



Government of Canada  
Department of Communications

Gouvernement du Canada  
Ministère des Communications

ÉVALUATION DU PROGRAMME DE GESTION  
DU SPECTRE DES RADIOFREQUENCES

RAPPORT DE PLANIFICATION RÉVISÉ

---

# Background Study

---

# Étude préalable

JUIN 1988

---

PROGRAM EVALUATION • DIVISION • DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

**L'Evaluation du programme de  
gestion du spectre des fréquences radio  
Rapport de planification révisé**

10 juin 1988

**Destinataire:**

**M. Benoit Gauthier  
Division de l'évaluation des programmes  
Salle 1900, Immeuble Journal Nord  
300, rue Slater  
Ottawa, Ontario**

**Soumissionnaire:**

**Les Associés de recherche Ekos, Inc.**

**237, avenue Argyle, Suite 200  
Ottawa, Ontario K2P 1B8  
(613) 235-7215**

**398, rue King est  
Toronto, Ontario M5A 1K9  
(416) 861-1353**

This is one of ten Background Studies that form part of the evaluation of Radio Frequency Spectrum Management.

This study was conducted by Ekos Research Associates Inc. for the Program Evaluation Division of the Department of Communications, Canada.

The views expressed herein are the views of the author and do not necessarily represent the views or policies of the Department of Communications.

La présente est une des dix études préalables portant sur l'évaluation du programme de gestion du spectre des fréquences.

L'étude a été entreprise par Ekos Research Associates Inc. pour le compte de la Division de l'évaluation des programmes du ministère des Communications.

Les recommandations concernant les politiques et les programmes ou les points de vue exprimés, ici, sont ceux de l'auteur et ne reflètent pas nécessairement ceux du ministère des Communications ou les politiques du ministère.

## TABLE DES MATIERES

Etude #4 Sondage des usagers autorisés

Etude #5 Sondage du public en général

Etude #6 Sondage des plaintes

**L'Evaluation du programme de  
gestion du spectre des fréquences radio  
Rapport de planification révisé  
Sondage des usagers autorisés  
Étude #4**

## TABLE DES MATIERES

	<u>Page</u>
1.0 INTRODUCTION	1
1.1 Le but de l'étude	1
1.2 L'organisation du rapport	2
2.0 SONDAGE DES USAGERS AUTORISES	5
2.1 Aperçu	5
2.2 Nature et contenu de l'instrument de sondage	6
2.3 Administration du sondage	20
3.0 STRATEGIE D'ECHANTILLONNAGE	21
3.1 Aperçu	21
3.2 L'élaboration du plan échantillonnal	22
3.3 Le plan échantillonnal	26
3.4 La qualité de l'échantillon	29

### APPENDICES

- APPENDICE A - Sondage des usagers autorisés du SFR
- APPENDICE B - Liste de personnes contact à Communications Canada
- APPENDICE C - L'élaboration du plan échantillonnal: Liste des détenteurs de permis
- APPENDICE D - L'élaboration du plan échantillonnal: Fiche des contacts
- APPENDICE E - Mandat

## 1.0 INTRODUCTION

Ce rapport est le deuxième de trois éléments primaires de l'Etude #13 qui est l'Evaluation du programme de gestion du spectre des fréquences radio: La planification du sondage. Plus précisément, ce rapport trace le plan de recherche pour l'étude #4 du rapport préparatoire d'évaluation qui exige un sondage des usagers autorisés du spectre des fréquences radio (SFR). Le sondage des usagers autorisés constitue une partie intégrante de l'évaluation du programme de gestion puisque d'importants renseignements portant sur de nombreux propos d'évaluation clé ne figurent pas dans les bases de données actuelles. Ces renseignements ont trait au poids de la réglementation, à la satisfaction vis-à-vis le programme et à la possibilité de substituer le spectre par des moyens alternatifs de communication.

### 1.1 Le but de l'étude

L'utilisation du Spectre des fréquences radio est gérée par Communications Canada selon le droit accordé par la Loi du Ministère des Communications, la Loi de la radio et la Loi de la radiodiffusion. Le Programme de gestion du spectre des fréquences radio (SFR) a trois objectifs en vue:

1. Accommoder un maximum d'usagers;
2. Encourager un vaste champ d'utilités;
3. Accomplir les énoncés précités avec un minimum de brouillage.<sup>1</sup>

Le Ministère prévoit entreprendre une évaluation du programme de gestion du SFR pour de nombreuses raisons dont: l'Agenda réglementaire du Cabinet, une revue de l'observation des lois, imposée par le Projet de l'observation des lois et des sanctions réglementaires du Ministère de Justice, et pour répondre aux exigences d'information des directeurs de programmes supérieurs.

---

<sup>1</sup> Ministère des Communications, le Gouvernement du Canada. Rapport annuel, 1985-86.

Le rapport préparatoire d'évaluation préparé par le Ministère identifie sept questions portant sur l'évaluation:

1. Est-il nécessaire d'instaurer un programme pour arriver aux objectifs?
2. Le programme répond-il aux objectifs?
3. Quels ont été les avantages et désavantages issus du programme, sur les plans sociaux, publics et privés?
4. Quel a été l'impact de la collection des frais de permis auprès des usagers autorisés?
5. Quels sont les effets du programme sur les usagers autorisés?
6. La structure organisationnelle de l'administration du SFR est-elle à la hauteur de sa tâche?
7. Existe-t-il des alternatives au système déjà en place?

Treize études ont été proposées afin d'adresser ces questions et onze seront entreprises. Le but général de ce volet de l'évaluation (Etude #13) est de mettre au point les stratégies d'échantillonnage, les questionnaires et le mandat pour trois des études d'évaluation décrites dans le rapport d'évaluation:

1. Un sondage des usagers autorisés (Etude #4);
2. Un sondage du public en général (Etude #5); et
3. Un sondage des plaintes (Etude #6).

## **1.2 Organisation du rapport**

Ce rapport est le plan de recherche préliminaire pour le sondage des usagers autorisés. Le reste du rapport est organisé selon la suite:

- o Le chapitre deux du rapport trace la nature, le contenu et la remise aux répondants du questionnaire.
- o Le chapitre trois décrit la stratégie d'échantillonnage et traite de sa fiabilité et de sa viabilité.
- o L'appendice A contient l'instrument de recherche préliminaire.



- o L'appendice B contient la liste du personnel de Communications Canada contacté dans le cadre de la recherche.
- o L'appendice C contient la liste des détenteurs de permis contactés dans le cadre de l'élaboration du plan échantillonnal.
- o L'appendice D contient un exemplaire de la fiche des contacts utilisée dans le cadre de l'élaboration du plan échantillonnal.
- o L'appendice E contient le mandat.



## 2.0 SONDAGE DES USAGERS AUTORISES

### 2.1 Aperçu

Etant donné leur expérience avec le processus d'obtention de permis et leur dépendance envers une administration efficace du programme, le rôle que jouent les usagers en ce qui concerne la fourniture de renseignements, devient critique à l'évaluation du programme du spectre des fréquences radio. Plus précisément, le sondage des usagers autorisés est conçu de façon à ce que des renseignements puissent être réunis pour répondre aux quatre propos suivants:

1. Le programme a-t-il atteint ses objectifs?
2. Quels ont été les avantages et désavantages issus du programme, sur les plans sociaux, publics et privés?
3. Quel a été l'impact de la collection des frais de permis auprès des usagers autorisés? et
4. Quels sont les effets de la réglementation sur les usagers autorisés?

Conformément au rapport préparatoire d'évaluation, les résultats tirés du sondage, agrémenteront les données obtenues par l'intermédiaire d'autres études évaluatoires y compris l'étude #5 (Sondage du public en général), l'étude #6 (Sondage des plaintes) et l'étude #7 (Analyse des données actuelles). Depuis la préparation du rapport préparatoire d'évaluation, nous avons pu constater entre-temps que l'étude #7 -- l'Analyse des données actuelles -- ne nous sera pas très utile étant donné la disponibilité limitée de données actuelles. Par conséquent, l'étude en question assume davantage d'importance que prévu.

Les usagers autorisés du spectre des fréquences radio englobent une grande variété d'usagers dont les distinctions sont considérables d'abord sur le plan de leur dépendance envers le spectre, et puis en ce qui concerne les différentes applications. Le taux de contact entre les usagers et Communications Canada varie autant. Nous aurons donc à tenir compte d'au moins trois réalités lors de la conceptualisation d'un instrument de sondage utile. Premièrement, l'instrument doit pouvoir cerner les expériences

communes à tous les usagers autorisés, tout en permettant l'identification des propos particuliers aux groupes d'intéressés tels que les diffuseurs et opérateurs du matériel radio. Deuxièmement, le niveau d'expérience des répondants ne peut pas être déterminé tout simplement en s'adressant à la base de données. Par exemple, dans le domaine d'un type de service radio (c'est-à-dire commercial public, commercial privé, etc.), il existe une large gamme de genres et de quantités d'usagers. Troisièmement, l'étendue et la nature détaillée des propos que doit adresser l'étude pourraient éventuellement surcharger le répondant.

Compte tenu de ces difficultés, la suite fournit une appréciation des éléments du questionnaire qui trace:

- o la façon dont chaque élément est relié aux questions d'évaluation pertinentes; et
- o la logique interne des éléments.

L'ébauche de l'instrument (voir l'Appendice A) a été préparée suite à la révision du rapport préparatoire d'évaluation et aux consultations avec plusieurs directeurs généraux, directeurs généraux régionaux et membres du personnel. (Pour la liste entière de personnes contactées, veuillez vous adresser à l'Appendice B.)

## **2.2 La nature et le contenu de l'instrument de sondage**

Etant donné leur expérience directe avec le processus d'obtention de permis et leur dépendance envers une administration efficace du programme, les usagers assument un rôle critique quant à la fourniture de renseignements qui déterminent à quel point le programme réussit à atteindre les objectifs déclarés. On constate qu'un seul instrument de rassemblement de données, sensible à la gamme variée d'usagers et d'utilisations du spectre, suffira à mesurer la satisfaction des usagers de la radio à l'égard de l'administration du programme et à établir un profil du champ des usagers et de leurs applications particulières du spectre.

L'introduction de ce sondage a été conçu conformément aux exigences pour la collection des données soulignées par le Circulaire du Conseil du Trésor 1986-19. Etant donné la nature variée des répondants, on devrait préciser dès le début, dans les directives, la personne à laquelle le questionnaire s'adresse (c'est-à-dire, dans le cas d'une organisation, le responsable des télécommunications et dans le cas d'un individu, celui qui détient le(s) permis). Le préambule, fournit les indications quant à qui doit compléter quelles sections (ex: uniquement à l'intention des entreprises et agences gouvernementales; aux radiodiffuseurs seulement, etc.). Cela assure que tous les éléments du questionnaire seront adressés par les individus les plus spécialisés dans les domaines en question. On prévoit également permettre au répondant de s'identifier comme étant soit un usager autorisé indépendant soit, un représentant d'une organisation. Le reste de l'introduction fournit au répondant les renseignements suivants: ceux qui subventionnent la recherche, la nature et l'objet de l'étude et la confidentialité des réponses.

L'objectif fondamental de l'évaluation des usagers autorisés de la radio est celui d'identifier l'effet des nombreux éléments de la gestion du spectre sur les intérêts de chaque type d'utilisateur, qu'il soit un nouveau venu au programme ou un abonné de longue date. Afin de mesurer l'impact éventuel sur les usagers, il est nécessaire d'établir un profil des répondants. L'énoncé 1 fournit une base de référence quant au nombre d'années depuis lesquelles les usagers sont impliqués avec le processus d'obtention de permis. Ces renseignements seront particulièrement utiles lors de l'identification des problèmes qui touchent uniquement les nouveaux venus (ex: l'inflexibilité potentielle du système, la complexité du processus d'obtention de permis, etc.).

D'importance capitale à l'analyse des données, et traitant de l'impact économique de l'opération de la radio (c'est-à-dire, la satisfaction vis-à-vis entres autres, les frais des permis, les frais du matériel par rapport aux autres dépenses d'opération, etc.), seront les renseignements sur le statut (loué ou propriété) du matériel radio et sa provenance ou pas d'un fournisseur de services radio (voir Enoncés 2 et 3).

La base de données contenant tous les permis actuellement en vigueur est classée selon le service (ex: commercial public) et le type de station (ex: fixe, mobile, maritime, côtier, terrestre ou spatial). A l'énoncé 4, les répondants sont demandés

d'indiquer le nombre de permis détenus pour chaque type de service et de station. La rédaction d'un profil de l'utilisation du spectre permettra aux évaluateurs de mesurer le niveau auquel les clients sont satisfaits des pratiques de gestion en ce qui concerne la complexité et l'ampleur de l'utilisation de la radio. Les énoncés 5,6 et 7 traitent des données de classement indispensables au reste de l'analyse; c'est-à-dire, le nombre de permis neufs et renouvelés et le nombre de fréquences accordées pour tous les permis. Cette série de questions permettra de compléter le profil des usagers ainsi que d'orienter le répondant vers les renseignements pertinents aux domaines à suivre.

La fréquence des sous-optimalités est le facteur le plus étroitement lié à l'objectif du programme qui est celui d'accommoder un plus grand nombre d'usagers et d'utilisations et par extension d'adresser la question de si oui ou non le programme réussit à atteindre ses objectifs. Le concept du libre-accès sousentend un choix, cependant le choix d'une fréquence et/ou bande est souvent limité selon les allocations de certaines bandes précisées aux Tableaux international et national d'attribution des bandes de fréquences. Au cours de l'allocation, l'accordance des bandes de fréquence représente quelquefois ce à quoi le solliciteur s'attend. Ainsi, les questions conçues pour évaluer l'ampleur des allocations de bandes moins qu'optimales (Énoncés 8 et 9), comprennent la suite: Si une préférence a été déclarée ou non; si la bande préférée a été accordée; et si non, quel a été l'impact sur la qualité du spectre, le temps de traitement du permis, le matériel radio nécessaire au fonctionnement sur la bande en question, ou encore, si il y eu ou non d'autres effets d'aspect moins qu'optimal selon l'utilisateur. Les énoncés 10 et 11 sont de nature semblable mais ont trait aux fréquences particulières non-accordées. L'impact de telles sous-optimalités sur les nouveaux venus ainsi que sur les usagers importants de longue date, peut être évalué par l'intermédiaire des corrélations avec la première année de fonctionnement ou encore, grâce aux nombreux indicateurs de l'importance d'une organisation.

Un autre objectif clé du programme de gestion est celui de faciliter l'accès au spectre. Selon le rapport d'évaluation préparatoire, l'accès au spectre est pratiquement assuré. L'énoncé 12 est conçu de façon à déterminer la fréquence des refus d'accès, d'après le nombre de fois qu'ont été refusées les demandes au cours de l'année passée, et les raisons données par le Ministère justifiant ces refus d'accès au spectre.

Le processus de demande constitue un élément critique du Programme de gestion du SFR. Son efficacité aidera aux usagers autorisés d'accéder au spectre et par extension, de contribuer à leur satisfaction envers l'administration du programme. Les énoncés 13, 14, 15 et 16 tentent d'adresser ceux qui ont déjà personnellement formulé des demandes de permis (soit à titre d'individu ou de la part d'une organisation) et d'évaluer leur degré de satisfaction envers le processus de demande. Cette satisfaction est en partie liée au temps qu'on doit y consacrer. Ainsi les réponses à l'énoncé 15, peuvent être analysées compte tenu des réponses données au "Temps nécessaire au traitement de la demande" afin de mesurer l'insatisfaction due aux retards. On demande également aux répondants d'indiquer si la formulation de demande a obligé une coordination quelconque avec d'autres intéressés ou pas, chose qui pourrait davantage contribuer à la complexité et le temps passé au processus de demande.

Dans certains cas, on exige, tant aux amateurs qu'aux professionnels de passer un examen de certification. L'énoncé 17 détermine la fréquence des examens, le point auquel ils sont perçus comme étant justes, applicables et compréhensibles, et la satisfaction générale envers le processus de certification. Ceci est particulièrement pertinent aux nouveaux venus.

D'autres facteurs à ne pas perdre de vue lors de l'évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard de la gestion du spectre sont le partage et l'utilisation à capacité des fréquences. Lorsqu'une fréquence est partagée, une insatisfaction peut se manifester surtout si un co-usager en abuse d'une façon ou d'une autre. Les énoncés 18 et 19 ont été conçus afin de déterminer si les fréquences partagées posent un problème pour les co-usagers. Une autre difficulté potentielle à laquelle les usagers de la radio peuvent avoir affaire, est celle de l'utilisation à capacité excessive. Grâce à l'énoncé 20, on prévoit identifier quels sont les mois de l'année, les jours de la semaine, et les heures de la journée durant lesquels se manifeste l'utilisation à capacité excessive ainsi que des fréquences les plus surchargées. D'autres questions semblables (Énoncés 21, 22 et 23) identifient les problèmes potentiels associés au partage de bandes générales.

Il existe de nombreuses alternatives possibles au spectre, dépendamment des besoins particuliers de l'utilisateur. Les frais associés à l'utilisation du spectre peuvent être

relativement modiques par rapport aux substituts ( y compris même le matériel radio). La décision de l'utilisateur d'utiliser la radio, peut être basée en partie sur l'appréciation de méthodes alternatives. En demandant au répondant d'évaluer la praticabilité des alternatives au spectre (Énoncé 24 et 25), on peut obtenir des renseignements sur la perception qu'à l'utilisateur des avantages et des désavantages du spectre par rapport aux substituts du spectre. Les facteurs qui fournissent une indication des avantages et des désavantages relatifs du spectre comprennent notamment: la part du matériel radio qui peut être substituée; l'appréciation effective de tels substituts; et les raisons pour lesquelles l'utilisateur ne choisit pas les méthodes alternatives de communication.

Le quatrième propos adressé par le rapport préparatoire d'évaluation a trait à l'impact de la collection des frais de permis des usagers autorisés. La justesse des frais perçus, est observée par rapport aux autres frais occasionnés par l'utilisation du spectre. L'énoncé 26 précise le total des frais de permis de radio, défrayés au cours de l'année passée. On précise également la façon dont le répondant perçoit les frais par rapport à d'autres facteurs, notamment les avantages associés à l'utilisation de la radio, les frais de permis payés au cours des dix dernières années, la valeur du matériel radio, les frais que paient les autres usagers, la valeur des autres permis et le montant que le répondant estime devoir payer.

Les avantages et désavantages relatifs du spectre sont évalués par l'intermédiaire de l'énoncé 27, qui pose une question hypothétique: Les frais élevés d'un spectre de qualité potentiellement supérieure seraient-ils favorisés par rapport au spectre à frais réduits mais de qualité inférieure. Les réponses à cette question pourraient sonder les répondants qui, par exemple, ont partagé les fréquences et qui ont par conséquent eu affaire à une communication de qualité inférieure. Ces usagers envisageraient éventuellement dépenser plus, afin d'assurer un accès au spectre de meilleure qualité. On pourrait ainsi comparer cette proportion d'utilisateurs à celle dont les frais paraissent trop élevés, et qui contemperaient opter pour une allocation inférieure (selon leur dépendance envers la radio) à frais réduits.

A l'énoncé 28, les répondants sont classés selon les différentes utilisations du spectre. Les usagers d'affaires sont portés à indiquer le domaine principal d'entreprise



et l'importance de la radio à l'exécution de leurs activités quotidiennes; par exemple, services d'urgence, services de sécurité, demeurer en contact avec le personnel de terrain ou du quartier général et le service aux clients.

La réglementation, les procédures et les pratiques font partie intégrante de la gestion du spectre, et par conséquent, les renseignements sur l'impact de ces facteurs sur les usagers autorisés importent énormément dans le cadre des objectifs de cette étude. Aux énoncés 29 et 30, on prévoit évaluer le niveau de sensibilité à l'égard de la réglementation et des documents où sont exposés en lignes générales, les règlements et procédures. La familiarité avec les règlements et procédures qui gouvernent le spectre (Énoncé 31.a) mesure de nouveau l'efficacité de la gestion du spectre. Le niveau de sensibilité peut être ainsi évalué en relation avec la satisfaction de l'utilisateur à l'égard des règlements, la consultation préalable à l'amendement des règlements, l'accommodation des innovations technologiques, et le temps consacré à traiter avec le Ministère.

L'énoncé 32 touche particulièrement sur l'emploi de matériel de type non-approuvé pour l'utilisation au Canada. Cette question à caractère potentiellement menaçant, a été énoncée avec un soin particulier, afin d'encourager des réponses véridiques. Ceux qui fournissent spontanément les renseignements pourront alors indiquer si cette non-conformité est due à la rigidité potentielle des règlements qui pourrait, entre autre, nuire à l'innovation technologique.

Pour clore le volet qui traite de la satisfaction des usagers à l'égard de l'administration du programme, on demande aux répondants s'ils ont eu affaire au personnel du Ministère au cours de l'année passée et à quel point ils sont satisfaits de cette interaction (Énoncé 33). D'importance capitale aux opérateurs et particulièrement aux nouveaux adhérents au programme, est la compétence du personnel à fournir de l'assistance technique aux usagers. La courtoisie du personnel, la netteté des conseils, la quantité, l'à-propos et la pertinence des renseignements, l'emplacement des bureaux régionaux et la capacité de communiquer dans la langue officielle préférée sont tous des facteurs qui contribuent à la satisfaction générale à l'égard des rapports avec le Ministère.

Un autre élément qui préoccupe le Ministère est de savoir si les usagers sont d'accord avec la divulgation d'adresses et de renseignements techniques ayant trait aux permis entretenus dans la base de données. Conformément à la Loi sur l'accès à l'information, de tels renseignements peuvent être obtenus dans certains cas pour des fins non-gouvernementales. Les réponses à l'énoncé 34, identifieront ceux qui s'opposent à cette pratique et isoleront les types de renseignements qui normalement demeurent confidentiels.

La Section B ne s'adresse qu'aux diffuseurs. Comme tous les usagers, les diffuseurs s'intéressent à la réglementation en ce qui concerne leur utilisation du spectre. Le processus de formulation de demande pour le Certificat technique de construction et de fonctionnement (CTCF) est uniquement pour les diffuseurs. La satisfaction envers les renseignements fournis par le Ministère pour la préparation de la demande, la complexité, le temps consacré à la formulation et au traitement de la demande et les frais encourus (Enoncé 35) sont tous des facteurs qui contribuent à la satisfaction générale à l'égard du processus de demande.

Afin d'élaborer des politiques dans le domaine de la réglementation de la diffusion, Communications Canada tente de conférer avec les diffuseurs au sujet des amendements aux réglementations imminents. A l'énoncé 36, les répondants peuvent indiquer leur appréciation de l'efficacité de cette consultation. Les renseignements généraux tels que le droit de propriété, le genre de service de diffusion (radio ou télévision) et l'adhésion aux associations professionnelles sont regroupés dans l'énoncé 37 afin d'établir un profil des diffuseurs autorisés, enregistrés auprès du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

Les directives de la Section C indiquent aux répondants non-affiliés à une entreprise ou au gouvernement, de passer aux questions qui traitent des caractéristiques personnelles. Les renseignements au sujet des répondants faisant partie d'un organisme (Enoncés 38 à 44) renferment la répartition géographique des activités, le domaine principal d'affaires, le type d'organisme, le nombre total d'employés, le nombre total d'employés chargés de la gestion des radiocommunications, la valeur au détail approximative du matériel radio utilisé, le revenu (ou budget) total pour l'année passée et

le titre du poste de l'individu qui complète le questionnaire. Ces questions aideront à établir davantage le profil des permis associés aux organismes et seront utiles à l'analyse finale des réponses.

A la Section D, on remercie le répondant pour sa participation au sondage et indique où il/elle pourrait se procurer un rapport sommaire des résultats, en soulignant de nouveau le caractère confidentiel des réponses.

Veillez vous adresser au Tableau 2.1 où vous pourrez étudier une représentation schématique des questions d'intérêt, des concepts et des indicateurs à partir desquels le questionnaire a été élaboré.

