



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

SOMMAIRE ÉXECUTIF

Préparé pour la Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS

No du contrat : M7594-185289/001/CY

Valeur de l'entente : 74 947.25 \$

Date d'attribution du contrat : 15 décembre 2017

Date de livraison : 16 février 2018

No d'inscription : POR 069-17

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

LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.

Mars 2018

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. Les éditions antérieures du sondage ont été menées au téléphone. Compte tenu des défis et des coûts associés aux sondages téléphoniques, la GRC souhaitait mener le même sondage en ligne avec la même représentativité utilisée dans les échantillons antérieurs.

La recherche comprenait un coup de sonde, réalisé auprès de 3 033 Canadiens et Canadiennes. 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 chacune des 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. Nous avons effectué 1310 entretiens téléphoniques et 1723 cas ont été faits 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 95 pour cent des Canadiens accordent une haute importance à la contribution qu'apporte la GRC dans le maintien de la sécurité au Canada. Les trois quarts des répondants se disent satisfaits du rendement de la GRC dans ce domaine. Ces résultats sont en grande partie inchangés par rapport à 2016.

En ce qui concerne des aspects plus précis de la GRC, les résultats du sondage révèlent qu'une majorité confortable des répondants convient 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. Le suivi démontre que plusieurs de ces indicateurs se sont améliorés depuis 2016.

Les résultats du sondage révèlent également que 94 pour cent des Canadiens croient que la GRC est un symbole reconnu du Canada. En outre, les trois quarts sont satisfaits des efforts que déploie la GRC pour fournir des services dans les deux langues officielles, conviennent que la GRC accorde la priorité à un service de qualité, et ont confiance en la GRC. Le suivi permet de constater une hausse de dix points de pourcentage depuis 2016 dans la proportion de Canadiens qui se fient à la GRC, ainsi qu'une augmentation de six points dans la proportion de répondants qui conviennent que la GRC met l'accent sur la prestation de services de qualité. Toutefois, le pourcentage de Canadiens qui sont d'avis que la GRC accorde la priorité à la prestation de services dans les deux langues officielles a chuté de cinq points depuis 2016.

Bien que le niveau de confiance des Canadiens à l'égard de la GRC soit très élevé en général, ceux-ci attribuent des notes plus basses à la qualité de son leadership. La moitié des répondants est d'accord pour dire que l'organisation a des dirigeants efficaces. Les répondants font également peu de distinction entre les différents niveaux de leadership. En effet, 51 pour cent d'entre eux jugent ses dirigeants locaux efficaces, alors qu'environ la même proportion (48 p. cent) évalue positivement ses dirigeants nationaux. Le suivi suggère que le niveau de confiance envers les dirigeants de la GRC est le même qu'en 2016.

La GRC obtient également 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 (tandis qu'une sur trois se dit insatisfaite dans ce domaine). Les répondants forment deux camps très partagés en ce qui concerne l'ouverture et la transparence de la GRC en tant qu'organisation, quatre personnes sur dix convenant, alors que, à peu de choses près, la même proportion est en désaccord. Le suivi suggère une légère amélioration dans certains de ces domaines depuis 2016 : la proportion de Canadiens qui considèrent la GRC comme une organisation tournée vers l'avenir et innovatrice a augmenté de cinq points de pourcentage, alors que celle des gens qui croient que la GRC fait preuve d'ouverture et de transparence a connu un bond de sept points.

