



Date d'octroi du contrat : 31 octobre 2016

Numéro de contrat 35035-165058/001/CY

POR 061-16

POR@PCO-BCP.gc.ca



Bureau du Conseil privé

Collecte continue de données qualitatives sur les opinions des Canadiens – Troisième ronde de groupes de discussion

RAPPORT FINAL

26 avril 2017

Affaires publiques Ipsos

1, rue Nicholas, bureau 1400

Ottawa (Ontario) K1N 7B7

Tél. : 613 241-5802

Télec. : 613 248-7981

www.ipsos.ca

« This report is also available in English. »



Table des matières

1. Rapport sommaire.....	1
Contexte et objectifs.....	1
Aperçu de la méthodologie.....	2
Faits saillants	2
2. Executive Summary	6
Background and Objectives	6
Overview of Methodology	7
Key Findings	7
2. Résultats détaillés.....	10
Thèmes abordés.....	10
Actions du gouvernement	10
Budget fédéral 2017	11
Relations entre le Canada et les États-Unis.....	14
Transferts en santé.....	15
Opiïdes.....	16
Industrie des télécommunications.....	18
4. Annexes	23
Annexe A. Méthodologie détaillée	23
Annexe B. Guide de recrutement français.....	25
Annexe C. English Recruitment Guide	31
Annexe D. Guide de discussion français	36
Annexe E. English Discussion Guide	46



Énoncé de neutralité politique

À titre de cadre supérieur d'Ipsos, j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. En particulier, les documents remis ne contiennent pas de renseignements 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.



Mike Colledge
Président
Affaires publiques Ipsos

1. Rapport sommaire

Contexte et objectifs

Le Bureau du Conseil privé (BCP) est l'organisme central de la fonction publique qui appuie le premier ministre ainsi que le Cabinet et ses structures décisionnelles de façon impartiale. Dirigé par le greffier du Conseil privé, le BCP aide le gouvernement à réaliser sa vision et à régler avec rapidité et efficacité les enjeux auxquels font face le gouvernement et le pays.

Dans le cadre de son rôle-conseil auprès du premier ministre, le BCP offre des conseils objectifs en matière de politique et d'information, notamment d'information sur les priorités des Canadiens afin de soutenir le premier ministre et le Cabinet. À cette fin, le Secrétariat des communications et des consultations du BCP appuie le bureau du premier ministre en coordonnant les communications gouvernementales et en mettant en place les grands thèmes de communication du gouvernement, conformément aux priorités établies par le premier ministre, le Cabinet, les comités du Cabinet et le greffier du Conseil privé. Le Secrétariat travaille également en collaboration avec les secrétariats d'orientation du BCP pour conseiller et appuyer le Cabinet et ses comités.

Pour mener à bien son mandat, le BCP avait besoin d'un cycle de collecte continue de données qualitatives pour s'assurer d'avoir un portrait à jour de l'opinion des Canadiens au sujet d'enjeux généraux qui présentent un intérêt pour le gouvernement, par exemple leur point de vue sur ce que devraient être les priorités du gouvernement. En outre, le projet de recherche vise à permettre au gouvernement du Canada de mieux comprendre les tendances émergentes et de mesurer les points de vue des Canadiens sur des enjeux et des projets de politique importants à l'échelle nationale.

Par l'intermédiaire d'un cycle continu de groupes de discussion, le BCP acquiert une bonne compréhension des points de vue des Canadiens sur les enjeux les plus importants auxquels le pays est confronté; les perceptions en ce qui concerne la meilleure façon dont le gouvernement fédéral pourrait s'y attaquer; les attentes quant aux mesures liées aux priorités du gouvernement; et les perspectives sur la façon dont le gouvernement pourrait le plus efficacement concentrer ses efforts pour s'occuper des enjeux émergents. Le projet de recherche permet d'orienter l'élaboration de messages de communication, de produits et de stratégies de diffusion pour s'attaquer aux enjeux prioritaires. Par ailleurs, il permet au gouvernement du Canada d'élaborer et d'améliorer les activités de communication afin de répondre aux besoins particuliers des Canadiens en leur transmettant en temps opportun des renseignements à jour, faciles à comprendre et fondés sur les perceptions actuelles des Canadiens sur les sujets concernés.

Cette troisième vague de la recherche qualitative continue était destinée à recueillir les commentaires des Canadiens sur certains enjeux et questions politiques qui sont importants pour le gouvernement du Canada. Les enjeux dont il a été question pendant les groupes de discussion variaient d'un endroit à l'autre. Voici quelques-uns des sujets qui ont été abordés :

- Connaissance des actions récentes du gouvernement du Canada
- Budget 2017 du gouvernement fédéral

- Financement des soins de santé
- Relations entre le Canada et les États-Unis
- Opioïdes
- Industrie des télécommunications
- Habitation (Mississauga seulement)
- Bombardier (Montréal seulement)
- Neutralité du Net ou du réseau (Montréal seulement)

Aperçu de la méthodologie

La troisième vague de la recherche qualitative consistait en une série de huit groupes de discussion réunissant des Canadiens de 20 ans et plus. Les rencontres ont eu lieu entre le 21 et le 28 mars 2017. Tous les groupes de discussion ont duré environ deux heures et ont été tenus en soirée. Dans chaque ville, la première rencontre débutait à 17 h 30 et la deuxième, à 19 h 30. Ces rencontres ont eu lieu aux endroits suivants :

- Mississauga – 21 mars
- Montréal – 23 mars
- Halifax – 27 mars
- Burnaby – 28 mars

Pour chaque rencontre, 12 participants étaient recrutés afin qu’au moins huit à dix personnes se présentent. Au total, 79 participants ont pris part aux discussions. Tous ont reçu une somme de 75 \$ pour assister aux rencontres là où les groupes de discussion avaient lieu. Le questionnaire de recrutement a permis de s’assurer que les participants formaient un échantillon représentatif de la population générale avec un bon mélange de sexes, d’âges, de niveaux de scolarité et de revenus ainsi que de composition des foyers. Vous trouverez des précisions supplémentaires sur la méthodologie dans l’annexe du présent rapport.

La troisième vague fait partie d’un projet de recherche qualitative en continu qui comptera au total 144 groupes de discussion qui seront tenus dans le cadre de plusieurs vagues au cours de l’année civile 2017, avec la possibilité de renouveler le cycle de recherche pour deux années supplémentaires. Pour l’année civile 2017, le montant du contrat lié à ce projet de recherche s’élève à 916 865,05 \$, TVH comprise.

Faits saillants

Budget 2017

Des discussions sur le budget fédéral ont eu lieu dans les quatre villes. Toutefois, comme les rencontres de Mississauga se sont déroulées avant le dépôt du budget, la conversation dans cette ville a porté sur les attentes à l’égard du budget et non sur le budget lui-même. À Montréal, Burnaby et Halifax, les

rencontres ont eu lieu après la publication du budget fédéral pour l'année 2017. Par conséquent, les participants à ces rencontres ont pu exprimer leurs points de vue sur ce qu'ils avaient vu, lu ou entendu à ce sujet.

Dans l'ensemble, le budget n'a pas laissé une impression impérissable dans l'esprit de la plupart des participants. Ils sont nombreux à dire qu'il s'agissait d'un document relativement prudent qui ne comportait pas de nouveaux programmes ou de nouvelles dépenses d'importance, pas plus qu'il ne prévoyait de coupures majeures. Quelques participants signalent avoir entendu dire que c'était un budget prudent en raison de l'incertitude qui règne à la suite du changement de gouvernement aux États-Unis. Les mesures destinées à soutenir les aidants naturels et à prolonger le congé de maternité sont soulignées de façon positive, alors que l'abolition du crédit d'impôt pour le transport en commun suscite des commentaires négatifs. Par ailleurs, les participants réagissent de façon positive à une liste des principales mesures contenues dans le budget.

Relations entre le Canada et les États-Unis

La question des rapports entre le Canada et les États-Unis déclenche des discussions spontanées dans toutes les villes. Au nombre des commentaires formulés spontanément, on note des préoccupations quant à la volonté des États-Unis de revoir certaines dispositions de l'ALENA, des inquiétudes quant à la prise en charge des demandeurs d'asile qui traversent la frontière canado-américaine et des remarques générales concernant les problèmes que pose plus largement la nouvelle administration américaine.

On a demandé aux participants de Mississauga, de Montréal et de Halifax de commenter de façon plus précise l'enjeu des réfugiés qui franchissent la frontière pour venir au Canada. Si les participants ont presque tous entendu parler de cet enjeu, la plupart ne savent pas très bien ce qu'il en est exactement. La principale source de confusion concerne le nom que l'on donne aux personnes qui traversent la frontière et leur origine. La plupart des participants ne savent pas si ce sont des réfugiés, des immigrants illégaux fuyant les États-Unis en raison de changements apportés aux politiques américaines ou d'autres types de migrants. En raison de cette confusion, il est difficile de savoir exactement ce que pensent les participants à propos de la façon dont le gouvernement canadien devrait réagir à la situation.

Financement des soins de santé

Les participants de Montréal et de Mississauga ont pris part à une brève discussion sur le récent accord sur la santé conclu entre le gouvernement de leur province et le gouvernement fédéral. Lorsqu'on leur demande ce qui leur vient à l'esprit à l'évocation de cette question, ils sont très peu nombreux à avoir entendu parler de l'entente de financement et des fonds octroyés aux soins à domicile et aux soins de santé mentale. Lorsqu'on leur présente les détails de l'entente de financement de chaque province, ils en ont généralement une opinion favorable. Ils soulèvent néanmoins de nombreuses questions quant à l'importance du montant accordé par rapport aux besoins réels et quant aux raisons pour lesquelles la priorité a été accordée à ces deux secteurs. Si presque tous les participants sont d'accord pour dire que les besoins sont grands en matière de soins à domicile et de soins de santé mentale, certains auraient aimé savoir comment la décision a été prise de cibler ces deux secteurs des soins de santé.

Opiïdes

Les problèmes liés aux opiïdes ont été abordés dans les toutes les rencontres. Dans chaque ville, on a demandé aux participants de nous faire part de leurs réflexions spontanées à propos de la crise des opiïdes, puis on leur a proposé deux exercices sur les causes de la crise et les solutions. La connaissance de la question varie grandement d'une ville à l'autre, et ce sont les participants de Burnaby qui sont le plus au fait de la crise.

En effet, il ressort des discussions de Burnaby que la plupart des participants ont entendu parler du fentanyl et qu'ils savent que c'est un problème grave dans leur communauté. Ils estiment d'ailleurs que la situation actuelle pourrait être qualifiée d'« épidémique » puisque des centaines de personnes ont perdu la vie à la suite de surdoses. Dans les autres villes, les opinions sont moins tranchées parce que les participants en savent moins sur cette question que ceux de Burnaby.

Dans toutes les villes, une liste de six raisons possibles expliquant la situation a été présentée aux participants et on leur a demandé de choisir les trois principales raisons qui expliquent selon eux la crise des opiïdes qui sévit actuellement au Canada. Le mauvais jugement de certaines personnes est la principale raison indiquée dans toutes les villes. Viennent ensuite la présence de gangs criminels, le fait que les médecins ne rédigent pas adéquatement leurs ordonnances et, enfin, le fait que les sociétés pharmaceutiques fabriquent des produits non sécuritaires. Les raisons touchant le piètre contrôle frontalier et le manque de services de police trouvent peu d'écho auprès de la plupart des répondants, et seuls quelques-uns choisissent ces raisons parmi les trois principales qu'ils mentionnent.

Sur les neuf solutions possibles qui permettraient d'améliorer la situation, deux dominent largement dans toutes les villes : une réglementation plus stricte à l'égard des substances dangereuses et des campagnes d'éducation pour informer le public au sujet des risques. La solution consistant à allouer plus de fonds aux services de police est celle qui recueille le moins d'appui.

Industrie des télécommunications

Les points de vue des Canadiens sur l'industrie des télécommunications sont surtout négatifs dans toutes les villes. Lorsque, dans le cadre d'un exercice écrit, on présente aux participants une liste de 16 descripteurs et qu'on leur demande de choisir un ou deux mots qui décrivent le plus justement leurs impressions de l'industrie, ce sont des mots négatifs qui dominent les réponses. Les deux descripteurs qui reviennent le plus souvent sont « cupide » et « non concurrentiel », suivis de « inabordable », « malhonnête », « inéquitable » et « stagnant ». Les raisons justifiant ces choix sont le plus souvent liées à des expériences personnelles négatives avec des entreprises de téléphonie mobile, et quelques-unes ont trait au coût des services Internet et de câblodistribution. Seuls quelques participants dans les quatre villes expriment des opinions plus positives à l'égard de l'industrie, qu'ils jugent innovante et essentielle dans leur vie.

Lorsqu'on présente aux participants une liste de mesures possibles et qu'on leur demande de choisir celles que pourrait prendre le gouvernement du Canada à l'égard de l'industrie des télécommunications, ils choisissent dans une très large mesure une de deux solutions interreliées : rendre les frais de télécommunications plus abordables pour les Canadiens et accroître la concurrence au sein du secteur canadien des télécommunications. Ces deux mesures sont directement reliées l'une à l'autre au sens où

les participants jugent qu'une réduction du montant de la facture constitue l'objectif ultime de toute mesure, alors que la création d'un environnement plus concurrentiel constitue le moyen par lequel cet objectif peut être atteint.

Remarque sur l'interprétation des résultats

La recherche qualitative est conçue pour révéler un vaste éventail d'opinions et d'interprétations plutôt que pour mesurer le pourcentage de la population cible qui a une opinion donnée. Ces résultats ne doivent pas être utilisés pour estimer la proportion de la population ou le nombre de personnes qui ont une opinion en particulier, car ils ne sont pas statistiquement extrapolables.

Les groupes de discussion sur les priorités du gouvernement visent à approfondir la compréhension des points de vue des participants et complètent souvent les résultats quantitatifs obtenus au moyen de sondages. Les discussions permettent de traiter en profondeur des enjeux importants, ce que la recherche quantitative ne permet pas. Les renseignements ainsi recueillis sont essentiels pour permettre au Bureau du Conseil privé de jouer son rôle de conseil et d'appui au Cabinet et à ses comités.

2. Executive Summary

Background and Objectives

The Privy Council Office (PCO) is the hub of non-partisan, public service support to the Prime Minister and Cabinet and its decision-making structures. Led by the Clerk of the Privy Council, PCO helps the Government implement its vision and respond effectively and quickly to issues facing the government and the country.

As an advisor to the Prime Minister, PCO brings together quality, objective policy advice and information to support the Prime Minister and Cabinet, including information on the priorities of Canadians. To this end, the Communications and Consultation Secretariat within PCO supports the Prime Minister's Office in coordinating government communications and setting broad government communications themes and messages, in accordance with government priorities, as determined by the Prime Minister, Cabinet, Cabinet committees and the Clerk of the Privy Council. The Secretariat also works with PCO policy secretariats to advise and support Cabinet and its committees.

