



Royal Canadian Mounted Police Gendarmerie royale du Canada

Points de vue de Canadiens sur les services de maintien de l'ordre de la GRC 2018-2019

Rapport final

Préparé pour la Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS

No du contrat : M7594-193713/001/CY

Valeur de l'entente : 74 947,25 \$

Date d'attribution du contrat : 2 novembre 2018

Date de livraison : 25 mars 2019

No d'inscription : 064-18

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec la GRC à : SurveyCentreRCMP-CentresondageGRC@rcmp-grc.gc.ca

This report is also available in English

Canada 

Points de vue de Canadiens sur les services de maintien de l'ordre de la GRC

Rapport final

Préparé pour la Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS

Janvier 2019

Le présent rapport fait la synthèse des résultats d'un sondage mené auprès de 3 040 Canadiens.

This report is also available in English under the title: Canadian Views of RCMP Policing Services

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit d'abord être obtenue auprès de la GRC. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec la GRC à : SurveyCentreRCMP-CentresondageGRC@rcmp-grc.gc.ca

Numéro de catalogue :
PS64-154/2019E-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :
978-0-660-28038-7

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 064-18) :

Numéro de catalogue : PS64-154/2019F-PDF (Rapport final, français)
ISBN : 978-0-660-28039-4

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada

TABLES DES MATIÈRES

Sommaire.....	7
1. Contexte et méthodologie.....	13
1.1 Contexte et objectifs.....	13
1.2 Méthodologie	13
2. Attitudes à l'égard de la GRC	19
2.1 Importance de la contribution de la GRC à la sécurité publique.....	19
2.2 Satisfaction envers la contribution de la GRC à la sécurité publique.....	21
2.3 Répercussions sur le sentiment de sécurité	22
2.4 Valeurs fondamentales de la GRC	23
2.5 Opinions sur la GRC (général)	28
2.6 Opinions sur la GRC (leadership)	32
2.7 Relation avec la GRC.....	35
2.8 Opinions sur la GRC (transparence)	38
2.9 Opinions sur la GRC (sensibilité).....	41
2.10 Opinions sur la GRC (engagement communautaire)	44
2.11 Opinions sur la GRC (réponse).....	48
2.12 Répercussions de la GRC	51
2.13 Connaissance des activités internationales de la GRC	59
3. Principales sources d'information sur la GRC	61
3.1 Principales sources d'information sur la GRC.....	61
3.2 Suivi dans les médias sociaux.....	65
4. Contact avec la GRC.....	67
4.1 Fréquence des contacts avec la GRC	67
4.2 Nature du contact avec la GRC.....	68
4.3 Origine du contact avec la GRC	70
4.4 Opinions sur les contacts avec la GRC.....	71
4.5 Satisfaction par rapport au contact avec la GRC	76
5. Crimes non signalés.....	77
5.1 Incidence du non-signalement d'un crime	77
5.2 Raisons de ne pas signaler un crime.....	78
5.3 Nature des crimes non signalés.....	79

Annexe A : Questionnaires (anglais et français)

SOMMAIRE

Contexte et méthodologie

La GRC mène des sondages auprès de citoyens canadiens depuis 2003 afin d'évaluer leurs points de vue sur la qualité de ses services, son professionnalisme, sa sensibilité, son engagement communautaire, sa visibilité, la valeur de ses partenariats et ses communications. La plupart des éditions passées du sondage ont été menées au téléphone. Toutefois, compte tenu des défis et des coûts associés aux sondages téléphoniques, la GRC a mené le sondage au cours de l'exercice de 2017-2018 en ayant recours à une méthodologie où la collecte de données s'est faite au téléphone et en ligne, obtenant la même représentativité que dans les échantillons précédents (uniquement au téléphone).

La recherche actuelle, c'est-à-dire celle de l'exercice de 2018-2019, utilise aussi une méthodologie en vertu de laquelle les données ont été recueillies au téléphone et en ligne. Au total, 3 040 Canadiens ont été interrogés. À l'instar des éditions antérieures, l'échantillon, qui se compose de répondants issus de partout au Canada, a été pondéré davantage dans les domaines où la GRC est la seule organisation à maintenir l'ordre. L'échantillon a été stratifié afin d'assurer une représentation égale des cinq régions (nord du Canada, Colombie-Britannique, Prairies, Centre du Canada et Canada Atlantique). Nous avons interrogé quelque 500 résidents du nord du Canada et environ 600 personnes dans les quatre autres régions.

Comme nous l'avons mentionné plus haut, le sondage s'est fait principalement en ligne en ayant recours à *Probit*, le panel probabiliste en ligne d'EKOS. Toutefois, pour mieux assurer le suivi des résultats des éditions précédentes (qui ont été menées au téléphone), et pour nous assurer de pouvoir recueillir des renseignements dans le nord du pays (qui compte un nombre très limité de panélistes), nous avons également réalisé des entretiens au téléphone. Nous avons effectué 1 324 entretiens téléphoniques, alors que 1 716 répondants ont participé au sondage en ligne.

Résultats du sondage

Les principales constatations de cette étude sont exposées ci-dessous. Le reste du rapport décrit plus en détail les résultats du sondage.

Attitudes à l'égard de la GRC

Les résultats du sondage démontrent que 94 pour cent des Canadiens accordent une haute importance à la contribution de la GRC dans le maintien de la sécurité au Canada. Aussi, les trois quarts des répondants se disent satisfaits du rendement de la GRC dans ce domaine.

En ce qui concerne certains aspects plus précis de la GRC, les résultats du sondage révèlent qu'une majorité confortable est d'accord pour dire que la GRC fait preuve de professionnalisme, de respect et d'intégrité dans son travail, que son personnel est honnête et fait preuve de compassion, et que l'organisation est responsable.

Les résultats du sondage révèlent également que 95 pour cent des Canadiens croient que la GRC est un symbole reconnu du Canada. En outre, huit répondants sur dix sont satisfaits des efforts que déploie la GRC pour fournir des services dans les deux langues officielles, alors qu'une proportion légèrement inférieure convient que la GRC accorde la priorité à un service de qualité et dit se fier à la GRC. Le suivi révèle que la proportion de Canadiens qui reconnaissent que la GRC accorde la priorité à la prestation de services dans les deux langues officielles a augmenté de sept points de pourcentage par rapport à l'an passé.

Bien que le niveau de confiance des Canadiens à l'égard de la GRC soit très élevé en général, ceux-ci accordent des notes plus basses lorsqu'il est question de la qualité de son leadership. Les répondants font également peu de distinction entre les différents niveaux de leadership, un peu plus de la moitié jugeant que ses dirigeants locaux sont efficaces, contre environ la même proportion qui font une évaluation positive de ses dirigeants nationaux. Le suivi révèle que le niveau de confiance dans le leadership national de la GRC a augmenté de neuf points de pourcentage au cours de la dernière année, alors que celui relatif au leadership local est en hausse de trois points de pourcentage.

La GRC obtient des évaluations mitigées lorsqu'il est question d'enjeux liés à l'innovation et à la transparence. Moins de la moitié des répondants convient que la GRC est une organisation tournée vers l'avenir et innovatrice. Environ quatre personnes sur dix sont satisfaites du niveau d'information que la GRC fournit sur le travail qu'elle accomplit, alors qu'une sur trois se dit insatisfaite. Les répondants sont très partagés en ce qui concerne l'énoncé sur l'ouverture et la transparence de la GRC, quatre sur dix en convenant, alors que, à peu de choses près, la même proportion est en désaccord. Cependant, le suivi révèle une hausse de onze points de pourcentage dans la proportion de Canadiens qui considèrent la GRC comme une organisation ouverte et transparente.

La GRC fait plus ou moins bien en ce qui concerne les indicateurs plus généraux relatifs à la sensibilité. Les deux tiers des répondants conviennent que la GRC est accueillante et inclusive avec des gens aux antécédents variés. Six personnes sur dix sont d'avis que la GRC est représentative des communautés diversifiées qu'elle dessert, qu'elle contribue à la création d'un Canada équitable et inclusif, et qu'elle est sensible aux besoins des divers groupes et cultures du Canada. Cependant, lorsque la portée des questions se précise et se concentre sur des groupes en particulier, la GRC obtient des évaluations moins positives. La moitié des répondants est d'accord pour dire que la GRC est respectueuse des besoins culturels des peuples autochtones, alors que la même proportion croit que la GRC traite les femmes équitablement. Un moins grand nombre affirme que la GRC est sensible aux besoins de la communauté LGBTQ2S. Le suivi révèle une augmentation de six points de pourcentage parmi les gens qui sont d'avis que la GRC traite les femmes équitablement, et une hausse de quatre points de pourcentage par rapport à l'énoncé selon lequel la GRC a contribué à bâtir un pays équitable et inclusif au cours de la dernière année.

En ce qui concerne les questions de visibilité et d'engagement communautaire, une claire majorité de répondants affirme que le personnel de la GRC est sensible aux besoins de leur collectivité. Les autres questions abordées révèlent des opinions plus mitigées. Environ la moitié de l'échantillon est d'avis que la GRC maintient sa présence dans les médias sociaux et que le personnel de la GRC est visible dans sa collectivité. Environ quatre personnes sur dix affirment que le personnel de la GRC participe à des activités de leur collectivité, tandis que le tiers sont en désaccord. Toutefois, il est important de noter que les niveaux de désaccord en apparence élevés de quelques-uns de ces indicateurs sont stimulés par les hauts taux de désaccord dans les provinces qui ont leur propre corps de police provincial. Le suivi fait état d'une augmentation de sept points de pourcentage dans la proportion de répondants qui conviennent que la GRC est présente dans les médias sociaux.

En général, les Canadiens ont une opinion positive de la GRC en ce qui a trait à sa réponse. Plus de six répondants sur dix conviennent que la GRC intervient efficacement et de façon coordonnée aux demandes de service, qu'elle s'adapte aux menaces actuelles et émergentes, et qu'elle dispose d'un effectif motivé. Plus de la moitié croit que la GRC enquête de manière appropriée sur les plaintes du public. Le suivi révèle des résultats relativement constants en ce qui concerne la satisfaction par rapport à la réceptivité de la GRC au cours des dernières années.

Les résultats révèlent généralement des impressions positives par rapport aux répercussions qu'a la GRC sur le peuple canadien, quoiqu'ils donnent également à penser qu'il est possible de s'améliorer dans le domaine des contributions apportées à l'échelle communautaire. Huit personnes sur dix se fient à la capacité de la GRC de mener des enquêtes sur des crimes majeurs, alors que les trois quarts croient que la GRC réagit de façon efficace aux menaces à la

sécurité nationale. Environ sept répondants sur dix déclarent que la GRC réduit la menace du crime organisé, intervient efficacement en cas de menaces pour les avions de passagers et réagit de façon efficace aux menaces à la frontière. Environ six personnes sur dix croient que la GRC atténue efficacement les conséquences des crimes graves, réduit le trafic de drogues illégales, contre la radicalisation et la violence, réagit aux menaces de cybercriminalité, et amoindrit les répercussions des crimes économiques et de la délinquance juvénile. Néanmoins, seule la moitié est satisfaite des efforts que déploie la GRC pour accroître la sûreté des communautés autochtones ou pour contribuer à l'information et à la résilience des Canadiens. En général, ces résultats sont restés stables au cours de la dernière année, bien que le suivi à plus long terme fait état d'une érosion constante de neuf points de pourcentage depuis 2012-2013 en ce qui concerne l'efficacité des efforts que déploie la GRC pour combattre les crimes graves.

Principales sources d'information sur la GRC

En ce qui concerne les communications avec la GRC, les répondants ont été invités à évaluer la mesure dans laquelle les renseignements émanant d'un éventail de sources d'information sur la GRC ainsi que sur son rendement dans leur collectivité sont crédibles. Quarante-cinq pour cent des participants choisissent les nouveaux médias comme source d'information pour obtenir des renseignements crédibles sur la GRC, alors qu'environ quatre personnes sur dix font plutôt allusion à leur expérience personnelle. Trois répondants sur dix considèrent leurs amis et leur famille comme une source fiable, alors que seule une personne sur cinq a recours aux médias sociaux pour obtenir des renseignements sur la GRC. Le suivi révèle que la crédibilité perçue à l'égard de ces sources est demeurée stable au cours des dernières années.

Contact avec la GRC

Les répondants ont été interrogés sur les contacts directs qu'ils ont eus avec la GRC au cours de la dernière année. Le tiers d'entre eux (33 p. cent) dit avoir pris contact avec la GRC, alors que la majorité d'entre eux (66 p. cent) ne l'a pas fait.

Les répondants qui disent avoir eu un contact direct avec la GRC au cours de la dernière année ont été invités à partager leur opinion sur le rendement de la GRC. Les résultats sont généralement positifs, plus de huit répondants sur dix convenant que le personnel de la GRC a fait preuve de professionnalisme, les a traités de façon juste, a été courtois et respectueux, ajoutant également qu'il est facile d'entrer en contact avec la GRC. Dans un même ordre d'idée, plus de sept personnes sur dix croient que le personnel de la GRC est bien informé et compétent, qu'il fournit tous les renseignements requis et qu'il offre ses services en temps opportun. Les résultats sont plus mitigés en ce qui concerne le fait de faire plus que le minimum pour fournir un

bon service : 58 pour cent des répondants croient que la GRC fait plus que le minimum, alors que 20 pour cent sont en désaccord avec cette idée. Le suivi révèle que ces résultats sont restés en grande partie stables au cours de la dernière année, bien que la facilité de la prise de contact avec la GRC ait accusé une baisse de sept points de pourcentage depuis 2012-2013.

Les gens qui affirment avoir eu un contact direct avec la GRC au cours de la dernière année ont ensuite dû indiquer leur taux de satisfaction global à l'égard du service reçu de la GRC. Trois personnes sur quatre se disent satisfaites, alors que seuls 15 pour cent sont insatisfaits. Le suivi révèle une augmentation de six points de pourcentage du taux de satisfaction depuis 2016-2017.

Conclusion

En général, les attitudes envers la GRC sont généralement positives et stables. La vaste majorité des Canadiens sont satisfaits de la contribution que la GRC apporte en matière de sécurité publique et presque tous les Canadiens reconnaissent l'importance de son travail. La GRC obtient également de bons résultats en ce qui a trait au respect de ses principes de base, particulièrement le professionnalisme, l'intégrité, le respect et l'honnêteté. La GRC obtient constamment les plus hauts niveaux de soutien des aînés, des gens qui ont fait des études secondaires de même que des résidents du Canada atlantique et du nord du Canada.

Néanmoins, les résultats révèlent quelques domaines où des améliorations peuvent être apportées. Les Canadiens ont des opinions mitigées lorsqu'il est question de la transparence et de la responsabilité. Certains doutes subsistent quant au fait que la GRC fournit suffisamment d'informations aux Canadiens sur le travail qu'il accomplit et les Canadiens sont divisés par rapport à sa transparence.

Un autre domaine de préoccupation potentielle est celui de la sensibilité. Bien que la GRC obtienne des résultats plutôt positifs dans l'ensemble des indicateurs relatifs à l'inclusivité et à la diversité, les attitudes du public se détériorent lorsque la portée de la question se concentre sur des groupes en particulier, notamment sur les peuples autochtones, sur les femmes et sur la communauté LGBTQ2S. Les faibles résultats obtenus auprès de la communauté LGBTQ2S sont particulièrement préoccupants, les membres de ce groupe offrant pour presque tous les indicateurs des évaluations inférieurs à celles des autres Canadiens.

Les résultats révèlent aussi que le tiers des Canadiens ont communiqué avec la GRC au cours de la dernière année. Une claire majorité se dit satisfaite des services reçus. Aussi, le personnel de la GRC obtient de bons résultats dans l'ensemble des indicateurs de rendement examinés, comme la courtoisie, la compétence et la rapidité.

1. Contexte et méthodologie

1.1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

La Direction de la planification et des politiques stratégiques de la GRC s'occupe de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un système exhaustif de gestion du rendement, qui alimente le système de rendement interne et du système du gouvernement fédéral en matière de production de rapports. Évoluant dans un milieu s'appuyant sur des données probantes, la GRC a besoin de paramètres éclairés des citoyens pour évaluer son rendement et se fixer des objectifs de rendement accru.

La GRC mène des sondages auprès de citoyens canadiens depuis 2003 afin d'évaluer leurs points de vue sur la qualité de ses services, son professionnalisme, sa sensibilité, son engagement communautaire, sa visibilité, la valeur de ses partenariats et ses communications.

La plupart des éditions passées du sondage ont été menées au téléphone. Toutefois, compte tenu des défis et des coûts associés aux sondages téléphoniques, la GRC a commencé à mener au cours de l'exercice de 2017-2018 le sondage en ayant recours à une méthodologie où la collecte de données se fait au téléphone et en ligne, obtenant la même représentativité que dans les échantillons précédents (uniquement au téléphone).

1.2 MÉTHODOLOGIE

La recherche actuelle comprenait également un coup de sonde au téléphone et en ligne. En tout, 3 040 Canadiens ont été interrogés au cours des mois d'octobre et de novembre de 2018. À l'instar des éditions antérieures, l'échantillon se compose de gens issus de partout au Canada et a été pondéré davantage dans les domaines où la GRC est la seule organisation à maintenir l'ordre. L'échantillon a été stratifié afin d'assurer une représentation égale des cinq régions (nord du Canada, Colombie-Britannique, Prairies, Centre du Canada et Canada Atlantique). Nous avons interrogé quelque 500 résidents du nord du Canada et environ 600 personnes dans les quatre autres régions.

Le sondage s'est fait principalement en ligne en ayant recours à Probit, notre panel probabiliste en ligne. Toutefois, pour mieux assurer le suivi des résultats des éditions précédentes (qui ont été menées au téléphone), et pour nous assurer de pouvoir recueillir des renseignements dans le nord du pays (qui compte un nombre très limité de panélistes), nous avons également réalisé des entretiens au téléphone. Plus de détails sur la méthodologie associée aux volets en ligne et téléphonique sont disponibles ci-dessous.

Panel Probit (échantillon en ligne)

Nous avons eu recours à *Probit*, notre panel probabiliste en ligne, pour le volet en ligne du sondage. *Probit* est un panel de recherche en ligne qu'a mis sur pied EKOS pour collecter des données statistiquement représentatives. Le panel couvre la totalité de la population canadienne (Internet, téléphone, cellulaire), fait du recrutement aléatoire (les participants sont recrutés de façon aléatoire et ne choisissent pas eux-mêmes de faire partie de notre panel) et offre de l'échantillonnage aux probabilités égales. Tous les répondants de notre panel sont recrutés par téléphone à l'aide d'un système d'appel aléatoire, et leurs renseignements démographiques sont confirmés directement par des enquêteurs.

La distribution du processus de recrutement de notre panel reflète la population réelle du Canada (comme définie par Statistique Canada). À ce titre, notre panel peut être considéré comme représentatif du grand public (les résultats des sondages de notre panel en ligne tiennent compte des intervalles de confiance et des estimations de la marge d'erreur, une caractéristique unique au Canada). La taille globale du panel est d'environ 90 000 ménages canadiens. Pour les attributions de recherche personnelle, des échantillons aléatoires stratifiés sont prélevés de la base de données du panel.

Échantillon téléphonique

EKOS a recours à un échantillonneur pour respecter les exigences d'échantillonnage dans ses sondages téléphoniques. Ce logiciel, actualisé tous les trimestres, utilise les annuaires les plus à jour à mesure qu'ils deviennent disponibles et est. Il crée des échantillons en ayant recours à la méthodologie de composition aléatoire et vérifie les échantillons en les comparant à des répertoires téléphoniques publiés afin de séparer l'échantillon en éléments « figurant dans un annuaire » et « ne figurant pas dans un annuaire ». La souplesse du logiciel permet la création d'échantillons propres à des villes ou à des régions particulières. Il est possible de créer un échantillon en fonction de la représentativité d'une population ou de prévoir des paramètres de stratification, suivant les besoins. Une fois qu'un échantillon est créé pour un sondage précis, les numéros sont importés dans notre système d'interview téléphonique assistée par ordinateur (ITAO) et des quotas sont établis pour des caractéristiques individuelles.

Nous avons effectué 1 324 entretiens téléphoniques, qui s'ajoutent aux 1 716 cas en ligne. Les résultats ont été pondérés par région, par sexe et par âge afin de veiller à ce que l'échantillon soit représentatif des membres de la population canadienne âgés de 18 ans ou plus. Veuillez trouver ci-dessous la ventilation de l'échantillon ainsi que les marges d'erreur par mode

par province et par territoire (veuillez noter que la taille des échantillons et les marges d'erreur par province et territoire s'appliquent aux résultats globaux).

