

N° du contrat de TPSGC : 47161-070154/001/CY

N° d'enregistrement : ROP 266-06

Date du contrat : 23 novembre 2006

## Agence des services frontaliers du Canada Étude de référence

### Rapport final

Mars 2007

Présenté à :

L'Agence des services frontaliers du Canada

Division de la consultation et des services à la clientèle

Direction générale de la stratégie et de la coordination

POR-ROP@cbsa-asfc.gc.ca



Les Associés de recherche EKOS

99, rue Metcalfe, pièce 1100

Ottawa (ON) K1P 6L7

Téléphone 613-235-7215

Télécopieur 613-235-8498

Courriel : [pobox@ekos.com](mailto:pobox@ekos.com)

This report is also available in English



## Table des matières

1. Introduction .....	1
2. Méthodologie.....	3
3. Sommaire.....	11
4. L'environnement général.....	15
5. Connaissance de l'ASFC .....	41
6. Interaction avec l'ASFC.....	77
7. Perception de l'ASFC et attentes .....	97
Annexe A : Profil des déplacements des Canadiens.....	121
Annexe B : Instrument du sondage .....	129
Annexe C : Guide du modérateur.....	145



## 1. Introduction

Au Canada, le besoin de savoir quels sont les risques pour la sûreté afin de mieux les affronter, tout en veillant au va-et-vient légitime des personnes et des marchandises à la frontière, est devenu une priorité de tout premier ordre. L'Agence des services frontaliers du Canada (ci-après nommée l'ASFC) a été créée en 2003 dans le but de gérer les préoccupations dans ce domaine.

L'ASFC, qui assume des fonctions autrefois réparties entre trois organismes fédéraux<sup>1</sup>, s'est vu confier la tâche de fournir des services frontaliers complets qui correspondent aux priorités en matière de sûreté nationale et de sécurité publique, de même que celle de faciliter la libre circulation des personnes et des marchandises. Plus précisément, l'Agence doit en vertu de son mandat :

- veiller à la mise en application des lois qui régissent l'admissibilité des personnes et des marchandises à entrer au Canada et à sortir;
- établir la façon dont les personnes et les marchandises franchissent la frontière canadienne;
- détenir les personnes pouvant constituer une menace pour le Canada;
- renvoyer les personnes qui ont été jugées inadmissibles au Canada, notamment parce qu'elles ont pris part à des crimes de guerre ou des crimes contre l'humanité;
- veiller à ce qu'il n'y ait pas de marchandises illicites qui pénètrent au Canada ou en sortent;
- assurer la sécurité alimentaire et la santé de l'environnement en interceptant les produits interdits qui arrivent au Canada par la voie aérienne, terrestre ou maritime;
- promouvoir le commerce canadien et ses avantages économiques en mettant en application les lois et les accords commerciaux afin de remplir les obligations internationales du Canada;
- mettre à exécution les recours commerciaux qui contribuent à protéger l'industrie canadienne des effets préjudiciables de marchandises importées faisant l'objet de dumping et de subventions;

---

<sup>1</sup> L'ASFC assume les fonctions des organismes dont elle est l'héritière, soit la direction générale des douanes de l'ancienne Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), certains secteurs du programme du renseignement et de l'exécution de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) ainsi que le programme d'inspection des importations dans les bureaux d'entrée de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA).

- mettre en application un mécanisme de réparation équitable et impartial;
- mettre à exécution au-delà de 90 lois et règlements pour le compte d'autres ministères et organismes;
- promouvoir les intérêts du Canada auprès de diverses organisations internationales;
- percevoir les droits et taxes indiqués.

L'ASFC est une vaste organisation qui emploie près de 13 000 personnes dans l'ensemble du Canada (dont plus de 7 200 préposés en uniforme dans les régions) et qui est responsable de 119 points de passage frontalier, de neuf aéroports internationaux et d'opérations maritimes dans les ports de Halifax, Montréal et Vancouver. L'Agence offre un service de 24 heures sur 24, sept jours sur sept dans près de la moitié des points de passage frontalier et dans les aéroports internationaux ayant une interaction frontalière. Pour illustrer encore l'envergure de l'Agence, il faut savoir qu'elle veille quotidiennement au passage de plus d'un quart de million de voyageurs, de près de 20 000 camions commerciaux et d'environ 75 000 envois par messagerie, tout en percevant des droits de l'ordre de millions de dollars.

C'est dans ce contexte que les Associés de recherche EKOS se sont vu confier le soin d'entreprendre le présent projet de recherche, en vue d'obtenir des données de référence sur des questions liées au mandat de l'ASFC, données qu'on pourra utiliser à l'avenir afin de vérifier si les perspectives et les attentes du public ont évolué et de quelle manière. La présente étude avait notamment les objectifs suivants :

- établir l'état des connaissances, de la sensibilisation et des attitudes à l'égard de l'ASFC et de ses principaux services et programmes;
- évaluer les attitudes touchant les mesures de sécurité actuelles à la frontière canadienne;
- identifier les lacunes qui existent et qu'il y a lieu de corriger en ce qui concerne les connaissances et la sensibilisation de la population en général et de certains segments (p. ex. des collectivités ethniques, régionales et linguistiques);
- produire une information qui aide l'ASFC à mieux comprendre les inquiétudes, empêchements et possibilités que revêtent certains grands enjeux aux yeux des Canadiens;
- établir des données de référence qui pourront être contrôlées au fil des années en vue de déceler des changements.

Le présent rapport réunit les observations des deux phases de la recherche qu'EKOS a réalisée pour l'ASFC à l'hiver de 2007.

## 2. Méthodologie

Le présent rapport réunit les observations de deux phases de la recherche :

- Phase I – un sondage téléphonique auprès de 3 025 Canadiens âgés de 18 ans et plus;
- Phase II – une série de 12 discussions de groupe tenues dans six centres répartis à travers le Canada.

### **Phase I**

La Phase I a consisté en des entrevues téléphoniques auprès d'un échantillon aléatoire de 3 025 Canadiens âgés de 18 ans et plus. Le sondage s'est déroulé du 1<sup>er</sup> au 19 février 2007. La durée des entrevues était en moyenne de 15,2 minutes.

#### Conception du sondage

L'instrument du sondage a été conçu pour être administré au téléphone et durer en moyenne une quinzaine de minutes. Le questionnaire, établi en consultation étroite avec l'ASFC, portait sur un certain nombre de questions destinées à saisir les connaissances et les attitudes de la population canadienne relatives à l'Agence et à constituer d'importants jalons en vue de mesurer ultérieurement tout changement qui aurait pu se produire.

Le sondage a été mis à l'essai auprès de deux groupes témoins, francophone et anglophone, le 25 janvier 2007 dans les installations pour discussions de groupe d'EKOS à Ottawa. Les deux groupes, composés de sept participants chacun, présentaient une bonne diversité de caractéristiques selon l'âge, le sexe, la profession et l'origine ethnique. La somme de 60 \$ a été offerte aux participants à titre de remerciement pour leur participation à la recherche.

Au début de chaque séance, après quelques mots d'introduction sur le sujet à l'étude, un exemplaire imprimé du sondage était remis aux participants pour qu'ils en prennent connaissance et le remplissent. Les participants savaient que le test avait pour but de déterminer 1) s'ils comprenaient le sujet du sondage et 2) s'ils étaient capables de répondre aux questions posées. Une fois le sondage terminé, le modérateur a repris les questions une à une afin de savoir ce qu'en pensaient les participants.

De façon générale, les participants ont trouvé que le sondage n'était pas compliqué et que les questions étaient bien formulées. Beaucoup ont dit avoir trouvé le sujet intéressant. Les participants ont en outre affirmé qu'ils seraient en mesure de répondre aux questions qui étaient posées. Dans l'ensemble, les participants ont exprimé l'avis qu'à part quelques modifications mineures à y apporter, le sondage se présentait bien.

Une fois apportées à l'instrument du sondage les quelques modifications mineures que les groupes témoins avaient souhaitées, le questionnaire a été programmé dans le logiciel d'EKOS pour interviews téléphoniques assistées par ordinateur (ITAO). À cette étape, le logiciel donne aux enquêteurs diverses directives sur la façon de poser chaque question (selon qu'il faut lire ou non les catégories disponibles, suggérer des pistes de réponse précises, les « randomiser », etc.), et il les renseigne aussi sur les catégories possibles ou les échelles de réponse.

Après avoir été programmé, le questionnaire a fait l'objet d'un pré-test téléphonique (en anglais et en français auprès de 15 répondants dans chaque groupe), tenu le 29 janvier 2007. L'objectif du pré-test téléphonique était de vérifier la clarté des questions, leur enchaînement, la durée globale de l'entrevue et tout facteur pouvant affecter le taux de réponse. De légères modifications ont de nouveau été apportées afin de préciser certaines questions avant que le sondage proprement dit ne soit lancé le 1<sup>er</sup> février 2007. La version définitive du sondage figure à l'annexe B.

### Stratégie d'échantillonnage

L'étude repose sur un échantillon national de répondants, aléatoire et stratifié, conçu pour représenter l'ensemble de la population canadienne âgée de 18 ans et plus. Il s'est également fait un suréchantillonnage dans le but de rejoindre deux populations cibles : des membres des minorités visibles<sup>2</sup> et des citoyens de villes frontalières<sup>3</sup>.

EKOS s'est servi du logiciel *Survey Sample* pour produire l'échantillon de l'étude. Ce logiciel échantillonne au moyen de la méthode de composition aléatoire (CA) et compare les numéros obtenus à ceux d'annuaires téléphoniques afin de diviser les éléments de la composition aléatoire entre « numéros inscrits » (NI) et « numéros non inscrits » (NNI). Une fois l'échantillon établi, les numéros de téléphone ont été importés dans notre

---

<sup>2</sup> Afin d'accroître l'incidence de répondants des minorités visibles dans l'échantillon, des cas additionnels ont été recueillis à Vancouver (n=200) et à Toronto (n=200), villes où la proportion de membres des minorités visibles est plus élevée qu'ailleurs au Canada.

<sup>3</sup> Deux cents autres cas additionnels ont aussi été recueillis dans chacune des villes frontalières suivantes : St. Stephen (Nouveau-Brunswick), Surrey (Colombie-Britannique) et Windsor (Ontario). Aux fins de l'analyse et pour faciliter la rédaction du rapport, ces cas sont souvent fondus en une seule grande catégorie, celle des « villes frontalières ».

système ITAO. D'autres critères ont alors été ajoutés dans le message d'introduction du questionnaire dans le but de sélectionner le répondant au sein du ménage. Pour ce sondage, le répondant devait être âgé d'au moins 18 ans. Les répondants qui travaillaient eux-mêmes ou dont un membre de la famille travaillait pour le gouvernement fédéral, les services frontaliers ou la police étaient écartés du sondage.

### Réalisation du sondage

Dans le cadre de cette étude, le travail sur le terrain a été confié à des enquêteurs dûment formés des centres d'appel d'EKOS situés à Ottawa et à Edmonton. Pendant toute la cueillette de données, des superviseurs ont constamment surveillé le déroulement des entrevues pour s'assurer que le sondage était effectué de façon uniforme et que les techniques d'interview étaient respectées.

Chaque personne de l'échantillon n'ayant pas été rejointe lors des premières tentatives a fait par la suite l'objet de jusqu'à concurrence de 10 rappels. Des rappels ont été faits pour chaque cas sélectionné de l'échantillon initial avant de le retirer pour le remplacer par un autre ménage. Ces rappels ont eu lieu les jours suivants, à des heures différentes, afin de maximiser la possibilité de rejoindre un répondant donné. Des rendez-vous de rappel ont été fixés pour les répondants qui souhaitaient remplir le questionnaire plus tard. On a tenu un registre quotidien de tous les appels placés, qu'ils aient été fructueux (c.-à-d. interview complétée ou rendez-vous fixé) ou infructueux.

### Pondération

Une fois la collecte des données terminée, les résultats ont été pondérés statistiquement selon l'âge, le sexe et la région afin que les observations soient bien représentatives de la population canadienne âgée de 18 ans et plus.

La pondération a été effectuée à l'aide du logiciel statistique *StatXP*. Celui-ci exécute cette tâche en fonction de la distribution de la population pour chaque variable faisant partie du plan de pondération (en l'occurrence, l'âge, le sexe, la région). Des poids ont été créés de manière à réduire les différences entre l'échantillon du sondage et la population réelle.

Avec un échantillon de 3 025, on peut estimer que les résultats de ce sondage sont statistiquement exacts à +/-1,8 point de pourcentage, 19 fois sur 20. La taille des segments de l'échantillon selon la région, les populations suréchantillonnées (c.-à-d. ville frontalière, minorité visible), le sexe et l'âge, de même que les marges d'erreur connexes apparaissent en résumé au tableau 1.

Tableau 1 – Composition de l'échantillon et marges d'erreurs connexes

	Taille de l'échantillon	Marge d'erreur	Pourcentage non pondéré	Pourcentage pondéré
<b>Région</b>				
Colombie-Britannique	670	+/-3,8	22,1 %	13,7 %
Alberta	192	+/-7,1	6,3 %	9,7 %
Prairies	138	+/-8,4	4,6 %	6,7 %
Ontario	1 167	+/-2,9	38,6 %	38,0 %
Québec	500	+/-4,4	16,5 %	24,0 %
Canada atlantique	358	+/-5,8	11,8 %	7,8 %
<b>Ville frontalière</b>				
Non	2420	+/-2,0	80,0 %	98,0 %
Oui	605	+/-4,0	20,0 %	2,0 %
St. Stephen	200	+/-6,9	6,6 %	0,1 %
Windsor	203	+/-6,9	6,7 %	0,7 %
Surrey	202	+/-6,9	6,7 %	1,2 %
<b>Sexe</b>				
Homme	1 317	+/-2,7	43,5 %	49,1 %
Femme	1 708	+/-2,4	56,5 %	50,9 %
<b>Âge</b>				
Moins de 25 ans	131	+/-8,6	4,3 %	15,0 %
25-44 ans	934	+/-3,2	30,9 %	38,6 %
45-64 ans	1 316	+/-2,7	43,5 %	29,5 %
65 ans et plus	603	+/-4,0	19,9 %	15,6 %
<b>Appartenance à une minorité visible</b>				
Oui	293	+/-5,7	9,7 %	11,0 %
Non	2 691	+/-1,9	89,0 %	87,7 %
<b>Ensemble</b>	<b>3 025</b>	<b>+/-1,8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

## Taux de réponse

Pour ce sondage, le taux de réponse a été de 16,1 p. 100. Ce résultat est obtenu en divisant les unités du champ d'enquête (c.-à-d. personnes ayant rempli le sondage, personnes rejointes mais inadmissibles et quota rempli) par l'échantillon fonctionnel. L'échantillon fonctionnel est celui qui demeure après la suppression des numéros hors service, des numéros d'entreprise ou de télécopieur, des numéros en double et des numéros bloqués par les compagnies de téléphone. Le tableau 2 en donne la ventilation.

**Tableau 2 – Résultats des appels et taux de réponse**

Échantillon global	27 719
Numéros hors service	5 178
Numéros d'entreprise/de télécopieur	1 088
Numéros en double	14
Numéros bloqués par compagnies de téléphone	296
Échantillon fonctionnel global	21 143
Pas de réponse	9 194
Retirés (c.-à-d. après 10 appels infructueux, personne n'a été rejoint)	261
Difficulté langagière (c.-à-d. ne parle aucune des langues officielles)	921
Autre (p. ex. besoin d'ATS – appareil pour sourd ou malentendant)	189
Non disponibles	44
Interruptions (c.-à-d. sondage commencé mais non terminé)	202
Refus	6 933
Rappels fructueux	3 399
Complets (c.-à-d. tous les sondages complétés)	3 025
Inadmissibles (p. ex. n'ayant pas l'âge voulu)	334
Quota rempli (c.-à-d. échantillon recherché déjà obtenu)	40
Taux de réponse	16,1

## Phase II

Afin de comprendre de façon plus nuancée les points de vue et attitudes qui ressortent du sondage, des discussions de groupe ont été organisées entre les 5 et 13 mars 2007.

Douze discussions de groupe se sont ainsi déroulées dans les villes suivantes : Toronto, Windsor, Montréal, St. Stephen (Nouveau-Brunswick), Vancouver et Calgary. Deux groupes ont été formés dans chaque centre. Le choix des villes répondait à l'impératif d'avoir à la fois de grands et de petits centres urbains. Le choix de Windsor et de St. Stephen reflétait aussi l'importance d'avoir la perspective d'une « ville frontalière ».

Les personnes recrutées pour les discussions de groupe avaient toutes récemment franchi la frontière par la voie terrestre ou aérienne, selon les définitions suivantes :

- « Transfrontaliers terrestres », c'est-à-dire ayant franchi la frontière canado-américaine au moins une fois dans la dernière année en automobile (et au moins trois fois depuis cinq ans).
- « Transfrontaliers aériens », c'est-à-dire étant allés en avion aux États-Unis ou dans un autre pays (et étant rentrés au Canada par la voie des airs) au moins une fois dans la dernière année (et au moins trois fois depuis cinq ans).

Le recrutement visait ce genre de personnes, jugées probablement mieux en mesure que la population en général de percevoir dans leur ensemble les enjeux auxquels l'ASFC doit faire face. Le tableau 3 fait état des groupes réunis à chacun des endroits.

Tableau 3 – Genre de groupe par centre

Endroit	Genre de groupe
Vancouver	Transfrontaliers aériens (2)
Calgary	Transfrontaliers terrestres (1) / Transfrontaliers aériens (1)
Toronto	Transfrontaliers aériens (2)
Windsor (ON)	Transfrontaliers terrestres (2)
Montréal	Transfrontaliers terrestres (1) / Transfrontaliers aériens (1)
St. Stephen (N.-B.)	Transfrontaliers terrestres (2)

Dix participants par groupe ont été recrutés. Les discussions se sont déroulées en anglais, sauf à Montréal (où les deux groupes ont discuté en français). Chaque discussion était d'une durée de deux heures et toutes, sauf quatre, se sont tenues dans des lieux aménagés pour discussions de groupe<sup>4</sup>. Les participants se sont vu remettre la somme de 75 \$ en argent à titre de remerciement pour leur participation à la recherche<sup>5</sup>.

Un guide du modérateur, mis au point en collaboration avec l'ASFC, reprenait d'assez près les questions examinées dans le sondage auprès de la population en général. Les observations provenant des discussions de groupe vont contribuer à une interprétation plus approfondie des résultats du sondage, d'autant que tout au long du rapport, des citations viennent illustrer les principaux points de vue et principales attitudes découlant des discussions de groupe. On pourra consulter le guide du modérateur à l'annexe C.

---

<sup>4</sup> À Windsor et à St. Stephen, les groupes se sont réunis dans une salle d'hôtel à défaut d'installations destinées à des discussions de groupe à ces endroits.

<sup>5</sup> La somme est plus élevée que d'habitude du fait que les participants formaient un groupe plus sélect et moins facile à trouver dans l'ensemble de la population.



### 3. Sommaire

Le présent rapport fait état des observations provenant d'une recherche sur l'opinion publique réalisée pour le compte de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) au cours de l'hiver 2007. Il s'agissait d'établir des données de référence quant au degré de sensibilisation à l'Agence de telle sorte que, à l'avenir, on puisse se prévaloir de ces mesures pour suivre de près et évaluer l'évolution dans les perspectives et attentes du public à l'égard de l'ASFC et de l'environnement qui lui est propre.

La recherche avait plus précisément les objectifs suivants :

- établir l'état des connaissances, de la sensibilisation et des attitudes à l'égard de l'ASFC et de ses principaux services et programmes;
- évaluer les attitudes touchant les mesures de sécurité actuelles à la frontière canadienne;
- identifier les lacunes qui existent et qu'il y a lieu de corriger en ce qui concerne les connaissances et la sensibilisation de la population en général et de certains segments (p. ex. des collectivités ethniques, régionales et linguistiques);
- produire une information qui aide l'ASFC à mieux comprendre les inquiétudes, empêchements et possibilités que revêtent certains grands enjeux aux yeux des Canadiens;
- établir des données de référence qui pourront être contrôlées au fil des années en vue de déceler des changements.

L'étude s'est effectuée en deux phases :

- La première phase de l'étude reposait sur un échantillon représentatif de 3 025 Canadiens âgés de 18 ans et plus. Un échantillon de cette taille donne pour le sondage des résultats ayant une précision statistique de +/-1,8 point de pourcentage, 19 fois sur 20. Cet échantillon composé de plus de trois mille Canadiens a permis un examen approfondi non seulement de la population en général mais aussi de quelques segments clés (notamment, des collectivités ethniques, linguistiques et régionales, y compris un suréchantillon de certaines populations vivant à proximité de la frontière). Le sondage proprement dit s'est déroulé entre les 1<sup>er</sup> et 19 février 2007. La durée moyenne des entrevues était de 15,2 minutes.

- La seconde phase a comporté une série de discussions de groupe tenues entre les 5 et 13 mars 2007. Douze discussions de groupe se sont ainsi déroulées dans les villes suivantes : Toronto, Windsor, Montréal, St. Stephen (Nouveau-Brunswick), Vancouver et Calgary. Deux groupes ont été formés dans chaque centre. Le choix des villes répondait à l'impératif d'avoir à la fois de grands et de petits centres urbains. En outre, le choix de Windsor et de St. Stephen reflétait l'importance d'avoir la perspective d'une « ville frontalière ». Les résultats des discussions de groupe ont contribué à nuancer les résultats du sondage.

La recherche fait découvrir un tableau révélateur de la manière dont les Canadiens perçoivent l'ASFC et l'environnement dans lequel elle fonctionne ainsi que de leurs attentes quant à la voie dans laquelle l'Agence devrait s'engager. En voici les principales observations.

### **Principales observations**

L'Agence, qui est relativement nouvelle, ne fait encore que chercher à s'établir à une époque où plus que jamais dans un passé récent le public se préoccupe de la sécurité. L'Agence fait face aujourd'hui à des attentes qui auraient été impensables il y a dix ans à peine.

- Compte tenu des événements survenus dans le monde, les Canadiens appréhendent de nos jours des menaces différentes (ainsi, l'inquiétude au sujet du terrorisme est celle qui vient le plus spontanément à l'esprit et qui dépasse toutes les autres par une marge de presque trois à un).
- La sécurité éclipse la majorité des autres considérations, y compris l'économie; cependant, la plupart y voient un intérêt mixte (c.-à-d. sécuriser la frontière pour mieux sécuriser les relations commerciales du Canada avec les États-Unis).

Dans ce contexte, le public reconnaît l'importance du mandat de l'ASFC; toutefois, les Canadiens ne sont pas particulièrement au courant de l'Agence ni du travail considérable auquel elle a procédé ou qu'elle est en train d'accomplir en vue de renforcer la frontière (p. ex. en collaboration avec le gouvernement des États-Unis).

- Le souvenir d'initiatives précises est faible et entaché d'idées fausses (celles, p. ex. de croire que les exigences de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental en matière de passeport s'inscrivent dans une politique canadienne ou que la sûreté du transport aérien relève de l'ASFC).

- Le défi sera d'accroître la sensibilisation, ce qui devrait fortement contribuer à faire connaître les démarches du gouvernement du Canada en vue de renforcer la sûreté à la frontière et à gérer les attentes à l'égard des enjeux susceptibles de toucher l'ASFC mais qui ne sont pas du ressort de l'organisation.

Malgré que, dans l'ensemble, il connaisse assez peu l'ASFC, le public a beaucoup d'estime à son égard.

- L'Agence est jugée efficace quant à son rôle et l'on croit que ses travailleurs de première ligne (c.-à-d. les agents des services frontaliers) donnent aux touristes une excellente première impression du Canada.
- Il existe aussi beaucoup d'intérêt et de soutien pour les programmes de l'ASFC (p. ex. NEXUS).
- Il n'y a pas de fossé important au sein de la population (p. ex. les points de vue des divers groupes ethniques, régionaux et linguistiques ne diffèrent pas énormément ni de façon constante).

En ce qui concerne l'avenir, l'ASFC dispose d'une bonne base sur laquelle bâtir sa réputation.

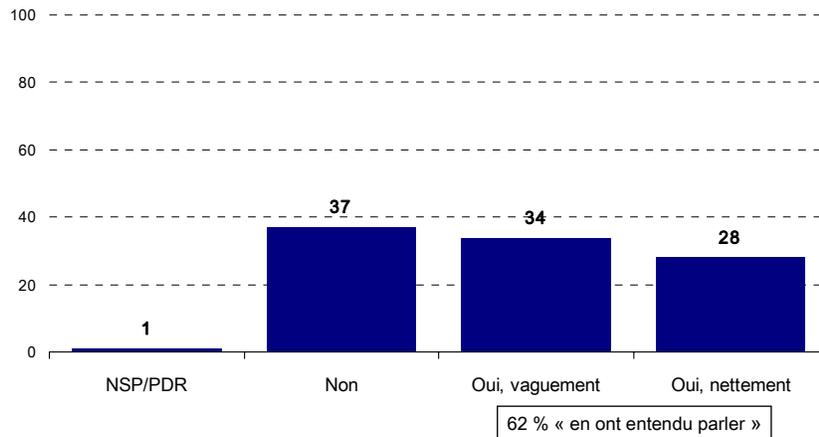
- L'organisation est déjà perçue d'un œil très favorable.
- À l'avantage de l'ASFC, plus le contact avec elle est récent et fréquent, plus on a une impression positive de l'Agence.
- Puisque la majorité des Canadiens voyagent, il y a de fortes chances qu'ils soient à un moment donné en interaction avec l'ASFC et que l'image de l'Agence s'en trouve améliorée.



#### 4. L'environnement général

## Connaissance des mesures prises pour renforcer la sûreté à la frontière

Q : Vous souvenez-vous d'avoir entendu parler de mesures prises par le gouvernement du Canada pour améliorer la sécurité et la sûreté à la frontière canadienne dans la dernière année?



**Base :** Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

\*Sous chaque graphique, tout au long du rapport, se trouve un chiffre qui correspond à l'échantillon global ou « de base » pour chaque question. Il s'agit du nombre de répondants à une question particulière. L'échantillon de base varie en raison de la logique par saut de l'instrument du sondage (qui fait en sorte que telle ou telle question de suivi n'est posée que s'il y a lieu, ce qui donne un échantillon plus petit pour certaines questions).

« [La sûreté à la frontière] est plus importante à cause de ce qui se passe dans le monde<sup>6</sup>. »

« La sûreté à la frontière affecte chacun de nous mais, soyons réalistes, je ne pense pas que les gens y réfléchissent vraiment. Ils pensent à des problèmes plus immédiats, comme les soins de santé. »

<sup>6</sup> Les citations présentées tout au long du rapport proviennent des discussions de groupe et représentent les principales opinions et attitudes des participants.

## **Connaissance des mesures prises pour renforcer la sûreté à la frontière**

Les Canadiens sont assez peu au courant des mesures prises par le gouvernement du Canada pour renforcer la sûreté et la sécurité à la frontière canadienne...

Pour commencer, les citoyens devaient dire s'ils se souvenaient d'avoir entendu parler de mesures prises par le gouvernement canadien pour améliorer la sécurité et la sûreté à la frontière canadienne dans la dernière année. Dans l'ensemble, environ les deux tiers se souviennent d'en avoir entendu parler (28 p. 100 s'en souviennent nettement et 34 p. 100, vaguement). Il reste toutefois un groupe assez important (37 p. 100) qui affirme n'avoir rien vu ou entendu sur cette question.

