012-20) :**

Numéro de catalogue : TU4-42/2020E-PDF (final report in English)  
ISBN : 978-0-660-37995-1

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Bureau de la sécurité des transports du Canada, 2020.

Table des matières

[1. Résumé 4](#_Toc57205574)

[1.1 Mise en contexte et objectifs 4](#_Toc57205575)

[1.2 Méthodologie – Recherche hybride 5](#_Toc57205576)

[1.3 Aperçu des conclusions quantitatives 7](#_Toc57205577)

[1.5 Utilisation des résultats 9](#_Toc57205578)

[1.6 Limitations de l’étude 9](#_Toc57205579)

[1.7 Remarques sur l’interprétation des conclusions de la recherche 9](#_Toc57205580)

[1.8 Déclaration de neutralité politique et coordonnées 9](#_Toc57205581)

[2. Résultats détaillés 11](#_Toc57205582)

[2.1 Profilage 11](#_Toc57205583)

[2.1 Connaissance du BST et familiarité avec celui-ci 13](#_Toc57205584)

[2.2 Efficacité du BST à faire progresser la sécurité des transports 20](#_Toc57205585)

[2.3 Information, recommandations, produits et services 26](#_Toc57205586)

[2.4 Site Web du BST 40](#_Toc57205587)

[2.5 Promotion de la sécurité des transports 50](#_Toc57205588)

[Annexe A – Méthodologie de recherche détaillée 51](#_Toc57205589)

[Appendix B—Screening Guide 56](#_Toc57205590)

[Appendix C—Interview Guide 57](#_Toc57205591)

[Appendix D—Survey Questionnaire 61](#_Toc57205592)

**1. Résumé**

Léger est heureuse de présenter au Bureau de la sécurité des transports du Canada (BST) ce rapport de la Consultation des parties prenantes 2020 sur les résultats des entretiens qualitatifs et du sondage quantitatif.

Ce rapport a été préparé par Léger à la suite de l’octroi d’un contrat par le BST (numéro de contrat 4M024-210046/001/CY, octroyé le 9 juillet 2020).

**1.1 Mise en contexte et objectifs**

En 2015, le BST a entrepris un projet de recherche sur l’opinion publique (ROP) sous contrat pour déterminer les attitudes des principales parties prenantes et obtenir leur avis sur la mise en œuvre du (alors nouveau) Plan stratégique, et pour valider la réflexion et les orientations de l’organisation.

Après avoir établi des données de base essentielles grâce à ce sondage, le BST a voulu actualiser ces informations et déterminer si les opinions et les attitudes des parties prenantes envers le BST ont changé – et si oui, de quelle manière et dans quelle mesure. L’objectif de cette recherche est de contribuer à l’élaboration du prochain Plan stratégique qui doit être fait au cours de l’exercice fiscal 2020-2021.

Ce projet a été réalisé pour recueillir les perceptions et les réactions des parties prenantes concernant leur connaissance des produits et services du BST et leur opinion sur ceux-ci, ainsi que leurs suggestions pour les améliorer.

Les objectifs de l’étude étaient les suivants :

* Mesurer la familiarité et les interactions des parties prenantes avec le BST (y compris le rôle, le langage et les produits).
* Mesurer l’opinion des parties prenantes sur l’efficacité et la crédibilité globales du BST.
* Mesurer la satisfaction des parties prenantes à l’égard des informations émanant du BST (notamment leur exactitude, leur exhaustivité, la façon dont elles sont partagées et le moment où elles le sont).
* Mesurer l’opinion des parties prenantes sur le niveau de respect des délais par le BST (publication de rapports, avis de déploiement, pages d’enquête).
* Mesurer l’opinion des parties prenantes sur les rapports et les recommandations du BST (y compris leur contenu et leur efficacité).
* Évaluer les connaissances à propos de SECURITAS.
* Mesurer le niveau de connaissances et l’opinion générale des parties prenantes sur le BST.
* Évaluer l’efficacité des produits du BST.
* Évaluer les performances des communications, du site Web et des médias sociaux.
* Évaluer la façon dont les parties prenantes consomment les informations émises par le BST et en général.

**1.2 Méthodologie – Recherche hybride**

Pour atteindre les objectifs de l’étude, un plan de recherche basé sur une méthode hybride, avec des composantes qualitatives et quantitatives, a été élaboré. La population cible de l’ensemble de ce projet de recherche est composée des principales parties prenantes du BST :

* Les ministères et organismes gouvernementaux impliqués dans le transport (c’est-à-dire les autorités de réglementation)
* Tous les types d’opérateurs de transport
* Les fabricants
* Les associations de l’industrie
* Les associations d’employés
* Les organismes de formation
* Les premiers répondants
* Les médecins légistes en chef
* La Fédération canadienne des municipalités
* Les associations juridiques
* Les personnes qui ont eu des contacts avec le BST

### *1.2.1 Méthodologie quantitative*

La recherche quantitative a été réalisée au moyen de sondages en ligne, à l’aide de la technologie d’interview Web assistée par ordinateur (IWAO). Le sondage en ligne a été mené du 25 août au 29 septembre 2020. Le taux de participation au sondage a été de 24 %. À titre de comparaison, le taux de participation en 2015 était de 11,3 %. Le taux de participation est assez bon, surtout dans le contexte de la pandémie de la COVID-19 de 2020. Le calcul du taux de participation au sondage en ligne est présenté à l’[annexe A](#DetailedMethodology). Un prétest des questions du sondage a été réalisé en menant 20 entrevues. Le BST a fourni à Léger une liste de parties prenantes comprenant 855 adresses valides auxquelles ont été attribués des liens uniques vers le questionnaire du sondage. Tous les contacts figurant sur la liste ont reçu une invitation bilingue à participer à l’étude. Un rappel a été envoyé chaque semaine pour les adresses électroniques associées à un lien unique qui indiquait que ces répondants n’avaient pas répondu au sondage dans son intégralité. Au total, trois rappels ont été envoyés.

Un échantillon total de 117 parties prenantes a été interrogé lors de la consultation de 2020. À titre de comparaison, un échantillon de 111 répondants a été recueilli lors de la consultation de 2015.

Ayant procédé par logique de recensement pour ce projet, les résultats peuvent être considérés comme valides et représentatifs des parties prenantes du BST. Dans la mesure du possible, les résultats de l’édition 2020 de l’étude ont été comparés aux résultats de 2015. Les profils des échantillons de 2020 et 2015 sont assez similaires et suivent des distributions semblables en matière de secteurs industriels et de répartition régionale. Les deux étaient des échantillons probabilistes; nous sommes donc confiants dans la comparabilité des deux échantillons. Le chapitre des résultats détaillés présente le profil de l’échantillon pour cette étude.

La marge d’erreur de ce sondage est de +/- 8,4 %, 19 fois sur 20 (intervalle de confiance de 95 %). En 2015, la marge d’erreur était de +/- 11,2 %, 19 fois sur 20 (intervalle de confiance de 95 %).

Compte tenu de la nature de la base de données et des informations disponibles pour chaque contact, aucune pondération n’a été effectuée pour ce projet.

Vous trouverez ci-dessous le calcul du taux de participation au sondage.

**Tableau 4. Taux de participation**

|  |  |
| --- | --- |
| **Total des adresses électroniques utilisées** | **855** |
| **Cas non valides** | **0** |
| – Invitations envoyées par erreur à des personnes qui ne remplissaient pas les conditions requises pour l’étude | 0 |
| – Adresses électroniques incomplètes ou manquantes | 0 |
| **Non résolu (U)** | **324** |
| – Rebond des invitations par courrier électronique | 0 |
| – Invitations par courrier électronique restées sans réponse | 324 |
| **Unités non répondantes dans le champ du sondage (IS)** | **50** |
| – Refus des répondants | 7 |
| – Problème de langue | 0 |
| – Interruptions prématurées | 43 |
| **Unités répondantes (R)** | **117** |
| – Sondages terminés disqualifiés – quota atteint | 0 |
| – Sondages terminés disqualifiés pour d’autres raisons | 0 |
| – Sondages terminés | 117 |
| **Taux de participation/taux de réponse = R ÷ (U + IS +R)** | **24 %** |

En tant que membre du Conseil de recherche et d’intelligence marketing canadien (CRIC), Léger adhère aux lignes directrices les plus strictes en matière de recherche quantitative et agit conformément aux exigences du gouvernement du Canada en matière de recherche quantitative et aux normes pour la recherche sur l’opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada. Les détails de la procédure méthodologique et des mécanismes de contrôle de la qualité de Léger sont présentés à l’[annexe A](#DetailedMethodology). Le questionnaire se trouve à l’[annexe D](#SurveyQuestionnaire).

### *1.2.2 Méthodologie qualitative*

Léger a mené une série d’entretiens avec les parties prenantes du BST. Léger a recruté les participants des parties prenantes au moyen d’une méthodologie hybride. Certaines parties prenantes ont été contactées par téléphone et d’autres par courrier électronique dans le cadre de la procédure de recrutement. Les entretiens individuels ont eu lieu par téléphone ou sur la plateforme MS Teams. Chaque entretien a duré environ 30 minutes et a porté sur presque la même liste de thèmes que dans le sondage en ligne. Les entretiens se sont déroulés en anglais ou en français, selon la préférence des participants.

Compte tenu du contexte particulier de 2020 lié à la pandémie de la COVID-19, le recrutement des participants aux entretiens s’est avéré plus difficile que prévu. Au total, 22 parties prenantes ont participé, soit huit de moins que l’objectif initial de 30 participants.

Au total, 22 recrues ont participé aux entretiens entre le 15 septembre 2020 et le 23 octobre 2020. Aucun incitatif financier n’a été offert pour la participation. Le guide d’invitation est présenté en [annexe B](#ScreeningGuide) et le guide d’entretien est présenté en [annexe C](#InterviewGuide) de ce document.

**1.3 Aperçu des conclusions quantitatives**

Les parties prenantes qui ont participé au sondage et aux entretiens ont généralement été assez positives à l’égard du BST. L’organisation véhicule une image d’expertise, de professionnalisme et de rigueur. Plusieurs participants à l’étude estiment que les membres de l’industrie reconnaissent le travail effectué par le BST. Le rôle et la mission du Bureau sont généralement bien compris par les parties prenantes, tout comme l’importance de maintenir son indépendance par rapport aux autres ministères et organismes fédéraux. Seule une minorité de participants a fait des commentaires négatifs sur le BST ou ses employés.

Les participants ont identifié des domaines d’amélioration potentielle qui se rapportent à l’objectif du BST d’influencer positivement les changements en matière de sécurité au Canada. En effet, plusieurs parties prenantes considèrent que le BST manque de nombreuses occasions d’améliorer la sécurité des transports. À cet égard, les parties prenantes indiquent que le BST pourrait adopter une approche plus proactive et ne pas attendre que surviennent des incidents pour influencer le changement. Entre autres, le BST pourrait être présent lors de forums et de conférences, et participer régulièrement à des formations afin d’informer l’industrie des changements, des enquêtes et des raisons qui sous-tendent les recommandations. En outre, plusieurs parties prenantes ont indiqué qu’elles aimeraient avoir la possibilité de s’exprimer sur l’orientation des enquêtes dès le début et que leurs commentaires sur les rapports d’enquête soient pris en considération par le BST. Certains participants au sondage et aux entretiens estiment qu’il serait bon que le BST publie les rapports d’enquête plus rapidement ou qu’il les publie en différentes phases. Les parties prenantes estiment que ces options permettraient au BST de mieux jouer son rôle d’influence dans l’amélioration de la sécurité des transports.

Pour la grande majorité des répondants, les rapports d’enquête du BST sont perçus de manière très positive. Les parties prenantes les considèrent comme très factuels, approfondis et professionnels. La plupart des participants à l’étude lisent les rapports dans leur intégralité. Quelques participants ont toutefois fait remarquer qu’il existe des différences régionales importantes dans la manière dont les rapports d’enquête sont déposés. En outre, les membres de l’industrie n’ont pas toujours la même lecture des événements que le BST, et certains estiment que certains des enquêteurs du BST ne traitent pas toujours de manière adéquate tous les facteurs importants d’un événement. C’est la raison pour laquelle certaines parties prenantes aimeraient pouvoir discuter de l’orientation d’une enquête avec le BST au début du processus d’enquête.

C’est la rapidité de production et de publication des rapports qui semble poser les plus grandes préoccupations aux parties prenantes. Cela dit, les personnes interrogées ont pris soin de noter qu’elles sont toutefois bien conscientes qu’un tel processus ne peut être précipité; certaines enquêtes complexes prennent du temps. Toutefois, les participants estiment que des délais pouvant aller jusqu’à plus d’un an sont trop longs. L’industrie doit continuer à aller de l’avant et prendre des mesures pour améliorer la sécurité. Plusieurs ont noté que l’industrie est beaucoup plus efficace pour finaliser les enquêtes et prendre des mesures de précaution et de prévention. En ce sens, beaucoup considèrent que la possibilité d’influencer les changements en matière de sécurité est passée lorsque le BST publie ses recommandations. C’est la raison pour laquelle plusieurs personnes demandent à ce que le BST publie ses rapports et recommandations en plusieurs étapes.

Les recommandations formulées par le BST ont également fait l’objet de quelques commentaires et suggestions. La majorité des participants au sondage et aux entretiens ont estimé que le BST fait un très bon travail à cet égard. Toutefois, ils ont fait part de leur déception devant le fait que de nombreuses recommandations n’ont pas été prises en compte après plusieurs années ou sont tout simplement ignorées. Certains participants aux entretiens ont indiqué qu’il devrait y avoir un forum réunissant les membres de l’industrie, le BST et Transports Canada pour discuter et débattre des recommandations en temps utile. D’autres participants ont plutôt souligné que certaines des recommandations ne reflètent pas les contraintes réelles de l’industrie ou sont trop générales comme raisons pour lesquelles elles ne sont pas mises en œuvre au moyen de la réglementation.