**TABLEAU 2.1**  
**Liste de questions d'intérêt, de concepts et d'indicateurs**

Questions d'intérêt	Concepts	Indicateurs
2) Le programme a-t-il atteint ses objectifs?		
a) Le programme réussit-il à faciliter l'accès au spectre?	La fréquence d'inaccessibilité au spectre	<ul style="list-style-type: none"> <li>o les refus des demandes</li> <li>o la satisfaction envers le processus de demande</li> </ul>
b) Le programme mène-t-il aux allocations moins qu'optimales?	La fréquence des sous-optimalités	<ul style="list-style-type: none"> <li>o les demandes pour une fréquence/bande particulière</li> <li>o les refus du choix d'une fréquence/bande</li> <li>o les raisons justifiant le refus du choix</li> <li>o la fréquence/bande générale est-elle partagée?</li> <li>o les problèmes occasionnés par le partage de fréquences/bandes</li> </ul>
c) Le programme a-t-il augmenté le nombre d'utilisations du spectre?	La fréquence des refus des ré-allocations du spectre	<ul style="list-style-type: none"> <li>o le nombre de ré-allocations</li> <li>o la satisfaction envers les ré-allocations</li> <li>o les refus des ré-allocations</li> </ul>
d) A quelles contraintes le nouveau venu doit-il faire face?	<p>La fréquence des refus</p> <p>La fréquence des allocations moins qu'optimales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o voir a) et b) ci-dessus mis en corrélation avec l'année du premier permis</li> <li>o les conditions d'examen</li> <li>o la satisfaction envers les conditions d'examen</li> </ul>

**TABLEAU 2.1 (suite)**  
**Liste de questions d'intérêt, de concepts et d'indicateurs**

Questions d'intérêt	Concepts	Indicateurs
3) Quels ont été les avantages de la réglementation sur les plans sociaux, publics et privés?		
a) Quelle est la fréquence de la distribution moins qu'optimale des secteurs de production?	La fréquence de la distribution moins qu'optimale des secteurs de production	<ul style="list-style-type: none"> <li>o le spectre subvient-il aux besoins des usagers?</li> <li>o les alternatives au spectre</li> </ul>
b) Combient coûtent les substituts du spectre bon marché?	La valeur des substituts	<ul style="list-style-type: none"> <li>o la possibilité de substituer le spectre</li> <li>o les avantages du spectre par rapport aux substituts</li> </ul>
c) Quel sont les frais d'occasion aux nouveaux venus?	<p>La valeur du spectre pour les nouveaux venus</p> <p>La fréquence d'allocations moins qu'optimales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o voir 2a), 2b) et 3b) ci-dessus mis en corrélation avec l'année du premier permis</li> </ul>

**TABLEAU 2.1 (suite)**  
**Liste de questions d'intérêt, de concepts et d'indicateurs**

Questions d'intérêt	Concepts	Indicateurs
4) Quel est l'impact de la collection des frais de permis auprès des usagers autorisés?		
a) Quelle proportion des frais du système radio, le prix du permis représente-t-il?	Rapport des frais  Les frais d'opération  Frais de livraison des permis	o le rapport entre les frais d'opération et les frais de livraison des permis o la valeur de remplacement du matériel radio o le nombre de personnel à temps plein et à temps partiel chargé de la gestion des communications o le montant dépensé pour la livraison des permis au cours de la dernière année
b) Les frais d'obtention de permis associés aux différents types d'usagers autorisés sont-ils équitables?	L'équité perçue des frais	o le niveau d'équité rapporté par les usagers
c) Quelle est la souplesse des prix pour la demande du spectre?	La souplesse des prix	o le montant supplémentaire qu'un usager pourrait dépenser pour un permis
5) Quels sont les effets de la réglementation sur les usagers autorisés?		
a) Quelle est l'attitude des usagers autorisés envers la réglementation?	La satisfaction envers la réglementation L'efficacité perçue de la réglementation	o le niveau de satisfaction rapporté par les usagers

**TABLEAU 2.1 (suite)**  
**Liste de questions d'intérêt, de concepts et d'indicateurs**

Questions d'intérêt	Concepts	Indicateurs
5)		
b) A quel point les usagers sont-ils au courant de la réglementation?	La sensibilité à l'égard de la réglementation	<ul style="list-style-type: none"> <li>o le niveau de sensibilité à l'égard de la réglementation</li> <li>o la source des renseignements</li> <li>o la familiarité vis-à-vis la réglementation</li> </ul>
c) De quelle façon, les usagers autorisés sont-ils notifiés quant aux modifications effectuées aux règlements et procédures?	La fourniture de renseignements	<ul style="list-style-type: none"> <li>o l'utilité des renseignements fournis</li> <li>o l'à-propos des renseignements fournis</li> </ul>
d) A quel point les usagers autorisés sont-ils satisfaits de la concertation au sujet des règlements et procédures?	<p>La satisfaction envers la concertation en général</p> <p>la fréquence perçue avec laquelle le respect des règlements est imposé</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o le genre de concertation</li> <li>o la satisfaction envers le processus de concertation</li> <li>o l'auto-déclaration de la mesure de fréquence</li> </ul>
e) Quelle est la surcharge imposée sur les usagers autorisés par la réglementation?	<p>Les difficultés perçues au niveau du formulaire de demande</p> <p>Les problèmes occasionnés par la réglementation</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>o le niveau de difficulté</li> <li>o le volume de formulaires perçu</li> <li>o la déclaration de matériel de modèle non-approuvé</li> </ul>

TABLEAU 2.1 (suite)  
Liste de questions d'intérêt, de concepts et d'indicateurs

Questions d'intérêt	Concepts	Indicateurs
5) f) La satisfaction envers l'administration du programme	Le niveau de satisfaction envers le personnel	o l'auto-déclaration du niveau de satisfaction
	Le niveau de satisfaction envers certains aspects des renseignements fournis	
	Le niveau de satisfaction envers l'emplacement des bureaux régionaux	
<u>D'autres renseignements</u>		
Usagers autorisés	Le genre d'entreprise	
	L'importance de l'entreprise	o nombre de personnel à temps partiel o nombre de personnel à temps plein o revenus annuels o dépenses annuelles
	L'emplacement	o ville o province
	La répartition	o régional o national o international



**TABLEAU 2.1 (suite)**  
**Liste de questions d'intérêt, de concepts et d'indicateurs**

Questions d'intérêt	Concepts	Indicateurs
La quantité de fréquence accordée	Le(s) genre(s) de permis	o fixe, mobile, maritime, côtier, terrestre, spatial
	Les frais d'obtention de permis annuels	o le montant payé au cours de la dernière année budgétaire
	Le nombre de permis	
	La largeur de bande	
	Le genre de service	o privé o commercial
	L'importance de l'utilisateur	o les frais d'opération o le nombre de personnel o la valeur du matériel radio o le nombre de personnel chargé de la gestion des opérations radio
Caractéristiques générales du diffuseur	Le genre de droit de propriété	o le genre de droit de propriété
	Le genre de diffuseur	o le genre de diffuseur selon la sation de télévision et de radio
	Une affiliation avec un groupe pertinent	o l'adhésion aux associations
Les attitudes envers le processus de concertation	L'à-propos	o la satisfaction à l'égard du temps alloué pour la concertation
	L'utilité	o l'auto-déclaration des taux d'utilité
	Le poids/surcharge	o l'attutide envers le temps passé en concertation

**TABLEAU 2.1 (suite)**  
**Liste de questions d'intérêt, de concepts et d'indicateurs**

Questions d'intérêt	Concepts	Indicateurs	
La quantité de fréquence accordée	Le(s) genre(s) de permis	o fixe, mobile, maritime, côtier, terrestre, spatial	
	Les frais d'obtention de permis annuels	o le montant payé au cours de la dernière année budgétaire	
	Le nombre de permis		
	La largeur de bande		
	Le genre de service		o privé
	L'importance de l'utilisateur		o commercial o les frais d'opération o le nombre de personnel o la valeur du matériel radio o le nombre de personnel chargé de la gestion des opérations radio
Caractéristiques générales du diffuseur	Le genre de droit de propriété	o le genre de droit de propriété	
	Le genre de diffuseur	o le genre de diffuseur selon la sation de télévision et de radio	
	Une affiliation avec un groupe pertinent	o l'adhésion aux associations	
Les attitudes envers le processus de concertation	L'à-propos	o la satisfaction à l'égard du temps alloué pour la concertation	
	L'utilité	o l'auto-déclaration des taux d'utilité	
	Le poids/surcharge	o l'attitude envers le temps passé en concertation	

### 3.0 LA STRATEGIE ECHANTILLONNALE

#### 3.1 Aperçu

Il existe actuellement plus d'un million, de permis de fréquences radio accordés par le Ministre des Communications. A peu près 3,000 Certificats techniques de construction et de fonctionnement sont accordés par le Bureau de réglementation de la radiodiffusion et entreposés dans leur propre base de données. Parmi les permis accordés par le Bureau de la réglementation de la radiodiffusion, on compte les permis détenus par les stations de radio MA ou MF, de télévision ou de compagnies de télédistribution. Le reste comporte environ 300,000 permis de service radio général (pour la radio d'amateurs) disposés dans leur propre base de données, et environ 800,000 permis classés selon d'autres types de service, et entretenus dans la principale base de données du Ministère, désignée SMS.

Toutes les bases de données des permis sont situées à Ottawa aux bureaux du Ministère. L'ensemble des renseignements sur chaque permis comprend: le classement du permis (c.-à-d., fixe, mobile, etc.); la catégorie du service (c.-à-d. commercial public, service d'amateur, etc.); le code correspondant à la compagnie régionale (qui s'applique à tous les permis détenus par une compagnie ou organisation données, dans une région particulière); l'adresse du détenteur du permis, le numéro du permis (qui comprend le numéro du bureau régional); et les renseignements techniques.

Les permis seront tirés à partir des trois bases de données (c.-à-d., la Réglementation de la radiodiffusion, le Service radio général et la principale base de données des permis du Ministère). Le département les tireront conformément aux spécifications fournies par les chercheurs.

En révisant les propos de l'étude et les spécifications des bases de données, et suite aux discussions avec M. Jean-Claude Domien de la Direction des applications automatisées du SFR, nous avons constaté l'inconvenance d'un échantillonnage selon le "compte". Bien qu'une organisation détienne plus d'un permis dans une région, chaque permis figurera *séparément* dans la base de données et non pas en regroupements à titre

d'un seul "compte", tel que nous l'aurions cru initialement. Dans certaines organisations, tous les permis sont administrés par un individu. Cependant, ceci n'est pas toujours le cas, ni est-ce indiqué dans la base de données. De plus, tous les renseignements nécessaires sur le répondant (c.-à-d. l'adresse) sont classés selon le permis.

Le terme "détenteur de permis" au lieu "d'usager" s'est avéré plus convenable comme unité d'analyse. Il est vrai que dans de nombreux cas, on compte plusieurs usagers pour un permis en question, cependant, ce rapport n'existe pas toujours et/ou n'est pas toujours évident. Ainsi, le rapport "usagers-par-permis" ne fournit pas une base solide sur laquelle on peut élaborer une stratégie échantillonnale. De plus, des 14 questions majeures à être adressées par l'étude, tel que nous l'expose le rapport préparatoire d'évaluation, il n'y en a qu'une seule (portant sur le brouillage) à laquelle un opérateur devrait, en réalité, répondre (voir Tableau 2.1). Le reste des questions s'adressent au détenteur actuel du permis. Ainsi, il serait peu convenable d'essayer d'identifier un "usager" autre que l'individu de l'organisme, le plus responsable de la formulation de demande et de l'administration du permis.

### **3.2 Elaboration d'un plan échantillonal**

Afin de mieux cerner la question d'une élaboration d'un plan échantillonal des usagers autorisés (y compris la quantité de travail exigée par la réunion d'un échantillon), nous avons mené un sondage préliminaire. Communications Canada nous a tiré une sélection de 81 détenteurs de permis. Ils ont été choisis, compte tenu d'une représentativité de la population entière des détenteurs. Une liste de ces individus figure à l'Appendice C.

Nous avons tenté de contacter tous les 81 détenteurs de permis afin d'obtenir des renseignements pertinents au problème de l'échantillonnage. La fiche de contact utilisée à cette fin figure à l'Appendice D. A part l'objectif principal du sondage préliminaire qui entendait la fourniture de renseignements sur les difficultés associées avec *l'individu* à qui on devait expédier le sondage, cinq questions ont été posées afin

d'obtenir davantage de renseignements traitant pertinemment des détenteurs de permis (c.-à-d., le nombre approximatif de permis, le nombre d'usagers par permis).

A partir de l'échantillon initial de 81 détenteurs de permis, on a pu identifier pour 67 cas, la personne responsable de l'administration du permis (84 pour cent). Parmi les 14 autres détenteurs, six d'entre eux figuraient plus d'une fois dans l'échantillon (ex; une compagnie détentrice de plus d'un classement de permis), alors que pour 8 cas, les numéros de téléphone n'étaient pas disponibles ou la compagnie n'existait plus. Le processus entier d'obtention de numéros de téléphone et de contact de 67 détenteurs de permis, a exigé 25 heures-personne (autrement dit, 2.7 contacts réussis par heure). Toutefois, ce taux compte le temps qu'il a fallu pour poser les cinq questions, qui, entre parenthèses, ne seront pas posées lors du véritable échantillonnage d'étude. Ainsi, un taux de production d'environ trois contacts réussis par heure serait probablement une mesure plus juste pour l'échantillonnage.

Le tableau 3.1 démontre la fréquence des appels nécessaires à l'obtention des renseignements d'échantillonnage critiques (c'est-à-dire, le nom du répondant au sondage approprié) par rapport à chaque permis. Pour plus de la moitié des détenteurs de permis, un seul appel a suffi à obtenir les renseignements nécessaires. Le nombre d'appels exécutés a varié entre 1 et 10 pour chaque détenteur de permis. En moyenne, il nous a fallu 2.1 appels par individu. Souvent les interviewers ont dû s'adresser à plusieurs personnes avant d'identifier celle à qui ils auraient affaire, ce qui n'est pas étonnant.

Etant donné la variété des types d'organismes, détenteurs de permis de différents classements, obtenir les renseignements sur certaines catégories de détenteurs pourrait s'avérer plus difficile et exiger plus de temps que d'autres. Les détenteurs de permis avec lesquels nous avons éprouvé le plus de difficulté à contacter se trouvaient dans les catégories commerciale publique, commerciale privée et du gouvernement provincial (pour les services fixes et mobiles). Bien que le nombre d'appels par individu ne fût que légèrement au-dessus de la moyenne (2.3, 2.6 et 2.2 appels respectivement) la durée du contact par individu dépassait la moyenne de 4.6 minutes de façon significative (9.5, 5.6

et 7.3 minutes respectivement). D'autres détenteurs de permis sont carrément énumérés selon le nom de l'individu (c.-à-d., service d'amateur). Dans ces cas-ci nous conseillons d'appeler d'abord pour confirmer le statut et l'adresse de la personne puisque nous avons décelé quelques éléments contradictoires parmi ces catégories lors des appels.

**TABLEAU 3.1**  
**Nombre d'appels exigés pour**  
**chaque détenteur de permis**

<u>Nombre d'Appels</u>	<u>Fréquence</u>
1	38
2	10
3	9
4	7
5	-
6	-
7	1
8	1
9	-
10	1
	67

Moyenne d'appels par détenteurs de permis = 2.1

Les Tableaux 3.2 à 3.6 tracent en résumé, les réponses à nos questions. Plus d'un tiers des détenteurs de permis contactés n'ont pas participé à cette partie du sondage, n'ayant pas le temps, ne sachant pas les réponses ou encore, n'estimant pas que les questions se rapportaient à leur situation (tel le cas des modestes opérations locales). Ainsi, 41 détenteurs de permis au total, ont répondu en partie ou à l'ensemble des questions.

**TABLEAU 3.2**  
**Nombre d'employés au service de l'organisation**

<u>Nombre d'Employés</u>	<u>Fréquences</u> (n = 38)
0 - 10	9
11 - 100	7
101 - 500	12
501 - 1000	4
Plus de 1000	6

**TABLEAU 3.3**  
**Nombre total de permis accordés au détenteur**

<u>Nombre d'Appels</u>	<u>Fréquences</u> (n = 36)
1	6
2 - 10	7
11 - 50	8
51 - 250	9
Plus de 250	6

**TABLEAU 3.4**  
**Répartition géographique de l'organisation**

	<u>Fréquences</u> (n = 36)
Une seule région	24
Plus d'une région	13

**TABLEAU 3.5**  
**Lieu d'entretien/d'administration des permis**

	<u>Fréquences</u> (n = 41)
Tous, dans un bureau	38
Quelques uns dans d'autres bureaux	3

**TABLEAU 3.6**  
**Nombre d'usagers par permis**

<u>Nombre d'Appels</u>	<u>Fréquences</u> (n = 21)
1	6
2	7
3 - 10	5
Plus de 10	3

Les détenteurs de permis sondés variaient entre les détenteurs individuels (sans employés) et les organisations de 4000 employés. L'étendue des permis détenus varie entre un seul et 1000 permis par détenteur. Environ deux tiers des organisations concentraient leurs activités en une région géographique tandis que les autres se répartissaient sur plusieurs régions. Dans la majorité des cas, tous les permis détenus par une organisation étaient administrés à partir d'un seul bureau.

La dernière question posée, au sujet du nombre d'usagers par permis, s'est avérée la plus difficile à répondre d'après les répondants. Pour la plupart d'entre eux, la question était déroutante ou n'était pas pertinente à leur situation. Les 21 détenteurs de permis ayant répondu, ont calculé de un à 65 usagers par permis.

Il faudra consacrer 20 minutes en moyenne de temps du personnel et environ cinq minutes aux appels interurbains afin obtenir le nom de chaque répondant au sondage. Puisqu'une proportion élevée d'organismes détiennent plus d'un permis, et que dans la grande majorité des cas, les permis sont administrés par le même individu (ou du moins, à partir d'un même local), il y aura par conséquent, une très forte proportion de détenteurs qui figureront *en duplicata* dans la base de données du SFR. D'après notre échantillon initial, nous pouvons déduire que plus de 80 pour cent des détenteurs disposent de plus d'un permis, et que parmi ces organismes détenteurs, le nombre de permis détenus en moyenne, est d'environ 145. (Veuillez remarquer que cette valeur est basée sur un échantillon étroit et pourrait conséquemment être largement différente des valeurs réelles.) De plus, à peu près 10 pour cent des renseignements sur les détenteurs de permis dans la base de données ne sont pas à jour, c'est-à-dire, l'adresse ou le nom de la compagnie sont faux, ce qui rend le contact impossible.

### 3.3 Plan échantillonnal

Pour l'analyse ultérieure, il est souhaitable de subdiviser et d'échantillonner la population des détenteurs de permis, à partir de sous-groupes. Nous, conseillons de faire une subdivision, effectuée selon la région afin d'assurer un sous-échantillon de taille convenable pour chacune des régions (Atlantique, Québec, Ontario, Central et Pacifique). Ceci permettra de réaliser des analyses régionales (ainsi que nationales) afin d'identifier



les différences entre chaque région. Nous conseillons également de tirer les échantillons selon le classement de permis, puisque -- tel que l'indique la liste de 81 usagers autorisés (Appendice C) -- les permis semblent être plus homogènes au sein des classements (ex: fixe, mobile, etc.) qu'au sein des services (ex: commercial public, commercial privé, etc.), ce qui d'ailleurs, aurait été la variable de stratification alternative. Les classements de permis comportent: Fixe, Mobile, Maritime, Côtier, Terrestre, Spatial et les Services de radiodiffusion et de radio général. Nous déconseillerions l'inclusion du Service radio général étant donné que ces permis sont très différents de ceux des autres classements puisqu'ils exigent moins d'entretien et ont une utilisation nettement plus limitée (ex: Radio d'amateur C.B.). Nous conseillons également de réunir le classement de permis Spatial (où il n'existe que cinq permis) au classement Terrestre qui s'y rapproche le plus sur le plan des types d'organismes qui détiennent des permis.

Ainsi, nous resterait-il six classements et cinq régions. Afin de combler le pouvoir de déduction statistique à travers toutes les régions et classements, les permis devraient être tirés au hasard de chacune des "Cellules" région/classement, afin d'assurer pour chacune des cellules, une erreur d'échantillonnage à peu près égale. On peut tirer les permis des catégories de services au sein de chaque classement proportionnellement à la taille de la catégorie de service, encore que le client désire peut-être sur- ou sous-échantillonner les permis de certaines catégories de services. Par exemple, les permis commerciaux publics représentent environ 0.4 pour cent de la population totale des permis. L'échantillonnage au hasard, proportionnel, rigoureux fournirait un total de moins de 15 permis dans cette catégorie. Pourtant, d'importantes compagnies téléphoniques constituent cette catégorie. Ainsi, nous désirerions un nombre considérablement supérieur à 15.

En calculant les dépenses pour cette étude, nous pouvons considérer environ \$27,600 comme étant fixe ou indépendant de la taille de l'échantillon. Ce montant comprend l'orientation du projet, le perfectionnement et le prétest de l'instrument, l'analyse et le reportage. Avec comme budget cible \$80,000, il nous reste \$52,400 pour l'échantillonnage et le travail de terrain. Si nous envisageons un taux de réponse de 50 pour cent, en y ajoutant les dépenses pour l'échantillonnage (y compris les appels pour obtenir les noms), l'imprimerie, l'affranchissage, le courrier, le codage et la saisie

(comptant \$12.50 par unité échantillonnale), le budget permettra un échantillon de 4,200 détenteurs de permis. En prévoyant à peu près dix pour cent de noms et/ou d'adresses invalides de détenteurs de permis, 4,600 permis au total seraient demandés auprès de la Réglementation de la radiodiffusion et la Gestion de la base de données du SFR conformément aux précisions précitées; c'est-à-dire, 153<sup>1</sup> permis sélectionnés au hasard seraient demandés auprès de chacune des catégories de région/classement. L'exception serait dans les cas où le nombre 153 dépasserait le nombre total de permis dans une catégorie de région/classement où lorsque la taille de la catégorie région/classement est suffisamment basse pour réduire l'erreur d'échantillonnage de façon significative.<sup>2</sup> Dans ce cas, tous les permis seraient tirés et les autres classements pour la région recevraient un nombre égal de permis en plus, afin de maintenir le total régional de 920 (c.-à-d., 4,600 - 5).

Cette approche à l'échantillonnage est conçue de façon à assurer les plus grandes tailles de l'échantillon possibles pour chaque catégorie. Cependant, ceci ne fournira *pas* un échantillon proportionnellement représentatif ni de la population totale de détenteurs de permis ni des sous-populations des classements des permis. De cette manière, si nous envisageons faire des déductions statistiques à la population dans l'ensemble ou à un classement donné, il faudra songer à une pondération statistique des cas afin de corriger les biais qui se seraient introduits lors de l'échantillonnage.

---

<sup>1</sup> 4,600/5 régions/6 classements. Pour les catégories région/classements plus importantes, l'erreur d'échantillonnage, dans le pire des cas, s'élèvera à +/- 7.9 pour cent.

<sup>2</sup> Sans doute, le 153 ne dépassera la totalité de la cellule que dans le cas du classement Côtier, qui comprend un total de seulement 195 permis. D'autres totaux nationaux sont nettement plus grands ce qui assure un nombre pour la région-classement au-dessus de 153. Les autres totaux de classements (en vigueur depuis le 31 octobre 1987) sont les suivants: Fixe -- 125,452; Mobile -- 611,310; Maritime -- 43,056; Terrestre et Spatial -- 1,400; Radiodiffusion -- environ 3,000. Pour les classements Terrestre, Spatial et Radiodiffusion, les petites tailles de la population réduiront l'erreur d'échantillonnage de façon significative. (Par exemple, si une région compte, admettons, 280 permis Terrestres et Spatiaux, l'erreur d'échantillonnage dans la pire des instances, s'élèvera à +/- 5.3 pour cent pour 153 cas.) Pour ces groupes, on peut réduire l'échantillon de 153 en redistribuant les cas supplémentaires parmi les services d'une même région.

Une taille d'échantillon finale de 2,100 permettra une déduction pour toute la population (c.-à-d., tous les détenteurs de permis). Lorsque les statistiques sont calculées à partir de l'échantillon total, on peut s'attendre à des intervalles de confiance d'entre +/-1.28 pour cent et +/- 2.14 pour cent (pour les proportions d'échantillon de 10 pour cent par rapport à 90 pour cent, et de 50 pour cent par rapport à 50 pour cent pour les données dichotomiques, respectivement), 19 fois sur 20.<sup>1</sup> Aux statistiques basées sur la région (n ~ 420), on associe des intervalles de confiance d'entre +/-2.86 pour cent et +/-4.79 pour cent. Aux statistiques basées sur le classement (n ~ 350), on associe des intervalles de confiance d'entre +/-3.14 pour cent et +/-5.24 pour cent.

L'échantillon de 4,600 permis sera tiré à partir de deux bases de données, c'est-à-dire, celle de la Réglementation de la radiodiffusion et du SMS. Vu que nous pouvons tirer les permis du SMS selon les procédures désirées, nous conseillons la mise en pratique d'une approche de quote-parts échantillonnales prélevées au hasard. En principe, les permis sont tirés un à un jusqu'à ce que la quote-part soit atteinte. De cette façon, nous assurons la probabilité égale de choisir un permis sur un autre lors du tirage. Nous devrions préciser lorsqu'on tire un code représentant une compagnie régionale, que l'on doit repérer dans la base de données, tous les permis pourvus de ce même code. Il faudra noter le nombre de permis auxquels le code a été désigné et supprimer les permis supplémentaires de la base de données afin d'éviter les tirages en duplicata ultérieurs.

La réglementation de la radiodiffusion devra fournir au consultant le nombre de permis détenus par chaque région alors que le SMS produira le nombre de permis entretenus par chacune des catégories de région/classement. Ainsi, on pourra établir des quote-parts (c.-à-d., pour les valeurs autres que 153) et ultimement, calculer les erreurs d'échantillonnage.

---

<sup>1</sup> En utilisant la formule

$$\frac{+/- 1.96 \quad p(1-p)}{n}$$

L'observation du nombre de permis détenus par les compagnies individuelles, permettra une pondération ultérieure (si le client le désire) selon la "taille", en fonction du nombre de permis. Le sondage préliminaire nous montre que la grande majorité des détenteurs de permis possèdent *un* seul permis (autrement dit, environ 20 pour cent ou chacun des 160,000 permis sont attribués à un seul individu.). La différence, moyennant 640,000 permis, est détenue par un nombre relativement modeste d'organismes (aussi peu que de 4 à 5 mille d'après nos calculs). Ainsi, l'échantillon sera proportionnellement représentatif de la population des détenteurs de permis mais ne le sera pas pour l'ensemble des *permis*. Si le client se préoccupe de cet aspect de l'échantillon, il faudra élaborer une stratégie de pondération afin de corriger le biais ainsi occasionné.

Une fois le tirage des 4,600 permis fait, les chercheurs devront (a) repérer le numéro de téléphone par l'intermédiaire des annuaires téléphoniques, des renseignements téléphoniques ou du service téléphonique de Bell Canada et (b) téléphoner chaque détenteur de permis afin de déterminer le nom de la personne à qui le sondage devrait être expédié. Ces renseignements ne figurent pas dans la base de données. Les données du sondage préliminaire ont montré de façon générale, que pour les détenteurs de permis qui sont en réalité des organismes, le répondant approprié est souvent le directeur général ou le comptable (pour les organismes petits ou moyens) ou un technicien tel un directeur d'ingénierie (pour les organismes moyens ou grands). Le répondant devrait être le responsable pour la formulation de demande, de l'entretien ou de l'observance du permis. Une fiche de contact, semblable à celle employée pour élaborer ce plan d'échantillonnage, devrait être utilisée en ce cas -- voir l'Appendice D (quoique le paragraphe #4 du texte pourrait être supprimé pourvu qu'un espace soit prévu pour la nouvelle adresse).

### 3.4 La qualité de l'échantillon

En général, vu que l'ensemble des permis est représenté de façon compréhensive et précise dans les deux bases de données, l'échantillon devrait être relativement sans biais. Il y a cependant un élément en plus des questions déjà adressées, qui pourrait faire introduire un biais et donc, auquel nous devons prêter attention. Il s'agit du biais systématique du taux de réponse. Nous savons déjà grâce

aux appels, que les grands organismes, par exemple, sont quelquefois plus difficiles à rejoindre que les petits. Le taux de réponse devrait par conséquent être noté selon le classement du permis, le service et la région. Les biais systématiques quelconques qui se manifesteraient au niveau des réponses pourront alors être corrigés par la pondération.

**APPENDICE A**  
**Questionnaire à l'intention**  
**des Usagers Autorisés du SFR**

**DIRECTIVES à L'INTENTION DU REpondANT**  
**EXEMPLE -- NE PAS REMPLIR**

Les pages suivantes comportent quarante-sept questions groupées en quatre sections. Certaines questions vous sollicitent des renseignements, d'autres vous demandent vos opinions. Voici quelques exemples du genre de questions auxquelles vous aurez à répondre.

1. Plusieurs questions exigent que vous choisissiez une catégorie. Pour ces questions, veuillez encercler le chiffre correspondant à l'énoncé qui se rapproche le plus de votre réponse.) Par exemple: A chaque question n'encercler qu'un seul chiffre à moins d'en être avisé autrement.

Votre matériel radio, en êtes-vous le propriétaire, ou le preneur à bail?

Propriétaire ..... 1  
Preneur à bail ..... 2

2. Certaines questions exigent un chiffre comme réponse. Veuillez inscrire votre réponse dans la case prévue à cet usage. Par exemple:

En quelle année avez-vous initialement formulé une demande de permis de radio?

ANNEE | 1 | 9 | \_ | \_ |

3. Pour d'autres questions, il s'agit de situer votre réponse sur une échelle de sept points selon le degré ou la quantité de vos sentiments vis-à-vis l'énoncé. Pour chaque catégorie, veuillez encercler le chiffre correspondant à la réponse qui se rapproche le plus de la votre. Par exemple:

A quel point êtes-vous satisfait(e) des rapports que vous avez eus avec le personnel de Communications Canada au cours des douze derniers mois?

Extrêmement      Ni l'un      Extrêmement  
Insatisfait(e)    Ni l'autre    Satisfait(e)

|   |   |   |   |   |   |  
1   2   3   4   5   6   7

Ce sondage est expédié tant aux individus qu'aux représentants d'organisations. Si vous faites partie de la deuxième catégorie, veuillez -- dans le cadre de cette étude, et à chaque question où il s'agit d'un "vous" -- répondre de la part de votre organisation.

