

Circum Network inc.
management and research consulting

74 Val Perché Street
Gatineau, Québec J8Z 2A6
(819)770-2423, ☎ (819)770-5196
service@circum.com
<http://circum.com>

rigour – transparency – creativity – relevance

2006 RCMP Core Performance Surveys

Final Report

Prepared for

Strategic Direction
Royal Canadian Mounted Police
1200 Vanier Parkway
Nicholson Building, H411
Ottawa, Ontario
K1A 0R2

April 6, 2006

⌘ This text is formatted for back-to-back reproduction.

Table of contents

Table of contents	iii
Section 1	
CONTEXT AND ASSIGNMENT	1
Section 2	
KEY DATES AND FIELD RESULTS	3
Section 3	
QUESTIONNAIRES USED	5

Section 1

CONTEXT AND ASSIGNMENT

The Strategic Policy and Planning Branch of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) is responsible for the development and implementation of the Balanced Scorecard tool to support Performance Management. The performance management approach focuses on the effective delivery and results achieved on key strategic priorities. A baseline for the Balanced Scorecard was developed in 2003 based on a series of surveys.

In 2006 a fourth series of surveys were planned and executed to provide another time point in the measurement of RCMP performance. This report presents the results of an assignment to implement surveys with three groups of individuals:

- clients of contract policing;
- Canadian policing partners;
- stakeholders.

The responsibilities of **Circum Network Inc.** were as follows:

- formatting the questionnaires as self-administered instruments;
- producing and sending fax-out packages to clients of contract policing, Canadian policing partners, and stakeholders;

- producing and sending reminder faxes to clients of contract policing, Canadian policing partners, and stakeholders;
- producing and making available on-line interactive Web versions of questionnaires to clients of contract policing, Canadian policing partners, and stakeholders;
- ensuring telephone hotline support 11 hours per day for 20 days;
- receiving replies by mail, by fax and via the Web;
- capturing the data received;
- producing interim data on results on an *ad hoc* basis;
- delivering documented SPSS data files for each survey;
- producing a data collection report.

RCMP responsibilities were the following:

- providing final questionnaires and cover letters in both official languages;
- supplying actual lists of members of each group, including fax numbers and e-mail addresses where available;
- e-mailing invitations to individuals whose e-mail address was known.

This report presents a list of key dates and field results (section 2), and questionnaires used (section 3).

Section 2

KEY DATES AND FIELD RESULTS

Key dates of the implementation of the surveys are reported in Exhibit 3.1.

The three surveys were e-mailed in most cases and invitations were faxed out to a subgroup in each survey. Distribution of the original questionnaire and of the reminder sheet was completed within one day in all cases.

Exhibit 3.2 presents the field results for each survey.

EXHIBIT 3.1 • Key dates (2006)

	Initial out	Reminder	End of data collection
Contract policing	February 8, 2006	March 3, 2006	March 31, 2006
Canadian policing partners ¹	February 8, 2006	March 3, 2006	March 31, 2006
Stakeholders	February 8, 2006	March 3, 2006	March 31, 2006

¹ Telephone contacts were attempted between March 14 and March 21, 2006 with each of the Aboriginal contract policing partners.

EXHIBIT 3.2 • Field results

	Size of the original list	# of fax numbers	Incorrect fax numbers	Completed questionnaires	Raw response rate
Contract policing	1077	386	57	341	32%
Canadian policing partners	394	183	18	85	22%
Stakeholders	691	102	14	161	23%

Section 3

QUESTIONNAIRES USED

The next pages reproduce the English and French versions of the introduction letters, questionnaires and reminder letters used for the various surveys, in the following order:

- clients of contract policing;
- Canadian policing partners;
- stakeholders.



February 2006

Dear Sir/Madam:

The Royal Canadian Mounted Police is conducting another of its periodic surveys of its territorial, provincial, municipal and Aboriginal contract policing clients. This survey has been designed to assess performance, measure progress and identify areas for improvement. It captures information on satisfaction with service, joint efforts, value of partnerships, communication and accountability.

Your opinions are important and we encourage you to take a few minutes to fill out the attached survey. Your feedback will help the RCMP become more effective in responding to the overall needs of its clients.

Survey collection is being conducted by Circum Network and Écho Sondage on behalf of the RCMP. If you have any questions about the survey, please call toll free at 1-800-862-3246 (Monday to Friday, 8:00 a.m. to 7:00 p.m. EDT). Please note that this survey is strictly confidential and your participation is completely voluntary. All survey information will be reported in summary form only — your individual answers will not be identified.

Please FAX your completed questionnaire to 1-877-850-3246 as soon as possible, this week if you can. Please note that your fax number will appear on the returned questionnaire. However, we will not be collecting this information, as we will ensure the anonymity of responses. If you prefer to answer the questions on-line, please go to 97.ca/rcmp-contract and follow the instructions you will find there.

Thank you for your cooperation. Your opinion matters to us.

Sincerely,

R. Keith Clark
Director General
Strategic Policy and Planning Directorate
Royal Canadian Mounted Police

Canada 



Assessing the Performance of the RCMP: Survey of Clients of Contract Policing 2006

Introduction: *The RCMP is conducting a survey to determine the satisfaction of its clients of contract policing with specific aspects of the RCMP's performance.* Your response to this survey will help the RCMP track its performance, identify areas for improvement and set priorities that foster successful and meaningful partnerships. **The survey is strictly confidential.**

The survey should be completed by the person in your organization who has the most frequent contact with the RCMP. In circumstances where particular questions are relevant to different contact persons, it may be appropriate to obtain input from others within your organization. If you have any questions, please call 1-800-862-3246 (Monday to Friday, 8:00 am to 7:00 pm EDT). Your completed survey can be FAXED, toll-free, to: 1-877-850-3246. If you prefer to answer the questions on-line, please go to 97.ca/rcmp-contract and follow the instructions you will find there.

How important is the RCMP's contribution to ensuring safe homes and safe communities for Canadians? (Check one)

- ₁ Very important
- ₂ Somewhat important
- ₃ Neither important nor unimportant
- ₄ Somewhat unimportant
- ₅ Very unimportant
- ₉ Have no opinion

How satisfied are you with the RCMP's contribution to ensuring safe homes and safe communities for Canadians? (Check one)

- ₁ Very satisfied
- ₂ Somewhat satisfied
- ₃ Neither satisfied nor dissatisfied
- ₄ Somewhat dissatisfied
- ₅ Very dissatisfied
- ₉ Have no opinion

Please indicate the extent to which you agree or disagree with each of the following statements about the RCMP's performance. Please circle a number from 1 to 5 where: "1" = Strongly Disagree, "2" = Disagree, "3" = Neither Agree Nor Disagree, "4" = Agree, and "5" = Strongly Agree. (If you cannot assess a particular aspect, please circle "DK" for "Don't know".)

	Strongly disagree					Strongly agree					
	----- ----- ----- ----- -----										
General											
The RCMP demonstrates professionalism in its work	1	2	3	4	5						DK
The RCMP is an organization with integrity and honesty	1	2	3	4	5						DK
The RCMP places emphasis on providing good service	1	2	3	4	5						DK
The RCMP consistently achieves its objectives	1	2	3	4	5						DK
The RCMP successfully addresses local policing priorities	1	2	3	4	5						DK

Please indicate the extent to which you agree or disagree with each of the following statements about the RCMP's performance. Please circle a number from 1 to 5 where: "1" = Strongly Disagree, "2" = Disagree, "3" = Neither Agree Nor Disagree, "4" = Agree, and "5" = Strongly Agree. (If you cannot assess a particular aspect, please circle "DK" for "Don't know".)

		Strongly disagree		Strongly agree			
		1	2	3	4	5	
The RCMP places emphasis on providing services in the language of my choice, English or French	1	2	3	4	5		DK
Overall, the RCMP provides high quality service	1	2	3	4	5		DK

Relationship with the RCMP

The RCMP provides leadership in my community/province/territory	1	2	3	4	5		DK
My organization highly values the RCMP's collaboration and work in my community/province/territory	1	2	3	4	5		DK
My organization has a good working relationship with the RCMP in my community/province/territory	1	2	3	4	5		DK
My organization is sufficiently involved in setting <i>local</i> RCMP policing priorities	1	2	3	4	5		DK
My organization is sufficiently involved in the development of community plans	1	2	3	4	5		DK
My organization is sufficiently involved in the implementation of community plans	1	2	3	4	5		DK
The RCMP provides valuable input into the development of public policy on domestic issues	1	2	3	4	5		DK

Sensitivity/Involvement/Responsiveness (Sustainable Development)

The RCMP is sensitive to the needs of different cultures and groups	1	2	3	4	5		DK
The RCMP is sensitive to Aboriginal issues	1	2	3	4	5		DK
The RCMP is sensitive to needs of women	1	2	3	4	5		DK
The RCMP is sensitive to issues pertaining to youth	1	2	3	4	5		DK
RCMP personnel have a visible presence in my community/province/territory	1	2	3	4	5		DK
RCMP personnel are involved in community activities (coaching, mentoring, clubs, committees, etc.)	1	2	3	4	5		DK
RCMP personnel are responsive to the needs of my community/province/territory	1	2	3	4	5		DK
The RCMP makes a valuable contribution to my community's long-term quality of life	1	2	3	4	5		DK
The RCMP approach reflects the values of my community	1	2	3	4	5		DK
Overall, the RCMP makes a valuable contribution to the sustainability of my community	1	2	3	4	5		DK
The RCMP plays a valuable role in reducing the impact of economic crime by promoting awareness and education	1	2	3	4	5		DK

Interactions and Reporting

The RCMP provides its clients with useful information about its work	1	2	3	4	5		DK
RCMP information is accurate and of high quality	1	2	3	4	5		DK
RCMP information is timely	1	2	3	4	5		DK
RCMP information is comprehensive	1	2	3	4	5		DK

Please indicate the extent to which you agree or disagree with each of the following statements about the RCMP's performance. Please circle a number from 1 to 5 where: "1" = Strongly Disagree, "2" = Disagree, "3" = Neither Agree Nor Disagree, "4" = Agree, and "5" = Strongly Agree. (If you cannot assess a particular aspect, please circle "DK" for "Don't know".)

		Strongly disagree		Strongly agree		
	1	2	3	4	5	DK
RCMP regular policing reports are valuable	1	2	3	4	5	DK

Value and Accountability

The RCMP clearly demonstrates how it has used the funding provided by its municipal and provincial clients	1	2	3	4	5	DK
The RCMP's services represent good value for money spent	1	2	3	4	5	DK
The RCMP effectively deploys its resources	1	2	3	4	5	DK

Strategic Priorities of the RCMP

The RCMP is fulfilling its strategic priority of reducing the threat and impact of organized crime	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is fulfilling its strategic priority of reducing the threat of terrorist activity in Canada and abroad	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is fulfilling its strategic priority of preventing and reducing youth involvement in crime as victims and offenders	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is fulfilling its strategic priority of contributing to safer and healthier Aboriginal communities	1	2	3	4	5	DK

Which of the following best describes your organization?
(Check one)

- ₁ A municipality or community
- ₂ An Aboriginal community
- ₃ Other

In which province/territory are you located? (Check one)

- ₁ British Columbia
- ₂ Alberta
- ₃ Saskatchewan
- ₄ Manitoba
- ₅ Ontario
- ₆ Quebec
- ₇ New Brunswick
- ₈ Nova Scotia
- ₉ Prince Edward Island
- ₁₀ Newfoundland and Labrador
- ₁₁ Yukon
- ₁₂ Northwest Territories
- ₁₃ Nunavut

Please indicate the first 3 characters of your postal code: _____

THANK YOU FOR YOUR ASSISTANCE!
Your completed survey can be faxed to 1-877-850-3246
if you have not chosen to complete it through the Internet.



