



Royal Canadian Mounted Police Gendarmerie royale du Canada

# **Sondage d'opinion des citoyens canadiens sur les services de police de la GRC 2019-2020**

## **Rapport final**

**Préparé pour la Gendarmerie royale du Canada (GRC)**

Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS

No du contrat : M7594-202840/001/CY

Valeur de l'entente : 79 822,64 \$

Date d'attribution du contrat : 20 décembre 2019

Date de livraison : 17 avril 2020

No d'inscription : POR 056-19

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

**This report is also available in English**

**Canada** 

# **Sondage des citoyens canadiens sur les services de police de la GRC**

## **Rapport final**

Préparé pour la Gendarmerie royale du Canada (GRC)  
Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS  
Février 2020

Le présent rapport fait la synthèse des résultats d'un sondage mené auprès de 2 988 Canadiens.

This report is also available in English under the title: Canadians' 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](mailto:SurveyCentreRCMP-CentresondageGRC@rcmp-grc.gc.ca)

**Numéro de catalogue :**  
PS64-154/2020E-PDF

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

**Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 056-19) :**

**Numéro de catalogue :** PS64-154/2020F-PDF (Rapport final, français)  
**ISBN :** 978-0-660-28039-4

# TABLES DES MATIÈRES

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Sommaire.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>1. Contexte et méthodologie.....</b>                                       | <b>11</b> |
| 1.1 Contexte et objectifs.....  | 11        |
| 1.2 Méthodologie .....  | 11        |
| <b>2. Attitudes à l'égard de la GRC .....</b>                                 | <b>17</b> |
| 2.1 Importance de la contribution de la GRC à la sécurité publique.....       | 17        |
| 2.2 Satisfaction envers la contribution de la GRC à la sécurité publique..... | 19        |
| 2.3 Répercussions sur le sentiment de sécurité .....                          | 20        |
| 2.4 Valeurs fondamentales de la GRC .....                                     | 21        |
| 2.5 Opinions sur la GRC (général) .....                                       | 26        |
| 2.6 Opinions sur la GRC (leadership) .....                                    | 30        |
| 2.7 Opinions sur la GRC (transparence) .....                                  | 33        |
| 2.8 Opinions sur la GRC (sensibilité).....                                    | 36        |
| 2.9 Opinions sur la GRC (relation avec la GRC).....                           | 40        |
| 2.10 Opinions sur la GRC (visibilité) .....                                   | 42        |
| 2.11 Opinions sur la GRC (réponse).....                                       | 45        |
| 2.12 Répercussions de la GRC .....  | 48        |
| 2.13 Fréquence à laquelle la GRC agit au-delà de ses pouvoirs .....           | 57        |
| 2.14 Connaissance des activités internationales de la GRC .....               | 58        |
| <b>3. Contact avec la GRC.....</b>  | <b>59</b> |
| 3.1 Fréquence des contacts avec la GRC .....                                  | 59        |
| 3.2 Nature du contact avec la GRC.....  | 61        |
| 3.3 Origine du contact avec la GRC .....                                      | 63        |
| 3.4 Opinions sur les contacts avec la GRC .....                               | 64        |
| 3.5 Satisfaction par rapport au contact avec la GRC .....                     | 70        |

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, durant l'année fiscale de 2017-2018, la GRC a commencé à mener ce sondage annuel 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 2019-2020, utilise aussi une méthodologie en vertu de laquelle les données ont été recueillies au téléphone et en ligne. Au total, 2 988 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 1 317 entretiens téléphoniques, alors que 1 671 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 Canadiens accordent beaucoup d'importance à la contribution de la GRC à la sécurité publique. En effet, un peu plus de neuf répondants sur dix (93 p. cent) accordent une haute importance au rôle que joue la GRC dans le maintien de la sécurité au Canada, tandis que sept personnes sur dix (72 p. cent) se disent satisfaites de la façon dont la GRC remplit son mandat dans ce domaine.

Les résultats révèlent des impressions positives globales quant à la façon dont la GRC adhère à ses valeurs fondamentales. Les trois-quarts des répondants (75 p. cent) conviennent que la GRC fait preuve de professionnalisme dans son travail, alors que sept personnes sur dix affirment que la GRC est une organisation intègre (69 p. cent). Six personnes sur dix croient que la GRC est une organisation responsable (63 p. cent), et que son personnel est honnête (62 p. cent), objectif (61 p. cent) et respectueux (61 p. cent), et qu'il fait preuve de compassion (60 p. cent).

Les résultats démontrent également que les Canadiens ont des impressions positives de la GRC en général. Plus de neuf personnes sur dix (95 pour cent) conviennent que la GRC est un symbole reconnu du Canada. Les trois quarts des répondants (74 p. cent) sont satisfaits des efforts que déploie la GRC pour fournir des services dans les deux langues officielles. Plus de sept répondants sur dix conviennent que la GRC donne la priorité à la qualité du service offert (71 p. cent) et disent avoir confiance en la GRC (69 p. cent). Toutefois, les résultats démontrent que le public croit qu'il y a des écarts dans les services que la GRC offre : seule la moitié des répondants (50 p. cent) affirme que la GRC fournit la même qualité de service à tous les citoyens et citoyennes.

Bien que le niveau de confiance des Canadiens à l'égard de la GRC soit très élevé en général, ils accordent des notes plus basses à l'efficacité de ses dirigeants. Seulement 51 pour cent des personnes interrogées considèrent les dirigeants nationaux de la GRC comme efficaces, et une proportion un peu plus faible (45 p. cent) offre une évaluation positive des dirigeants locaux. Le suivi suggère une légère baisse de la confiance du public dans les dirigeants de la GRC.

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 (46 p. cent) sont d'accord pour dire que la GRC est innovatrice et tournée vers l'avenir, tandis qu'une proportion semblable (44 p. cent) est satisfaite des renseignements que la GRC fournit sur le travail qu'elle accomplit. Les répondants sont très partagés en ce qui concerne l'énoncé selon lequel la GRC est une organisation ouverte et transparente, 36 pour cent étant d'accord avec cette affirmation, alors que, à peu de choses près, la même proportion (38 p. cent) est en désaccord (bien qu'il soit possible que les Canadiens considèrent possiblement 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, l'adresse de témoins, des renseignements relatifs aux tribunaux, des techniques d'enquête, etc.).

En ce qui concerne les indicateurs liés à la sensibilité, plus de la moitié des répondants croient que la GRC est représentative des diverses collectivités qu'elle sert (56 p. cent) et qu'elle est sensible aux besoins des divers groupes et cultures du Canada (52 p. cent). Cependant, lorsque la portée des questions est plus précise et se concentre sur des groupes en particulier, la GRC obtient des évaluations moins favorables. Moins de la moitié des répondants sont d'accord pour dire que la GRC traite les femmes équitablement (47 p. cent, contre 31 p. cent qui ne sont pas d'accord), qu'elle est respectueuse des besoins culturels des peuples autochtones (45 p. cent contre 33 p. cent) ou qu'elle est sensible aux besoins de la communauté LGBTQ2 (43 p. cent contre 22 p. cent).

Les résultats suggèrent que la GRC entretient une relation positive avec le public. La grande majorité des répondants (87 p. cent) affirment qu'ils aideraient la GRC si on leur demandait de le faire, tandis que huit répondants sur dix (79 p. cent) ressentent le devoir moral de suivre les ordres de la police. Sept personnes sur dix (72 p. cent) affirment appuyer généralement la façon d'agir de la GRC. Environ six personnes sur dix sont d'accord pour dire que la GRC s'occupe de questions qui sont importantes dans leur communauté (58 p. cent) et encourageraient leurs amis et des membres de leur famille à envisager une carrière au sein de la GRC (56 p. cent).

Les Canadiens ont également un point de vue global positif en ce qui a trait à la réponse de la GRC, environ six personnes sur dix convenant qu'elle s'adapte aux tendances et menaces actuelles et émergentes (63 p. cent), et qu'elle réagit rapidement aux appels d'aide (58 p. cent).

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 d'améliorer le traitement réservé aux affaires autochtones. Les trois quarts des répondants (76 p. cent) déclarent se fier à la capacité de la GRC de réagir efficacement aux menaces à la sécurité nationale. Environ sept répondants sur dix sont d'accord pour dire que la GRC intervient efficacement en cas de menaces pour les avions de passagers canadiens (69 p. cent), qu'elle réduit la menace et les répercussions du crime organisé (69 p. cent), qu'elle est efficace pour résoudre des crimes où de la violence est impliquée (69 p. cent) et qu'elle réagit de façon efficace à des menaces à la frontière (65 p. cent). Environ six personnes sur dix croient que la GRC agit de façon efficace pour contrer la radicalisation à la violence (62 p. cent), qu'elle réduit la menace et les répercussions des crimes graves (62 p. cent), qu'elle réduit la vente et la distribution de drogues illicites (61 p. cent), qu'elle intervient efficacement dans les cas de

menaces cybercriminelles (60 p. cent) et qu'elle s'attaque à la délinquance tant commise que subie par les jeunes (57 p. cent). Un peu moins de gens conviennent que la GRC réduit les conséquences globales des crimes économiques (55 p. cent) et contribue à la sécurité routière (55 p. cent). Néanmoins, environ la moitié seulement des répondants se disent satisfaits de la contribution de la GRC à l'information et à la résilience des Canadiens (50 p. cent), de ses tentatives pour lutter contre les fraudes en ligne (49 p. cent) et des efforts qu'elle déploie pour accroître la sûreté des communautés autochtones (47 p. cent). Seules quatre personnes sur dix (43 p. cent) affirment que la GRC fait avancer la réconciliation avec les peuples autochtones du Canada.

La plupart des Canadiens croient que la GRC n'agit généralement pas au-delà des pouvoirs qui lui sont conférés, bien qu'une minorité importante croie que l'organisation agit parfois de cette manière. Sept personnes sur dix (70 p. cent) affirment que la GRC agit rarement au-delà des pouvoirs qui lui sont conférés (dont 45 p. cent disent « jamais » ou « presque jamais »), mais une personne sur six (17 p. cent) pense que la GRC dépasse parfois les limites, et une sur huit (13 p. cent) croit que la GRC le fait souvent ou toujours.

Finalement, les résultats donnent à penser que les Canadiens connaissent bien les activités internationales auxquelles participe la GRC. Les trois quarts (73 p. cent) disent savoir que la GRC participe à des activités de maintien de la paix et de prestation de formations à des corps policiers étrangers, alors que seule une personne sur sept (15 p. cent) déclare ne pas savoir que la GRC participe à de telles activités internationales. Le suivi à plus long terme suggère que le public est de plus en plus au courant de la présence de la GRC sur la scène internationale.

## Contact avec la GRC<sup>1</sup>

Trois répondants sur dix (31 p. cent) indiquent avoir communiqué avec la GRC au cours de la dernière année. Parmi ceux qui l'ont fait, une personne sur cinq affirme que sa prise de contact avait un lien avec une infraction au Code de la route ou avec un accident (21 p. cent), ou encore avec une question criminelle (19 p. cent).

Parmi ceux qui ont pris contact avec la GRC, plus de huit répondants sur dix (85 p. cent) sont d'accord pour dire qu'il est facile de joindre la GRC, tandis que des proportions semblables déclarent que le personnel de la GRC est courtois et respectueux (84 p. cent), qu'il traite les gens équitablement (84 p. cent), et qu'il fait preuve de professionnalisme (83 p. cent). Environ les trois quarts des répondants croient que le personnel de la GRC est bien informé et

---

<sup>1</sup> Afin de rester en harmonie avec les versions antérieures de ce sondage, les statistiques présentées dans cette section ne sont pas pondérées.



compétent (78 p. cent), qu'il fournit tous les renseignements requis (73 p. cent) et qu'il offre ses services dans des délais raisonnables (72 p. cent). Toutefois, seulement 56 pour cent d'entre eux estiment que la GRC fait plus que le minimum pour fournir un bon service.

En général, les trois quarts des personnes qui ont communiqué avec la GRC (74 p. cent) se disent satisfaits de leur prise de contact.

## **Conclusion**

En général, les attitudes envers la GRC sont positives et stables. La vaste majorité des Canadiens sont satisfaits de la contribution de la GRC à la sécurité publique et presque tous les Canadiens reconnaissent l'importance du travail qu'elle accomplit. La GRC obtient également de bons résultats en ce qui a trait au respect de ses principes de base, particulièrement le professionnalisme et l'intégrité. Les aînés et les gens qui ont fait des études secondaires sont les groupes qui soutiennent le plus l'organisation.

Néanmoins, les résultats révèlent quelques domaines où des améliorations doivent 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 concernant le travail qu'il accomplit et les Canadiens sont divisés en ce qui concerne la transparence de l'organisation. Les opinions sont aussi mitigées en ce qui a trait à la qualité de ses dirigeants, et le suivi suggère une légère baisse dans la confiance du public à cet égard.

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 opinions du public sont moins favorables lorsque la portée de la question diminue pour se concentrer sur des groupes en particulier, notamment les peuples autochtones, les femmes et la communauté LGBTQ2. Les faibles résultats obtenus auprès de la communauté LGBTQ2 sont particulièrement préoccupants. En effet, pour presque tous les indicateurs, les gens qui s'identifient comme des membres de la communauté LGBTQ2 offrent 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 et le personnel de la GRC obtient de bons résultats dans l'ensemble des indicateurs de rendement examinés (comme la courtoisie, l'équité et le professionnalisme).



# 1. Contexte et méthodologie

## 1.1 CONTEXTE ET OBJECTIFS

L'unité des Priorités organisationnelles et Gestion stratégique de la GRC s'occupe de l'élaboration et de la mise en œuvre d'un système exhaustif de mesure 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, et pour joindre un plus vaste public, 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 a également consisté à mener un sondage par téléphone et en ligne. En tout, 2 988 Canadiens ont été interrogés au cours du mois de janvier 2020. 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 maintient 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. 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 1 317 entretiens téléphoniques, qui s'ajoutent aux 1 671 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).

| <b>Marge d'erreur par mode</b>                   |                         |           |         |   |
|--|-------------------------|-----------|---------|---|
| Province/Territoire                              | Taille de l'échantillon |           |         | Marge d'erreur<br>(+/-, 19 fois sur 20) |
|  | En ligne                | Téléphone | Total   |   |
| Global (téléphone et en ligne)                   | n=1 671                 | n=1 317   | n=2 988 | 1,8 %                                   |
| Téléphone seulement                              | –                       | n=1 317   | n=1 317 | 2,7 %                                   |
| <b>Marge d'erreur par province ou territoire</b> |                         |           |         |   |
| Colombie-Britannique                             | n=414                   | n=200     | n=614   | 4,0 %                                   |
| Alberta  | n=255                   | n=68      | n=323   | 5,5 %                                   |
| Saskatchewan                                     | n=95                    | n=71      | n=166   | 7,6 %                                   |
| Manitoba   | n=88                    | n=65      | n=153   | 7,9 %                                   |
| Ontario  | n=230                   | n=100     | n=330   | 5,4 %                                   |
| Québec   | n=184                   | n=100     | n=284   | 5,8 %                                   |
| Nouveau-Brunswick                                | n=110                   | n=52      | n=162   | 7,7 %                                   |
| Nouvelle-Écosse                                  | n=171                   | n=51      | n=222   | 6,6 %                                   |
| Île-du-Prince-Édouard                            | n=35                    | n=50      | n=85    | 10,6 %                                  |
| Terre-Neuve-et-Labrador                          | n=83                    | n=50      | n=133   | 8,5 %                                   |
| Yukon  | –                       | n=176     | n=176   | 7,4 %                                   |
| Territoires du Nord-Ouest                        | –                       | n=165     | n=165   | 7,6 %                                   |
| Nunavut  | –                       | n=169     | n=169   | 7,5 %                                   |

## Taux de réponse

Le taux de participation pour le sondage téléphonique était de 9,8 pour cent. Le taux de réponse se calcule en divisant les personnes admissibles à l'intérieur du champ qui répondent (1 772) par la totalité de l'échantillon (fonctionnel) (18 011) – consultez le tableau ci-dessous.

|           |  |               |
|-----------|--|---------------|
|           | <b>Nombre total de tentatives d'appel</b>      | <b>25 538</b> |
|           | <b>Numéros invalides</b>                       | <b>7 527</b>  |
|           | Bloqués  | 149           |
|           | À des fins professionnelles                    | 463           |
|           | Répétitions                                    | 17            |
|           | Invalides                                      | 6 898         |
| <b>NR</b> | <b>Non résolus</b>                             | <b>11 773</b> |
|           | Pas de réponse                                 | 0             |
|           | Rappels  | 11 773        |
| <b>IC</b> | <b>À l'intérieur du champ – Pas de réponse</b> | <b>4 466</b>  |
|           | Refus du ménage                                | 0             |
|           | Refus du répondant                             | 4 466         |
|           | Répondant choisi non disponible                | 0             |
|           | Répondant admissible a raccroché               | 0             |
| <b>R</b>  | <b>À l'intérieur du champ – Réponse</b>        | <b>1 772</b>  |
|           | Problème de langue                             | 349           |

|                       |  |               |
|-----------------------|--|---------------|
| Quota atteint         | 48   |               |
| Autre inadmissibilité | 58   |               |
| Entrevues achevées    | 1 317  |               |
|                       | <b>Total (NR + IC + R)</b>                     | <b>18 011</b> |
|                       | <b>TAUX DE RÉPONSE (R divisé par le total)</b> | <b>9,8 %</b>  |

Le taux de réponse au sondage en ligne a été de 10,9 pour cent. Le taux de réponse en ligne est calculé comme suit : 15 418 invitations par courriel ont été envoyées, dont 113 nous sont revenues, pour un total de 15 305 courriels valides. En tout, 1 671 sondages ont été achevés. Ainsi, si l'on divise 1 671 par 15 305, on obtient un taux de réponse de 10,9 pour cent.

