



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

Sommaire

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

Sommaire

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

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 convient 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 inférieures 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.