



Transports
Canada

Transport
Canada



TP 14901 F
Juin 2009



Évaluation des services de CANUTEC

ÉVALUATION DES SERVICES DE CANUTEC – UN SONDAGE AUPRÈS DES PREMIERS INTERVENANTS

M. Provencher

**Direction générale du transport des marchandises dangereuses
Juin 2009 TP 14901**

RÉSUMÉ

Les gens impliqués dans le domaine de l'intervention d'urgence reconnaissent l'importance d'avoir accès à de l'information critique de façon rapide lors d'un incident. Le Centre canadien d'urgence transport (CANUTEC) vient en aide aux intervenants d'urgence lors d'incidents de marchandises dangereuses. Pour évaluer le niveau d'impact de CANUTEC par rapport aux premiers intervenants, un sondage a été effectué en début d'année. Un questionnaire de deux pages fut envoyé dans tout le Canada aux services d'incendies et aux postes de police. 46% ont répondu. Plus de 85% des répondants connaissaient CANUTEC; il en était de même pour le Guide des mesures d'urgence. 43% des répondants ont utilisé le service téléphonique d'urgence de CANUTEC alors que 68% des répondants ont utilisé le Guide pour des formations, simulations ou interventions d'urgence réelles. La grande majorité des répondants qui ont utilisé les services étaient satisfaits de l'assistance reçue.

ABSTRACT

Everyone involved in emergency response knows the importance of having access to critical and timely information during an incident. The Canadian Transport Emergency Centre (CANUTEC) assists emergency response personnel in handling dangerous goods emergencies. To evaluate the level of impact that CANUTEC has amongst first responders, a survey was conducted early in 2009. A 2-page questionnaire was sent to fire departments and police services across Canada. 46% responded. More than 85% of respondents were aware of CANUTEC, similarly for the Emergency Response Guidebook. 43% of respondents have used CANUTEC's emergency telephone service while 68% of respondents used the Guidebook for training, simulation or actual emergency response. The great majority of respondents who used the services were satisfied with the assistance obtained.

INTRODUCTION

CANUTEC est le Centre canadien d'urgence transport exploité par Transports Canada pour venir en aide aux intervenants d'urgence lors d'incidents mettant en cause des marchandises dangereuses. Ce centre national de consultation bilingue a été établi en 1979, et il fait partie de la Direction générale du transport des marchandises dangereuses (Direction générale du TMD). Grâce à l'information dont ils disposent ainsi qu'à leur expérience et connaissances professionnelles, les scientifiques de CANUTEC fournissent des conseils immédiats et recommandent des mesures à prendre et des gestes à éviter lors d'incidents de marchandises dangereuses.

Dans le cadre de l'engagement de Transports Canada à fournir des services de qualité prompts et pertinents, et plus simplement parce qu'il est important de connaître notre impact, la Direction générale du TMD, en collaboration avec l'Association canadienne

des chefs de pompiers et l'Association canadienne des chefs de police, a mené un sondage en vue d'évaluer les services offerts par CANUTEC.

Le présent document indique la méthode adoptée, l'instrument ou le questionnaire utilisé ainsi que les résultats obtenus.

OBJECTIF

L'objectif du sondage est d'évaluer les connaissances des premiers intervenants et leur utilisation des services de CANUTEC.

APPROCHE

Dès l'automne 2006, on envisageait l'exécution d'un sondage et on a préparé un questionnaire. On a demandé à CANUTEC et à des représentants des services d'incendie et des services de police¹ de fournir des idées d'améliorations à apporter au contenu et à la distribution du questionnaire. Ce questionnaire s'adresse aux premiers intervenants (pompiers et policiers). Le répertoire national des services d'urgence de 2006 [National Directory of Emergency Services] fournissait l'adresse et le numéro de téléphone des services d'incendie et des services de police au Canada. On a commandé et reçu une version imprimée du répertoire, et on a terminé le balayage pour convertir son contenu en fichier Excel en avril 2007². En tout, 4927 services étaient répertoriés : 3738 services d'incendie et 1189 services de police. Il s'agit du meilleur cadre pour la population visée, c'est-à-dire l'ensemble des services d'incendie et des services de police du Canada. Un seul emplacement semble être indiqué par type de service, par ville. Ainsi, dans le cas d'une grande municipalité, un seul service d'incendie est inscrit sur la liste, et non toutes les casernes. Il en va de même pour les services de police. Les figures 1 et 2 présentent la distribution de ces services par région géographique.

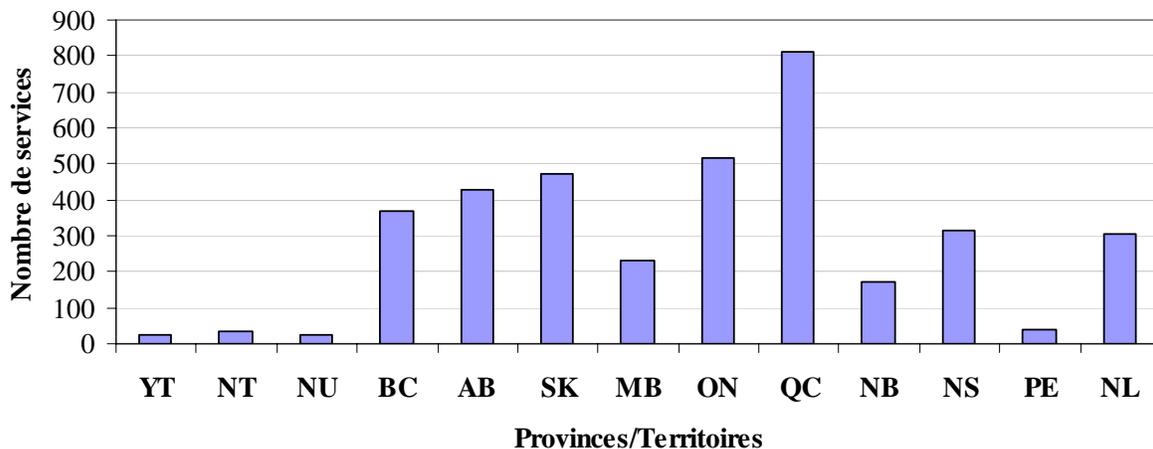


Figure 1 : Services d'incendie au Canada par région géographique

¹Michel Cloutier de CANUTEC, Chris Powers de l'Association canadienne des chefs de pompiers, ainsi que Marc Schram (2006) et Rod Brown (2008) de l'Association canadienne des chefs de police, ont participé aux discussions et appuyé entièrement le projet.

²Philippe Castonguay, étudiant au sein de la Direction générale du TMD, a écrit le programme de conversion et produit le fichier Excel.