Je réponds de la part de:

- Moi-même ..... 1
- Mon organisation . 2

## SECTION A

Dans cette section nous vous demandons de fournir des renseignements sur votre utilisation actuelle du spectre des fréquences radio.

1.a) En quelle année avez-vous initialement formulé une demande de permis d'usager?

| 1 | 9 | \_ | \_ |

b) En quelle année avez-vous formulé votre plus récente demande pour un nouveau permis d'usager?

| 1 | 9 | \_ | \_ |

2. Votre matériel radio, en êtes-vous le propriétaire, ou le preneur à bail? N'encerclez qu'une réponse.

- a) Propriétaire ..... 1
- b) Preneur à Bail ..... 2
- c) Un mélange des deux ..... 3

3.a) Etes-vous abonné(e) à un fournisseur de services radio? N'encerclez qu'une réponse.

Oui ..... 1

Non ..... 2 --- PASSEZ A LA QUESTION 4



3.b) Sur l'ensemble du matériel radio que vous opérez actuellement, quel pourcentage provient d'un fournisseur de services radio? Veuillez encercler le chiffre pertinent.

- a) De 0 à 24 pour cent ..... 1
- b) De 25 à 49 pour cent ..... 2
- c) De 50 à 74 pour cent ..... 3
- d) De 75 à 100 pour cent ..... 4

4. Quels types de permis de radio, vous ou votre organisation détenez-vous actuellement pour chacun des services suivants? Veuillez d'abord parcourir la liste afin d'identifier les services pertinents. Ensuite, pour chaque service, veuillez indiquer selon la catégorie de station (fixe, mobile, maritime, côtière, terrestre, spatiale), le nombre de permis qui vous ont été accordés.

Catégories de Stations

<u>Services</u>	<u>Fixe</u>	<u>Mobile</u>	<u>Maritime</u>	<u>Côtière</u>	<u>Terrestre</u>	<u>Spatiale</u>
a) Commercial public .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_
b) Commercial public limité .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_
c) Répéteur automatique pour fins commerciales publiques .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_
d) Réception commerciale publique ....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_
e) Commercial privé .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_
f) Réception commerciale privée .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_
g) Répéteur automatique pour fins commerciales privées .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_
h) Militaire des E.-U. d'A .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_
i) Municipal .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_
j) Expérimental .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_
k) Service d'amateur .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_

## 4. Suite.

<u>Services</u>	<u>Catégories de Stations</u>					
	<u>Fixe</u>	<u>Mobile</u>	<u>Maritime</u>	<u>Côtière</u>	<u>Terrestre</u>	<u>Spatiale</u>
l) Répéteur de service d'amateur ...	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _	_ _ _ _	_
m) Répéteur de service aéronautique	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _	_ _ _ _	_
n) Mobile aéronautique .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _	_ _ _ _	_
o) Radionavigation aéronautique .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _	_ _ _ _	_
p) Navires - transmission et réception	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _	_ _ _ _	_
q) Navires - réception .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _	_ _ _ _	_
r) Mobile maritime limité .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _	_ _ _ _	_
s) Mobile maritime privé .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _	_ _ _ _	_
t) Stations terrestres .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _	_ _ _ _	_
u) Stations spatiales .....	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _ _	_ _ _	_ _ _ _	_

5. Au cours de l'année passée, pour environ combien de nouveaux permis avez-vous formulé des demandes? Veuillez indiquer le nombre en question. Si vous n'êtes pas certain(e) du nombre, veuillez cocher la case indiquée "Ne sais pas".

NOMBRE DE NOUVEAUX PERMIS      |\_\_|,|\_\_|\_\_|\_\_|      NE SAIS PAS |\_\_|

6. Environ combien de permis avez-vous fait renouveler au cours de l'année passée?

NOMBRE DE PERMIS RENOUVELES      |\_\_|,|\_\_|\_\_|\_\_|      NE SAIS PAS |\_\_|

7. Pour l'ensemble des permis, combien de fréquences radio vous sont accordées actuellement?

NOMBRE DE FREQUENCES ACCORDEES      |\_\_|,|\_\_|\_\_|\_\_|      NE SAIS PAS |\_\_|

La prochaine série de questions concerne le processus de demande de permis de radio.

- 8.a) Avez-vous déjà réclamé une bande de transmission particulière lors de la demande du permis de radio?

Oui ..... 1  
 Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 10  
 Ne sais pas ..... 9

- b) Parmi vos demandes pour une bande de transmission particulière, le Ministère vous en a-t-il déjà refusé?

Oui ..... 1  
 Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 10  
 Ne sais pas ..... 9

- c) En quelle année votre demande pour une bande préférée a-t-elle été initialement refusée? Si vous n'avez pas de dossiers auxquels vous adresser, veuillez fournir une réponse approximative. Autrement, cochez la case marquée "Ne sais pas".

ANNEE    19 |\_\_|\_\_|      Ne sais pas |\_\_|

- d) En quelle année votre demande pour une bande préférée a-t-elle été le plus récemment refusée?

ANNEE    19 |\_\_|\_\_|      Ne sais pas |\_\_|

9. En vous rappelant la dernière fois que l'on vous a refusé votre bande de transmission préférée, dans quelle mesure cela vous a-t-il posé un inconvénient? Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 représente un inconvénient mineur, le 7 un inconvénient majeur et le 4, un inconvénient moyen. Veuillez encercler le 8 si l'accordance d'une bande de transmission non-préférée ne vous a nullement gêné.

	Inconvénient Mineur		Inconvénient Moyen			Inconvénient Majeur		Aucun Effect
	1	2	3	4	5	6	7	
a) La qualité du spectre .....	1	2	3	4	5	6	7	8
b) Le temps de traitement du permis ...	1	2	3	4	5	6	7	8
c) Le matériel nécessaire à l'opération sur la bande en question .....	1	2	3	4	5	6	7	8
d) Autre (veuillez préciser) _____	1	2	3	4	5	6	7	8

- 10.a) Avez-vous déjà réclamé une fréquence de transmission particulière lors de la demande du permis de radio?

Oui ..... 1  
 Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 12  
 Ne sais pas ..... 3

- b) Parmi vos demandes pour une fréquence de transmission particulière, le Ministère vous en a-t-il déjà refusé?

Oui ..... 1  
 Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 12  
 Ne sais pas ..... 3

- c) En quelle année votre demande pour une fréquence préférée a-t-elle été initialement refusée? Si vous n'avez pas de dossiers auxquels vous adresser, veuillez fournir une réponse approximative. Autrement, cochez la case marquée "Ne sais pas".

| 1 | 9 | | |      Ne sais pas | |

- d) En quelle année votre demande pour une fréquence préférée a-t-elle été le plus récemment refusée?

| 1 | 9 | | |      Ne sais pas | |

11. En ce qui concerne le cas le plus récent, pourquoi vous a-t-on refusé votre premier choix de fréquence?

- a) La fréquence avait déjà été accordée à quelqu'un d'autre ..... 1  
 b) L'utilisation de la fréquence voulue aurait engendré du brouillage. 2  
 c) Les règlements n'autorisent pas l'utilisation de cette fréquence  
 par qui que se soit ..... 3  
 d) Autre (veuillez préciser) ..... 4

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

e) Aucune raison donnée ..... 9

12.a) Le Ministère vous a-t-il déjà refusé une demande de permis d'usager pour la radio?

- Oui ..... 1  
 Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 13  
 Ne sais pas ..... 9

b) Au cours de cette année, combien de fois cela s'est-il passé?

NOMBRE DE REFUS |\_\_|\_\_|

c) Quelles ont été les raisons principales données par le Ministère quant aux refus des demandes?

- a) Aucune fréquence disponible sur la bande voulue ..... 1  
 b) Les fréquences actuelles jugées par le ministère comme n'étant  
 pas à pleine capacité ..... 2  
 c) Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ .. 3

13. Au cours de l'année passée, vous êtes-vous engagé(e) personnellement dans la demande de permis pour vous ou votre organisation?

- Oui ..... 1  
 Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 15

14. Nous aimerions maintenant déterminer le point auquel vous êtes satisfait(e) des aspects suivants du processus d'obtention d'un permis. Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie extrêmement insatisfait(e), le 7 extrêmement satisfait(e) et le 4, ni l'un ni l'autre. Aux énoncés n'ayant aucun rapport avec vos expériences au niveau du processus, veuillez ainsi l'indiquer en encerclant le 8.

	Extrêmement Insatisfait(e)			Ni l'un Ni l'autre			Extrêmement Satisfait(e)	Sans Objet
	1	2	3	4	5	6	7	8
a) Les renseignements fournis par le ministère lors de la demande du permis .....	1	2	3	4	5	6	7	8
b) La complexité du processus de demande du permis .....	1	2	3	4	5	6	7	8
c) La disponibilité de renseignements qui aident à remplir le formulaire de demande .....	1	2	3	4	5	6	7	8
d) Le temps nécessaire à remplir le formulaire de demande .....	1	2	3	4	5	6	7	8
e) Le temps nécessaire au traitement du formulaire de demande .....	1	2	3	4	5	6	7	8
f) La satisfaction générale envers le processus de demande du permis .....	1	2	3	4	5	6	7	8

15. Combien de temps s'est écoulé du moment où vous avez formulé la demande pour votre nouveau permis le plus récent jusqu'à sa livraison? Veuillez inscrire le nombre de jours, semaines ou mois.

|\_|\_| Jours OU |\_|\_| Semaines OU |\_|\_| Mois

16. Au cours de l'année passée, lors de la formulation de la demande pour votre/vos permis d'usager, avez-vous déjà eu affaire à une ou plusieurs des catégories suivantes?

- a) Les Etats-Unis ..... 1  
 b) D'autres groupes d'intéressés  
 (veuillez préciser) ..... 2  
 c) Aucun agencement nécessaire ..... 3  
 d) Ne sais pas ..... 9

17.a) Au cours de l'année passée avez-vous été obligé de subir un examen afin d'obtenir la certification en tant qu'utilisateur de la radio?

Oui ..... 1  
 Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 18

b) A quel point êtes-vous d'accord avec les énoncés suivants au niveau du processus d'examen des usagers de radio? Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie pas du tout d'accord, le 7 tout à fait d'accord et le 4, ni l'un ni l'autre.

	Pas du Tout D'accord		Ni l'un Ni l'autre		Tout a Fait D'accord		Sans Objet	
	1	2	3	4	5	6	7	8
a) L'examen était juste .....	1	2	3	4	5	6	7	8
b) L'examen m'a été utile au niveau de l'opération de mon matériel .....	1	2	3	4	5	6	7	8
c) L'examen était trop complexe .....	1	2	3	4	5	6	7	8
d) Les renseignements fournis par le Ministère sur les exigences de l'examen étaient inadéquats .....	1	2	3	4	5	6	7	8
e) Dans l'ensemble, je suis satisfait(e) du processus de certification .....	1	2	3	4	5	6	7	8
f) Autre (veuillez préciser) _____ _____	1	2	3	4	5	6	7	8

La prochaine série de questions porte sur les problèmes qui se posent lorsque les fréquences sont partagées et utilisées à capacité.

18.a) Partagez-vous actuellement des fréquences avec d'autres usagers de la radio?

Oui ..... 1  
 Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 20  
 Ne sais pas ..... 9



18.b) Partagez-vous une fréquence particulière avec d'autres usagers de la radio à l'extérieur de votre organisation?

- Oui ..... 1  
 Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 21  
 Je ne représente pas d'organisation. 3

19. A quel point, le fait de partager les fréquences avec les autres, présente-t-il des problèmes aux niveaux suivants? Veuillez situer vos réponses sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie un problème mineur, le 7 un problème majeur et le 4, un problème moyen.

	Problème Mineur		Problème Moyen			Problème Majeur		Sans Objet
	1	2	3	4	5	6	7	8
a) Les co-usagers se servent des fréquences durant les périodes non-désignées .....	1	2	3	4	5	6	7	8
b) Les co-usagers abusent du temps en onde .....	1	2	3	4	5	6	7	8
c) Les co-usagers emploient des grossièretés en onde .....	1	2	3	4	5	6	7	8
d) Les co-usagers créent du brouillage sur la fréquence .....	1	2	3	4	5	6	7	8
e) Il y a un manque d'accès au poste ..	1	2	3	4	5	6	7	8
f) Je doute de la sécurité des messages que je transmets .....	1	2	3	4	5	6	7	8
g) Je n'ai pas suffisamment de temps en onde .....	1	2	3	4	5	6	7	8
h) Autre (veuillez préciser) .....	1	2	3	4	5	6	7	8

20.a) L'utilisation à capacité, pose-t-elle quelquefois un problème au niveau des fréquences qui vous sont accordées? Ce qu'on entend par l'utilisation à capacité ou le chargement, est le niveau d'utilisation de la fréquence que l'on vous a accordée, à tout moment donné.

- Oui ..... 1  
 Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 21

20.b) En moyenne, quel est le degré du problème posé par l'utilisation à capacité au niveau de la/des fréquence(s) que l'on vous a accordée? Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie un problème mineur, le 7 un problème majeur et le 4, un problème moyen.

Problème Mineur	Problème Moyen	Problème Majeur
-----		
1	2	3
4	5	6
7		

c) Quelles sont les périodes où l'utilisation à capacité des fréquences que vous utilisez est excessive selon vous? Veuillez inscrire dans les cases, les mois, les jours et les heures durant lesquels l'utilisation est excessive. S'il n'y a pas de périodes marquantes, cochez la case "SO" (sans objet).

a) Mois de l'année (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ SO

b) Jours(s) de la semaine (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ SO

c) Heure(s) de la journée De \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_ SO

De \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_

d) Sur quelle (s) fréquence(s) ou bande(s) de transmission, l'utilisation à capacité est-elle la plus excessive? Veuillez préciser la fréquence et la bande de transmission.

(Par exemple: DE    ,    |    |    |    |    |    MHz à    ,    |    |    |    |    )

DE    ,    |    |    | \_\_\_\_\_ à    ,    |    | \_\_\_\_\_

DE    ,    |    |    | \_\_\_\_\_ à    ,    |    | \_\_\_\_\_

DE    ,    |    |    | \_\_\_\_\_ à    ,    |    | \_\_\_\_\_

21. Partagez-vous actuellement des bandes de transmission avec d'autres usagers de la radio (ex: maritime, aéronautique, bande d'amateur?)

- Oui ..... 1
- Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 24
- Ne sais pas . 9

22. A quel point, le fait de partager les bandes de transmission avec les autres, présente-t-il des problèmes aux niveaux suivants? Veuillez situer vos réponses sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie un problème mineur, le 7 un problème majeur et le 4, un problème moyen.

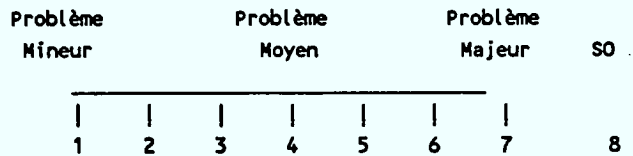
	Problème Mineur		Problème Moyen			Problème Majeur		Sans Objet
	1	2	3	4	5	6	7	8
a) Les co-usagers se servent des bandes durant les périodes non-désignées .....	1	2	3	4	5	6	7	8
b) Les co-usagers abusent du temps en onde .....	1	2	3	4	5	6	7	8
c) Les co-usagers emploient des grossièretés en onde .....	1	2	3	4	5	6	7	8
d) Les co-usagers créent du brouillage sur la bande .....	1	2	3	4	5	6	7	8
e) Il y a un manque d'accès au poste ..	1	2	3	4	5	6	7	8
f) Je doute de la sécurité des messages que je transmets .....	1	2	3	4	5	6	7	8
g) Je n'ai pas suffisamment de temps en onde .....	1	2	3	4	5	6	7	8
h) Autre (veuillez préciser)	1	2	3	4	5	6	7	8

- 23.a) L'utilisation à capacité pose-t-elle quelquefois un problème au niveau des bandes de transmission qui vous sont accordées?

Oui ..... 1

Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 24

23.b) En moyenne, quel genre de problème, l'utilisation à capacité pose-t-elle au niveau de la/des bande(s) de transmission que l'on vous a accordée? Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie un problème mineur, le 7 un problème majeur et le 4, un problème moyen.



Au niveau technique, il existe de nombreux moyens de communication, autres que la radio; par exemple, le cable, davantage de véhicules et/ou de personnel. La section suivante porte sur les autres options disponibles.

24.a) Compte tenu des service divers pour lesquels vous vous servez de la radio, quels pourcentages des utilisations totales pourraient être commandées autrement, que par la radio?

- Aucun autre moyen possible ... 1 ... PASSEZ A LA QUESTION 25
- De 1 à 20% ..... 2
- De 21 à 40% ..... 3
- De 41 à 60% ..... 4
- De 61 à 80% ..... 5
- De 81 à 100% ..... 6
- Ne sais pas ..... 9

b) A votre avis, à peu près combien d'argent épargnez-vous en utilisant le spectre? Veuillez inscrire le montant en dollars dans les cases prévues.

Montant épargné par an \$|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|.00

25.a) Au cours de l'année passée avez-vous acheté du matériel radio? Veuillez encerclez le chiffre pertinent.

- Oui ..... 1
- Non ..... 2 .. PASSEZ A LA QUESTION 26
- Ne sais pas .....9

b) Avant d'avoir eu recours à l'achat de matériel radio, avez-vous sérieusement songé aux autres méthodes disponibles? Par exemple, les modems d'ordinateurs, le courrier, etc.. Veuillez encerclez le chiffre pertinent.

- Oui ..... 1
- Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 26
- Ne sais pas ..... 9

25.c) Pourquoi avez-vous finalement opté pour le matériel radio? Veuillez encercler toutes les réponses pertinentes.

- a) Moins dispendieux par rapport aux autres méthodes ..... 1
- b) La vitesse de la communication ..... 2
- c) La qualité de la communication ..... 3
- d) Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ . 4

La section suivante porte sur vos perceptions vis-à-vis les frais de permis que vous déboursez afin de financer la gestion du spectre des fréquences radio.

26.a) Au cours de l'année la plus récente, pour laquelle vous avez de la documentation, quels ont été les frais de permis au total, que vous ou votre organisation avez dus payer? Ne mettez qu'un seul chiffre par case.

\$ |\_|, |\_|\_|\_|\_|, |\_|\_|\_|\_|.00

b) A votre avis, combien coûtent les frais de permis d'utilisateur de la radio par rapport à chacun des énoncés suivants? Veuillez situer vos réponses sur une échelle de 1 à 7 ou le 1 signifie beaucoup moins cher, le 7 beaucoup plus cher et le 4, à peu près pareil.

	Beaucoup Moins Cher		A Peu Près Pareil			Beaucoup Plus Cher	
a) Les bénéfices à tirer de l'utilisation de la radio ...	1	2	3	4	5	6	7
b) Les anciens frais de permis d'utilisateur .....	1	2	3	4	5	6	7
c) La valeur du matériel radio .	1	2	3	4	5	6	7
d) Ce que payent les autres usagers de la radio .....	1	2	3	4	5	6	7
e) Les frais pour d'autres permis (ex: permis de conduire, etc.) .....	1	2	3	4	5	6	7
f) Ce que j'estime devoir payer.	1	2	3	4	5	6	7

27. Nous vous proposons un cas hypothétique: Compte tenu des coûts et bénéfices dus à l'utilisation du spectre des fréquences radio, et si le cas se présentait, préféreriez-vous avoir accès à une fréquence fiable qui subit moins de brouillage et de chargement mais dont les frais de permis d'usager sont plus élevés ou bien favoriserez-vous une fréquence partagée afin de profiter des frais de permis d'usager réduits? Veuillez encircler le chiffre pertinent.

Frais réduits/ Fréquences Partagées	Le Cas actuel me Convient	Frais élevés/ Fréquences Fiables
1	2	3
4	5	6
7		

28.a) A quelle fin votre matériel radio est-il opéré?

- a) Le loisir ..... 1 -- PASSEZ A LA QUESTION 29  
 b) Les affaires ..... 2  
 c) Les affaires et le loisir ..... 3

b) Quels sont les domaines d'activités pour lesquels votre organisation est responsable? Veuillez encirclez toutes les réponses pertinentes.

Services d'urgence .....	01
Services de sécurité .....	02
Loisirs/culture .....	03
Service communautaire/social .....	04
Services publics .....	05
Agriculture .....	06
Services forestiers .....	07
Pêche, chasse .....	08
Exploitation minière .....	09
Construction .....	10
Camionnage .....	11
Téléappel .....	12
Livraison .....	13
Courrier/messageries .....	14
Services financier, d'assurance, d'immobilier .....	15
Autre (veuillez préciser) .....	16

28.c) Quelle est l'importance que vous portez au matériel radio pour l'exécution des activités suivantes?

	Pas Du Tout Important		Ni l'un Ni l'autre		Extrêmement Important		Sans Objet	
	1	2	3	4	5	6	7	8
a) Services d'urgence ....	1	2	3	4	5	6	7	8
b) Services de sécurité ..	1	2	3	4	5	6	7	8
c) Demeurer en contact avec le personnel de terrain	1	2	3	4	5	6	7	8
d) Demeurer en contact avec le personnel du quartier général .....	1	2	3	4	5	6	7	8
e) Le service aux clients.	1	2	3	4	5	6	7	8
f) Autre (veuillez préciser) .....	1	2	3	4	5	6	7	8

La section suivante porte sur vos perceptions et sensibilités vis-à-vis les règlements et procédures qui gouvernent l'utilisation du spectre des fréquences radio.

29.a) Avez-vous déjà subi du brouillage à la radio sur une des fréquences que vous utilisez?

Oui .....1  
Non .....2 -- PASSEZ A LA QUESTION 30

b) Vous êtes-vous adressé à Communications Canada concernant la situation?

Oui .....1  
Non .....2

30.a) A votre connaissance, Communications Canada assume-t-il un rôle actif dans l'administration du brouillage à la radio?

Oui .....1  
Non .....2  
Ne sais pas .....9

30.b) Etes-vous d'accord que Communications Canada devrait assumer un rôle actif dans l'administration du brouillage à la radio? Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie pas du tout d'accord, le 7 tout à fait d'accord et 4 ni l'un ni l'autre.

Pas Du Tout d'Accord		Ni l'un Ni l'autre			Tout a Fait d'Accord
1	2	3	4	5	6 7

31.a) A votre connaissance le spectre des fréquences radio est-il administré selon les règlements établis par le Parlement? Veuillez encircler le chiffre pertinent.

- Oui .....1
- Non .....2 -- PASSEZ A LA QUESTION 32
- Ne sais pas .....9

31.b) Où avez-vous appris que la gestion du spectre des fréquences radio était assurée par les règlements? Veuillez encircler toutes les réponses pertinentes.

- a) Renseignements publiés par  
Communications Canada .....1
- b) Bureau régional de Communica-  
tions Canada .....2
- c) Radio/télévision.....3
- d) Journaux .....4
- e) Revues commerciales .....5
- f) Autre (veuillez préciser)  
.....6

32. D'après vous, combien de documents portent sur l'utilisation de la radio au Canada? N'encerclez qu'un seul chiffre.

- a) De 1 à 25 ..... 1
- b) De 26 à 50..... 2
- c) De 51 à 75..... 3
- d) De 76 à 100..... 4
- e) De 101 à 125..... 5
- f) Plus de 125 ..... 6
- g) Ne sais pas ..... 9



33.a) A quel point croyez-vous être au courant des règlements et procédures qui concernent votre utilisation du spectre des fréquences radio? Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie pas du tout au courant, le 7 tout à fait au courant et le 4, moyennement au courant.

Pas du tout au courant	Moyennement au courant	Tout à fait au courant	
1	2	3	4
5	6	7	

b) La suite comporte une liste d'énoncés portant sur les règlements et procédures. Veuillez indiquer à quel point vous en êtes d'accord en situant vos réponses sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie pas du tout d'accord, le 7 tout à fait d'accord et le 4, ni l'un ni l'autre.

	Pas du Tout D'Accord	Ni l'un Ni l'autre	Tout à fait d'Accord				
	1	2	3	4			
	5	6	7				
a) Le respect des règlements et des procédures est imposé de façon systématique .....	1	2	3	4	5	6	7
b) On fournit suffisamment de préavis quant à l'amendement des règlements et procédures ..	1	2	3	4	5	6	7
c) Il y a beaucoup trop de règlements et de procédures .....	1	2	3	4	5	6	7
d) On fournit d'amples occasions pour discuter et contribuer préalablement à l'amendement des règlements .....	1	2	3	4	5	6	7
e) L'innovation technologique est restreinte dû aux règlements et procédures actuellement en vigueur .....	1	2	3	4	5	6	7
f) On consacre trop de temps à traiter avec le Ministère au sujet des règlements et procédures .....	1	2	3	4	5	6	7
g) Autre (veuillez préciser) _____							
_____	1	2	3	4	5	6	7

34.a) Auriez-vous (vous ou votre organisation) déjà utilisé du matériel radio non-certifié ou de modèle non-approuvé par Communications Canada pour l'utilisation au Canada? N'encerclez qu'une seule réponse.

- Oui ..... 1
- Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 35
- Ne sais pas . 9

b) Pourquoi vous seriez-vous servi(e) de matériel radio de modèle non-approuvé ou techniquement non-certifié? Veuillez encircler toutes les réponses pertinentes.

- a) Les règlements ne se maintiennent pas à la hauteur des innovations technologiques ..... 1
- b) Je ne savais pas que le matériel n'était pas conforme aux normes .. 2
- c) Le matériel non-certifié est moins dispendieux ..... 3
- d) Le matériel non-certifié est le seul matériel disponible actuellement ..... 4
- e) Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_... 5

La partie suivante du questionnaire porte sur votre satisfaction, dans l'ensemble avec les services fournis par Communications Canada.

35.a) Au cours des douze derniers mois, avez-vous eu affaire au personnel de Communications Canada soit au téléphone, soit en personne?

- Oui ..... 1
- Non ..... 2 -- PASSEZ A LA QUESTION 36

b) De quelle façon, le contact que vous avez eu avec le personnel de Communications Canada, soit au téléphone, soit en personne, s'est-il manifesté?

Contact Minime	Contact Moyen	Contact Considérable
1	2	3
4	5	6
7		

35.c) Dans l'ensemble, à quel point êtes-vous satisfait(e) de vos contacts avec le personnel de Communications Canada? Veuillez situer vos réponses sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie extrêmement insatisfait(e), le 7 extrêmement satisfait(e) et le 4, ni l'un ni l'autre. Aux énoncés n'ayant aucun rapport avec vos expériences, veuillez ainsi l'indiquer en encerclant le 8.