Outre les recommandations et les rapports, qui sont les produits les plus connus du BST, les présentations à l’industrie et le site Web sont les produits et services les plus connus, tant en matière de familiarité que de pertinence. Le site Web est manifestement la porte d’entrée de nombreuses parties prenantes vers les rapports d’enquête et les mises à jour. Il est donc évident qu’il est visité par les parties prenantes. En fait, il semble que plus de parties prenantes visitent le site Web qu’auparavant. Quant aux autres produits et services, le fait qu’ils soient moins connus des parties prenantes n’indique pas qu’ils ne sont pas importants. C’est le cas des statistiques et des bases de données, des publications d’entreprise, de SECURITAS et des enquêtes de sécurité sur les opérations de taxis aériens. Ils sont simplement moins utiles à une majorité de parties prenantes dans le cadre de leur travail.

Le site Web du BST a été visité par la majorité des parties prenantes. Seul un répondant sur dix n’avait jamais visité le site Web. Les répondants ont visité le site Web principalement pour trouver des rapports, des mises à jour et des recommandations. La plupart des visites ont été effectuées à partir d’un ordinateur de bureau ou d’un ordinateur portable. La facilité de navigation sur le site Web a représenté le principal irritant pour les répondants. De nombreux répondants ont demandé un meilleur moteur de recherche sur le site Web pour trouver les rapports. Ils aimeraient avoir la possibilité de filtrer les résultats de manière plus précise. Ils aimeraient obtenir des résultats de recherche plus précis. C’est également le commentaire que plusieurs personnes interrogées ont fait sur une éventuelle application mobile du BST. Ils seraient très réticents à la télécharger, à moins qu’il y ait un moyen de gérer et de filtrer efficacement l’information.

Au cours des dernières années, les médias traditionnels ont perdu beaucoup de terrain au profit du Web, des applications mobiles et des médias sociaux. Presque toutes les parties prenantes du BST écoutent des vidéos en ligne sur les médias sociaux. Seule une très petite minorité ne le fait pas.

**1.5 Utilisation des résultats**

Ce projet fournira au BST du Canada des informations de première main sur l’opinion, la perception et l’attitude des parties prenantes concernant le travail, les produits et les outils du BST. Les résultats seront rendus publics à Bibliothèque et Archives Canada. La collecte d’informations primaires soutiendra les efforts du BST dans sa planification stratégique.

**1.6 Limitations de l’étude**

Le BST a fourni à Léger une liste de ses parties prenantes pour mener ce projet d’étude. Léger a procédé à la collecte des données selon une logique de recensement. Autrement dit, tous les contacts de la liste ont reçu une invitation à participer à l’étude. Ayant procédé de cette manière, et non par l’intermédiaire d’un groupe de volontaires, les résultats peuvent être considérés comme valables et représentatifs des parties prenantes du BST.

La composante qualitative de la recherche donne un aperçu des opinions d’une population plutôt qu’une mesure en pourcentage des opinions exprimées, comme le ferait une étude quantitative. Les résultats de ce type de recherche doivent être considérés comme purement indicatifs. Aucune conclusion quant à la population générale ne peut être déduite en s’appuyant sur les résultats de cette recherche. Ces résultats sont utilisés pour approfondir la compréhension d’un phénomène ou pour mettre les résultats en perspective.

**1.7 Remarques sur l’interprétation des conclusions de la recherche**

Les opinions et les observations exprimées dans ce document ne reflètent pas celles du BST. Ce rapport a été rédigé par la firme Léger d’après la recherche menée expressément dans le cadre de ce projet.

**1.8 Déclaration de neutralité politique et coordonnées**

J’atteste, par les présentes, à titre d’agent principal de Léger, l’entière conformité des produits livrables relativement aux exigences en matière de neutralité de la [*Politique sur les communications et l’image de marque*](https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30683) et de la [*Directive sur la gestion des communications – annexe C*](https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30682) (Annexe C : Procédure obligatoire relative à la 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 ni l’évaluation de la performance d’un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé :



Christian Bourque

Vice-président exécutif et associé

Léger

507, Place d’Armes, bureau 700

Montréal (Québec)

H2Y 2W8

[cbourque@leger360.com](mailto:cbourque@leger360.com)

**Renseignements supplémentaires**

Nom du fournisseur : Léger

Numéro de contrat : 4M024-210046/001/CY

Date d’octroi du contrat : 9 juillet 2020

Le coût de cette recherche était de 49 823,97 $ (TVH incluse).

Pour obtenir plus d’informations sur cette étude, veuillez envoyer un courriel à : [Communications@bst-tsb.gc.ca](mailto:hc.cpab.por-rop.dgcap.sc@canada.ca)

**2. Résultats détaillés**

**2.1 Profilage**

Comme mentionné précédemment, cette étude s’adresse aux parties prenantes du BST. Les tableaux suivants montrent la répartition de l’échantillon en fonction de certains indicateurs démographiques. Le premier tableau montre la répartition de l’échantillon selon leur secteur d’activité primaire. La plupart des répondants de l’échantillon provenaient des secteurs de la marine et de l’aviation. Le troisième secteur d’activité le plus important des répondants est celui des associations de l’industrie et des syndicats. Cette distribution ressemble à la distribution de l’échantillon de 2015.

**Tableau 1. Profil des répondants par secteur\***

|  |  |
| --- | --- |
| SECTEUR PRIMAIRE | n=117 |
| Transporteurs aériens commerciaux (masse maximale au décollage inférieure à 8 618 kg) | 7 % |
| Transporteurs aériens commerciaux (masse maximale au décollage supérieure à 8 618 kg) | 12 % |
| Services de travaux aériens | 2 % |
| Transporteurs aériens privés (pilotes de loisir, non disponible à l’embauche) | 3 % |
| Aviation d’affaires | 1 % |
| Services de formation au pilotage | 2 % |
| Exploitants maritimes commerciaux (cargos, traversiers, pétroliers, navires à passagers, remorqueurs et barges) | 22 % |
| Exploitants de navires de pêche commerciale | 8 % |
| Exploitants de trains de marchandises sous réglementation fédérale au Canada | 3 % |
| Exploitants provinciaux de trains de marchandises | 0 % |
| Exploitants de trains de passagers sous réglementation fédérale au Canada | 2 % |
| Exploitants de pipelines canadiens sous réglementation fédérale | 1 % |
| Fabricant – industrie des transports | 6 % |
| Association ou syndicat du secteur des transports | 13 % |
| Premiers intervenants (services de police, d’incendie et d’urgence) | 0 % |
| Médecins examinateurs | 0 % |
| Gouvernement fédéral | 6 % |
| Gouvernement provincial | 6 % |
| Autre | 5 % |
| Autres formes d’éducation et de formation | 3 % |

\*\* Les répondants avaient la possibilité d’indiquer plus d’un secteur; le total peut donc différer de 100 %.

Comme l’indique le tableau 2, environ huit répondants sur dix étaient anglophones, tandis que près de deux sur dix étaient francophones. Cette répartition suit la même tendance que l’échantillon de 2015, les anglophones représentant 88 % de l’échantillon, et les francophones 12 %.

**Tableau 2. Profil des répondants par langue**

|  |  |
| --- | --- |
|  | n=117 |
| **LANGUE** |  |
| Anglais | 81 % |
| Français | 19 % |

Le tableau 3 détaille la répartition régionale de l’échantillon. La majorité de l’échantillon provient de quatre régions ou provinces : le Canada atlantique, le Québec, l’Ontario et la Colombie-Britannique. Un peu moins d’un répondant sur dix déclare que le siège social de son organisation se trouve à l’étranger. Par rapport à l’échantillon de 2015, il y a une sous-représentation des répondants internationaux dans l’échantillon, tandis que les répondants de la Colombie-Britannique et de la région atlantique du Canada sont surreprésentés.

**Tableau 3. Profil des répondants par lieu\***

|  |  |
| --- | --- |
|  | n=117 |
| **SIÈGE SOCIAL** |  |
| Colombie-Britannique | 30 % |
| Alberta | 15 % |
| Saskatchewan | 5 % |
| Manitoba | 7 % |
| Ontario | 29 % |
| Québec | 39 % |
| Nouveau-Brunswick | 7 % |
| Île-du-Prince-Édouard | 3 % |
| Nouvelle-Écosse | 15 % |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 11 % |
| Yukon | 2 % |
| Territoires du Nord-Ouest | 4 % |
| Nunavut | 9 % |
| France | 2 % |
| États-Unis | 3 % |
| National/tout le Canada | 3 % |
| Autre | 2 % |

\* Les répondants avaient la possibilité d’indiquer plusieurs lieux, le total peut donc différer de 100 %.

Dans le présent rapport, étant donné la petite taille globale de l’échantillon, il n’est pas toujours possible de procéder à une analyse par secteur primaire de l’industrie ou par province. Ils ne seront examinés que lorsque des différences statistiques significatives seront constatées entre les sous-groupes de l’échantillon.

Étant donné la répartition de l’échantillon dans sept régions du Canada, les analyses multivariées ne sont pas possibles, car la taille des échantillons ne le permet pas. Par exemple, une analyse par secteur d’activité dans les différentes régions du Canada ne serait pas judicieuse, car la taille des échantillons pour cette analyse serait trop petite dans la plupart des régions. Par conséquent, les analyses par secteurs industriels et par régions seront effectuées sur la base de l’échantillon global, le cas échéant.

*Remarque sur le test des différences statistiques*

Selon la distribution normale, un test bilatéral est toujours effectué entre deux proportions et basé sur les colonnes totales non pondérées. Le test est effectué en comparant un pourcentage avec le pourcentage formé par le complément de la catégorie pertinente (p. ex. le complément du sous-groupe des anglophones est le sous-groupe des francophones, et le complément du sous-groupe de la région de l’Atlantique est le reste de l’échantillon). Les résultats des tests (s’ils sont significatifs à un degré de confiance de 95 %) sont indiqués dans le tableau d’analyse.

Dans le rapport, lorsque nous indiquons « plus probable » ou « moins probable » pour un sous-groupe de l’échantillon, cela signifie que le test statistique a révélé une différence statistiquement significative valable entre ce sous-groupe et son complément, même si le pourcentage est faible.

Volet qualitatif

Les tableaux suivants détaillent le profil des 22 participants aux entretiens qualitatifs approfondis par secteur et par répartition géographique.

**Tableau 4. Profil des participants par secteur**

|  |  |
| --- | --- |
|  | n=22 |
| Air | 11 |
| Ferroviaire | 3 |
| Marine | 3 |
| Éducation et formation | 2 |
| Autre industrie du transport | 3 |

**Tableau 5. Profil des participants par répartition géographique\***

|  |  |
| --- | --- |
|  | n=22 |
| Colombie-Britannique | 5 |
| Alberta | 2 |
| Ontario | 2 |
| Québec | 4 |
| Nouveau-Brunswick | 4 |
| Nouvelle-Écosse | 1 |
| Terre-Neuve et Labrador | 3 |
| Territoires du Nord-Ouest | 1 |

**2.1 Connaissance du BST et familiarité avec celui-ci**

Les répondants au sondage connaissent généralement le BST (voir figure 1). Un peu plus de la moitié d’entre eux (54 %) connaissent bien le BST, tandis qu’un tiers (35 %) connaissaient quelque peu le BST. Seule une petite minorité de parties prenantes (11 %) a déclaré ne pas connaître le BST. Ces résultats sont vraiment stables d’une consultation à l’autre. En 2015, la proportion des parties prenantes qui connaissaient bien le BST était de 54 %, 33 % le connaissaient un peu et 13 % ne le connaissaient pas. Il s’agit de changements mineurs qui ne peuvent être considérés comme significatifs.

**Figure 1 : Réponses à la question Q3A.** **En utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Je ne le connais pas du tout » et où 10 signifie « Je le connais très bien », veuillez indiquer dans quelle mesure vous connaissez le mandat du BST.**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

Les parties prenantes se sont familiarisées avec le BST principalement par leur travail ou par des activités liées au travail (voir figure 2). Les trois quarts (76 %) des personnes interrogées ont indiqué que c’est ainsi qu’elles ont pris connaissance du rôle du BST. Ce chiffre reste stable depuis 2015 alors que la même proportion de parties prenantes (76 %) a déclaré la même chose. Les autres sources de familiarisation avec l’organisation étaient vraiment marginales par rapport à cette raison principale. Être un expert technique (8 %), les nouvelles (2 %), les présentations (2 %), être un observateur pour le ministre (2 %), les médias sociaux (1 %), être un examinateur désigné (1 %) sont les autres sources de familiarisation avec le BST. Un répondant sur dix (11 %) a mentionné connaître autrement le BST sans plus de détails.

**Figure 2 : Réponses à la question Q3B.** **Comment avez-vous entendu parler du BST?**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants qui connaissent le BST (n=98).

C’est par une interaction directe avec le BST et ses employés que les parties prenantes ont principalement obtenu les informations produites par le Bureau (22 %) (voir figure 3). C’est au moyen de présentations à l’industrie (15 %) ainsi que par des courriels directs du BST (par exemple, la revue trimestrielle) (14 %) et des publications de l’industrie des transports (10 %) que les informations du BST sont partagées avec les répondants. D’autres canaux ont été mentionnés par moins d’une partie prenante sur dix : les médias traditionnels (7 %), les notifications quotidiennes (4 %), les sites d’information en ligne (3 %), les médias sociaux (2 %) et les flux RSS (2 %).

**Figure 3 : Réponses à la question Q20. Veuillez indiquer le principal moyen par lequel vous obtenez des renseignements sur le BST et sur ses travaux.**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

**Volet qualitatif**

La majorité des personnes interrogées ont indiqué qu’elles avaient une assez bonne ou une très bonne connaissance du BST, de son rôle et de sa mission.

Dans le cadre de leur travail, plusieurs personnes interrogées doivent interagir avec le BST plusieurs fois au cours d’une année normale.

Les interactions se font principalement au moyen d’une interaction directe avec les enquêteurs du BST, par l’échange d’informations ou par l’intermédiaire du site Web et des rapports d’enquête. Les résultats des entretiens sont assez cohérents avec les résultats de la recherche quantitative.