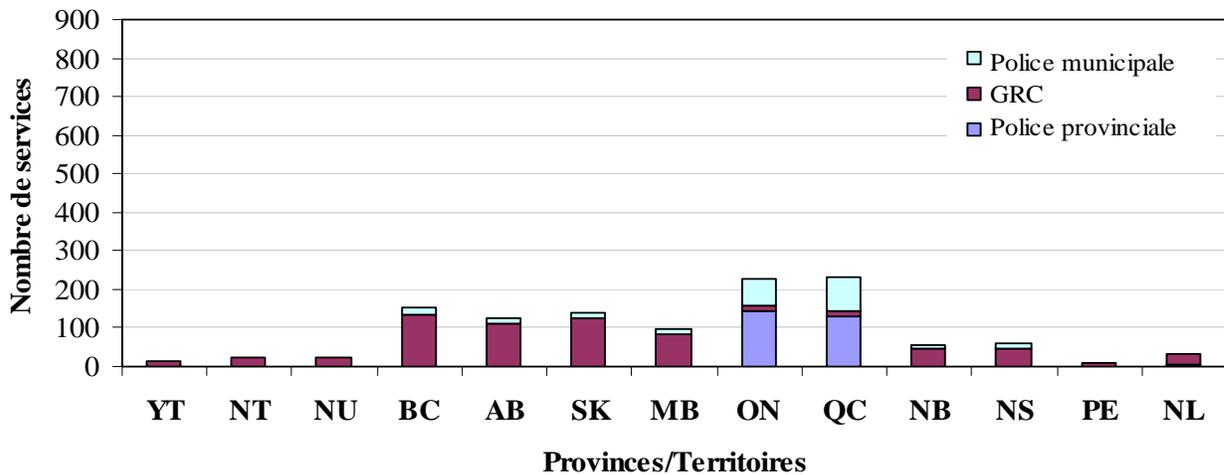


Figure 2 : Services policiers au Canada par région géographique

Toute la population a été interrogée plutôt qu'un échantillon, car le taux de réponse habituel des sondages téléphoniques sur l'opinion publique se situe de 10 à 20 % [1]. Un échantillon représentatif pour ce taux de participation nécessiterait la participation de 70 % de la population afin d'obtenir une marge d'erreur raisonnable (5 %) sur les proportions estimées. Ainsi, le coût était à peu près le même pour interroger la population entière.

D'après les discussions antérieures, on préférait que les questionnaires soient envoyés par la poste, puis retournés soit par la poste (des enveloppes préadressées et affranchies étaient incluses dans le paquet original), soit par télécopieur. Seuls les adresses et les numéros de téléphone indiqués dans le répertoire pouvaient être utilisés rapidement et facilement pour l'ensemble de la population. L'exécution d'un sondage téléphonique n'aurait pas été efficace, car les pompiers volontaires ne sont pas toujours au service d'incendie. L'autre problème associé au sondage téléphonique consiste à joindre et à interroger la bonne personne : une personne qui connaît bien les marchandises dangereuses. Il aurait pu être pratique d'annoncer un sondage électronique sur le site Web de la Direction générale du TMD et des associations de pompiers ou de policiers. Cependant, certains des services auraient pu répondre plus d'une fois au questionnaire, ce qui aurait grandement faussé les réponses (c'est comme prêcher aux convertis).

Le projet a été mis de côté et remis sur pied à l'automne 2008. Le questionnaire et la lettre d'accompagnement ont été peaufinés (voir l'annexe pour un exemple du produit final). L'impression et la distribution ont été terminées au début de janvier 2009. On a demandé que les questionnaires soient retournés le 2 février, au plus tard.

RÉSULTATS

Taux de participation

On a commencé à recevoir des réponses le 13 janvier, lesquelles sont arrivées en grand nombre jusqu'à la mi-février³. On a continué à recevoir d'autres questionnaires. Le 3 avril, on a envoyé

³ Sidrah Nadeem, étudiante au sein de la Direction générale du TMD, a contribué à la compilation de l'information provenant de ces questionnaires.

d'autres questionnaires par la poste à un échantillon aléatoire de 116 services qui n'avaient pas encore répondu, afin de déterminer s'il y avait une grande différence entre les services non-répondants et les services répondants. Le tableau 1 illustre la circulation des questionnaires au cours de la période de janvier à mai. Trois services ont envoyé leur questionnaire par courriel, car une adresse était fournie dans la lettre à des fins d'information, quelques autres ont envoyé leurs réponses par télécopieur (179) et la plupart des services (2065) les ont postées⁴. Le sondage nous a mis au courant de certaines restructurations et fermetures : 35 services étaient fermés ou avaient fusionné. Cent soixante-dix-sept questionnaires ont été retournés en raison d'une erreur d'adresse. Compte tenu du fait qu'on utilisait le répertoire de 2006, ce nombre n'est pas surprenant, et il ne représente que 4 % des services.

En tout, 2247 questionnaires ont été reçus sur un total ajusté de 4893 services. Par conséquent, le taux de participation est de 2247 services sur 4893, ce qui équivaut à 46 %, un taux nettement supérieur à celui prévu.

On a fait des appels de suivi, non pas pour améliorer le taux de réponse, mais plutôt pour clarifier certaines réponses ou certains commentaires donnés par les services. Ces quelques communications ont confirmé qu'il est difficile de joindre les pompiers volontaires par téléphone. On a appelé plusieurs fois le même service, mais en vain.

Semaine du	Nombre de questionnaires						Total
	Non réponse	Courriel	Fac-similé	Posté	Retourné	Sans objet	
11-17 janvier 2009			33	5		1	39
18-24 janvier 2009			74	580	107	22	783
25-31 janvier 2009		1	30	740	51	5	827
1-7 février 2009			22	346	8	1	377
8-14 février 2009			8	154	5	3	170
15-21 février 2009		2	3	66	3	1	75
22-28 février 2009			2	33	1		36
1-7 mars 2009			1	33			34
8-14 mars 2009			1	18	1		20
15-21 mars 2009				17	1		18
22-28 mars 2009				18		1	19
29 mars - 4 avril 2009				9			9
5 -11 avril 2009				3			3
12-18 avril 2009			4	13		1	18
19-25 avril 2009				20			20
26 avril - 2 mai 2009			1	10			11
	2469						2469
Total	2469	3	179	2065	177	35	4928
			2247				-35
Total ajusté							4893
Pourcentage du total ajusté	50.5%		45.9%		3.6%		

Tableau 1 : Arrivée des réponses au sondage au fil du temps

⁴ Deux services distincts ont rempli le même questionnaire (un service de police et un centre des opérations), ce qui amène le nombre total de services à 4928 au lieu de 4927.

