

Rapport final

Recherche sur l'opinion publique concernant la prestation de services et la protection des renseignements personnels

Préparé pour le compte du :
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

ZZPEAALP@tbs-sct.gc.ca

Mai 2018

This report is also available in English.

Phoenix SPI est une société membre accréditée Sceau d'or
de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing



Sommaire

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a confié à Phoenix Strategic Perspectives (Phoenix SPI) le mandat de mener auprès des Canadiens une recherche sur l'opinion publique concernant la prestation de services et la protection des renseignements personnels.

Contexte et objectifs

Dans le cadre de son mandat, le président du Conseil du Trésor a été chargé d'élaborer « une nouvelle Stratégie relative aux services visant à créer un guichet unique en ligne pour l'ensemble des services gouvernementaux ». Lors de l'élaboration de la stratégie, les ministères offrant des services ont indiqué que les lois, notamment la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et d'autres lois s'appliquant à certains ministères, représentent l'un des obstacles à la prestation de services novateurs destinés à la population. Pour faciliter la mise en œuvre de la Stratégie relative aux services, le gouvernement du Canada désire procéder à l'examen des obstacles législatifs qui l'empêchent de fournir des services intégrés; cet exercice a d'ailleurs reçu un vaste appui de la part des ministres.

Le ministre de la Justice s'est engagé à revoir la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Certains ministères ont également tenté de modifier leurs lois afin d'améliorer les services. À titre d'exemple, Emploi et Développement social Canada (EDSC) se penche sur des modifications à la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* afin de renforcer sa capacité à offrir des services au nom d'autres ministères et d'ainsi améliorer l'expérience globale des clients.

Afin d'éclairer sa contribution à l'examen de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* mené par Justice Canada et d'établir la priorité des modifications pouvant être apportées aux lois concernant la prestation de services, le SCT désirait mieux comprendre les perceptions, les attentes et les préoccupations de la population en ce qui a trait à la communication des renseignements personnels obtenus par le gouvernement dans le contexte de la prestation de services gouvernementaux. Le SCT tente de trouver le juste équilibre entre la protection des renseignements personnels et la prestation efficace et efficiente de services.

La présente recherche a été réalisée pour connaître les opinions des Canadiens sur la façon dont le gouvernement devrait recueillir, utiliser et divulguer leurs renseignements personnels dans le contexte particulier du partage d'information et de la communication de renseignements une seule fois afin d'offrir des services gouvernementaux améliorés et plus efficaces. Les résultats permettront au SCT d'établir la priorité dans ses efforts visant à moderniser les lois touchant le service, notamment les incidences prévues relativement à la modernisation de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. En plus d'éclairer l'apport du SCT à l'examen de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, les données recueillies serviront à analyser d'autres obstacles législatifs et à prioriser les modifications qui s'y rattachent afin d'améliorer les services. Finalement, la recherche jettera les bases pour les consultations publiques sur l'évolution de la prestation des services que désirent les utilisateurs au fil du temps.

Méthodologie

Dans le but d'atteindre les objectifs de la recherche, une étude comportant un volet quantitatif et un volet qualitatif a été menée auprès des Canadiens. Elle comprenait une série de 12 séances de discussion en personne dans six villes au Canada, un sondage téléphonique à composition aléatoire de 12 minutes auprès de 2 500 Canadiens de 18 ans ou plus, ainsi qu'un sondage en ligne auquel ont répondu 1 033 Canadiens qui sont membres d'un groupe d'experts. Toutes les étapes du projet respectaient les normes de l'industrie des études de marché, notamment celles de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM), les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada, ainsi que les normes et les exigences relatives à la protection des renseignements personnels indiquées dans l'énoncé des travaux.

Recherche qualitative

Douze séances de discussion en personne ont été menées entre le 1^{er} et le 7 mars 2018. Deux séances ont été organisées dans chacune des villes suivantes : Toronto, Halifax, Québec (français), Kelowna, Calgary et Moose Jaw. Les participants étaient des Canadiens âgés entre 18 et 74 ans. Les groupes ont été répartis selon l'âge des participants. Un groupe dans chaque ville a été réalisé auprès de Canadiens de moins de 35 ans et le second groupe réunissait des Canadiens de 35 ans et plus. Chacun des groupes comptait de huit à 10 participants. En tout, 99 Canadiens ont pris part aux séances de discussion de deux heures. En guise de remerciement pour leur temps, les participants ont reçu un montant de 100 \$. Ce volet de la recherche était de nature qualitative. Par conséquent, les résultats, qui fournissent une indication des points de vue des participants au sujet des enjeux abordés, ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la population.

