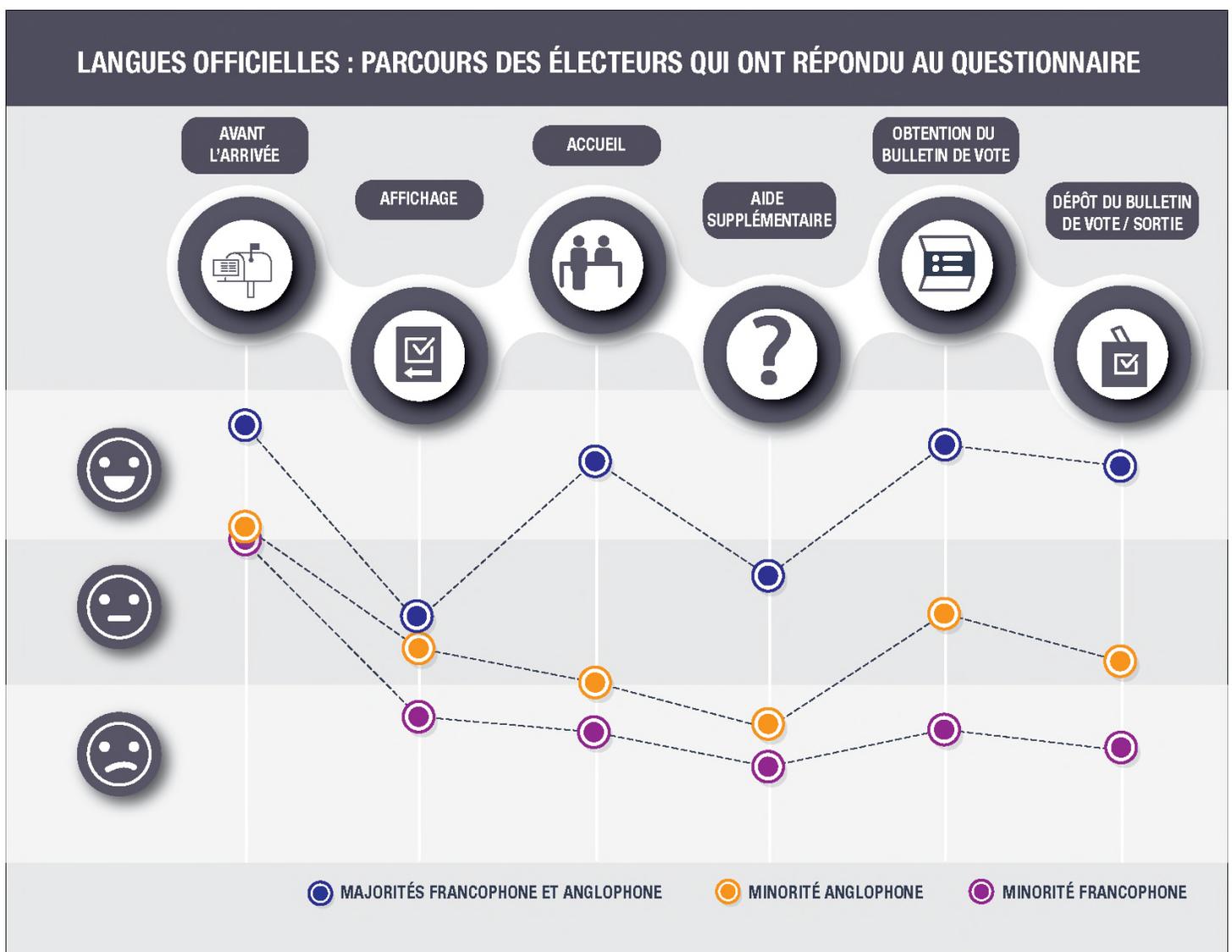


Résultats du questionnaire sur l'expérience des électeurs

Vous avez été près de 1 000 personnes à répondre à notre questionnaire sur l'expérience de vote dans la langue officielle de votre choix durant les élections fédérales de 2019! Vos commentaires nous ont permis de mieux comprendre l'expérience des électeurs en matière de langues officielles et de poursuivre notre collaboration avec Élections Canada.

Le graphique ci-dessous illustre les commentaires que nous avons recueillis par l'intermédiaire du questionnaire pour chacune des étapes du processus du vote.



▼ Version texte : Parcours des électeurs qui ont répondu au questionnaire

La carte du parcours illustre le parcours emprunté par les électeurs qui ont répondu à notre questionnaire à propos de leur niveau de satisfaction quant aux services reçus dans la langue officielle de leur choix. Leur parcours est divisé en six étapes de vote : l'arrivée préalable, l'information visuelle, l'accueil, l'aide supplémentaire, l'obtention du bulletin de vote et le dépôt du bulletin de vote / la sortie.

Il y a trois niveaux de satisfaction : élevé, modéré et faible.