Marge d'erreur par mode		
Mode/Province/Territoire	Taille de l'échantillon	Marge d'erreur (+/-, 19 fois sur 20)
Global (téléphone et en ligne)	n=3 040	1,8 %
Téléphone seulement	n=1 324	2,7 %
Marge d'erreur par province ou par territoire		
Colombie-Britannique	n=610	4,0 %
Alberta	n=292	5,7 %
Saskatchewan	n=160	7,8 %
Manitoba	n=155	7,9 %
Ontario	n=340	5,3 %
Québec	n=294	5,7 %
Nouveau-Brunswick	n=193	7,1 %
Nouvelle-Écosse	n=232	6,4 %
Île-du-Prince-Édouard	n=83	10,8 %
Terre-Neuve-et-Labrador	n=132	8,6 %
Yukon	n=174	7,5 %
Territoires du Nord-Ouest	n=170	7,5 %
Nunavut	n=166	7,6 %

Taux de réponse

Le taux de participation au sondage téléphonique a été de 10,8 pour cent. Le taux de réponse se calcule en divisant le nombre de personnes admissibles à l'intérieur du champ qui répondent (1 802) par la totalité de l'échantillon (fonctionnel) (16 758) – voir le tableau ci-dessous.

	Nombre total de tentatives d'appel	23 752
	Numéros invalides	6 994
	Bloqués	223
	À des fins professionnelles	377
	Répétitions	11
	Invalides	6 383
NR	Non résolus	9 253
	Pas de réponse	0
	Rappels	9 253
IC	À l'intérieur du champ – Pas de réponse	5 703
	Refus du ménage	0
	Refus du répondant	5 703
	Répondant choisi non disponible	0

	Le répondant admissible a rattaché	0	
R	À l'intérieur du champ – Réponse		1 802
	Problème de langue	364	
	Quota atteint	40	
	Autre inadmissibilité	74	
	Entrevues achevées	1 324	
	Total (NR + IC + R)		16 758
	TAUX DE RÉPONSE (R divisé par le total)		10,8 %

Le taux de réponse au sondage en ligne a été de 14,6 pour cent. Le taux de réponse en ligne est calculé comme suit : 11 803 invitations par courriel ont été envoyées, dont 78 nous sont revenues, pour un total de 11 725 courriels valides. En tout, 1 716 sondages ont été achevés. Ainsi, si l'on divise 1 716 par 11 725, on obtient un taux de réponse de 14,6 pour cent.

Note au lectorat

L'édition de 2017-2018 du sondage de la GRC a été menée en utilisant une méthodologie hybride (en ligne et au téléphone). Dans le présent rapport, les résultats globaux du sondage feront allusion à cette méthodologie. Nous présentons un suivi des résultats globaux du sondage de 2017-2018, qui utilisait aussi une méthodologie hybride. Toutefois, puisque les sondages antérieurs à l'édition de l'exercice de 2017-2018 ont été menés uniquement au téléphone, seuls les résultats obtenus au téléphone sont pris en compte dans le suivi de ces années antérieures.

Il est à noter que, en général, les résultats des sondages en ligne ont tendance à être moins positifs que ceux des sondages téléphoniques. Cela s'explique par l'effet de la méthode (biais de désirabilité sociale) qui se manifeste dans tous les sondages menés en ligne ou au téléphone. Le biais de désirabilité sociale se produit lorsque des individus fournissent des réponses différentes en la présence d'un enquêteur afin de se présenter sous leur meilleur jour.

Greene et coll. (2004)¹ ont réalisé une étude sur les effets de la méthode dans les sondages en ligne et téléphoniques. Cette étude a prouvé la présence d'un biais de désirabilité sociale chez les répondants qui doivent réagir à des questions délicates au téléphone. En particulier, elle a démontré que les répondants de sondages téléphoniques étaient plus enclins à qualifier leur santé d'« excellente », plutôt que de dire qu'elle est simplement « très bonne ».

¹ Schonlau M, Zapert K, Simon LP et coll. « *A Comparison between Responses from a Propensity-Weighted Web Survey and an Identical RDD Survey* ». *Social Science Computer Review* (2004), Vol. 22, No. 1 : pp. 128–38. Disponible en ligne à : <http://goo.gl/uRXtPD>

Une méta-analyse de quatre études de Greene et coll. (2008)² dans le domaine de la santé a exposé les différences qui se manifestent entre les résultats des recherches menées en ligne et au téléphone. Dans toutes les recherches, il a été prouvé qu'il y avait un biais de désirabilité sociale chez les répondants des sondages téléphoniques.

Compte tenu du sujet du sondage (opinion sur un symbole national du Canada – la GRC), il appert que les répondants du volet téléphonique évitaient d'être aussi critiques envers la GRC que ceux qui répondaient à la version autoadministrée en ligne du sondage (c.-à-d. sans la participation d'un enquêteur).

Il est également à noter que, pour la plupart des questions posées dans le présent sondage, les répondants devaient utiliser une échelle de cinq points pour partager leurs opinions (p. ex., où 1 signifie totalement en désaccord, 5 signifie tout à fait d'accord et le point milieu, 3, signifie ni d'accord ni en désaccord). Les réponses 1 et 2, ainsi que 4 et 5 sont regroupées dans la présentation des résultats du présent rapport.

² Greene J, Speizer H, Wiitala W. « *Telephone and Web: Mixed-Mode Challenge* ». Health Services Research (février 2008), Vol. 43 (1 Pt 1): pp. 230–248. Disponible en ligne à : <http://goo.gl/3QsRA6>

2. Attitudes à l'égard de la GRC

Veillez noter que tout au long du rapport, les résultats globaux se rapportent aux entretiens menés au téléphone et en ligne (n=3 040). Nous présentons un suivi des résultats globaux de l'exercice de 2017-2018, qui utilisait aussi une méthodologie en ligne et au téléphone. Toutefois, puisque les sondages antérieurs à l'édition de 2017-2018 étaient uniquement au téléphone, seuls les résultats obtenus à l'aide de ce mode sont pris en compte dans le suivi relatif à ces années. Il est également à noter que, tout au long du rapport, tous les points concernant le suivi ne font allusion qu'aux sondages téléphoniques, à moins d'indications contraires.

2.1 IMPORTANCE DE LA CONTRIBUTION DE LA GRC À LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Les résultats du sondage démontrent que les Canadiens accordent beaucoup d'importance à la contribution de la GRC à la sécurité publique. Plus de neuf répondants sur dix (94 p. cent) accordent beaucoup d'importance à la contribution de la GRC au maintien de la sécurité des Canadiens, et seuls trois pour cent affirment que le rôle de la GRC dans ce domaine a peu ou pas d'importance.

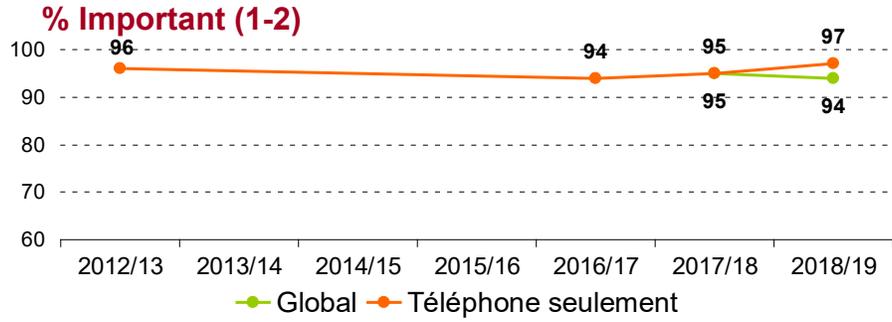
Le suivi démontre que ces résultats sont demeurés en grande partie les mêmes au cours de la dernière année et sont constants depuis 2012-2013.



Global



■ Pas important (4-5) ■ Ni l'un ni l'autre (3) ■ Important (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

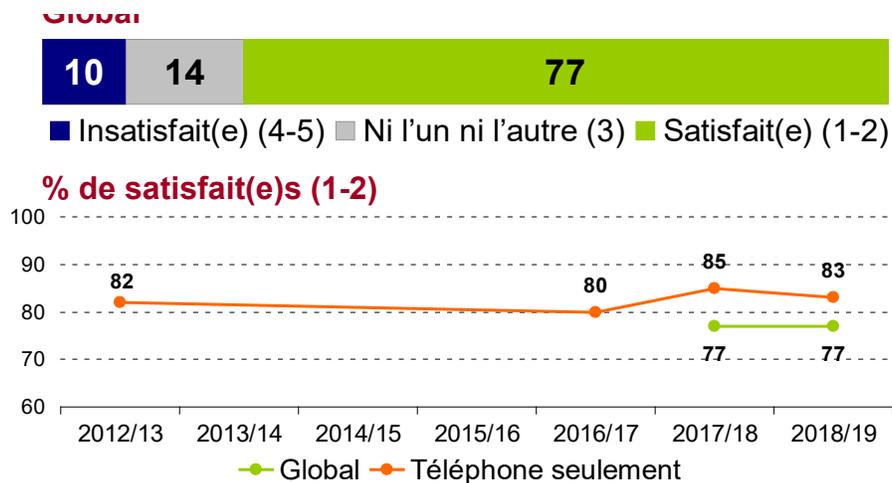
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

2.2 SATISFACTION ENVERS LA CONTRIBUTION DE LA GRC À LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

Les résultats démontrent également que les trois quarts des Canadiens (77 p. cent) sont satisfaits de la façon dont la GRC assume son rôle dans le maintien de la sécurité publique, alors que seule une personne sur dix (10 p. cent) se dit insatisfaite. Un répondant sur sept (14 p. cent) n'est ni satisfait ni insatisfait.

Le suivi révèle que le taux de satisfaction par rapport à la contribution de la GRC à la sécurité publique est très stable depuis quelques années.

- Le taux de satisfaction augmente graduellement avec l'âge (de 72 p. cent chez les gens âgés de moins de 35 ans, cette proportion passe à 84 p. cent chez les 65 ans et plus).



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

2.3 RÉPERCUSSIONS SUR LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

Les résultats démontrent aussi que la GRC a des répercussions très positives sur le sentiment de sécurité personnel du public. Sept répondants sur dix (70 p. cent) sont d'accord pour dire qu'ils se sentent plus en sécurité en raison de la GRC, et seule une personne sur dix (9 p. cent) ne concorde pas avec cette notion.

Le suivi suggère que ces résultats demeurent en grande partie inchangés depuis quelques années.

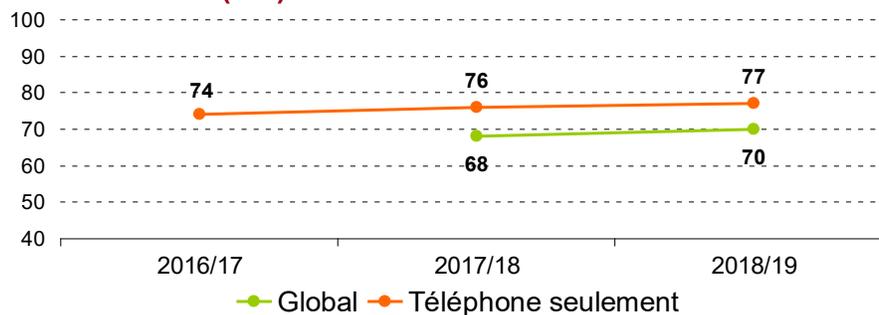
- La conformité augmente avec l'âge (de 61 p. cent chez les gens âgés de moins de 35 ans, cette proportion passe à 80 p. cent chez les 65 ans et plus).
- La conformité est plus élevée chez les résidents du Canada atlantique (90 p. cent et 80 p. cent respectivement, en comparaison avec 70 p. cent à l'échelle nationale).
- Elle est considérablement plus basse chez les membres de la communauté LGBTQ2S (54 p. cent par rapport à 70 p. cent en moyenne).



Global



% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

2.4 VALEURS FONDAMENTALES DE LA GRC

Une série d'énoncés sur les six valeurs fondamentales de la GRC (professionnalisme, respect, intégrité, honnêteté, responsabilité et compassion) a été présentée aux répondants, qui devaient ensuite exprimer leurs points de vue sur le rendement de la GRC dans chacun de ces domaines. Les résultats montrent que les impressions sont généralement positives.

Huit personnes sur dix (81 p. cent) s'entendent pour dire que la GRC fait preuve de professionnalisme dans son travail. Sept répondants sur dix affirment que la GRC fait preuve de respect (72 p. cent), d'intégrité (70 p. cent) et d'honnêteté (69 p. cent). Un peu plus de six personnes sur dix sont d'avis que l'organisation est responsable (64 p. cent) et que le personnel de la GRC fait preuve de compassion (63 p. cent). Assez peu de répondants (entre 7 et 18 p. cent) sont en désaccord avec l'une ou l'autre de ces affirmations.

Le suivi révèle que ces résultats sont en grande partie en harmonie avec ceux de l'an passé.

- La conformité avec chacun de ces énoncés augmente graduellement avec l'âge. Par exemple, 59 pour cent des gens âgés de moins de 35 ans conviennent que la GRC est une organisation responsable; cette proportion augmente à 74 pour cent chez les 65 ans et plus.
- Les gens qui n'ont fait que des études secondaires sont invariablement plus susceptibles de donner des notes positives à la GRC. Par exemple, 73 pour cent d'entre eux disent de la GRC qu'elle est responsable, comparativement à 63 pour cent pour les répondants qui ont un diplôme collégial et à 59 pour cent pour les répondants qui ont un diplôme universitaire.
- Les gens qui s'identifient comme des membres de la communauté LGBTQ2S sont systématiquement moins enclins à offrir une évaluation positive de la GRC. Par exemple, 57 p. cent déclarent que la GRC fait preuve de professionnalisme, comparativement à 81 p. cent à l'échelle nationale. Les répondants autochtones et issus de minorités visibles sont également moins susceptibles de considérer la GRC comme une organisation honnête (56 p. cent et 59 p. cent respectivement, comparativement à 69 p. cent en moyenne).

d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Global

La GRC fait preuve de professionnalisme dans son travail



La GRC est une organisation intègre



Le personnel de la GRC fait preuve de respect



Le personnel de la GRC est honnête



La GRC est une organisation responsable



Le personnel de la GRC fait preuve de compassion



■ En désaccord (4-5) ■ Ni l'un ni l'autre (3) ■ D'accord (1-2)

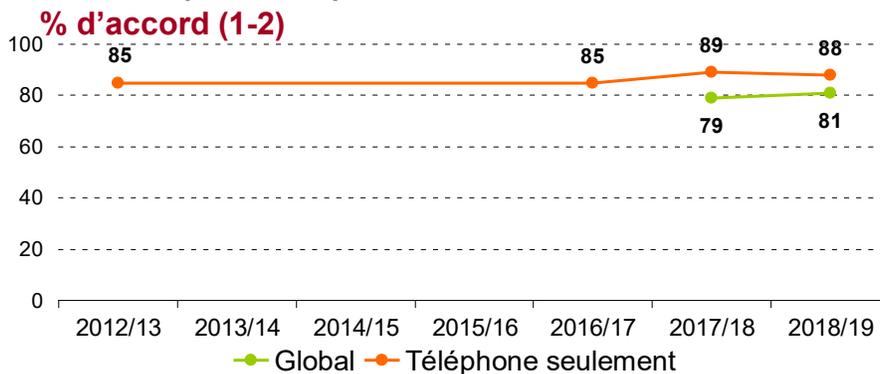
Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

Valeurs fondamentales : Professionalisme

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC fait preuve de professionnalisme dans son travail



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

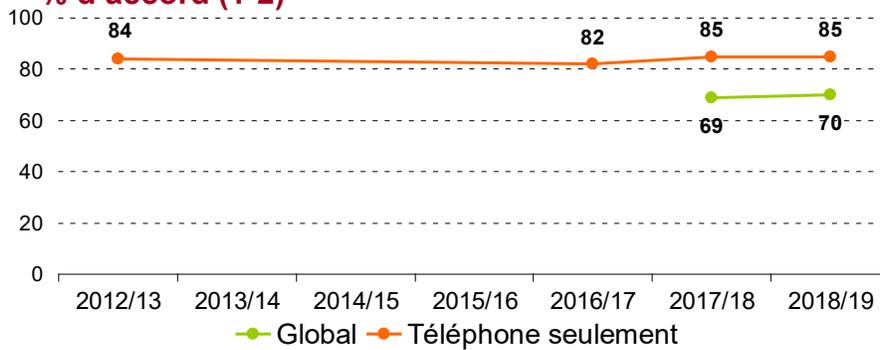
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Valeurs fondamentales : Respect

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Le personnel de la GRC fait preuve de respect

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

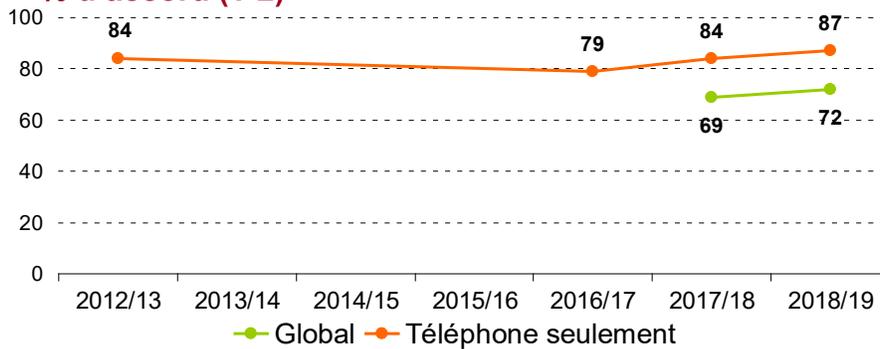
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Valeurs fondamentales : Intégrité

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC est une organisation intègre

% d'accord (1-2)



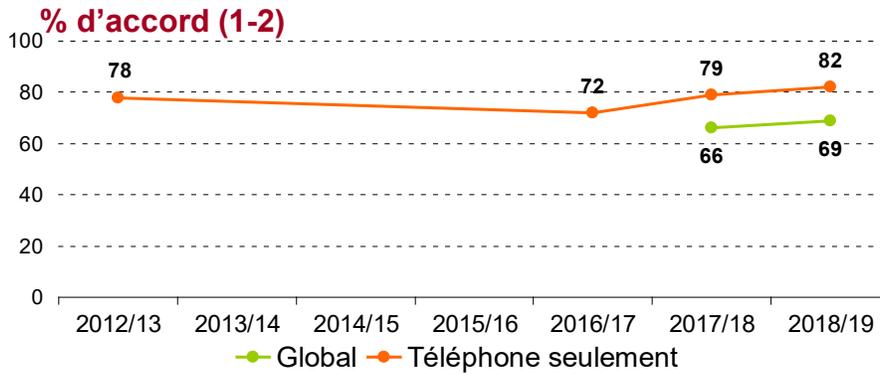
Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Valeurs fondamentales : Honnêteté

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Le personnel de la GRC est honnête



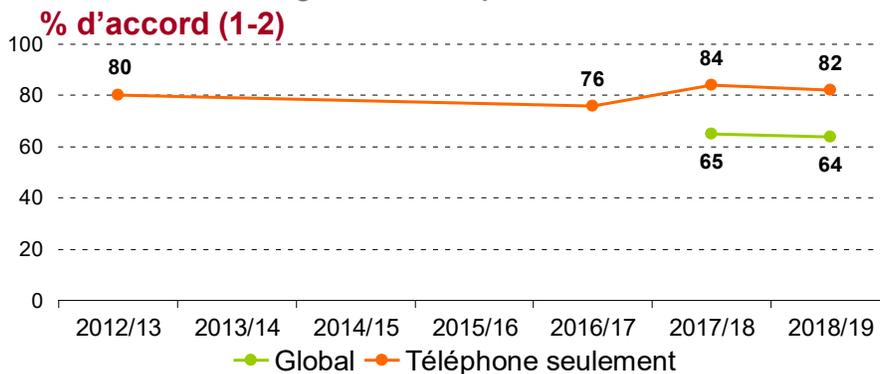
Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Valeurs fondamentales : Responsabilité

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC est une organisation responsable



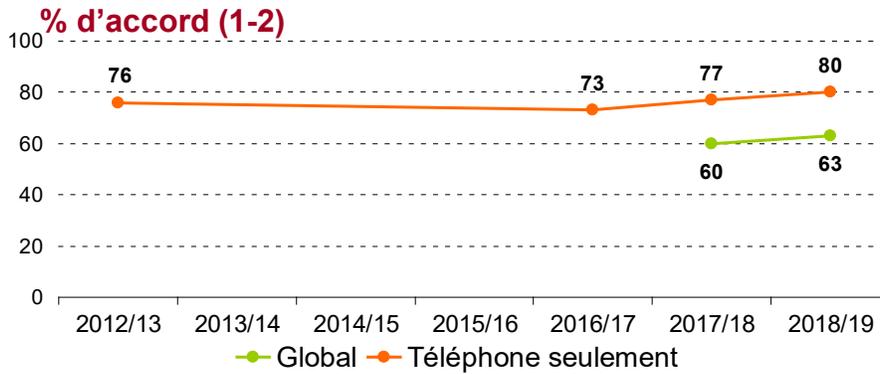
Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Valeurs fondamentales : La compassion

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Le personnel de la GRC fait preuve de compassion



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1.8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2.7 %, 19 fois sur 20

2.5 OPINIONS SUR LA GRC (GÉNÉRAL)

Quatre énoncés généraux sur la GRC ont été présentés aux répondants, qui étaient ensuite invités à dire à quel point ils étaient d'accord ou en désaccord avec chacun d'eux. Encore une fois, les résultats suggèrent en général des impressions positives à l'égard de la GRC. Plus de neuf personnes sur dix (95 pour cent) conviennent que la GRC est un symbole reconnu du Canada. Huit répondants sur dix (80 p. cent) sont satisfaits des efforts que déploie la GRC pour fournir des services dans les deux langues officielles. Plus de sept personnes sur dix conviennent que la GRC donne la priorité à la qualité du service offert (75 p. cent), et ont confiance en la GRC (74 p. cent).