Il semble qu’il y ait eu une légère diminution du nombre d’interactions entre les répondants et le BST au cours des cinq dernières années en raison d’événements liés au transport (voir figure 4). En effet, quatre répondants sur dix (40 %) ont déclaré n’avoir eu aucun contact avec le BST pendant cette période. Ce chiffre est semblable à la proportion de 36 % en 2015. Il s’agit d’une diminution du nombre global d’interactions liées à des événements au cours des dernières années pour les répondants qui en ont eu. Le nombre moyen d’interactions est de 4,9 occurrences dans la consultation 2020 alors que ce chiffre était de 9,7 occurrences en 2015.

**Figure 4 : Réponses à la question Q4. Au cours des cinq dernières années, quel est le nombre d’activités auxquelles vous avez participé et dans le cadre desquelles vous avez travaillé avec le BST?**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

Les répondants au sondage ont utilisé des mots essentiellement positifs pour décrire le BST (voir figure 5). Des mots négatifs ont également été utilisés, mais dans une moindre mesure. Les trois mots ou expressions les plus utilisés sont « professionnel » (23 %), « organisme d’enquête sur les accidents » (20 %) et « prévention des accidents » (19 %). Ces trois mots ou expressions sont suivis des mots « impartial », « indépendant des décideurs politiques », « recommandations pour améliorer la sécurité » et « important ». Ces mots sont, pour la plupart, étroitement liés à la déclaration de mission du Bureau. C’est un signal positif, car les parties prenantes associent spontanément le BST à sa mission.

**Figure 5 : Réponses à la question Q5. Quelle impression avez-vous du BST? Comment le décririez-vous? *RÉPONSES MULTIPLES*\***

***MENTIONS SPONTANÉES***

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

*\* Puisque les répondants avaient la possibilité de donner plusieurs réponses, le total peut différer de 100 %.*

Parmi les mentions négatives faites par les répondants, le « manque d’efficacité pour induire des changements (imposer des changements) » (12 %), le « manque d’interaction ou de communication » (7 %), le fait de « devenir partial » (5 %), le « besoin d’inspecteurs ayant une meilleure expertise » (5 %), le fait d’être « trop bureaucratique » (4 %), le « manque de financement » (3 %) et les « abus de pouvoir/intimidation » (2 %) ont été mentionnés pour caractériser le BST.

**Volet qualitatif**

Spontanément, une majorité de personnes interrogées mentionnent des éléments positifs lorsqu’elles pensent au BST. Des mots comme « factuel », « objectivité », « expertise », « professionnel », « enquête » sont les mots les plus souvent utilisés pour caractériser le BST. Ces caractéristiques sont directement liées au positionnement et à la mission du BST. Il est donc bon que de nombreuses parties prenantes les associent spontanément au BST.

Quelques mots ont été mentionnés dans une moindre mesure, certains ayant une connotation plus négative. Ainsi, des mots comme « lent », « vague », « de grande envergure », « indépendant », « exhaustif » et « prévention » sont régulièrement apparus dans le vocabulaire des parties prenantes pour décrire l’organisation.

Toutefois, il convient de noter que plusieurs personnes interrogées ont également utilisé des adjectifs ou des attributs négatifs pour caractériser le BST. Ces adjectifs négatifs comprenaient : « manque de ressources », « bureaucratique », « brisé ». Ces mots à connotation plus négative ont été mentionnés par une minorité de personnes interrogées et n’ont pas été évoqués régulièrement dans les discussions.

Plusieurs personnes interrogées ont déclaré qu’elles percevaient un manque de ressources (financières et humaines) au sein du BST. Cela semble influencer négativement les choix et les actions du Bureau. Il n’est pas seulement motivé par des considérations de sécurité. Ce n’est pas bon pour l’image et la réputation du BST.

Plusieurs personnes interrogées ont déclaré que le BST devrait collaborer davantage avec les entreprises du secteur. C’est l’occasion pour le Bureau d’améliorer son efficacité. Pour l’instant, certaines parties prenantes estiment que le BST les aborde avec une attitude coupable et que cela n’est pas bon pour la collaboration.

Certains ont souligné le fait qu’il semblait y avoir un conflit entre TC et le BST à certains moments. La relation entre les deux organisations pourrait certainement être meilleure.

De nombreuses mentions, tant positives que négatives (tant selon l’analyse quantitative que qualitative), avaient déjà été mentionnées dans la consultation de 2015. Ainsi, il y a une continuité dans les perceptions associées au Bureau.

Deux des six indicateurs de rendement sont inférieurs à une note de huit points sur dix. La « capacité du BST à influer sur la promotion de la sécurité des transports au Canada » (7,6) et la « facilité à trouver l’information du BST » (7,2) sont les deux énoncés de rendement qui ont été les moins bien cotés par les parties prenantes (voir figure 6). Ce sont les deux mêmes déclarations qui ont obtenu le plus faible pointage en 2015. Alors que la facilité à trouver les informations du BST a été assez stable au cours des cinq dernières années, la capacité à faire progresser la sécurité a diminué de 8,0 en 2015 à 7,6 en 2020.

**Figure 6 : Réponses à la question Q16. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants. Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « totalement en désaccord » et où 10 signifie « totalement en accord ».**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

Les quatre autres indicateurs ont obtenu des notes moyennes supérieures à 8,0 sur 10. L’« importance pour le BST d’être indépendant des autorités de réglementation » (9,1) est l’indicateur ayant obtenu le pointage le plus élevé. C’est une indication très claire que les parties prenantes sont d’accord et attendent une séparation nette entre le Bureau et les autorités de réglementation. La perception selon laquelle « la confidentialité et l’anonymat sont pris au sérieux par le BST » (8,9) a également été très bien notée par les répondants. L’évaluation de ces deux indicateurs a été assez stable au cours des cinq dernières années.

Les deux derniers indicateurs de rendement ont été bien évalués. L’un des deux a même obtenu un meilleur pointage que lors de la consultation de 2015. La perception selon laquelle « le BST est indépendant des autres organismes ou ministères » (8,8) s’est accrue depuis 2015 (8,3). Enfin, la perception « que le BST est crédible et constitue une source d’information fiable » (8,4), un nouvel indicateur cette année, a obtenu un bon pointage.

**2.2 Efficacité du BST à faire progresser la sécurité des transports**

Les résultats du sondage 2020 ont montré une légère baisse de la perception des parties prenantes selon laquelle le BST est efficace pour influencer les changements qui améliorent la sécurité des transports au Canada (voir figure 7). La moyenne pour 2015 était de 6,9 sur 10; elle est maintenant de 6,6 sur 10. Un indicateur important est la diminution du nombre de personnes interrogées qui perçoivent que le BST est vraiment efficace. Cet indicateur est passé de 21 % en 2015 à 9 % en 2020, soit une forte baisse de 12 %. Cette diminution équivaut à l’augmentation de la proportion de répondants qui estiment que le BST est quelque peu efficace; de 48 % en 2015, cette proportion est maintenant de 62 %.

**Figure 7 : Réponses à la question Q6. En vous fondant sur vos connaissances actuelles sur le BST, comment évalueriez-vous son efficacité globale à apporter les changements qui renforcent la sécurité des transports? *Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout efficace » et où 10 signifie « très efficace ».***

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

Les raisons de l’efficacité perçue du BST à influencer les changements visant à améliorer la sécurité des transports au Canada diffèrent selon la perception de l’efficacité du BST (voir figure 8). Pour ceux qui considèrent que le BST est inefficace ou peu efficace, les raisons invoquées sont que les recommandations du BST sont inefficaces ou ignorées (54 %) ou que le Bureau ne traite pas des véritables problèmes de sécurité dans l’industrie des transports (46 %). D’autre part, les répondants qui estiment que le BST est assez ou vraiment efficace sont plus susceptibles de considérer que leurs recommandations sont pertinentes et nécessaires (30 %), que leurs enquêtes sont approfondies et complètes (26 %) et que le BST contribue à la réglementation de la sécurité des transports (16 %).

**Figure 8 : Réponse à la question Q7. Veuillez expliquer brièvement votre réponse à la question précédente : – *MULTIPLES MENTIONS PERMISES\****

**Base de l’échantillon :** Répondants ayant un avis sur l’efficacité du BST (n=111).

**Volet qualitatif**

Plusieurs personnes interrogées ont déclaré que le BST est efficace pour améliorer la sécurité des transports au Canada. Ils estiment qu’à travers ses enquêtes, ses analyses, la publication de ses rapports et ses recommandations, le BST est un important agent de changement et d’amélioration de la sécurité.

Toutefois, d’autres personnes interrogées, bien que n’étant pas totalement opposées à ce point de vue, estiment que le BST n’est pas très efficace et qu’il rate des occasions d’améliorer la sécurité des transports. Une plus grande collaboration avec les membres de l’industrie améliorerait l’efficacité. Un partage d’informations plus proactif et un suivi systématique avec les entreprises qui ont eu des incidents pourraient également contribuer à améliorer l’efficacité du BST. Le BST pourrait organiser davantage de présentations et offrir également des formations pour les jeunes (apprentis-pilotes et autres).

Le délai de publication des rapports et des recommandations du BST est également un aspect qui nuit à l’efficacité du Bureau. L’industrie ne peut pas attendre des années pour obtenir un rapport et des recommandations. L’industrie doit aller de l’avant et prendre des mesures pour éviter que cela ne se reproduise. Souvent, lorsque le BST publie un rapport, l’occasion de changement est passée. Certaines personnes interrogées recommandent que le BST publie ses rapports et ses recommandations à différents stades afin d’en maximiser la portée et d’influencer le changement.

Le BST devrait également continuer à faire pression sur les autorités de réglementation, comme il le fait actuellement, pour qu’ils poussent à la mise en œuvre des recommandations.

Pour la plupart des parties prenantes qui ont participé au sondage, le BST est un organisme qui est largement (23 %) ou modérément (40 %) reconnu dans leur secteur respectif pour avoir fait progresser la sécurité des transports au Canada (voir figure 9). Près d’un répondant sur cinq (22 %) estime que le BST n’est guère reconnu (22 %), tandis qu’une minorité (7 %) estime que le BST n’est pas reconnu pour avoir fait progresser la sécurité dans son secteur. Aucune comparaison avec les années précédentes n’est possible, car la formulation ou les catégories ont changé.

**Figure 9 : Réponse à la question Q8. Lequel des énoncés suivants correspond le mieux à votre opinion concernant le niveau de reconnaissance dont bénéficie le BST pour sa contribution à la sécurité des transports?**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

Les trois principales solutions proposées par les répondants pour mieux faire connaître le rôle et la mission du BST sont les suivantes : une plus grande présence aux forums et conférences de l’industrie et davantage de publicité (17 %), une présence accrue dans les médias sociaux (16 %), et une communication plus fréquente, par courrier électronique et bulletins d’information, avec les parties prenantes (15 %) (voir figure 10). Les répondants du secteur aérien sont plus susceptibles de suggérer une plus grande présence aux forums et conférences de l’industrie et davantage de publicité (33 %), tandis que ceux du secteur maritime sont plus susceptibles de suggérer une présence accrue sur les médias sociaux (29 %).

**Figure 10 : Réponse à la question Q23. Le BST souhaite sensibiliser davantage les parties prenantes à son rôle, à ses responsabilités et à ses messages clés en matière de sécurité. À votre avis, quel est le meilleur moyen pour y parvenir? – RÉPONSES MULTIPLES ACCEPTÉES\***

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

Les autres solutions proposées par les répondants ont été mentionnées dans des proportions plus faibles. Certaines doivent être soulignées, car elles correspondent à de nombreux commentaires reçus au cours des entretiens : engagement accru avec les parties prenantes, communication régulière, contact direct avec l’industrie et ses représentants, réunions en face à face et présentations lors d’événements de l’industrie. Toutes ces solutions suggèrent un engagement plus proactif et dynamique du BST avec l’industrie et ses parties prenantes, un élément qui a été régulièrement mentionné lors des entretiens individuels.

**2.3 Information, recommandations, produits et services**

La clarté des informations produites et publiées par le BST est relativement bien évaluée par les parties prenantes. Un tiers des personnes interrogées déclarent que l’information est vraiment claire (32 %), tandis que plus de la moitié la considèrent comme assez claire (55 %). Seul un répondant sur dix (9 %) considère que l’information n’est pas vraiment claire (voir figure 11). Les répondants dont le siège social est en Colombie-Britannique sont moins susceptibles que les autres répondants de penser que l'information du BST est très claire (17 %), mais ils sont plus susceptibles de penser que l'information du BST est assez claire (74 %). Les résultats ne révèlent aucune autre différence significative entre les sous-groupes de l'échantillon.

**Figure 11 : Réponse à la question Q12. Comment évalueriez-vous la clarté des renseignements fournis par le BST? Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout clairs » et où 10 signifie « très clairs ».**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

La présentation en temps opportun des informations fournies par le BST est une caractéristique qui est moins bien notée par les parties prenantes (voir figure 12). Seul un répondant sur dix (11 %) considère que la diffusion de l’information est effectivement en temps opportun. Un peu moins de la moitié des répondants (47 %) considèrent que la diffusion de l’information est moyennement rapide, tandis qu’un quart (26 %) déclarent qu’elle n’est pas assez rapide. Les répondants dont l’organisation opère en Colombie-Britannique semblent être plus négatifs que les autres répondants sur cet aspect. Près de la moitié des répondants de Colombie-Britannique (46%) pensent que la diffusion de l’information du BST n’est pas assez rapide. Alors que la moyenne sur dix est de 6,3 dans l’ensemble, elle est de 5,2 pour ceux de la Colombie-Britannique; une différence significative. Cela dit, les répondants au sondage semblent percevoir une amélioration dans ce domaine; la note moyenne pour cette caractéristique n’était que de 5,5 en 2015.

**Figure 12 : Réponse à la question Q14. Comment évalueriez-vous la rapidité à laquelle les renseignements vous sont fournis par le BST (à l’exclusion des rapports d’enquête)? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas rapidement du tout » et où 10 signifie « très rapidement ».**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

L’efficacité des recommandations du BST est un peu mieux évaluée que la rapidité de production et de distribution de l’information (voir figure 13). Environ un répondant sur cinq (21 %) considère que les recommandations sont très efficaces, tandis que plus de la moitié (55 %) les considèrent comme assez efficaces. Un répondant sur cinq (20 %) déclare que les recommandations du BST ne sont pas efficaces. La perception de l’efficacité est stable depuis 2015, sans changement de la note moyenne pour cette caractéristique (7,0). Aucune différence significative entre les sous-groupes de l'échantillon n'a été constatée dans les résultats.

