



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Collecte continue de données qualitatives sur les opinions des Canadiens – juillet 2020

Sommaire

Rédigé pour le compte du Bureau du Conseil privé

Fournisseur : The Strategic Counsel

Numéro de contrat : 35035-182346/001/CY

Valeur du contrat : 808 684,50 \$

Date d'octroi du contrat : 27 juin 2019

Date de livraison : 31 août 2020

Numéro d'enregistrement : POR-005-19

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, prière d'écrire à por-rop@pco-bcp.ca

This report is also available in English

Canada 

Résumé

Introduction

Le Secrétariat des communications et des consultations du Bureau du Conseil privé (BCP) a confié à The Strategic Counsel (TSC) le mandat de mener des cycles de recherche par groupe de discussion auprès de membres du public un peu partout au pays, portant sur des enjeux, des événements et des initiatives stratégiques de premier plan liés au gouvernement du Canada.

L'objectif général de ce programme de recherche qualitative se décline en trois volets : analyser les dimensions et les facteurs d'influence de l'opinion publique sur les plus importants enjeux auxquels le pays est confronté; évaluer les perceptions et les attentes relatives aux mesures et aux priorités du gouvernement fédéral; orienter l'élaboration des communications du gouvernement du Canada pour qu'elles continuent de s'harmoniser avec les points de vue des Canadiennes et des Canadiens et leurs besoins en matière d'information, tout en demeurant claires et à faciles comprendre.

La recherche vise à aider le Secrétariat des communications et des consultations du BCP à remplir son mandat, qui consiste à soutenir le bureau du premier ministre dans la coordination des communications du gouvernement. Plus particulièrement, la recherche permettra de s'assurer que le BCP reste au fait des tendances émergentes et de l'opinion des Canadiens sur les enjeux de macro-niveau qui intéressent le gouvernement.

Le présent rapport dévoile les conclusions qui ressortent de douze groupes de discussion en ligne organisés entre le 7 et le 29 juillet 2020 dans de nombreuses localités du pays, au Canada atlantique,

au Québec, en Ontario, dans les Prairies, en Alberta et en Colombie-Britannique. Les détails concernant les lieux, le recrutement et la composition des groupes figurent ci-après.

Ce cycle de groupes de discussion, tenu alors que la pandémie se poursuivait au Canada, a surtout porté sur la COVID-19. Les discussions ont permis d'examiner en profondeur une foule de sujets connexes, notamment ce que les Canadiens avaient entendu récemment à propos de la COVID-19, leur perception de la réponse du gouvernement fédéral à ce jour, les impacts de la pandémie sur l'économie en général et sur certains secteurs, la façon dont les Canadiens composaient avec cette situation changeante, et les progrès des différentes régions du pays dans l'application de leur plan de réouverture. Au cours de discussions plus ciblées, certains sous-groupes ont abordé l'impact de la pandémie sur les parents et les jeunes, et l'expérience des bénéficiaires de la Prestation canadienne d'urgence (PCU). Ce cycle a également permis de tester plusieurs concepts créatifs et matériaux liés à la promotion de l'application Alerte COVID. Enfin, d'autres sujets comme le racisme et l'immigration ont également retenu l'attention dans certains groupes.

Il convient de souligner que les résultats de la présente étude doivent être interprétés avec prudence, les conclusions d'une recherche qualitative étant de nature directionnelle et ne pouvant être attribuées à l'ensemble de la population à l'étude avec un quelconque degré de certitude.

Méthodologie

Aperçu des groupes

Public cible

- Résidents canadiens de 18 ans et plus.
- Les groupes ont été formés en fonction du lieu.
- Certains groupes se composaient de répondants appartenant à des sous-groupes de la population, par exemple des parents ayant des enfants d'âge scolaire, de jeunes adultes âgés de 18 à 24 ans, des bénéficiaires de la Prestation canadienne d'urgence (PCU) et des Canadiens noirs.

Approche détaillée

- Douze groupes de discussion dans diverses régions du Canada.
- Emplacement des groupes représentatifs de la population générale : Calgary, ville de Montréal, Canada atlantique, ville de Toronto, et basses-terres continentales de la Colombie-Britannique.
- Emplacement des sous-groupes : parents – Winnipeg, petites villes et villes de taille moyenne du Québec; jeunes adultes (18 à 24 ans) – Région du Grand Toronto et de Hamilton (RGTH), Windsor; Canadiens noirs – Grande région de Montréal (GRM), grandes villes de l'Ontario; bénéficiaires de la PCU – Windsor, Québec rural.
- Les discussions de groupe du Québec se sont déroulées en français, alors que toutes les autres ont eu lieu en anglais.

- Pour ce cycle, toutes les rencontres ont eu lieu en ligne.
- Huit participants ont été recrutés dans chaque groupe, afin de pouvoir compter sur la présence de six à huit personnes.
- Dans l'ensemble des lieux, 76 personnes ont participé aux discussions. Les détails sur le nombre de participants par groupe sont donnés ci-dessous.
- Chaque participant a perçu des honoraires de 90 \$ pour son temps.

