Canada Border Services Agency | Agence des services frontaliers du Canada

Opinions des Canadiens sur l'ASFC et sur la gestion des frontières

Résultats du sondage de 2020 auprès de la population générale et groupes de discussion

Sommaire

Préparé pour l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

Nom du fournisseur : Ipsos Affaires Publiques
Numéro de contrat : 47419-200406/001/CY
Valeur du contrat : 174 462,26 $
Octroi du contrat : 28-01-2020
Date de livraison : Avril 2020
Numéro d'enregistrement : POR-079-19

Canada

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'Agence des services frontaliers du Canada à l'adresse suivante : por-rop@cbsa-asfc.gc.ca

Ipsos

Opinions des Canadiens sur l'ASFC et sur la gestion des frontières

Résultats du sondage de 2020 auprès de la population générale et groupes de discussion

Sommaire

Préparé pour l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

Nom du fournisseur : Ipsos Affaires Publiques
Janvier 2021

Le présent rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage téléphonique quantitatif mené auprès de 2 000 adultes canadiens en mars 2020; une enquête quantitative menée auprès de 96 intervenants de l'industrie et des entreprises via un sondage en ligne mené entre mars et novembre 2020; et une série de 10 groupes de discussion dirigés par Ipsos Public Affairs pour le compte de l'Agence des services frontaliers du Canada. Les groupes de discussion ont été organisés avec 85 adultes canadiens en octobre et novembre 2020.

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales uniquement. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence des services frontaliers du Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec l'Agence des services frontaliers du Canada à l'adresse suivante : por-rop@cbsa-asfc.gc.ca.

Numéro de catalogue :
PS38-108/2020E-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :
978-0-660-34966-4

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 079-19) :
Numéro de catalogue PS38-108/2020F-PDF
ISBN 978-0-660-34967-1

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2021

DÉCLARATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

À titre de cadre dirigeant d'Ipsos, j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et la Procédure 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.

Mike Colledge

Président

Ipsos Affaires Publiques

1 Sommaire

1.1 Introduction et contexte

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) a pour mandat de fournir des services frontaliers intégrés à l'appui des priorités liées à la sécurité nationale et à la sécurité publique, ainsi que de faciliter la libre circulation des personnes et des marchandises. Ainsi, l'ASFC fait partie intégrante du portefeuille de la Sécurité publique du Canada qui protège la population et maintient une société sûre et pacifique au Canada.

Au cours des dernières années, l'ASFC a dû faire face à de nouveaux défis dans l'exécution de son mandat et a su les relever. Elle a notamment eu à gérer efficacement l'augmentation du nombre de demandeurs d'asile en de nombreux points d'entrée d'un bout à l'autre du pays et à mettre en œuvre de nouvelles technologies pour accomplir le travail important que l'Agence effectue pour les Canadiens. Outre son rôle primordial qui consiste à veiller à la sécurité des Canadiens, l'ASFC a également dû récemment adopter des mesures de protection pour freiner la propagation du coronavirus qui sévit partout dans le monde.

Dans le cadre d'Objectif 2020 du gouvernement fédéral, l'ASFC a été proactive dans la mise en œuvre de nouveaux programmes et d'initiatives qui transforment le fonctionnement et qui préparent l'avenir. Par exemple, dans le cadre de cette démarche, l'ASFC a amélioré les services aux voyageurs aériens en installant des bornes d'inspection primaire (BIP) dans six grands aéroports. L'ASFC continue de renforcer son engagement en faveur d'espaces de travail sains grâce à une grande variété d'initiatives de bien-être, et elle transforme l'expérience à la frontière en mettant en œuvre l'application FrontièreCan – Déclaration électronique.

Afin de continuer à remplir son mandat au profit des Canadiens et de se préparer en vue des défis futurs, il est essentiel que l'ASFC comprenne la connaissance, les perceptions et les comportements des Canadiens en ce qui la concerne et l'expérience aux postes frontaliers.

