

# Expérience des communautés de langue officielle en situation minoritaire lors de la 44<sup>e</sup> élection générale

## Rapport final

### **Préparé pour Élections Canada**

Nom du fournisseur : Sage Research Corporation

Numéro du contrat : 3000732071

Valeur du contrat : 91 939,76 \$ (TVH comprise)

Date d'attribution : 8 août 2021

Date de livraison : Février 2022

Numéro d'enregistrement : s.o.

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, communiquez avec Élections Canada à [rop-por@elections.ca](mailto:rop-por@elections.ca).

***This report is also available in English.***

# Expérience des communautés de langue officielle en situation minoritaire lors de la 44<sup>e</sup> élection générale

## Rapport provisoire

Préparé pour Élections Canada par Sage Research Corporation

Février 2022

Élections Canada a chargé Sage Research Corporation de sonder de manière qualitative l'opinion d'électeurs canadiens après la 44<sup>e</sup> élection générale fédérale. Cette recherche s'intéressait aux électeurs qui vivent dans des communautés de langue officielle en situation minoritaire et dont la langue officielle de choix n'est pas la langue majoritaire de leur province.

Quarante-quatre entrevues synchrones individuelles ont été menées en ligne entre le 13 octobre et le 29 novembre 2021 auprès d'électeurs des différentes régions du Canada. La recherche visait essentiellement à étudier l'expérience vécue par les électeurs à la 44<sup>e</sup> élection générale fédérale, y compris toute difficulté à se faire servir dans la langue officielle de leur choix.

## Droit de reproduction

La présente publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales et avec l'autorisation écrite préalable d'Élections Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, communiquez avec Élections Canada à [rop-por@elections.ca](mailto:rop-por@elections.ca).

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le premier ministre du Canada, 2022

**Numéro de catalogue : SE3-124/2022F-PDF**

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-43205-2**

## Publication connexe

**Numéro de catalogue : SE3-124/2022E-PDF** (rapport final en anglais)

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-43204-5**

This publication is also available in English under the title *Experiences of Official Language Minority Communities Following the 44th General Election*.

# Table des matières

<b>Sommaire</b> .....	<b>1</b>
<b>Résultats détaillés</b> .....	<b>6</b>
Sensibilisation au droit de voter dans la langue officielle de son choix .....	6
Importance d'être servi dans la langue officielle de son choix .....	7
Communications imprimées d'Élections Canada en lien avec le vote .....	10
Carte d'information de l'électeur .....	10
<i>Guide pour l'élection fédérale</i> .....	11
Déplacement dans un bureau local d'Élections Canada pour poser des questions .....	12
Vote en personne à un bureau de vote par anticipation ou à un bureau de scrutin le jour de l'élection .....	12
Affichage à l'extérieur du lieu de scrutin .....	13
Se sentir bienvenu au bureau de scrutin .....	14
Accueil au lieu de scrutin .....	15
Services dans la langue officielle de son choix à la réception et à l'obtention du bulletin de vote au bureau de scrutin .....	19
Avis au sujet des options proposées par Élections Canada en l'absence d'une personne bilingue au lieu de scrutin .....	25
Perception de la facilité ou de la difficulté pour Élections Canada à fournir des services dans la langue de choix dans la communauté .....	28
Méthode de vote préférée pour les prochaines élections .....	30
<b>Annexe A : Méthodologie</b> .....	<b>32</b>
<b>Annexe B : Grille de sélection</b> .....	<b>39</b>
<b>Annexe C : Guide d'entrevue</b> .....	<b>44</b>

# Sommaire

## Contexte et objectifs

Dans son Plan stratégique 2020-2028, Élections Canada s'engage à tenir des consultations pour vérifier si ses programmes et ses services répondent aux besoins et aux intérêts des groupes qui sont confrontés à des obstacles à la participation électorale. Ces consultations s'inscrivent dans un engagement plus large à mieux comprendre les gens qu'Élections Canada sert, pour faire en sorte que les programmes et les services soient adaptés à leurs besoins et à leurs capacités.

La 44<sup>e</sup> élection générale fédérale s'est tenue le 20 septembre 2021.

La présente recherche qualitative s'intéressait aux électeurs qui vivent dans des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM). Les CLOSM sont des groupes dont la langue officielle de choix ou maternelle n'est pas la langue de la majorité dans leur province ou territoire. Dans le contexte du présent projet, les CLOSM sont :

- les anglophones vivant au Québec;
- les francophones vivant hors Québec.

L'objectif de la recherche consistait à étudier l'expérience de vote des électeurs des CLOSM lors de la 44<sup>e</sup> élection générale fédérale, selon les axes suivants :

- une évaluation de la qualité globale des services reçus par l'électeur dans la langue officielle de son choix, ce qui comprend l'information reçue d'Élections Canada avant le jour de l'élection ou le jour du vote par anticipation et les services offerts aux lieux de scrutin;
- une exploration des différents éléments du processus de vote, comme l'affichage, l'accueil, l'inscription, le vote et toute autre interaction de l'électeur avec Élections Canada au lieu de scrutin;
- un recensement des difficultés ou obstacles auxquels l'électeur a fait face, particulièrement ceux liés à l'obtention de services dans la langue officielle de son choix.

## Utilisation prévue des résultats de la recherche

Les résultats de la recherche serviront à orienter les programmes et les services d'Élections Canada en tenant compte des électeurs des CLOSM.

## Méthodologie

Au total, 44 entrevues individuelles avec des électeurs ayant voté en personne à la 44<sup>e</sup> élection générale fédérale ont été réalisées en ligne au moyen de plateformes synchrones : 39 sur la plateforme d'entretien téléphonique en profondeur d'itracks et 5 sur Zoom. Les entrevues ont été menées entre le 13 octobre et le 29 novembre 2021.

De ces 44 entrevues, 30 ont été menées auprès d'électeurs vivant à l'extérieur du Québec dans des CLOSM francophones. Parmi eux, 8 participants se sont dits **tout à fait satisfaits** de la langue officielle dans laquelle ils ont été servis à la 44<sup>e</sup> élection générale fédérale, tandis que 22 participants n'étaient **pas complètement satisfaits** de la langue officielle dans laquelle ils ont été servis. D'autre part, 14 entrevues ont été menées auprès d'électeurs vivant au Québec dans des CLOSM anglophones. Parmi eux, 6 participants se sont dits tout à fait satisfaits de la langue officielle

dans laquelle ils ont été servis, tandis que 8 participants n'étaient pas complètement satisfaits de la langue officielle dans laquelle ils ont été servis.

La présente recherche était de nature qualitative, et non quantitative. Il s'ensuit que les résultats reflètent l'opinion des participants sur les sujets étudiés, mais ne peuvent pas être généralisés sur le plan statistique à l'ensemble des électeurs des CLOSM ayant voté à la 44<sup>e</sup> élection générale fédérale. En revanche, la recherche qualitative produit des données riches et détaillées qu'il n'est pas facile d'obtenir avec d'autres méthodes de recherche. Les perspectives et les tendances que peut révéler la recherche qualitative en font un outil intéressant pour analyser l'expérience et les opinions des participants en ce qui concerne les services reçus dans la langue officielle de leur choix.

## **Aperçu des résultats**

### **Sensibilisation au droit de voter dans la langue officielle de son choix**

À l'exception des participants des CLOSM anglophones qui n'étaient pas complètement satisfaits de la langue dans laquelle ils ont été servis à la 44<sup>e</sup> élection générale, la grande majorité des participants étaient au courant de leur droit de se faire servir dans la langue officielle de leur choix.

Chez les participants des CLOSM anglophones qui n'étaient pas complètement satisfaits, la moitié des répondants ont affirmé connaître ce droit, mais l'autre moitié des répondants ont affirmé ne pas connaître ce droit ou ne pas être certains qu'il s'applique au Québec, étant donné les lois linguistiques de cette province.

### **Importance d'être servi dans la langue officielle de son choix**

Il faut noter que la plupart des participants à cette recherche étaient bilingues, en ce sens qu'ils disaient parler les deux langues officielles suffisamment bien pour tenir une conversation. Autrement dit, ils pouvaient « se débrouiller » à un bureau de scrutin dans la langue officielle autre que celle de leur choix, si nécessaire. Cela ne veut **pas** dire que ces participants estimaient être également à l'aise dans les deux langues à l'oral comme à l'écrit.

La vaste majorité des participants ont dit préférer recevoir des services liés à l'élection dans la langue minoritaire : les participants des CLOSM francophones préfèrent recevoir des services en français, et ceux des CLOSM anglophones préfèrent recevoir des services en anglais. Tel était le cas tant parmi les participants tout à fait satisfaits de la ou des langues dans lesquelles ils ont été servis en allant voter que parmi ceux qui n'étaient pas complètement satisfaits. Lorsqu'on leur a demandé d'évaluer l'importance de la question, la plupart ont déclaré qu'elle était très importante ou assez importante. Dans chaque CLOSM, une petite minorité des participants ont déclaré que l'une ou l'autre langue était acceptable.

### **Communications imprimées d'Élections Canada en lien avec le vote**

Dans le cadre de la 44<sup>e</sup> élection générale, Élections Canada a envoyé par la poste une carte d'information de l'électeur (CIE) à tous les électeurs inscrits et un livret *Guide pour l'élection fédérale* à tous les ménages au Canada. Tous les participants se rappelaient avoir reçu leur CIE, mais la grande majorité a dit ne pas se souvenir d'avoir reçu le guide.

En ce qui concerne la CIE, certains participants n'ont lu que les renseignements dans la langue officielle de leur choix, tandis que d'autres ont lu le texte dans les deux langues, soit pour vérifier que les renseignements étaient les mêmes, soit par habitude. Aucun participant n'a rapporté de problèmes concernant la compréhension de la CIE ou du guide. Il est à noter cependant que les commentaires sur le guide n'étaient pas très nombreux vu le nombre relativement petit de participants qui se souvenaient de l'avoir reçu. Même ceux qui se souvenaient de l'avoir reçu ont pour la plupart dit ne pas l'avoir lu ou l'avoir simplement feuilleté.

### **Déplacement dans un bureau local d'Élections Canada pour poser des questions**

Aucun participant ne s'est rendu à son bureau local d'Élections Canada pour poser des questions avant d'aller voter, principalement parce que la plupart des participants n'avaient aucune question. Les quelques participants qui avaient des questions ont pu y répondre en consultant le site Web d'Élections Canada.

### **Vote en personne à un bureau de vote par anticipation ou à un bureau de scrutin le jour de l'élection**

On a posé aux participants une série de questions sur leur expérience au sujet de la ou des langues dans lesquelles ils ont été servis quand ils sont allés voter en personne.

Certains participants ne se souvenaient pas dans le détail de l'affichage à l'extérieur du lieu de scrutin. Chez ceux qui s'en souvenaient, la majorité a déclaré que l'affichage était bilingue (ou au moins partiellement bilingue), et une minorité a dit qu'il était unilingue. Cela dit, aucun participant n'a mentionné avoir eu de la difficulté à trouver où voter, et dans l'ensemble, l'affichage n'a pas semblé être un facteur déterminant d'insatisfaction quant à la langue dans laquelle ils ont été servis au bureau de scrutin.

La vaste majorité des participants se sont sentis bienvenus à leur arrivée au lieu de scrutin. Parmi la minorité de participants pour qui ce n'était pas le cas, la plupart ont cité des raisons n'ayant pas trait à la langue; seul un participant a expressément indiqué la langue comme raison (un participant d'une CLOSM francophone qui a été accueilli en anglais seulement).

Les participants qui n'étaient pas complètement satisfaits de leur expérience de vote ont cité comme raison le fait qu'on leur a parlé dans la langue officielle autre que celle de leur choix à un moment donné au lieu de scrutin.