Février 2006

Madame, Monsieur,

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) mène un de ses sondages périodiques auprès de ses clients de police à contrat, dont les autorités provinciales, territoriales, municipales et autochtones. Ce sondage sert à évaluer le rendement, mesurer les progrès et identifier les domaines à améliorer. Il évalue la satisfaction du service, les initiatives communes, la valeur des partenariats, la communication et la responsabilité financière.

Votre avis est important et nous vous encourageons à prendre quelques minutes pour remplir le sondage ci-joint. Votre rétroaction aidera la GRC à répondre plus efficacement aux besoins de ses clients.

La collecte des données est effectuée par les firmes Réseau Circum et Écho Sondage au nom de la GRC. Si vous avez des questions, veuillez téléphoner sans frais au 1-800-862-3246 (du lundi au vendredi de 8h à 19h, heure avancée de l'est). Veuillez noter que le sondage est tout à fait confidentiel et que votre participation est complètement volontaire. Toutes les informations seront publiées sous forme de résumés et il sera impossible d'identifier vos réponses individuelles.

Veuillez s'il-vous-plaît nous retourner le questionnaire rempli par télécopieur au 1-877-850-3246 le plus tôt possible, cette semaine si vous le pouvez. Veuillez noter que votre numéro de télécopieur apparaîtra sur le questionnaire retourné. Afin d'assurer l'anonymat des réponses, nous ne saisisons pas cette information. Si vous préférez répondre au questionnaire en ligne, veuillez vous rendre au 97.ca/grc-contrat et suivre les instructions que vous y trouverez.

Merci de votre coopération. Votre opinion est importante pour nous.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le directeur général de la direction des politiques et de la planification stratégiques
de la Gendarmerie royale du Canada,

R. Keith Clark, commissaire adjoint

Canada 



Évaluation du rendement de la GRC : Sondage auprès des clients des services de police à contrat — 2006

La GRC effectue un sondage afin de déterminer la satisfaction de ses clients des services de police à contrat à l'égard de certains aspects de sa prestation. Votre réponse à ce sondage aidera la GRC à analyser son rendement, à cerner les points à améliorer et à établir des priorités pour favoriser des partenariats solides et efficaces. **Ce sondage est strictement confidentiel.**

Le questionnaire devrait être rempli par la personne au sein de votre organisme qui est le plus souvent en communication avec la GRC. Si certaines questions concernent plusieurs personnes, veuillez obtenir leurs opinions pour compléter le questionnaire. Si vous avez des questions, composez le 1-800-862-3246 (du lundi au vendredi de 8 h à 19 h, heure avancée de l'est). Vous pouvez retourner le questionnaire rempli par TÉLÉCOPIEUR au 1-877-850-3246 (sans frais). Si vous préférez répondre au questionnaire en ligne, veuillez vous rendre à 97.ca/grc-contrat et suivre les instructions qui s'y trouvent.

Quelle importance accordez-vous à la contribution de la GRC visant à assurer la sécurité des foyers et des collectivités pour les Canadiens? (Cochez une réponse)

₁ Très important
₂ Plutôt important
₃ Ni important ni sans importance
₄ Plutôt sans importance
₅ Sans aucune importance
₉ Pas d'opinion

Quelle est votre satisfaction à l'égard de la contribution de la GRC visant à assurer la sécurité des foyers et des collectivités pour les Canadiens? (Cochez une réponse)

₁ Très satisfait
₂ Assez satisfait
₃ Ni satisfait ni insatisfait
₄ Plutôt insatisfait
₅ Très insatisfait
₉ Pas d'opinion

Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la prestation de services de la GRC. Veuillez encercler un chiffre de 1 à 5 où : « 1 » = Tout à fait en désaccord, « 2 » = En désaccord, « 3 » = Ni l'un ni l'autre, « 4 » = D'accord et « 5 » = Tout à fait d'accord. (Si vous n'êtes pas en mesure d'évaluer un aspect particulier, encercler « NSP » pour « Ne sais pas ».)

Généralités	Tout à fait en désaccord					NSP
	1	2	3	4	5	
La GRC fait preuve de professionnalisme dans son travail	1	2	3	4	5	NSP
La GRC est une organisation intègre et honnête	1	2	3	4	5	NSP
La GRC s'efforce de fournir un service de qualité au public	1	2	3	4	5	NSP
La GRC réalise constamment ses objectifs	1	2	3	4	5	NSP

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la prestation de services de la GRC. Veillez encrer un chiffre de 1 à 5 où : « 1 » = Tout à fait en désaccord, « 2 » = En désaccord, « 3 » = Ni l'un ni l'autre, « 4 » = D'accord et « 5 » = Tout à fait d'accord. (Si vous n'êtes pas en mesure d'évaluer un aspect particulier, encrer « NSP » pour « Ne sais pas ».)

	Tout à fait en désaccord			Tout à fait d'accord		
	1	2	3	4	5	NSP
La GRC répond avec succès aux priorités locales du maintien de l'ordre	1	2	3	4	5	NSP
La GRC s'efforce de fournir un service dans la langue de mon choix, français ou anglais	1	2	3	4	5	NSP
Dans l'ensemble, la GRC fournit un service de haute qualité	1	2	3	4	5	NSP
Relations avec la GRC						
La GRC fait preuve de leadership dans ma collectivité / ma province / mon territoire	1	2	3	4	5	NSP
Mon organisation apprécie grandement la collaboration de la GRC et son travail dans ma collectivité / ma province / mon territoire	1	2	3	4	5	NSP
Mon organisation entretient de bonnes relations de travail avec la GRC dans ma collectivité / ma province / mon territoire	1	2	3	4	5	NSP
Mon organisation participe suffisamment à la définition des priorités locales de maintien de l'ordre de la GRC	1	2	3	4	5	NSP
Mon organisation participe dans une mesure suffisante à l'élaboration de plans communautaires	1	2	3	4	5	NSP
Mon organisation participe dans une mesure suffisante à la mise en oeuvre de plans communautaires.	1	2	3	4	5	NSP
La GRC participe utilement à l'élaboration de politiques publiques sur les questions intérieures	1	2	3	4	5	NSP
Sensibilité/participation/réactivité (Développement durable)						
La GRC est sensible aux besoins des différents groupes et cultures	1	2	3	4	5	NSP
La GRC est sensible aux questions autochtones	1	2	3	4	5	NSP
La GRC est sensible aux besoins des femmes	1	2	3	4	5	NSP
La GRC est sensible aux enjeux relatifs à la jeunesse	1	2	3	4	5	NSP
Le personnel de la GRC a une présence visible dans ma collectivité / ma province / mon territoire	1	2	3	4	5	NSP
Le personnel de la GRC participe activement aux activités communautaires (encadrement, mentorat, clubs, comités, etc.)	1	2	3	4	5	NSP
Le personnel de la GRC est attentif aux besoins dans ma collectivité / ma province / mon territoire	1	2	3	4	5	NSP
La GRC contribue positivement à la qualité de vie à long terme dans ma collectivité	1	2	3	4	5	NSP
L'approche de la GRC reflète les valeurs de ma collectivité	1	2	3	4	5	NSP
Dans l'ensemble, la GRC contribue utilement au développement durable de ma collectivité	1	2	3	4	5	NSP

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la prestation de services de la GRC. Veillez encercler un chiffre de 1 à 5 où : « 1 » = Tout à fait en désaccord, « 2 » = En désaccord, « 3 » = Ni l'un ni l'autre, « 4 » = D'accord et « 5 » = Tout à fait d'accord. (Si vous n'êtes pas en mesure d'évaluer un aspect particulier, encerclez « NSP » pour « Ne sais pas ».)

	Tout à fait en désaccord			Tout à fait d'accord		
	1	2	3	4	5	
La GRC contribue utilement à réduire l'impact du crime économique par la sensibilisation et l'éducation	1	2	3	4	5	NSP

Interactions et rapports

La GRC fournit à ses clients des informations utiles sur son travail	1	2	3	4	5	NSP
Les informations communiquées par la GRC sont exactes et d'excellente qualité	1	2	3	4	5	NSP
Les informations fournies par la GRC sont opportunes	1	2	3	4	5	NSP
Les informations fournies par la GRC sont exhaustives	1	2	3	4	5	NSP
Les rapports de police périodiques de la GRC sont utiles	1	2	3	4	5	NSP

Valeur et Imputabilité

La GRC montre clairement comment elle utilise les fonds octroyés par ses clients municipaux et provinciaux	1	2	3	4	5	NSP
Les services de la GRC représentent un excellent rapport qualité-prix . . .	1	2	3	4	5	NSP
La GRC déploie ses ressources de manière efficace	1	2	3	4	5	NSP

Priorités stratégiques de la GRC

La GRC atteint son objectif stratégique de réduire la menace et l'impact du crime organisé	1	2	3	4	5	NSP
La GRC atteint son objectif stratégique de réduire la menace de l'activité terroriste au Canada et à l'étranger	1	2	3	4	5	NSP
La GRC atteint son objectif stratégique de prévenir et de réduire la criminalité chez les jeunes, à la fois comme victimes et contrevenants . . .	1	2	3	4	5	NSP
La GRC atteint son objectif stratégique de contribuer à rendre les collectivités autochtones plus sécuritaires et plus saines	1	2	3	4	5	NSP

Comment décririez-vous votre organisation? (Cochez une réponse)

- ₁ Une municipalité ou collectivité
- ₂ Une collectivité autochtone
- ₃ Autre

Dans quelle province/territoire êtes-vous situé(e)? (Cochez une réponse)

- ₁ Colombie-Britannique
- ₂ Alberta
- ₃ Saskatchewan
- ₄ Manitoba
- ₅ Ontario
- ₆ Québec
- ₇ Nouveau-Brunswick
- ₈ Nouvelle-Écosse
- ₉ Île-du-Prince-Édouard
- ₁₀ Terre-Neuve et Labrador
- ₁₁ Yukon
- ₁₂ Territoires du Nord-Ouest
- ₁₃ Nunavut

Veillez indiquer les 3 premiers caractères de votre code postal :

MERCI DE VOTRE AIDE!

Veillez retourner le questionnaire, dûment rempli, par télécopieur au 1-877-850-3246 à moins que vous n'ayez choisi de le remplir en ligne.



March 2006

The Royal Canadian Mounted Police recently sent all of its Contract Policing Clients a survey questionnaire that was designed to capture information on satisfaction with service, joint efforts, value of partnerships, communication and accountability.

If you already returned the questionnaire, we thank you. If not, we respectfully encourage you to respond as soon as possible. Your feedback will help the RCMP become more effective in responding to the overall needs of its clients.

The survey is being conducted by Circum Network and Echo Sondage on behalf of the RCMP. If you have any questions concerning the survey or require an additional copy of the questionnaire, please call toll free at 1-800-862-3246 (Monday to Friday, 8:00 a.m. to 7:00 p.m. EDT). We remind you that this survey is strictly confidential and your participation is completely voluntary.

Please FAX your completed questionnaire to 1-877-850-3246 as soon as possible - this week if you can. Take note that your fax number will appear on the returned questionnaire, however, we will not be collecting this information as we wish to ensure the anonymity of responses. If you prefer to respond to the questionnaire online, please go to 97.ca/rcmp-contract and follow the instructions found there.

Thank you for your cooperation. Your opinion matters to us.

Sincerely,

A. Commr R. Keith Clark
Director General
Strategic Policy and Planning Directorate
RCMP

Mars 2006

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) a envoyé récemment un questionnaire de sondage à tous ses clients de police à contrat. Ce sondage sert à évaluer la satisfaction du service, les initiatives communes, la valeur des partenariats, la communication et la responsabilité financière.

Si vous avez déjà répondu au questionnaire, nous vous en remercions. Sinon, nous vous encourageons à le faire aussi tôt que possible. Votre rétroaction aidera la GRC à répondre plus efficacement aux besoins de ses clients.