Le suivi révèle une hausse de sept points de pourcentage dans la proportion de Canadiens qui croient que la GRC a accordé la priorité à la prestation de services dans les deux langues officielles au cours de la dernière année. D'autres résultats sont demeurés en grande partie les mêmes au cours de la dernière année.

- La croyance que la GRC s'efforce d'offrir des services de qualité augmente avec l'âge (de 70 p. cent chez les gens âgés de moins de 35 ans, cette proportion passe à 83 p. cent chez les 65 ans et plus). Les répondants âgés de 65 ans et plus sont également plus enclins à dire qu'ils se fient à la GRC (83 p. cent, comparativement à 66 p. cent des 35 ans et moins).
- Les membres de la communauté LGBTQ2S sont moins enclins à affirmer que la GRC met l'accent sur la prestation de services bilingues (52 p. cent par rapport à 80 p. cent en moyenne) et qu'elle fournit des services de qualité (52 p. cent par rapport à 75 p. cent), ou à déclarer qu'ils ont toujours confiance dans la GRC (54 p. cent par rapport à 74 p. cent).

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Global

La GRC est un symbole du Canada reconnu



La GRC s'efforce de fournir un service dans la langue officielle de mon choix, français ou anglais



La GRC s'efforce de fournir un service de qualité au public

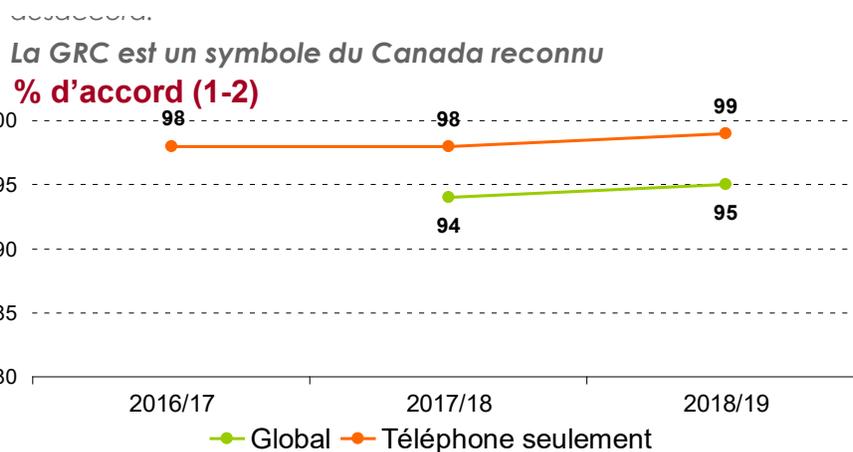


J'ai confiance en la GRC



■ En désaccord (4-5) ■ Ni l'un ni l'autre (3) ■ D'accord (1-2)

Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable
BASE (global) : Canadiens; 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

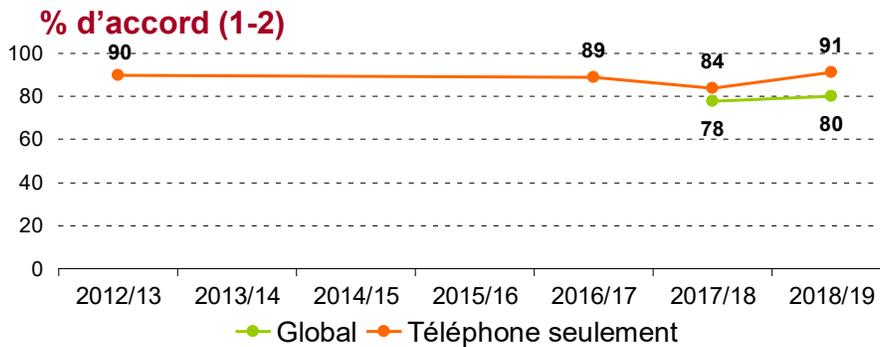


Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Perspectives globales : Disponibilité des services en français et en anglais

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC s'efforce de fournir un service dans la langue officielle de mon choix, français ou anglais



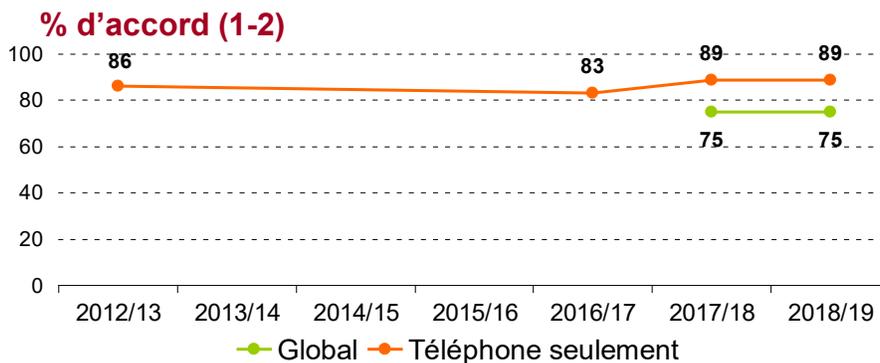
Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Perspectives globales : Accent sur la qualité du service

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC s'efforce de fournir un service de qualité au public



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

2.6 OPINIONS SUR LA GRC (LEADERSHIP)

Bien que le niveau de confiance des Canadiens à l'égard de la GRC soit très élevé en général, ils lui accordent des notes plus basses lorsqu'il est question de la qualité de son leadership. Les répondants font également peu de distinction entre les différents niveaux de leadership, 57 pour cent d'entre eux jugeant ses dirigeants nationaux efficaces (contre 14 p. cent qui croient le contraire), alors qu'environ la même proportion (54 p. cent) offre une évaluation positive de ses dirigeants locaux (contre 11 p. cent qui déclarent le contraire).

Le suivi des résultats (globaux) révèle que le niveau de confiance envers le leadership national de la GRC a connu un bond de neuf points de pourcentage au cours de la dernière année et que celui envers le leadership local a augmenté de trois points de pourcentage (il est à noter que ces questions n'ont été posées que dans les deux dernières éditions du sondage).

- Les gens âgés de 65 ans et plus sont plus enclins à faire confiance aux dirigeants nationaux (67 p. cent, par rapport à 57 p. cent en moyenne) et locaux (67 p. cent, par rapport à 54 p. cent en moyenne) de la GRC.
- Les gens qui ont fait des études secondaires sont plus susceptibles d'évaluer favorablement les dirigeants nationaux (67 p. cent, par rapport à 57 p. cent en moyenne) et locaux (67 p. cent, par rapport à 54 p. cent en moyenne) de la GRC.
- Les résidents du Canada atlantique ont plus tendance à considérer les dirigeants locaux de la GRC comme efficaces (64 p. cent, par rapport à 54 p. cent à l'échelle nationale).
- Les personnes qui s'identifient comme des membres de la communauté LGBTQ2S ont moins tendance à se fier aux dirigeants nationaux (43 p. cent, par rapport à 57 p. cent en moyenne) et locaux (32 p. cent, par rapport à 54 p. cent en moyenne) de la GRC. Par contre, les personnes handicapées se fient davantage aux dirigeants nationaux de la GRC (68 p. cent, par rapport à 57 p. cent en moyenne), alors que les répondants autochtones se fient plus à leurs dirigeants locaux (68 p. cent, par rapport à 54 p. cent en moyenne).

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Global

La GRC a des dirigeants **NATIONAUX** efficaces



La GRC a des dirigeants **LOCAUX** efficaces



■ En désaccord (4-5) ■ Ni l'un ni l'autre (3) ■ D'accord (1-2)

Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

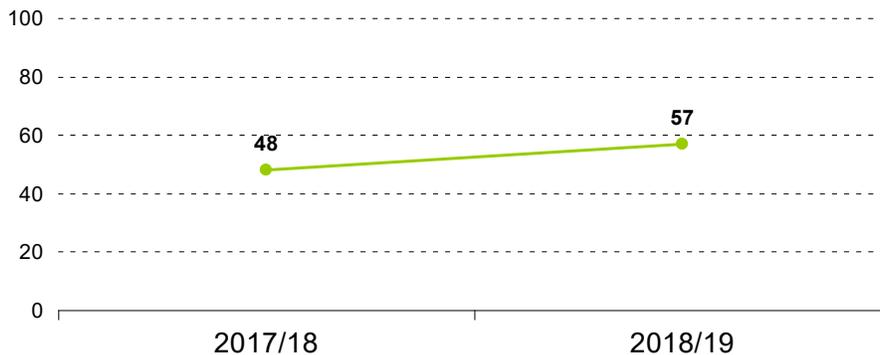
BASE (global) : Canadiens; 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

Leadership : Efficacité des dirigeants nationaux

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC a des dirigeants **NATIONAUX efficaces**

% d'accord (1-2) - global



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

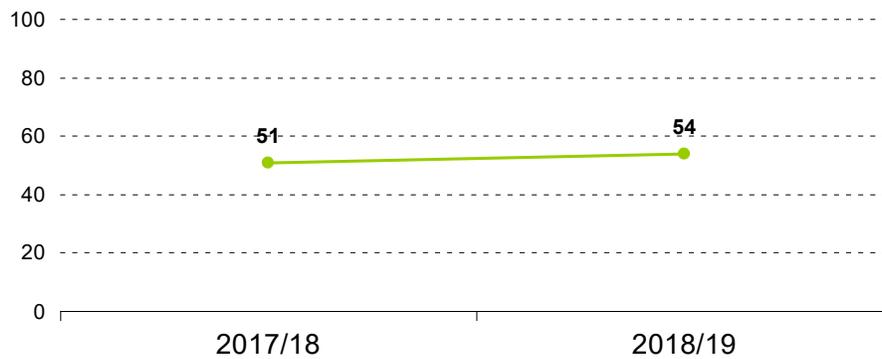
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

Leadership : Efficacité des dirigeants locaux

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC a des dirigeants LOCAUX efficaces

% d'accord (1-2) - global



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

2.7 RELATION AVEC LA GRC

En ce qui concerne la relation qu'entretiennent les Canadiens avec la GRC, six répondants sur dix (58 p. cent) déclarent bien connaître les services qu'offre la GRC dans leur région, alors qu'une personne sur quatre (23 p. cent) affirme le contraire. En outre, environ les deux tiers (64 p. cent) disent apprécier le travail local de la GRC alors que seuls dix pour cent sont en désaccord avec cette idée.

Les résultats du suivi démontrent que la proportion de répondants qui disent apprécier le travail de la GRC a diminué de cinq points de pourcentage au cours de la dernière année.

- L'appréciation du travail local de la GRC augmente graduellement avec l'âge (de 58 p. cent chez les gens âgés de moins de 35 ans, cette proportion passe à 75 p. cent chez les 65 ans et plus). Les gens âgés de 65 et plus représentent la cohorte qui connaît le mieux les services locaux de la GRC (67 p. cent, comparativement à 58 p. cent en moyenne).
- Les répondants qui ont fait des études secondaires sont plus susceptibles d'affirmer bien connaître les services locaux de la GRC (68 p. cent, par rapport à 58 p. cent en moyenne) et d'apprécier ces services (73 p. cent par rapport à 64 p. cent).
- Comme il fallait s'y attendre, les résidents des provinces qui ont leur propre corps de police (c.-à-d. l'Ontario et le Québec), et qui sont par conséquent moins exposés à la GRC, connaissent moins bien les services qu'offre la GRC dans leur région (46 p. cent, comparativement à 58 p. cent à l'échelle nationale). Aussi, ils sont moins enclins à apprécier ces services (57 p. cent, comparativement à 64 p. cent à l'échelle nationale).
- À titre de comparaison, les personnes qui s'identifient comme des membres de la communauté LGBTQ2S connaissent moins bien les services qu'offre la GRC (45 p. cent, par rapport à 58 p. cent en moyenne) et, ce qui en est peut-être une conséquence, sont moins enclines à les apprécier (47 p. cent, par rapport à 64 p. cent en moyenne).

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Global

J'apprécie grandement la collaboration de la GRC et son travail dans ma communauté, ma province ou mon territoire



Je connais les services de la GRC dans ma communauté, ma province ou mon territoire



■ En désaccord (4-5) ■ Ni l'un ni l'autre (3) ■ D'accord (1-2)

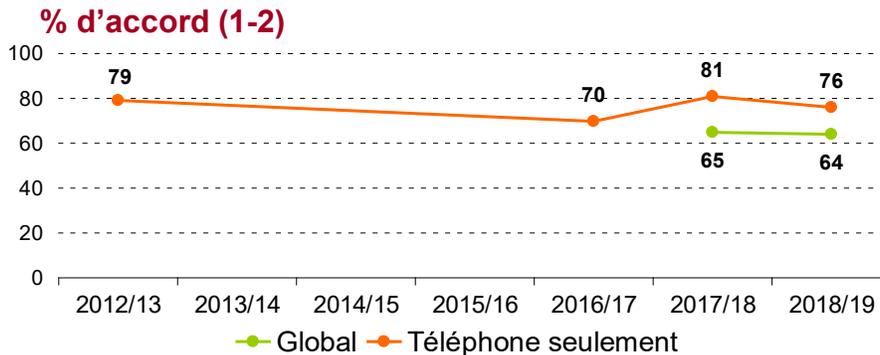
Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

Relation avec la GRC : Valeur du travail de la GRC

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

J'apprécie grandement la collaboration de la GRC et son travail dans ma communauté, ma province ou mon territoire



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

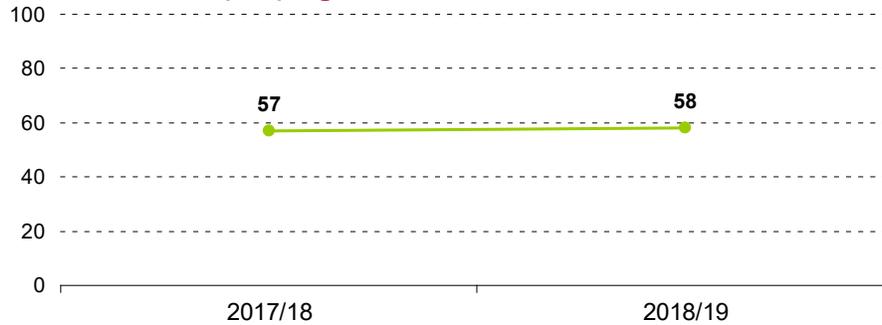
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Relation avec la GRC : Connaissance des services de la GRC

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Je connais les services de la GRC dans ma communauté, ma province ou mon territoire

% d'accord (1-2) - global



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

2.8 OPINIONS SUR LA GRC (TRANSPARENCE)

Le GRC obtient des évaluations mitigées lorsqu'il est question d'innovation et de transparence. Moins de la moitié des répondants (45 p. cent) conviennent que la GRC est une organisation tournée vers l'avenir et qu'elle est novatrice (comparativement à une personne sur cinq – 22 p. cent – qui sont en désaccord avec cette affirmation). Environ quatre personnes sur dix (41 p. cent) sont satisfaites du niveau d'information que la GRC fournit sur le travail qu'elle accomplit, mais une sur trois (33 p. cent) s'en dit insatisfaite. Les répondants sont très partagés en ce qui concerne l'énoncé selon lequel la GRC est une organisation ouverte et transparente, quatre sur dix (38 p. cent) étant d'accord, alors que, à peu de choses près, la même proportion (36 p. cent) est en désaccord (bien qu'il soit possible que les Canadiens considèrent comme approprié le fait que la GRC ne fasse pas preuve de transparence, compte tenu du type de renseignements qu'elle possède, comme des dossiers criminels, des adresses de témoins, des renseignements relatifs aux tribunaux, des techniques d'enquête, etc.).

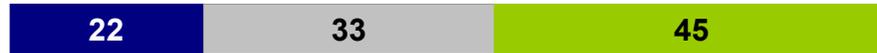
Le suivi révèle une hausse de onze points de pourcentage depuis 2016-2017 dans la proportion de Canadiens qui considèrent la GRC comme une organisation ouverte et transparente. D'autres indicateurs sont demeurés stables au cours de la dernière année.

- Les gens âgés de 65 ans et plus sont plus susceptibles de convenir que la GRC est une organisation ouverte et transparente (46 p. cent, par rapport à 38 p. cent en moyenne).
- Ceux qui n'ont fait que des études secondaires sont invariablement plus susceptibles de donner des notes positives à la GRC en ce qui a trait à la transparence. Par exemple, 52 pour cent de ces répondants considèrent la GRC comme une organisation ouverte et transparente, comparativement à 34 pour cent des diplômés universitaires et collégiaux.
- À l'échelle régionale, les résidents du Canada atlantique sont plus enclins à croire que la GRC est une organisation transparente : 45 pour cent de ces résidents déclarent que la GRC est ouverte et transparente, comparativement à 38 pour cent à l'échelle nationale. Les résidents de l'Ontario et du Québec sont moins enclins à affirmer que la GRC fournit des renseignements adéquats sur le travail qu'il accomplit (37 p. cent, alors que cette proportion varie de 45 à 72 p. cent ailleurs).
- Les membres de la communauté LGBTQ2S accordent constamment des notes plus basses à la GRC lorsqu'il est question de sa transparence. Par exemple, 28 pour cent croient que la GRC est une organisation avant-gardiste, comparativement à 45 pour cent à l'échelle nationale.