Recherche quantitative

Un sondage téléphonique à composition aléatoire de 12 minutes a été réalisé auprès de 2 500 adultes canadiens du 1^{er} au 25 mars 2018. Un échantillon à deux bases chevauchantes (ligne téléphonique terrestre et cellulaire) a été utilisé afin de minimiser les erreurs de couverture. Les entretiens ont été effectués par Elemental Data Collection (EDCI) à l'aide de la technologie d'interviews téléphoniques assistées par ordinateur (ITAO). La marge d'erreur pour cet échantillon est de $\pm 1,9\%$, avec un niveau de confiance de 95 % (ajusté pour l'échantillonnage stratifié). Les données du sondage ont été pondérées en fonction de la région, de l'âge et du sexe afin de veiller à ce que les résultats soient représentatifs de la population canadienne. Les données démographiques du Recensement de 2016 de Statistique Canada ont servi à élaborer les pondérations.

De plus, 1 033 Canadiens, qui sont membres du groupe d'experts Research Now, ont répondu à un sondage en ligne visant à connaître les différences entre les perspectives des Canadiens en ligne concernant les services numériques et celles des Canadiens joints par téléphone. Le travail en ligne a été réalisé du 15 au 27 mars 2018. Les résultats du sondage en ligne ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population puisque le sondage repose sur un échantillon non probabiliste. Ils peuvent seulement fournir une indication des opinions des adultes canadiens en ligne. Les données du sondage ont été pondérées en fonction de la région, de l'âge et du sexe afin de veiller à ce que les résultats soient représentatifs de la population canadienne. Les données démographiques du Recensement de 2016 de Statistique Canada ont servi à élaborer les pondérations.

De plus amples renseignements au sujet de la méthodologie qualitative et quantitative sont fournis à l'annexe 1.

Principaux constats

Activités en ligne

L'utilisation d'Internet est très répandue; neuf répondants sur dix ont indiqué qu'ils s'en servaient. Parmi ces derniers, une proportion importante l'utilise pour effectuer des transactions bancaires (80 %), lire l'actualité (79 %), acheter des produits ou des services (79 %), se servir des réseaux sociaux (77 %) et écouter des émissions de télévision ou des films grâce à la diffusion en continu (63 %).

Pratiquement tous les participants aux séances de discussion ont indiqué qu'ils effectuaient des transactions bancaires et magasinaient en ligne. L'aspect pratique est l'avantage dont ont fait mention le plus souvent les participants; il comprend la facilité et la rapidité avec laquelle on peut procéder à des transactions, l'accès en tout temps et le fait qu'il ne soit pas nécessaire de quitter la maison. Le plus grand inconvénient des transactions bancaires et du magasinage en ligne, selon de nombreux participants, est le risque d'être victime de piratage, ce qui pourrait mener à un accès illicite à leurs renseignements personnels, et à une fraude financière et un vol d'identité.

Utilisation des services gouvernementaux en ligne

Les Canadiens qui ont accès aux services gouvernementaux en ligne le font pour plusieurs raisons, notamment pour télécharger des formulaires (60 %), soumettre leur déclaration de revenus (39 %), présenter une demande pour l'obtention ou le renouvellement d'un permis (34 %), présenter une demande pour bénéficier d'un programme ou recevoir des prestations (29 %) ou payer une amende (29 %). De plus, 58 % des Canadiens en ligne ont obtenu des services du gouvernement du Canada grâce à un compte en ligne comme *Mon dossier Service Canada* ou *Mon dossier* de l'Agence du revenu du Canada. Bon nombre de Canadiens qui utilisent ces services en ligne (45 %) préfèrent se connecter grâce à une CléGC, alors qu'un peu plus du quart d'entre eux (28 %) optent pour un partenaire de connexion.

