

Discussions de groupe sur « Un engagement envers l'équité »

Rapport final (avec annexes)

Pour l'Agence des services frontaliers du Canada / Sécurité
publique et Protection civile Canada

Projet # 46E01-067179/001/CY



Juillet 2005

Table des matières

1.0	Aperçu général.....	1
2.0	Faits saillants.....	3
3.0	Bilan de la recherche.....	9
	Annexe A : Guide du modérateur (anglais et français).....	11
	Annexe B : Scénario de recrutement (anglais et français).....	23

1.0 Aperçu général

EKOS a tenu le 5 juillet 2005 quatre discussions de groupe à Toronto (en anglais) et à Montréal (en français) afin de mettre à l'essai le document de travail de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) intitulé « Un engagement envers l'équité » et pour examiner les expériences récentes aux points d'entrée au Canada.

- Dans chaque centre, un groupe se composait de non-Canadiens (c.-à-d., résidents permanents, réfugiés et autres dont des voyageurs munis d'un visa), tandis que l'autre groupe réunissait des citoyens canadiens. Tous les participants se sont déclarés membres d'une minorité visible ou ethnique.

Ce projet, tel que conçu, avait une portée limitée et visait principalement à procurer une rétroaction qualitative au document de travail. Les résultats ne devraient donc pas être considérés comme ceux d'une consultation ni comme représentatifs de tout segment de la population.

Cela dit, il convient de signaler deux macro-observations :

- Les citoyens canadiens étaient légèrement plus susceptibles que les non-Canadiens (et ce, radicalement plus à Montréal) de se montrer critiques de la façon actuelle de traiter les membres des minorités visibles à la frontière et, par conséquent, de trouver une divergence entre le document et leur perception de la situation actuelle.
- Les groupes de Toronto se sont montrés dans l'ensemble un peu plus critiques à l'égard de l'initiative que ceux de Montréal, notamment en ce qui concerne le groupe montréalais de non-Canadiens qui perçoivent d'un œil particulièrement positif l'initiative ainsi que le traitement qu'ils ont reçu au moment de franchir la frontière canadienne.

Note à propos de la recherche qualitative

Le principal avantage des discussions de groupe est de permettre d'approfondir avec les participants leurs comportements, impressions et attitudes touchant le sujet à l'étude. La discussion de groupe procure également un contexte assez souple pour explorer à mesure qu'ils se présentent d'autres aspects pouvant être pertinents pour l'étude en cours.

Les discussions de groupe permettent une compréhension plus étoffée des questions à l'étude du fait que les participants expriment en leurs propres mots leurs pensées ou leurs sentiments. Cette technique est utilisée comme moyen de dégager des perspectives et des orientations plutôt que d'obtenir des mesures quantitatives précises ou absolues. Vu le biais inhérent à cette technique, les données ne peuvent pas être projetées sur n'importe quel univers d'individus. Malgré les efforts accomplis – dans le cadre des paramètres du recrutement – pour équilibrer les diverses caractéristiques démographiques au moment de recruter les participants, ces groupes ne peuvent être considérés (non plus, par conséquent, que les observations qui en découlent) comme représentatifs de l'ensemble de la population. Pour en faciliter la lecture, les résultats sont, dans une certaine mesure, présentés comme définitifs et représentatifs — ce qu'ils sont, toutefois, uniquement pour l'univers représenté par les participants.

2.0 Faits saillants

Réaction initiale à l'énoncé sur l'équité

De façon générale, la réaction initiale au document intitulé « Un engagement envers l'équité » est positive : « C'est rassurant de penser que les gens sauront à quoi s'attendre en arrivant ici »; « C'est bien. Ça me plaît »; « C'est un pas dans la bonne direction ».

- Beaucoup voient dans le document un symbole de l'approche du Canada (perçue comme meilleure que celle de bien d'autres pays) et de la façon dont s'y prend le gouvernement pour rassurer les gens qui arrivent au Canada et leur faire savoir qu'ils sont « entre bonnes mains ».
- Pour plusieurs, cependant, le document constitue une représentation plutôt idéale que réelle de ce qui se passe présentement à la frontière. Il y a une exception, mentionnée ci-dessus, soit celle du groupe de non-Canadiens à Montréal qui sont d'avis que les principes énoncés dans le document sont le reflet fidèle du traitement qu'ils estiment avoir reçu à leur arrivée au Canada.

Dans l'ensemble, même si plusieurs participants avaient des questions ou des préoccupations au sujet du document, à peu près tous pensent que l'initiative du gouvernement est importante en ce qu'elle donne un exemple de ce à quoi devrait tendre le Canada.

Cela dit, beaucoup croient que le gouvernement peut bien avoir les meilleures intentions, celles-ci ne serviront à rien si d'autres changements ne viennent pas les soutenir (p. ex., « mieux former le personnel de première ligne », « accroître la diversité du personnel de première ligne »).

