



Royal Canadian Mounted Police Gendarmerie royale du Canada

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

Sommaire

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

This report is also available in English

Canada

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 (36 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 GRC¹

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 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

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

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).