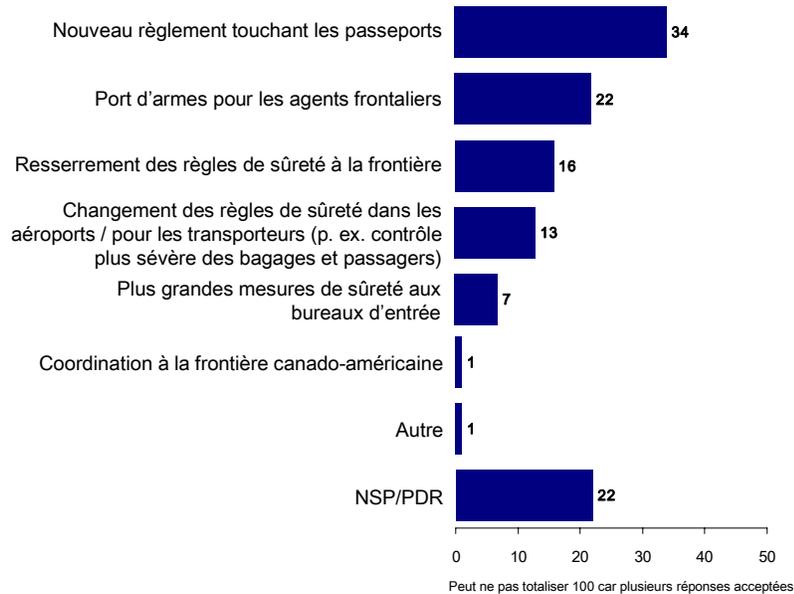
- Comme pour la plupart des indicateurs de sensibilisation, la connaissance de ces mesures augmente avec l'âge, le niveau de scolarité et le revenu des répondants.
- Sans doute parce qu'ils vivent à proximité de la frontière, les résidents de Windsor et de Surrey se disent plus au courant des mesures que le gouvernement a prises (38 et 36 p. 100 se disent, respectivement, très bien au courant contre 28 p. 100 des citoyens des autres régions du Canada). Il n'y a pas d'autres différences régionales à signaler.
- Les Canadiens dont la première langue est le français ou l'anglais sont aussi plus sensibilisés que ceux qui ont un autre profil linguistique (29 p. 100 sont nettement au courant contre 22 p. 100 des répondants dont la première langue n'est pas le français ou l'anglais).
- Ceux qui font état d'une expérience négative sont plus susceptibles d'être au courant des changements récents en matière de sûreté à la frontière (42 p. 100 se disent nettement au courant contre 30 p. 100 de ceux qui affirment avoir eu une expérience positive).

La plupart des participants des discussions de groupe avaient la certitude que le gouvernement avait fait quelque chose mais plusieurs ont été avares de détails : « Je sais qu'il a fait certaines choses mais je ne sais pas quoi au juste. » Certains se sont excusés de leur manque de connaissance en disant que les choses de ce genre ne se font pas à grand renfort de publicité : « En bons Canadiens, nous n'agissons pas avec tambours et trompettes. »

Quel que soit leur degré de connaissance des mesures prises par le gouvernement fédéral, les groupes s'accordent à dire que la question de la sûreté frontalière doit être prise au sérieux : « Avec tout ce qui a changé depuis six ou sept ans, nous devons être plus vigilants. » Par contre, les participants reconnaissent aussi que même si la sûreté à la frontière leur apparaît importante, ils ne passent pas beaucoup de temps à y réfléchir : « C'est important, c'est sûr, mais au point de m'en inquiéter quand je suis chez moi? Non. »

## Connaissance des mesures (particulières) prises pour renforcer la sûreté à la frontière

Q : De quelles mesures vous souvenez-vous avoir entendu parler?\* (QUESTION OUVERTE)



Base : Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025; \*ceux qui se souviennent de mesures particulières n=1974

« Je ne suis pas un fervent des armes à feu mais je crois que, de nos jours, ils ont probablement besoin d'être armés. »

« J'ai l'impression qu'ils sont [le Canada et les États-Unis] beaucoup plus alignés l'un sur l'autre. »

## **Connaissance des mesures prises pour renforcer la sûreté à la frontière (suite)**

La connaissance des changements apportés par le gouvernement est faible...

Les répondants ayant au moins une vague connaissance des changements apportés pour renforcer la sûreté à la frontière étaient invités à préciser de quelles mesures particulières ils se souvenaient. La liste qui en découle témoigne de quelques idées fausses touchant ce que le gouvernement du Canada a fait pour améliorer la sûreté et la sécurité à la frontière. Par exemple, bien qu'il ne s'agisse pas d'une initiative canadienne, les exigences en matière de passeport adoptées récemment par les États-Unis constituent la mesure qui vient le plus spontanément à l'esprit (mentionnée par 34 p. 100). Les Canadiens mentionnent également avec une certaine fréquence (13 p. 100) des changements touchant la sûreté du transport aérien (p. ex. les restrictions concernant les bagages que les compagnies aériennes ont mises en œuvre à l'automne 2006). Non seulement y a-t-il des idées fausses, mais la connaissance de mesures particulières est exagérée (22 p. 100 de ceux qui se disent au courant sont incapables de nommer une seule mesure).

En ce qui a trait aux changements mentionnés qui concernent le Canada, le plus évident est celui de l'annonce du gouvernement fédéral au sujet de l'armement des agents des services frontaliers (mentionné par 22 p. 100). On a aussi l'impression que la sûreté du passage frontalier a été renforcée (16 p. 100 mentionnent des règles plus sévères et 7 p. 100 de plus grandes mesures de sûreté).

- Les citoyens ontariens (40 p. 100) et les Canadiens des milieux urbains (36 p. 100) sont plus susceptibles que ceux d'ailleurs au Canada de mentionner le nouveau règlement touchant les passeports.
- Le port d'armes par les agents frontaliers est mieux connu des répondants de la Colombie-Britannique (39 p. 100) et des habitants des villes frontalières suréchantillonnées (43 p. 100).
- Fait intéressant, ceux qui connaissent l'ASFC sont aussi plus susceptibles de mentionner l'armement des agents frontaliers (32 p. 100 contre 18 p. 100 de ceux qui ne la connaissaient pas).

Les participants des discussions de groupe ont soulevé bon nombre des questions invoquées dans le sondage. Chaque groupe a mentionné, par exemple, l'obligation d'avoir un passeport pour entrer aux États-Unis : « Je ne comprends tout simplement pas ce nouveau règlement. Nous sommes leur plus grand partenaire commercial, leur meilleur ami, leur allié le plus indéfectible et, encore, ils ne nous font pas confiance? »



## **Connaissance des mesures prises pour renforcer la sûreté à la frontière (suite)**

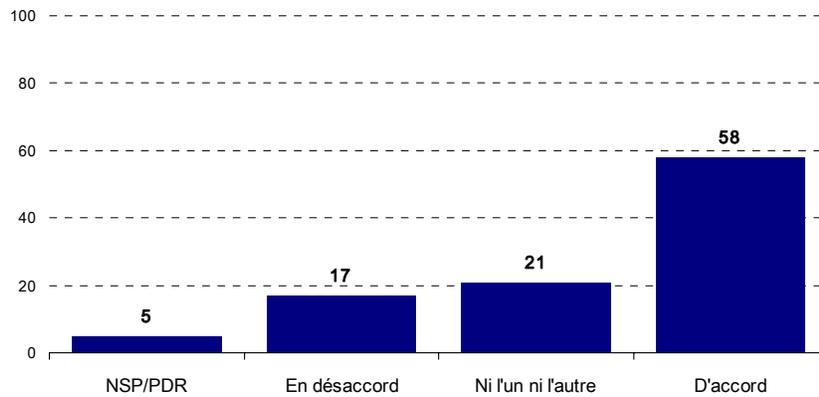
Les participants parlent souvent aussi de l'armement des agents frontaliers : « Ça donne froid dans le dos, les choses auxquelles ils ont affaire. Je pense qu'ils devraient porter une arme. » En parallèle avec les résultats du sondage, les participants – surtout les transfrontaliers aériens – tendent à mentionner les récentes restrictions pour les voyages en avion : « Ils ont changé les restrictions touchant les bagages à main. Pendant un certain temps, on ne pouvait apporter aucun liquide dans l'avion. »

Les discussions de groupe ont révélé quelques différences régionales étant donné que les participants ont eu tendance à mentionner des changements apportés localement (p. ex. de nouvelles caméras d'installées dans le tunnel Detroit-Windsor, de nouveaux scanners pour camions à Vancouver).

## Perception de la sûreté à la frontière canado-américaine

---

Q : Je crois que la frontière canado-américaine est plus sécuritaire maintenant qu'il y a CINQ ans.



---

**Base :** Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

« La [sûreté à la frontière] est plus importante à cause du point de vue des autres pays sur les États-Unis avec qui nous avons une frontière commune. »

## **Perception de la sûreté à la frontière canado-américaine**

La frontière canado-américaine est perçue comme plus sécuritaire qu'il y a cinq ans...

Par une marge de plus de trois à un, les Canadiens sont d'accord pour affirmer que la frontière canado-américaine est plus sécuritaire maintenant qu'il y a cinq ans (58 p. 100 sont « d'accord » comparativement à 17 p. 100 qui sont « en désaccord »). Un petit groupe demeure neutre à ce sujet (21 p. 100 disent « ni l'un ni l'autre »).

- Les citoyens de la ville frontalière de Windsor sont plus susceptibles d'affirmer que la sûreté à la frontière s'est améliorée (66 p. 100) alors que ceux de la ville frontalière de St. Stephen sont beaucoup plus susceptibles d'être en désaccord (69 p. 100).
- Les personnes qui voyagent le plus (c.-à-d. qui ont voyagé à l'étranger plus de dix fois depuis cinq ans) sont plus susceptibles de trouver que la frontière est « plus sécuritaire » (61 p. 100 contre 51 p. 100 de celles qui n'ont pas voyagé à l'extérieur du Canada), tout comme les personnes qui ont voyagé à l'extérieur du Canada au cours des six derniers mois (60 p. 100 contre 53 p. 100 de celles qui n'ont pas quitté le Canada depuis plus d'un an).

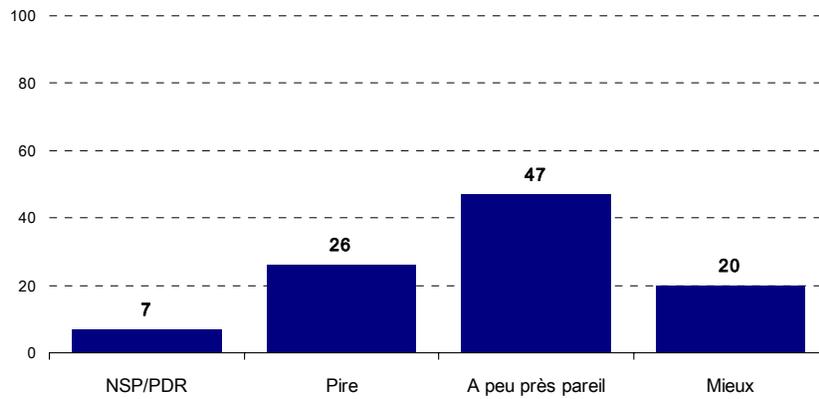
Les participants des discussions de groupe sont assez bien persuadés aussi que la sûreté à la frontière s'est améliorée ces dernières années. En fait, ils ont généralement l'impression que dans la foulée des attentats terroristes du 11 septembre 2001, le Canada et les États-Unis se sont tous deux efforcés de resserrer la sûreté à leur frontière commune : « Le 11 septembre a sonné le réveil. » Pour les membres des groupes des villes frontalières, les changements ont été d'autant plus évidents qu'ils ont affecté leur vie quotidienne : « Il n'est plus question de faire un saut de l'autre côté de la frontière pour faire le plein et revenir aussitôt. » Les participants aussi bien de St. Stephen que de Windsor disent qu'ils doivent maintenant prévoir de plus longues files d'attente lorsqu'ils veulent aller profiter de meilleurs prix pour l'essence et l'alimentation aux États-Unis : « [Franchir la frontière est] devenu plus difficile depuis le 11 septembre et c'est compréhensible, dans une certaine mesure. »

La perception des rares participants qui ne sont pas d'avis que la sûreté s'est améliorée se fonde moins sur une critique des mesures actuelles que sur la futilité manifeste de l'idée de garantir la sécurité d'une frontière de cette envergure : « La frontière est une vraie passoire et ceux qui le veulent peuvent pénétrer dans l'un ou l'autre pays. » À Montréal, des participants ont décrit la frontière comme une question de bonne foi : ceux qui veulent respecter les règles le font tandis que ceux qui ne le veulent pas trouvent tout simplement le moyen d'y échapper. Beaucoup de participants de St. Stephen partagent ce sentiment, citant comme exemple celui de criminels (p. ex. des trafiquants de drogue) qui continuent à circuler de part et d'autre de la frontière.

## Perception de la gestion des frontières – Canada c. États-Unis

---

Q :Comparativement aux États-Unis, trouvez-vous que le Canada fait mieux, pire ou à peu près pareil en ce qui concerne la gestion de ses frontières?



---

**Base :** Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

## Perception de la gestion de la frontière

### On juge que le Canada gère sa frontière de la même façon que les États-Unis...

Invités à comparer les deux pays sur la question de la gestion de la frontière, une nette pluralité de répondants (47 p. 100) pensent que le Canada et les États-Unis sont équivalents dans ce domaine. Ceux qui ne sont pas de cet avis tendent légèrement à penser que le Canada fait « pire » (26 p. 100) et non pas « mieux » (20 p. 100) pour ce qui est de gérer sa frontière commune avec les États-Unis.

- Dans la perspective des frontaliers, ceux de St. Stephen manifestent ici encore une opinion beaucoup moins favorable (73 p. 100 sont d'avis que le Canada fait « pire » pour gérer sa frontière, contre 21 p. 100 à Windsor et 30 p. 100 à Surrey).
- Cet indicateur laisse voir des différences intéressantes du point de vue de l'origine ethnique et de la langue. Les Canadiens qui font partie d'une minorité visible sont plus susceptibles de dire que le Canada gère « mieux » sa frontière (28 p. 100 contre 19 p. 100 de ceux qui ne sont pas membres d'une minorité visible), tout comme ceux d'une autre langue maternelle que le français ou l'anglais (32 p. 100 contre 16 p. 100 de ceux dont la première langue est le français et 19 p. 100 de ceux dont la première langue est l'anglais).
- L'expérience acquise lors du dernier voyage à l'extérieur du Canada semble aussi colorer la perception qu'on peut avoir de la gestion de la frontière. Les personnes qui disent avoir eu « beaucoup » d'interaction avec les agents des services frontaliers à leur rentrée au Canada sont plus susceptibles d'affirmer que le Canada fait « mieux » (26 p. 100 contre 20 p. 100 qui ont eu moins d'interaction).
- Ceux qui voyagent en avion sont aussi un peu plus susceptibles de penser que le Canada fait « mieux » (23 p. 100 contre 18 p. 100 de ceux qui sont rentrés au Canada en automobile).
- Fait intéressant, ceux qui en ont fait eux-mêmes l'expérience (parce qu'ils sont rentrés récemment au Canada en provenance des États-Unis) sont un peu plus susceptibles de dire que le Canada fait « pire » (29 p. 100), bien que dans ce groupe, une pluralité (48 p. 100) exprime l'avis que les deux pays gèrent leur frontière de façon « à peu près pareille ».



### **Perception de la gestion de la frontière (suite)**

La plupart des participants des discussions de groupe trouvent que le Canada prend la sûreté frontalière aussi au sérieux que les États-Unis : « Je crois que les deux pays la prennent maintenant plus au sérieux, mais puisque ce sont les États-Unis qui ont été attaqués le 11 septembre 2001, ils surveillent de façon beaucoup plus agressive leur frontière. » Certains se demandent si le Canada devrait prendre la chose aussi au sérieux qu'il le fait et quelques-uns s'interrogent même sur les motifs du Canada : « Je crois que le régime américain est [trop] excessif et je crains que nous ne fassions que réagir à leurs propos intimidants sur notre sûreté qu'ils disent défectueuse. » D'autres, cependant, trouvent que le Canada devrait suivre l'exemple des États-Unis dans ce domaine : « À mon avis, il faudrait dépenser plus pour assurer la sûreté à la frontière [comme aux États-Unis]. Je pense qu'en tant que Canadiens, on s'illusionne à penser que nous sommes en sécurité. »

## Raisons pour lesquelles le Canada fait « mieux » pour gérer sa frontière

Q : Quelle est la principale raison pour laquelle vous pensez que le Canada fait MIEUX que les États-Unis? (QUESTION OUVERTE)

	%
Le Canada a des mesures de sûreté / contrôle plus sévères	28
Politique frontalière du Canada, plus raisonnable (celle des É.-U., plus paranoïaque)	20
Le Canada a moins à s'inquiéter du terrorisme / d'ennemis	13
Agents frontaliers du Canada, supérieurs (plus compatissants, compréhensifs, scolarisés)	12
Pas de problème d'immigration illégale au Canada (c.-à-d. É.-U. et Mexique en ont)	5
Autre	2
NSP/PDR	20

Base : Ceux qui disent que le Canada gère la frontière MIEUX que les États-Unis; févr. 07 n=619

## Raisons pour lesquelles le Canada fait « pire » pour gérer sa frontière

Q : Quelle est la principale raison pour laquelle vous pensez que le Canada fait PIRE que les États-Unis? (QUESTION OUVERTE)

	%
Plus difficile de pénétrer aux États-Unis (p. ex. plus de contrôle, d'agents de sûreté)	40
La sûreté à la frontière prise moins au sérieux au Canada	38
Le Canada moins sévère touchant l'immigration et le renvoi (laisse entrer n'importe qui)	6
Bouche-à-oreille / médias (c.-à-d. entendu dire que le Canada gère moins bien sa frontière)	5
Autre	2
NSP/PDR	9

Base : Ceux qui disent que la gestion de la frontière par le Canada est PIRE que celle des États-Unis; févr. 07 n=782

## Perception de la gestion de la frontière (suite)

Les Canadiens se contredisent quant aux raisons pour lesquelles le Canada fait mieux / pire pour gérer sa frontière...

Les Canadiens étaient invités à expliquer pourquoi ils estiment que le Canada fait mieux, pire ou à peu près pareil que les États-Unis pour la gestion de la frontière.

Pour le cinquième des répondants (20 p. 100) qui croient que le Canada fait mieux que les États-Unis, la première raison mentionnée (par 28 p. 100 d'entre eux) est celle des mesures de sûreté et de contrôle plus sévères, suivie par le fait d'avoir une politique frontalière jugée plus raisonnable (20 p. 100). Environ un de ces répondants sur dix croit aussi que le Canada fait mieux parce qu'il a moins d'ennemis à craindre (13 p. 100) et que ses agents frontaliers sont supérieurs (12 p. 100). Une proportion assez élevée de répondants de cette catégorie n'ont pas pu expliquer leur opinion (20 p. 100).

- Les répondants du Canada atlantique sont plus susceptibles que ceux de partout ailleurs de dire que les mesures de sûreté et de contrôle plus sévères constituent la principale raison pour laquelle le Canada gère mieux sa frontière (52 p. 100 contre 28 p. 100 de l'ensemble).
- Les Canadiens qui font partie d'une minorité visible sont plus susceptibles de dire que le Canada gère « mieux » sa frontière grâce à ses agents frontaliers (25 p. 100 contre 10 p. 100 de ceux qui ne sont pas membres d'une minorité visible).

La principale raison pour laquelle on pense que le Canada fait « pire » dans la gestion de sa frontière concerne aussi les mesures de contrôle (40 p. 100 disent que les États-Unis font mieux à cet égard). Cette raison est suivie de près par l'impression que le Canada ne prend pas la sûreté frontalière aussi au sérieux (mentionnée par 38 p. 100). Quelques autres (6 p. 100) citent les questions d'immigration et de renvoi pour expliquer pourquoi le Canada ne fait pas aussi bien que les États-Unis.

- Ceux qui donnent les mesures de contrôle comme principale raison pour laquelle le Canada fait pire que les États-Unis dans ce domaine sont plus susceptibles d'avoir voyagé récemment (48 p. 100 de ceux qui ont voyagé dans les six derniers mois mentionnent cette raison contre 28 p. 100 dont le dernier voyage remonte à plus de deux ans) et de voyager fréquemment (49 p. 100 de ceux qui ont fait dix voyages ou plus depuis cinq ans contre 26 p. 100 de ceux qui n'ont pas fait de voyage).
- L'impression que le Canada ne prend pas la sûreté frontalière aussi au sérieux que les États-Unis est plus courante parmi les répondants de la Colombie-Britannique (51 p. 100) et des villes frontalières (49 p. 100 contre 38 p. 100 de ceux qui vivent ailleurs).



### **Perception de la gestion de la frontière (suite)**

- On note ici une intéressante divergence de vue selon le sexe : les femmes sont surtout susceptibles de dire que le Canada fait pire pour gérer sa frontière parce que les États-Unis ont de meilleures mesures de contrôle (46 p. 100), tandis que les hommes sont plus susceptibles de dire que c'est parce que le Canada ne prend pas la sûreté frontalière aussi au sérieux (45 p. 100).

## Raisons pour lesquelles le Canada fait « à peu près pareil » pour gérer sa frontière

Q : Quelle est la principale raison pour laquelle vous pensez que le Canada fait À PEU PRÈS PAREIL que les États-Unis? (QUESTION OUVERTE)

	%
Les deux pays ont des stratégies semblables pour gérer leur frontière	19
Expérience personnelle (p. ex. reçu de chaque pays le même traitement à la frontière)	16
Impression générale (c.-à-d. pas entendu dire que les deux pays étaient différents)	13
Les deux pays ont des problèmes semblables (p. ex. gens qui passent à travers les mailles)	9
Frontière commune (ça ne peut donc pas être très différent)	8
Autre	1
NSP/PDR	34

**Base :** Ceux qui disent que la gestion de la frontière par le Canada est À PEU PRÈS PAREILLE à celle des États-Unis; févr. 07 n=782

« Je ne pense pas que les Américains fassent nécessairement mieux [que les Canadiens]. Autrement, on entendrait beaucoup plus parler de leurs arrestations. »

### **Perception de la gestion de la frontière (suite)**

Les impressions générales et les expériences personnelles sont les raisons pour lesquelles on pense que le Canada et les États-Unis gèrent de la même façon la frontière...

Il ne se dégage pas de raison particulière de penser que le Canada et les États-Unis gèrent la frontière de la même façon (34 p. 100 des répondants sont incapables de justifier leur opinion). Parmi ceux qui fournissent une réponse, la principale raison est la conviction que les deux pays ont des stratégies semblables à cet égard (mentionnée par 19 p. 100). Elle est suivie de près par leur expérience personnelle (16 p. 100) et une impression générale (13 p. 100). Moins d'un répondant sur dix cite l'existence de problèmes semblables (9 p. 100) et d'une frontière commune (8 p. 100) pour expliquer la similarité entre les deux pays.

- On peut constater quelques différences régionales. Les résidents du Québec (27 p. 100) sont surtout susceptibles d'affirmer que les deux pays ont des stratégies semblables, tandis que ceux de l'Ontario (23 p. 100) sont surtout susceptibles de fonder leur opinion sur leurs expériences personnelles.
- Il n'est pas étonnant que ceux qui vivent à la frontière soient plus susceptibles de s'en remettre à leurs expériences personnelles (24 p. 100 contre 16 p. 100 des autres), tout comme ceux qui ont voyagé récemment (27 p. 100 de ceux qui ont voyagé au cours des six derniers mois contre 8 p. 100 de ceux dont le dernier voyage remonte à plus de deux ans).

Dans les groupes, la discussion sur la gestion de la frontière s'est concentrée sur l'expérience personnelle des participants lorsqu'ils ont pénétré aux États-Unis et qu'ils sont rentrés au Canada. Il régnait au sein des groupes un consensus selon lequel ces deux expériences diffèrent énormément : « Quand vous entrez aux États-Unis, vous devenez nerveux et ce n'est pas parce que vous avez quoi que ce soit à cacher. C'est à cause de la façon dont on vous traite; vous vous sentez comme un criminel. Quand je rentre au Canada, je me sens comme si je revenais chez moi. » Beaucoup sont d'avis que ces différences reflètent les valeurs des deux pays : « Je suis sûr que les Américains sont des gens très bien, mais l'expérience à la frontière est très intimidante. Ils le font exprès – ils veulent montrer qu'ils sont sérieux. » « Nous sommes un pays amical. Nous n'avons pas autant besoin [que les États-Unis] de contrôler nos frontières. »

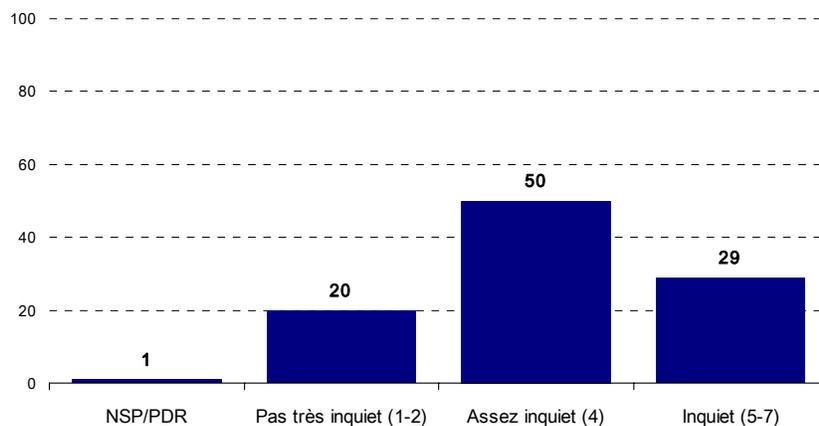


### **Perception de la gestion de la frontière (suite)**

Dans la même veine que les participants du sondage, ceux des discussions de groupe sont partagés quant à l'idée de savoir si ces différences font en sorte qu'un pays gère mieux ses frontières. La plupart ont une impression d'égalité (p. ex. « Nous craignons à peu près les mêmes choses »); cependant, la plupart préfèrent la façon d'agir du Canada : « Nous contrôlons en douceur. » Ceux qui ne pensent pas que les deux pays agissent de la même façon ont nettement tendance à penser que le Canada fait « pire » : « Je nous trouve parfois trop confiants, pas assez rigoureux. C'est inquiétant. »

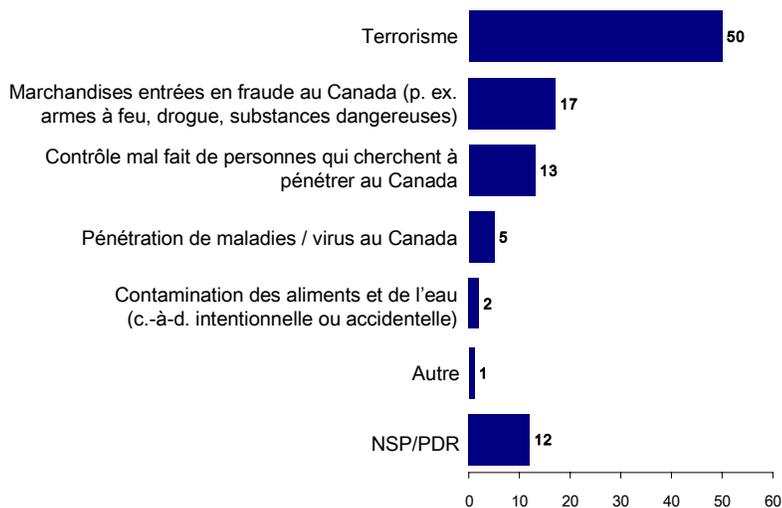
## Inquiétudes au sujet des menaces à la frontière

**Q :**Chaque jour, plus de 250 000 voyageurs pénètrent au Canada par les voies aérienne, terrestre ou maritime. Des marchandises valant des milliards de dollars pénètrent quotidiennement aussi au Canada. Dans quelle mesure êtes-vous inquiet de ce que des personnes ou des marchandises qui pénètrent au Canada puissent menacer la sécurité et la sûreté des Canadiens?