La collecte des données est effectuée par les firmes Réseau Circum et Écho Sondage au nom de la GRC. Si vous avez des questions ou si vous désirez obtenir une copie additionnelle du questionnaire, veuillez téléphoner sans frais au 1-800-862-3246 (du lundi au vendredi de 8h à 19h, heure avancée de l'est). Veuillez noter que le sondage est tout à fait confidentiel et que votre participation est tout à fait volontaire.

Veuillez svp nous retourner le questionnaire rempli par télécopieur au 1-877-850-3246 le plus tôt possible, cette semaine si vous le pouvez. Veuillez noter que votre numéro de télécopieur apparaîtra sur le questionnaire retourné. Afin d'assurer l'anonymat des réponses, nous ne saisisons pas cette information. Si vous préférez répondre au questionnaire en ligne, veuillez vous rendre au 97.ca/grc-contrat et suivre les instructions que vous y trouverez.

Merci de votre coopération. Votre opinion est importante pour nous.

Sincèrement,

R. Keith Clark, commissaire adjoint
Directeur général
Direction des politiques et de la planification
stratégiques
GRC



February 2006

Dear Sir/Madam:

The Royal Canadian Mounted Police is conducting another of its periodic surveys of its Canadian policing partners. This survey has been designed to assess performance, measure progress and identify areas where improvements are required. The survey captures information on satisfaction with service, joint efforts, value of partnerships, communication and accountability.

Your opinions are important and we encourage you to take a few minutes to fill out the attached survey. Your feedback will help the RCMP become more effective in responding to the overall needs of its partners.

Survey collection is being conducted by Circum Network and Écho Sondage on behalf of the RCMP. If you have any questions about the survey, please call toll free at 1-800-862-3246 (Monday to Friday, 8:00 a.m. to 7:00 p.m. EDT). Please note that this survey is strictly confidential and your participation is completely voluntary. All survey information will be reported in summary form only — your individual answers will not be identified.

Please FAX your completed questionnaire to 1-877-850-3246 as soon as possible, this week if you can. Please note that your fax number will appear on the returned questionnaire. However, we will not be collecting this information, as we will ensure the anonymity of responses. If you prefer to answer the questions on-line, please go to 97.ca/rcmp-police and follow the instructions you will find there.

Thank you for your cooperation. Your opinion matters to us.

Sincerely,

R. Keith Clark
Director General
Strategic Policy and Planning Directorate
Royal Canadian Mounted Police

Canada 



Assessing the Performance of the RCMP: Survey of Policing Partners 2006

The RCMP is conducting a survey to determine the satisfaction of its policing partners with specific aspects of the RCMP's performance. Your response to this survey will help the RCMP track its performance, identify areas for improvement and set priorities that foster successful and meaningful partnerships. **The survey is strictly confidential.**

The survey should be completed by the person in your organization who has the most frequent contact with the RCMP. In circumstances where particular questions are relevant to different contact persons, it may be appropriate to obtain input from others within your organization. If you have any questions, please call 1-800-862-3246 (Monday to Friday, 8:00 am to 7:00 pm EDT). Your completed survey can be FAXED, toll-free, to: 1-877-850-3246. If you prefer to answer the questions on-line, please go to 97.ca/rcmp-police and follow the instructions you will find there.

How **important** is the RCMP's contribution to ensuring **safe homes and safe communities** for Canadians? (Check one)

- ₁ Very important
- ₂ Somewhat important
- ₃ Neither important nor unimportant
- ₄ Somewhat unimportant
- ₅ Very unimportant
- ₉ Have no opinion

How **satisfied** are you with the RCMP's contribution to ensuring **safe homes and safe communities** for Canadians? (Check one)

- ₁ Very satisfied
- ₂ Somewhat satisfied
- ₃ Neither satisfied nor dissatisfied
- ₄ Somewhat dissatisfied
- ₅ Very dissatisfied
- ₉ Have no opinion

Please indicate the extent to which you agree or disagree with each of the following statements about the RCMP's performance. Please circle a number from 1 to 5 where: "1" = Strongly Disagree, "2" = Disagree, "3" = Neither Agree Nor Disagree, "4" = Agree, and "5" = Strongly Agree. (If you cannot assess a particular aspect, please circle "DK" for "Don't know" or "NA" for "Not applicable".)

	Strongly disagree					Strongly agree					
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
General											
The RCMP demonstrates professionalism in its work	1	2	3	4	5						DK
The RCMP is an organization with integrity and honesty	1	2	3	4	5						DK
The RCMP places emphasis on providing good service	1	2	3	4	5						DK
RCMP personnel are knowledgeable and competent	1	2	3	4	5						DK
The RCMP places emphasis on providing services in the language of my choice, English or French	1	2	3	4	5						DK
The RCMP effectively communicates what it is doing and why it is doing it	1	2	3	4	5						DK

Please indicate the extent to which you agree or disagree with each of the following statements about the RCMP's performance. Please circle a number from 1 to 5 where: "1" = Strongly Disagree, "2" = Disagree, "3" = Neither Agree Nor Disagree, "4" = Agree, and "5" = Strongly Agree. (If you cannot assess a particular aspect, please circle "DK" for "Don't know" or "NA" for "Not applicable".)

	Strongly disagree		Strongly agree			DK
	1	2	3	4	5	
The RCMP is a financially and administratively accountable organization	1	2	3	4	5	DK
The RCMP provides effective support to the Canadian law enforcement community	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is a valuable partner in preventing and reducing youth involvement in crime as victims and offenders	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is a valuable partner in reducing the threat and impact of organized crime	1	2	3	4	5	DK
The RCMP makes a valuable contribution to reducing the threat of terrorist activity in Canada and abroad	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is a valuable partner in reducing the impact of economic crime by promoting awareness and education	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is a valuable partner in protecting Canada's border	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is a valuable partner in contributing to safer and healthier Aboriginal communities	1	2	3	4	5	DK
The RCMP provides valuable input to the development of public policy with respect to domestic issues	1	2	3	4	5	DK
The RCMP makes a valued contribution to the development of public policy with respect to international issues	1	2	3	4	5	DK
Overall, I am satisfied with the RCMP's delivery of federal programs	1	2	3	4	5	DK

Relationship with the RCMP

Our organization highly values the RCMP's contribution to our partnership/collaboration	1	2	3	4	5	DK
The RCMP responses are timely and appropriate	1	2	3	4	5	DK
The RCMP communicates effectively when responding to requests	1	2	3	4	5	DK
The RCMP supports the integration of policing and law enforcement services	1	2	3	4	5	DK
The RCMP provides appropriate protocols to ensure an integrated and rapid response in evolving situations	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is sensitive to the unique needs of its partners	1	2	3	4	5	DK

Information/Intelligence/Tools

The RCMP provides effective technologies and investigative techniques	1	2	3	4	5	DK
The RCMP makes use of effective technologies and investigative techniques	1	2	3	4	5	DK
RCMP information and intelligence are comprehensive	1	2	3	4	5	DK
RCMP information and intelligence are accurate	1	2	3	4	5	DK
RCMP information and intelligence are timely	1	2	3	4	5	DK
The RCMP provides knowledgeable personnel with expertise on Information Management/ Information Technology (IM/IT) issues	1	2	3	4	5	DK
The RCMP provides valuable support and services to the IM/IT client community	1	2	3	4	5	DK

Please indicate the extent to which you agree or disagree with each of the following statements about the RCMP's performance. Please circle a number from 1 to 5 where: "1" = Strongly Disagree, "2" = Disagree, "3" = Neither Agree Nor Disagree, "4" = Agree, and "5" = Strongly Agree. (If you cannot assess a particular aspect, please circle "DK" for "Don't know" or "NA" for "Not applicable".)

	Strongly disagree					Strongly agree		
	1	2	3	4	5	DK		
The RCMP is a valued leader in the development of IM/IT solutions for interoperability	1	2	3	4	5	DK		

Federal and International Operations (FIO)

Federal and International Operations Directorate (FIO) covers the following programs and services: Integrated Border Enforcement Teams (IBET); Customs & Excise; Immigration and Passport; Federal Enforcement; Marine Security; Drugs and Drug Awareness; Organized Crime; Source/Witness Protection; Airport/Coastal Watch; Commercial Crime; Proceeds of Crime; Integrated Market Enforcement Teams (IMET); Interpol; International Operations (Liaison Officers); and Peacekeeping.

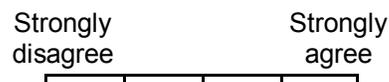
FIO personnel are knowledgeable and competent	1	2	3	4	5	NA	
FIO effectively communicates what it is doing and why it is doing it	1	2	3	4	5	NA	
I am satisfied with FIO's delivery of federal programs	1	2	3	4	5	NA	
I am knowledgeable about the scope of the RCMP's international policing services	1	2	3	4	5	NA	
I know how to access the RCMP's international policing services	1	2	3	4	5	NA	
FIO personnel provides timely response to international requests	1	2	3	4	5	NA	
FIO communicates effectively when responding to international requests	1	2	3	4	5	NA	
The RCMP is one of our first considerations when seeking international assistance.	1	2	3	4	5	NA	
The RCMP provides effective support of international operations	1	2	3	4	5	NA	

Community, Contract and Aboriginal Policing Services(CCAPS)

CCAPS cover the following programs and services: Operational Policy for General Duty and Criminal Code enforcement , and specialized support including program management of Underwater Recovery Teams, Police Service Dogs, Search and Rescue, Emergency Response Teams, Public Order Units, Incident command and Crisis Negotiation, Emergency Management, Traffic Services, Community Policing, Youth programs, Aboriginal Policing, Urban Policing and Policing Agreements.

CCAPS provides accurate and complete information about its programs and services	1	2	3	4	5	NA	
CCAPS has knowledgeable personnel whose expertise is readily available	1	2	3	4	5	NA	
CCAPS effectively communicates what it is doing and why it is doing it	1	2	3	4	5	NA	
CCAPS personnel are courteous in responding to requests	1	2	3	4	5	NA	
CCAPS provides effective responses to requests	1	2	3	4	5	NA	
CCAPS provides timely response to requests	1	2	3	4	5	NA	
CCAPS effectively aids development of common priorities and targets across jurisdictions	1	2	3	4	5	NA	

Please indicate the extent to which you agree or disagree with each of the following statements about the RCMP's performance. Please circle a number from 1 to 5 where: "1" = Strongly Disagree, "2" = Disagree, "3" = Neither Agree Nor Disagree, "4" = Agree, and "5" = Strongly Agree. (If you cannot assess a particular aspect, please circle "DK" for "Don't know" or "NA" for "Not applicable".)



Technical Operations

Technical Operations is a research and development organization which includes specialized operational services such as Technical Investigation, Technological Crime, Air Services, Behavioural Sciences, Technical Security and Protective Technical Security and Departmental Security.

