

Personas électeurs

Sommaire

Produit pour Élections Canada

Fournisseur : Environics Research

Numéro du contrat : 05005-200946/001/CY

Valeur du contrat : 84 629,27 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution du contrat : 2021-03-08

Date de livraison : 2022-04-05

Numéro d'enregistrement : POR 128-20

Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez communiquer avec Élections Canada à rop-por@elections.ca.

This report is also available in English.

Personas électeurs
Sommaire

Produit par Environics Research pour Élections Canada

Avril 2022

Autorisation de reproduction

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Une autorisation écrite doit être obtenue au préalable auprès d'Élections Canada. Pour en savoir plus sur ce rapport, veuillez communiquer avec Élections Canada à rop-por@elections.ca.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement, 2022.

Numéro de catalogue : SE3-125/2022F-PDF

ISBN : 978-0-660-44453-6

Also available in English, under the title *Elector Personas: Executive Summary*

Sommaire

A. Contexte et objectifs

Élections Canada (EC) est un organisme indépendant et non partisan qui relève directement du Parlement et qui dirige et surveille de façon générale la tenue d'élections et de référendums fédéraux.

Dans le cadre de son Plan stratégique 2020-2028, EC travaille à instaurer des méthodes de conception axée sur l'utilisateur pour concevoir des programmes et services faciles à utiliser. Cette initiative s'inscrit dans un engagement plus vaste de l'organisme, à savoir mieux comprendre les personnes qu'il sert et voir à ce que ses programmes et services cadrent avec les besoins, souhaits et capacités de celles-ci.

L'objectif de la création de personas est d'aider EC à se faire une idée claire du public cible pour lequel il conçoit des expériences et à comprendre les personnalités, les motivations et les buts des électeurs. EC sera ainsi mieux à même d'axer la conception de ses services et produits autour des utilisateurs finaux.

EC a confié à Environics Research le mandat de créer un ensemble de personas d'utilisateur concrets et reposant sur des données probantes, qui l'aidera à améliorer ses communications et services destinés aux électeurs et sa présence auprès de différents groupes et communautés, ainsi qu'à alimenter sa réflexion quant à l'avenir à moyen et long terme des élections au Canada.

Pour être crédibles, les profils d'électeurs devaient donc être étayés par des données. Environics a d'abord procédé à une analyse secondaire des données issues de l'Étude nationale menée par EC auprès des électeurs (ENE) pour la 43^e élection générale fédérale, tenue en 2019, dans le but de différencier les électeurs d'après leurs caractéristiques comportementales, attitudinales et sociodémographiques, puis a réalisé une étude qualitative préliminaire auprès d'électeurs qui incarnaient différentes caractéristiques.

B. Méthodologie

Le projet comportait deux grandes étapes : une analyse secondaire des données de sondage d'EC pour relever les groupes cibles d'électeurs, puis une étude qualitative pour établir les personas.

Analyse secondaire – L'analyse secondaire a été effectuée à partir des données de l'Étude nationale auprès des électeurs de 2019 réalisée par Élections Canada et a permis de mieux comprendre les différents segments d'électeurs ainsi que les motifs expliquant la décision de voter ou de s'abstenir. Elle portait sur 10 groupes d'électeurs qui comprenaient notamment des votants et votants potentiels (personnes qui sont ouvertes à l'idée de voter, mais qui ne l'ont pas fait récemment). Un profil a été établi pour chaque groupe d'après ses réponses à un ensemble d'indicateurs concernant le processus électoral, les motifs d'abstention au vote, ce qui a été fait pour voter et les difficultés perçues, ainsi que les caractéristiques démographiques et psychographiques. Cette analyse a permis d'orienter la préparation de l'étude qualitative et, en fin de compte, l'élaboration des personas.