L'ASFC a mené des sondages d'opinion publique et de satisfaction des clients en 2007 et en 2017. Le présent rapport expose les résultats de la nouvelle étude réalisée en 2020, qui fait suite à la précédente afin de mesurer les changements dans la satisfaction des clients et l'opinion publique envers l'ASFC et en ce qui concerne des sujets liés aux frontières et d'aborder un certain nombre de nouveaux sujets.

1.2 Objectifs de l'étude

Les données recueillies au moyen du sondage seront utilisées par l'ASFC pour évaluer les progrès réalisés dans l'atteinte des objectifs organisationnels et pour mieux évaluer la compréhension qu'ont les Canadiens de l'ASFC et de la frontière. Plus précisément, les objectifs du sondage de suivi de2020 sont les suivants :

- Obtenir des renseignements à jour sur la connaissance, les perceptions et les comportements des Canadiens en ce qui concerne l'ASFC et la frontière et sur la façon dont les Canadiens reconnaissent l'ASFC et perçoivent l'Agence et ses services.

- Cerner les lacunes en matière de connaissance des programmes et services de l'Agence par les voyageurs et les gens d'affaires.
- Évaluer la façon dont les Canadiens qui voyagent à l'étranger perçoivent l'efficacité des communications et leur effet sur leurs comportements (sources d'information, transmission de renseignements destinés aux voyageurs internationaux qui arrivent/rentrent au Canada).
- Évaluer la façon dont les non-voyageurs perçoivent d'autres questions telles que les détentions/expulsions, le partage de renseignements, la vie privée et d'autres sujets d'actualité.
- Déterminer la provenance des menaces perçues au Canada et la confiance générale des Canadiens envers l'ASFC pour assurer la protection du Canada et des Canadiens.
- Déterminer comment la population canadienne se renseigne sur ses obligations et ses responsabilités lorsqu'elle traverse la frontière et connaître ses préférences quant à la manière dont elle interagit avec l'Agence de même que son degré de satisfaction à l'égard des services reçus.
- Connaître les endroits où les Canadiens obtiennent des renseignements au sujet de la frontière (voyages et importations) et des activités de l'ASFC.
- Produire de l'information qui aiderait l'ASFC à mieux comprendre les préoccupations, les obstacles et les possibilités réels perçus par les Canadiens en ce qui concerne des enjeux clés (p. ex. les temps d'attente à la frontière, la sécurité, l'accès aux services).
- Évaluer le sentiment à l'égard du recrutement et le niveau de soutien envers ceux qui travaillent ou travailleraient pour l'ASFC.
- Obtenir des données démographiques et psychographiques suffisantes pour établir des profils d'audience clé des groupes les plus susceptibles d'être concernés par les enjeux de l'ASFC.

En plus de ce sondage de suivi, l'ASFC réalisera un sondage en ligne auprès des entreprises et des industries ainsi que des groupes de discussion qualitatifs réunissant des Canadiens afin d'examiner plus en profondeur les attitudes et les opinions concernant l'ASFC et la frontière.

- Compréhension des exigences en matière de documentation pour le transport de marchandises réglementées
- Interactions avec l'ASFC lorsque vous posez une question relative à leur entreprise
- Satisfaction de l'ASFC dans la résolution de questions ou de problèmes liés à son entreprise
- Utilisation de courtiers en douane
- Adaptation pour tenir compte des valeurs du commerce électronique
- Participation et satisfaction aux programmes pour négociats fiables
- Connaissance des statistiques sur les sanctions administratives pécuniaires affichées sur le site Web de l'ASFC
- Facilité de recherche d'informations relatives à l'importation / exportation de marchandises pendant la COVID-19

Une recherche qualitative sous forme de groupes de discussion a aussi été menée auprès de voyageurs canadiens ayant passé les frontières terrestres ou aériennes, afin de mieux comprendre les attitudes et les opinions envers l'ASFC et les frontières.