RCMP Technical Operations provides tangible benefits to our organization	1	2	3	4	5	NA
RCMP Technical Operations provides forensic analysis of digital evidentiary material in a timely and efficient manner	1	2	3	4	5	NA
RCMP Technical Operations provides tools and techniques to law enforcement agencies for covert entry	1	2	3	4	5	NA
RCMP Technical Operations provides tools and techniques to law enforcement agencies for high altitude surveillance	1	2	3	4	5	NA
RCMP Technical Operations provides tools and techniques to law enforcement agencies for internet investigations	1	2	3	4	5	NA
RCMP Technical Operations develops skills and abilities in technological crime and technical investigative support for lawful access to telecommunications, special investigation and special operations programs	1	2	3	4	5	NA
RCMP Technical Operations provides up-to-date training and support in explosives and CBRN readiness	1	2	3	4	5	NA

Which of the following describes the focus of your partnership with the RCMP? (Check all that apply)

- ₁ Organized crime
- ₂ Terrorism
- ₃ Youth
- ₄ Economic integrity
- ₅ Aboriginal Communities
- ₈ None of the above

Which of the following business units of the RCMP does your organization partner with? (Check all that apply)

- ₁ Federal and International Operations Directorate
- ₂ Protective Policing
- ₃ Criminal Intelligence Directorate
- ₄ National Police Services → **Which of the following?**
 - ₅ Criminal Intelligence Service Canada
 - ₆ Canadian Police College
 - ₇ Forensic Laboratory Services
 - ₈ Information and Identification Services
 - ₉ Technical Operations
 - ₁₀ Chief Information Officer
 - ₁₁ National Child Exploitation Coordination Centre
- ₁₂ CPIC and other national information services
- ₁₃ Community, Contract and Aboriginal Policing Services (CCAPS)
 - ₁₄ National Aboriginal Policing Services
- ₁₅ Local RCMP Detachment, Unit, Division or Region

**Please indicate the type of your
policing organization. (Check one)**

- ₁ Provincial/Municipal/Regional police service
- ₂ Aboriginal police service
- ₃ Other

**If located in Ontario or Quebec,
which of the following do you
partner with? (Check all that apply)**

- ₁ National Headquarters - Ottawa
- ₂ A Division - Ottawa
- ₃ O Division HQ - London
- ₄ C Division HQ - Montreal
- ₈ None of the above
- ₉ Don't know

**Please indicate the first 3
characters of your postal code:**

THANK YOU FOR YOUR ASSISTANCE!
Your completed survey can be faxed to 1-877-850-3246
if you have not chosen to complete it through the Internet.



Février 2006

Madame, Monsieur,

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) mène un de ses sondages périodiques auprès de ses partenaires de police canadiens. Ce sondage sert à évaluer le rendement, mesurer les progrès et identifier les domaines à améliorer. Il évalue la satisfaction avec le service, les initiatives communes, la valeur des partenariats, la communication et la responsabilité financière.

Votre avis est important et nous vous encourageons à prendre quelques minutes pour remplir le sondage ci-joint. Votre rétroaction aidera la GRC à répondre plus efficacement aux besoins de ses partenaires.

La collecte des données est effectuée par les firmes Réseau Circum et Écho Sondage au nom de la GRC. Si vous avez des questions, veuillez téléphoner sans frais au 1-800-862-3246 (du lundi au vendredi de 8h à 19h, heure avancée de l'est). Veuillez noter que le sondage est tout à fait confidentiel et que votre participation est complètement volontaire. Toutes les informations seront publiées sous forme de résumés et il sera impossible d'identifier vos réponses individuelles.

Veuillez s'il-vous-plaît nous retourner le questionnaire rempli par télécopieur au 1-877-850-3246 le plus tôt possible, cette semaine si vous le pouvez. Veuillez noter que votre numéro de télécopieur apparaîtra sur le questionnaire retourné. Afin d'assurer l'anonymat des réponses, nous ne saisisons pas cette information. Si vous préférez répondre au questionnaire en ligne, veuillez vous rendre au 97.ca/grc-police et suivre les instructions que vous y trouverez.

Merci de votre coopération. Votre opinion est importante pour nous.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le directeur général de la direction des politiques et de la planification stratégique
de la Gendarmerie royale du Canada,

R. Keith Clark, commissaire adjoint

Canada 



Évaluation du rendement de la GRC : Sondage auprès des partenaires des services de police — 2006

La GRC effectue un sondage afin de déterminer la satisfaction de ses partenaires à l'égard de certains aspects de sa prestation. Votre réponse à ce sondage aidera la GRC à analyser son rendement, à cerner les points à améliorer et à établir des priorités pour favoriser des partenariats solides et efficaces. **Ce sondage est strictement confidentiel.**

Le questionnaire devrait être rempli par la personne au sein de votre organisme qui est le plus souvent en communication avec la GRC. Si certaines questions concernent plusieurs personnes, veuillez obtenir leurs opinions pour compléter le questionnaire. Si vous avez des questions, composez le 1-800-862-3246 (du lundi au vendredi de 8 h à 19 h heure avancée de l'est). Vous pouvez retourner le questionnaire rempli par TÉLÉCOPIEUR au 1-877-850-3246 (sans frais). Si vous préférez répondre au questionnaire en-ligne, veuillez vous rendre à 97.ca/grc-police et suivre les instructions qui s'y trouvent.

Quelle **importance** accordez-vous à la contribution de la GRC visant à assurer la **sécurité des foyers et des collectivités** pour les Canadiens? (Cochez une réponse)

₁ Très important
₂ Plutôt important
₃ Ni important ni sans importance
₄ Plutôt sans importance
₅ Sans aucune importance
₉ Pas d'opinion

Quelle est votre **satisfaction** à l'égard de la contribution de la GRC visant à assurer la **sécurité des foyers et des collectivités** pour les Canadiens? (Cochez une réponse)

₁ Très satisfait
₂ Assez satisfait
₃ Ni satisfait ni insatisfait
₄ Plutôt insatisfait
₅ Très insatisfait
₉ Pas d'opinion

Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la prestation de services de la GRC. Veuillez encercler un chiffre de 1 à 5 où : « 1 » = Tout à fait en désaccord, « 2 » = En désaccord, « 3 » = Ni l'un ni l'autre, « 4 » = D'accord et « 5 » = Tout à fait d'accord. (Si vous n'êtes pas en mesure d'évaluer un aspect particulier, encercler « NSP » pour « Ne sais pas » ou « SO » pour « Sans objet ».)

	Tout à fait en désaccord					NSP
	1	2	3	4	5	
Généralités						
La GRC fait preuve de professionnalisme dans son travail	1	2	3	4	5	NSP
La GRC est une organisation intègre et honnête	1	2	3	4	5	NSP
La GRC s'efforce de fournir un bon service	1	2	3	4	5	NSP
Le personnel de la GRC est compétent et bien informé	1	2	3	4	5	NSP

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la prestation de services de la GRC. Veillez encercler un chiffre de 1 à 5 où : « 1 » = Tout à fait en désaccord, « 2 » = En désaccord, « 3 » = Ni l'un ni l'autre, « 4 » = D'accord et « 5 » = Tout à fait d'accord. (Si vous n'êtes pas en mesure d'évaluer un aspect particulier, encerclez « NSP » pour « Ne sais pas » ou « SO » pour « Sans objet ».)

	Tout à fait en désaccord					NSP	Tout à fait d'accord				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
La GRC s'efforce de fournir un service dans la langue de mon choix, français ou anglais	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC communique efficacement ses actions et ses motivations	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC est une organisation responsable sur les plans administratif et financier	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC fournit un soutien efficace à la communauté canadienne d'application de la loi	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC est un partenaire précieux pour prévenir et réduire la criminalité chez les jeunes, à la fois comme victimes et contrevenants	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC est un partenaire précieux pour réduire la menace et l'impact du crime organisé	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC est un partenaire précieux pour réduire la menace de l'activité terroriste au Canada et à l'étranger	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC est un partenaire précieux pour réduire l'impact du crime économique par la sensibilisation et l'éducation	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC est un partenaire précieux pour protéger la frontière canadienne	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC est un partenaire précieux pour rendre les collectivités autochtones plus sécuritaires et plus saines	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC participe utilement à l'élaboration des politiques publiques sur les questions intérieures	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC participe utilement à l'élaboration des politiques publiques sur les questions internationales	1	2	3	4	5	NSP					
Globalement, je suis satisfait de la prestation des programmes fédéraux de la GRC	1	2	3	4	5	NSP					

Relations avec la GRC

Notre organisation apprécie grandement la contribution de la GRC à notre partenariat/collaboration	1	2	3	4	5	NSP					
Les réponses de la GRC sont rapides et appropriées	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC communique efficacement pour répondre aux demandes	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC appuie l'intégration des services de police et d'application de la loi	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC fournit des lignes directrice appropriées afin d'assurer une réponse intégrée et rapide aux situations changeantes	1	2	3	4	5	NSP					
La GRC est sensible aux besoins particuliers de ses partenaires	1	2	3	4	5	NSP					

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la prestation de services de la GRC. Veillez encercler un chiffre de 1 à 5 où : « 1 » = Tout à fait en désaccord, « 2 » = En désaccord, « 3 » = Ni l'un ni l'autre, « 4 » = D'accord et « 5 » = Tout à fait d'accord. (Si vous n'êtes pas en mesure d'évaluer un aspect particulier, encerclez « NSP » pour « Ne sais pas » ou « SO » pour « Sans objet ».)

Tout à fait
 en
 désaccord
 |
|
|
|
|
|
 Tout à fait
 d'accord

Information/renseignements/outils

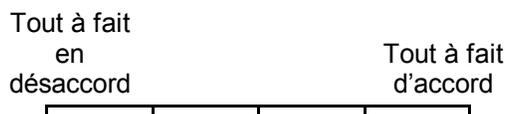
La GRC fournit des technologies et des techniques d'enquête performantes	1	2	3	4	5	NSP
La GRC utilise des technologies et des techniques d'enquête performantes	1	2	3	4	5	NSP
L'information et les renseignements fournis par la GRC sont exhaustifs . .	1	2	3	4	5	NSP
L'information et les renseignements fournis par la GRC sont exacts	1	2	3	4	5	NSP
L'information et les renseignements fournis par la GRC sont opportuns . .	1	2	3	4	5	NSP
La GRC met à notre disposition du personnel possédant de l'expertise en matière de technologies et de gestion de l'information (GI-TI)	1	2	3	4	5	NSP
La GRC fournit des services et un soutien utiles aux clients GI-TI	1	2	3	4	5	NSP
La GRC est un précieux leader dans l'élaboration de solutions de GI-TI destinées à favoriser l'interopérabilité	1	2	3	4	5	NSP

Opérations fédérales et internationales (OFI)

Les Opérations fédérales et internationales (OFI) sont chargées des programmes et services suivants : Équipes intégrées de la police des frontières (EIPF); Douanes et Accise; Immigration et Passeport; Exécution des lois fédérales; Sécurité maritime; Drogues et Sensibilisation aux drogues; Crime organisé; Protection des sources et des témoins; Surveillance côtière/aéroportuaire; Crime économique; Produits de la criminalité; Équipes intégrées de la police des marchés (EIPM); Interpol; Opérations internationales (agents de liaison); et Maintien de la paix.

Le personnel des OFI est compétent et bien informé	1	2	3	4	5	SO
Le personnel des OFI communique efficacement ses actions et ses motivations	1	2	3	4	5	SO
Je suis satisfait de la prestation des programmes fédéraux par les OFI . .	1	2	3	4	5	SO
Je connais bien l'éventail des services de police internationale des OFI . .	1	2	3	4	5	SO
Je sais comment obtenir l'accès aux services de police internationale de la GRC	1	2	3	4	5	SO
Le personnel des OFI répond de manière opportune aux demandes internationales	1	2	3	4	5	SO
Le personnel des OFI communique efficacement en réponse aux demandes internationales	1	2	3	4	5	SO
La GRC est un des premiers interlocuteurs auxquels on pense lorsqu'on recherche de l'assistance internationale	1	2	3	4	5	SO
La GRC apporte un soutien efficace aux opérations internationales	1	2	3	4	5	SO

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la prestation de services de la GRC. Veillez encercler un chiffre de 1 à 5 où : « 1 » = Tout à fait en désaccord, « 2 » = En désaccord, « 3 » = Ni l'un ni l'autre, « 4 » = D'accord et « 5 » = Tout à fait d'accord. (Si vous n'êtes pas en mesure d'évaluer un aspect particulier, encerclez « NSP » pour « Ne sais pas » ou « SO » pour « Sans objet ».)