Comme observation générale, beaucoup pensent que le document pourrait être réécrit dans une langue plus accessible au plus grand nombre ou de manière à le rendre moins alarmant. Par exemple, à Montréal, un participant est d'avis que l'emploi du subjonctif contraste quelque peu avec le ton du document qui se veut rassurant. En outre, on relève certaines maladresses dans la version française (p. ex., « nous vous encourageons à en parler avec **votre** superviseur ou à **votre** gestionnaire »), ce qu'une bonne révision de la traduction devrait pouvoir facilement corriger.

Étant donné que l'ASFC est relativement nouvelle, il n'est pas étonnant que l'organisation soit nommément très mal connue : un seul participant a été capable spontanément de nommer l'Agence par son nom exact.

- Les participants tendent à penser que le premier préposé à qui ils ont affaire relève des « Douanes », de l'« Immigration » et, en plus petits nombres, de la « Police » ou de la « GRC ».

Observations particulières touchant « Un engagement envers l'équité »

Bien que tous les aspects du document aient été jugés importants, trois d'entre eux ressortent comme étant essentiels à ce genre d'énoncé :

1. Une application équitable des exigences en matière de loi et de sécurité

On est porté à penser que la notion d'« équité » signifie un traitement égal (p. ex., ne pas être fouillé plus souvent que d'autres) et l'application uniforme de la loi.

- Il convient de souligner que la notion d'« équité » n'est pas interprétée de la même manière par chacun. Cela a de l'importance en ce qui concerne le titre de l'initiative.
- En raison de l'interprétation que plusieurs en donnent, il faudrait préciser dans cette section qu'il n'y aura pas de discrimination fondée sur la race, l'origine ethnique, le sexe ou l'âge. Beaucoup de participants jugent « inéquitable » que certains groupes fassent de plus en plus l'objet d'une fouille à la frontière, ainsi qu'on tend à le penser.
- Les citoyens canadiens sont particulièrement catégoriques sur ce point, plusieurs estimant qu'eux-mêmes (ou d'autres de leurs semblables) subissent souvent de la discrimination à la frontière. « Bien sûr qu'on nous distingue, parce que nous sommes Noirs, que nous avons un nom à consonance arabe... quelle que soit la raison, c'est la réalité. »
- La mention d'« exigences en matière de sécurité » ne semble pas avoir sa place dans l'énoncé.

2. Le respect et la courtoisie

C'est pour plusieurs l'enjeu primordial, quelque chose dont on doit s'attendre de toute organisation au service du public.

- La plupart croient que ce sont les principes qui doivent guider les représentants publics de l'ASFC (c.-à-d. le personnel de première ligne), et qu'ils doivent figurer en tête de liste.

- Alors que certains participants voudraient qu'il soit question d'amabilité et de gentillesse, ils sont plus nombreux à penser que les mots « de façon professionnelle et prévenante » englobent ces notions.

3. Le respect de la vie privée et la confidentialité

L'insertion de cette disposition est jugée très importante et semble avoir pour effet de rassurer quelque peu les participants sur leurs droits aux points d'entrée; toutefois, peu d'entre eux, s'il en est, entretiennent de graves préoccupations à cet égard.

- Les mots « discrètes » et « respectueuses » paraissent plutôt vagues et sans beaucoup de signification.

Les autres éléments du document semblent être moins bien compris et/ou être tenus pour moins prioritaires :

4. Le service bilingue

Cet aspect est bien perçu mais porte à confusion pour certains. « Il s'agit du français et de l'anglais? Alors il faut préciser que ce sont bien ces langues. »

- En cette matière, presque tous les participants croient nécessaire qu'un plus grand nombre de langues soient représentées aux points d'entrée frontaliers pour mieux servir les personnes qui arrivent au Canada sans parler l'anglais ni le français.
- À Montréal, des participants trouvent tout à fait étrange la terminologie employée (c.-à-d. « votre langue officielle de prédilection »). « Jamais je ne dirais "prédilection". »
- La plupart estiment aussi que l'information doit être offerte dans le plus grand nombre de langues possible et distribuée à grande échelle (p. ex., dans les ambassades avant l'arrivée au Canada, dans les avions en même temps que le formulaire des douanes, en accompagnement des visas et autres documents d'immigration).

5. Les renseignements exacts relatifs aux droits et aux obligations

La plupart ne voient aucune difficulté touchant cet aspect mais beaucoup ne comprennent pas vraiment ce qu'il faut entendre par « droits » ou « obligations ».

- On pense aussi que l'efficacité de cette section repose entre les mains du personnel de première ligne. Par conséquent, bon nombre croient que la façon dont leurs demandes seront traitées dépend entièrement du bon vouloir de l'agent à la frontière.
- Certains doutent aussi de la possibilité d'obtenir rapidement une réponse.

6. La révision de nos actions ou de nos décisions

Cette section est sans doute la plus problématique parce que c'est celle de tout le document qui a soulevé le plus de questions et de préoccupations.