**Base :** Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

**Q :** De quelle sorte de menace êtes-vous le plus inquiet?\* (QUESTION OUVERTE)



**\*Base :** Ceux qui perçoivent des menaces à la frontière (4-7 sur une échelle de 7 points); févr. 07 n=2230

## **Inquiétudes au sujet des menaces à la frontière**

Les Canadiens s'inquiètent beaucoup des menaces provenant de la frontière; la menace du terrorisme est celle qui a prédominance...

La plupart des Canadiens disent craindre que des personnes ou des marchandises qui pénètrent au Canada puissent menacer leur sécurité et leur sûreté (50 p. 100 sont « assez inquiets » et 29 p. 100 sont « très inquiets »). Ils ne sont qu'un cinquième (20 p. 100) à se dire « pas très inquiets ».

- Les résidents d'une ville frontalière se montrent un peu plus inquiets (34 p. 100 sont « très inquiets » contre 29 p. 100 de ceux qui vivent ailleurs au Canada).
- Le degré d'inquiétude croît avec l'âge (35 p. 100 des gens âgés sont « très inquiets » contre 16 p. 100 des jeunes) mais il diminue avec le niveau de scolarité (32 p. 100 de ceux qui n'ont pas dépassé l'école secondaire sont « très inquiets » contre 22 p. 100 de ceux qui sont allés à l'université) et avec la prospérité (37 p. 100 des moins riches sont « très inquiets » contre 25 p. 100 des plus riches).

Invités à préciser la menace qui les inquiète le plus, les répondants mentionnent avant tout le terrorisme (50 p. 100 le sont), laquelle éclipse de beaucoup – par une marge de plus de deux à un - la seconde menace en ordre d'importance, soit les marchandises entrées en fraude au Canada (mentionnée par 17 p. 100). D'autres répondent par un contrôle mal fait (13 p. 100), des maladies et virus (5 p. 100) ainsi que la contamination des aliments et de l'eau (2 p. 100).

- La menace du terrorisme soulève plus d'inquiétude au Québec (58 p. 100) et dans le Canada atlantique (60 p. 100).
- Les villes frontalières de l'échantillon présentent des différences intéressantes. Les résidents de Surrey craignent plus les marchandises illicites (27 p. 100) et les immigrants illégaux (20 p. 100), tandis que ceux de Windsor craignent surtout le terrorisme (59 p. 100).

Les inquiétudes soulevées au cours des discussions de groupe sont presque identiques à celles qui ressortent du sondage, à quelques nuances près. Le terrorisme est certainement la crainte qui vient le plus à l'esprit des participants mais rares sont ceux qui jugent probable un attentat terroriste : « Le terrorisme est ma principale inquiétude, mais je ne pense pas que le Canada soit jamais aussi menacé que les États-Unis. Nous n'avons pas autant d'ennemis. » Par contre, la contrebande de drogues ou d'armes à feu est vue comme un crime qui se produit quotidiennement : « Je crois que probablement 99 p. 100 des armes à feu [illégaux] au Canada proviennent des États-Unis. »



### **Inquiétudes au sujet des menaces à la frontière (suite)**

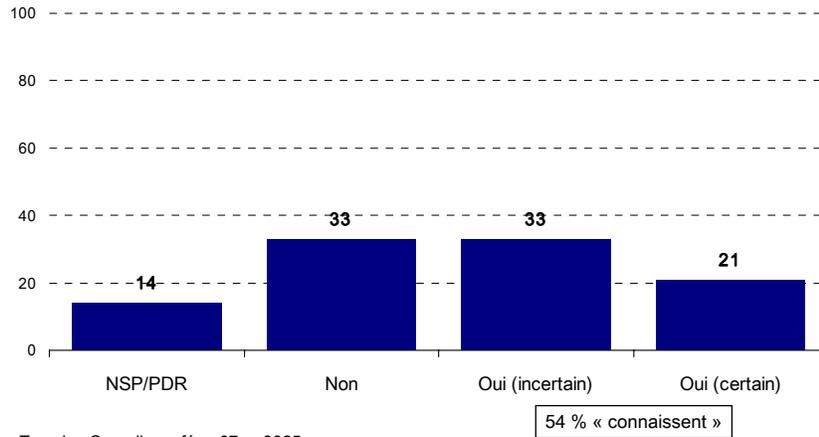
À Windsor, les effets économiques d'un ralentissement des affaires à cause de la criminalité ou du terrorisme causent beaucoup d'inquiétude : « Bien sûr que je crains les bombes et les armes à feu, mais j'ai surtout peur qu'ils décident un bon jour de fermer ce pont, là-bas, et que nos marchandises ne puissent plus se rendre aux États-Unis. » Quelques-uns disent craindre aussi les « illégaux » : « Ils prétendent toujours que ça va mal dans leur pays. Tant pis. Je crois que tout le monde doit suivre le règlement et présenter une demande. »



## 5. Connaissance de l'ASFC

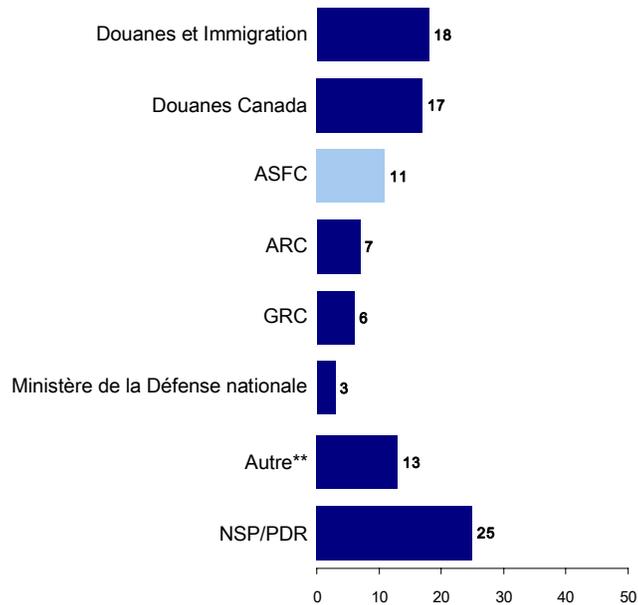
## Connaissance de l'agence responsable de la gestion des frontières

Q : A ce que vous sachiez, y a-t-il un ministère ou une agence du gouvernement du Canada qui a à lui seul ou à elle seule la principale responsabilité de gérer les frontières canadiennes?



Base : Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

Q : Comment s'appelle ce ministère ou cette agence?\* [réponses libres]



\*\*La catégorie comprend, entre autres, Douanes et accise, SCRS, AECI et SP (chacun nommé par 2 % ou moins)

\*Base : Seulement ceux qui sont certains qu'il y a une agence responsable de la gestion des frontières canadiennes, n=716

## **Connaissance de l'agence responsable de la gestion des frontières**

Environ la moitié des Canadiens connaissent l'existence d'une agence qui est responsable de la gestion des frontières...

Après avoir discuté du contexte général dans lequel fonctionne l'Agence des services frontaliers du Canada, on a voulu savoir si les Canadiens étaient au courant d'un ministère ou d'une agence du gouvernement du Canada qui aurait la responsabilité de gérer les frontières canadiennes. Dans l'ensemble, environ la moitié seulement de la population en général dit qu'une agence ou un ministère est chargé de ce rôle (21 p. 100 répondent par « Je sais qu'il y en a » et 33 p. 100, par « Je crois qu'il y en a ») et le tiers des répondants (33 p. 100) ne pensent pas qu'il existe une organisation de ce genre. Ils sont encore un sur dix (14 p. 100) à ne pas oser se prononcer.

- La certitude qu'il existe une organisation chargée de gérer les frontières canadiennes est plus prononcée chez les hommes (25 p. 100 contre 17 p. 100 des femmes) et elle augmente avec l'âge, la scolarité et le revenu des répondants.
- Les frontaliers sont plus susceptibles de savoir avec certitude qu'il existe une organisation comme celle-là (26 p. 100 contre 21 p. 100 de ceux qui vivent ailleurs), tout comme les voyageurs (23 p. 100 contre 11 p. 100 de ceux qui n'ont pas fait de voyage à l'extérieur du Canada).

Les répondants qui se disaient certains de l'existence de ce genre d'organisation étaient ensuite invités à nommer le ministère ou l'agence. Très peu (11 p. 100) ont pu nommer l'ASFC en tant qu'agence responsable de la gestion frontalière. En fait, « Douanes et Immigration » ainsi que « Douanes Canada » sont nommés plus souvent (18 et 17 p. 100, respectivement). Quelques autres croyaient que cette responsabilité appartenait à l'ARC (7 p. 100), à la GRC (6 p. 100) ou au ministère de la Défense nationale (3 p. 100). Signalons que le quart des répondants (25 p. 100) ne se sont pas prononcés.

- Les Canadiens au statut socioéconomique supérieur sont plus susceptibles de nommer correctement l'ASFC (15 p. 100 de ceux qui ont fait des études universitaires et 18 p. 100 des personnes à revenu élevé).
- Fait quelque peu étonnant, les personnes qui ont voyagé à l'étranger (et ont sans doute eu affaire avec l'Agence en rentrant au Canada) ne sont pas plus susceptibles de nommer l'ASFC que celles qui n'ont pas voyagé à l'extérieur du Canada.
- Fait intéressant, ceux qui sont rentrés au Canada en automobile sont plus susceptibles de nommer l'ASFC (17 p. 100 contre 8 p. 100 des voyageurs en avion).

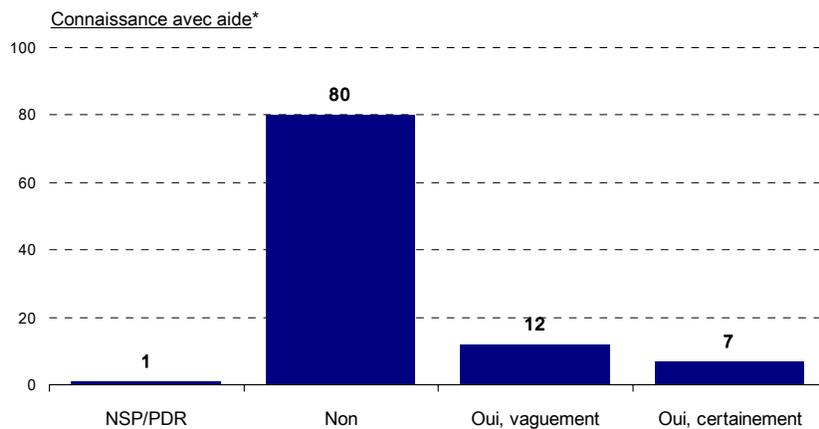


### **Connaissance de l'agence responsable de la gestion des frontières (suite)**

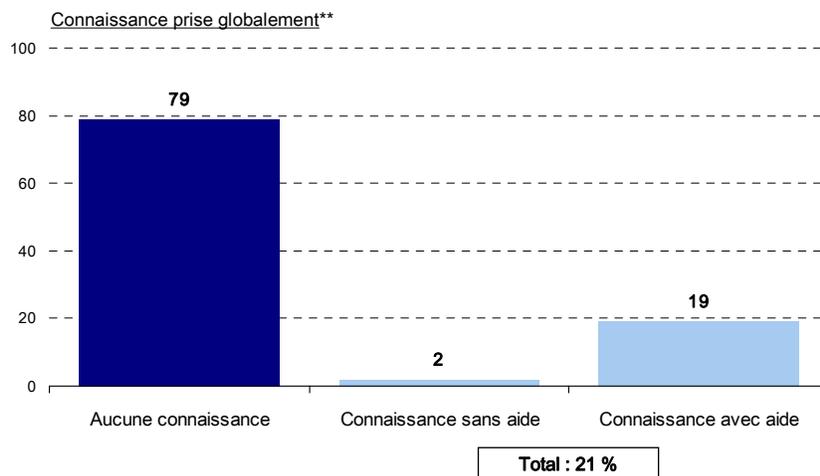
Il y a eu beaucoup de confusion lors des discussions de groupe au sujet de l'agence responsable de la gestion des frontières au Canada. Comme pour les résultats du sondage, beaucoup ont nommé des organismes qui ont déjà joué un rôle dans ce domaine (p. ex. Citoyenneté et Immigration Canada, l'ADRC), tandis que d'autres avaient l'impression que la frontière relevait d'organismes comme la GRC, le SCRS, Transports Canada ou le ministère de la Justice. Dans la plupart des groupes, au moins une personne a pu donner le nom exact ou, du moins, un nom se rapprochant de l'ASFC (p. ex. Service de protection de la frontière canadienne, Sécurité de la frontière du Canada).

## Connaissance de l'ASFC

Q: L'Agence des services frontaliers du Canada ou ASFC a été créée en 2003. Avez-vous entendu parler de cette organisation?



\*Base : Ceux qui NE SONT PAS absolument certains qu'il y a une agence responsable de la gestion des frontières canadiennes; févr. 07 n=2956



\*\*Base : Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

## Connaissance de l'ASFC

Dans l'ensemble, la connaissance de l'ASFC est très faible...

Ceux qui n'étaient pas certains de l'existence d'un ministère ou d'une agence ayant pour mandat de gérer les frontières et ceux qui ont attribué à tort cette responsabilité à une autre organisation se sont fait demander précisément s'ils avaient entendu parler de l'Agence des services frontaliers du Canada, ou ASFC, qui a été créée en 2003. Très peu s'en souviennent et la vaste majorité (80 p. 100) des Canadiens disent ne pas avoir entendu parler de l'ASFC. Parmi ceux qui ont entendu parler de l'organisation, le souvenir tend à être plutôt vague (12 p. 100) que net (7 p. 100). Dans l'ensemble, environ un Canadien sur cinq (21 p. 100) seulement est au courant de l'ASFC<sup>7</sup>.

Le peu de sensibilisation générale à l'ASFC montre que l'Agence a besoin d'être mieux mise en évidence. Étant donné que la plupart des segments de la population ne connaissent pas beaucoup l'organisation, il n'y aurait pas nécessairement lieu de faire une campagne de sensibilisation ciblée. Il n'en demeure pas moins que certains segments de la population connaissent très peu l'ASFC. Il s'agit des groupes ci-dessous.

- Les femmes (81 p. 100 d'« aucune connaissance » contre 76 p. 100 des hommes);
- Les jeunes (84 p. 100 d'« aucune connaissance » contre 77 p. 100 des personnes âgées);
- Ceux qui n'ont pas dépassé l'école secondaire (87 p. 100 d'« aucune connaissance » contre 72 p. 100 de ceux qui sont allés à l'université);
- Les Canadiens à faible revenu (85 p. 100 d'« aucune connaissance » contre 72 p. 100 des Canadiens à revenu élevé);
- Les ruraux (84 p. 100 d'« aucune connaissance » contre 78 p. 100 des urbains);
- Les non-voyageurs (88 p. 100 d'« aucune connaissance » contre 77 p. 100 des voyageurs).

---

<sup>7</sup> La connaissance prise globalement est calculée en additionnant les réponses sans aide au sujet du souvenir et les réponses avec aide. En l'occurrence, la connaissance sans aide est le fait de 2 p. 100 des répondants de l'échantillon complet qui ont donné spontanément le nom exact de l'ASFC en tant qu'organisme responsable de la gestion des frontières. La connaissance avec aide est le fait de 19 p. 100 des Canadiens qui, après avoir entendu le nom de l'ASFC, ont dit en avoir déjà entendu parler.



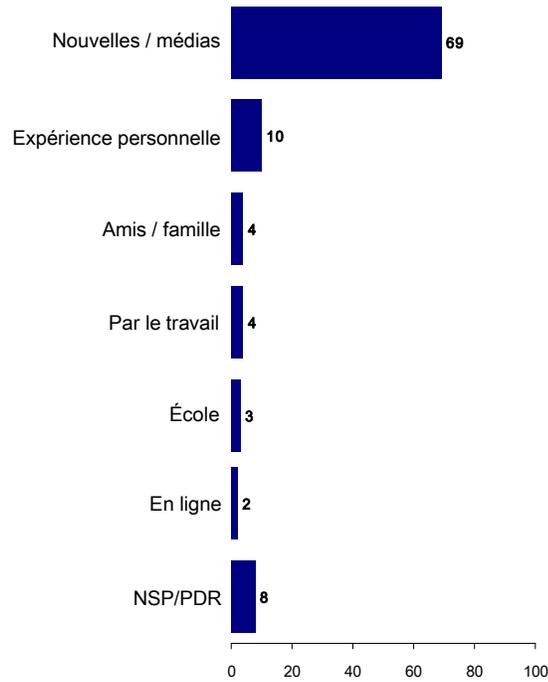
### **Connaissance de l'ASFC (suite)**

Après avoir appris que l'ASFC était l'agence responsable de la gestion des frontières, plusieurs participants des discussions de groupe ont dit que le nom leur était familier et quelques-uns ont affirmé qu'ils connaissaient ce nom mais l'avaient oublié : « Je savais que c'était quelque chose du genre! Qu'est-ce que j'ai dit? L'Agence de contrôle frontalier du Canada? C'est pas mal proche! » La plupart ont toutefois affirmé ne pas connaître cet organisme : « Je n'en ai jamais entendu parler. Ça existe depuis quand? » « Je travaille pour une compagnie de camionnage et je n'en ai jamais entendu parler! »

## Mise au courant de l'ASFC

---

Q: Comment avez-vous entendu parler pour la PREMIERE fois de l'ASFC? (QUESTION OUVERTE)



---

Base : Ceux qui connaissent l'existence de l'ASFC (avec ou sans aide); févr. 07 n=705

## Mise au courant de l'existence de l'ASFC

C'est surtout dans les médias qu'on a appris l'existence de l'ASFC...

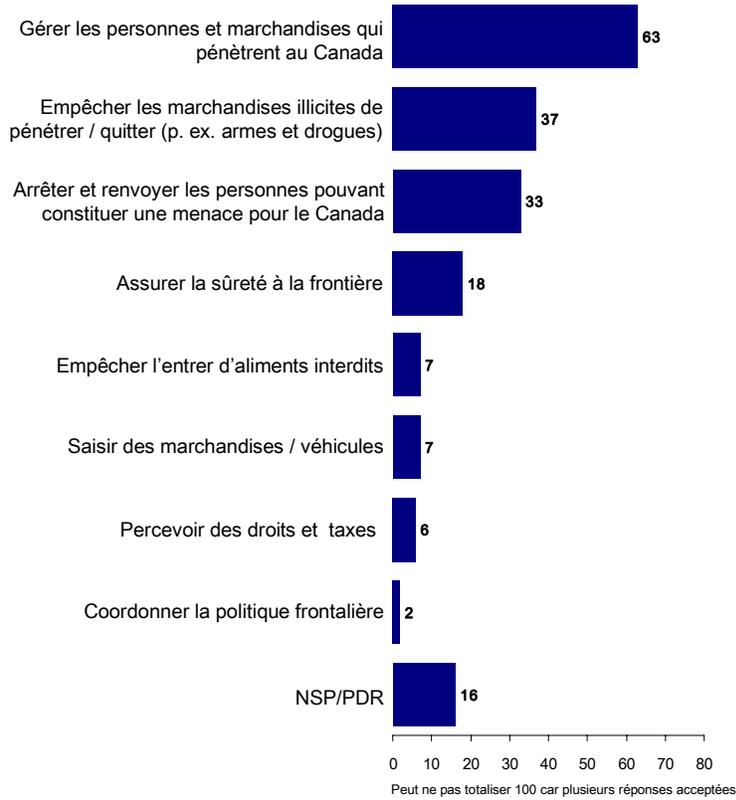
Les Canadiens au courant de l'ASFC étaient ensuite invités à dire comment ils en avaient entendu parler pour la première fois. La vaste majorité (69 p. 100) ont dit avoir appris l'existence de l'ASFC dans les médias (p. ex. dans les bulletins de nouvelles). Un petit nombre, soit seulement un répondant sur dix (10 p. 100), affirme avoir appris par expérience personnelle l'existence de l'ASFC. Quelques-uns donnent comme source d'information les amis et la famille (4 p. 100), tandis que d'autres ont pris connaissance de l'organisation au travail (4 p. 100), à l'école (3 p. 100) et sur Internet (2 p. 100).

- La probabilité que les médias soient la principale source d'information sur l'ASFC augmente avec l'âge mais diminue avec le niveau de scolarité et le revenu.
- Les hommes sont plus susceptibles d'avoir connu l'existence de l'ASFC par expérience personnelle (14 p. 100 contre 5 p. 100 des femmes).
- Bien entendu, ceux qui ont voyagé récemment (dans les six derniers mois) sont aussi plus susceptibles de dire qu'ils connaissent l'ASFC par expérience personnelle (18 p. 100 contre 3 p. 100 de ceux dont le dernier voyage à l'extérieur du Canada remonte à plus de deux ans).
- Il en va de même pour ceux qui voyagent par affaires (20 p. 100 contre 9 p. 100 de ceux qui voyagent pour des raisons personnelles).
- Les frontaliers sont plus susceptibles de répondre qu'ils ont entendu parler pour la première fois de l'ASFC au travail ou par l'intermédiaire d'amis ou de membres de la famille (9 p. 100 contre 4 p. 100 des personnes vivant ailleurs au Canada).

Lors des discussions de groupe, les médias sont aussi apparus comme le moyen le plus courant d'avoir appris l'existence de l'ASFC : « Est-ce qu'il n'y a pas eu de la publicité là-dessus à la télévision il y a quelque temps? » « J'en ai peut-être entendu parler dans les nouvelles. » Certains ont des amis ou de la famille qui travaillent à la frontière : « L'ami de mon fils est un agent frontalier. J'imagine que c'est pour eux qu'il travaille. Je n'ai jamais su le nom. » Puisque tous les participants avaient fait récemment un voyage à l'étranger, quelques-uns ont dit avoir vu le nom de l'organisation sur un écriteau à leur retour au Canada. D'autres ont par ailleurs affirmé qu'ils sont tombés sur le site Web de l'organisation en cherchant en ligne des renseignements sur les voyages. Cependant, pour plusieurs, la discussion de groupe a constitué leur première exposition à l'ASFC : « C'est carrément la première fois que j'en entends parler! »

## Connaissance (spontanée) des principales responsabilités de l'ASFC

Q : D'après ce que vous en savez, quelles sont les PRINCIPALES responsabilités de l'ASFC?  
(QUESTION OUVERTE)



**Base :** Ceux qui connaissent l'existence de l'ASFC (avec ou sans aide); févr. 07 n=705

« Ils surveillent les comportements suspects à la frontière, collaborent avec les agents frontaliers des États-Unis en matière de sûreté nationale et tiennent compte au Canada des entrées et sorties. »

« Ils sont une amalgamation de services frontaliers. »

## Connaissance des principales responsabilités de l'ASFC

Les Canadiens qui sont au courant de l'ASFC ont une assez bonne idée du mandat de l'organisation...

La responsabilité qui vient le plus spontanément à l'esprit de ceux qui sont au courant de l'existence de l'ASFC est le rôle de l'Agence dans la gestion des marchandises et des personnes qui pénètrent au Canada (63 p. 100). Empêcher les marchandises illicites de pénétrer au Canada ou de sortir du Canada est aussi reconnu comme l'une des principales responsabilités de l'Agence (37 p. 100), tout comme arrêter et renvoyer les personnes jugées inadmissibles au Canada (33 p. 100). Environ un répondant sur cinq (18 p. 100) mentionne de façon générale qu'elle doit « assurer la sûreté à la frontière », tandis qu'ils sont moins d'un sur dix à nommer des fonctions plus particulières (comme d'empêcher l'entrée d'aliments interdits, de saisir des marchandises, de percevoir des droits).

- Les hommes (72 p. 100 contre 54 p. 100 des femmes), les personnes qui ont fait des études universitaires (73 p. 100 contre 58 p. 100 qui n'ont pas dépassé l'école secondaire) de même que les Canadiens qui font partie d'une minorité visible (83 p. 100 contre 62 p. 100 des autres) sont plus susceptibles de dire qu'il s'agit de gérer l'entrée des marchandises et des personnes au Canada.
- Les résidents d'une ville frontalière sont beaucoup moins susceptibles de connaître l'une ou l'autre des principales responsabilités de l'ASFC (31 p. 100 contre 15 p. 100 des autres citoyens).
- Ceux qui sont rentrés au Canada en automobile lors de leur dernier voyage sont plus au courant de certaines responsabilités que ceux qui sont rentrés en avion (comme d'empêcher le passage de marchandises illicites, de détenir et de renvoyer des personnes jugées inadmissibles).

Malgré que dans les groupes la connaissance initiale de l'ASFC ait été faible là aussi, les participants sont normalement parvenus à dresser une liste assez complète des principales responsabilités de l'organisation même si certaines (comme la mise à exécution des recours commerciaux, la promotion du commerce et la promotion des intérêts canadiens) ne sont pas apparues. Ainsi que les résultats du sondage l'ont montré, certaines responsabilités de l'ASFC sont plus évidentes que d'autres. Par exemple, la plupart des gens savent que l'ASFC doit faire respecter la loi en ce qui concerne la frontière : « Ils établissent des politiques et processus pour garantir la sécurité du Canada; ils protègent notre bien-être. » Le rôle de l'Agence pour ce qui est de laisser entrer des personnes et des marchandises au Canada est bien connu aussi : « Ils empêchent les indésirables de pénétrer au pays. Cela veut dire refuser l'entrée de marchandises qui ne devraient pas être ici ou de personnes mal intentionnées. »

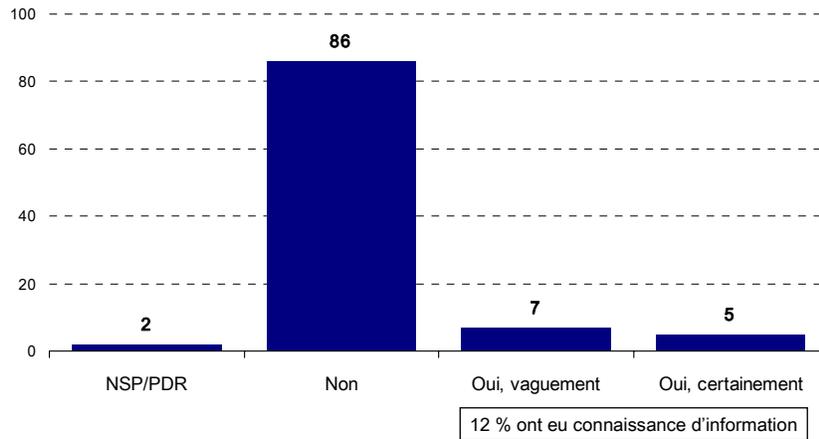


### **Connaissance des principales responsabilités de l'ASFC (suite)**

Beaucoup mentionnent également qu'elle est chargée de protéger la sécurité des aliments et de l'environnement : « Ils sont censés voir à ce que les gens n'apportent rien ici qui puisse nuire aux plantes et aux animaux. » Certains étaient aussi d'avis que l'ASFC doit collaborer avec les États-Unis en ce qui concerne la sûreté à la frontière et quelques-uns ont même dit qu'elle a pour tâche de percevoir des droits et des taxes : « Ils sont très bons, c'est sûr, pour ce qui est de percevoir des droits! » Il y a lieu de souligner que dans la plupart des groupes, il a fallu rappeler aux participants – notamment à des transfrontaliers aériens – que l'ASFC n'est pas responsable de la sûreté du transport aérien (p. ex. du contrôle des bagages à l'aéroport). À la fin de la discussion, beaucoup de participants se sont dits impressionnés par l'étendue des responsabilités de l'Agence et, dans un groupe, quelqu'un a comparé l'ASFC à une méduse ou à une pieuvre : « Elle a plusieurs tentacules – elle couvre un vaste domaine. Si vous ne faites pas attention aux signaux... vous pouvez vous faire pincer. »

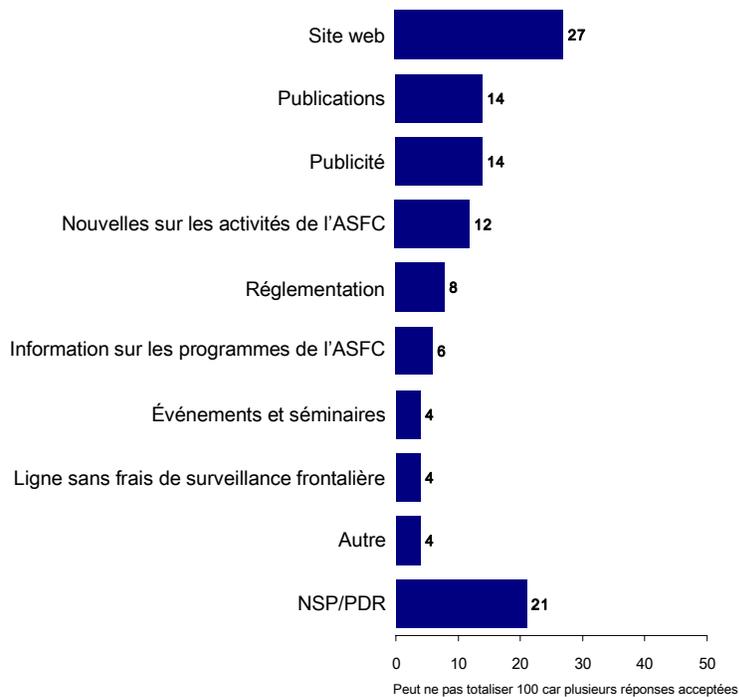
## Information en provenance de l'ASFC

Q : Avez-vous déjà vu, lu ou entendu de l'information provenant DIRECTEMENT de l'ASFC?