Services de police communautaires, contractuels et autochtones (SPCCA)

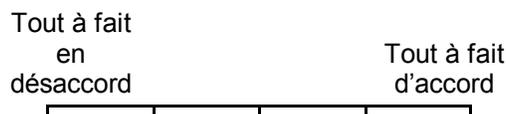
Les SPCCA englobent les programmes et services suivants : Politique opérationnelle relative aux services généraux et à l'application des dispositions du Code criminel; et soutien spécialisé comprenant la gestion des programmes des équipes de récupération sous-marine, des équipes cynophiles, des équipes de recherche et sauvetage, des groupes tactiques d'intervention, des groupes du maintien de l'ordre public, de commandement des interventions et de négociation dans les situations de crise, de gestion des mesures d'urgence, de sécurité routière, de services de police communautaires, de programmes destinés aux jeunes, de services de police autochtones, de police urbaine et d'ententes de police.

Les SPCCA fournissent des informations complètes et exactes sur leurs programmes et services	1	2	3	4	5	SO
Le personnel des SPCCA est bien informé et met volontiers son expertise à notre disposition	1	2	3	4	5	SO
Les SPCCA communiquent efficacement leurs actions et leurs motivations	1	2	3	4	5	SO
Le personnel des SPCCA répond de manière courtoise aux demandes ..	1	2	3	4	5	SO
Les SPCCA répondent efficacement aux demandes	1	2	3	4	5	SO
Les SPCCA répondent aux demandes en temps opportun	1	2	3	4	5	SO
Les SPCCA contribuent efficacement à l'élaboration de priorités et d'objectifs communs à différents secteurs de responsabilité	1	2	3	4	5	SO

Police nationale des Autochtones (PNA)

La GRC contribue à l'élaboration de priorités communes relatives aux questions autochtones	1	2	3	4	5	SO
La GRC met à notre disposition du personnel compétent en matière de questions autochtones	1	2	3	4	5	SO
La GRC fournit des lignes directrice appropriées afin d'assurer une réponse intégrée et rapide aux situations changeantes dans les communautés autochtones	1	2	3	4	5	SO

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la prestation de services de la GRC. Veillez encercler un chiffre de 1 à 5 où : « 1 » = Tout à fait en désaccord, « 2 » = En désaccord, « 3 » = Ni l'un ni l'autre, « 4 » = D'accord et « 5 » = Tout à fait d'accord. (Si vous n'êtes pas en mesure d'évaluer un aspect particulier, encerclez « NSP » pour « Ne sais pas » ou « SO » pour « Sans objet ».)



Direction des renseignements criminels (DRC)

La Direction des renseignements criminels (DRC), par l'intermédiaire du Programme des renseignements criminels, coordonne, recueille, analyse et diffuse des renseignements sur la criminalité organisée, les actes criminels graves et les menaces à la sécurité nationale. De son côté, le Programme de sécurité nationale de la DRC coordonne, contrôle et, s'il y a lieu, oriente les enquêtes criminelles sur la sécurité nationale aux niveaux national et international. La DRC abrite également les locaux du Centre national des opérations qui assure le contrôle des incidents critiques et des événements graves, ainsi que leur coordination.

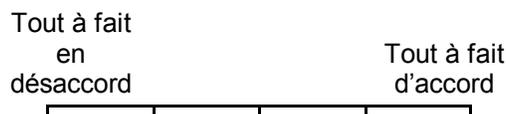
Les renseignements sur <u>la sécurité nationale</u> du Programme des renseignements criminels sont exacts	1	2	3	4	5	SO
Les renseignements sur <u>la sécurité nationale</u> du Programme des renseignements criminels sont opportuns	1	2	3	4	5	SO
Les renseignements sur <u>le crime organisé</u> du Programme des renseignements criminels sont exacts	1	2	3	4	5	SO
Les renseignements sur <u>le crime organisé</u> du Programme des renseignements criminels sont opportuns	1	2	3	4	5	SO

Services nationaux de police (SNP)

Les Services nationaux de police (SNP) sont chargés des programmes et services suivants : Services de laboratoire judiciaire; Services d'information et d'identité judiciaire; Collège canadien de police; Service canadien de renseignements criminels; et Centre national de coordination contre l'exploitation des enfants (CNCEE).

J'ai connaissance de l'étendue du soutien opérationnel ou en matière d'enquête fourni par les Services nationaux de police de la GRC.	1	2	3	4	5	SO
Les SNP offrent des services et des produits opportuns	1	2	3	4	5	SO
Les SNP sont un des premiers fournisseurs de produits, de recherches et de services novateurs	1	2	3	4	5	SO
Les SNP favorisent l'efficacité opérationnelle et en matière d'enquête de mon organisation	1	2	3	4	5	SO
Les SNP sont un partenaire précieux dans la prestation de services de soutien opérationnel et en matière d'enquête (<i>identité judiciaire, sciences judiciaires, apprentissage et formation, systèmes et technologie de l'information, exploitation des enfants, systèmes de sécurité</i>)	1	2	3	4	5	SO
Je suis satisfait(e) du soutien opérationnel ou en matière d'enquête fourni par les SNP	1	2	3	4	5	SO

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la prestation de services de la GRC. Veillez encercler un chiffre de 1 à 5 où : « 1 » = Tout à fait en désaccord, « 2 » = En désaccord, « 3 » = Ni l'un ni l'autre, « 4 » = D'accord et « 5 » = Tout à fait d'accord. (Si vous n'êtes pas en mesure d'évaluer un aspect particulier, encerclez « NSP » pour « Ne sais pas » ou « SO » pour « Sans objet ».)



Opérations techniques

Les Opérations techniques sont dévouées à la recherche et au développement, y compris des services opérationnels spécialisés tels que les enquêtes techniques, la criminalité technologique, les services de l'air, les sciences du comportement, la sécurité technique ainsi que les services techniques de protection et la sécurité ministérielle.

Les Opérations techniques de la GRC offrent des avantages concrets à notre organisme	1	2	3	4	5	SO
Les Opérations techniques de la GRC effectuent l'analyse judiciaire de preuves numériques, de manière opportune et efficiente	1	2	3	4	5	SO
Les Opérations techniques de la GRC offrent une aide spécialisée (outils et techniques) aux organismes d'application de la loi, par exemple <i>en matière d'introductions clandestines</i>	1	2	3	4	5	SO
Les Opérations techniques de la GRC offrent une aide spécialisée (outils et techniques) aux organismes d'application de la loi, par exemple <i>en matière de surveillance à haute altitude</i>	1	2	3	4	5	SO
Les Opérations techniques de la GRC offrent une aide spécialisée (outils et techniques) aux organismes d'application de la loi, par exemple <i>en matière d'enquêtes dans Internet</i>	1	2	3	4	5	SO
Les Opérations techniques de la GRC développent des compétences et des capacités de soutien aux enquêtes techniques et en criminalité technologique pour l'accès légitime aux télécommunications, les enquêtes spéciales et les opérations spéciales	1	2	3	4	5	SO
Les Opérations techniques de la GRC offrent une formation et un soutien modernes d'enlèvement des explosifs et d'incidents CBRN	1	2	3	4	5	SO

Sur quel domaine votre partenariat avec la GRC met-il l'accent?
(Cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- ₁ Crime organisé
- ₂ Terrorisme
- ₃ Jeunesse
- ₄ Intégrité économique
- ₅ Communautés autochtones
- ₈ Aucun de ceux-ci

Avec lesquels des secteurs d'activité suivants votre organisme est-il associé? (Cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- ₁ Opérations fédérales et internationales
- ₂ Police de protection
- ₃ Direction des renseignements criminels
- ₄ Services nationaux de police → **Lesquels?**
 - ₅ Service canadien de renseignements criminels
 - ₆ Collège canadien de police
 - ₇ Services de laboratoire judiciaire
 - ₈ Services d'information et d'identité judiciaire
 - ₉ Opérations techniques
 - ₁₀ Dirigeant principal de l'information
 - ₁₁ Centre national de coordination contre l'exploitation des enfants
- ₁₂ CIPC et autres services d'information nationaux
- ₁₃ Services de police communautaires, contractuels et autochtones (SPCCA)
 - ₁₄ Police nationale des Autochtones
- ₁₅ Détachement, groupe, division ou région de la GRC au niveau local

À quel type d'organisation policière appartenez-vous? (Cochez une réponse)

- ₁ Service de police municipal/provincial/régional
- ₂ Service de police autochtone
- ₃ Autre

Si vous êtes situé en Ontario ou au Québec, avec qui faites-vous affaire? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

- ₁ Direction générale - Ottawa
- ₂ Division A - Ottawa
- ₃ QG de la Division O - London
- ₄ QG de la Division C - Montréal
- ₈ Aucun de ceux énumérés ci-dessus
- ₉ Ne sais pas

Veillez indiquer trois premiers caractères de votre code postal :

MERCI DE VOTRE AIDE!

Veillez retourner le questionnaire, dûment rempli, par télécopieur au 1-877-850-3246 , à moins que vous n'ayez choisi de le remplir en ligne.



March 2006

The Royal Canadian Mounted Police recently sent all of its Canadian policing partners a survey questionnaire that was designed to capture information on satisfaction with service, joint efforts, value of partnerships, communication and accountability.

If you already returned the questionnaire, we thank you. If not, we respectfully encourage you to respond as soon as possible. Your feedback will help the RCMP become more effective in responding to the overall needs of its partners.

The survey is being conducted by Circum Network and Echo Sondage on behalf of the RCMP. If you have any questions concerning the survey or require an additional copy of the questionnaire, please call toll free at 1-800-862-3246 (Monday to Friday, 8:00 a.m. to 7:00 p.m. EDT). We remind you that this survey is strictly confidential and your participation is completely voluntary.

Please FAX your completed questionnaire to 1-877-850-3246 as soon as possible - this week if you can. Take note that your fax number will appear on the returned questionnaire, however, we will not be collecting this information as we wish to ensure the anonymity of responses. If you prefer to respond to the questionnaire online, please go to 97.ca/rcmp-police and follow the instructions found there.

Thank you for your cooperation. Your opinion matters to us.

Sincerely,

A. Commr R. Keith Clark
Director General
Strategic Policy and Planning Directorate
RCMP

Canada

Mars 2006

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) a envoyé récemment un questionnaire de sondage à tous ses partenaires de police canadiens. Ce sondage sert à évaluer la satisfaction du service, les initiatives communes, la valeur des partenariats, la communication et la responsabilité financière.

Si vous avez déjà répondu au questionnaire, nous vous en remercions. Sinon, nous vous encourageons à le faire aussi tôt que possible. Votre rétroaction aidera la GRC à répondre plus efficacement aux besoins de ses partenaires.

La collecte des données est effectuée par les firmes Réseau Circum et Écho Sondage au nom de la GRC. Si vous avez des questions ou si vous désirez obtenir une copie additionnelle du questionnaire, veuillez téléphoner sans frais au 1-800-862-3246 (du lundi au vendredi de 8h à 19h, heure avancée de l'est). Veuillez noter que le sondage est tout à fait confidentiel et que votre participation est tout à fait volontaire.

Veuillez s'il-vous-plaît nous retourner le questionnaire rempli par télécopieur au 1-877-850-3246 le plus tôt possible, cette semaine si vous le pouvez. Veuillez noter que votre numéro de télécopieur apparaîtra sur le questionnaire retourné. Afin d'assurer l'anonymat des réponses, nous ne saisisons pas cette information. Si vous préférez répondre au questionnaire en ligne, veuillez vous rendre au 97.ca/grc-police et suivre les instructions que vous y trouverez.

Merci de votre coopération. Votre opinion est importante pour nous.

Sincèrement,

R. Keith Clark, commissaire adjoint
Directeur général
Direction des politiques et de la planification
stratégiques

GRC



February 2006

Dear Sir/Madam:

The Royal Canadian Mounted Police is conducting a survey of its stakeholders. This survey has been designed to assess performance, measure progress and identify areas where improvements are required. The survey captures information on satisfaction with service, joint efforts, value of partnerships, communication and accountability.