Plusieurs Canadiens en ligne n'ayant pas utilisé les services gouvernementaux en ligne n'avaient tout simplement pas besoin de le faire (37 %). Lorsqu'on leur a demandé ce qui les encouragerait à commencer à utiliser ou à utiliser davantage les services gouvernementaux en ligne, trois participants sur 10 ont parlé d'un accès plus facile ou d'une meilleure expérience pour l'utilisateur.

Presque tous les participants aux séances de discussion sont au courant que le gouvernement du Canada offre des services en ligne, et la plupart d'entre eux ont eu recours à de tels services. Les participants ont cerné en groupe plusieurs choses qu'ils ont faites : la présentation de leur déclaration de revenus et de documents relatifs aux taxes, des activités liées au Régime de pensions du Canada, la présentation d'une demande pour obtenir ou renouveler un passeport, l'utilisation du site emplois.ca et les déclarations relatives à l'assurance-emploi. Plusieurs participants ont également indiqué qu'ils avaient

eu des rapports avec le gouvernement du Canada au moyen de leur compte *Mon dossier Service Canada* et *Mon dossier de l'Agence du revenu du Canada*.

Modes de prestation de service pour communiquer avec le gouvernement du Canada

Un plus grand nombre de Canadiens préfèrent utiliser le téléphone (46 %) et Internet (33 %) lorsqu'ils doivent communiquer avec le gouvernement du Canada plutôt que de se rendre à un bureau (18 %). Lorsqu'on leur a demandé pourquoi ils préféreraient le téléphone ou Internet, ils ont mentionné leur côté pratique. Les personnes ayant une préférence pour le téléphone étaient plus susceptibles de dire qu'elles préfèrent traiter avec une vraie personne (44 %), alors que les Canadiens préférant Internet disent que ce moyen est plus pratique (59 %), facile (43 %) et prend moins de temps (28 %) que les autres moyens de communication.

Pour la plupart des participants aux séances de discussion, le côté pratique représente l'avantage d'utiliser les services en ligne du gouvernement du Canada. Ils ont parlé plus précisément de sa rapidité et de son efficacité. D'autres avantages fréquemment mentionnés concernaient principalement l'accessibilité, dont l'accès en tout temps au service, la capacité d'accéder à ses propres données et d'en assurer une surveillance, l'accès à des formulaires en ligne et la possibilité d'obtenir des renseignements détaillés et exacts. Les inconvénients pouvant découler de l'utilisation des services en ligne du gouvernement du Canada mentionnés le plus souvent comprenaient des problèmes ou des pépins techniques et le risque d'être victime de piratage.

Réaction à la communication de renseignements « une fois suffit » et enjeux connexes

Deux tiers des Canadiens sont fortement d'accord (33 %) ou plutôt d'accord (34 %) avec l'approche selon laquelle ils n'auraient à communiquer leurs renseignements personnels qu'une seule fois (« une fois suffit »), alors qu'une petite majorité est à l'aise avec le partage d'information qui appuierait cette approche en matière de prestation de services. Près de six Canadiens sur dix (58 %) sont très à l'aise ou plutôt à l'aise avec l'idée que leurs renseignements personnels soient communiqués automatiquement à d'autres services fédéraux dans le cadre d'une approche de compte unique pour accéder aux programmes gouvernementaux et avec la possibilité que le gouvernement du Canada établisse des liens avec le gouvernement provincial et territorial concernant ce compte unique.

L'appui à la communication de renseignements n'est pas surprenant puisque les Canadiens estiment que le gouvernement partage déjà leurs renseignements personnels dans le cadre de la prestation de services. Plus particulièrement, 72 % croient que leurs renseignements personnels sont *assurément* ou *probablement* communiqués entre les ministères et organismes fédéraux et 67 % croient que le gouvernement du Canada communique *assurément* ou *probablement* leurs renseignements personnels à leur gouvernement provincial ou territorial.

Les facteurs liés à l'aspect pratique ont été mentionnés le plus souvent par les Canadiens comme des avantages possibles du partage des renseignements personnels des citoyens entre les gouvernements fédéral et provinciaux ou territoriaux dans le cadre de la prestation de services. Un Canadien sur cinq estime qu'il recevrait un service plus rapide (21 %) et aurait plus facilement accès au service (20 %) s'il y avait un partage d'information, alors que 18 % des répondants disent que l'accès serait tout simplement simplifié de manière

générale et 9 % ont parlé de temps d'attente écourtés pour obtenir le service. Les enjeux liés à la sécurité des données représentent les inconvénients possibles les plus souvent mentionnés. Ils comprennent la sécurité de leurs renseignements personnels (21 %), les atteintes à la vie privée (20 %) et le vol d'identité (7 %), ainsi que d'autres préoccupations non précisées en lien avec la protection des renseignements personnels (15 %).