In fulfilling its mandate, PCO required an ongoing cycle of qualitative data collection to ensure that it has up-to-date representations of Canadians' opinions on macro-level issues that are of interest to the government, such as their views on what should be the priorities of the government. Additionally, such research increases the Government of Canada's understanding of emerging trends, and measures Canadians' views on key national issues and policy initiatives.

Through the use of an ongoing cycle of focus groups, PCO is gaining a solid understanding of Canadians' views as they relate to the most important issues facing the country; their perceptions of how the federal government can best address these issues; expectations of actions related to government priorities; and perspectives on how the government can most effectively convey its efforts in dealing with emerging issues. This research helps inform the development of communications messages, products and dissemination tactics to respond to priority issues. Additionally, the research allows the Government of Canada to develop and refine communications activities to meet the specific needs of Canadians with timely, up-to-date, easily understood information based on the current perceptions of Canadians in the requisite areas.

This third wave of ongoing qualitative research was meant to gather feedback from Canadians on select issues and policy areas that are important to the Government of Canada. The issues discussed during focus groups differed from one location to the next. Topics covered included:

- Awareness of recent Government of Canada actions
- The federal government Budget 2017
- Health care funding
- Canada-US relations
- Opioids
- Telecommunications industry
- Housing (Mississauga only)

- Bombardier (Montreal only)
- Net Neutrality (Montreal only)

Overview of Methodology

This third wave of qualitative research was comprised of a series of eight focus groups with Canadians aged 20 years old and above, held between March 21st and March 28th, 2017. All group discussions lasted approximately two hours and were conducted in the evening, with the first session in each city starting at 5:30pm and the second starting at 7:30pm. These sessions were held in the following locations:

- Mississauga – March 21st
- Montreal – February 23rd
- Halifax – February 27th
- Burnaby – February 28th

A total of 12 participants were recruited for each session to ensure that a minimum of eight to ten participants would attend. In total, 79 participants took part in the discussions. All participants received an honorarium of \$75 for attending the sessions at the focus group facilities. The screening questionnaire helped ensure that participants included a good cross-section of the general population, with good mixes of gender, ages, education and income levels, as well as household composition. Additional methodological details can be found in the appendix of this report.

This third wave of research is part of a continuous qualitative research project that will include a total of 144 focus groups to be held in multiple waves over the 2017 calendar year, with the option of renewing the cycle of research for two additional years. The contracted amount for this research project for calendar year 2017 is \$916,865.05, including HST.

Key Findings

Budget 2017

Discussions on the federal budget took place in all four locations. However, groups in Mississauga were held before the budget was presented, meaning that the conversation focused on expectations and not actual measures in this city. Sessions in Montreal, Burnaby and Halifax being held after the release of the federal budget for fiscal 2017, participants in these locations were asked to share their general views on what they had heard, read or seen.

Overall, the budget did not leave a lasting impression on most participants. Many said it was a relatively prudent document that did not present major new spending or programs, while also not making major cuts anywhere. A few participants mentioned that they had heard this was a careful budget because of the uncertainty posed by the change of government in the United States. Measures to help caregivers and extend maternal leave were noticed in a positive way, while removal of the tax credit for transit

generated negative comments. When presented with a list of key measures included in the budget, participants reacted positively.

Canada-US Relations

The relationship between Canada and the United States generated spontaneous discussions in all cities. Unprompted mentions of the relationship included concerns over the willingness of the United States to revisit certain provisions of NAFTA, as well as worries over the handling of asylum seekers crossing the border between the United States and Canada and general comments regarding the challenges posed by the new American administration more broadly.

Participants in Mississauga, Montreal and Halifax were asked to comment more specifically on the issue of refugees crossing the border into Canada. Most participants were confused on this issue even though almost all of them had heard about this problem. The main source of confusion was related to the identity and origin of the individuals crossing the border. Most participants did not know if they were refugees, illegal immigrants running away from the US due to changes in American policies, or other types of migrants. Because of this confusion, it proved difficult to get a clear sense of how participants wanted the Canadian government to react to the situation.

Health Care Funding

Participants in Montreal and Mississauga took part in a short discussion on the recent health care accord between their respective provincial governments and the federal government. On a top-of-mind basis, very few participants had heard about the funding agreement and the money targeted to home care and mental health. When presented with the details of the funding agreement for each province, participants generally felt it sounded a good deal, but nevertheless raised a lot of questions regarding the size of the amount provided relative to the actual needs, as well as the reasons those two priorities were chosen. While almost all agreed that mental health and home care were essential needs, some would have liked to know how the decision to focus on these two was taken.

Opioids

The challenges posed by opioids were discussed in all four locations. In each city, participants were asked to share their top-of-mind thoughts on the opioids crisis, before being asked to complete two separate exercises on its causes and solutions. Awareness of the issue varied considerably from one location to the next. Burnaby participants stood out for being most aware of the crisis.

The discussions in Burnaby showed that most participants understood the seriousness of the issue for their community and had heard of fentanyl. They felt that the current situation could be considered an epidemic, with hundreds of people having died from overdoses. Top-of-mind views of the situation in other cities were more scattered due to much lower levels of information.

Participants in all locations were provided with a list of six possible reasons behind the current situation and asked to select what they felt were the top three reasons behind the opioid crisis currently unfolding in Canada. The most important reason provided across locations was people making poor decisions. The

second-most important reason provided for the crisis was the presence of criminal gangs, followed by doctors not prescribing properly and drug companies making unsafe products. Poor border control and lack of policing did not resonate with most respondents and only a handful of participants selected them as one of their top three reasons.

Out of nine possible paths to improving the situation, two solutions dominated rankings across all locations by a wide margin: better regulation of harmful substances and education campaigns to inform the public about the risks. Investing more money into policing stood out as the least favoured option.

Telecommunications Industry

Views of the Canadian telecommunications industry were mostly negative across all locations. When asked to complete a written exercise requesting that participants select up to two words that most appropriately described their impressions of the industry from a list of 16 descriptors, negative words dominated the rankings. The two descriptors selected most often were greedy and uncompetitive, followed by unaffordable, dishonest, unfair and stagnant. Explanations for these selections were mostly linked to negative personal experiences with mobile phone carriers, with a few also complaining about the cost of Internet and cable television. A handful of participants across locations shared more positive views of the industry, viewing it as critical to their lives and innovative.

When asked to select from a list of possible actions that could be taken by the Government of Canada with regards to the telecommunications industry, participants overwhelmingly chose one of two interrelated items: making telecommunication bills more affordable for all Canadians and creating a more competitive Canadian telecommunications industry. These two actions were directly related to one another in that participants felt that reducing the size of bills was the ultimate goal for any action taken, while creating a more competitive environment was the means through which this goal could be achieved.

Note on Interpretation of Findings

Qualitative research is designed to reveal a rich range of opinions and interpretations rather than to measure what percentage of the target population holds a given opinion. These results must not be used to estimate the numeric proportion or number of individuals in the population who hold a particular opinion because they are not statistically projectable.

Focus group research on government priorities seeks to provide a deeper understanding of participants' views, often complementing quantitative findings gathered through survey research. Discussions allow for deep probing on key issues that is not possible with quantitative research. This type of information is essential for the Privy Council Office in its role advising and supporting the Cabinet and its committees.

2. Résultats détaillés

Cette section du rapport présente les résultats détaillés des huit groupes de discussion qui ont eu lieu dans quatre villes du Canada. Elle est divisée par thèmes afin de refléter plus fidèlement la nature variée des discussions qui se sont tenues dans les différentes villes. Le guide du modérateur a été légèrement modifié d'une ville à l'autre pour mieux axer les discussions sur les questions à l'étude. Les différentes versions des guides du modérateur figurent en annexe.

Thèmes abordés

Actions du gouvernement

On a demandé aux participants d'indiquer ce qu'ils ont vu, lu ou entendu récemment au sujet du gouvernement du Canada. Les éléments mentionnés spontanément couvrent un vaste éventail de sujets. Les voici (dans l'ordre où ils ont été abordés lors des rencontres) :

- Légalisation de la marijuana
- Renégociation de l'ALENA/discussions sur le commerce avec les États-Unis
- Demandeurs d'asile qui traversent la frontière canado-américaine
- Réfugiés syriens
- Budget 2017
- Préparatifs en vue du 150^e anniversaire du Canada
- Projets de pipeline, surtout Keystone XL
- Efforts en vue d'enrayer la discrimination contre les musulmans
- Réforme électorale
- Crédits d'impôt – modifications apportées aux prestations fiscales pour enfants et abolition du crédit pour le transport en commun
- Efforts en vue de freiner la hausse du prix du logement
- Bombardier
- Anciens combattants
- Financement du transport en commun et des infrastructures
- Prolongation du congé de maternité

Le modérateur a ensuite abordé les sujets suivants :

- Budget 2017 du gouvernement fédéral
- Financement des soins de santé
- Relations entre le Canada et les États-Unis
- Opioïdes
- Industrie des télécommunications
- Logement
- Aide financière à Bombardier
- Neutralité du Net ou du réseau

Budget fédéral 2017

Des discussions sur le budget fédéral ont eu lieu dans les quatre villes. Elles se sont déroulées dans un contexte différent à Mississauga puisque le budget n'avait pas encore été publié au moment de la tenue des rencontres. Celles de Montréal, Halifax et Burnaby ont quant à elles eu lieu après la publication du budget, ce qui a permis des discussions plus approfondies.

Environ la moitié des participants de Mississauga savent que le budget fédéral sera présenté le lendemain de la tenue des groupes de discussion. Les attentes quant à ce que contiendra le budget demeurent donc imprécises. Quelques participants ont entendu dire qu'il s'agirait d'un budget prudent qui ne comporterait pas de grandes nouveautés et que peu de changements seraient apportés au système fiscal actuel ou aux programmes gouvernementaux existants. Quelques autres disent s'attendre à des hausses d'impôts, en précisant que c'est toujours le cas au moment de la publication du budget dans leur province. Ils ne sont toutefois pas en mesure d'en fournir des détails. Un certain nombre de répondants ont entendu parler de la possibilité que les boissons sucrées soient taxées, et ils ne sont ni pour ni contre une telle mesure.

Comme les rencontres de Montréal, Burnaby et Halifax ont eu lieu après la publication du budget fédéral pour l'année 2017, les participants ont été appelés à nous faire part de leurs points de vue sur ce qu'ils avaient vu, lu ou entendu. Comme le budget avait été déposé la veille de la tenue des rencontres à Montréal, les participants à cet endroit étaient mieux renseignés et se souvenaient plus précisément des mesures annoncées dans le budget, comparativement à leurs homologues de Halifax ou de Burnaby. Dans ces deux villes, peu de participants se souvenaient de détails précis du budget, même si la majorité savait que le budget avait été déposé la semaine précédente.

En dépit de niveaux de connaissances différents, les participants ont pour la plupart des points de vue semblables lorsqu'on leur demande de décrire leur impression générale du budget. Dans l'ensemble, le budget n'a pas laissé une impression impérissable dans l'esprit de la plupart des participants. Les commentaires à ce sujet ne sont donc ni positifs ni négatifs. Les participants sont nombreux à dire qu'il s'agissait d'un document relativement prudent qui ne comportait pas de nouveaux programmes ou de nouvelles dépenses d'importance, pas plus qu'il ne prévoyait de coupures majeures. Quelques participants signalent avoir entendu dire que c'était un budget prudent en raison de l'incertitude qui règne à la suite du changement de gouvernement aux États-Unis. Quelques autres participants soulignent également que le budget ne contient aucune mesure pour contenir le déficit, et ce sera à leur avis le cas pour de nombreuses années à venir.

Sur une note positive, quelques participants soulignent que le budget prévoit un soutien accru aux aidants naturels, ce qu'ils voient d'un bon œil. Une minorité de participants indiquent également avoir entendu quelque chose à propos d'un congé parental prolongé, ce qu'ils perçoivent aussi comme un changement positif. À Montréal, quelques participants ont entendu dire que le budget prévoyait l'octroi de sommes supplémentaires au logement abordable et d'autres croient, mais sans en être tout à fait certains, que des fonds supplémentaires étaient alloués pour aider au financement du prolongement de la ligne bleue du métro de Montréal. Ces deux mesures sont perçues de façon positive.

L'abolition du crédit d'impôt pour les usagers du transport en commun constitue la mesure la plus impopulaire annoncée dans le budget. Les participants qui en ont entendu parler jugent que ce n'est pas une bonne idée d'abolir le crédit. Ils croient que pour de nombreux usagers, y compris eux-mêmes, ce crédit avait sa raison d'être. Les participants sont aussi nombreux à avoir entendu parler d'une augmentation des taxes sur l'alcool et les cigarettes, ce qui donne lieu à des réactions partagées. Certains jugent que c'est une bonne idée de taxer les mauvaises habitudes, alors que d'autres estiment que ces produits sont déjà trop lourdement taxés.

Exercice écrit sur une sélection de mesures comprises dans le budget 2017

Dans le cadre de la discussion sur le budget, on a remis aux participants de Burnaby et de Halifax la liste de mesures budgétaires ci-dessous :

- Rendre accessibles à un plus grand nombre de Canadiens les programmes de formation axée sur les compétences et de recyclage professionnel
- Permettre aux Canadiens prestataires d'assurance-emploi (AE) de retourner aux études pour acquérir de nouvelles compétences professionnelles sans perdre leurs prestations d'AE
- Offrir davantage de prêts et de bourses aux Canadiens qui souhaitent retourner aux études pour acquérir de nouvelles compétences professionnelles
- Financer chaque année la création de nouveaux stages d'apprentissage intégrés au travail et de placements coopératifs afin de permettre aux jeunes Canadiens d'acquérir une expérience professionnelle pertinente
- Créer une nouvelle prestation d'AE à l'intention des proches aidants canadiens qui doivent s'absenter du travail pour prendre soin d'un membre de la famille gravement malade (en vertu des dispositions actuelles, ils y sont admissibles uniquement si un membre de la famille est en phase terminale)
- Encourager l'innovation dans les secteurs de l'écotechnologie, du numérique et de l'agroalimentaire
- Accroître le financement des transports en commun pour permettre la construction de nouvelles voies de liaison rapides et l'ajout de nouveaux autobus et accroître la fiabilité des systèmes de transport en commun
- Créer un plus grand nombre de places en garderie à prix abordable
- Construire de nouvelles unités d'habitation à prix abordables et réparer les logements existants
- Éliminer les échappatoires fiscales qui donnent lieu à des situations injustes où certaines personnes profitent d'avantages financiers aux dépens des autres

Les participants sont appelés à indiquer par écrit la mesure la plus intéressante de cette liste selon eux, en associant à chaque mesure un « pouce en l'air » ou un « pouce en bas ». De manière générale, à quelques exceptions près, toutes les mesures sont accueillies de façon positive. Comme toutes les mesures génèrent des réactions positives, les enjeux qui ressortent comme étant les plus importants varient grandement d'un participant à l'autre, et aucune mesure ne se démarque comme étant nettement plus importante que les autres. Les répondants indiquent comme enjeux les plus importants

ceux qui sont les plus pertinents compte tenu de leur situation personnelle. Ainsi, les parents de jeunes enfants sont préoccupés par des enjeux comme le nombre de places en garderie à prix abordable et ceux qui ont du mal à payer leur loyer indiquent que la priorité devrait être accordée au financement de logements abordables, etc.