- L'expression « révision de votre dossier » suscite la crainte de nombreux participants : « Quel dossier? » « Ont-ils des dossiers sur toutes les personnes qui franchissent la frontière? »
- De plus, les participants s'interrogent sur le délai auquel on doit s'attendre : « Est-ce que ça se fera immédiatement ou faudra-t-il attendre une semaine? »
- De même, l'option de s'adresser à un superviseur paraît très surprenante pour plusieurs : « On peut faire ça? » Alors que certains s'en trouvent rassurés, beaucoup d'autres n'y croient pas : « Ça ne peut pas marcher pour deux raisons : l'une parce que vous n'avez pas le temps de faire quelque chose comme ça et deux, parce que le superviseur va simplement appuyer son employé. » Les attitudes à cet égard reflètent en général l'impression que les agents frontaliers ont tous les pouvoirs à comparer aux individus. La majorité des participants pensent qu'on ne s'adresse à un superviseur qu'« en dernier recours ».
- Un certain nombre de participants affirment qu'ils ne se prévaudraient jamais de cette possibilité par crainte d'exacerber une situation jugée déjà désagréable — « Il faudrait être malade... ce serait [demander à parler à un gestionnaire] se tirer dans le pied... on vous ferait poireauter encore plus longtemps et vous subiriez un examen supplémentaire. »
- En fait, pour plusieurs, l'interaction à la frontière ne constitue que « deux mauvaises minutes à passer dans la vie », et ils vaqueraient simplement à leurs affaires une fois la frontière franchie.

Compte tenu d'une certaine confusion, on perçoit fortement le besoin de procurer aux gens le moyen d'obtenir, s'ils le veulent, de plus amples renseignements.

Rapprochement avec des expériences à la frontière

Ainsi que nous l'avons mentionné, l'observation initiale faite par plusieurs membres des groupes, c'est que le document ne reflète pas ce qui se passe vraiment à la frontière (bien que cette impression ne soit pas nécessairement fondée sur leur expérience personnelle).

- Beaucoup de participants n'ont pas eu d'expérience vraiment négative et estiment avoir été, de façon générale, traités avec respect et courtoisie, même si certains admettent aussi que « cela dépend avec qui vous faites affaire. Certains [agents frontaliers] sont gentils mais il y en a qui sont brusques. » Quelques participants très cosmopolites et qui ont beaucoup voyagé sont d'avis que le traitement accordé à la frontière canadienne est supérieur à ce qui se fait presque partout ailleurs dans le monde.
- La question du traitement équitable à la frontière est la plus litigieuse. Sans avoir tous été personnellement traités de manière « non équitable », beaucoup jugent avoir fait personnellement l'objet de pratiques discriminatoires à la frontière : « Pourquoi ai-je été obligé de me ranger de côté et non pas l'auto qui transportait des Blancs derrière moi? »

Coup d'oeil sur l'avenir – Effet potentiel d'« Un engagement envers l'équité »

La plupart croient que le gouvernement est sérieux en proposant cette initiative mais qu'elle dépend en fin de compte du comportement des personnes à la frontière et des agents frontaliers.

Quant à savoir si un document comme celui-ci peut apporter un changement positif, beaucoup se montrent sceptiques : « Ce serait bien, mais ça reste à voir. »

La majorité pensent que le succès d'une initiative de ce genre réside dans sa mise en oeuvre (p. ex., le gouvernement fera-t-il un suivi pour s'assurer que le règlement est respecté?), et suggèrent à la fois des vérifications rigoureuses de la mesure avec laquelle les agents respectent l'engagement envers l'équité et, peut-être, des sondages auprès des personnes qui pénètrent au Canada afin de vérifier si elles pensent que le service offert à la frontière est à la hauteur de cet engagement.

Pour certains participants, l'initiative pourrait à long terme entraîner les résultats suivants : moins de plaintes, une meilleure formation du personnel de première ligne et une présence plus multiculturelle aux points d'entrée.

3.0 Bilan de la recherche

L'initiative dont témoigne le document est jugée importante et valable. Alors que, de façon générale, le document est bien reçu, il y a lieu d'en réviser attentivement le libellé, l'ordonnancement et certains messages clés. Bien que des éléments soient destinés à accroître la responsabilisation, ils peuvent ne pas être interprétés de cette façon (comme en font foi les attitudes au sujet de la possibilité de s'adresser à un superviseur ou à un gestionnaire). De même, il importe de souligner qu'il ne faut pas s'attendre à ce que le mot « équité » soit interprété de la même manière par tous les Canadiens. Pour plusieurs, être traité « équitablement » signifie ne pas être écarté du rang plus souvent que ne le sont les membres d'autres groupes. Même si le titre de l'initiative semble bien choisi, on devra tenir étroitement compte de cette interprétation divergente. Fait également important, le document lui-même ne pourra pas résister à un examen approfondi et l'on devra, au moment de le rendre public, l'accompagner de mesures ou de plans de mise en œuvre concrets (qui reflètent l'impression générale selon laquelle il y a un problème à résoudre), et exposer clairement le bien-fondé de son adoption (c.-à-d. la nécessité de moderniser l'approche utilisée jusqu'ici par les anciens ministères et de refléter la création de l'ASFC). Étant donné que la discussion s'est vite concentrée sur le personnel de première ligne, il sera important que les employés eux-mêmes adhèrent à cet engagement.