**Figure 13 : Réponse à la question Q17A. Pensez-vous que les recommandations du BST sont efficaces? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout efficaces » et où 10 signifie « très efficaces ».**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

**Volet qualitatif**

INFORMATIONS

Une importante majorité des participants aux entretiens considère que les informations diffusées par le BST sont satisfaisantes. Elles sont perçues, la plupart du temps, comme étant claires, factuelles, précises, fiables objectifs et complets. Plusieurs personnes interrogées donneraient à l’information une note de 10 sur 10. Très peu de participants ne s’estiment pas satisfait de l’information diffusée par le BST.

Quelques répondants ont souligné des lacunes dans les informations diffusées par le BST. Certains ont mentionné que les rapports peuvent contenir certains aspects de subjectivité ou des omissions. Il a été indiqué que certains enquêteurs omettent certains facteurs importants dans leur enquête pour se concentrer uniquement sur d’autres facteurs. Les membres de l’industrie et les enquêteurs du BST n’ont pas toujours la même lecture des événements. C’est la raison pour laquelle de nombreuses parties prenantes aimeraient pouvoir intervenir et commenter l’orientation et l’objet de l’enquête, et ne pas se contenter de commenter un rapport à la toute fin sur l’aspect factuel. Certaines parties prenantes considèrent qu’il est important d’avoir son mot à dire sur les orientations d’une enquête qui les affectent. Des différences significatives entre les régions et les secteurs d’industrie en matière de rapports, de comptes rendus et de profondeur d’analyse ont également été identifiés.

RAPIDITÉ

Il faut veiller à ce que les rapports et les recommandations du BST soient présentés en temps opportun. La majorité des personnes interrogées comprennent que les enquêtes ne peuvent pas être précipitées. Ils sont conscients que le processus est long et ne doit pas être précipité. Cela dit, nombreux sont ceux qui considèrent comme anormaux les délais de plus d’un an.

EFFICACITÉ

Les recommandations du BST et leur efficacité ne sont jugées ni très efficaces ni peu efficaces. On dit que plusieurs recommandations sont trop générales et qu’elles ne correspondent pas suffisamment à la réalité des différents secteurs de l’industrie, à leur réalité et à leurs ressources. Plusieurs soulignent également le fait que des recommandations ont été faites pendant des années sans être mises en œuvre ou réglementées, ce qui témoigne du manque d’efficacité du BST dans la mise en œuvre des recommandations.

La plupart des parties prenantes du BST ne connaissent pas très bien les produits ou les outils du BST (voir figure 14). Même pour les produits les plus connus, les rapports d’enquête et les mises à jour, moins de la moitié des parties prenantes (46 %) déclarent les connaître vraiment. Les recommandations sont connues à peu près au même niveau par les répondants. Un peu plus de quatre répondants sur dix (44 %) déclarent bien connaître ce produit. Une proportion similaire (41 %) déclare très bien connaître le site Web du BST. Ce sont les trois produits et outils que les parties prenantes connaissent le mieux.

**Figure 14 : Réponse à la question Q9. Dans quelle mesure connaissez-vous chacun des éléments suivants? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Je ne le connais pas du tout » et où 10 signifie « Je le connais très bien ».**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

Les répondants connaissent beaucoup moins les autres produits et outils du BST. En fait, plus de la moitié des personnes interrogées indiquent qu’elles ne connaissent pas un grand nombre de produits et d’outils : les médias sociaux du BST (75 %), les enquêtes de sécurité sur les opérations de taxis aériens au Canada (66 %), les notifications quotidiennes (64 %), SECURITAS (63 %), les publications d’entreprise (63 %), les statistiques mensuelles/annuelles et les ensembles de données modales (56 %) et les politiques sur la classification des événements (51 %).

La pertinence perçue des divers produits et outils du BST suit les mêmes tendances que le niveau de familiarité, ce qui est logique en soi (voir figure 15). Les rapports d’enquête et les mises à jour, les recommandations, les présentations à l’industrie et le site Web du BST sont les produits et outils qui sont jugés les plus pertinents par les répondants. Bien que de nombreux produits et outils ne soient jugés pertinents que par une faible proportion des répondants, cela ne constitue pas un jugement négatif quant à leur importance. Ils sont plus susceptibles d’être moins pertinents par rapport au type spécifique de travail effectué par les répondants. Certaines différences importantes sont à noter : les parties prenantes travaillant dans l’industrie aéronautique sont plus susceptibles de considérer que la liste de surveillance du BST et l’enquête sur les problèmes de sécurité des opérations de taxis aériens au Canada sont pertinentes pour leur travail.

**Figure 15 : Réponse à la question Q10. Quels produits et services offerts par le BST et mentionnés ci-dessous sont pertinents pour vous? – RÉPONSES MULTIPLES ACCEPTÉES\***

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

Il convient de noter que pour tous les produits et outils (ceux qui peuvent être comparés à la version précédente du sondage), il y a eu une augmentation de la pertinence perçue par les répondants au cours des cinq dernières années.

**Volet qualitatif**

Les rapports d’enquête sont sans aucun doute les produits les plus connus des parties prenantes. Ce sont également les rapports les plus consultés et les plus pertinents pour les parties prenantes. Ce sont également les rapports d’enquête et leurs mises à jour qui amènent les gens à visiter le site du BST.

La connaissance des autres produits et outils est dépendante du secteur industriel et du rôle des parties prenantes. Il est donc normal que très peu de personnes interrogées soient très familiarisées avec nombre de ces produits et outils. Il est cependant clair que la majorité des personnes interrogées qui connaissent et utilisent les produits en sont généralement satisfaites.

Quelques participants aux entretiens ont mentionné des points à améliorer pour certains produits :

* Liste de surveillance : trop générale, inapplicable à tous les secteurs.
* Données : souvent incomplètes. Certaines informations manquent pour effectuer les calculs.
* Classification des occurrences : pas à jour. Plusieurs définitions sont dépassées. Doit être mis à jour.
* Médias sociaux : veillez à ne pas tomber dans le sensationnalisme ou à publier trop rapidement des informations pendant que des enquêtes sont en cours.

Les rapports d’enquête du BST sont considérés comme pertinents par une forte majorité des répondants (81 %). Ces rapports sont lus dans leur intégralité par près de trois quarts des répondants (74 %). Les répondants du secteur aérien sont plus susceptibles (90 %) que les autres répondants de lire les rapports d'enquête du BST dans leur intégralité. Un peu moins d’un répondant sur cinq (17 %) ne lit que certaines parties des rapports (voir figure 16).

**Figure 16 : Réponse à la question Q11D. En ce qui concerne nos rapports d’enquête, quelles sections des rapports lisez-vous? – RÉPONSES MULTIPLES ACCEPTÉES\***

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

Les principales raisons invoquées par les répondants pour lire les rapports d’enquête sont les suivantes : pour savoir si des recommandations de sécurité concernent leur secteur (79 %), pour être proactif dans l’amélioration de la sécurité dans le secteur (77 %) et pour savoir ce qui s’est passé (70 %) (voir figure 17). Un peu moins de la moitié des répondants (49 %) déclarent que la lecture de rapports d’enquête fait partie de leur travail et de leur formation. Les répondants travaillant dans le secteur aérien sont plus susceptibles de mentionner qu’ils veulent être proactifs par rapport aux changements dans leur industrie (90 %). Les répondants du secteur maritime sont, dans leur cas, moins susceptibles de mentionner que la lecture des rapports d’enquête fait partie de leur travail ou de leur formation (30 %).

**Figure 17 : Réponse à la question Q32. Pourquoi lisez-vous les rapports d’enquête du BST? – RÉPONSES MULTIPLES ACCEPTÉES\***

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=107)

Le manque de temps est mentionné par trois répondants sur dix (30 %) comme raison de ne pas lire les rapports et un sur dix (10 %) dit que c’est parce que les rapports ne sont pas publiés assez rapidement. Six répondants sur dix (60 %) ont déclaré que d’autres raisons expliquaient la non-lecture des rapports d’enquête.

La rapidité de la publication des rapports d’enquête est une caractéristique qui n’est pas si bien évaluée par les répondants (voir figure 18). Une très petite minorité de répondants (6 %) déclare que la publication des rapports d’enquête se fait complètement en temps opportun, et un peu plus de quatre sur dix (44 %) indiquent que la publication se fait de façon moyennement rapide. Il reste donc la moitié des répondants (50 %) qui considèrent que la publication des rapports ne se fait pas en temps opportun. Le BST obtient une note moyenne de 5,3 sur 10 pour la présentation en temps opportun des rapports d’enquête. Cette note est plus élevée parmi les répondants des Prairies (6,2), mais elle est nettement plus faible (4,6) parmi les répondants du secteur maritime.

**Figure 18 : Réponse à la question Q34. Comment évaluez-vous la rapidité de la publication de nos rapports d’enquête? *Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas rapidement du tout » et où 10 signifie « très rapidement ».***

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=107)

La moitié des répondants ont convenu que toutes les sections des rapports d’enquête sont utiles (50 %), tandis qu’un peu plus d’un tiers des répondants (35 %) ont indiqué que le résumé était la section la plus utile pour eux (voir figure 19). Les autres sections sont jugées utiles, mais dans une moindre mesure. Les résumés présentés sous forme de vidéo sont jugés utiles par une minorité de répondants (3 %), mais les répondants du secteur maritime sont plus susceptibles que les autres de trouver cette section utile (9 %).

**Figure 19 : Réponse à la question Q35. Parmi les résumés de rapports d’enquête suivants, lequel vous serait le plus utile?**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

Les répondants ont été informés directement par le BST (21 %) ou sur le site Web du BST (21 %) qu’un rapport d’enquête a été publié (voir figure 20). Une proportion plus faible de répondants l’apprennent par l’intermédiaire d’associations professionnelles (14 %) ou de collègues (12 %). Les autres sources d’information sur la publication des rapports d’enquête ont été mentionnées par moins d’un répondant sur dix.

**Figure 20 : Réponse à la question Q36. Habituellement, comment apprenez-vous la date de publication d’un rapport d’enquête?**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

Les deux commentaires les plus souvent mentionnés à propos des rapports d’enquête sont qu’ils sont détaillés/précis et complets (20 %) et qu’il ne se passe pas trop de temps avant leur publication (19 %) (voir figure 21). Ces deux commentaires se démarquent des autres commentaires qui sont mentionnés par moins de 15 % des répondants. Par ailleurs, les rapports sont perçus comme étant de bonne qualité et professionnels (14 %), bien présentés/illustrés/écrits (13 %) et utiles (11 %). D’autres commentaires ont été mentionnés par moins de 10 % des répondants.

**Figure 21 : Réponse à la question Q11E. Vos commentaires sur nos rapports d’enquête nous intéressent grandement. Veuillez les inscrire dans la case suivante. – RÉPONSES MULTIPLES ACCEPTÉES\***

**Base de l’échantillon :** Répondants qui lisent les rapports d’enquête (n=107)

Il semble que le programme SECURITAS ne soit pas très bien connu de la majorité des parties prenantes (voir figure 22). En fait, plus des deux tiers des répondants ne connaissent pas le programme SECURITAS (66 %), environ la même proportion de répondants ne savent pas quel est son but (65 %), ou ne savent pas comment faire un rapport confidentiel (57 %).

**Figure 22 : Réponse à la question Q18A. En utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Je ne suis pas du tout au courant » et où 10 signifie « Je suis très au courant », veuillez indiquer dans quelle mesure vous connaissez...**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

En effet, seule une minorité de parties prenantes (6 %) a déjà dû soumettre un rapport SECURITAS (voir figure 23).

**Figure 23 : Réponse à la question Q37. Avez-vous déjà soumis un rapport SECURITAS?**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

La liste de surveillance du BST semble s’être améliorée au cours des dernières années. L’efficacité perçue de la liste de surveillance s’est améliorée (voir figure 24). Alors que la note moyenne en 2015 était de 5,8 sur 10, la note moyenne pour 2020 est de 6,6. Cela représente une augmentation significative de l’efficacité perçue. Plus d’un répondant sur dix (13 %) estime que la liste de surveillance est efficace, tandis que six sur dix (61 %) pensent qu’elle est quelque peu efficace. Un peu plus d’un quart des répondants estiment qu’elle n’est pas efficace (27 %).

**Figure 24 : Réponse à la question Q19A. Comment évaluez-vous l’efficacité de la liste de surveillance du BST? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout efficace » et où 10 signifie « très efficace ».**

**Base de l’échantillon :** Répondants de la liste de surveillance du BST (n=64)

**2.4 Site Web du BST**

Une nette majorité des parties prenantes du BST ont déjà visité le site Web du BST (voir figure 25). Il semble que le trafic du site ait augmenté au cours des cinq dernières années. En 2015, 20 % des parties prenantes n’avaient jamais visité le site Web, alors que cette proportion est de 10 % en 2020. En fait, la majorité des répondants ont visité le site Web du BST au cours des six derniers mois, et environ un quart des répondants ont visité le site Web du BST il y a plus de six mois.

**Figure 25 : Réponse à la question Q11A. Quand avez-vous visité le site Web du BST pour la dernière fois?**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

Les pages les plus consultées par les parties prenantes sur le site du BST sont les rapports et les mises à jour (80 %) et les recommandations (63 %) (voir figure 26). Les autres pages qui sont nettement moins visitées par les parties prenantes sont la liste de surveillance (37 %), les autres communications sur la sécurité (31 %) et les statistiques mensuelles/annuelles ainsi que les bases de données modales (20 %). Toutes les autres pages sont visitées par moins d’un répondant sur cinq. Les répondants du secteur maritime sont moins susceptibles que les autres de consulter les recommandations (47 %) et les statistiques mensuelles/annuelles et les bases de données modales (20 %).

**Figure 26 : Réponse à la question Q11B. Parmi les pages ou les produits suivants, lesquels consultez-vous depuis le site Web du BST?**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

Outre les pages de rapports d’enquête, dont la consultation est restée stable ces dernières années, les pages de recommandations, la liste de surveillance et les produits médiatiques ont tous vu leur fréquentation augmenter au cours des cinq dernières années.