### Note au lectorat

Le sondage actuel a été mené en ayant recours à ce qui a été cerné comme une méthodologie « hybride » (en ligne et au téléphone) dans l'édition de 2017-2018 du sondage de la GRC. Depuis 2018-2019, cette méthodologie est ce que l'on appelle les résultats « globaux ». Nous présentons un suivi des résultats globaux du sondage de 2017-2018, qui recourait aussi à une méthodologie en ligne et au téléphone. Toutefois, puisque les sondages antérieurs à l'édition de l'exercice 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.

Schonlau et coll. (2004)<sup>2</sup> 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 ».

<sup>2</sup> 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)<sup>3</sup> 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.

---

<sup>3</sup> 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=2 988). 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.

Dans la présente section, les statistiques se fondent sur des réponses valides seulement (autrement dit, les statistiques sont ajustées pour exclure les gens qui ne répondent pas à une question donnée).

### 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 (93 p. cent) considèrent comme importante la contribution de la GRC à la sécurité des Canadiens, alors que seuls trois pour cent affirment que les efforts que déploie la GRC dans ce domaine ont peu ou pas d'importance.

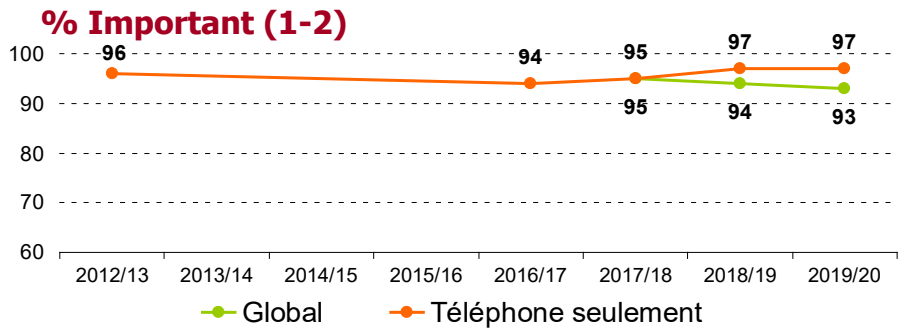
Le suivi révèle que ces résultats sont en grande partie les mêmes depuis quelques années.



**Global**



■ Pas importante (4-5) ■ Ni importante ni sans importance (3) ■ Important (1-2)



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

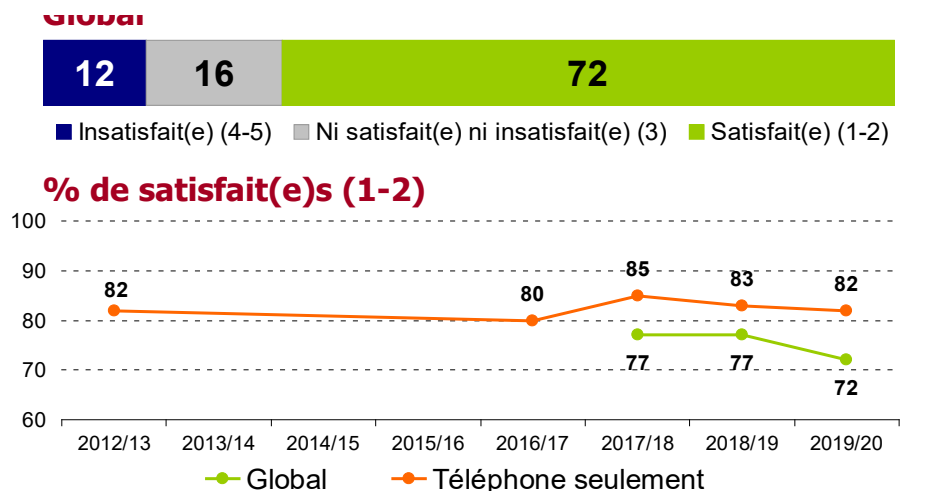
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

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

Les résultats démontrent également que sept Canadiens sur dix (72 p. cent) sont satisfaits de la façon dont la GRC assume son rôle dans le maintien de la sécurité publique, et seule une personne sur huit (12 p. cent) se dit insatisfaite. Un répondant sur six (16 p. cent) n'est ni satisfait ni insatisfait.

Le suivi (des résultats globaux) révèle une baisse de cinq points du taux de satisfaction à l'égard de la contribution de la GRC à la sécurité publique depuis 2018-2019 (72 p. cent, contre 77 p. cent en 2018-2019).

- Le taux de satisfaction augmente graduellement avec l'âge (de 63 p. cent chez les gens âgés de moins de 35 ans, cette proportion passe à 86 p. cent chez les 65 ans et plus).
- Les niveaux de satisfaction sont plus élevés au Canada atlantique (83 p. cent, comparativement à 72 p. cent en moyenne).
- Les gens qui s'identifient comme des LGBTQ2 sont moins susceptibles de se dire satisfaits de la contribution de la GRC à la sécurité publique (57 p. cent, par rapport à 72 p. cent en moyenne).



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

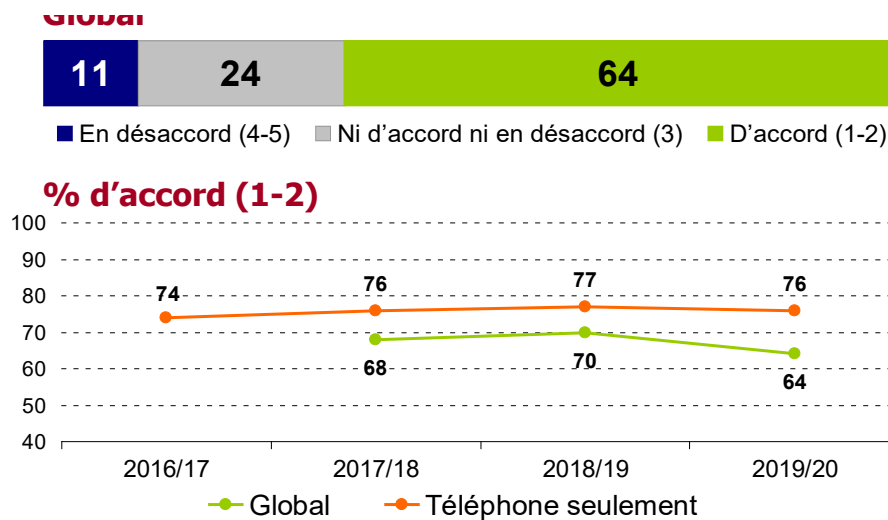
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

## 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. Plus de six répondants sur dix (64 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 (11 p. cent) est en désaccord.

Le suivi (des résultats globaux) révèle une baisse de six points dans la proportion des Canadiens qui disent se sentir plus en sécurité depuis 2018-2019 (64 p. cent, contre 70 p. cent en 2018-2019).

- La proportion de répondants qui sont d'accord avec cet énoncé augmente avec l'âge (de 58 p. cent chez les gens âgés de moins de 35 ans, elle passe à 74 p. cent chez les 65 ans et plus).
- Les résidents du Canada atlantique ont aussi plus tendance à être d'accord (79 p. cent, comparativement à 64 p. cent à l'échelle nationale).
- Elle est considérablement plus basse chez les membres de la communauté LGBTQ2S (45 p. cent par rapport à 64 p. cent en moyenne).



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, 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) ainsi qu'une question sur l'objectivité ont été présentées 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.

Les trois-quarts des répondants (75 p. cent) conviennent que la GRC fait preuve de professionnalisme dans son travail, tandis que sept personnes sur dix affirment que la GRC est une organisation intègre (69 p. cent). Six personnes sur dix croient que la GRC est une organisation responsable (63 p. cent) et que son personnel est honnête (62 p. cent), objectif (61 p. cent) et respectueux (61 p. cent), et qu'il fait preuve de compassion (60 p. cent). Assez peu de répondants (entre 10 et 21 p. cent) sont en désaccord avec l'une ou l'autre de ces affirmations.

Le suivi (des résultats globaux) révèle une baisse de sept points dans la proportion des Canadiens qui perçoivent le personnel de la GRC comme étant honnête (62 p. cent, contre 69 p. cent en 2018-2019), ainsi qu'une baisse de six points chez ceux qui perçoivent le personnel de la GRC comme étant professionnel (75 p. cent, contre 81 p. cent en 2018-2019). D'autres résultats sont en grande partie en harmonie avec ceux de l'an dernier<sup>4</sup>.

- La conformité avec chacun de ces énoncés augmente graduellement avec l'âge. Par exemple, 56 pour cent des gens âgés de moins de 35 ans conviennent que la GRC est une organisation responsable; cette proportion augmente à 73 pour cent chez les 65 ans et plus.
- Les gens qui ont terminé les études secondaires sont invariablement plus susceptibles de donner des notes positives à la GRC. Par exemple, 72 pour cent d'entre eux disent de la GRC qu'elle est responsable, comparativement à 66 pour cent de ceux qui ont un diplôme collégial et à 58 pour cent des répondants qui ont un diplôme universitaire.
- Les personnes qui s'identifient comme des membres de la communauté LGBTQ2 sont moins susceptibles de fournir une évaluation positive de la GRC (par exemple, 54 p. cent affirment que la GRC fait preuve de professionnalisme, comparativement à 75 p. cent en moyenne). Les répondants autochtones ont un peu moins tendance à croire que la GRC est une organisation responsable (52 p. cent contre 63 p. cent), honnête (52 p. cent par rapport à 62 p. cent) ou objective (45 p. cent par rapport à 61 p. cent).

---

<sup>4</sup> La proportion de Canadiens qui disent que la GRC traite les gens avec respect a baissé de neuf points au cours de la dernière année. Cependant, la question a été formulée différemment dans la version la plus récente du sondage et cette modification pourrait refléter des changements dans le libellé plutôt que des changements dans l'attitude du public.

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



La GRC est une organisation responsable



Le personnel de la GRC est honnête



La GRC prend des décisions en s'appuyant sur des faits



La GRC traite les gens avec respect



Le personnel de la GRC fait preuve de compassion



■ En désaccord (4-5) ■ Ni d'accord ni en désaccord (3) ■ D'accord (1-2)

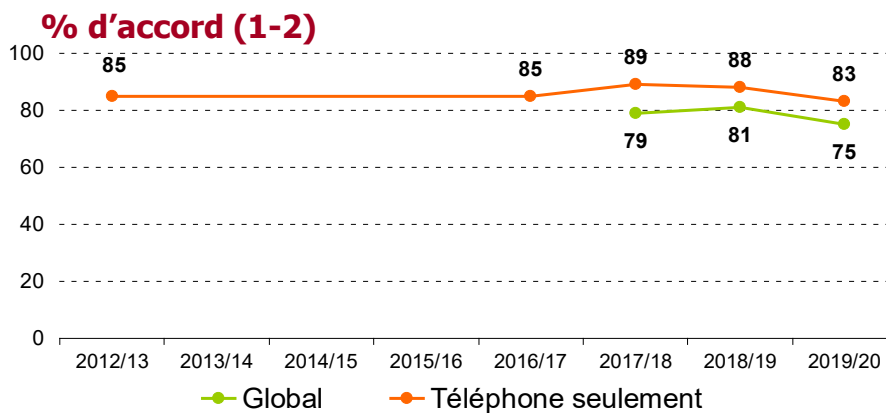
Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; 9-27 janv. 2020 (n=2 988), 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.

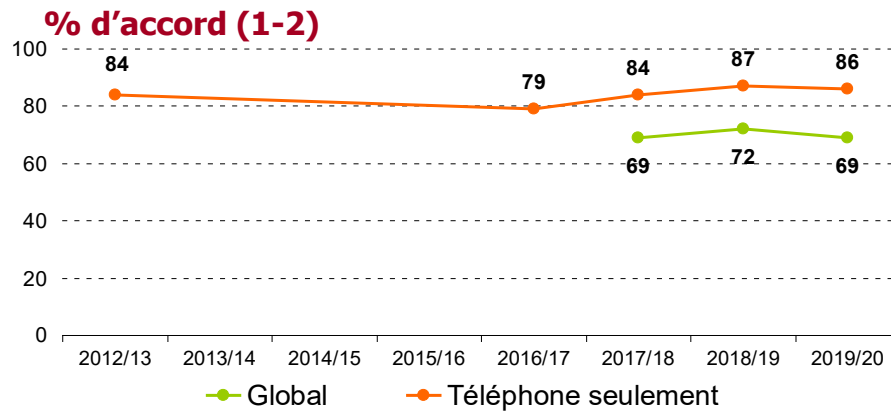
La GRC fait preuve de professionnalisme dans son travail



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

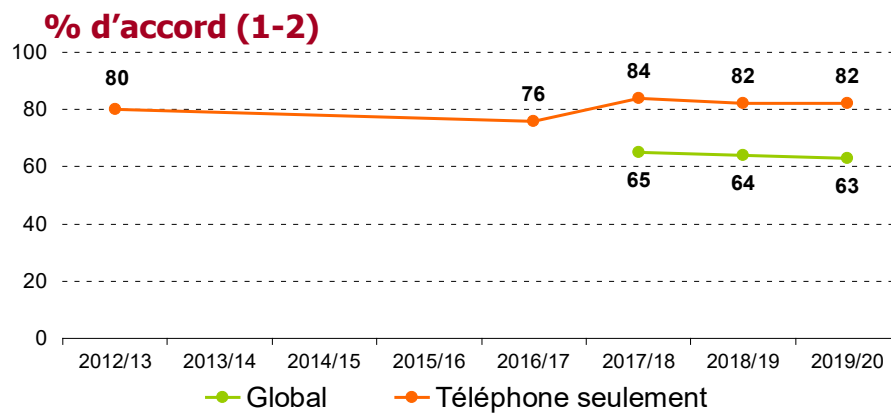
### La GRC est une organisation intègre



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

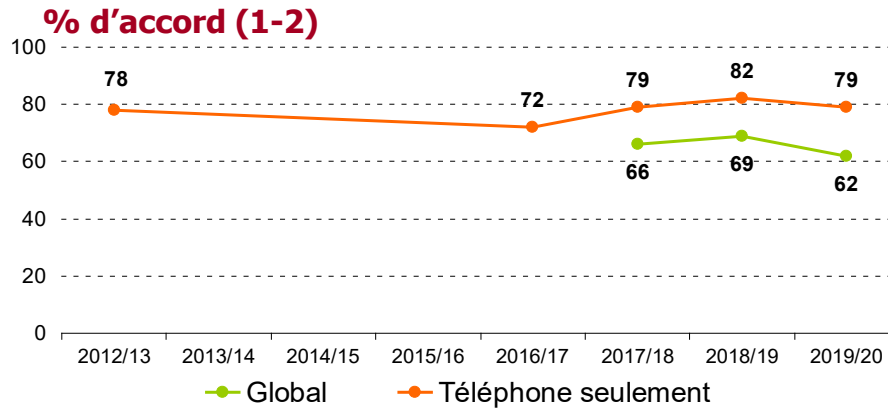
### La GRC est une organisation responsable



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

### Le personnel de la GRC est honnête



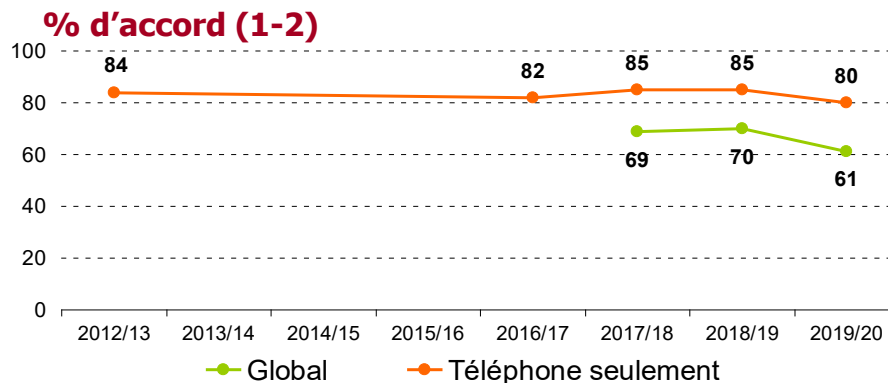
Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, 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.