Emplacement et composition des groupes

LIEU	GROUPE	LANGUE	DATE	HEURE (HNE)	COMPOSITION DU GROUPE	NOMBRE DE PARTICIPANTS
Windsor	1	Anglais	7 juillet	17 h 30-19 h 30	Bénéficiaires de la PCU	7
Grande région de Montréal	2	Français	9 juillet	18 h-20 h	Canadiens noirs	7
Ontario – grandes villes	3	Anglais	14 juillet	18 h-20 h	Canadiens noirs	7
Winnipeg	4	Anglais	15 juillet	19 h-21 h	Parents (7 ^e année ou plus)	6
Québec rural	5	Français	16 juillet	17 h 30-19 h 30	Bénéficiaires de la PCU	5
RGT/Hamilton/Windsor	6	Anglais	20 juillet	18 h-20 h	Jeunes adultes (18 à 24 ans)	7
Calgary	7	Anglais	21 juillet	19 h-21 h	Population générale	5
Ville de Montréal	8	Français	22 juillet	18 h-20 h	Population générale	8
Canada atlantique	9	Anglais	23 juillet	16 h 30-18 h 30	Population générale	4
Ville de Toronto	10	Anglais	27 juillet	18 h-20 h	Population générale	7
Basses-terres continentales C.-B.	11	Anglais	28 juillet	20 h 30-22 h30	Population générale	7
Québec – petites villes, villes de taille moyenne	12	Français	29 juillet	18 h-20 h	Parents (prémamanuelle à 6 ^e année)	6
Nombre total de participants						76

Principales constatations

Partie I : Conclusions relatives à la COVID-19

Chronologie des annonces en juillet

Pour remettre en contexte les conclusions tirées des groupes de discussion tenus tout au long du mois de juillet 2020, rappelons qu'à la fin du mois de juin la réouverture était en cours à des degrés divers dans toutes les provinces et que les voyages non essentiels restaient interdits à la frontière canado-américaine. Durant le mois de juillet, les provinces ont poursuivi leurs plans de réouverture respectifs. En parallèle, le Canada et les États-Unis se sont entendus pour prolonger la fermeture de la frontière d'encre 30 jours, soit jusqu'au 21 août, sauf pour les biens et les services essentiels. C'était la quatrième fois que l'accord était reconduit depuis le début de la pandémie.

Le gouvernement du Canada a maintenu ses mesures d'aide économique. Il a notamment annoncé un investissement de 19 milliards de dollars dans le cadre de l'Accord sur la relance sécuritaire et apporté de nouvelles améliorations à la Subvention salariale d'urgence du Canada (SSUC). L'agence de notation S&P Global Ratings a confirmé la stabilité des perspectives économiques du Canada et sa cote triple A.

La COVID-19 dans l'actualité (tous les lieux)

En juillet, les participants interrogés continuaient à suivre l'actualité sur la COVID-19, mais certains ont signalé une baisse d'intérêt et d'autres avaient décidé de fermer l'oreille, à cause de la surabondance d'informations à propos du virus et du caractère plutôt décourageant des nouvelles. Les participants ont évoqué un trop-plein de nouvelles, de reportages contradictoires et de propos alarmistes et l'impression que personne ne savait réellement ce qu'il fallait faire pour venir à bout du virus. Cette confusion s'est confirmée lorsqu'on leur a posé des questions sur l'évolution du nombre de cas et l'éventualité d'une deuxième vague, questions qui ont révélé des niveaux de compréhension variables.

La couverture médiatique sur le développement et la distribution d'un vaccin suscitait également une certaine confusion. Les participants ne savaient pas exactement si les nouvelles sur ce front étaient bonnes ou mauvaises, et certains étaient assez pessimistes quant à leurs chances de se faire vacciner.

Un sujet de consensus parmi les participants de nombreux groupes avait trait à la situation aux États-Unis. Les participants de plusieurs groupes ont mentionné que les taux d'infection étaient de loin plus élevés là-bas et que la frontière allait rester fermée encore un mois, sinon plus.

Réponse du gouvernement du Canada (Canadiens noirs de la GRM, Canadiens noirs de grandes villes de l'Ontario, bénéficiaires de la PCU du Québec rural, parents de Winnipeg, Toronto, basses-terres continentales de la C.-B., parents de petites villes et de villes de taille moyenne du Québec)

La majorité des participants ont exprimé une opinion plutôt favorable des mesures prises par le gouvernement du Canada en réaction à la pandémie, même s'ils n'ont pas donné dans les détails. La mise en place rapide d'un large éventail de soutiens économiques a suscité maints éloges. Il y a eu quelques critiques concernant l'impact de la pandémie dans les foyers de soins de longue durée et la pénurie d'équipement de protection individuel (EPI) au début de la crise. Certains participants croyaient aussi que le gouvernement fédéral avait sous-estimé la gravité de la situation, ce qui avait retardé l'adoption de mesures clés comme la fermeture des frontières et les restrictions de voyage.

Le niveau d'information fourni par le gouvernement du Canada de même que sa transparence étaient fort appréciés. Certains participants ont souligné le fait que les scientifiques et les travailleurs de la santé étaient tenus en haute estime pour leur expertise et leur crédibilité, et que leurs conseils recevaient une écoute attentive.

Situation de la COVID-19 (Toronto, basses-terres continentales de la C.-B., parents de petites villes et de villes de taille moyenne du Québec)

Interrogés sur les tendances actuelles au chapitre de la propagation du virus, une forte majorité de participants ont répondu que le nombre de nouveaux cas quotidiens était stable ou en hausse. L'impression que les cas augmentaient était liée à la réouverture des provinces et à la reprise concomitante des activités et des interactions sociales.

Quand on leur a demandé s'ils étaient inquiets au sujet de la COVID-19, les réactions des participants allaient de l'inquiétude à l'agacement. Une large part de la contrariété exprimée était attribuable non pas tant au comportement des gens qu'à la persistance de la pandémie et de ses restrictions. Beaucoup de participants avaient nourri l'espoir qu'un début de retour à la normale serait déjà perceptible. Cela dit, ils reconnaissaient que même si les cas augmentaient, leur nombre restait bien en deçà des sommets atteints précédemment et la société était mieux outillée pour gérer la crise qu'au début de la pandémie.