C’est avec un ordinateur portable que les parties prenantes accèdent principalement au site Web du BST, puis, dans l’ordre, avec un ordinateur de bureau (voir tableau 4). Les téléphones intelligents sont le troisième appareil le plus populaire auprès des répondants pour accéder au site Web. Les tablettes arrivent en dernière place parmi les dispositifs qui permettent aux répondants de visiter le site Web du BST.

**Figure 27. Réponse à la question Q26. Quel type d’appareil utilisez-vous le plus souvent pour accéder au site Web du BST? Veuillez classer les appareils en utilisant une échelle d’un (1) à quatre (4), où 1 désigne l’appareil le plus souvent utilisé et où 4 désigne l’appareil le moins souvent utilisé.**

**Base de l’échantillon :** Répondants ayant visité le site Web (n=105)

**Appareil utilisé pour naviguer sur le site Web du BST**

Les informations disponibles sur le site Web sont jugées compréhensibles (voir figure 27). Cela est vrai pour la majorité des répondants (70 %). Les répondants considèrent que les informations disponibles sur le site Web sont toujours utiles (52 %) et toujours repérables (43 %). La facilité de navigation dans le contenu du site est de manière marquée l’élément le moins bien noté du site Web (36 %).

**Figure 28 : Réponse à la question Q28. À quelle fréquence chacun des énoncés suivants caractérise-t-il votre expérience sur le site Web du BST?**

**Base de l’échantillon :** Répondants ayant visité le site Web (n=105)

Un meilleur outil de recherche, une navigation plus facile et l’accès à des archives rassemblant le contenu plus ancien sont les changements les plus souvent mentionnés que les parties prenantes souhaiteraient voir sur le site Web du BST (voir figure 28).

**Figure 29 : Réponse à la question Q30. Que changeriez-vous ou qu’ajouteriez-vous sur le site Web pour en faciliter l’utilisation? – RÉPONSES MULTIPLES ACCEPTÉES\***

**Base de l’échantillon :** Répondants ayant visité le site Web (n=105)

**Volet qualitatif**

Le site Web est principalement une passerelle vers les rapports d’enquête et les mises à jour. C’est la principale raison pour laquelle les personnes interrogées se rendront sur le site Web.

La plupart d’entre eux sont assez satisfaits du site Web, de la navigation et de la facilité à trouver les informations qu’ils recherchent. Cela dit, c’est sur ce dernier point que nous avons reçu le plus de commentaires négatifs. Les personnes interrogées souhaiteraient un meilleur moteur de recherche, davantage d’options de filtrage et une meilleure classification selon les secteurs d’activité et l’industrie du transport.

Il existe des différences notables entre les dispositifs utilisés pour consulter le site Web du BST et ceux utilisés pour consulter des informations sur Internet en général (voir tableau 5). L’ordinateur portable et l’ordinateur de bureau sont toujours les deux appareils les plus utilisés, mais dans une moindre mesure que pour la consultation du site du BST. Les téléphones intelligents sont en général beaucoup plus utilisés pour consulter des informations sur Internet que pour consulter des informations sur le site du BST. Les tablettes sont également les moins fréquemment utilisées à cette fin.

**Figure 30. Réponse à la question Q27. Quel type d’appareil utilisez-vous le plus souvent pour consulter les nouvelles quotidiennes sur Internet? Veuillez classer les appareils en utilisant une échelle d’un (1) à quatre (4) où 1 désigne l’appareil le plus souvent utilisé et où 4 désigne l’appareil le moins souvent utilisé.**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

Le type de médias consultés par les parties prenantes a connu un énorme changement au cours des cinq dernières années (voir figure 19). Les médias traditionnels comme la télévision, la radio et les journaux ont connu un fort déclin au cours des cinq dernières années. À l’inverse, les applications mobiles, Facebook et les autres médias sociaux ont de manière nette progressé ces dernières années.

**Figure 31 : Réponse à la question Q22. Veuillez indiquer la fréquence à laquelle vous utilisez les types de médias suivants :**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

La grande majorité des parties prenantes du BST regardent des vidéos en ligne. Environ trois répondants sur dix n’écoutent jamais, ou rarement, des vidéos en ligne (voir figure 30). Tous les autres écoutent des vidéos en ligne chaque semaine. Un répondant sur cinq (21 %) regarde quotidiennement des vidéos en ligne.

**Figure 32 : Réponse à la question Q40. En général, à quelle fréquence regardez-vous les vidéos des médias sociaux comme YouTube, Facebook, Twitter et Instagram?**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

**Volet qualitatif**

MÉDIAS SOCIAUX

Une majorité des personnes interrogées utilisent les médias sociaux comme Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram et YouTube. Cependant, à l’exception de LinkedIn, l’utilisation des médias sociaux est principalement personnelle et non professionnelle. Peu de répondants ont déclaré utiliser les plateformes sociales de manière professionnelle. Mais certains d’entre eux utilisent les médias sociaux pour obtenir des nouvelles quotidiennes.

Presque toutes les personnes interrogées écoutent occasionnellement des vidéos en ligne par l’intermédiaire de YouTube.

Seules quelques personnes interrogées ont mentionné avoir suivi le compte Twitter du BST ou avoir vu du contenu partagé par le BST. Ils sont particulièrement satisfaits des informations qui sont partagées. Cela sert même de rappel pour les enquêtes en cours qui font l’objet d’un rapport. Toutefois, les répondants s’inquiètent du partage d’informations sensibles alors que les enquêtes ne sont pas terminées, et de la possibilité que le BST tombe dans le sensationnalisme. Ils attendent du BST qu’il s’en tienne à son rôle et à sa mission. Le BST n’est pas un média d’information.

APPLICATION MOBILE

Très peu de personnes interrogées seraient intéressées par le téléchargement d’une application mobile du BST. Cela dépendrait beaucoup du type d’informations partagées ainsi que de la capacité à filtrer les informations souhaitées selon plusieurs critères.

**2.5 Promotion de la sécurité des transports**

De nombreuses suggestions ont été faites pour améliorer l’efficacité du BST. Le tableau suivant détaille les solutions ou pistes d’action proposées par les répondants au sondage. De nombreuses solutions font écho au contenu entendu lors des entretiens avec les parties prenantes.

**Figure 33 : Réponse à la question Q24. À votre avis, que devrait faire de plus le BST pour être plus efficace dans l’amélioration de la sécurité des transports? Veuillez donner des moyens ou des exemples concrets.**

**Base de l’échantillon :** Tous les répondants (n=117)

**Annexe A – Méthodologie de recherche détaillée**

**A.1 Méthodologie quantitative**

**A.1.1 Méthodes**

La recherche quantitative a été réalisée au moyen de sondages en ligne, à l’aide de la technologie d’interview Web assistée par ordinateur (IWAO).

En tant que membre du Conseil de recherche et d’intelligence marketing canadien (CRIC), Léger adhère aux lignes directrices les plus strictes en matière de recherche quantitative. Le sondage a été mené conformément aux exigences du gouvernement du Canada en recherche quantitative, y compris les normes pour la recherche sur l’opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – série E – recherche qualitative et quantitative.

Les répondants ont été assurés du caractère volontaire, confidentiel et anonyme de cette recherche. Comme pour toutes les recherches menées par Léger, toute information susceptible de permettre l’identification des répondants a été supprimée des données, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Le questionnaire de sondage se trouve à l’annexe D.

**A.1.2 Procédures d’échantillonnage**

*Interview Web assistée par ordinateur (IWAO)*

Léger a mené un sondage en ligne auprès des parties prenantes du BST. Un total de 117 répondants ont pris part au sondage. La répartition exacte est présentée dans la section suivante. Le BST a fourni à Léger une liste de 855 contacts ayant une adresse électronique valide. Nous avons invité tous les contacts de cette liste à participer à cette consultation. Trois rappels ont été faits pour maximiser le taux de participation.

La population cible de l’ensemble de ce projet de recherche est composée des principales parties prenantes du BST :

* Les ministères et organismes gouvernementaux impliqués dans le transport (c’est-à-dire les autorités de réglementation)
* Tous les types d’opérateurs de transport
* Les fabricants
* Les associations de l’industrie
* Les associations d’employés
* Les organismes de formation
* Les premiers répondants
* Les médecins légistes en chef
* La Fédération canadienne des municipalités
* Les associations juridiques
* Les personnes ayant eu des contacts avec le BST

La recherche quantitative a été réalisée au moyen de sondages en ligne, à l’aide de la technologie d’interview Web assistée par ordinateur (IWAO). Le sondage en ligne a été mené du 25 août au 29 septembre 2020. Le taux de participation au sondage a été de 24 %. Vous trouverez ci-dessous le calcul du taux de participation au sondage en ligne. Un prétest des questions du sondage a été réalisé en menant 20 entretiens. Tous les contacts figurant sur la liste ont reçu une invitation bilingue à participer à l’étude. Un rappel a été envoyé chaque semaine pour les adresses électroniques associées à un lien unique qui indiquait qu’elles n’avaient pas répondu au sondage dans son intégralité.

Un échantillon total de 117 parties prenantes a été interrogé.

Ayant procédé par logique de recensement pour ce projet, les résultats peuvent être considérés comme valables et représentatifs des parties prenantes du BST. Dans la mesure du possible, les résultats de l’édition 2020 de l’étude ont été comparés aux résultats de 2015. Les profils des échantillons de 2020 et 2015 sont assez similaires et suivent des distributions similaires en matière de secteurs industriels et de répartition régionale. Nous sommes confiants dans la comparabilité des deux échantillons. Le chapitre des résultats détaillés présente le profil de l’échantillon pour cette étude.

La marge nationale d’erreur de ce sondage est de +/- 8,4 %, 19 fois sur 20 (un intervalle de confiance de 95 %).

Compte tenu de la nature de la base de données et des informations disponibles pour chaque contact, aucune pondération n’a été faite pour ce projet.

Vous trouverez ci-dessous le calcul du taux de participation au sondage.

**Tableau 4. Taux de participation**

|  |  |
| --- | --- |
| **Total des adresses électroniques utilisées** | **855** |
| **Cas non valides** | **0** |
| – Invitations envoyées par erreur à des personnes qui ne remplissaient pas les conditions requises pour l’étude | 0 |
| – Adresses électroniques incomplètes ou manquantes | 0 |
| **Non résolu (U)** | **324** |
| – Rebond des invitations par courrier électronique | 0 |
| – Invitations par courrier électronique restées sans réponse | 324 |
| **Unités non répondantes dans le champ du sondage (IS)** | **50** |
| – Refus des répondants | 7 |
| – Problème de langue | 0 |
| – Interruptions prématurées | 43 |
| **Unités répondantes (R)** | **117** |
| – Sondages terminés disqualifiés – quota rempli | 0 |
| – Sondages terminés disqualifiés pour d’autres raisons | 0 |
| – Sondages terminés | 117 |
| **Taux de participation/taux de réponse = R ÷ (U + IS +R)** | **24 %** |

Les tableaux suivants présentent la répartition de l’échantillon par secteur d’activité, par langue et par lieu.

**Tableau 1. Profil des répondants par secteur\***

|  |  |
| --- | --- |
| SECTEUR PRIMAIRE | n=117 |
| Transporteurs aériens commerciaux (masse maximale au décollage inférieure à 8 618 kg) | 7 % |
| Transporteurs aériens commerciaux (masse maximale au décollage supérieure à 8 618 kg) | 12 % |
| Services de travaux aériens | 2 % |
| Transporteurs aériens privés (pilotes de loisir, non disponible à l’embauche) | 3 % |
| Aviation d’affaires | 1 % |
| Services de formation au pilotage (406) | 2 % |
| Exploitants maritimes commerciaux (cargos, traversiers, pétroliers, navires à passagers, remorqueurs et barges) | 22 % |
| Exploitants de navires de pêche commerciale | 8 % |
| Exploitants de trains de marchandises sous réglementation fédérale au Canada | 3 % |
| Exploitants provinciaux de trains de marchandises | 0 % |
| Exploitants de trains de passagers sous réglementation fédérale au Canada | 2 % |
| Exploitants de pipelines canadiens sous réglementation fédérale | 1 % |
| Fabricant – industrie des transports | 6 % |
| Association ou syndicat du secteur des transports | 13 % |
| Premiers intervenants (services de police, d’incendie et d’urgence) | 0 % |
| Médecins examinateurs | 0 % |
| Gouvernement fédéral | 6 % |
| Gouvernement provincial | 6 % |
| Autre | 5 % |
| Autres formes d’éducation et de formation | 3 % |

\*\* Les répondants avaient la possibilité d’indiquer plusieurs secteurs, le total peut donc différer de 100 %.

Comme l’indique le tableau 2, environ huit répondants sur dix étaient anglophones, tandis que près de deux sur dix étaient francophones.

**Tableau 2. Profil des répondants par langue**

|  |  |
| --- | --- |
|  | n=117 |
| **LANGUE** |  |
| Anglais | 81 % |
| Français | 19 % |

Le tableau 3 détaille la répartition régionale de l’échantillon. La majorité de l’échantillon provient de quatre régions/provinces : le Canada atlantique, le Québec, l’Ontario et la Colombie-Britannique. Un peu moins d’un répondant sur dix déclare que le siège social de son organisation se trouve à l’étranger.

**Tableau 3. Profil des répondants par lieu\***

|  |  |
| --- | --- |
|  | n=117 |
| **SIÈGE SOCIAL** |  |
| Colombie-Britannique | 30 % |
| Alberta | 15 % |
| Saskatchewan | 5 % |
| Manitoba | 7 % |
| Ontario | 29 % |
| Québec | 39 % |
| Nouveau-Brunswick | 7 % |
| Île-du-Prince-Édouard | 3 % |
| Nouvelle-Écosse | 15 % |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 11 % |
| Yukon | 2 % |
| Territoires du Nord-Ouest | 4 % |
| Nunavut | 9 % |
| France | 2 % |
| États-Unis | 3 % |
| National/tout le Canada | 3 % |
| Autre | 2 % |

\* Les répondants avaient la possibilité d’indiquer plusieurs lieux, le total peut donc différer de 100 %.