Toutefois, deux mesures qui touchent moins directement l'expérience personnelle occupent les premiers rangs de la liste : éliminer les échappatoires fiscales et encourager l'innovation dans les secteurs de l'écotecnologie, du numérique et de l'agroalimentaire. La première est tout particulièrement importante pour les participants de Halifax qui estiment que le moment est venu pour le gouvernement d'obliger ceux qui peuvent payer plus d'impôts à contribuer dans la mesure de leurs moyens. En ce qui concerne la mesure consistant à encourager l'innovation, elle est perçue comme un bon moyen de créer des emplois tout en étant profitable pour l'environnement et la prospérité à long terme des Canadiens.

Besoins en matière d'infrastructures

On a demandé aux participants de Mississauga et de Montréal de quelle façon le gouvernement fédéral devrait investir les sommes prévues pour les infrastructures. Le transport en commun arrive en tête de liste des réponses spontanées. À Mississauga, de nombreux participants estiment que la région du Grand Toronto est aux prises avec une circulation automobile très dense et croient qu'à moins d'une amélioration du transport en commun, la situation ne fera que se détériorer au fil du temps. À Montréal, les participants insistent davantage sur la nécessité d'améliorer le transport ferroviaire, non seulement dans la région, mais aussi en construisant un lien ferroviaire à grande vitesse entre des grandes villes comme Montréal et Toronto, ainsi qu'avec des villes du nord-est des États-Unis.

L'amélioration des routes dans les régions de Toronto et de Montréal est aussi vue comme une priorité par un grand nombre de participants. Cela comprend la réparation des routes et des ponts existants, jugés en piteux état, et l'accroissement de la capacité afin de répondre aux besoins d'une population grandissante. Cependant, quelques participants de Mississauga sont en désaccord avec l'idée d'accroître la capacité, estimant que la région a déjà atteint sa capacité maximale et doit trouver de nouvelles solutions en matière de transport.

Le logement abordable constitue une autre grande priorité pour quelques participants de Mississauga, qui estiment qu'à moins d'investissements dans ce domaine, le coût de la vie continuera d'augmenter, privant un grand nombre de personnes d'un lieu de vie convenable. Ce point de vue s'accompagne d'une réelle inquiétude face à la hausse des prix de l'immobilier dans la région du Grand Toronto. Dans les deux villes, les autres réponses comprennent le financement de la construction de nouvelles écoles et de nouveaux hôpitaux, ainsi que, dans le cas de la région du Grand Toronto, l'amélioration des infrastructures souterraines comme les systèmes d'égouts et de récupération des eaux pluviales afin de mieux affronter les risques associés aux changements climatiques, notamment en cas d'inondation ou de violentes tempêtes.

Relations entre le Canada et les États-Unis

Divers aspects des relations entre le Canada et les États-Unis viennent à l'esprit des participants dans toutes les villes. Ils sont abordés spontanément dès l'amorce de la discussion lorsqu'on demande aux participants s'ils ont vu, lu ou entendu quoi que ce soit récemment au sujet du gouvernement du Canada. En ce qui concerne les relations avec les États-Unis, les participants font part de préoccupations quant à la volonté des États-Unis de revoir certaines dispositions de l'ALENA, d'inquiétudes quant au traitement réservé aux « gens » (rarement appelés réfugiés par les participants) qui traversent la frontière canado-américaine et de remarques générales concernant les problèmes que pose plus largement la nouvelle administration américaine.

On a demandé aux participants de Mississauga, de Montréal et de Halifax de commenter de façon plus précise l'enjeu des demandeurs d'asile qui franchissent la frontière pour venir au Canada. Il ressort des discussions que si les participants ont presque tous entendu parler de cet enjeu au cours des dernières semaines, la plupart d'entre eux ne savent pas très bien ce qu'il en est exactement. La principale source de confusion concerne le nom que l'on donne aux personnes qui traversent la frontière et leur origine. Certains croient que ce sont des immigrants illégaux qui tentent de fuir les États-Unis en raison de la ligne dure adoptée par l'administration du pays à l'égard des immigrants illégaux. D'autres estiment qu'il s'agit peut-être d'immigrants en règle aux États-Unis qui ne se sentent plus les bienvenus dans ce pays et qui décident de partir vers le nord ou simplement de citoyens américains qui, à la suite de l'élection présidentielle, veulent s'établir au Canada. Très peu de participants qualifient correctement ces migrants de réfugiés qui ont d'abord débarqué aux États-Unis et qui essaient maintenant de venir au Canada.

En raison de cette confusion, il est difficile de savoir exactement ce que pensent les participants à propos de la façon dont le gouvernement canadien devrait réagir à la situation. Les participants ont généralement l'impression que le Canada est plus accueillant que les États-Unis, ce qu'ils voient pour la plupart d'un œil positif. Toutefois, l'opinion qu'ils ont concernant le degré d'ouverture dont devrait faire preuve le Canada dépend du nom que l'on donne selon eux aux personnes qui traversent la frontière et du nombre de ces personnes. Ceux qui croient que les personnes qui traversent la frontière sont probablement des immigrants illégaux souhaitent pour la plupart que le gouvernement canadien les renvoie aux États-Unis. Ces participants croient qu'il y a probablement de bonnes raisons qui expliquent que les États-Unis n'aient pas accordé la résidence à ces immigrants, et ils sont de ce fait réticents à les laisser venir au Canada. Ceux qui croient qu'il s'agit d'immigrants en règle aux États-Unis qui souhaitent maintenant s'établir au Canada jugent que ces personnes devraient être traitées de la même façon que tous ceux qui tentent d'immigrer au Canada, en vertu des mêmes processus de sélection et des mêmes délais.

Les participants expriment des avis partagés quant à l'attitude que devrait adopter le gouvernement du Canada lorsqu'on leur indique que ces personnes sont des migrants qui tentent de venir au Canada après avoir débarqué aux États-Unis. Certains croient que le Canada devrait les accueillir comme demandeurs d'asile et les traiter en conséquence, comme il le ferait dans le cas de tout autre demandeur d'asile. La plupart de ces participants sont également plus au courant de la ligne dure adoptée par l'administration américaine à l'égard des citoyens de certains pays et des réfugiés en général et s'y opposent. Ils jugent que le Canada a le devoir d'aider ceux qui fuient des pays déchirés par la guerre. Quelques-uns sont

d’avis que le Canada devrait renvoyer aux États-Unis les demandeurs d’asile pour que leur cause soit entendue dans ce pays. Ces participants croient que les États-Unis sont un pays sûr pour les réfugiés et ne voient pas pourquoi le Canada devrait intervenir. Ils souhaitent que ce soient les États-Unis, et non le Canada, qui les prennent en charge.

Transferts en santé

Les participants de Montréal et de Mississauga ont pris part à une brève discussion sur le récent accord sur la santé conclu entre le gouvernement de leur province et le gouvernement fédéral. Très peu de participants indiquent spontanément avoir entendu parler de l’accord et avoir entendu dire que l’argent serait alloué aux soins à domicile et aux soins de santé mentale. À Montréal, quelques participants indiquent avoir entendu dire que le ministre de la Santé de leur province était mécontent du fait que le gouvernement fédéral impose certaines conditions, mais ils ne sont pas en mesure de se prononcer sur les détails précis.

Lorsqu’on leur présente les détails de l’entente de financement de chaque province, ils en ont généralement une opinion favorable. Ils soulèvent néanmoins de nombreuses questions quant à l’importance du montant accordé par rapport aux besoins réels et quant aux raisons pour lesquelles la priorité a été accordée à ces deux secteurs. Ils indiquent qu’il est difficile pour eux de mettre tout cela en perspective. Si presque tous les participants sont d’accord pour dire que les besoins sont grands en matière de soins à domicile et de soins de santé mentale, certains auraient aimé savoir comment la décision a été prise de cibler ces deux secteurs des soins de santé. Il leur est en effet facile de songer à beaucoup d’autres priorités en matière de santé que le gouvernement canadien pourrait cibler.

La question des soins de santé mentale soulève plus de commentaires que celle des soins à domicile. De nombreux participants estiment que la santé mentale constitue un problème croissant dans leur communauté et sont heureux que le gouvernement y prête plus d’attention. La plupart des participants sont d’accord pour dire qu’il est normal que le gouvernement fédéral octroie un financement spécial à des secteurs comme la santé mentale et les soins à domicile. Toutefois, quelques participants, tout particulièrement à Montréal, estiment que les soins de santé relèvent du provincial et ne devraient pas constituer une priorité du gouvernement fédéral. Ils ne sont pas en désaccord avec les priorités, mais croient que la province est mieux placée pour exercer un jugement et déterminer quels secteurs des soins de santé il y a lieu de privilégier.

À la question de savoir à quoi ils aimeraient que servent les fonds supplémentaires en santé, les participants donnent un grand nombre de réponses diverses. La santé publique est mentionnée dans les deux villes comme étant un secteur d’importance pour aider à prévenir de graves problèmes de santé, et certains participants réaffirment que la santé mentale et les soins à domicile constituent des priorités. La nécessité d’une meilleure réglementation et d’une surveillance accrue des médicaments d’ordonnance est signalée comme étant un enjeu important à Mississauga, alors que quelques participants de Montréal insistent sur la nécessité d’investir davantage dans les hôpitaux et les soins de première ligne en général.

Opioïdes

Les problèmes liés aux opioïdes ont été abordés dans toutes les rencontres. Dans chaque ville, on a demandé aux participants de nous faire part de leurs réflexions spontanées à propos de la crise des opioïdes, puis on leur a proposé deux exercices sur les causes de la crise et les solutions.

La connaissance de la question varie grandement d'une ville à l'autre, et ce sont les participants de Burnaby qui sont le plus au fait de la crise. À Halifax, la connaissance est mitigée, alors que le niveau de connaissance chez les participants de Mississauga est minimal. Les participants de Montréal, quant à eux, ignorent pour la plupart presque tout de la question.

Il ressort des discussions de Burnaby que la plupart des participants comprennent très bien la gravité de la question pour leur communauté et ont entendu parler du fentanyl. Ils sont d'avis que la situation actuelle pourrait être qualifiée d'« épidémique ». En effet, ils savent que, ces derniers mois, des centaines de personnes ont perdu la vie à la suite de surdoses. Il s'agit à leur avis d'une crise majeure à laquelle il faut s'attaquer sans tarder. De nombreux participants pointent instinctivement du doigt le quartier Downtown Eastside comme étant l'épicentre de l'épidémie dans le Lower Mainland de la Colombie-Britannique. S'ils croient que ce sont les plus jeunes et les plus pauvres qui sont probablement le plus directement touchés par la crise, ils sont d'avis que tout un chacun est une victime potentielle parce que la dépendance aux opioïdes peut résulter d'une dépendance antérieure aux analgésiques, et pas simplement de l'utilisation de drogues illégales dans le passé.

Dans les autres villes, les opinions sont moins tranchées parce que les participants en savent moins sur cette question que ceux de Burnaby. À l'exception d'un groupe à Halifax, où les participants avaient des points de vue similaires à ceux des participants de Burnaby, les participants de Montréal, de Mississauga et du deuxième groupe de Halifax parlent surtout des problèmes de toxicomanie en général, sans évoquer les récents décès survenus un peu partout au Canada. De manière générale, ils abordent la question de l'usage abusif des médicaments d'ordonnance (tant du côté des patients que de celui des médecins) et celle des jeunes qui veulent essayer diverses drogues illicites, y compris celles de fabrication synthétique. La majorité des participants ignorent tout du fentanyl, et quelques-uns indiquent que le nom « leur dit quelque chose ». Ils ignorent également l'origine et l'ampleur de la crise. Lorsqu'on leur communique des renseignements de base à ce sujet, ils sont surpris.

Raisons de la crise

Dans toutes les villes, après la discussion générale sur la crise des opioïdes, une liste de six raisons possibles expliquant la situation actuelle a été présentée aux participants et on leur a demandé de choisir les trois principales raisons qui l'expliquent selon eux. Ces raisons sont les suivantes (en ordre d'importance selon les participants) :

- le mauvais jugement de certaines personnes
- les gangs
- les médecins qui ne rédigent pas adéquatement leurs ordonnances
- les sociétés pharmaceutiques qui fabriquent des produits non sécuritaires
- le piètre contrôle frontalier

- le manque de services de police

En dépit des différences décrites précédemment en ce qui concerne la connaissance, les réponses sont relativement semblables dans toutes les villes. Le mauvais jugement de certaines personnes est la principale raison indiquée dans toutes les villes. Cette réponse ne traduit pas un manque d'empathie à l'égard des victimes de la crise de la part des participants, mais représente plutôt un avis général selon lequel les individus sont responsables de leur sort. Les participants croient d'ailleurs que les personnes touchées ont besoin d'une aide urgente, mais estiment que la situation dans laquelle elles se trouvent est le résultat de gestes qu'elles ont elles-mêmes posés. Quelques-uns expliquent également que lorsqu'ils parlent de mauvais jugement, ils ne songent pas seulement aux utilisateurs. À leur avis, les trafiquants de drogues et certains médecins sont aussi à blâmer pour leur mauvais jugement.

La présence de gangs criminels est la deuxième raison en importance mentionnée par les participants pour expliquer la crise. Cette raison n'est choisie que par quelques personnes dans trois villes, mais à Montréal, les participants ont beaucoup plus tendance à pointer dans cette direction. Leur choix est motivé par l'opinion qu'ils expriment spontanément à propos des drogues illicites dans un contexte général, et non pas par le problème du fentanyl en particulier. Leur opinion générale à l'égard du trafic de drogues les amène à blâmer les gangs qui contrôlent ce trafic dans les rues de Montréal.

Les médecins qui ne rédigent pas adéquatement leurs ordonnances et les sociétés pharmaceutiques qui fabriquent des produits non sécuritaires figurent également sur la liste des raisons de nombreux participants. Ceux qui estiment que la crise du fentanyl résulte de la tendance actuelle à recourir à des analgésiques de plus en plus puissants sont plus portés à croire que certains médecins, trop prompts à prescrire des médicaments qui créent une dépendance, sont à l'origine du problème. En conséquence, ils estiment que des mesures de contrôle plus strictes doivent être mises en place. Dans le même ordre d'idées, de nombreux participants sont d'avis que les sociétés pharmaceutiques accordent plus d'importance au profit qu'au bien-être des patients. Ils croient en outre que les sociétés pharmaceutiques font abstraction des problèmes de dépendance ou les camouflent afin de doper les ventes de leurs produits.