Les résultats détaillés rendent compte de l'expérience vécue par les participants aux lieux de scrutin selon, d'une part, le type de CLOSM et, d'autre part, la satisfaction à l'égard de la langue de service. Dans l'ensemble, la plupart des participants ont dit être bilingues, du moins à l'oral. Hormis quelques exceptions, ils étaient ou auraient été capables de comprendre ce qu'on leur disait et de converser dans la langue autre que celle de leur choix au lieu de scrutin. Dans ce contexte, se faire adresser la parole dans l'autre langue n'était pas toujours source d'insatisfaction. Cela variait d'une personne à l'autre. En effet, même si la grande majorité des participants ont dit qu'il était très important ou assez important pour eux de se faire servir dans la langue officielle de leur choix au bureau de scrutin, certains ne voyaient pas d'inconvénient à se faire servir dans l'autre langue. Par exemple, certains participants s'étant dits tout à fait satisfaits ont eu des interactions unilingues dans la langue officielle autre que celle de leur choix. Cela dit, les participants qui n'étaient pas complètement satisfaits ont eu tendance à réagir plus négativement à de telles interactions.

## **Comparaison avec l'expérience lors d'élections précédentes**

Certains participants ont fait des remarques sur les changements attribuables à la pandémie, mais outre cela, les participants s'étant dits tout à fait satisfaits étaient plus susceptibles que ceux n'étant pas complètement satisfaits d'affirmer que les services reçus lors de cette élection étaient à la hauteur de leurs attentes, et que leur expérience quant à l'offre de services dans la langue de leur choix était semblable à celle des élections précédentes. Chez ceux n'étant pas complètement satisfaits, certains ont mentionné avoir l'impression que les services dans la langue de leur choix étaient moins disponibles cette fois-ci.

## **Avis au sujet des options proposées par Élections Canada en l'absence d'une personne bilingue au lieu de scrutin**

On a demandé à des participants n'étant pas complètement satisfaits de donner leur avis concernant deux options proposées par Élections Canada aux électeurs dans les cas où aucune personne bilingue ne se trouve sur le lieu de scrutin, en l'occurrence un service d'interprétation par téléphone et des cartes d'information bilingues.

Aucun des participants ne s'est vu proposer l'une ou l'autre des options, et aucun ne semblait être au courant de leur existence. Soulignons que parmi les participants n'ayant pas été servis dans la langue de leur choix, quelques-uns seulement ont explicitement demandé à être servis dans la langue de leur choix, pour les raisons mentionnées précédemment. Soulignons aussi que, selon les procédures d'Élections Canada, ces options doivent être offertes de façon proactive par les préposés au scrutin lorsqu'ils voient qu'un électeur souhaite être servi dans la langue officielle minoritaire, ou à la demande de l'électeur. Vu la méconnaissance de ces options, il faudrait peut-être revoir la façon de les offrir ou de les annoncer.

Il y a eu des réactions positives à l'idée de proposer ces options dans certaines circonstances, même si l'intérêt personnel des participants à les utiliser était faible puisque la plupart étaient bilingues et pouvaient se débrouiller dans l'autre langue officielle.

## **Perception de la facilité ou de la difficulté pour Élections Canada à fournir des services dans la langue de choix dans la communauté**

On a demandé aux participants de chaque type de CLOSM dans quelle mesure ils pensaient que ce serait facile ou difficile pour Élections Canada d'offrir des services dans la langue minoritaire. Dans l'ensemble, environ deux tiers des participants croyaient que ce serait facile pour Élections Canada d'offrir des services dans la langue de leur choix dans leur communauté. Il y avait cependant des écarts d'un sous-groupe à l'autre :

- **Participants des CLOSM francophones tout à fait satisfaits** : Tous les participants de ce sous-groupe étaient d'avis qu'il serait facile pour Élections Canada de fournir des services en français dans leur communauté.
- **Participants des CLOSM francophones pas complètement satisfaits** : Les avis des participants de ce sous-groupe étaient partagés. Environ la moitié des participants ont affirmé que ce serait facile, et l'autre moitié, que ce serait difficile.
- **Participants des CLOSM anglophones** : Peu importe leur niveau de satisfaction à l'égard des services linguistiques offerts par Élections Canada, environ deux tiers des participants de ce

sous-groupe croyaient qu'il serait facile pour Élections Canada d'offrir des services en anglais dans leur communauté.

### **Méthode de vote préférée pour les prochaines élections**

À la fin de l'entrevue, on a demandé aux participants si, selon leur expérience de vote à cette élection fédérale, ils allaient utiliser la même méthode de vote à la prochaine élection fédérale, peu importe le moment où elle se tiendra. La vaste majorité a répondu que oui. Parmi la minorité de participants ayant répondu qu'ils utiliseraient une méthode différente, la plupart ont cité des raisons n'ayant pas trait à la langue. Seuls deux participants – tous deux n'étant pas complètement satisfaits – ont mentionné que la langue était un facteur, déclarant qu'ils allaient voter par la poste la prochaine fois pour pouvoir le faire dans la langue de leur choix.

**Valeur du contrat** : 91 939,76 \$ (TVH comprise)

### **Déclaration de neutralité politique**

À titre de dirigeante principale de Sage Research Corporation, j'atteste par la présente que les livrables respectent en tous points les exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique énoncées dans la *Politique sur les communications et l'image de marque* et la *Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique*. Plus précisément, les livrables ne contiennent pas d'information sur les intentions de vote, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.



Anita Pollak  
Présidente, Sage Research Corporation



## Résultats détaillés

### Sensibilisation au droit de voter dans la langue officielle de son choix

Au début de l'entrevue, on a demandé aux participants s'ils savaient que, partout au Canada, chaque personne a le droit de voter dans la langue officielle de son choix, soit en anglais ou en français.

À l'exception des participants des CLOSM anglophones qui n'étaient pas complètement satisfaits de la langue dans laquelle ils ont été servis à la 44<sup>e</sup> élection générale, la grande majorité des participants étaient au courant de leur droit de se faire servir dans la langue officielle de leur choix.

Chez les participants des CLOSM anglophones qui n'étaient pas complètement satisfaits, la moitié des répondants ont affirmé connaître ce droit, l'autre moitié des répondants ont affirmé ne pas connaître ce droit ou ne pas être certains qu'il s'applique au Québec, étant donné les lois linguistiques de cette province.

Citations de participants :

« Vu les lois linguistiques et la loi 101, je ne sais pas quels services on a vraiment le droit de recevoir en anglais. » (Traduit de l'anglais)

« Je ne me rappelle pas avoir lu ça ou me l'être fait dire, mais vu la compréhension que j'ai du Canada et des services offerts au fédéral, je pensais bien que ce serait le cas. » (Traduit de l'anglais)

D'autres commentaires sont résumés ci-dessous, chacun exprimé par un ou deux participants qui ne savaient pas ou n'étaient pas certains que tous ont le droit de voter dans la langue officielle de leur choix :

- ne savait pas qu'Élections Canada doit offrir les services dans les deux langues officielles (CLOSM francophone, pas complètement satisfait);
- était au courant du droit de voter dans la langue officielle de son choix, mais croyait que le choix n'a pas à être offert de manière automatique ou proactive, autrement dit que c'est à chacun de demander à être servi dans la langue officielle de son choix (CLOSM anglophone, tout à fait satisfait);
- n'étaient pas au courant du droit, mais supposaient qu'un tel droit existe probablement :  
« J'ai jamais pensé à cette question-là. Mais si j'y pense, oui; ça devrait être un fait qu'on devrait être capable de voter en français/anglais. J'aurais dit que oui intuitivement. » (Participant d'une CLOSM francophone tout à fait satisfait)

À titre d'exemple, un participant d'une CLOSM francophone qui n'était pas complètement satisfait a conclu qu'un tel droit existe probablement, car les documents qu'il a reçus avant l'élection générale étaient rédigés dans les deux langues officielles. Un autre participant d'une CLOSM francophone qui n'était pas complètement satisfait en est venu à cette conclusion en raison de sa perception que tous les services du gouvernement fédéral sont offerts dans les deux langues partout au Canada.

## Importance d'être servi dans la langue officielle de son choix

En fonction d'une échelle à quatre niveaux (très important, assez important, pas tellement important, pas du tout important), on a demandé aux participants à quel point il était important pour eux d'être servis dans la langue officielle de leur choix lorsqu'ils allaient voter.

Comme préalable à cette question, à l'étape de la sélection, on avait demandé aux participants quelle langue officielle ils maîtrisaient suffisamment pour tenir une conversation. Sauf dans quatre cas (deux participants des CLOSM francophones et deux des CLOSM anglophones), tous ont affirmé être capables de tenir une conversation tant en anglais qu'en français.

Pendant l'entrevue, on a demandé aux participants quelle langue officielle ils préféreraient utiliser pour communiquer avec les personnes travaillant aux bureaux de scrutin<sup>1</sup>. La vaste majorité des participants des CLOSM francophones ont déclaré qu'ils préféreraient converser en français. Deux participants seulement ont dit qu'il n'importait pas que l'interaction au bureau de scrutin se déroule en français ou en anglais. Il en est de même pour les participants des CLOSM anglophones : la vaste majorité d'entre eux ont déclaré qu'ils préféreraient converser en anglais, et un seul participant a dit que la langue utilisée n'avait pas d'importance.

Autrement dit, quelle que soit la capacité déclarée à converser dans les deux langues, la vaste majorité des participants ont indiqué préférer nettement recevoir des services au bureau de scrutin en français, chez les membres des CLOSM à l'extérieur du Québec, et en anglais, chez les membres des CLOSM au Québec. Tel était le cas tant parmi les participants tout à fait satisfaits de la ou des langues dans lesquelles ils ont été servis en allant voter que parmi ceux qui n'étaient pas complètement satisfaits.

En ce qui a trait au degré d'importance d'être servi dans la langue de leur choix, la plupart des participants des CLOSM francophones ont dit qu'il était très important ou assez important d'être servi en français, la majorité ayant déclaré que c'était très important. Deux participants seulement ont dit que ce n'était pas important. La plupart des participants des CLOSM anglophones ont dit qu'il était important d'être servi en anglais, mais un nombre légèrement plus élevé a dit que c'était assez important plutôt que très important. Un seul participant a dit que ce n'était pas important.

On a demandé aux participants d'expliquer leur réponse. Quel que soit le degré d'importance accordé ou le niveau de satisfaction à l'égard de la langue de service au bureau de scrutin, les raisons fournies par les participants pour qui il était très important ou assez important d'être servi dans la langue officielle de son choix étaient fort semblables. Ces raisons sont résumées ci-après.

---

<sup>1</sup> Cette question avait également été posée dans le questionnaire de sélection en ligne. Pour l'essentiel, les réponses étaient les mêmes qu'en entrevue, mais certains participants ont répondu ne pas avoir de préférence dans le questionnaire de sélection en ligne, puis ont déclaré préférer une langue plutôt qu'une autre à l'entrevue. On s'intéresse ici à ce que les participants ont dit à l'entrevue, puisqu'ils avaient alors l'occasion de s'exprimer dans leurs propres mots.