**A.2 Méthodologie qualitative**

Léger a mené une série d’entretiens avec les parties prenantes du BST. Léger a recruté les participants des parties prenantes au moyen d’une méthodologie hybride. Certaines parties prenantes ont été contactées par téléphone et d’autres par courrier électronique pour la procédure de recrutement. Les entretiens individuels se sont déroulés par téléphone ou sur la plateforme MS Teams. Chaque entretien a duré environ 30 minutes et a couvert presque la même liste de thèmes que dans le sondage en ligne. Les entretiens se sont déroulés en anglais ou en français, selon la préférence des participants.

Un total de 22 répondants ont pris part aux entretiens. Les entretiens ont été réalisés entre le 15 septembre 2020 et le 23 octobre 2020. Aucun incitatif financier n’a été offert pour la participation.

Les tableaux suivants détaillent le profil des participants aux entretiens par secteur et par répartition géographique.

**Tableau 4. Profil de participants par secteur**

|  |  |
| --- | --- |
|  | n=22 |
| Air | 11 |
| Ferroviaire | 3 |
| Marine | 3 |
| Éducation et formation | 2 |
| Autre industrie du transport | 3 |

**Tableau 5. Profil de participants selon la distribution géographique\***

|  |  |
| --- | --- |
|  | n=22 |
| Colombie-Britannique | 5 |
| Alberta | 2 |
| Ontario | 2 |
| Québec | 4 |
| Nouveau-Brunswick | 4 |
| Nouvelle-Écosse | 1 |
| Terre-Neuve et Labrador | 3 |
| Territoires du Nord-Ouest | 1 |

**Modération**

Toutes les séances des groupes de discussion ont été modérées et supervisées par un chercheur principal de Léger assisté d’un analyste de recherche. Le guide d’invitation est disponible en annexe B et le guide d’entretien est disponible en annexe C. Le guide d’entretien est constitué d’un guide semi-structuré. Il a permis au modérateur de suivre le fil de la discussion et de s’assurer qu’un éventail de thèmes était couvert, tout en laissant suffisamment de place aux participants pour qu’ils puissent s’exprimer et faire part en détail de leurs expériences, idées, opinions et perceptions.

La partie qualitative de la recherche donne un aperçu des opinions d’une population ou d’un groupe, plutôt qu’une mesure en pourcentage des opinions exprimées, comme le ferait une étude quantitative. Les résultats de ce type de recherche doivent être considérés comme purement indicatifs. Aucune conclusion quant à la population générale ne peut être déduite en s’appuyant sur les résultats de cette recherche.

**App****endix B—Screening Guide**

Bonjour, mon nom est \_\_\_ de la firme Léger. Nous avons été mandatés par le Bureau de la sécurité des transports du Canada (BST) pour tenir une étude auprès de ses parties prenantes au cours des prochaines semaines.

* Si un nom de contact a été fourni : demander à parler à cette personne.
* Si aucun nom n’a été fourni (ou si cette personne n’est pas disponible): demander à parler à un membre sénior de l’organisme ou de la compagnie qui est impliqué dans les décisions concernant la sécurité dans les transports et qui connaît le BST et ses services.

**Si personne n’est disponible ou intéressé à participer, remercier et mettre fin à l’entrevue.**

**Une fois la bonne personne sur la ligne, poursuivre :**

Comme vous le savez peut-être, le BST est un organisme gouvernemental indépendant dont le mandat consiste à promouvoir la sécurité. Pour ce faire, il enquête sur certains événements sélectionnés du transport maritime, ferroviaire et aérien, ainsi que du transport par pipeline, soit les quatre modes de transport régis par le gouvernement fédéral. Les efforts d'amélioration continue du BST l’amènent à lancer une consultation ciblée auprès de ses parties prenantes. Cette consultation a pour objectif de recueillir de la rétroaction sur différents produits et services offerts par le BST et l’aidera à poursuivre dans la bonne direction.

Dans la cadre de cette consultation, nous complétons une série d’entrevues téléphoniques avec des intervenants clés. Ces entrevues durent environ 30 minutes environ et seront faites par un chercheur d’expérience de Léger. Vos réponses sont essentielles au succès du BST dans ses efforts d’avancement de la sécurité des transports au Canada.

Par ailleurs, veuillez noter que les informations recueillies sont entièrement confidentielles. Léger recueillera toutes les réponses, les agrégera et les livrera au BST sous forme de rapport agrégé seulement. Ainsi, le BST n’aura accès à aucune réponse individuelle.

**Au besoin, fournir les coordonnées ci-dessous pour ceux qui veulent vérifier la crédibilité de l’étude :**

Sébastien Poitras, Vice president adjoint, Léger, par courriel à spoitras@leger360.com, ou par téléphone au 514-982-2464, x3112; or 514-244-5351

Geneviève Corbin, Gestionnaire, Communications stratégiques & relations avec les médias / Communications au Bureau de la sécurité des transports du Canada, par courriel à Genevieve.Corbin@bst-tsb.gc.ca ou par téléphone au : 613-867-3271

**eriez-vous intéressé(e) à prendre part à une entrevue?**

Oui : relever les coordonnées et fixer un rendez-vous.

Non : demander si un autre membre sénior de l’organisme ou de la compagnie qui est impliqué dans les décisions concernant la sécurité dans les transports et qui connaît le BST et ses services pourrait être intéressé à faire l’entrevue.

**MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE PRÉCIEUSE COLLABORATION !**

**Appendix C—****Interview Guide**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| BLOC 1 | Introduction et explication | |
| Durée | 2 MINUTES | |
|  |

**MOT DE BIENVENU ET PRÉSENTATION**

- Présentation de l'intervieweur

- Présentation de Léger

**OBJECTIF PRINCIPAL**

- L'objectif de la rencontre est de mieux comprendre vos attitudes, opinions et perceptions du BST. L'entretien portera également sur vos perceptions et vos commentaires concernant votre connaissance et votre opinion des produits et services du BST et sur vos suggestions pour améliorer les produits et services du BST.

**LES RÈGLES DE DISCUSSION**

- Dynamique de la discussion (durée, discussion, table ronde)

- Pas de mauvaises réponses

- Importance de donner des opinions personnelles et honnêtes

**PRÉSENTATION DES ENTREVUES TÉLÉPHONIQUES**

- Enregistrement audio pour analyse ultérieure

- Informations collectées uniquement à des fins d'études

**CONFIDENTIALITÉ DES RÉSULTATS**

- La discussion que nous aurons restera toujours confidentielle...

- Votre nom ne sera jamais mentionné dans le rapport

**Avez-vous des questions avant de commencer ?**

**PRÉSENTATION DES PARTICIPANTS**

Pourriez-vous me parler un peu de votre travail ?

Quel est votre rôle ?

Que faites-vous ?

|  |  |
| --- | --- |
| BLOC 2 | **Démarrage - Connaissance générale et opinion** |
| durée | 5 MINUTES |

Diriez-vous que vous êtes familier avec le BST (son rôle, sa mission, ses produits et ses outils) ?

Globalement, dans vos propres mots, comment expliqueriez-vous le rôle du BST, en particulier en ce qui concerne votre travail?

Quel type d'interaction avez-vous avec le BST ?

Quels sont les attributs et les caractéristiques qui vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez au BST ?

|  |  |
| --- | --- |
| BLOC 3 | Opinion - Satisfaction - Perceptions - Attitudes |
| durée | 5 MINUTES |

Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction à l'égard du travail du BST, où 10 signifie que vous êtes très satisfait et 1 que vous êtes très insatisfait ?

Pourquoi?

Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre degré de satisfaction concernant les informations que le BST partage avec ses différentes parties prenantes, où 10 signifie que vous êtes très satisfait et 1 que vous êtes très insatisfait?

Pourquoi?

Sur une échelle de 1 à 10, comment évalueriez-vous l'exactitude et la fiabilité des informations partagées par le BST, où 10 signifie que les informations sont exactes et fiables et 1 signifie que les informations sont inexactes et peu fiables ?

Comment recevez-vous habituellement les informations partagées par le BST ?

Comment préféreriez-vous recevoir des informations du BST ?

Que pensez-vous de la réactivité du BST face aux événements dans le domaine des transports ?

Êtes-vous satisfait de la rapidité avec laquelle le BST effectue ses enquêtes ?

Pourquoi?

Diriez-vous que les recommandations et les rapports du BST sont utiles ? Pourquoi dites-vous cela ?

Est-ce qu'il y a quelque chose que le BST devrait faire pour améliorer ses rapports et ses recommandations ?

Pensez-vous que le BST est efficace pour influencer des changements visant à améliorer la sécurité des transports au Canada ?

Pourquoi?

Avez-vous des recommandations pour améliorer l'efficacité du BST à influencer le changement ?

|  |  |
| --- | --- |
| BLOC 4 | LES OUTILS DU BST |
| durée | 10 MINUTES |

Pour la prochaine partie de l'entretien, j'aimerais savoir quels outils, produits ou services offerts par le BST utilisez-vous ou consultez-vous ?

Y en a-t-il d'autres ?

Si rien ne sort spontanément, SONDER pour ce qui suit :

Qu'en est-il de...

* La liste de surveillance du BST
* Les statistiques mensuelles ou annuelles, et ensembles de données modales sur le site Web
* Les rapports et bilans des enquêtes
* Les autres communications relatives à la sécurité (p. ex. avis de sécurité et lettres d’information sur la sécurité)
* Le rapport d’avis quotidien du BST
* Les publications administratives (plan stratégique, rapport annuel, etc.)
* Les présentations du BST à l’industrie
* SECURITAS
* Le bulletin trimestriel du BST
* La politique de classification des événements
* Enquête sur les questions de sécurité portant sur les risques qui persistent dans les activités de taxi aérien au Canada (**POUR LE MILIEU AÉRIEN SEULEMENT**)

Pour chacun des outils, produits ou services qui ont été utilisés, demandez :

Et, êtes-vous satisfait de (INSÉRER LE NOM DE L'OUTIL/DU SERVICE ICI) ? Pourquoi ?

Est-ce que cela vous aide à travailler de manière plus efficace ou plus efficiente ? Pourquoi dites-vous cela ?

|  |  |
| --- | --- |
| BLOC 5 | **MÉDIAS SOCIAUX - MESSAGERIE - APPLICATIONS - SITE WEB** |
| durée | 10 MINUTES |

Utilisez-vous les médias sociaux ?

Quelles sont les plateformes que vous utilisez ?

SONDER : Facebook, Twitter, Instagram, Linked In, YouTube

SONDER pour d'autres médias sociaux.

À quelle fréquence les utilisez-vous ?

Comment les utilisez-vous ?

SONDER : Regardez-vous des vidéos en ligne ? Les utilisez-vous pour tenir informés sur l'actualité ? Pour discuter avec des amis. Pour suivre les comptes de l'organisation. Pour le travail ?

**Médias sociaux du BST (Twitter, Flickr, YouTube)**

Suivez-vous le BST sur les médias sociaux ? Si oui, quels sont les comptes que vous suivez ?

Vous arrive-t-il d'interagir avec le contenu - ex : aimer/partager/commenter/retweeter

Trouvez-vous le contenu utile/informatif/intéressant ? Pourquoi ?

SI NON, SONDER : Quel type d'information souhaitez-vous obtenir ?

**Site web du BST**

Vous arrive-t-il de visiter le site web du BST ?

Si OUI : à quelle fréquence le visitez-vous ?

Quelle est la raison principale de votre visite sur le site ? Quel type d'information recherchez-vous ?

Le site web est-il facile à naviguer ? SI NON : Quel type de problème avez-vous rencontré ?

Avez-vous pu trouver facilement les informations que vous recherchiez ? SI NON : Veuillez donner un exemple.

Avez-vous des suggestions pour améliorer la convivialité du site ? OU qu'est-ce qui améliorerait votre expérience d'utilisateur ?

**Application BST**

Vous avez un téléphone intelligent ?

À quelle fréquence utilisez-vous les applications mobiles ?

Quelle est la probabilité que vous utilisiez une application mobile pour recevoir des informations du BST ?

|  |  |
| --- | --- |
| BLOC 9 | CONCLUSION |
| DURÉE | 3 MINUTES |

Nous avons couvert tous les sujets dont nous avions besoin pour l'instant, mais avant de terminer notre conversation, avez-vous d'autres commentaires qui pourraient être utiles au BST?

**CONCLURE ET METTRE FIN À LA RÉUNION.**

**MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE PRÉCIEUSE COLLABORATION !**

**Appendix D—Survey Questionnaire**

Info projet

[TYPE DE PROJET: Web]

[LANGUES: FR/EN]

[TRACKING: Oui]

[PROGRAMMER NOTES: Liste de parties prenantes du BST]

Page Info

[Show ALL]

QINF1

**INSÉRER LOGO**

Bonjour,

Comme vous le savez peut-être, le Bureau de la sécurité des transports du Canada (BST) est un organisme gouvernemental indépendant qui vise à améliorer la sécurité des transports en menant des enquêtes sur certains événements particuliers visant les quatre modes de transport réglementés par le gouvernement fédéral, soit les transports aérien, ferroviaire, maritime et pipelinier. Afin de poursuivre ses efforts soutenus en matière d’amélioration, le BST mène une consultation ciblée auprès des parties prenantes, en guise de suivi de ses enquêtes de 2011 et de 2015. Les commentaires que nous recueillons nous aideront à orienter et à améliorer nos différents produits et activités.

Dans le cadre de ce processus de consultation des parties prenantes, vous avez été sélectionné pour participer au sondage en ligne. Nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir remplir le questionnaire suivant, ce qui devrait vous prendre environ 15 minutes.

Veuillez prendre note que les renseignements recueillis sont confidentiels. Le sondage est mené par Léger Marketing, qui recueillera toutes les réponses, les regroupera et les transmettra au BST uniquement sous une forme agrégée. Ainsi, le BST n’aura accès à aucune réponse individuelle.

Sachez que votre avis est très important pour le BST.