Les personnes faisant partie des majorités francophones et anglophones – qui ne se sont pas identifiées comme étant membres de la minorité de langue anglaise du Québec ou de la minorité de langue française à l'extérieur du Québec – ont fait état des niveaux de satisfaction suivants à chacune des étapes du processus de vote :

- Arrivée préalable : niveau de satisfaction élevé
- Information visuelle : niveau de satisfaction modéré
- Accueil : niveau de satisfaction élevé
- Aide supplémentaire : niveau de satisfaction modéré
- Obtention du bulletin de vote : niveau de satisfaction élevé
- Dépôt du bulletin de vote / sortie : niveau de satisfaction élevé

Les personnes qui se sont identifiées comme étant membres de la communauté de langue anglaise du Québec ont fait état des niveaux de satisfaction suivants à chacune des étapes du processus de vote :

- Arrivée préalable : niveau de satisfaction modéré à élevé
- Information visuelle : niveau de satisfaction modéré
- Accueil : niveau de satisfaction faible à modéré
- Aide supplémentaire : faible niveau de satisfaction
- Obtention du bulletin de vote : niveau de satisfaction modéré
- Dépôt du bulletin de vote / sortie : niveau de satisfaction modéré

Les personnes qui se sont identifiées comme étant membres de la communauté de langue française à l'extérieur du Québec ont fait état des niveaux de satisfaction suivants à chacune des étapes du processus de vote :

- Arrivée préalable : niveau de satisfaction modéré à élevé
- Information visuelle : faible niveau de satisfaction
- Accueil : faible niveau de satisfaction
- Aide supplémentaire : faible niveau de satisfaction
- Obtention du bulletin de vote : faible niveau de satisfaction
- Dépôt du bulletin de vote / sortie : faible niveau de satisfaction

Remarque : Les degrés de satisfaction des locuteurs de la langue de la majorité au Québec et ailleurs au pays ont été combinés, car ils étaient très similaires (différence négligeable de +/- 5 %).

▼ Méthodologie

Le questionnaire visait à recueillir les commentaires de Canadiens sur leur expérience de vote dans la langue officielle de leur choix pendant l'élection fédérale canadienne 2019. Il était accessible par lien ouvert du 1er au 31 octobre 2019.

Il importe de noter que le questionnaire a été mené, au moyen d'un lien ouvert, auprès d'un échantillon non probabiliste (ou non aléatoire) de répondants. Il a été conçu et géré comme une occasion de consultation publique plutôt que comme une mesure statistique de l'opinion publique. Par conséquent, les résultats ne peuvent pas être extrapolés à la population canadienne cible (Canadiens âgés de 18 ans et plus), et aucune estimation de la marge d'erreur ne peut être calculée.

Nombre de répondants

Au total, 964 personnes ont répondu au questionnaire, et 887 d'entre elles ont fait part de leur expérience de vote.

Il convient de noter que certaines personnes ont répondu « Je ne sais pas » ou « Ne s'applique pas » aux questions. Ces réponses n'ont pas été prises en compte dans le calcul des degrés de satisfaction.

Stratégie d'échantillonnage et de recrutement

La stratégie d'échantillonnage et de recrutement ci-après a été utilisée pour le questionnaire :

- Un lien ouvert vers le questionnaire a été affiché sur le site Web du Commissariat aux langues officielles du 1er au 31 octobre 2019.
- Le commissaire aux langues officielles a envoyé un courriel aux organisations qui représentent les communautés de langue officielle en situation minoritaire à l'échelle du pays pour les informer du lancement du questionnaire.
- Le commissaire a également envoyé un courriel officiel aux chefs d'un certain nombre d'institutions fédérales, aux champions des langues officielles des institutions fédérales visées par la *Loi sur les langues officielles* et à des universitaires qui s'intéressent aux langues officielles pour les informer du lancement du questionnaire.
- Le Commissariat a fait campagne sur les médias sociaux (Facebook et Twitter) pour promouvoir le questionnaire.
- Les représentants régionaux du commissaire ont aussi fait la promotion du questionnaire.

▼ Données démographiques

- Au total, 53 % des répondants ont indiqué qu'ils s'identifient comme membre d'une communauté francophone hors Québec.
- Dans l'ensemble, 8 % des répondants ont indiqué qu'ils s'identifient comme membre d'une communauté anglophone en situation minoritaire au Québec.
- Aux fins de la présente analyse, 36 % des répondants ont indiqué qu'ils ne s'identifient ni comme membre d'une communauté francophone hors Québec ni comme membre d'une communauté anglophone en situation minoritaire au Québec. On considère donc que ces répondants font partie d'une communauté de langue officielle en situation majoritaire.
- Un très petit groupe de répondants ont répondu « Je ne sais pas » ou « Je préfère ne pas répondre » à cette question. Ils n'ont donc pas été pris en compte dans l'analyse.