## Participants des CLOSM francophones

Les principales raisons fournies au sujet de l'importance d'être servi en français se présentent comme suit, en ordre décroissant selon le nombre de mentions :

- Le Canada est officiellement un pays bilingue, et ses habitants ont le droit d'utiliser l'une ou l'autre langue.
- C'est important de préserver la culture francophone, y compris de protéger la langue à l'extérieur du Québec, là où les francophones sont minoritaires :

« C'est très important d'une façon – et pas juste pour les élections, mais de façon générale. C'est une affaire de culture pour moi, et pour moi la culture existe dans la langue. Si on ne permet pas à la langue de continuer, la culture ne continue pas non plus. Je suis identifiée comme Franco-Ontarienne, et pour moi c'est important. » (Pas complètement satisfait)

« Si, par facilité, on parlait anglais, comme tout le monde, ça serait une culture qui se perdrait et ça serait quelque chose de beaucoup plus grave. Donc, en général, y a beaucoup d'organismes ou de gens qui se battent pour l'importance de la langue française au Canada. Donc, pour souligner leur effort et souligner l'amour de ma langue, je trouve que c'est important de le faire et de le parler. » (Tout à fait satisfait)

- Les participants comprennent mieux le français que l'anglais et sont plus à l'aise dans cette langue. Dans ce contexte, les participants ont mentionné à la fois la compréhension et l'expression :
  - Le français est leur langue maternelle, et même s'ils sont bilingues, ils ont plus de facilité à saisir les nuances d'une conversation ou d'un texte en français.
  - Même s'ils parlent et comprennent l'anglais, ils sont plus à l'aise de s'exprimer et de communiquer en français.
- C'est particulièrement important de se faire servir en français pour les choses importantes, notamment le vote, pour éviter la confusion ou les erreurs, et pour que tout le monde comprenne bien ce qui se passe.
- Aux élections fédérales, les deux langues doivent être utilisées, comme c'est le cas pour les autres services fédéraux.
- Une préoccupation a été exprimée, que le gouvernement fédéral n'allait pas continuer à offrir des services en français à l'extérieur du Québec si les gens ne l'exigent pas et s'ils ne parlent pas français.
- C'est important de se faire adresser la parole dans la langue de son choix, c'est une question de respect :

« Ici [en Colombie-Britannique] ce n'est pas respecté et je force un peu; quand je rentre dans les entreprises qui impliquent le gouvernement, je parle toujours français pour voir. » (Pas complètement satisfait)

Comme nous l'avons mentionné plus tôt, quelques participants ont déclaré qu'ils pourraient accepter d'être servis soit en français ou en anglais. Deux d'entre eux ont déclaré être parfaitement bilingues et être à l'aise dans l'une ou l'autre langue. Un d'entre eux a dit qu'il parle la langue dans laquelle l'autre personne semble être le plus à l'aise.

Deux autres participants ont dit qu'ils aimeraient se voir offrir l'option de parler l'une ou l'autre langue, l'un ayant déclaré qu'il choisirait le français plutôt que l'anglais si on lui donnait le choix, puisqu'il est plus à l'aise dans sa langue maternelle :

« C'est ma langue maternelle. Même si je me considère très confortable en anglais, le français est quand même ma langue maternelle. C'est la langue avec laquelle je suis le plus confortable pour discuter et m'exprimer et me faire expliquer des trucs. Si j'avais le choix, je préférerais toujours me faire servir en français, parce que ça me demande moins de traduction instantanée dans ma petite tête. » (Pas complètement satisfait)

### Participants des CLOSM anglophones

Les principales raisons fournies au sujet de l'importance d'être servi en anglais se présentent comme suit, en ordre décroissant selon le nombre de mentions :

- Même si on parle les deux langues officielles, c'est essentiel de se faire servir en anglais pour les choses importantes, et les élections ou toute situation un peu juridique en font partie. L'idée est de s'assurer que chacun comprend bien ce qui se passe :

« Je pense que quand c'est quelque chose comme le vote, qui est un droit très important et universel, on doit être capable de l'exercer en comprenant bien ce qu'on fait. C'est tellement important, tellement fondamental qu'on doit être certain de faire la bonne chose, de bien suivre les étapes, pour que notre vote soit compté. » (Traduit de l'anglais) (Pas complètement satisfait)

« Si c'est pour quelque chose de très important, comme une élection et élire le prochain gouvernement, je pense que c'est important que les citoyens soient servis dans la langue qu'ils comprennent pour qu'ils sachent exactement ce qui se passe et pour que le service soit amélioré. C'est quelque chose qui relève du fédéral, et selon moi les deux langues officielles doivent être respectées. C'est une question de clarté, au bout du compte. Il faut que ce soit clair. » (Traduit de l'anglais) (Pas complètement satisfait)

- Les participants comprennent l'anglais mieux que le français ou ont plus de facilité à s'exprimer en anglais qu'en français. Quelques-uns ont aussi fait une distinction entre les documents écrits et le français oral. Ils sont à l'aise de parler français, mais ont de la difficulté à comprendre des documents écrits en français :

« S'il y a quelque chose que je ne connais pas ou que je ne comprends pas ou si le processus a changé, alors j'aimerais beaucoup avoir la communication à ce sujet en anglais. » (Traduit de l'anglais) (Pas complètement satisfait)

- Quelques participants ont dit que même s'ils sont parfaitement bilingues, ils préféreraient tout de même recevoir des services en anglais. Deux participants ont pris en considération les droits d'autres personnes qui ne sont pas à l'aise en français :

« Ce n'est pas pour moi personnellement parce que je suis parfaitement bilingue. Mais si une personne ne l'est pas, elle devrait être servie dans la langue qu'elle préfère. » (Traduit de l'anglais) (Tout à fait satisfait)

- Les raisons suivantes ont chacune été citées par un participant :
  - C'est important de protéger le droit des anglophones du Québec à être servis en anglais.

- C'est important de se faire adresser la parole dans la langue de son choix, c'est une question de respect.

## Communications imprimées d'Élections Canada en lien avec le vote

Pendant la période électorale de la 44<sup>e</sup> élection générale, Élections Canada a envoyé par la poste une carte d'information de l'électeur (CIE) à tous les électeurs inscrits et un livret *Guide pour l'élection fédérale* à tous les ménages au Canada.

On a posé aux participants une série de questions sur chacun de ces documents, et les réponses sont résumées ci-dessous séparément pour la CIE et pour le guide. Fait à noter, aucun des participants ayant reçu ces documents n'a mentionné qu'il s'y trouvait quoi que ce soit qui portait à confusion ou qui était difficile à comprendre. Pendant l'entrevue, quelques participants ont spontanément souligné la grande qualité des langues officielles dans les imprimés produits par Élections Canada.

### Carte d'information de l'électeur

**Réception de la CIE :** Tous les participants se souvenaient d'avoir reçu la carte; une personne l'avait toutefois reçue après le jour de l'élection, ayant déménagé une semaine avant l'élection.

**Nom et adresse figurant sur la CIE :** À trois exceptions près, le nom et l'adresse du participant inscrits sur la CIE étaient exacts. Dans un cas, le nom de famille était inexact, et dans deux cas, l'adresse était erronée. Les trois participants vivaient dans des CLOSM francophones et n'étaient pas complètement satisfaits.

On a demandé à ces trois participants comment ils ont fait corriger les renseignements afin de pouvoir voter, et s'il avait été facile ou difficile de le faire. Les trois ont été en mesure de régler le problème. Fait à noter, aucun de ces participants n'a indiqué avoir été confronté à un obstacle linguistique en traitant avec les préposés au scrutin pour régler le problème.

**Autres renseignements consultés sur la CIE :** À quatre exceptions près, les participants ont dit avoir lu d'autres renseignements sur la CIE, outre leur nom et leur adresse. La plupart ont vérifié l'emplacement de leur bureau de scrutin et les dates des jours de vote. Quelques-uns se souvenaient également d'avoir lu les renseignements sur la pièce d'identité à fournir pour voter et sur les autres façons de voter, soit à un bureau de vote par anticipation ou par la poste.

Les éléments suivants ont chacun été cités par un participant comme autres renseignements lus sur la CIE :

- rappel d'apporter la CIE au bureau de scrutin;
- mention liée à la COVID-19 concernant le port obligatoire du masque au bureau de scrutin;
- adresse du site Web d'Élections Canada;
- renseignements indiquant où aller pour corriger les erreurs.

**Langue du texte lu :** Il y avait certains écarts chez les participants concernant la langue du texte lu sur la CIE.

- **Participants des CLOSM francophones tout à fait satisfaits :** Les participants qui étaient tout à fait satisfaits de la langue officielle dans laquelle ils ont été servis à l'élection étaient partagés à peu près également entre ceux ayant lu les renseignements uniquement en français et ceux ayant lu les renseignements dans les deux langues. L'habitude est la principale raison citée pour avoir lu le texte dans les deux langues, tandis qu'un participant a dit l'avoir fait pour vérifier si les renseignements étaient les mêmes dans les deux langues.
- **Participants des CLOSM francophones pas complètement satisfaits :** Chez les participants qui n'étaient pas complètement satisfaits de la langue officielle dans laquelle ils ont été servis à l'élection, la majorité a lu les renseignements dans les deux langues. Un participant a lu les renseignements en anglais seulement parce que ceux-ci se trouvaient en premier du côté gauche. Trois participants ont lu les renseignements en français seulement. Deux participants ne se souvenaient pas de la ou des langues dans lesquelles ils ont lu les renseignements. Un participant qui n'a lu que le français a dit qu'il aurait lu l'anglais s'il avait cru déceler une erreur de traduction dans le français.

La principale raison fournie pour avoir lu les renseignements dans les deux langues est l'intention de vérifier que les renseignements étaient les mêmes et que rien ne s'était perdu dans la traduction d'une langue à l'autre. Quelques-uns ont dit avoir lu le texte dans les deux langues par habitude. D'autres raisons ont été citées, chacune par un ou deux participants :

- Le français étant peu présent à l'extérieur du Québec, le participant a voulu profiter de l'occasion pour lire les renseignements en français également.
  - Étant donné l'erreur dans l'adresse du participant, celui-ci a voulu vérifier que les renseignements étaient les mêmes dans les deux langues.
- **Participants des CLOSM anglophones :** La majorité des participants n'ont lu les renseignements de la CIE qu'en anglais. Quelques-uns ont lu les renseignements en anglais et en français par habitude, et un participant l'a fait pour vérifier que les renseignements étaient les mêmes dans les deux langues.

### *Guide pour l'élection fédérale*

**Réception du guide :** La grande majorité des participants ont affirmé ne pas se souvenir d'avoir reçu le guide, à l'exception des participants des CLOSM anglophones qui étaient tout à fait satisfaits de la langue dans laquelle ils ont été servis, dont la plupart ont dit avoir reçu le guide.

**Renseignements consultés dans le guide :** Parmi les quelques participants se souvenant d'avoir reçu le guide, la plupart ont déclaré soit l'avoir seulement feuilleté, soit ne pas l'avoir lu du tout. Les quelques-uns qui ont lu une partie du guide dans une langue ou dans les deux langues ont affirmé que les renseignements présentés étaient clairs et faciles à comprendre.

## Déplacement dans un bureau local d'Élections Canada pour poser des questions

On a demandé aux participants s'ils s'étaient rendus à leur bureau local d'Élections Canada pour poser des questions à quelqu'un avant d'aller voter.

Aucun participant ne s'est rendu à son bureau local d'Élections Canada, principalement parce que n'ayant pas de questions. Les deux seuls participants qui ont dit avoir eu besoin de plus amples renseignements ont consulté le site Web d'Élections Canada. Dans les deux cas, ils ont trouvé ce qu'ils cherchaient :

- l'un était hospitalisé à la suite d'une importante intervention chirurgicale et voulait connaître ses options dans l'éventualité où il lui serait impossible de voter en personne et il aurait dépassé la date limite du vote par la poste;
- l'autre, dont le nom de famille était erroné sur sa CIE, a trouvé la manière de corriger ce renseignement en consultant le site Web. Ce participant a toutefois trouvé malheureux que la correction ne puisse pas se faire en ligne.