Mention simple

[POSER ÀTOUS]

[SINGLE MENTION]

[Ordre delaliste : EN ORDRE]

Q1

Au sein de quel secteur travaillez-vous principalement?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Transporteurs aériens commerciaux (masse maximale au décollage inférieure à 8 618 kg) | 1 |  |  |
| Transporteurs aériens commerciaux (masse maximale au décollage supérieure à 8 618 kg) | 2 |  |  |
| Services de travaux aériens | 3 |  |  |
| Transporteurs aériens privés (pilotes de loisir, non disponible à l’embauche) | 4 |  |  |
| Aviation d’affaires | 5 |  |  |
| Services de formation au pilotage | 6 |  |  |
| Exploitants maritimes commerciaux (cargos, traversiers, pétroliers, navires à passagers, remorqueurs et barges) | 7 |  |  |
| Exploitants de navires de pêche commerciale | 8 |  |  |
| Exploitants de trains de marchandises sous réglementation fédérale au Canada | 9 |  |  |
| Exploitants provinciaux de trains de marchandises | 10 |  |  |
| Exploitants de trains de passagers sous réglementation fédérale au Canada | 11 |  |  |
| Exploitants de pipelines sous réglementation fédérale au Canada | 12 |  |  |
| Fabricant – industrie des transports | 13 |  |  |
| Association ou syndicat du secteur des transports | 14 |  |  |
| Premiers intervenants (services de police, d’incendie et d’urgence) | 15 |  |  |
| Médecins examinateurs | 16 |  |  |
| Gouvernement fédéral | 17 |  |  |
| Gouvernement provincial | 18 |  |  |
| Autre (veuillez préciser) | 96 | O/F |  |

Mention simple

[POSER À TOUS]

[SINGLE MENTION]

[ORDRE DE LA LISTE: EN ORDRE]

Q2A

Dans quelle langue officielle préférez-vous communiquer avec le BST?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Anglais | 1 |  |  |
| Français | 2 |  |  |

Mentions multiples

[POSER À TOUS]

[MENTIONS—MAX:14]

[ORDRE DE LA LISTE: EN ORDRE]

Q2B

Veuillez indiquer dans quelle(s) région(s) vous êtes établi.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Colombie-Britannique | 1 |  |  |
| Alberta | 2 |  |  |
| Saskatchewan | 3 |  |  |
| Manitoba | 4 |  |  |
| Ontario | 5 |  |  |
| Québec | 6 |  |  |
| Nouveau-Brunswick | 7 |  |  |
| Île-du-Prince-Édouard | 8 |  |  |
| Nouvelle-Écosse | 9 |  |  |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 10 |  |  |
| Yukon | 11 |  |  |
| Territoires du Nord-Ouest | 12 |  |  |
| Nunavut | 13 |  |  |
| Autre (veuillez préciser) | 96 | O/F |  |

Mention simple

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

Q3A

En utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Je ne le connais pas du tout » et où 10 signifie « Je le connais très bien », veuillez indiquer dans quelle mesure vous connaissez le mandat du BST.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| 1 - Je ne le connais pas du tout. | 1 |  |  |
| 2 | 2 |  |  |
| 3 | 3 |  |  |
| 4 | 4 |  |  |
| 5 | 5 |  |  |
| 6 | 6 |  |  |
| 7 | 7 |  |  |
| 8 | 8 |  |  |
| 9 | 9 |  |  |
| 10 – Je le connais très bien. | 10 |  |  |

Mention simple

[POSER SI Q3A = 7, 8, 9 or 10]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE:]

Q3B

Comment avez-vous entendu parler du BST?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Par des sources d’informations | 1 |  |  |
| Lors d’une présentation de sensibilisation | 2 |  |  |
| Par l’intermédiaire des médias sociaux | 3 |  |  |
| Par des activités liées au travail | 4 |  |  |
| En tant que témoin | 5 |  |  |
| En tant qu’examinateur désigné | 6 |  |  |
| En tant qu’observateur du ministre | 7 |  |  |
| En tant qu’expert technique | 8 |  |  |
| Autre (veuillez préciser) | 96 |  |  |

Mention simple

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE: ALÉATOIRE]

Q20

Veuillez indiquer le principal moyen par lequel vous obtenez des renseignements sur le BST et sur ses travaux.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Médias traditionnels (télévision, radio, journaux) | 1 |  |  |
| Sites de nouvelles en ligne | 2 |  |  |
| Site Web du BST | 3 |  |  |
| Médias sociaux (Twitter, Flickr, YouTube, Facebook, LinkedIn) | 4 |  |  |
| Courriels provenant directement du BST (bulletin trimestriel du BST) | 5 |  |  |
| Présentations du BST à l’industrie | 6 |  |  |
| Rapport d’avis quotidien du BST | 7 |  |  |
| Flux de dépêches | 8 |  |  |
| Réunions ou interactions directes avec les employés du BST | 9 |  |  |
| Publications de l’industrie | 10 |  |  |
| Autre (veuillez préciser) | 96 | OF |  |

Question numérique

[POSER À TOUS]

[NUMERIQUE: MIN 1, MAX 500]

[DÉCIMALES: 0]

[SYMBOLE: aucun]

[SYMBOLE LOCATION: aucun]

Q4

Au cours des cinq dernières années, quel est le nombre d’activités auxquelles vous avez participé et dans le cadre desquelles vous avez travaillé avec le BST?

|  |  |
| --- | --- |
| INSTRUCTION: | *ÉCRIRE UN NOMBRE* |

|  |  |
| --- | --- |
| Aucune | 000 |

Question ouverte

[POSER À TOUS]

[OUVERTE]

Q5

Quelle impression avez-vous du BST? Comment le décririez-vous?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Veuillez préciser. | 96 | O |  |
| Veuillez préciser. | 96 | O |  |
| Veuillez préciser. | 96 | O |  |
| Je préfère ne pas répondre | 99 | X |  |

Mention simple

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE: ]

[PROGRAMMER NOTES:]

[VALIDATION:]

Q6

En vous fondant sur vos connaissances actuelles sur le BST, comment évalueriez-vous son efficacité globale à apporter des changements qui renforcent la sécurité des transports? Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout efficace » et où 10 signifie « très efficace ».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| 1 – Pas du tout efficace | 1 |  |  |
| 2 | 2 |  |  |
| 3 | 3 |  |  |
| 4 | 4 |  |  |
| 5 | 5 |  |  |
| 6 | 6 |  |  |
| 7 | 7 |  |  |
| 8 | 8 |  |  |
| 9 | 9 |  |  |
| 10 – Très efficace | 10 |  |  |
| Je ne sais pas | 98 |  |  |

Pure Open-End Question

[Ask ALL]

[OPEN END]

Q7

Veuillez expliquer brièvement votre réponse à la question précédente : [Q6/10].

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Veuillez préciser | 96 | O |  |

Mention simple

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE:]

Q8

Lequel des énoncés suivants correspond le mieux à votre opinion concernant le niveau de reconnaissance dont bénéficie le BST pour sa contribution à la sécurité des transports?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Dans mon secteur, le BST ne reçoit aucune reconnaissance pour sa contribution à la sécurité des transports. | 2 |  |  |
| Dans mon secteur, le BST reçoit peu de reconnaissance pour sa contribution à la sécurité des transports. | 3 |  |  |
| Dans mon secteur, le BST reçoit une reconnaissance modérée pour sa contribution à la sécurité des transports. | 4 |  |  |
| Dans mon secteur, le BST reçoit une grande reconnaissance pour sa contribution à la sécurité des transports. | 5 |  |  |
| Je ne sais pas. | 98 | F |  |

Question ouverte

[POSER À TOUS]

[OUVERTE]

Q23

Le BST souhaite sensibiliser davantage les parties prenantes à son rôle, à ses responsabilités et à ses messages clés en matière de sécurité. À votre avis, quel est le meilleur moyen pour y parvenir?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Veuillez spécifier | 96 | O |  |

Mention Simple

[POSER À TOUS]

[GRILLE MENTION SIMPLE]

[ODRE DE LA LISTE: EN ORDRE]

[ORDRE DES ÉNONCÉS: ALÉATOIRE]

Q16

Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés suivants. Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « totalement en désaccord » et où 10 signifie « totalement en accord ».

[RESPONSE LIST:]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| 1 – Totalement en désaccord | 1 |  |  |
| 2 | 2 |  |  |
| 3 | 3 |  |  |
| 4 | 4 |  |  |
| 5 | 5 |  |  |
| 6 | 6 |  |  |
| 7 | 7 |  |  |
| 8 | 8 |  |  |
| 9 | 9 |  |  |
| 10 – Totalement en accord | 10 |  |  |
| Je ne sais pas | 98 |  |  |

[LISTE DES ÉNONCÉS]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Les informations du BST sont faciles à trouver. | 1 |  |  |
| Le BST est une entité indépendante et distincte des autres ministères. | 2 |  |  |
| Le respect de la vie privée et la confidentialité sont pris au sérieux par le BST. | 3 |  |  |
| Il est important que le BST mène ses activités de façon autonome par rapport aux organismes de régulation. | 4 |  |  |
| Le BST contribue à la promotion de la sécurité des transports au Canada. | 5 |  |  |
| Le BST est une source d’information crédible et fiable sur la sécurité des transports. | 6 |  |  |

Mention simple

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE: EN ORDRE]

Q12

Comment évalueriez-vous la clarté des renseignements fournis par le BST? Utilisez une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout clairs » et où 10 signifie « très clairs ».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| 1 – Pas du tout clairs | 1 |  |  |
| 2 | 2 |  |  |
| 3 | 3 |  |  |
| 4 | 4 |  |  |
| 5 | 5 |  |  |
| 6 | 6 |  |  |
| 7 | 7 |  |  |
| 8 | 8 |  |  |
| 9 | 9 |  |  |
| 10 – Très clairs | 10 |  |  |
| Je ne sais pas | 98 |  |  |

Mention simple

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE: EN ORDRE]

Q14

Comment évalueriez-vous la rapidité à laquelle les renseignements vous sont fournis par le BST (à l’exclusion des rapports d’enquête)? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie «pas rapidement du tout» et où 10 signifie «très rapidement».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| 1 – Pas rapidement du tout | 1 |  |  |
| 2 | 2 |  |  |
| 3 | 3 |  |  |
| 4 | 4 |  |  |
| 5 | 5 |  |  |
| 6 | 6 |  |  |
| 7 | 7 |  |  |
| 8 | 8 |  |  |
| 9 | 9 |  |  |
| 10 – Très rapidement | 10 |  |  |
| Je ne sais pas | 98 |  |  |

Mention simple

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE: EN ORDRE]

Q17A

Pensez-vous que les recommandations du BST sont efficaces? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout efficaces » et où 10 signifie « très efficaces ».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| 1 – Pas du tout efficacies | 1 |  |  |
| 2 | 2 |  |  |
| 3 | 3 |  |  |
| 4 | 4 |  |  |
| 5 | 5 |  |  |
| 6 | 6 |  |  |
| 7 | 7 |  |  |
| 8 | 8 |  |  |
| 9 | 9 |  |  |
| 10 – Très efficaces | 10 |  |  |
| Je ne sais pas | 98 |  |  |

Mention simple grille

[POSER À TOUS]

[GRILLE MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE: EN ORDRE]

[ORDRE DE LA LISTE D’ÉNONCÉS: ALÉATOIRE]

Q9

Dans quelle mesure connaissez-vous chacun des éléments suivants? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Je ne le connais pas du tout » et où 10 signifie « Je le connais très bien ».

[RESPONSE LIST:]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| 1 – Je ne le connais pas du tout | 1 |  |  |
| 2 | 2 |  |  |
| 3 | 3 |  |  |
| 4 | 4 |  |  |
| 5 | 5 |  |  |
| 6 | 6 |  |  |
| 7 | 7 |  |  |
| 8 | 8 |  |  |
| 9 | 9 |  |  |
| 10 – Je le connais très bien | 10 |  |  |

[LISTE D’ÉNONCÉS]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Liste de surveillance du BST | 1 |  |  |
| Statistiques mensuelles ou annuelles, et ensembles de données modales sur le site Web | 2 |  |  |
| Rapports et bilans des enquêtes | 3 |  |  |
| Recommandations du BST | 4 |  |  |
| Autres communications relatives à la sécurité (p. ex. avis de sécurité et lettres d’information sur la sécurité) | 5 |  |  |
| Produits médiatiques (communiqués de presse, avis, avis de déploiement, discours, etc.) | 6 |  |  |
| Site Web du BST | 7 |  |  |
| Rapport d’avis quotidien du BST | 8 |  |  |
| Page du BST sur les médias sociaux (Twitter, Flickr, YouTube) | 9 |  |  |
| Publications administratives (plan stratégique, rapport annuel, etc.) | 10 |  |  |
| Présentations du BST à l’industrie | 11 |  |  |
| SECURITAS | 12 |  |  |
| Bulletin trimestriel du BST | 13 |  |  |
| Politique de classification des événements | 14 |  |  |
| Enquête sur les questions de sécurité portant sur les risques qui persistent dans les activités de taxi aérien au Canada | 15 |  |  |
|  | 16 |  |  |

Mentions Multiples

[POSER À TOUS]

[MENTIONS: Min 1, Max 16]

[ORDRE DE LA LISTE: ALÉATOIRE]

[NOTE DE PROGRAMMATION: Présenter dans le même ordre que Q9]

Q10

Quels produits et services offerts par le BST sont pertinents pour vous?

|  |  |
| --- | --- |
| INSTRUCTION: | *Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s’appliquent.* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Liste de surveillance du BST | 1 |  |  |
| Statistiques mensuelles ou annuelles, et ensembles de données modales sur le site Web | 2 |  |  |
| Rapports et bilans des enquêtes | 3 |  |  |
| Recommandations du BST | 4 |  |  |
| Autres communications relatives à la sécurité (p. ex. avis de sécurité et lettres d’information sur la sécurité) | 5 |  |  |
| Produits médiatiques (communiqués de presse, avis, avis de déploiement, discours, etc.) | 6 |  |  |
| Site Web du BST | 7 |  |  |
| Rapport d’avis quotidien du BST | 8 |  |  |
| Page du BST sur les médias sociaux (Twitter, Flickr, YouTube) | 9 |  |  |
| Publications administratives (plan stratégique, rapport annuel, etc.) | 10 |  |  |
| Présentations du BST à l’industrie | 11 |  |  |
| SECURITAS | 12 |  |  |
| Bulletin trimestriel du BST | 13 |  |  |
| Politique de classification des événements | 14 |  |  |
| Enquête sur les questions de sécurité portant sur les risques qui persistent dans les activités de taxi aérien au Canada | 15 |  |  |
|  | 16 |  |  |