On a demandé aux participants s'ils pensaient qu'une deuxième vague était inévitable ou s'il y avait moyen de l'empêcher. La question a entraîné une discussion sur la nécessité de mettre au point un vaccin, de promouvoir des mesures de distanciation préventives (surtout à l'approche de l'automne, quand les activités passeraient à l'intérieur) et d'intensifier la recherche de contacts.

Réouverture et changements de comportement (parents de Winnipeg, jeunes adultes de la RGTH et de Windsor, Toronto, basses-terres continentales de la C.-B., parents de petites villes et de villes de taille moyenne du Québec)

Tous les participants ont affirmé que d'importantes mesures de réouverture continuaient d'être mises en œuvre dans leur région. La majorité naviguait bien la situation et beaucoup approuvaient la cadence de la réouverture compte tenu des faibles taux d'infection locaux. Ce sentiment n'était toutefois pas unanime, et les participants de certaines régions préconisaient un surcroît de prudence ou un ralentissement du processus. Il reste que la plupart des participants appuyaient pleinement la réouverture, qu'ils considéraient comme inévitable, nécessaire à l'économie et bonne pour le moral et la santé mentale de la population.

Invités à dire s'ils avaient modifié leurs comportements récemment ou en raison de la réouverture, les participants ont répondu tantôt oui, tantôt non. Beaucoup de ceux qui n'avaient guère changé leurs habitudes ont expliqué que c'était pour éviter d'être infectés. Dans le cas de certains, veiller sur leur santé et celle de leurs proches était une priorité pour pouvoir rendre visite à des parents immunodéprimés. Les participants ont également dit ressentir un plus grand sentiment de liberté maintenant qu'ils pouvaient passer plus de temps à l'extérieur. Certains ont noté qu'ils s'étaient finalement bien adaptés au nouveau rythme de vie imposé par la pandémie ou ont fait remarquer qu'ils parvenaient à trouver localement ce dont ils avaient besoin, sans avoir à se déplacer. Quelques-uns se sentaient « plus en sécurité » dans leur nouvelle routine, et d'autres s'étaient habitués à travailler entièrement depuis leur domicile.

Être parent pendant la pandémie de COVID-19 (parents de Winnipeg, parents de petites villes et de villes de taille moyenne du Québec)

Les participants de Winnipeg et du Québec ont brossé un tableau nuancé de leur expérience de parent pendant la pandémie de COVID-19, citant ses aspects tant positifs que négatifs. Certains trouvaient exigeante la responsabilité de superviser les enfants et de gérer leur temps. Entre autres, les parents devaient répondre aux demandes des enfants qui voulaient voir leurs amis, et surveiller leurs études en ligne, tâche qu'ils avaient dû assumer durant les premiers mois de la pandémie. Beaucoup ont utilisé des termes comme « sécurité », « insécurité mentale », « prévention », « restriction » et « gestion » pour décrire la réalité d'un parent durant cette période.

Inversement, du côté positif, de nombreux parents ont évoqué l'immense plaisir que leur avait apporté la possibilité de passer plus de moments privilégiés avec leurs enfants et, dans bien des cas, le rapprochement que cela avait permis. Dans ce contexte, les participants ont utilisé des termes comme « patience », « plaisir », « attention », « encourageant », pour décrire leur expérience.

Si de nombreux parents ont affirmé que leurs enfants connaissaient et appliquaient les mesures de prévention comme le port du masque et la distanciation sociale, ils n'en étaient pas moins inquiets pour leur sécurité, surtout maintenant que la réouverture allant de l'avant dans les provinces. Les parents craignaient tout particulièrement l'arrivée d'une deuxième vague. Même s'ils se demandaient comment se passerait la rentrée de septembre, en juillet la plupart ont affirmé qu'ils préféreraient

envoyer leurs enfants à l'école, où ces derniers bénéficieraient d'un climat propice à leur apprentissage et de la socialisation avec leurs camarades.

Objectifs pour l'économie (parents de petites villes et de villes de taille moyenne du Québec)

En ce qui concerne les objectifs pour l'économie, on a demandé au groupe de parents du Québec de commenter une série de formulations qui décrivent le type d'économie vers lequel le Canada pourrait tendre :

- Une économie à l'épreuve du temps
- Une économie verte
- Une économie saine
- Une économie moderne
- Une économie résiliente
- Une économie forte
- Solidarité économique

L'objectif de la « solidarité économique » constituait de loin la grande priorité pour les participants de ce groupe, car il suggérait le travail d'équipe, la communauté et le soutien aux produits locaux canadiens.

Expériences relatives à la Prestation canadienne d'urgence (bénéficiaires de la PCU de Windsor, bénéficiaires de la PCU du Québec rural)

Lorsqu'on a demandé aux participants de choisir trois mots qui décrivaient leur expérience à titre de bénéficiaires de la Prestation canadienne d'urgence (PCU), ils ont presque toujours donné des termes positifs. Les rares exceptions étaient des termes pas forcément péjoratifs, mais qui exprimaient un questionnement.

La plupart des participants ont dit avoir été rappelés au travail ou chercher activement un nouvel emploi. Certains ont mentionné qu'ils avaient déjà repris leur poste et qu'ils ne feraient pas de nouvelle demande de PCU. Certains surveillaient les taux d'infection dans leur région et se sentaient plus à l'aise à l'idée de retourner sur leur lieu de travail sachant que ces taux avaient diminué. D'autres ont expliqué que leur employeur n'avait pas suffisamment de travail pour réembaucher.