**La GRC traite les gens avec respect\***



\*Avant l'édition 2019-2020, l'énoncé était « Le personnel de la GRC fait preuve de respect »

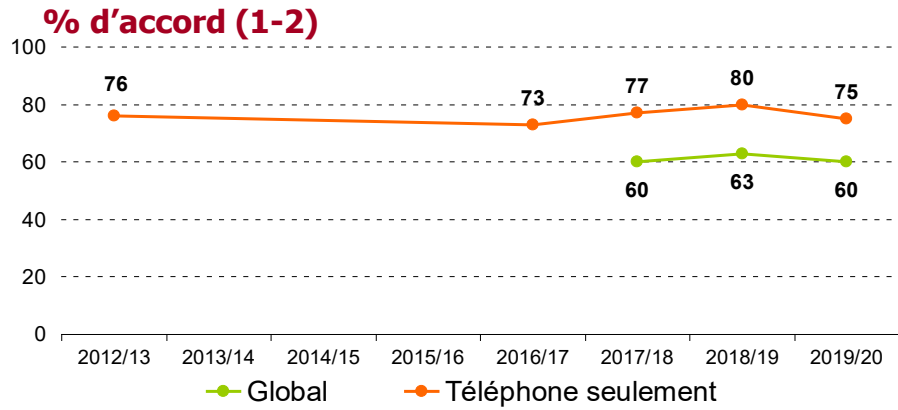
Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20





### Le personnel de la GRC fait preuve de compassion



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

## 2.5 OPINIONS SUR LA GRC (GÉNÉRAL)

Cinq 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. Les trois quarts des répondants (74 p. cent) sont satisfaits des efforts que déploie la GRC pour fournir des services dans les deux langues officielles. Plus de sept répondants sur dix conviennent que la GRC donne la priorité à la qualité du service offert (71 p. cent) et disent avoir confiance en la GRC (69 p. cent). Assez peu de répondants (entre 2 et 13 p. cent) sont en désaccord avec ces énoncés.

Cependant, les résultats donnent à penser que le public perçoit des lacunes dans les offres de service de la GRC. Seule la moitié des répondants (50 p. cent) disent que la GRC fournit la même qualité de service à tous les citoyens, et une personne sur trois (32 p. cent) n'est pas d'accord avec cet énoncé.

Le suivi (des résultats globaux) révèle une baisse de six points dans la proportion des Canadiens qui conviennent que la GRC accorde la priorité à des services bilingues (74 p. cent, contre 80 p. cent en 2018-2019). 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 62 p. cent chez les gens âgés de moins de 35 ans, cette proportion passe à 84 p. cent chez les 65 ans et plus). Aussi, la probabilité que les répondants déclarent avoir confiance en la GRC augmente avec l'âge (de 62 p. cent chez les gens âgés de moins de 35 ans, cette proportion passe à 79 p. cent chez les 65 ans et plus). Les répondants âgés de 65 ans et plus sont également plus enclins à dire que la GRC fournit la même qualité de service à tous les citoyens et citoyennes (57 p. cent, comparativement à 46 p. cent chez les moins de 35 ans).
- Les personnes qui ont fait des études secondaires sont plus susceptibles d'être d'accord avec la plupart de ces énoncés. Par exemple, 66 pour cent d'entre eux disent de la GRC qu'elle fournit la même qualité de service à tous les citoyens et citoyennes, comparativement à 49 pour cent de ceux qui ont un diplôme collégial et à 44 pour cent des répondants qui ont un diplôme universitaire.
- Les membres de la communauté LGBTQ2 expriment des points de vue nettement moins favorables en général (par exemple, seulement 28 p. cent affirment que la GRC fournit la même qualité de service à tous, comparativement à 50 p. cent en moyenne). Les répondants autochtones formulent également des commentaires moins favorables par rapport à l'énoncé voulant que la GRC soit un symbole du Canada reconnu (84 p. cent sont d'accord, contre

95 p. cent en moyenne), à la qualité du service de la GRC (56 p. cent contre 71 p. cent), et à la mesure dans laquelle ils se fient à la GRC (54 p. cent contre 69 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



La GRC fournit la même qualité de service à tous les citoyens et citoyennes

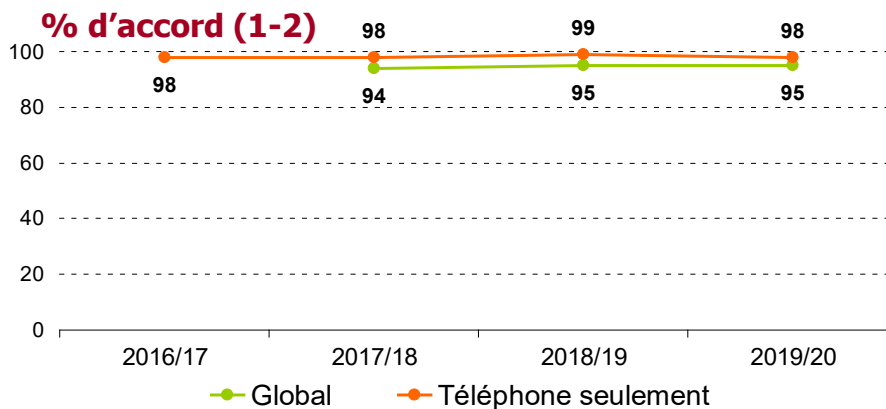


■ En désaccord (4-5) ■ Ni d'accord ni en désaccord (3) ■ D'accord (1-2)

Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; 9-27 janv. 2020 (n=2 988), marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

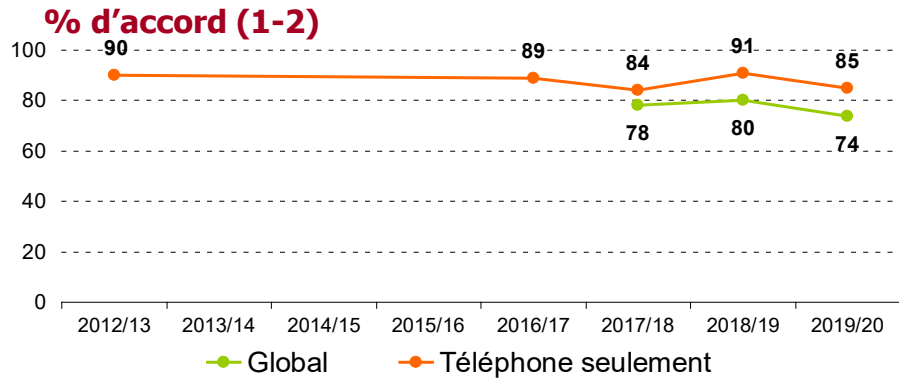
### La GRC est un symbole du Canada reconnu



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

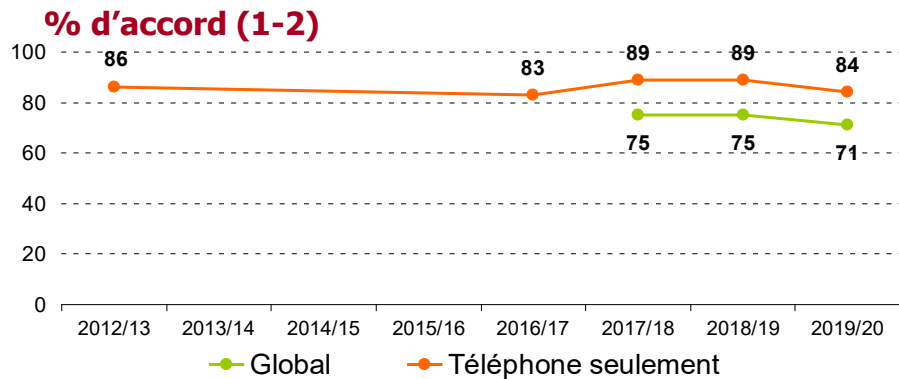
**La GRC s'efforce de fournir un service dans la langue officielle de mon choix, français ou anglais**



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

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

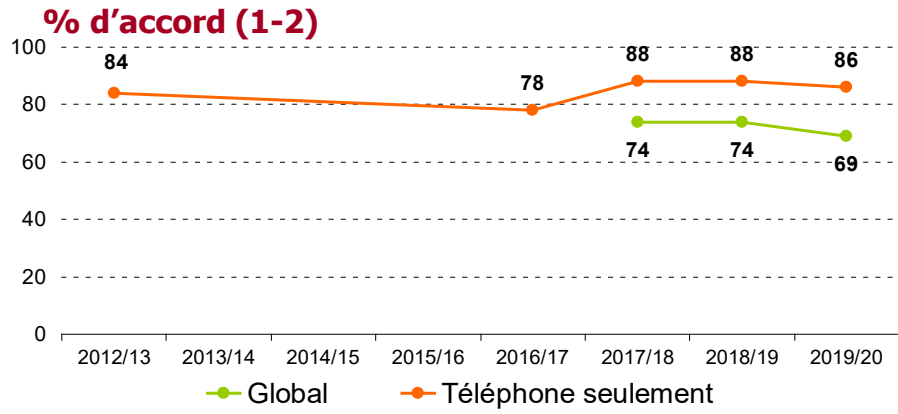


Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20



### J'ai confiance en la GRC



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, 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 dirigeants locaux et nationaux, 51 pour cent d'entre eux jugeant ses dirigeants nationaux efficaces (contre 20 p. cent qui croient le contraire), alors qu'une proportion moindre (45 p. cent contre 13 p. cent) offre une évaluation positive des dirigeants locaux.

Le suivi (des résultats globaux) donne à penser que la confiance en la GRC s'est quelque peu érodée au cours de la dernière année. La proportion de Canadiens qui affirment avoir confiance dans les dirigeants nationaux de la GRC est en baisse de six points par rapport à 2018-2019, tandis que la confiance dans ses dirigeants locaux est en baisse de neuf points.

- Les gens âgés de 65 ans et plus sont plus enclins à dire faire confiance aux dirigeants nationaux de la GRC (65 p. cent, par rapport à 51 p. cent en moyenne) ainsi qu'à ses dirigeants locaux (60 p. cent, par rapport à 44 p. cent en moyenne).
- Les gens qui ont fait des études secondaires sont plus enclins à évaluer favorablement les dirigeants nationaux (65 p. cent, par rapport à 51 p. cent en moyenne) et locaux (63 p. cent, par rapport à 45 p. cent en moyenne) de la GRC.
- Les résidents du Canada atlantique ont plus confiance dans les dirigeants locaux de la GRC (64 p. cent contre 45 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 a des dirigeants *NATIONAUX* efficaces



La GRC a des dirigeants *LOCAUX* efficaces



■ En désaccord (4-5) ■ Ni d'accord ni en désaccord (3) ■ D'accord (1-2)

Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

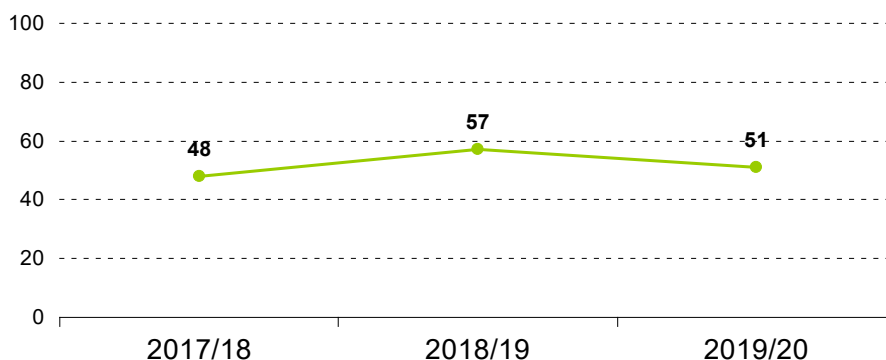
**BASE (global)** : Canadiens; 9-27 janv. 2020 (n=2 988), marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

## 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 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

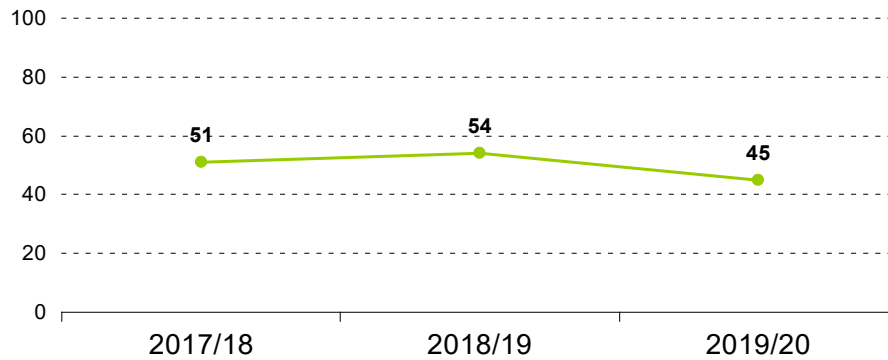
**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

## 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 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable B.A.S.E. (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20



## 2.7 OPINIONS SUR LA GRC (TRANSPARENCE)

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 (46 p. cent) sont d'accord pour dire que la GRC est une organisation innovatrice et tournée vers l'avenir (une personne sur quatre – 24 p. cent – est en désaccord), alors qu'une proportion semblable (44 p. cent) est satisfaite des renseignements que la GRC fournit sur le travail qu'elle accomplit (par rapport à un tiers – 33 p. cent – qui se dit insatisfait). Les répondants sont très partagés en ce qui concerne l'énoncé selon lequel la GRC est une organisation ouverte et transparente, 36 pour cent étant d'accord avec cette affirmation, alors que, à peu de choses près, la même proportion (38 p. cent) est en désaccord (bien qu'il soit possible que les Canadiens considèrent peut-être comme approprié que la GRC ne fasse pas preuve de transparence, compte tenu du type de renseignements qu'elle possède – comme des dossiers criminels, l'adresse de témoins, des renseignements relatifs aux tribunaux, des techniques d'enquête, etc.).

Le suivi révèle que ces résultats demeurent en grande partie inchangés depuis l'an passé.

- Les gens âgés de 65 ans et plus sont plus susceptibles de convenir que la GRC est une organisation ouverte et tournée vers l'avenir (59 p. cent, par rapport à 46 p. cent en moyenne).
- La probabilité d'exprimer une opinion favorable par rapport à la transparence de la GRC diminue avec l'augmentation du niveau de scolarité. Par exemple, 51 pour cent des répondants qui ont fait des études secondaires considèrent la GRC comme une organisation ouverte et transparente, mais cette proportion passe à 28 pour cent des diplômés universitaires.
- À l'échelle régionale, les résidents du Canada atlantique sont plus susceptibles de dire que la GRC est une organisation innovatrice et tournée vers l'avenir (56 p. cent, comparativement à 46 p. cent en moyenne).
- Les membres de la communauté LGBTQ2 accordent constamment des notes plus basses à la GRC en ce qui a trait à sa transparence. Par exemple, 23 pour cent croient que la GRC est une organisation ouverte et transparente, comparativement à 36 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 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

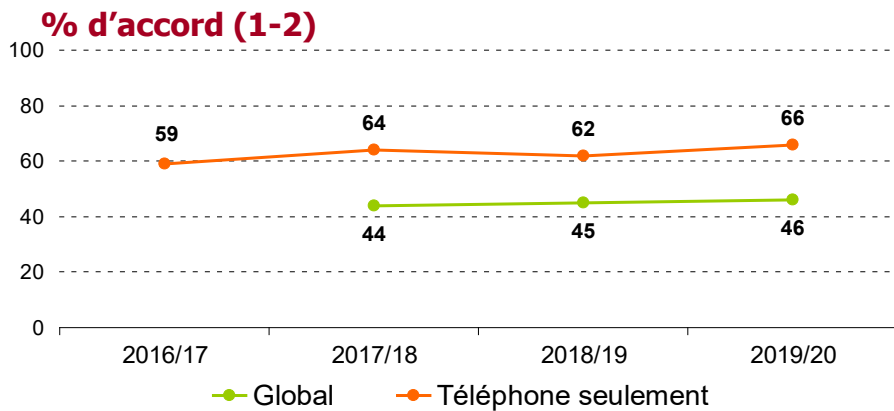


■ En désaccord (4-5) ■ Ni d'accord ni en désaccord (3) ■ D'accord (1-2)

Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; 9-27 janv. 2020 (n=2 988), marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

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

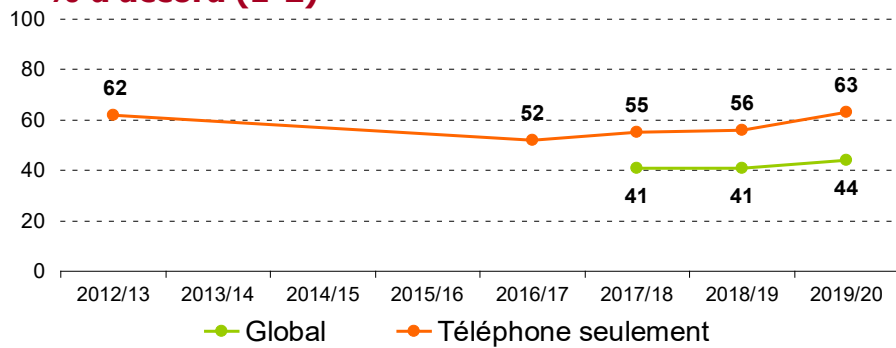


Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

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

**% d'accord (1-2)**

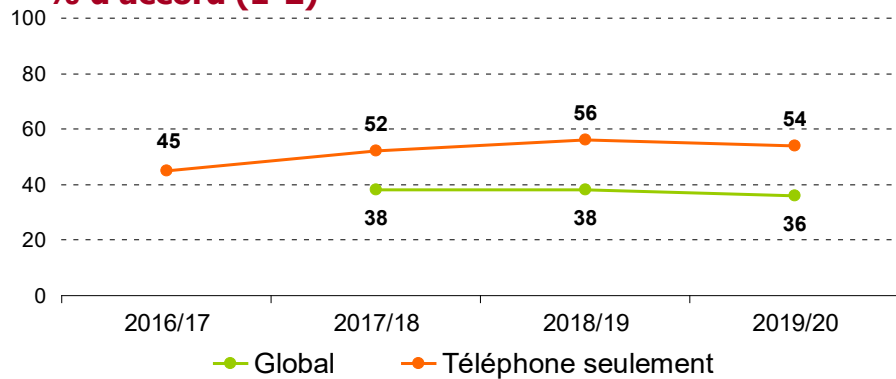


Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

**La GRC est une organisation ouverte et transparente**

**% d'accord (1-2)**



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

## 2.8 OPINIONS SUR LA GRC (SENSIBILITÉ)

La GRC fait moyennement bien en ce qui concerne les indicateurs plus généraux relatifs à sa sensibilité. Plus de la moitié des répondants croient que la GRC est représentative des diverses communautés canadiennes qu'elle sert (56 p. cent, contre 22 p. cent qui ne sont pas d'accord) et qu'elle est sensible aux besoins des différents groupes et cultures du Canada (52 p. cent contre 23 p. cent).