Annexe A : Guide du modérateur (anglais et français)

CBSA Commitment to Fairness Groups Moderator's Guide

Introduction (10 minutes)

- Moderator explains the purpose of the research being conducted for the Government of Canada.
- Discussion is being audio taped and observed by members of the research team.
- Confidentiality: Explain that the findings from the focus groups are kept confidential. No names will be associated with any information provided in this discussion group. The report will simply describe patterns of opinions over the series of focus groups.
- Voluntary: your participation today is voluntary — we're delighted you're helping us out with this research but it in no way affects any of your dealings with the Government.
- Explanation of format and "ground rules": there are no wrong answers/no right answers, okay to disagree; individuals are asked to speak one at a time.
- Moderator's role: raise issues for discussion, watch for time and make sure that everyone gets a chance to speak.
- Ask participants if they have any questions before beginning.
- Participant introductions: ask participants to introduce themselves by their first name only and to say a little bit about themselves, and since groups will deal with borders:
 - how often they have crossed a border in past 2 years?
 - whether the travel was business, pleasure, or both?
 - mode of border entry travel — e.g., by land, air, other?
 - which countries they were returning from — e.g., the U.S., Europe, etc?

Reaction to Document (30 minutes)

- How many people know which specific Government of Canada Agency or Department that employs the individuals that people first deal with when they cross the border into Canada?
- In fact, the name of the organization is the Canada Border Services Agency or CBSA. The Canada Border Services Agency is a relatively new agency (and now includes the customs functions of the former Canada Customs and Revenue Agency and also the frontline and some enforcement functions from Citizenship and Immigration Canada and the Canada Food Inspection Agency). The CBSA is aware that their employees are the first contact people have with the Government of Canada on coming back into the country or on arriving for the first time and the federal government wants to continue to ensure that the experience people have crossing the border represents Canadian values.
- One initiative they are working on deals with strengthening the accountability of the CBSA to all Canadians, and involves a commitment to fairness — outlining what people should expect when they interact with the CBSA as they cross the border. In a moment I will pass out a copy of a document which summarizes this commitment. I would like you to:
 - Take 10 minutes to read it;
 - Mark it up with any comments or questions you have;
 - Note down any words or expressions which aren't clear or which you don't like as well as those you really do like;
 - We'll have lots of time to discuss them after, so I'd like you to read them in silence, just so no one influences other people's opinions.
- [After participants have had a chance to read the document] What's your overall reaction?
 - What is the document trying to say/what is the main piece of information?
 - What were some of the areas that stood out as especially important?
 - Were there any parts you had trouble with? Is there a better way to say those things?
 - Anything that isn't clear? Outstanding questions?

- Is there anything missing in this document? What?
- What do you think of the Government's initiative?
 - Good thing/bad thing? Why?
 - Is this initiative important? To you?

Link up to Border Issues (45 minutes)

- Let's talk about the title for a minute: A Commitment to Fairness. What does "fairness" mean to you as it relates to the Canada Border Services Agency? [Moderator asks participants to write answer down on paper].
- How does this "commitment to fairness" match up to your own experiences crossing the border? Is this pretty well what happens now? Better/worse?
- For those who said it was different, in what way(s)? Can you give me some specifics?
 - NOTE: Moderators attempt to bring back any divergence to one of the six principles on the document
- For those who had a difficulty, what steps did you take to get it resolved?
- What about the Review of Actions and Decisions?
 - Would you ask to speak to a supervisor or manager? Why/why not? Who would you speak with?
 - Would there be any other action you might consider taking — rather than or as well as speaking to an onsite supervisor?
- Will this initiative make a positive difference?
 - Why/why not?
 - What about a difference in the short term? Longer term?

- Do you believe the Government is serious in this commitment to fairness? Why/why not?

Wrap-up (5 minutes)

- Questions from observers
- Is there anything else you would like to add before we end the discussion?

Thank you for your participation.

Discussions de groupe sur l'engagement de l'ASFC envers l'équité

Guide du modérateur

Introduction (10 minutes)

- Le modérateur explique le but de la recherche effectuée pour le gouvernement du Canada.
- La discussion est enregistrée sur bande sonore et observée par des membres de l'équipe de recherche.
- Confidentialité : Expliquer que les résultats des discussions de groupe vont demeurer confidentiels. Aucun nom ne sera associé à un renseignement fourni au cours de la discussion. Le rapport ne fera que décrire les tendances des opinions exprimées par l'ensemble des groupes.
- Sans obligation : votre participation d'aujourd'hui est volontaire — nous sommes très heureux de votre contribution à cette recherche, qui n'affectera absolument pas vos relations avec le gouvernement.
- Explication du format et « règles de base » : il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse, et on peut diverger d'opinion; prière d'intervenir une personne à la fois.
- Rôle du modérateur : présenter les sujets à débattre, surveiller l'heure et voir à ce que chacun ait la chance de prendre la parole.
- Demander aux participants s'ils ont des questions avant de commencer.