Bien qu'il y ait eu certaines réserves, les participants aux séances de discussion étaient pour la plupart favorables à l'idée de communiquer leurs renseignements une seule fois et au partage d'information qui s'y rattache. Un plus grand nombre de participants étaient d'avis que les Canadiens devraient avoir le choix d'accepter ou de refuser que leurs renseignements personnels fassent l'objet d'un tel partage. Pour accorder leur consentement, ils auraient besoin de savoir quels renseignements sont communiqués, à qui et à quelle fin, et que des mesures de sécurité et des systèmes adéquats sont en place. Les principales préoccupations en matière de communication de renseignements concernent la sécurité et la fonctionnalité. De nombreux participants avaient l'impression que plus il y a de renseignements qui sont communiqués, plus le risque de faire face à des problèmes techniques et des enjeux de sécurité est élevé.

Confiance relativement à la protection des renseignements personnels

Près de huit Canadiens sur dix font confiance dans une certaine mesure au gouvernement fédéral pour la protection de leurs renseignements personnels. Plus particulièrement, 27 % lui font confiance dans une grande mesure (une cote de 5 sur une échelle de 5 points) et 51 % lui font modérément confiance (cotes de 3 et 4). À l'opposé, un Canadien sur cinq fait très peu confiance (9 %) au gouvernement fédéral ou pas du tout (12 %). Les Canadiens ont indiqué des niveaux de confiance semblables à l'égard des banques et des gouvernements provinciaux et territoriaux. Les participants avaient moins tendance à faire confiance aux commerçants pour ce qui est de la protection de leurs renseignements personnels. Un peu plus des deux tiers des Canadiens disent avoir très peu (25 %) ou pas du tout (43 %) confiance dans les commerçants.

Les participants aux séances de discussion font pour la plupart confiance au gouvernement du Canada en ce qui a trait à la protection de leurs renseignements personnels et au respect de la confidentialité, bien que les raisons d'une telle confiance varient. Certains ont clairement indiqué qu'ils espéraient du moins que le gouvernement agisse de la sorte ou qu'ils s'attendaient à ce qu'il le fasse, alors que d'autres font confiance au gouvernement du Canada parce qu'ils n'ont pas eu vent jusqu'à maintenant de problèmes graves. Enfin, certains estiment que le gouvernement s'est doté de politiques, de procédures, de systèmes et d'une expertise pour assurer la sécurité de l'information. Les Canadiens qui ne font pas confiance au gouvernement du Canada disent que le gouvernement, comme toute organisation, pourrait être la cible de piratage sophistiqué; leur manque de confiance n'est pas attribuable à des manquements de la part du gouvernement au chapitre de la protection des renseignements personnels.

Conclusions et incidences

Selon les constats issus de cette recherche, on pourrait croire que les Canadiens accueilleraient favorablement un guichet unique en ligne pour la prestation de services gouvernementaux qui faciliterait l'expérience des citoyens dans divers programmes et services du gouvernement. L'étude fait ressortir le fait que la population est prédisposée à accéder aux services en ligne. En fait, neuf Canadiens sur dix utilisent Internet, et bon

nombre d'entre eux s'en servent à des fins récréatives, par exemple pour écouter des émissions de télévision ou des films en diffusion en continu, ainsi que pour effectuer des transactions bancaires, payer des factures ou acheter des produits ou des services. De plus, près de six Canadiens sur dix ont obtenu des services du gouvernement du Canada par l'entremise d'un compte en ligne et plusieurs participants aux séances de discussion ont interagi avec le gouvernement du Canada grâce à *Mon dossier Service Canada* ou *Mon dossier* de l'Agence du revenu du Canada.