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Global

La GRC est une organisation innovatrice et tournée vers l'avenir



La GRC fournit aux Canadiens suffisamment d'informations au sujet de son travail



La GRC est une organisation ouverte et transparente



■ En désaccord (4-5) ■ Ni l'un ni l'autre (3) ■ D'accord (1-2)

Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

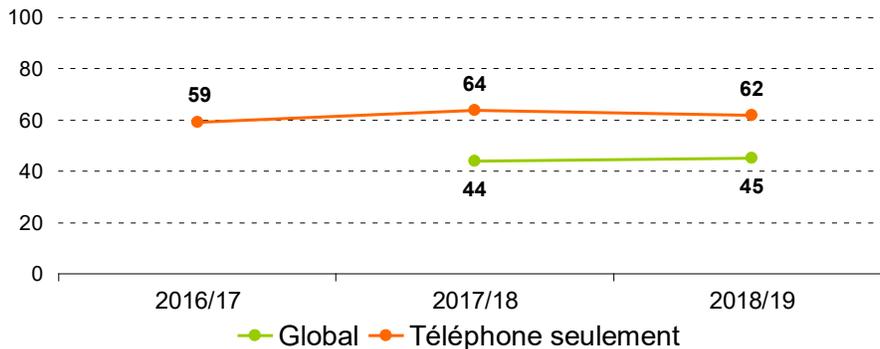
BASE (global) : Canadiens; 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

Transparence : Innovation

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC est une organisation innovatrice et tournée vers l'avenir

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

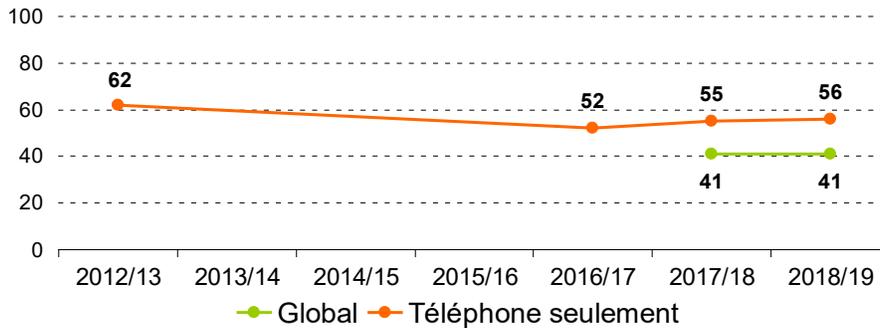
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Transparence : Communication avec le public

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC fournit aux Canadiens suffisamment d'informations au sujet de son travail

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

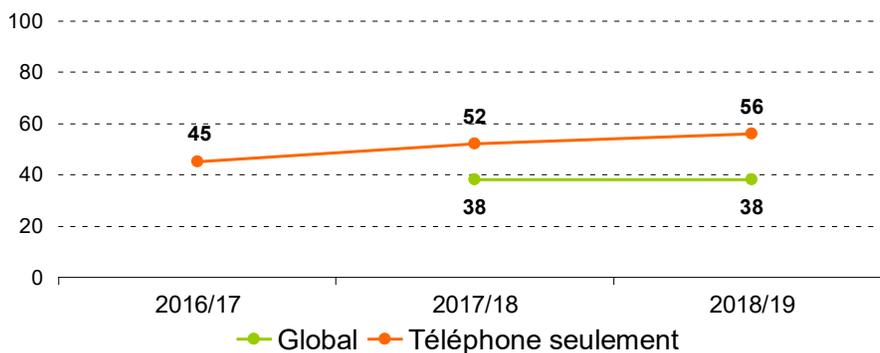
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Transparence : Ouverture

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC est une organisation ouverte et transparente

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

2.9 OPINIONS SUR LA GRC (SENSIBILITÉ)

La GRC fait moyennement bien pour ce qui est des indicateurs généraux relatifs à sa sensibilité. Les deux tiers des répondants (68 p. cent) conviennent que la GRC est accueillante et inclusive envers les gens aux antécédents variés. Six personnes sur dix sont d'avis que la GRC est représentative des communautés diversifiées qu'elle dessert (60 p. cent), qu'elle contribue à la création d'un Canada équitable et inclusif (59 p. cent), et qu'elle est sensible aux besoins des divers groupes et cultures du Canada (58 p. cent).

Cependant, lorsque la portée des questions se concentre sur des groupes en particulier, la GRC obtient des évaluations moins favorables. La moitié des répondants (49 p. cent) convient que la GRC est respectueuse des besoins culturels des peuples autochtones (par opposition aux 25 p. cent qui sont en désaccord), alors que la même proportion (49 p. cent) croit que la GRC traite les femmes équitablement (comparativement à 29 p. cent qui sont en désaccord). Une proportion légèrement inférieure (46 p. cent) affirme que la GRC est sensible aux besoins de la communauté LGBTQ2S contre 19 pour cent qui sont en désaccord, tandis que les 35 pour cent restants ne sont ni d'accord ni en désaccord, suggérant une incertitude par rapport à cet énoncé.

Le suivi révèle une augmentation de six points de pourcentage chez les gens qui conviennent que la GRC traite les femmes équitablement, et une hausse de quatre points de pourcentage en ce qui concerne l'énoncé selon lequel la GRC a contribué à bâtir un pays équitable et inclusif au cours de la dernière année.

- Les répondants âgés de 65 ans et plus sont plus enclins à évaluer positivement la GRC lors de l'utilisation d'indicateurs de sensibilité plus généraux. Par exemple, 75 pour cent de ces répondants croient que la GRC accueille des gens aux antécédents diversifiés, alors que la moyenne est de 68 pour cent à l'échelle nationale. Les répondants âgés de moins de 35 ans sont plus susceptibles de dire que la GRC traite les femmes équitablement (57 p. cent par rapport à la moyenne de 49 p. cent).
- La conformité envers ces énoncés diminue constamment avec le niveau de scolarité. Par exemple, 76 pour cent des gens qui n'ont qu'un diplôme d'études secondaire croient que la GRC est accueillante avec les personnes de différentes origines, alors que cette proportion est de 63 pour cent chez les diplômés universitaires.
- Les répondants de la communauté LGBTQ2S sont considérablement moins enclins à être d'accord avec ces énoncés. Il est intéressant de noter que 29 pour cent d'entre eux conviennent que la GRC est sensible aux besoins de la communauté LGBTQ2S, comparativement à 46 pour cent en moyenne. Les répondants autochtones sont plus enclins à ne pas convenir que la GRC est respectueuse de leurs besoins culturels (35 p. cent, comparativement à 25 p. cent en moyenne).

d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Global

La GRC est une organisation qui est accueillante et inclusive des personnes de différentes origines.



La GRC est représentative des diverses communautés canadiennes qu'elle sert.



La GRC contribue à faire du Canada un pays qui se caractérise par un esprit d'équité et d'inclusion



La GRC est sensible aux besoins des différents groupes et cultures



La GRC est respectueuse des besoins culturels des peuples autochtones.



La GRC traite les femmes équitablement.



La GRC est sensible aux besoins de la communauté LGBTQ2S.



■ En désaccord (4-5) ■ Ni l'un ni l'autre (3) ■ D'accord (1-2)

Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

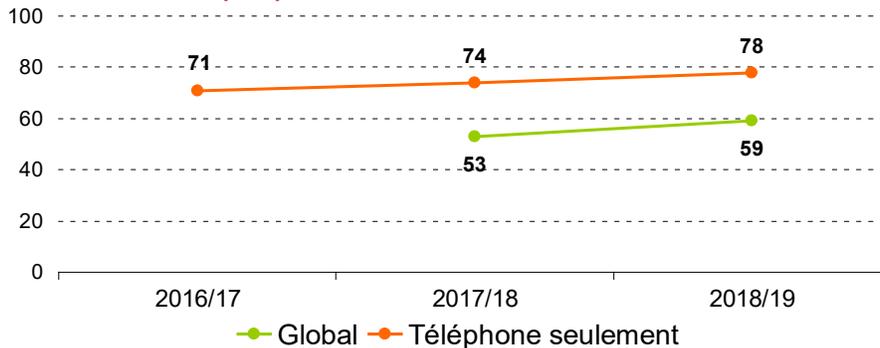
BASE (global) : Canadiens; 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

Sensibilité : Équité et inclusivité

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC contribue à faire du Canada un pays qui se caractérise par un esprit d'équité et d'inclusion

% d'accord (1-2)



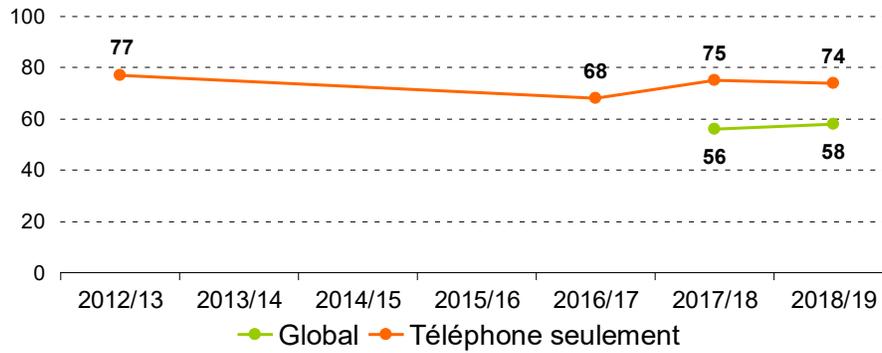
Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

La GRC est sensible aux besoins des différents groupes et cultures

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

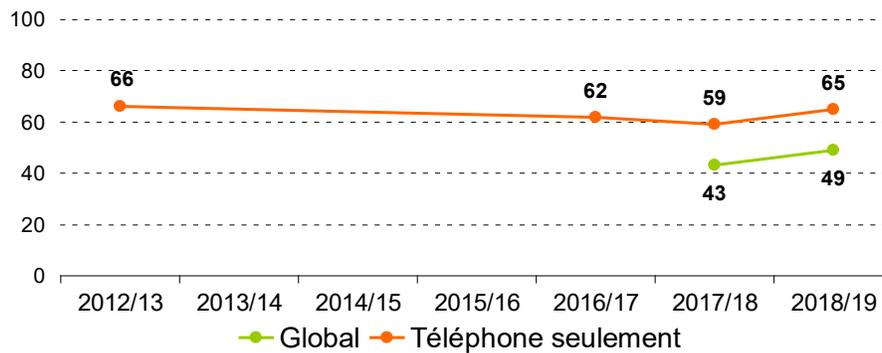
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

**Sensibilité :
Traitement des femmes**

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC traite les femmes équitablement

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

2.10 OPINIONS SUR LA GRC (ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE)

En ce qui concerne les questions de visibilité et d'engagement communautaire, une claire majorité de répondants (64 p. cent) affirme que le personnel de la GRC est sensible aux besoins de leur collectivité, alors que seuls onze pour cent sont en désaccord avec cette affirmation. Les autres questions abordées révèlent des opinions plus mitigées. Environ la moitié des répondants sont d'avis que la GRC maintient sa présence dans les médias sociaux (53 p. cent, par rapport à 16 p. cent qui sont en désaccord) ou que le personnel de la GRC est visible dans leur collectivité (53 p. cent, par rapport à 30 p. cent qui sont en désaccord). Un peu plus de quatre personnes sur dix (45 p. cent) affirment que le personnel de la GRC participe aux activités de leur collectivité, tandis que le tiers (32 p. cent) est en désaccord.

Toutefois, il est important de noter que les niveaux en apparence élevés de désaccord avec quelques-uns de ces indicateurs sont stimulés par les hauts taux de désaccord dans les provinces qui ont leur propre corps de police provincial. Par exemple, 45 pour cent des répondants de l'Ontario et du Québec ne sont pas d'accord pour dire que la GRC participe aux activités de leur collectivité, alors que cette proportion ne surpasse pas 16 pour cent dans toutes les autres régions.

Le suivi suggère une augmentation de sept points de pourcentage dans la proportion de répondants qui conviennent dans la GRC est présente dans les médias sociaux.

- Les répondants âgés de moins de 35 ans sont plus susceptibles d'affirmer que la GRC maintient une présence active dans les médias sociaux (60 p. cent par rapport à la moyenne nationale de 53 p. cent). Ceux âgés de 65 ans et plus ont plus tendance à être d'accord avec chacun des autres énoncés présentés.
- Les gens qui n'ont fait que des études secondaires font invariablement une évaluation positive des efforts que déploie la GRC en matière d'engagement communautaire. Par exemple, 71 pour cent d'entre eux croient que le personnel de la GRC est sensible aux besoins de leur collectivité, comparativement à 64 pour cent en moyenne.
- Comme il fallait s'y attendre, les résidents de l'Ontario et du Québec – des provinces qui sont principalement servies par leur propre corps de police plutôt que par la GRC – sont systématiquement les moins enclins à formuler des commentaires positifs sur l'engagement communautaire de la GRC. Par exemple, seuls 30 pour cent conviennent que la GRC s'implique dans leur collectivité, comparativement à 45 pour cent à l'échelle nationale. Les habitants du Nord sont plus enclins à déclarer que la GRC joue un rôle actif dans leur collectivité (85 p. cent, comparativement à 45 p. cent à l'échelle du pays). Les résidents du Canada atlantique ont plus tendance à se rappeler la présence de la GRC dans les médias sociaux (66 p. cent, comparativement à 53 p. cent à l'échelle nationale).

- Les membres de la communauté LGBTQ2S sont systématiquement moins enclins à être d'accord avec l'un ou l'autre de ces énoncés.

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Global

Le personnel de la GRC est attentif aux besoins dans ma communauté, ma province ou mon territoire



La GRC est présente dans les médias sociaux, comme Twitter, Facebook, etc.



Le personnel de la GRC assure une présence visible dans ma communauté, ma province ou mon territoire



Le personnel de la GRC participe aux activités de ma communauté, comme des activités pour les enfants, des événements culturels et des comités locaux



■ En désaccord (4-5) ■ Ni l'un ni l'autre (3) ■ D'accord (1-2)

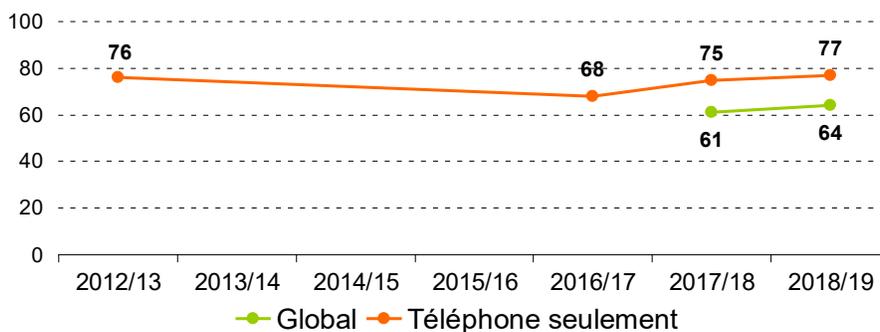
Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable **BASE (global)** : Canadiens; 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

Engagement communautaire : Réponse aux besoins communautaires

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Le personnel de la GRC est attentif aux besoins dans ma communauté, ma province ou mon territoire

% d'accord (1-2)



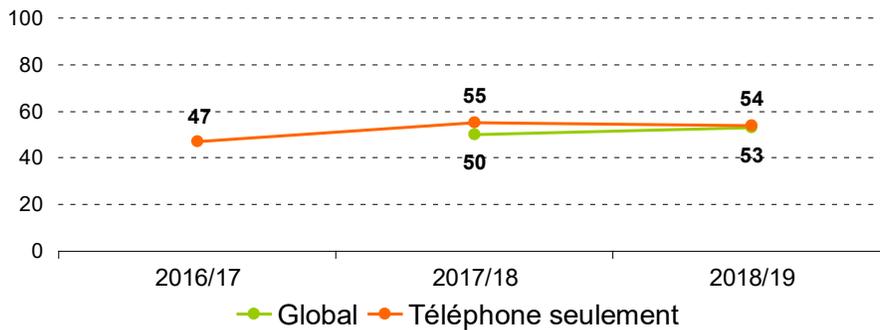
Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable **BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Engagement communautaire : Présence dans les médias sociaux

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC est présente dans les médias sociaux, comme Twitter, Facebook, etc.

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

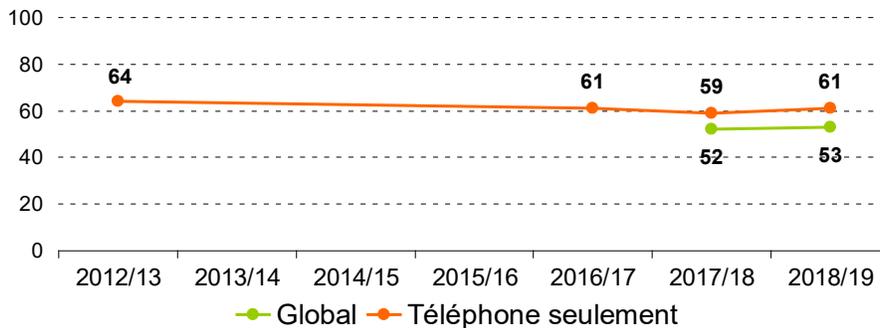
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Engagement communautaire : Visibilité

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Le personnel de la GRC assure une présence visible dans ma communauté, ma province ou mon territoire

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

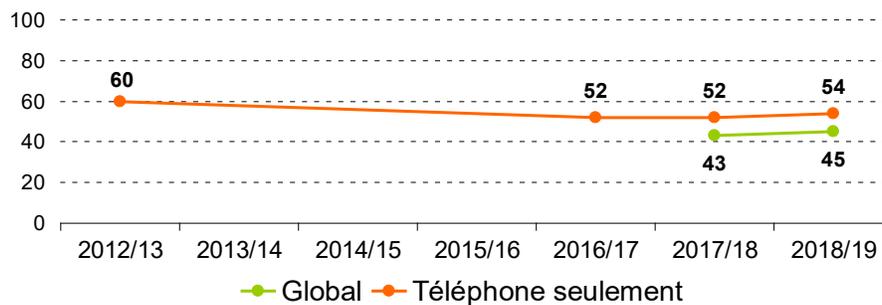
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Engagement communautaire : Participation à des activités communautaires

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Le personnel de la GRC participe aux activités de ma communauté, comme des activités pour les enfants, des événements culturels et des comités locaux

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

2.11 OPINIONS SUR LA GRC (RÉPONSE)

En ce qui a trait à la réponse, les résultats révèlent que les Canadiens ont généralement des opinions positives de la GRC dans ce domaine. Plus de six répondants sur dix conviennent que la GRC intervient efficacement et de façon coordonnée aux demandes de service (66 p. cent), qu'elle s'adapte aux menaces actuelles et émergentes (65 p. cent), et qu'elle dispose d'un effectif motivé (62 p. cent). Plus de la moitié (56 p. cent) croit que la GRC enquête de manière appropriée sur les plaintes du public. Moins d'un répondant sur cinq est en désaccord avec l'un ou l'autre de ces énoncés.

Le suivi révèle des résultats relativement constants en ce qui concerne la satisfaction par rapport à la réponse de la GRC au cours des dernières années.

- Les gens qui ont fait des études secondaires, ceux qui sont âgés de 65 ou plus et les résidents du Canada atlantique ont invariablement plus tendance à être d'accord avec ces énoncés. En effet, 71 pour cent des personnes qui ont un diplôme d'études secondaires, 70 pour cent des gens âgés de 65 ans et plus et 68 pour cent résidents du Canada atlantique s'entendent pour dire que la GRC dispose d'un effectif motivé (comparativement à 62 pour cent en moyenne).
- Les membres de la communauté LGBTQ2S accordent constamment des notes plus basses à la GRC en ce qui a trait à son efficacité. Par exemple, 44 p. cent considèrent le personnel de la GRC comme motivé, comparativement à 62 p. cent à l'échelle nationale. Les membres des minorités visibles sont moins susceptibles de convenir que la GRC enquête de manière appropriée sur les plaintes du public (45 p. cent, par rapport à 56 p. cent en moyenne).

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

Global

La GRC intervient efficacement de façon coordonnée aux demandes de service



La GRC s'adapte aux tendances et menaces actuelles et émergentes



La GRC dispose d'un effectif motivé



La GRC enquête de manière appropriée sur les plaintes du public



■ En désaccord (4-5) ■ Ni l'un ni l'autre (3) ■ D'accord (1-2)

Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

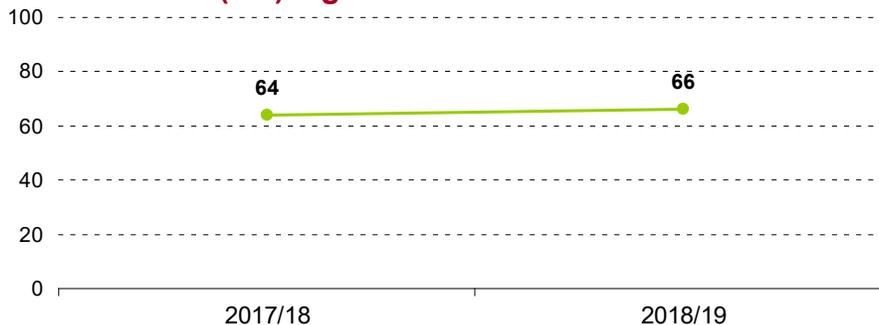
BASE (global) : Canadiens; 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

Réponse : Efficacité de la réponse

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC intervient efficacement de façon coordonnée aux demandes de service

% d'accord (1-2) – global



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

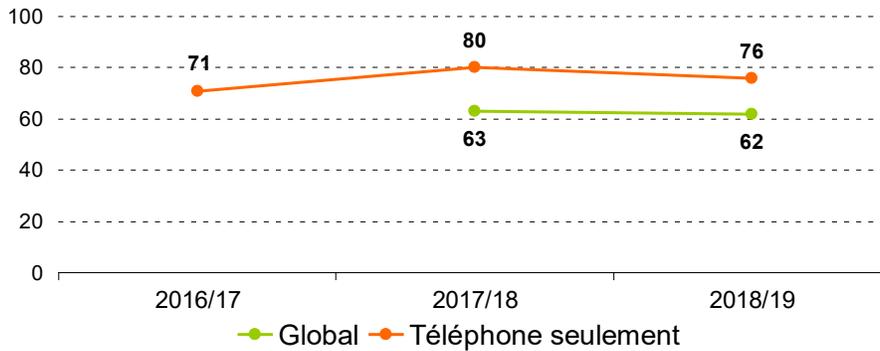
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

Réponse : Motivation des effectifs

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC dispose d'un effectif motivé

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

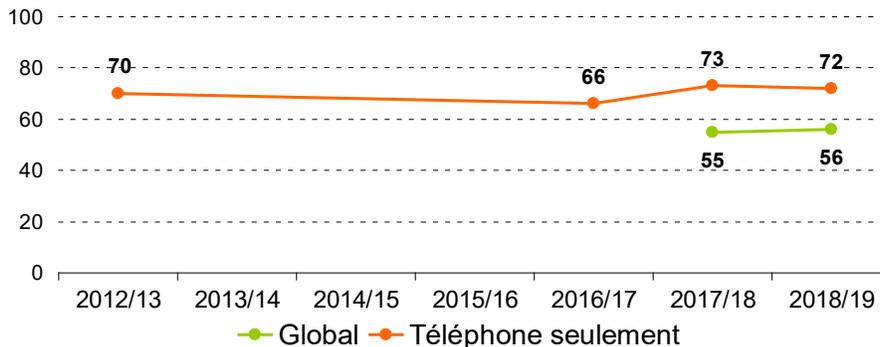
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Réponse : Réponse aux plaintes publiques

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC enquête de manière appropriée sur les plaintes du public

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

2.12 RÉPERCUSSIONS DE LA GRC

Les résultats révèlent généralement des impressions positives par rapport aux répercussions qu'a la GRC sur le peuple canadien, quoiqu'ils donnent également à penser qu'il est possible de s'améliorer dans le domaine des contributions apportées à l'échelle communautaire. Huit personnes sur dix (78 p. cent) se fient à la capacité de la GRC de mener des enquêtes sur des crimes majeurs, alors que les trois quarts (75 p. cent) croient que la GRC réagit de façon efficace à des menaces à la sécurité nationale. Environ sept répondants sur dix déclarent que la GRC réduit la menace du crime organisé (69 p. cent), intervient efficacement en cas de menaces pour les avions de passagers (69 p. cent) et réagit de façon efficace à des menaces à la frontière (67 p. cent). Environ six personnes sur dix croient que la GRC atténue efficacement les conséquences des crimes graves (64 p. cent), réduit le trafic de narcotiques (63 p. cent), agit de façon efficace pour contrer la radicalisation et la violence (62 p. cent), réagit à la cybercriminalité (60 p. cent), amoindrit les répercussions des crimes économiques (60 p. cent) et traite les crimes chez les jeunes (59 p. cent). Néanmoins, seule un peu plus de la moitié est satisfaite des efforts que déploie la GRC pour accroître la sûreté des communautés autochtones (51 p. cent) ou pour contribuer à l'information et à la résilience des Canadiens (50 p. cent).