De nombreux participants trouvaient que la PCU était équitable, notamment parce que l'efficacité et la simplicité du programme servaient les intérêts des particuliers et du pays. Ceux qui croyaient le contraire ont insisté sur les situations très diverses dans lesquelles se trouvaient les ménages canadiens et qui n'étaient pas prises en compte, selon eux, dans l'administration de la PCU (cf., le versement mensuel de 2 000 \$ à tous les demandeurs admissibles, sans égard à leur revenu antérieur, à la taille de leur famille, etc.). Ces participants convenaient toutefois du caractère complexe et délicat d'administrer un tel système.

La prolongation de la PCU (même au-delà des huit semaines supplémentaires) recueillait de nombreux appuis. Les participants ont fait remarquer que l'activité économique n'avait pas encore retrouvé sa vigueur d'avant la pandémie et que les mises à pied se poursuivaient. De l'avis général, une aide financière resterait sans doute nécessaire jusqu'à ce qu'un vaccin contre la COVID-19 soit déployé à grande échelle et qu'il soit sécuritaire pour tout le monde de retourner au travail. Certains pensaient qu'entretemps, il faudrait peut-être prévoir un programme de transition inspiré de l'assurance-emploi (AE) et une prestation d'invalidité. Les participants ont aussi soulevé un enjeu plus vaste se profilant à l'horizon, à savoir comment assumer le coût de toutes ces mesures économiques.

Voyages et compagnies aériennes (parents de Winnipeg, bénéficiaires de la PCU du Québec rural, jeunes adultes de la RGTH et de Windsor, Calgary, Montréal, villes de taille moyenne du Canada atlantique, Toronto, basses-terres continentales de la C.-B., parents de petites villes et de villes de taille moyenne du Québec)

Voyages (jeunes adultes de la RGTH et de Windsor, Calgary, Montréal, villes de taille moyenne du Canada atlantique, Toronto, basses-terres continentales de la C.-B., parents de petites villes et de villes de taille moyenne du Québec)

On a posé aux participants des lieux ci-dessus une série de questions visant à aborder différents enjeux frontaliers, dont la situation à la frontière canado-américaine ainsi que les voyages à l'extérieur et à destination du Canada.

Dans la plupart des cas, les participants savaient que la frontière canado-américaine était fermée aux voyages non essentiels et que les deux pays avaient conclu un accord pour prolonger la fermeture d'un mois. Ils appuyaient généralement cette décision.

Quant à autoriser les voyages à destination ou en provenance d'autres pays (c.-à-d. autres que les États-Unis), les participants s'y opposaient majoritairement. De l'avis de beaucoup, le virus n'était pas encore maîtrisé au Canada et il serait trop risqué d'ouvrir les frontières aux voyageurs internationaux tant que le Canada ne serait pas en meilleure posture pour ce qui est du nombre de cas et du taux d'infection. Certains ont rappelé que dans certaines régions du pays, les déplacements interprovinciaux étaient encore interdits ou exigeaient une mise en quarantaine. D'autres ont mentionné les récentes flambées de cas associées aux nouvelles étapes de réouverture franchies par les provinces. Les participants — relativement peu nombreux — qui étaient favorables à la reprise des voyages internationaux ont suggéré de s'en tenir aux pays qui parvenaient aussi bien ou mieux que le Canada à freiner la propagation du virus et à aplatir la courbe de la COVID-19 (p. ex., la Nouvelle-Zélande), et de déconseiller ou d'interdire les voyages non essentiels ou de courte durée.

Lorsqu'on a demandé aux participants si le dépistage obligatoire à l'arrivée au Canada et l'imposition d'une quarantaine de 14 jours les feraient changer d'avis, la plupart continuaient d'être réfractaires à un assouplissement des restrictions en vigueur. Les participants croyaient important d'améliorer la rapidité et l'exactitude des tests. De plus, il leur semblait préférable de soumettre les voyageurs au test avant le départ. En ce qui concerne les 14 jours de quarantaine, les participants doutaient que les voyageurs respectent les règles et qu'une surveillance adéquate puisse être effectuée.

Compagnies aériennes (parents de Winnipeg, bénéficiaires de la PCU du Québec rural, Calgary, Montréal, villes de taille moyenne du Canada atlantique)

De nombreux participants savaient que la COVID-19 entraînait de lourdes conséquences financières pour l'industrie du transport aérien. Ils avaient entendu parler des annulations de vols, des trajets supprimés et des mises à pied touchant les effectifs des compagnies aériennes et des aéroports. Beaucoup appuyaient l'octroi d'une aide financière à l'industrie, considérant qu'elle assurait un service essentiel, notamment dans maintes petites collectivités du pays, et qu'elle était un secteur d'emploi important. Cependant, ils estimaient que toute opération de sauvetage devrait s'accompagner de certaines conditions (p. ex., une aide sous la forme de prêts et de subventions, le remboursement intégral des vols annulés, une offre plus abordable et le maintien des services aux communautés rurales ou éloignées). Quelques participants s'opposaient à ce que le gouvernement du Canada vienne à la rescousse de l'industrie, jugeant que celle-ci devait adapter son modèle d'affaires aux circonstances et que dans un proche avenir le nombre de passagers reviendrait à son niveau d'avant la pandémie.