Your opinions are important and we encourage you to take a few minutes to fill out the attached survey. Your feedback will help the RCMP become the most effective partner possible.

Survey collection is being conducted by Circum Network and Écho Sondage on behalf of the RCMP. If you have any questions about the survey, please call toll free at 1-800-862-3246 (Monday to Friday, 8:00 a.m. to 7:00 p.m. EDT). Please note that this survey is strictly confidential and your participation is completely voluntary. All survey information will be reported in summary form only — your individual answers will not be identified.

Please FAX your completed questionnaire to 1-514-593-7662 as soon as possible, this week if you can. Please note that your fax number will appear on the returned questionnaire. However, we will not be collecting this information, as we will ensure the anonymity of responses. If you prefer to answer the questions on-line, please go to 97.ca/rcmp-stakeholders and follow the instructions you will find there.

Thank you for your cooperation. Your opinion matters to us.

Sincerely,

R. Keith Clark
Director General
Strategic Policy and Planning Directorate
Royal Canadian Mounted Police

Canada 



Assessing the Performance of the RCMP: Survey of Stakeholders 2006

The RCMP is conducting a survey to determine the satisfaction of its stakeholders with specific aspects of the RCMP's performance. Your response to this survey will help the RCMP track its performance, identify areas for improvement and set priorities that foster successful and meaningful partnerships. **The survey is strictly confidential.**

If you have any questions, please call 1-800-862-3246 (Monday to Friday, 8:00 am to 7:00 pm EDT). Your completed survey can be FAXED to 1-877-850-3246. If you prefer to answer the questions on-line, please go to 97.ca/rcmp-stakeholders and follow the instructions you will find there.

How important is the RCMP's contribution to ensuring safe homes and safe communities for Canadians? (Check one)

- ₁ Very important
- ₂ Somewhat important
- ₃ Neither important nor unimportant
- ₄ Somewhat unimportant
- ₅ Very unimportant
- ₉ No opinion

How satisfied are you with the RCMP's contribution to ensuring safe homes and safe communities for Canadians? (Check one)

- ₁ Very satisfied
- ₂ Somewhat satisfied
- ₃ Neither satisfied nor dissatisfied
- ₄ Somewhat dissatisfied
- ₅ Very dissatisfied
- ₉ No opinion

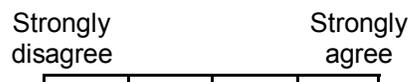
Please indicate the extent to which you agree or disagree with each of the following statements about the RCMP's performance. Please circle a number from 1 to 5 where: "1" = Strongly Disagree, "2" = Disagree, "3" = Neither Agree Nor Disagree, "4" = Agree, and "5" = Strongly Agree. (If a particular statement does not apply, please circle "DK" for "Don't know" or "NA" for "Not applicable".)

		Strongly disagree			Strongly agree	
		1	2	3	4	5
General						
The RCMP demonstrates professionalism in its work	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is an organization with integrity and honesty	1	2	3	4	5	DK
The RCMP places emphasis on providing good service	1	2	3	4	5	DK
RCMP personnel are knowledgeable and competent	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is a financially and administratively accountable organization	1	2	3	4	5	DK
The RCMP places emphasis on providing services in the language of my choice, English or French	1	2	3	4	5	DK
The RCMP effectively communicates what it is doing and why it is doing it	1	2	3	4	5	DK

Please indicate the extent to which you agree or disagree with each of the following statements about the RCMP's performance. Please circle a number from 1 to 5 where: "1" = Strongly Disagree, "2" = Disagree, "3" = Neither Agree Nor Disagree, "4" = Agree, and "5" = Strongly Agree. (If a particular statement does not apply, please circle "DK" for "Don't know" or "NA" for "Not applicable".)

	Strongly disagree				Strongly agree	
Relationship with the RCMP						
The RCMP is a valuable partner in preventing and reducing youth involvement in crime as victims and offenders	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is a valuable partner in reducing the threat and impact of organized crime	1	2	3	4	5	DK
The RCMP makes a valuable contribution to reducing the threat of terrorist activity in Canada and abroad	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is a valuable partner in reducing the impact of economic crime by promoting awareness and education	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is a valuable partner in contributing to safer and healthier Aboriginal communities	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is a valuable partner in providing effective support of international operations	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is a valuable partner in protecting Canada's sovereignty	1	2	3	4	5	DK
I am knowledgeable about the scope of the RCMP's international policing services	1	2	3	4	5	DK
The RCMP supports the integration of policing services/law enforcement services. . .	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is sensitive to the unique needs of its partners	1	2	3	4	5	DK
Information/Intelligence/Tools						
The RCMP responses are timely and appropriate	1	2	3	4	5	DK
The RCMP communicates effectively when responding to requests	1	2	3	4	5	DK
The RCMP provides accurate and complete information about its programs and services	1	2	3	4	5	DK
RCMP information and intelligence are comprehensive	1	2	3	4	5	DK
RCMP information and intelligence are accurate	1	2	3	4	5	DK
RCMP information and intelligence are timely	1	2	3	4	5	DK
RCMP information and intelligence are relevant	1	2	3	4	5	DK
The RCMP shares its research related to organized crime with my organization . . .	1	2	3	4	5	DK
The RCMP provides knowledgeable personnel with expertise on Information Management/ Information Technology (IM/IT) issues	1	2	3	4	5	DK
The RCMP provides valuable support and services to the IM/IT client community . .	1	2	3	4	5	DK
The RCMP is a valued leader in the development of IM/IT solutions for interoperability	1	2	3	4	5	DK

Please indicate the extent to which you agree or disagree with each of the following statements about the RCMP's performance. Please circle a number from 1 to 5 where: "1" = Strongly Disagree, "2" = Disagree, "3" = Neither Agree Nor Disagree, "4" = Agree, and "5" = Strongly Agree. (If a particular statement does not apply, please circle "DK" for "Don't know" or "NA" for "Not applicable".)



Federal and International Operations (FIO)

Federal and International Operations Directorate (FIO) covers the following programs and services: Integrated Border Enforcement Teams (IBET); Customs & Excise; Immigration and Passport; Federal Enforcement; Marine Security; Drugs and Drug Awareness; Organized Crime; Source/Witness Protection; Airport/Coastal Watch; Commercial Crime; Proceeds of Crime; Integrated Market Enforcement Teams (IMET); Interpol; International Operations (Liaison Officers); and Peacekeeping.

FIO personnel are knowledgeable and competent	1	2	3	4	5	NA
FIO effectively communicates what it is doing and why it is doing it	1	2	3	4	5	NA
FIO supports the integration of policing services with the services of your agency/department	1	2	3	4	5	NA
I am satisfied with FIO's delivery of federal programs	1	2	3	4	5	NA
The RCMP is one of our first considerations when seeking international assistance.	1	2	3	4	5	NA
The RCMP provides effective support of international operations	1	2	3	4	5	NA

Protective Policing

Protective Policing Directorate (PPD) covers the following programs and services: VIP Security Selection; Protective Liason; Prime Minister's Protection Detail; General Duty Protective Policing (GDPP) which includes: Parliament Hill Detachment, Supreme Court Detachment, GDPP - mobile patrol; Rideau Hall Security Unit; Canadian Air Carrier Protective Program (CACPP); Emergency Response Team; Major Events and Protective Services.

Protective Policing effectively communicates what it is doing and why	1	2	3	4	5	NA
Protective Policing responses are timely and appropriate	1	2	3	4	5	NA
Protective Policing is sensitive to other cultures	1	2	3	4	5	NA
My organization has a good working relationship with Protective Policing	1	2	3	4	5	NA
Protective Policing places emphasis on providing good services	1	2	3	4	5	NA
The partnership with Protective Policing has met my organization's expectations . .	1	2	3	4	5	NA
Protective Policing has knowledgeable personnel whose expertise is readily available	1	2	3	4	5	NA

Criminal Intelligence Directorate (CID)

The Criminal Intelligence Directorate (CID), through the Criminal Intelligence Program co-ordinates, collects, analyzes and disseminates criminal intelligence relative to organized crime, serious criminal acts and national security threats. The National Security Program within CID also co-ordinates, monitors and, when necessary, directs all national security criminal investigations at the national and international level. CID also houses the National Operations Centre which is responsible for centralized monitoring and co-ordination during critical incidents and major events.

Criminal Intelligence Program <u>national security</u> intelligence is accurate	1	2	3	4	5	NA
Criminal Intelligence Program <u>national security</u> intelligence is timely	1	2	3	4	5	NA
Criminal Intelligence Program <u>organized crime</u> intelligence is accurate	1	2	3	4	5	NA

Please indicate the extent to which you agree or disagree with each of the following statements about the RCMP's performance. Please circle a number from 1 to 5 where: "1" = Strongly Disagree, "2" = Disagree, "3" = Neither Agree Nor Disagree, "4" = Agree, and "5" = Strongly Agree. (If a particular statement does not apply, please circle "DK" for "Don't know" or "NA" for "Not applicable".)

	Strongly disagree					Strongly agree		
	1	2	3	4	5			
Criminal Intelligence Program <u>organized crime</u> intelligence is timely	1	2	3	4	5			NA
The Criminal Intelligence Program shares its research related to organized crime with my organization	1	2	3	4	5			NA
The Criminal Intelligence Program shares it research related to terrorism with my organization	1	2	3	4	5			NA

National Police Services (NPS)

National Police Services (NPS) covers the following programs and services: Forensic Laboratory Services; Information and Identification Services; Canadian Police College; Criminal Intelligence Service Canada; Technical Operations; Chief Information Officer Sector; and National Child Exploitation Coordination Centre (NCECC).

I am knowledgeable about the scope of the operational/investigative support provided by the RCMP's National Police Services	1	2	3	4	5			NA
NPS provides services and products in a timely manner	1	2	3	4	5			NA
NPS is a leading provider of innovative products, research and services	1	2	3	4	5			NA
NPS facilitates the operational/investigative effectiveness of my organization	1	2	3	4	5			NA
NPS is a valuable partner in providing operational/investigative support services (<i>identification, forensic science, learning/training, information technology and systems, child exploitation, security systems</i>)	1	2	3	4	5			NA
I am satisfied with the operational/investigative support provided by NPS	1	2	3	4	5			NA

Public Policy Development

The RCMP provides valuable input in to the development of public policy pertaining to youth issues	1	2	3	4	5			NA
The RCMP provides valuable input in to the development of public policy pertaining to terrorism	1	2	3	4	5			NA
The RCMP provides valuable input in to the development of public policy pertaining to organized crime	1	2	3	4	5			NA
The RCMP provides valuable input in to the development of Memoranda to Cabinet	1	2	3	4	5			NA
The RCMP provides valuable input in to the development of public policy pertaining to Aboriginal communities' issues	1	2	3	4	5			NA
It is important that the RCMP contributes to public policy processes (such as Memoranda to Cabinet)	1	2	3	4	5			NA
The RCMP provides policy input in a timely and appropriate manner	1	2	3	4	5			NA
The RCMP demonstrates the capacity to address larger policy goals outside of the RCMP mandate	1	2	3	4	5			NA
Overall, our organization highly values the RCMP's contribution to our partnership/collaboration with respect to the public policy process	1	2	3	4	5			NA

Have you recently received any information on RCMP awareness / education programs on such topics as drug awareness, intellectual property rights, credit card fraud, identity theft, organized crime, etc.? (Check one)

- ₁ Yes, clearly
- ₂ Yes, vaguely
- ₃ No → Please skip the next two questions

Please indicate whether you strongly disagree, disagree, neither agree nor disagree, agree or strongly agree with the following statement: (Check one)

- "The information provided by the RCMP was informative and relevant"**
- ₁ Strongly disagree
 - ₂ Disagree
 - ₃ Neither agree nor disagree
 - ₄ Agree
 - ₅ Strongly agree
 - ₉ Don't know