Le choix du mode de prestation de services est en grande partie déterminé par l'aspect pratique. Qu'ils préfèrent communiquer avec le gouvernement du Canada par téléphone, en ligne ou en personne, les Canadiens parlent du côté pratique comme l'une des principales raisons, en mettant l'accent sur la rapidité et l'efficacité. Lorsqu'on leur a demandé ce qui les encouragerait ou les motiverait à commencer à utiliser ou à utiliser davantage Internet pour accéder aux services du gouvernement en ligne, une minorité importante a fait mention d'un meilleur accès aux services ou d'une expérience améliorée pour l'utilisateur. En fait, les Canadiens qui n'utilisent pas les services du gouvernement en ligne, soit près de quatre répondants sur dix en ligne, ont le plus souvent indiqué que c'était parce qu'ils n'en avaient pas besoin. Certains ont l'impression que les services du gouvernement sont trop difficiles à utiliser ou prennent trop de temps. Autrement dit, ils ne sont ni rapides ni faciles à utiliser, ce qui vient mettre en lumière l'importance de la convivialité des services gouvernementaux en ligne.

Étant donné qu'une prestation plus efficace des programmes et des services représente l'un des principaux objectifs de l'approche visant à communiquer les renseignements personnels une seule fois pour obtenir des services gouvernementaux, il n'est pas surprenant que la vaste majorité des participants se soient montrés en faveur d'une telle idée, bien qu'il y ait eu certaines réserves. Les jeunes Canadiens étaient plus susceptibles d'évaluer favorablement l'approche, ce qui laisse croire que l'idée d'un guichet unique pour les services gouvernementaux augmentera probablement en popularité avec le temps.

Les Canadiens désirent accéder facilement aux services gouvernementaux et c'est en grande partie pour cette raison qu'ils appuient l'idée de divulguer une seule fois leurs renseignements personnels. Selon eux, le principal avantage de l'approche constitue son aspect pratique, ce qui cadre sans aucun doute avec l'objectif général de l'initiative. Chez les participants aux séances de discussion, l'avantage le plus fréquemment mentionné est le côté pratique; il n'y aurait plus de redondance et les gens n'auraient pas besoin de veiller à ce que tous les ministères fédéraux et provinciaux pertinents aient reçu l'information à jour. Puisque l'aspect pratique dicte le choix des Canadiens pour le mode de prestation de services, l'approche visant à communiquer une seule fois les renseignements personnels ne doit pas imposer un fardeau supplémentaire aux Canadiens ou leur donner l'impression qu'il sera plus difficile d'accéder aux programmes et aux services gouvernementaux, car elle pourrait être moins bien reçue.

Les Canadiens ne sont pas seulement en faveur d'une telle approche, ils se sentent aussi très à l'aise avec le partage d'information nécessaire pour faciliter l'adoption d'un guichet unique pour la prestation de services gouvernementaux. En fait, deux tiers des Canadiens croient que le gouvernement du Canada communique déjà les renseignements personnels qu'il obtient des citoyens, à la fois à d'autres ministères ou organismes fédéraux et aux gouvernements provinciaux et territoriaux. Lorsqu'on leur a demandé quels étaient les principaux avantages d'un tel partage d'information, les répondants ont parlé d'un service plus rapide et efficace. La communication de renseignements personnels une seule fois

exigerait des modifications aux lois actuelles. Les constats qui se dégagent de la présente recherche suggèrent que les Canadiens seraient en faveur de modifications législatives s'ils en tirent un avantage clair, c'est-à-dire s'ils peuvent recevoir des services gouvernementaux plus rapides et efficaces.

Les participants aux séances de discussion ont par ailleurs décrit à maintes reprises leur appui au partage d'information en disant que les Canadiens devraient avoir le choix d'accepter ou de refuser. Certains n'accorderaient leur consentement que s'ils savaient quels renseignements sont communiqués, à qui et à quelle fin, et s'ils savaient que des mesures et des systèmes de sécurité adéquats sont en place pour les protéger. Les Canadiens sont bien conscients que des enjeux de sécurité et de protection des renseignements personnels accompagnent la prestation de services en ligne et le partage d'information. Lorsqu'ils ont parlé des inconvénients pouvant découler de la communication de renseignements entre les gouvernements fédéral et provinciaux et territoriaux, les questions de sécurité arrivaient au premier rang, suivies des atteintes à la vie privée et des enjeux relatifs à la protection des renseignements personnels en général. Par contre, un Canadien sur cinq ne voit aucun inconvénient au partage de ce type de renseignements entre les gouvernements.