Forums en ligne et entrevues individuelles approfondies – Du 10 au 13 août 2021, Environics a organisé des forums en ligne, en français et en anglais, avec 62 Canadiennes et Canadiens. L'étude comportait plusieurs volets (schématisation de parcours, mises en situation, sondages, etc.) et lorsqu'elle a été terminée, 26 entrevues individuelles approfondies ont été menées auprès de personnes issues de certains groupes pour

lesquels les forums en ligne ne convenaient pas (électeurs ayant de la difficulté à lire, électeurs n'ayant pas Internet à la maison, etc.).

Les participants ont été sélectionnés à la lumière de l'analyse secondaire, en consultation avec EC. Un questionnaire de recrutement a été utilisé pour parvenir à un équilibre entre les votants et les non-votants, les tranches d'âge, les régions, les genres, les compétences technologiques (degré d'aise dans l'utilisation d'un ordinateur, d'un téléphone cellulaire et de l'Internet) et les quotas convenus pour les groupes cibles, qui étaient les suivants :

1. Personnes non binaires ou transgenres;
2. Autochtones (vivant sur une réserve et en dehors d'une réserve);
3. Métis de l'Ouest;
4. Inuits;
5. Néo-Canadiens arrivant d'un pays avec une démocratie électorale fonctionnelle, mais différente
6. Néo-Canadiens arrivant d'un pays avec une démocratie électorale affaiblie ou non existante
7. Personnes qui passent l'hiver dans le Sud;
8. Parents monoparentaux avec enfants de moins de 12 ans;
9. Électeurs ayant de la difficulté à lire en anglais et en français;
10. Électeurs n'ayant pas Internet à la maison;
11. Électeurs ayant un problème de mobilité modéré ou grave;
12. Électeurs ayant une déficience visuelle modérée ou grave;
13. Électeurs ayant un diagnostic de trouble de santé mentale modéré ou grave.

Neuf personas ont été créés à la lumière des résultats des entrevues et des forums en ligne, chacun étant articulé autour de buts, d'intentions et d'obstacles. D'autres facteurs ont aussi été pris en compte dans l'élaboration des personas, comme la façon dont chaque électeur s'informe, sa relation avec les outils numériques en libre-service, ses principales caractéristiques sociodémographiques et différentes caractéristiques quantifiées (littératie et études, intérêt pour la politique, valeurs, etc.).

Limites de l'étude : Une étude qualitative donne un aperçu de l'éventail d'opinions au sein d'une population donnée et non du poids de ces opinions comme le mesurerait une étude quantitative. Les résultats de ce type d'étude doivent donc être considérés comme indicatifs, plutôt qu'extrapolables à l'ensemble de la population.

C. Valeur du contrat

La valeur du contrat était de 84 629,27 \$ (TVH comprise).

D. Principaux constats

Obstacles au vote

L'un des objectifs de l'étude était de définir et de regrouper les électeurs d'après différents personas reposant sur des buts, motivations et obstacles communs en lien avec le processus électoral. Dans le cadre de la présente

étude, ces « obstacles au vote » s'entendent de toute combinaison de facteurs, de perceptions, d'attitudes et d'expériences personnels liés au processus de vote ou à l'engagement politique pouvant accroître la difficulté à voter ou la possibilité d'abstention au vote.

L'étude qualitative et quantitative a permis de dégager les grands obstacles suivants :