## Vote en personne à un bureau de vote par anticipation ou à un bureau de scrutin le jour de l'élection

On a posé aux participants une série de questions sur leur expérience en ce qui concerne la ou les langues dans lesquelles ils ont été servis quand ils sont allés voter, notamment quant aux aspects suivants :

- l'affichage à l'extérieur du lieu de scrutin;
- le fait de s'être ou non senti bienvenu au bureau de scrutin;
- l'accueil au bureau de scrutin – le fait d'avoir été ou non accueilli et le niveau de satisfaction à l'égard de la langue officielle utilisée par le membre du personnel d'Élections Canada au moment de l'accueil;
- les services reçus dans la langue officielle de choix à la réception, à l'obtention du bulletin de vote et dans toute autre interaction au bureau de vote.

Pour mettre ces résultats en contexte, mentionnons que les entrevues ont eu lieu entre le 13 octobre et le 29 novembre, soit un ou deux mois après la 44<sup>e</sup> élection générale. Étant donné l'intervalle, certains participants ne se souvenaient pas de tous les aspects de leur expérience de vote.

À noter :

- La plupart des participants étaient bilingues. Sauf dans quatre cas (deux participants des CLOSM francophones et deux des CLOSM anglophones), tous ont affirmé maîtriser suffisamment tant l'anglais que le français pour tenir une conversation.
- La grande majorité des participants des CLOSM francophones ont indiqué préférer recevoir des services en français au bureau de scrutin. De même, la vaste majorité des participants des CLOSM anglophones ont dit préférer recevoir des services en anglais. Tel était le cas tant parmi

les participants tout à fait satisfaits de la ou des langues dans lesquelles ils ont été servis en allant voter que parmi ceux qui n'étaient pas complètement satisfaits.

### **Affichage à l'extérieur du lieu de scrutin**

On a posé les questions suivantes aux participants : **Habituellement, les lieux de vote sont identifiés comme tels par des affiches, il y en a qui dirigent aussi les électeurs à l'intérieur du bâtiment. Y avait-il ce genre d'affiches à votre lieu de vote? Les affiches étaient-elles toutes bilingues ou dans votre langue de préférence?**

Ce qui suit résume les résultats par communauté linguistique quant à la satisfaction à l'égard des services reçus d'Élections Canada aux bureaux de scrutin. Fait important, même si certains participants se souvenaient de la langue d'affichage au lieu de scrutin et que d'autres ne s'en souvenaient pas, aucun des participants n'a mentionné avoir eu de la difficulté à trouver où voter.

#### **Participants des CLOSM francophones tout à fait satisfaits**

Environ les deux tiers des participants ont affirmé que l'affichage au lieu de scrutin était bilingue, tandis que les autres ne se souvenaient pas de l'affichage, sauf un qui a mentionné que seules des flèches indiquaient où aller.

#### **Participants des CLOSM francophones pas complètement satisfaits**

La grande majorité des participants se souvenaient d'avoir vu des affiches au lieu de scrutin, tandis que les autres ne se rappelaient aucun affichage particulier.

- La majorité se souvenait que l'affichage était entièrement bilingue, ou du moins que certaines affiches étaient bilingues. Dans ce dernier cas, les participants ont mentionné que si certaines affiches étaient bilingues, d'autres étaient en anglais seulement. Un participant a dit se souvenir d'un affichage en anglais et d'affichage en français, mais ne pas se souvenir si les affiches étaient bilingues.
- Certains participants ont dit que l'affichage était en anglais seulement. Un participant a mentionné qu'il y avait aussi au bureau de vote des affiches en mandarin et en cantonais, mais aucune en français.

#### **Participants des CLOSM anglophones tout à fait satisfaits**

Tous les participants ont affirmé que l'affichage au lieu de scrutin était bilingue, sauf une personne qui ne se souvenait d'aucun affichage autre que des flèches pointant vers l'entrée du bâtiment.

#### **Participants des CLOSM anglophones pas complètement satisfaits**

Certains participants n'avaient aucun souvenir de l'affichage, alors que d'autres ont affirmé que tout l'affichage était en français, et d'autres encore ont dit que l'affichage était bilingue.



- Un peu plus du tiers des participants ne se souvenaient pas d'un affichage particulier hormis des flèches dirigeant les électeurs vers l'entrée du bâtiment. Aucun de ces participants n'a mentionné avoir eu de la difficulté à trouver où voter.
- Selon un autre tiers des participants, toutes les affiches étaient uniquement en français. Aucun des participants n'a mentionné avoir eu de la difficulté à trouver où voter. Une personne a relevé que la plupart des affiches arboraient une flèche et le mot « élections ». Elle a exprimé le commentaire suivant :  
« Je suppose qu'ils ont peut-être mis "élections" à la française parce que ça s'écrit de la même manière en anglais. Alors ils ont peut-être pensé que ce n'était pas nécessaire de l'écrire deux fois. Sauf pour l'accent. Mais ce n'était pas quelque chose qui portait à confusion, et franchement, je ne suis pas du genre à causer des problèmes pour un petit détail comme ça. » (Traduit de l'anglais)  
Un autre participant a dit que même s'il est bilingue, il aurait préféré que l'affichage soit bilingue pour tenir compte des électeurs de sa communauté qui ne maîtrisent pas les deux langues :  
« Je suis bilingue, mais ç'aurait été bien si l'affichage avait été dans les deux langues. Je pense à d'autres électeurs dans la région peut-être, parce que c'est une communauté anglophone. » (Traduit de l'anglais)
- Selon le reste des participants, toutes les affiches à l'extérieur du lieu de scrutin étaient bilingues.

### Se sentir bienvenu au bureau de scrutin

On a posé la question suivante aux participants : **À votre arrivée au bureau de scrutin, vous êtes-vous globalement senti bienvenu, ou pas vraiment?**

La vaste majorité des participants se sont sentis bienvenus à leur arrivée au lieu de scrutin, y compris tous ceux qui ont affirmé être tout à fait satisfaits des services reçus d'Élections Canada et la vaste majorité de ceux qui n'étaient pas complètement satisfaits.

Parmi les participants qui ne se sont pas sentis bienvenus, un ou deux ont donné chacune des raisons suivantes :

- Une participante ne s'est pas sentie bienvenue parce qu'elle a été accueillie en anglais seulement. (CLOSM francophone)
- Les préposés au scrutin avaient l'air de s'ennuyer ou consultaient leur téléphone au lieu de parler aux électeurs. (CLOSM anglophone et CLOSM francophone)
- Les préposés au scrutin semblaient plus préoccupés par la communication des mesures de protection contre la COVID-19 que par l'explication des étapes à suivre pour voter. (CLOSM francophone)
- L'atmosphère ne semblait pas accueillante : « C'était mécanique, j'ai eu l'impression qu'on me traitait comme du bétail. » (Traduit de l'anglais) (CLOSM anglophone)

- Une participante qui a eu de la difficulté à l'inscription (en raison d'un changement de nom) a dit s'être sentie bousculée parce qu'il y avait beaucoup d'électeurs au bureau de scrutin. (CLOSM francophone)
- Pour un nouvel arrivant qui votait seulement pour la deuxième fois à une élection générale fédérale, l'environnement semblait moins agréable et chaleureux que lors de l'élection précédente. (CLOSM francophone)

### Accueil au lieu de scrutin

On a posé les questions suivantes aux participants :

**Avez-vous été accueilli par un membre du personnel d'Élections Canada à votre arrivée?**

**Étiez-vous tout à fait satisfait ou pas complètement satisfait de la ou des langues officielles utilisées pour vous accueillir?**

Les participants ne se souvenaient pas toujours clairement de l'étape du processus de vote à laquelle ils ont été accueillis par un membre du personnel d'Élections Canada. Dans une certaine mesure, cela peut être attribuable à l'intervalle de temps entre l'élection et les entrevues.

- Certains participants ont dit avoir été accueillis avant d'atteindre la réception, tandis que d'autres ont mentionné avoir été accueillis à la réception.
- Certains ne se souvenaient pas si quelqu'un les a accueillis à l'entrée du lieu de scrutin, et d'autres sont allés directement à la réception.

Tous les participants ont affirmé avoir été accueillis soit à leur arrivée, soit à la réception.

Les résultats suivants concernent la langue officielle dans laquelle les électeurs ont été accueillis, selon la CLOSM et le niveau de satisfaction à l'égard des services offerts par les membres du personnel d'Élections Canada.

### Participants des CLOSM francophones tout à fait satisfaits

Tous les participants étaient satisfaits de la langue dans laquelle ils ont été accueillis. La majorité des participants ont été accueillis en français seulement. Deux participants eux ont eu un accueil bilingue, et un, en anglais seulement. Ce dernier participant n'a pas demandé à être servi en français puisque selon lui, en vivant en Alberta, il ne faut pas s'attendre à se faire adresser la parole en français ou dans les deux langues. Il ne s'attendait pas non plus à trouver des préposés au scrutin francophones.

Un participant a suggéré qu'à l'avenir, les membres du personnel d'Élections Canada demandent aux électeurs la langue dans laquelle ils souhaitent être servis, au lieu de faire des suppositions selon leur accent ou leur réponse à un accueil bilingue. Il a fait remarquer que si la conversation commence en anglais, l'électeur peut se sentir obligé de continuer dans cette langue par politesse ou parce qu'il ignore que les services peuvent aussi être offerts en français.

## Participants des CLOSM francophones pas complètement satisfaits

La majorité des participants ont mentionné avoir reçu un accueil en anglais seulement, environ le tiers, un accueil bilingue, et les autres, un accueil en français seulement. Dans un cas, le participant a dit que le français du préposé au scrutin n'était pas bon, mais qu'il était intelligible.

Tous ceux qui ont été accueillis en anglais seulement se sont dits insatisfaits de l'accueil unilingue. Ils auraient préféré être accueillis dans les deux langues, même si l'accueil en anglais ne posait aucun problème pour la plupart parce qu'ils sont bilingues. Certains ont mentionné que si on leur avait offert verbalement de poursuivre en français, c'est-à-dire avec un accueil bilingue signalant qu'ils pouvaient parler français, ils auraient répondu en français. Plusieurs participants ont aussi dit avoir cherché en vain une personne avec un insigne indiquant l'offre de services bilingues au bureau de scrutin.

« S'ils disent "Hello! Bonjour! Sorry I don't speak French, I can find you someone [Désolé, je ne parle pas français, mais je peux trouver quelqu'un qui le parle]", déjà c'est quelque chose, c'est de dire que la langue officielle n'est pas juste l'anglais, mais c'est le français aussi. Puis il y a peut-être quelqu'un d'autre qui peut être en mesure d'aider. Ça aurait été bien. Ça aurait été "un minimum d'efforts", puis j'ai même pas eu ce minimum d'efforts. »

Chacun des commentaires suivants a été formulé par plusieurs participants :

- Élections Canada devrait toujours donner d'entrée de jeu l'option d'être servi dans une langue ou l'autre. Si l'accueil est en anglais seulement, on suppose qu'il n'est pas possible d'être servi en français.
- Les participants ont continué la conversation en anglais par respect pour le préposé au scrutin. Dans un cas, le participant a dit s'être adressé au préposé au scrutin en français, mais comme celui-ci lui a répondu en anglais, il a poursuivi l'échange en anglais.