How likely are you to modify your practices and policies as a result of the information you received from the RCMP (such as better protecting your PIN at bank machines)? (Check one)

- ₁ Very likely
- ₂ Likely
- ₃ Unlikely
- ₄ Very unlikely
- ₉ Don't know

Which of the following best describes your organization? (Check one)

- ₁ Federal ministry/department/agency
- ₂ Provincial/Territorial ministry/department/agency
- ₃ Non-governmental organization
- ₄ Private sector organization
- ₅ Other

Which of the strategic objectives describe the focus of your partnership with the RCMP? (Check all that apply)

- ₁ Organized crime
- ₂ Terrorism
- ₃ Youth
- ₄ Economic Integrity
- ₅ Aboriginal Communities
- ₈ None of the above

Which of the following business units of the RCMP does your organization partner with? (Check all that apply)

- ₁ Federal and International Operations Directorate
- ₂ Protective Policing
- ₃ Criminal Intelligence Directorate
- ₄ National Police Services → Which of the following?
 - ₅ Criminal Intelligence Service Canada
 - ₆ Canadian Police College
 - ₇ Forensic Laboratory Services
 - ₈ Information and Identification Services
 - ₉ Technical Operations
 - ₁₀ Chief Information Officer
 - ₁₁ National Child Exploitation Coordination Centre
- ₁₂ Chief Human Resources Officer
- ₁₃ Corporate Management and Comptrollership
- ₁₄ Community, Contract and Aboriginal Policing Services (Provincial/Territorial Policing)
- ₁₅ CPIC and other national information services
- ₁₆ Local RCMP Detachment, Unit, Division or Region

**If located in Ontario or Quebec,
which of the following do you
partner with? (Check all that apply)**

- ₁ National Headquarters - Ottawa
- ₂ A Division - Ottawa
- ₃ O Division HQ- London
- ₄ C Division HQ - Montreal
- ₅ None of the above
- ₆ Don't Know

**Please indicate the first 3
characters of your postal code:**

THANK YOU FOR YOUR ASSISTANCE!
**Your completed survey can be faxed to 1-877-850-3246
if you have not chosen to complete it through the Internet.**



Février 2006

Madame, Monsieur,

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) mène un sondage auprès de ses intervenants. Ce sondage sert à évaluer le rendement, mesurer les progrès et identifier les domaines à améliorer. Il évalue la satisfaction face au service, les initiatives communes, la valeur des partenariats, la communication et la responsabilité financière.

Votre avis est important et nous vous encourageons à prendre quelques minutes pour remplir le sondage ci-joint. Votre rétroaction aidera la GRC à devenir un partenaire plus efficace.

La collecte des données est effectuée par les firmes Réseau Circum et Écho Sondage au nom de la GRC. Si vous avez des questions, veuillez téléphoner sans frais au 1-800-862-3246 (du lundi au vendredi de 8h à 19h, heure avancée de l'est). Veuillez noter que le sondage est tout à fait confidentiel et que votre participation est complètement volontaire. Toutes les informations seront publiées sous forme de résumés et il sera impossible d'identifier vos réponses individuelles.

Veuillez s'il-vous-plaît nous retourner le questionnaire rempli par télécopieur au 1-514-593-7662 le plus tôt possible, cette semaine si vous le pouvez. Veuillez noter que votre numéro de télécopieur apparaîtra sur le questionnaire retourné. Afin d'assurer l'anonymat des réponses, nous ne saisisons pas cette information. Si vous préférez répondre au questionnaire en ligne, veuillez vous rendre au **97.ca/grc-intervenants** et suivre les instructions que vous y trouverez.

Merci de votre coopération. Votre opinion est importante pour nous.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Le directeur général de la direction des politiques et de la planification stratégiques
de la Gendarmerie royale du Canada,

R. Keith Clark, commissaire adjoint

Canada 



Évaluation du rendement de la GRC : Sondage auprès des intervenants — 2006

La GRC effectue un sondage afin de déterminer la satisfaction de ses intervenants à l'égard de certains aspects de sa prestation. Votre réponse à ce sondage aidera la GRC à analyser son rendement, à cerner les points à améliorer, et à établir des priorités pour favoriser des partenariats solides et efficaces. **Ce sondage est strictement confidentiel.**

Si vous avez des questions, composez le 1-800-862-3246 (du lundi au vendredi de 8 h à 19 h, heure avancée de l'est). Vous pouvez retourner le questionnaire rempli par TÉLÉCOPIEUR au 1-877-850-3246. Si vous préférez répondre au questionnaire en ligne, veuillez vous rendre à 97.ca/grc-intervenants et suivre les instructions qui s'y trouvent.

Quelle **importance** accordez-vous à la contribution de la GRC visant à assurer la **sécurité des foyers et des collectivités pour les Canadiens?** (Cochez une réponse)

₁ Très important
₂ Plutôt important
₃ Ni important ni sans importance
₄ Plutôt sans importance
₅ Sans aucune importance
₉ Pas d'opinion

Quelle est votre **satisfaction** à l'égard de la contribution de la GRC visant à assurer la **sécurité des foyers et des collectivités pour les Canadiens?** (Cochez une réponse)

₁ Très satisfait
₂ Assez satisfait
₃ Ni satisfait ni insatisfait
₄ Plutôt insatisfait
₅ Très insatisfait
₉ Pas d'opinion

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la prestation de services de la GRC. Veillez encercler un chiffre de 1 à 5 où : « 1 » = Tout à fait en désaccord, « 2 » = En désaccord, « 3 » = Ni l'un ni l'autre, « 4 » = D'accord et « 5 » = Tout à fait d'accord. (Si vous n'êtes pas en mesure d'évaluer un aspect particulier, encercler « NSP » pour « Ne sais pas » ou « SO » pour « Sans objet ».)

	Tout à fait en désaccord					NSP	Tout à fait d'accord					
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Généralités												
La GRC fait preuve de professionnalisme dans son travail	1	2	3	4	5	NSP						
La GRC est une organisation intègre et honnête	1	2	3	4	5	NSP						
La GRC s'efforce de fournir un bon service	1	2	3	4	5	NSP						
Le personnel de la GRC est compétent et bien informé	1	2	3	4	5	NSP						
La GRC est une organisation responsable sur les plans administratif et financier	1	2	3	4	5	NSP						
La GRC s'efforce de fournir un service dans la langue de mon choix, français ou anglais	1	2	3	4	5	NSP						

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la prestation de services de la GRC. Veillez encircler un chiffre de 1 à 5 où : « 1 » = Tout à fait en désaccord, « 2 » = En désaccord, « 3 » = Ni l'un ni l'autre, « 4 » = D'accord et « 5 » = Tout à fait d'accord. (Si vous n'êtes pas en mesure d'évaluer un aspect particulier, encerclez « NSP » pour « Ne sais pas » ou « SO » pour « Sans objet ».)

	Tout à fait en désaccord					Tout à fait d'accord		
	1	2	3	4	5			
La GRC communique efficacement ses actions et ses motivations	1	2	3	4	5	NSP		

Relations avec la GRC

La GRC est un partenaire précieux pour prévenir et réduire la criminalité chez les jeunes, à la fois comme victimes et contrevenants . .	1	2	3	4	5	NSP		
La GRC est un partenaire précieux pour diminuer la menace et l'impact du crime organisé	1	2	3	4	5	NSP		
La GRC est un partenaire précieux pour réduire la menace de l'activité terroriste au Canada et à l'étranger	1	2	3	4	5	NSP		
La GRC est un partenaire précieux pour réduire l'impact du crime économique par la sensibilisation et l'éducation	1	2	3	4	5	NSP		
La GRC est un partenaire précieux pour rendre les collectivités autochtones plus sécuritaires et plus saines	1	2	3	4	5	NSP		
La GRC est un partenaire utile et efficace dans son soutien aux opérations internationales	1	2	3	4	5	NSP		
La GRC est un partenaire utile à la protection de la souveraineté canadienne	1	2	3	4	5	NSP		
Je connais bien l'éventail des services de police internationale de la GRC	1	2	3	4	5	NSP		
La GRC appuie l'intégration des services de police et d'application de la loi	1	2	3	4	5	NSP		
La GRC est sensible aux besoins particuliers de ses partenaires	1	2	3	4	5	NSP		

Information/renseignements/outils

Les réponses de la GRC sont rapides et appropriées	1	2	3	4	5	NSP		
La GRC communique efficacement pour répondre aux demandes	1	2	3	4	5	NSP		
La GRC fournit des informations complètes et exactes sur ses programmes et services	1	2	3	4	5	NSP		
L'information et les renseignements fournis par la GRC sont exhaustifs . .	1	2	3	4	5	NSP		
L'information et les renseignements fournis par la GRC sont exacts	1	2	3	4	5	NSP		
L'information et les renseignements fournis par la GRC sont opportuns . .	1	2	3	4	5	NSP		
L'information et les renseignements fournis par la GRC sont pertinents . .	1	2	3	4	5	NSP		
La GRC partage ses recherches sur le crime organisé avec notre organisation	1	2	3	4	5	NSP		
La GRC met à notre disposition du personnel possédant de l'expertise en matière de technologies et de gestion de l'information (GI-TI)	1	2	3	4	5	NSP		
La GRC fournit des services et un soutien utiles aux clients GI-TI	1	2	3	4	5	NSP		

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la prestation de services de la GRC. Veillez encercler un chiffre de 1 à 5 où : « 1 » = Tout à fait en désaccord, « 2 » = En désaccord, « 3 » = Ni l'un ni l'autre, « 4 » = D'accord et « 5 » = Tout à fait d'accord. (Si vous n'êtes pas en mesure d'évaluer un aspect particulier, encerclez « NSP » pour « Ne sais pas » ou « SO » pour « Sans objet ».)

	Tout à fait en désaccord					Tout à fait d'accord		
	1	2	3	4	5			
La GRC est un précieux leader dans l'élaboration de solutions de GI-TI destinées à favoriser l'interopérabilité	1	2	3	4	5			NSP

Opérations fédérales et internationales (OFI)

Les Opérations fédérales et internationales (OFI) sont chargées des programmes et services suivants : Équipes intégrées de la police des frontières (EIPF); Douanes et Accise; Immigration et Passeport; Exécution des lois fédérales; Sécurité maritime; Drogues et Sensibilisation aux drogues; Crime organisé; Protection des sources et des témoins; Surveillance côtière/aéroportuaire; Crime économique; Produits de la criminalité; Équipes intégrées de la police des marchés (EIPM); Interpol; Opérations internationales (agents de liaison); et Maintien de la paix.

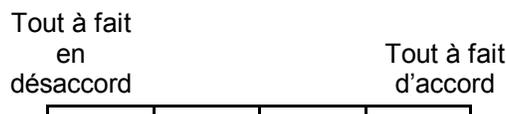
Le personnel des OFI est compétent et bien informé	1	2	3	4	5			SO
Le personnel des OFI communique efficacement ses actions et ses motivations	1	2	3	4	5			SO
Les OFI soutiennent l'intégration des services de police aux services de votre organisation ou service	1	2	3	4	5			SO
Je suis satisfait de la prestation des programmes fédéraux par les OFI ..	1	2	3	4	5			SO
La GRC est un des premiers interlocuteurs auxquels on pense lorsqu'on recherche de l'assistance internationale	1	2	3	4	5			SO
La GRC apporte un soutien efficace aux opérations internationales	1	2	3	4	5			SO

Police de protection

La Police de protection est composée des programmes et des services suivants: Section de la protection des PDM; Mission de protection, liaison; Peloton de protection du Premier ministre; Police de protection - Services généraux (PPSG) plus précisément: détachement de la colline du Parlement, détachement de la Cour suprême, PPSG - patrouille mobile; Groupe de la sécurité de Rideau Hall; Programme de protection des transporteurs aériens canadiens (PPTAC); Groupe tactique d'intervention; Événements majeurs et services de protection.