- **Méfiance/idéologie** : La méfiance ressentie à l'égard des politiciens, des partis politiques ou du système politique constitue un obstacle majeur pour les personnes faisant partie de ce groupe, et entraîne leur désengagement. De leur point de vue, personne ne leur ressemble, et leurs besoins et leurs intérêts ne sont pas représentés dans le processus politique. Il se peut qu'elles aient voté à un moment dans leur vie et qu'elles aient été déçues que le candidat élu n'ait pas respecté ses promesses. Quelle que soit leur expérience passée, les Canadiennes et Canadiens qui font face à cet obstacle ont du mal à se motiver pour aller voter.
- **Déconnecté** : Les personnes faisant partie de ce groupe ont de la difficulté à se sentir concernées par l'élection étant donné qu'elles ne prennent pas conscience de la façon dont l'élection est liée à leur vie quotidienne. Généralement, elles ne connaissent pas bien les partis et les plateformes politiques, mais elles comprennent bien le processus de vote. Ce manque de connaissances peut entraîner un manque d'intérêt à l'égard des élections fédérales et un désengagement de la politique en général. Le fait de comprendre en quoi les résultats d'une élection peuvent avoir des répercussions sur leur quotidien pourrait pousser les personnes de ce groupe à voter.
- **Imprévisibilité** : Les Canadiennes et Canadiens mènent une vie bien remplie et ont diverses responsabilités professionnelles et familiales. L'impossibilité de prévoir les temps d'attente au lieu de scrutin et les conséquences de ces temps d'attente sur leur horaire soigneusement planifié peut être une source de frustration pour les personnes de ce groupe. Le manque de temps et un horaire surchargé par les responsabilités professionnelles et familiales sont deux motifs qui peuvent empêcher les personnes de ce groupe de voter.
- **Anxiété** : Les personnes qui se sentent souvent anxieuses ou qui appréhendent la complexité peuvent être plus facilement découragées par les surprises du quotidien. Par exemple, de mauvaises prévisions météorologiques peuvent susciter un sentiment de découragement chez les personnes de ce groupe. Ces personnes sont enclines à stresser sur des questions qui peuvent sembler insignifiantes à d'autres, comme la bonne façon de marquer le bulletin de vote ou le manque de places de stationnement au lieu de scrutin. (À noter que l'anxiété ici fait référence à un trait de personnalité général et ne signifie pas que les personnes ont reçu un diagnostic de trouble anxieux.)
- **Exclusion** : Les Canadiennes et Canadiens qui font partie d'une minorité peuvent éprouver des désagréments dans un processus initialement conçu pour servir la majorité de l'électorat canadien. Par exemple, les personnes qui ont changé de nom ou d'identité d'une façon ou d'une autre (comme les personnes divorcées et les membres de la communauté trans) peuvent se heurter à ce type d'obstacle. Tout renseignement personnel inexact sur la liste d'inscription des électeurs et, par conséquent, sur la carte d'information de l'électeur (CIE), entraîne de la frustration et éventuellement un sentiment d'exclusion du processus de vote. L'identité des personnes de ce groupe peut être soumise à des vérifications supplémentaires auxquelles les autres Canadiennes et Canadiens ne sont pas soumis, ce qui peut susciter un sentiment de discrimination au lieu de scrutin.
- **Inexpérience** : Les personnes faisant partie de ce groupe sont généralement les Néo-Canadiennes et Néo-Canadiens ou les personnes qui votent pour la première fois. Leur offrir davantage de renseignements sur le vote, plus tôt dans le processus, pourrait les aider. Comme les élections inspirent un vif intérêt chez les personnes de ce groupe, une trousse d'information sur le vote, par exemple une trousse spécifiquement

conçue pour les nouvelles citoyennes et nouveaux citoyens, pourrait les aider à mieux s’y retrouver lors d’une première expérience de vote. En outre, ces personnes sont susceptibles de transmettre les renseignements qu’elles reçoivent aux membres de leur famille et de leur communauté.

- **Accessibilité** : Les Canadiennes et Canadiens qui ont besoin de mesures de soutien pour voter (par exemple en raison d’une déficience physique ou intellectuelle) peuvent ressentir une certaine frustration lors d’une élection. Bien que ces personnes sachent où, quand et comment voter, elles exigent des changements pour pouvoir participer à l’élection de manière autonome, comme les autres électeurs. L’offre de bureaux de vote ordinaire et par anticipation entièrement accessibles, de places de stationnement adéquates et accessibles ainsi que de bulletins de vote en braille ou en gros caractères sont autant de changements que les personnes qui se heurtent à ce type d’obstacles remarqueraient et apprécieraient.
- **Aucun obstacle** : Les personnes de ce groupe, à savoir la plupart des Canadiennes et Canadiens, considèrent le processus de vote comme étant facile. Ce dernier leur est familier, et elles ont l’impression de posséder suffisamment de connaissances pour voter à chaque élection.

