



Royal Canadian Mounted Police Gendarmerie royale du Canada

Sondage d'opinion des Canadiens sur les services de police de la GRC 2020-2021

Sommaire

Préparé pour la Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS

No du contrat : M7594-213797/001/CY

Valeur de l'entente : 79 328,20 \$

Date d'attribution du contrat : 11 janvier 2021

Date de livraison : 7 avril 2021

No d'inscription : POR 100-20

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



Sondage d'opinion des Canadiens sur les services de police de la GRC

Sommaire

Préparé pour la Gendarmerie royale du Canada (GRC)
Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS
Mars 2021

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.

Numéro de catalogue :
PS64-154/2021E -PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :
978-0-660-37594-6

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 100-20) :

Numéro de catalogue : PS64-154/2021F-PDF (Rapport final, français)

ISBN : 978-0-660-37595-3

SOMMAIRE

Contexte et méthodologie

La GRC mène des sondages auprès du public canadien depuis 2003 afin d'évaluer les opinions des citoyens 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 se sont déroulées au téléphone. Toutefois, au cours de l'exercice 2017-2018, compte tenu des défis et des coûts associés aux sondages téléphoniques, la GRC a commencé à mener 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).

La recherche actuelle de l'exercice 2020-2021 utilisait aussi une méthodologie en vertu de laquelle la collecte de données s'est faite au téléphone et en ligne. En tout, 2 988 Canadiens ont été interrogés. À l'instar des éditions antérieures, l'échantillon comprend des répondants de partout au Canada et a été pondéré plus fortement dans les domaines où la GRC est responsable du maintien de l'ordre. L'échantillon a été stratifié afin d'assurer une représentation égale des cinq régions (nord du Canada, Colombie-Britannique, Prairies, Centre du Canada et Canada Atlantique). Nous avons interrogé quelque 500 résidents du nord du Canada et environ 600 personnes dans chacune des quatre autres régions.

Comme mentionné plus haut, le sondage actuel 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 (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 téléphoniques. Nous avons effectué 1 313 entretiens au téléphone et 1 675 sondages ont été effectués en ligne. Les résultats ont été pondérés en fonction de la région, du sexe et de l'âge pour s'assurer que l'échantillon est représentatif de la population canadienne âgée de 18 ans et plus.

Résultats du sondage

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

Attitudes à l'égard de la GRC

Les résultats du sondage démontrent que les Canadiens accordent beaucoup d'importance à la contribution de la GRC à la sécurité publique. Neuf répondants sur dix (90 %) considèrent comme importante la contribution de la GRC à la sécurité des Canadiens, alors que seuls six pour cent affirment que les efforts que déploie la GRC dans ce domaine ont peu ou pas d'importance. Toutefois, le suivi suggère que l'importance perçue de la contribution de la GRC à la sécurité publique a légèrement diminué au cours de la dernière année.

Les résultats démontrent également que six Canadiens sur dix (62 %) sont satisfaits de la façon dont la GRC assume son rôle de maintien de la sécurité publique, et seule une personne sur quatre (24 %) se dit insatisfaite. Toutefois, le suivi révèle encore une fois une baisse de la satisfaction à l'égard de la contribution de la GRC à la sécurité publique au cours de la dernière année.

Les résultats révèlent des impressions positives de la GRC en général. Sept Canadiens sur dix (71 %) sont satisfaits des efforts que déploie la GRC pour fournir des services dans les deux langues officielles. Six répondants sur dix conviennent que la GRC donne la priorité à la qualité du service offert (62 %) et disent se fier à la GRC (60 %). Cependant, les résultats donnent également à penser que le public perçoit des lacunes dans les offres de service de la GRC. Seuls quelques quatre répondants sur dix (39 %) estiment que la GRC fournit la même qualité de service à tous les citoyens, alors que plus de quatre personnes sur dix (44 %) ne sont pas d'accord avec cet énoncé.

Les résultats révèlent généralement des points de vue positifs sur la façon dont la GRC adhère à ses valeurs fondamentales. Près de sept répondants sur dix (65 %) conviennent que la GRC fait preuve de professionnalisme dans son travail, tandis que six personnes sur dix croient que la GRC est une organisation intègre (58 %). La moitié croient que le personnel de la GRC est honnête (56 %), qu'il fait preuve de compassion (51 %) et qu'il traite les gens avec respect (50 %), et que la GRC est une organisation responsable (50 %). En plus de ses valeurs fondamentales, un peu plus de la moitié est d'avis que la GRC est objective (55 %). Toutefois, à l'instar d'autres résultats, le suivi révèle une diminution de la proportion de Canadiens qui a une impression positive de la GRC. Il y a une baisse de 13 points dans la proportion de Canadiens qui perçoit la GRC comme une organisation responsable, et une baisse de 11 points dans la proportion de Canadiens qui croit que la GRC est une organisation intègre.