**Base :** Ceux qui connaissent l'existence de l'ASFC (avec ou sans aide); févr. 07 n=705

Q: Qu'est-ce que vous avez vu, lu ou entendu?\* (QUESTION OUVERTE)



**\*Base :** Ceux qui sont au courant d'information provenant de l'ASFC; févr. 07 n=92

## **L'information en provenance de l'ASFC**

Très peu se souviennent d'avoir reçu par le passé de l'information provenant directement de l'ASFC...

Une vaste majorité (86 p. 100) des personnes qui connaissent l'existence de l'ASFC disent qu'elles n'ont jamais vu, lu ou entendu d'information provenant de l'ASFC elle-même, et elles ne sont qu'environ une sur dix à se souvenir d'une information de ce genre (dont 7 p. 100 qui s'en souviennent vaguement et 5 p. 100 qui s'en souviennent avec certitude).

Bien que les chiffres soient faibles, on y remarque quelques différences d'ordre démographique.

- Les frontaliers sont plus susceptibles de dire qu'ils ont reçu de l'information directement de l'ASFC (16 p. 100 contre 5 p. 100 de ceux qui vivent ailleurs).
- Les tendances en matière de voyage tendent à influencer sur la probabilité de tomber sur ce genre d'information. La probabilité de se souvenir nettement de cette information augmente avec la fréquence des voyages (8 p. 100 de ceux qui ont voyagé plus de dix fois depuis cinq ans contre 3 p. 100 de ceux qui n'ont voyagé qu'une ou deux fois). Les personnes qui ont voyagé récemment (dans les six derniers mois) sont aussi plus susceptibles de se souvenir de cette information (8 p. 100 contre 1 p. 100 de celles dont le dernier voyage remonte à plus de deux ans), tout comme celles qui ont voyagé par affaires (10 p. 100 contre 5 p. 100 de celles qui ont voyagé pour des raisons personnelles).

Les personnes qui ont eu connaissance d'informations provenant de l'ASFC en mentionnent diverses sources. La plus fréquente est le site Web de l'ASFC (mentionnée par 27 p. 100). Une personne sur dix environ dit avoir aussi vu de l'information dans des publications (14 p. 100), de la publicité (14 p. 100) et des nouvelles sur les activités de l'ASFC (12 p. 100). Quelques autres disent avoir vu, lu ou entendu de l'information touchant la réglementation de l'ASFC (8 p. 100), ses programmes (6 p. 100), des événements et séminaires (4 p. 100) et la ligne sans frais de surveillance frontalière (4 p. 100). À peu près un répondant sur cinq (21 p. 100) ne se souvient pas de la source de l'information en cause<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Compte tenu du petit nombre de répondants sur cet indicateur (n=92), il n'y a pas de différences statistiquement significatives à signaler.

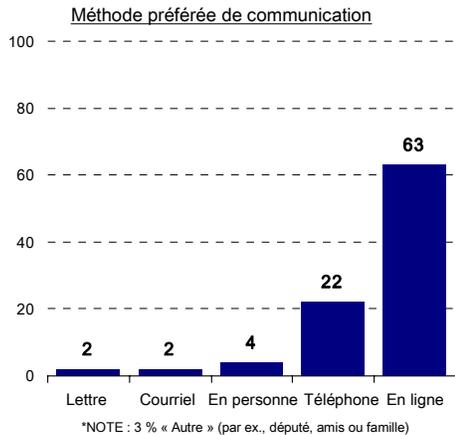


### **L'information en provenance de l'ASFC (suite)**

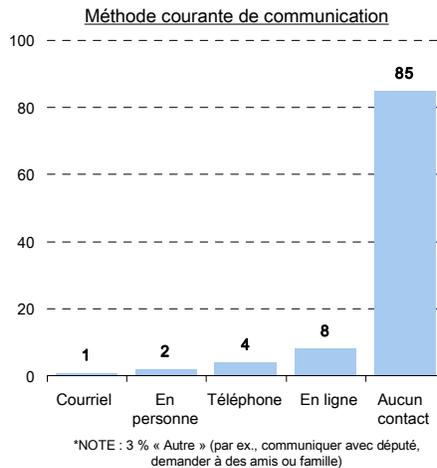
Mis à part les quelques répondants qui ont consulté le site Web de l'ASFC, à peu près aucun ne mentionne avoir vu de l'information qui provenait directement de l'ASFC, bien que certains aient exprimé de l'intérêt à recevoir de plus amples renseignements : « J'aimerais en savoir davantage à ce sujet. Si je trouve quelque chose dans ma boîte aux lettres, je ne le lirai peut-être pas en pensant que c'est de la publicité. Mais il pourrait y avoir d'autres façons, comme une campagne de sensibilisation à la télé semblable aux annonces de Patrimoine canadien. Ce serait bon d'avoir quelque chose comme ça qui nous en apprend plus [au sujet de l'ASFC]. »

## Communication avec l'ASFC

**Q :** Si vous cherchiez de l'information sur le passage de la frontière ou sur un programme ou un service de l'ASFC, que feriez-vous pour en obtenir?\*



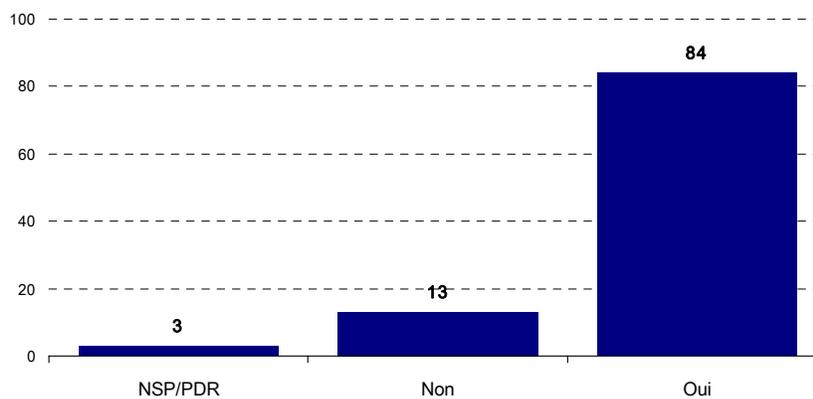
**Q :** Avez-vous déjà fait l'une des démarches suivantes afin d'obtenir de l'information sur le passage de la frontière ou sur un programme ou un service de l'ASFC?



Peut ne pas totaliser 100 car plusieurs réponses acceptées

**Base :** Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

**Q :** Avez-vous obtenu l'information que vous cherchiez?\*



**\*\*Base :** Ceux qui ont essayé d'obtenir de l'information sur l'ASFC/la frontière; févr. 07 n=425

« Si j'avais une question pour laquelle je ne trouverais pas de réponse en ligne, je téléphonerais mais je voudrais alors parler à quelqu'un et non pas à une machine. »

## Communication avec l'ASFC

Internet est le moyen préféré pour obtenir de l'information sur les programmes ou services de l'ASFC...

S'ils voulaient de l'information sur le passage à la frontière ou sur un programme ou un service de l'ASFC, la plupart des Canadiens (63 p. 100) consulteraient le site Web de l'ASFC et ils sont environ un sur cinq (22 p. 100) à dire qu'ils se serviraient de la ligne sans frais. Très peu voudraient communiquer avec l'ASFC en personne (4 p. 100) ou par correspondance (2 p. 100 le feraient par courriel et 2 p. 100 le feraient par la poste).

- Les jeunes sont plus susceptibles d'affirmer qu'ils préféreraient consulter le site Web de l'ASFC (81 p. 100 contre 23 p. 100 des personnes âgées). Par contre, les personnes âgées seraient plus susceptibles de passer par la ligne sans frais (44 p. 100 contre 9 p. 100 des jeunes).
- La ligne sans frais attire aussi davantage les Canadiens les moins riches et les moins scolarisés (26 et 30 p. 100, respectivement, contre 16 p. 100 de ceux qui ont étudié à l'université et 12 p. 100 des personnes à revenu élevé).
- Bien que peu nombreux, les résidents d'une ville frontalière sont surtout susceptibles de dire qu'ils préfèrent se rendre dans un bureau de l'ASFC (8 p. 100 contre 4 p. 100 des répondants qui habitent ailleurs).

La plupart des Canadiens (85 p. 100) n'ont jamais communiqué avec l'ASFC. Pour les 15 p. 100 qui l'ont fait, le site Web est le moyen par excellence (utilisé par 8 p. 100). Quelques-uns ont téléphoné à l'ASFC (4 p. 100) ou se sont rendus dans un bureau (2 p. 100). Presque personne ne dit avoir communiqué avec l'ASFC au moyen du courriel (1 p. 100). La plupart (84 p. 100) de ceux qui ont déjà communiqué avec l'ASFC affirment avoir obtenu les renseignements demandés.

- Ceux qui ont voyagé à l'extérieur du Canada au cours des six derniers mois et plus de dix fois depuis cinq ans sont les plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'ASFC au moyen de l'une ou l'autre des méthodes proposées (20 et 24 p. 100, respectivement). Ils sont aussi plus susceptibles de dire qu'ils ont obtenu l'information qu'ils cherchaient (93 et 96 p. 100).
- Ceux qui sont rentrés au Canada en automobile lors de leur dernier voyage à l'étranger sont aussi plus susceptibles d'avoir communiqué avec l'ASFC (19 p. 100 contre 11 p. 100 de ceux qui sont rentrés en avion) et d'avoir obtenu l'information qu'ils recherchaient (95 p. 100 contre 78 p. 100 de ceux qui voyagent en avion).

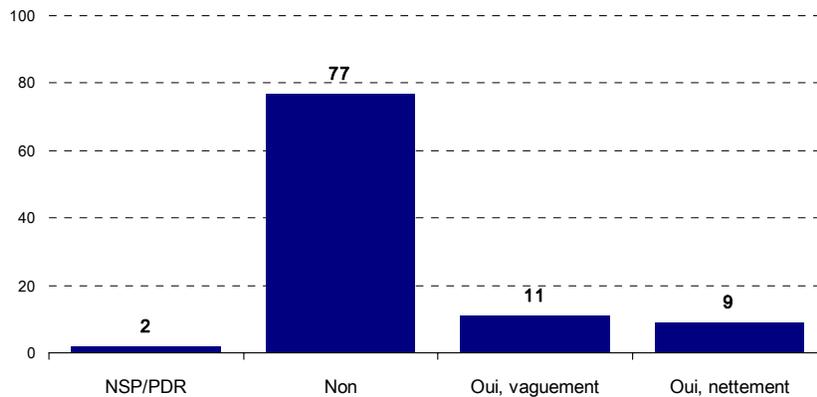


### **Communication avec l'ASFC (suite)**

La plupart des participants des discussions de groupe disent qu'ils préfèrent se renseigner sur l'ASFC en consultant le site Web de l'Agence : « Évidemment que je passerais par Internet. Je ne saurais pas comment faire autrement. Je ne saurais pas à qui téléphoner. » Bien que jugée secondaire après le site Web, la ligne sans frais serait utile, elle aussi, si les participants avaient une question ou une préoccupation sérieuse en tête : « Je chercherais d'abord en ligne et, si je ne parvenais pas à trouver, je téléphonerais. » Quelques-uns des participants plus âgés disent qu'ils préféreraient se rendre dans un bureau de l'ASFC : « Si je savais où les bureaux sont situés, j'irais en personne. J'aime mieux le contact humain. »

## Connaissance des initiatives prises pour faciliter le passage à la frontière

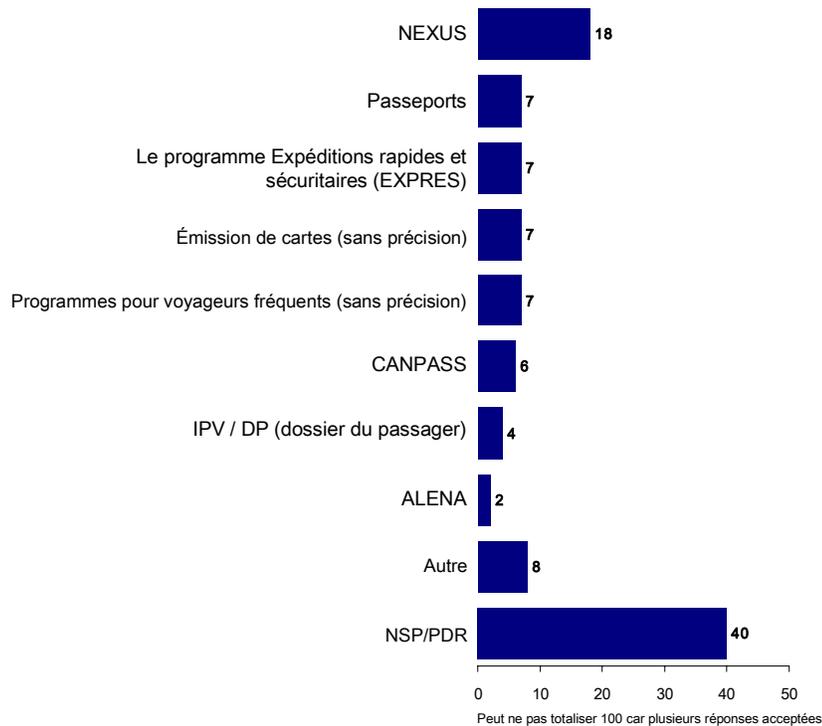
Q : Êtes-vous au courant d'initiatives, d'activités et de programmes particuliers qui facilitent le passage des personnes ou des marchandises à la frontière canado-américaine?



Base : Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

20 % « au courant »

Q : Pouvez-vous en nommer?\* (QUESTION OUVERTE)



\*Base : Seulement ceux qui sont au courant d'initiatives particulières; févr. 07 n=746

## **Connaissance des initiatives prises pour faciliter le passage à la frontière**

La connaissance de ces initiatives est aussi relativement faible...

Peu de gens connaissent des initiatives, activités ou programmes particuliers ayant pour but de faciliter le passage des personnes ou des marchandises à la frontière canado-américaine (77 p. 100 n'en ont aucune connaissance), mais la situation est comparable à celle de la connaissance générale de l'ASFC (11 p. 100 se disent vaguement au courant et 9 p. 100 se disent nettement au courant).

- Il n'est pas étonnant que les répondants de la Colombie-Britannique soient mieux renseignés (31 p. 100) puisque certains de ces programmes existent dans cette province ou y ont été mis à l'essai (p. ex. NEXUS pour les voyages terrestres et aériens). Les résidents des villes frontalières suréchantillonnées sont eux aussi plus au courant de ces programmes (38 p. 100 contre 20 p. 100 de ceux qui vivent ailleurs in Canada).
- Les hommes se déclarent plus au courant de ces initiatives (25 p. 100 contre 16 p. 100 des femmes), tout comme les Canadiens ayant un statut socioéconomique supérieur (28 p. 100 des personnes qui ont fait des études universitaires et 33 p. 100 de celles qui ont un revenu élevé).
- La sensibilisation est également plus marquée chez les Canadiens qui voyagent beaucoup (plus de dix fois depuis cinq ans) et ceux dont le dernier voyage à l'extérieur du Canada était par affaires (respectivement, 40 et 32 p. 100 se disent « au courant »).
- Bien entendu, les Canadiens qui connaissent l'ASFC sont plus au courant des programmes de l'Agence pour faciliter le passage à la frontière (37 p. 100 contre 16 p. 100 de ceux qui ne connaissent pas l'ASFC).

Parmi ceux qui sont au courant de certains programmes, NEXUS est mentionné le plus spontanément (par 18 p. 100). Moins d'un répondant sur dix est capable de mentionner d'autres initiatives comme le programme Expéditions rapides et sécuritaires ou EXPRES (7 p. 100), CANPASS (6 p. 100) et Information préalable sur le voyageur / Dossier du passager (4 p. 100). Quelques-uns répondent de façon plus générale en mentionnant des « programmes » et des « cartes » pour voyageurs fréquents (7 p. 100 chacun). Il y a lieu de signaler qu'une pluralité de répondants (40 p. 100) sont incapables de nommer quelque programme ou initiative que ce soit.

- Dans l'ensemble du Canada, les citoyens de la Colombie-Britannique et d'une ville frontalière sont les plus susceptibles de nommer NEXUS (39 et 46 p. 100, respectivement).

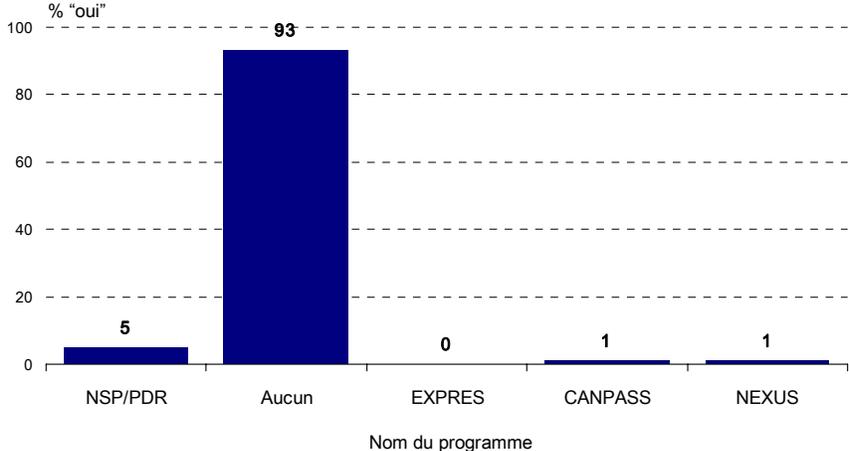


### **Connaissance des initiatives prises pour faciliter le passage à la frontière (suite)**

- Les Canadiens qui voyagent le plus fréquemment sont aussi plus susceptibles de nommer NEXUS (35 p. 100 contre 5 p. 100 de ceux qui n'ont pas fait de voyage depuis cinq ans), tout comme ceux qui sont rentrés au Canada en automobile lors de leur dernier voyage à l'extérieur du pays (26 p. 100 contre 14 p. 100 de ceux qui sont rentrés en avion).
- Les personnes qui ont fait un voyage au cours des six derniers mois sont plus susceptibles que celles qui n'en ont pas fait aussi récemment de nommer NEXUS (30 p. 100), EXPRES (10 p. 100) et CANPASS (10 p. 100).
- Il semble y avoir un fossé linguistique en ce qui concerne la connaissance d'initiatives touchant les voyageurs. Les Canadiens de langue maternelle française sont beaucoup moins susceptibles de pouvoir nommer un programme ou une initiative quelconque (53 p. 100, comparativement à 36 p. 100 de ceux qui ont l'anglais comme langue maternelle et 43 p. 100 qui ont une « autre » langue).

# Membres d'un programme

Q : Êtes-vous membre de l'un ou l'autre des programmes suivants?\*



\*Plusieurs réponses acceptées

Base : Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

## Membres d'un programme

Les membres d'une initiative pour voyageurs de l'ASFC sont peu nombreux pour l'instant...

Seulement une fraction des membres de l'échantillon disent faire partie de l'un ou l'autre des programmes pour voyageurs fréquents de l'ASFC<sup>9</sup>. Dans l'ensemble, environ 1 p. 100 se disent membres de NEXUS ou de CANPASS et moins de 1 p. 100 se disent membres d'EXPRES. Il y a aussi une petite proportion de répondants (5 p. 100) qui disent ne pas savoir au juste s'ils sont membres de l'un des programmes mentionnés.

- Les résidents de la Colombie-Britannique (où les volets aérien et terrestre du programme NEXUS existent depuis le plus longtemps) sont plus susceptibles de se dire membres de ce programme (4 p. 100), tout comme les résidents des villes frontalières suréchantillonnées de Windsor (3 p. 100) et de Surrey (6 p. 100).
- Le fait d'être membre d'EXPRES et de CANPASS est un peu plus courant parmi les personnes qui ont voyagé par affaires la dernière fois qu'elles sont allées à l'étranger (2 et 4 p. 100, respectivement).
- Conformément à la raison d'être des programmes de ce genre, les personnes qui voyagent le plus (qui ont voyagé à l'extérieur du Canada plus de dix fois depuis cinq ans) sont plus susceptibles d'être membres de chacune des initiatives à l'étude : 5 p. 100 sont membres de NEXUS, 3 p. 100 sont membres de CANPASS et 2 p. 100 sont membres d'EXPRES.

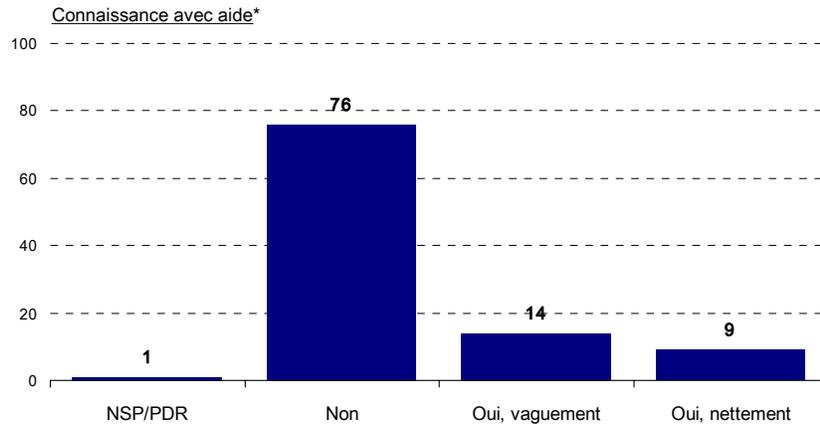
La connaissance des programmes et services offerts par l'ASFC parmi les participants des discussions de groupe est extrêmement faible aussi et la plupart ont eu de la difficulté à nommer sans aucune aide un programme. Avec de l'aide, un petit nombre de participants sont normalement parvenus, dans chaque groupe, à affirmer qu'ils avaient entendu parler de NEXUS et de CANPASS, mais ils étaient très rares à avoir entendu parler d'EXPRES ou d'un autre service offert par l'ASFC (p. ex. la ligne sans frais de surveillance frontalière). Comme on pourrait s'y attendre, les participants des groupes de Windsor et de Vancouver tendaient à être plus au courant de ces programmes (en particulier de NEXUS) bien qu'aucun participant, quel que soit le groupe, n'ait été membre de l'un de ces programmes.

---

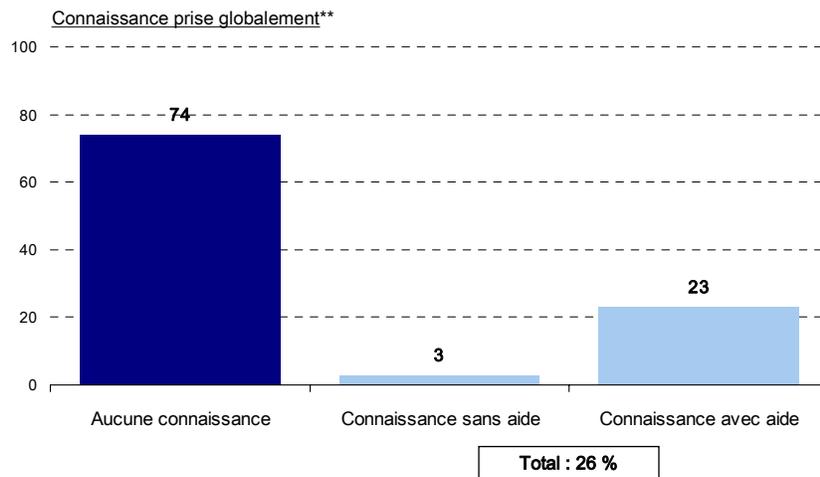
<sup>9</sup> Nous tenons à préciser qu'en raison de facteurs comme l'arrondissement des chiffres et la déclaration inférieure ou supérieure à la réalité, ce renseignement ne peut avoir la même exactitude que les données administratives sur les membres du programme.

## Connaissance de NEXUS

**Q:** NEXUS est un programme conjoint Canada-États-Unis pour simplifier le passage à la frontière de voyageurs préautorisés qui pénètrent au Canada et aux États-Unis par la voie aérienne, terrestre ou maritime. Avant le présent sondage, aviez-vous entendu parler de NEXUS?



**\*Base :** À l'exclusion de ceux qui connaissent NEXUS ou en sont membres; févr. 07 n=2829



**\*\*Base :** Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

« NEXUS, c'est comme le laissez-passer d'ESSO. »

« Est-ce quelque chose comme la possibilité d'avoir un laissez-passer si vous franchissez souvent la frontière? »

## Connaissance de NEXUS

Dans l'ensemble la connaissance de NEXUS est faible...

Ainsi qu'on l'a vu au sujet d'une question précédente, très peu de Canadiens sont au courant d'initiatives ou de programmes pour faciliter le passage à la frontière mais, parmi ceux qui le sont, c'est NEXUS qui leur vient le plus spontanément à l'esprit. Avec de l'aide, le programme est encore mieux connu (14 p. 100 s'en disent vaguement au courant et 9 p. 100, nettement au courant); il n'en demeure pas moins que NEXUS est inconnu de la vaste majorité. Dans l'ensemble, environ le quart des Canadiens (26 p. 100) connaissent NEXUS, soit une proportion un peu plus élevée que pour la connaissance générale de l'ASFC (21 p. 100)<sup>10</sup>. Le fait que les programmes harmonisés de NEXUS (terrestre, aérien et maritime) ne soient pas encore disponibles dans toutes les régions du Canada<sup>11</sup> permet assurément d'expliquer le peu de sensibilisation. Au fur et à mesure de l'implantation du programme, il faudra songer aux segments de la population qui y sont le moins sensibilisés. Il s'agit des groupes ci-dessous.