	Extrêmement Insatisfait(e)		Ni l'un Ni l'autre			Extrêmement Satisfait(e)		Sans Objet
	1	2	3	4	5	6	7	
a) La compétence du personnel .....	1	2	3	4	5	6	7	8
b) La courtoisie du personnel .....	1	2	3	4	5	6	7	8
c) La netteté des conseils .....	1	2	3	4	5	6	7	8
d) La quantité de renseignements fournis .....	1	2	3	4	5	6	7	8
e) L'à propos des renseignements ....	1	2	3	4	5	6	7	8
f) La pertinence des renseignements fournis .....	1	2	3	4	5	6	7	8
g) La disponibilité d'assistance .....	1	2	3	4	5	6	7	8
h) L'emplacement des bureaux régionaux .....	1	2	3	4	5	6	7	8
i) La capacité de communication dans les deux langues officielles .....	1	2	3	4	5	6	7	8
j) Le niveau de satisfaction générale des services fournis par le ministère .....	1	2	3	4	5	6	7	8
k) Autre (veuillez préciser) _____	1	2	3	4	5	6	7	8

- 36.a) Grâce aux fichiers informatisés, Communications Canada tient compte de tous les permis ainsi que des adresses et renseignements techniques ayant trait aux permis. Ces renseignements peuvent être obtenus dans certains cas pour des fins non-gouvernementales conformément à la Loi sur l'accès à l'information. Par exemple, une entreprise privée peut demander des adresses pour la mise en marché de ses produits. A quel point êtes-vous d'accord que ces renseignements devraient être accessibles pour des buts non-gouvernementaux? N'encerclez qu'un seul chiffre.

Pas Du Tout D'accord		Ni l'un Ni l'autre		Tout à Fait D'accord
1	2	3	4	5
6	7			

- b) Existe-t-il parmi la documentation soumise à Communications Canada, des renseignements ordinairement classés à titre privilégié, confidentiel, ou qui pourraient vraisemblablement vous désavantager par rapport à un concurrent?

Oui ..... 1  
 Non ..... 2 -- PASSEZ A LA SECTION C, QUESTION 41  
 Ne sais pas . 9

- c) Si oui, de quel genre de renseignements s'agit-il?

---



---



---

La section suivante est uniquement à l'intention des diffuseurs de radio, de télévision et de télédistribution. Si vous n'êtes pas un représentant d'une de ces organisations, veuillez passer directement à la section C (Page 25).

## SECTION B - AUX DIFFUSEURS DE RADIO, DE TELEVISION ET DE TELEDISTRIBUTION

La section suivante tente d'identifier les propos ayant trait exclusivement aux diffuseurs. Les questions portent sur les processus de demande et de consultation.

37. Nous aimerions savoir à quel point vous êtes satisfait(e) des aspects suivants du processus de demande pour le Certificat technique de construction et de fonctionnement (CTCF). Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie extrêmement insatisfait(e), le 7 extrêmement satisfait(e) et le 4, ni l'un ni l'autre.

	Extrêmement Insatisfait(e)			Ni l'un Ni l'autre			Extrêmement Satisfait(e)	Sans Objet	NSP
a) Les renseignements fournis par le Ministère lors de la formulation de la demande .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9
b) La complexité du processus de demande .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9
c) Le temps nécessaire à remplir le formulaire de demande .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9
d) Le temps nécessaire au traitement du formulaire de demande .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9
e) La disponibilité de renseignements nécessaires pour compléter le formulaire de demande .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9
f) Les dépenses encourrues lors de la formulation de la demande .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9
g) La satisfaction générale envers le processus de demande .....	1	2	3	4	5	6	7	8	9

38. Selon son processus d'établissement de politiques, Communications Canada tente de conférer avec les diffuseurs et de solliciter leurs apports et avis. Dans la section suivante nous nous intéressons à vos attitudes envers le processus de concertation. Veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord avec chacun des énoncés suivants en encerclant le chiffre pertinent.

	Pas du Tout D'accord		Ni l'un Ni l'autre			Tout à Fait D'accord		NSP
	1	2	3	4	5	6	7	9
a) On fournit d'amples occasions pour discuter et contribuer préalablement à l'amendement des règlements .....	1	2	3	4	5	6	7	9
b) Je saisis tout à fait les règlements et procédures ayant trait à la radio .....	1	2	3	4	5	6	7	9
c) On fournit suffisamment de préavis quant à l'amendement des règlements et procédures .	1	2	3	4	5	6	7	9
d) On consacre trop de temps à la consultation avec le Ministère .....	1	2	3	4	5	6	7	9
e) Le processus de concertation est utile ....	1	2	3	4	5	6	7	9
f) Je suis incapable de participer au processus de concertation tel qu'il est présentement organisé .....	1	2	3	4	5	6	7	9
g) Le Ministère s'adresse à moi de façon régulière .....	1	2	3	4	5	6	7	9
h) Autre (veuillez préciser) _____	1	2	3	4	5	6	7	9

Nous aimerions maintenant quelques renseignements de base au sujet de votre organisation.

39.a) Dans quel domaine de diffusion votre organisation est-elle impliquée.

- a) Radio MA ..... 1
- b) Radio MF ..... 2
- c) Télévision ..... 3
- d) Télédistribution ..... 4

39.b) De quelle façon se catégorise votre droit de propriété?

- Public ..... 1
- Privé ..... 2

40. Etes-vous membre d'un ou plusieurs des organismes suivants? Veuillez encercler toutes les réponses pertinentes.

- a) Le Comité du système de radiodiffusion de qualité améliorée ..... 1
- b) Le Conseil consultatif canadien de la radio ..... 2
- c) Le Comité consultatif technique sur la radiodiffusion ..... 3
- d) Le Comité consultatif sur la télévision par câble ..... 4
- e) Autre (veuillez préciser) ..... 5

**SECTION C -- AUX REPRESENTANTS DE COMPAGNIES OU D'AGENCES GOUVERNEMENTALES SEULEMENT**

**SI VOUS ETES VOTRE PROPRE REPRESENTANT, VEUILLEZ PASSER A LA SECTION D (PAGE 27).**

**Pour compléter le questionnaire nous aimerions quelques renseignements de base au sujet de vous et de votre organisation.**

**41. A quel niveau votre organisation agit-elle? Veuillez encircler toutes les réponses pertinentes.**

- a) Local ..... 1
- b) Provincial ..... 2
- c) National ..... 3
- d) International ..... 4

**42. Pour quel genre de société ou organisation êtes-vous le représentant? N'encerclez qu'une seule réponse.**

- a) Le secteur privé ..... 1
- b) Les services publics ..... 2
- c) Les services privés ..... 3
- d) Le gouvernement municipal.. 4
- e) Le gouvernement provincial. 5
- f) Le gouvernement fédéral ... 6
- g) Autre (veuillez préciser)

\_\_\_\_\_ . 7

**43. Environ combien de personnes votre organisation a-t-elle à son service actuellement? Veuillez inscrire le nombre dans les cases prévues.**

Personnel à temps plein |\_|\_|\_|\_|,|\_|\_|\_|\_|

Personnel à temps partiel |\_|\_|\_|,|\_|\_|\_|\_|

**44. Environ combien de personnes se chargent de la gestion du système de radiocommunications de votre organisation. Veuillez inscrire le nombre dans les cases prévues.**

Personnel à temps plein |\_|\_|\_|,|\_|\_|\_|\_|



45. A combien approximativement, s'élève la valeur de remplacement du matériel radio dont dispose votre organisation (en tant que propriétaire et preneuse à bail du matériel en question)?

Valeur totale du matériel radio \$|\_|\_|,|\_|\_|\_|\_|\_|,|\_|\_|\_|\_|\_|,|\_|\_|\_|\_|\_|.00

46. Pour l'année la plus récente pour laquelle vous avez de la documentation complète, quel a été le revenu brut total de votre organisation? Pour ce qui est des opérations gouvernementales, veuillez indiquer votre budget. N'inscrivez qu'un chiffre par case.

Revenu/budget total brut \$|\_|\_|\_|\_|,|\_|\_|\_|\_|\_|,|\_|\_|\_|\_|\_|,|\_|\_|\_|\_|\_|.00

47. Quel poste ou cadre occupez-vous au sein de votre organisation?

- Président ou directeur général ..... 1
- Cadre supérieur ..... 2
- Gestionnaire des communications ..... 3
- Gestionnaire autre que pour les communications ..... 4
- Personnel professionnel ou technique ..... 5
- Propriétaire (unique ou associé) ..... 6

Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ . 7

**SECTION D -- A TOUS LES REpondANTS**

Puisque ce sondage est confidentiel, nous ne pouvons pas vous offrir une copie des résultats. Cependant, sur une demande par écrit, un rapport sommaire vous sera expédié dès qu'il sera disponible. Pour un exemplaire, veuillez vous adresser à:

M. Benoit Gauthier  
Division de l'évaluation des programmes  
Communications Canada  
19e Etage, Immeuble Journal nord  
300, rue Slater  
Ottawa, Ontario  
K1A 0C8

**Veillez nous faire parvenir par la poste le questionnaire complété dans l'enveloppe pré-adressée ci-incluse.**

**NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE COLLABORATION**

**APPENDICE B**

**Liste de Personnes Contact**

**LE SPECTRE DES FREQUENCES RADIO - ETUDE # 4**  
**LISTE DE PERSONNES CONTACT A COMMUNICATIONS CANADA**

**Directeurs Généraux**

Réglementation de la radiodiffusion

Ronald Begley

Réglementation des radiocommunications

Robert Jones

Services Techniques

Nissar Ahmed

**Directeurs Généraux Régionaux**

L'Atlantique

Sous-Directeur Général

George Richard

Québec

Jean-Marc Pellerin

Ontario

Dave Lyon

Sous-Directeur Général

Gerry Bruchet

Central

Jan Scora

Le Pacifique

Bruce Drake

**Gestion du Spectre - Ottawa**

Gestion du spectre, Planification et politiques de réglementation

Allan Collier

Directeur, Planification et Politiques de Réglementation

Ed Ducharme

Contrôle du Spectre

Maurice Nunas

Contrôle des données et finance

Jean-Claude Domien

**APPENDICE C**  
**L'Elaboration du Plan Echantillonnal:**  
**Liste des Détenteurs de Permis**

X - BILINGUAL

✓ - COMPLETED

LAND LICENSEES

APPENDIX

A - PUBLIC COMMERCIAL

- ✓ X. CANTEL INC. 1-514-340-2060 49-090001349  
6315 COTE DE LIESSE  
VILLE SAINT-LAURENT QUEBEC H4T 1E5
- ✓ BELL CELLULAR INC. 49-090001565  
10 CARLSON COURT STE 800  
REXDALE ONTARIO M9W 6L2 1-800-387-4869

B - RESTRICTED PUBLIC COMMERCIAL

- ✓ TIME COMMUNICATIONS 49-090000281  
1600 LAPERRIERE AVENUE  
OTTAWA ONTARIO K1Z 0P5 725-9111
- ✓ CHRISTIE & WALTHERS ELECTRONICS LTD. 49-090000199  
1536 SCOTT STREET  
OTTAWA ONTARIO K1Y 2N2 725-3636
- ✓ BELL CANADA 49-090000074  
NETWORK EQUIPMENT DESIGN ENG.  
FLOOR 7 "R" 100 DUNDAS ST.  
LONDON ONTARIO N6A 4L6 1-514-663-4793  
663-4615  
663-2121

C - PRIVATE COMMERCIAL

- ✓ CONSUMERS GAS CO. 49-080003820  
P.O. BOX 650  
SCARBOROUGH ONTARIO M1K 5E3 1-416-447-4911
- ✓ BLUE LINE TAXI CO. LTD. 49-080021785  
455 COVENTRY RD.  
OTTAWA ONTARIO K1K 2C5 746-2740
- ✓ RJ NICOL CONSTRUCTION LTD. 49-080035928  
1755 COURTHOOD CRES.  
OTTAWA ONTARIO K2C 3J2 225-9041
- ✓ OTTAWA BOARD OF EDUCATION 49-080039554  
330 GILHOUR ST.  
OTTAWA ONTARIO K2P 0P9 239-2211
- ✓ X MIRON INC. 49-080001219  
2201 BOUL CHEMAZIE EST  
MONTREAL QUEBEC H1Z 2C1
- ✓ X HOTEL MERIDIEN MONTREAL 52-080001268  
4 COMPLEXE DESJARDINS  
MONTREAL QUEBEC H5B 1E5
- ✓ X MORRISSETTE ASPHALTE INC. 52-080007767  
179 BOUL. PROVIDENCE  
LACHUTE QUEBEC J0H 3L9 (514) 562-5636

D - MILITARY U.S.A.

NIL

E - PROVINCIAL GOVERNMENT

- ✓ MINISTRY OF HEALTH 49-080027944  
AMBULANCE SERVICE BRANCH  
7 OVERLEA BLVD, 7TH FLOOR 1-416-965-3101  
TORONTO ONTARIO M4M 1A8
- ✓ TRANSPORTATION & COMMUNICATIONS 49-080002355  
7TH FLOOR, 1201 WILSON AVE  
DOWNSVIEW ONTARIO M3M 1J8 1-416-235-2771

F - MUNICIPAL

- ✓ CITY OF NEPEAN 49-080025210  
3825 RICHMOND RD 829-1510  
OTTAWA ONTARIO K2H 5C2
- ✓ OTTAWA CARLETON REGIONAL TRANSIT 49-080052110  
COMMISSION  
1500 ST. LAURENT BLVD. 741-6440  
OTTAWA ONTARIO K1G 0Z8

G - EXPERIMENTAL

- N/A BELL CANADA See 1st page 49-100000180  
100 DUNDAS ST. FLOOR 7P B-RPC-  
LONDON ONTARIO N6A 5C6
- ✓ ALDONICS LTD. 49-100002749  
BOX 2980, STATION D 592-4313  
OTTAWA ONTARIO K1P 5W9

H - AMATEUR SERVICE

- ✓ RICHARD BUSHNELL 49-020019469  
895 MAPLEWOOD AVE 828-2834  
OTTAWA ONTARIO K2B 5V6
- ✓ DAVID ROBERTSON 49-020026784  
161 MULYIHILL AVE 722-0105  
OTTAWA ONTARIO K1Z 6Y3

I - PUBLIC COMMERCIAL RECEIVING

- N/A DEPT. OF ENVIRONMENT 42-080006884  
562 BOUTH ST 997-2850  
OTTAWA ONTARIO K1A 0E7 997-6792  
See DOE (A-Steps)

J - PRIVATE COMMERCIAL RECEIVING

- ✓ UNIVERSAL INVESTIGATIONS SERVICE LTD. 49-080012292  
44 BYWARD SQUARE  
OTTAWA ONTARIO K1N 7A2 237-7760
- ✓ NATIONAL CAPITAL COMMISSION 49-080497219  
161 LAURIER AVE WEST  
OTTAWA ONTARIO K1P 6J6 996-1811

K - PUBLIC COMMERCIAL AUTOMATIC RPTX

- ✓ APC COMMUNICATIONS LTD. 48-09000066  
1156 HIGH STREET  
PETERBOROUGH ONTARIO K9J 5R9 1-705-748-5110

L - PRIVATE COMMERCIAL AUTOMATIC RPTR

✓ CANADA TRANSPORT LTD. 1-966-3311 49-080030636  
BOX 1450  
BELLEVILLE ONTARIO K8N 5J1

NA CSF LIMITED 49-080035269  
S & CS COMMUNICATIONS  
237 - 4TH AVENUE SW  
CALGARY ALBERTA T2P 0H6 1-403- NO NUMBER AVAILABLE

N - AERONAUTICAL MOBILE

✓ BRADLEY AIR SERVICES LTD. 834-3340 49-080004470  
CARP AIRPORT  
CARP ONTARIO K0A 1L0

✓ AIR ATONABLE LTD. D.B.A. 49-080409722  
CITY EXPRESS  
545 LAKESHORE BLVD. WEST 1-416-977-7770  
TORONTO ONTARIO M5V 1A3

P - AMATEUR SERVICE REPEATER

✓ EJ GILCHRIST ON BEHALF OF 49-020022261  
THE CHAMPLAIN REG. RPTR ASSOC.  
2556 HANLON AVENUE 820-2703  
OTTAWA ONTARIO K2B 7X4

✓ HARRIE F.C. JONES 49-020028393  
2 - 147 ARLINGTON AVENUE 237-6427  
OTTAWA ONTARIO K1R 5S6

*Complete*



MOBILE LICENSEES

A - PUBLIC COMMERCIAL

✓ NORTHERN TELEPHONE LTD. 1-705-647-7311 46-090000111  
BOX 11  
NEW LISKEARD ONTARIO POJ 1P0

B - PRIVATE COMMERCIAL

✓ X CANADIAN PACIFIC LTD. 1-514-395-5151 49-080000121  
BOX 6042, STN A, RM 409 -5140  
WINDSOR STATION -5225  
MONTREAL QUEBEC H3C 3E4

✓ X AIR CANADA 1-514-393-3333 49-080000408  
AIR CANADA BASE 23 ~~779-7600~~ 779-7600 ✓  
P.O. BOX 9000, MONTREAL INT'L AIRPORT  
MONTREAL QUEBEC K1V 9B4

N/A DIAMOND TAXI (OTTAWA) LTD. See Blue Line 49-080002216  
257 CUMBERLAND Taxi  
OTTAWA ONTARIO K1N 8W6

✓ TAGGART CONSTRUCTION LTD. 49-080003720  
3187 ALBION ROAD SOUTH 521-3000  
OTTAWA ONTARIO K1V 8Y3

N/A ✓ TNT COURIER SERVICES LTD. 1-416-677-2540 42-080075260  
1889 BRITANNIA ROAD EAST ~~425-7500~~ NOT AVAILABLE  
MISSISSAUGA ONTARIO L4W 3C3

N/A 442714 ONTARIO LTD. 42-080075923  
22 ELROSE AVENUE  
WESTON ONTARIO M9M 2H6 1-416- NO NUMBER AVAILABLE

✓ HOTEL ADMIRAL 42-080108847  
AT HARBOURFRONT INC.  
249 QUEENS QUAY W. 1-416-364-5444 ✓  
TORONTO ONTARIO M5J 2N5

N/A ✗ LA NANCY CARPINELLI 52-08001739  
POUR LA SUCCESSION LORENZO CARPINELLI  
8941 DE BRETAGNE  
ANJOU QUEBEC H1J 1W1 1-514- NO NUMBER AVAILABLE

✓ X LAIDLAW QUEBEC LTEE 52-08002009  
DIV. METROPOLE  
3035 JARRY EST 1-514-374-3881 ✓  
MONTREAL QUEBEC H1Z 2C2

N/A ✗ TREVOR OWEN MEAD 52-08002241  
27 BURTON 1-514-  
GREENFIELD PARK QUEBEC J4V 2Y6 NO NUMBER AVAILABLE

✓ W & D LOGGING CO. LTD. 12-08045354  
2575 BOWEN ROAD 1-604-758-1535  
NANAIMO B.C. V9T 3L4

N/A G.T. EXPRESS LTD. 12-08045391  
2851 SIMPSON ROAD 1-604-  
RICHMOND B.C. V6X 2R2 NO NUMBER AVAILABLE

✓ CANADA - WIDE COMMUNICATIONS 12-08046191  
(1981) LTD.  
314 - 260 WEST ESPLANADE  
NORTH VANCOUVER B.C. V7M 3G7  
1-604-980-9071

Comp

- ✓ ABITIBI - PRICE INC. 1-204-367-2422 ✓ 32-080021166  
P.O. BOX 10  
PINE FALLS MANITOBA R0E 1M0
- ✓ WESTEEL - ROSEB LIMITED 1-204-233-7133 ✓ 32-080029866  
P.O. BOX 792  
WINNIPEG MANITOBA R3C 2N5
- ✓ PRAIRIEVIEW FARMS LTD. 1-204-673-2448 ✓ 32-080032261  
BOX 85  
WASKADA MANITOBA R0H 2E0
- ✓ STORA FOREST INDUSTRIES 1-902-625-2460 63-080016122  
P.O. BOX 59  
PORT HAWKSBURY N.S. B0E 2V0
- ✓ CAPE BRETON DEVELOPMENT LTD. 63-080018342  
P.O. BOX 2500  
SYDNEY N.S. B1P 6K9 1-902-564-2848
- ✓ W. ARSENAULTS AMBULANCE SERVICE CO. LTD. 63-080020432  
P.O. BOX 206 1-902-865-4205  
LOWER SACKVILLE N.S. B4C 2S9

D - PROVINCIAL GOVERNMENT

- ✓ CO-ORDINATED LAW ENFORCEMENT UNIT 12-080072387  
C/O B.C. GOVT TELECOMMUNICATIONS  
PARLIAMENT BUILDINGS  
VICTORIA B.C. V8V 1X4 1-604-598-4545
- NA PROVINCE OF MANITOBA 32-080090767  
DEPT. OF CORRECTIVE & REHABILITATION SVC. COMM + YOUTH COUNCIL  
151 PRINCESS ST. 1-204-945-7804 NOT AVAILABLE  
WINNIPEG MANITOBA R3B 1L1

- ✓ CENTENNIAL CENTRE OF SCIENCE AND TECHNOLOGY 4100 42-080042645  
770 DON HILLS ROAD 1-416-429-3460 (HERITAGE RESTAURANTS)  
DON HILLS ONTARIO M3C 1T3

- French ← X
- ✓ BUREAU DE LA PROTECTION CIVILE (QC) 52-080005208  
A/S MIN. COMMUNICATIONS DU QUEBEC  
675 ST - AMABLE  
QUEBEC QUEBEC G1R 2G5 1-418-643-2356 ✓

- ✓ ATLANTIC PROVINCE RESOURCE CTR FOR HEARING HANDICAPPED 63-080061873  
BOX 308  
AMHERST N.S. B3H 2R6 1-902-667-3808

E - MUNICIPAL

- ✓ CITY OF OTTAWA DEPT OF PHYSICAL ENVIRONMENT 564-1414 ✓ 49-080000618  
7 BAYVIEW ROAD  
OTTAWA ONTARIO K1Y 2C5
- ✓ TOWN OF HAWKSBURY 49-080003579  
610 HIGGINSON STREET  
HAWKSBURY ONTARIO K6A 1H1 1-632-0105
- ✓ MUNICIPALITY OF GLOUCESTER 49-080006347  
POLICE DEPT  
P.O. BOX 333, RR 4 748-4100  
OTTAWA ONTARIO K1G 3N2

✓ CORP. OF THE TWP OF RIDEAU  
FIRE DEPT. 429-3818 49-080015630  
P.O. BOX 310  
NORTH COWER ONTARIO KOA 2T0  
CITY OF NEPEAN  
POLICE DEPT. Sec City of Nepean 49-080020423  
N/A 245 GREENBANK ROAD  
NEPEAN ONTARIO K2H 0W9

F - EXPERIMENTAL

✓ COAST OPERATIONS OF CANADA LTD. 49-100001030  
1150 LOLA STREET  
OTTAWA ONTARIO K1K 3W9 744-2485

G - PUBLIC COMMERCIAL RECEIVING

NIL

H - PRIVATE COMMERCIAL RECEIVING

✓ CANADIAN GENERAL ELECTRIC CO. LTD. 42-080001780  
(MOBILE RADIO SALES & SERVICE) Cellular MOBILE CO. 42-746-7  
720 ARROW ROAD 1-416-746-7320  
WESTON ONTARIO M9M 2M1

✓ LAKE ONTARIO STEEL CO. LTD. 42-080004099  
HOPKINS STREET SOUTH  
WHITBY ONTARIO L1N 5T1 1-416-668-8811

J - AIRCRAFT NAVIGATIONAL

NIL

K - AERONAUTICAL MOBILE

✓ TERRA SURVEYS LTD. 731-9571 49-520000238  
2060 WALKLEY ROAD  
OTTAWA ONTARIO K1G 3P5

✓ DEPARTMENT OF TRANSPORT 990-2309 49-52000006  
FLIGHT DIRECTORATE 998-3316  
58 SERVICE ROAD  
OTTAWA ONTARIO K1V 9U2

A - SHIPS - TRANSMIT & RECEIVE

1280 Shoreview DR. ✓ HAROLD NORMAN BEACH (DR.) 728-5364 49-56000495  
ENGLEWOOD FL → 312 FAIRMONT AVENUE  
34223. → OTTAWA ONTARIO K1Y 1Y8  
~~736-5414~~  
~~239-0392~~

✓ DEPT OF ENVIRONMENT 997-2601 49-56000192  
INLAND WATERS DIRECTORATE  
OTTAWA ONTARIO K1E 0E7

✓ ROBERT D. ACHESON 224-6095 ✓ 49-56006290  
13 BOWHOOR AVENUE  
NEPEAN ONTARIO K2E 6H5

✓ GILLES LEU J. LAFRANCE 49-56007985  
705 ALMA  
CORNWALL ONTARIO K6J 5C8 1-932-6957

D - PRIVATE MARITIME MOBILE

✓ CANADIAN COAST GUARD 49-560002813  
TELECOMM. & ELECTRONICS  
1 YONGE ST, 20TH FLOOR  
TORONTO ONTARIO M5E 1E5 1-416-973-2162 ✓

A - COAST STATIONS

N/A CANADIAN COAST GUARD 49-120000052  
TELECOMM. & ELECTRONICS  
1 YONGE ST, 20TH FLOOR  
TORONTO ONTARIO M5E 1E5 See above.