Personas électeurs

Les neuf personas électeurs suivants ont été élaborés d’après chacun des obstacles relevés et d’autres caractéristiques propres aux électeurs :

Angela Reid – Sceptique

Importance du vote : Pas très important

Méthode de vote : S.O.

Prochaine élection : Ne votera probablement pas

Élection précédente : N’a pas voté

Sentiment principal : Négatif

Obstacles : Méfiance/idéologie

Handicap : Sans objet

Âge : Tous les groupes d’âge

Tony Castilano – Suiveur

Importance du vote : Pas très important

Méthode de vote : Jour de l’élection

Prochaine élection : Ne sait pas s’il votera

Élection précédente : N’a pas voté

Sentiment principal : Neutre

Obstacles : Déconnecté

Handicap : Aucun

Âge : 18 à 24 ans

Joseph Kasongo – Créateur de changement

Importance du vote : Très important

Méthode de vote : Jour de l’élection

Prochaine élection : Votera certainement

Élection précédente : N’avait pas qualité d’électeur

Sentiment principal : Positif

Obstacles : Inexpérience

Handicap : Aucun

Âge : Tous les groupes d’âge

Casey Tremblay – Planificatrice

Importance du vote : Plutôt important
Méthode de vote : Vote par anticipation
Prochaine élection : Votera probablement
Élection précédente : A voté
Sentiment principal : Neutre
Obstacles : Imprévisibilité
Handicap : Aucun
Âge : 18 à 44 ans

Alix Chen – Individualiste

Importance du vote : Très important
Méthode de vote : Jour de l'élection
Prochaine élection : Votera certainement
Élection précédente : A voté
Sentiment principal : Neutre
Obstacles : Exclusion
Handicap : Aucun
Âge : Indéfini

Ajeet Kaur – Penseur

Importance du vote : Très important
Méthode de vote : Jour de l'élection
Prochaine élection : Votera certainement
Élection précédente : A voté
Sentiment principal : Neutre
Obstacles : Anxiété
Handicap : Aucun
Âge : Tous les groupes d'âge

Andrea Reyes – Militante

Importance du vote : Très important
Méthode de vote : Jour de l'élection
Prochaine élection : Votera certainement
Élection précédente : A voté
Sentiment principal : Positif
Obstacles : Accessibilité
Handicap : Oui
Âge : 45 ans et plus

Nia Morrison – Idéaliste

Importance du vote : Très important
Méthode de vote : Vote par anticipation
Prochaine élection : Votera certainement
Élection précédente : A voté
Sentiment principal : Positif
Obstacles : Aucun

Handicap : Aucun

Âge : 18 à 34 ans

Tim Robinson – Traditionaliste

Importance du vote : Très important

Méthode de vote : Vote par anticipation/jour de l'élection

Prochaine élection : Votera certainement

Élection précédente : A voté

Sentiment principal : Positif

Obstacles : Aucun

Handicap : Aucun

Âge : 65 ans et plus

E. Énoncé de neutralité politique et coordonnées

J'atteste, par la présente, à titre d'agente principale d'Environics, que les produits livrables respectent toutes les exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique énoncées dans la *Politique sur les communications* et la *Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique*. Plus précisément, les produits livrables ne contiennent pas d'information sur les intentions de vote, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Sarah Roberton

Vice-présidente, Affaires internes et publiques

Environics Research

sarah.roberton@environics.ca

613-793-2229

Nom du fournisseur : Environics Research

Numéro du contrat avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : 05005-200946/001/CY

Date du contrat initial : 2021-03-08

Pour de plus amples renseignements, communiquer avec Élections Canada à l'adresse rop-por@elections.ca.