Les aspects suivants abordés par le sondage de mars 2020 étaient l'opportunité de creuser plus en profondeur via une étude qualitative:

- Évaluer les connaissances, les perceptions et les comportements des Canadiens sur l'ASFC et la frontière, comprendre comment les Canadiens reconnaissent l'ASFC et perçoivent l'agence et ses services.
- Identifier les lacunes en termes de connaissance et de notoriété des programmes et des services de l'agence dans les populations commerciale et de voyageurs.
- Comprendre où et comment les Canadiens accèdent aux informations sur la frontière (voyage et importation) et sur les opérations de l'ASFC.
- Évaluer les impressions sur le recrutement et le niveau de soutien aux personnes qui travaillent ou seraient embauchées par l'ASFC.
- Discuter du partage de renseignements personnels et de la vie privée (avec quoi sont-ils à l'aise? -Par exemple, en échange d'un passage plus rapide/statut de "voyageur de confiance"? - Où se situe leur limite? Comment obtenir et maintenir la confiance?)

- Sujets non inclus dans l'enquête initiale et qui pourraient éclairer l'activité politique actuelle:
  - Qu'est-ce que les Canadiens ont entendu dire dernièrement sur l'ASFC (que ce soit dans les nouvelles ou sur les médias sociaux)?
  - Quelles sont les impressions des Canadiens sur l'ASFC et la gestion de la frontière depuis le début de la COVID- 19 jusqu'à maintenant?
  - Où les Canadiens obtiennent-ils de l'information sur la COVID-19 et les voyages?
    - À quelles sources font-ils confiance et considèrent-ils comme crédibles?
    - Qu'ont-ils besoin de savoir pour être rassurés et recommencer à voyager?
  - Évaluer les intentions de voyager après la pandémie et les attentes/les inquiétudes.
    - À quoi les participants pensent-ils que cela ressemblera?
    - Quelles sont leurs inquiétudes, leurs réflexions etc. (délais, processus, qu'attendent-ils de nous?)
    - Les participants ont pu visionner nos vidéos expliquant les changements relatifs à la COVID et aux entrées au pays par voies terrestre et aérienne, puis ont été interrogés sur leurs impressions de ces changements et la capacité de ceux-ci à faciliter des voyages sécuritaires et à protéger la collectivité de la propagation du virus.

1.3 Méthodologie

Pour atteindre les objectifs de recherche mentionnés ci-dessus, l'étude de l'opinion publique comporte trois phases :

- Phase 1 : **Sondage téléphonique** auprès du grand public
- Phase 2 : **Sondage en ligne** auprès des entreprises, des industries et des parties prenantes
- Phase 3 : **Groupes de discussion** composés de membres de la population générale.

Le **Phase 1** a été réalisé auprès des adultes canadiens (18 ans et plus) entre les 5 et 29 mars 2020. Un total de 2 000 entrevues ont été réalisées. Les répondants ont été choisis à l'aide d'un système de composition aléatoire. Au total, 1 300 entrevues ont été réalisées par téléphone cellulaire (65 %) et 700 ont été réalisées par téléphone filaire. Cette approche téléphonique est conçue pour produire un échantillon hautement représentatif de répondants et tient compte du nombre croissant de ménages canadiens qui soit n'ont pas de téléphone filaire, soit ont un téléphone filaire, mais utilisent leur téléphone cellulaire comme ligne téléphonique principale. La durée moyenne d'un entretien téléphonique a été de 14 minutes.Des quotas et des pondérations ont été utilisés pour faire en sorte que l'échantillon reflète la population adulte selon les données du dernier recensement de 2016. Les données ont été pondérées par âge, sexe et région. Veuillez consulter la Section 4 pour en savoir plus.

Dans l'ensemble, les résultats de l'étude sont considérés comme précis à ±2,5 points de pourcentage près (19 fois sur 20), par rapport aux résultats qui auraient été obtenus si la totalité de la population avait été sondée. Cet intervalle est plus important au sein des sous-groupes de la population. En outre, toutes les enquêtes par sondage peuvent comporter des erreurs d'autres sources, y compris, mais sans s'y limiter, des erreurs de couverture et de mesure.