Cependant, lorsque la portée des questions est plus précise et se concentre sur des groupes en particulier, la GRC obtient des évaluations moins favorables. Moins de la moitié des répondants sont d'accord pour dire que la GRC traite les femmes équitablement (47 p. cent, contre 31 p. cent qui sont en désaccord), qu'elle est respectueuse des besoins culturels des peuples autochtones (45 p. cent contre 33 p. cent) ou qu'elle est sensible aux besoins de la communauté LGBTQ2 (43 p. cent contre 22 p. cent, alors que les 35 p. cent restants ne sont ni d'accord ni en désaccord, ce qui suggère une certaine incertitude par rapport à cette question).

Le suivi (des résultats globaux) révèle une diminution de six points au cours de la dernière année pour les répondants qui conviennent que la GRC est sensible aux besoins des différents groupes et cultures.

- En ce qui concerne les indicateurs plus généraux de sensibilité, la probabilité d'offrir une évaluation positive de la GRC augmente avec l'âge. Par exemple, 46 pour cent des gens qui sont âgés de moins de 35 ans croient que la GRC est sensible aux besoins des différents groupes et cultures du Canada, comparativement à 58 pour cent chez les personnes âgées de 65 ans et plus.
- La proportion de répondants qui sont d'accord avec ces énoncés diminue à mesure que le niveau de scolarité augmente. Par exemple, 67 pour cent de ceux qui ont un diplôme d'études secondaires croient que la GRC est sensible aux besoins de diverses cultures, tandis que cette proportion passe à 45 pour cent chez les diplômés universitaires.
- Les répondants de la communauté LGBTQ2 sont considérablement moins enclins à être d'accord avec ces énoncés. Il est intéressant de noter que seuls 22 pour cent conviennent que la GRC est sensible aux besoins de la communauté LGBTQ2, comparativement à 43 pour cent en moyenne.
- Fait intéressant, en comparaison avec les autres Canadiens, les répondants autochtones sont plus susceptibles d'indiquer qu'ils ne sont ni d'accord ni en désaccord avec le fait que la GRC est respectueuse des besoins culturels des peuples autochtones.

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

## Global

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



La GRC est sensible aux besoins des différents groupes et cultures



La GRC traite les femmes équitablement



La GRC est respectueuse des besoins culturels des peuples autochtones.



La GRC est sensible aux besoins de la communauté des LGBTQ2.



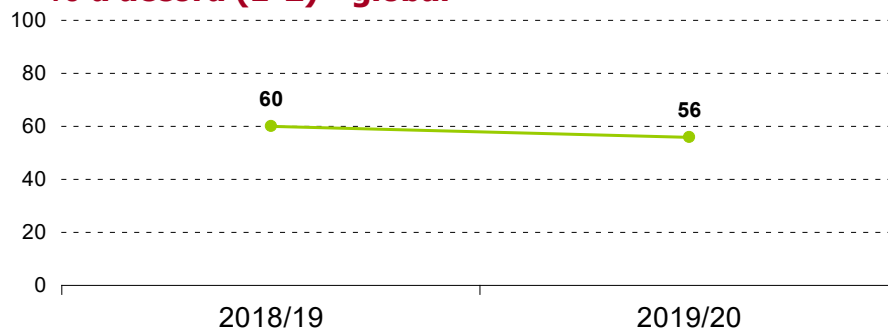
■ En désaccord (4-5) ■ Ni d'accord ni en désaccord (3) ■ D'accord (1-2)

Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; 9-27 janv. 2020 (n=2 988), marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

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

## % d'accord (1-2) - global

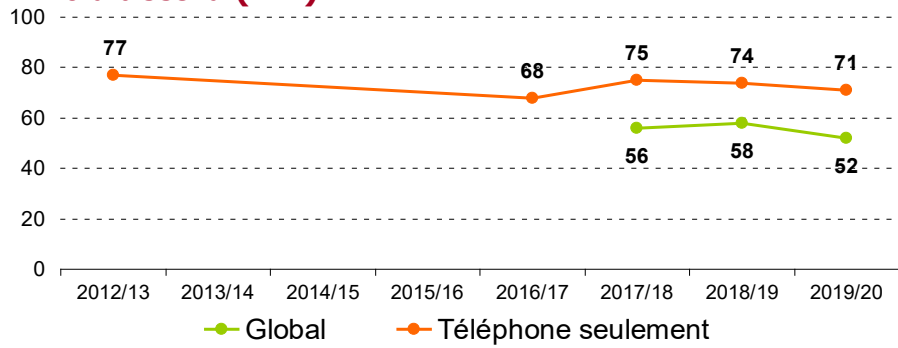


Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

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

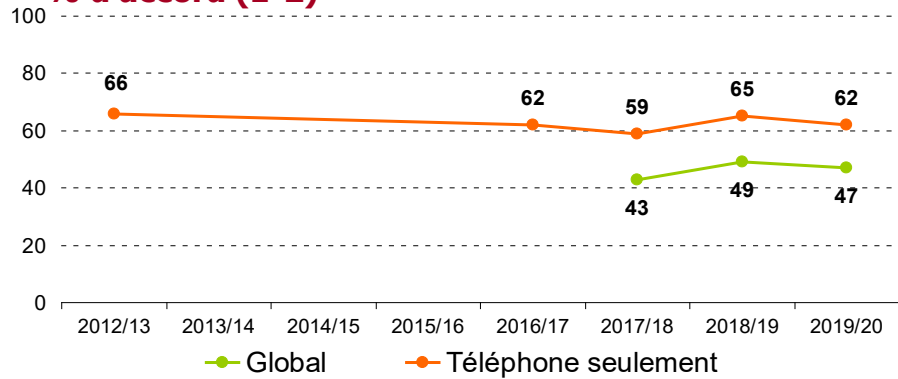
**% d'accord (1-2)**



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable  
**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

**La GRC traite les femmes équitablement**

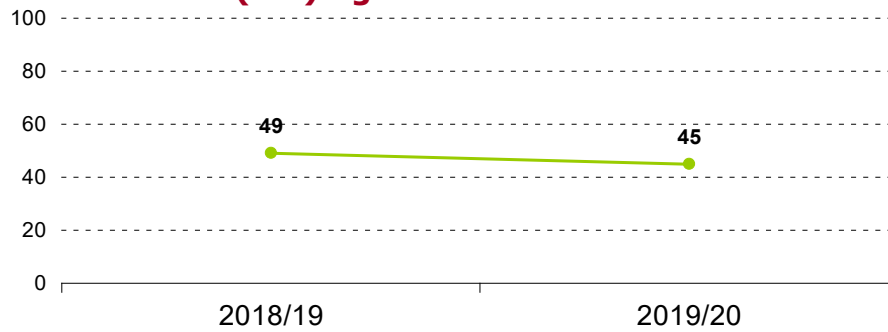
**% d'accord (1-2)**



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable  
**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

*La GRC est respectueuse des besoins culturels des peuples autochtones.*

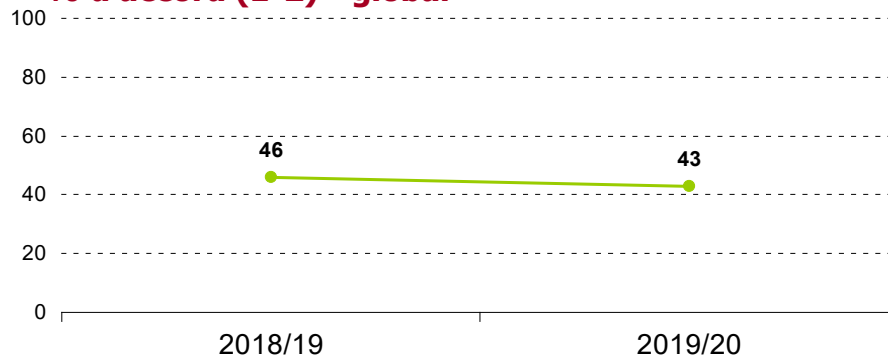
**% d'accord (1-2) - global**



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

*La GRC est sensible aux besoins de la communauté des LGBTQ2.*

**% d'accord (1-2) - global**



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

## 2.9 OPINIONS SUR LA GRC (RELATION AVEC LA GRC)

Les résultats suggèrent que la GRC entretient une relation très positive avec le public. La grande majorité des répondants (87 p. cent) affirment qu'ils aideraient la GRC si on leur demandait de le faire, tandis que huit répondants sur dix (79 p. cent) ressentent le devoir moral de suivre les ordres de la police. Sept personnes sur dix (72 p. cent) affirment appuyer la façon d'agir de la GRC en général. Environ six personnes sur dix sont d'accord pour dire que la GRC s'occupe de questions qui sont importantes dans leur communauté (58 p. cent) et encourageraient leurs amis et leur famille à envisager une carrière au sein de la GRC (56 p. cent).

- Les femmes sont plus enclines à ressentir le devoir moral de suivre les ordres de la police (85 p. cent, comparativement à 74 p. cent des hommes).
- La mesure dans laquelle les répondants sont d'accord avec les énoncés entretient un lien avec l'âge. Par exemple, 67 pour cent des gens âgés de moins de 35 ans déclarent ressentir le devoir moral de suivre les ordres de la police, tandis que cette proportion augmente à 91 pour cent chez les 65 ans et plus.
- Les gens qui possèdent un diplôme d'études secondaires sont plus susceptibles de convenir que la GRC s'occupe de questions qui sont importantes aux yeux des gens de leur communauté (67 p. cent, contre 58 p. cent en moyenne). La probabilité que les répondants encouragent leurs amis et leur famille à se postuler à la GRC diminue avec le niveau de scolarité (de 63 p. cent chez ceux qui possèdent un diplôme d'études secondaires, cette proportion passe à 51 p. cent chez ceux qui ont un diplôme d'études universitaires).
- Les résidents du Canada atlantique sont plus susceptibles de dire qu'ils appuient généralement la façon dont la GRC se conduit (82 p. cent, contre 72 p. cent en moyenne) et croient que la GRC s'occupe de questions qui sont importantes aux yeux des gens de leur communauté (71 p. cent contre 58 p. cent).
- Les membres de la communauté LGBTQ2 et des communautés autochtones du Canada ont constamment une opinion moins favorable de leur relation avec la GRC (par exemple, seulement 56 p. cent des répondants issus de la communauté LGBTQ2 et 64 p. cent des autochtones ressentent le devoir moral de suivre les ordres de la police, comparativement à 79 p. cent en moyenne). Ceux qui s'identifient comme des minorités visibles sont moins enclins à dire que la GRC se concentre sur des questions qui ont une incidence directe sur leur communauté (46 p. cent, contre 58 p. cent en moyenne).



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

## Global

J'aiderais la GRC si on me demandait de le faire



Je ressens le devoir moral de suivre les ordres de la police



J'appuie généralement la façon d'agir de la GRC



La GRC s'occupe de questions qui sont importantes aux yeux des gens de cette communauté



J'encouragerais des amis et des membres de la famille à se postuler à la GRC



■ En désaccord (4-5) ■ Ni d'accord ni en désaccord (3) ■ D'accord (1-2)

Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; 9-27 janv. 2020 (n=2 988), marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

## 2.10 OPINIONS SUR LA GRC (VISIBILITÉ)

À l'extérieur de l'Ontario et du Québec, où les résidents ont un service de police provincial et où la GRC ne joue donc pas ce rôle, les répondants évaluent la GRC de façon très favorable en ce qui a trait à la visibilité. Près de la moitié des répondants (49 p. cent) conviennent que le personnel de la GRC est visible dans leur communauté. Cependant, cet indice passe à 77 pour cent à l'extérieur du centre du Canada. Une proportion semblable (48 p. cent) est d'accord pour dire que la GRC est présente dans les médias sociaux, mais, encore une fois, cette statistique est faussée par la proportion moindre des résidents du centre du Canada qui sont d'accord avec cet énoncé.

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

- Les gens qui ont un diplôme d'études secondaires ont plus tendance à convenir que la GRC assure une présence visible dans leur communauté (59 p. cent, comparativement à 49 p. cent en moyenne) et en ligne (57 et 48 p. cent).
- À l'échelle régionale, la proportion de Canadiens qui s'entend sur le fait que la GRC est visible dans leur communauté est beaucoup plus élevée dans les provinces de l'Atlantique (78 p. cent), en Colombie-Britannique (77 p. cent) et dans les Prairies (75 p. cent) que dans le centre du Canada (31 p. cent). De même, la croyance que la GRC est présente dans les médias sociaux est plus élevée dans les provinces de l'Atlantique (62 p. cent), dans les Prairies (57 p. cent) et en Colombie-Britannique (55 p. cent) qu'en Ontario et au Québec (43 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

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



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



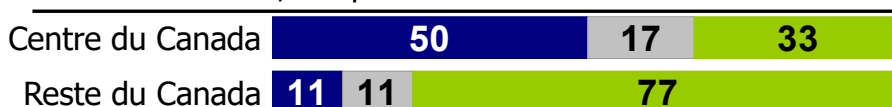
■ En désaccord (4-5) ■ Ni d'accord ni en désaccord (3) ■ D'accord (1-2)

Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

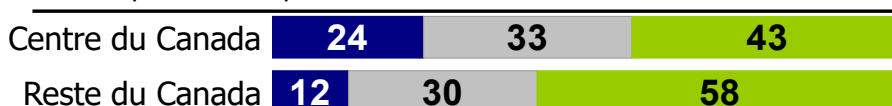
BASE (global) : Canadiens; 9-27 janv. 2020 (n=2 988), marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

### Global

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



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



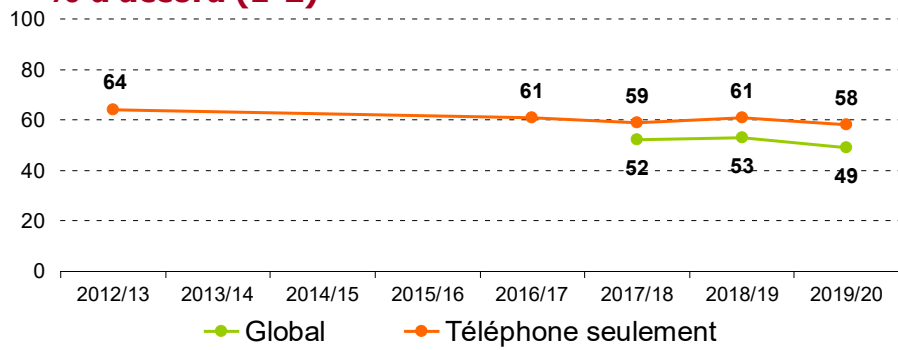
■ En désaccord (4-5) ■ Ni d'accord ni en désaccord (3) ■ D'accord (1-2)

Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; 9-27 janv. 2020 (n=2 988), marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

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

**% d'accord (1-2)**

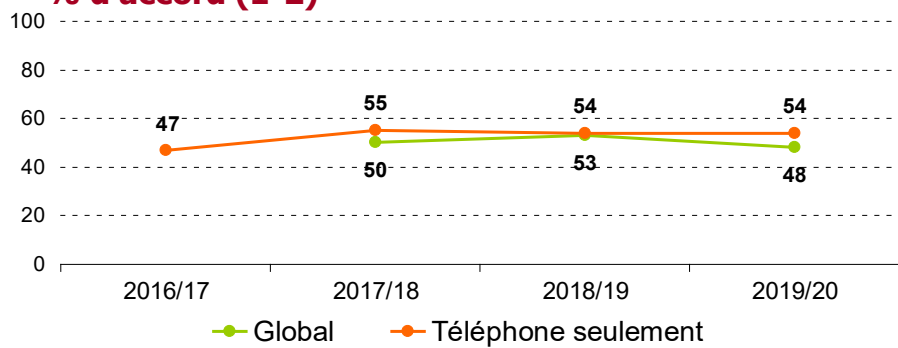


Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

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

**% d'accord (1-2)**



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

## 2.11 OPINIONS SUR LA GRC (RÉPONSE)

En ce qui a trait à la réactivité, les résultats révèlent que les Canadiens entretiennent généralement des opinions positives de la GRC dans ce domaine. Environ six personnes sur dix sont d'accord pour dire que la GRC s'adapte aux tendances et menaces actuelles et émergentes (63 p. cent), et qu'elle réagit rapidement aux appels d'aide (58 p. cent). Moins d'un répondant sur cinq est en désaccord avec l'un ou l'autre de ces énoncés.