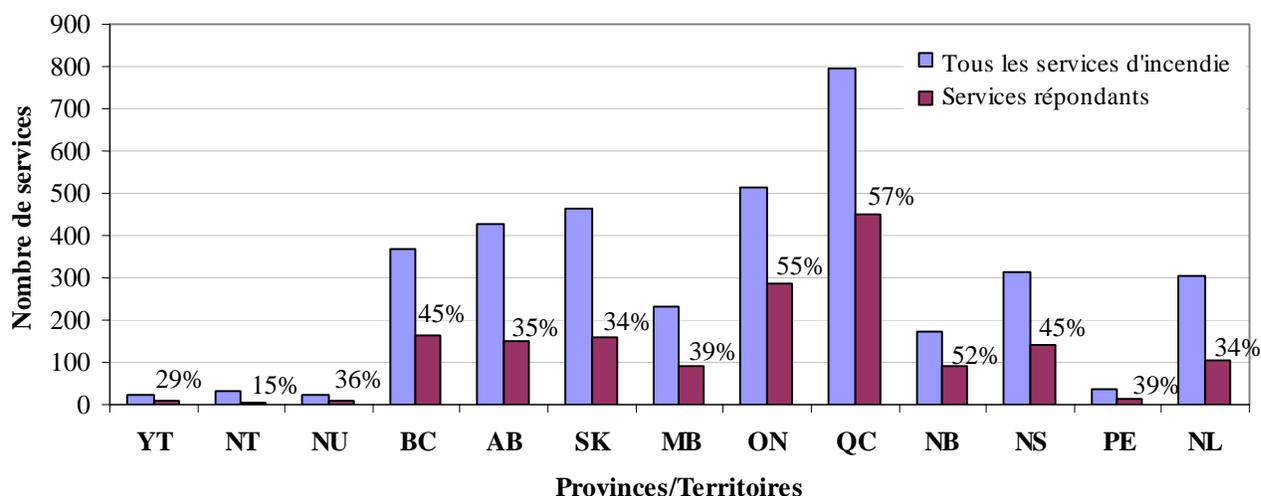


Figure 3 : Services d'incendie et services répondants par région géographique

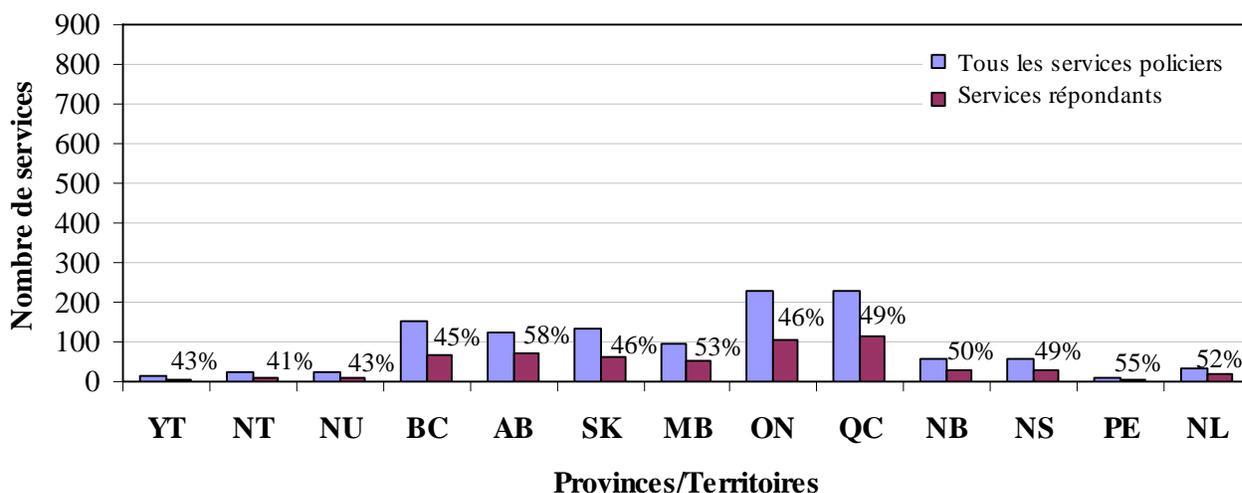


Figure 4 : Services policiers et services répondants par région géographique

En jetant un coup d'œil à la distribution des répondants par région géographique, on constate que chaque région est représentée de manière raisonnable. Dans le cas des services d'incendie, les taux de participation les plus élevés se trouvent au Québec (57 %), en Ontario (55 %) et au Nouveau-Brunswick (52 %), alors que les taux les plus faibles se trouvent aux Territoires du Nord-Ouest (15 %) et au Yukon (29 %). Dans le cas des services de police, les taux de participation sont un peu plus élevés, ils sont tous supérieurs à 40 %, et les taux de participation les plus élevés se trouvent en Alberta (58 %), à l'Île-du-Prince-Édouard (55 %) et au Manitoba (53 %). Dans l'ensemble, le taux de participation des services d'incendie était de 45 %, alors que celui des services de police était légèrement plus élevé (49 %). Cela pourrait-il s'expliquer par le fait que beaucoup de services d'incendie sont des corps de sapeurs-pompiers volontaires ou des services d'incendie à temps partiel?

Peu de temps après l'envoi des questionnaires par la poste, le 12 janvier, on s'est rendu compte que l'adresse Internet fournie dans le questionnaire pour le Guide n'était plus exacte. Heureusement, ce problème a rapidement été résolu le 14 janvier : l'adresse actuelle et l'adresse précédente étaient toutes les deux fonctionnelles.

Aucune imputation en soi n'a été faite pour les réponses fournies. L'imputation est souvent utilisée pour attribuer des valeurs à des éléments manquants : une valeur de remplacement provenant d'un autre répondant aux caractéristiques semblables est imputée pour la valeur manquante [2]. Seules des corrections, aussi appelées imputations déductives, ont été effectuées. Par exemple, si un service n'avait pas répondu à la question « Avez-vous déjà eu recours aux services de CANUTEC? » et qu'il avait ensuite répondu à la question lui demandant pourquoi il a communiqué avec CANUTEC, on cochait « oui » comme réponse à la première question.

Certains des commentaires étaient des demandes directes pour l'obtention de guides ou de documentation. Ces commentaires ne sont pas indiqués dans le présent rapport. On a noté un peu plus de 50 demandes de ce genre : certaines demandes ont été traitées par le point de contact provincial ou territorial, alors que d'autres ont été traitées directement par la Direction générale du TMD.

Évaluation par question

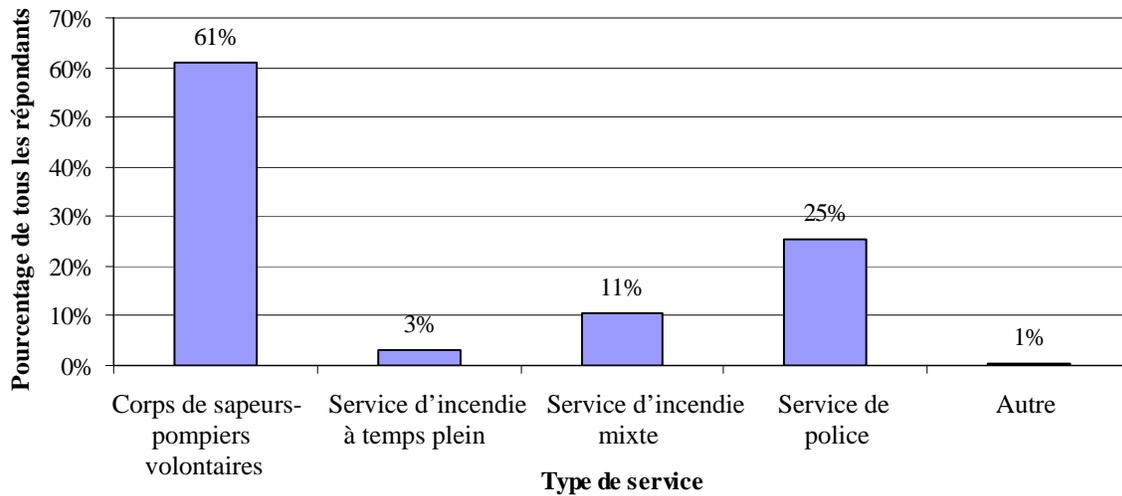
Sauf indication contraire, tous les pourcentages présentés dans les réponses au questionnaire sont par rapport au nombre total de questionnaires reçus et analysés, c'est-à-dire 2247.