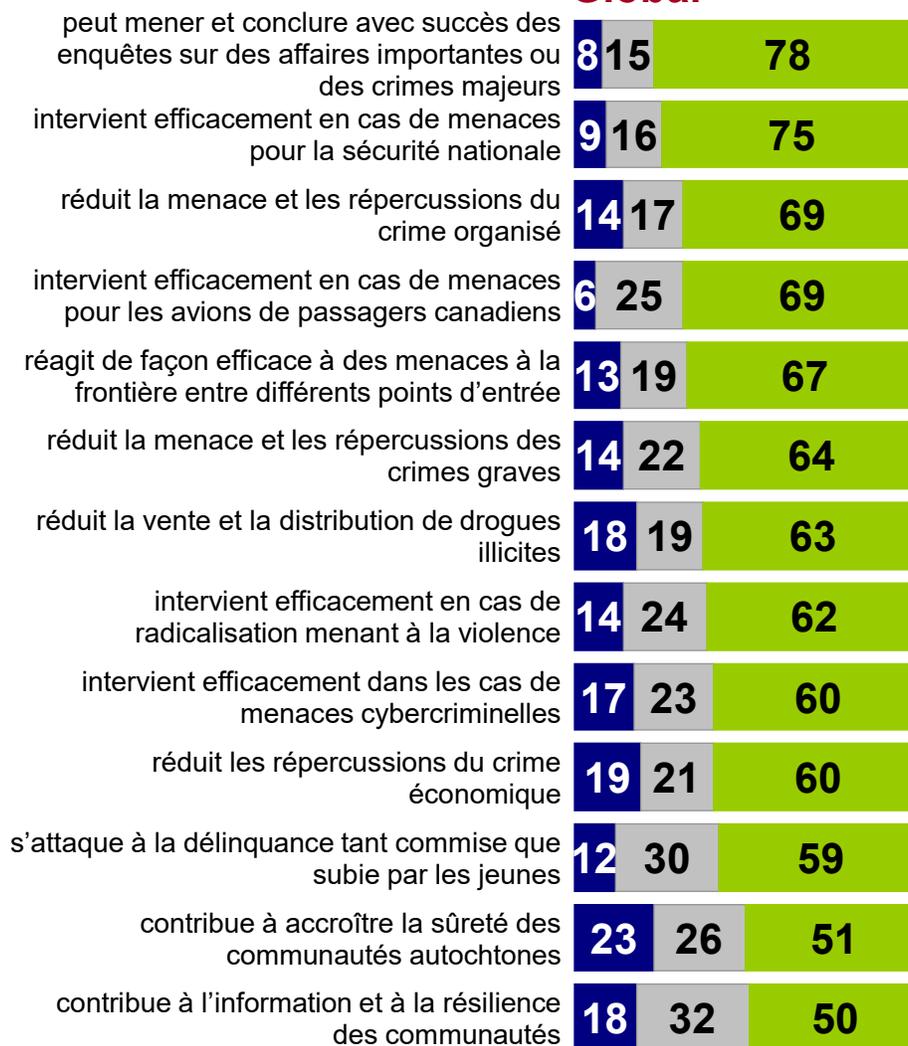
En général, les résultats sont demeurés les mêmes au cours de la dernière année. Toutefois, le suivi à plus long terme fait état d'une érosion de neuf points de pourcentage depuis 2012-2013 en ce qui concerne l'efficacité des efforts que déploie la GRC pour combattre les crimes graves.

- Les gens âgés de 65 ans et plus sont systématiquement plus susceptibles d'avoir une opinion favorable des répercussions des services de la GRC. Par exemple, 59 pour cent d'entre eux conviennent que la GRC est efficace pour accroître la sûreté des communautés autochtones, comparativement à 51 pour cent à l'échelle nationale.
- Pour la plupart des indicateurs évalués, les gens qui n'ont fait que des études secondaires sont plus enclins à fournir une évaluation positive de la GRC. Par exemple, 61 pour cent conviennent que la GRC contribue à rendre les communautés autochtones plus sécuritaires, comparativement à 45 pour cent à l'échelle nationale.
- Les résidents du Canada atlantique ont plus tendance à affirmer que la GRC est en mesure de mener des enquêtes d'envergure et qu'elle apporte des contributions importantes à la réduction de la vente de drogues illégales, à la lutte contre la délinquance juvénile, à la sécurité des communautés autochtones ainsi qu'à l'information et à la résilience de la population.
- Les membres de la communauté LGBTQ2S sont systématiquement moins enclins à être d'accord avec l'un ou l'autre de ces énoncés. Par exemple, 23 pour cent croient que la GRC contribue à rendre les communautés autochtones plus sécuritaires, comparativement à

51 pour cent en moyenne. Les personnes handicapées ont plus tendance à déclarer que la GRC est efficace dans ses efforts visant à combattre le crime organisé (79 p. cent, par rapport à 69 p. cent en moyenne), les crimes graves (75 p. cent, par rapport à 64 p. cent) et la radicalisation (72 p. cent, par rapport à 62 p. cent).



Global



■ Disagree (4-5) ■ Neither (3) ■ Agree (1-2)

Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

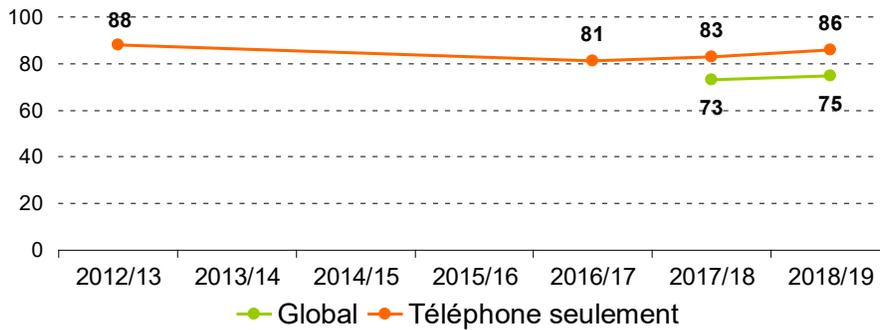
BASE (global) : Canadiens; 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

Répercussions : Sécurité nationale

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC intervient efficacement en cas de menaces pour la sécurité nationale

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

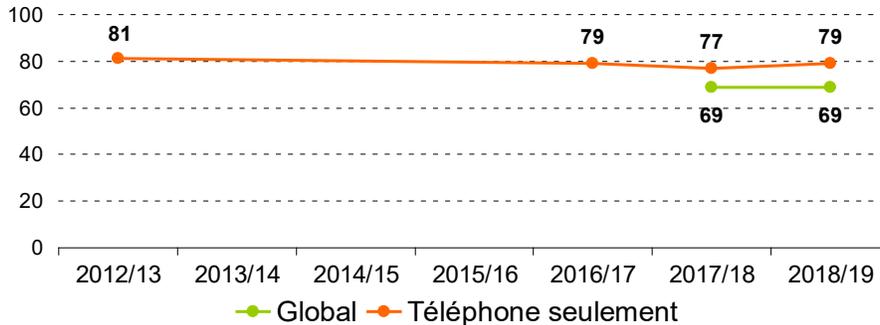
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Répercussions : Crime organisé

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC réduit la menace et les répercussions du crime organisé

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019

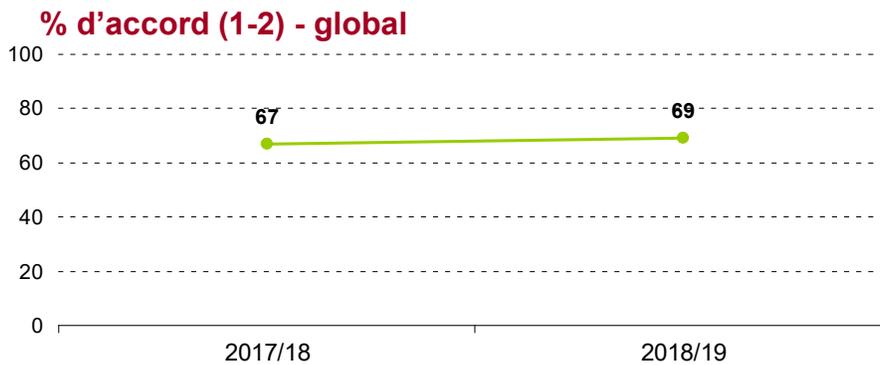
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Répercussions : Menaces pour les avions de passagers

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC intervient efficacement en cas de menaces pour les avions de passagers canadiens

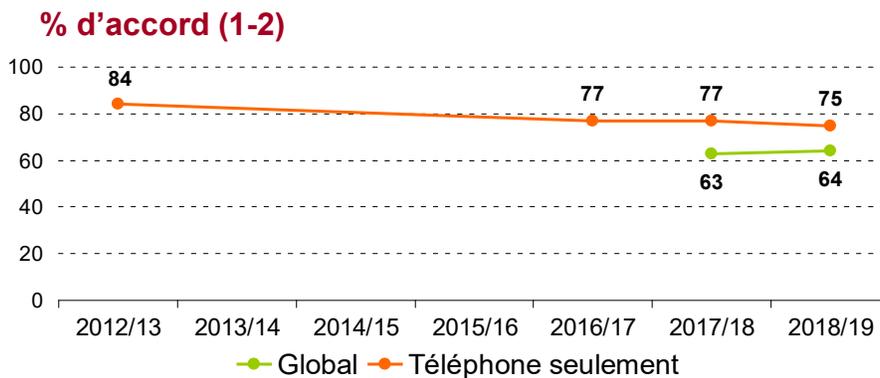


Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable **BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

Répercussions : Crimes graves

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC réduit la menace et les répercussions des crimes graves tels que les meurtres, les agressions sexuelles, les vols qualifiés et les incendies criminels



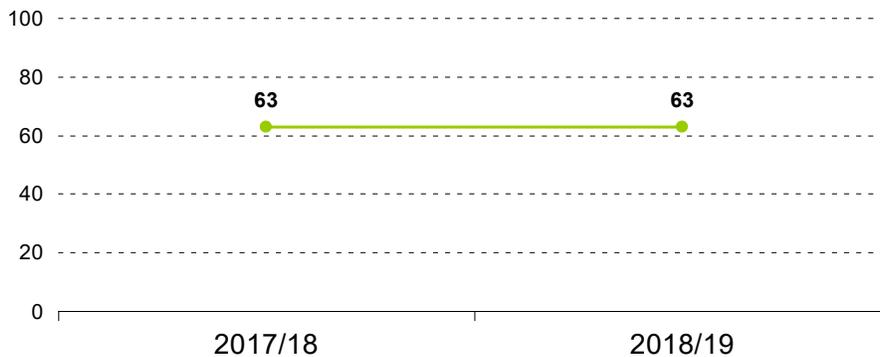
Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable **BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Répercussions : Vente et la distribution de drogues illicites

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC réduit la vente et la distribution de drogues illicites

% d'accord (1-2) - global



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

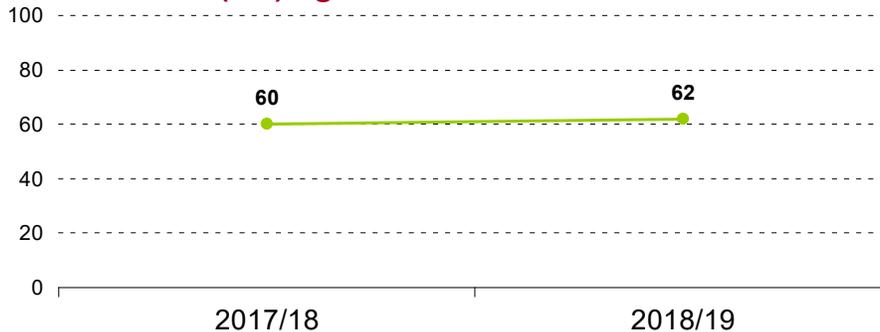
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

Répercussions : Radicalisation

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC agit de façon efficace pour contrer la radicalisation et la violence

% d'accord (1-2) - global



Tous droits réservés 2019

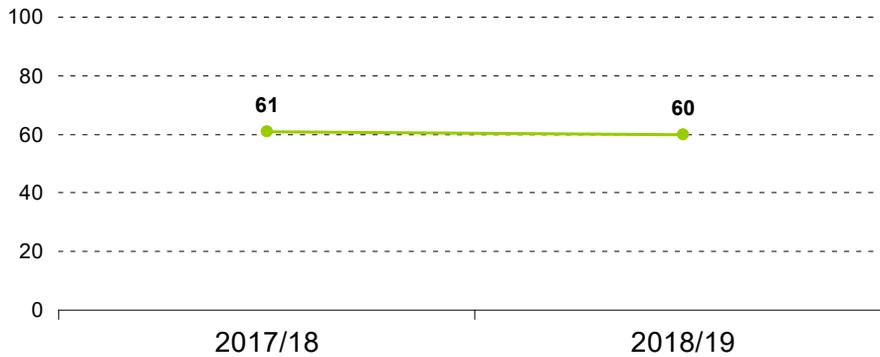
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

Répercussions : Menaces cybercriminelles

- Q.** Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.
La GRC intervient efficacement dans les cas de menaces cybercriminelles

% d'accord (1-2) - global



Tous droits réservés 2019

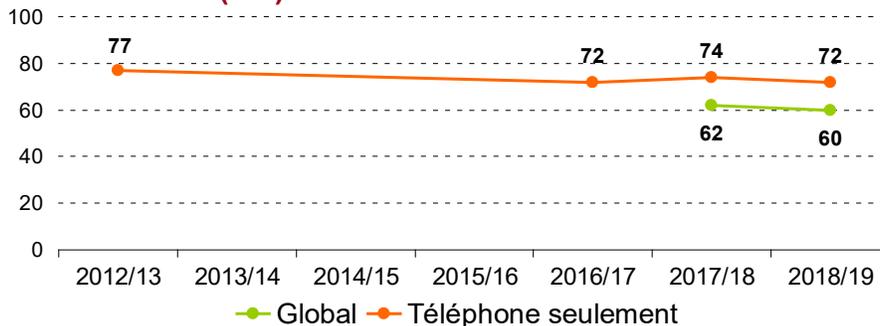
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

Répercussions : Crimes économiques

- Q.** Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.
La GRC réduit les répercussions de crimes économiques, comme le blanchiment d'argent et la fraude dans les marchés boursiers (marchés financiers)

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

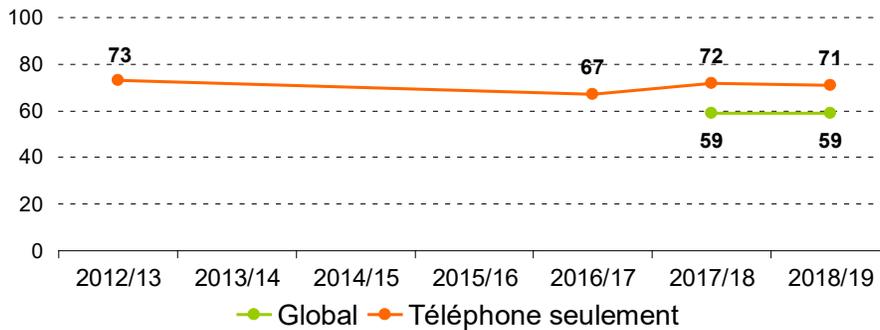
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Répercussions : Participation des jeunes à la criminalité

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC s'attaque à la délinquance tant commise que subie par les jeunes

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

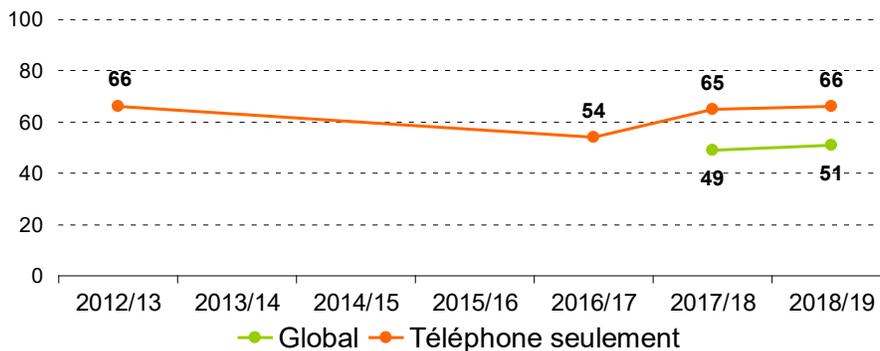
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Répercussions : Sûreté des communautés autochtones

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC contribue à accroître la sûreté des communautés autochtones

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

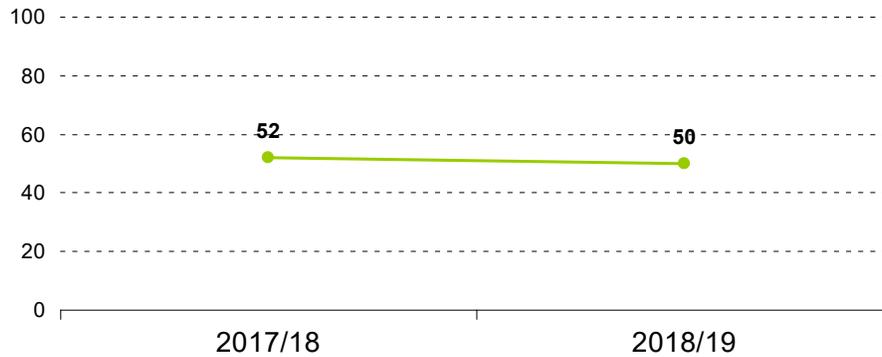
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Répercussions : Résilience des Canadiens

Q. Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

La GRC contribue à l'information et à la résilience des communautés

% d'accord (1-2) – global



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

2.13 CONNAISSANCE DES ACTIVITÉS INTERNATIONALES DE LA GRC

Les résultats montrent que les Canadiens connaissent bien les initiatives internationales de la GRC. Sept répondants sur dix (70 pour cent) affirment savoir que la GRC participe à des activités de maintien de la paix et de formation de corps de police étranger, alors que seule une personne sur six (17 pour cent) déclare ne pas savoir connaître la participation de la GRC à de telles initiatives. Ces résultats sont en harmonie avec ceux de 2016-2017.

