

# Recherche qualitative 2017-2018 au sujet de la vision d'avenir du Programme de passeport

## Sommaire

Préparé pour le compte  
d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet  
du présent rapport, veuillez communiquer avec  
[IRCC.COMMPOR-ROPCOMM.IRCC@cic.gc.ca](mailto:IRCC.COMMPOR-ROPCOMM.IRCC@cic.gc.ca)

Mars 2018

*Préparé par :*



This report is also available in English.

## Sommaire

---

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a confié à Phoenix Strategic Perspectives (Phoenix SPI) le mandat de réaliser une étude qualitative auprès des clients de Passeport Canada concernant la vision d'avenir du Programme de passeport.

### Contexte et objectifs

En 2016, la Direction de la recherche, des renseignements et de l'analytique organisationnel (RRAO) a élaboré la vision d'avenir du Programme de passeport. Ses partenaires au sein du Ministère, ainsi que Service Canada et l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) ont donné leur aval à cette vision, qui a également été présentée au Groupe de passeport des Cinq nations (Canada, États-Unis, Royaume-Uni, Australie et Nouvelle-Zélande). En se fondant sur la recherche qualitative, la vision cerne quelques concepts axés sur les clients qui contribueront à définir la vision d'avenir relative à la prestation du programme :

1. Application mobile native pour le renouvellement d'un passeport
2. Passeport mobile
3. Passeport virtuel

Les deux derniers concepts cadrent avec la vision de l'ASFC d'aider à gérer le nombre de voyageurs qui ne cesse d'augmenter dans les aéroports et de réduire les périodes d'attente pour les clients.

Une transformation opérationnelle et la création d'un modèle d'affaires efficace reposent sur la perspective des clients. Comprendre les besoins, les attentes et les préoccupations des clients est essentiel pour aligner efficacement les initiatives en matière de prestation de programme et maintenir un taux élevé de satisfaction de la clientèle.

Afin d'obtenir les commentaires des clients, IRCC a commandé une recherche qualitative sur l'opinion publique visant à évaluer l'intérêt des clients relativement à de nouvelles stratégies et technologies en matière de service et à mieux comprendre les attitudes, les attentes et les préoccupations concernant les concepts novateurs mentionnés plus haut.

Les constats pourraient guider l'élaboration d'une étude de faisabilité et d'une évaluation d'impact des initiatives du Programme de passeport liées au modèle d'affaires envisagé. De plus, les résultats fourniront des renseignements utiles dans le cadre de l'initiative de modernisation du Programme de passeport et contribueront à approfondir la recherche de la RRAO concernant le futur profil démographique des titulaires de passeport.

### Méthodologie

En vue d'atteindre les objectifs de la recherche, 15 groupes de discussion ont été menés auprès de titulaires d'un passeport canadien entre le 29 et le 31 janvier 2018 dans les cinq villes suivantes : Halifax, Montréal (en français), Toronto, Prince Albert et Kelowna. Des groupes en français ont été organisés à Montréal afin d'obtenir les commentaires des Québécois francophones. Dans chacune des villes, trois groupes de discussion ont été réalisés, soit un groupe pour chacune des clientèles cibles suivantes :

- Titulaires de passeport âgés de 18 à 30 ans
- Titulaires de passeport âgés de 31 à 57 ans
- Titulaires de passeport âgés de 58 à 70 ans

Une composition variée de participants selon leur âge (en fonction des paramètres définis ci-dessus), leur sexe, la nature de leurs déplacements (c.-à-d. voyages d'affaires ou voyages personnels) et la fréquence de leurs déplacements à l'extérieur du Canada (c.-à-d. moins d'une fois par année, d'une à cinq fois par année ou plus de cinq fois par année) était prévue au sein de chaque groupe. Les participants devaient également utiliser un téléphone intelligent (iPhone, Android, BlackBerry ou Windows). Les participants furent recrutés par téléphone par l'entremise d'une base de données 'opt-in', et aussi par l'entremise d'appels aléatoires et de listes tirées par code postal. Le registre de recherche qualitative de l'ARIM fut utilisé.

Les groupes de discussion ont duré 90 minutes et les participants ont reçu 100 \$ en guise de remerciement pour leur temps. Dix participants ont été recrutés pour s'assurer que chaque groupe compterait huit participants. Nous avons obtenu un bon taux de participation; chacun des groupes était formé d'au moins six personnes. Toutes les sessions furent enregistrées sur bande audio-visuelle.

Dans tous les groupes, nous avons présenté aux participants trois concepts (scénarios) qui font partie de la vision d'avenir relative à la prestation du programme. Les participants ont visionné, pour chacun des scénarios, une brève vidéo d'animation afin de bien comprendre le concept. Une autre brève vidéo animée qui expliquait le passeport électronique et son fonctionnement leur avait d'abord été présentée afin que tous aient la même compréhension du passeport électronique et de ses caractéristiques, en particulier de la puce électronique et de la façon dont il peut être utilisée conjointement avec la technologie NFC (Near Field Communication). Après la présentation de chacun des scénarios, les participants devaient remplir un bref questionnaire qui visait à obtenir leurs impressions personnelles. Le scénario faisait ensuite l'objet d'une discussion en groupe.