Question 1 : Quelle catégorie décrit le mieux votre organisme?

La première question visait à identifier les répondants. Entre autres, nous désirions savoir s'il y avait beaucoup de corps de sapeurs-pompiers volontaires et de services d'incendie à temps partiel. Comme il est indiqué ci-dessous, 61 % des répondants (1367 services) étaient des corps de sapeurs-pompiers volontaires et 25 % des répondants étaient des services de police. Le reste des répondants était composé de services d'incendie mixtes (11 %), de services d'incendie à temps plein (3 %) ou d'autres services (1 %).

Réponses	Catégorie
1367	Corps de sapeurs-pompiers volontaires ⁵
67	Service d'incendie à temps plein
236	Service d'incendie mixte (composé de pompiers volontaires et de pompiers à temps plein)
570	Service de police
13	Autre, veuillez préciser

⁵ Dans certains questionnaires, principalement ceux en français, on ne semblait pas considérer que les termes « corps de sapeurs-pompiers volontaires » et « volunteer fire department » incluaient les services d'incendie à temps partiel. Dans quelques cas, les services ont choisi la catégorie « Autre » et ont précisé qu'ils étaient pompiers à temps partiel. Ceci a été corrigé mais devra être clarifié dans les prochains sondages.

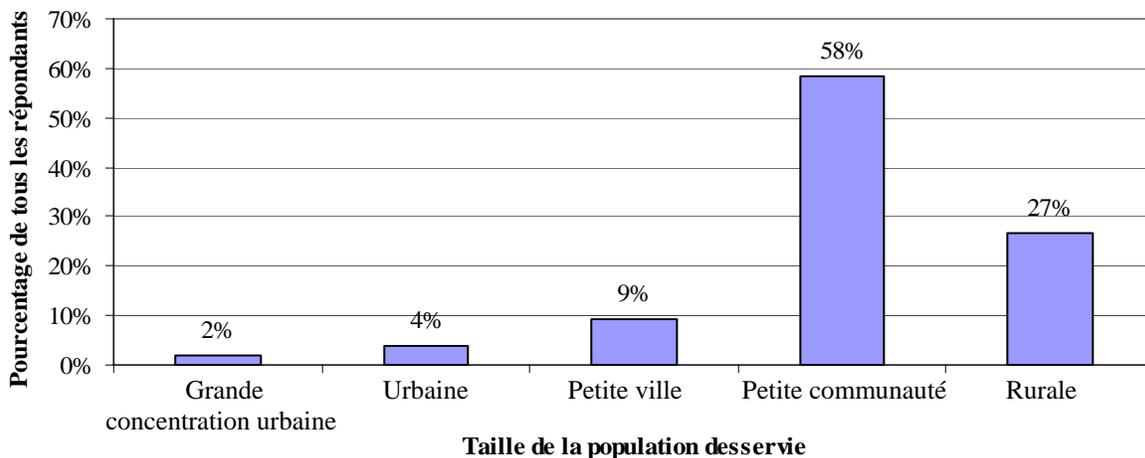


La catégorie « Autre » correspondait à treize services. Parmi ces services, quelques-uns ont apporté la précision « municipalité » ou « entente intervilles ». Certains services ont indiqué qu'ils acheminent les tâches pour les services de police et d'incendie ou qu'ils assument les tâches de services de police et d'incendie. Deux services ont indiqué qu'ils interviennent en cas d'urgences médicales.

En supposant que les répondants représentent bien l'ensemble de la population, la grande majorité des services d'incendie sont des corps de sapeurs-pompiers volontaires.

Question 2 : Votre organisme dessert une population de quelle taille?

Réponses	Catégorie
42	Grande concentration urbaine (250 000 ou plus)
85	Urbaine (80 000 à 249 999)
208	Petite ville (20 000 à 79 999)
1309	Petite communauté (1 000 à 19 999)
601	Rurale (moins de 1 000)



Puisque la majorité des services répondants sont des corps de sapeurs-pompiers volontaires, il n'est pas surprenant de constater que 85 % des services se trouvent dans de petites communautés ou même des zones rurales.

Cette question visait à connaître la taille de la population desservie. En raison de certains des critères, quelques répondants semblent avoir éprouvé de la confusion lorsque la taille de la population était relativement grande, mais principalement composée d'agriculteurs. Ils choisissaient « petite communauté » et ajoutaient qu'il s'agissait d'une communauté rurale, ou ils cochaient les deux cases. On a adopté la réponse de la population de plus grande taille.

Question 3 : Connaissez-vous CANUTEC, le Centre canadien d'urgence transport, ouvert 24 heures par jour, qui offre un service bilingue d'assistance lors d'accidents mettant en cause des marchandises dangereuses?

*(à frais virés 613-996-6666, cellulaire *666)*

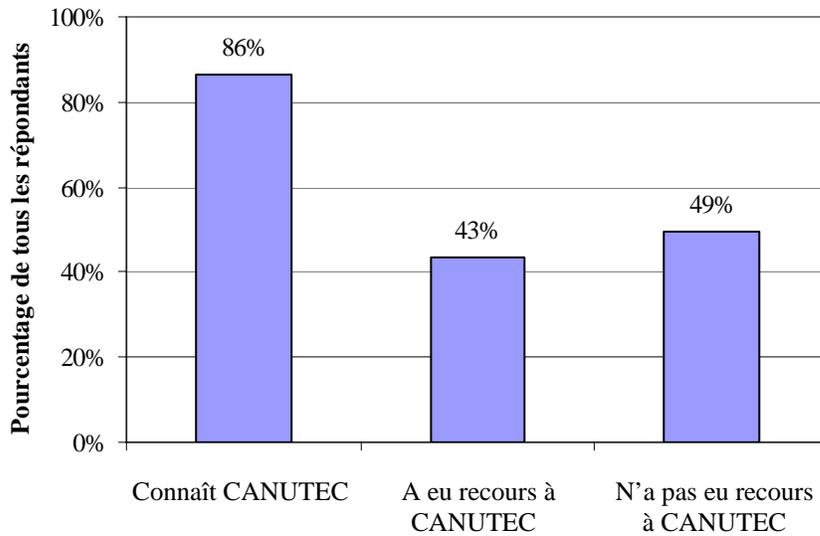
<u>Réponses</u>	<u>Catégorie</u>
1942 86 %	oui
299 13 %	non

Quatre-vingt-six pour cent des répondants connaissaient CANUTEC. La question était plutôt de savoir lesquels ne le connaissaient pas. Il semble que 174 des 299 répondants qui ne connaissaient pas CANUTEC étaient des services d'incendie, alors que 102 étaient des services de la GRC, et le reste, des services de police provinciaux ou municipaux. Dans le cas des services d'incendie, il faut prendre note que 52 services d'incendie de la province de la Saskatchewan (11 % de tous les services d'incendie de la province) ont déclaré qu'ils ne connaissaient pas CANUTEC, ainsi que 29 services d'incendie à Terre-Neuve-et-Labrador (10 % de tous les services d'incendie de la province). Dans le cas des services de la GRC, les provinces où le service « jour et nuit » semblait être moins connu étaient l'Alberta, la Saskatchewan et la Colombie-Britannique, avec 20, 19 et 17 services respectivement.