Les raisons touchant le piètre contrôle frontalier et le manque de services de police trouvent peu d'écho auprès de la plupart des répondants, et seuls quelques-uns choisissent ces raisons parmi leurs trois principales. En fait, les participants sont nombreux à indiquer spontanément que ces trois raisons ne sont pas pertinentes et ne devraient pas figurer sur cette liste. Ils expliquent que les drogues comme le fentanyl se trouvent déjà au Canada et y sont peut-être même fabriquées, ce qui rend inutile le contrôle frontalier. En ce qui concerne le manque de services de police, les participants sont nombreux à croire que, même s'il y avait plus de ressources, cela ne changerait rien parce que les gens aux prises avec le trouble lié à l'usage des opioïdes trouveront toujours un moyen de s'en procurer, quand bien même le gouvernement investirait davantage dans les services de police.

Accent sur les solutions

À la suite de la discussion sur les causes de la crise des opioïdes au Canada, un autre exercice, portant cette fois sur les solutions possibles, a été proposé aux participants. Neuf solutions leur ont été présentées (en ordre d'importance selon les participants) :

- Réglementation plus stricte à l'égard des substances dangereuses
- Campagnes d'éducation pour informer le public au sujet des risques
- Plus de programmes de traitement
- Ouverture de plus de sites d'injection supervisée pour prévenir les surdoses
- Études et collectes de données plus pertinentes sur le problème
- Règles plus strictes pour encadrer les médecins
- Meilleur contrôle frontalier
- Plus d'investissement dans les logements pour personnes à faible revenu
- Plus de fonds alloués aux services de police

On a demandé aux participants de choisir parmi ces neuf solutions les trois plus efficaces à leur avis. Deux des neuf solutions dominent largement le classement : une réglementation plus stricte à l'égard des substances dangereuses et des campagnes d'éducation pour informer le public au sujet des risques. Les participants qui choisissent une réglementation plus stricte sont pour la plupart ceux qui estiment aussi que la crise des opioïdes résulte surtout d'un usage problématique des médicaments d'ordonnance qui a par la suite engendré des problèmes plus graves. Ils estiment que si le gouvernement restreignait l'usage des opioïdes et d'autres analgésiques puissants ou exerçait une surveillance plus étroite, cela pourrait faire une grande différence. Les campagnes d'éducation sont en revanche perçues comme un bon moyen d'informer les jeunes à propos des risques liés à l'usage des drogues illicites et, plus précisément, des risques liés à l'usage du fentanyl, sciemment ou non. Selon quelques participants, les campagnes pourraient également servir à renseigner le grand public sur les risques liés à la dépendance aux opioïdes, même à titre de médicament d'ordonnance licite.

À l'autre extrémité du spectre, la solution consistant à allouer plus de fonds aux services de police est celle qui recueille le moins d'appui, suivie de près par l'investissement dans les logements pour personnes à faible revenu et un meilleur contrôle frontalier. Les participants de Burnaby ont légèrement plus tendance à voir un lien entre le manque de logements de qualité et l'usage problématique des opioïdes parce qu'ils savent que le phénomène touche surtout le quartier Downtown Eastside de Vancouver.

Industrie des télécommunications

Exercice d'association de mots

Les points de vue des Canadiens sur l'industrie des télécommunications sont surtout négatifs dans toutes les villes. Lorsque, dans le cadre d'un exercice écrit, on présente aux participants une liste de 16 descripteurs et qu'on leur demande de choisir un ou deux mots qui décrivent le plus justement leurs impressions de l'industrie, ce sont des mots négatifs qui dominent les réponses. Les deux descripteurs qui reviennent le plus souvent sont « cupide » et « non concurrentiel », suivis de « inabordable », « malhonnête », « inéquitable » et « stagnant ».

Les raisons justifiant ces choix sont le plus souvent liées à des expériences personnelles négatives avec des entreprises de téléphonie mobile, et quelques-unes ont trait au coût des services Internet et de câblodistribution. La plupart des participants estiment que les prix exigés par les entreprises de téléphonie mobile sont excessifs et que celles-ci essaient souvent de cacher des frais ou d'en ajouter

sans prévenir. Ils croient également que le marché est dominé par quelques grandes multinationales qui contrôlent les prix et empêchent des acteurs plus petits et moins gourmands de leur faire concurrence. Ils sont nombreux à croire qu'il est malhonnête de la part de grandes sociétés de créer des filiales portant des noms tout à fait autres que les leurs et offrant des services à prix soi-disant plus bas, en les faisant passer pour de petits acteurs indépendants, alors que ce n'est pas le cas. Presque tous les participants déplorent l'absence de solutions moins chères. Quelques-uns dénoncent l'importance considérable des appareils connectés dans la vie des Canadiens et aspirent à ce que les gens les délaissent.

Dans toutes les villes, les participants évoquent spontanément le prix des services de téléphonie mobile dans d'autres pays, notamment les États-Unis et l'Europe, pour démontrer que les Canadiens n'en ont pas pour leur argent dans ce domaine. Ils croient que, dans d'autres pays, les consommateurs ont droit à un plus grand éventail de services et à des forfaits de données plus avantageux qui leur coûtent bien moins chers. Quelques participants reconnaissent que le Canada est un grand pays et que les besoins d'infrastructure y sont importants, mais cela ne change pas leur impression à l'égard de l'industrie, car ce fait à lui seul ne justifie pas les stratégies de prix des entreprises du secteur. La question des frais d'itinérance est aussi soulevée comme étant une grande source de frustration pour ceux qui se rendent dans d'autres provinces ou pays, qui affirment que ces frais sont indûment élevés et souvent cachés jusqu'à ce qu'il soit trop tard pour le client.

Dans toutes les villes, seuls quelques participants expriment des opinions plus positives à l'égard de l'industrie. Ils disent que celle-ci est essentielle et qu'ils ne pourraient pas s'en passer, et quelques-uns ajoutent qu'elle est innovante, en plus de contribuer aux avancées technologies qui sont avantageuses pour le pays. La plupart des participants sont d'accord pour dire que l'industrie est essentielle, en dépit de l'opinion négative qu'ils ont à l'égard de la tarification et des services offerts. De fait, le caractère indispensable de l'industrie dans leur vie choque encore plus les participants, qui jugent qu'ils n'ont d'autre choix que de payer les prix exigés par les fournisseurs de services canadiens. Certains contestent le caractère innovant de l'industrie canadienne parce qu'ils croient que l'absence de concurrence freine probablement l'innovation.

Mesures gouvernementales souhaitées

Dans toutes les villes, une liste de mesures que pourrait prendre le gouvernement du Canada en ce qui concerne l'industrie des télécommunications a été présentée aux participants et on leur a demandé de choisir celles qui devraient être prioritaires à leur avis. Deux mesures interreliées se démarquent nettement comme étant prioritaires : rendre les frais de télécommunications plus abordables pour les Canadiens et accroître la concurrence au sein du secteur canadien des télécommunications. Toutes les autres mesures arrivent loin derrière.

Ces deux mesures sont directement reliées l'une à l'autre au sens où les participants jugent qu'une réduction du montant de la facture constitue l'objectif ultime de toute mesure, alors que la création d'un environnement plus concurrentiel constitue le moyen par lequel cet objectif peut être atteint. Les choix des participants sont directement liés à leurs commentaires antérieurs concernant la cupidité et le caractère non concurrentiel de l'industrie canadienne des télécommunications. La majorité des

participants sont d'accord pour dire que si le nombre d'acteurs sur le marché canadien augmentait, les entreprises dominantes seraient forcées de modifier leurs pratiques commerciales, d'abaisser leurs prix et de fournir de meilleurs services aux clients. Les participants qui disent que l'élargissement du choix des Canadiens en matière de fournisseurs de services téléphoniques cellulaires constitue une haute priorité exposent leur point de vue de la même manière que ceux qui souhaitent une concurrence accrue : il s'agit d'offrir de meilleurs services à meilleurs prix.

L'idée de veiller à ce que les emplois en télécommunications soient basés au Canada recueille un certain appui comme étant une grande priorité à Mississauga, mais cette mesure n'est pas choisie par les participants des trois autres villes. En effet, ces derniers jugent pour la plupart que c'est une bonne idée, mais ils estiment qu'il ne faudrait pas accorder la priorité à cette mesure, au détriment de la baisse des prix pour les consommateurs canadiens. Enfin, dans toutes les villes, les deux dernières mesures consistant à faire en sorte que les entreprises canadiennes et le Canada soient des chefs de file mondiaux de l'industrie des télécommunications ne recueillent pas beaucoup d'appui. Les participants jugent que ce ne sont pas de mauvaises idées en raison des externalités positives créées par les emplois dans un secteur de haute technologie, mais ils croient que ces objectifs ne devraient pas supplanter la principale priorité : réduire les prix pour les consommateurs.

Autres mesures possibles

Suivant l'exercice mentionné ci-dessus, trois autres mesures possibles ont fait l'objet d'une discussion plus générale. Voici les trois autres mesures dont il a été question : obliger les entreprises à déverrouiller leurs appareils, favoriser l'arrivée sur le marché d'exploitants de réseaux mobiles virtuels et permettre aux investisseurs internationaux et aux sociétés de télécommunications d'intensifier leurs activités au Canada.

Presque tous les participants sont au courant de la pratique de « verrouillage » des téléphones de façon à ce qu'ils ne puissent pas être utilisés avec d'autres fournisseurs de services. Ils sont presque unanimes à juger qu'il s'agit d'une pratique condamnable qui ne devrait pas être tolérée. Néanmoins, quelques participants estiment que si les entreprises peuvent ainsi proposer des forfaits moins chers, cette pratique est peut-être acceptable. Cet argument est vivement rejeté par d'autres participants qui ne croient pas que les entreprises réduisent leurs prix en raison de cette pratique. Pour la même raison, la plupart des participants rejettent l'idée selon laquelle les entreprises devraient hausser leurs prix si le gouvernement interdisait le verrouillage des téléphones. Les participants plus jeunes sont généralement moins préoccupés par cette pratique, même si elle leur déplaît, parce qu'il est facile selon eux de déverrouiller le téléphone malgré les efforts des fournisseurs visant à empêcher les consommateurs de le faire.

Le concept d'exploitants de réseaux mobiles virtuels est difficile à comprendre pour la majorité des participants dans toutes les villes. Ils ne comprennent pas très bien comment de petites sociétés de services mobiles, qui doivent payer pour utiliser l'infrastructure des trois principaux fournisseurs d'accès, pourraient à leur tour offrir aux consommateurs des prix plus bas que ceux exigés par ces grands fournisseurs. Ils estiment que c'est un peu illogique. D'ailleurs, ce concept renforce leur conviction que les grands fournisseurs exigent des consommateurs des prix exorbitants puisqu'ils semblent pouvoir

aisément se permettre de donner à des exploitants de réseaux mobiles virtuels accès à leur infrastructure moyennant des redevances d'accès moindres. Les participants demeurent favorables à l'idée qu'il existe un plus grand nombre d'entreprises offrant des forfaits à moindre coût, mais ils doutent que cela soit possible dans le cadre du système actuel. Selon eux, il est probable que les grands fournisseurs achèteraient les plus petits et augmenteraient les prix, ce qui s'est produit dans le passé.

La troisième idée, celle de permettre aux investisseurs et aux sociétés de télécommunications de l'étranger d'accéder au marché canadien, suscite des opinions généralement positives, bien que parfois marquées par une certaine hésitation. D'une part, les participants, tout particulièrement les plus jeunes, sont nombreux à estimer que les nouveaux acteurs devraient être accueillis favorablement puisqu'ils pourraient aider à abaisser les prix pour les consommateurs et améliorer le service aux clients en intensifiant la concurrence dans le marché. D'autres sont plus réticents à appuyer cette idée, surtout parce qu'ils craignent qu'un exode des emplois au Canada en résulte. Ils ne sont pas nécessairement contre l'idée, mais ils sont préoccupés par les répercussions possibles.

Les sujets suivants ont été abordés seulement à Montréal.

Neutralité du Net ou du réseau

Les participants de Montréal ne connaissent généralement pas le concept de neutralité du Net. Les quelques-uns qui croient avoir entendu quelque chose à ce sujet disent le plus souvent qu'il s'agit d'une tentative d'empêcher les gouvernements de contrôler Internet ou de recourir à des techniques de surveillance invasives. Un seul participant donne une définition exacte du concept. Une fois la définition du concept énoncée, la plupart des participants continuent d'hésiter à accepter l'idée¹ que le gouvernement intervienne d'une façon ou d'une autre. Si les participants sont nombreux à comprendre pourquoi la domination de certains acteurs peut poser problème pour ce qui est du contenu non commercial, en particulier le contenu local d'acteurs plus modestes, ils sont réticents à préconiser un changement dans la façon dont les fournisseurs de services Internet choisissent le contenu à promouvoir. Ils sont souvent d'avis que la beauté d'Internet, c'est que les utilisateurs peuvent aller où ils veulent quand ils veulent sans qu'un organisme gouvernemental décide de ce qui est meilleur et moins bon pour eux. Quelques participants estiment tout de même qu'il est important d'envisager une certaine forme d'intervention afin de prévenir la domination écrasante de contenu dit « plus populaire », au détriment de contenu de qualité qui ne rejoint pas de vastes audiences. Ils craignent de ne pas savoir ce qu'ils manquaient tout simplement parce qu'ils n'ont jamais été exposés à un tel contenu.

Bombardier

On a demandé aux participants de Montréal s'ils avaient entendu quoi que ce soit récemment au sujet de l'aide accordée à Bombardier par le gouvernement fédéral. La majorité des participants ont entendu quelque chose au sujet de l'entente conclue et expriment des avis partagés sur la question. De nombreux participants disent avoir entendu dire que le montant consenti par le gouvernement fédéral n'est pas aussi important que ce qu'espérait l'entreprise, et quelques-uns signalent que la somme

¹Voici la définition qui a été présentée aux participants : La neutralité du Net ou du réseau est le principe selon lequel les fournisseurs de services Internet devraient garantir l'accès équitable à tous les contenus, indépendamment de la source, sans privilégier ni bloquer de sites Web en particulier.

accordée par le gouvernement du Québec est plus importante. Cette perception en ce qui concerne le montant de l'aide consentie par le gouvernement fédéral n'est généralement pas accompagnée d'un souhait de voir ce montant augmenté. Au contraire, la plupart des participants se demandent si les gouvernements doivent soutenir financièrement des sociétés privées. Seuls quelques participants se disent ouvertement en faveur de cette aide financière et auraient souhaité qu'elle soit plus importante.