Les participants comprenaient et approuvaient la décision prise par certains exploitants aériens de suspendre des dizaines de liaisons intérieures, dont des dessertes régionales et les vols vers plusieurs villes du pays, tout en sachant que cela affecterait de nombreuses collectivités. Toutefois, lorsqu'on leur a demandé si le gouvernement du Canada devrait intervenir pour préserver le service aérien vers les villes de plus petite taille, beaucoup se sont ravisés et ont pris fait et cause pour le maintien des liaisons entre ces collectivités. Ils ont évoqué la dépendance des petites communautés éloignées, en particulier celles du Nord, à l'égard des services aériens pour l'approvisionnement des marchandises et l'accès aux services de santé.

Plus la discussion avançait, plus les participants devenaient favorables à l'apport d'une aide financière aux compagnies aériennes, en particulier si elles acceptaient de remplir une ou plusieurs des conditions suivantes :

- Ne pas vendre le siège du milieu dans les rangées par mesure de sécurité spécifique à la COVID-19.
- Rembourser toute personne dont les billets ont été annulés en raison de la COVID-19 (à l'heure actuelle, la plupart n'ont reçu que des bons).
- Maintenir le service aux plus petites communautés.
- Mettre fin à la pratique des surcharges pour des choses telles que les bagages enregistrés.

Les participants ont accueilli avec inquiétude la possibilité d'un scénario où les transporteurs canadiens feraient faillite faute de financement fédéral et les Canadiens n'auraient d'autre choix que de recourir aux services de compagnies aériennes américaines ou internationales. Face à cette éventualité, nombre d'entre eux souhaitaient que les compagnies canadiennes soient secourues. Il leur semblait vital de soutenir l'industrie aérienne nationale, pour plusieurs raisons, notamment pour maintenir une identité et une présence canadiennes fortes dans ce secteur, en conserver les emplois et accroître sa compétitivité.

Application Alerte COVID – évaluation de concepts créatifs (bénéficiaires de la PCU de Windsor, Canadiens noirs de la GRM, Canadiens noirs de grandes villes de l’Ontario, parents de Winnipeg, bénéficiaires de la PCU du Québec rural, Toronto)

Les participants étaient relativement peu nombreux à avoir entendu parler de l’application Alerte COVID et ceux qui en avaient eu vent savaient seulement qu’elle était en cours d’élaboration. De très rares participants étaient en mesure de fournir plus de précisions sur l’application.

Avant de recevoir d’autres informations à propos de l’application, on a demandé aux participants d’évaluer quelques messages du gouvernement du Canada qui pourraient être utilisés pour la promouvoir sur les médias sociaux. Les images des différents messages évalués sont présentées dans les résultats détaillés. Les participants considéraient que deux des sept messages évalués parvenaient fort bien à les convaincre de télécharger l’application (les options A et E), et estimaient que deux autres (les options C et G) étaient aussi relativement persuasives. En général, les participants avaient un penchant pour les messages qui :

- étaient formulés comme une demande d’aide, et non comme une directive;
- s’adressaient à eux dans des termes pertinents et respectueux, en employant un ton amical plutôt qu’un langage formel;
- contenaient des éléments visuels qui mettaient plus l’accent sur l’application en tant que telle (p. ex., images de téléphones cellulaires transmettant de l’information et des données) et sur son rôle en matière de prévention et de protection. Certains participants ont souligné que l’image d’un masque, conjuguée à celle du téléphone, renforçait cette dernière idée;
- faisaient en sorte qu’ils se sentaient en contrôle et en mesure de se protéger et de protéger leurs proches contre le virus;
- s’articulaient autour d’un esprit communautaire, reposant sur une approche unifiée pour réduire la propagation du virus.

En revanche, les messages axés sur la protection de la vie privée étaient moins rassurants, car ils réveillaient les craintes des participants concernant la confidentialité des données et renseignements personnels des utilisateurs au lieu de les dissiper.

On a ensuite fourni un complément d’information aux participants sur le fonctionnement de l’application et ce que les utilisateurs voient lorsqu’ils la téléchargent et l’installent. Il s’agissait d’une description des éléments qui pourraient figurer dans l’application (les images évaluées se trouvent dans les résultats détaillés). Après avoir examiné ces informations additionnelles, beaucoup de participants se sont dits enclins à télécharger l’application, puisque, selon eux, pour être efficace, elle devait être adoptée par une masse critique de Canadiens et Canadiennes. Ils étaient nombreux à penser que l’application les aiderait à se sentir plus en sécurité, étant donné qu’elle les avertirait en cas d’exposition.

Par ailleurs, les participants avaient des questions sur le fonctionnement et les rouages de l’application. La génération et l’échange de « codes aléatoires » engendraient une certaine confusion chez les participants, qui étaient par ailleurs préoccupés à l’idée de devoir laisser la fonction Bluetooth activée. De plus, émettant des doutes à propos de la confidentialité, de l’exactitude des données recueillies et

du fait qu'il faille compter sur les utilisateurs pour signaler un diagnostic de COVID, quelques participants se sont dits peu susceptibles de télécharger l'application ou réticents à le faire, avant d'avoir obtenu plus de précisions. Que le commissaire à la protection de la vie privée du Canada affirme que l'application répond à toutes les exigences fédérales en matière de protection de la vie privée n'apaisait pas vraiment leurs craintes. Certains participants jugeaient qu'ils prenaient déjà toutes les mesures nécessaires pour limiter leur risque d'exposition au virus et ne croyaient pas que l'application puisse les protéger davantage.