Question 4 : Avez-vous déjà eu recours aux services de CANUTEC?

<u>Réponses</u>	<u>Catégorie</u>
973 43 %	oui
1112 49 %	non

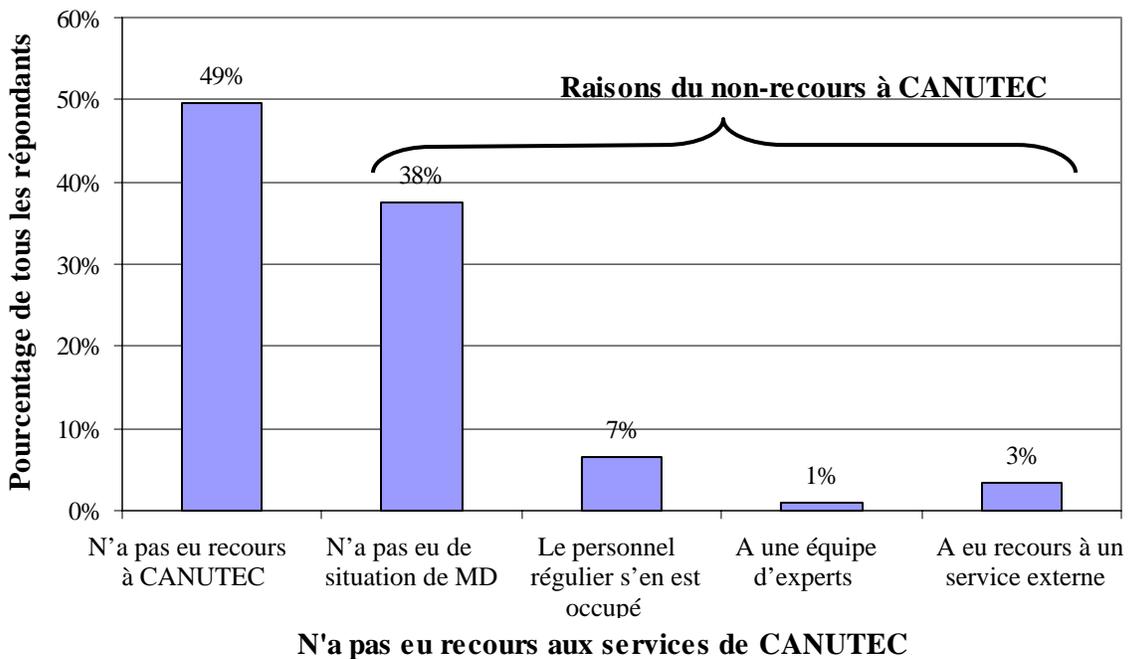
Mis ensemble, ces pourcentages excèdent les 86 % de services qui connaissent CANUTEC. Cela s'explique par le fait que 86 répondants ont coché les deux réponses. Selon la situation, leur service a appelé CANUTEC et, dans certains autres cas, il ne l'a pas fait.



Question 5 : Vous n'avez pas eu recours aux services de CANUTEC parce que :

Réponses Catégorie

844	38 %	vous n'avez jamais été impliqués dans une situation mettant en cause des marchandises dangereuses?
146	7 %	votre personnel s'est chargé lui-même de la situation?
19	1 %	vous avez votre propre équipe d'experts lorsqu'il est question de faire face à ce type de situation?
78	3 %	vous avez recours à un service externe? Veuillez expliquer.



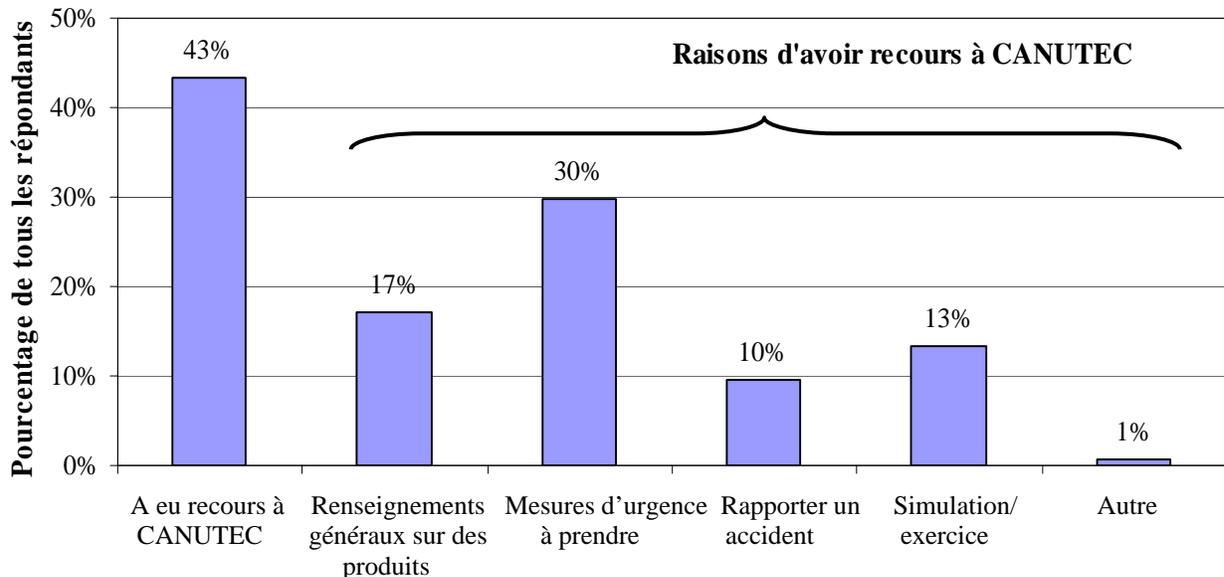
Quarante-neuf pour cent des répondants n'ont pas eu recours aux services de CANUTEC : 38 % parce qu'ils n'ont jamais vécu de situation mettant en cause des

marchandises dangereuses, 7 % parce que leur propre personnel s'est chargé de la situation, 1 % parce qu'ils avaient leur propre équipe d'experts, et 3 % parce qu'ils ont eu recours à un autre service (externe).

Parmi les services qui ont eu recours à un service externe, 40 services ont appelé un service d'incendie (la plupart d'entre eux étaient des services de police), onze services ont appelé l'Environnement (organisme provincial ou fédéral), onze autres ont appelé une entreprise à des fins de nettoyage ou d'information et 16 services ont appelé d'autres organismes, principalement des équipes d'intervention en présence de matières dangereuses. Cependant, on ne sait pas si ces organismes étaient des services privés ou publics ou s'ils ont eu recours aux services de CANUTEC.

Question 6 : Pourquoi avez-vous communiqué avec CANUTEC?