La GRC fait plus ou moins bien dans le domaine général de la sensibilité. Un peu plus de la moitié des répondants convient que la GRC est sensible aux besoins de divers groupes et cultures du Canada, alors qu'une proportion semblable croit que la GRC contribue à faire du Canada un pays qui se caractérise par un esprit d'équité et d'inclusion. Cependant, lorsque la portée des questions est plus précise et se concentre sur des groupes en particulier, le taux de satisfaction du public fléchit. À peine quatre personnes sur dix s'entendent pour dire que la GRC traite les femmes de façon équitable (tandis que le tiers sont en désaccord avec cet énoncé). Une proportion semblable reconnaît que la GRC contribue à bâtir un avenir meilleur pour les peuples autochtones, alors qu'une importante minorité (26 p. cent) conteste cette idée. Le suivi fait état d'une hausse de sept points depuis 2016 en ce qui a trait à la sensibilité de la GRC aux besoins de divers groupes et cultures. Le taux de satisfaction relatif à la façon dont la GRC traite les peuples autochtones a aussi augmenté de sept points de pourcentage depuis 2016. Toutefois, le suivi à plus long terme montre depuis 2012 une érosion graduelle de sept points lorsqu'il est question du traitement que la GRC réserve aux femmes.

Les résultats montrent généralement que les répondants ont des impressions positives des répercussions de la GRC sur le peuple canadien, quoiqu'ils donnent également à penser qu'il est possible de s'améliorer dans le domaine des contributions au niveau communautaire. Sept répondants sur dix conviennent que la GRC intervient efficacement en cas de menaces pour la sécurité nationale, réduit la menace du crime organisé et intervient efficacement en cas de menaces pour les avions de passagers canadiens. Six personnes sur dix croient que la GRC réduit la menace et les répercussions des crimes graves, réduit la vente et la distribution de drogues illicites, réduit les répercussions de la criminalité économique, réagit efficacement à la cybercriminalité et à la radicalisation, et s'attaque à la délinquance chez les jeunes. Néanmoins, environ seulement la moitié se dit satisfaite de la contribution de la GRC à l'information et à la résilience des communautés, et à l'accroissement de la sûreté des communautés autochtones. Le suivi révèle une hausse de onze points de pourcentage depuis 2016 dans la proportion de Canadiens qui conviennent que la GRC contribue à accroître la sûreté des communautés autochtones, ainsi qu'une baisse de cinq points des gens qui croient que la GRC s'attaque adéquatement à la délinquance tant commise que subie par les jeunes.

Principales sources d'information sur la GRC

Dans le domaine des communications avec la GRC, les répondants ont été invités à évaluer la crédibilité d'un éventail de sources d'information sur la GRC ainsi que son rendement dans leur collectivité. En général, les résultats sont mitigés pour toutes les sources d'information abordées. Quarante-cinq pour cent des répondants considèrent les médias d'information comme crédibles, et environ trois sur dix jugent leur expérience personnelle ainsi que celle de leur famille et de leurs amis comme crédibles. Moins d'une personne sur cinq considère les médias sociaux comme une source crédible pour obtenir de l'information sur la GRC. Le suivi révèle que la crédibilité de ces sources demeure en grande partie inchangée depuis 2016.

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 (34 p. cent) dit avoir pris contact avec la GRC, alors que la majorité d'entre eux (66 p. cent) ne l'a pas fait. Le suivi indique une légère hausse de la proportion de Canadiens qui indiquent avoir un contact direct avec la GRC au cours de la dernière année depuis 2016.

Les répondants qui ont dit avoir eu un contact direct avec la GRC au cours de la dernière année ont 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 professionnalisme, les a traités de façon équitable, ou a été courtois et respectueux. Ils notent également qu'il est facile de prendre contact avec la GRC. Dans le même ordre d'idées, plus de sept personnes sur dix croient que le personnel de la GRC est bien informé et compétent, qu'il fournit le service dans des délais raisonnables, et qu'il donne tous les renseignements requis. 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 est en désaccord avec cette idée. Le suivi révèle que ces résultats sont plutôt stables depuis 2012.

Ceux qui affirment avoir eu un contact direct avec la GRC au cours de la dernière année ont été invités à indiquer leur taux de satisfaction global à l'égard du service reçu de la GRC. Trois répondants sur quatre se disent satisfaits, alors que seuls 17 pour cent sont insatisfaits. Le suivi révèle une augmentation du taux de satisfaction.