- Les résidents du Québec (85 p. 100 d'« aucune connaissance » contre 74 p. 100 à l'échelle nationale);
- Les personnes qui n'ont pas dépassé l'école secondaire (82 p. 100 d'« aucune connaissance » contre 66 p. 100 de celles qui ont fait des études universitaires);
- Les Canadiens à faible revenu (89 p. 100 d'« aucune connaissance » contre 67 p. 100 des personnes à revenu élevé);
- Les Canadiens dont la première langue est le français (87 p. 100 d'« aucune connaissance » contre 69 p. 100 de ceux dont la première langue est l'anglais);
- Les Canadiens qui ne sont jamais allés à l'étranger (93 p. 100 d'« aucune connaissance » contre 70 p. 100 de ceux qui y sont allés).

---

<sup>10</sup> La connaissance prise globalement est calculée en additionnant les chiffres de la connaissance sans aide et de la connaissance avec aide. En l'occurrence, ceux qui connaissent sans aide le programme appelé NEXUS représentent 3 p. 100 de l'échantillon complet. La connaissance avec aide est le fait de 23 p. 100 des Canadiens qui disent, une fois le programme NEXUS nommé, se souvenir d'en avoir entendu parler.

<sup>11</sup> Au début du sondage, le volet aérien de NEXUS n'était disponible qu'à l'aéroport international de Vancouver et, vers le milieu du travail sur le terrain, il s'était étendu à l'Aéroport international Pearson de Toronto. Tout au long du sondage, le volet terrestre était disponible en Colombie-Britannique, dans le sud de l'Ontario et au Québec tandis que le volet maritime n'avait pas encore été lancé.



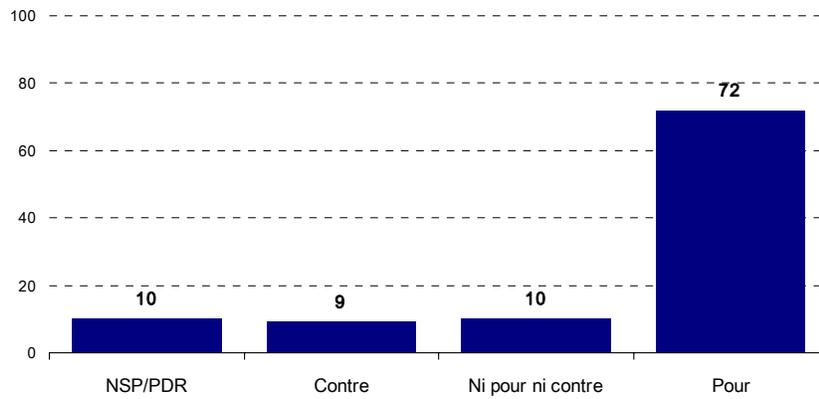
### **Connaissance de NEXUS (suite)**

Ainsi qu'il a été mentionné, seuls quelques participants dans chaque groupe étaient normalement au courant de NEXUS : « C'est la voie rapide pour traverser la frontière. » À mesure que la discussion se déroulait, quelques autres participants affirmaient que le programme leur disait quelque chose : « Est-ce que ce n'est pas ce truc où vous pouvez payer un supplément pour descendre [aux États-Unis] en quelque chose comme cinq minutes? » Bien que les participants aient eu tendance à être plus au courant du volet terrestre, quelques-uns ont aussi parlé du volet aérien et du recours à la biométrie : « Cela a-t-il à voir avec ces machines qui procèdent à la lecture de l'iris ou prendre les empreintes digitales? » Toutefois, la compréhension du programme reste plutôt vague. La plupart des participants ne savent pas au juste si le programme est déjà disponible ou si l'on est encore en train de le mettre au point, et beaucoup sont incertains de la différence entre NEXUS et les autres initiatives en matière de voyage (p. ex. CANPASS).

## En faveur de NEXUS

---

Q : Diriez-vous que vous êtes pour ou contre ce genre de programme? Est-ce fermement ou plutôt?



---

**Base :** Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

« Ce que [NEXUS] vise, c'est d'aider les gens à franchir la frontière plus rapidement et pour moi, tout ce qui peut permettre d'accélérer les choses, je trouve que c'est bien »

## **Le soutien accordé à NEXUS**

Même si NEXUS est peu connu, la majorité est en faveur de ce genre de programme...

Malgré que NEXUS soit peu connu et qu'on ne comprenne pas très bien sa nature, la vaste majorité des Canadiens (72 p. 100) sont en faveur de ce genre de programme. Parmi ceux qui ne se disent pas en faveur, ils ne sont qu'un sur dix environ (9 p. 100) à être contre tandis qu'ils sont près d'un sur cinq à rester neutres sur cette question (10 p. 100 répondent par « ni pour ni contre » et 10 p. 100 ne se prononcent pas).

- Sur l'ensemble du territoire, les plus en faveur de NEXUS sont les résidants de la Colombie-Britannique (76 p. 100), de l'Ontario (74 p. 100) et des villes frontalières (81 p. 100), tandis que ceux du Québec s'en montrent les moins en faveur (64 p. 100).
- Les Canadiens dont la première langue est l'anglais sont aussi plus favorables à ce genre d'initiative (76 p. 100 contre 65 p. 100 de ceux dont la première langue est le français et 68 p. 100 de ceux qui sont d'une « autre » première langue).
- La faveur accordée à NEXUS augmente avec la fréquence des voyages à l'extérieur du Canada (80 p. 100 de ceux qui ont voyagé plus de dix fois depuis cinq ans contre 70 p. 100 de ceux qui ont voyagé une ou deux fois).
- Ceux qui ont voyagé à l'étranger dernièrement sont aussi plus susceptibles d'être pour (75 p. 100 de ceux qui ont voyagé à l'extérieur Canada au cours des six derniers mois contre 68 p. 100 dont le dernier voyage à l'étranger remonte à plus de deux ans).

Les participants des discussions de groupe sont aussi plus en faveur de ce genre de programme : « Si c'est pour aider les gens à traverser la frontière plus vite, je trouve que c'est formidable. Surtout pour les personnes que leur travail oblige à voyager. C'est plein de bon sens. » En outre, les frais d'adhésion à NEXUS n'ont pas semblé dissuader les participants favorables au programme : « Libre à vous si vous voulez payer des frais supplémentaires. Sinon, personne ne va vous y obliger. » Néanmoins, les participants ne trouvent pas que NEXUS est bon pour tout le monde : « Nous sommes plutôt isolés par ici [en Alberta]. Je le comprends pour ceux qui vivent dans la région de Toronto ou de Vancouver où il y a beaucoup de va-et-vient, mais ici, on va seulement au Montana. Ce n'est pas du tout le même volume. Ça ne paraît pas très sensé. »



## 6. Interaction avec l'ASFC



## **Profil des déplacements des Canadiens**

Avant d'interroger les Canadiens sur leur degré d'interaction avec l'Agence des services frontaliers du Canada, il convenait d'établir leurs habitudes en matière de déplacements. La section que voici donne un aperçu du profil des déplacements des Canadiens qui ont répondu au sondage. Les résultats complets des indicateurs de cette section figurent, avec les données démographiques, dans l'annexe du présent rapport.

### Voyages à l'étranger

La vaste majorité des répondants (85 p. 100) sont déjà allés dans un autre pays. C'est à cet échantillon de voyageurs (n=2667) que s'adressent les questions des pages ci-dessous concernant leur interaction avec l'ASFC.

### Déplacements passés

La population se répartit de façon à peu près égale en trois groupes en fonction de leurs déplacements passés : les voyageurs récents (les 36 p. 100 qui ont voyagé au cours des six derniers mois), ceux dont le dernier voyage était entre il y a six mois et deux ans (31 p. 100) et ceux dont le dernier voyage remonte à plus de deux ans (33 p. 100).

### Fréquence des déplacements

Les proportions suivantes représentent les tendances des cinq dernières années en matière de voyage : la plus vaste proportion (26 p. 100) représente ceux qui ont fait un ou deux voyages; elle est suivie par 18 p. 100 qui ont fait trois ou quatre voyages, 21 p. 100 qui ont fait de cinq à dix voyages et la proportion la plus faible (13 p. 100) qui représente ceux qui ont fait plus de dix voyages. Près d'un cinquième (18 p. 100) des personnes qui sont déjà allées dans un autre pays ne l'ont pas fait depuis cinq ans.

### Dernier pays visité

Les Canadiens qui voyagent sont surtout susceptibles d'être allés aux États-Unis lors de leur dernier voyage à l'extérieur du Canada (61 p. 100). Ils sont un peu moins d'un sur dix à être rentrés en provenance d'un autre pays ou d'une autre région du monde.

### Mode de transport

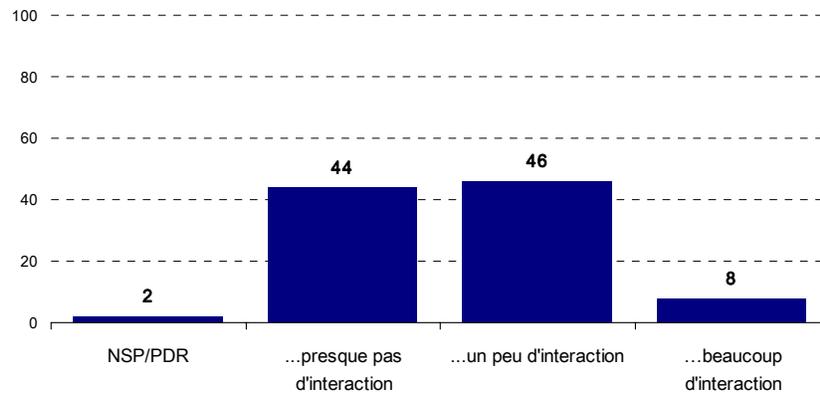
Plus de la moitié des répondants (58 p. 100) sont rentrés au Canada en avion après leur dernier voyage à l'étranger et un peu plus du tiers (38 p. 100) sont rentrés en automobile.

### Nature du voyage

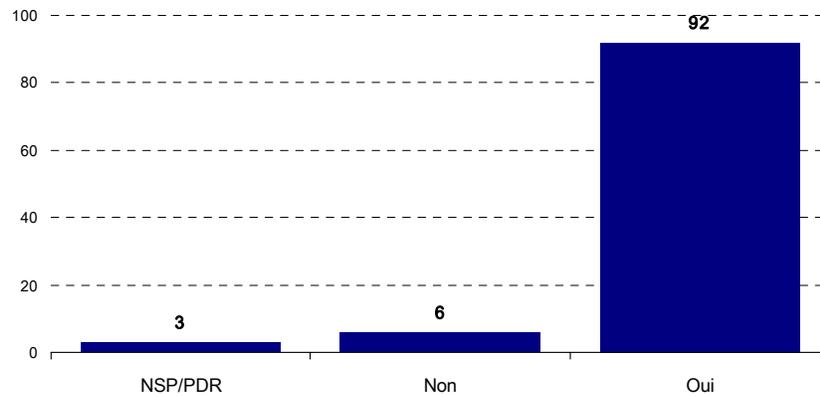
La plupart des Canadiens (88 p. 100) disent avoir voyagé pour le plaisir plutôt que par affaires (8 p. 100) lors de leur dernier voyage à l'étranger.

## Interaction avec les agents des services frontaliers

Q : Toujours à propos de votre dernier voyage, combien d'interactions avez-vous eues avec les agents des services frontaliers lorsque vous êtes RENTRÉ au Canada? Est-ce...



Q : Cette interaction s'est-elle passée dans la langue officielle de votre choix?



Base : Ceux qui ont voyagé à l'étranger; févr. 07 n=2667

« Je dirais [une interaction] minimale. Parfois plus longue si vous avez été parti plus longtemps. »

## **Interaction avec les agents des services frontaliers (ASF)**

Le degré d'interaction avec les ASF varie mais a lieu dans la langue officielle de son choix...

La plupart des voyageurs mentionnent une interaction avec les agents des services frontaliers (ci-après ASF) à leur retour au Canada. Alors qu'environ la moitié a eu une quantité d'interaction allant d'« un peu » (46 p. 100) à « beaucoup » (8 p. 100), une proportion assez considérable de répondants disent n'avoir eu « presque pas d'interaction » (44 p. 100).

- Le niveau déclaré d'interaction avec les ASF diminue constamment avec l'âge du voyageur (p. ex. 60 p. 100 déclarent une quantité d'interaction qui va d'« un peu » à « beaucoup » contre 44 p. 100 des personnes âgées).
- Ceux qui sont rentrés au Canada en provenance des Caraïbes lors de leur dernier voyage à l'étranger sont un peu plus susceptibles de déclarer plus d'interaction avec les ASF (61 p. 100 d'« un peu d'interaction » à « beaucoup d'interaction » contre 54 p. 100 de ceux qui sont rentrés des États-Unis ou 55 p. 100 de ceux qui sont rentrés d'Europe).
- Le degré d'interaction ne diffère pas en fonction du profil linguistique des répondants ou de leur appartenance ou non à une minorité visible. Il n'y a pas non plus de différences statistiquement significatives selon le mode de transport (p. ex. automobile ou avion).

Pour la plupart des voyageurs (92 p. 100), l'interaction qu'ils ont eue avec les ASF en rentrant au Canada après leur dernier voyage à l'étranger s'est passée dans la langue officielle de leur choix. Ils sont moins d'un sur dix (6 p. 100) à dire qu'ils n'ont pas reçu ce genre de service et une proportion plus faible à ne pas s'en souvenir (3 p. 100).

- Les résidents du Québec et ceux dont la première langue est le français sont plus susceptibles d'affirmer qu'ils n'ont pas été servis dans la langue officielle de leur choix (14 et 15 p. 100, respectivement, contre 1 p. 100 de ceux dont la première langue est l'anglais).
- L'interaction dans la langue officielle de son choix augmente avec le niveau de prospérité (p. ex. 87 p. 100 des moins riches contre 95 p. 100 des personnes à revenu élevé). Elle est aussi plus courante parmi ceux qui ont voyagé récemment (96 p. 100 de ceux qui ont voyagé au cours des six derniers mois contre 88 p. 100 de ceux dont le dernier voyage remonte à plus de deux ans).



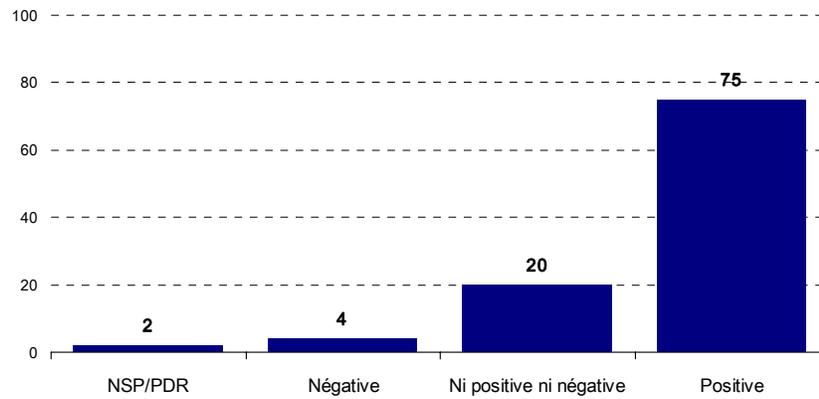
### **Interaction avec les agents des services frontaliers (ASF) (suite)**

À moins d'avoir été menés à l'écart, la plupart des participants des discussions de groupe disent qu'ils n'ont eu qu'une interaction minimale avec les ASF à leur retour au Canada : « Le tout prend à peu près une minute et trente secondes. Vous descendez d'avion, vous vous mettez en file pour passer aux douanes, vous passez là une minute, vous répondez à quelques questions et c'est tout. Facile. » Les participants semblaient penser que la quantité d'interaction dépend du mode de transport employé pour rentrer au pays : « Ils donnent l'impression de vouloir accélérer les choses pour vous [à l'aéroport]. C'est comme s'ils se disaient que vous avez attendu suffisamment et que vous ne voulez plus qu'une seule chose, rentrer chez vous. » En effet, l'impression qu'il y a plus d'interaction avec les ASF quand vous revenez au Canada en voiture est assez répandue : « Ils sont toujours gentils mais je les trouve parfois trop bavards et j'aurais envie de leur dire 'C'est bien, mais je suis pressé, moi!' » Tous les participants des discussions de groupe affirment que leur interaction avec les ASF s'est déroulée dans la langue officielle de leur choix.

## Évaluation de l'interaction

---

Q : De façon générale, comment qualifieriez-vous cette EXPÉRIENCE? Diriez-vous qu'elle a été très positive, positive, négative, très négative ou ni positive ni négative?



---

**Base** : Ceux qui ont voyagé à l'étranger; févr. 07 n=2667

## Évaluation de l'interaction

### L'interaction avec les ASF est jugée positive...

À peu près trois voyageurs sur quatre évaluent de façon positive leur dernière interaction avec un ASF (pour 24 p. 100 elle a été « très positive » et pour 51 p. 100, « positive »), et ils sont moins d'un sur dix (4 p. 100) à qualifier leur expérience de négative. Un groupe assez important (20 p. 100) demeure neutre dans son évaluation (c.-à-d. la disant « ni positive ni négative »).

- La probabilité de qualifier sa dernière expérience avec un ASF de « positive » augmente graduellement avec l'âge (69 p. 100 des jeunes la qualifient de « positive » contre 82 p. 100 des personnes âgées).
- Les voyageurs qui ont eu « beaucoup d'interaction » avec les ASF à leur retour au Canada sont beaucoup plus susceptibles de trouver que cette expérience a été « négative » (12 p. 100 contre 4 p. 100 de ceux qui n'ont presque pas eu d'interaction).
- Ceux qui ont voyagé le plus récemment sont plus susceptibles d'évaluer de façon positive leur dernière expérience (78 p. 100 de ceux qui ont voyagé dans les six derniers mois la qualifient de « positive » contre 70 p. 100 de ceux qui n'ont pas fait de voyage dans les deux dernières années).
- Les résidents de la ville frontalière de St. Stephen sont particulièrement positifs dans leur évaluation (96 p. 100 répondent par « positive » contre 77 p. 100 des résidents de Windsor et 75 p. 100 de ceux de Surrey).
- Il ne se dégage pas de différences significatives de cet indicateur en fonction de la langue des voyageurs ou de leur appartenance ou non à une minorité visible.

Les participants des discussions de groupe sont aussi en grande partie positifs dans leur évaluation de leur expérience et du passage de la frontière pour rentrer au Canada, et la plupart attribuent cela à la nature de leur interaction avec les ASF : « Ils donnent une première impression favorable à quiconque arrive au Canada. Je trouve qu'ils font un magnifique travail. » En tant que groupe, on dit des ASF qu'ils sont « professionnels », qu'ils « parlent bien », qu'ils sont « courtois », « gentils » et « bien renseignés » : « Ils sont du genre aimable, que tout le monde côtoie avec plaisir. » Quelques-uns font remarquer le caractère multiculturel du groupe : « On dirait qu'ils embauchent beaucoup de personnes différentes pour refléter la composition multiculturelle du Canada. C'est bien. »

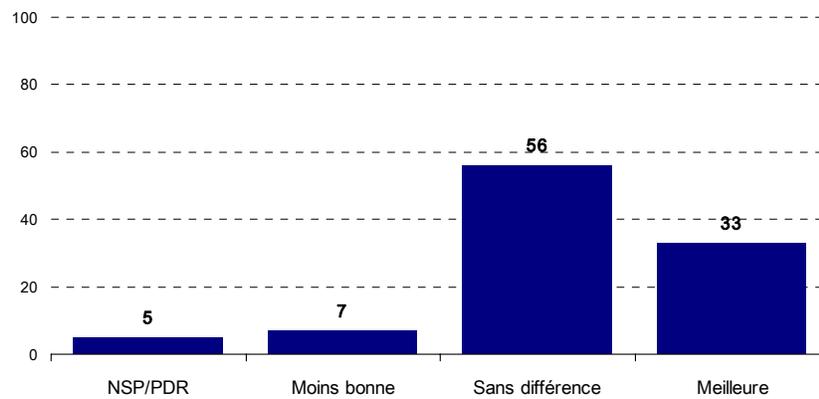


### **Évaluation de l'interaction (suite)**

Certains se montrent toutefois moins positifs dans leur évaluation. Il y en a pour qui les ASF semblent manquer de formation ou d'expérience : « Je me dis parfois que ces gens-là ne savent pas vraiment ce qu'ils font; ils n'ont pas l'air de bien connaître toutes les règles. »

## Évaluation de l'interaction par rapport au dernier pays visité

Q : Et comment qualifieriez-vous cette expérience PAR RAPPORT AU DERNIER PAYS OU VOUS ÊTES ALLÉ? Diriez-vous bien meilleure, meilleure, moins bonne, bien moins bonne ou sans différence?



Base : Ceux qui ont voyagé à l'étranger; févr. 07 n=2667

« Quand vous avez fait l'expérience de la frontière américaine, tout vous semble beaucoup mieux! »

« Au retour...l'approche est meilleure. C'est plus détendu. »

## Évaluation de l'interaction par rapport au dernier pays visité

L'expérience au moment d'entrer au Canada ne diffère pas tellement de l'entrée dans d'autres pays...

Interrogés sur leur expérience en entrant au Canada comparativement au dernier pays où ils sont entrés, les répondants sont un sur deux (56 p. 100) à penser que l'expérience canadienne n'est pas différente. Pour ceux qui perçoivent une différence, l'opinion penche vers le « mieux » (12 p. 100 la jugent « bien meilleure » et 21 p. 100, « meilleure ») plutôt que vers le « pire » (6 p. 100 la jugent « moins bonne » et 1 p. 100, « beaucoup moins bonne »).

- Les Canadiens qui ont fait des études universitaires sont plus susceptibles de trouver l'expérience « bien meilleure » (14 p. 100 contre 9 p. 100 des moins scolarisés).
- Les membres d'une minorité visible ont une opinion plus favorable de l'expérience canadienne (17 p. 100 la disent « bien meilleure » contre 11 p. 100 de ceux qui ne sont pas membres d'une minorité visible), tout comme ceux dont la première langue n'est pas le français ni l'anglais (19 p. 100 la jugent « bien meilleure » contre 10 p. 100 de ceux dont la première langue est l'anglais et 11 p. 100 de ceux dont la première langue est le français).
- Ainsi qu'on l'a vu tout au long du rapport, ceux qui ont voyagé récemment (c.-à-d. au cours des six derniers mois) sont aussi plus susceptibles de faire une évaluation positive (14 p. 100 la disent « bien meilleure » contre 9 p. 100 de ceux dont le dernier voyage à l'extérieur du Canada remonte à plus de deux ans).

À l'opposé des résultats du sondage, l'opinion selon laquelle il n'y a pas de différence lorsqu'on franchit une frontière, que ce soit pour rentrer au Canada ou pénétrer dans un pays étranger, est celle d'une minorité de participants des discussions de groupe et non de la majorité. Quel que soit le pays où les participants étaient allés, le retour au Canada a presque toujours été perçu de façon plus positive : « Quand on rentre au Canada, on a l'impression de rentrer chez soi. » La chose est particulièrement vraie en ce qui concerne les participants qui ont décrit leur entrée aux États-Unis, où les mots « tendu », « nerveux », « inquiet » et « mal à l'aise » reviennent souvent à propos de cette expérience. En comparaison, les participants se sont dits « détendus », « heureux » et « insouciant » à leur retour au Canada.



### **Évaluation de l'interaction par rapport au dernier pays visité (suite)**

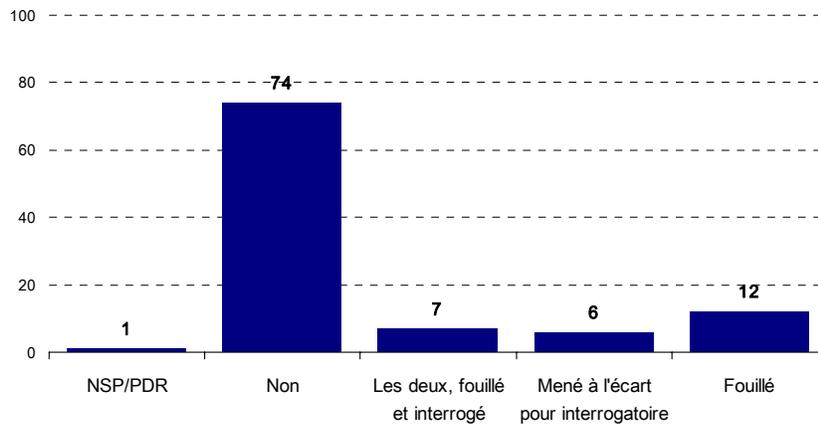
La plupart attribuent ces différences à ce qu'ils perçoivent comme une approche « plus agressive » de la part des agents frontaliers américains : « Ils sont arrogants, impolis, imprévisibles et autoritaires. » « Ils font exprès de chercher à vous intimider. » Bien que la chose n'ait pas été évidente pour tous les participants, il y avait d'habitude dans chaque groupe au moins quelques personnes pour faire valoir que ces différences étaient peut-être reliées à la citoyenneté : « Quand nous rentrons au Canada, nous sommes des citoyens du pays. Ça peut expliquer la différence [dans la façon de nous traiter]. » « On ne sait pas comment ils [les agents frontaliers américains] traitent les citoyens américains. Ils sont peut-être beaucoup plus gentils. »

Quoi qu'il en soit, bien des participants estiment que les agents frontaliers canadiens s'acquittent aussi bien de leur tâche que les agents frontaliers d'un autre pays mais qu'ils ont une meilleure approche : « Le processus est le même. Les Canadiens s'y prennent tout simplement plus gentiment. »

## Incidence d'un interrogatoire / d'une fouille

---

Q : Avez-vous déjà été fouillé ou mené à l'écart pour interrogatoire au moment de rentrer au Canada?



---

**Base :** Ceux qui ont voyagé à l'étranger; févr. 07 n=2667

« J'ai été mené à l'écart au moment de rentrer au Canada. On m'a fait ouvrir le coffre de ma voiture et on m'a posé une foule de questions. »

## **Incidence d'un interrogatoire ou d'une fouille**

Le quart des participants disent avoir fait l'objet d'une fouille ou d'un interrogatoire à leur retour au Canada...

Dans le cadre de leurs fonctions, les ASF doivent parfois contrôler davantage les voyageurs et, pour ce faire, les fouiller ou les mener à l'écart pour un interrogatoire. La majorité de ceux qui ont voyagé à l'extérieur du Canada (74 p. 100) n'ont jamais eu une expérience semblable. Cela signifie qu'un voyageur canadien sur quatre affirme qu'il a été mené à l'écart pour faire l'objet d'un interrogatoire ou d'une fouille (12 p. 100 ont été « fouillés », 6 p. 100 ont été « interrogés » et 7 p. 100 ont été « à la fois interrogés et fouillés »).

- Les hommes sont plus susceptibles de dire qu'ils ont été interrogés et/ou fouillés (28 p. 100 ont été fouillés, interrogés ou les deux contre 22 p. 100 des femmes).
- Les frontaliers sont aussi plus susceptibles de mentionner qu'ils ont fait cette expérience (34 p. 100 ont été fouillés, interrogés ou les deux contre 25 p. 100 des personnes qui vivent ailleurs).
- La probabilité d'affirmer qu'on a été interrogé et/ou fouillé augmente pour ceux qui ont fait un voyage dernièrement et ceux qui voyagent souvent<sup>12</sup>. Le tiers de ceux qui ont voyagé au cours des six derniers mois disent avoir été fouillés, interrogés ou les deux, comparativement au cinquième (17 p. 100) de ceux dont le dernier voyage remonte à plus de deux ans. De même, près de la moitié (43 p. 100) de ceux qui ont voyagé plus de dix fois depuis cinq ans ont été menés à l'écart, en comparaison de 15 p. 100 de ceux qui n'ont fait qu'un ou deux voyages.
- Il n'y a pas de différences statistiquement significatives sur cet indicateur entre les Canadiens qui font partie d'une minorité visible et ceux qui n'en font pas partie (22 et 25 p. 100 affirment, respectivement, avoir été interrogés et/ou fouillés).