Le suivi révèle que ces résultats sont en grande partie demeurés les mêmes au cours des dernières années<sup>5</sup>.

- Les gens âgés de 65 ans et plus sont plus enclins à convenir que la GRC s'adapte aux tendances et menaces actuelles et émergentes (53 p. cent, comparativement à 63 p. cent en moyenne) et que la GRC réagit rapidement aux appels d'aide (72 p. cent contre 58 p. cent).
- La mesure dans laquelle les répondants sont d'accord avec ces deux énoncés diminue avec le niveau de scolarité. Par exemple, 72 pour cent des répondants ayant fait des études secondaires croient que la GRC se tient au courant des risques actuels pour assurer la sécurité du public, alors que cette proportion est de 58 pour cent chez les diplômés universitaires.
- Les résidents du Canada atlantique ont plus tendance à convenir que la GRC réagit rapidement aux appels d'aide (67 p. cent, comparativement à 58 p. cent en moyenne).
- Les membres de la communauté LGBTQ2 évaluent la GRC moins favorablement dans ces deux domaines. En effet, 43 pour cent disent que la GRC s'adapte aux tendances et menaces actuelles et émergentes (contre 63 p. cent en moyenne) et 47 pour cent croient que l'organisation répond aux appels dans des délais raisonnables (contre 58 p. cent). Les répondants autochtones sont moins susceptibles d'exprimer des points de vue positifs sur le délai de réponse de la GRC (48 p. cent, contre 58 p. cent en moyenne), tandis que les minorités visibles sont moins enclines à convenir que la GRC à surveiller les risques de sécurité publique (51 p. cent contre 63 p. cent).

---

<sup>5</sup> La proportion de Canadiens qui croient que la GRC est efficace pour réagir rapidement aux appels d'aide a diminué de huit points au cours de la dernière année. Cependant, la question a été formulée différemment dans la version la plus récente du sondage et cette modification pourrait refléter des changements dans le libellé plutôt que des changements dans l'attitude du 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.

### Global

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



La GRC est efficace lorsque vient le temps de réagir rapidement à des appels d'aide



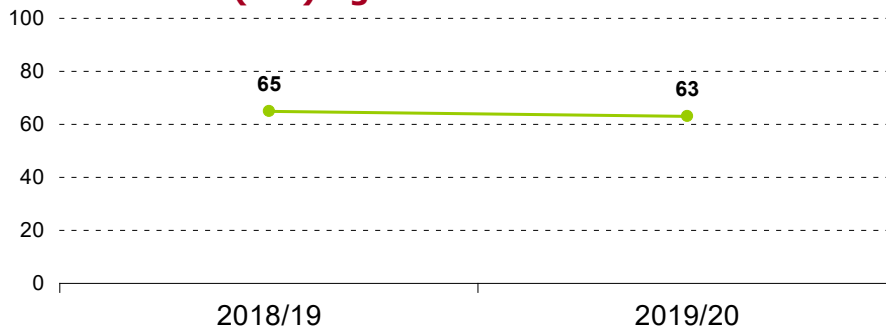
■ En désaccord (4-5) ■ Ni d'accord ni en désaccord (3) ■ D'accord (1-2)

Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; 9-27 janv. 2020 (n=2 988), marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

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

### % d'accord (1-2) - global

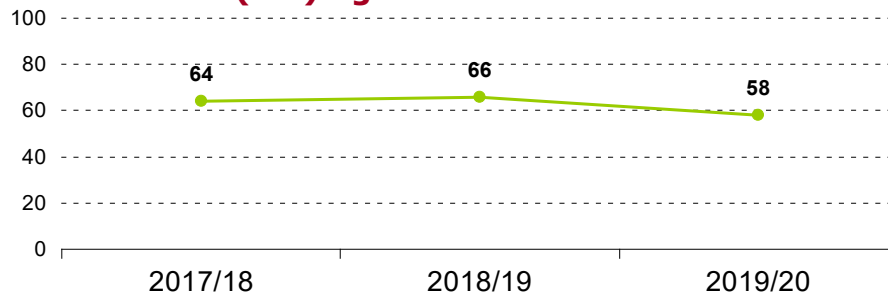


Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

**La GRC est efficace lorsque vient le temps de réagir rapidement à des appels d'aide**

**% d'accord (1-2) - global**



*\*Avant l'édition 2019-2020, l'énoncé était « La GRC intervient efficacement de façon coordonnée aux demandes de service »*

Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable. **BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 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 que la GRC pourrait s'améliorer dans tout ce qui touche aux affaires autochtones. Les trois quarts des répondants (76 p. cent) disent se fier à la capacité de la GRC de réagir efficacement aux menaces à la sécurité nationale. Environ sept personnes sur dix sont d'accord pour dire que la GRC intervient efficacement en cas de menaces pour les avions de passagers canadiens (69 p. cent), qu'elle réduit la menace et les répercussions du crime organisé (69 p. cent), et qu'elle est efficace pour résoudre des crimes où de la violence est impliquée (67 p. cent), tandis qu'une proportion moindre (65 p. cent) croit que la GRC réagit de façon efficace à des menaces à la frontière. Environ six personnes sur dix croient que la GRC agit de façon efficace pour contrer la radicalisation à la violence (62 p. cent), qu'elle réduit la menace et les répercussions des crimes graves (62 p. cent), qu'elle réduit la vente et la distribution de drogues illicites (61 p. cent), qu'elle intervient efficacement dans les cas de menaces cybercriminelles (60 p. cent) et qu'elle s'attaque à la délinquance tant commise que subie par les jeunes (57 p. cent). Un peu moins de gens conviennent que la GRC réduit les conséquences globales des crimes économiques (55 p. cent) et qu'elle contribue à la sécurité routière (55 p. cent).

Néanmoins, environ la moitié seulement des répondants se disent satisfaits de la contribution de la GRC à l'information et à la résilience des Canadiens (50 p. cent), de ses tentatives pour lutter contre les fraudes en ligne (49 p. cent) et des efforts qu'elle déploie pour accroître la sûreté des communautés autochtones (47 p. cent). Seules quatre personnes sur dix (43 p. cent) affirment que la GRC fait avancer la réconciliation avec les peuples autochtones du Canada.

En général, les résultats sont en grande partie demeurés les mêmes au cours des dernières années<sup>6</sup>.

- Comparativement aux hommes, les femmes se fient davantage à la GRC pour la plupart des indicateurs testés, particulièrement en ce qui concerne la sécurité frontalière (73 p. cent, contre 58 p. cent pour les hommes), la lutte contre la cybercriminalité (68 p. cent contre 53 p. cent) et la lutte contre les fraudes en ligne (56 p. cent contre 43 p. cent).
- 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

---

<sup>6</sup> La proportion de Canadiens qui disent que la GRC réduit les conséquences globales des crimes économiques a diminué de cinq points au cours de la dernière année. Cependant, la question a été formulée différemment dans la version la plus récente du sondage et cette modification pourrait refléter des changements dans le libellé plutôt que des changements dans l'attitude du public.



conviennent que la GRC est efficace pour accroître la sûreté des communautés autochtones, comparativement à 47 pour cent à l'échelle nationale.

- Pour la plupart des indicateurs évalués, les gens qui ont fait des études secondaires sont plus enclins à fournir une évaluation positive de la GRC. Par exemple, 65 pour cent conviennent que la GRC contribue à rendre les communautés autochtones plus sécuritaires, comparativement à 47 pour cent à l'échelle nationale.
- À l'échelle régionale, les résidents de la Colombie-Britannique ont des points de vue moins favorables pour la plupart des éléments testés. Par exemple, 64 pour cent croient que la GRC réagit de façon efficace à des menaces à la sécurité nationale, comparativement à 76 pour cent en moyenne.
- Les membres de la communauté LGBTQ2 et, dans une moindre mesure, ceux qui s'identifient comme des autochtones sont systématiquement moins susceptibles d'être d'accord avec ces énoncés. Par exemple, 23 pour cent des membres de la communauté LGBTQ2 et 40 pour cent des répondants autochtones croient que la GRC contribue à accroître la sûreté des communautés autochtones, comparativement à 47 pour cent en moyenne.

## Global

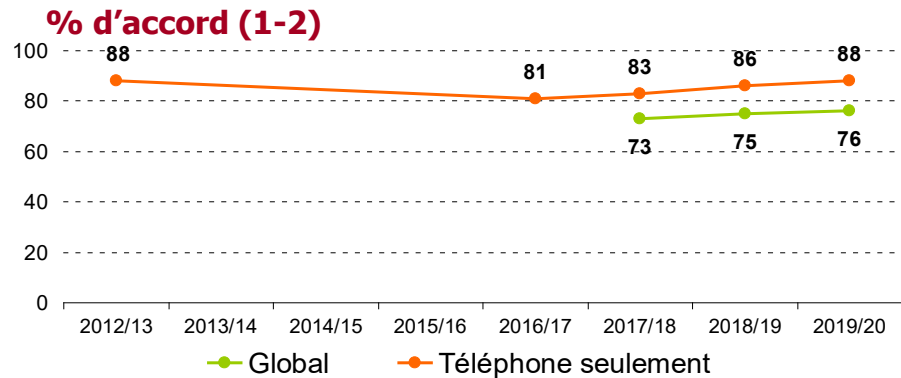
|  |    |    |    |
|--|----|----|----|
| intervient efficacement en cas de menaces pour la sécurité nationale                   | 10 | 15 | 76 |
| intervient efficacement en cas de menaces pour les avions de passagers canadiens       | 8  | 23 | 69 |
| réduit la menace et les répercussions du crime organisé                                | 15 | 16 | 69 |
| est efficace pour résoudre des crimes où de la violence est impliquée                  | 12 | 21 | 67 |
| réagit de façon efficace à des menaces à la frontière entre différents points d'entrée | 16 | 19 | 65 |
| intervient efficacement en cas de radicalisation menant à la violence                  | 16 | 22 | 62 |
| réduit la menace et les répercussions des crimes graves                                | 16 | 22 | 62 |
| réduit la vente et la distribution de drogues illicites                                | 21 | 18 | 61 |
| intervient efficacement dans les cas de menaces cybercriminelles                       | 18 | 22 | 60 |
| s'attaque à la délinquance tant commise que subie par les jeunes                       | 13 | 29 | 57 |
| réduit les répercussions du crime économique   | 22 | 23 | 55 |
| contribue à la sécurité routière dans ma province ou dans mon territoire               | 27 | 18 | 55 |
| contribue à l'information et à la résilience des communautés                           | 19 | 31 | 50 |
| traite efficacement les fraudes en ligne   | 29 | 22 | 49 |
| contribue à accroître la sûreté des communautés autochtones                            | 29 | 24 | 47 |
| fait avancer la réconciliation avec les peuples autochtones du Canada                  | 28 | 29 | 43 |

■ En désaccord (4-5) ■ Ni d'accord ni en désaccord (3) ■ D'accord (1-2)

Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; 9-27 janv. 2020 (n=2 988), marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

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



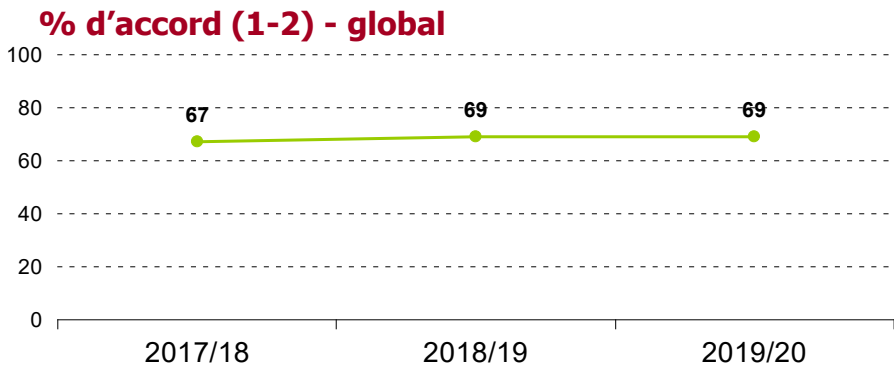
Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, 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.

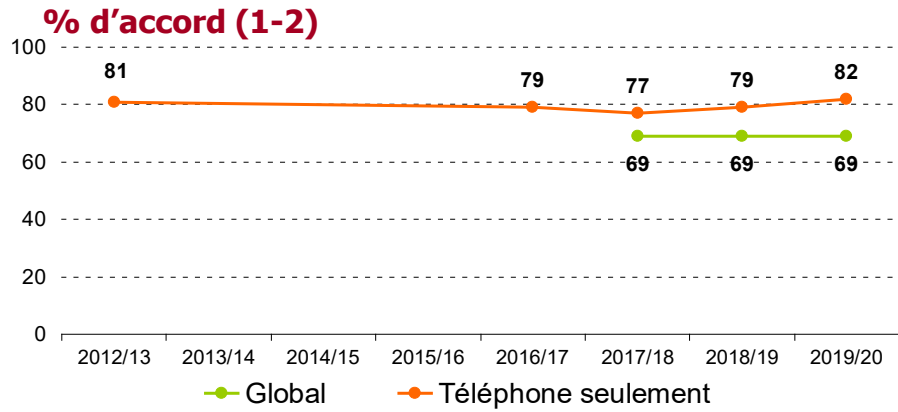
**La GRC intervient efficacement en cas de menaces pour les avions de passagers canadiens**



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

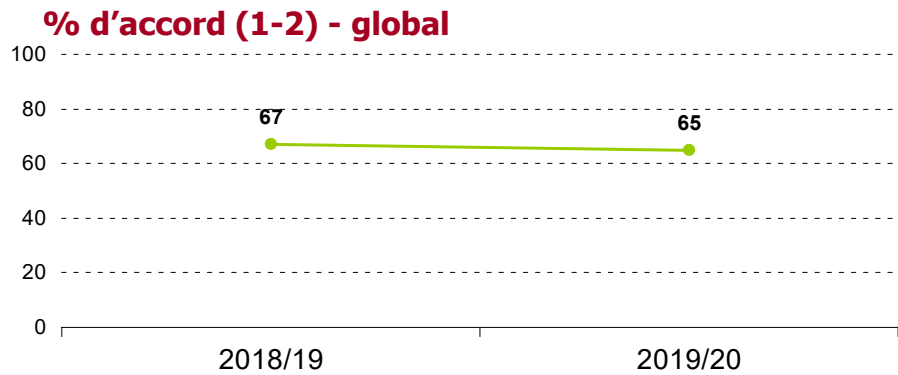
**La GRC réduit la menace et les repercussions du crime organisé**