On dénotait de la confusion et une mauvaise compréhension chez certains participants à propos du fonctionnement de l'application, qui expliquaient leur hésitation à la télécharger. Quelques-uns présumaient qu'elle fonctionnait en temps réel et signalait instantanément toute exposition aux utilisateurs, et non celles qui ont eu lieu dans les 14 derniers jours. Ces participants remettaient en doute l'utilité de l'application, si elle ne les alertait pas immédiatement ou « sur-le-champ » et ils ne saisissaient pas très bien l'importance de la période de 14 jours (c.-à-d. qu'ils ne comprenaient pas ou ne voyaient pas le lien avec la période d'incubation du virus). D'autres avaient des interrogations au sujet de la nécessité d'avoir été exposé pendant au moins 15 minutes, en soulignant que la plupart de leurs interactions, par exemple lorsqu'ils faisaient des courses, étaient beaucoup plus brèves.

On a présenté d'autres renseignements aux participants sur ce qu'ils verraient dans leur écran au moment d'installer l'application qui a répondu à certaines de leurs questions et préoccupations. Certains ont trouvé ces renseignements rassurants, car ils leur permettaient de mieux comprendre les fonctionnalités de l'application, notamment en expliquant ce qu'elle ne ferait pas. Malgré tout, la plupart des participants qui hésitaient au départ à télécharger l'application doutaient toujours de son utilité ou ont affirmé avoir besoin de plus d'informations et d'être rassurés davantage avant de songer à la télécharger.

Concepts de marque pour la COVID-19 – évaluation de publicités (bénéficiaires de la PCU de Windsor)

On a montré aux participants du premier groupe de juillet trois concepts créatifs, comptant chacun deux versions, qui pourraient être utilisés par le gouvernement du Canada pour informer la population sur la COVID-19. Pour les besoins de l'évaluation, les concepts étaient désignés par les lettres A1 (la version originale) et A2 (l'autre version), B1 et B2, et C1 et C2. On a présenté aux participants plusieurs illustrations du « style visuel » de chaque concept, afin qu'ils puissent se le représenter dans divers supports. Ainsi, il y avait l'exemple d'une publicité pour Facebook à l'intention de voyageurs potentiels et des exemples de publicités pouvant être utilisées dans les médias imprimés ou comme panneaux publicitaires. Au moment d'examiner un concept, la version originale était toujours présentée en premier, suivie de l'autre version. Après leur avoir laissé le temps d'examiner et d'évaluer séparément chaque concept, on a demandé aux participants de sélectionner parmi les trois celui qu'ils trouvaient le plus persuasif. À titre de référence, les concepts créatifs figurent dans la section des résultats détaillés ainsi qu'à l'annexe C.

Parmi les trois concepts examinés, les participants ont finalement privilégié le concept C, en particulier la version C1. Ils aimaient le motif de la feuille d'érable, qui leur semblait faire office à la fois d'élément

créatif et de fil conducteur entre les supports. Les participants accordaient aussi une grande importance aux combinaisons de couleurs utilisées dans chacun des concepts. Leurs commentaires laissaient entendre qu'il y avait des écarts marqués entre les types d'émotions suscitées par ces diverses couleurs. Les couleurs nuancées, comme la teinte de pêche utilisée dans le concept C1, plaisaient davantage parce qu'elles évoquaient un sentiment de calme et de sérénité. La palette de ce concept paraissait plus « officielle » aux participants, qui l'associaient plus volontiers au gouvernement du Canada. En comparaison, ils trouvaient le jaune vif et le noir du concept B plus alarmistes et l'associaient à un message sur la sécurité ou à un message d'urgence, en particulier lié à la santé et à la sécurité au travail. Les couleurs utilisées dans le concept A, même si elles plaisaient à certains, avaient tendance à faire penser à d'autres grandes organisations. Par exemple, la Croix-Rouge canadienne a été mentionnée durant l'examen du concept A2.

Les photographies et les images utilisées dans les concepts ont également retenu l'attention. Les masques dessinés sur les visages à l'aide d'un logiciel de retouche ont généralement suscité des réactions négatives chez les participants, qui jugeaient que ce procédé nuisait au professionnalisme et à l'authenticité des publicités. En général, ils préféraient les images représentant plusieurs personnes plutôt qu'une seule. Comme l'ont révélé d'autres commentaires, certaines icônes figurant dans les concepts avaient aussi tendance à déplaire, les participants ne saisissant pas bien leur fonction, leur sens ou leur pertinence dans la publicité ou leur rapport avec son message. Dans certains cas, l'ajout d'icônes aux photographies semblait redondant, et les participants étaient davantage attirés par les publicités comportant uniquement des photographies.

Signatures pour des communications sur la COVID-19 (basses-terres continentales de la C.-B., parents de petites villes et de villes de taille moyenne du Québec)

On a testé trois signatures dans deux groupes composés respectivement de participants de la Colombie-Britannique et du Québec. Ces formules avaient été conçues pour d'éventuelles communications du gouvernement fédéral visant à inciter les Canadiens à adopter des comportements préventifs et à les prémunir contre la COVID-19 :

- Est-ce que ça en vaut la peine?
- Déjouons les futures éclosions
- Ensemble, rien ne nous arrête

Les discussions n'ont pas permis de dégager une nette préférence ou une convergence de vues dans les deux groupes. Les anglophones préféraient généralement « Est-ce que ça en vaut la peine? », tandis que les francophones ont plutôt choisi « Ensemble, rien ne nous arrête ». Quant à la signature « Déjouons les futures éclosions », elle a été plébiscitée par plusieurs participants de chaque groupe.