- Présentation des participants : demander aux participants de se présenter par leur prénom seulement et en disant quelques mots sur leur personne, et puisque la discussion va porter sur les frontières, de dire :
 - à quelle fréquence ils ont traversé la frontière depuis deux ans
 - s'ils voyageaient par affaire, pour le plaisir ou les deux
 - par quel mode de transport ils sont rentrés au Canada — p. ex., par la voie terrestre, aérienne, autre
 - de quels pays ils revenaient — p. ex., É.-U., Europe, etc.

Réaction au document (30 minutes)

- Combien savent précisément quelle agence ou quel ministère du gouvernement du Canada emploie les personnes qui sont les premières avec qui les gens sont en contact lorsqu'ils arrivent au Canada?
- En fait, l'organisation s'appelle l'Agence des services frontaliers du Canada ou ASFC. L'Agence des services frontaliers du Canada est relativement nouvelle (et exerce maintenant les fonctions douanières de l'ancienne Agence des douanes et du Revenu du Canada de même que les fonctions de première ligne et certaines fonctions d'exécution de la loi qui étaient autrefois dévolues à Citoyenneté et Immigration Canada ainsi qu'à l'Agence canadienne d'inspection des aliments). L'ASFC est consciente du fait que ses employés sont les premiers représentants du gouvernement du Canada avec qui les personnes qui rentrent au Canada ou qui y viennent pour la première fois sont en contact, et le gouvernement fédéral veut continuer à faire en sorte que l'expérience des gens qui franchissent la frontière est représentative des valeurs canadiennes.

- L'une des initiatives dont s'occupe le gouvernement consiste à renforcer la responsabilité de l'ASFC envers tous les Canadiens, et elle comporte un engagement envers l'équité — elle énonce ce à quoi les gens devraient s'attendre dans leur interaction avec l'ASFC à leur arrivée au Canada. Je vais vous remettre un document qui résume cet engagement. Je vais vous demander :
 - De prendre 10 minutes pour le lire;
 - D'y écrire tous les commentaires ou toutes les questions que vous voudrez;
 - De prendre note des mots ou des expressions qui vous paraissent confus, que vous n'aimez pas ou que vous aimez beaucoup;
 - Comme nous aurons amplement le temps ensuite d'en discuter, j'aimerais que vous fassiez cette lecture en silence afin de ne pas influencer l'opinion des autres.

- [Après que les participants ont eu la chance de lire le document] Quelle est votre réaction générale?
 - Qu'est-ce que le document cherche à dire/quel est le principal élément d'information?
 - Quels sont les aspects qui vous ont semblé particulièrement importants?
 - Y a-t-il des parties qui vous ont donné de la difficulté? Y aurait-il une meilleure façon de dire ces choses?
 - Y a-t-il quoi que ce soit qui n'est pas clair? Vous posez-vous certaines questions?

- Est-ce qu'il manque quelque chose dans ce document? Quoi?

- Que pensez-vous de cette initiative du gouvernement?
 - Est-elle bonne ou mauvaise? Pourquoi?
 - Cette initiative est-elle importante? Pour vous-même?

Lien avec des difficultés frontalières (45 minutes)

- Arrêtons-nous un moment au titre : L'engagement envers l'équité. Qu'est-ce que l'« équité » signifie pour vous, en ce qui concerne l'Agence des services frontaliers du Canada? [Le modérateur demande aux participants d'écrire leur réponse sur une feuille].
- Est-ce que cet « engagement envers l'équité » correspond à votre propre expérience lorsque vous franchissez la frontière? Est-ce bien ce qui se produit maintenant? Est-ce mieux/pire?
- Pour ceux qui ont parlé de différence, de quelle(s) façon(s) est-ce différent? Pouvez-vous me donner des exemples précis?
 - N.B. : Le modérateur tente d'obtenir des divergences avec l'un ou l'autre des six principes énoncés dans le document
- Pour ceux qui ont eu des difficultés, quelles mesures avez-vous prises pour les résoudre?
- Qu'en est-il de La révision de nos actions et de nos décisions?
 - Vous adresseriez-vous à un superviseur ou à un gestionnaire? Pourquoi/pourquoi pas? À qui vous adresseriez-vous?
 - Y a-t-il d'autres mesures que vous envisageriez de prendre — au lieu ou en plus de vous adresser à un superviseur sur place?
- Cette initiative va-t-elle apporter une différence positive?
 - Pourquoi/pourquoi pas?
 - Va-t-elle apporter une différence à court terme? À long terme?
- Pensez-vous que le gouvernement est sérieux dans cet engagement envers l'équité? Pourquoi/pourquoi pas?

Récapitulation (5 minutes)

- Questions des observateurs
- Y a-t-il quoi que ce soit que vous aimeriez ajouter avant de clore la discussion?

Merci de votre participation.