Lorsque les participants apprennent que l'aide financière a pris la forme d'un prêt, ils jugent que cela est plus approprié qu'une subvention puisque l'entreprise remboursera le gouvernement au fil du temps. Cette précision rassure les participants qui ne sont pas d'accord pour que des fonds publics servent à aider des entreprises privées.

Le sujet suivant a été abordé uniquement à Mississauga.

Habitation

Les participants de Mississauga sont grandement préoccupés par la hausse des prix de l'immobilier dans la région du Grand Toronto et par les augmentations de remboursements hypothécaires et de loyers qui en découlent. Ils craignent que la situation devienne intenable pour une proportion grandissante de la population et que les plus jeunes générations ne puissent pas accéder à la propriété. Les participants tiennent surtout les investisseurs étrangers responsables de cette situation et jugent que ceux-ci n'ont pas leur place sur le marché. Ils indiquent spontanément voir d'un œil positif toute tentative du gouvernement d'imposer une taxe supplémentaire aux acheteurs de l'extérieur du pays en vue de contrer la tendance actuelle.

À la suite de cette discussion ouverte sur l'habitation, les participants ont été appelés à faire un exercice par écrit. Ainsi, on leur a demandé de donner une cote de 1 à 10 aux trois questions prioritaires suivantes, 10 signifiant qu'il s'agit d'une très grande priorité et 1, que ce n'est pas du tout une priorité :

- Prix d'achat élevé des propriétés
- Pénurie de logements abordables
- Besoins des groupes à faible revenu en matière de logement

Le prix d'achat élevé des propriétés recueille des cotes de 10 de la part de tous les participants, sauf un ou deux, qui donnent néanmoins à cette question une cote très élevée. Manifestement, comme nous l'avons vu, cette question trouve un écho auprès de tous les participants. Si elle obtient une cote légèrement inférieure à celle du prix des propriétés, la pénurie de logements abordables n'en revêt pas moins une importance critique pour la plupart des participants. Cette question tient à cœur tous les participants, même si certains ne sont pas convaincus qu'elle soit la principale cause de la flambée des prix dans la région du Grand Toronto. La question des besoins des groupes à faible revenu en matière de logement recueille des opinions différentes d'un groupe à l'autre; dans le premier groupe, les avis sont partagés en ce qui concerne son importance, alors que les participants du deuxième groupe se disent extrêmement préoccupés par le problème.

4. Annexes

Annexe A. Méthodologie détaillée

Cette vague de groupes de discussion fait partie d'un projet de recherche qualitative en continu qui comptera au total 144 groupes de discussion qui seront tenus dans le cadre de plusieurs vagues (jusqu'à 18) au cours de l'année civile 2017, avec la possibilité de renouveler le cycle annuel de recherche pour deux années supplémentaires.

Cette troisième vague de la recherche qualitative consistait en une série de huit groupes de discussion réunissant des Canadiens de 20 ans et plus. Les rencontres ont eu lieu entre le 21 et le 28 mars 2017. Tous les groupes de discussion ont duré environ deux heures et ont été tenus en soirée. Dans chaque ville, la première rencontre débutait à 17 h 30 et la deuxième, à 19 h 30. Ces rencontres ont eu lieu aux endroits suivants :

- Mississauga – 21 mars
- Montréal – 23 mars
- Halifax – 27 mars
- Burnaby – 28 mars

Pour chaque rencontre, 12 participants étaient recrutés afin qu'au moins huit à dix personnes se présentent. Au total, 79 participants ont pris part aux discussions. Tous ont reçu une somme de 75 \$ pour assister aux rencontres là où les groupes de discussion avaient lieu. Le questionnaire de recrutement a permis de s'assurer que les participants formaient un échantillon représentatif de la population générale avec un bon mélange de sexes, d'âges, de niveaux de scolarité et de revenus ainsi que de composition des foyers. Vous trouverez des précisions supplémentaires sur la méthodologie dans l'annexe du présent rapport.

Les participants devaient représenter la population canadienne âgée de 20 ans ou plus dans chacune des villes. Ils ont été recrutés par le biais d'entrevues téléphoniques réalisées à l'aide d'un questionnaire de recrutement formel. Le questionnaire de recrutement a permis de s'assurer que les participants formaient un échantillon représentatif de la population générale avec un bon mélange de sexes (moitié d'hommes et moitié de femmes dans chaque groupe), d'âges, de niveaux de scolarité et de revenus ainsi que de composition des foyers. Le questionnaire de recrutement est présenté dans son intégralité à l'annexe B.

Le questionnaire de recrutement a été élaboré par Ipsos en collaboration avec le BCP et conformément aux directives du chargé de projet, des Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rop-por/rechqual-qualres-fra.html>) et dans le respect de toutes les normes et lignes directrices établies par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM) pour réaliser une recherche qualitative. Tous les groupes ont été animés par un professionnel de la recherche d'Ipsos.

Conformément aux Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Recherche qualitative et aux lignes directrices de l'ARIM sur le déroulement des recherches

qualitatives, Ipsos a informé les participants de leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ipsos a fourni des renseignements détaillés aux participants concernant le déroulement des discussions et a obtenu leur consentement pour l'enregistrement audio et vidéo de celles-ci ainsi que pour la présence d'observateurs. De plus, Ipsos leur a expliqué l'utilité du miroir d'observation ainsi que les règles de base concernant la vie privée et la confidentialité, y compris le fait que les enregistrements seront détruits, conformément aux lignes directrices de l'ARIM, et que la participation est volontaire.

Conformément à la norme établie pour toutes les recherches qualitatives menées pour le compte du gouvernement du Canada, toutes les conditions suivantes ont été respectées dans le processus de recrutement des participants à cette recherche :

- Ne pas avoir participé à un groupe de discussion au cours des six derniers mois;
- Ne pas avoir assisté, au cours des deux dernières années, à un groupe de discussion ou à une entrevue en profondeur sur des questions concernant le sujet dont il était question;
- Ne pas avoir assisté à cinq groupes de discussion ou entrevues en profondeur ou plus au cours des cinq dernières années;
- Au moins un tiers des participants recrutés dans chaque groupe ne devaient jamais avoir assisté à un groupe de discussion ou à une entrevue en personne auparavant;
- Avoir une connaissance suffisante de l'anglais (ou du français pour les groupes de Drummondville) pour participer pleinement aux groupes de discussion;
- Ni eux ni leur famille ne devaient travailler dans l'un ou l'autre des secteurs suivants :
 - Une firme de sondage
 - Un magazine ou un quotidien
 - Une agence de publicité ou de conception graphique
 - Un parti politique
 - Une station radiophonique ou de télévision
 - Une entreprise de relations publiques
 - Le gouvernement fédéral ou provincial

De la même manière que dans toutes les recherches menées par Ipsos, les coordonnées des participants sont demeurées entièrement confidentielles et tout renseignement pouvant permettre leur identification a été supprimé des données, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Canada.

Annexe B. Guide de recrutement français

Questionnaire de recrutement Gouvernement du Canada

Bonjour, je m'appelle _____. Je vous appelle de la part de la firme Ipsos, une société d'études de marché et de sondages d'opinion publique nationale. Au nom du gouvernement du Canada, nous mettons en place une série de groupes de discussion composés de Canadiens, pour explorer des questions actuelles importantes pour l'ensemble du pays. Les discussions porteront sur divers sujets et votre opinion nous intéresse.

EXPLIQUER LES GROUPES DE DISCUSSION. Environ dix personnes comme vous participeront aux groupes de discussion. Ces personnes seront recrutées de façon aléatoire, comme il a été fait avec vous. Les participants se verront verser \$75 à titre d'honoraires pour leur temps. Mais avant de vous inviter à participer aux groupes, nous devons vous poser quelques questions afin de nous assurer de former des groupes bien assortis et présentant une bonne variété de personnes. Puis-je vous poser quelques questions ?

- Oui **CONTINUER**
Non **REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE**

La participation est volontaire. Nous n'essayons pas de vous vendre quoi que ce soit ni de changer vos opinions. Le déroulement sera une discussion en table ronde menée par un professionnel de la recherche. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et les points de vue seront regroupés afin d'assurer qu'aucun individu ne puisse être identifié.

- S1) Travaillez-vous, vous-même ou un membre de votre famille immédiate, dans l'un des secteurs suivants, ou avez-vous pris votre retraite d'un emploi dans un tel secteur :

	OUI	NON
Études de marché ou marketing	1	2
Relations publiques ou médias (annonces télévisées ou imprimées)	1	2
Publicité et communications	1	2
Employé d'un parti politique	1	2
Employé d'un ministère ou organisme gouvernemental, fédéral ou provincial.	1	2

SI LA RÉPONSE À L'UNE DES OPTIONS CI-DESSUS EST « OUI », REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE.

S2) Êtes-vous un citoyen canadien âgé d'au moins 20 ans qui habite habituellement dans la région de [INSÉRER VILLE] ?

Oui	1	CONTINUER
Non	2	REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE

S3) Depuis combien de temps habitez-vous à [VILLE] ? _____

TERMINER SI MOINS DE 2 ANS

S4) Êtes-vous le responsable ou l'un des responsables de votre foyer ?

Oui	1	CONTINUER
Non	2	REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE

S5) Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion de consommateurs, à une entrevue ou à un sondage organisé à l'avance et pour lequel vous avez reçu une somme d'argent?

Oui	1	MAX. 1/3 PAR GROUPE
Non	2	PASSER À LA Q1

S6) À quand remonte cette participation ? _____

TERMINER SI AU COURS DES SIX DERNIERS MOIS

S7) À combien de groupes de discussion de consommateurs avez-vous participé au cours des cinq dernières années ?

TERMINER SI PLUS DE QUATRE GROUPE DE DISCUSSION

DEMANDER À TOUS LES RÉPONDANTS

Q1) Pourriez-vous me dire dans quelle catégorie d'âge vous vous situez ? Avez-vous...

Moins de 20 ans	0	} REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE
Entre 20 et 24 ans	1	
Entre 25 et 34 ans	2	
Entre 35 et 44 ans	3	
Entre 45 et 54 ans	4	
Entre 55 et 64 ans	5	
65 ans et plus	6	} VOUS ASSURER DE RECRUTER UNE BONNE VARIÉTÉ POUR CHAQUE GROUPE.
Refus	9	
		REMERCIER ET TERMINER L'ENTREVUE

Q2) Avez-vous actuellement des enfants âgés de moins de 18 ans qui habitent avec vous ?
[RECRUTER UNE BONNE VARIÉTÉ]

Oui	1
Non	2

Q2a) Avez-vous actuellement des enfants de moins de 13 ans vivant dans la maison avec vous? **[RECRUIT MIN 3 per group]**

Oui	1
Non	2

Q3) Combien d'enfants de plus de 18 ans habitent dans votre maison ?

Un	1
Plus d'un	2

Q4) Pourriez-vous me dire quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez terminé ?

Études secondaires non terminées	1	} VOUS ASSURER DE RECRUTER UNE BONNE VARIÉTÉ POUR CHAQUE GROUPE.
Études secondaires terminées	2	
Études collégiales/universitaires non terminées	3	
Études collégiales/universitaires terminées	4	
Refus/ ne sait pas	9	

Q5) Quelle est votre situation professionnelle actuelle ?

Employé à temps plein	1	} MAXIMUM DE TROIS PAR GROUPE
Employé à temps partiel	2	
Travailleur autonome	3	
Retraité	4	
Pas employé pour le moment	5	
Étudiant	6	
Autre	7	
Ne sait pas/refus	9	

Q6) **[SI EMPLOYÉ/RETRAITÉ]** Quel est votre travail actuel/quel était votre travail ?
(VEUILLEZ PRÉCISER)

Q7) Parmi les fourchettes suivantes, laquelle représente mieux le revenu total de votre ménage avant impôts? C'est-à-dire, le revenu total combiné de toutes les personnes de votre foyer, avant impôts. **[LIRE LA LISTE]**?

Moins de 20 000 \$	1	}	Assurer une bonne variété en...
20 000 \$ à un peu moins de 40 000 \$	2		
40 000 \$ à un peu moins de 60 000 \$	3		
60 000 \$ à un peu moins de 80 000 \$	4		Recrutant 2 à 3 personnes de la fourchette de moins de 40 000 \$.
80 000 \$ à un peu moins de 100 000 \$	5		
100 000 \$ à un peu moins de 150 000 \$	6		
150 000 \$ et plus	7		Recrutant 3 à 4 personnes de la fourchette de 40 000 \$ à 80 000 \$.
Ne sait pas/refus	99		

Q8) **NE PAS POSER CETTE QUESTION – NOTER LE SEXE**

Homme	1	}	ASSURER MOITIÉ/MOITIÉ
Femme	2		

Q9) Si vous gagniez un million de dollars, quelles seraient les deux premières choses que vous feriez avec l'argent? **(DOIT AVOIR DEUX RÉPONSES POUR ACCEPTER. TERMINER SI LE RÉPONDANT RÉPOND D'UNE FAÇON DÉSINVOLTE, D'UNE FAÇON COMBATIVE OU S'IL A DE LA DIFFICULTÉ À RÉPONDRE.)**

TERMINER SI LA PERSONNE QUI RÉPOND FAIT PART D'UNE RAISON TELLE QU'UN PROBLÈME D'OUÏE, DE VUE OU DE LANGAGE ÉCRIT OU VERBAL, D'UNE CRAINTE DE NE POUVOIR ÊTRE CAPABLE DE COMMUNIQUER EFFICACEMENT, OU SI VOUS-MÊME AVEZ UNE PRÉOCCUPATION AU SUJET DE L'INTERVIEWÉ.

Pendant la discussion, vous serez enregistré(e) sur bande sonore et vidéo. Cet enregistrement nous aide dans la rédaction de notre rapport. De même, la salle dispose d'un miroir sans tain. Il se peut que du personnel du gouvernement du Canada soit présent de l'autre côté du miroir, notamment des membres du personnel du ministère qui parraine cette étude, et des membres du personnel d'Ipsos. Il s'agit d'une procédure de groupe de discussion standard visant à avoir un aperçu direct du processus d'étude et d'entendre directement vos impressions et avis sur le sujet d'étude.

Convendez-vous d'être observé(e) aux fins d'étude seulement?