Partie II : Autres enjeux

Racisme (Canadiens noirs de la GRM, Canadiens noirs de grandes villes de l'Ontario)

Deux groupes composés de Canadiens noirs se sont réunis en juillet, dans la grande région de Montréal et de grandes villes de l'Ontario. Dans tous les cas, les participants suivaient de près les manifestations « Black Lives Matter » aux États-Unis et au Canada. À l'unanimité, ils en sont venus à la conclusion que le racisme était un problème au Canada, même si certains croyaient qu'il n'est pas aussi significatif ni aussi manifeste qu'aux États-Unis. Malgré tout, plusieurs ont fourni des exemples de comportements racistes auxquels ils sont confrontés à l'école, au travail et dans leurs interactions avec les policiers. Ils ont notamment parlé des différentes microagressions et des préjugés dont ils sont victimes au quotidien et qui sont des formes dévastatrices, bien que subtiles, de racisme à l'endroit des personnes de couleur.

Même si, de l'avis de nombreux participants, le gouvernement a un rôle à jouer dans la lutte contre le racisme et qu'il pourrait en faire davantage, très peu d'entre eux ont été en mesure de nommer des initiatives ou des mesures prises récemment par le gouvernement du Canada, à part celles menées dans le cadre du Mois de l'histoire des Noirs qui est observé en février et qui est l'occasion pour les Canadiens d'échanger et d'apprendre sur les expériences et les réalisations des personnes de descendance africaine. La plupart avaient l'impression que le gouvernement du Canada disposait de moyens pour s'attaquer au problème de différentes façons, que ce soit en éduquant et en sensibilisant le public, en s'attaquant aux causes profondes du racisme, comme la pauvreté, en facilitant l'accès à l'éducation et au logement, en assurant une meilleure représentation des Noirs dans des postes supérieurs, notamment au sein des conseils d'administration, en repensant les programmes d'enseignement pour inclure une version plus détaillée et précise de l'histoire des Noirs au Canada, en exposant le grand public à la culture noire, en enquêtant activement les cas de racisme, et en mettant en valeur des histoires de réussite dans la communauté noire.

Lorsqu'on leur a demandé d'examiner huit mesures et d'indiquer celles qui seraient les plus efficaces à réduire les inégalités raciales au Canada, les participants n'ont pas voulu limiter leurs choix, prétextant que toutes les initiatives suggérées auraient un impact positif. Par ailleurs, plusieurs initiatives se sont distinguées par leur importance, dont celles qui visent à mettre en place des programmes qui aident davantage les jeunes Noirs à poursuivre des études universitaires, à trouver des moyens de rendre honneur aux modèles noirs au Canada, et à offrir plus de formation sur le racisme aux personnes dans le système judiciaire. La proposition sur le port de caméras corporelles par un plus grand nombre de policiers a reçu un appui raisonnable comme moyen d'assurer une plus grande imputabilité. Celle qui vise à augmenter le financement des campagnes de lutte contre le racisme pour exposer le problème au grand jour a également suscité des réactions favorables.

Les participants ont discuté de la collecte de meilleures données sur les conditions de vie des minorités visibles par le gouvernement. Ils ont été peu nombreux à exprimer de l'inquiétude face aux effets potentiellement nuisibles de cette mesure sur les groupes racialisés, compte tenu des stéréotypes, du profilage et de la mauvaise compréhension ou de l'interprétation erronée de ces données. D'autre part, la majorité des participants étaient d'avis que ces données fourniraient un portrait réaliste de la situation et qu'elles permettraient de déterminer l'ampleur et la nature du racisme au Canada. La proposition qui vise à augmenter les ressources et les efforts pour recueillir plus

de données, plutôt que d'optimiser les moyens déjà en place, a soulevé des inquiétudes. Certains participants croyaient qu'il était plus important d'agir en fonction des données actuelles que d'en recueillir de nouvelles.

Immigration (jeunes adultes de la RGTH et de Windsor, Calgary, Montréal, villes de taille moyenne du Canada atlantique)

Pour la plupart des participants, l'immigration est la clé pour assurer la relance économique du Canada, plus particulièrement pour combler les besoins à court terme en travailleurs qualifiés dans les secteurs de la santé et de la technologie. Bien que certains participants étaient préoccupés par la capacité de l'économie à absorber l'arrivée des immigrants, compte tenu des niveaux de chômage actuels, et la pression exercée sur le filet de sécurité sociale du Canada, dont l'Assurance-emploi et le système de la santé, bon nombre d'entre eux se sont entendus pour dire que l'immigration était essentielle à la prospérité économique du Canada à long terme. Certains ont souligné l'éthique rigoureuse des immigrants, leur volonté d'apprendre et de s'adapter, leur contribution à l'innovation et la croissance économique, et une plus grande diversification de la culture. Plusieurs ont fait valoir qu'à long terme, l'immigration enrichit les collectivités canadiennes, et ce, de diverses façons.

Néanmoins, la possibilité que les immigrants, notamment ceux provenant de pays qui affichent des taux plus élevés d'infection au coronavirus, puissent provoquer d'autres épidémies au Canada a inquiété certains participants. Ceux-ci ont suggéré d'établir des protocoles de sécurité rigoureux à la frontière canadienne pour les nouveaux arrivants. D'autres étaient préoccupés à l'idée que le plan du gouvernement du Canada qui vise à accueillir environ 350 000 immigrants en 2021 soit mis en œuvre avant que l'on puisse comparer cette donnée à celles des années antérieures et établir le rythme auquel les immigrants entreraient au Canada. Sur ce dernier point, certains participants ont préconisé un ralentissement et une surveillance étroite.