Un participant a déclaré que, en tant qu'organisme fédéral, Élections Canada se doit d'offrir ses services dans les deux langues :

« Donc, pour moi, travailler au niveau fédéral et être unilingue, ce n'est pas satisfaisant. Si on travaille au niveau fédéral, il faut être bilingue. »

Seuls deux participants ont demandé des services en français, et dans les deux cas, ils se sont vu répondre que personne ne parlait français au lieu de scrutin :

« J'ai demandé à ce qu'on me parle en français. Je suis "a pain in the butt" [un casse-pieds], mais je le demande. Parce que si personne ne demande, il n'y a rien qui va changer. Les deux dames m'ont dit : "Hello! [Bonjour!]" "Do you speak French? [Parlez-vous français?]" "Sorry, not today; sorry too bad! [Désolée, pas aujourd'hui; désolée, c'est dommage!]" L'histoire de ma vie, puis ça a fini là. »

Comme il a été mentionné, la plupart des participants étaient bilingues et n'ont pas demandé de services en français malgré leur préférence pour cette langue. Plusieurs ont aussi affirmé que puisqu'ils sont bilingues et qu'ils n'ont pas vu d'indication (p. ex. un insigne) que les services étaient offerts dans les deux langues, ils n'ont pas demandé à être servis en français. Un participant a mentionné qu'étant donné l'endroit où il vivait au Canada, il a cru peu probable que quelqu'un parle français au bureau de scrutin :

« Les préposés vont toujours nous approcher juste en anglais, surtout dans une ville comme Calgary. En tant que francophone, ça ne sera pas la première fois que je dois demander pour un service en français, mais après un certain moment donné on se rend compte que les personnes n'ont pas la capacité de pouvoir parler en français et on se dit : "Je vais juste le faire en anglais". Donc, mon processus de vote au complet a malheureusement dû se faire en anglais. »

Parmi la minorité de participants des CLOSM francophones ayant reçu un accueil bilingue, tous sauf deux se sont dits satisfaits de l'accueil. Les deux qui n'étaient pas satisfaits n'avaient l'impression qu'il s'agissait d'une véritable offre de services dans les deux langues. Ils avaient le sentiment que le préposé au scrutin ne parlait pas vraiment français, car il avait un accent et la voix hésitante. Dans un cas, le préposé au scrutin est passé immédiatement à l'anglais après l'accueil bilingue.

Les quelques participants qui ont été accueillis en français se sont dits satisfaits de l'accueil. L'un d'eux a constaté que le français parlé par le préposé au scrutin n'était manifestement pas sa langue maternelle, mais qu'il était intelligible.

Les participants ont formulé diverses suggestions quant à ce qu'Élections Canada pourrait faire lors de futures élections en accueillant les électeurs au bureau de scrutin. L'accueil est important puisqu'il s'agit du premier contact dans le processus de vote. C'est ce qui donne le ton et détermine les attentes quant à la disponibilité des services dans la langue officielle de choix de l'électeur.

Les suggestions suivantes ont été formulées par au moins deux participants, en ordre décroissant selon le nombre de mentions :

- L'accueil devrait être bilingue pour indiquer que les services sont offerts dans les deux langues officielles :
  - « Que c'était la loi d'être capable de se faire servir en français. Je pense que c'est important de rendre l'accueil français également "invitant", parce que quand on se fait accueillir uniquement en anglais, on n'y pense pas de demander un service en français. Donc, on ne le reçoit pas. Pour moi, ce qui est important, c'est de s'assurer que l'accueil soit expressément bilingue. »
  - « Selon moi, la meilleure façon pour moi de savoir s'il y avait quelqu'un là de bilingue, ça serait de s'assurer que ce soit la première personne que je voie au bureau quand j'arrive (ex. : si la première personne que je voyais s'était adressée à moi d'une façon bilingue, j'aurais été capable de lui répondre en français et de lui demander "est-ce qu'une personne ici pourrait m'aider à voter en français", mais parce que dès le début on m'a approché en anglais, ça implique un peu que l'opération va se faire majoritairement en anglais). »
- Il devrait y avoir une affiche placée en évidence pour signaler aux électeurs que les services sont offerts dans les deux langues officielles.
- Les préposés au scrutin capables de fournir des services dans les deux langues devraient porter un insigne mentionnant qu'ils offrent les services en français.
- Il faudrait embaucher des préposés au scrutin réellement en mesure de parler français, pas seulement pour un accueil bilingue superficiel.

Un participant a suggéré de créer une file d'attente distincte pour les services en français, ce qui éviterait de prolonger le temps d'attente dans la file principale et accélérerait le processus. Un autre a dit que si un électeur demande des services en français, le préposé au scrutin devrait l'orienter vers quelqu'un pouvant le servir dans cette langue.

### **Participants des CLOSM anglophones tout à fait satisfaits**

Aucun des participants n'a dit avoir eu un accueil bilingue. La majorité a été accueillie en français seulement, et le reste, en anglais seulement, qui était leur langue de choix. Dans un cas, le participant a été accueilli en français, mais puisque le préposé au scrutin avait un accent, le participant est passé à l'anglais pour la suite de la conversation.

Tous les participants se sont dits satisfaits de la manière dont ils ont été accueillis, y compris ceux dont l'accueil s'est fait en français. En effet, l'accueil en français seulement n'avait pas vraiment d'importance pour eux puisqu'ils sont bilingues.

On a demandé à deux participants ayant été accueillis en français ce qui serait arrivé selon eux s'ils avaient demandé des services en anglais à ce moment. Les deux ont répondu qu'ils ne croyaient pas qu'il était possible d'être servi en anglais; ils avaient l'impression que personne ne parlait anglais au lieu de scrutin. Un participant a aussi mentionné que le préposé au scrutin l'a entendu parler anglais alors qu'il se trouvait dans la file d'attente, mais qu'on ne lui a pas offert de le servir dans cette langue.

### **Participants des CLOSM anglophones pas complètement satisfaits**

Un seul participant a mentionné avoir eu un accueil bilingue; tous les autres ont affirmé avoir été accueillis en français seulement. Même si cela ne posait aucun problème pour les participants puisqu'ils sont bilingues, ils auraient quand même préféré un accueil bilingue.

Aucun des participants accueillis en français seulement n'a demandé au préposé au scrutin de lui parler en anglais. Personne ne souhaitait faire des histoires le jour de l'élection, retarder les électeurs derrière eux dans la file d'attente ou manquer de respect envers les préposés au scrutin. Par respect, les participants ont répondu au préposé au scrutin dans la langue qu'il avait utilisée pour s'adresser à eux :

« Elle m'a parlé en français, ce n'est pas la fin du monde, j'ai continué en français, mais j'aurais aimé un accueil bilingue, vous savez, comme le gouvernement vous demande de le faire quand vous répondez à un appel dans une entreprise? Est-ce que je vais en faire toute une histoire? Non. » (Traduit de l'anglais)

« Le jour d'une élection, ce n'est pas le moment de causer des problèmes. » (Traduit de l'anglais)

« Je ne savais pas. J'ai supposé que je pouvais, mais je n'ai pas poussé plus loin parce que peut-être... Je ne sais pas, par peur d'une réaction négative ou simplement pour m'accommoder de la situation et accélérer les choses. Je ne savais pas que je pouvais demander à être servi en anglais. » (Traduit de l'anglais)

Deux participants ont dit que s'ils avaient eu un accueil bilingue, ils auraient répondu en anglais. Un autre a fait remarquer qu'il aurait dû paraître évident que le français n'était pas sa langue maternelle : non seulement il avait un accent en français, mais il parlait anglais à la personne qui l'accompagnait dans la file d'attente au lieu de scrutin.

### **Services dans la langue officielle de son choix à la réception et à l'obtention du bulletin de vote au bureau de scrutin**

On a posé deux autres questions aux participants relativement aux services reçus au lieu de scrutin :

**Globalement, en pensant aux types de services que vous avez reçus d'Élections Canada à chaque étape du processus, lors de la récente élection, diriez-vous qu'ils étaient à la hauteur de vos attentes? Si non : En quoi étaient-ils différents de ce à quoi vous vous attendiez?**

**Concernant l'offre de services dans la langue officielle que vous préférez, diriez-vous que votre expérience à la dernière élection fédérale était globalement meilleure, pareille ou pire qu'aux élections fédérales précédentes?**

### **Participants des CLOSM francophones tout à fait satisfaits**

La majorité des participants ont été accueillis en français seulement. Deux participants ont eu un accueil bilingue (au Nouveau-Brunswick et en Ontario). Un seul participant a reçu des services en anglais seulement tout au long du processus de vote, mais il n'en a pas fait de cas parce qu'il est bilingue. Un autre participant a été servi en français à la réception, puis en anglais au bureau de scrutin.

La vaste majorité n'a pas eu à demander de services en français :

- Dans deux cas, le préposé au scrutin a demandé au participant quelle langue il préférerait.
- Dans deux autres cas, le participant a affirmé que le préposé au scrutin l'a entendu parler français dans la file d'attente pour voter et lui a automatiquement parlé en français.
- Un participant a eu un accueil bilingue et a répondu au préposé en français, et la conversation s'est poursuivie dans cette langue.

La personne qui a été servie en français à la réception, puis en anglais au bureau de scrutin a dit qu'elle s'est adressée en français au préposé du bureau de scrutin, mais que celui-ci lui a répondu en anglais. Elle ne lui a pas demandé de parler français et a continué en anglais. Le préposé au scrutin lui semblait nerveux. Elle a jugé qu'il était plus à l'aise en anglais qu'en français.

Aucun des participants ayant été servis en français n'a signalé de problèmes quant à la qualité du français parlé par les préposés au scrutin.

À une exception près, tous les participants des CLOSM francophones qui étaient tout à fait satisfaits ont dit que les services reçus d'Élections Canada à la 44<sup>e</sup> élection générale étaient à la hauteur de leurs attentes. La majorité a aussi déclaré avoir vécu la même expérience que lors des élections précédentes quant au fait d'être servi en français. Les exceptions sont les suivantes :

- Le participant qui a été servi en anglais au bureau de scrutin a affirmé que les services reçus lors de cette élection n'étaient pas à la hauteur de ses attentes. Il a dit vivre dans un quartier principalement francophone et s'attendre à être servi en français par la personne avec laquelle il aurait le plus d'interaction, soit celle au bureau de scrutin.
- Deux participants ont déclaré avoir vécu une meilleure expérience que lors des élections précédentes parce qu'il leur semblait qu'Élections Canada avait fait plus d'effort pour offrir des services en français.

### **Participants des CLOSM francophones pas complètement satisfaits**

La majorité des participants ont mentionné avoir reçu un accueil en anglais seulement, environ le tiers, un accueil bilingue, et les autres, un accueil en français seulement.

La vaste majorité des participants ont été servis en anglais seulement et, pour diverses raisons, ils n'ont pas demandé de services en français. Ces participants se classent dans une ou l'autre des quatre catégories suivantes :

- participants servis en anglais seulement et n'ayant pas demandé à se faire servir en français;
- participants servis en anglais seulement mais ayant eu le choix d'être servis en français;
- participants servis en anglais seulement malgré des indications que des services bilingues étaient offerts;
- participants servis en anglais seulement même après avoir demandé à être servis en français.

**Participants servis en anglais seulement et n'ayant pas demandé à se faire servir en français :** Il s'agit du groupe le plus nombreux, environ la moitié des participants affirmant avoir été servis en anglais seulement et ne pas avoir demandé à être servis en français. Ils ont donné diverses raisons pour ne pas l'avoir fait :

- La plupart d'entre eux ont expliqué que, selon leur expérience antérieure, il était peu probable qu'un des préposés au scrutin parle français. La plupart ont aussi affirmé qu'il n'y avait au lieu de scrutin aucune indication que des services étaient offerts dans les deux langues : il n'y avait ni aucune offre verbale de services dans l'une ou l'autre langue ni aucun affichage mentionnant une offre de services en français.

À ce sujet, un participant a eu un problème au bureau de scrutin, où il a été servi en anglais seulement. C'était la première fois qu'il votait au Canada, et il a eu du mal à comprendre les instructions sur la manière de voter. Toutefois, il a dit s'être senti gêné et ne pas vouloir faire des histoires, donc il a continué en anglais.