Annexe B : Scénario de recrutement (anglais et français)

3. What is your marital status?
- Married/common-law1
 Single/div./wid./sep.....2

- 4a. Are you working?
- Full Time (35 hrs. +) ()
 Part Time (under 35 hrs.) ()
 Unemployed ()- MAX. 1 PER GROUP
 Homemaker ()- MAX. 2 PER GROUP
 Student ()- MAX. 1 PER GROUP
 Retired ()- MAX. 1 PER GROUP

- 4b. What is your current occupation?

Type of Job

Type of Company

IF MARRIED ASK: WHAT IS YOUR SPOUSE'S OCCUPATION?

Type of Job

Type of Company

IF ANY CONNECTION TO STANDARD OR PROJECT RELATED OCCUPATION - TERMINATE

- 5a. As we need to speak with people from all walks of life, could you please tell me into which category I may place your total annual household income? Would that be...

- Under \$25,000.....1
 \$25,000 - \$39,999.....2
 \$40,000 - \$64,999.....3
 \$65,000 - \$74,999.....4
 \$75,000 - \$90,000.....5
 \$91,000 and over.....6

- 5b. Could you please tell me what is the last level of education that you have completed?

- Some High School only.....1
 Completed High School.....2
 Some College/University.....3
 Completed College.....4
 Complete University.....5

6. How many times have you crossed the Canada-U.S. border over the past two years?

- None.....1 – TERMINATE
 Once2 – TERMINATE
 Twice.....3 – **MUST BE AT LEAST TWO TIMES**
 Three times4
 Four times5
 Five or more times6

7a. Could you please tell me, what is your family's heritage?

- Caucasian.....1- TERMINATE
- Chinese.....2
- South Asian (e.g. East Indian, Pakistani, Punjabi, Sri Lankan).....3
- Arab/ West Asian (Armenian, Egyptian, Iranian, Lebanese, Moroccan).....4 - 6 PER GROUP 1- MUST MENTION**
- Black (e.g. African, Haitian, Jamaican, Somali).....5
- Filipino.....6
- Latin American.....7
- Japanese.....8
- Korean.....9
- Other.....10 – TERMINATE

7b. Were you born in Canada?

- Yes.....1 – GROUP 2 TRY FOR MIN. 2 - TERMINATE FOR GROUP 1
- No.....2 – GROUP 1 – MUST MENTION

7c. Are you a:

- Canadian citizen.....1- MUST MENTION GROUP 2; TERMINATE GROUP 1
- Landed immigrant/permanent resident.....2
- Other (specify)3

QUOTA GROUP 1 – NON-CANADIAN CITIZENS

- ALL PARTICIPANTS IN THIS GROUP MUST BE A PERMANENT RESIDENT/LANDED IMMIGRANT, A REFUGEE, OR OTHER NON-CANADIAN CITIZENS (E.G., FOREIGN STUDENT)
- THEY MUST ALL SELF-IDENTIFY AS AN ETHNIC OR VISIBLE MINORITY
- A MINIMUM OF SIX ISLAMIC INDIVIDUALS (I.E., A FOLLOWER OF THE RELIGION OF ISLAM, A MUSLIM) WILL BE RECRUITED FOR THIS GROUP
- MUST ANSWER "TWICE" OR MORE FOR Q6

GROUP 2 – CANADIAN CITIZENS

- THEY MUST ALL SELF-IDENTIFY AS AN ETHNIC OR VISIBLE MINORITY
- MUST SAY 'CANADIAN CITIZEN' FOR 7C
- MUST INCLUDE AT LEAST 2 CANADIAN CITIZENS BORN IN CANADA AND TWO BORN OUTSIDE OF CANADA
- MUST ANSWER "TWICE" OR MORE FOR Q6

The next couple of questions deal with your imagination. Have a little fun with these questions and feel free to answer in anyway as there are no incorrect answers.

8a. You must create a new game called back pack. Describe the game and how it would be played.

8b. Please tell me a song title to describe the kind of day you're having today?

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">___ ANSWERS SPONTANEOUSLY___ VERY SURE OF HIMSELF/HERSELF___ ENTHUSIASTIC___ CARRIES ON A GOOD CONVERSATION |
|--|

<p>NOTE: PAY EXTRA ATTENTION TO RESPONDENTS ANSWERS - LOOK FOR A COMPLEX ANSWER. ANSWERS SHOULD ALSO BE CREATIVE AND NOT JUST ANSWERS. LOOK FOR IMAGINATION AND A SENSE OF CREATIVITY/PARTICIPATION.</p>
--

9. Have you ever attended a focus group or a one-to-one discussion for which you have received a sum of money, here or elsewhere?

Yes 1 - TERMINATE
No 2 --->

10. What language(s) do you speak outside of your home?

English.....1 – MUST MENTION for Toronto
French.....2 – **MUST MENTION MONTREAL GROUPS**
Other.....3

11. Have you been invited to attend another of these group discussions or interviews in the near future?

Yes.....1 - TERMINATE
No.....2

12. Sometimes participants are also asked to write out their answers on a questionnaire during the discussion. Is there any reason why you could not participate?