Les participants ont souligné le besoin de protéger les Canadiens et les immigrants. De façon générale, tous étaient d'avis que les immigrants devraient se soumettre aux mêmes protocoles, normes et directives en matière d'isolement volontaire que les autres Canadiens et aux voyageurs qui entrent au Canada. Certains ont proposé de faire subir aux immigrants un premier test de dépistage avant leur départ du pays d'origine et un deuxième, à leur arrivée au Canada. D'autres ont proposé que les immigrants fournissent une garantie qu'ils ont l'argent nécessaire pour couvrir leurs soins de santé. Durant la discussion, certains se sont interrogés sur l'aspect pratique et logistique d'une quarantaine imposée aux nouveaux immigrants, surtout si ceux-ci sont en mesure de s'isoler volontairement, et l'application de cette mesure.

Pour la plupart, les participants se sont dits favorables au maintien du Programme des travailleurs étrangers temporaires. Ils ont fait valoir que ces travailleurs comblent des pénuries importantes de main-d'œuvre qualifiée dans certains secteurs, en particulier l'agriculture. Cependant, l'idée de mettre sur pied un processus qui permet aux travailleurs étrangers temporaires d'obtenir le statut de résident permanent canadien a suscité des réactions mixtes. Alors que pour certains, il est logique d'offrir aux travailleurs étrangers des incitatifs pour renforcer leur attachement au Canada à long terme, d'autres s'inquiétaient des pressions potentielles sur l'Assurance-emploi et d'autres programmes de soutien

financier et social, compte tenu du caractère saisonnier des tâches effectuées par les travailleurs étrangers temporaires au pays.

Les participants étaient d'accord à ce qu'on permette aux étudiants étrangers de faire leurs études au Canada à l'automne, évoquant les avantages économiques pour les universités et les collectivités à proximité. Selon eux, le Canada doit continuer à offrir son assistance aux réfugiés, à être fier de son histoire en ce sens et à comprendre les conditions ou les circonstances difficiles de ces personnes dans leur pays d'origine. Encore une fois, les principales réserves émises concernaient le nombre de réfugiés que le Canada peut raisonnablement accueillir et l'impact de cette décision sur la relance économique du pays.

Messages sur l'immigration

Les participants ont examiné une série de messages sur l'immigration qui pourraient être diffusés par le gouvernement du Canada, et devaient en choisir un ou deux qui selon eux correspondent aux principales raisons d'accueillir des immigrants au Canada. Même si les réponses variaient d'un groupe à l'autre, dans l'ensemble, les deux énoncés qui ont le plus interpellé les participants étaient les suivants :

- Le Canada a une histoire d'immigration, et c'est grâce à l'immigration que le Canada est aujourd'hui un pays si prospère.
- Les immigrants contribuent beaucoup au Canada, par exemple une personne sur quatre travaillant dans le domaine de la santé au Canada est issue de l'immigration.

L'information concernant le rôle des immigrants dans le secteur des soins de santé était nouvelle pour la plupart des participants. De plus, ce message semble prendre tout son sens ces jours-ci, compte tenu de la crise qui touche la santé publique, les problèmes dans les établissements de soins de longue durée et le manque de travailleurs de première ligne dans le secteur de la santé. La perspective historique a résonné chez d'autres participants qui connaissaient déjà des immigrants, que ce soit dans leur propre famille ou dans l'histoire de leurs communautés.

Autres actualités et enjeux du gouvernement fédéral (Canadiens noirs de grandes villes de l'Ontario, parents de Winnipeg, jeunes adultes de la RGTH et de Windsor, Calgary, Montréal, villes de taille moyenne du Canada atlantique, Toronto, basses-terres continentales de la C.-B., parents de petites villes et de villes de taille moyenne du Québec)

Outre la COVID-19, d'autres actualités concernant le gouvernement du Canada ont retenu l'attention des participants :

- L'interdiction de nombreux modèles d'armes à feu de style arme d'assaut ;
- Les enjeux entourant l'accord de contribution entre le gouvernement et l'organisme WE Charity ;
- Les relations entre le Canada et la Chine ;
- Le racisme et les manifestations « Black Lives Matter » ;
- Les pipelines, les activités ferroviaires et les enjeux liés aux Autochtones ; et

- Le commerce Canada-États-Unis, y compris les enjeux liés aux produits laitiers canadiens et aux tarifs sur les exportations d'aluminium canadien aux États-Unis.

La plupart des participants avaient très peu entendu parler du Portrait économique et budgétaire du gouvernement du Canada publié le 8 juillet 2020.

Les participants s'entendaient généralement pour dire que le gouvernement du Canada avait eu raison de concentrer ses efforts sur la COVID-19. Par contre, certains ont avoué se sentir parfois dépassés par la quantité d'informations à ce sujet, toutes sources confondues, et que cela avait pour effet de diminuer leur attention. Bien qu'ils étaient pour la plupart rassurés de constater une diminution des cas de COVID-19 au pays, les participants ont mentionné que la pandémie avait fait ressortir un certain nombre d'enjeux liés à la santé mentale, aux soins aux aînés, aux soins de longue durée, à la pauvreté, et aux répercussions sur les groupes marginalisés, que le gouvernement devrait examiner de plus près, selon eux.

COMPLÉMENT D'INFORMATION

The Strategic Counsel

Numéro de contrat : 35035-182346/001/CY

Date d'octroi du contrat : le 27 juin 2019

Valeur du contrat : 808 684,50 \$