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

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



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

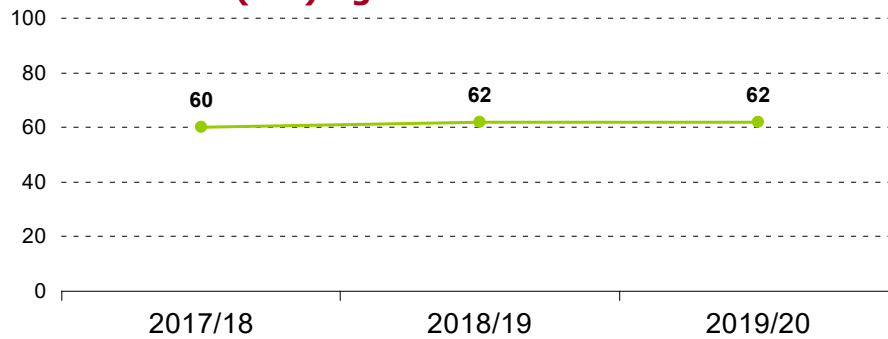
**BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

## 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**

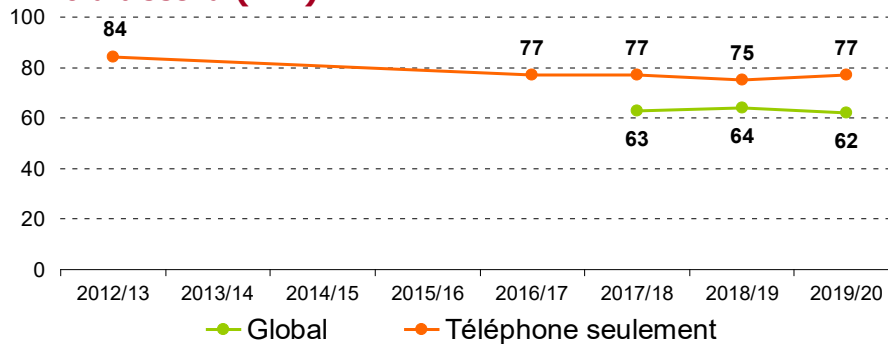
### % d'accord (1-2) - global



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable. **BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

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

### % d'accord (1-2)



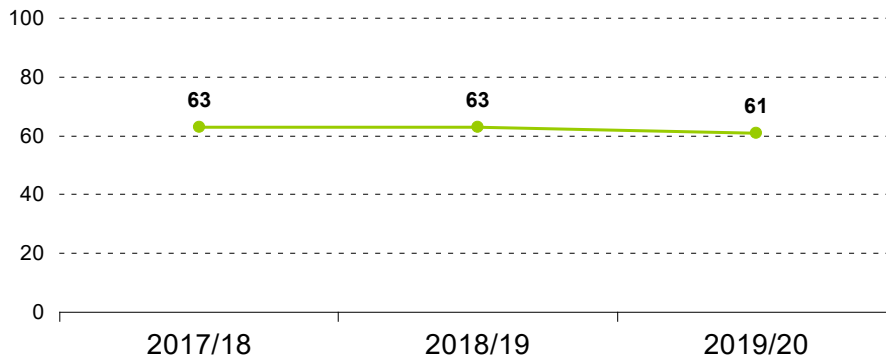
Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable. **BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, 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



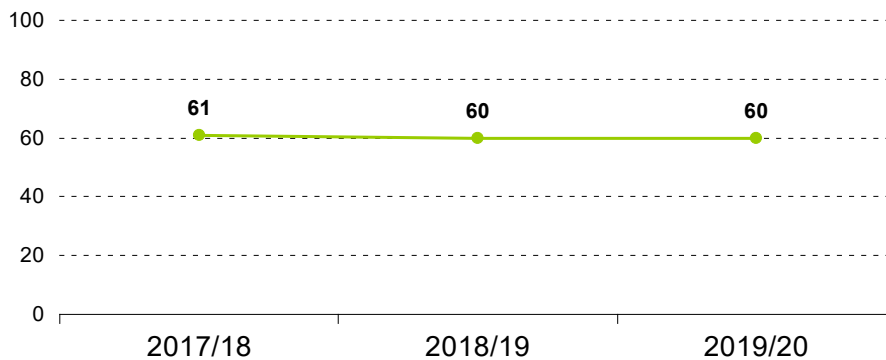
Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable B.A.S.E. (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

## 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.

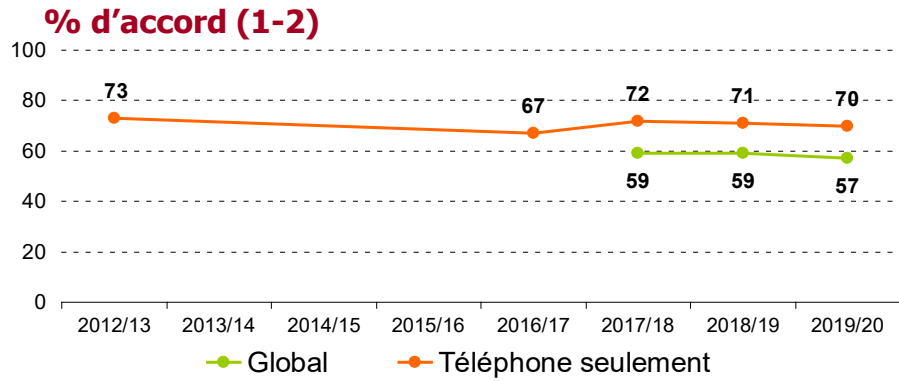
**La GRC intervient efficacement dans les cas de menaces cybercriminelles**

### % d'accord (1-2) - global



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable B.A.S.E. (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

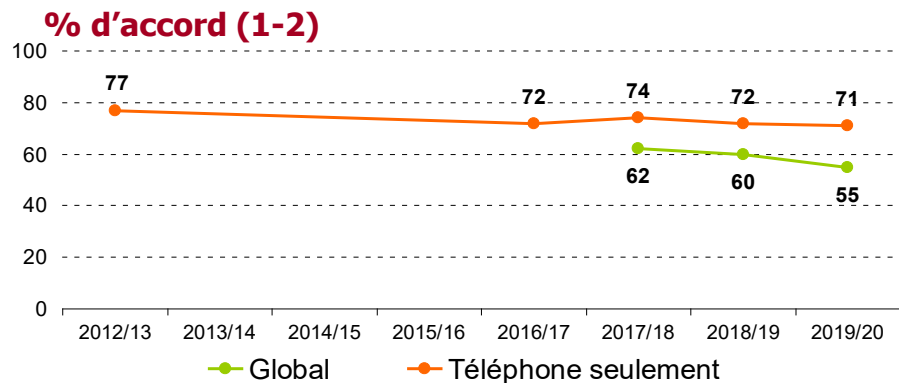
La GRC s'attaque à la délinquance tant commise que subie par les jeunes



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

La GRC réduit les repercussions du crime économique\*



\*Avant l'édition 2019-2020, des exemples précis de crime économique étaient suggérés aux répondants

Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

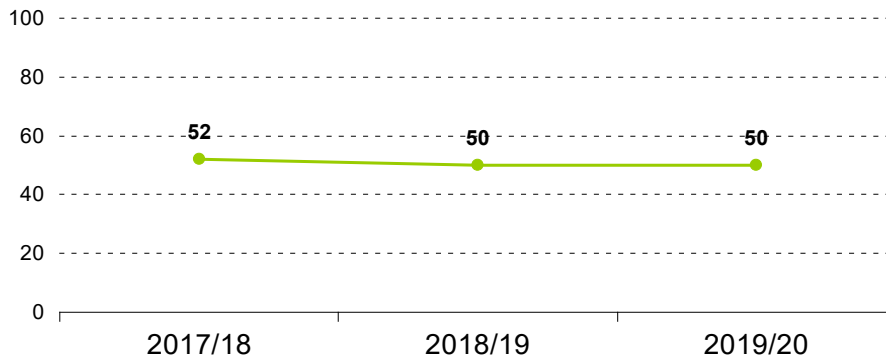
BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

## 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*

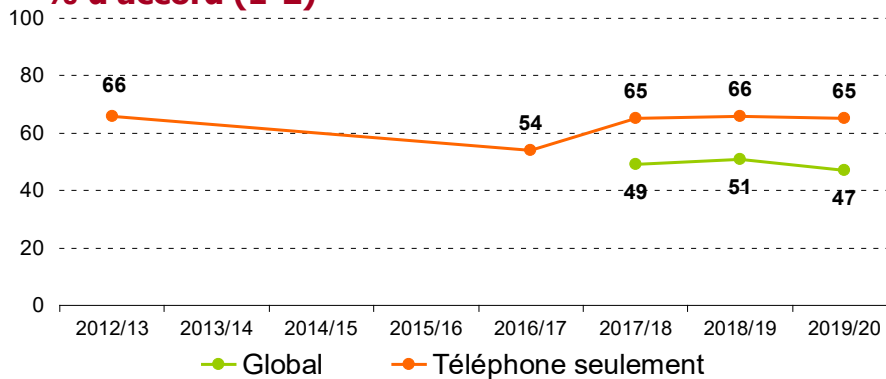
### % d'accord (1-2) - global



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable **BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

*La GRC contribue à accroître la sûreté des communautés autochtones*

### % d'accord (1-2)



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable **BASE (global)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

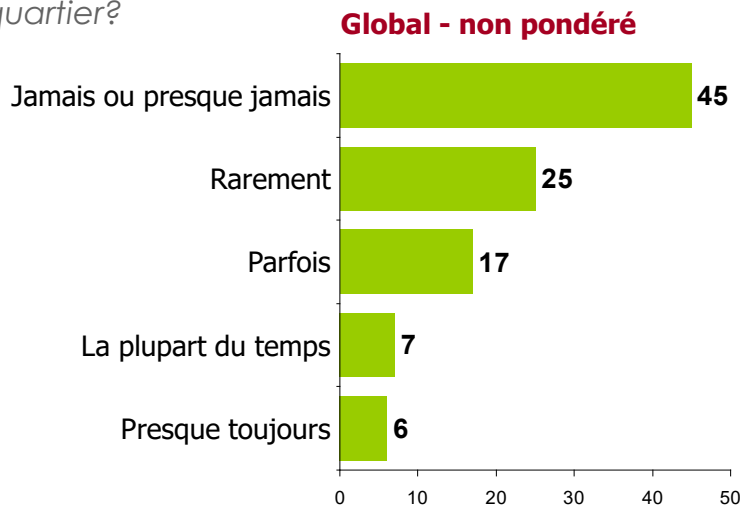


## 2.13 FRÉQUENCE À LAQUELLE LA GRC AGIT AU-DELÀ DE SES POUVOIRS

Les résultats révèlent que la plupart des Canadiens croient que la GRC agit généralement dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, bien qu'une minorité importante croie que l'organisation dépasse parfois ces limites. Sept personnes sur dix (70 p. cent) affirment que la GRC agit rarement au-delà des pouvoirs qui lui sont conférés (45 p. cent répondent « jamais » ou « presque jamais »). Toutefois, une personne sur six (17 p. cent) est d'avis que la GRC dépasse parfois ces limites, et une personne sur huit (13 p. cent) répond qu'elle le fait souvent ou constamment.

- Les personnes qui s'identifient comme des membres de la communauté LGBTQ2, les autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles sont toutes plus susceptibles de prétendre que la GRC agit souvent au-delà des pouvoirs qui lui sont conférés (29 p. cent, 26 p. cent, 23 p. cent et 21 p. cent, respectivement, comparativement à 13 p. cent en moyenne).

**Q.** Selon vous, à quelle fréquence la GRC agit-elle au-delà des pouvoirs qui lui sont conférés dans votre quartier?



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; 9-27 janv. 2020 (n=2 988), marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20

## 2.14 CONNAISSANCE DES ACTIVITÉS INTERNATIONALES DE LA GRC

Les résultats donnent à penser que les Canadiens connaissent bien les initiatives internationales auxquelles participe la GRC. Les trois quarts des répondants (73 p. cent) affirment savoir que la GRC participe à des activités de maintien de la paix et à des formations à des corps policiers étrangers, alors que seule une personne sur sept (15 p. cent) déclare ne pas le savoir. Le suivi à long terme suggère que le public est de plus en plus au courant de la présence de la GRC sur la scène internationale.

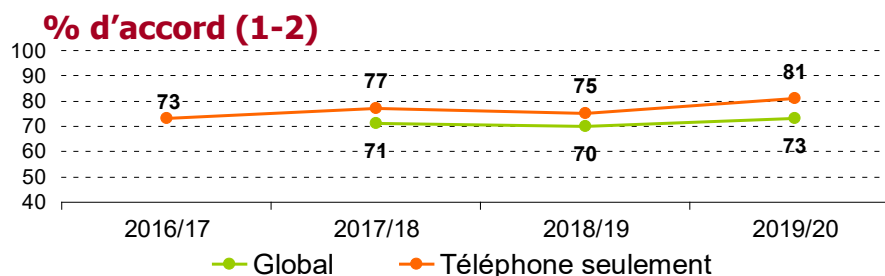
- La connaissance des engagements internationaux de la GRC augmente graduellement avec l'âge (de 61 p. cent chez les gens âgés de moins de 35 ans, cette proportion passe à 84 p. cent chez les 65 ans et plus) et diminue avec le niveau de scolarité (de 80 p. cent chez les gens qui ont fait des études secondaires, cette proportion passe à 70 p. cent chez les diplômés universitaires).
- La connaissance est plus élevée au Canada atlantique (83 p. cent, comparativement à 73 p. cent en moyenne).
- En comparaison, les répondants de la communauté LGBTQ2 sont moins au fait de ces activités (60 p. cent, comparativement à 73 p. cent en moyenne).



### Global



■ En désaccord (4-5) ■ Ni d'accord ni en désaccord (3) ■ D'accord (1-2)



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=2 988, marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
BASE (téléphone) : Canadiens; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=1 317, marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

## 3. Contact avec la GRC

Cette section porte sur la fréquence des prises de contact récentes avec la GRC, sur les raisons de ces contacts ainsi que sur la satisfaction du client à l'égard du contact et de certaines mesures clés. Afin de rester en harmonie avec les versions antérieures du sondage, les statistiques présentées dans cette section ne sont pas pondérées.

Il est à noter que « NSP/PDR » (« Je ne sais pas/Pas de réponse ») est utilisé pour désigner les répondants qui ne répondent pas à une question.

### 3.1 FRÉQUENCE DES CONTACTS AVEC LA GRC

Les répondants ont été invités à indiquer s'ils avaient directement communiqué avec la GRC au cours de la dernière année. Trois répondants sur dix (31 p. cent) affirment l'avoir fait, alors que la majorité (67 p. cent) déclare que ce n'est pas le cas.

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

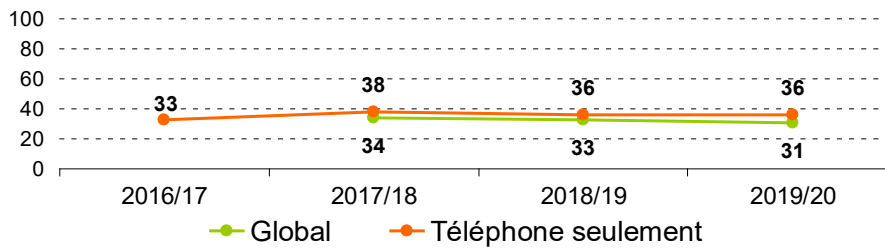
- À l'échelle régionale, les résidents du centre du Canada sont beaucoup moins susceptibles de signaler une prise de contact (7 p. cent, comparativement à 31 p. cent en moyenne).
- Les répondants autochtones et les personnes handicapées sont plus enclins à avoir des contacts directs avec la GRC (49 p. cent et 41 p. cent, respectivement, comparativement à 31 p. cent en moyenne).



### Global - non pondere



### % Oui



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Canadiens; 9-27 janv. 2020 (n=2 988), marge d'erreur de +/- 1,8 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Canadiens; 9-27 janv. 2020 (n=1 317), marge d'erreur de +/- 2,7 %, 19 fois sur 20

## 3.2 NATURE DU CONTACT AVEC LA GRC

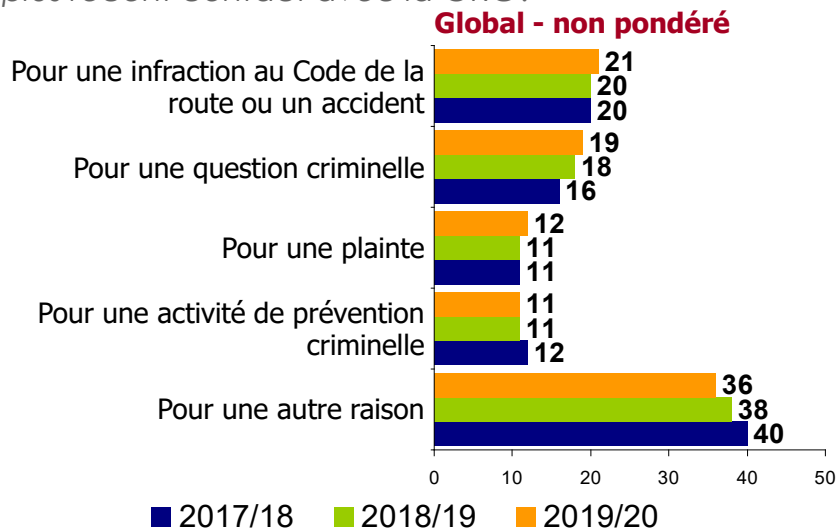
Les répondants qui affirment avoir eu un contact direct avec la GRC au cours de la dernière année ont été invités à indiquer la raison de leur prise de contact la plus récente. Les réponses varient, une personne sur cinq indiquant que la prise de contact avait un lien avec une infraction au Code de la route ou un accident (21 p. cent) ou avec une affaire criminelle (19 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 que ces résultats sont restés en grande partie les mêmes au cours de la dernière année, bien que la proportion de communications liées au Code de la route ait diminué de huit points depuis 2016-2017.