B - COAST STATIONS

✓ ATLANTIC PILOTAGE AUTHORITY 66-120000053  
BANK OF MONTREAL TOWER  
SUITE 1203  
HALIFAX N.S. B3J 1M5 1-902-426-2550  
✓ PACIFIC PILOTAGE AUTHORITY 12-120000037  
300 - 1199 WEST HASTINGS ST.  
VANCOUVER B.C. V6E 4G9 1-604-666-6771 ✓

- EARTH STATION

French ← ✓ TELESAT CANADA 746-5920 07-150000006  
333 RIVER ROAD  
OTTAWA ONTARIO K1L 8B9  
French ← X TELEGLOBE CANADA INC. 07-150000007  
600 SHERBROOKE ST. WEST  
MONTREAL QUEBEC H3A 2S4 1-514-289-7272 ✓

- SPACE STATION

N/A ✓ TELESAT CANADA See above 07-150000005  
(SPACE STATIONS)  
333 RIVER ROAD  
OTTAWA ONTARIO K1L 8B9

- GENERAL RADIO SERVICE

cb's ✓ BERNARD C. DUFFEN 1-283-7790 49-XM49025  
RR 6  
SMITHS FALLS ONTARIO K7A 4S7  
N/A ✓ LIONEL LEVESQUE The only Lionel in the book was 49-XM496507  
20 - 10 ORLEANS at 278 Mackay in Ottawa and  
PTE GATINEAU QUEBEC J8T 5V1 there was no answer.  
French ← ✓ X JEAN-PIERRE PROULX 52-XM52314  
2307 DE GRAMMONT 1-514-663-0056 ✓  
AUTEUIL, LAVAL QUEBEC H7K 2R6  
French ← ✓ X HORMIDAS MARSOLAIS 52-XM52365  
96 PETITE LIGNE 1-514-839-2878 ✓  
ST ALEXIS DE MONTCALM QUEBEC J0K 1T0  
✓ FRED J. HUNTER 32-XM325908  
44 BYRD AVENUE  
WINNIPEG MANITOBA R3K 0W1 1-204-837-3738

LIST OF DISTRICT OFFICES

- 07 - HEADQUARTERS (OTTAWA)
- 12 - VANCOUVER
- 32 - WINNIPEG
- 42 - TORONTO
- 46 - SAULT STE-MARIE
- 48 - BELLEVILLE
- 49 - OTTAWA
- 52 - MONTREAL
- 63 - HALIFAX
- 66 - ST JOHN'S NFLD

**APPENDICE D**  
**L'Elaboration du Plan Echantillonnal:**  
**Fiche des Contacts**

Nom du détenteur du permis: \_\_\_\_\_ L'endroit: \_\_\_\_\_ Classement: \_\_\_\_\_ Service: \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone: \_\_\_\_\_ (ville) \_\_\_\_\_ (province)

COMPTE DES CONTACTS:

Appel No.	Numéro de Téléphone	Personne Contact	No. d'appels	L'Heure	Remarques
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

Scénario:

1. Bonjour, je suis \_\_\_\_\_ des Associés de recherche Ekos. J'appelle de la part de Communications Canada concernant le permis de radio de votre organisation. (Décrire le permis si nécessaire). Pourrais-je parler à la personne responsable pour le permis?
2. Nous élaborons actuellement un sondage pour Communications Canada qui permettra d'étudier le programme de gestion du spectre des fréquences radio. A cette fin, nous rentrons en contact avec les organisations détentrices de permis de radio afin d'établir qui est l'individu d'une organisation telle que la vôtre, chargé de formuler une demande d'obtention, d'administrer et d'entretenir le permis. Pourriez-vous me dire de qui il s'agit? \_\_\_\_\_ Quel est son poste/titre? \_\_\_\_\_.
3. Le sondage pose des questions au sujet du nombre de permis détenus par l'organisation; du processus de demande d'obtention du permis; des problèmes vis-à-vis les fréquences, de l'entretien du matériel, des connaissances générales sur le plan de la réglementation, et de la satisfaction envers les rapports avec Communications Canada. L'idéal serait si une personne pourrait répondre à toutes les questions. Serait-ce possible? (Qui? Nom et/ou titre) \_\_\_\_\_.
4. Etes-vous disposé à répondre à quelques questions? Ceci n'est pas un sondage complet. Nous essayons tout simplement d'établir une stratégie de recherche et vos renseignements nous seraient très utiles.
  - a) Nombre approximatif d'employés au service de votre organisation? \_\_\_\_\_
  - b) Distribution/répartition géographique? \_\_\_\_\_
  - c) Nombre approximatif de permis? \_\_\_\_\_
  - d) Tous les permis de votre organisation, sont-ils administrés par votre bureau/département? \_\_\_\_\_ Si non, combien d'autres bureaux?
  - e) Nombre approximatif d'utilisateurs/permis? \_\_\_\_\_

**APPENDICE E**  
**Mandat**



## MANDAT

### L'EVALUATION DU PROGRAMME DE GESTION DU SPECTRE DES FREQUENCES RADIO

#### ETUDE #4: SONDAGE DES USAGERS AUTORISES

##### CONTEXTE:

La Division de l'évaluation des programmes de Communications Canada mène actuellement une évaluation du programme de gestion du spectre des fréquences radio (SFR). La gestion du spectre est le programme le plus vaste du Ministère sur le plan des années-personne allouées et figure parmi les programmes qui ont le plus d'interaction avec le public. Le programme se trouve à être répandu à travers le Canada dans ses bureaux régionaux et locaux. Chaque région se distingue des autres au niveau de la clientèle, des besoins des clients et des opérations des programmes. Vous trouverez ci-joint le rapport préparatoire d'évaluation.

Le sondage des usagers autorisés figure parmi 13 études de base, nécessaires à l'évaluation du programme du spectre des fréquences radio. Etant donné leur expérience avec le processus d'obtention de permis et leur dépendance envers une administration efficace du programme, le rôle que jouent les usagers en ce qui concerne la fourniture des renseignements, devient critique à l'évaluation du programme du spectre des fréquences radio.

##### LES OBJECTIFS DE CETTE ETUDE:

Le sondage des usagers autorisés représente une partie intégrante de l'évaluation puisqu'il adressera une large gamme de propos d'évaluation y compris le poids de la réglementation; la satisfaction vis-à-vis l'administration du programme; et la possibilité de substituer le spectre. Nous avons préparé un rapport de planification de sondage qui comprend les éléments suivants:

- o Une analyse approfondie de la base d'échantillonnage disponible;
- o Une description du travail nécessaire au tirage d'échantillons fiables;
- o Un jugement sur la qualité de l'échantillon et une analyse de la fiabilité des résultats disponibles pour ces échantillons; et
- o Un questionnaire à remettre aux usagers autorisés.

Nous prévoyons mener le sondage sous forme d'un questionnaire distribué par la poste. Nous envisageons également une taille d'échantillon complète et finale de 3500 usagers autorisés. Pour davantage de détails sur la nature de l'étude, veuillez consulter le rapport de planification du sondage joint au mandat.

### **RESPONSABILITES DU SOUMISSIONNAIRE**

Il incombe au soumissionnaire d'accomplir la suite:

1. Etablir le plan d'échantillonnage suivant le processus décrit dans le plan de recherche.
2. Rédiger un rapport intérimaire sur la stratégie d'échantillonnage.
3. Passer les instruments à l'épreuve (prétester).
4. Rédiger un rapport de prétest, comprenant les instruments révisés.
5. Distribuer le questionnaire.
6. Soumettre un compte rendu des travaux y compris le nombre d'interviews complétées et les remarques concernant les difficultés éprouvées.
7. Analyser les données en utilisant une documentation claire et complète suivant les questions soulevées dans le rapport préparatoire d'évaluation et dans le rapport de planification de recherche.
8. Préparer une ébauche de rapport qui comprend une méthodologie de recherche, un rapport sur l'exécution de l'enquête et l'analyse des données. Le questionnaire devrait également comprendre les marginales de distribution.
9. Réviser le rapport et soumettre les résultats au Comité de gestion.

### **PRODUITS A LIVRER ET DATES D'ECHEANCE**

Le soumissionnaire devra remettre aux dates prévues les éléments suivants:

<b><u>PRODUITS A LIVRER</u></b>	<b><u>DATE D'ECHEANCE</u></b>
1. Un calendrier de travail détaillé pour le projet accompagné d'un exposé soulignant une capacité manifeste de saisir l'ampleur du travail à accomplir.	1ere semaine
2. Un rapport de prétest et le questionnaire révisé.	7e semaine
3. Un rapport intérimaire sur la stratégie d'échantillonnage.	8e semaine
4. Un compte rendu des travaux.	15e semaine

5. Une ébauche du rapport final (15 copies) à remettre au Département pour l'approbation et les commentaires. 23e semaine
6. Rapport final (10 copies) à livrer sur papier et en format Wordperfect. Le rapport final sera également soumis en Français et en Anglais. Veuillez aussi fournir les données de sondage brutes en format SAS. 25e semaine

**BUDGET:**

Le budget prévu pour ce projet est de \$80,000. Ceci est une offre à prix fixe.

**CALENDRIER DE PAIEMENTS:**

<u>EVENEMENT</u>	<u>PART</u>	<u>DATE (1988)</u>
1er objet à livrer	10 %	1ère semaine
2e objet à livrer	20 %	7e semaine
3e objet à livrer	20 %	8e semaine
4e objet à livrer	40 %	15e semaine
5e objet à livrer	5 %	23e semaine
6e objet à livrer	5%	25e semaine

**CONDITIONS D'EVALUATION DES PROPOSITIONS:**

Nous nous basons sur les critères suivants pour l'évaluation et la sélection décisive d'une firme. Les soumissionnaires sont donc conseillés d'adresser chacun des éléments suivants dans leurs propositions.

<u>CONDITIONS ESSENTIELLES</u>	<u>Points</u>
Capacité manifeste de saisir l'ampleur du travail à accomplir.	10
Familiarité avec les méthodes de collection de données.	20
Familiarité avec les techniques d'échantillonnage.	20
Des explications détaillées des variations ou innovations recommandées.	10
Respect du calendrier établi.	20
Un état des compétences de l'équipe participant à ce projet.	20
Budget total prévu dans le cas des propositions de même mérite:	--

**L'Evaluation du programme de  
gestion du spectre des fréquences radio**

**Ebauche du rapport de planification  
Sondage du public en général  
Étude #5**

## TABLE DES MATIERES

	<u>Page</u>
1.0 INTRODUCTION	1
1.1 Le but de l'étude de la planification stratégique	1
1.2 L'organisation du rapport	2
2.0 SONDAGE DU PUBLIC EN GENERAL	3
2.1 Aperçu	3
2.2 Nature et contenu du sondage	3
2.3 L'administration du sondage	7
3.0 STRATEGIE D'ECHANTILLONNAGE	9
3.1 Aperçu	9
3.2 Procédure	9

### APPENDICES

APPENDICE A - Sondage du public en general

APPENDICE B - Liste de personnes contact à Communications Canada

APPENDICE C - Mandat

## 1.0 INTRODUCTION

Ce rapport est le troisième parmi trois éléments primaires de l'Etude #13: l'Evaluation du programme de gestion du spectre des fréquences radio. Plus précisément, ce rapport comporte la planification de l'instrument de recherche et le plan échantillonnal pour l'Etude #5 du rapport d'évaluation préparatoire qui exige un sondage du public en général.

### 1.1 Le but de L'Etude de la planification stratégique

L'utilisation du Spectre des fréquences radio est gérée par Communications Canada selon le droit accordé par la loi du Ministère des Communications, la loi de la radio et la loi de la radiodiffusion. Le Programme de gestion du spectre des fréquences radio (SFR) a trois objectifs en vue:

1. Accommoder un maximum d'usagers;
2. Encourager un vaste champ d'utilités;
3. Accomplir les énoncés précités avec un minimum de brouillage.<sup>1</sup>

Le Ministère prévoit entreprendre une évaluation du programme de gestion du SFR pour de nombreuses raisons dont: l'Agenda réglementaire du Cabinet, une revue de l'observation des lois, imposée par le Projet de l'observation des lois et des sanctions réglementaires du Ministère de Justice, et pour répondre aux exigences d'information des directeurs de programmes supérieurs.

Le rapport préparatoire d'évaluation préparé par le Ministère identifie sept questions portant sur l'évaluation:

1. Est-il nécessaire d'instaurer un programme pour arriver aux objectifs?
2. Le programme répond-il aux objectifs?

---

<sup>1</sup> Ministère des Communications, le Gouvernement du Canada. Rapport annuel, 1985-86.

3. Quels ont été les avantages et désavantages issus du programme, sur les plans sociaux, publics et privés?
4. Quel a été l'impact de la collection des frais de permis auprès des usagers autorisés?
5. Quels sont les effets du programme sur les usagers autorisés?
6. La structure organisationnelle de la livraison du SFR est-elle à la hauteur de sa tâche?
7. Existe-t-il des alternatives au système déjà en place?

Treize études ont été proposées afin d'adresser ces questions et onze seront entreprises. Le but général de ce volet de l'évaluation (Etude #13) est de mettre au point les stratégies d'échantillonnage, les questionnaires et le mandat pour trois des études d'évaluation décrites dans le rapport d'évaluation:

1. Un sondage des usagers autorisés (Etude #4);
2. Un sondage du public en général (Etude #5); et
3. Un sondage des plaintes (Etude #6).

## 1.2 Organisation du rapport

Ce rapport est le plan de recherche préliminaire pour le sondage du public en général. Le reste du rapport est organisé selon la suite:

- o Le chapitre deux du rapport trace la nature, le contenu et l'administration du questionnaire à l'intention du public en général.
- o Le chapitre trois décrit la stratégie d'échantillonnage et traite de sa fiabilité et viabilité.
- o L'appendice A contient l'instrument de recherche préliminaire.
- o L'appendice B contient la liste du personnel de Communications Canada à être contacté au cours de la planification.
- o L'appendice C contient le mandat.

## 2.0 SONDAGE DU PUBLIQUE EN GENERAL

### 2.1 Aperçu

Le sondage du publique en général est conçu pour fournir les renseignements sur les propos #1 et #5 du rapport préparatoire d'évaluation. Pour ce qui est du propos d'évaluation #1, "Le programme a-t-il atteint ses objectifs?", la question à poser est la suivante: "Le brouillage a-t-il été réduit grâce aux efforts du programme?" Dans le contexte du propos #5, "Quels sont les effets de la réglementation sur les usagers autorisés?", plusieurs questions seront adressées, dont: "A quel point le public est-il satisfait de l'administration du programme?"; "Comment perçoit-on l'importance de la radiodiffusion?"; et "A quel point respecte-t-on la réglementation?". Les résultats tirés du sondage du public en général, agrémenteront les données obtenues par l'intermédiaire des dix autres études d'évaluation.

Pour un modeste montant supplémentaire, le sondage du public en général permet à Communications Canada d'élargir la portée de l'étude bien au-delà des propos portant strictement sur le spectre des fréquences radio. Les renseignements supplémentaires prévus adressent un plus vaste champ de préoccupations notamment la conscience publique de la Ministre des Communications, de son portefeuille et des programmes et politiques à l'ordre du jour au Ministère. Nous tenons également, à adresser la question des attitudes publiques envers bon nombre de propos traitant du rôle qu'assume Communications Canada vis-à-vis de la culture et de la technologie.

La section suivante trace la nature et le contenu du "Sondage du public en général", notant particulièrement la façon dont sont adressés les propos d'évaluation précis. L'ébauche du questionnaire se trouve à l'appendice A.

### 2.2 La nature et le contenu du Sondage

Le sondage du public en général introduit une variété d'éléments d'opinion et de conscience ayant trait aux propos soulevés par l'évaluation du programme de gestion du SFR. Il détermine par la même occasion le niveau de sensibilité qu'éprouvent les



Canadiens envers le Ministère et leurs perceptions vis-à-vis de la qualité et de la disponibilité de la culture et des communications au Canada. Etant donné l'importance portée à la question de la sensibilisation, nous ne pouvons pas, lors de l'introduction du sondage, trahir le nom de l'organisme intéressé sans compromettre les objectifs de certaines questions qui figurent dans le questionnaire; par exemple, le fait de savoir que Flora MacDonald est la Ministre chargée des communications. Conformément aux exigences pour la collection de données tracées dans le Circulaire du Conseil du Trésor 1986-89, les répondants doivent être avertis quant au Ministère qui subventionne l'étude "aussitôt que possible durant le prélèvement de données"; et avisé de l'aspect volontaire des réponses ce qui sousentend "le droit du répondant d'interdire l'utilisation des réponses déjà données" (c.f. l'article .2 du Circulaire). Nous avons donc inséré ces renseignements tout de suite avant la partie du sondage consacrée aux renseignements généraux.

Nous avons prévu une question de dépistage à la suite de l'introduction qui nous aidera à déterminer si le répondant est au service ou pas de Communications Canada. Le cas échéant, l'intervieweur a mission de remercier le répondant et de terminer l'interview. Les employés au service du Ministère seront exclus de l'échantillon afin de prévenir le biais des résultats.

Nous amorçons le questionnaire avec une question à caractère d'opinion personnelle, conçue à la fois pour intéresser le répondant et pour nous servir lors de l'analyse. Les domaines tels que les arts et la radiodiffusion sont associés à d'autres services afin de déterminer les attitudes vis-à-vis de l'importance des subventions gouvernementales.

La prochaine série de questions (Eléments 2 jusqu'à 6) traite spécifiquement des connaissances publiques de la Ministre, de son portefeuille, du Ministère et de certains domaines précis de compétence. L'Elément 3 indique le point auquel l'individu est conscient du Ministère ainsi que la façon dont il a été sensibilisé. Nous pouvons également mesurer le degré de sensibilité en examinant le nombre de contacts pris avec le Ministère et les raisons pour ces contacts (Elément 4). Grâce à ces deux éléments nous pourrions évaluer non seulement les connaissances publiques, mais comment le public

a été mis au courant et par conséquent l'efficacité des véhicules de sensibilisation du public à l'importance et à l'envergure des activités ministérielles (tels que les pancartes sur les lieux, Expo '86, etc.).

L'Elément 5 évalue à quel point le Ministère est reconnu comme veillant sur les activités de nature à la fois technique et culturelle, où sont énoncés quelques exemples de politiques de la culture et des communications. Quant au portefeuille de la Ministre des communications, les neuf agences et sociétés d'Etat que relèvent de sa compétence figurent à l'Elément 6 ainsi que quelques autres industries et sociétés, au-delà du portefeuille ministériel. Les réponses à cette question indiqueront le point auquel on associe au portefeuille, les établissements culturels tel que le Centre national des Arts, par rapport à l'association nettement plus évidente entre les communications et les organismes telle que la Société Radio-Canada.

L'Elément 7 prévoit cerner la question multidimensionnelle de la perception qu'ont les Canadiens de la qualité et de la disponibilité des communications et de la culture. Les propos qui seront adressés portent sur l'importance et la disponibilité du contenu canadien à la programmation, les perceptions du rang qu'occupe le Canada au niveau de la technologie des communications, la disponibilité d'installations culturelles et patrimoniales, la justesse de l'appui financier aux artistes, et la qualité des films canadiens.

La partie B traite des questions qui à l'origine se trouvaient citées dans le rapport d'évaluation préparatoire du Programme de gestion du SFR. Le propos d'évaluation #5 pose la question "Quels sont les effets de la réglementation sur les usagers autorisés?". L'importance perçue de la radio constitue un sous-propos qui établit la perception du public quant à la livraison du programme. Un facteur indicatif de l'importance de la radio est le nombre de ménages qui possèdent et opèrent des appareils utilisant le spectre des fréquences radio (Elément 8). Parmi les énoncés dont la plupart utilisent le spectre, les usagers du service radio général (C.B.) ainsi que de la radio d'amateurs (Ham) sont demandés s'ils détiennent un permis autorisant l'utilisation de leur matériel radio. Nous avons trouvé bon d'inclure cette question à l'Elément 8.b) malgré l'éventualité douteuse de pouvoir cerner la faible portion de la population n'obéissant pas

aux règlements qui gouvernent l'utilisation du spectre. La sensibilité du public quant à l'usage du spectre des fréquences indiquera non seulement les perceptions publiques de la radio mais également l'ampleur de son impact sur la vie quotidienne. Le fait de déterminer à quel point le public est sensible au SFR s'applique particulièrement aux futures entreprises promotionnelles axées d'une part sur l'importance de l'observance des règlements et d'autre part sur la conscience des sources de brouillage qui influencent de nombreux appareils ménagers.

L'Elément 10 mesure les sensibilités quant aux exigences d'autorisation pour l'usage de la plupart des équipements et services. De plus, l'Elément 11 évalue l'opinion publique; à savoir quels sont les services auxquels on ne devrait pas imposer des frais de permis pour l'utilisation du spectre. Bien que dans la plupart des cas il ne s'agit que d'une somme nominale par rapport aux dépenses encourues à l'achat-même du matériel radio, il sera intéressant d'évaluer cet indicateur de la satisfaction envers la livraison du programme.

La partie C est consacrée aux renseignements sur les cas où un brouillage s'est manifesté, et si des plaintes ont été adressées auprès du Ministère. Les données recueillies sur les cas de brouillage non-signalé pourraient indiquer des problèmes de brouillage que l'on n'associe pas généralement aux sources autres que des appareils eux-mêmes.

Tout de suite avant la partie comportant les renseignements généraux, les répondants sont avisés de ceux qui subventionnent le sondage et de l'importance de participer à l'étude. Les données démographiques sont réunies pour des raisons de classement, à partir des Eléments 17 jusqu'à 23 à la partie D. Grâce aux renseignements recueillis par cet instrument de sondage, nous pourrons établir un profil des attitudes et des perceptions qu'ont les Canadiens vis-à-vis de l'état actuel de la culture et des communications; des activités et des services régis par la Ministre et élaborés par le Ministère; et de l'objectif initial de l'étude qui est d'évaluer les aspects du Programme de gestion du SFR relatifs aux expériences du public en général. Ultimement, ce profil sera utile au Ministère à mieux comprendre les clients éventuels et leurs attitudes et sensibilisations envers Communications Canada.

### 2.3 L'Administration du sondage

Au cours du Rapport d'évaluation préparatoire ainsi que du Mandat, nous avons proposé que le sondage du public en général soit adossé au sondage à usages multiples déjà préparé. Lors de la rédaction de ces documents, le sondage du public en général se préoccupait des questions ayant particulièrement trait à l'évaluation du Programme de gestion du Spectre des fréquences radio. Dans certains cas, le sondage à usages multiples peut cependant se montrer efficace et rentable surtout lorsqu'il s'agit d'un sondage avec relativement peu de questions. Par contre, lors des réunions ultérieures avec les directeurs des programmes et les agents d'évaluation des programmes, on a identifié une large gamme de questions à rajouter au sondage, ce qui augmenterait l'ampleur et la longueur du sondage.

Au lieu d'utiliser le sondage à usages multiples, on proposerait des sondages téléphoniques et/ou distribués par la poste. Il est vrai qu'en général un sondage distribué par la poste établit un rapport plus "amical" avec le répondant. Nous proposons cependant l'approche téléphonique afin d'élever le taux de réponse tout en achevant l'étude en moins de temps.



### 3.0 STRATEGIE D'ECHANTILLONNAGE

#### 3.1 Aperçu

Afin de permettre la généralisation des résultats du sondage à la population de l'étude, il nous faut un large échantillon non-biaisé. Nous définissons la population comme étant tous résidents permanents de plus de 18 ans. Nous proposons l'établissement d'un échantillon téléphonique à partir d'un cadre hybride assemblé grâce aux annuaires téléphoniques et au système de numéros composés au hasard. L'échantillonnage ménager sera effectué au hasard en choisissant des numéros résidentiels puis en entremêlant toujours au hasard, les derniers chiffres du numéro, ce qui assurera la représentation parmi l'échantillon des numéros non-affichés ainsi que des répondants transitoires (par exemple, les locataires, les groupes aux niveaux socio-économiques inférieurs, les usagers délinquents et les répondants non-affichés parmi les groupes aux niveaux socio-économique supérieurs). Au cours de l'échantillonnage nous tiendrons compte de la question des distributions statistiquement significatives selon la région/province. Le chapitre suivant trace la taille de l'échantillon, les mesures à prendre pour établir l'échantillon et les intervalles de confiance qui en ressortent.

#### 3.2 Procédure

Il nous faut un échantillon final de 2,000 répondants. Il devrait compter 400 unités par région (c'est-à-dire, Pacifique, Central, Ontario, Québec et l'Atlantique), sans qu'une province ne soit représentée par moins de 100 répondants. Afin d'obtenir un échantillon prélevé au hasard selon la région/province, nous suggérons la procédure suivante:

1. Pour chaque région (de 400 unités), veuillez déterminer le nombre de répondants à être sélectionnés de chaque province, en identifiant le rapport entre les proportions des populations provinciales vis-à-vis de la population de la région.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> On doit accomplir ceci conformément aux exigences interdisant moins de 100 répondants définitifs pour une province. Pour cette procédure, nous suggérons que vous incluiez les territoires au compte de la Colombie Britannique.

2. Choisissez au hasard huit zones de recensement (CMA ou CA) au sein de chaque région, avec la probabilité de sélection en rapport direct aux dimensions de la zone de recensement.<sup>1</sup>
3. Tirez au hasard 50 numéros téléphone résidentiels des annuaires téléphoniques de chacune des zones sélectionnées.
4. En admettant un taux de réponse de un sur trois, veuillez créer trois nouveaux numéros de téléphone à partir de chacun des numéros déjà tirés, en ajoutant à ceux-ci trois chiffres sélectionnés au hasard, un à la fois.
5. Éliminez le numéro de départ.<sup>2</sup>

Cette procédure fournira pour chacune des zones, 50 numéros de téléphone tirés au hasard, 1,200 par région, et 6,000 pour le pays.

Si le taux de réponse envisagé est de un sur trois, nous prévoyons un échantillon final de 2000. (Pour le cas où le taux de réponse est inférieur à un sur trois, davantage de numéros peuvent être tirés à partir d'une procédure de tirage au hasard semblable.) Cette procédure assure que tout membre de la population a une probabilité égale d'être sélectionné - un des critères critiques à la représentativité.

Le seul problème avec cet échantillon, pourrait se manifester si le taux de non-réponse est systématique. Il nous faut donc tenir compte des non-réponses, y compris les renseignements concernant le lieu, et le sexe du répondant (les seules caractéristiques facilement identifiables dans les cas de non-réponses). Une pondération ultérieure peut parer à un biais des résultats sur le plan du lieu (ou trans-régional ou intra-régional) et du sexe des répondants.

Une taille d'échantillon de 2,000 permettra de faire des déductions au niveau de la population avec des intervalles de confiance d'entre +/- 1.31 pour cent et +/- 2.19

---

<sup>1</sup> Ceci permet une représentation adéquate des villes de chaque région.

<sup>2</sup> En créant de nouveaux numéros qui se rapprochent aux numéros résidentiels existants, nous pouvons nous fier sur le fait que la plupart des numéros créés seront en vigueur, actifs et résidentiels. Nous ne pouvons pas tout simplement nous servir des numéros tirés à l'origine puisque les numéros non-affichés n'y figureront pas.

pour cent (pour les proportions d'échantillons de 10 pour cent par rapport à 90 pour cent, et de 50 pour cent pour les données dichotomiques, respectivement), 19 fois sur 20<sup>1</sup> lorsque les statistiques sont calculées à partir de l'échantillon complet. Aux statistiques selon la région (n = 400) seront associés des intervalles de confiance d'entre +/- 2.94 pour cent et +/- 4.90 pour cent. Aux statistiques selon la province (n = 100) seront associés dans le pire des cas, des intervalles de confiance d'entre +/- 5.88 pour cent et +/- 9.80 pour cent. Bien entendu, lorsque nous en sommes à de tels niveaux de subtilité en ce qui concerne l'analyse, seules des analyses à portée générale pourront être entreprises.

---

<sup>1</sup> Selon la formule:  $\pm 1.96 \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$



**APPENDICE A**  
**Sondage du Public en Général**

**Sondage du Public en Général**

Bonjour, je suis \_\_\_\_\_ des \_\_\_\_\_. Nous menons un sondage des Canadiens afin de mieux comprendre l'opinion publique sur de nombreux sujets.

Ce sondage ne mettra que 10 minutes à compléter. Pourrais-je commencer?  
(Si non: Pourrais-je vous rappeler quand cela vous conviendrait mieux?)

Date: \_\_\_\_\_ Heure: \_\_\_\_\_

Premièrement, êtes-vous au service du gouvernement fédéral?

Oui ..... 1  
Non ..... 2

SI OUI: A quel Ministère? [Si Communications Canada, veuillez remercier le répondant et terminer l'interview.]

### Compte des Appels

Appel No.	Résultat No.	Commentaires
1		
2		
3		
4		

### Condage des Résultats

- 01 Répondant contacté - Interview complétée
- 02 Répondant contacté - Refus
- 03 Répondant contacté - Rendez-vous en personne fixé
- 04 Répondant contacté - Rendez-vous téléphonique fixé
- 05 Répondant contacté - Non interviewé - autre problème,  
ex: langue, maladie
- 06 Répondant Non-contacté - Pas de réponse
- 07 Répondant Non-contacté - Absent, ex: en congé
- 08 Numéro hors service
- 09 Faux numéro
- 10 Autre

RENDEZ-VOUS DATE/HEURE	C O M P T E   D E S   R E N D E Z - V O U S		
	Rendez-vous #1	Rendez-vous #2	Rendez-vous #3

## Sondage du Public en Général sur le SFR

### PARTIE A

Nous aimerions tout d'abord vous poser quelques questions sur l'importance de l'appui financier fourni par le gouvernement fédéral aux divers services et organismes.

1. En général, à quel point croyez-vous, est-il important que le gouvernement fédéral subventionne les domaines suivants? Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie nullement important, le 7 extrêmement important et le 4, moyennement important.