Le cas échéant, les données de cette vague 2020 sont tirées d'une étude de référence réalisée en 2017. Les données d'une étude similaire réalisée en 2007 sont également présentées dans la mesure du possible. Dans certains cas, des changements de choix de réponse affectent la comparabilité directe des résultats, et ces cas sont signalés dans le rapport. Toutefois, des comparaisons peuvent tout de même être faites en ce qui concerne les tendances générales observées lors de chaque vague.

▲▼ Des symboles ont été utilisés pour indiquer les cas où les résultats de la vague actuelle sont statistiquement significatifs par rapport à l'étude de référence.

La **Phase 2** de la recherche a été réalisée par une enquête en ligne auprès des intervenants commerciales impliquées dans l'industrie de l'importation / exportation. Le lien vers le sondage a été distribué par courriel par l'ASFC aux membres des comités consultatifs commerciaux à la frontière (21 membres) et ceux qui ont reçu le lien du sondage ont été encouragés à partager le sondage avec leurs propres listes de membres. L'Agence a également fait la promotion et envoyé des rappels pour encourager la participation. L'enquête était en direct du 13 mars au 2 novembre 2020. La pandémie du COVID-19 est apparue au Canada pendant cette période et aurait pu avoir une incidence sur le taux de participation à l'enquête. Au total, 96 entreprises ont répondu au sondage. Pour obtenir des informations firmographiques sur l'échantillon et le contenu de l'enquête, veuillez consulter l'Annexe.

En raison de la petite taille de l'échantillon, la pondération n'a pas été appliquée à cet échantillon et ne doit pas être considérée comme représentative de la population cible. La petite taille de l'échantillon, rendue plus petite par le fait que certaines questions ne sont posées qu'à des types

spécifiques d'entreprises ou d'entreprises qui ont / n'ont pas entrepris une certaine action, l'analyse des sous-groupes n'a pas été effectuée et toutes les questions sont rapportées dans l'agrégat.

Ipsos, mandaté par l'ASFC, a mené **la Phase 3** comme suit:

- 1 groupe de discussion en ligne à Winnipeg et 1 groupe de discussion en ligne à Regina/Saskatchewan le 20 octobre 2020
- 2 groupes de discussion en ligne au Nouveau Brunswick le 21 octobre 2020
- 1 groupe de discussion en ligne à Vancouver le 22 octobre 2020
- 1 groupe de discussion en ligne à Calgary le 26 octobre 2020
- 2 groupes de discussion en ligne à Montréal le 28 octobre 2020, en français
- 1 groupe de discussion en ligne à Toronto/RGT et 1 groupe de discussion en ligne à Windsor le 2 novembre 2020
- Les participants de tous les groupes étaient composés de voyageurs qui passaient fréquemment la frontière par voie terrestre ou aérienne avant le début de la COVID-19 (avant mars 2020).

1.3.1 Tableau 1: Profil de l'échantillon des groupes de discussion

Variable	Nombre de participants
Région	
Winnipeg, MB	9
Regina, SK	8
Nouveau Brunswick 1	7
Nouveau Brunswick 2	9
Vancouver, BC	9
Calgary, AB	7
Toronto, ON	8
Windsor, ON	8
Montréal, QC 1 (français)	10
Montréal, QC 2 (français)	10
Zone	
Urbaine	57
Suburbaine	22
Rurale	6
Âge	
34 ans et moins	33
35-44 ans	20
45-54 ans	19
55 ans et plus	13
Revenus du foyer	
Moins de 20 000 $	2
20K $ à 40K $	8
40K $ à 60K $	8
60K $ à 80K $	15
80K $ à 100K $	24
100K $ à 150K $	19
150K $ ou plus	7

Refus	2
Langue Anglophones Francophones	 65 20
Segment Voie terrestre Voie aérienne Les deux	 38 45 2
Type de voyage Affaires Personnel Les deux	 7 59 19

1.4 Notes aux lecteurs

1.4.1 Interprétation des conclusions qualitatives

Les conclusions présentées pour la **Phase 3** de ce rapport sont de nature qualitative. L'intérêt des études qualitatives est de permettre une exploration en profondeur des facteurs qui façonnent les attitudes et les comportements du public envers certaines problématiques. Il faut garder en tête en interprétant ces conclusions que l'intention n'a jamais été de produire des résultats statistiquement représentatifs du grand public. Des sondages quantitatifs distincts ont été menés (lors des Phases 1 et 2) et le rapport de ces sondages devrait être consulté afin d'obtenir un portrait représentatif des attitudes et des perceptions envers les services frontaliers.