De plus, les Canadiens font généralement confiance au gouvernement du Canada pour protéger leurs renseignements personnels et en assurer la confidentialité. La majorité des répondants au sondage font confiance au gouvernement du Canada, le plaçant au même rang que les banques et bien loin devant les commerçants pour ce qui est de la protection des renseignements personnels. Les participants aux séances de discussion qui manifestent une moins grande confiance à cet égard ont l'impression que le gouvernement, à l'instar de toute autre organisation, est susceptible d'être victime de piratage; ils n'invoquent pas des manquements du gouvernement du Canada à ce chapitre. Autrement dit, les questions de sécurité et de protection des renseignements personnels sont des préoccupations des Canadiens, mais elles ne semblent pas être plus importantes que le désir des Canadiens d'obtenir des services de manière pratique.

Bien que les participants aux séances de discussion n'aient pas nécessairement l'impression d'exercer un grand contrôle sur leurs renseignements personnels, ils veulent pouvoir contrôler, dans la mesure du possible, la façon dont ces renseignements sont utilisés. Les Canadiens veulent que le gouvernement du Canada leur demande la permission lorsqu'il désire communiquer leurs renseignements personnels, et ils s'y attendent. Six Canadiens sur dix aimeraient que le gouvernement du Canada leur demande la permission chaque fois qu'il désire communiquer leurs renseignements personnels à d'autres ministères. Par contre, un tiers des Canadiens préférerait accorder son consentement une seule fois. Les participants aux séances de discussion considèrent que l'aspect pratique représente le principal avantage de fournir son consentement une seule fois, plus particulièrement parce qu'il ne serait plus nécessaire de fournir les mêmes renseignements à plusieurs ministères.

Finalement, bien que l'idée de communiquer ses renseignements personnels une seule fois jouisse d'un vaste appui, la recherche suggère qu'un inconvénient perçu des services gouvernementaux en ligne est l'absence de contact humain. Les Canadiens qui ont indiqué une préférence pour le téléphone ou le service en personne lorsqu'ils doivent communiquer avec le gouvernement du Canada ont invoqué cette raison. Il faudrait tenir compte du désir des Canadiens d'avoir un contact humain lorsqu'on se penche sur les services gouvernementaux. Offrir la possibilité de clavarder ou un numéro de téléphone direct et

sans frais pour appuyer les Canadiens ou répondre à leurs questions lorsque les Canadiens accèdent aux services gouvernementaux en ligne représenterait une façon de faire.

Note au lecteur

- Le rapport est organisé par thème, et les résultats du sondage téléphonique et des séances de discussion sont indiqués dans chacune des sections. Pour aider le lecteur à départager clairement les résultats du volet qualitatif de ceux du volet quantitatif, nous avons présenté les résultats du sondage en premier, puis les constats issus des séances de discussion.
- En ce qui concerne les résultats du sondage téléphonique :
 - Tous les résultats sont exprimés en pourcentages, à moins d'indication contraire.
 - Les pourcentages peuvent ne pas toujours totaliser 100 en raison de l'arrondissement.
 - Le nombre de répondants change parfois dans le rapport parce que certaines questions ont été posées à des sous-échantillons de répondants au sondage. Le lecteur devrait donc en être conscient et faire preuve de prudence lors de l'interprétation des résultats basés sur un plus petit nombre de répondants.
 - Lorsqu'on indique des écarts entre les sous-groupes, seules les différences significatives à un niveau de confiance de 95 %, ou qui suggèrent une tendance, sont présentées dans le rapport.
- En ce qui concerne les résultats des séances de discussion :
 - Ce volet était de nature qualitative et non quantitative. Par conséquent, les résultats, qui fournissent une indication des points de vue des participants au sujet des enjeux abordés, ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble de la population canadienne.
- Les résultats du sondage en ligne sont présentés à l'annexe 4.

Renseignements supplémentaires

Valeur du contrat :

La valeur du contrat s'élève à 209 862,47 \$ (y compris les taxes applicables).

Déclaration de neutralité politique :

J'atteste, par les présentes, à titre d'agente principale de Phoenix Strategic Perspectives, que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la *Politique sur les communications et l'image de marque* du gouvernement du Canada et les Procédures de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Alethea Woods
Présidente
Phoenix Strategic Perspectives Inc.