- La connaissance des engagements internationaux de la GRC augmente graduellement avec l'âge (de 57 p. cent chez les gens âgés de moins de 35 ans, cette proportion passe à 84 p. cent chez les 65 ans et plus) et diminue avec le niveau de scolarité (de 76 p. cent chez les gens qui n'ont fait que des études secondaires, cette proportion passe à 65 p. cent chez les diplômés universitaires).
- La connaissance est plus élevée au Canada atlantique (79 p. cent, comparativement à 70 p. cent en moyenne).
- Les répondants de la communauté LGBTQ2S et les personnes handicapées connaissent moins bien ces activités (54 p. cent dans les deux cas, comparativement à 70 p. cent en moyenne).

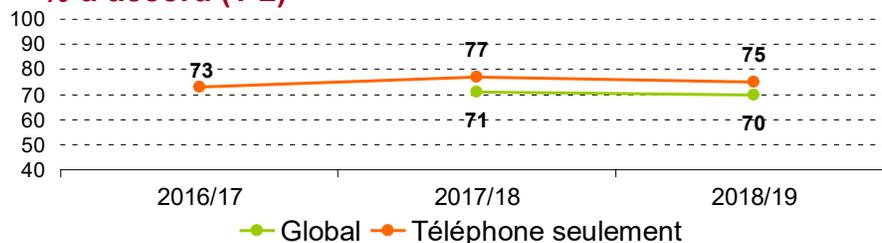


Global



■ En désaccord (4-5) ■ Ni l'un ni l'autre (3) ■ D'accord (1-2)

% d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
 BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

3. Principales sources d'information sur la GRC

3.1 PRINCIPALES SOURCES D'INFORMATION SUR LA GRC

En ce qui concerne les communications avec la GRC, les répondants ont été invités à évaluer la mesure dans laquelle diverses sources d'information fournissent des renseignements crédibles sur la GRC ainsi que sur son rendement dans leur collectivité. Quarante-cinq pour cent des participants choisissent les nouveaux médias comme source d'information pour obtenir des renseignements crédibles sur la GRC, alors qu'environ quatre personnes sur dix (36 p. cent) se fient plutôt à leur expérience personnelle. Trois répondants sur dix (30 p. cent) considèrent leurs amis et leur famille comme une source fiable, alors que seule une personne sur cinq (19 p. cent) a recours aux médias sociaux pour obtenir des renseignements exacts sur la GRC.

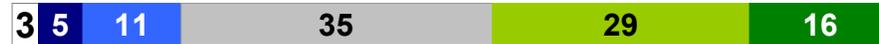
Le suivi des résultats globaux révèle que la crédibilité perçue à l'égard de ces sources est demeurée stable au cours des dernières années.

- L'expérience personnelle est considérée le plus fréquemment comme la source la plus fiable par les résidents du Nord lorsque vient le temps d'obtenir des renseignements crédibles sur la GRC (51 p. cent). Les résidents du centre du Canada sont systématiquement moins enclins à abonder dans le même sens.
- Les gens âgés de 18 à 34 ans ont plus tendance à se tourner vers leurs amis et vers les membres de leur famille (40 p. cent par rapport à 30 p. cent en moyenne), ainsi que vers les médias sociaux (34 p. cent par rapport à 19 p. cent) pour obtenir des renseignements crédibles sur la GRC.

Q. Dans quelle mesure chacune des façons suivantes vous a-t-elle permis d'obtenir de l'information crédible sur la GRC et son rendement dans votre communauté?

Global - non pondéré

Médias d'information



Expérience personnelle



Famille et amis



Internet et médias sociaux, comme Facebook et Twitter



□ NSP/PDR ■ Pas du tout ■ Très peu ■ Un peu ■ Pas mal ■ Beaucoup

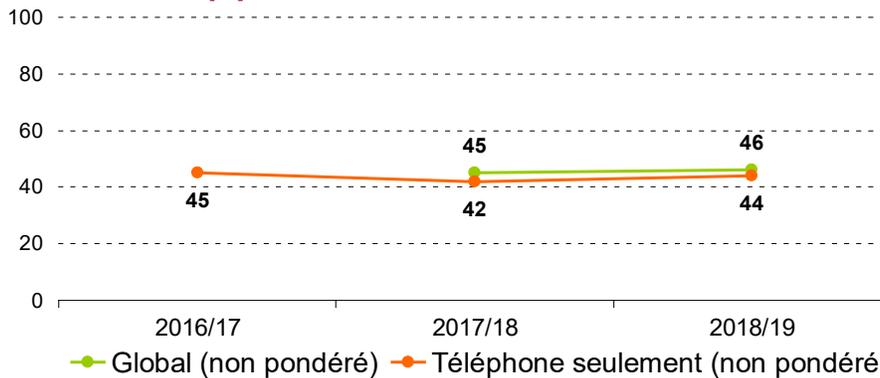
Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable **BASE (global)** : Canadiens; 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

**Sources d'information :
Médias d'information**

Q. Dans quelle mesure chacune des façons suivantes vous a-t-elle permis d'obtenir de l'information crédible sur la GRC et son rendement dans votre communauté?

Médias d'information

% beaucoup/pas mal



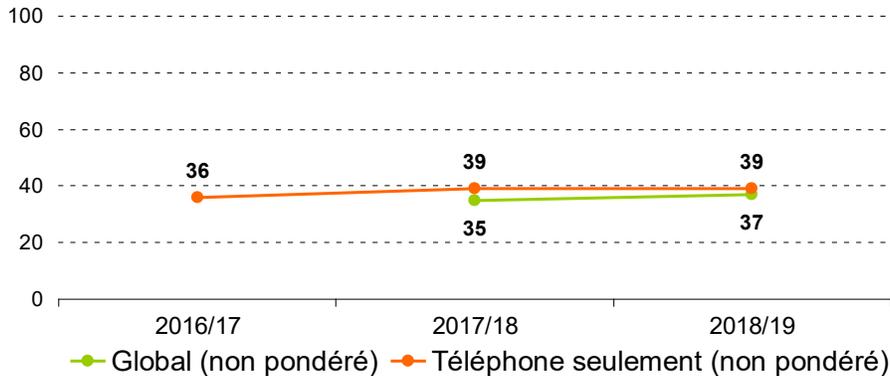
Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable **BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Sources d'information : Expérience personnelle

Q. Dans quelle mesure chacune des façons suivantes vous a-t-elle permis d'obtenir de l'information crédible sur la GRC et son rendement dans votre communauté?

Expérience personnelle

% beaucoup/pas mal



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

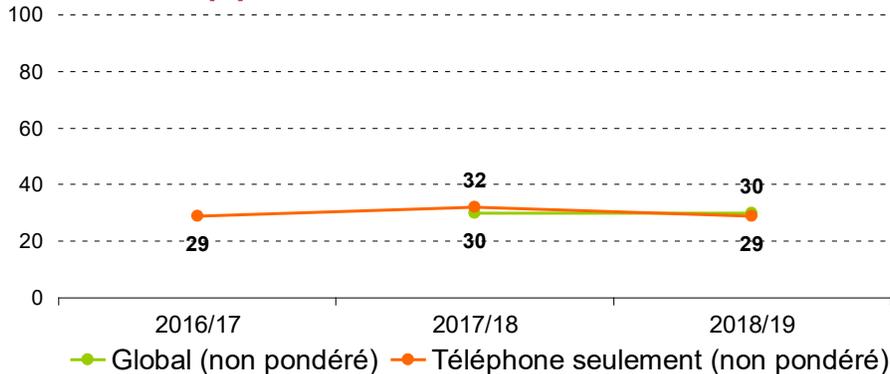
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Sources d'information : Famille et amis

Q. Dans quelle mesure chacune des façons suivantes vous a-t-elle permis d'obtenir de l'information crédible sur la GRC et son rendement dans votre communauté?

Famille et amis

% beaucoup/pas mal



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

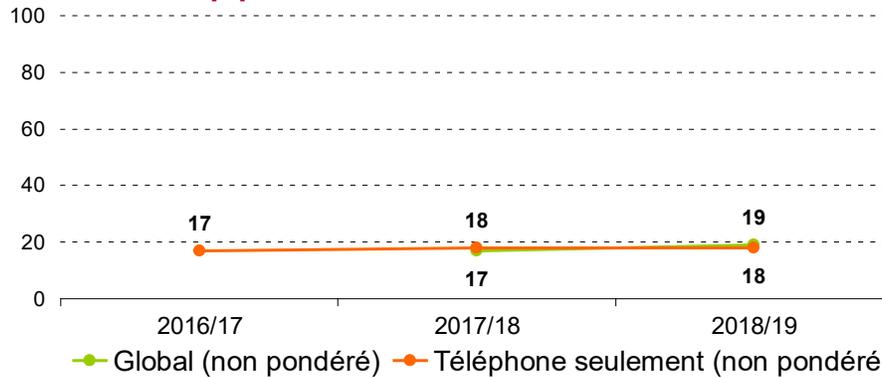
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

Sources d'information : Web et médias sociaux

Q. Dans quelle mesure chacune des façons suivantes vous a-t-elle permis d'obtenir de l'information crédible sur la GRC et son rendement dans votre communauté?

Internet et médias sociaux, comme Facebook et Twitter

% beaucoup/pas mal



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

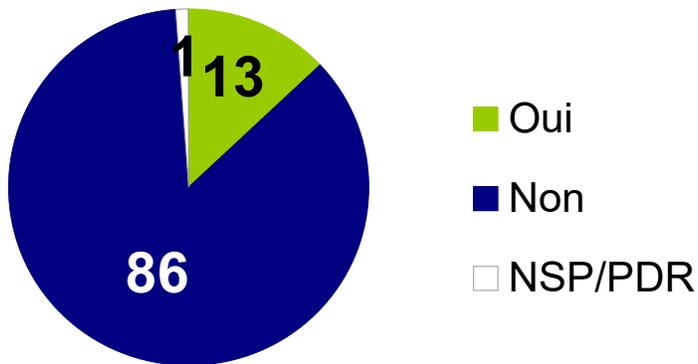
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

3.2 SUIVI DANS LES MÉDIAS SOCIAUX

Les résultats suggèrent que seul un Canadien sur huit (13 p. cent) suit la GRC dans des médias sociaux comme Facebook ou Twitter, contre 86 pour cent qui ne le font pas.

- La probabilité de suivre la GRC fléchit avec l'âge (de 21 p. cent chez les gens âgés de 18 à 34 ans, cette proportion passe à 6 p. cent chez les 65 ans et plus).



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

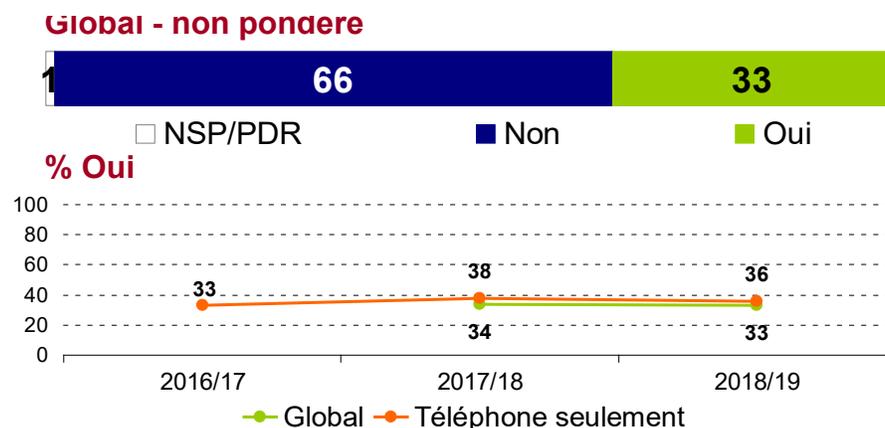
4. Contact avec la GRC

4.1 FRÉQUENCE DES CONTACTS AVEC LA GRC

Les répondants ont dû indiquer s'ils avaient directement communiqué avec la GRC au cours de la dernière année. Le tiers d'entre eux (33 p. cent) a répondu à l'affirmative, alors que la majorité (66 p. cent) affirme ne pas l'avoir fait.

Le suivi révèle que ces résultats sont en grande partie demeurés les mêmes au cours des dernières années.

- Par région, les résidents de la Colombie-Britannique (42 p. cent) sont plus enclins à avoir eu des échanges avec la GRC, alors que ceux du centre du Canada sont moins susceptibles d'évoquer une prise de contact (10 p. cent).
- Les répondants autochtones sont plus enclins à avoir des contacts directs avec la GRC (49 p. cent, comparativement à 33 p. cent en moyenne).



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20
BASE (téléphone) : Canadiens; 9-28 nov. 2018, n=1 324, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

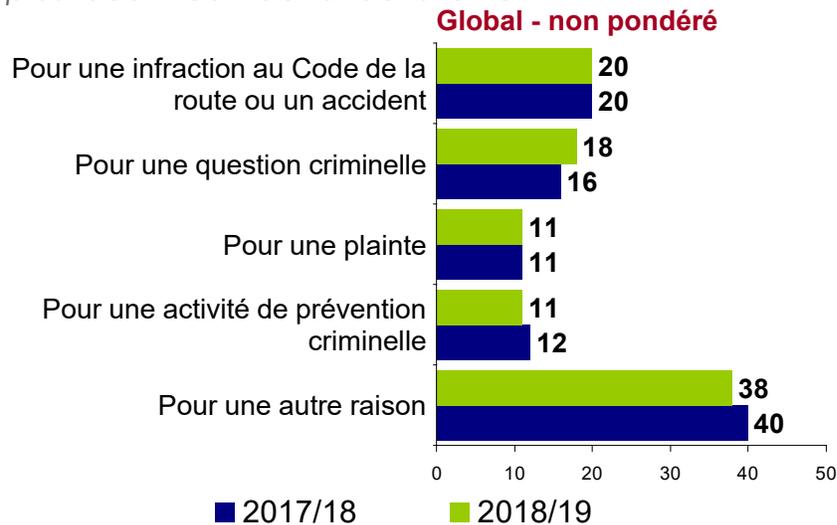
4.2 NATURE DU CONTACT AVEC LA GRC

Les répondants qui affirment avoir eu un contact direct avec la GRC au cours de la dernière année ont été invités à indiquer la raison de leur prise de contact la plus récente. Les réponses varient, une personne sur cinq indiquant que leur contact avait un lien avec une infraction au Code de la route ou à un accident (20 p. cent), ou à une affaire criminelle (18 p. cent). Une personne sur dix affirme que le contact était lié à une plainte (11 p. cent) ou à une activité de prévention du crime (11 p. cent).

Le suivi révèle une augmentation parmi les gens qui ont communiqué avec la GRC pour une question criminelle et une diminution pour ceux dont le contact entretenait un lien avec une infraction au Code de la route ou à un accident depuis 2016-2017.

Nature du contact avec la GRC

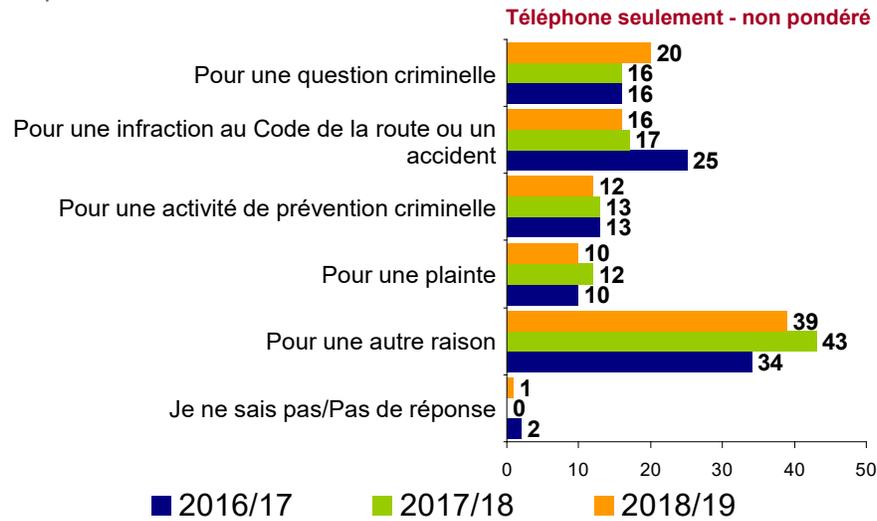
Q. [LE CAS ÉCHÉANT] Pour quelle raison avez-vous eu le plus récent contact avec la GRC?



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Contact avec la GRC; 9-28 nov. 2018, n=999, marge d'erreur de +/- 3,1 %, 19 fois sur 20

Q. [LE CAS ÉCHÉANT] Pour quelle raison avez-vous eu le plus récent contact avec la GRC?

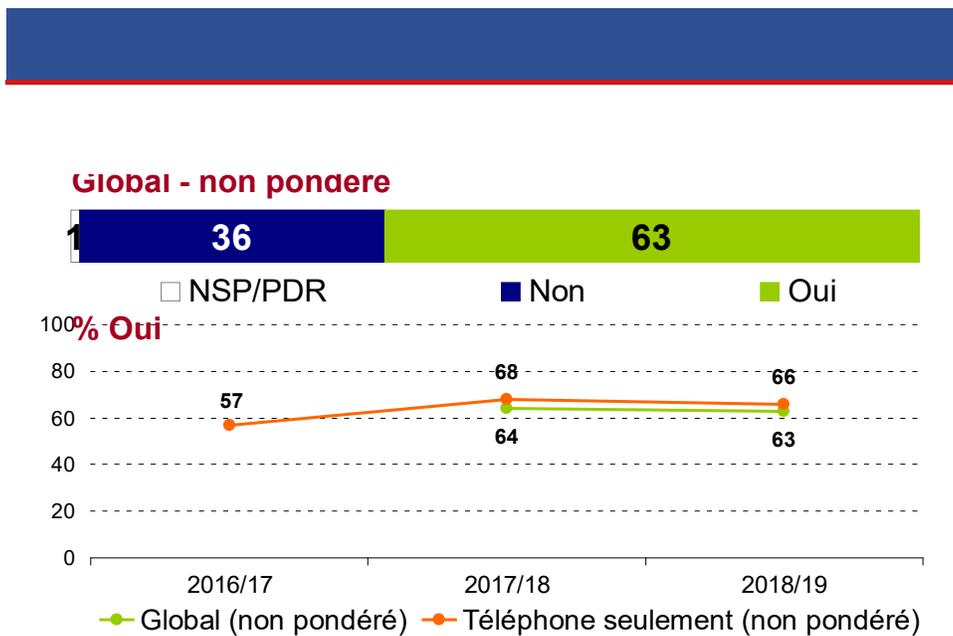


Tous droits réservés 2019
 Aucune reproduction permise sans accord préalable **BASE (global)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=999, marge d'erreur de +/- 3,1 %, 19 fois sur 20

4.3 ORIGINE DU CONTACT AVEC LA GRC

Ceux qui affirment avoir communiqué avec la GRC au cours de la dernière année ont été invités à indiquer s'ils avaient pris l'initiative de la prise de contact. La plupart d'entre eux (63 p. cent) indiquent avoir pris l'initiative de la prise de contact, alors qu'environ une personne sur trois (36 p. cent) affirme le contraire.

Le suivi révèle que la proportion de gens qui sont entrés en contact avec la GRC a augmenté de neuf points de pourcentage depuis 2016-2017.



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=999, marge d'erreur de +/- 3,1 %, 19 fois sur 20

BASE (téléphone) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=479, marge d'erreur de +/- 4,5 %, 19 fois sur 20

4.4 OPINIONS SUR LES CONTACTS AVEC LA GRC

Les répondants qui affirment avoir eu un contact direct avec la GRC au cours de la dernière année ont ensuite été invités à partager leur opinion concernant le rendement de la GRC. Les résultats sont généralement positifs, plus de huit répondants sur dix convenant que le personnel de la GRC a fait preuve de courtoisie et de respect (87 p. cent), a agi avec professionnalisme (86 p. cent), les a traités équitablement (85 p. cent), ou encore qu'il est facile de prendre contact avec la GRC (82 p. cent). Dans un même ordre d'idée, plus de sept personnes sur dix croient que le personnel de la GRC est bien informé et compétent (79 p. cent), qu'il fournit tous les renseignements requis (73 p. cent) et qu'il offre ses services en temps opportun (73 p. cent). Les résultats sont plus mitigés en ce qui concerne le fait que la GRC dépasse les exigences minimales pour fournir un bon service : 58 pour cent des répondants croient que la GRC a fait plus que le minimum pour fournir un bon service, alors que 20 pour cent est en désaccord avec cette idée.

Le suivi révèle que ces résultats sont restés en grande partie stables au cours de la dernière année, bien que la facilité de la communication avec la GRC accuse une baisse de sept points de pourcentage depuis 2012-2013.



d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants sur le rendement de la GRC.