	NULLEMENT IMPORTANT	1	2	3	4	5	6	7 EXTRÊMEMENT IMPORTANT
Les arts d'interprétation (tels que la danse; le théâtre et la musique) .....	1	2	3	4	5	6	7	
Les arts visuels (tels que la peinture, le dessin et la photographie) .....	1	2	3	4	5	6	7	
Les sports amateurs .....	1	2	3	4	5	6	7	
La radiodiffusion .....	1	2	3	4	5	6	7	
Les services juridiques ....	1	2	3	4	5	6	7	
L'industrie de l'enregistrement .....	1	2	3	4	5	6	7	
Le service de la santé .....	1	2	3	4	5	6	7	
L'industrie du cinéma .....	1	2	3	4	5	6	7	
La publication de livres ...	1	2	3	4	5	6	7	
Le logement public .....	1	2	3	4	5	6	7	
La publication de revues ...	1	2	3	4	5	6	7	

2. Avez-vous entendu parler de Flora MacDonald?

Qui ..... 1      Qui est-ce? [Si la réponse énoncée est Ministre du Cabinet ou un titre semblable, demandez: De quel Ministère est-elle la responsable?]

Non ..... 2

[Première réponse] Ministre des Communications ..... 1  
Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ ... 2

Au sein du gouvernement fédéral il existe un ministère dénommé Communications Canada, qui s'appelait auparavant le Ministère des Communications. Nous aimerions vous poser quelques questions portant sur les responsabilités de ce Ministère.

3.a) Avez-vous déjà entendu parler de Communications Canada?

Oui ..... 1  
Non ..... 2 PASSEZ A LA Q.5

b) D'où avez-vous entendu parler de Communications Canada?

Une affiche/pancarte sur les lieux ..... 1  
Une annonce à la radio/télévision ..... 2  
Les journaux ..... 3  
Les informations à la radio/télévision ..... 4  
Expo '86 ..... 5  
On me la recommandé lorsqu'un brouillage  
s'est manifesté ..... 6  
Lors d'une demande de permis pour l'utilisa-  
tion de matériel de radiocommunication ..... 7  
Un parent/ami au service du Ministère ..... 8  
Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ . 9

4.a) Vous êtes-vous déjà adressé au Ministère pour une raison quelconque?

Oui ..... 1  
Non ..... 2 PASSEZ A LA Q.5

b) ... Pourquoi vous êtes-vous adressé au Ministère?

Pour porter plainte concernant le brouillage. 1  
Pour obtenir/proroger un permis autorisant  
l'utilisation de matériel de radiocommuni-  
cation ..... 2  
Pour obtenir des renseignements sur les  
programmes fournis par le Ministère ..... 3  
Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ ... 4

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions au sujet de Communications Canada.

5. Lesquelles des activités suivantes relèvent de la responsabilité de Communications Canada?

	<u>OUI</u>	<u>NON</u>	<u>NSP</u>
Les subventions culturelles .....	1	2	8
La réglementation et les politiques de la radiodiffusion .....	1	2	8
Les technologies spatiales .....	1	2	8
Les programmes et les politiques du film, de la vidéo et de l'enregistrement sonore .....	1	2	8
La recherche dans le domaine des télécommunications .....	1	2	8
La publication périodique et l'édition .....	1	2	8
Les musées et les programmes de patrimoine ..	1	2	8
Les politiques culturelles .....	1	2	8

C'est principalement par l'entremise de nombreuses agences que le gouvernement fédéral agit dans le domaine des communications et de la culture.

6. Pourriez-vous me dire lesquelles des agences du gouvernement fédéral suivantes relèvent de la responsabilité de la Ministre des Communications?

	<u>OUI</u>	<u>NON</u>	<u>NSP</u>
Le Conseil des arts du Canada .....	1	2	8
La Société Radio-Canada .....	1	2	8
La Société canadienne des postes .....	1	2	8
Le Centre national des Arts à Ottawa .....	1	2	8
Les Archives nationales du Canada .....	1	2	8
Téléfilm Canada .....	1	2	8
Bell Canada .....	1	2	8
La Bibliothèque nationale à Ottawa .....	1	2	8
Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) .....	1	2	8
L'Office national du film .....	1	2	8
Spar Aérospatiale .....	1	2	8
Les Musées nationaux du Canada .....	1	2	8
Télé globe Canada .....	1	2	8

7. J'aimerais maintenant vous lire une liste d'énoncés qui ont trait aux communications et à la culture au Canada. Pour chacun des énoncés, veuillez indiquer à quel point vous êtes d'accord en situant votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie pas du tout d'accord; le 7 tout à fait d'accord et le 4, ni l'un ni l'autre.

	PAS DU TOUT D'ACCORD		NI L'UN NI L'AUTRE			TOUT A FAIT D'ACCORD	
	1	2	3	4	5	6	7
Le Canada est reconnu mondialement comme étant un leader en technologie des communications .....	1	2	3	4	5	6	7
Il existe une grande variété d'installations culturelles et patrimoniales disponibles aux Canadiens .....	1	2	3	4	5	6	7
L'appui financier fourni par les agences gouvernementales aux artistes et aux artisans est adéquat .....	1	2	3	4	5	6	7
Les films canadiens sont d'une qualité supérieure ...	1	2	3	4	5	6	7
Le contenu canadien est très important à la programmation télévisée .....	1	2	3	4	5	6	7
Il n'y a pas suffisamment d'accès au contenu canadien à la télévision .....	1	2	3	4	5	6	7

**PARTIE B**

J'aimerais maintenant vous poser quelques questions au sujet des types d'équipement dont dispose votre ménage.

8.a) Parmi les énoncés suivants, veuillez indiquer lesquels vous (ou d'autres membres de votre ménage) possédez ou opérez.

	<u>OUI</u>	<u>NON</u>	<u>NSP</u>
Télécommande de téléviseur .....	1	2	8
Téléphone sans fil .....	1	2	8
Une radio à transistor .....	1	2	8
Un dispositif d'ouverture automatique de portes de garage .....	1	2	8
Un système d'interphone ménager .....	1	2	8
Un téléphone cellulaire .....	1	2	8
Un ordinateur personnel, ménager .....	1	2	8
La télévision sur câble .....	1	2	8
Un téléappel .....	1	2	8
Un enregistreur de cassettes vidéo .....	1	2	8
Un service radio général (C.B.) .....	1	2	8
La radio d'amateurs (Ham) .....	1	2	8

POSEZ LA Q. 8.b)

b) Est-ce que vous (ou d'autres membres de votre ménage) possédez un permis autorisant l'opération de cet équipement?

Oui ..... 1  
Non ..... 2



De nombreux appareils ménagers se servent du spectre des fréquences radio. Le fonctionnement des appareils tels que les postes émetteurs et téléviseurs dépend des fréquences radio.

9. En tenant compte des moyens dont on se sert du spectre des fréquences radio, lesquels des types d'équipement suivants fonctionnent grâce aux fréquences radio?

	<u>OUI</u>	<u>NON</u>	<u>PEUT-ETRE</u>	<u>NSP</u>
Une télécommande de téléviseur .....	1	2	3	8
Un téléphone sans fil .....	1	2	3	8
Une radio à transistor .....	1	2	3	8
Un dispositif d'ouverture automatique de portes de garage .....	1	2	3	8
Un réveil à affichage numérique .....	1	2	3	8
Un système d'interphone ménager .....	1	2	3	8
Un stimulateur cardiaque .....	1	2	3	8
Un téléphone cellulaire .....	1	2	3	8
Un ordinateur personnel, ménager .....	1	2	3	8
La télévision sur câble .....	1	2	3	8
Un téléappel .....	1	2	3	8
Un enregistreur de cassettes video .....	1	2	3	8
Une radio d'amateur (C.B.) .....	1	2	3	8

Certains types d'équipements ou services qui utilisent les fréquences sont obligés d'obtenir un permis auprès de Communications Canada.

10. Parmi les équipements ou services suivants, lesquels croyez-vous sont contraints à obtenir un permis de fonctionnement?

	<u>OUI</u>	<u>NON</u>	<u>NSP</u>
Les postes de radio .....	1	2	8
Les télécommandes de téléviseurs .....	1	2	8
Les téléphones cellulaires .....	1	2	8
Les services de police .....	1	2	8
Les dispositifs d'ouverture automatique de portes de garage .....	1	2	8
Un système d'interphone ménager .....	1	2	8
Les radios de taxi .....	1	2	8
Les téléappels individuels portatifs .....	1	2	8
Les radios d'amateur (C.B.) .....	1	2	8
Les services d'ambulance .....	1	2	8
Les dispositifs de radar pour les bateaux et avions .....	1	2	8
Les postes de télévision .....	1	2	8
Les services de livraison de pizzas .....	1	2	8
Les postes de pompiers .....	1	2	8

11. A quel point êtes-vous d'accord que les services suivants ne devraient pas être obligés de payer des frais de permis? Veuillez situer vos réponses sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie pas du tout d'accord, le 7 tout à fait d'accord et le 4, ni l'un ni l'autre.

	PAS DU TOUT D'ACCORD	NI L'UN NI L'AUTRE			TOUT A FAIT D'ACCORD		
	1	2	3	4	5	6	7
Les postes de radio .....	1	2	3	4	5	6	7
Les propriétaires de taxi ..	1	2	3	4	5	6	7
Les compagnies aériennes ..	1	2	3	4	5	6	7
Les services de radio d'a- mateurs .....	1	2	3	4	5	6	7
Les postes de télévision ..	1	2	3	4	5	6	7
Les services de distribu- tion d'électricité .....	1	2	3	4	5	6	7
Les compagnies de camionnage .....	1	2	3	4	5	6	7
Les ministères du gouverne- ment fédéral .....	1	2	3	4	5	6	7
Les services de police ....	1	2	3	4	5	6	7
Les services d'ambulance ..	1	2	3	4	5	6	7
Les service de pompiers ...	1	2	3	4	5	6	7
Les opérateurs de radio d'amateurs .....	1	2	3	4	5	6	7
Les ministères du gouverne- ment provincial .....	1	2	3	4	5	6	7

**PARTIE C**

12. **En réfléchissant sur vos appareils ménagers, avez-vous déjà éprouvé des problèmes de brouillage avec, par exemple, un poste émetteur ou un téléviseur?**

Oui ..... 1  
Non ..... 2 PASSEZ A LA Q. 18

13. **La dernière fois que le brouillage s'est manifesté, de quel appareil s'agissait-il?**

Téléviseur ..... 01  
Radio MA (AM)..... 02  
Radio MF (FM) ..... 03  
Radio à ondes courtes ..... 04  
Téléphone sans fil ..... 05  
Téléphone cellulaire ..... 06  
Téléappel ..... 07  
Interphone ..... 08  
Autre (veuillez préciser)  
\_\_\_\_\_ .. 09

14. **Quelle était la nature du problème?**

Télévision · Lignes horizontales ou verticales sur l'écran ..... 01  
Neige sur l'écran ..... 02  
Double image (2 images différentes captées simultanément) ..... 03  
Images fantômes (2 images identiques déphasées) ... 04  
Brouillage sonore (craquements, grésillements, bourdonnements, ronflements) ..... 05  
Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ .. 06

Radio ·· Craquements, grésillements, bourdonnements, ronflements ..... 07  
Brouillage d'un autre poste (2 postes captés simultanément) ..... 08  
Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ ... 09

Autre ·· Brouillage téléphonique ..... 10  
Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ ... 11

15. **Vous êtes-vous adressé à qui que ce soit au sujet du problème?**

Oui ..... 1  
Non ..... 2 PASSEZ A LA Q. 18

16.a) Qui avez-vous contacté?

- Le Ministère ..... 1 POSEZ LA Q. 16B) et C).
- Un parent/ami ..... 2
- Le Service public ..... 3
- La compagnie de télédistribution. 4
- Un dépanneur/technicien ..... 5
- Le fournisseur ..... 6
- Le manufacturier/fabricant ..... 7
- Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ .. 8

b) Comment avez-vous su vous adresser au Ministère concernant le problème?

- Un dépanneur/technicien me l'a conseillé ..... 1
- La compagnie de télédistribution me l'a conseillé. 2
- Mes amis/voisins/famille me l'ont conseillé ..... 3
- Un autre ministère gouvernemental me l'a  
conseillé ..... 4
- J'ai consulté les pages bleues de l'annuaire télé-  
phonique ..... 5
- J'ai déjà eu affaire à un problème pareil ..... 6
- Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ .. 9

c) A présent, où en est le problème? [Lire les options.]

- Résolu ..... 1
- Résolu, mais un autre problème est survenu ..... 2
- A recommencé ..... 3 -- PASSEZ A LA Q18
- N'a toujours pas été corrigé ..... 4 -- PASSEZ A LA Q18

17. Pour la suite, nous aimerions savoir à quel point vous êtes satisfait(e) de la manière dont le personnel au Ministère a adressé les éléments suivants de votre plainte. (Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie tout à fait insatisfait(e), le 7 tout à fait satisfait(e) et le 4, ni l'un ni l'autre.)

	TOUT A FAIT INSATISFAIT(E)		NI L'UN NI L'AUTRE		TOUT A FAIT SATISFAIT(E)	
La compétence du personnel . . . . .	1	2	3	4	5	6 7
La courtoisie du personnel . . . . .	1	2	3	4	5	6 7
La promptitude avec la- quelle on a adressé votre problème . . . . .	1	2	3	4	5	6 7
L'efficacité à résoudre le problème . . . . .	1	2	3	4	5	6 7
Les suggestions données concernant les répara- tions . . . . .	1	2	3	4	5	6 7
La clarté des conseils. ....	1	2	3	4	5	6 7

Comme vous l'aurez peut-être déjà constaté, ce sondage a été subventionné par Communications Canada dans le cadre d'une évaluation des services offerts au public. Les réponses que vous avez fournies sont d'une importance capitale à l'étude puisqu'elles aideront le Ministère à mieux subvenir aux besoins des Canadiens. La dernière partie du questionnaire traite des renseignements généraux sur vous et votre ménage. Ces renseignements paraîtront uniquement sous forme de statistiques et en aucune façon seront-ils reliés aux renseignements que vous nous avez déjà fournis. Vos réponses demeureront strictement confidentielles vu que nous ne réclamons ni votre nom ni des détails qui pourraient vous identifier.

**PARTIE D RENSEIGNEMENTS GENERAUX**

18. En quelle année êtes-vous né(e)?

\_\_\_\_|\_\_\_\_|\_\_\_\_|\_\_\_\_|

19. Quel est le plus haut niveau d'instruction que vous avez complété?

Etudes primaires ..... |\_\_|\_\_|

Etudes secondaires ..... |\_\_|\_\_|

Etudes collégiales (en partie) ..... 14

Etudes universitaires (en partie) ..... 15

Diplômé(e) d'un collège communautaire ... 16

Diplômé(e) d'une université ..... 17

Etudes du 2e et 3e cycle ..... 18

Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ .. 19

20. Laquelle des catégories suivantes se rapproche le plus de votre profession actuelle?  
(ou antérieure, si vous êtes retraité)?

- Etudiant ..... 1
- Travailleur, manoeuvre, ouvrier spécialisé/qualifié ..... 2
- Vente, service, travail de bureau ..... 3
- Professionel/administration/gestion..... 4
- Au foyer ..... 5
- Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_ .. 6

21. A temps plein ou à temps partiel?

- A temps plein ..... 1
- A temps partiel ..... 2

22. En 1987 quel était le revenu annuel total de votre ménage avant impôt? Veuillez inclure toutes formes de revenu y compris les salaires d'employé, les pensions, investissements, locations, et allocations gouvernementales.

- Moins de \$10,000 ..... 1
- De \$10,000 à \$14,999 ..... 2
- De \$15,000 à \$19,999 ..... 3
- De \$20,000 à \$24,999 ..... 4
- De \$25,000 à \$29,999 ..... 5
- De \$30,000 à \$34,999 ..... 6
- De \$35,000 à \$39,999 ..... 7
- \$40,000 et plus..... 8

NE PAS DEMANDER:

23. Répondant de sexe:

- Masculin ..... 1
- Féminin ..... 2

NOUS VOUS REMERCIONS DE VOTRE PARTICIPATION A CETTE ETUDE

**APPENDICE B**

**Liste de Personnes Contact  
à Communications Canada**

**LE SPECTRE DES FREQUENCES RADIO - ETUDE # 5  
LISTE DE PERSONNES CONTACT A COMMUNICATIONS CANADA**

**Directeurs Généraux**

Réglementation de la radiodiffusion  
Ronald Begley

Réglementation des radiocommunications  
Robert Jones

Services Techniques  
Nissar Ahmed

**Directeurs Généraux Régionaux**

L'Atlantique  
Sous-Directeur Général  
George Richard

Québec  
Jean-Marc Pellerin

Ontario  
Dave Lyon

Sous-Directeur Général  
Gerry Bruchet

Central  
Jan Scora

Le Pacifique  
Bruce Drake

**Gestion du Spectre - Ottawa**

Gestion du spectre, Planification et politiques de réglementation  
Allan Collier

Directeur, Planification et Politiques de Réglementation  
Ed Ducharme

Contrôle du Spectre  
Maurice Nunas

Contrôle des données et finance  
Jean-Claude Domien



**APPENDICE C**

**Mandat .**

## MANDAT

### L'ÉVALUATION DU PROGRAMME DE GESTION DU SPECTRE DES FRÉQUENCES RADIO

#### ETUDE #5: SONDAGE DU PUBLIC EN GÉNÉRAL

##### CONTEXTE:

La Division de l'évaluation des programmes de Communications Canada mène actuellement une évaluation du programme de gestion du spectre des fréquences radio (SFR). La gestion du spectre est le programme le plus vaste du Ministère sur le plan des années-personne allouées et figure parmi les programmes qui ont le plus d'interaction avec le public. Le programme se trouve à être répandu à travers le Canada dans ses bureaux régionaux et locaux. Chaque région se distingue des autres au niveau de la clientèle, des besoins des clients et des opérations des programmes. Vous trouverez ci-joint le rapport préparatoire d'évaluation.

Le sondage du public en général figure parmi 13 études de base, nécessaires à l'évaluation du programme du spectre des fréquences radio. Ce sondage représente une partie intégrante de l'évaluation puisqu'il déterminera le point auquel le programme réussit à réduire le brouillage et si les usagers sont satisfaits de l'administration du programme. En plus, le sondage réunira les renseignements sur les sensibilités et les attitudes du public vis-à-vis Communications Canada.

##### LES OBJECTIFS DE CETTE ETUDE:

Le but de sondage est d'obtenir, grâce au public en général, une mesure de ses connaissances sur le rôle du gouvernement fédéral dans la gestion du spectre, ses points de vue vis-à-vis l'importance de la radiodiffusion et la fréquence avec laquelle les individus n'ont pas obtenu le permis requis. Nous avons préparé un rapport de planification de sondage qui comprend les éléments suivants:

- o Une description du travail nécessaire au tirage d'échantillons fiables;
- o Un jugement sur la qualité de l'échantillon et une analyse de la fiabilité des résultats disponibles pour ces échantillons; et
- o Un questionnaire à remettre au public en général

Nous prévoyons mener le sondage dans le contexte d'une interview au téléphone. Nous envisageons également une taille d'échantillon complète et finale de 2000 individus. Pour davantage de détails sur la nature de l'étude, veuillez consulter le rapport de planification du sondage joint au mandat.

## RESPONSABILITES DU SOUMISSIONNAIRE

Il incombe au soumissionnaire d'accomplir la suite:

1. Etablir le plan d'échantillonnage suivant le processus décrit dans le plan de recherche.
2. Passer les instruments à l'épreuve (prétester).
3. Réviser le questionnaire si nécessaire et le soumettre avec un rapport de prétest.
4. Distribuer le questionnaire.
5. Soumettre un compte rendu des travaux, y compris le nombre d'interviews complétées et les remarques concernant les difficultés éprouvées.
6. Analyser les données en utilisant une documentation claire et complète suivant les questions soulevées dans le rapport préparatoire d'évaluation et dans le rapport de planification de recherche.
7. Préparer une ébauche de rapport qui comprend une méthodologie de recherche, un rapport sur l'exécution de l'enquête et l'analyse des données. Le questionnaire devrait également comprendre les marginales de distribution.
8. Réviser le rapport et soumettre les résultats au Comité de gestion.

## PRODUITS A LIVRER ET DATES D'ECHEANCE

Le soumissionnaire devra remettre aux dates prévues les éléments suivants:

<u>PRODUITS A LIVRER</u>	<u>DATE D'ECHEANCE</u>
1. Un calendrier de travail détaillé pour le projet accompagné d'un exposé soulignant une capacité manifeste de saisir l'ampleur du travail à accomplir.	1ere semaine
2. Un rapport de prétest et le questionnaire révisé.	3e semaine
3. Un compte rendu des travaux.	6e semaine
4. Une ébauche du rapport final (15 copies) à remettre au Département pour l'approbation et les commentaires.	13e semaine
5. Rapport final (10 copies) à livrer sur papier et en format Wordperfect. Le rapport final sera également soumis en Français et en Anglais. Veuillez aussi fournir les données de sondage brutes en format SAS.	15e semaine

**BUDGET:**

Le budget prévu pour ce projet est de \$25,000. Ceci est une offre à prix fixe.

**CALENDRIER DE PAIEMENTS:**

<u>EVENEMENT</u>	<u>PART</u>	<u>DATE (1988)</u>
1er objet à livrer	10 %	1ère semaine
2e objet à livrer	20 %	3e semaine
3e objet à livrer	25 %	6e semaine
4e objet à livrer	40 %	13e semaine
5e objet à livrer	5 %	15e semaine

**CONDITIONS D'EVALUATION DES PROPOSITIONS:**

Nous nous basons sur les critères suivants pour l'évaluation et la sélection décisive d'une firme. Les soumissionnaires sont donc conseillés d'adresser chacun des éléments suivants dans leurs propositions.

**CONDITIONS ESSENTIELLES**

	<u>Points</u>
Capacité manifeste de saisir l'ampleur du travail à accomplir.	10
Familiarité avec les méthodes de collection de données.	20
Familiarité avec les techniques d'échantillonnage.	20
Des explications détaillées des variations ou innovations recommandées.	10
Respect du calendrier établi.	20
Un état des compétences de l'équipe participant à ce projet.	20
Budget total prévu dans le cas des propositions de même mérite:	--

**L'Evaluation du programme de  
gestion du spectre des fréquences radio**

**Rapport de planification révisé  
Sondage des plaintes  
Étude #6**

## TABLE DES MATIERES

	<u>Page</u>
1.0 INTRODUCTION	1
1.1 Le but de l'étude	1
1.2 L'organisation du rapport	2
2.0 SONDAGE DES PLAINTES	3
2.1 Sondage des plaintes - Le public en general	4
2.2 Sondage des plaintes - Usagers	9
2.3 Remise du sondage	11
3.0 STRATEGIE D'ECHANTILLONNAGE	13
3.1 Aperçu	13
3.2 Procédure	14
3.3 Qualité de l'échantillon	16

### APPENDICES

APPENDICE A - Sondage des plaintes - Le public en general

APPENDICE B - Sondage des plaintes - Usagers

APPENDICE C - Mandat

## 1.0 INTRODUCTION

Ce rapport est le premier de trois éléments primaires de l'Etude #13: l'Evaluation du programme de gestion du spectre des fréquences radio. Plus précisément, ce rapport trace le plan de recherche pour l'étude #6 du rapport d'évaluation qui exige un sondage de ceux qui adressent des plaintes au niveau du brouillage, auprès de Communications Canada. Ce sondage des plaintes constitue une partie intégrante de l'évaluation du programme de gestion puisqu'il évalue le point auquel les bénéficiaires (c'est-à-dire le public en général et les usagers autorisés du système) sont satisfaits des services disponibles pour la correction des problèmes de brouillage.

### 1.1 Le but de L'Etude

L'utilisation du Spectre des fréquences radio est gérée par Communications Canada selon le droit accordé par la loi du Ministère des Communications, la loi de la radio et la loi de la radiodiffusion. Le Programme de gestion du spectre des fréquences radio (SFR) a trois objectifs en vue:

1. Accommoder un maximum d'usagers;
2. Encourager un vaste champ d'utilités;
3. Accomplir les énoncés précités avec un minimum de brouillage.<sup>1</sup>

Le Ministère prévoit entreprendre une évaluation du programme de gestion du SFR pour de nombreuses raisons dont: l'Agenda réglementaire du Cabinet, une revue de l'observation des lois, imposée par le Projet de l'observation des lois et des sanctions réglementaires du Ministère de Justice, et pour répondre aux exigences d'information des directeurs de programmes supérieurs.

Le rapport préparatoire d'évaluation préparé par le Ministère identifie sept questions portant sur l'évaluation:

1. Est-il nécessaire d'instaurer un programme pour arriver aux objectifs?
2. Le programme répond-il aux objectifs?

---

<sup>1</sup> Ministère des Communications, le Gouvernement du Canada. Rapport annuel, 1985-86.

3. Quels ont été les avantages et désavantages issus du programme, sur les plans sociaux, publics et privés?
4. Quel a été l'impact de la collection des frais de permis auprès des usagers autorisés?
5. Quels sont les effets du programme sur les usagers autorisés?
6. La structure organisationnelle de la livraison du SFR est-elle à la hauteur de sa tâche?
7. Existe-t-il des alternatives au système déjà en place?

Treize études ont été proposées afin d'adresser ces questions et onze seront entreprises. Le but général de ce volet de l'évaluation (Etude #13) est de mettre au point les stratégies d'échantillonnage, les questionnaires et le mandat pour trois des études d'évaluation décrites dans le rapport d'évaluation:

1. Un sondage des usagers autorisés (Etude #4);
2. Un sondage du public en général (Etude #5); et
3. Un sondage des plaintes (Etude #6).

#### 1.2 Organisation du rapport

Ce rapport est le plan de recherche préliminaire pour le sondage des plaintes. Le reste du rapport est organisé selon la suite:

- o Le chapitre deux du rapport trace la nature, le contenu et la remise aux répondants du questionnaire des plaintes.
- o Le chapitre trois décrit la stratégie d'échantillonnage et traite de sa fiabilité et viabilité.
- o Les appendices A et B contiennent les instruments de recherche préliminaires.



## 2.0 SONDAGE DES PLAINTES

La question d'évaluation générale la mieux adressée dans le contexte d'un sondage des usagers et d'individus ayant porté plainte est la suivante: "Le programme a-t-il atteint ses objectifs?" (Propos No.1 du rapport préparatoire d'évaluation). Plus particulièrement nous posons la question: "Le brouillage a-t-il été réduit grâce aux efforts du programme?" Un de ces efforts a été celui d'établir un mécanisme par l'entremise duquel les usagers et le public en général, pourraient enregistrer leurs plaintes. Afin de déterminer à quel point ce mécanisme est efficace pour les bénéficiaires du spectre, il est important non seulement d'analyser le nombre, les causes, la fréquence et les résultats des plaintes mais également d'évaluer à quel point ces individus sont satisfaits du processus et des services disponibles.