Réponses	Catégorie
385 17 %	Renseignements généraux sur des produits
670 30 %	Mesures d'urgence à prendre lors d'un incident
215 10 %	Rapporter un accident
300 13 %	Simulation/exercice
14 1 %	Autre, veuillez expliquer.



A eu recours aux services de CANUTEC

Quarante-trois pour cent des répondants ont eu recours aux services de CANUTEC. Les raisons pour avoir eu recours aux services de CANUTEC sont les suivantes : mesures d'urgence à prendre lors d'un incident pour 30 % des répondants; renseignements généraux sur des produits pour 17 % des répondants; simulation/exercice pour 13 %; rapporter un

accident pour 10 %; autres raisons pour 1 % des répondants. Il est clair que le même service peut avoir appelé une ou plusieurs fois pour différentes raisons. Les autres raisons soulevées pour avoir eu recours aux services de CANUTEC (quatorze raisons ont été mentionnées) sont essentiellement pour l'obtention de matériel didactique, d'une formation et de précisions sur l'établissement de rapports ou la planification.

Question 7 : Satisfaction de la clientèle – CANUTEC

Les pourcentages sont par rapport au nombre de répondants à cette question.

	Oui		Non	
a. Le spécialiste vous a-t-il aidé promptement?	912	98,9 %	10	1,1 %
b. Le spécialiste qui vous a aidé était-il courtois et professionnel?	901	99,4 %	5	0,6 %
c. Les instructions et l'information fournies étaient-elles claires et pertinentes?	890	98,3 %	15	1,7 %
d. L'information fournie était-elle utile?	896	98,8 %	11	1,2 %
e. Feriez-vous appel à CANUTEC de nouveau ou recommanderiez-vous ses services à d'autres pour des situations impliquant des marchandises dangereuses?	893	99,7 %	3	0,3 %
f. Comment CANUTEC pourrait-il améliorer les services offerts?				

Au moins 98 % des services qui ont eu recours aux services de CANUTEC et les ont évalués étaient satisfaits de leur rapidité, de la politesse et du professionnalisme des spécialistes qui ont répondu à l'appel, de la clarté et de la pertinence des instructions et de l'information fournies ainsi que de l'utilité de l'information. 99,7 % de ces répondants (893 services) recommanderaient CANUTEC à d'autres personnes.

Lorsqu'on a demandé aux répondants comment CANUTEC pourrait améliorer les services offerts, 123 d'entre eux ont donné des commentaires. Quatorze d'entre eux ont indiqué que CANUTEC fait de l'excellent travail, 42 ont mentionné que CANUTEC fait du bon travail, neuf répondants ont éprouvé des difficultés liées à la langue, et 36 ont fait mention du matériel promotionnel. Ces commentaires sur le matériel promotionnel étaient en grande partie des suggestions de matériel supplémentaire, comme des cartes pour portefeuille, de la documentation (électronique ou autre), de la formation ou un numéro sans frais.

Question 8 : Connaissez-vous le Guide des mesures d'urgence (GMU2008)?

(Un guide destiné aux premiers intervenants sur les mesures d'urgence au cours de la phase initiale d'un incident de transport mettant en cause des marchandises dangereuses)

<u>Réponses</u>	<u>Catégorie</u>
1948 87 %	oui
265 12 %	non

Tout comme CANUTEC, le Guide des mesures d'urgence est très bien connu des répondants car 87 % d'entre eux ont indiqué qu'ils le connaissaient. Parmi les services qui ne connaissaient pas le Guide, 180 services étaient des services d'incendie, dont 47 de la Saskatchewan et 33 de Terre-Neuve-et-Labrador.

Question 9 : Quel pourcentage de vos véhicules (voitures de police, camions de pompiers) a une copie du guide?

Mille neuf cent soixante-six services ont répondu à cette question. Il s'agit d'une question où la valeur, un pourcentage, ne dépend pas du nombre total de questionnaires reçus (2247). La figure 5 illustre la distribution des pourcentages fournis par les répondants au moyen d'un tableau de fréquence et d'un histogramme correspondant.

Cent vingt-quatre services ont indiqué qu'ils n'avaient pas d'exemplaire du Guide dans leurs véhicules, alors que 1584 services en avaient au moins un exemplaire dans leurs véhicules d'urgence. Ainsi, 81 % des services ayant répondu à cette question ont un exemplaire du Guide dans chaque véhicule d'urgence. Idéalement, la Direction générale du TMD aimerait qu'il y ait un exemplaire du Guide des mesures d'urgence dans tous les véhicules d'urgence au Canada.

Question 10 : Votre organisme a-t-il eu recours au guide lors de formations, de simulations ou d'interventions d'urgence réelles?

<u>Réponses</u>	<u>Catégorie</u>
1524 68 %	oui
504 22 %	non

Quatre-vingt-sept pour cent des répondants connaissaient le Guide et 68 % y ont eu recours lors de formations, de simulations ou d'interventions d'urgence réelles.

Valeurs données par les services répondants.

The FREQ Procedure

% de véhicules

% de véhicules	Frequency	Percent	Cumulative Frequency	Cumulative Percent
0	124	6.31	124	6.31
1	5	0.25	129	6.56
2	1	0.05	130	6.61
7	1	0.05	131	6.66
8	1	0.05	132	6.71
10	13	0.66	145	7.38
20	6	0.31	151	7.68
25	19	0.97	170	8.65
30	6	0.31	176	8.95
33	11	0.56	187	9.51
40	4	0.20	191	9.72
50	90	4.58	281	14.29
60	9	0.46	290	14.75
66	5	0.25	295	15.01
67	1	0.05	296	15.06
70	7	0.36	303	15.41
75	37	1.88	340	17.29
80	20	1.02	360	18.31
85	1	0.05	361	18.36
90	15	0.76	376	19.13
95	5	0.25	381	19.38
98	1	0.05	382	19.43
100	1583	80.52	1965	99.95
150	1	0.05	1966	100.00

Frequency Missing = 281

81 % des services qui ont répondu à cette question ont au moins une copie du Guide dans tous leurs véhicules d'urgence.