La Police de protection communique efficacement ses actions et ses motivations	1	2	3	4	5			SO
Les réponses de la Police de protection sont rapides et appropriées	1	2	3	4	5			SO
La Police de protection est sensible aux autres cultures	1	2	3	4	5			SO
Mon organisation a de bonnes relations professionnelles avec la Police de protection	1	2	3	4	5			SO
La Police de protection s'efforce de fournir un bon service	1	2	3	4	5			SO
Le partenariat avec la Police de protection répond aux attentes de mon organisation	1	2	3	4	5			SO
Des représentants compétents de la Police de protection sont disponibles au besoin	1	2	3	4	5			SO

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la prestation de services de la GRC. Veillez encercler un chiffre de 1 à 5 où : « 1 » = Tout à fait en désaccord, « 2 » = En désaccord, « 3 » = Ni l'un ni l'autre, « 4 » = D'accord et « 5 » = Tout à fait d'accord. (Si vous n'êtes pas en mesure d'évaluer un aspect particulier, encerclez « NSP » pour « Ne sais pas » ou « SO » pour « Sans objet ».)



Direction des renseignements criminels

La Direction des renseignements criminels (DRC), par l'intermédiaire du Programme des renseignements criminels, coordonne, recueille, analyse et diffuse des renseignements sur la criminalité organisée, les actes criminels graves et les menaces à la sécurité nationale. De son côté, le Programme de sécurité nationale de la DRC coordonne, contrôle et, s'il y a lieu, oriente les enquêtes criminelles sur la sécurité nationale aux niveaux national et international. La DRC abrite également les locaux du Centre national des opérations qui assure le contrôle des incidents critiques et des événements graves, ainsi que leur coordination.

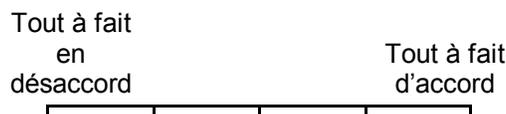
Les renseignements sur <u>la sécurité nationale</u> du Programme des renseignements criminels sont exacts	1	2	3	4	5	SO
Les renseignements sur <u>la sécurité nationale</u> du Programme des renseignements criminels sont opportuns	1	2	3	4	5	SO
Les renseignements sur <u>le crime organisé</u> du Programme des renseignements criminels sont exacts	1	2	3	4	5	SO
Les renseignements sur <u>le crime organisé</u> du Programme des renseignements criminels sont opportuns	1	2	3	4	5	SO
Le Programme des renseignements criminels communique à mon organisation les résultats de ses recherches sur le crime organisé	1	2	3	4	5	SO
Le Programme des renseignements criminels communique à mon organisation les résultats de ses recherches sur le terrorisme	1	2	3	4	5	SO

Services nationaux de police (SNP)

Les Services nationaux de police (SNP) sont chargés des programmes et services suivants : Services de laboratoire judiciaire; Services d'information et d'identité judiciaire; Collège canadien de police; Service canadien de renseignements criminels; et Centre national de coordination contre l'exploitation des enfants (CNCEE).

J'ai connaissance de l'étendue du soutien opérationnel ou en matière d'enquête fourni par les Services nationaux de police de la GRC	1	2	3	4	5	SO
Les SNP offrent des services et des produits opportuns	1	2	3	4	5	SO
Les SNP sont un des premiers fournisseurs de produits, de recherches et de services novateurs	1	2	3	4	5	SO
Les SNP favorisent l'efficacité opérationnelle et en matière d'enquête de mon organisation	1	2	3	4	5	SO
Les SNP sont un précieux collaborateur dans la prestation de services de soutien opérationnel et en matière d'enquête (<i>identité judiciaire, sciences judiciaires, apprentissage et formation, systèmes et technologie de l'information, exploitation des enfants, systèmes de sécurité</i>)	1	2	3	4	5	SO
Je suis satisfait(e) du soutien opérationnel ou en matière d'enquête fourni par les SNP	1	2	3	4	5	SO

Veillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou pas d'accord avec les énoncés suivants concernant la prestation de services de la GRC. Veillez encercler un chiffre de 1 à 5 où : « 1 » = Tout à fait en désaccord, « 2 » = En désaccord, « 3 » = Ni l'un ni l'autre, « 4 » = D'accord et « 5 » = Tout à fait d'accord. (Si vous n'êtes pas en mesure d'évaluer un aspect particulier, encerclez « NSP » pour « Ne sais pas » ou « SO » pour « Sans objet ».)



Développement des politiques publiques

La GRC participe utilement à l'élaboration des politiques publiques relatives à la jeunesse	1	2	3	4	5	SO
La GRC participe utilement à l'élaboration des politiques publiques relatives au terrorisme	1	2	3	4	5	SO
La GRC participe utilement à l'élaboration des politiques publiques relatives au crime organisé	1	2	3	4	5	SO
La GRC participe utilement à l'élaboration de mémoires au Cabinet	1	2	3	4	5	SO
La GRC participe utilement à l'élaboration des politiques publiques relatives aux communautés autochtones	1	2	3	4	5	SO
Il est important que la GRC participe à l'élaboration des politiques publiques (comme les mémoires au Cabinet)	1	2	3	4	5	SO
La GRC donne son point de vue sur les politiques en temps opportun et de façon appropriée	1	2	3	4	5	SO
La GRC démontre la capacité d'aborder des objectifs plus larges concernant les politiques publiques qui dépassent son mandat	1	2	3	4	5	SO
Dans l'ensemble, notre organisme estime que la contribution de la GRC à nos efforts de partenariat et de collaboration relatifs à l'élaboration des politiques publiques est précieuse	1	2	3	4	5	SO

Avez-vous récemment entendu parler de programmes de sensibilisation de la GRC, ou lu de la documentation à ce sujet, notamment concernant les drogues, les droits de propriété intellectuelle, la fraude des cartes de crédit, le vol d'identité ou le crime organisé? (Cochez une réponse)

- ₁ Oui, clairement
- ₂ Oui, vaguement
- ₃ Non → **Veillez ne pas répondre aux deux questions suivantes**

Veillez préciser si vous êtes fortement en désaccord, en désaccord, ni en accord ni en désaccord, en accord ou fortement en accord avec l'énoncé suivant : (Cochez une réponse)

- « L'information fournie par la GRC était instructive et pertinente »**
- ₁ Fortement en désaccord
 - ₂ En désaccord
 - ₃ Ni en accord ni en désaccord
 - ₄ En accord
 - ₅ Fortement en accord
 - ₉ Ne sais pas

Quelle est la probabilité pour vous de modifier votre comportement par suite de l'information que vous a fournie la GRC (comme par exemple mieux protéger votre NIP lorsque vous utilisez un guichet automatique)? (Cochez une réponse)

- ₁ Très probable
- ₂ Probable
- ₃ Peu probable
- ₄ Très peu probable
- ₉ Ne sais pas

Comment décririez-vous votre organisme? (Cochez une réponse)

- ₁ Ministère ou agence fédérale
- ₂ Ministère ou agence provincial ou territorial
- ₃ Organisme non-gouvernemental
- ₄ Organisation du secteur privé
- ₅ Autre

Sur quelle priorité stratégique votre partenariat avec la GRC met-il l'accent? (Cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- ₁ Crime organisé
- ₂ Terrorisme
- ₃ Jeunesse
- ₄ Intégrité économique
- ₅ Communautés autochtones
- ₆ Aucune de celles-ci

Avec lequel des secteurs d'activité suivants votre organisme est-il associé? (Cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- ₁ Opérations fédérales et internationales
- ₂ Police de protection
- ₃ Direction des renseignements criminels
- ₄ Services nationaux de police → **Lesquels?**
 - ₅ Service canadien de renseignements criminels
 - ₆ Collège canadien de police
 - ₇ Services de laboratoire judiciaire
 - ₈ Services d'information et d'identité judiciaire
 - ₉ Opérations techniques
 - ₁₀ Dirigeant principal de l'information
 - ₁₁ Centre national de coordination contre l'exploitation des enfants
- ₁₂ Dirigeant principal des ressources humaines
- ₁₃ Gestion générale et Contrôle
- ₁₄ Services de police communautaires, contractuels et autochtones (police provinciale/territoriale)
- ₁₅ CIPC et autres services d'information nationaux
- ₁₆ Détachement, groupe, division ou région de la GRC au niveau local

Si vous êtes situé en Ontario ou au Québec, avec qui faites-vous affaire? (Cochez toutes les réponses qui s'appliquent)

- ₁ Direction générale - Ottawa
- ₂ Division A - Ottawa
- ₃ QG de la Division O - London
- ₄ QG de la Division C - Montréal
- ₅ Aucun de ceux énumérés ci-dessus
- ₆ Ne sais pas

Veillez indiquer les 3 premiers caractères de votre code postal :

MERCI DE VOTRE AIDE!

Veillez retourner le questionnaire, dûment rempli, par télécopieur au 1-877-850-3246 à moins que vous n'ayez choisi de le remplir en ligne



March 2006

The Royal Canadian Mounted Police recently sent its stakeholders a survey questionnaire that was designed to capture information on satisfaction with service, joint efforts, value of partnerships, communication and accountability.

If you already returned the questionnaire, we thank you. If not, we respectfully encourage you to respond as soon as possible. Your feedback will help the RCMP become more effective in responding to the overall needs of its stakeholders.

The survey is being conducted by Circum Network and Echo Sondage on behalf of the RCMP. If you have any questions concerning the survey or require an additional copy of the questionnaire, please call toll free at 1-800-862-3246 (Monday to Friday, 8:00 a.m. to 7:00 p.m. EDT). We remind you that this survey is strictly confidential and your participation is completely voluntary.

Please FAX your completed questionnaire to 1-877-850-3246 as soon as possible – this week if you can. Take note that your fax number will appear on the returned questionnaire, however, we will not be collecting this information as we wish to ensure the anonymity of responses. If you prefer to respond to the questionnaire on-line, please go to 97.ca/rcmp-stakeholders and follow the instructions found there.

Thank you for your cooperation. Your opinion matters to us.

Sincerely,

A. Commr. R. Keith Clark
Director General
Strategic Policy and Planning Directorate
RCMP

Mars 2006

La Gendarmerie royale du Canada (GRC) a envoyé récemment un questionnaire de sondage à ses intervenants. Ce sondage sert à évaluer la satisfaction du service, les initiatives communes, la valeur des partenariats, la communication et la responsabilité financière.

Si vous avez déjà répondu au questionnaire, nous vous en remercions. Sinon, nous vous encourageons à le faire aussi tôt que possible. Votre rétroaction aidera la GRC à répondre plus efficacement aux besoins de ses intervenants.

La collecte des données est effectuée par les firmes Réseau Circum et Écho Sondage au nom de la GRC. Si vous avez des questions ou si vous désirez obtenir une copie additionnelle du questionnaire, veuillez téléphoner sans frais au 1-800-862-3246 (du lundi au vendredi de 8h à 19h, heure avancée de l'est). Veuillez noter que le sondage est tout à fait confidentiel et que votre participation est tout à fait volontaire.

Veuillez s'il-vous-paît nous retourner le questionnaire rempli par télécopieur au 1-877-850-3246 le plus tôt possible, cette semaine si vous le pouvez. Veuillez noter que votre numéro de télécopieur apparaîtra sur le questionnaire retourné. Afin d'assurer l'anonymat des réponses, nous ne saisisons pas cette information. Si vous préférez répondre au questionnaire en ligne, veuillez vous rendre au 97.ca/grc-intervenants et suivre les instructions que vous y trouverez.

Merci de votre coopération. Votre opinion est importante pour nous.

Sincèrement,

R. Keith Clark, commissaire adjoint.
Directeur général
Direction des politiques et de la planification
stratégiques
GRC