Yes.....1 - TERMINATE
No.....2

NOTE: 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.

IMPORTANT:

The session is 90 minutes in length, but we are asking that all participants arrive 10 minutes prior to the start time of the session. Are you able to be at the research facility 10 minutes prior to the session time?

Yes.....1
No.....2 - TERMINATE

I would like to invite you to a group discussion on:

GROUP 1	GROUP 2
TUESDAY	TUESDAY
JULY 5, 2005,	JULY 5, 2005,
AT 5:30 PM	AT 7:30 PM
NON-CANADIAN CITIZENS	CANADIAN CITIZENS
TORONTO	TORONTO

The group discussion will last approximately 90 minutes and we offer each participant a \$50.00 cash gift as a token of our appreciation. I should also tell you that the groups will be audio - taped for research purposes and members of the research team will be observing the discussion from an adjoining room. Everything you say will be kept confidential.

[] CHECK TO INDICATE YOU HAVE READ THE STATEMENT TO THE RESPONDENT.

TIME: 90 minutes

LOCATION:

Toronto
EKOS Research
480 University Avenue,
Suite 1006,
416.598.8002

2. Nous devons regrouper les participants par groupe d'âge. Pour ce faire, pourrais-je avoir votre âge exact s.v.p.
_____ **.INSCRIVEZ**

- Moins de 18 ans.....1 - **TERMINEZ**
- 18 à 29 ans.....2 | - **AU MOINS 2 PAR GROUPE SONT DES HOMMES ENTRE 18 ET 29 ANS**
- 30 à 39 ans.....3 | - **ASSUREZ UN BON PARTAGE DU RESTE**
- 40 à 49 ans.....4 |
- 50 à 59 ans.....5 |
- 60 ans et plus 6| **TERMINEZ**

3. Quel est votre état civil ?

- Marié / conjoint de fait1
- Célibataire / divorcé / veuf / séparé.....2

4a. Travaillez-vous...?

- Temps plein (35 hres. +) ()
- Temps partiel (moins de 35 hres) ()
- Sans emploi () - **MAX. 1 PAR GROUPE**
- Femme au foyer () - **MAX. 2 PAR GROUPE**
- Étudiant () - **MAX. 1 PAR GROUPE**
- Retraité () - **MAX. 1 PAR GROUPE**

4b. Quelle est votre occupation présentement ?

_____ Type d'emploi _____ Type de compagnie

SI MARIÉ(E) : DEMANDEZ L'OCCUPATION DU CONJOINT(E) ?

_____ Type d'emploi _____ Type de compagnie

S'IL Y A UN LIEN AVEC LE SUJET DU PROJET OU AUX Q.1a/b - TERMINEZ

5a. Puisque nous devons parler à des personnes de toute provenance, laquelle des catégories suivantes représenterait le mieux le revenu annuel total du foyer? Serait-ce...

- Moins de 25 000 \$.....1
- 25 000 \$ à 39 999 \$.....2
- 40 000 \$ à 64 999 \$.....3
- 65 000 \$ à 74 999 \$.....4
- 75 000 \$ à 90 999 \$.....5
- 91 000 et plus \$.....6

5b. Pourriez-vous me dire quel serait le dernier niveau de scolarité que vous avez complété?

- Secondaire en partie seulement1
- Secondaire complété2
- Collégial / Université en partie3
- Collégial complété.....4
- Université complétée5

6. Combien de fois avez-vous traversé la frontière entre le Canada et les États-Unis au cours des deux dernières années?

- Aucune.....1 - TERMINEZ
- Un fois.....2 - TERMINEZ
- Deux fois.....3 – **DOIT ÊTRE AU MOINS DEUX FOIS**
- Trois fois.....4
- Quatre fois.....5
- Cinq fois ou plus.....6

7a. Pourriez-vous me dire quel est votre héritage culturel?

- Caucasien.....1 - TERMINEZ
- Chinois.....2
- Asiatique du Sud (ex. Inde Orientale, Pakistanais, Pendjabi, Sri Lankais).....3
- Arabe/Asiatique de l'Ouest (Arménien, Égyptien, Iranien, Libanais, Marocain).....4 – **6 POUR GROUPE 1–DOIT MENTIONNER**
- Noir (ex. Africain, Haïtien, Jamaïcain, Somalien).....5
- Philippin.....6
- Latino Américain.....7
- Japonais.....8
- Koréen.....9
- Autre.....10 –TERMINEZ

7b. Êtes-vous né au Canada ?