Selon le rapport d'investigation dans lequel sont enregistrées les plaintes, on catégorise les individus qui les formulent de façon suivante: a) "Les radio communicateurs" qui représentent les usagers autorisés du spectre; et b) "le public en général". Une distinction entre les deux types d'individus à formuler des plaintes, s'établit au niveau des genres d'appareils dont ils se servent et des couloirs à travers lesquels leur plaintes sont acheminées vers le ministère. Par contre, ce qu'ils ont en commun est le potentiel d'exprimer leur degré de satisfaction du traitement des plaintes par le mécanisme qui en est responsable. A partir d'une analyse des renseignements contenus dans la base de données du SIGOR, on peut mieux cerner des détails tels, la fréquence des types de problèmes qui sont adressés, les types d'appareils influencés par le brouillage, la source qui en est la cause et la correction à effectuer. Les données actuelles en tant que telles sont bien entendu indispensables, permettant aux évaluateurs de tracer sous forme de graphique l'occurrence du brouillage de fréquence sur une période donnée, les largeurs de bandes qui sont affectées et la distribution géographique des types de plaintes formulées. Par contre, les données actuelles sont incapables de cerner ce que seul un sondage des plaintes est en mesure de fournir. C'est par l'analyse systématique de l'élément de "contact-résolution" du mécanisme des plaintes (c'est-à-dire, à compter du moment où le ministère est contacté, jusqu'à ce que le brouillage soit corrigé à la satisfaction du client), que l'on peut évaluer les aspects efficaces ou problématiques du processus, du point de vue de l'individu qui porte plainte.

Compte tenu des deux types d'individus à formuler des plaintes -- les usagers du système et le public en général -- un moyen d'identifier les besoins uniques aux deux groupes est de remettre deux questionnaires légèrement différents, chacun sensible aux caractéristiques particulières de chaque groupe. La suite fournit une appréciation des éléments du questionnaire pour les deux instruments qui trace:

- o la façon dont chaque élément est relié aux questions d'évaluation pertinentes;
- o la logique interne des éléments;
- o le potentiel pour les modification a partir d'un prétest d'un sous-groupe d'individus ayant formulé des plaintes; et
- o les renseignements déjà présents dans la base de données du SIGOR.

Les aspects importants du processus de contact-résolution seront traités afin de déterminer où précisément, surviennent les problèmes. Le ministère peut ainsi évaluer à quel moment les modifications du mécanisme des plaintes peuvent être visées afin qu'à l'avenir, on puisse subvenir à tous les besoins des bénéficiaires du spectre.

La section suivante vous servira de guide au niveau de la nature et du contenu du "Sondage des Plaintes. - Le public en général", soulignant particulièrement la façon dont sont adressées les questions d'évaluation. Veuillez trouver l'ébauche du questionnaire à l'Appendice A.

## 2.1 Sondage des plaintes - Public en général

L'introduction de ce sondage a été conçu conformément aux exigences pour la collection des données soulignées par le Circulaire du Conseil du Trésor 1986-89. Les répondants sont mis au courant des éléments suivants: ceux qui subventionnent la recherche, l'objectif de l'étude, la confidentialité des renseignements recueillis et l'aspect volontaire des réponses. Conformément aux pratiques de recherche convenables, les répondants potentiels sont également offerts l'option de remettre l'interview à une date ultérieure.

La question critique portant sur la satisfaction des individus a été subdivisée selon les domaines pertinents suivants:

- o A travers quels couloirs, les plaintes adressées par le public sont-elles acheminées vers le ministère?
- o Comment l'agent chargé de cette plainte l'a-t-il adressée et à quel point l'individu a-t-il été satisfait des mesures prises?
- o Par quel procédé a-t-on traité le problème en question?
- o Le problème a-t-il été corrigé à la satisfaction de l'individu l'ayant formulé?

Les questions à être adressées par les membres du public en général ayant porté plainte (propos d'évaluation deux et cinq) sont résumées au tableau ici-bas avec notamment, leurs indicateurs respectifs et le chiffre correspondant.

<u>QUESTION CLE</u>	<u>INDICATEURS</u>	<u>QUESTIONS</u>
Le brouillage a-t-il été réduit grâce aux efforts du programme?	L'occurrence des problèmes de brouillage	2,3,7
	La gravité du problème	6
A quel point les individus ayant formulé une plainte sont-ils satisfaits de la façon dont le programme est livré?	La conscience du mécanisme des plaintes	8
	Le processus de résolution	9,10,11
	La satisfaction de l'individu vis-à-vis le traitement de la plainte	12,13

La première série de questions (Enoncés 1 et 2) a été conçue afin qu'une mise au point soit faite dans l'esprit de l'individu, sur le plan des contacts précédents ou des plaintes déjà adressées auprès du ministère. Il est également nécessaire que l'instrument en tant que tel, soit conçu en tenant compte des caractéristiques de la base de données du SIGOR. A chaque fichier correspond une plainte. Il est donc fort possible qu'un individu ait formulé plusieurs plaintes. L'énoncé 2 fournit alors un profil du répondant sur le plan de la fréquence des plaintes. A souligner est le fait que la proportion de

personnes parmi le public en général à formuler plusieurs plaintes est relativement petite, mais doit toutefois être prise en note.

Les échantillons du public en général et des usagers, seront tirés parmi une liste de toutes les personnes ayant formulé des plaintes au cours de l'année budgétaire 1987-88. Dans le cas où l'individu a déjà porté plainte, l'énoncé 3 établit une limite de temps, ex: depuis le 1er avril 1987. Ceci peut poser un certain degré d'erreur de rappel dans le cas de plusieurs plaintes mais étant donné que nous n'envisageons qu'une proportion minimale de plaintes multiples parmi les répondants du public en général, un prétest pourra déterminer la fréquence de cette observation.

Les répondants sont alors demandés de rappeler à l'esprit la plainte formulée à la date indiquée. Les intervieweurs fourniront les renseignements pertinents à la plainte selon la description tirée du rapport d'investigation pour la plainte en question. Ainsi le répondant pourra se concentrer sur la plainte échantillonnée suivant les caractéristiques rapportées sur la documentation. Avant de remettre le sondage, les interviewers devraient d'abord se familiariser avec le Rapport d'investigation et la signification des codes imprimés sur chaque formulaire afin de pouvoir traduire les données en termes compréhensibles aux répondants. L'énoncé 5 est conçu de façon à assurer que les renseignements trouvés dans le Rapport d'investigation sont effectivement exacts.

Lorsqu'un répondant formule plusieurs plaintes, un moyen d'obtenir son avis, admettons sur son degré de satisfaction avec le traitement de la plainte serait d'évaluer la satisfaction globale plutôt que par rapport au cas d'espèce en question. Bien que cela nous paraisse favorable, ce procédé ne permettrait pas d'établir la comparaison entre les données et les variables telles, la conscience d'une source de brouillage ou le type d'appareil influencé. Encore une fois, un prétest de l'instrument soumis à un sous-groupe d'individus ayant porté plainte déterminera si le fait de se rappeler d'un incident particulier où une plainte aurait été formulée, pose un problème pour le répondant. Les alternatives au procédé précité et les avantages et désavantages que l'on y associe sont les suivants:

- 1.) Préciser la plainte la plus récemment formulée. Ceci permettrait au répondant qui a souvent affaire au ministère de se rappeler la plainte la plus récente. Bien que cet aspect favoriserait le rappel, il n'y aurait pas moyen a) d'assurer qu'un rapport d'investigation ait été fiché pour cette plainte particulière; et b) d'associer aux perceptions des problèmes par les répondants, les caractéristiques actuelles de la plainte échantillonnée. Autrement dit, la plainte la plus récemment examinée ne fera pas forcément partie de l'échantillon, et par conséquent, les références à la satisfaction ne correspondront peut être pas à la plainte échantillonnée.
2. Solliciter des répondants leur satisfaction générale du traitement de leurs plaintes par le ministère. Ceci fournira un aperçu global du point auquel les répondants sont satisfaits des services, mais ne fera pas la distinction entre ceux qui formulent une ou plusieurs plaintes. Cet aspect pose de sérieux problèmes sur le plan de la validité des réponses, surtout pour le cas des individus ayant formulé plusieurs plaintes et à chaque reprise, ayant éprouvé une expérience différente.

Compte tenu des restrictions précitées, nous constatons que la méthode proposée qui oriente le répondant autour d'un cas d'espèce tiré de la base de données du SIGOR, promet de fournir le moyen le plus efficace de réunir les renseignements les plus valides, fiables et ainsi les plus significatifs au niveau des questions d'évaluation.

Le brouillage peut présenter des degrés variables d'inconvénient pour le public en général. L'énoncé 6 permet au répondant d'indiquer le point auquel le brouillage présente un inconvénient et l'énoncé 7 détermine les occurrences de brouillage qui sont ou ne sont pas rapportées.

L'énoncé 8 du questionnaire fait réfléchir le répondant sur les mesures qu'il a prises pour porter sa plainte à l'attention du ministère. Il n'existe pas actuellement de campagne publicitaire visant le public et le conseillant sur qui contacter dans le cas de brouillage. Les individus qui adressent une plainte se font expédier un dépliant lors d'une première évaluation de la plainte par un agent. C'est le seul mécanisme de sensibilisation et de publicité en place, à part les pages bleues de l'annuaire téléphonique consacrées aux agences gouvernementales. En sachant comment les

répondants obtiennent leurs renseignements, c'est-à-dire de bouche en bouche ou par recommandation, le ministère pourra élaborer des stratégies pour sensibiliser les gens sans surcharger le système qui s'occupe des plaintes adressées par le public.

Afin de déterminer le point auquel les répondants sont satisfaits du processus des plaintes, il est nécessaire d'abord de tracer les mesures que l'agent chargé de votre plainte vous a conseillé de prendre. L'agent évalue le problème et conseille l'individu quant à la possibilité de corriger lui-même le brouillage au moment où la source provient de l'appareil en question ou d'autres appareils électroménagers. Autrement, un inspecteur est envoyé. Pour le premier cas, le ministère fait parvenir au client un dépliant pour aider à l'identification du problème. Lorsque le problème persiste, un rapport d'investigation est rempli pour le cas d'une investigation éventuelle. Les questions portant sur cette procédure (Enoncés 9 et 10) permettent au répondant de tracer les étapes parcourues jusqu'à présent (si le problème n'a toujours pas été résolu), après quoi il peut indiquer le délai entre le moment de contact avec le ministère jusqu'à la résolution du problème (Enoncé 11). Certains de ces renseignements peuvent être corroborés par les données actuelles du SIGOR.

Le point auquel le répondant est satisfait du traitement de la plainte par le personnel au ministère est une question de recherche critique. L'énoncé 12 a donc été conçu de façon à mesurer les degrés de satisfaction avec le personnel, selon l'expérience du répondant. L'énoncé 13 établit si quelqu'un du ministère s'est renseigné à la suite de la formulation de la plainte et si non, si une telle action aurait été désirable.

La Section B du questionnaire est consacrée aux caractéristiques démographiques des individus ayant porté plainte. On demande de préciser le type de logement à l'énoncé 14, étant donné que ceux qui demeurent dans des immeubles sont plus susceptibles d'éprouver des problèmes de brouillage. Il en est de même pour ce qui concerne les grands centres (Enoncé 15) ou établissements, des facteurs qui contribuent à l'incidence du brouillage et influencent ainsi, les valeurs pour les quantités de brouillage rapportées.

Les données au sujet de l'âge, du sexe, et du niveau de formation académique (Enoncés 16,17 et 18) complètent le profil des individus parmi le public en général à avoir porté plainte. En nous basant sur ces renseignements, on peut identifier les facteurs qui contribuent au soucis d'intelligibilité. La documentation provenant du rapport d'investigation devrait être également pré-codée sur l'instrument afin de figurer dans l'analyse des réponses.

## 2.2 Sondage des Plaintes - Usagers

De même que pour le questionnaire des plaintes à l'intention du public en général, les usagers du spectre pourront fournir des renseignements utiles à propos de leur satisfaction de la livraison du programme. L'instrument des usagers est toutefois, considérablement différent étant donné la nature variée des problèmes survenus, les connaissances des répondants et les mesures prises. Veuillez trouver l'ébauche du questionnaire à l'Appendice B.

Les usagers des radio-communications adresseront les mêmes questions d'évaluation générales que les membres du public ayant porté plainte, mais d'une optique différente. Le tableau ici-bas démontre en résumé les propos, les indicateurs et les chiffres correspondants. L'analyse des données issues de ce sondage devra être particulièrement sensible à l'impact qu'éprouve le répondant (Enoncé 6) et aux mesures qui ont mené à la satisfaction ou à l'insatisfaction du répondant.

<u>QUESTION CLE</u>	<u>INDICATEURS</u>	<u>QUESTIONS</u>
Le brouillage a-t-il été réduit grâce aux efforts du programme?	L'occurrence des problèmes de brouillage	2,3,7
	La gravité du problème	6
A quel point les individus ayant formulé une plainte sont-ils satisfaits de la façon dont le programme est livré?	Le processus de formulation des plaintes	8
	Le processus de résolution	9,10,12
	La satisfaction des mesures prises/de traitement de la plainte	11,13,14

Contrairement aux membres du public, des usagers du spectre auront plus tendance à s'adresser directement au ministère lorsque un brouillage se manifeste puisqu'ils sont mis au courant lors de la formulation d'une demande de permis et aussi à cause de l'inconvénient que leur pose l'interruption. Nous avons toutefois prévu conserver l'énoncé 8 pour ceux qui se seraient adressés au ministère par d'autres moyens.

L'énoncé 9 établit à quel point l'utilisateur était conscient de la source du brouillage avant d'avoir contacté le ministère. Le degré de sensibilité contribuerait vraisemblablement à la satisfaction globale avec les procédés d'investigation à moins qu'il existe un différend entre l'utilisateur et l'inspecteur en question. Comme pour le questionnaire des plaintes à l'intention du public, les étapes menant à la correction du problème et à l'estimation du niveau de satisfaction avec le processus, sont tracées (Énoncés 8,9 et 10).

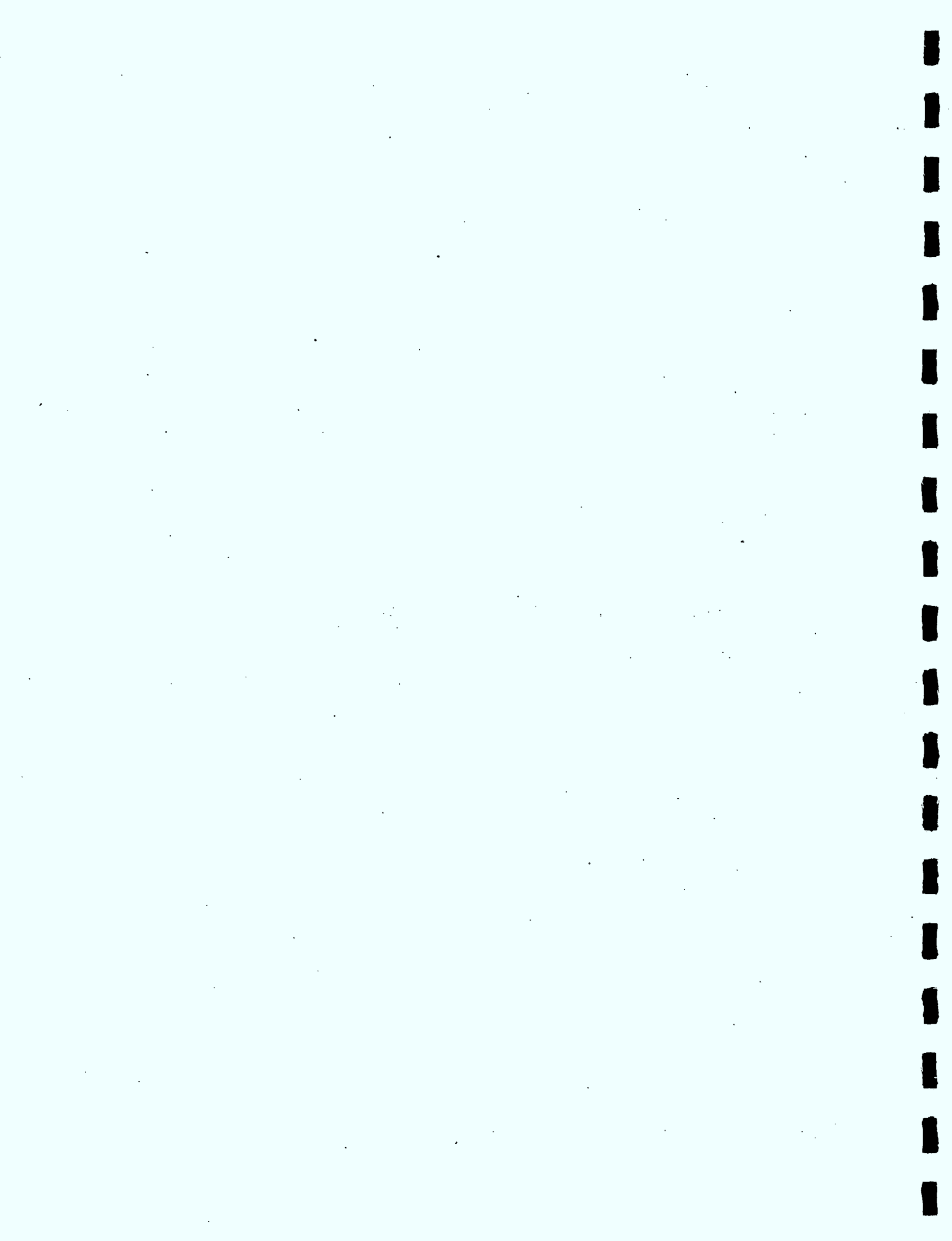
La satisfaction des usagers est mesurée sur plusieurs plans (Énoncés 11 et 13). L'énoncé 14 traite particulièrement de la question des vérifications ultérieures. Dans plusieurs cas, le ministère se charge de rappeler les personnes ayant porté plainte. Cette pratique est souvent utile lorsqu'il s'agit d'utilisateurs qui partagent la même longueur d'onde et qui formulent des plaintes l'un contre l'autre par exemple, au sujet de l'abus des ondes, l'emploi de grossièretés, etc..



La partie B comporte des variables sociodémographiques semblables à celles du questionnaire public. Si l'échantillon tiré de la base de données des usagers indique une prépondérance d'organisations (ex: des postes de radio et postes de police), contrairement aux usagers individuels (ex: opérateurs de radio amateurs), il serait peut être souhaitable d'inclure d'autre catégories telles que le nombre d'employés à temps plein/partiel, etc. Les données issues du rapport d'investigation seront également pré-codées sur l'instrument afin qu'elles figurent dans l'analyse des réponses.

### 2.3 La Remise du Sondage

De même que dans le Mandat, nous conseillons une distribution du sondage au téléphone pour les raisons suivantes: Premièrement, il est important d'interviewer la personne qui a formulé la plainte. Au téléphone, on peut être assuré de répondre à cette exigence. En mettant le questionnaire à la poste, on n'en est pas sûr. Deuxièmement, le format du sondage (genre: Si oui/non, passez à la question x) sert à guider le répondant, mais souligne davantage la pertinence de l'interview au téléphone. Troisièmement, le caractère rapide et efficace du sondage oral emportera de loin sur les prix modiques associés aux questionnaires postés aller-et-retour, et fournira sans doute, un taux de réponse nettement supérieur. Alors que le sondage expédié par la poste permet au répondant le temps de réflexion nécessaire pour les questions complexes, une interview au téléphone convient mieux à la longueur de ce questionnaire. Grâce aux interviews il est également possible de connaître les raisons pour lesquelles un individu ne répond pas au questionnaire (ex; trop occupé, ne demeure/travaille plus à cette adresse, problème de langue de communication, etc.) chose qui n'est possible par la distribution d'un questionnaire par la poste.



### 3.0 STRATEGIE D'ECHANTILLONNAGE

#### 3.1 Aperçu

Les plaintes sont enregistrées par le personnel des bureaux locaux. Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et la catégorie (c'est-à-dire le public en général ou les usagers) de l'individu formulant une plainte sont inscrits, ainsi que la nature de la plainte. Les mesures prises par Communications Canada en réponse à cette plainte sont également notées par la suite.

Les renseignements sur les plaintes sont tenus à jour au cours de chaque année budgétaire. Les documents sont enregistrés de deux façons: Les renseignements provenant de toutes les divisions sur le genre de plainte, la région, la date, et les résultats de l'investigation sont entreposés sur ordinateur dans le SIGOR au bureau d'Ottawa. L'adresse, le numéro de téléphone de l'individu ainsi que les renseignements sur les mesures prises par le département sont uniquement sur papier et classés dans chacun des bureaux régionaux. Pour cette étude il nous faut des renseignements de ces deux catégories: Nous pouvons d'abord accéder aux rapports des plaintes par l'entremise du SIGOR selon la localité, la région, la date et/ou le type d'individu. En suite, en utilisant des chiffres de contrôle (essentiellement un identificateur unique), la documentation sur papier devient disponible à travers les bureaux locaux.

Au cours de la période entre le 1<sup>er</sup> avril 1987 et le 26 janvier 1988 plus de 10,000 plaintes ont été notées, dont environ un tiers formulé par les usagers et deux tiers par le public en général. Le budget de ce projet admettra un échantillon de 2,000 plaintes à être tirées au hasard parmi toutes les déclarations reçues depuis le 1<sup>er</sup> avril 1987. Un nombre égal de plaintes sera sélectionné selon la région (Atlantique, Québec, Ontario, Central et Pacifique) et le type d'individu (public ou usagers). Ainsi l'échantillon comportera 200 cas ou exemples dans chaque case d'une matrice de deux (type d'individu) sur cinq (régions).

Nous envisageons un taux de réponse moyen de 60 pour cent pour les sous-groupes du public et des usagers. Bien que l'approche au téléphone avec son taux de

rappels élevé, puisse en conséquence promettre un taux de réponse relativement élevé, il ne faut pas perdre de vue le fait que certains individus (et pas simplement les ménages ou entreprises en général) doivent être contactés. Un taux de réponse de 60 pour cent fournira au total, un échantillon final de 1,200 à analyser. Cette taille d'échantillon permettra par extension une déduction pour toute la population (c'est-à-dire toutes les plaintes enregistrées cette année). Lorsque les statistiques sont calculées à partir de l'échantillon total, on peut s'attendre à des intervalles de confiance d'entre +/- 1.59 pour cent à +/- 2.65 pour cent (pour les proportions d'échantillon de 10 pour cent par rapport à 90 pour cent, et de 50 pour cent par rapport à 50 pour cent respectivement pour les données dichotomiques)<sup>1</sup>. Aux statistiques basées sur le type d'individu (n ~ 600), on associe des intervalles de confiance d'entre +/- 2.25 pour cent à +/- 3.75 pour cent. Aux statistiques basées sur la région (n ~ 240), on associe des intervalles de confiance d'entre +/- 3.56 pour cent à +/- 5.93 pour cent.

### 3.2 Procédure

Les données du SIGOR sont disponibles en format magnétique à partir du bureau régional à Ottawa (veuillez vous adresser à M. Peter Dalton). Pour l'échantillonnage, on procède en sélectionnant d'abord les cas d'espèces selon le type d'individu et selon la région, puis en utilisant un programme de sélection au hasard, on tire 200 cas pour chacune des "cellules" de l'échantillon total. (Les totaux des sous-groupes pour chaque cellule devraient être inscrits dès maintenant pour la pondération statistique ultérieure.) Toutes les données sur les cas d'espèces devraient être transférées à un fichier séparé (en format SAS) pour l'analyse ultérieure. (En réunissant aux données fournies par les répondants, les données de tous les cas d'espèces au fichier d'analyse, cela rendra possible (a) quelques analyses à partir d'un ensemble plus répandu de données et (b) une comparaison au niveau de quelques variables des répondants par rapport aux non-répondants).

<sup>1</sup> En utilisant la formule

$$\pm 1.96 \frac{N-n}{N-1} \frac{P(1-p)}{n}$$

où N = 10,000

Les numéros de contrôle devraient être tirés selon la région afin qu'on puisse rédiger des listes des plaintes échantillonnées requises pour chaque région. Les bureaux régionaux peuvent alors être contactés et demandés de fournir des copies des renseignements sur les plaintes pour chaque cas d'espèce de l'échantillon. Puisque ceci représente pour les gérants des bureaux régionaux, un travail considérable, nous suggérons les procédés suivants: Qu'une lettre soit expédiée à chaque gérant régional préférablement de la part du Sous-ministre adjoint chargé de la gestion du SFR, les mettant au courant du projet et leurs demandant leur collaboration. Une lettre de la part des chercheurs devrait suivre, dans laquelle figure une liste des numéros de plaintes requises, et des procédures pour copier et expédier la documentation. Une enveloppe pré-adressée ainsi qu'une facture de connaissance d'un service de messenger, devraient accompagner la lettre afin de faciliter l'expédition des renseignements. Finalement, on devrait téléphoner à tous les bureaux régionaux environ une semaine après que la lettre des chercheurs soit parvenue aux destinataires, afin de les remercier/inciter.

En gardant toujours le même numéro d'identité pour (a) les données du SIGOR, (b) les données des régions sur papier, et (c) les données des répondants aux interviews, toutes les données portant sur un cas d'espèce peuvent être réunies pour le codage et l'entrée ultérieurs. Afin de faciliter cette tâche, nous suggérons que vous attachiez aux instruments une fiche de codage qui permettra la prise de toutes les données sur papier. Il faudra élaborer un procédé de codage dès que la révision de ces renseignements soit entreprise. Les codes pour la "description" de la plainte seront particulièrement nécessaires. Les données sur papier devront comprendre bien entendu, les noms et les numéros de téléphone pour les interviews.

Les intervieweurs devraient téléphoner aux individus qui ont adressé chaque plainte échantillonnée et devraient mener l'interview dès lors ou bien fixer un rendez-vous pour plus tard. Seul l'individu en question peut être interviewé (et non pas un autre membre du ménage). Si, lors du premier appel, vous ne parvenez pas à atteindre la bonne personne, jusqu'à trois rappels vous sont exigés.

Puisque les unités de l'échantillon sont les plaintes et non pas ceux qui les formulent, il faudra examiner l'éventualité d'avoir quelques individus qui figurent plus

d'une fois sur la liste de l'échantillon, lorsque les noms auront été ajoutés aux renseignements sur le SIGOR. Si le cas se présente où quelques noms seulement se répètent, nous suggérons que vous les sautiez lors des appels pour assurer qu'aucun individu n'est contacté plus d'une fois. Si, par contre, occurrence de noms qui se répètent est considérable (admettons, plus de cinq pour cent du total des plaintes), tâchez alors de prendre en note le nombre de cas sautés afin qu'un sous-groupe pertinent puisse être tiré comme remplaçant.

### 3.3 Qualité de l'échantillon

Il existe plusieurs facteurs qui pourraient influencer la qualité des données mais qui n'ont aucun rapport avec le biais échantillonnal. Il s'agit plutôt de problèmes associés au cadre d'échantillonnage ou à la population. D'après nos discussions avec Hubert Pambrun, gérant régional à Ottawa, nous savons que certains individus formulent plus d'une plainte par an. Ainsi, un individu qui formule de nombreuses plaintes aura proportionnellement plus de chance d'être sélectionné pour l'échantillon qu'un individu qui n'en formule qu'une seule. Ceci en tant que tel ne pose pas de problème, cependant, nous constatons que les plaintes s'étendent sur une large gamme de variation de légitimité. Par exemple, la formulation d'une plainte au niveau du brouillage pour avantager une de deux compagnies de taxi concurrentielles, ou encore, "rendre la pareille" à un voisin, etc. Dans certaines régions les plaintes sont peut être si bien adressées, que cela encourage leur répétition de façon régulière, tandis que dans d'autres, la lenteur des couloirs bureaucratiques (ex: la nécessité de demeurer à l'écoute du problème de brouillage et d'en tenir compte sur l'espace d'un mois avant même que le département soit d'accord de considérer la plainte) a plutôt tendance à décourager la formulation d'autres plaintes légitimes par la suite.