*Question posée uniquement aux gens qui ont pris l'initiative de prendre contact avec la GRC (n=626, marge d'erreur de +/- 3,9 %, 19 fois sur 20)

Tous droits réservés 2019

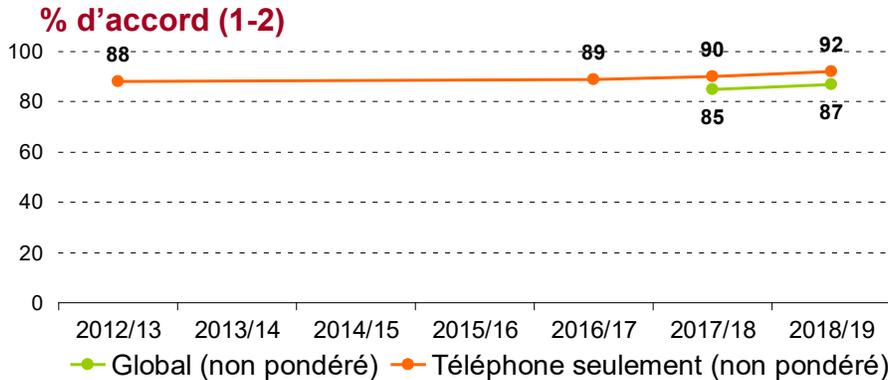
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Contact avec la GRC; 9-28 nov. 2018, n=999, marge d'erreur de +/- 3,1 %, 19 fois sur 20

Opinions sur les contacts avec la GRC : Courtoisie et respect

Q. Au sujet de vos contacts avec la GRC pendant la dernière année, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants sur le rendement de la GRC.

Le personnel de la GRC a été courtois et respectueux



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

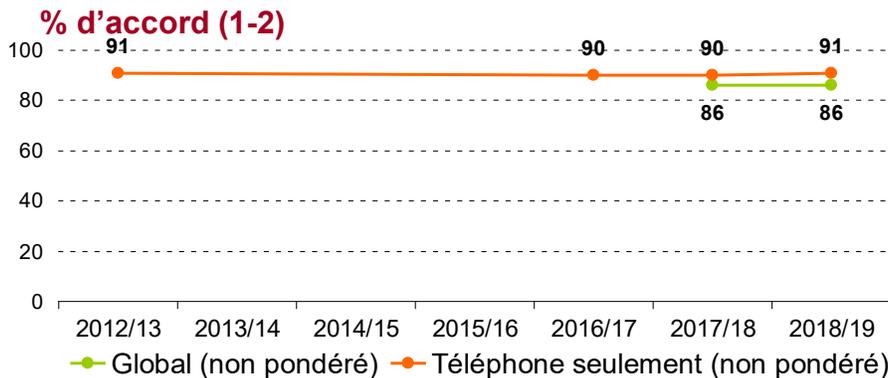
BASE (global) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=999, marge d'erreur de +/- 3,1 %, 19 fois sur 20

BASE (téléphone) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=479, marge d'erreur de +/- 4,5 %, 19 fois sur 20

Opinions sur les contacts avec la GRC : Professionalisme

Q. Au sujet de vos contacts avec la GRC pendant la dernière année, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants sur le rendement de la GRC.

Le personnel de la GRC a fait preuve de professionnalisme



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

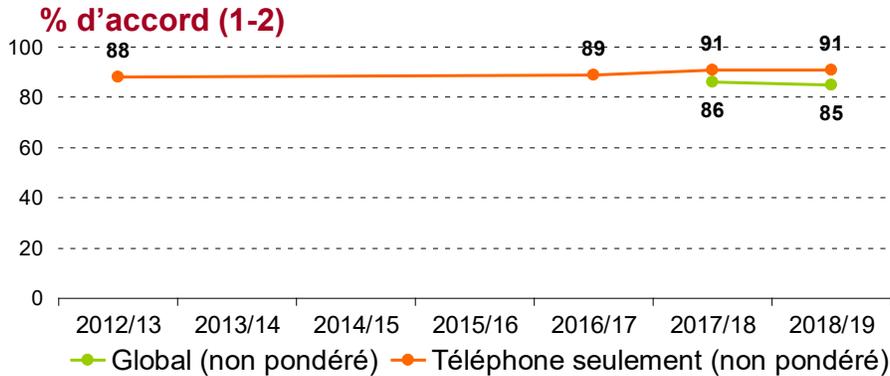
BASE (global) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=999, marge d'erreur de +/- 3,1 %, 19 fois sur 20

BASE (téléphone) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=479, marge d'erreur de +/- 4,5 %, 19 fois sur 20

Opinions sur les contacts avec la GRC : Équité

Q. Au sujet de vos contacts avec la GRC pendant la dernière année, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants sur le rendement de la GRC.

Le personnel de la GRC m'a traité(e) équitablement



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

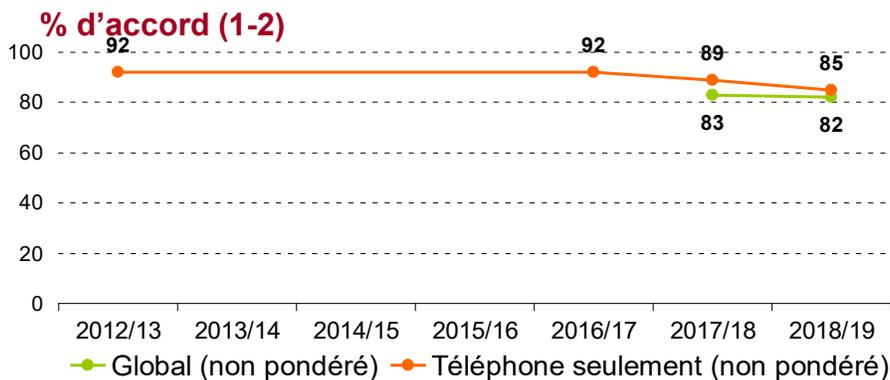
BASE (global) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=999, marge d'erreur de +/- 3,1 %, 19 fois sur 20

BASE (téléphone) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=479, marge d'erreur de +/- 4,5 %, 19 fois sur 20

Opinions sur les contacts avec la GRC : Facilité de la prise de contact

Q. Au sujet de vos contacts avec la GRC pendant la dernière année, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants sur le rendement de la GRC.

Il a été facile de joindre la GRC



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

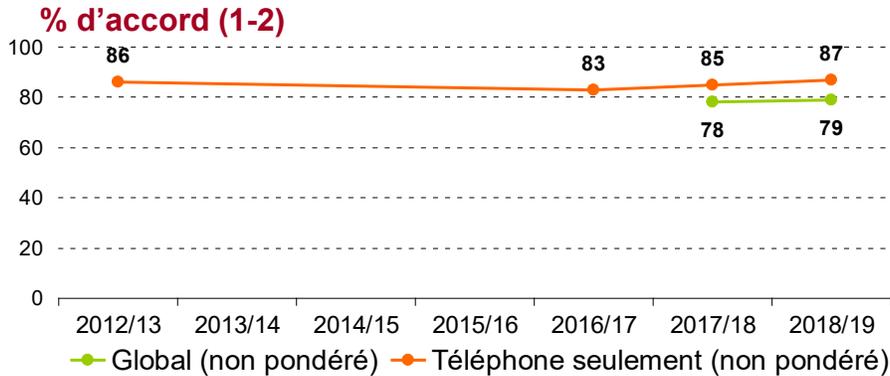
BASE (global) : A pris contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=626, marge d'erreur de +/- 3,9 %, 19 fois sur 20

BASE (téléphone) : A pris contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=315, marge d'erreur de +/- 5,5 %, 19 fois sur 20

Opinions sur les contacts avec la GRC : Connaissances et compétence

Q. Au sujet de vos contacts avec la GRC pendant la dernière année, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants sur le rendement de la GRC.

Le personnel de la GRC était bien informé et compétent



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

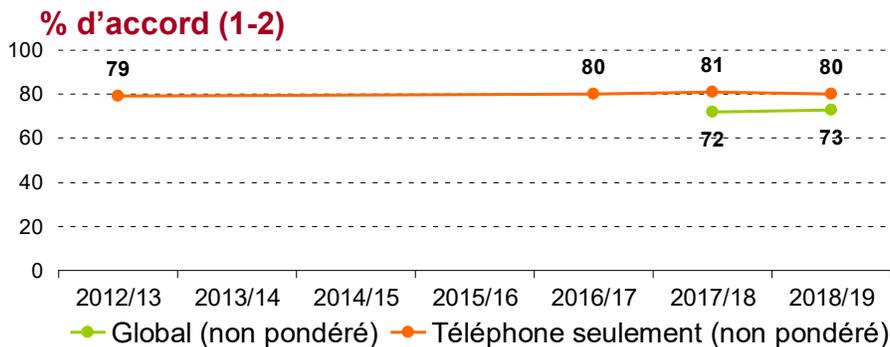
BASE (global) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=999, marge d'erreur de +/- 3,1 %, 19 fois sur 20

BASE (téléphone) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=479, marge d'erreur de +/- 4,5 %, 19 fois sur 20

Opinions sur les contacts avec la GRC : Utilité de la prise de contact

Q. Au sujet de vos contacts avec la GRC pendant la dernière année, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants sur le rendement de la GRC.

Le personnel de la GRC m'a donné toute l'information dont j'avais besoin dans la situation



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

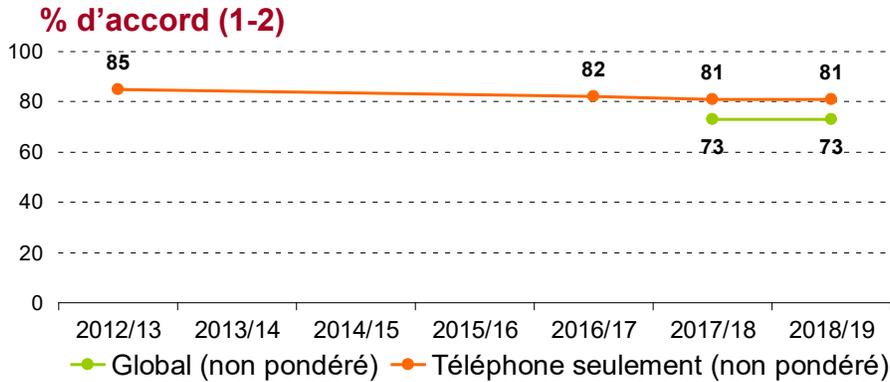
BASE (global) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=999, marge d'erreur de +/- 3,1 %, 19 fois sur 20

BASE (téléphone) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=479, marge d'erreur de +/- 4,5 %, 19 fois sur 20

Opinions sur les contacts avec la GRC : Rapidité

Q. Au sujet de vos contacts avec la GRC pendant la dernière année, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants sur le rendement de la GRC.

Le personnel de la GRC a fourni le service dans des délais raisonnables



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

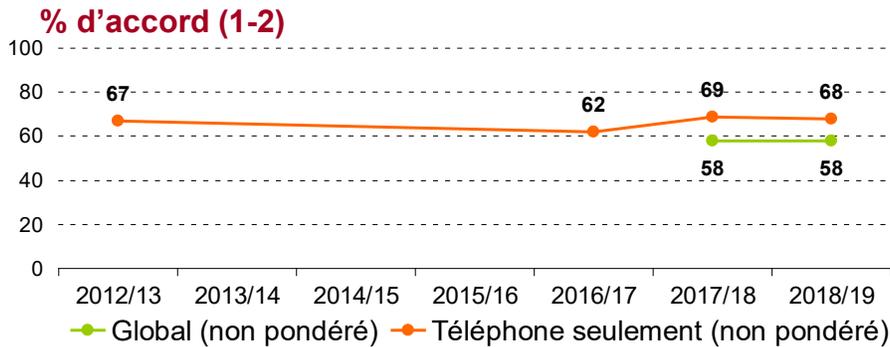
BASE (global) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=999, marge d'erreur de +/- 3,1 %, 19 fois sur 20

BASE (téléphone) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=479, marge d'erreur de +/- 4,5 %, 19 fois sur 20

Opinions sur les contacts avec la GRC : Initiative du personnel

Q. Au sujet de vos contacts avec la GRC pendant la dernière année, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants sur le rendement de la GRC.

Le personnel de la GRC a fait plus que le minimum pour fournir un bon service



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=999, marge d'erreur de +/- 3,1 %, 19 fois sur 20

BASE (téléphone) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=479, marge d'erreur de +/- 4,5 %, 19 fois sur 20

4.5 SATISFACTION PAR RAPPORT AU CONTACT AVEC LA GRC

Les gens qui affirment avoir eu un contact direct avec la GRC au cours de la dernière année ont indiqué leur taux de satisfaction global à l'égard du service reçu de la GRC. Trois personnes sur quatre (74 p. cent) se disent satisfaites, alors que seuls 15 pour cent sont insatisfaits.

Le suivi suggère que le taux de satisfaction a augmenté de six points de pourcentage depuis 2016-2017.

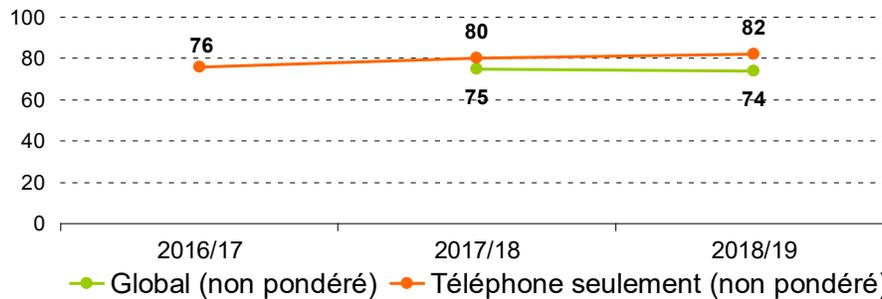


Global – non pondéré



□ NSP/PDR ■ Insatisfait(e) (4-5) ■ Ni l'un ni l'autre (3) ■ Satisfait(e) (1-2)

% Oui



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=999, marge d'erreur de +/- 3,1 %, 19 fois sur 20

BASE (téléphone) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=479, marge d'erreur de +/- 4,5 %, 19 fois sur 20

5. Crimes non signalés

5.1 INCIDENCE DU NON-SIGNALEMENT D'UN CRIME

Les résultats du sondage révèlent qu'un Canadien sur huit (13 p. cent) décide à un moment ou un autre de ne pas signaler un crime à la GRC.

Le suivi des résultats globaux donne à penser que l'incidence des crimes non signalés est en grande partie demeurée la même au cours de la dernière année.

- Puisque la GRC ne représente pas la principale force policière dans leur région, il n'est pas étonnant de constater que les résidents du centre du Canada soient les moins enclins à indiquer ne pas avoir signalé un crime à la GRC (4 p. cent, comparativement à 13 p. cent à l'échelle du pays).
- Les répondants autochtones et les membres de la communauté LGBTQ2S ont plus tendance à affirmer ne pas avoir signalé un crime (24 p. cent et 23 p. cent respectivement, par rapport à 13 p. cent en moyenne).



Q. Vous est-il déjà arrivé de ne pas signaler un crime à la GRC?

2018/2019

Global – non pondéré



BASE : Canadiens; 9-28 nov. 2018, n=3 040, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

2017/2018



BASE : Canadiens; 18 sept. au 8 oct. 2018, n=3 033, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

NSP/PDR

Non

Oui

Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

5.2 RAISONS DE NE PAS SIGNALER UN CRIME

Parmi les gens qui n'ont pas signalé un crime, la principale raison est la croyance que la police ne voulait pas ou ne pouvait aider (49 p. cent), suivie de loin par la croyance que le crime n'était pas assez important pour être signalé (18 p. cent).

Le suivi des résultats globaux révèle une augmentation de 16 points de pourcentage dans la proportion de répondants qui attribuent leur réticence à signaler un crime à la croyance que la police ne pourrait pas aider.



Tous droits réservés 2019
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : A choisi de ne pas signaler un crime; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=407, marge d'erreur de +/- 4,9 %, 19 fois sur 20

5.3 NATURE DES CRIMES NON SIGNALÉS

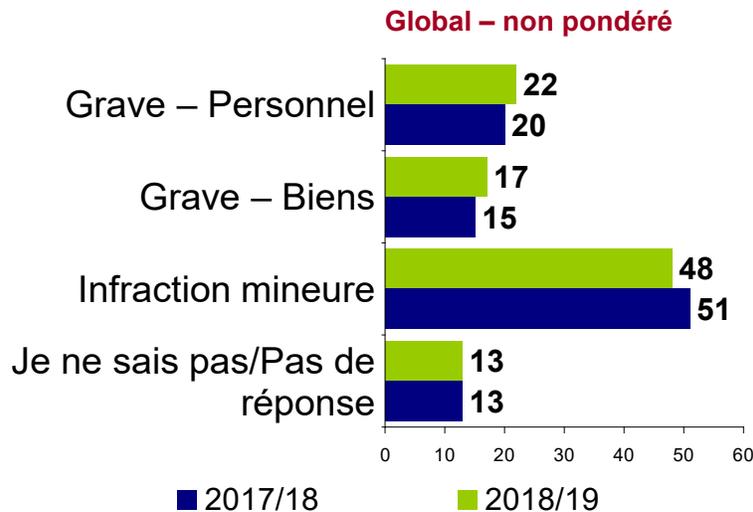
Les résultats révèlent aussi que la moitié des répondants croient que les crimes non signalés étaient des délits mineurs (48 p. cent), bien que deux personnes sur dix affirment qu'il s'agissait d'un délit grave sur une personne (22 p. cent) ou un bien (17 p. cent).

Le suivi des résultats globaux révèle que ces constatations sont en grande partie demeurées les mêmes au cours de la dernière année.

- Les femmes sont plus enclines à décrire les crimes non signalés comme des crimes graves sur la personne (30 p. cent, comparativement à 16 p. cent des hommes).



Q. [LE CAS ÉCHÉANT] De quel type de crime s'agissait-il?



Tous droits réservés 2019

Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : A choisi de ne pas signaler un crime; point de donnée le plus récent, 9-28 nov. 2018, n=407, marge d'erreur de +/- 4,9 %, 19 fois sur 20

ANNEXE A
QUESTIONNAIRES (ANGLAIS ET
FRANÇAIS)

INTRO

We are conducting a study on behalf of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP) to determine satisfaction with specific aspects of the RCMP's performance. Please be assured that we are not selling or soliciting anything. The survey is voluntary and your responses will be kept entirely confidential and anonymous.

The survey should take about 15 minutes to complete.

You can call the RCMP contact, Dr. James Lea, at 613-843-6143 to verify that the survey is legitimate.

Q1

How important is the RCMP's contribution to keeping Canadians safe?

- Very important 1
- Somewhat important 2
- Neither important nor unimportant 3
- Somewhat unimportant 4
- Not at all important 5
- Don't know 99 X

Q2

How satisfied are you with the RCMP's contribution to keeping Canadians safe?

- Very satisfied 1
- Somewhat satisfied 2
- Neither satisfied nor dissatisfied 3
- Somewhat dissatisfied 4
- Very dissatisfied 5
- Don't know 99 X

Q3

I feel safer because of the RCMP.

- Strongly agree 1
- Agree 2
- Neither agree nor disagree 3
- Disagree 4
- Strongly disagree 5
- Don't know 99 X

Q4

Is the RCMP your local policing service?

Yes	1	
No.....	2	
Partially.....	3	
Don't know	99	X

PQ5

For each of the following statements about the RCMP's performance, please indicate whether you strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, or strongly disagree.