- À l'échelle régionale, les résidents du Canada atlantique sont plus enclins à attribuer leur prise de contact à une infraction au Code de la route ou à un accident (32 p. cent, contre 21 p. cent en moyenne).

### Nature du contact avec la GRC

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



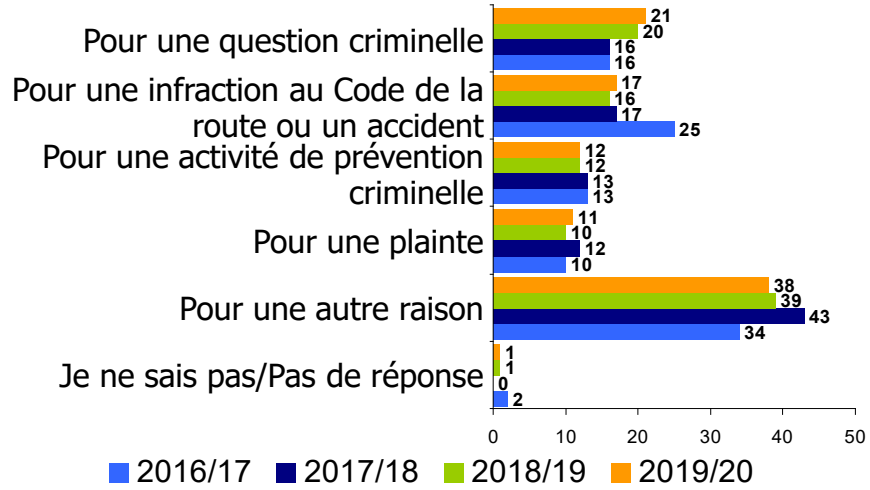
Tous droits réservés 2020

Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Contact avec la GRC; 9-27 janv. 2020, n=936, marge d'erreur de +/- 3,2 %, 19 fois sur 20

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

Téléphone seulement - non pondéré

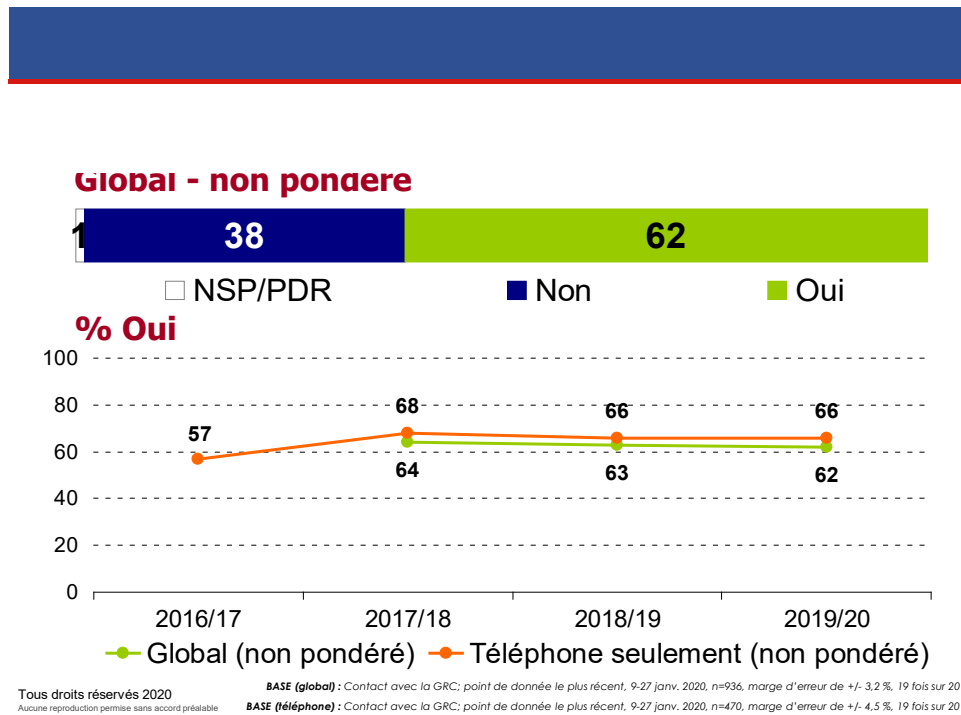


Tous droits réservés 2020  
 Aucune reproduction permise sans accord préalable BASE (global) : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=936, marge d'erreur de +/- 3.2 %, 19 fois sur 20

### 3.3 ORIGINE DU CONTACT AVEC LA GRC

Les répondants qui ont dit 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 (62 p. cent) indiquent avoir pris l'initiative du contact, alors qu'environ quatre personnes sur dix (38 p. cent) ne l'ont pas fait.

Le suivi révèle que la proportion de répondants qui a pris l'initiative du contact avec la GRC est demeurée inchangée au cours des deux dernières années, bien qu'elle ait augmenté de neuf points depuis 2016-2017.



## 3.4 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 à cette occasion. Les résultats sont généralement positifs, plus de huit répondants sur dix (85 p. cent) étant d'accord pour dire qu'il est facile de communiquer avec la GRC, tandis que des proportions semblables disent que le personnel de la GRC est courtois et respectueux (84 p. cent), qu'il traite les gens équitablement (84 p. cent) et qu'il fait preuve de professionnalisme (83 p. cent). Environ les trois quarts des répondants sont d'avis que le personnel de la GRC est bien informé et compétent (78 p. cent), qu'il fournit tous les renseignements requis (73 p. cent) et qu'il offre ses services dans des délais raisonnables (72 p. cent). Les résultats sont plus mitigés en ce qui concerne le fait que la GRC dépasse les exigences minimales lorsque vient le moment de fournir un bon service. En effet, 56 pour cent des répondants croient que la GRC fait plus que le minimum, alors que 20 pour cent sont en désaccord avec cet énoncé.

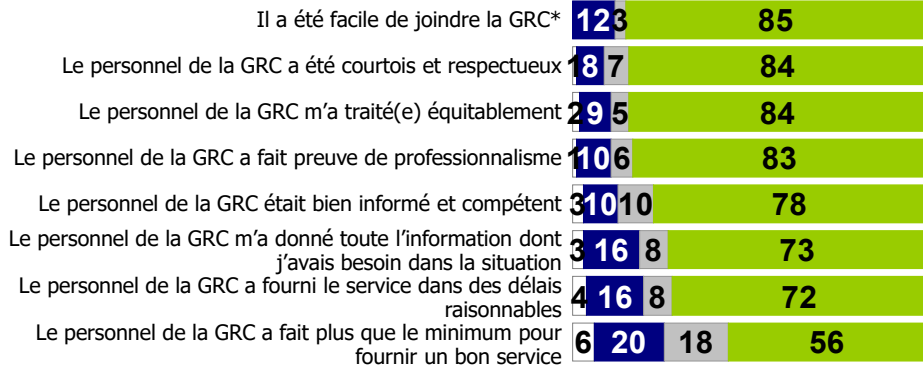
Le suivi révèle que ces résultats sont en grande partie demeurés les mêmes au cours des dernières années.

- La proportion des répondants qui sont d'accord avec cet énoncé augmente systématiquement avec l'âge. Par exemple, 93 pour cent des personnes âgées de 65 ans et plus croient que le personnel de la GRC est courtois et respectueux, contre 71 pour cent des personnes de moins de 35 ans.



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

**Global - non pondéré**



□ NSP/Sans objet ■ En désaccord (4-5) ■ Ni d'accord ni en désaccord (3) ■ D'accord (1-2)

\*Question posée uniquement aux gens qui ont pris l'initiative de prendre contact avec la GRC (n=577, marge d'erreur de +/- 4,1 %, 19 fois sur 20)

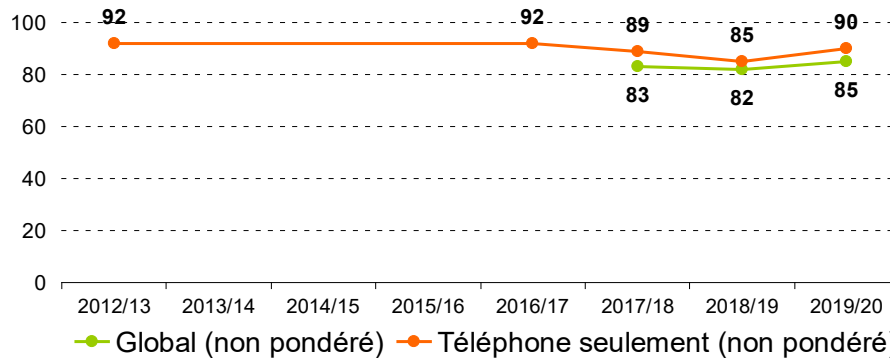
Tous droits réservés 2020

Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Contact avec la GRC; 9-27 janv. 2020, n=936, marge d'erreur de +/- 3,2 %, 19 fois sur 20

**Il a été facile de joindre la GRC**

**% d'accord (1-2)**



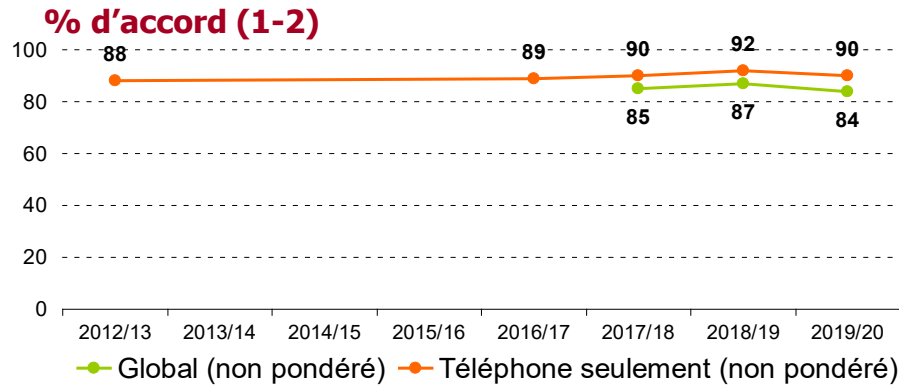
Tous droits réservés 2020

Aucune reproduction permise sans accord préalable

BASE (global) : Prise de contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=577, marge d'erreur de +/- 4,1 %, 19 fois sur 20

BASE (téléphone) : Prise de contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=308, marge d'erreur de +/- 5,6 %, 19 fois sur 20

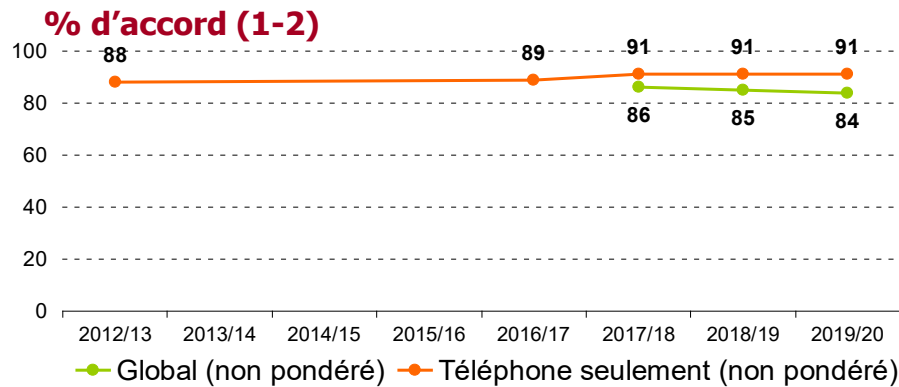
### Le personnel de la GRC a été courtois et respectueux



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=936, marge d'erreur de +/- 3.2 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=470, marge d'erreur de +/- 4.5 %, 19 fois sur 20

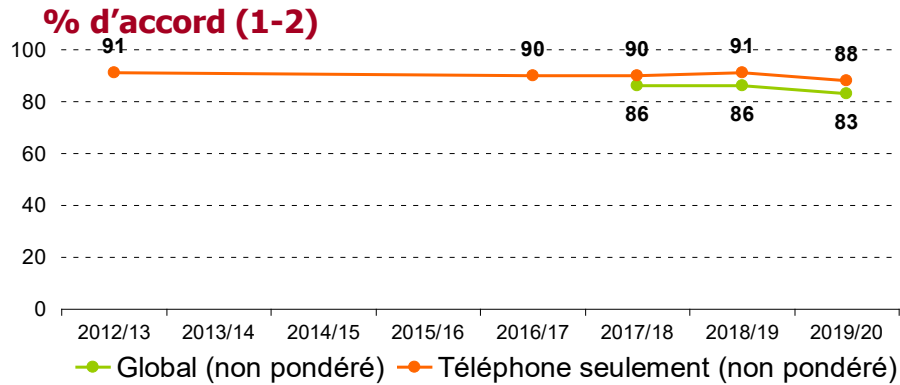
### Le personnel de la GRC m'a traité(e) équitablement



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=936, marge d'erreur de +/- 3.2 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=470, marge d'erreur de +/- 4.5 %, 19 fois sur 20

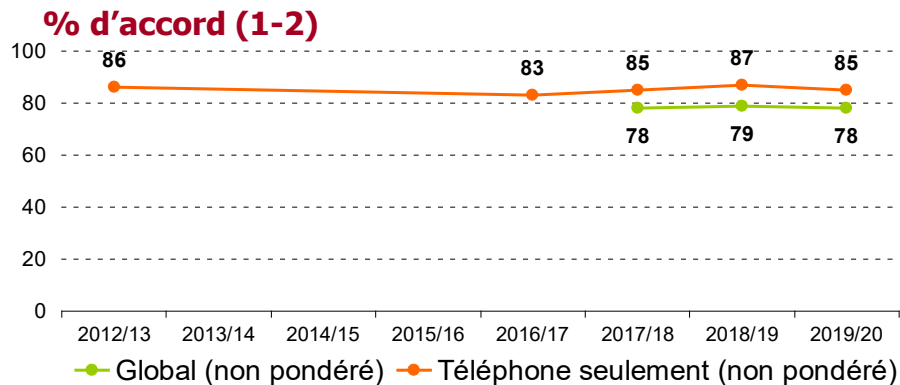
### Le personnel de la GRC a fait preuve de professionnalisme



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=936, marge d'erreur de +/- 3.2 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=470, marge d'erreur de +/- 4.5 %, 19 fois sur 20

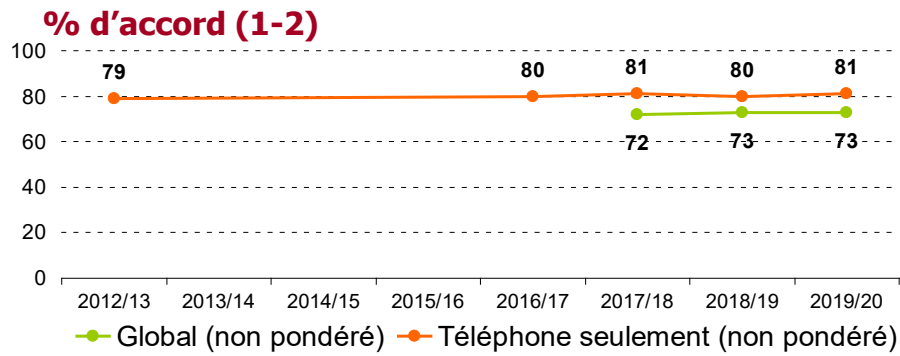
### Le personnel de la GRC était bien informé et compétent



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=936, marge d'erreur de +/- 3.2 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=470, marge d'erreur de +/- 4.5 %, 19 fois sur 20