De plus, les régions entre elles ne prennent pas forcément note des plaintes qui leurs sont adressées avec une même fréquence. Autrement dit, certaines régions enregistrent toutes les plaintes alors que d'autres, surtout celles qui sont situées dans les grands centres, préfèrent plutôt expédier le dépliant officiel du ministère "Le brouillage à la radio et à la télévision) à l'individu et attendre qu'une plainte soit de nouveau communiquée avant d'en prendre note.

Ces problèmes influenceront surtout les statistiques descriptives de l'échantillon (ex: le nombre moyen de plaintes de type "x" par année, le nombre moyen de toutes les plaintes selon la région, etc.). Par contre les renseignements tels que la façon dont les plaintes sont adressées, ou la satisfaction du client, seront moins influencés puisqu'ils ne se rapportent que très peu aux facteurs tels l'étendue de la région et le type d'individu.

Une façon de venir à bout du problème est de comparer les variables en question (ex: les fréquences des types de problèmes) aux mêmes variables déterminées par l'intermédiaire des sondages des usagers et du public en général. Par exemple, on demandera au public combien de problèmes de brouillage de plusieurs types différents a-t-il éprouvé depuis le 1<sup>er</sup> avril 1987. La distribution de la fréquence de cette variable pourrait alors être comparée à la distribution pertinente de l'échantillon des plaintes.

Une autre façon d'aborder le problème est tout simplement de tenir compte de ces biais échantillonnaires potentiels durant l'analyse. Davantage de renseignements peuvent être réunis à partir des régions afin d'aider à cet égard. Par exemple, en obtenant les manuels de procédures à suivre pour les plaintes de chaque bureau individuel, vous pourriez établir une comparaison entre les bureaux qui prennent note de toutes les plaintes par rapport à ceux qui ne tiennent compte que d'un sous-groupe. Il est même possible d'obtenir le nombre exact de dépliants expédiés par chaque région depuis le 1<sup>er</sup> avril 1987. Etant donné la nécessité de pondération selon le type d'individu et de région pour les statistiques desquelles nous tirons des conclusions sur le plan de la population, nous suggérons que davantage de pondération soit considéré pour certaines analyses afin de venir à bout des inconsistences systémiques des données sur lesquelles on pourrait tomber.

**APPENDICE A**

**Sondage des plaintes: Le public en général**



## SONDAGE DES PLAINTES - LE PUBLIC EN GÉNÉRAL

Bonjour (bonsoir), je suis \_\_\_\_\_ des \_\_\_\_\_.  
Nous avons été chargés par Communications Canada (précédemment le Ministère des Communications), de mener une étude sur les genres de problèmes qu'éprouve le public avec les appareils de communication tels que le brouillage à la radio, sur les systèmes de stéréo et sur les postes téléviseurs.

Votre nom a été tiré au hasard, d'une liste d'individus qui ont déjà formulé des plaintes auprès du Ministère des Communications. Nous voudrions surtout savoir si vous êtes satisfait de la manière dont on a adressé votre plainte et si le problème a été résolu à votre satisfaction. Vous n'êtes d'aucune façon obligé de participer à cette enquête, cependant vos réponses pourraient infiniment aider le Ministère des Communications à mieux vous servir (vous ou votre organisation) à l'avenir.

Soyez assuré que votre nom de même que celui de votre organisation ne seront d'aucune façon notés en regard des renseignements que vous avez fournis. Vos réponses seront compilées avec celles des autres participants de l'étude et présentées au Ministère des Communications uniquement sous forme de statistiques.

Ce sondage ne devrait vous demander qu'une dizaine de minutes. Puis-je commencer?

(Si non: entendons-nous sur une heure qui nous convienne.)

Date: \_\_\_\_\_ Heure: \_\_\_\_\_

Sondage des plaintes - Le public en général

Partie A

Nous aimerions d'abord établir le processus qui vous a mené à adresser votre/vos plainte(s) à Communications Canada.

1. Réfléchissant sur les contacts précédents que vous avez eus avec Communications Canada, combien de fois vous êtes-vous adressé au Ministère pour des raisons autres que pour la formulation d'une plainte?

Une fois par an ..... 1  
Une fois par mois ..... 2  
Une fois par semaine ..... 3  
Une fois par jour ..... 4  
Jamais, sauf pour porter  
plainte ..... 5

2. Au total, combien de plaintes avez-vous déjà portées à l'attention du Ministère?

|\_\_|\_\_| Nombre de plaintes  
(Si une plainte seulement, passez à la question 4.)

3. Depuis le 1er avril 1987, combien de plaintes avez-vous portées à l'attention du Ministère?

|\_\_|\_\_| Nombre de plaintes depuis le 1er avril 1987

4. Le Ministère tient compte de toutes les plaintes qui lui sont adressées afin qu'une vérification puisse être effectuée par la suite pour assurer que le problème ait été corrigé à la satisfaction du client. Dans le cadre de cette étude nous voudrions porter votre attention à la plainte adressée le (date)

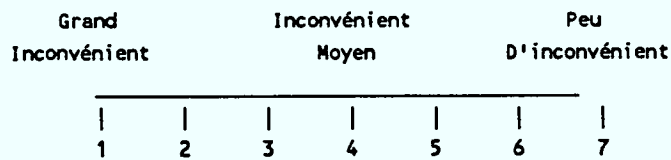
\_\_\_\_\_

Selon les renseignements fournis par le rapport d'investigation, vous avez eu des problèmes avec (type d'appareil) [INTERVIEWEUR: Lire la partie "Description" du rapport d'investigation].

5. Est-ce une description précise du problème?

Oui ..... 1  
Non ..... 2  
Ne me rappelle pas ..... 3

6. Quelle mesure d'inconvénient, le brouillage vous a-t-il posé? (Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie un grand inconvénient, le 7 peu d'inconvénient et le 4, un inconvénient moyen.)



7. **SI PLUS D'UNE PLAINTÉ:** Avez-vous déjà formulé de pareilles plaintes concernant cet appareil?

Oui ..... 1  
Non ..... 2

8. Comment avez-vous su vous adresser au Ministère au sujet du problème?

Un dépanneur/technicien me l'a conseillé ..... 1  
La compagnie de télédistribution me l'a  
conseillé ..... 2  
Mes amis/voisins/famille me l'ont conseillé ..... 3  
Un autre département gouvernemental me l'a  
conseillé ..... 4  
J'ai consulté les pages bleues de l'annuaire  
téléphonique ..... 5  
J'ai déjà eu affaire à un problème pareil ..... 6  
Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ . 9

- 9.a) Lorsque vous avez formulé votre plainte au Ministère au sujet du brouillage, quelle a été la première mesure que l'on vous a conseillé de prendre?

On vous fera parvenir un dépliant qui vous  
aidera à identifier le problème ..... 1  
Contacter le service public du courant  
(Hydro) ..... 2  
Faire vérifier l'appareil par le  
fournisseur ..... 3  
Rien - un inspecteur vous serait aussitôt  
envoyé pour examiner le problème ..... 4 -- PASSEZ A LA Q.10  
Demeurer à l'écoute du problème ..... 5  
Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ . 9

9.b) Ayant lu le dépliant, avez-vous pu identifier le problème comme étant de nature mécanique (c'est-à-dire, causé par l'appareil lui-même tel une antenne de TV ou le bouton de réglage), ou causé par un brouillage dans la maison tel un autre appareil électroménager, ou encore, dû à un brouillage extérieur?

- L'appareil lui-même ..... 1
- Un brouillage dans la maison ..... 2
- Un brouillage extérieur ..... 3

10. Une fois le problème identifié, quelles mesures avez-vous prises? (Encourager si nécessaire.)

- Moi-même/ma famille/un voisin l'avons réparé . 1
- Contacter le service public en question .... 2
- Contacter le Ministère ..... 3
- Contacter le manufacturier/fabricant ..... 4
- Contacter le fournisseur ..... 5
- Contacter un dépanneur/technicien ..... 6
  
- Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ . 9

11.a) A présent, où en est le problème? [Lire les options.]

- Résolu ..... 1
- Résolu, mais un autre problème est survenu ..... 2
- A recommencé ..... 3 -- PASSEZ A LA Q.12
- N'a toujours pas été corrigé ..... 4

b) Combien de jours ou de semaines a-t-on mis à corriger le problème à compter du moment où vous avez contacté le Ministère?

|\_|\_|\_| JOURS |\_|\_|\_| SEMAINES

c) Le problème a-t-il été résolu à votre satisfaction?

- Oui ..... 1
- Non ..... 2

12. Pour la suite, nous aimerions savoir à quel point vous êtes satisfait(e) de la manière dont le personnel au Ministère a adressé les éléments suivants de votre plainte. (Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie tout à fait insatisfait(e), le 7 tout à fait satisfait(e) et le 4, ni l'un ni l'autre.)

	Tout à fait Insatisfait(e)			Ni l'un ni l'autre		Tout à fait Satisfait(e)	
	1	2	3	4	5	6	7
La compétence du personnel .....	1	2	3	4	5	6	7
La courtoisie du personnel .....	1	2	3	4	5	6	7
La promptitude avec laquelle on a adressé votre problème ...	1	2	3	4	5	6	7
L'efficacité à résoudre le problème .....	1	2	3	4	5	6	7
Les suggestions données concernant les réparations .....	1	2	3	4	5	6	7
La clarté des conseils fournis .....	1	2	3	4	5	6	7

- 13.a) Y a-t-il quelqu'un du Ministère qui se soit renseigné à la suite de la formulation de la plainte pour s'assurer que le brouillage ait été corrigé à votre satisfaction?

Oui ..... 1 PASSEZ A LA Q. 14  
Non ..... 2

- b) Auriez-vous préféré que quelqu'un se soit renseigné à la suite de la formulation de la plainte?

Oui ..... 1  
Non ..... 2

**Partie B**

Nous aimerions maintenant quelques renseignements généraux qui nous aideront à analyser ce que vous nous avez fourni jusqu'à présent. Soyez de nouveau assuré que vos réponses paraîtront à titre de statistiques seulement et que votre nom ne sera d'aucune façon noté en regard des renseignements fournis.

14. Dans quel genre de logement demeuriez-vous au moment où s'est manifesté le brouillage? [Encourager si nécessaire.]

- Une maison individuelle ..... 1
- Une maison jumelée ..... 2
- Un duplex ..... 3
- Un immeuble d'appartements (moins de cinq étages) ... 4
- Un immeuble d'appartements (cinq étages et plus) .... 5
- Une maison mobile ..... 6
- Une maison en rangée ..... 7

Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ . 9

15. Ce logement, se trouve-t-il à être situé à  $\frac{1}{4}$  mille ou moins des énoncés suivants?

	<u>OUI</u>	<u>NON</u>	<u>NSP</u>
Un immeuble/édifice .....	1	2	8
Un fil de haute tension .....	1	2	8
Un centre-ville .....	1	2	8
Un parc industriel .....	1	2	8

16. En quelle année êtes-vous né(e)?

|\_|\_|\_|\_|

17. Quel est le plus haut niveau d'instruction que vous avez complété? [Encourager si nécessaire.]

- Etudes primaires ..... 01
- Etudes secondaires (en partie) ..... 02
- Etudes secondaires (complétées) ..... 03
- Etudes collégiales (en partie) ..... 04
- Diplômé(e) d'un collège ..... 05
- Etudes universitaires (en partie) ..... 06
- Diplômé(e) d'une université ..... 07
- Diplômé(e) du 2e cycle (maîtrise) ..... 08
- Diplômé(e) du 3e cycle (doctorat) ..... 09

Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ . 10

**NE PAS DEMANDER:**

**18. Répondant de sexe:**

Masculin ..... 1

Féminin ..... 2

Nous vous remercions d'avoir bien voulu participer à cette étude.

**APPENDICE B**  
**Sondage des plaintes - Usagers**



## SONDAGE DES PLAINTES - USAGERS

Bonjour (bonsoir), je suis \_\_\_\_\_ des \_\_\_\_\_  
Nous avons été chargés par Communications Canada (précédemment le Ministère des Communications), de mener une étude sur les genres de problèmes qui se présentent aux usagers des radio-communications sur le plan des appareils de communication et de l'utilisation du spectre des fréquences radio.

Votre nom a été tiré au hasard, d'une liste d'individus qui ont déjà formulé des plaintes auprès du Ministère des Communications, soit à titre d'opérateur de radio indépendant, soit à titre de représentant des usagers commerciaux, industriels ou gouvernementaux des communications. Nous voulons surtout savoir si vous êtes satisfait de la manière dont on a adressé votre plainte et si le problème a été résolu à votre satisfaction. Vous n'êtes d'aucune façon obligé de participer à cette enquête, cependant vos réponses pourraient infiniment aider le Ministère des Communications à mieux vous servir (vous ou votre organisation) à l'avenir.

Soyez assuré que votre nom de même que celui de votre organisation ne seront d'aucune façon notés en regard des renseignements que vous avez fournis. Vos réponses seront compilées avec celles des autres participants de l'étude et présentées au Ministère des Communications uniquement sous forme de statistiques.

Ce sondage ne devrait vous demander qu'une dizaine de minutes. Puis-je commencer?

(Si non: entendons-nous sur une heure qui nous convienne.)

Date: \_\_\_\_\_ Heure: \_\_\_\_\_

Sondage des plaintes - Usagers

Partie A

Nous aimerions d'abord établir le processus qui vous a mené à adresser votre/vos plainte(s) à Communications Canada.

1. Réfléchissant sur les contacts précédents que vous avez eus avec Communications Canada, combien de fois vous êtes-vous adressé au Ministère pour des raisons autres que pour la formulation d'une plainte?

Une fois par an ..... 1  
Une fois par mois ..... 2  
Une fois par semaine ..... 3  
Une fois par jour ..... 4  
Jamais, sauf pour porter  
plainte ..... 5

2. Au total, combien de plaintes avez-vous déjà portées à l'attention du Ministère (de la part de votre organisation)?

|\_|\_|\_| Nombre de plaintes  
(Si une plainte seulement, passez à la question 4.)

3. Depuis le 1er avril 1987, combien de plaintes avez-vous portées à l'attention du Ministère (de la part de votre organisation)?

|\_|\_|\_| Nombre de plaintes depuis le 1er avril 1987

4. Le Ministère tient compte de toutes les plaintes qui lui sont adressées afin qu'une vérification puisse être effectuée par la suite pour assurer que le problème ait été corrigé à la satisfaction du client. Dans le cadre de cette étude nous voudrions porter votre attention à la plainte adressée le (date)

\_\_\_\_\_.

Selon les renseignements fournis par le rapport d'investigation, vous avez eu des problèmes avec (type d'appareil) [INTERVIEWEUR: Lire la partie "Description" du rapport d'investigation].

5. Est-ce une description précise du problème?

Oui ..... 1  
Non ..... 2  
Ne me rappelle pas ..... 3

6. A quel point le brouillage a-t-il posé un problème pour vous/votre organisation au niveau des énoncés suivants? (Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie un problème majeur, le 7 un problème mineur et le 4, un problème moyen.)

	PROBLEME MAJEUR			PROBLEME MOYEN			PROBLEME MINEURE		
	1	2	3	4	5	6	7		
La perte de temps ....	1	2	3	4	5	6	7		
La perte d'argent ....	1	2	3	4	5	6	7		
Les dommages causés aux appareils .....	1	2	3	4	5	6	7		
L'inconvénient .....	1	2	3	4	5	6	7		

7. **SI PLUS D'UNE PLAINTÉ:** Avez-vous déjà formulé de pareilles plaintes concernant cet appareil?

Oui ..... 1  
Non ..... 2

8. A qui vous êtes-vous adressé en premier lieu au sujet du brouillage?

Le Ministère ..... 1  
Le fournisseur de vos appareils ..... 2  
Une compagnie de service technique ..... 3  
La compagnie de télédistribution (cable) ..... 4  
Le service public d'électricité ..... 5  
Autre (veuillez préciser): \_\_\_\_\_ . 9

9. Etiez-vous au courant de la cause/source du brouillage avant d'avoir formulé votre plainte?

Oui ..... 1  
Non ..... 2

10. Lorsque vous avez adressé votre plainte au Ministère au sujet du brouillage, quelle a été la première mesure que l'on vous a suggérée à prendre? [Encourager si nécessaire.]

- Demeurer à l'écoute du problème ..... 1  
 Contacter le service public d'électricité ..... 2  
 Contacter le bailleur/fournisseur de  
 l'appareil ..... 3  
 Rien - le Ministère demeurera à l'écoute du  
 problème ..... 4  
 Rien - un inspecteur vous sera aussitôt  
 envoyé ..... 5  
 Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ . 9

- 11.a) A quel point êtes-vous satisfait(e) de cette mesure/action? (Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie tout à fait insatisfait(e), le 7 tout à fait satisfait(e) et le 4, ni l'un ni l'autre.)

Tout à fait                      Ni l'un                      Tout à fait  
 Insatisfait(e)                      ni l'autre                      Satisfait(e)

\_\_\_\_\_

1    2    3    4    5    6    7

- b) A présent, où en est le problème? [Lire les options.]

- Résolu ..... 1  
 Résolu, mais un autre problème est  
 survenu ..... 2  
 A recommencé ..... 3 .. PASSEZ A LA Q.13  
 N'a toujours pas été corrigé ..... 4

- 12.a) Combien de jours ou de semaines a-t-on mis à corriger le problème à compter du moment où vous avez contacté le Ministère?

|\_|\_|\_| JOURS    |\_|\_|\_| SEMAINES

- b) Le problème a-t-il été résolu à votre satisfaction?

- Oui ..... 1  
 Non ..... 2

13. Pour la suite, nous aimerions savoir à quel point vous êtes satisfait(e) de la manière dont le personnel au Ministère a adressé les éléments suivants de votre plainte. (Veuillez situer votre réponse sur une échelle de 1 à 7 où le 1 signifie tout à fait insatisfait(e), le 7 tout à fait satisfait(e) et le 4, ni l'un ni l'autre.)

	Tout à fait Insatisfait(e)			Ni l'un ni l'autre		Tout à fait Satisfait(e)	
	1	2	3	4	5	6	7
La compétence du personnel .....	1	2	3	4	5	6	7
La courtoisie du personnel .....	1	2	3	4	5	6	7
La promptitude avec laquelle on a adressé votre problème ...	1	2	3	4	5	6	7
L'efficacité à résoudre le problème .....	1	2	3	4	5	6	7
Les suggestions données concernant les réparations .....	1	2	3	4	5	6	7
La clarté des conseils fournis .....	1	2	3	4	5	6	7

- 14.a) Y a-t-il quelqu'un du Ministère qui se soit renseigné à la suite de la formulation de la plainte pour s'assurer que le brouillage ait été corrigé à votre satisfaction?

Oui ..... 1 PASSEZ A LA Q. ??  
Non ..... 2

- b) Auriez-vous préféré que quelqu'un se soit renseigné à la suite de la formulation de la plainte?

Oui ..... 1  
Non ..... 2

- 15.a) Les appareils affectés étaient-ils fixes ou mobiles?

Oui ..... 1  
Non ..... 2

15.b) Ce logement, se trouve-t-il à être situé à  $\frac{1}{4}$  mille ou moins des énoncés suivants?

	<u>OUI</u>	<u>NON</u>	<u>NSP</u>
Un immeuble/édifice .....	1	2	8
Un fil de haute tension ....	1	2	8
Un centre-ville .....	1	2	8
Un parc industriel .....	1	2	8

**Partie B**

Nous aimerions maintenant quelques renseignements généraux qui nous aideront à analyser ce que vous nous avez fourni jusqu'à présent. Soyez de nouveau assuré que vos réponses paraîtront à titre de statistiques seulement et que votre nom ne sera d'aucune façon noté en regard des renseignements fournis.

16. En quelle année êtes-vous né(e)?

|\_|\_|\_|\_|

17. Quel est le plus haut niveau d'instruction que vous avez complété? [Encourager si nécessaire.]

- Etudes primaires ..... 01
- Etudes secondaires (en partie) ..... 02
- Etudes secondaires (complétées) ..... 03
- Etudes collégiales (en partie) ..... 04
- Diplômé(e) d'un collège ..... 05
- Etudes universitaires (en partie) ..... 06
- Diplômé(e) d'une université ..... 07
- Diplômé(e) du 2e cycle (maîtrise) ..... 08
- Diplômé(e) du 3e cycle (doctorat) ..... 09
- Autre (veuillez préciser) \_\_\_\_\_ . 10

**NE PAS DEMANDER:**

18. Répondant de sexe:

- Masculin ..... 1
- Féminin ..... 2

Nous vous remercions d'avoir bien voulu participer à cette étude.

**APPENDICE C**

**Mandat**

**BUDGET:**

Le budget prévu pour ce projet est de \$35,000 dont les \$25,000 doivent avoir été dépensés pour le 31 mars 1987. Ceci est une offre à coûts fixes

**CALENDRIER DE PAIEMENTS:**

<u>EVENEMENT</u>	<u>PART</u>	<u>DATE (1988)</u>
1er objet à livrer	10 %	1ère semaine
2e objet à livrer	30 %	2e semaine
3e objet à livrer	45 %	6e semaine
4e objet à livrer	10 %	9e semaine
5e objet à livrer	5 %	11e semaine

**CONDITION D'EVALUATION DES PROPOSITIONS:**

Nous nous basons sur les critères suivants pour l'évaluation et la sélection décisive d'une firme. Les soumissionnaires sont donc conseillés d'adresser chacun des éléments suivants dans leurs propositions.

<u>CONDITIONS ESSENTIELLES</u>	<u>Points</u>
Capacité manifeste de saisir l'ampleur du travail à accomplir	10
Familiarité avec les méthodes de collection de données	20
Familiarité avec les techniques d'échantillonnage	20
Des explications détaillées des variations ou innovations recommandées	10
Respect du calendrier établi	20
Un état des compétences de l'équipe participant à ce projet	20
Budget total prévu dans le cas des propositions de même mérite	--



**APPENDICE C**

**Mandat**

## MANDAT

### L'ÉVALUATION DU PROGRAMME DE GESTION DU SPECTRE DES FRÉQUENCES RADIO

#### ÉTUDE #6: SONDAGE DES PLAINTES

##### CONTEXTE:

La Division de l'évaluation des programmes de Communications Canada mène actuellement une évaluation du programme de gestion du spectre des fréquences radio (SFR). La gestion du spectre est le programme le plus vaste du Ministère sur le plan des années-personne allouées et figure parmi les programmes qui ont le plus d'interaction avec le public. Le programme se trouve à être répandu à travers le Canada dans ses bureaux régionaux et locaux. Chaque région se distingue des autres au niveau de la clientèle, des besoins des clients et des opérations des programmes. Vous trouverez ci-joint le rapport préparatoire d'évaluation. Le sondage de ceux qui adressent des plaintes au niveau du brouillage auprès de Communications Canada, figure parmi 13 études de base, nécessaires à l'évaluation du programme du spectre des fréquences radio. Ce sondage des plaintes représente une partie intégrante de l'évaluation puisqu'il déduira le point auquel les usagers (c'est-à-dire le public en général et les usagers autorisés du système), sont satisfaits de la manière que sont traités les problèmes de brouillage par le Ministère.

##### LES OBJECTIFS DE CETTE ÉTUDE:

Le but de l'étude est de mesurer le degré de satisfaction avec le programme éprouvé par ceux qui ont formulé des plaintes au niveau du brouillage au cours de l'année passée. En plus, il est important d'analyser le nombre, les causes, la fréquence et les résultats des plaintes. Nous avons préparé un rapport de planification de sondage qui comprend les éléments suivants:

- o Une analyse approfondie de la base d'échantillonnage disponible;
- o Une description du travail nécessaire au tirage d'échantillons fiables;
- o Un jugement sur la qualité de l'échantillon et une analyse de la fiabilité des résultats disponibles pour ces échantillons;
- o Un questionnaire à remettre à ceux parmi le public en général qui ont porté plainte; et
- o Un questionnaire à remettre à ceux parmi les usagers autorisés du système qui ont porté plainte.

Nous prévoyons mener le sondage dans le contexte d'une interview au téléphone. Nous envisageons également une taille d'échantillon complète et finale de 1200 individus à avoir porté plainte. Pour davantage de détails sur la nature de l'étude, veuillez consulter le rapport de planification du sondage joint au mandat.

### RESPONSABILITES DU SOUMISSIONNAIRE

Il incombe au soumissionnaire d'accomplir la suite:

1. Etablir le plan d'échantillonnage suivant le processus décrit dans le plan de recherche.
2. Passer les instruments à l'épreuve (prétester)
3. Réviser le questionnaire si nécessaire
4. Soumettre le questionnaire
5. Analyser les données en utilisant une documentation claire et complète suivant les questions soulevées dans le rapport préparatoire d'évaluation et dans le rapport de planification de recherche.
6. Préparer une ébauche de rapport qui comprend une méthodologie de recherche, un rapport sur l'exécution de l'enquête et l'analyse des données. Le questionnaire devrait également comprendre les marginales de distribution.
7. Réviser le rapport et soumettre les résultats au Comité de gestion.

### PRODUITS A LIVRER ET DATES D'ECHEANCE

Le soumissionnaire devra remettre aux dates prévues les éléments suivants:

<u>PRODUITS A LIVRER</u>	<u>DATE D'ECHEANCE</u>
1. Un calendrier de travail détaillé pour le projet accompagné d'un exposé soulignant une capacité manifeste de saisir l'ampleur du travail à accomplir.	1ere semaine
2. Un prétest	2e semaine
3. Les données de sondage brutes en format SAS	6e semaine
4. Une ébauche du rapport final (15 copies) à remettre au Département pour l'approbation et les commentaires.	9e semaine
5. Rapport final (10 copies) à livrer sur papier et en format Wordperfect. Le rapport final sera également soumis en Français et en Anglais.	11e semaine

**BUDGET:**

Le budget prévu pour ce projet est de \$35,000 dont les \$25,000 doivent avoir été dépensés pour le 31 mars 1987. Ceci est une offre à coûts fixes

**CALENDRIER DE PAIEMENTS:**

<u>EVENEMENT</u>	<u>PART</u>	<u>DATE (1988)</u>
1er objet à livrer	10 %	1ère semaine
2e objet à livrer	30 %	2e semaine
3e objet à livrer	45 %	6e semaine
4e objet à livrer	10 %	9e semaine
5e objet à livrer	5 %	11e semaine

**CONDITION D'EVALUATION DES PROPOSITIONS:**

Nous nous basons sur les critères suivants pour l'évaluation et la sélection décisive d'une firme. Les soumissionnaires sont donc conseillés d'adresser chacun des éléments suivants dans leurs propositions.

<u>CONDITIONS ESSENTIELLES</u>	<u>Points</u>
Capacité manifeste de saisir l'ampleur du travail à accomplir	10
Familiarité avec les méthodes de collection de données	20
Familiarité avec les techniques d'échantillonnage	20
Des explications détaillées des variations ou innovations recommandées	10
Respect du calendrier établi	20
Un état des compétences de l'équipe participant à ce projet	20
Budget total prévu dans le cas des propositions de même mérite	--