Âge

- 50 % des répondants avaient entre 35 et 54 ans.
- 26 % des répondants avaient entre 18 et 34 ans.
- 22 % des répondants avaient entre 55 et 74 ans.
- Un très petit pourcentage de répondants avaient 75 ans ou plus ou ont préféré ne pas indiquer leur âge.

Lieu de résidence

Voici la répartition des répondants à l'échelle nationale :

- 35 % des répondants habitent en Ontario.
- 15 % des répondants habitent au Québec.
- 14 % des répondants habitent au Nouveau-Brunswick.
- 14 % des répondants habitent en Alberta.

- 9 % des répondants habitent en Nouvelle-Écosse.
- 4 % des répondants habitent en Colombie-Britannique.
- 2 % des répondants habitent au Manitoba.
- 2 % des répondants habitent à l'Île-du-Prince-Édouard.
- 2 % des répondants habitent à Terre-Neuve-et-Labrador.
- 1 % des répondants habitent au Yukon.
- 1 % des répondants habitent en Saskatchewan.
- 1 % des répondants habitent dans les Territoires du Nord-Ouest.
- <1 % des répondants habitent au Nunavut.
- <1 % des répondants habitent à l'extérieur du Canada.

Définition des degrés de satisfaction

Aux fins de leur présentation, les résultats témoignent des répondants qui ont répondu « Très satisfait » ou « Assez satisfait » et sont répartis en trois catégories selon le pourcentage de répondants satisfaits (degré de satisfaction faible, moyen et élevé). Les degrés de satisfaction ci-après ont été définis pour la présente analyse :

- Faible degré de satisfaction : Entre 0 % et 60 % des répondants qui ont fait part de leur expérience ont indiqué qu'ils étaient « Très satisfait » ou « Assez satisfait » du service fourni par Élections Canada dans la langue officielle de leur choix.
- Degré de satisfaction moyen : Entre 61 % et 80 % des répondants qui ont fait part de leur expérience ont indiqué qu'ils étaient « Très satisfait » ou « Assez satisfait » du service fourni par Élections Canada dans la langue officielle de leur choix.
- Degré de satisfaction élevé : Entre 81 % et 100 % des répondants qui ont fait part de leur expérience ont indiqué qu'ils étaient « Très satisfait » ou « Assez satisfait » du service fourni par Élections Canada dans la langue officielle de leur choix.

▼ Description du processus de vote

Avant l'arrivée

Information et services reçus au sujet des élections pendant la période électorale (c'est-à-dire pendant la période qui précède le vote)

Cette étape peut comprendre :

- la carte d'information de l'électeur;
- le matériel promotionnel, le site Web et la publicité;
- les interactions (par téléphone, en personne ou en ligne).

Affichage au bureau de vote

Cette étape peut comprendre :

- la présence d'un pictogramme, par exemple



English
Français



- des affiches et des documents;
- du matériel promotionnel.

Accueil au bureau de vote

Cette étape peut comprendre :

- l'offre active de service dans les deux langues officielles (p. ex. « Hello, bonjour » ou « Next, suivant »);
- les interactions avec les employés.

Aide supplémentaire au bureau de vote (inscription, mesures d'adaptation, etc.)

Cette étape peut comprendre :

- l'offre active de service dans les deux langues officielles (p. ex. « Hello, bonjour » ou « Next, suivant »);
- les interactions avec les employés.

Obtention du bulletin de vote

Cette étape peut comprendre :

- l'offre active de service dans les deux langues officielles (p. ex. « Hello, bonjour » ou « Next, suivant »);
- les interactions avec les employés.

Aide offerte au moment de déposer le bulletin de vote ou de sortir du bureau de vote

Cette étape peut comprendre :

- l'offre active de service dans les deux langues officielles (p. ex. « Hello, bonjour » ou « Next, suivant »);
- les interactions avec les employés.

Citations

Bon nombre de personnes ont également exprimé des commentaires précis par rapport à leur expérience de vote dans la langue officielle de leur choix. En voici quelques-uns!

Très déçu de ne pas obtenir des services dans ma langue maternelle (langue officielle du Canada) pendant un exercice de vote fédéral. C'est incompréhensible!

J'ai été agréablement surprise de recevoir ces services en français lors de mon vote par anticipation [dans ma circonscription majoritairement anglophone].

Élections Canada réussit à s'assurer que nous pouvons voter en anglais au Québec. | [traduction]

Seul le pictogramme était visible au bureau de vérification de l'identification; personne n'a fait l'effort de saluer qui que ce soit dans une langue autre que le français. | [traduction]

J'ai beaucoup aimé qu'une personne m'accompagne durant les différentes étapes du vote au lieu d'avoir à redemander un service en français à chaque étape. C'était une nette amélioration.

On m'a dit « Hello, bonjour ». J'ai répondu avec un beau « bonjour! », qui a été complètement ignoré. On m'a servi en anglais.

Merci à toutes les personnes qui ont répondu au questionnaire!

Date de modification : 2020-10-05