La GRC obtient des évaluations mitigées lorsqu'il est question d'enjeux liés à l'innovation et à la transparence. Moins de quatre répondants sur dix (38 %) croient que la GRC fournit des renseignements adéquats sur le travail qu'elle accomplit. Une proportion semblable (36 %) convient que la GRC est une organisation innovatrice et tournée vers l'avenir. Les résultats révèlent également que près de la moitié des Canadiens (47 %) sont en désaccord avec l'idée que la GRC est une organisation ouverte et transparente (bien qu'il soit possible qu'ils estiment qu'il est approprié que la GRC ne soit pas transparente, compte tenu du type de renseignements qu'elle détient, comme des dossiers criminels, des adresses de témoins, des renseignements liés aux tribunaux, des techniques d'enquête, etc.).

La GRC reçoit également des notes relativement faibles et en déclin en ce qui a trait aux indicateurs liés à la sensibilité. Moins de la moitié des répondants croient que la GRC est représentative des diverses communautés canadiennes qu'elle sert et que le personnel de la GRC reflète la diversité culturelle de sa collectivité. Lorsque la portée des questions est plus précise et se concentre sur des groupes en particulier, la GRC obtient des évaluations encore moins favorables. Moins de quatre personnes sur dix conviennent que la GRC est sensible aux besoins des différents groupes et cultures du Canada, qu'elle traite les femmes équitablement, qu'elle est sensible aux besoins des communautés LGBTQ2 ou qu'elle est respectueuse des besoins culturels des peuples autochtones. Le suivi révèle une diminution de la proportion de répondants qui sont d'accord avec les énoncés se rapportant à toutes ces questions.

Malgré les préoccupations au sujet de la sensibilité et les opinions moins favorables sur le rendement de la GRC en général, les résultats suggèrent que la GRC entretient toujours une relation très positive avec le public. La grande majorité des répondants (82 %) affirment qu'ils aideraient la GRC si on leur demandait de le faire, tandis que près de huit répondants sur dix (77 %) ressentent le devoir moral de suivre les ordres de la police. Sept personnes sur dix (67 %) disent aussi appuyer généralement la façon d'agir de la GRC. La moitié des répondants est d'accord pour dire que la GRC s'occupe de questions qui sont importantes dans leur communauté (50 %) et encouragerait leurs amis et les membres de leur famille à envisager une carrière au sein de la GRC (50 %). Toutefois, pour ces questions comme pour toutes les autres, le suivi révèle un déclin au cours de la dernière année.

En ce qui a trait à la réactivité, les résultats révèlent que les Canadiens entretiennent généralement des opinions positives de la GRC. Plus de la moitié (54 %) convient que la GRC réagit rapidement aux appels d'aide, et quatre personnes sur dix (44 %) sont d'accord pour dire que la GRC s'adapte rapidement à de nouvelles priorités. Moins d'une personne sur trois est en désaccord avec l'un ou l'autre de ces énoncés.

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 pour la GRC de s'améliorer dans certains domaines, particulièrement dans les affaires autochtones. Environ sept répondants sur dix (69 %) déclarent se fier à la capacité de la GRC de réagir efficacement aux menaces à la sécurité nationale. Plus de six personnes sur dix sont d'accord pour dire que la GRC réduit la menace et les répercussions du crime organisé (66 %), intervient efficacement en cas de menaces pour les avions de passagers canadiens (64 %), réduit la menace et les répercussions des crimes graves (63 %), est efficace pour résoudre des crimes où de la violence est impliquée (63 %) et réagit de façon efficace aux menaces à la frontière entre différents points d'entrée (63 %). Un peu moins de gens croient que la GRC est efficace pour réduire la production, la vente et la distribution de drogues illégales (60 %), et pour contrer la radicalisation à l'extrémisme violent (57 %). Plus de la moitié est d'avis que la GRC intervient efficacement dans les cas de menaces cybercriminelles (55 %) et contribue à la sécurité routière (53 %). Une moins grande proportion convient que la GRC s'attaque à la délinquance tant commise que subie par les jeunes