GENERAL

Q5A

The RCMP demonstrates professionalism in its work.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

Q5B

The RCMP is an organization with integrity.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

Q5C

RCMP personnel are honest.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

Q5D

RCMP personnel demonstrate compassion.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

Q5E

The RCMP is an accountable organization.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

Q5F

RCMP personnel demonstrate respect.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

Q5G

The RCMP places an emphasis on providing quality service to the public.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

Q5H

The RCMP is an organization that is welcoming and inclusive of people from different backgrounds.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

Q5I

The RCMP places emphasis on providing services in the official language of my choice, English or French.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

Q5J

The RCMP is a recognized symbol of Canada.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

Q5K

I have trust and confidence in the RCMP.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PQ5L

RELATIONSHIP WITH THE RCMP

RELQ5K

The RCMP has effective **local** leaders.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

RELQ5L

The RCMP has effective **national** leaders.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

RELQ5M

I highly value the RCMP's collaboration and work in my community/province/territory.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

RELQ5N

I am familiar with RCMP services in my community/province/territory.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

RELQ5O

The RCMP provides Canadians with adequate information about its work.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

RELQ5P

The RCMP is an open and transparent organization.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

RELQ5Q

The RCMP is representative of the diverse Canadian communities it serves.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

RELQ5R

The RCMP is a forward-looking, innovative organization.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PQ5T

SENSITIVITY

SENQ5S

The RCMP is sensitive to the needs of different cultures and groups.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

SENQ5T

The RCMP is respectful to the cultural needs of Indigenous people.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

SENQ5U

The RCMP treats women fairly.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

SENQ5V

The RCMP is sensitive to the needs of LGBTQ2S community.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

SENQ5W

The RCMP is helping build an inclusive and fair Canada.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PQ5X

RESPONSIVENESS

RESQ5X

The RCMP personnel are responsive to the needs of my community/province/territory.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

RESQ5Y

The RCMP personnel have a visible presence in my community/province/territory.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

RESQ5Z

The RCMP personnel are involved in my community's activities, such as activities for children, cultural events, and local committees.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

RESQ5AA

The RCMP is present on the Web and social media, such as Twitter, Facebook, etc.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

RESQ5BB

The RCMP has a motivated workforce.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

RESQ5CC

The RCMP provides an efficient and effective coordinated response to calls for service.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PQ5DD

PRIORITIES OF THE RCMP

PRIQ5DD

The RCMP is addressing youth involvement in crime as both victims and offenders.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ5EE

The RCMP is reducing the threat and impact of organized crime.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ5FF

The RCMP is reducing the threat and impact of serious crime, such as murder, sexual assault, robbery, and arson.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ5GG

The RCMP can successfully conduct and conclude high profile or major crime investigations.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ5HH

The RCMP is effectively responding to threats to national security.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ5II

The RCMP is effectively responding by countering radicalization to violence.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ5JJ

The RCMP is effectively responding to threats to Canadian passenger aircraft.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ5KK

The RCMP is contributing to safer Indigenous communities.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ5LL

The RCMP is contributing to more informed and resilient Canadians.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ5MM

The RCMP is reducing the impact of economic crime, such as money laundering and stock market (capital market) fraud.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ5NN

The RCMP is effectively responding to cybercrime threats.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ500

The RCMP is reducing the sale and distribution of illegal drugs.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ5PP

The RCMP investigates public complaints appropriately.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ5QQ

The RCMP is effectively responding to threats at the border between the ports of entry.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ5RR

The RCMP is keeping up with current and emerging trends and threats.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PRIQ5SS

I am aware that the RCMP participates in a variety of international activities, such as peacekeeping missions and offering training to foreign police.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Don't know/ No response	99	XS

PQ6

To what degree do each of the following provide you with credible information about the RCMP and its performance in your community?

Q6A

Personal experience

A great deal.....	1	
Quite a bit.....	2	
Somewhat.....	3	
Very little	4	
Not at all.....	5	
Don't know/ No response	99	XS

Q6B

The news media

A great deal.....	1	
Quite a bit.....	2	
Somewhat.....	3	
Very little	4	
Not at all.....	5	
Don't know/ No response	99	XS

Q6C

Web and social media like Facebook, Twitter, etc.

A great deal.....	1	
Quite a bit.....	2	
Somewhat.....	3	
Very little	4	
Not at all.....	5	
Don't know/ No response	99	XS

Q6D

Friends and Family

A great deal.....	1	
Quite a bit.....	2	
Somewhat.....	3	
Very little	4	
Not at all.....	5	
Don't know/ No response	99	XS

Q7

Do you follow the RCMP on social media, i.e. Facebook, Twitter?

Yes	1	
No.....	2	
Don't know	99	X

Q8

In the past year, did you have any direct contact with the RCMP, such as reporting a crime, being stopped for a traffic offence or accident, seeking information, or any other reason?

Yes	1		
No.....	2		->Q13
Don't know	99	X	->Q13

Q9

What was the reason for your most recent contact with the RCMP?

- For a criminal matter..... 1
- For a traffic offence or an accident..... 2
- For a complaint..... 3
- For a natural disaster, e.g. flood, wildfire..... 4
- For a crime prevention activity, project, or program..... 5
- For another reason..... 6
- Don't know..... 99 X

Q10

Still thinking of the most recent contact, did you initiate the contact with the RCMP yourself?

- Yes..... 1
- No..... 2
- Don't know..... 99 X

PQ11

Regarding your contact(s) with the RCMP in the last year, please indicate whether you strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree or strongly disagree with each of the following statements about the RCMP's performance.

If a statement does not apply, select "Not applicable".

Q11A

If.. Q10 = 1

- It was easy to get in touch with the RCMP.
- Strongly agree..... 1
- Agree..... 2
- Neither agree nor disagree..... 3
- Disagree..... 4
- Strongly disagree..... 5
- Not applicable..... 98 XS
- Don't know..... 99 XS

Q11B

RCMP personnel treated me fairly.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Not applicable	98	XS
Don't know	99	XS

Q11C

RCMP personnel demonstrated professionalism.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Not applicable	98	XS
Don't know	99	XS

Q11D

RCMP personnel were courteous and respectful.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Not applicable	98	XS
Don't know	99	XS

Q11E

RCMP personnel were knowledgeable and competent.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Not applicable	98	XS
Don't know	99	XS

Q11F

RCMP personnel delivered the service in a timely fashion.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Not applicable	98	XS
Don't know	99	XS

Q11G

RCMP personnel went beyond minimum requirements in providing good service.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Not applicable	98	XS
Don't know	99	XS

Q11H

RCMP personnel gave me all the information that I needed for the situation.

Strongly agree	1	
Agree.....	2	
Neither agree nor disagree	3	
Disagree	4	
Strongly disagree	5	
Not applicable	98	XS
Don't know	99	XS

Q12

How satisfied were you with the service you received during your contact(s) with the RCMP?

Very satisfied	1	
Somewhat satisfied	2	
Neither satisfied nor dissatisfied.....	3	
Somewhat dissatisfied.....	4	
Very dissatisfied.....	5	
Don't know	99	X

Q13

Have you ever decided to not report a crime to the RCMP?

Yes	1		
No.....	2		->Q14
Don't know / Prefer not to answer	99	X	->Q14

Q13A

What was the main reason?

Fear of reprisal	1
I did not believe the police would or could help.....	2
Not important enough to report.....	3
Dealt with in another way/personal matter	4
Other	77

Q13B

What type of crime was it?

Serious personal.....	1	
Serious property	2	
Minor offence.....	3	
Don't know / Prefer not to answer	99	X

Q14

In which of the following age categories do you belong?

18-34 years.....	1	
35-49 years.....	2	
50-54 years.....	3	
55-64 years.....	4	
65 years or older.....	5	
Prefer not to answer	99	X

Q15

What is the highest level of formal education that you have completed?

- Grade 8 or less 1
- Some high school 2
- High School diploma or equivalent 3
- Post-secondary courses 4
- Registered Apprenticeship or other trades certificate or diploma 5
- College, CEGEP or other non-university certificate or diploma 6
- University certificate or diploma below Bachelor's level 7
- Bachelor's degree 8
- Post graduate degree above bachelor's level 9
- Prefer not to answer 99 X

Q16 [0,4]

Do you consider yourself...

Select all that apply.

- A person with a disability 1
- A member of a visible minority group 2
- An Indigenous person 3
- A member of the LGBTQ2S community 4
- None of the above 5 X
- Don't know / Prefer not to answer 99 X

Q17

Which of the following best describes the community you live in:

- Population up to 1,000 1
- Population of 1,001 to 5,000 2
- Population of 5,001 to 15,000 3
- Population of 15,001 to 30,000 4
- Population of 30,001 to 100,000 5
- Population over 100,000 6
- Don't know 99 X

Q18

Do you live in an Indigenous community, settlement or reserve?

- Yes 1
- No..... 2
- Don't know / Prefer not to answer 99 X

Q19

Please indicate the first three characters of your postal code:

- Please specify :..... 1
- Don't know / Prefer not to answer 99 X

Q20

What is your gender?

- Male 1
- Female..... 2
- Other 3
- Prefer not to answer 99 X

THNK

Thank you very much for taking the time to complete this survey.

Visit ekos.com

INTRO

Nous effectuons une étude pour le compte de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) afin de déterminer la satisfaction de certains aspects de son rendement. Sachez que nous ne faisons pas de vente ni de sollicitation pour quoi que ce soit. Le sondage est effectué sur une base volontaire, et vos réponses demeureront entièrement anonymes et confidentielles.

Le sondage devrait vous prendre environ 15 minutes.

Vous pouvez appeler la personne-ressource de la GRC, Docteur James Lea, au 613-843-6143 pour vérifier la légitimité de ce sondage.

Q1

Quelle est l'importance de la contribution de la GRC à la sécurité des Canadiens?

- Très importante 1
- Plutôt importante..... 2
- Ni importante ni sans importance 3
- Peu importante 4
- Sans aucune importance..... 5
- Ne sais pas..... 99 X

Q2

Quelle est votre satisfaction à l'égard de la contribution de la GRC à la sécurité des Canadiens?

- Très satisfait(e)..... 1
- Plutôt satisfait(e) 2
- Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)..... 3
- Plutôt insatisfait(e) 4
- Très insatisfait(e) 5
- Ne sais pas..... 99 X

Q3

Je me sens plus en sécurité grâce à la GRC.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni en accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas.....	99	X

Q4

La GRC est-elle votre service de police local?

Oui.....	1	
Non.....	2	
En partie	3	
Ne sais pas.....	99	X

PQ5

Pour chacun des énoncés suivants au sujet du rendement de la GRC, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord.

GÉNÉRAL**Q5A**

La GRC fait preuve de professionnalisme dans son travail.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

Q5B

La GRC est une organisation intègre.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

Q5C

Le personnel de la GRC est honnête.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

Q5D

Le personnel de la GRC fait preuve de compassion.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

Q5E

La GRC est une organisation responsable.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

Q5F

Le personnel de la GRC fait preuve de respect.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

Q5G

La GRC s'efforce de fournir un service de qualité au public.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

Q5H

La GRC est une organisation qui est accueillante et inclusive des personnes de différentes origines.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

Q5I

La GRC s'efforce de fournir un service dans la langue officielle de mon choix, français ou anglais.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

Q5J

La GRC est un symbole du Canada reconnu.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

Q5K

J'ai confiance en la GRC.		
Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PQ5L

RELATION AVEC LA GRC

RELQ5K

La GRC a des dirigeants locaux efficaces.		
Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

RELQ5L

La GRC a des dirigeants nationaux efficaces.		
Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

RELQ5M

J'apprécie grandement la collaboration de la GRC et son travail dans ma communauté, ma province ou mon territoire.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

RELQ5N

Je connais les services de la GRC dans ma communauté, ma province ou mon territoire.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

RELQ5O

La GRC fournit aux Canadiens suffisamment d'informations au sujet de son travail.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

RELQ5P

La GRC est une organisation ouverte et transparente.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

RELQ5Q

La GRC est représentative des diverses communautés canadiennes qu'elle sert.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

RELQ5R

La GRC est une organisation innovatrice et tournée vers l'avenir.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PQ5T

SENSIBILITÉ

SENQ5S

La GRC est sensible aux besoins des différents groupes et cultures.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

SENQ5T

La GRC est respectueuse des besoins culturels des peuples autochtones.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

SENQ5U

La GRC traite les femmes équitablement.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

SENQ5V

La GRC est sensible aux besoins de la communauté LGBTQ2S.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

SENQ5W

La GRC contribue à faire du Canada un pays qui se caractérise par un esprit d'équité et d'inclusion.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PQ5X

RÉPONSE

RESQ5X

Le personnel de la GRC est attentif aux besoins dans ma communauté, ma province ou mon territoire.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

RESQ5Y

Le personnel de la GRC assure une présence visible dans ma communauté, ma province ou mon territoire.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

RESQ5Z

Le personnel de la GRC participe aux activités de ma communauté (p. ex. activités pour les enfants, événements culturels, comités locaux).

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

RESQ5AA

La GRC est présente dans les médias sociaux, par exemple Twitter et Facebook.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

RESQ5BB

La GRC dispose d'un effectif motivé.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

RESQ5CC

La GRC intervient efficacement de façon coordonnée aux demandes de service.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PQ5DD

PRIORITÉS DE LA GRC

PRIQ5DD

La GRC s'attaque à la délinquance tant commise que subie par les jeunes.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ5EE

La GRC réduit la menace et les répercussions du crime organisé.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ5FF

La GRC réduit la menace et les répercussions des crimes graves tels que les meurtres, les agressions sexuelles, les vols qualifiés et les incendies criminels.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ5GG

La GRC peut mener et conclure avec succès des enquêtes sur des affaires importantes ou des crimes majeurs.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ5HH

La GRC réagit de façon efficace à des menaces à la sécurité nationale.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ5II

La GRC agit de façon efficace pour contrer la radicalisation et la violence.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ5JJ

La GRC intervient efficacement en cas de menaces pour les avions de passagers canadiens.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ5KK

La GRC contribue à accroître la sûreté des communautés autochtones.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ5LL

La GRC contribue à l'information et à la résilience des Canadiens.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ5MM

La GRC réduit les répercussions de crimes économiques, comme le blanchiment d'argent et la fraude dans les marchés boursiers (marchés financiers).

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ5NN

La GRC intervient efficacement dans les cas de menaces cybercriminelles.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ500

La GRC réduit la vente et la distribution de drogues illicites.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ5PP

La GRC enquête de manière appropriée sur les plaintes du public.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ5QQ

La GRC réagit de façon efficace à des menaces à la frontière entre différents points d'entrée.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ5RR

La GRC s'adapte aux tendances et menaces actuelles et émergentes.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PRIQ5SS

Je sais que la GRC participe à un éventail d'activités internationales, comme des missions de maintien de la paix et la prestation de formations à des corps policiers étrangers.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni d'accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

PQ6

Dans quelle mesure chacune des façons suivantes vous a-t-elle permis d'obtenir de l'information crédible sur la GRC et son rendement dans votre communauté?

Q6A

Expérience personnelle		
Beaucoup.....	1	
Pas mal.....	2	
Un peu.....	3	
Très peu.....	4	
Pas du tout.....	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

Q6B

Médias d'information

Beaucoup.....	1	
Pas mal.....	2	
Un peu.....	3	
Très peu.....	4	
Pas du tout.....	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

Q6C

Internet et médias sociaux comme Facebook et Twitter

Beaucoup.....	1	
Pas mal.....	2	
Un peu.....	3	
Très peu.....	4	
Pas du tout.....	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

Q6D

Amis et famille

Beaucoup.....	1	
Pas mal.....	2	
Un peu.....	3	
Très peu.....	4	
Pas du tout.....	5	
Ne sais pas/ Pas de réponse.....	99	XS

Q7

Suivez-vous la GRC dans des médias sociaux, comme Facebook ou Twitter?

Oui.....	1	
Non.....	2	
Ne sais pas.....	99	X

Q8

Au cours de la dernière année, avez-vous eu un ou des contacts directs avec la GRC, par exemple pour signaler un crime, lors d'une infraction au code de la route ou d'un accident, pour obtenir de l'information ou pour d'autres raisons?

Oui.....	1		
Non.....	2		->Q13
Ne sais pas.....	99	X	->Q13

Q9

Pour quelle raison avez-vous eu le plus récent contact avec la GRC?

Pour une question criminelle	1		
Pour une infraction au code de la route ou un accident	2		
Pour une plainte	3		
Pour une catastrophe naturelle, comme une inondation ou un feu incontrôlé.	4		
Pour une activité, un projet ou un programme de prévention criminelle	5		
Pour une autre raison	6		
Ne sais pas.....	99	X	

Q10

Lors du plus récent contact, aviez-vous contacté vous-même la GRC?

Oui.....	1		
Non.....	2		
Ne sais pas.....	99	X	

PQ11

Au sujet de vos contacts avec la GRC pendant la dernière année, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, d'accord, ni d'accord ni en désaccord, en désaccord ou tout à fait en désaccord avec chacun des énoncés suivants sur le rendement de la GRC.

Si un énoncé ne s'applique pas, sélectionnez « Ne s'applique pas ».

Q11A

If.. Q10 = 1

Il a été facile de joindre la GRC.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni en accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne s'applique pas	98	XS
Ne sais pas.....	99	XS

Q11B

Le personnel de la GRC m'a traité(e) équitablement.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni en accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne s'applique pas	98	XS
Ne sais pas.....	99	XS

Q11C

Le personnel de la GRC a fait preuve de professionnalisme.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni en accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne s'applique pas	98	XS
Ne sais pas.....	99	XS

Q11D

Le personnel de la GRC a été courtois et respectueux.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni en accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne s'applique pas	98	XS
Ne sais pas.....	99	XS

Q11E

Le personnel de la GRC était bien informé et compétent.		
Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni en accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne s'applique pas	98	XS
Ne sais pas.....	99	XS

Q11F

Le personnel de la GRC a fourni le service dans des délais raisonnables.		
Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni en accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne s'applique pas	98	XS
Ne sais pas.....	99	XS

Q11G

Le personnel de la GRC a fait plus que le minimum pour fournir un bon service.		
Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni en accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne s'applique pas	98	XS
Ne sais pas.....	99	XS

Q11H

Le personnel de la GRC m'a donné toute l'information dont j'avais besoin dans la situation.

Tout à fait d'accord	1	
D'accord	2	
Ni en accord ni en désaccord	3	
En désaccord	4	
Tout à fait en désaccord	5	
Ne s'applique pas	98	XS
Ne sais pas.....	99	XS

Q12

Dans quelle mesure avez-vous été satisfait(e) du service reçu?

Très satisfait(e).....	1	
Plutôt satisfait(e).....	2	
Ni satisfait(e) ni insatisfait(e).....	3	
Plutôt insatisfait(e).....	4	
Très insatisfait(e)	5	
Ne sais pas.....	99	X

Q13

Vous est-il déjà arrivé de ne pas signaler un crime à la GRC?

Oui.....	1		
Non.....	2		->Q14
Ne sais pas / Préfère ne pas répondre.....	99	X	->Q14

Q13A

Quelle était la principale raison?

Peur des représailles.....	1
Je ne pensais pas que la police voudrait ou pourrait aider.....	2
Le crime n'était pas suffisamment important pour le signaler.....	3
La situation a été gérée autrement/problème personnel.....	4
Autre	77

Q13B

De quel type de crime s'agissait-il?

Grave – Personnel	1	
Grave – Biens.....	2	
Infraction mineure.....	3	
Ne sais pas / Préfère ne pas répondre.....	99	X

Q14

Auquel des groupes d'âge suivants appartenez-vous?

18 à 34 ans	1	
35 à 49 ans	2	
50 à 54 ans	3	
55 à 64 ans	4	
65 ans et plus.....	5	
Préfère ne pas répondre.....	99	X

Q15

Quel est le niveau de scolarité le plus élevé que vous avez atteint?

8e année ou moins.....	1	
Études secondaires non terminées	2	
Diplôme d'études secondaires ou l'équivalent	3	
Cours postsecondaires.....	4	
Apprenti inscrit ou autre certificat ou diplôme de formation professionnelle	5	
Diplômes d'études collégiales, de cégep ou autre certificat ou diplôme non universitaire.....	6	
Certificat universitaire ou diplôme inférieur au baccalauréat.....	7	
Baccalauréat.....	8	
Grade universitaire supérieur au baccalauréat	9	
Préfère ne pas répondre.....	99	X

Q16 [0,4]

Vous considérez-vous comme...

Sélectionnez toutes les réponses pertinentes.

Une personne ayant un handicap	1	
Un membre d'une minorité visible.....	2	
Une personne autochtone.....	3	
Un(e) membre de la communauté LGBTQ2S	4	
Aucune de ces réponses	5	X
Ne sais pas / Préfère ne pas répondre.....	99	X

Q17

Quel est le nombre d'habitants de la communauté où vous vivez?

1 000 habitants ou moins	1	
De 1 001 à 5 000 habitants.....	2	
De 5 001 à 15 000 habitants.....	3	
De 15 001 à 30 000 habitants.....	4	
De 30 001 à 100 000 habitants.....	5	
Plus de 100 000 habitants	6	
Ne sais pas.....	99	X

Q18

Demeurez-vous dans une communauté, une colonie ou une réserve autochtone?

Oui.....	1	
Non.....	2	
Ne sais pas / Préfère ne pas répondre.....	99	X

Q19

Veillez indiquer les trois premiers caractères de votre code postal.

Veillez préciser :	1	
Ne sais pas / Préfère ne pas répondre.....	99	X

Q20

Quel est votre sexe?

Homme.....	1	
Femme.....	2	
Autre	3	
Préfère ne pas répondre.....	99	X

THNK

Merci beaucoup d'avoir pris le temps de répondre à ce sondage.

Visitez ekos.com

s