Oui	1	REMERCIER LE RÉPONDANT ET PASSER À L'INVITATION
Non	2	REMERCIER LE RÉPONDANT ET METTRE FIN À L'APPEL

******(DANS CHAQUE LIEU, VEUILLEZ VOUS ASSURER QUE DOUZE (12) PARTICIPANTS SONT RECRUTÉS POUR EN OBTENIR HUIT À DIX)******

[À lire aux répondants en attente]

Merci d’avoir répondu à mes questions. Malheureusement, pour le moment, le groupe auquel vous êtes admissible est complet. Nous aimerions vous inscrire sur notre liste d’attente. Cela signifie que s’il y a une ouverture dans le groupe, nous vous rappellerons pour voir si vous êtes disponible afin de participer à la discussion. Puis-je avoir un numéro de téléphone où vous joindre pendant la journée et en soirée, ainsi qu’une adresse électronique, si vous en avez une, afin que nous puissions communiquer avec vous dès que possible si une place devient disponible? **[CONSIGNER LES COORDONNÉES]**

[À lire aux répondants sélectionnés]

C’est formidable, vous pouvez participer à l’une des discussions de groupe qui aura lieu le (DATE) à (HEURE) pendant deux heures au maximum. Le gouvernement du Canada parraine cette étude. Tous ceux qui participent recevront une rétribution de **75 \$** en remerciement de leur temps.

Avez-vous un stylo à portée de main afin que je puisse vous donner l’adresse du lieu où le groupe tiendra sa séance? La séance aura lieu à :

Endroit	Heure	Date
Mississauga Infoquest Research 6655 Kitimat Road Unit 12	Groupe 1 – 5:30pm Groupe 2 – 7:30pm	Le 21 mars 2017
Montréal – Français Ad Hoc Recherche 400 Boul. de Maisonneuve Ouest, Suite 1200	Groupe 1 – 5:30pm Groupe 2 – 7:30pm	Le 23 mars 2017
Halifax Corporate Research Associates 7071 Bayers Road , #5001	Groupe 1 – 5:30pm Groupe 2 – 7:30pm	Le 27 mars 2017
Burnaby Holiday Inn Express Metrotown 4405 Central Boulevard Fraser Room South and North	Groupe 1 – 5:30pm Groupe 2 – 7:30pm	Le 28 mars 2017

Nous vous demandons d’arriver au moins 20 minutes à l’avance pour vous assurer de trouver le lieu et avoir le temps de vous inscrire auprès des hôtes. Le paiement de la prime dépend de la participation aux séances de groupe de discussion.

De plus, nous vérifierons votre identité avant la séance, alors veuillez vous assurer d’apporter deux pièces d’identité avec photo produites par le gouvernement (p. ex. permis de conduire, carte d’assurance maladie ou autre). Si vous avez besoin de lunettes pour lire, veuillez les apporter.

Comme nous invitons un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Nous vous avons invité(e) à participer en fonction des questions que nous avons abordées il y a un instant, nous vous demandons donc de ne pas envoyer un représentant en votre nom si vous n'êtes pas en mesure de participer. **SI, POUR UNE QUELCONQUE RAISON, VOUS N'ÊTES PAS EN MESURE DE PARTICIPER, VEUILLEZ NOUS APPELER AFIN QUE NOUS PUISSIONS VOUS REMPLACER.** Vous pouvez communiquer avec nous au 1-xxx-xxx-xxxx à notre bureau. Quelqu'un vous appellera la veille pour vous rappeler l'événement de discussion.

À quel moment est-il préférable de vous appeler?

À quel numéro de téléphone?

Puis-je avoir votre nom? SUR LA PAGE COUVERTURE

Merci beaucoup pour votre aide!

Annexe C. English Recruitment Guide

Recruitment Screener Government of Canada

Hello, my name is _____. I'm calling from Ipsos, a national public opinion research firm. On behalf of the Government of Canada we're organizing a series of discussion groups with Canadians to explore current issues of importance to the country. A variety of topics will be discussed and we are interested in hearing your opinions.

EXPLAIN FOCUS GROUPS. About ten people like you will be taking part, all of them randomly recruited just like you. For their time, participants will receive an honorarium of \$75. But before we invite you to attend, we need to ask you a few questions to ensure that we get a good mix and variety of people. May I ask you a few questions?

Yes **CONTINUE**
 No **THANK AND TERMINATE**

Participation is voluntary. No attempt will be made to sell you anything or change your point of view. The format is a “round table” discussion lead by a research professional. All opinions expressed will remain anonymous and views will be grouped together to ensure no particular individual can be identified.

S1) Do you or any member of your household work in or has retired from:

	YES	NO
Market Research or Marketing	1	2
Public Relations or Media (TV, Print)	1	2
Advertising and communications	1	2
An employee of a political party	1	2
An employee of a government department or agency, whether federal or provincial	1	2

IF “YES” TO ANY OF THE ABOVE, THANK AND TERMINATE

S2) Are you a Canadian citizen at least 20 years old who normally resides in the [INSERT LOCATION] area?

Yes 1 **CONTINUE**
 No 2 **THANK AND TERMINATE**

S3) How long have you lived in [CITY]? _____

TERMINATE IF LESS THAN 2 YEARS

S4) Are you the head or co-head of your household?

Yes	1	CONTINUE
No	2	THANK AND TERMINATE

S5) Have you ever attended a consumer group discussion, an interview or survey which was arranged in advance and for which you received a sum of money?

Yes	1	MAX. 1/3 PER GROUP
No	2	GO TO Q1

S6) How long ago was it? _____

TERMINATE IF IN THE PAST 6 MONTHS

S7) How many consumer discussion groups have you attended in the past 5 years?

TERMINATE IF MORE THAN 4 DISCUSSION GROUPS

ASK ALL

Q1) Could you please tell me what age category you fall in to? Are you...

Under 20	0	THANK AND TERMINATE
20-24 years	1	} ENSURE GOOD MIX PER GROUP
25-34 years	2	
35-44 years	3	
45-54 years	4	
55-64 years	5	
65+ years	6	
Refuse	9	THANK AND TERMINATE

Q2) Do you currently have children under the age of 18 living in the house with you?
[RECRUIT MIX]

Yes	1
No	2

Q2a) Do you currently have children under the age of 13 living in the house with you?
[RECRUIT MIN 3 per group]

Yes	1
No	2

Q3) How many people above the age of 18 are there in your household?

One	1
More than one	2

Q4) Could you please tell me what is the last level of education that you have completed?

Some high school	1	}	ENSURE
Completed high school	2		GOOD
Some College/University	3		MIX PER
Completed College/University	4		GROUP
RF/DK	9		

Q5) What is your current employment status?

Working full-time	1	}	MAX 3 PER GROUP
Working part-time	2		
Self-employed	3		
Retired	4		
Currently not working	5		
Student	6		
Other	7		
DK/RF	9		

Q6) [IF EMPLOYED/RETIRED] What is/was your current/past occupation?
 _____ **(PLEASE SPECIFY)**

Q7) Which of the following categories best describes your total household income? That is, the total income of all persons in your household combined, before taxes **[READ LIST]**?

Under \$20,000	1	}	Ensure good mix by...
\$20,000 to just under \$ 40,000	2		Recruiting 2-3 from the below \$40K category
\$40,000 to just under \$ 60,000	3		
\$60,000 to just under \$ 80,000	4		
\$80,000 to just under \$100,000	5		Recruiting 3-4 from the between \$40 and \$80K category
\$100,000 to just under \$150,000	6		
\$150,000 and above	7		
DK/RF	99		Recruiting 5-6 from the above

Q8) **DO NOT ASK – NOTE GENDER**

Male	1	} ENSURE 50-50 SPLIT
Female	2	

Q9) If you won a million dollars what would be the first two things you would do with the money? (**MUST HAVE TWO RESPONSES TO ACCEPT. TERMINATE IF FLIPPANT, COMBATIVE OR EXHIBITS DIFFICULTY IN RESPONDING**)

TERMINATE IF RESPONDENT OFFERS ANY REASON SUCH AS SIGHT OR HEARING PROBLEM, A WRITTEN OR VERBAL LANGUAGE PROBLEM, A CONCERN WITH NOT BEING ABLE TO COMMUNICATE EFFECTIVELY OR IF YOU HAVE A CONCERN.

During the discussion, you will be audio- and videotaped. This taping is being done to assist us with our report writing. Also, in this room there is a one-way mirror. Sitting behind the mirror may be Government of Canada staff, including members of the staff from the department that sponsored this research, and by staff members from Ipsos. This is standard focus group procedure to get a first-hand look at the research process and to hear first-hand your impressions and views on the research topic.

Do you agree to be observed for research purposes only?

Yes	1	THANK & GO TO INVITATION
No	2	THANK & TERMINATE

******(IN EACH LOCATION, PLEASE ENSURE TWELVE (12) PARTICIPANTS ARE RECRUITED FOR 8-10 TO SHOW)******

[Read to Stand-by Respondents]

Thank you for answering my questions. Unfortunately, at this time, the group you qualify for is full. We would like to place you on our stand-by list. This means that if there is an opening in the group, we would then call you back and see if you are available to attend the discussion. May I please have a daytime contact number, an evening contact number and an email address, if you have one, so that we can contact you as soon as possible if an opening becomes available?

[RECORD CONTACT INFO]

[Read to Screened in Respondents]

Wonderful, you qualify to participate in one of these group discussions which will take place on, (DATE) @ (TIME) for no more than 2 hours. The Government of Canada is sponsoring this research. All those who participate will receive a **\$75** honorarium as a thank you for their time.

Do you have a pen handy so that I can give you the address where the group will be held? It will be held at:

Location	Time	Date
March 21: Mississauga Infoquest Research 6655 Kitimat Road Unit 12	Group 1 – 5:30pm Group 2 – 7:30pm	March 21, 2017
March 23: Montreal Ad Hoc Research 400 de Maisonneuve Blvd West, Suite 1200	Group 1 – 5:30pm Group 2 – 7:30pm	March 23, 2017
March 27: Halifax Corporate Research Associates 7071 Bayers Road , #5001	Group 1 – 5:30pm Group 2 – 7:30pm	March 27, 2017
March 28: Burnaby Holiday Inn Express Metrotown 4405 Central Boulevard Fraser Room South and North	Group 1 – 5:30pm Group 2 – 7:30pm	March 28, 2017

We ask that you arrive at least 20 minutes early to be sure you locate the facility and have time to check-in with the hosts. Payment of the incentive is contingent on participation in the focus group sessions.

In addition, we will be checking your identification prior to the group, so please be sure to bring two pieces of government issued photo identification with you (i.e. driver’s license, health card or other). Also, if you require glasses for reading, please bring them with you.

As we are only inviting a small number of people, your participation is very important to us. We have invited you to participate based on the questions we went through a moment ago, so we ask that you do not send a representative on your behalf should you be unable to participate. **IF FOR SOME REASON YOU ARE UNABLE TO ATTEND, PLEASE CALL SO THAT WE MAY GET SOMEONE TO REPLACE YOU.** You can reach us at 1-xxx-xxx-xxxx at our office. Someone will call you the day before to remind you about the discussion.

What would be a good time to reach you?
 And at what telephone numbers?
 May I please get your name? ON FRONT PAGE

Thank you very much for your help!

Annexe D. Guide de discussion français

GUIDE DU MODÉRATEUR – MARS 2017

INTRODUCTION (5 minutes)

- Présentation du modérateur et mot de bienvenue à l'intention des participants au groupe de discussion.
 - Comme nous l'avons indiqué dans le cadre du processus de recrutement, nous tenons des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada.
- La rencontre durera environ deux heures. N'hésitez pas à vous absenter en cas de besoin.
- Explication concernant :
 - L'enregistrement audio – La rencontre est enregistrée à des fins d'analyse, au cas où il serait nécessaire de révéifier la teneur des échanges. Les bandes audio demeurent en notre possession et ne seront transmises à personne sans le consentement écrit de tous les participants.
 - Le miroir d'observation – Derrière la vitre, des observateurs représentant le gouvernement assistent à la rencontre.
 - Il est également important de savoir que vos réponses d'aujourd'hui n'auront aucune incidence sur vos échanges avec le gouvernement du Canada.
 - La confidentialité – Soyez assurés que tout ce que vous direz au cours de la rencontre sera tenu strictement confidentiel. Nous n'attribuons pas les commentaires à des personnes en particulier. Notre rapport présente un sommaire des faits saillants de la rencontre, mais aucun nom n'y est mentionné. Le rapport peut être consulté à la Bibliothèque du Parlement ou à Archives Canada.
- Description du fonctionnement d'un groupe de discussion :
 - Les groupes de discussion favorisent une discussion franche et ouverte. En qualité de modérateur, mon rôle est de guider la discussion et d'encourager tout un chacun à y prendre part. Une autre fonction du modérateur est de veiller à ce que la discussion ne dérape pas et respecte l'horaire prévu.
 - Votre rôle consiste à répondre aux questions et à exprimer vos opinions. Nous voulons connaître toutes les opinions, qu'elles soient minoritaires ou majoritaires. N'hésitez donc pas à vous exprimer, même si vous croyez que votre opinion est différente de celles des autres participants. Les autres peuvent ou non partager votre point de vue. L'opinion de chacun est importante et mérite le respect.
 - J'aimerais également souligner qu'il n'y a pas de mauvaises réponses. Nous cherchons simplement à connaître vos opinions et attitudes. Il ne s'agit pas d'un test de connaissances. Nous n'attendons aucune préparation de votre part en prévision de cette rencontre.

Veillez noter que le modérateur n'est pas un employé du gouvernement du Canada et qu'il est possible qu'il ne soit pas en mesure de répondre à certaines de vos questions concernant le sujet de la discussion. Si des questions importantes sont soulevées pendant la rencontre, nous tenterons d'obtenir les réponses avant votre départ.

- (Le modérateur se présente). Les participants se présentent en mentionnant seulement leur prénom.
 - Quels sont vos passions ou vos passe-temps principaux?

ACTIONS DU GOUVERNEMENT (20 minutes)

- Qu'avez-vous vu, lu ou entendu récemment au sujet du gouvernement du Canada?
 - SONDER : Qu'avez-vous entendu récemment au sujet des relations entre le Canada et les États-Unis?
 - Avez-vous entendu quoi que ce soit au sujet de réfugiés qui ont traversé la frontière depuis les États-Unis?

Budget (BRAMPTON ET MONTRÉAL SEULEMENT)

BRAMPTON SEULEMENT:

- Y en a-t-il parmi vous qui ont entendu parler du budget fédéral? Qu'avez-vous entendu exactement?

PRÉCISER AU BESOIN :

Le budget est le plan détaillé qu'entend suivre le gouvernement pour établir le programme économique annuel du Canada. Le ministre des Finances prononcera le discours du budget demain.

- D'après ce que vous avez pu entendre, s'il y a lieu, que devrait contenir ce budget? Quelles seront les priorités du gouvernement selon vous?
- Le budget de l'an dernier comprenait le financement de projets d'infrastructures, comme les routes et le transport en commun, qui se poursuivra cette année. Quels principaux projets d'infrastructures nécessitent du financement dans la région du Grand Toronto?

MONTRÉAL SEULEMENT:

- Y en a-t-il parmi vous qui ont entendu parler du budget fédéral?