Single Mention Question

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE: EN ORDRE]

Q11A

Quand avez-vous visité le site Web du BST pour la dernière fois?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Au cours de la dernière semaine | 1 |  |  |
| Au cours du dernier mois | 2 |  |  |
| Au cours des six derniers mois | 3 |  |  |
| Au cours de la dernière année | 4 |  |  |
| Il y a plus d’un an. | 5 |  |  |
| Je n’ai jamais visité le site Web du BST. | 6 |  |  |

Mentions multiples

[POSER SI Q11A=1-5]

[MENTIONS: Min 1, Max 16]

[ORDRE DE LA LISTE: ALÉATOIRE]

Q11B

Parmi les pages ou les produits suivants, lesquels consultez-vous depuis le site Web du BST?

|  |  |
| --- | --- |
| INSTRUCTION: | *Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s’appliquent.* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Liste de surveillance du BST | 1 |  |  |
| Statistiques mensuelles ou annuelles, et ensembles de données modales sur le site Web | 2 |  |  |
| Rapports et bilans des enquêtes | 3 |  |  |
| Recommandations du BST | 4 |  |  |
| Autres communications relatives à la sécurité (p. ex. avis de sécurité et lettres d’information sur la sécurité) | 5 |  |  |
| Produits médiatiques (communiqués de presse, avis, avis de déploiement, discours, etc.) | 6 |  |  |
| Publications administratives (plan stratégique, rapport annuel, etc.) | 10 |  |  |
| SECURITAS | 12 |  |  |
| Bulletin trimestriel du BST | 13 |  |  |
| Politique de classification des événements | 14 |  |  |
| Enquête sur les questions de sécurité portant sur les risques qui persistent dans les activités de taxi aérien au Canada | 15 |  |  |

Question classification

[POSER SI Q11A=1-5]

[Échelle de 1 à 4]

[ORDRE DE LA LISTE: ALÉATOIRE]

**Q26**. Quel type d’appareil utilisez-vous le plus souvent pour accéder **au site Web du BST**? Veuillez classer les appareils en utilisant une échelle de un (1) à quatre (4), où 1 désigne l’appareil le plus souvent utilisé et où 4 désigne l’appareil le moins souvent utilisé.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Téléphone intelligent | 1 |  |  |
| Tablette, iPad | 2 |  |  |
| Ordinateur portable | 3 |  |  |
| Ordinateur de bureau | 4 |  |  |
| Je ne sais pas | 98 |  |  |

Question grille mention simple

[POSER SI Q11A=1-5]

[Choix de réponse en ORDRE]

[LISTE D’ÉNONCÉS: ALÉATOIRE]

**Q28**. À quelle fréquence chacun des énoncés suivants caractérise-t-il votre expérience sur le site Web du BST?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Toujours | 1 |  |  |
| À l’occasion | 2 |  |  |
| Rarement | 3 |  |  |
| Jamais | 4 |  |  |
| Je ne sais pas | 98 |  |  |

LISTE D’ÉNONCÉS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Je navigue facilement vers le contenu que je souhaite consulter. | 1 |  |  |
| Je comprends les renseignements qui sont fournis. | 2 |  |  |
| J’ai trouvé les renseignements que je cherchais. | 3 |  |  |
| Les renseignements que j’ai trouvés étaient exacts. | 4 |  |  |

OUVERTE

[POSER SI Q11A=1-5]

[OUVERTE]

Q30. Que changeriez-vous ou qu’ajouteriez-vous sur le site pour en faciliter l’utilisation?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Veuillez specifier | 96 | O |  |

Mentions multiples

[POSER ÀTOUS]

[MENTIONS: Min 1, Max 5]

[ORDRE DE LA LISTE: ALÉATOIRE]

Q11D

En ce qui concerne nos rapports d’enquête, quelles sections des rapports lisez-vous?

|  |  |
| --- | --- |
| INSTRUCTION: | Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s’appliquent. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Le sommaire | 1 |  |  |
| Les données de fait | 2 |  |  |
| Les analyses | 3 |  |  |
| Les conclusions | 4 |  |  |
| Les mesures de sécurité | 5 |  |  |
| Je lis le rapport en entier. | 6 | FX |  |
| Aucune section. / Je ne lis pas le rapport. | 7 | FX |  |

Mentions multiples

[POSER SI Q11D=7]

[MENTIONS: Min 1, Max 6]

[ORDRE DE LA LISTE: ALÉATOIRE]

**Q32**. Pourquoi ne lisez-vous pas les rapports d’enquête?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Ils sont trop longs. | 1 |  |  |
| Le vocabulaire est trop technique. | 2 |  |  |
| Je manque de temps pour les lire. | 3 |  |  |
| Il est trop difficile de les lire sur mon appareil mobile. | 4 |  |  |
| Je dispose d’un accès limité à Internet ou je n’y ai pas accès du tout. | 5 |  |  |
| La publication du rapport a pris trop de temps. / Le rapport a été publié trop longtemps après l’événement pour m’être utile. | 6 |  |  |
| Autre (veuillez préciser) | 96 | FO |  |

Mentions multiples

[POSER SU Q11D=1-6]

[MENTIONS: Min 1, Max 5]

[ORDRE DE LA LISTE: ALÉATOIRE]

**Q33**. Pourquoi lisez-vous les rapports d’enquête du BST?

*Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s’appliquent.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Je veux être au courant de ce qui s’est passé. | 1 |  |  |
| Je souhaite savoir si des recommandations de sécurité concernant mon secteur d’activité ont été émises. | 2 |  |  |
| Je cherche des moyens d’améliorer de manière proactive la sécurité dans mon secteur. | 3 |  |  |
| Je dois les lire dans le cadre de mon travail ou de ma formation. | 4 |  |  |
| Autre (veuillez préciser) | 96 | FO |  |

Mention simple

[POSER SI Q11D=1-6]

[ORDRE DE LA LISTE: EN ORDRE]

**Q34**. Comment évalueriez-vous la rapidité de la publication de nos rapports d’enquête? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas rapidement du tout » et où 10 signifie « très rapidement ».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| 1 – Pas rapidement du tout | 1 |  |  |
| 2 | 2 |  |  |
| 3 | 3 |  |  |
| 4 | 4 |  |  |
| 5 | 5 |  |  |
| 6 | 6 |  |  |
| 7 | 7 |  |  |
| 8 | 8 |  |  |
| 9 | 9 |  |  |
| 10 – Trèsrapidement | 10 |  |  |

Mention simple

[POSER À TOUS]

[ORDRE DE LA LISTE: ALÉATOIRE]

**Q35**. Parmi les résumés de rapports d’enquête suivants, lequel vous serait le plus utile?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Communiqué de presse | 1 |  |  |
| Sommaire décisionnel | 2 |  |  |
| Résumé sous forme de vidéo | 3 |  |  |
| Infographie | 4 |  |  |
| Toutes ces réponses | 5 |  |  |
| Aucune de ces réponses | 6 |  |  |
| Autre (veuillez préciser) | 98 |  |  |

Mention simple

[POSER À TOUS]

[ORDRE DE LA LISTE: ALÉATOIRE]

**Q36**. Habituellement, comment apprenez-vous la date de publication d’un rapport d’enquête?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Flux de dépêches | 1 |  |  |
| Page Twitter du BST | 2 |  |  |
| Site Web du BST | 3 |  |  |
| Autres comptes sur les médias sociaux | 4 |  |  |
| Médias traditionnels | 5 |  |  |
| Bulletin trimestriel du BST | 6 |  |  |
| Référence d’un collègue de l’industrie | 7 |  |  |
| Communications de l’industrie et des associations | 8 |  |  |
| Service de suivi des médias de votre organisation | 9 |  |  |
| Directement du BST | 10 |  |  |
| Autre (veuillez préciser) | 96 | O |  |
| Aucune de ces réponses | 97 |  |  |

Ouverte

[POSER SI Q11D=1-6]

[OUVERTE]

[NOTES DE PROGRAMMATION:]

[VALIDATION:]

Q11E

Vos commentaires sur nos rapports d’enquête nous intéressent grandement. Veuillez les inscrire dans la case suivante.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Veuillez préciser | 96 | O |  |

Questions sur Securitas

Grille Mention Simple

[POSER À TOUS]

[GRILLE MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE: EN ORDRE]

[ORDRE DES ÉNONCÉS: ALÉATOIRE]

Q18A

En utilisant une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « Je ne suis pas du tout au courant » et où 10 signifie « Je suis très au courant », veuillez indiquer dans quelle mesure vous connaissez...

[RÉPONSE]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| 1 – Je ne suis pas du tout au courant | 1 |  |  |
| 2 | 2 |  |  |
| 3 | 3 |  |  |
| 4 | 4 |  |  |
| 5 | 5 |  |  |
| 6 | 6 |  |  |
| 7 | 7 |  |  |
| 8 | 8 |  |  |
| 9 | 9 |  |  |
| 10 – Je suis très au courant | 10 |  |  |

[ÉNONCÉS]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| ... le programme SECURITAS? | 1 |  |  |
| ... l’objectif du programme SECURITAS? | 2 |  |  |
| ... la façon de produire un rapport confidentiel? | 3 |  |  |

Mention Simple

[POSER À TOUS]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE: EN ORDRE]

**Q37**. Avez-vous déjà soumis un rapport SECURITAS?

NOTE: *Nous vous rappelons que vos réponses à ce sondage sont confidentielles et anonymes. Aucun renseignement personnel qui pourrait vous identifier n’est transmis au BST.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Oui | 1 |  |  |
| Non | 2 |  |  |

Mention Simple

[POSER SI Q37= 1]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE: EN ORDRE]

**Q38**. Le processus était-il clair et facile à suivre?

NOTE: *Nous vous rappelons que vos réponses à ce sondage sont confidentielles et anonymes. Aucun renseignement personnel qui pourrait vous identifier n’est transmis au BST.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Oui | 1 |  |  |
| Non | 2 |  |  |

Question sur la Watchlist

Mention simple

[POSER SI Q9\_1 = 7-8-9-10]

[MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE : EN ORDRE]

Q19A

Comment évalueriez-vous l’efficacité de la liste de surveillance du BST? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 10, où 1 signifie « pas du tout efficace » et où 10 signifie « très efficace ».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| 1 – Pas du tout efficace | 1 |  |  |
| 2 | 2 |  |  |
| 3 | 3 |  |  |
| 4 | 4 |  |  |
| 5 | 5 |  |  |
| 6 | 6 |  |  |
| 7 | 7 |  |  |
| 8 | 8 |  |  |
| 9 | 9 |  |  |
| 10 – Very effective | 10 |  |  |

Question de classification

[POSER À TOUS]

[CLASSIFICATION 1 À 4]

[ORDRE DE LA LISTE : ALÉATOIRE]

**Q27.** Quel type d’appareil utilisez-vous le plus souvent pour consulter les nouvelles quotidiennes sur Internet? Veuillez classer les appareils en utilisant une échelle de un (1) à quatre (4) où 1 désigne l’appareil le plus souvent utilisé et où 4 désigne l’appareil le moins souvent utilisé.

Vous n’utilisez peut-être pas tous les types d’appareils. Dans ce cas, ne les classez pas.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Téléphone intelligent | 1 |  |  |
| Tablette, iPad | 2 |  |  |
| Ordinateur portable | 3 |  |  |
| Ordinateur de bureau | 4 |  |  |
| Je ne sais pas | 98 |  |  |

Grille mention simple

[POSER À TOUS]

[GRILLE MENTION SIMPLE]

[ORDRE DE LA LISTE: EN ORDRE]

[ORDRE DES ÉNONCÉS: ALÉATOIRE]

Q22

Veuillez indiquer la fréquence à laquelle vous utilisez les types de médias suivants :

[RÉPONSES]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Fréquemment | 1 |  |  |
| Rarement | 2 |  |  |
| Jamais | 3 |  |  |

[ÉNONCÉS]

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Télévision | 1 |  |  |
| Radio | 2 |  |  |
| Journaux | 3 |  |  |
| Sites de nouvelles en ligne | 4 |  |  |
| Twitter | 5 |  |  |
| YouTube | 6 |  |  |
| Flickr | 7 |  |  |
| Facebook | 8 |  |  |
| LinkedIn | 9 |  |  |
| Instagram | 10 |  |  |
| Autres médias sociaux | 11 |  |  |
| Applications mobiles | 12 |  |  |
| Publication spécialisée de l’industrie | 13 |  |  |
| Abonnements au flux de dépêches ou au fil d’actualité | 14 |  |  |
| Plateformes d’information du gouvernement (canada.ca/fr/nouvelles) | 15 |  |  |

Mention simple

[POSER À TOUS]

[ORDRE DE LA LISTE:]

**Q40**. En général, à quelle fréquence regardez-vous les vidéos diffusées sur les médias sociaux tels que YouTube, Facebook, Twitter et Instagram?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Jamais | 1 |  |  |
| Rarement | 2 |  |  |
| De 2 à 3 fois par semaine | 3 |  |  |
| 5 fois par semaine ou plus | 4 |  |  |
| Chaque jour | 5 |  |  |
| Je ne sais pas. | 98 |  |  |

Ouverte

[POSER À TOUS]

[OUVERTE]

Q24

À votre avis, quelles actions supplémentaires le BST devrait-il poser pour être plus efficace dans la promotion de la sécurité des transports? Veuillez donner des moyens ou des exemples concrets.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Veuillez préciser | 96 | O |  |

Ouverte

[POSER À TOUS]

[OUVERTE]

Q25

Merci d’avoir pris le temps de répondre à ce sondage. Si vous avez des commentaires supplémentaires à propos de ce sondage ou du BST, veuillez les formuler dans l’espace suivant.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Label** | **Value** | **Attribute** | **Termination** |
| Veuillez préciser | 96 | O |  |
| Pas de commentaires | 99 | X |  |

Merci pour votre participation.