De façon générale, au sein des groupes, un ou deux participants ont dit avoir été interrogés ou fouillés à leur retour au Canada.

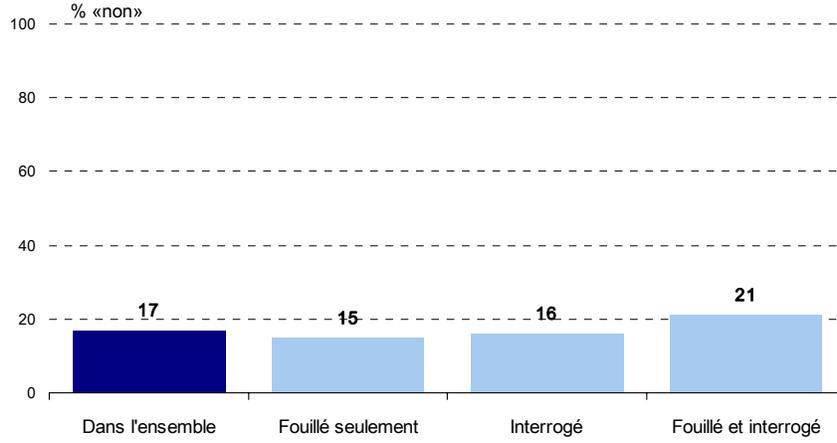
---

<sup>12</sup> Bien qu'ils mentionnent plus souvent que les autres avoir été interrogés et/ou fouillés, ces particuliers ont une opinion positive de l'ASFC (et de ses agents). Ce qui laisse entendre que cette expérience n'a pas nécessairement d'effet négatif sur l'impression qu'on peut avoir de l'ASFC. D'autres mesures laissent toutefois entendre que, pour certains, cette expérience est associée à une opinion plus négative de l'Agence (ainsi, 37 p. 100 de ceux qui en ont une opinion négative disent avoir été interrogés et/ou fouillés contre 24 p. 100 de ceux qui en ont une opinion positive).

## Évaluation de l'expérience d'avoir été interrogé / fouillé

---

Q : Trouvez-vous que cela s'est fait de manière respectueuse?



---

**Base :** Seulement ceux qui ont été fouillés ou interrogés; févr. 07 n=793

## Évaluation de l'expérience d'avoir été interrogé / fouillé

La plupart disent que cela s'est fait de manière respectueuse, qu'il s'agisse d'un interrogatoire ou d'une fouille...

Parmi les personnes menées à l'écart pour être interrogées plus à fond ou fouillées, la vaste majorité (82 p. 100) disent avoir été traitées avec respect. Cela donne environ une personne sur cinq (17 p. 100) qui affirme que sa mise à l'écart n'a pas été effectuée de manière respectueuse. Ceux qui ont fait l'objet à la fois d'une fouille et d'un interrogatoire paraissent avoir moins bien toléré le processus (21 p. 100 disent que cela ne s'est « pas fait de manière respectueuse ») que ceux qui ont fait l'objet d'une fouille seulement (15 p. 100) ou d'un interrogatoire seulement (16 p. 100).

- Les voyageurs moins scolarisés sont plus susceptibles de trouver qu'ils n'ont pas été respectés (21 p. 100 contre 13 p. 100 de ceux qui ont étudié à l'université).
- L'incidence de voyageurs membres d'une minorité visible qui affirment qu'on leur a manqué de respect au cours du processus est sensiblement plus élevée (26 p. 100 contre 15 p. 100 de ceux qui ne sont pas membres d'une minorité visible).

Dans les discussions de groupe, la plupart de ceux qui ont été menés à l'écart affirment qu'il s'agissait de répondre à quelques questions de plus : « Ils voulaient en savoir davantage sur les endroits où j'étais allé et ce que j'avais fait au cours de mon voyage. » De l'avis de quelques autres, cependant, le processus a été plus ennuyeux : « Ils m'ont obligé à défaire complètement mon vélo. Je suppose qu'ils cherchaient de la drogue ou quelque chose du genre. Ça m'a pris trois heures en tout. »

L'évaluation personnelle que les participants donnent de l'incident dépend souvent de la disposition des agents : « Ils ont été plutôt aimables. Je sais bien qu'ils faisaient simplement leur travail. » Les gens sont aussi plus disposés à pardonner s'ils estiment qu'on les a traités équitablement : « Ils m'ont expliqué pourquoi ils le faisaient, et cela a été utile. Du moins, j'en connaissais la raison. » Dans l'ensemble, la plupart semblent penser que la possibilité d'être mené à l'écart est inévitable quand on voyage de nos jours, à une époque où la sûreté revêt tellement d'importance<sup>13</sup> : « Si c'est pour ma sécurité et celle de tous ceux qui m'entourent... »

---

<sup>13</sup> Mentionnons qu'à cette étape de la discussion, un petit nombre de participants ont soulevé la question des personnes qui leur semblent plus susceptibles de faire l'objet d'un interrogatoire ou d'une fouille. Bien que les préoccupations à cet égard aient aussi leur place ici, elles sont traitées plus en détails dans le prochain chapitre.

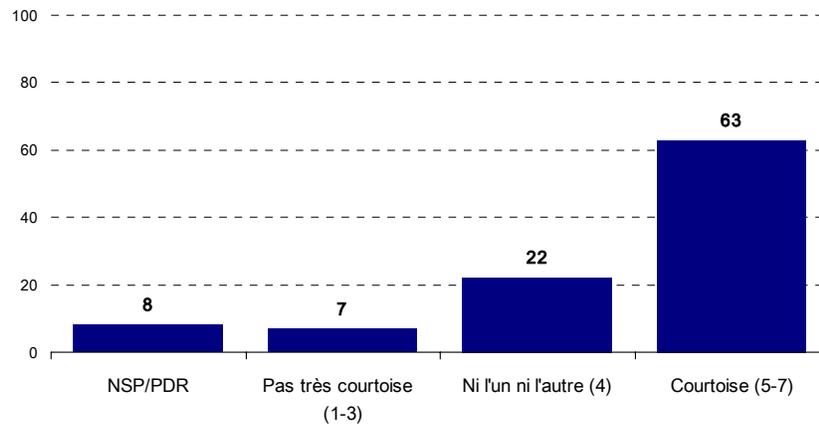


## 7. Perception de l'ASFC et attentes

## Impression de l'ASFC – courtoisie

---

Q : Quelle est votre impression de l'ASFC sur une échelle où 1 signifie pas du tout courtoise, 7, très courtoise et le point milieu, 4, ni l'un ni l'autre?



---

Base : Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

## Impression de l'ASFC

### L'ASFC est perçue comme étant courtoise...

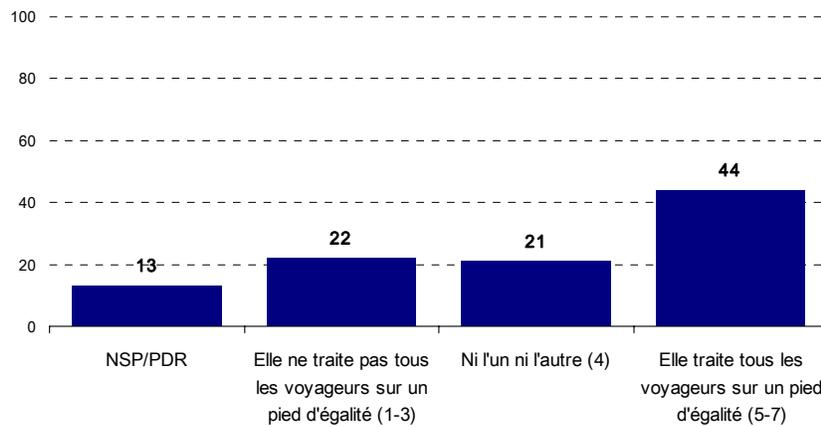
Ainsi qu'on a pu le constater jusqu'à maintenant, les mesures de sûreté supplémentaires ne sont pas passées inaperçues. Il est encourageant de voir que même si les Canadiens trouvent certaines situations malcommodes et désagréables, ils sont la majorité (63 p. 100) à juger que l'ASFC est « courtoise ». En fait, ils sont moins d'un dixième (7 p. 100) à penser que l'Agence « n'est pas courtoise ». Toutefois, environ le tiers n'ont pas d'opinion (22 p. 100 disent que l'ASFC n'est ni courtoise ni discourtoise et 8 p. 100 sont incapables de se prononcer).

- Du point de vue régional, les citoyens de la Colombie-Britannique et de l'Ontario sont un peu plus portés à qualifier l'ASFC de « courtoise » (69 et 66 p. 100, respectivement), tandis que ceux du Québec sont moins portés à être de cet avis (57 p. 100).
- L'impression que l'ASFC est une organisation courtoise est plus répandue parmi les Canadiens au statut socioéconomique supérieur (68 p. 100 de ceux qui ont fait des études universitaires et 67 p. 100 de ceux qui ont un revenu élevé) de même que parmi ceux dont la première langue est l'anglais (65 p. 100 contre 56 p. 100 de ceux dont la première langue est le français).
- Les résidents de la ville frontalière de St. Stephen sont sensiblement plus susceptibles de dire que l'ASFC est courtoise (94 p. 100 contre 67 p. 100 à Windsor et 65 p. 100 à Surrey).
- Les impressions de l'ASFC tendent à être plus positives parmi ceux qui connaissent l'organisation (73 p. 100 contre 61 p. 100 de ceux qui ne la connaissent pas).
- L'impression que l'ASFC est courtoise augmente parmi les gens qui voyagent souvent et ceux qui ont voyagé dernièrement.

Étant donné qu'ils étaient initialement peu au courant de l'ASFC, la plupart des participants des discussions de groupe ont eu de la difficulté à percevoir l'Agence au-delà de ses employés de première ligne. Par conséquent, ils ont eu tendance à fonder beaucoup de leurs évaluations sur leurs interactions passées avec des agents des services frontaliers. Ainsi qu'on a pu le voir, les participants avaient surtout des commentaires positifs au sujet des ASF et ils ont à leur égard employé couramment et spontanément le qualificatif de « courtois » pour décrire le comportement des agents dans leurs interactions avec le public.

## Impression de l'ASFC – traitement des voyageurs

Q : Quelle est votre impression de l'ASFC sur une échelle où 1 signifie qu'elle ne traite pas tous les voyageurs qui passent la frontière sur un pied d'égalité, 7, qu'elle traite tous les voyageurs qui passent la frontière sur un pied d'égalité et le point milieu, 4, ni l'un ni l'autre?



Base : Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

« Ce n'est peut-être pas voulu, mais **tout le monde le fait [c.-à-d., traiter les gens différemment]**. C'est quelque chose d'inné. »

« Puisqu'il y a des personnes peu nombreuses mais déterminées à causer beaucoup de tort, je pense qu'il y a **des moments où c'est justifiable** [de ne pas traiter tout le monde sur un pied d'égalité]. »

## **Impression de l'ASFC (suite)**

Les Canadiens tendent à penser que l'ASFC traite tous les voyageurs sur un pied d'égalité...

Seulement un répondant sur cinq environ (22 p. 100) pense que l'ASFC ne traite pas tous les voyageurs sur un pied d'égalité, comparativement à deux fois plus (44 p. 100) qui croient que l'ASFC traite effectivement tous les voyageurs sur un pied d'égalité. Comme pour la question portant sur la courtoisie de l'ASFC, une assez forte proportion d'environ le tiers des personnes interrogées n'ont pas pu se prononcer à ce sujet (21 p. 100 ont répondu par « ni l'un ni l'autre » et 13 p. 100 n'avaient pas de réponse).

- L'impression que l'ASFC ne traite pas les voyageurs sur un pied d'égalité diminue à mesure qu'on avance en âge (29 p. 100 des jeunes contre 17 p. 100 des personnes âgées) mais elle augmente avec le niveau de scolarité (19 p. 100 de ceux qui n'ont pas fait d'études postsecondaires contre 24 p. 100 de ceux qui en ont fait).
- Les membres des minorités visibles ne sont pas plus susceptibles que les autres Canadiens de penser que l'ASFC ne traite pas les voyageurs sur un pied d'égalité.
- Les Canadiens dont la première langue est l'anglais sont plus susceptibles d'affirmer que l'ASFC ne traite pas les voyageurs de façon égale (24 p. 100 contre 19 p. 100 de ceux dont la première langue est le français).
- Les personnes qui ont eu « beaucoup d'interaction » avec les ASF la dernière fois qu'elles sont rentrées au Canada sont plus susceptibles de percevoir un traitement inégal (34 p. 100 contre 21 p. 100 de celles qui ont eu « un peu d'interaction »), tout comme les personnes qui jugent que cette expérience a été « négative » (44 p. 100 contre 21 p. 100 de celles qui la jugent « positive »).

La question du traitement des voyageurs sur un pied d'égalité a été débattue spontanément dans tous les groupes. De façon générale, au moins un participant par groupe est intervenu pour dire ce qu'il pensait du fait d'avoir été traité (ou que quelqu'un de ses connaissances ait été traité) différemment par les agents des services frontaliers au moment de rentrer au Canada. Le traitement « différent » variait entre l'obligation de répondre à des questions supplémentaires et le fait d'être mené à l'écart afin de subir ce que certains ont qualifié d' « interrogatoire en règle ». Quelques participants (d'habitude de nouveaux citoyens ou des résidents permanents) ont raconté qu'on leur avait temporairement refusé l'accès au Canada tant qu'un membre de leur famille se trouvant au Canada n'avait pas confirmé l'authenticité de leurs pièces d'identité. Ces anecdotes tendaient à donner le ton à la discussion et à inciter la majorité à reconnaître que, effectivement, tout le monde n'est pas traité sur un pied d'égalité.

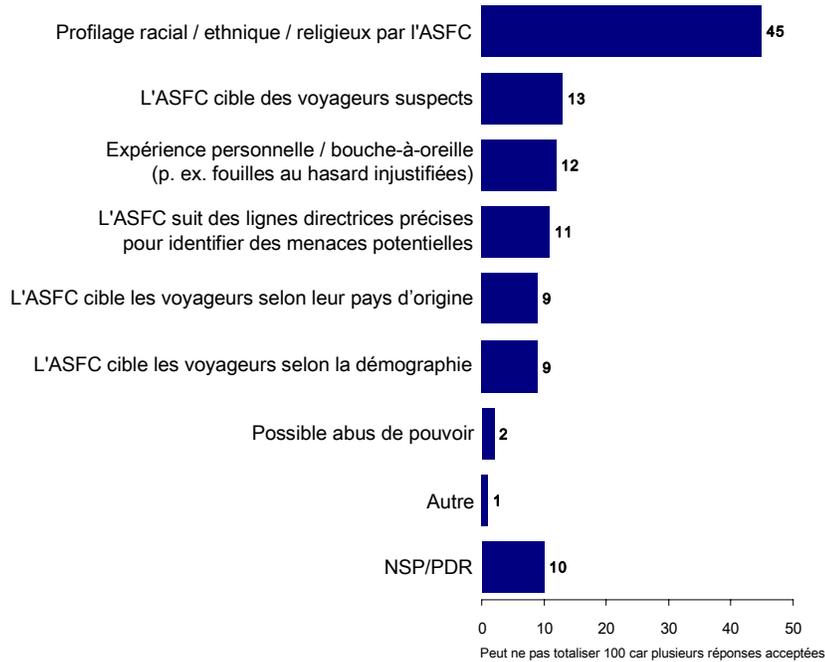


### **Impression de l'ASFC (suite)**

D'emblée, les participants étaient généralement d'avis qu'il est inacceptable, quelle que soit la situation, de traiter différemment les citoyens canadiens : « Je ne trouve pas ça correct. Ce n'est pas 'canadien' de traiter les gens de façon inégale. » Toutefois, au fur et à mesure de la discussion, les participants sont revenus peu à peu sur leur position : « Dans un monde parfait, chacun devrait être traité sur un pied d'égalité. Dans le monde réel, ils [les agents] sont formés pour surveiller certaines choses. » La plupart voulaient simplement avoir l'assurance que si des personnes étaient traitées différemment, c'était pour de bonnes raisons : « C'est mal si l'agent se base sur autre chose que des renseignements ou ce qu'il a appris pendant sa formation. »

## Raisons de l'impression d'un traitement inégal des voyageurs

Q : Quelles sont certaines des raisons pour lesquelles vous trouvez que l'ASFC ne traite PAS tous les voyageurs qui passent la frontière sur un pied d'égalité? (QUESTION OUVERTE)



Base : Ceux qui ont l'impression que l'ASFC NE traite PAS tous les voyageurs également; févr. 07 n=661

« Les personnes de certaines origines ethniques sont contrôlées plus rigoureusement que les autres. Je crois qu'ils sont très discriminatoires contre les musulmans. »

« Je pense qu'ils font un peu plus attention quand ils interrogent des moins de 25 ans. Ils doivent les soupçonner de ramener de la drogue. »

« S'il y a des groupes qui présentent plus de risques, alors oui, il faut s'y intéresser de plus près. »

## Raisons du traitement inégal des voyageurs

Le profilage ethnique serait la principale raison pour laquelle les voyageurs ne sont pas tous traités sur un pied d'égalité...

Les Canadiens qui se sont dits d'avis que l'ASFC ne traite pas tous les voyageurs sur un pied d'égalité étaient invités à en préciser la raison. Dans l'ensemble, seulement un sur dix environ (12 p. 100) a répondu que c'était par expérience personnelle. La raison la plus fréquente (mentionnée au moins trois fois plus souvent que les autres) est la conviction que l'ASFC fait du profilage ethnique, racial ou religieux (45 p. 100). Ils sont également environ un sur dix à penser que l'ASFC cible certains groupes en particulier (p. ex. qui proviennent de certains pays, qui présentent certaines caractéristiques démographiques). On a aussi l'impression que l'ASFC suit un protocole afin de dépister les personnes dangereuses ou suspectes.

- Le profilage ethnique est plus susceptible d'être la réponse des résidents de la Colombie-Britannique et de l'Ontario (58 et 54 p. 100, respectivement) tandis que ceux du Québec sont plus susceptibles de mentionner des expériences personnelles (20 p. 100).
- La conviction que le traitement inégal des voyageurs repose sur un profilage est plus répandue parmi les Canadiens qui font partie d'une minorité visible (62 p. 100 contre 42 p. 100 de ceux qui n'en font pas partie) et parmi ceux dont la première langue n'est ni le français ni l'anglais (64 p. 100 contre 27 p. 100 de ceux qui sont de langue française et 46 p. 100 de ceux qui sont de langue anglaise).
- Les plus scolarisés sont aussi plus portés à penser que l'ASFC fait du profilage (53 p. 100 contre 36 p. 100 de ceux qui n'ont pas fait d'études postsecondaires).
- Les jeunes sont beaucoup plus susceptibles de donner le « ciblage selon la démographie » comme raison pour laquelle les voyageurs ne sont pas tous traités sur un pied d'égalité (20 p. 100).

Les participants des discussions de groupe expliquent par des raisons semblables leur impression que certains voyageurs sont traités différemment des autres. La question du profilage racial ou ethnique est souvent abordée : « Mes amis me disent que je ne suis pas interrogé aussi souvent qu'eux parce que j'ai l'air 'plus blanc' qu'eux. » Même si quelques-uns sont d'avis que les agents des services frontaliers sont incités à faire du profilage lorsqu'ils contrôlent les voyageurs, la plupart ne pensent pas qu'il s'agit d'une pratique établie : « Je pense que ça dépend plutôt de l'agent que du voyageur. Il y en a de plus sévères que d'autres. » « Si vous donnez l'impression de transpirer et d'être nerveux, c'est à peu près sûr qu'ils vont vous mettre à l'écart, qui que vous soyez. »

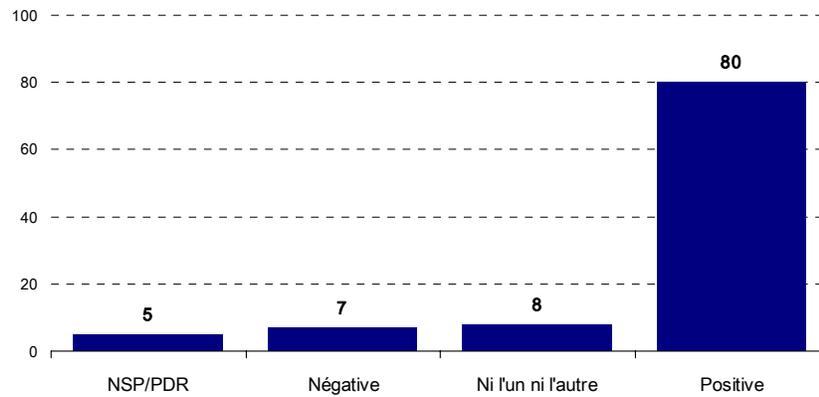


### **Raisons du traitement inégal des voyageurs (suite)**

Tout bien considéré, les participants avouent que le problème est épineux et la plupart regrettent qu'il faille faire un compromis entre la sûreté et les droits de la personne : « On peut penser que si quelqu'un n'a rien à cacher, il ne s'opposera pas à l'idée qu'on fouille ses bagages ou qu'on l'interroge un peu plus longuement. C'est facile à dire pour moi parce que je suis Caucasiens et que je n'ai jamais eu d'ennuis de ce genre. Si on me prenait à part une bonne fois, je suis sûr que je me dirais que c'est bien, que c'est pour des raisons de sûreté. Mais si j'étais de telle ou telle origine ethnique et que je me faisais arrêter et interroger à chaque voyage que je fais, mon seuil de tolérance à cet égard diminuerait. »

## Impression générale de l'ASFC

Q : Quelle est votre IMPRESSION GÉNÉRALE de l'Agence des services frontaliers du Canada? Diriez-vous qu'elle est positive ou négative? Est-ce fermement ou plutôt?



Base : Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

« Je suis convaincu qu'ils sont aussi efficaces que possible. Ils n'ont pas la tâche facile. »

« Je crois qu'ils ont la situation bien en mains. C'est que, tout simplement, on n'en entend pas parler. »

« On n'entend pas souvent dire qu'ils laissent entrer de la drogue ou des criminels, donc, ils font sûrement du bon travail. »

## Impression générale de l'ASFC

### Les Canadiens ont une opinion majoritairement positive de l'ASFC...

Dans l'ensemble, huit Canadiens sur dix ont une opinion positive de l'ASFC (25 p. 100 disent « fermement positive » et 55 p. 100, « plutôt positive »), tandis qu'ils sont moins d'un sur dix à en avoir une opinion négative (2 p. 100 disent « fermement négative » et 5 p. 100, « plutôt négative »). Ils sont un petit segment (8 p. 100) à dire que leur impression est « ni positive ni négative ».

- *Dans l'ensemble du Canada, les citoyens de la Colombie-Britannique (29 p. 100), de l'Ontario (30 p. 100) et des villes frontalières suréchantillonnées (33 p. 100) se démarquent par leur impression « fermement positive » de l'ASFC.*
- Ceux qui ont voyagé au cours des six derniers mois (30 p. 100 contre 21 p. 100 de ceux dont le dernier voyage remonte à plus de deux ans) et ceux qui ont fait plus de dix voyages depuis cinq ans (32 p. 100 contre 21 p. 100 de ceux qui n'ont pas fait de voyage) sont aussi plus susceptibles de donner une évaluation « fermement positive ».
- Les sous-groupes qui ont l'impression la plus négative de l'ASFC sont les Canadiens au revenu le plus faible et les membres d'une minorité visible. Cependant, ils sont moins de 10 p. 100 dans chaque groupe à avoir une impression fermement négative de l'Agence.

Les participants des discussions de groupe sont en général positifs eux aussi dans leur évaluation de l'ASFC. La plupart estiment que pour un organisme aux responsabilités aussi nombreuses, l'ASFC fait du bon travail dans l'ensemble : « [D'après] mon expérience personnelle, ils sont formidables. » « Je pense qu'ils font l'impossible pour sécuriser la frontière – soit beaucoup plus qu'il y a dix ans, à cause de la situation internationale. » Quelques personnes ont affirmé qu'après avoir entendu ce qui s'est dit dans les discussions de groupe, leur évaluation était devenue plus positive : « Avant aujourd'hui, je ne connaissais même pas l'existence de l'ASFC. Par conséquent, oui, je me sens mieux en sachant que quelqu'un s'occupe des questions de ce genre. » Il est toutefois bon de souligner que l'impression que la plupart des participants ont de l'Agence est liée à leur impression des ASF, qui était d'entrée de jeu très positive.

En ce qui concerne les rares participants qui n'ont pas une impression positive de l'Agence, la plupart se disent plutôt neutres que négatifs. Quant à savoir ce qui pourrait les faire changer d'opinion, beaucoup affirment qu'ils se sentiraient plus positifs s'ils en savaient davantage sur l'organisation : « Plus on en apprend, mieux on se sent. »

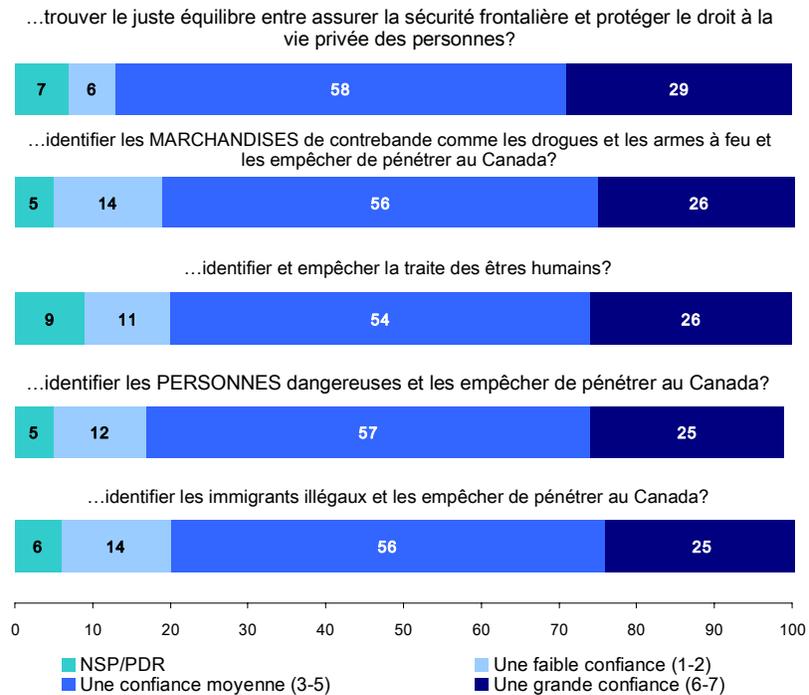


### **Impression générale de l'ASFC (suite)**

« J'aimerais savoir ce dont ils sont capables. » Cependant, on admet que cela pourrait être difficile : « S'ils font du bon travail et qu'ils sont vraiment efficaces, on n'en entendra pas parler. S'il y a de mauvaises rumeurs qui commencent à circuler, comme celle de terroristes qui seraient entrés, on pourrait peut-être alors dire qu'ils ne font pas bien leur travail. »

## Confiance dans l'ASFC

**Q :** Comme vous le savez sans doute, l'Agence des services frontaliers du Canada ou ASFC est responsable d'un certain nombre d'activités comme d'identifier les personnes inadmissibles et les marchandises illicites et de les empêcher de pénétrer au Canada, de percevoir des droits et taxes sur les marchandises ramenées au Canada ainsi que de détenir et de renvoyer les personnes qui n'ont pas le droit de se trouver au Canada. Comment évalueriez-vous votre niveau de confiance dans les activités suivantes de l'ASFC...



**Base :** Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

## Confiance dans l'ASFC

Les Canadiens expriment des niveaux de confiance allant de moyen à élevé quant à la capacité de l'ASFC de s'acquitter de ses diverses responsabilités...