Si OUI, SONDER EN PROFONDEUR :

- Qu'avez-vous entendu?
- Quels projets le budget contient-il en particulier?
- Y a-t-il des aspects qui vous plaisent? Des aspects qui vous déplaisent?
- Quels éléments du budget vous toucheront le plus sur le plan personnel?

PRÉCISER AU BESOIN :

Le budget est le plan détaillé qu'entend suivre le gouvernement pour établir le programme économique annuel du Canada. Le ministre des Finances prononcera le discours du budget cet après-midi.

- Comme le budget a été présenté aujourd'hui, il se peut que vous n'en ayez pas encore entendu parler. Cela dit, compte tenu des priorités du gouvernement, que croyez-vous qu'il contient?
- Le budget de l'an dernier comprenait le financement de projets d'infrastructures, comme les routes et le transport en commun, qui se poursuivra cette année. Quels principaux projets d'infrastructures nécessitent du financement dans la région de Montréal?

(MONTREAL SEULEMENT)

- Y en a-t-il parmi vous qui ont entendu parler du soutien du gouvernement fédéral accordé à Bombardier?
 - Pouvez-vous me décrire dans vos propres mots de quoi il s'agit?

PRÉCISER AU BESOIN :

Le gouvernement du Canada a annoncé qu'il octroiera une contribution remboursable de 372,5 millions \$ à Bombardier Inc. Les fonds seront versés sur quatre ans et serviront à financer la recherche et le développement entourant le nouvel avion d'affaires Global 7000 ainsi que les activités en cours liées au développement des avions C Series.

- Qu'en pensez-vous? Est-ce une bonne chose ou une mauvaise chose?
 - SONDER : Quels sont les avantages?
 - SONDER : Avez-vous des préoccupations?

HABITATION (15 minutes) (BRAMPTON SEULEMENT)

SI LE SUJET A ÉTÉ ABORDÉ PENDANT LA MISE EN TRAIN :

- Certains d'entre vous ont mentionné l'habitation. Qu'est-ce qui vous préoccupe personnellement en matière d'habitation?

S'ADRESSER À L'ENSEMBLE DU GROUPE :

- Qu'en est-il des autres membres du groupe? Quelles sont les principales difficultés en matière d'habitation dans la région du Grand Toronto?
- J'ai ici un document qui comporte quelques suggestions de difficultés en matière d'habitation. Veuillez indiquer dans quelle mesure chaque élément pose un problème dans votre propre

collectivité, s’il y a lieu. MODÉRATEUR : RAPPELEZ AUX PARTICIPANTS QU’ILS DOIVENT SONGER À LEUR PROPRE RÉGION ET NON À D’AUTRES PARTIES DU CANADA OU AU CANADA EN GÉNÉRAL.

EXERCISE SUR PAPIER AVEC LES DIFFICULTÉS SUIVANTES:

- Prix d’achat élevé des propriétés
- Pénurie de logements abordables
- Besoins des groupes à faible revenu en matière de logement

LES PARTICIPANTS RÉPONDENT INDIVIDUELLEMENT PUIS PRENNENT PART À UNE DISCUSSION DE GROUPE :

- Qui considère le prix d’achat élevé des propriétés comme une difficulté majeure?
 - Le cas échéant :
 - Pourquoi les solutions d’habitation sont-elles devenues si dispendieuses?
 - Voyez-vous comment le gouvernement du Canada pourrait agir à cet égard? Des stratégies vous viennent-elles à l’esprit?

SOINS DE SANTÉ (15 minutes) BRAMPTON ET MONTRÉAL SEULEMENT)

- Y en a-t-il parmi vous qui ont récemment entendu parler du financement des soins de santé ou de l’Accord sur la santé?

Si OUI, SONDER EN PROFONDEUR :

- Qu’avez-vous entendu?

PRÉCISER AU BESOIN :

Le gouvernement du Canada a conclu des ententes en vertu de l’Accord sur la santé avec neuf provinces et trois territoires, y compris avec le/l’ (PROVINCE DU GROUPE).

(MONTRÉAL SEULEMENT)

L’entente avec le QUÉBEC établit les niveaux de financement fédéraux en santé pour les dix prochaines années. Elle comprend un investissement de 2,5 milliards \$ dans les initiatives en matière de soins à domicile et de santé mentale.

(BRAMPTON SEULEMENT)

L'entente avec l'ONTARIO établit les niveaux de financement fédéraux en santé pour les dix prochaines années. Elle comprend un investissement de 2,3 milliards \$ dans les soins à domicile et de 1,9 milliard \$ en santé mentale.

- S'il y a lieu, qu'est-ce qui vous plaît dans cette entente?
- Comporte-t-elle des aspects négatifs?
- Selon vous, les provinces devraient-elles être tenues de rendre des comptes au gouvernement fédéral sur la façon dont les fonds alloués aux soins à domicile et de santé mentale sont dépensés de même que sur les progrès réalisés? Qu'est-ce que vous fait dire cela?
- Étant donné que les niveaux de financement sont établis pour les dix prochaines années, sur quoi le gouvernement fédéral devrait-il selon vous se pencher maintenant en matière de soins de santé?

OPIOÏDES (30 minutes)

- Y en a-t-il parmi vous qui ont entendu parler des opioïdes dans les actualités? Pouvez-vous m'expliquer ce qui se passe dans vos propres mots?
 - Pouvez-vous nommer des opioïdes? (SONDER sur la connaissance du fentanyl si personne ne le mentionne.)
 - À votre connaissance, existe-t-il un problème en ce qui a trait aux substances licites ou illicites?
 - Utiliseriez-vous des termes comme « enjeu critique des opioïdes », « crise des opioïdes », « problème des opioïdes » ou autres pour décrire la situation?
- Selon vous, quel type de personne est le plus touché par cette situation?
 - Si la réponse est vague, SONDER les gens pour qu'ils indiquent, dans l'ordre, les personnes les plus à risque de subir une surdose d'opioïdes : aînés ou personnes d'âge mur ou adolescents, sans-abris ou personnes à faible revenu ou personnes de classe moyenne ou personnes à revenu élevé, toxicomanes ou personnes qui recourent rarement aux drogues illicites.

PRÉCISER AU BESOIN :

Les opioïdes sont une catégorie de drogues qui comprend des analgésiques d'ordonnance et des drogues illicites, comme l'héroïne ou le fentanyl. Mal utilisés, ils peuvent mener à la dépendance, à une surdose et à la mort. Récemment, l'émergence du fentanyl et d'autres opioïdes illicites puissants a entraîné un nombre inégalé de décès.

- Selon vous, qu'est-ce qui a causé le problème actuel lié aux opioïdes? À qui ou à quoi revient le blâme?
 - *Invitez les participants à indiquer, dans l'ordre, les trois principaux éléments de la liste les plus susceptibles d'être à l'origine du problème actuel (même s'ils ne sont pas très au fait du problème, demandez-leur de répondre en fonction de leur perception) : les sociétés pharmaceutiques qui fabriquent des produits non sécuritaires, les médecins qui ne rédigent pas adéquatement leurs ordonnances,*

les gangs, le piètre contrôle frontalier, le manque de services de police, le mauvais jugement de certaines personnes

- Comment le gouvernement fédéral devrait-il réagir?
- *Invitez les participants à indiquer, dans l'ordre, les trois actions les plus efficaces que le gouvernement pourrait entreprendre selon eux :*
 - Campagnes d'éducation pour informer le public au sujet des risques
 - Réglementation plus stricte à l'égard des substances dangereuses
 - Plus de fonds alloués aux services de police
 - Règles plus strictes pour encadrer les médecins
 - Meilleur contrôle frontalier
 - Plus de programmes de traitement
 - Plus d'investissement dans les logements pour personnes à faible revenu
 - Études et collectes de données plus pertinentes sur le problème
 - Ouverture de plus de sites d'injection supervisée pour prévenir les surdoses

TÉLÉCOMMUNICATIONS (20 minutes)

- Parlons maintenant un peu des télécommunications (ou télécoms), qui comprennent la téléphonie mobile, la câblodistribution et l'Internet.

EXERCICE SUR PAPIER :

- Je vais vous distribuer un document. Veuillez encercler n'importe lesquels des mots suivants qui, selon vous, décrivent fidèlement le secteur des télécommunications au Canada. Mettez une étoile à côté de celui qui décrit le mieux le secteur selon vous.

Abordable
Concurrentiel
Malhonnête
Équitable
Cupide
Honnête
Novateur
Patriotique
Axé sur les services
Stagnant
Inabordable
Non concurrentiel
Inéquitable
Perturbateur
Critique
Superflu

- Quelles sont certaines des choses que le secteur canadien des télécommunications accomplit efficacement, s'il y a lieu?

- Quels sont les points à améliorer en ce qui concerne le secteur canadien des télécommunications?
- Si le gouvernement du Canada voulait apporter des changements quant à la façon dont les sociétés de télécommunications mènent leurs activités au Canada, lequel des objectifs suivants devrait être prioritaire selon vous?
 - Rendre les frais de télécommunications plus abordables pour les Canadiens.
 - Élargir le choix des Canadiens en matière de fournisseurs de services téléphoniques cellulaires.
 - Accroître la concurrence au sein du secteur canadien des télécommunications.
 - Favoriser l'innovation pour permettre aux sociétés de télécommunications canadiennes de dominer le marché mondial.
 - Veiller à ce que les emplois en télécommunications soient basés au Canada.
 - Veiller à ce que le Canada soit un chef de file mondial dans les technologies des télécommunications et offre des services de qualité supérieure.
 - SONDER : *Croyez-vous que l'un ou l'autre de ces objectifs ne devrait pas être poursuivi par le gouvernement?*

Je vais maintenant vous lire des exemples de changements qui pourraient survenir dans le secteur des télécommunications.

- Actuellement, les sociétés de télécommunications canadiennes sont autorisées à vendre des téléphones « verrouillés », c'est-à-dire des appareils qui ne peuvent être activés sur un autre réseau que celui de l'activation initiale. Qui est au courant de cette pratique?
- Cette pratique n'est plus autorisée dans certains pays, ce qui permet aux gens de transférer plus facilement leur forfait sur un autre réseau mobile. Certains disent que le Canada devrait prendre des mesures comparables pour interdire le verrouillage des téléphones à l'achat.
- Selon vous, quels seraient les avantages d'empêcher les sociétés de verrouiller les téléphones au Canada?
- Quels seraient les inconvénients d'une telle approche à votre avis?
 - SONDER : Certaines sociétés de télécommunications affirment que le verrouillage de téléphones leur permet de vendre des téléphones et d'offrir une couverture cellulaire à prix moindre. Selon elles, les prix devront peut-être augmenter si le gouvernement intervient pour mettre fin au verrouillage. Ce point de vue influence-t-il votre opinion?

1. Qui a entendu parler des exploitants de réseaux mobiles virtuels?

Les exploitants de réseaux mobiles virtuels sont des sociétés de services mobiles émergentes qui ne possèdent pas leur propre réseau mobile, mais qui sont en mesure d'offrir des forfaits de téléphonie cellulaire grâce à des ententes leur permettant d'utiliser des réseaux de téléphonie mobile déjà établis et détenus par d'autres sociétés. Selon certains, le gouvernement du Canada devrait soutenir

le démarrage de telles sociétés en facilitant leur accès aux réseaux mobiles existants.

- Quels seraient les avantages d'une telle approche selon vous?
 - Quels sont les éventuels inconvénients?
2. Selon certains, le gouvernement pourrait permettre aux investisseurs internationaux et aux sociétés de télécommunications d'intensifier leurs activités au Canada.
- Quels seraient les avantages d'une telle approche selon vous?
 - Et quels en seraient les inconvénients?
 - Percevez-vous une différence entre le fait d'autoriser des investisseurs internationaux à acheter des actions de sociétés de télécommunications canadiennes existantes et celui de laisser des sociétés de télécommunications étrangères accéder au marché canadien?
 - (Si oui) Quelles sont les différences?

NEUTRALITÉ DU NET (15 minutes) (MONTRÉAL SEULEMENT)

- Qui a déjà entendu le terme « neutralité du Net »? Pouvez-vous me le définir dans vos propres mots?

FOURNIR LA DÉFINITION : La neutralité du Net est ce principe selon lequel les fournisseurs de services Internet devraient offrir un accès équitable à tous les contenus, indépendamment des sources, sans privilégier ni bloquer de sites Web en particulier.

- Cette explication vous paraît-elle claire ou le concept reste-t-il confus?
- (Si le concept est bien compris) Que pensez-vous du principe de neutralité du Net?
- Le gouvernement devrait-il instaurer des codes de conduite pour s'assurer que les plateformes numériques, comme Facebook ou Google, diffusent davantage de points de vue diversifiés et du contenu local?

Relations Canada – États-Unis

Si le temps le permet

- Est-ce que quelqu'un a entendu quoi que ce soit à propos de demandeurs d'asile qui arrivent au Canada en provenance des États-Unis? Qu'avez-vous entendu?
 - À votre connaissance, qu'arrive-t-il à ces personnes qui traversent la frontière?

RENSEIGNEMENTS CONTEXTUELS À L'INTENTION DU MODÉRATEUR :

Si une personne arrive au Canada par un point d'entrée terrestre désigné et demande l'asile, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) détermine si elle peut ou non entrer au pays.

Si une personne entre illégalement au Canada (p. ex. en passant par les champs et en traversant la frontière à pied), une fois arrivée au Canada, elle est arrêtée par la GRC et transférée à l'ASFC pour interrogatoire. La personne peut présenter une demande d'asile.

- Que pensez-vous de l'approche du gouvernement du Canada dans son intervention auprès de ces personnes? Doit-il changer son approche? Comment?
 - SONDER : Renforcement de la sécurité à la frontière? Accepter un plus grand nombre de demandes d'asile?
- Est-ce que quelqu'un a entendu parler de l'Entente sur les pays tiers sûrs? Pouvez-vous expliquer ce que c'est?

CLARIFIER AU BESOIN :

L'Entente sur les pays tiers sûrs entre le Canada et les États-Unis fait partie du Plan d'action canado-américain pour une frontière intelligente. En vertu de l'entente, les demandeurs d'asile doivent réclamer le statut de réfugié dans le premier pays sûr où ils arrivent, à moins d'être admissibles à une dérogation dans le cadre de l'entente.

Depuis les années 1980, partout dans le monde, les pays utilisent des ententes sur les pays tiers sûrs comme moyen d'atténuer les pressions sur les systèmes d'asile provoquées par la croissance soutenue de la migration à l'échelle mondiale. Au milieu des années 1990, le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés a accordé son appui à ce type d'ententes.

- Certains analystes affirment que si cette entente était révoquée, il y aurait fort probablement une augmentation du nombre de personnes qui arrivent au pays en provenance des États-Unis en demandant l'asile au Canada. Selon ce que vous en savez, que pensez-vous de cette entente?

