

Sommaire exécutif

Bureau de la sécurité des transports du Canada Consultation des parties prenantes 2020

Présenté à
Bureau de la sécurité des transports du Canada

Préparé par
Léger

Numéro de contrat : 4M024-210046/001/CY
POR N° 012-20
Valeur du contrat : 49 823,97 \$ (TVH incluse)
Octroyé le 9 juillet 2020
Projet 14660-006
29 octobre 2020

Léger
507, Place d'Armes, bureau 700
Montréal (Québec)
G1R 2K2
Téléphone : 514 982-2464
Télec. : 514 987-1960

Pour obtenir plus de renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec le Bureau de la sécurité des transports du Canada au : Communications@bst-tsb.gc.ca
This report is also available in English.



Consultation des parties prenantes

Sommaire exécutif

Préparé pour le Bureau de la sécurité des transports du Canada

Nom du fournisseur : Léger

Octobre 2020

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

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

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

Bureau de la sécurité des transports du Canada
200, Promenade du Portage
Place du Centre, 4^e étage
Gatineau (Québec) K1A 1K8

Numéro de catalogue :

TU4-42/2020F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-37996-8

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

Numéro de catalogue : TU4-42/2020E-PDF (final report in English)

ISBN : 978-0-660-37995-1

1. Résumé

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

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

1.1 Mise en contexte et objectifs

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

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

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

Les objectifs de l'étude étaient les suivants :

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

1.2 Méthodologie – Recherche hybride

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

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

1.2.1 Méthodologie quantitative

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

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

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

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

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

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

Tableau 4. Taux de participation

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

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

1.2.2 Méthodologie qualitative

Léger a mené une série d'entretiens avec les parties prenantes du BST. Léger a recruté les participants des parties prenantes au moyen d'une méthodologie hybride. Certaines parties prenantes ont été contactées par téléphone et d'autres par courrier électronique dans le cadre de la procédure de recrutement. Les entretiens

individuels ont eu lieu par téléphone ou sur la plateforme MS Teams. Chaque entretien a duré environ 30 minutes et a porté sur presque la même liste de thèmes que dans le sondage en ligne. Les entretiens se sont déroulés en anglais ou en français, selon la préférence des participants.

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

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

1.3 Aperçu des conclusions quantitatives

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

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

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

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

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

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

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

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

1.5 Utilisation des résultats

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

1.6 Limitations de l'étude

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

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

1.7 Remarques sur l'interprétation des conclusions de la recherche

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

1.8 Déclaration de neutralité politique et coordonnées

J'atteste, par les présentes, à titre d'agent principal de Léger, l'entière conformité des produits livrables relativement aux exigences en matière de neutralité de la [Politique sur les communications et l'image de marque](#) et de la [Directive sur la gestion des communications – annexe C](#) (Annexe C : Procédure obligatoire relative à la recherche sur l'opinion publique).

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ni l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signé :



Christian Bourque
Vice-président exécutif et associé

Léger
507, Place d'Armes, bureau 700
Montréal (Québec)
H2Y 2W8
cbourque@leger360.com

Renseignements supplémentaires

Nom du fournisseur : Léger
Numéro de contrat : 4M024-210046/001/CY
Date d'octroi du contrat : 9 juillet 2020

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

Pour obtenir plus d'informations sur cette étude, veuillez envoyer un courriel à : Communications@bst-tsb.gc.ca