Alethea Woods et Philippe Azzie ont agi à titre de modérateurs pour cette étude. Alethea a animé les groupes de Prince Albert et de Kelowna et Philippe, les groupes de Toronto, d'Halifax et les groupes en français à Montréal. Alethea et Philippe ont tous deux contribué à la rédaction du rapport final.

**Cette recherche est de nature qualitative et non quantitative. Par conséquent, les résultats, qui fournissent une indication des points de vue des participants au sujet des enjeux abordés, ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la population, ni aux membres des groupes visés.**

### Principaux constats

Les constats issus de cette recherche suggèrent un degré de réceptivité aux nouveaux concepts. Les attitudes à l'égard des trois scénarios étaient beaucoup plus positives que négatives au sein de tous les groupes d'âge et dans toutes les villes, et l'adoption de nouvelles stratégies et technologies en matière de service a suscité un intérêt plutôt généralisé. En fait, il y avait peu de différences notables entre les groupes d'âge et les villes.

Cela dit, le nombre de réactions positives et leur intensité diminuaient au fur et à mesure que les scénarios étaient présentés. Un plus grand nombre de participants voyaient d'un œil favorable l'application pour le renouvellement du passeport, qui a entraîné la plus forte réaction positive; le passeport virtuel a, pour sa part, généré un enthousiasme un peu plus faible et moins généralisé. Ce n'est pas surprenant, puisque chaque scénario présenté après l'application pour le renouvellement de passeport sortait encore plus des sentiers battus. Quoique le téléchargement d'applications dans un téléphone intelligent fasse dorénavant partie du quotidien, l'idée d'un passeport mobile et d'un passeport virtuel représente un nouveau concept au Canada. Bref, plus le service était novateur et insolite, moins les réactions positives étaient fortes ou généralisées. Le nombre de participants qui ont indiqué qu'ils décideraient d'adopter ou non le passeport mobile ou le passeport virtuel après avoir vu comment se déroule la mise en œuvre de ces initiatives en témoigne.

La réceptivité des participants aux scénarios suggère qu'ils comprennent et appuient l'objectif général des initiatives (c.-à-d. de faciliter le renouvellement des passeports et les déplacements). Bien que les participants aient posé des questions et exprimé certaines préoccupations quant à ces scénarios, ils n'ont jamais remis en question l'objectif général des initiatives. Le principal avantage associé à chacun des scénarios était l'aspect pratique, qui cadre clairement avec l'objectif général des initiatives. Par conséquent, notons que les critiques formulées à l'égard du passeport virtuel reposaient souvent en partie sur le manque de clarté concernant la communication au préalable de renseignements aux autorités en matière de voyage.

L'hypothèse quasi unanime selon laquelle chacun des services sera convivial et la préoccupation relative à leur bon fonctionnement a mis en évidence l'importance du caractère pratique des initiatives en tant que principal avantage. Les questions fréquemment posées concernant les problèmes techniques éventuels, particulièrement en ce qui a trait à l'utilisation d'un passeport mobile et virtuel, ont fait ressortir l'inquiétude des participants relativement au fonctionnement.

Même si les participants accordent une grande importance au caractère pratique, ils trouvent également primordial que des mesures soient mises en place pour assurer la sécurité et la protection des renseignements personnels. Les réactions des participants à chacun des scénarios étaient rarement, sinon jamais, entièrement positives ou négatives; elles visaient plutôt à soulever les avantages liés au caractère pratique de l'initiative et les conséquences négatives possibles ayant trait à la sécurité et à la protection des renseignements. Pour ce qui est du passeport virtuel, en particulier, les préoccupations relatives à la protection des renseignements personnels, à la surveillance et à la communication de renseignements étaient des arguments plus importants dans l'évaluation globale des participants que son côté pratique. De plus, de telles préoccupations ne peuvent être attribuées à la « peur des nouvelles technologies » des participants plus âgés puisque la réaction négative au passeport virtuel était encore plus importante chez les milléniaux.

Les discussions en groupe révèlent que les inquiétudes des gens ont tendance à se dissiper plus ils détiennent de l'information au sujet de chaque scénario. Par conséquent, il est recommandé de passer en revue les diverses questions et préoccupations soulevées par les participants; il s'agit de renseignements que les titulaires de passeport voudront obtenir avant de décider s'ils sont en faveur ou non de l'adoption des mesures proposées dans les scénarios.

**Renseignements supplémentaires**

Valeur du contrat :

La valeur du contrat s'élève à 95 195,72 \$ (y compris les taxes applicables).

Déclaration de neutralité politique :

J'atteste, par les présente, à titre d'agente principale de Phoenix Strategic Perspectives, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique sur les communications et l'image de marque* du gouvernement du Canada et les Procédures de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique.

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



---

Alethea Woods  
Présidente  
Phoenix Strategic Perspectives Inc.