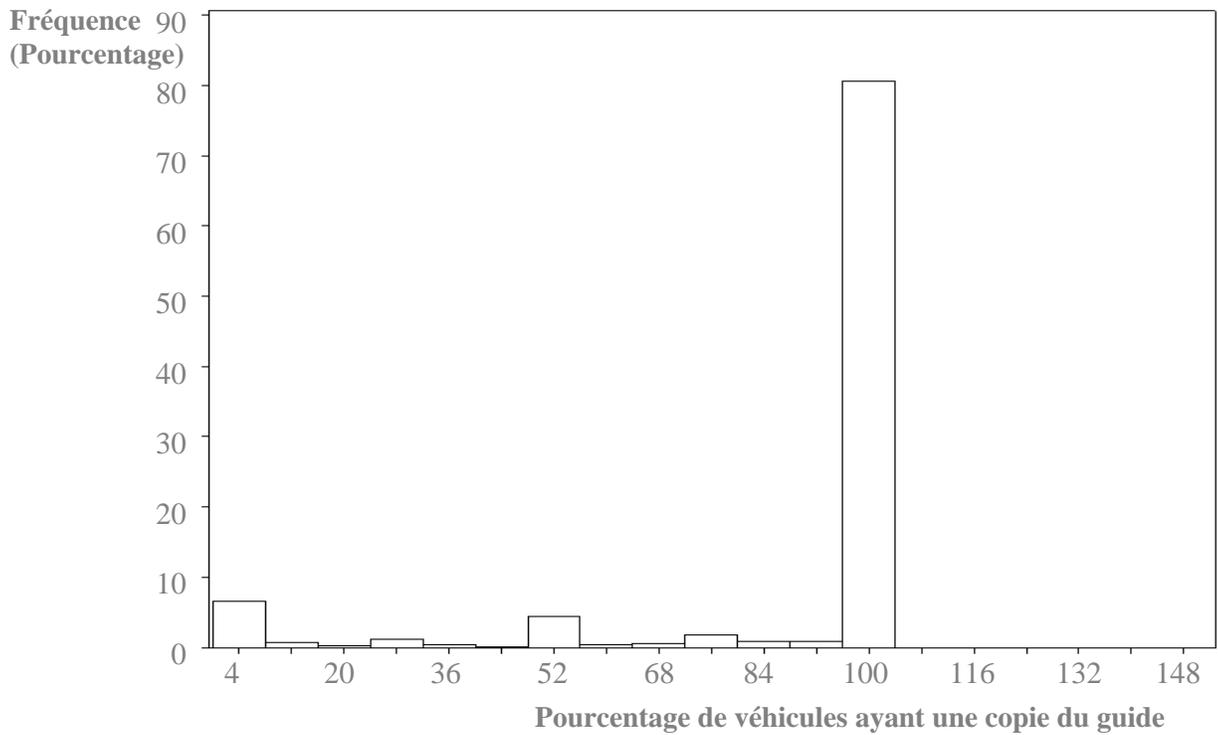


Figure 5 : Tableau de fréquence et histogramme du pourcentage de véhicules ayant une copie du guide

Question 11 : Satisfaction – Guide des mesures d’urgence

(version papier ou électronique)

Les pourcentages sont en fonction du nombre de répondants à cette question.

	Oui	Non
a. Avez-vous trouvé l’information recherchée?	1559 99,7 %	5 0,3 %
b. Le guide est-il bien organisé et convivial?	1538 98,9 %	17 1,1 %
c. Avez-vous trouvé l’information recherchée rapidement?	1520 98,4 %	24 1,6 %
d. Comment CANUTEC pourrait-il améliorer le guide?		

Quatre-vingt-dix-huit pour cent ou plus des répondants qui ont eu recours au Guide et l’ont évalué, l’ont trouvé bien organisé et facile à utiliser, et ils ont trouvé l’information dont ils avaient besoin dans un délai raisonnable. Lorsqu’on a demandé aux répondants comment on pourrait améliorer le Guide, 185 d’entre eux ont donné des commentaires. Soixante-dix-neuf services ont indiqué que le Guide fonctionne bien tel qu’il est, plusieurs ont indiqué qu’ils aimeraient que les caractères d’impression soient plus grands (11) et d’autres ont indiqué qu’il serait utile que le Guide soit muni d’onglets (9) et d’anneaux en spirale (7). Dix-neuf services ont mentionné des versions électroniques (certaines sont déjà offertes; d’autres ont été proposées). Le reste des commentaires était plutôt varié : Guide plus facile à obtenir, mises à jour plus fréquentes, etc.

Question 12 : Autres commentaires?

On a donné l’occasion aux répondants d’ajouter d’autres commentaires à la fin du questionnaire. Deux cent soixante-six répondants ont profité de cette occasion. La plupart de ces commentaires étaient des éloges d’ordre général à l’égard du service (143 répondants ont donné des commentaires comme « continuez votre bon travail » ou « excellent service »). Cinquante-deux répondants ont donné des commentaires sur le Guide, souvent pour indiquer l’importance qu’ils attachent au document et parfois pour exprimer leurs inquiétudes par rapport à la facilité d’obtention du Guide ou à son prix. Vingt et un répondants ont donné des commentaires sur le site Web ainsi que l’accessibilité et la facilité d’utilisation de la version électronique du Guide et d’autres renseignements.

Non-répondants

Somme toute, les résultats de ce sondage sont très positifs pour CANUTEC. D’abord, on a obtenu un taux de participation de 46 %, ce qui est nettement supérieur au taux de 20 % anticipé. De plus, la connaissance du service téléphonique et du Guide des mesures d’urgence, tous deux au cœur des activités de CANUTEC, est élevée : plus de 85 % des répondants l’ont indiqué.

Comme il a été mentionné plus tôt, 4927 questionnaires ont été postés au début de janvier. Malgré le taux de participation élevé, 116 autres questionnaires ont été envoyés au début d’avril à un échantillon aléatoire de services qui n’avaient pas encore répondu. Trente-quatre de ces services ont répondu, et leurs réponses font partie des résultats. Cet

échantillon ajouté permet de déterminer si les services qui n'ont pas répondu sont très différents de ceux qui l'ont fait. L'échantillon nous a permis de tirer les conclusions suivantes :

- Le taux de connaissance estimatif du service jour et nuit de CANUTEC est de 76 %, avec un intervalle de confiance de 95 % autour du taux de connaissance réel des non-répondants de [62 %, 91 %]. La valeur obtenue de la part de tous les répondants est 86 %.
- Le taux estimatif des services ayant appelé CANUTEC est de 24 %, avec un intervalle de confiance de 95 % de [9 %, 38 %]. La valeur obtenue de la part de tous les répondants est 43 %, et elle ne fait pas partie de l'intervalle de confiance.
- Le taux de connaissance estimatif du Guide est de 79 %, avec un intervalle de confiance de 95 % de [66 %, 93 %]. La valeur obtenue de la part de tous les répondants est 87 %.
- Le taux estimatif d'utilisation du Guide est de 50 %, avec un intervalle de confiance de 95 % de [33 %, 67 %]. La valeur obtenue de la part de tous les répondants est 68 %, et elle ne fait pas partie de l'intervalle de confiance.

Ce petit échantillon indique que les non-répondants ne sont pas si différents des répondants en ce qui concerne leurs connaissances de CANUTEC et de son Guide des mesures d'urgence. Cependant, ces services sont peut-être moins enclins à utiliser le Guide ou à avoir recours aux services de CANUTEC. Il faut toutefois noter que tous les services de l'échantillon ayant eu recours à CANUTEC étaient satisfaits.

CONCLUSION

Au début de janvier 2009, des questionnaires ont été envoyés à 4927 services d'incendie et services de police au Canada. Un taux de participation de 46 % a été obtenu. L'analyse des réponses montre que 86 % des services répondants connaissent le service jour et nuit de CANUTEC, alors que 87 % connaissent le Guide de mesures d'urgence, et ce, de façon moins considérable dans les provinces de la Saskatchewan et de Terre-Neuve-et-Labrador. Les services d'incendie ou les services de police qui ont eu recours aux services de CANUTEC ou au Guide sont satisfaits du service. Les commentaires étaient généralement très positifs, et certains d'entre eux permettront d'améliorer le service fourni.