Les chapitres suivants présentent les thèmes clés, notamment que les conclusions sont similaires d'un groupe démographique et d'un endroit à un autre. Quelques différences notables au niveau des sous-groupes ont été indiquées lorsque pertinentes. Des citations ont été utilisées le long du rapport pour illustrer les principaux arguments dans les mots des participants.

1.5 Valeur du contrat de cette recherche sur l'opinion publique

La valeur du contrat de cette recherche sur l'opinion publique est de 174 443,41 $.

2 Faits saillants

2.1 Recherche quantitative

Connaissance et expérience de l'ASFC

- De nombreux Canadiens se déplacent et voyagent à l'étranger – **deux tiers d'entre eux disent s'être rendus dans un autre pays au cours des deux dernières années**. En moyenne, les Canadiens qui se sont rendus dans un autre pays au cours des deux dernières années ont effectué environ cinq voyages pendant cette période.
- En raison de ces comportements de voyage, de nombreux Canadiens ont fait l'expérience de l'ASFC, généralement dans les aéroports du pays à leur retour au Canada. En fait, les **trois quarts d'entre eux disent que leur dernier voyage à l'étranger s'est fait par avion.**
- **Un peu plus de la moitié (57 %) des Canadiens connaissent l'ASFC d'une manière ou d'une autre**, et environ un quart d'entre eux sont capables de nommer correctement l'Agence de façon spontanée dans le cadre d'une question ouverte.
- Les Canadiens entrent généralement en contact avec l'ASFC de deux façons, soit par un contact direct avec un agent de l'ASFC, soit par une borne d'inspection primaire dans un aéroport international. Ceux qui ont eu un contact avec un agent de l'ASFC sont également satisfaits du service qu'ils ont reçu; **plus de 9 sur 10 disent avoir eu une expérience positive avec l'agent de l'ASFC** et presque tous disent avoir été servis dans la langue officielle de leur choix.
- Dans le cas de ceux qui ont été fouillés ou emmenés à l'écart en vue d'un interrogatoire plus poussé, **9 sur 10 estiment que cela a été fait de manière respectueuse**.
- Dans l'ensemble, les **Canadiens ont une impression très positive des bornes d'inspection primaire**, qu'ils jugent très bien sur plusieurs points, tels que la communication, le gain de temps et l'accessibilité pour les personnes de tous genres.
- Il n'est donc peut-être pas surprenant que les Canadiens voient l'ASFC sous un angle favorable. **Près de 9 répondants sur 10 déclarent avoir une impression positive de l'ASFC.**
- En outre, 8 sur 10 affirment qu'ils seraient favorables à l'idée qu'**un membre de la famille ou un ami proche choisisse de faire carrière à l'ASFC**.

Gestion de la frontière canado-américaine

- **Plus des trois quarts des Canadiens pensent que le Canada fait mieux ou aussi bien que les États-Unis** en matière de gestion de la frontière. Ces avis restent inchangés par rapport à 2017.
- Par rapport à 2017, une **plus grande proportion de Canadiens pense que la frontière est plus sécuritaire** qu'il y a cinq ans (+6).
- Cela ne signifie pas que les Canadiens ne se préoccupent pas de la sécurité à la frontière. **Quatre sur dix craignent que quelque chose ou quelqu'un puisse entrer au Canada et menacer la sécurité** des Canadiens. Le terrorisme, les maladies, les drogues et les armes sont cités par ceux qui sont préoccupés par ce sujet. Cependant, **un Canadien sur cinq mentionne précisément la COVID-19 ou le coronavirus comme étant sa principale**

préoccupation en matière de gestion de la frontière. Cela n'est pas surprenant, étant donné les circonstances extraordinaires qui prévalaient pendant le travail sur le terrain.