- Certains participants ont jugé que le préposé au scrutin qui les a accueillis ne parlait pas vraiment la langue étant donné la qualité de son français, donc ils ont choisi de continuer en anglais. Un participant s'est adressé en français au préposé au scrutin, mais celui-ci lui a répondu en anglais. Le participant a continué en anglais puisqu'il ne souhaitait pas embarrasser le préposé.
- La plupart des participants ont déclaré qu'ils ne voulaient pas créer de problèmes en demandant des services en français. Par exemple, un participant n'a pas demandé à être servi en français parce que l'attente était déjà longue pour voter. Selon lui, les préposés au scrutin

semblaient inexpérimentés, et il fallait plus de temps pour veiller à ce que tout soit fait dans le respect des mesures sanitaires liées à la COVID-19 et des exigences relatives au vote.

- Un participant a dit que ce n'était pas un problème pour lui d'être servi en anglais seulement, mais qu'un ami qui l'accompagnait n'était pas aussi à l'aise dans cette langue et aurait préféré le français.

**Participants servis en anglais seulement mais ayant eu le choix d'être servis en français :** Trois participants ont affirmé qu'ils avaient eu le choix d'être servis en français, mais que pour diverses raisons, ils avaient choisi d'être servis en anglais.

- Une participante a mentionné qu'Élections Canada avait prévu une file distincte pour les services en français, mais comme il y avait de l'attente, elle ne l'a pas choisie puisqu'elle était accompagnée d'un jeune enfant.
- Une participante a affirmé que malgré la présence d'une affiche « anglais-français » sur la table, le préposé au scrutin lui a parlé uniquement en anglais et n'a jamais offert verbalement de parler français. La participante a conclu que l'option des services en français n'existait pas vraiment. De plus, elle s'est décrite comme faisant partie d'une minorité visible et a dit craindre de causer des problèmes si elle avait insisté pour se faire servir en français :  
« Il valait mieux pas insister, sinon j'aurais créé une sorte d'incident diplomatique, et je n'ai pas voulu créer d'incident diplomatique. Alors c'était là uniquement pour sauver les apparences. »
- Une participante a eu un accueil bilingue au bureau de scrutin, et non seulement le préposé au scrutin portait un macaron mentionnant qu'il est bilingue, mais il lui a demandé verbalement si elle souhaitait poursuivre la conversation en français. Bien qu'elle ait dit qu'elle le souhaitait, elle a senti que le préposé au scrutin serait plus à l'aise en anglais. La participante s'est dite parfaitement bilingue, et elle a choisi de poursuivre la conversation en anglais par respect pour le préposé.

**Participants servis en anglais seulement malgré des indications que des services bilingues étaient offerts :** Deux participants entrent dans cette catégorie. Ils ont tous deux reçu un accueil bilingue au bureau de scrutin, et dans les deux cas, une affiche sur la table proposait les services dans les deux langues.

- Une participante a répondu en français quand le préposé au scrutin l'a accueillie dans les deux langues, mais elle est passée à l'anglais parce que selon elle, le préposé au scrutin ne parlait pas français, sinon pour dire « bonjour ».
- L'autre participant a aussi répondu en français à l'accueil bilingue du préposé au scrutin. Ensuite, le préposé a dit au participant que la formule d'accueil en français était tout ce qu'il connaissait de cette langue; la conversation s'est alors poursuivie entièrement en anglais.

Aucun de ces participants n'a demandé de services en français. Un des participants a dit : « J'habite en Colombie-Britannique et j'ai l'habitude de laisser aller et de ne pas demander de services en français. » (Traduit de l'anglais) Il a aussi affirmé qu'il aurait été préférable de ne pas avoir d'affichage annonçant les services dans les deux langues, de manière à ne pas susciter d'attentes si les services ne sont pas offerts en français.



### **Participants servis en anglais seulement même après avoir demandé à être servis en français :**

Deux participants ont déclaré avoir explicitement demandé des services en français, mais avoir été servis uniquement en anglais malgré tout. Ils ont tous deux affirmé que le préposé au scrutin à qui ils ont parlé a dit ne pas comprendre le français et en être désolé. Aucun des participants ne souhaitait causer de problèmes ni mettre le préposé mal à l'aise; par respect pour ce dernier, ils lui ont parlé en anglais. Toutefois, ils n'ont pas été satisfaits de leur expérience :

« Je n'étais pas satisfaite. Parce qu'ils auraient dû être notifiés à l'accueil que je parlais français. Ils auraient dû trouver quelqu'un qui parlait français, ou aviser leur superviseur pour informer que quelqu'un parlait en français. Ça doit faire partie des employés d'Élections Canada (ex. : "si vous entendez un électeur parler en français, voici la personne qui peut parler les deux langues"). Ça devrait faire partie de la formation; tous les Canadiens, on a le droit de s'attendre aux deux langues. »

Lorsqu'on leur a demandé de comparer l'expérience de cette élection à celle des élections précédentes, la moitié des participants des CLOSM francophones qui n'étaient pas complètement satisfaits ont affirmé que les services reçus d'Élections Canada lors de cette élection étaient à la hauteur de leurs attentes, et la vaste majorité de ces participants ont aussi affirmé que l'expérience était la même que lors des élections précédentes en ce qui a trait aux services qui n'étaient pas offerts en français. Certains des participants ont attribué l'absence de services en français au fait que leur province ou ville ne compte pas une grande population francophone, de sorte qu'Élections Canada pourrait avoir de la difficulté à trouver des préposés bilingues ou francophones.

L'autre moitié des participants des CLOSM francophones qui n'étaient pas complètement satisfaits ont déclaré que, concernant l'offre de services en français, l'expérience au bureau de scrutin n'était pas conforme aux attentes. La majorité d'entre eux ont aussi dit que l'absence de services en français était pire qu'aux élections précédentes. Certains avaient habité ailleurs au Canada où ils avaient été servis en français ou avaient pu parler en français avec des préposés au scrutin. Quelques autres participants ont eu l'impression que les protocoles liés à la COVID-19 ajoutaient au processus de vote un degré de difficulté qui n'existait pas aux élections précédentes.

### **Participants des CLOSM anglophones tout à fait satisfaits**

Comme le mentionne la section précédente, la majorité des participants ont été accueillis en français seulement, et le reste, en anglais seulement. À la réception et au bureau de scrutin, c'était l'inverse : la majorité des participants ont été servis en anglais, et le reste, en français.

Aucun des participants servis en anglais n'a eu à demander à être servi dans cette langue. Deux participants ont affirmé que le préposé au scrutin a automatiquement répondu en anglais lorsqu'ils se sont adressés à lui dans cette langue. Un participant a déclaré que le préposé au scrutin a remarqué qu'il avait un accent en français et a poursuivi l'échange en anglais.

Aucun des participants servis en français n'a demandé à être servi en anglais, soit parce qu'ils savaient que la plupart des membres de leur communauté sont francophones unilingues, soit parce qu'ils sont bilingues et que la langue utilisée ne leur posait pas de difficulté pour voter.

Aucun des participants n'a fait part de problèmes quant à la qualité de l'anglais parlé par les préposés au scrutin.

À deux exceptions près, tous les participants des CLOSM anglophones qui étaient tout à fait satisfaits ont dit que les services reçus d'Élections Canada à la 44<sup>e</sup> élection générale étaient à la hauteur de leurs attentes, et la majorité a aussi déclaré avoir vécu la même expérience que lors des élections précédentes quant au fait d'être servi en anglais. Les exceptions sont les suivantes :

- Un participant a affirmé que les services reçus lors de cette élection n'étaient pas à la hauteur de ses attentes et qu'ils étaient pires qu'aux élections précédentes, quand on lui avait offert des services bilingues et non des services en français seulement comme dans la présente élection.
- Un participant a dit que son expérience était pire lors de cette élection; il avait déménagé d'une grande ville du Québec où il avait reçu des services en anglais vers une communauté rurale francophone unilingue où il a été servi en français seulement au lieu de scrutin.

### **Participants des CLOSM anglophones pas complètement satisfaits**

Tous les participants, sauf un, ont affirmé avoir été accueillis en français seulement. Un participant a été accueilli en anglais et en français. Aucun des participants accueillis en français seulement n'a demandé au préposé au scrutin de lui parler en anglais.

En ce qui a trait aux services reçus à la réception et au bureau de scrutin, seulement un participant a affirmé avoir été servi en anglais sans avoir eu à le demander. Cette personne a dit que la préposée au scrutin était manifestement bilingue et qu'elle parlait très bien anglais, malgré un léger accent :

« À mon arrivée, je lui ai donné ma carte et je l'ai saluée en anglais. Elle a tout de suite compris que j'étais anglophone, et elle m'a répondu en anglais, ce que j'ai apprécié. »

(Traduit de l'anglais)

Un participant a été servi en français seulement, la langue de son choix. Cependant, il a dit qu'il n'était pas complètement satisfait, car des membres de sa famille anglophones unilingues ont eu de la difficulté à voter par eux-mêmes, et personne ne parlait anglais au lieu de scrutin.

La majorité des autres participants ont rencontré des problèmes ayant trait à la langue, mais un seul a demandé à être servi en anglais.

- On a demandé à un participant de signer un document qu'il ne comprenait pas. Le participant a dit que le préposé au scrutin lui a donné des explications dans un anglais approximatif, ce qui a réglé le problème. On ne lui a jamais offert de services en anglais, et il n'a pas demandé à être servi en anglais par peur d'une réaction négative :  
« Je n'ai pas demandé au préposé au scrutin de parler anglais. Je n'aime pas la confrontation, et je suis habitué à ces choses-là ici. Il y aurait eu une confrontation, c'est certain. J'habite au Québec. Si je demande à être servi en anglais, je vais me retrouver à la fin de la file ou je ne vais pas me faire servir du tout. » (Traduit de l'anglais)
- Un participant a eu un problème dans la file d'attente du bureau de scrutin. Le préposé au scrutin lui a donné des instructions en français qu'il n'a pas comprises, mais il a eu de l'aide de

sa femme, qui est francophone. Après que sa femme est partie voter, le participant s'est vu donner d'autres instructions en français par le préposé au scrutin, et il ne les a de nouveau pas comprises. Il a demandé à ce qu'on lui parle en anglais, et le préposé au scrutin a tenté de lui donner des explications dans un anglais hésitant. Il a dit qu'avec la maîtrise limitée de l'anglais du préposé au scrutin et sa propre maîtrise limitée du français, il a été en mesure de comprendre les instructions :

« C'est normal au Québec. Le français est parlé par défaut, et on doit demander à se faire servir en anglais. » (Traduit de l'anglais)

- Un participant a eu le choix d'être servi en anglais, mais a choisi d'être servi en français. Il a ensuite rencontré un problème dans la file d'attente du bureau de scrutin. Au début, son conjoint l'a aidé, puis le préposé au scrutin a spontanément commencé à parler anglais quand il a réalisé qu'il avait de la difficulté à comprendre les instructions en français :  
« Je veux pouvoir parler la langue qui est parlée là où j'habite. Je ne veux pas que les autres doivent m'accommoder selon l'endroit où je vis. Je voulais donc parler seulement en français; c'était mon objectif. Mais il y a eu un petit problème. Je n'ai pas demandé à changer la langue pendant la conversation, surtout parce que je pensais pouvoir maîtriser la situation – je l'ai déjà fait. En somme, après que mon conjoint est intervenu et que le préposé au scrutin s'est rendu compte que je ne le comprenais pas, la fin de la conversation a eu lieu en anglais. » (Traduit de l'anglais)
- Un participant a eu de la difficulté à prouver son identité au bureau d'inscription et au bureau de scrutin. Au bureau d'inscription, le préposé au scrutin a eu de la difficulté à trouver son nom à consonance étrangère sur la liste, et au bureau de scrutin, de nombreuses instructions lui ont été données rapidement en français, et il craignait qu'un renseignement important ne lui échappe. Il n'a pas demandé à être servi en anglais, mais selon lui, si un préposé au scrutin anglophone avait été présent, le problème au bureau d'inscription aurait été réglé facilement, et il se serait senti plus confiant quant à son niveau de compréhension des instructions au bureau de scrutin.