RÉFÉRENCES

- [1] Pratiques exemplaires en recherche sur l'opinion publique : Améliorer la participation des répondants aux sondages téléphoniques. Publié par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Mars 2007.
- [2] Sampling: Design and Analysis. S.L. Lohr. Duxbury Press. 1999.

ANNEXE A LETTRE TYPE ET QUESTIONNAIRE



Transport
Canada

Safety and Security

Transport
Dangerous Goods
Directorate

Tower C, Place de Ville
330 Sparks Street
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Transports
Canada

Sécurité et sûreté

Direction générale du
transport des marchandises
dangereuses

Tour C, Place de Ville
330, rue Sparks
Ottawa, Ontario
K1A 0N5

Our File Notre référence
A 4052-9 («id»)

12 janvier 2009

Au chef du service

«ServiceName»

«Address»

«Province» «PostalCode»

Les gens impliqués dans le domaine de l'intervention d'urgence reconnaissent l'importance d'avoir accès à de l'information critique de façon rapide lors d'un incident. Le gouvernement fédéral supporte les premiers intervenants par l'entremise du Centre canadien d'urgence transport (CANUTEK) – un centre d'information ouvert 24 heures par jour. Le personnel, composé de scientifiques bilingues, vient en aide aux intervenants d'urgence lors d'incidents de marchandises dangereuses. Le personnel de CANUTEK possède les connaissances et l'expérience nécessaires pour comprendre et interpréter les renseignements techniques et ainsi fournir des conseils en matière d'intervention d'urgence aux premiers intervenants.

Dans le cadre de notre engagement à fournir des services de qualité prompts et pertinents, Transports Canada, en collaboration avec l'Association canadienne des chefs de pompiers et l'Association canadienne des chefs de police sollicitent votre collaboration pour évaluer les services offerts par CANUTEK. Ainsi, les réponses obtenues en complétant le questionnaire suivant et en le retournant dans l'enveloppe pré-adressée et affranchie incluse, nous permettrons d'être en mesure d'évaluer les connaissances qu'ont les pompiers et les policiers du centre d'urgence, l'utilisation qu'ils en font et le niveau de satisfaction qu'ils ont envers les services.

Nous apprécierions que vous ou une personne de votre service susceptible d'être impliquée dans une situation où des marchandises dangereuses seraient présentes, répondiez au questionnaire suivant, en anglais ou en français. Ceci devrait prendre environ 5 minutes. Prière de nous retourner le questionnaire avant le 2 février 2009. Votre opinion compte beaucoup pour nous.

N'hésitez pas à communiquer avec Michèle Provencher, au 613-990-1894 ou par courriel à l'adresse suivante michele.provencher@tc.gc.ca, pour toutes questions.

Marie-France Dagenais
Directrice générale, Direction générale du transport
des marchandises dangereuses

W. (Bruce) Burrell
Association canadienne des chefs de pompiers

Rod Brown
Association canadienne des chefs de police

Pièce jointe : Questionnaire

Canada

ÉVALUATION DES SERVICES OFFERTS PAR CANUTEC

1. Quelle catégorie décrit le mieux votre organisme ?
 - Corps de sapeurs-pompiers volontaires
 - Service d'incendie à temps plein
 - Service d'incendie mixte (composé de pompiers volontaires et de pompiers à temps plein)
 - Service de police
 - Autre, veuillez préciser _____

 2. Votre organisme dessert une population de quelle taille ?
 - Grande concentration urbaine (250 000 ou plus)
 - Urbaine (80 000 à 249 999)
 - Petite ville (20 000 à 79 999)
 - Petite communauté (1 000 à 19 999)
 - Rurale (moins de 1 000)

 3. Connaissez-vous CANUTEC, le Centre canadien d'urgence transport, ouvert 24 heures par jour, qui offre un service bilingue d'assistance lors d'accidents mettant en cause des marchandises dangereuses ? (à frais virés 613-996-6666, cellulaire *666)
 - oui
 - non

Si non, passez à la question 8

 4. Avez-vous déjà eu recours aux services de CANUTEC ?
 - oui
 - non

Dans l'affirmative, passez à la question 6

 5. Vous n'avez pas eu recours aux services de CANUTEC parce que :
 - vous n'avez jamais été impliqués dans une situation mettant en cause des marchandises dangereuses ?
 - votre personnel s'est chargé lui-même de la situation ?
 - vous avez votre propre équipe d'experts lorsqu'il est question de faire face à ce type de situation ?
 - vous avez recours à un service externe ? Veuillez expliquer _____

Passez à la question 8

 6. Pourquoi avez-vous communiqué avec CANUTEC ? (veuillez cocher toutes les cases qui s'appliquent)
 - Renseignements généraux sur des produits
 - Mesures d'urgence à prendre lors d'un incident
 - Rapporter un accident
 - Simulation/exercice
 - Autre, veuillez expliquer _____
-

S.V.P. poster en utilisant l'enveloppe fournie ou télécopier (les deux pages) à Michèle Provencher au 613-993-5925 ou encore 613-990-2917.

7. Satisfaction de la clientèle - CANUTEC
- | | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a. Le spécialiste vous a-t-il aidé promptement ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Le spécialiste qui vous a aidé était-il courtois et professionnel ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Les instructions et l'information fournies étaient-elles claires et pertinentes ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. L'information fournie était-elle utile ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. Feriez-vous appel à CANUTEC de nouveau ou recommanderiez-vous ses services à d'autres pour des situations impliquant des marchandises dangereuses ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f. Comment CANUTEC pourrait-il améliorer les services offerts ? | | |

8. Connaissiez-vous le Guide des mesures d'urgence (GMU2008) ?
(Un guide destiné aux premiers intervenants sur les mesures d'urgence au cours de la phase initiale d'un incident de transport mettant en cause des marchandises dangereuses)

oui

non

Si non, voir la fin du questionnaire pour en apprendre plus sur le guide.

9. Quel pourcentage de vos véhicules (voitures de police, camions de pompiers) a une copie du guide ? ____%

10. Votre organisme a-t-il eu recours au guide lors de formations, de simulations ou d'interventions d'urgence réelles ?

oui

non

Si non, ne répondez pas à la question suivante.

11. Satisfaction – Guide des mesures d'urgence

(version papier ou électronique)

- | | Oui | Non |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a. Avez-vous trouvé l'information recherchée ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Le guide est-il bien organisé et convivial ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Avez-vous trouvé l'information recherchée rapidement ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. Comment CANUTEC pourrait-il améliorer le guide ? | | |

Si vous désirez

- obtenir une version papier du guide (par l'entremise de notre liste de personnes-ressources),
- de la formation sur le guide,
- le format électronique, soit la version téléchargeable ou sur Internet,

veuillez consulter notre site Web à l'adresse suivante <http://www.tc.gc.ca/canutec/fr/guide/guide.htm>.

Autres commentaires ? _____

Merci de votre participation.

S.V.P. poster en utilisant l'enveloppe fournie ou télécopier (les deux pages) à Michèle Provencher au 613-993-5925 ou encore 613-990-2917.