- Les Canadiens font également confiance à l'ASFC pour mener avec succès les tâches liées à la gestion de la frontière. Ils font largement **confiance à l'ASFC pour ce qui est de la capacité à protéger les renseignements personnels qu'elle recueille à partir des documents de voyage et à assurer la circulation du fret à la frontière**. Les Canadiens font un peu moins confiance à l'ASFC pour ce qui est de sa capacité à identifier et à empêcher la traite des personnes et à contrôler l'entrée des demandeurs d'asile irréguliers au Canada. Il importe de souligner que plus de la moitié des Canadiens continuent de faire confiance à l'Agence pour ce qui est de sa capacité à mener à bien ces tâches.

Intervenants du monde des affaires et de l'industrie

- **Les trois quarts (74 %) des entreprises interrogées déclarent que le processus d'acheminement des marchandises à destination du Canada est efficace d'une manière ou d'une autre.** Quatre-vingt-trois pour cent des exportateurs, transporteurs et prestataires de services se disent confiants dans leur connaissance des documents requis pour exporter des marchandises réglementées du Canada. Toutefois, près de la **moitié (48 %) d'entre eux déclarent que les exigences de déclaration de l'ASFC sont difficiles à comprendre**.
- La plupart des entreprises interrogées (94 %) disent avoir contacté l'ASFC pour une question ou un problème lié à leur entreprise au cours des deux dernières années. Parmi celles-ci, **neuf sur dix (90 %) se disent « très satisfaites » ou « plutôt satisfaites » de la courtoisie du représentant de l'ASFC** auquel elles ont parlé. Cependant, elles sont un peu moins satisfaites de la capacité du représentant de répondre à leurs questions (64 %) ou de la possibilité d'obtenir une réponse rapide de sa part (58 %).
- **Les trois quarts (76 %) des entreprises interrogées déclarent s'être adaptées aux volumes liés au commerce électronique.** La proportion restante d'entreprises peuvent avoir des problèmes à s'adapter aux volumes ou encore ne pas considérer cela comme particulièrement pertinent pour elles.
- Le recours aux courtiers en douane est relativement répandu parmi les entreprises qui importent ou exportent des marchandises de l'autre côté de la frontière. **Les trois quarts (76 %) des entreprises interrogées ont « parfois » recours aux services d'un courtier en douane pour faciliter le passage de leurs marchandises à la frontière.**
- **Le dédouanement constitue la raison la plus fréquente d'engager un courtier en douane** (85 %). Toutefois, les courtiers en douane sont également engagés pour réaliser d'autres fonctions comme le classement tarifaire (46 %), l'évaluation des douanes (26 %), la consultation en matière de commerce international (26 %), la gestion et la consolidation du fret (21 %), l'entreposage régional et national (15 %) et la gestion des commandes d'achat à l'importation et à l'exportation (10 %).
- **La connaissance des programmes des négociants fiables de l'ASFC est très élevée parmi les entreprises interrogées.** Elles indiquent presque toutes (94 %) connaître l'existence de ces programmes. **Parmi les entreprises qui connaissent les programmes, les deux tiers (66 %) disent y participer**.
- Les entreprises qui participent aux programmes des négociants fiables sont dans l'ensemble satisfaites des divers aspects de leur adhésion. En particulier, **sept sur dix (69 %) qui**

participent à ces programmes se disent satisfaites dans une certaine mesure des avantages de ces programmes par rapport à leur coût.