Deux participants ont été servis en français seulement et n'ont eu aucun problème ayant trait à la langue. Ils auraient préféré être servis en anglais, mais ne l'ont pas demandé. Un de ces participants ne savait pas qu'il pouvait demander à être servi en anglais, et l'autre ne voulait pas créer de problèmes.

La majorité des participants des CLOSM anglophones qui n'étaient pas complètement satisfaits ont affirmé que les services reçus d'Élections Canada à cette élection étaient à la hauteur des attentes et que l'expérience vécue quant au fait de ne pas être servi en anglais était la même que lors des élections précédentes. La plupart des autres participants ont dit que les services reçus n'étaient pas à la hauteur de leurs attentes et qu'ils étaient pires qu'aux élections précédentes. Aux élections précédentes, des services bilingues étaient disponibles, et ils avaient été servis en anglais; ils s'attendaient à la même offre explicite de services en anglais lors de cette élection.

Un participant a affirmé que les services reçus lors de cette élection étaient au-delà de ses attentes, mais pires qu'aux élections précédentes. Plus précisément, les services étaient au-delà de ses attentes parce que le préposé au scrutin a du moins essayé de lui parler en anglais quand il a vu

qu'il ne comprenait pas les instructions en français. Cependant, ils étaient pires que les services reçus aux élections précédentes, car le participant estime que dès le début du processus de vote, « les préposés au scrutin [lors des élections précédentes] étaient plus sensibles à la langue des électeurs et passaient plus facilement du français à l'anglais quand c'était nécessaire ». (Traduit de l'anglais)

### **Avis au sujet des options proposées par Élections Canada en l'absence d'une personne bilingue au lieu de scrutin**

Plus tard au cours de l'entrevue, on a demandé à des participants n'étant pas complètement satisfaits de la langue dans laquelle ils ont été servis lors de cette élection de donner leur avis concernant deux options proposées par Élections Canada aux électeurs dans les cas où aucune personne bilingue ne se trouvait sur le lieu de scrutin.

#### **Service d'interprétation par téléphone**

« Élections Canada préfère qu'une personne bilingue soit présente à tous les lieux de scrutin, mais ce n'est pas toujours possible. Si les services ne peuvent pas être offerts dans les deux langues officielles, le préposé au scrutin peut proposer un service d'interprétation par téléphone. Vous pouviez utiliser ce service si vous aviez un cellulaire. Le préposé au scrutin appellerait le service d'interprétation d'Élections Canada, puis vous appellerait pour que vous vous joigniez à la conversation. Un interprète bilingue traduirait la conversation. Cette option vous serait-elle acceptable si aucun travailleur bilingue ne se trouvait sur le lieu de scrutin? Utiliseriez-vous ce service? [Le cas échéant :] Cette option vous a-t-elle été proposée? »

#### **Cartes d'information bilingues**

« Les cartes d'information bilingues sont une autre option pouvant être proposée par le préposé au scrutin. Il y a une carte bilingue qui précise les renseignements à fournir pour obtenir un bulletin de vote et qui explique comment remplir et remettre le bulletin. Cette option vous serait-elle acceptable si aucun travailleur bilingue ne se trouvait sur le lieu de scrutin? Choisiriez-vous cette option? [Le cas échéant :] Cette option vous a-t-elle été proposée? »

Ces questions ont été ajoutées après la réalisation de certaines entrevues. Elles ont été posées à seulement 3 des 8 participants des CLOSM anglophones qui n'étaient pas complètement satisfaits et 11 des 22 participants des CLOSM francophones qui n'étaient pas complètement satisfaits.

Nous croyons comprendre que ces deux options étaient offertes aux électeurs lors de cette élection. Cependant, aucun des participants ne s'est vu proposer l'une ou l'autre des options, et aucun ne semblait être au courant de leur existence. Parmi les participants n'ayant pas été servis dans la langue de leur choix, quelques-uns seulement ont explicitement demandé à être servis dans la langue de leur choix, pour les raisons mentionnées précédemment. Selon les procédures d'Élections Canada, ces options doivent être offertes de façon proactive par les préposés au scrutin lorsqu'ils voient qu'un électeur souhaite être servi dans la langue officielle minoritaire, ou à la

demande de l'électeur. Vu la méconnaissance de ces options, il faudrait peut-être revoir la façon de les offrir ou de les annoncer.

### **Participants des CLOSM francophones pas complètement satisfaits**

Les participants des CLOSM francophones qui n'étaient pas complètement satisfaits ne sentaient pas que ces options leur seraient personnellement utiles, car ils sont tous bilingues. Même s'ils préféreraient être servis en français, ils poursuivraient l'échange en anglais plutôt que d'utiliser le service d'interprétation par téléphone ou les cartes d'information bilingues.

#### **Service d'interprétation par téléphone**

Comme mentionné précédemment, les participants ont affirmé qu'ils n'utiliseraient pas eux-mêmes le service d'interprétation par téléphone : ils sont bilingues et poursuivraient l'échange en anglais. Un participant a mentionné que s'il devait attendre cinq minutes pour avoir un interprète au téléphone, il poursuivrait plutôt la conversation en anglais.

D'autres raisons de ne pas utiliser le service ont été données :

- Un participant a dit préférer avoir une interaction en personne.
- Un participant n'était pas d'accord, par principe, avec l'idée de remplacer une personne au bureau de scrutin par un service téléphonique :  
« Non. J'aurais de la difficulté à croire qu'on ne va pas utiliser des personnes bilingues de notre communauté pour économiser en utilisant un service téléphonique. »

Même si aucun des participants n'utiliserait personnellement le service d'interprétation par téléphone, certains avaient des commentaires positifs quant au fait qu'il soit offert :

- Deux participants ont dit que le service n'est pas une solution idéale et qu'il ne peut pas remplacer un préposé bilingue sur le lieu de scrutin, mais que c'est mieux que de n'avoir aucune option.
- Deux participants ont dit préférer le service aux cartes d'information bilingues parce que ce serait plus rapide de parler à un interprète que de lire une carte et parce qu'ils pourraient obtenir des réponses à toutes leurs questions d'un seul coup.
- Un participant dont le père parle uniquement français a affirmé que le service pourrait être utile, tout en faisant remarquer que son père n'est pas adepte de la technologie.

#### **Cartes d'information bilingues**

Les participants ont aussi affirmé que les cartes d'information bilingues ne leur seraient pas utiles, principalement parce qu'ils sont bilingues et qu'ils poursuivraient l'échange en anglais plutôt que de lire une carte. Deux participants estimaient que les cartes ne pourraient pas remplacer l'interaction humaine ni répondre aux questions précises des électeurs. Pour un des participants, c'est une question d'équité – toute personne a le droit de se faire servir par quelqu'un dans sa langue maternelle :

« Non, mes attentes sont que dans un pays bilingue, j'aie accès à des personnes à qui je peux parler dans ma langue maternelle. Pour moi, c'est une question d'équité, de m'offrir une carte dans ma langue versus m'offrir un service en personne. »

Des commentaires positifs ont été exprimés au sujet de l'offre de cartes d'information bilingues, chacun formulé par un participant :

- Les cartes pourraient être utiles aux parents, mais seulement s'il n'y avait pas un autre électeur au bureau de scrutin qui puisse faire la traduction.
- Les cartes pourraient être utiles aux jeunes qui n'ont jamais voté.
- C'est une bonne solution pour les personnes qui ont de la difficulté à comprendre les instructions en anglais.
- Si Élections Canada décidait d'utiliser des machines à voter (comme aux élections municipales), les cartes pourraient aider les gens à savoir comment faire avec leur bulletin de vote.

### **Participants des CLOSM anglophones pas complètement satisfaits**

#### **Service d'interprétation par téléphone**

Les trois participants ont affirmé que le service d'interprétation par téléphone pourrait être une bonne option, en apportant toutefois certaines réserves :

- Un participant s'est dit favorable à un tel service, parce qu'il démontre selon lui qu'Élections Canada fait un effort et prend au sérieux le droit de se faire servir en anglais. Cependant, il a dit que le service ne fonctionnerait pas pour certaines personnes plus âgées qui n'ont pas de téléphone cellulaire et que ce n'est pas approprié de demander aux électeurs de fournir leur propre appareil pour obtenir les services complets auxquels ils ont droit. Dans le même esprit, il a suggéré que les bureaux de scrutin organisent une conférence téléphonique au moyen d'un téléphone à haut-parleur, fournissent un téléphone cellulaire ou, mieux encore, utilisent une application de traduction qui ne nécessite pas de téléphone cellulaire.
- Un participant a déclaré qu'il utiliserait peut-être le service d'interprétation s'il avait des difficultés de compréhension et que le service serait utile aux personnes plus âgées qui ne parlent pas français, comme ses parents.
- Un participant a dit qu'il utiliserait peut-être le service, mais seulement s'il votait à un bureau de vote par anticipation, car il y a habituellement moins d'électeurs lors du vote par anticipation; ainsi, il ne retarderait pas les autres électeurs. Cependant, il a aussi dit qu'il se sentirait mal à l'aise d'être traité différemment.

On a demandé à ce dernier participant s'il utiliserait le service si l'appel avait lieu à une table à part, de manière à ne pas allonger la file d'attente. Il a répondu « peut-être » :

« Je me sentirais peut-être quand même un peu anxieux d'être pointé du doigt comme la personne qui ne parle pas français, mais je ne me sentirais pas mal de faire attendre les autres. » (Traduit de l'anglais)

À notre avis, il est peu probable que ces participants utiliseraient eux-mêmes le service d'interprétation puisqu'ils sont bilingues. Même s'ils n'aimeraient pas ne pas pouvoir se faire servir en anglais, ils poursuivraient probablement l'échange en français plutôt que d'utiliser le service.

### **Cartes d'information bilingues**

Les trois participants ont réagi positivement à l'idée des cartes d'information bilingues, mais l'un d'eux a dit que ce serait une solution acceptable seulement s'il était très difficile de trouver quelqu'un qui parle anglais. Il préférerait le service d'interprétation par téléphone, non seulement parce qu'il aimerait mieux parler à quelqu'un plutôt que de lire une carte, mais aussi parce que la carte pourrait ne pas répondre à toutes les questions de l'électeur.

Les deux autres participants aimaient l'idée des cartes d'information bilingues et les préféraient au service d'interprétation téléphonique : ils les considéraient comme un bon moyen de dépannage pour une personne qui buterait sur un obstacle au lieu de scrutin (p. ex. problème de pièce d'identité ou d'adresse). Tous deux supposaient que les cartes indiqueraient 90 % des renseignements nécessaires.

L'un de ces participants a aussi dit que les cartes seraient plus efficaces, car on pouvait les lire de façon autonome tout en attendant en file, et qu'elles seraient une bonne option pour les personnes ayant une déficience auditive.

L'autre participant a déclaré que les cartes seraient un bon moyen de rappeler aux gens le processus de vote, car l'intervalle de temps entre les élections est généralement très long et il peut y avoir des changements au processus.

### **Perception de la facilité ou de la difficulté pour Élections Canada à fournir des services dans la langue de choix dans la communauté**

On a demandé aux participants de chaque type de CLOSM dans quelle mesure ils pensaient que ce serait facile ou difficile pour Élections Canada d'offrir des services dans la langue minoritaire, soit le français dans les CLOSM francophones et l'anglais dans les CLOSM anglophones.