Les Canadiens étaient invités à évaluer leur confiance dans l'ASFC à l'aide de mesures liées à divers aspects du mandat de l'Agence. Dans l'ensemble, ils sont au moins huit sur dix à qualifier de moyenne à grande leur confiance dans l'ASFC pour trouver le juste équilibre entre assurer la sécurité frontalière et protéger le droit à la vie privée des gens ainsi que pour identifier certains éléments et les empêcher de pénétrer au Canada ou d'en sortir (p. ex. la traite d'être humains, la contrebande de marchandises, les personnes dangereuses et les immigrants illégaux).

- Les résidents de la ville frontalière de Surrey sont plus enclins à exprimer peu de confiance à l'égard de l'ASFC à propos de toutes les dimensions mesurées alors que les résidents de St. Stephen sont plus enclins à avoir une « grande confiance ».
- En général, les hommes sont plus susceptibles que les femmes d'avoir une grande confiance dans l'Agence.
- Sous tous les aspects à l'exception de la protection des renseignements personnels, les jeunes et les Canadiens au statut socioéconomique faible sont plus susceptibles d'avoir une « grande confiance » dans l'ASFC.
- Les Canadiens qui font partie d'une minorité visible se montrent plus confiants dans l'ASFC pour ce qui est d'empêcher divers genres de personnes de pénétrer au Canada (p. ex. des personnes dangereuses, des personnes liées au trafic d'être humains et des immigrants illégaux).
- Les Canadiens qui ont voyagé dernièrement se montrent plus confiants.

Les participants des discussions de groupe expriment de façon générale de la confiance dans l'ASFC. Cependant, beaucoup ont trouvé ici encore que leur peu de sensibilisation les empêchait de poser un jugement éclairé : « En l'absence de catastrophes, il est vraiment difficile de connaître l'efficacité de l'Agence. »

Ceux qui avaient des réserves quant aux capacités de l'ASFC ont proposé deux améliorations principales à apporter. La première concerne les effectifs (p. ex. embaucher et former un plus grand nombre d'agents) : « Dans certains bureaux d'entrée il n'y a personne après 19 heures. C'est ridicule! Il faut embaucher pour qu'il y ait des agents en service 24 heures sur 24, sept jours sur sept. » On pense que cette forme d'investissement permettrait non seulement d'améliorer la sûreté mais aussi le service : « S'il y avait plus de guichets ouverts les embouteillages ne seraient pas aussi longs. »

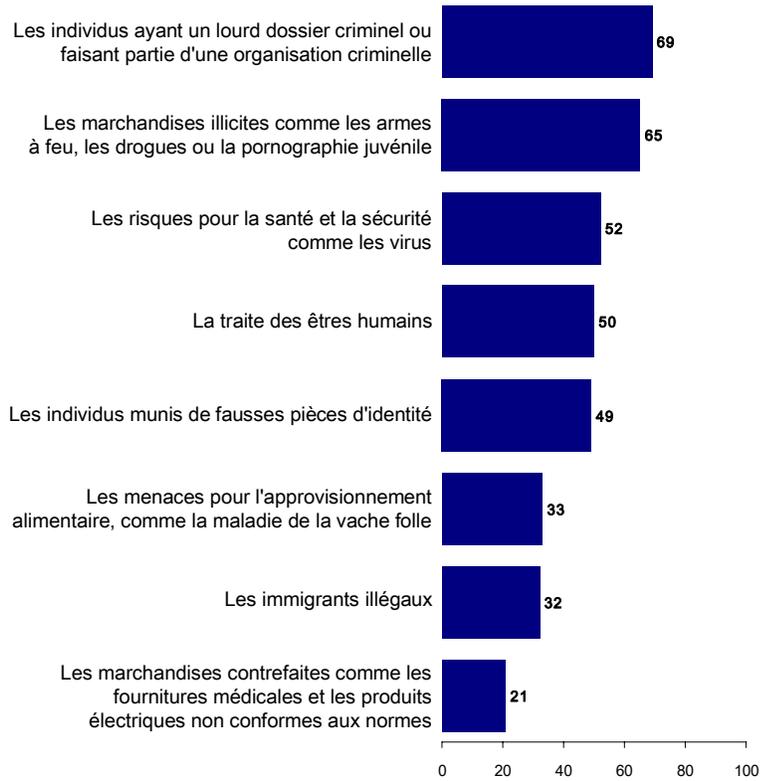


### **Confiance dans l'ASFC (suite)**

La seconde recommandation consiste à faire une utilisation plus efficace des technologies existantes et à être à la fine pointe des nouvelles technologies : « Il devrait y avoir plus de détecteurs de métal. Quand je suis allé en autobus aux États-Unis, tous les bagages ont été passés au détecteur de métal. Ça n'a pas pris beaucoup de temps et je me suis senti mieux ensuite. » « [La technologie] améliorerait la détection des armes et du matériel servant à la fabrication de bombes, qu'on tente de faire passer à la frontière. » Toutefois, on reconnaît que ces améliorations seraient coûteuses : « Mais d'où viendra l'argent? Faudra-t-il payer plus d'impôts? »

## Aspects dont il faut se préoccuper

**Q :** Une partie du mandat de l'ASFC consiste à empêcher divers éléments dangereux ou criminels de pénétrer au Canada. Sur lesquels des énoncés suivants l'ASFC devrait-elle, selon vous, mettre le plus d'accent lorsqu'il s'agit d'empêcher quelqu'un ou quelque chose de pénétrer au Canada? ... ou bien ...?\*



0 20 40 60 80 100

Présentés par paires de façon aléatoire

Les pourcentages indiquent le nombre moyen de fois où chaque option a été préférée à toutes les autres

**Base :** Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

## Aspects sur lesquels se concentrer de préférence

### Les Canadiens ont un ordre de priorité à proposer à l'ASFC...

Invités à préciser sur quoi l'ASFC devrait concentrer ses efforts en vue d'empêcher des éléments dangereux ou criminels d'entrer au Canada, les Canadiens ont proposé une liste de priorités<sup>14</sup>. Leur toute première priorité consiste à empêcher les criminels et les marchandises illicites de pénétrer au Canada (les deux ont été choisies par-dessus toute autre option à peu près sept fois sur dix où elles ont été présentées par paires). Les priorités de niveau moyen (choisies dans une paire environ la moitié du temps) comprennent les risques pour la santé et la sécurité, la traite d'êtres humains et les individus munis de fausses pièces d'identité. Prévenir les menaces à l'approvisionnement alimentaire et empêcher les immigrants illégaux d'entrer au Canada constituent des priorités de niveau faible (choisies environ le tiers du temps où elles appariées à une autre option). Dans l'ensemble, les Canadiens sont les moins susceptibles de vouloir que l'ASFC s'occupe en priorité d'empêcher l'entrée de marchandises contrefaites au Canada.

Cette hiérarchie, en particulier en ce qui concerne les trois premières priorités, est très constante au sein des divers segments de la population. Nous faisons ressortir ci-dessous les différences importantes dans l'ordonnement des priorités.

- Les résidents du Québec et du Canada atlantique sont plus susceptibles que les citoyens des autres régions du Canada de vouloir qu'on mette l'accent sur la prévention de la traite des êtres humains.
- Les jeunes, les citoyens les plus prospères et ceux de langue française sont aussi plus susceptibles de mettre l'accent sur la traite des êtres humains.

---

<sup>14</sup> Une analyse comparative a été utilisée pour cette question. Avec cette méthode, chaque répondant du sondage doit faire une série de choix entre des options qui lui sont présentées par paires. Le sondage est conçu de telle sorte que chaque option appariée est présentée un nombre égal de fois. Dans le graphique de la page ci-contre, le pourcentage indiqué correspond au nombre de fois où l'option a été choisie par-dessus toute autre.



### **Aspects sur lesquels se concentrer de préférence (suite)**

Les participants des discussions de groupe se sont montrés aussi préoccupés des criminels et de leurs manœuvres pour faire entrer au Canada des marchandises illicites comme de la drogue et des armes à feu. Comme on l'a vu dans les pages ci-dessus, l'opinion veut que la plupart des armes à feu illégales au Canada proviennent en fraude des États-Unis. Beaucoup de participants attribuent aussi aux États-Unis la présence de drogues « dures » au Canada : « Je sais que nous faisons pousser beaucoup de choses ici, mais nous ne cultivons pas le pavot, si vous voyez ce que je veux dire. Cette marchandise nous provient des États-Unis. » Les participants ont souvent émis l'avis qu'on pourrait régler bien des problèmes si l'ASFC pouvait empêcher ces éléments de pénétrer ici : « Si l'on pouvait empêcher les drogues d'entrer, on pourrait probablement éviter bien des problèmes qui en sont la conséquence. »

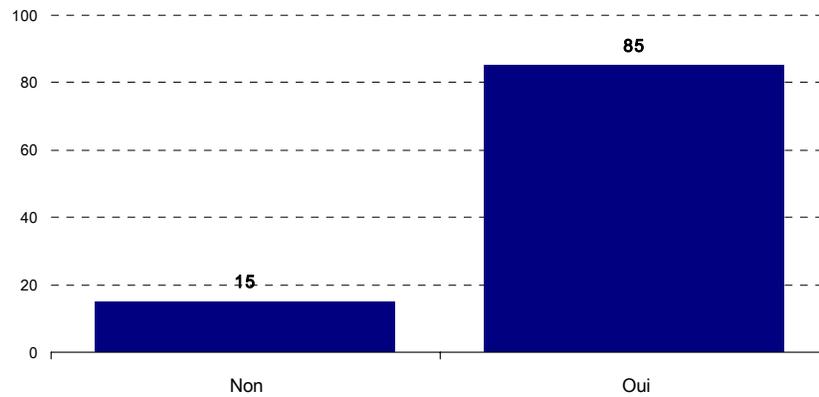


## **Annexe A : Profil des déplacements des Canadiens**



## Voyage dans un autre pays

Q : Êtes-vous déjà allé dans un autre pays, que ce soit en avion, en voiture, en bateau ou par un autre moyen?



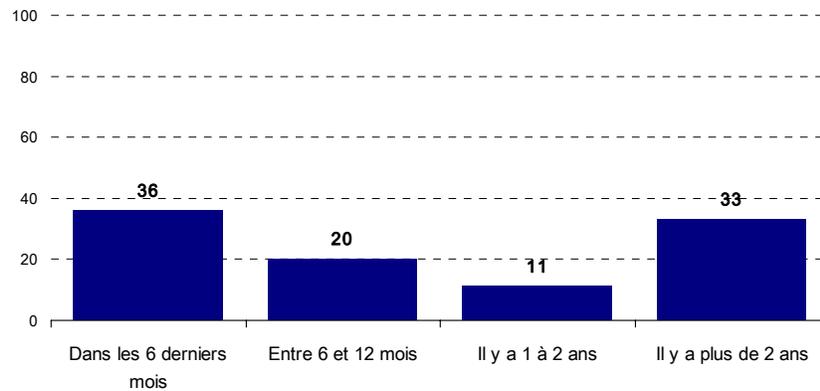
	Ensemble	Sexe		Âge				Scolarité			Minorité visible	
		Homme	Femme	<25	25-44	45-64	65+	ES	Coll	Uni	Oui	Non
Oui	<b>85</b>	85	85	77*	26	88*	86	72*	85	96*	88	85
Non	<b>15</b>	15	15	23*	14	12*	14	28*	15	4*	12	15

	Ensemble	Ville frontalière		Passeport		Connaissance de l'ASFC	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
Oui	<b>85</b>	93*	85*	97*	74*	91*	83*
Non	<b>15</b>	7*	15*	3*	26*	9*	17*

Base : Tous les Canadiens; févr. 07 n=3025

## Historique des voyages faits à l'extérieur du Canada

Q : À quand remonte la dernière fois que vous avez voyagé à l'extérieur du Canada?



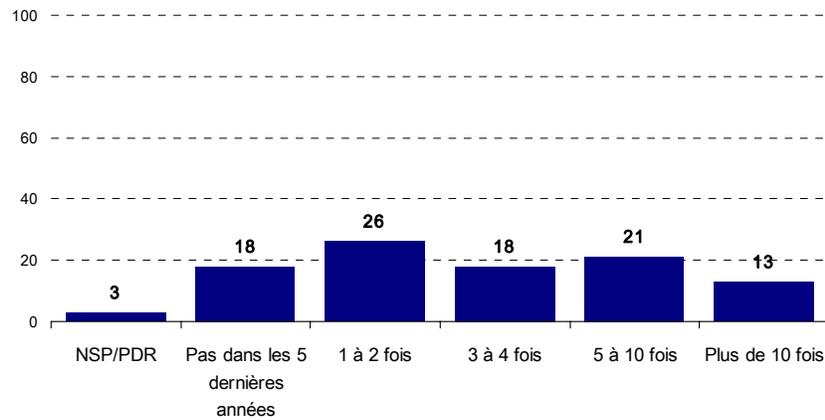
	Ensemble	Sexe		Âge				Scolarité			Minorité visible	
		Homme	Femme	<25	25-44	45-64	65+	ES	Coll	Uni	Oui	Non
6 derniers mois	<b>36</b>	38*	34*	39	39*	36	26*	26*	37	42*	34	36
6 mois à 1 an	<b>20</b>	19	21	25	20	19	19	18*	19	23*	25*	20*
1 à 2 ans	<b>11</b>	11	11	14	10	11	10	10	13*	10	13	11
Plus de 2 ans	<b>33</b>	31*	35*	22*	31	34	44*	46*	31	25*	29	33

	Ensemble	Ville frontalière		Passeport		Connaissance de l'ASFC		Expérience en entrant au Canada			Retour au Canada	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Nég	Ni l'un ni l'autre	Pos	Voiture	Avion
6 derniers mois	<b>36</b>	61*	35*	46*	23*	39	35	30	33*	38*	45*	31*
6 mois à 1 an	<b>20</b>	14*	20*	25*	13*	24*	19*	25	17*	21	18*	21*
1 à 2 ans	<b>11</b>	7*	11*	12*	10	10	11	6	13	11	10	11
Plus de 2 ans	<b>33</b>	18*	33*	17*	54*	27*	34*	39	38*	30*	27*	36*

Base : Ceux qui ont voyagé à l'étranger; févr. 07 n=2667

## Fréquence des voyages dans les cinq dernières années

Q : Au cours des CINQ dernières années, combien de fois environ êtes-vous allé dans un autre pays, que ce soit en avion, en voiture, en bateau ou par un autre moyen?



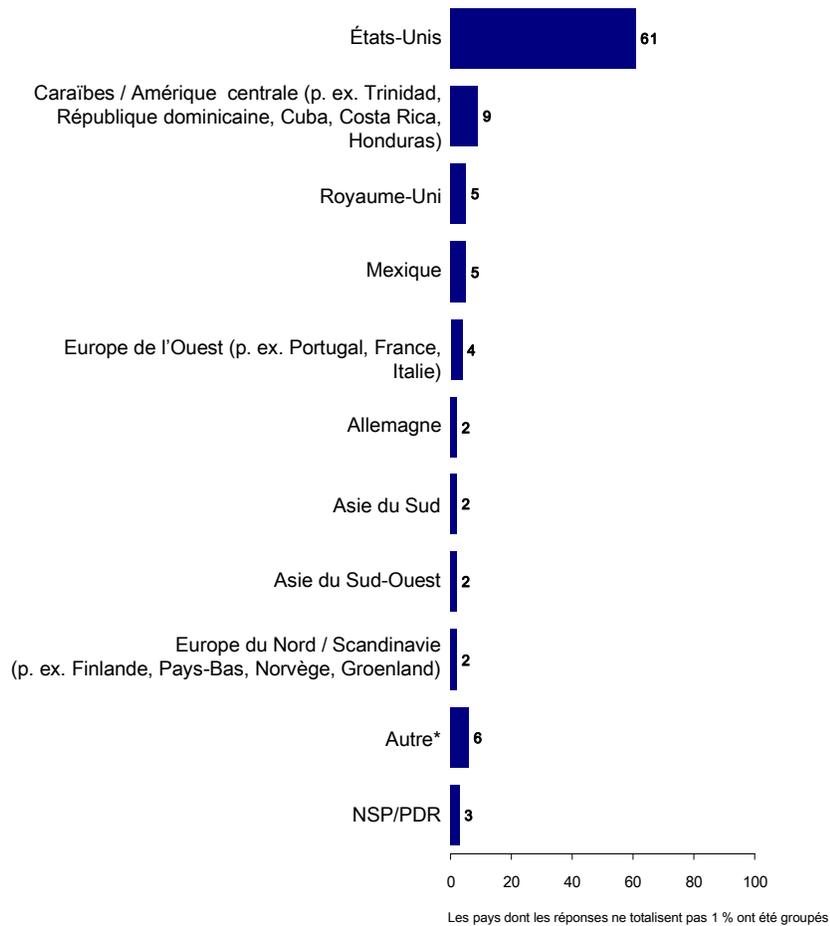
	Ensemble	Sexe		Âge				Scolarité			Minorité visible	
		Homme	Femme	<25	25-44	45-64	65+	ES	Coll	Uni	Oui	Non
Pas dans les 5 dernières années	<b>18</b>	17	19	10*	16*	23*	23*	29*	18	11*	14*	19*
1 à 2 fois	<b>26</b>	24*	28*	32	28*	22*	23	29*	26	24*	34*	25*
3 à 4 fois	<b>18</b>	20*	17*	26*	18	16*	17	14*	23*	19	18	18
5 à 10 fois	<b>21</b>	21	22	25	21	21	20	14*	18*	28*	21	21
Plus de 10 fois	<b>13</b>	15*	12*	7*	14	15*	12	10*	13	16*	8*	14*

	Ensemble	Ville frontalière		Passeport		Connaissance de l'ASFC		Expérience en entrant au Canada			Retour au Canada	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Nég	Ni l'un ni l'autre	Pos	Voiture	Avion
Pas dans les 5 dernières années	<b>18</b>	9*	19*	6*	36*	14*	20*	17	19	17	16*	20*
1 à 2 fois	<b>26</b>	16*	26*	26	27	20*	28*	29	29	25	23*	27*
3 à 4 fois	<b>18</b>	14*	18*	23*	12*	20	18	16	20	18	17*	19
5 à 10 fois	<b>21</b>	21	21	28*	12*	25*	20*	23	17*	22*	21	22
Plus de 10 fois	<b>13</b>	38*	13*	16*	10*	19*	12*	11	13	14	20*	10*

Base : Ceux qui ont voyagé à l'étranger; févr. 07 n=2667

## Dernier endroit visité à l'extérieur du Canada

Q : De quel pays proveniez-vous lors de votre DERNIER voyage? (QUESTION OUVERTE)

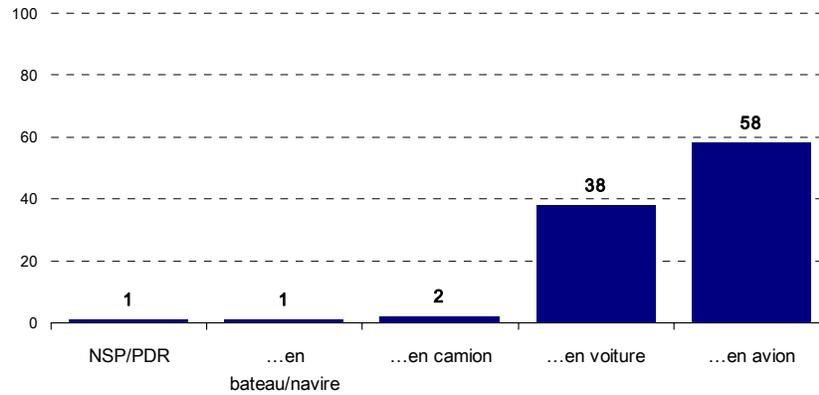


\*La catégorie comprend la Chine et les pays des régions suivantes : Océanie, Moyen-Orient, Afrique, Europe de l'Est, Amérique du Sud (tous mentionnés par env. 1 %).

**Base :** Ceux qui ont voyagé à l'étranger; févr. 07 n=2667

## Moyen de transport

Q : Et comment êtes-vous RENTRÉ au Canada lors de votre dernier voyage? Est-ce... ?



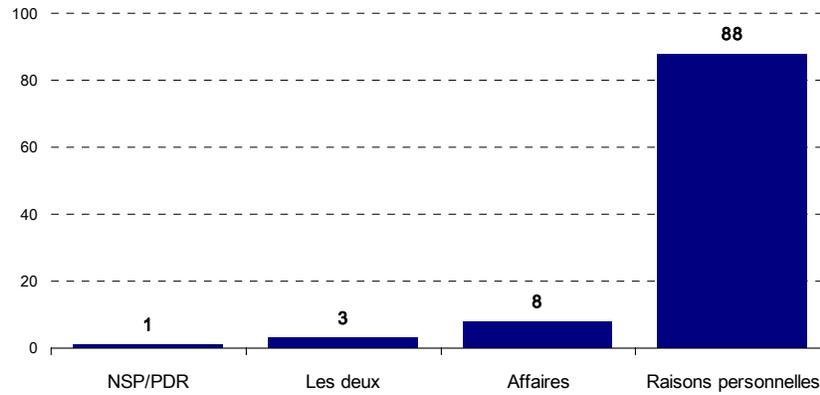
	Ensemble	Sexe		Âge				Scolarité			Minorité visible	
		Homme	Femme	<25	25-44	45-64	65+	ES	Coll	Uni	Oui	Non
Avion	<b>58</b>	56*	60*	50*	59	59	61	53*	55*	63*	67*	57*
Voiture	<b>35</b>	36	34	39	36	35	30*	35	39*	33*	23*	37*

	Ensemble	Ville frontalière		Passeport		Connaissance de l'ASFC		Expérience en entrant au Canada		
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Nég	Ni l'un ni l'autre	Pos
Avion	<b>58</b>	38*	59*	68*	44*	56	59	62	59	58
Voiture	<b>35</b>	56*	34	26*	47*	37	34	31	33	36

Base : Ceux qui ont voyagé à l'étranger; févr. 07 n=2667

## Nature du voyage

Q : Ce voyage était-il pour des raisons personnelles ou par affaires?



	Ensemble	Sexe		Âge				Scolarité			Minorité visible	
		Homme	Femme	<25	25-44	45-64	65+	ES	Coll	Uni	Oui	Non
Affaires	8	13*	4*	3*	11*	10	4*	6	9	10*	3*	9*
Personnel	88	83*	93*	93*	86*	87*	93*	90*	88	86*	93*	88*

	Ensemble	Ville frontalière		Passeport		Connaissance de l'ASFC		Expérience en entrant au Canada			Retour au Canada	
		Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Nég	Ni l'un ni l'autre	Pos	Voiture	Avion
Affaires	8	9	8	9*	7*	11*	8*	13*	8	8	5*	10*
Personnel	88	87	88	87*	89*	85*	89*	84	88	89	93*	87*

Base : Ceux qui ont voyagé à l'étranger; févr. 07 n=2667

## **Annexe B : Instrument du sondage**





## Instrument du sondage

### INTRO

Bonjour. Je suis... et je vous téléphone de la part des Associés de recherche EKOS. Nous faisons un sondage de 15 minutes pour le compte du gouvernement du Canada. Vous êtes tout à fait libre d'y participer et toutes vos réponses seront traitées de manière absolument confidentielle. Nous nous adressons à des personnes de 18 ans et plus qui sont des résidents permanents du Canada. Puis-je commencer?

\*\*\* SI ON DEMANDE QUI EST LE CLIENT - L'étude est parrainée par le gouvernement du Canada et je vous donnerai avec plaisir des précisions un peu plus tard au cours de l'entrevue, si cela vous intéresse.

---

---

### SEX

*NE PAS DEMANDER*

Inscrire le sexe du répondant

Homme..... 1  
Femme ..... 2

---

---

### SCRN

Est-ce que vous travaillez ou qu'un membre de votre famille immédiate travaille dans l'un ou l'autre des domaines suivants?

Services frontaliers - remercier et terminer ..... 1 => INT  
Le gouvernement fédéral - remercier et terminer ..... 2 => INT  
La police - remercier et terminer ..... 3 => INT  
Non - poursuivre le sondage..... 4  
NSP/PDR - besoin d'établir l'admissibilité, donc remercier et terminer ..... 9 => INT

---

---

### AWARS

Vous souvenez-vous d'avoir entendu parler de mesures prises par le gouvernement du Canada pour améliorer la sécurité et la sûreté à la frontière canadienne dans la dernière année?

Oui, nettement..... 1  
Oui, vaguement..... 2  
Non ..... 3  
NSP/PDR ..... 9

---

---

### AWAR2

=> +1 si NOT (AWARS=#1-#2)

De quelles mesures vous souvenez-vous avoir entendu parler?

Réponse (préciser)..... 77 O  
NSP/PDR ..... 99 X

---

---

**P\_AD**

Dites-moi s'il vous plaît dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant, selon une échelle de 7 points où 1 signifie que vous êtes fermement en désaccord, 7, fermement d'accord et le point milieu, 4, ni d'accord ni en désaccord.

---

---

**BORD**

Je crois que la frontière canado-américaine est plus sécuritaire maintenant qu'il y a CINQ ans.

1 Fermement en désaccord .....	1
2 .....	2
3 .....	3
4 Ni d'accord ni en désaccord .....	4
5 .....	5
6 .....	6
7 Fermement d'accord .....	7
NSP/NRP .....	9

---

---

**BORD2**

Comparativement aux États-Unis, trouvez-vous que le Canada fait mieux, pire ou à peu près pareil en ce qui concerne la gestion de ses frontières?

Mieux .....	1
Pire .....	2
A peu près pareil .....	3
NSP/PDR .....	9

---

---

**BRD3**

Quelle est la principale raison pour laquelle vous êtes de cet avis?

Réponse (préciser).....	77	0
NSP/PDR .....	99	

---

---

**P\_THR**

Chaque jour, plus de 250 000 voyageurs pénètrent au Canada par la voie aérienne, terrestre ou maritime. Des marchandises valant des milliards de dollars pénètrent quotidiennement aussi au Canada.

---

---

**THR1**

Dans quelle mesure êtes-vous inquiet de ce que des personnes ou des marchandises qui pénètrent au Canada puissent menacer la sécurité et la sûreté des Canadiens? Veuillez répondre selon une échelle de 7 points où 1 signifie pas du tout inquiet, 4, assez inquiet et 7, très inquiet?

1. Pas du tout inquiet .....	1
2 .....	2
3 .....	3
4. Assez inquiet.....	4
5 .....	5
6 .....	6
7. Très inquiet .....	7
NSP/PDR .....	9

---

---

**THR2**

=> +1 si NOT (THR1=#4-#7)

QUESTION OUVERTE; ACCEPTER UNE SEULE REPONSE

De quelle sorte de menace êtes-vous le plus inquiet?

Réponse (préciser).....	77	O
NSP/PDR .....	99	

**AW1**

À ce que vous sachiez, y a-t-il un ministère ou une agence du gouvernement du Canada qui a à lui seul ou à elle seule la principale responsabilité de gérer les frontières canadiennes?

Oui, je sais qu'il y en a un ou une .....	1
Oui, j'imagine qu'il y en a un ou une .....	2
Non .....	3
NSP/PDR .....	9

**AW2**

=> +1 si NOT (AW1=#1)

NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE

Comment s'appelle ce ministère ou cette agence?

Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) .....	01	
Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC).....	02	
Douanes Canada .....	03	
Douanes et Accise .....	04	
Douanes et Immigration .....	05	
Inspection.....	06	
Autre réponse (préciser) .....	77	O
NSP/PDR .....	99	X

**AW3**

=> +1 si AW2=#1

LIRE LA LISTE

L'Agence des services frontaliers du Canada ou ASFC a été créée en 2003. Avez-vous entendu parler de cette organisation?