- Lorsqu'on leur demande si leur organisation ou leurs clients seraient disposés à fournir des informations préalables supplémentaires au gouvernement du Canada afin de faciliter le processus de dédouanement à la frontière, 79 % répondent par l'affirmative.
- **Les trois quarts (73 %) des entreprises interrogées déclarent être au courant des statistiques sur les sanctions administratives pécuniaires** publiées sur le site Web de l'ASFC, et six sur dix (60 %) qui sont au courant disent que celles-ci ont été utiles pour aider leur entreprise à se conformer aux exigences douanières.
- En cas de panne du système de communication, **les avis par courriel sont de loin le moyen préféré** (90 %).
- En ce qui concerne l'avenir, les entreprises interrogées mentionnent que les problèmes liés à la Gestion des cotisations et des recettes de l'ASFC (GCRA) sont parmi les plus urgents à régler par l'Agence (17 %).

2.2 Recherche qualitative

Groupes de discussion

- **Dans l'ensemble, les participants aux groupes de discussion ont des perceptions neutres à positives de l'ASFC** – l'agence est perçue comme efficace pour protéger les frontières canadiennes, particulièrement compte tenu de la taille de la frontière et de la portée et de l'envergure des activités impliquées.
- **La notoriété et les perceptions de l'ASFC sont principalement alimentées par les interactions avec les agents des services frontaliers, et par l'expérience du service lors du passage aux frontières terrestres ou aériennes.** L'ASFC ne connaît qu'une faible notoriété dans les nouvelles et sur les réseaux sociaux, et peu des carrières qu'elle offre sont connues, outre celle des agents de services frontaliers.
    - **Les facteurs principaux qui alimentent les perceptions** sont le comportement des agents des services frontaliers, le temps d'attente et les expériences passées de fouille d'effets personnels ou de véhicules.
    - **Les principaux points à améliorer** sont de réduire le temps d'attente et d'avoir une plus grande constance et plus de standardisation dans les expériences avec les agents des services frontaliers.
- **Les sources de confiance pour obtenir de l'information sur le passage des frontières sont les sites de l'ASFC et du gouvernement fédéral**, ainsi que les journalistes ou les médias d'information locaux et nationaux sur les voyages en temps de COVID-19 – tous sont privilégiés pour leur exactitude et leur crédibilité.
    - **Les médias sociaux et autres sources sont considérés comme étant moins fiables,** et sont plutôt utilisés comme sources secondaires. Des recherches complémentaires sont souvent effectuées lorsque ces sources sont consultées.
- **La modernisation, grâce aux outils numériques et en ligne, ainsi que l'utilisation de données sont généralement perçues favorablement si cela permet concrètement un processus plus efficace et la réduction du temps d'attente.** C'est d'ailleurs pourquoi les

bornes de contrôle automatisé sont majoritairement bien accueillies. Cependant, les participants sont divisés concernant le partage de leurs renseignements personnels : certains n'ont aucun problème avec cela, certains aimeraient en savoir plus avant de se forger une opinion, tandis que d'autres s'opposent au principe.

  - **Le site internet de l'ASFC, l'application FrontièreCan, l'application ArriveCAN pour la COVID-19 et les médias sociaux** sont tous perçus comme des outils utiles qui peuvent faciliter le voyage, même si les partipants n'ont pas tous l'intention de les utiliser.

- **Pour que les gens se sentent à l'aise de voyager à nouveau après la pandémie, plusieurs facteurs devront être combinés :** un vaccin efficace largement disponible et diffusé, ainsi que des déclarations de la santé publique et du gouvernement indiquant que voyager est de nouveau sécuritaire.
- **Il y a beaucoup d'incertitude et de points de vue mitigés sur la façon dont on voyagera après la COVID-19.** Le rôle de l'ASFC sera de fournir des renseignements crédibles au public et de prévoir, dans la mesure du possible, une forte augmentation des demandes ou une incertitude et une confusion générales dans les aéroports et aux frontières terrestres lorsque les déplacements reprendront.
- **Les vidéos de passage des frontières aériennes et terrestres de l'ASFC sont efficaces pour fournir de l'information et rassurer le public** sur les mesures en place, mais pourraient aller plus loin pour démontrer le rôle des différents organismes, et pour rassurer le public sur l'application des mesures.