- Oui.....1 – **GROUPE 2 VISEZ UN MIN. DE 2 – TERMINEZ POUR LE GROUPE 1**
- Non.....2 – **GROUPE 1 - DOIT MENTIONNER**

7c. Êtes-vous un:

- Citoyen canadien.....1 – **GROUPE 2 DOIT MENTIONNER; TERMINEZ GROUPE 1**
- Immigrant admis / Résident permanent.....2
- Autre (précisez).....3

QUOTA **GROUPE 1 – CANADIENS NON-CIToyENS**

- TOUS LES PARTICIPANTS DANS CE GROUPE DOIVENT ÊTRE UN RÉSIDENT PERMANENT/IMMIGRANT ADMIS, UN RÉFUGIÉ, OU D'AUTRES CITOYENS NON-CANADIENS (par ex., étudiant étranger)
- ILS DOIVENT TOUS S'IDENTIFIER COMME FAISANT PARTIE D'UNE MINORITÉ ETHNIQUE OU VISIBLE
- UN MINIMUM DE SIX INDIVIDUS ISLAMIQUES (PAR EX., UN PRATIQUANT DE LA RELIGION ISLAMIQUE, UN MUSULMAN) SERONT RECRUTÉS POUR CE GROUPE
- DOIVENT RÉPONDRE "DEUX FOIS" OU PLUS À LA Q.6

GROUPE 2 – CITOYENS CANADIENS

- ILS DOIVENT TOUS S'IDENTIFIER COMME FAISANT PARTIE D'UNE MINORITÉ ETHNIQUE OU VISIBLE
- TOUS DOIVENT DIRE ÊTRE "CITOYEN CANADIEN" À LA Q.7C
- VOUS DEVEZ INCLURE AU MOINS 2 CITOYENS CANADIENS NÉS AU CANADA ET DEUX À L'EXTÉRIEUR DU CANADA
- DOIVENT RÉPONDRE "DEUX FOIS" OU PLUS À LA Q.6

Les prochaines questions porteront sur votre imagination. Sentez-vous libre de répondre de la façon que vous voulez. Il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses.

8. Donnez-moi un titre de chanson qui décrit le type de journée que vous avez aujourd'hui

-
- ___ RÉPOND DE FAÇON SPONTANÉE
 - ___ TRÈS SÛRE DE LUI OU D'ELLE-MÊME
 - ___ ENTHOUSIASTE
 - ___ ENTREPREND UNE BONNE CONVERSATION
-

NOTE: PORTEZ UNE ATTENTION SPÉCIALE AUX RÉPONSES DES RÉPONDANTS - RECHERCHEZ UNE RÉPONSE COMPLEXE. LES RÉPONSES DOIVENT ÊTRE CRÉATIVES ET NON PAS DES RÉPONSES JUSTE POUR RÉPONDRE SEULEMENT. CHERCHEZ POUR DE L'IMAGINATION ET LEUR SENS DE CRÉATIVITÉ OU PARTICIPATION.

9. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion ou une entrevue face-à-face pour lequel vous avez reçu une somme d'argent, ici ou tout autre endroit?

- Oui 1 – **TERMINEZ**
- Non 2

10. Quelle langue parlez-vous à l'extérieur de votre foyer?

- Anglais.....1 – **TERMINEZ**
- Français.....2 – **DOIT MENTIONNER**
- Autre _____.....3

11. Êtes-vous invité à participer à un autre de ces groupes de discussion ou entrevue prochainement ?

Oui.....1 - **TERMINEZ**

Non.....2

12. Parfois, nous demandons aux participants de répondre à un questionnaire par écrit pendant la discussion. Y a-t-il une raison pour laquelle vous ne pourriez pas y participer?

Oui.....1 - **TERMINEZ**

Non.....2

NOTE : TERMINEZ SI LE RÉPONDANT OFFRE UNE RAISON TEL QU'UN PROBLÈME VISUEL OU AUDITIF, UN PROBLÈME DE LANGUE PARLÉE OU ÉCRITE, UNE PRÉOCCUPATION QUANT À SA CAPACITÉ DE COMMUNIQUER ÉFFICACEMENT.

IMPORTANT:

La session durera 90 minutes mais nous demandons à tous les participants de se présenter à l'établissement 10 minutes à l'avance. Seriez-vous en mesure de vous présenter 10 minutes avant le début de la session ?

Oui.....1

Non.....2- **TERMINEZ**

J'aimerais vous inviter à un groupe de discussion le :

GROUPE 1

GROUPE 2

MARDI

MARDI

5 JUILLET 2005

5 JUILLET 2005

17 h 30

19 h 30

CITOYENS NON-CANADIENS

CITOYENS CANADIENS

MONTRÉAL

MONTRÉAL

FRANÇAIS

FRANÇAIS

La session durera environ 90 minutes et nous offrons la somme de 50.00 \$ à chaque participants en guise de remerciement pour leur participation. Je dois aussi vous mentionner que les groupes sont enregistrés sur bande-audio pour des raisons de la recherche et que des membres de l'équipe de recherche observeront la discussion à partir d'une salle adjacente. La discussion restera confidentielle.

[] **VEUILLEZ COCHER POUR INDIQUER QUE VOUS AVEZ LU CET ÉNONCÉ AU RÉPONDANT**

DURÉE: 90 minutes

LIEU:

Montréal

MBA

1470, rue Peel (prendre ascenseur B)

Bureau 800,

Entre les rues Ste-Catherine et De Maisonneuve

Métro Peel

Téléphone: 514-284-9644