Oui, certainement.....	1
Oui, vaguement.....	2
Non .....	3
(NE PAS LIRE) NSP/PDR.....	9

**AW3B**

=> +1 si NOT (AW2=#1); THOSE THAT ANSWER #1 TO AW2

C'est exact. L'Agence des services frontaliers du Canada ou ASFC a été créée en 2003.

**AW4**

=> FLOW1 si NOT (CALC1=#1-#2)

ACCEPTER UNE SEULE RÉPONSE

Comment avez-vous entendu parler pour la PREMIERE fois de l'ASFC?

Réponse (précisez).....	77	O
NSP/PDR .....	99	

**AW5***NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER LES RÉPONSES MULTIPLES*

D'après ce que vous en savez, quelles sont les PRINCIPALES responsabilités de l'ASFC?

Gérer les personnes qui pénètrent au Canada.....	01	
Gérer les marchandises qui pénètrent au Canada.....	02	
Percevoir les droits et taxes.....	03	
Empêcher les marchandises illicites de pénétrer au Canada/quitter le Canada.....	04	
Empêcher des ALIMENTS prohibés de pénétrer au Canada.....	05	
Arrêter les personnes pouvant constituer une menace pour le Canada.....	06	
Renvoyer les personnes n'ayant pas le droit de se trouver au Canada.....	07	
Empêcher la contrebande d'armes à feu et de drogues.....	08	
Saisir des marchandises ou des véhicules.....	09	
Autre réponse (préciser).....	77	O
NSP/PDR.....	99	X

**AW6A**

Avez-vous déjà vu, lu ou entendu de l'information provenant DIRECTEMENT de l'ASFC?

Oui, certainement.....	1	
Oui, vaguement.....	2	
Non.....	3	
(NE PAS LIRE) NSP/PDR.....	9	

**AW6B**

=&gt; +1 si NOT (AW6A=#1-#2)

*NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER LES RÉPONSES MULTIPLES*

Où avez-vous vu, lu ou entendu cette information?

Site Web.....	01	
Publications.....	02	
Publicité.....	03	
Événements et séminaires.....	04	
Expositions.....	05	
Services d'information frontalière en ligne.....	06	
Ligne sans frais de surveillance frontalière.....	07	
Autre réponse (préciser).....	77	O
NSP/PDR.....	99	X

**INFO***LIRE LA LISTE*

Si vous cherchiez de l'information sur le passage de la frontière ou sur un programme ou un service de l'ASFC, que feriez-vous pour en obtenir? Seriez-vous plus susceptible de...

consulter le site Web de l'ASFC.....	01	
envoyer un courriel à l'ASFC.....	02	
composer le numéro de la ligne sans frais de l'ASFC.....	03	
vous rendre dans un bureau de l'ASFC.....	04	
envoyer une lettre à l'ASFC.....	05	
(NE PAS LIRE) Autre, préciser.....	77	O
NSP/PDR.....	99	

**INFO2***LIRE LA LISTE; CHOISIR TOUTE RÉPONSE PERTINENTE*

Avez-vous déjà fait l'une des démarches suivantes afin d'obtenir de l'information sur le passage de la frontière ou sur un programme ou un service de l'ASFC? Avez-vous déjà...

communiqué avec l'ASFC au téléphone .....	1
communiqué avec l'ASFC par courriel.....	2
communiqué avec l'ASFC en personne.....	3
consulté le site Web de l'ASFC.....	4
(NE LIRE PAS) Aucun des précédents.....	8X
(NE LIRE PAS) NSP/PDR.....	9X

**INFO3**

=&gt; +1 si INFO2=#5-#6

Avez-vous obtenu l'information que vous cherchiez?

Oui .....	1
Non .....	2
NSP/PDR .....	9

**FLOW1**

Êtes-vous au courant d'initiatives, d'activités et de programmes particuliers qui facilitent le passage des personnes ou des marchandises à la frontière canado-américaine?

Oui, nettement.....	1
Oui, vaguement.....	2
Non .....	3
NSP/PDR .....	9

**FLOW2**

=&gt; +1 si NOT (FLOW1=#1-#2)

*NE PAS LIRE LA LISTE; ACCEPTER LES RÉPONSES MULTIPLES*

Pouvez-vous en nommer?

NEXUS.....	01	
Le programme Expéditions rapides et sécuritaires (EXPRES).....	02	
CANPASS .....	03	
Déclaration sur la frontière intelligente.....	04	
Information préalable sur les expéditions commerciales (IPEC) .....	05	
Information préalable sur les voyageurs / Dossier du passager (IPV/DP).....	06	
Autre réponse (préciser) .....	77	O
NSP/PDR .....	99	X

**MEMB**

LIRE LA LISTE; CHOISIR TOUTE REPONSE PERTINENTE

Êtes-vous membre de l'un ou l'autre des programmes suivants?

\*\*\*SI ON LE DEMANDE : NEXUS est un programme qui accélère le passage à la frontière de voyageurs préautorisés qui pénètrent au Canada et aux É.-U., EXPRES est une initiative conjointe Canada-États-Unis qui appuie le passage frontalier de marchandises admissibles préautorisées et CANPASS est aussi un programme qui facilite les formalités douanières et de l'immigration pour les voyageurs à faible risque préautorisés.

1 - NEXUS .....	01
2 - Le programme Expéditions rapides et sécuritaires (EXPRES) .....	02
3 - CANPASS .....	03
4 - (NE PAS LIRE) Aucun des précédents .....	04
9 - (NE PAS LIRE) NSP/PDR .....	99

**FLOW3**

=> +1 si      FLOW2=#1

NEXUS est un programme conjoint Canada-États-Unis pour simplifier le passage à la frontière de voyageurs préautorisés qui pénètrent au Canada et aux États-Unis par la voie aérienne, terrestre ou maritime. Avant le présent sondage, aviez-vous entendu parler de NEXUS?

Oui, nettement .....	1
Oui, vaguement .....	2
Non .....	3
NSP/PDR .....	9

**FLOW4**

Diriez-vous que vous êtes pour ou contre ce genre de programme? Est-ce fermement ou plutôt?

Fermement contre .....	1
Plutôt contre .....	2
(NE PAS LIRE) Ni pour ni contre .....	3
Plutôt pour .....	4
Fermement pour .....	5
NSP/PDR .....	6

**C1A**

Êtes-vous déjà allé dans un autre pays, que ce soit en avion, en voiture, en bateau ou par un autre moyen?

Oui .....	1
Non .....	2
NSP/PDR .....	9

**C1B**

=> IMP si      NOT (C1A=#1)

Au cours des CINQ dernières années, combien de fois environ êtes-vous allé dans un autre pays, que ce soit en avion, en voiture, en bateau ou par un autre moyen?

Pas dans les 5 dernières années .....	0000
NSP/PDR .....	9999

**C2**

=&gt; +1 si C1B=#1

*LIRE LA LISTE*

À quand remonte la dernière fois que vous avez voyagé à l'extérieur du Canada?

Dans les 6 derniers mois.....	1
Il y a entre 6 et 12 mois.....	2
Il y a plus d'un an mais moins de 2 ans.....	3
Il y a plus de 2 ans.....	4
(NE PAS LIRE) NSP/PDR.....	9

**C3***QUESTION OUVERTE*

De quel pays proveniez-vous lors de votre DERNIER voyage?

Réponse (préciser).....	77	O
NSP/PDR.....	99	X

**C4***LIRE LA LISTE*

Et comment êtes-vous RENTRÉ au Canada lors de votre dernier voyage? Est-ce...?

en voiture.....	01	
en avion.....	02	
en autobus.....	03	
en bateau/navire.....	04	
en train.....	05	
en camion.....	06	
(NE PAS LIRE) Autre réponse (préciser).....	77	O
(NE PAS LIRE) NSP/PDR.....	99	X

**C5**

Ce voyage était-il pour des raisons personnelles ou par affaires?

Par affaires.....	1
Raisons personnelles.....	2
(NE PAS LIRE) Les deux.....	3
NSP/PDR.....	9

**C6**

Toujours à propos de votre dernier voyage, combien d'interaction avez-vous eue avec les agents des services frontaliers, diriez-vous, lorsque vous êtes RENTRÉ au Canada? Est-ce...

presque pas d'interaction.....	1
un peu d'interaction.....	2
beaucoup d'interaction.....	3
NSP/PDR.....	9

**C7**

Cette interaction s'est-elle passée dans la langue officielle de votre choix?

Oui.....	1
Non.....	2
NSP/PDR.....	9

**C8A**

De façon générale, comment qualifieriez-vous cette EXPÉRIENCE? Diriez-vous qu'elle a été très positive, positive, négative, très négative ou ni positive ni négative?

Très positive .....	1
Positive .....	2
Ni positive ni négative .....	3
Négative .....	4
Très négative .....	5
NSP/PDR .....	9

**C8B**

Et comment qualifieriez-vous cette expérience PAR RAPPORT AU DERNIER PAYS OU VOUS ÊTES ALLÉ? Diriez-vous bien meilleure, meilleure, moins bonne, bien moins bonne ou sans différence?

Bien meilleure .....	1
Meilleure .....	2
Sans différence .....	3
Moins bonne .....	4
Bien moins bonne .....	5
NSP/PDR .....	9

**C9A**

Avez-vous déjà été fouillé ou mené à l'écart pour interrogatoire au moment de rentrer au Canada? \*\*NOTE - si on le demande, il s'agit de la fouille d'une personne, de bagages ou d'un véhicule.

Oui - fouillé .....	1
Oui - mené à l'écart pour interrogatoire .....	2
Oui - les deux, fouillé et mené à l'écart pour interrogatoire .....	3
Non .....	4
NSP/PDR .....	9

**C9B**

=> +1 si NOT (C9A=#1-#3);
---------------------------

Trouvez-vous que cela s'est fait de manière respectueuse?

Oui .....	1
Non .....	2
NSP/PDR .....	9

**IMP**

Je vais maintenant vous lire quelques descriptions et vous demander laquelle correspond le mieux à votre IMPRESSION de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC).

**IMP2**

*Quelle est votre impression de l'ASFC...*

sur une échelle où 1 signifie pas du tout courtoise, 7, très courtoise et le point milieu, 4, ni l'un ni l'autre

1 Pas du tout courtoise .....	1
2 .....	2
3 .....	3
4 Ni l'un ni l'autre .....	4
5 .....	5
6 .....	6
7 Très courtoise .....	7
NSP/PDR .....	9

**IMP4**

Quelle est votre impression de l'ASFC...

sur une échelle où 1 signifie qu'elle ne traite pas tous les voyageurs qui passent la frontière sur un pied d'égalité, 7, qu'elle traite tous les voyageurs qui passent la frontière sur un pied d'égalité et le point milieu, 4, ni l'un ni l'autre

1 Elle ne traite pas tous les voyageurs qui passent la frontière sur un pied d'égalité .....	1
2 .....	2
3 .....	3
4 Ni l'un ni l'autre .....	4
5 .....	5
6 .....	6
7 Elle traite tous les voyageurs qui passent la frontière sur un pied d'égalité .....	7
NSP/PDR .....	9

**IMP4A**

=> +1 si NOT (IMP4=#1-#3)

QUESTION OUVERTE; ACCEPTER JUSQU'À TROIS RÉPONSES

Quelles sont certaines des raisons pour lesquelles vous trouvez que l'ASFC ne traite PAS tous les voyageurs qui passent la frontière sur un pied d'égalité?

Réponse (préciser).....	77	O
NSP/PDR .....	99	X

**OIMP**

Quelle est votre IMPRESSION GÉNÉRALE de l'Agence des services frontaliers du Canada? Diriez-vous qu'elle est positive ou négative? Est-ce fermement ou plutôt?

Fermement positive.....	1
Plutôt positive.....	2
(NE PAS LIRE) Ni positive ni négative .....	3
Plutôt négative .....	4
Fermement négative .....	5
NSP/PDR .....	9

**P\_CON**

Comme vous le savez sans doute, l'Agence des services frontaliers du Canada ou ASFC est responsable d'un certain nombre d'activités comme d'identifier les personnes inadmissibles et les marchandises illicites et de les empêcher de pénétrer au Canada, de percevoir des droits et taxes sur les marchandises ramenées au Canada ainsi que de détenir et de renvoyer les personnes qui n'ont pas le droit de se trouver au Canada.

**CON**

Comment évalueriez-vous votre niveau de confiance dans les activités suivantes de l'ASFC? Veuillez répondre selon une échelle de 7 points où 1 signifie « aucune confiance» , 7, « la plus grande confiance» et le point milieu, 4, « une confiance moyenne» .

---

---

**CON1**

*Quel est votre niveau de confiance dans l'ASFC pour ce qui est de...*

...identifier les PERSONNES dangereuses et les empêcher de pénétrer au Canada?

1.Aucune confiance.....	1
2 .....	2
3 .....	3
4.Une confiance moyenne .....	4
5 .....	5
6 .....	6
7.La plus grande confiance .....	7
NSP/PDR .....	9

---

---

**CON2**

*Quel est votre niveau de confiance dans l'ASFC pour ce qui est de...*

...identifier les MARCHANDISES de contrebande comme les drogues et les armes à feu et les empêcher de pénétrer au Canada?

1.Aucune confiance.....	1
2 .....	2
3 .....	3
4.Une confiance moyenne .....	4
5 .....	5
6 .....	6
7.La plus grande confiance .....	7
NSP/PDR .....	9

---

---

**CON3**

*Quel est votre niveau de confiance dans l'ASFC pour ce qui est de...*

...identifier les immigrants illégaux et les empêcher de pénétrer au Canada?

1.Aucune confiance.....	1
2 .....	2
3 .....	3
4.Une confiance moyenne .....	4
5 .....	5
6 .....	6
7.La plus grande confiance .....	7
NSP/PDR .....	9

---

---

**CON4**

*Quel est votre niveau de confiance dans l'ASFC pour ce qui est de...*

...identifier et empêcher la traite des êtres humains? \*\*NOTE : si on demande ce qu'est la traite des êtres humains : il s'agit de personnes - surtout des femmes et des enfants - à qui on fait franchir contre leur gré les frontières internationales et qu'on fait travailler de force dans des emplois mal payés et dangereux.

1.Aucune confiance.....	1
2 .....	2
3 .....	3
4.Une confiance moyenne .....	4
5 .....	5
6 .....	6
7.La plus grande confiance .....	7
NSP/PDR .....	9

---

---

---

**CON5**

*Quel est votre niveau de confiance dans l'ASFC pour ce qui est de...*

...trouver le juste équilibre entre assurer la sécurité frontalière et protéger le droit à la vie privée des personnes?

1. Aucune confiance.....	1
2 .....	2
3 .....	3
4. Une confiance moyenne .....	4
5 .....	5
6 .....	6
7. La plus grande confiance .....	7
NSP/PDR .....	9

---

---

**FC21**

Une partie du mandat de l'ASFC consiste à empêcher divers éléments dangereux ou criminels de pénétrer au Canada. Sur lesquels des suivants l'ASFC devrait-elle, selon vous, mettre le plus d'accent lorsqu'il s'agit d'empêcher quelqu'un ou quelque chose de pénétrer au Canada? ... ou bien ...?

Les marchandises illicites comme les armes à feu, les drogues ou la pornographie juvénile.....	1
Les marchandises contrefaites comme les fournitures médicales et les produits électriques non conformes aux normes 2	2
Les risques pour la santé et la sécurité comme les virus .....	3
Les menaces pour l'approvisionnement alimentaire, comme la maladie de la vache folle .....	4
Les individus ayant un lourd dossier criminel ou faisant partie d'une organisation criminelle .....	5
Les individus munis de fausses pièces d'identité .....	6
Les immigrants illégaux.....	7
La traite des êtres humains.....	8
(NE PAS LIRE) NSP/PDR.....	9

---

---

**DEMIN**

J'ai maintenant quelques questions à des fins statistiques.

---

---

**PASS**

Avez-vous un passeport canadien en règle?

Oui .....	1
Non .....	2
NSP/NRP .....	9

---

---

**LAN**

Quelle est la langue que vous avez apprise en premier lieu à la maison dans votre enfance et que vous comprenez encore?

---

---

**HOU**

Laquelle des définitions suivantes correspond le mieux à ce que vous êtes et à votre ménage actuel?

Une personne, vivant seule.....	01
Célibataire, avec enfant(s) de moins de 18 ans.....	02
Célibataire, sans enfant, vivant avec colocataire(s).....	03
Célibataire, sans enfant, vivant avec membre(s) de la famille/parents .....	04
Couple marié ou en union de fait, sans enfant .....	05
Couple marié ou en union de fait, avec enfant(s) <18 ans .....	06
Couple marié ou en union de fait, avec autres membres de la famille (p. ex. parents, enfants adultes) .....	07
Autre (veuillez préciser) .....	77
NSP/PDR .....	99

---

---

---

---

**EDUC**

Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

Un peu d'école secondaire ou moins .....	01
Diplôme d'études secondaires .....	02
Un peu d'études collégiales .....	03
Diplôme d'un collège communautaire/technique ou CEGEP .....	04
Diplôme d'un collège privé .....	05
Un peu d'études universitaires .....	06
Baccalauréat .....	07
Diplôme d'études supérieures .....	08
NSP/PDR .....	99

---

---

**EMPL**

Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux votre situation d'emploi ACTUELLE?

Travailleur autonome .....	01
Employé à temps plein .....	02
Employé à temps partiel .....	03
Employé saisonnier .....	04
Employé pour une durée déterminée/occasionnel .....	05
Sans emploi .....	06
Étudiant/aux études à temps plein .....	08
Retraité .....	09
Pas sur le marché du travail/Personne au foyer à temps plein .....	10
En congé d'invalidité/de maladie .....	11
Autre (veuillez préciser) .....	77
NSP/PDR .....	99

0

---

---

**INC20**

Quel est le revenu annuel de votre MÉNAGE, de toutes sources et avant impôts?

<30 000 \$ .....	01
30 000 \$-39 999 \$ .....	02
40 000 \$-49 999 \$ .....	03
50 000 \$-59 999 \$ .....	04
60 000 \$-79 999 \$ .....	05
80 000 \$-99 999 \$ .....	06
100 000 \$-119 999 \$ .....	07
120 000 \$ ou plus .....	08
NSP/PDR .....	99

---

---

**AGE2Y**

Puis-je vous situer dans l'un des groupes d'âges suivants?

Moins de 25 ans .....	01
25-34 ans .....	02
35-44 ans .....	03
45-54 ans .....	04
55-64 ans .....	05
65-74 ans .....	06
75 ans ou plus .....	07
(NE PAS LIRE) NSP/PDR .....	99

---

---

**BORN**

Quel est votre pays de naissance?

**MINOR**

*LIRE LA LISTE; ACCEPTER TOUTE RÉPONSE PERTINENTE*

Estimez-vous que vous appartenez à l'un ou l'autre des groupes suivants? SOUFFLER AU BESOIN : Un membre d'une minorité visible en raison de votre race ou de la couleur de votre peau

Membre d'une minorité visible .....	1
Autochtone .....	2
Personne handicapée .....	3
(NE LISEZ PAS) Aucun de ces groupes.....	4X
NSP/NRP .....	9X

---

---

**THNK**

*Fin de l'entrevue*

Merci beaucoup d'avoir bien voulu répondre à nos questions.

Complet..... 1D

---

---



## **Annexe C : Guide du modérateur**



## **Étude de référence sur la sensibilisation à l'ASFC - Phase II – Recherche qualitative**

### **Guide du modérateur**

#### **1.0 Introduction (5 minutes)**

- But de la discussion : des discussions de groupe ont lieu pour le compte du gouvernement du Canada (GdC).
- Explication du format et « règles de base » :
  - Les discussions sont enregistrées sur bande sonore et observées par des membres de l'équipe de recherche. Vos propos vont demeurer anonymes.
  - Efforcez-vous d'intervenir à tour de rôle.
  - Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses aux questions que nous allons aborder — nous cherchons simplement à connaître le fond de votre pensée.
  - Il est permis d'être en désaccord. Exprimez-vous, même si vous vous croyez la seule personne à être d'un certain avis sur une question. Il est aussi permis de changer d'opinion à la suite de ce que d'autres auront dit ou d'une information que vous aurez obtenue.
  - Rôle du modérateur : soulever les questions à débattre, surveiller l'heure et voir à ce que chacun ait la chance de participer.
  - « Y a-t-il des questions? »
- Présentation des participants :
  - Invités à dire s'ils voyagent souvent à l'extérieur du Canada et quel est le pays où ils sont allés la dernière fois.

#### **2.0 Établissement du contexte : perception de l'environnement dans son ensemble (60 minutes)**

- Comment vous sentez-vous lorsque vous franchissez la frontière canadienne pour entrer aux États-Unis?
  - Est-ce facile? Vous sentez-vous nerveux?
  - Qu'en est-il à l'inverse (quand vous quittez les É.-U. pour rentrer au Canada)? Est-ce différent?

- Comment décririez-vous le processus à quelqu'un qui n'a jamais franchi la frontière? Qu'est-ce que ça comporte?
- Combien d'interaction avez-vous eue avec les agents des services frontaliers, diriez-vous, lorsque vous êtes rentré au Canada?
- Comment ces personnes se sont-elles comportées?
- Ont-elles été courtoises? Serviabiles? Efficaces?
- L'interaction s'est-elle passée dans la langue officielle de votre choix?
- De votre point de vue, diriez-vous que les agents des services frontaliers traitent tous ceux qui entrent au Canada sur un pied d'égalité?

Dans la négative – pourquoi êtes-vous de cet avis (c.-à-d. expérience personnelle ou anecdote)? Qui ont-ils traité différemment? En quoi les ont-ils traités différemment? Pourquoi ont-ils agi ainsi, selon vous? Est-ce acceptable? Pourquoi ou pourquoi pas?

Dans l'affirmative – pourquoi êtes-vous de cet avis (c.-à-d. expérience personnelle ou anecdote)? Pensez-vous qu'il leur arrive de traiter les gens différemment? Pourquoi ou pourquoi pas?

Devraient-ils traiter tout le monde sur un pied d'égalité? Pourquoi ou pourquoi pas?

- Quelle est l'importance pour vous de la sûreté à la frontière?
  - La sûreté à la frontière est-elle quelque chose à quoi vous pensez uniquement lorsque vous franchissez la frontière? Pourquoi ou pourquoi pas?
  - Diriez-vous qu'elle est plus importante maintenant qu'il y a cinq ans? Pourquoi êtes-vous de cet avis?
  - Vous arrive-t-il de craindre que des personnes ou des marchandises qui pénètrent au Canada puissent menacer la sécurité et la sûreté des Canadiens?
  - Quel genre de menace craignez-vous le plus? Pourquoi êtes-vous de cet avis?
  - D'après vous, est-ce quelque chose dont le GdC devrait se préoccuper davantage?
  - Dans l'ensemble, pour ce qui est de l'importance de la question à vos yeux, en quoi la sûreté à la frontière se compare-t-elle à d'autres questions (c.-à-d. les soins de santé, l'éducation, etc.)?
- Selon vous, comment le Canada se compare-t-il aux États-Unis du point de vue de la sûreté à la frontière?
  - Quand vous vous imaginez la sûreté à la frontière dans les deux pays, que voyez-vous? Veuillez écrire trois mots pour décrire la sûreté à la frontière dans chaque pays.
    - Le Canada prend-il cette question plus au sérieux ou moins au sérieux que les États-Unis? Pourquoi êtes-vous de cet avis?
    - Avez-vous l'impression qu'un pays sait plus que l'autre ce qu'il fait? Pourquoi êtes-vous de cet avis?

- Dans les discussions sur la frontière canado-américaine, quelle devrait être selon vous la considération la plus importante? Est-ce la sécurité et la sûreté? Ou est-ce autre chose – le commerce, la liberté de mouvement entre les deux pays, les voyages et le tourisme?
- Vous rappelez-vous avoir entendu parler de mesures que le GdC a prises pour renforcer la sûreté et la sécurité à la frontière canadienne dans la dernière année?
  - Je vais vous demander de prendre un moment pour écrire ce que vous pensez que le GdC a fait. Que devrait-il faire d'autre – le cas échéant – selon vous?
  - À quel point est-il important, selon vous, de renforcer la sûreté à la frontière? Qu'est-ce que cela comporte, selon vous?
  - Est-ce que plus de sûreté oblige à faire des compromis dans d'autres domaines (c.-à-d. plus de sûreté signifie de plus longues files d'attente, des renseignements personnels moins protégés)? En l'occurrence, est-ce que ça en vaut la peine?

### **3.0 Connaissance de l'ASFC et interaction avec elle (30 minutes)**

- L'Agence des services frontaliers du Canada ou ASFC a été créée en 2003.
  - Avez-vous déjà entendu parler de cette organisation?
  - Comment avez-vous appris l'existence de l'ASFC?
- Veuillez écrire tous les mots qui vous viennent à l'esprit pour décrire l'ASFC. Pensez à ceci :
  - Les images qui vous viennent en tête
  - Les programmes et services
  - L'ASFC en tant que personne – quelle est sa personnalité?

[Le modérateur fait un tour de table pour se faire une idée de l'impression que donne l'ASFC.]
- Que fait l'ASFC, selon vous?
  - À votre avis, quelles sont ses principales responsabilités?
- Quels genres de programmes ou de services l'ASFC offre-t-elle, selon vous?
  - Avez-vous déjà utilisé des programmes ou services de l'ASFC? Lesquels?
  - SUGGÉRER : p. ex. NEXUS, CANPASS, EXPRES, la ligne sans frais de surveillance frontalière, etc.
  - Quelle est l'importance des programmes de l'ASFC pour vous et votre famille? Pourquoi êtes-vous de cet avis?

- Si vous vouliez communiquer avec l'ASFC au sujet d'un programme ou d'un service, comment procéderiez-vous?
  - Téléphone? Site Web? En personne?
  - Avez-vous déjà communiqué avec l'ASFC? Pourquoi l'avez-vous fait?
  - Avez-vous obtenu l'information que vous cherchiez?
  - Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous cette expérience?

#### **4.0 Attentes au sujet de l'ASFC (25 minutes)**

- Comme nous l'avons dit, l'ASFC a de nombreuses responsabilités quand il s'agit de gérer les frontières du Canada.
  - Qu'est-ce qu'elle réussit particulièrement bien – le cas échéant – selon vous?
  - Qu'est-ce qu'elle doit améliorer – le cas échéant – selon vous?
- En tenant compte de tout ce dont nous avons discuté aujourd'hui, imaginons maintenant que nous aurons la responsabilité à l'avenir de gérer les frontières du Canada. Si vous deviez concevoir une stratégie de gestion de la frontière canadienne pour les cinq à dix prochaines années, que feriez-vous?
  - Changeriez-vous le système actuel? De quelle façon?
  - Sur quoi devrait-on se concentrer à l'avenir?
  - Est-ce la sûreté? Sous quel aspect (p. ex. empêcher l'entrée de marchandises illicites, d'individus ayant un dossier criminel)?
  - Est-ce le service? Sous quel aspect (p. ex. réduire le temps d'attente à la frontière, améliorer les relations avec les clients)?
  - Est-ce la protection des renseignements personnels?
  - Est-ce le commerce? Sous quel aspect (p. ex. faciliter le déroulement du commerce de part et d'autre de la frontière)?
  - Est-ce les voyages et le tourisme?
- Avant de terminer, j'aimerais que vous me donniez votre impression générale de l'ASFC :
  - Est-elle positive ou négative (ou neutre)?
  - A-t-elle changé de quelque façon après notre discussion d'aujourd'hui?
  - Pourquoi êtes-vous de cet avis?
- Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez ajouter avant de clore la discussion?

MERCI BEAUCOUP DE VOTRE PARTICIPATION