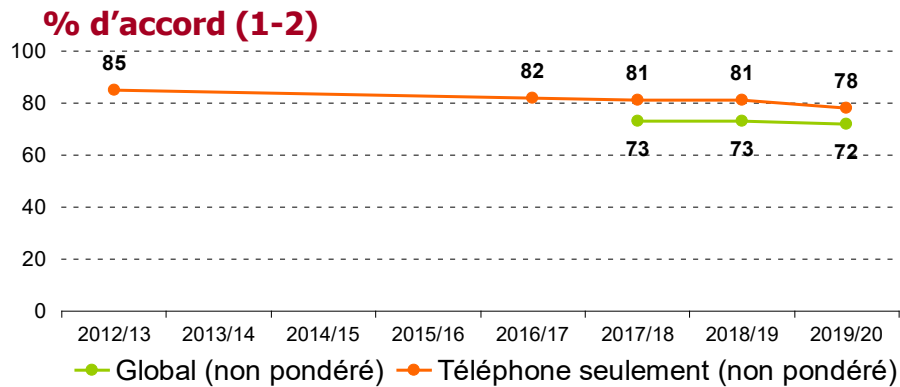
*Le personnel de la GRC m'a donné toute l'information dont j'avais besoin dans la situation*



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 Janv. 2020, n=936, marge d'erreur de +/- 3.2 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 Janv. 2020, n=470, marge d'erreur de +/- 4.5 %, 19 fois sur 20

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

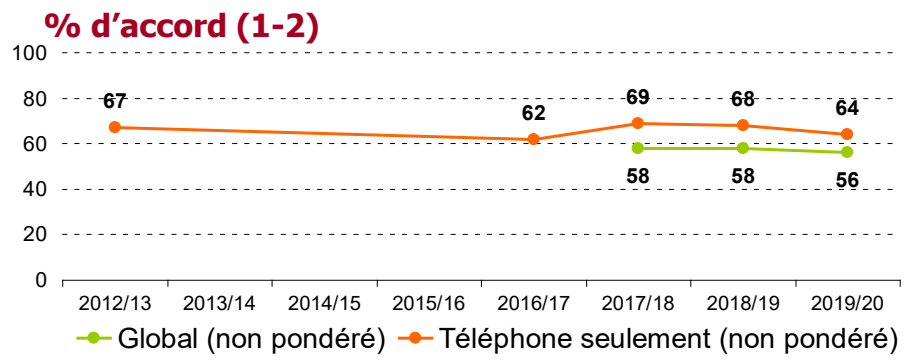


Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 Janv. 2020, n=936, marge d'erreur de +/- 3.2 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 Janv. 2020, n=470, marge d'erreur de +/- 4.5 %, 19 fois sur 20



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



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 Janv. 2020, n=936, marge d'erreur de +/- 3.2 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 Janv. 2020, n=470, marge d'erreur de +/- 4.5 %, 19 fois sur 20

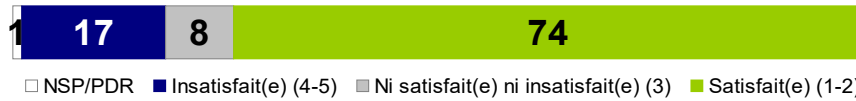
### 3.5 SATISFACTION PAR RAPPORT AU CONTACT AVEC LA GRC

Les gens qui affirment avoir eu un contact direct avec la GRC au cours de la dernière année ont ensuite indiqué leur taux de satisfaction global à l'égard du service reçu. Trois personnes sur quatre (74 p. cent) se disent satisfaites, alors que seuls 17 pour cent sont insatisfaits.

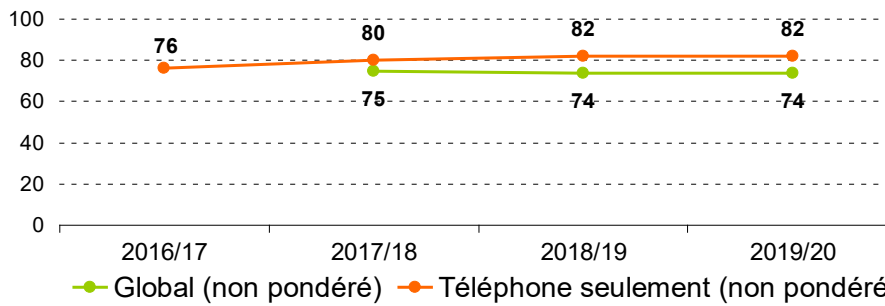
Le suivi suggère que ces résultats sont en partie demeurés les mêmes au cours des dernières années.



#### Global - non pondere



#### % Oui



Tous droits réservés 2020  
Aucune reproduction permise sans accord préalable

**BASE (global)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=936, marge d'erreur de +/- 3,2 %, 19 fois sur 20  
**BASE (téléphone)** : Contact avec la GRC; point de donnée le plus récent, 9-27 janv. 2020, n=470, marge d'erreur de +/- 4,5 %, 19 fois sur 20

ANNEXE A  
QUESTIONNAIRES (ANGLAIS ET FRANÇAIS)





**PINTRO**

**PHONE INTRO**

Good afternoon/evening. My name is \_\_\_\_\_ and I am calling from EKOS, a public opinion research company. May I speak with \_\_\_\_\_?

**CONFIRM WHETHER RESPONDENT PREFERS ENGLISH OR FRENCH**

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.

[IF ASKED:] You can call the RCMP contact, Dr. James Lea, at 613-843-6143 to verify that the survey is legitimate. May we begin with the survey?

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

**PRIV**

This call may be recorded for quality control or training purposes.

**WINTRO**

**WEB 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**

The RCMP treats people with 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 provides the same quality of service to all citizens.

|                                  |    |    |
|----------------------------------|----|----|
| 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 |

**Q5KK**

I would encourage friends and family members to apply to 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

**RELQ5L**

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 |

**RELQ5M**

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 |

**RELQ5N**

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 |

**RELQ5O**

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 |

**RELQ5P**

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 |

**RELQ5Q**

The RCMP is dealing with the things that matter to people in this community.

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

**RELQ5R**

I feel a moral duty to follow police orders.

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

**RELQ5S**

I generally support how the RCMP usually acts.

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

**RELQ5T**

I would help the RCMP if asked.

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

**PQ5U**

SENSITIVITY

**SENQ5U**

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 |

**SENQ5V**

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 |

**SENQ5W**

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 |

**SENQ5X**

The RCMP is sensitive to the needs of the LGBTQ2 community.

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

**PQ5Y**

VISIBILITY AND RESPONSIVENESS



**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 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 |

**RESQ5AA**

The RCMP is effective at responding quickly to calls for assistance.

|                                 |    |    |
|---------------------------------|----|----|
| 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 is contributing to traffic safety in my province or territory.

|                                 |    |    |
|---------------------------------|----|----|
| 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 makes decisions based on facts.

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

**RESQ5DD**

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 |

**PQ5EE**

PRIORITIES OF THE RCMP

**PRIQ5EE**

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 |

**PRIQ5FF**

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 |

**PRIQ5GG**

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 |

**PRIQ5HH**

The RCMP is effective at resolving crimes where violence is involved.

|                                  |    |    |
|----------------------------------|----|----|
| 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 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 |

**PRIQ5JJ**

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 |

**PRIQ5KK**

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 |

**PRIQ5LL**

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 |

**PRIQ5MM**

The RCMP is advancing reconciliation with Indigenous peoples of Canada.

|                                 |    |    |
|---------------------------------|----|----|
| 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 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 |

**PRIQ500**

The RCMP is reducing the overall impact of economic crime.

|                                 |    |    |
|---------------------------------|----|----|
| 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 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 |

**PRIQ5QQ**

The RCMP is effectively addressing online scams.

|                                 |    |    |
|---------------------------------|----|----|
| 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 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 |

**PRIQ5SS**

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 |

**PRIQ5TT**

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 |

**PRIQ5UU**

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 |

**Q6**

About how often would you say that the RCMP in your neighbourhood exceeds their authority?

|                              |    |   |
|------------------------------|----|---|
| Always / almost always ..... | 1  |   |
| Most of the time.....        | 2  |   |
| Sometimes .....              | 3  |   |
| Rarely .....                 | 4  |   |
| Never / almost never.....    | 5  |   |
| Don't know .....             | 99 | X |

**Q7**

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  |   | ->Q12 |
| Don't know ..... | 99 | X | ->Q12 |

**Q8**

If... Q7 = 1

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

**Q9**

If... Q7 = 1

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

**PQ10**

If... Q7 = 1

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".

**Q10A**

If... Q9 = 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

### Q10B

If... Q7 = 1

|                                   |    |    |
|-----------------------------------|----|----|
| 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 |

### Q10C

If... Q7 = 1

|  |    |    |
|--|----|----|
| 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 |

### Q10D

If... Q7 = 1

|   |    |    |
|---|----|----|
| 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 |

### Q10E

If... Q7 = 1

|  |    |    |
|--|----|----|
| 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 |



**Q10F**

If... Q7 = 1

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 |

**Q10G**

If... Q7 = 1

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 |

**Q10H**

If... Q7 = 1

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 |

**Q11**

If... Q7 = 1

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 |

**Q12**

In which of the following age categories do you belong?

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

**Q13**

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 |

**Q14**

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 LGBTQ2 community.....     | 4  |   |
| None of the above.....                    | 5  | X |
| Don't know / Prefer not to answer .....   | 99 | X |

**Q15**

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 |

**Q16**

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

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

**Q17**

What is your gender?

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

**Q18**

Please indicate the first three characters of your postal code:

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

**THNK**

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



## **PINTRO**

### ***FRENCH PHONE INTRO***

Bonjour/Bonsoir. Je m'appelle \_\_\_\_\_ et je vous appelle des Associés de recherche EKOS, une entreprise de recherche sur l'opinion publique. Pourrais-je parler à \_\_\_\_\_?

CONFIRMER SI LE RÉPONDANT PRÉFÈRE L'ANGLAIS OU LE FRANÇAIS

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.

[SI ON VOUS DEMANDE :] Vous pouvez appeler la personne-ressource de la GRC, Docteur James Lea, au 613-843-6143 pour vérifier la légitimité de ce sondage. Pouvons-nous commencer avec le sondage?

|          |   |
|----------|---|
| Oui..... | 1 |
| Non..... | 2 |

## **PRIV**

Cet appel peut être enregistré pour contrôle de la qualité ou formation.

## **WINTRO**

### ***WEB 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  |   |
| Je 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  |   |
| Je 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  |   |
| Je ne sais pas.....               | 99 | X |

### Q4

La GRC est-elle votre service de police local?

|                     |    |   |
|---------------------|----|---|
| Oui.....            | 1  |   |
| Non.....            | 2  |   |
| En partie.....      | 3  |   |
| Je 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  |    |
| Je 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  |    |
| Je 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  |    |
| Je 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  |    |
| Je 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### Q5F

La GRC traite les gens avec 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  |    |
| Je 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### Q5H

La GRC fournit la même qualité de service à tous les citoyens et citoyennes.

|                                      |    |    |
|--------------------------------------|----|----|
| 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  |    |
| Je 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  |    |
| Je 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  |    |
| Je 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### Q5KK

J'encouragerais des amis et des membres de la famille à se postuler à 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

## PQ5L

### RELATION AVEC LA GRC

#### RELQ5L

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

#### RELQ5M

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

#### RELQ5N

La GRC fournit aux Canadiens et aux Canadiennes des renseignements adéquats sur le travail qu'elle accomplit.

|                                      |    |    |
|--------------------------------------|----|----|
| 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

#### RELQ5O

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### RELQ5P

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse..... | 99 | XS |

### RELQ5Q

La GRC s'occupe de questions qui sont importantes aux yeux des gens de cette communauté.

|                                     |    |    |
|-------------------------------------|----|----|
| 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse..... | 99 | XS |

### RELQ5R

Je ressens le devoir moral de suivre les ordres de la police.

|                                     |    |    |
|-------------------------------------|----|----|
| 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse..... | 99 | XS |

### RELQ5S

J'appuie généralement la façon d'agir de 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse..... | 99 | XS |

### RELQ5T

J'aiderais la GRC si on me demandait de le faire.

|                                     |    |    |
|-------------------------------------|----|----|
| 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse..... | 99 | XS |

## **PQ5U**

### SENSIBILITÉ

#### **SENQ5U**

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

#### **SENQ5V**

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

#### **SENQ5W**

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

#### **SENQ5X**

La GRC est sensible aux besoins de la communauté LGBTQ2.

|                                      |    |    |
|--------------------------------------|----|----|
| 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

## PQ5Y

### VISIBILITÉ ET RÉACTIVITÉ

#### 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

#### RESQ5Z

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

#### RESQ5AA

La GRC est efficace lorsque vient le temps de réagir rapidement à des appels d'aide.

|                                      |    |    |
|--------------------------------------|----|----|
| 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

#### RESQ5BB

La GRC contribue à la sécurité routière dans ma province ou dans 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

## RESQ5CC

La GRC prend des décisions en s'appuyant sur des faits.

|                                     |    |    |
|-------------------------------------|----|----|
| 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse..... | 99 | XS |

## RESQ5DD

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse..... | 99 | XS |

## PQ5EE

PRIORITÉS DE LA GRC

## PRIQ5EE

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse..... | 99 | XS |

## PRIQ5FF

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse..... | 99 | XS |

### **PRIQ5GG**

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### **PRIQ5HH**

La GRC est efficace pour résoudre des crimes où de la violence est impliquée.

|                                      |    |    |
|--------------------------------------|----|----|
| 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### **PRIQ5II**

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### **PRIQ5JJ**

La GRC agit de façon efficace pour contrer la radicalisation à 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### **PRIQ5KK**

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### **PRIQ5LL**

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### **PRIQ5MM**

La GRC fait avancer la réconciliation avec les peuples autochtones du Canada.

|                                      |    |    |
|--------------------------------------|----|----|
| 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### **PRIQ5NN**

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### **PRIQ500**

La GRC réduit les conséquences globales des crimes économiques.



|                                      |    |    |
|--------------------------------------|----|----|
| 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### **PRIQ5PP**

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### **PRIQ5QQ**

La GRC traite efficacement les fraudes en ligne.

|                                      |    |    |
|--------------------------------------|----|----|
| 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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### **PRIQ5RR**

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### **PRIQ5SS**

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### **PRIQ5TT**

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### PRIQ5UU

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  |    |
| Je ne sais pas/ Pas de réponse ..... | 99 | XS |

### Q6

Selon vous, à quelle fréquence la GRC agit-elle au-delà des pouvoirs qui lui sont conférés dans votre quartier?

|                                    |    |   |
|------------------------------------|----|---|
| Toujours ou presque toujours ..... | 1  |   |
| La plupart du temps .....          | 2  |   |
| Parfois.....                       | 3  |   |
| Rarement.....                      | 4  |   |
| Jamais ou presque jamais.....      | 5  |   |
| Je ne sais pas.....                | 99 | X |

### Q7

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  |   | ->Q12 |
| Je ne sais pas..... | 99 | X | ->Q12 |

### Q8

If... Q7.EQ.1

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  |   |
| Je ne sais pas.....   | 99 | X |

### Q9

If... Q7.EQ.1

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

|                     |    |   |
|---------------------|----|---|
| Oui.....            | 1  |   |
| Non.....            | 2  |   |
| Je ne sais pas..... | 99 | X |

### PQ10

If... Q7.EQ.1

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 ».

### Q10A

If... Q9.EQ.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 |
| Je ne sais pas.....               | 99 | XS |

### Q10B

If... Q7.EQ.1

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 |
| Je ne sais pas.....                | 99 | XS |

### Q10C

If... Q7.EQ.1

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 |
| Je ne sais pas.....                | 99 | XS |

### Q10D

If... Q7.EQ.1

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 |
| Je ne sais pas.....                | 99 | XS |

### Q10E

If... Q7.EQ.1

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 |
| Je ne sais pas.....                | 99 | XS |

### Q10F

If... Q7.EQ.1

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 |
| Je ne sais pas.....                | 99 | XS |

### Q10G

If... Q7.EQ.1

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 |
| Je ne sais pas.....                | 99 | XS |

### Q10H

If... Q7.EQ.1

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 |
| Je ne sais pas.....                | 99 | XS |

### Q11

If... Q7.EQ.1

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  |   |
| Je ne sais pas.....                     | 99 | X |

### Q12

Auquel des groupes d'âge suivants appartenez-vous?

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

### Q13

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 |

### Q14

Vous considérez-vous...

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 LGBTQ2 .....     | 4  |   |
| Aucune de ces réponses .....                   | 5  | X |
| Je ne sais pas / Préfère ne pas répondre ..... | 99 | X |

### Q15

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  |   |
| Je ne sais pas.....                 | 99 | X |

### Q16

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

|  |    |   |
|--|----|---|
| Oui.....                                       | 1  |   |
| Non.....                                       | 2  |   |
| Je ne sais pas / Préfère ne pas répondre ..... | 99 | X |

**Q17**

Quel est votre genre?

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

**Q18**

Veillez indiquer les trois premiers caractères de votre code postal.

|  |    |   |
|--|----|---|
| Veillez préciser : .....                       | 1  |   |
| Je ne sais pas / Préfère ne pas répondre ..... | 99 | X |

**THNK**

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