(51 %) et réduit les conséquences globales des crimes économiques (51 %). Néanmoins, moins de la moitié se dit satisfaite des tentatives de la GRC de lutter contre les fraudes en ligne (47 %), de sa contribution à l'information et à la résilience des Canadiens (43 %) et des efforts qu'elle déploie pour accroître la sûreté des communautés autochtones (39 %). Seules trois personnes sur dix (34 %) 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 c'est parfois le cas. Six répondants sur dix (59 %) estiment que la GRC agit rarement au-delà des pouvoirs qui lui sont conférés. Toutefois, près d'une personne sur quatre (23 %) pense que la GRC agit parfois au-delà de ces pouvoirs et une personne sur cinq (19 %) est d'avis qu'elle agit souvent ou toujours de cette manière. Le suivi révèle une augmentation de la proportion de Canadiens qui estiment que la GRC agit au-delà des pouvoirs qui lui sont conférés au moins de temps à autre; 42 % estiment actuellement que la GRC agit au-delà de ces pouvoirs, comparativement à 30 % en 2019-2020.

Contact avec la GRC¹

Trois répondants sur dix (29 %) indiquent avoir communiqué avec la GRC au cours de la dernière année. Parmi ceux qui l'ont fait, une majorité relative affirme que la prise de contact avait un lien avec une infraction au Code de la route ou avec un accident (23 %), ou encore avec une question criminelle (19 %).

Ceux qui affirment avoir eu un contact direct avec la GRC au cours de la dernière année étaient ensuite 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 %) 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 a fait preuve de professionnalisme (83 %), qu'il est courtois et respectueux (83 %), et qu'il traite les gens équitablement (82 %). Environ les trois quarts des répondants croient que le personnel de la GRC est bien informé et compétent (77 %), qu'il fournit le service dans des délais raisonnables (73 %) et qu'il offre tous les renseignements requis selon la situation (73 %). Les résultats sont plus mitigés en ce qui concerne le fait que la GRC dépasse les exigences minimales au moment de fournir un bon service. En effet, 54 % des répondants croient que la GRC fait plus que le minimum, alors que 23 % sont en désaccord avec cette idée. Ces résultats demeurent en grande partie les mêmes depuis quelques années.

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 de la GRC. Sept personnes sur dix (71 %) se disent satisfaites, et seuls 19 % sont insatisfaits.

¹ Afin de rester en harmonie avec les versions antérieures de ce sondage, les chiffres présentés dans cette section ne sont pas pondérés.

Conclusion

Dans l'ensemble, les points de vue à l'égard de la GRC sont généralement positifs, mais ils sont en déclin depuis un an. 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. Toutefois, pour la quasi-totalité des indicateurs examinés, les perceptions se sont détériorées au cours de la dernière année.

Les résultats du sondage révèlent aussi que les Canadiens ont des opinions mitigées lorsqu'il est question d'enjeux de transparence et de 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 ont tendance à ne pas être d'accord pour dire que la GRC est une organisation transparente.

Un autre domaine de préoccupation est celui de la sensibilité. Moins de la moitié des répondants croient que la GRC est représentative des diverses communautés canadiennes qu'elle sert et que le personnel de la GRC reflète la diversité culturelle de leur collectivité. Lorsque la portée des questions est plus précise et se concentre sur des groupes en particulier, la GRC obtient des évaluations encore moins favorables. Moins de quatre personnes sur dix conviennent que la GRC est sensible aux besoins des différents groupes et cultures du Canada, qu'elle traite les femmes équitablement, qu'elle est sensible aux besoins des communautés LGBTQ2 ou qu'elle respecte les besoins culturels des peuples autochtones. Les faibles résultats obtenus auprès des communautés LGBTQ2 sont particulièrement préoccupants. En effet, pour presque tous les indicateurs, les gens qui s'identifient comme des membres des communautés LGBTQ2 offrent des évaluations inférieures à celles des autres Canadiens.

Les résultats révèlent aussi que le tiers des Canadiens dit avoir communiqué avec la GRC au cours de la dernière année. Malgré les préoccupations au sujet de la sensibilité et du déclin des points de vue sur le rendement global de la GRC, la vaste majorité des gens qui ont eu des contacts avec la GRC expriment leur satisfaction à l'égard du service reçu, et les résultats concernant le personnel de la GRC sont assez bons pour les indicateurs de rendement examinés (p. ex., courtoisie, équité et professionnalisme).