RENSEIGNEMENTS CONTEXTUELS À L'INTENTION DU MODÉRATEUR :

L'Entente sur les pays tiers sûrs ne concerne pas les personnes qui entrent illégalement au Canada (p. ex. qui passent par les champs plutôt que par un point d'entrée désigné). Ces personnes ne peuvent pas être renvoyées aux États-Unis.

Si elles sont admissibles à une demande d'asile :

- dans la plupart des cas, elles sont libérées en attendant une audience devant la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
- elles ont droit à des services d'aide et de santé intérimaires

L'acceptation de la demande d'asile confère au demandeur le statut de personne protégée, et celui-ci peut alors présenter une demande de résidence permanente.

CONCLUSION (5 minutes)

Annexe E. English Discussion Guide

Discussion Guide – March 2017

INTRODUCTION (5 Minutes)

- Introduce moderator and welcome participants to the focus group.
 - As we indicated during the recruiting process, we are conducting focus group discussions on behalf of the Government of Canada.
- The discussion will last approximately 2 hours. Feel free to excuse yourself during the session if necessary.
- Explanation re:
 - Audio-taping – The session is being audio-taped for analysis purposes, in case we need to double-check the proceedings against our notes. These audio-tapes remain in our possession and will not be released to anyone without written consent from all participants.
 - One-way mirror – There are observers representing the government who will be watching the discussion from behind the glass.
 - It is also important for you to know that your responses today will in no way affect your dealings with the Government of Canada.
 - Confidentiality – Please note that anything you say during these groups will be held in the strictest confidence. We do not attribute comments to specific people. Our report summarizes the findings from the groups but does not mention anyone by name. The report can be accessed through the Library of Parliament or Archives Canada.
- Describe how a discussion group functions:
 - Discussion groups are designed to stimulate an open and honest discussion. My role as a moderator is to guide the discussion and encourage everyone to participate. Another function of the moderator is to ensure that the discussion stays on topic and on time.
 - Your role is to answer questions and voice your opinions. We are looking for minority as well as majority opinion in a focus group, so don't hold back if you have a comment even if you feel your opinion may be different from others in the group. There may or may not be others who share your point of view. Everyone's opinion is important and should be respected.
 - I would also like to stress that there are no wrong answers. We are simply looking for your opinions and attitudes. This is not a test of your knowledge. We did not expect you to do anything in preparation for this group.

Please note that the moderator is not an employee of the Government of Canada and may not be able to answer some of your questions about what we will be discussing. If important questions do come up over the course of the group, we will try to get answers for you before you leave.

- (Moderator introduces herself/himself). Participants should introduce themselves, using their first names only.
 - What are your main hobbies or pastimes?

GOVERNMENT ACTIONS (10 minutes)

- What have you seen, read or heard about the Government of Canada lately?
 - PROBE: What have you heard about health care?
 - Have you heard anything about health care funding?

BUDGET (30 minutes) - Version for all locations, except Mississauga

- Has anyone heard anything about the federal budget?

If YES PROBE IN-DEPTH:

- What did you hear?

- What are your overall impressions of the budget?
- What do you think the overall focus of the budget is?
- What specific initiatives are in it?
- Is there anything in there you like?
- Anything you don't like?
 - IF YES PROBE: What do others think about (ITEMS MENTIONED)?

HANDOUT

- I'm going to give you a handout with a list of initiatives included in the budget. Please give each a thumbs up or thumbs down. Then, circle what you feel the best initiative on this list is. Next, I'd like you to put check marks next to the ones you feel will have an impact on you and/or your family personally.

Make skills and retraining programs available to more Canadians

Allow Canadians on Employment Insurance (EI) to go back to school to learn new job skills without losing their EI benefits

Provide more Student Loans and Grants to Canadians to help them return to school to learn new job skills

Fund new work-integrated placements and co-ops each year to give young Canadians relevant work experience

Create a new EI caregiving benefit for Canadians who must take time off work to care for a critically ill family member (under existing benefits, they only qualify if a family member is terminally ill)

Encourage innovation in the clean tech, digital, and agri-food sectors

Increase funding for public transit so that new rapid transit lines are built, new buses are added to routes, and transit systems become more reliable

Create more affordable childcare spaces

Build new affordable housing units and repair existing ones

Close tax loopholes that result in unfair tax advantages for some at the expense of others

PROBE A FEW OF THE OPTIONS PARTICIPANTS PLACED CHECK MARKS BESIDE:

- How specifically will you/your family benefit from this?

(MONTREAL ONLY)

- Has anyone heard anything about federal government support for Bombardier?
 - Can you describe this to me in your own words?

CLARIFY AS NEEDED:

The Government of Canada announced that it will provide \$372.5 million in repayable contributions to Bombardier Inc. This funding will be provided over four years and will fund research and development for the new Global 7000 business jet and ongoing activities related to the development of the company's C Series aircraft.

- What do you think of this? Is this a good thing or a bad thing?
 - PROBE: What are the benefits of this?
 - PROBE: Do you have any concerns?

Budget – Mississauga Version

- Has anyone heard anything about the federal budget? What specifically have you heard?

CLARIFY AS NEEDED:

The Budget is a blueprint for how the Government wants to set the annual economic agenda for Canada. The Minister of Finance will deliver the budget speech tomorrow.

- Based on what you may have heard, if anything, what do you expect will be in it? What do you think the government's priorities will be?
- Last year's Budget included funding for infrastructure projects, such as roads and transit, which continues through this year. What are the most important infrastructure projects that need funding around the Greater Toronto/Montreal Area?

HOUSING (15 minutes) – Mississauga Only

IF RAISED IN WARM-UP:

- Some of you mentioned housing. What about housing are you personally concerned about?

OPEN IT UP TO THE GROUP:

- What about others in the group: what are the most significant housing challenges facing the Greater Toronto Area?

- I've got a handout that has a few examples of possible housing challenges. For each, please indicate how much of a challenge, if at all, you think it is in your local community. MODERATOR TO REMIND PARTICIPANTS TO FOCUS ON THEIR AREA AND NOT OTHER PARTS OF CANADA OR CANADA IN GENERAL

HANDOUT THAT HAS THE FOLLOWING EXAMPLES OF HOUSING CHALLENGES:

- The high cost of buying a house
- Lack of affordable rental supply
- Housing needs of low-income groups

PARTICIPANTS TO COMPLETE INDIVIDUALLY FOLLOWED BY GROUP DISCUSSION:

- Who identified the high cost of buying a house as a major challenge?
 - If major challenge:
 - What are the reasons housing has gotten so expensive?
 - Do you see a role for the Government of Canada in addressing this? What are some strategies that come to mind?

HEALTH CARE (15 minutes) – Mississauga and Montreal Only

- Has anyone heard anything about Healthcare Funding or the Health Accord lately?

If YES PROBE IN-DEPTH:

- What did you hear?

CLARIFY AS NEEDED:

The Government of Canada has reached Health Accord deals with virtually all provinces and territories (9 provinces and 3 territories), including most recently with Ontario, Quebec and Alberta.

(MONTREAL ONLY)

The deal with QUEBEC sets federal funding levels for healthcare over the next 10 years, and includes \$2.5 billion: \$1.4 billion for homecare and \$1.1 billion for mental health initiatives.

(MISSISSAUGA ONLY)

The deal with ONTARIO sets federal funding levels for healthcare over the next 10 years, and includes \$4.2 billion: \$2.3 billion for homecare and \$1.9 billion for mental health.

- What, if anything, do you like about this deal?
- Are there any negatives?
- Do you think provinces should have to report back to the federal government on how the money dedicated for homecare and mental health is being spent, and on the progress they are making? What makes you say that?

- With funding levels set for the next 10 years, what should the federal government focus on when it comes to healthcare now?

OPIOIDS (30 minutes)

- Has anyone heard anything about opioids in the news? Can you explain to me what is going on in your own words?
 - Can you name any opioids?(PROBE on familiarity with “Fentanyl” if no one mentions it)
 - As far as you know, is this a problem with legal or illegal substances?
 - Would you describe this as an “opioid emergency”, an “opioid crisis”, an opioid “problem”, or some other word?
- What type of people do you think are most affected by this?
 - If vague answers, PROBE them to rank who they think most falls victim to overdoses on opioids – seniors vs. middle age vs. teenagers, homeless vs. low income vs. middle income vs. high income, drug addicts versus people who don’t use many illegal drugs

CLARIFY AS NEEDED:

Opioids are drugs that include prescribed pain relievers and illegal drugs such as heroin and fentanyl. Misuse may lead to addiction, overdose and death. Recently, the emergence of fentanyl and other powerful illicit opioid drugs has led to an unprecedented number of deaths.

- What do you think has led to the current problem with opioids? Who or what is to blame?
 - *Do exercise where they rank the top 3 on this list they think are most responsible for the current problem (even if they don’t know much about the problem, ask them to try exercise based on their perceptions):* drug companies making unsafe products, doctors not prescribing properly, gangs, poor border control, lack of policing, people making poor decisions
- Who do you think is most responsible for acting on the opioid crisis?
 - Local/municipal government? Provincial government? Federal government? Doctors? Others?
- What should federal government do in response?
- *Do exercise where they rank top 3 courses of government action they think would be most effective:*
 - Education campaigns to inform public about the risks
 - Better regulation of harmful substances
 - More money for policing
 - Tighter rules around doctors
 - Better border controls
 - More treatment programs
 - Invest more in low income housing
 - Conduct research and collect better data about the problem
 - Allow more safe injection sites, to prevent overdoses

TELECOMMUNICATIONS (25 minutes)

- We're going to talk a bit about telecommunications, or telecoms, which includes cell phones, cable TV, and internet.

HANDOUT

- I'm going to give you a handout and I'd like you to circle any of the following words that you feel are an accurate description of Canada's telecommunications industry. Put a star above the word that you feel describes the industry the best.

Affordable
Competitive
Dishonest
Fair
Greedy
Honest
Innovative
Patriotic
Service-Oriented
Stagnant
Unaffordable
Uncompetitive
Unfair
Disruptive
Critical
Unnecessary

- What are some things, if any, that the Canadian telecommunications industry does effectively?
 - What needs to be improved about Canada's telecommunications industry?
- If the Government of Canada were to make changes to how telecommunications companies do business in Canada, which of the following goals do you think should be their main priority?
 - Making telecommunication bills more affordable for all Canadians.
 - Increasing the amount of choice Canadians have when it comes to cell phone service providers.
 - Creating a more competitive Canadian telecommunications industry.
 - Encouraging innovation so that Canadian telecommunications companies can become world leaders.
 - Ensuring that Telecommunication Jobs are based in Canada.
 - Ensuring Canada is a world leader in Telecommunications Technologies, and provide the best quality Services
 - PROBE: *Do you think that any of these goals are something the Government should not pursue?*

Now, I am going to read some examples of changes that could be made to the telecommunications industry.

3. Currently, telecommunications companies in Canada are permitted to sell phones that have been “locked”, meaning that they are unable to connect to any mobile network other than the network it was activated with. Who is familiar with this?

This practice has been disallowed in some countries, making it easier for anyone to switch their contract to a different mobile network, and some say Canada should similarly outlaw locking phones when purchased.

- What do you think would be positive about preventing companies from locking phones in Canada?
- What do you think would be a downside to this approach?
 - PROBE: Some Telecom companies say that locking phones allows them to sell phones and phone coverage at less expensive prices. They say prices might need to be raised if the Government intervenes to stop phone locking. Does this affect your opinion?

4. Who has heard of Mobile Virtual Network Operators?

Mobile Virtual Network Operators are startup mobile companies that do not own their own mobile networks, but are able to offer cell phone plans by negotiation to use pre-existing mobile networks owned by other companies. Some have suggested the Government of Canada should help these companies get started by making it easier for them to access existing mobile networks.

- What do you think would be positive about this approach?
- What might be a downside of this approach?

5. Some have suggested the government could allow international investors and telecommunications companies to do more business in Canada.

- What do you think would be positive about this approach?
- What do you think would be a downside to this approach?
- Do you see a difference between letting international investors buy shares of existing Canadian telecommunications companies or letting telecommunications companies from other countries enter the Canadian market?
 - (if yes) What are the differences?

NET NEUTRALITY (15 minutes) (MONTREAL ONLY)

- Who has heard the term “net neutrality”? Can you explain it to me in your own words?

PROVIDE DEFINITION: Net neutrality is the principle that Internet service providers should enable equal access to all content regardless of the source, and without favouring or blocking particular websites.

- Does that explanation make sense to you, or is it still confusing?
- (If understand it) How do you feel about net neutrality?
- Should governments establish codes of conduct to ensure digital platforms like Facebook or Google better reflect a diversity of views and local content?

**ONLY IF TIME PERMITS:
CANADA-US (15 minutes)**

- Has anyone heard anything about Canada-US relations lately? What specifically?
- Does Canada need to change the way it deals with the United States? If so, how?
- What are the most important issues for Canada and the US to work on together?
- Has anyone heard anything about asylum seekers crossing into Canada from the US? What have you heard?
 - As far as you know, what happens to these individuals after they cross the border?

BACKGROUND INFORMATION FOR THE MODERATOR:

If an individual comes into Canada through a designated port of entry at a land border and makes an asylum claim, the Canadian Border Services Agency (CBSA) assesses whether they can enter Canada.

If an individual illegally crosses into Canada (e.g. walks across a field into Canada), once they are in Canada, they are arrested by the RCMP and transferred to CBSA for an immigration examination. The individual can make an asylum claim.

- What do you think about the Government of Canada’s approach to dealing with these individuals? Does it need to change its approach? How?
 - PROBE: Better border security? Accept more asylum claims?
- Has anyone heard of the Safe Third Countries Agreement? Can you explain what it is?

CLARIFY AS NEEDED:

The Safe Third Country Agreement between Canada and the United States (U.S.) is part of the U.S.–Canada Smart Border Action Plan. Under the Agreement, refugee claimants are required to request refugee protection in the first safe country they arrive in, unless they qualify for an exception to the Agreement.

Since the 1980s, countries around the world have been using safe third country-type agreements as a way to address pressures on domestic asylum systems from the continued growth of global migration. In the mid-1990s, the United Nations Refugee Agency expressed support for these types of agreements.

- Some analysts say that if this agreement were repealed, there would most likely be an increase of individuals arriving from the United States making an asylum claim in Canada. Based on what you know, how do you feel about this agreement?

BACKGROUND INFORMATION FOR THE MODERATOR:

The Safe Third Country Agreement does not apply for individuals who illegally cross into Canada (e.g. walk across a field into Canada, rather than through a designated port of entry). These individuals cannot be returned to the US.

If individuals are eligible to make an asylum claim:

- most are released pending an Immigration and Refugee Board of Canada hearing
- they can access support/interim health services

A successful claim leads to protected person status and individuals can apply for permanent resident status.

CONCLUSION (5 minutes)