Environ deux tiers des participants croyaient que ce serait facile pour Élections Canada d'offrir des services dans la langue de leur choix dans leur communauté. Il y avait toutefois des écarts entre les deux types de CLOSM et au sein des CLOSM francophones selon la satisfaction des participants à l'égard de la langue dans laquelle ils ont été servis lors de cette élection.

### **Participants des CLOSM francophones tout à fait satisfaits**

Il est à noter que la grande majorité de ces participants ont été servis, à différentes étapes du processus de vote, soit entièrement en français seulement, soit parfois de façon bilingue, parfois en anglais seulement et parfois en français seulement. Seul un participant a été servi uniquement en anglais.

Tous les participants qui ont dit être tout à fait satisfaits de la langue dans laquelle ils ont été servis au bureau de scrutin lors de cette élection croyaient que ce serait facile pour Élections Canada d'offrir des services en français dans leur communauté. À une exception près, ces participants habitaient en Ontario ou au Nouveau-Brunswick, les deux provinces comptant les plus grandes populations francophones à l'extérieur du Québec.

Tous les participants, sauf un, estimaient que de 30 à 90 % de la population de leur communauté est francophone. L'autre participant estimait que moins de 5 % de la population de sa région est francophone, mais a dit qu'il y a des communautés situées à 30 minutes de route où il évalue à 20 % la proportion de francophones. Il croyait donc que ce serait facile pour Élections Canada de recruter des personnes dans les communautés à proximité pour travailler aux bureaux de scrutin.

### **Participants des CLOSM francophones pas complètement satisfaits**

Chez les participants des CLOSM francophones qui n'étaient pas complètement satisfaits, aucun n'a été servi en français seulement. Environ un tiers de ces participants ont reçu des services dans les deux langues : au cours du processus de vote, certains services étaient bilingues, et d'autres étaient en anglais seulement ou en français seulement. Les autres participants ont été servis en anglais seulement.

Les participants qui ont dit n'être pas complètement satisfaits de la langue dans laquelle ils ont été servis au bureau de scrutin lors de cette élection étaient partagés au sujet de la facilité avec laquelle Élections Canada pourrait offrir des services en français dans leur communauté : la moitié a affirmé que ce serait facile, tandis que l'autre moitié a déclaré que ce serait difficile. Les opinions se présentent comme suit, par province :

- Les participants du Nouveau-Brunswick croyaient que ce serait facile.
- Les participants de l'Ontario, du Manitoba et de la Colombie-Britannique étaient partagés presque en parts égales entre ceux qui croyaient que ce serait facile ou difficile.
- Les participants de l'Alberta et de la Saskatchewan croyaient que ce serait difficile.

Les participants qui croyaient que ce serait facile pour Élections Canada d'offrir des services en français aux bureaux de scrutin estimaient que de 17 à 70 % de la population de leur communauté est francophone. Un participant estimait qu'environ 3 % des habitants de sa région immédiate sont francophones, mais a ajouté qu'il y avait des écoles francophones dans sa communauté où Élections Canada pourrait recruter des personnes disposées à travailler aux lieux de scrutin. Deux participants ont insisté que puisque le Canada est un pays officiellement bilingue, il devrait être facile pour Élections Canada de trouver des personnes qui parlent les deux langues pour offrir des services dans la langue de choix de l'électeur.

Parmi les participants qui croyaient que ce serait difficile pour Élections Canada d'offrir des services en français aux bureaux de scrutin, la majorité estimait que de 5 à 35 % de la communauté est francophone. Les autres participants évaluaient à moins de 5 % la proportion de francophones dans leur communauté. Un participant de l'Alberta a reconnu qu'il est généralement difficile de trouver des travailleurs qui parlent français pour les élections, mais qu'étant donné la présence d'une communauté francophone non négligeable dans la province, Élections Canada devrait être en mesure d'en trouver un pour chaque lieu de scrutin. Un participant de la Colombie-Britannique a avancé que la capacité à fournir des services en français n'est pas tant une question de disponibilité des travailleurs pouvant parler français que de la mesure dans laquelle les anglophones chargés de recruter des travailleurs temporaires sont capables d'évaluer les compétences linguistiques de ces travailleurs.



## Participants des CLOSM anglophones

Au sein des CLOSM anglophones, seul un participant (qui était tout à fait satisfait) a été servi en anglais seulement. Au cours du processus de vote, environ la moitié des participants a été servie en français seulement, tandis que l'autre moitié a reçu certains services bilingues et certains services en anglais seulement ou en français seulement.

Peu importe leur niveau de satisfaction à l'égard des services linguistiques offerts par Élections Canada, environ deux tiers des participants croyaient que ce serait facile pour l'organisme d'offrir des services en anglais dans leur communauté. Ils estimaient que de 10 à 90 % de la population de leur communauté est anglophone. D'autres remarques ont été formulées, chacune par un participant :

- Il est peut-être facile pour Élections Canada de recruter des travailleurs capables d'offrir des services dans l'une ou l'autre des langues officielles et de les charger d'accueillir les électeurs et d'offrir les services dans une ou l'autre langue. Toutefois, il se peut que les travailleurs n'utilisent pas les deux langues en raison de leurs convictions au sujet de la controverse entourant la langue au Québec.
- Il ne devrait pas être difficile de recruter des préposés au scrutin qui répondent aux exigences en matière de langues officielles :  
« Ça devrait être facile parce qu'il faut seulement apprendre une ou deux phrases pour pouvoir guider les électeurs dans le bureau de scrutin. » (Traduit de l'anglais) (Pas complètement satisfait)
- Si les commerces de détail sont en mesure de servir les clients dans l'une ou l'autre des langues officielles dans une région à prédominance francophone, Élections Canada devrait aussi être capable de le faire :  
« Si les employés de Quickie Mart peuvent répondre à mes questions en anglais, je ne pense pas que ce serait très difficile pour un organisme fédéral de trouver quelqu'un qui puisse le faire. » (Traduit de l'anglais) (Pas complètement satisfait)

Parmi la minorité de participants croyant que ce serait difficile pour Élections Canada d'offrir des services en anglais, deux estimaient que de 10 à 50 % de leur communauté est anglophone. Les deux autres n'ont pas fourni d'estimation, mais ont dit vivre dans une communauté à prédominance francophone; l'un d'eux a dit que dans sa petite communauté rurale, seules quatre ou cinq familles parlent anglais, et le reste des habitants sont francophones unilingues.

## Méthode de vote préférée pour les prochaines élections

À la fin de l'entrevue, on a demandé aux participants si, selon leur expérience de vote à cette élection fédérale, ils allaient voter de la même manière (à un bureau de vote par anticipation, à un bureau de scrutin le jour de l'élection ou d'une autre façon) à la prochaine élection fédérale, peu importe le moment où elle se tiendra.

Lors de cette élection, la majorité des participants des CLOSM francophones ont affirmé avoir voté le jour de l'élection, mais un groupe non négligeable a voté à un bureau de vote par anticipation. La majorité des participants des CLOSM anglophones ont voté à un bureau de vote par anticipation, et le reste, le jour de l'élection. Aucune des personnes admissibles ayant accepté de prendre part au projet de recherche n'a voté par la poste ou à un bureau d'Élections Canada.

À l'exception des participants des CLOSM francophones qui n'étaient pas complètement satisfaits, la grande majorité des participants ont affirmé qu'ils utiliseraient la même méthode de vote lors de la prochaine élection : les participants qui ont voté à un bureau de vote par anticipation ont dit qu'ils allaient voter de la même manière, et ceux qui ont voté le jour de l'élection feraient à nouveau de même.

Chez les participants des CLOSM francophones qui n'étaient pas complètement satisfaits, il y avait des changements ou de l'indécision dans le choix de la méthode de vote à la prochaine élection. La majorité de ces participants ont déclaré soit qu'ils changeraient de méthode et voteraient à un bureau de vote par anticipation ou par la poste (en raison de la COVID-19), soit qu'ils étaient indécis au sujet de la méthode de vote en personne qu'ils utiliseraient (tout dépendrait de l'emploi du temps au moment de l'élection). Une minorité de ces participants ont affirmé qu'ils continueraient de voter le jour de l'élection.

Parmi les participants qui ont dit qu'ils allaient ou pourraient changer leur méthode de vote, la plupart ont cité des raisons n'ayant pas trait à la langue. Seuls deux participants (un d'une CLOSM anglophone et un d'une CLOSM francophone) ont mentionné la langue comme facteur décisif. Ces deux participants n'étaient pas complètement satisfaits de leur expérience lors de l'élection générale du 20 septembre et ont dit qu'étant donné que les services au lieu de scrutin n'étaient pas offerts dans la langue de leur choix, ils préféreraient voter par la poste à la prochaine élection pour pouvoir utiliser la langue de leur choix.

## Annexe A : Méthodologie

### Nombre d'entrevues, mode de communication et composition des groupes

Dans le cadre de la recherche, 44 entrevues individuelles de 25 à 50 minutes ont été menées entre le 13 octobre et le 29 novembre 2021. De ces 44 entrevues, 30 ont été menées auprès d'électeurs vivant à l'extérieur du Québec dans des CLOSM francophones. Parmi eux, 8 participants se sont dits tout à fait satisfaits de la langue officielle dans laquelle ils ont été servis à la 44<sup>e</sup> élection générale fédérale, tandis que 22 participants n'étaient pas complètement satisfaits de la langue officielle dans laquelle ils ont été servis. D'autre part, 14 entrevues ont été menées auprès d'électeurs vivant au Québec dans des CLOSM anglophones. Parmi eux, 6 participants se sont dits tout à fait satisfaits de la langue officielle dans laquelle ils ont été servis, tandis que 8 participants n'étaient pas complètement satisfaits de la langue officielle dans laquelle ils ont été servis.

Trente-neuf entrevues ont été réalisées sur la plateforme d'entretien téléphonique en profondeur d'itracks, et cinq entrevues, sur Zoom.

La cible était de réaliser 40 entrevues. Les quotas indiqués ci-après ont été établis en fonction du recrutement de 50 participants prévu pour atteindre la cible. Un nombre excédentaire de participants a été recruté par rapport à la cible au cas où il y aurait des désistements.

### Participants pas complètement satisfaits de la langue officielle dans laquelle ils ont été servis

En raison de la très faible incidence des électeurs des CLOSM qui n'étaient pas complètement satisfaits, il y avait peu de quotas quant à la composition de ces groupes.

- **CLOSM francophones** : Au moins trois participants de la Colombie-Britannique, des Prairies, du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse ou de Terre-Neuve-et-Labrador
- **CLOSM anglophones** : Aucun quota

### Participants tout à fait satisfaits de la langue officielle dans laquelle ils ont été servis

En raison de l'incidence plus élevée des électeurs qui étaient tout à fait satisfaits, des quotas ont été établis, mais de façon restreinte pour permettre une certaine flexibilité.

#### CLOSM francophones – satisfait

- Genre
  - Hommes : Au moins trois
  - Femmes : Au moins trois
- Âge
  - 18 à 34 ans : Au moins deux
  - 35 à 54 ans : Au moins deux
  - 55 ans et plus : Au moins deux
- Taille de la communauté (autoclassification du participant d'après une question de sélection)
  - Grande ville ou banlieue : Au moins deux
  - Petite ville ou village : Au moins deux
  - Région rurale : Au moins un
- Région

- Atlantique : Au moins un
- Ontario : Au moins un
- Prairies : Au moins un
- Colombie-Britannique : Au moins un

### **CLOSM anglophones – satisfait**

- Genre
  - Hommes : Au moins deux
  - Femmes : Au moins deux
- Âge
  - 18 à 34 ans : Au moins un
  - 35 à 54 ans : Au moins un
  - 55 ans et plus : Au moins un
- Taille de la communauté (autoclassification du participant d’après une question de sélection)
  - Grande ville ou banlieue : Au moins un
  - Petite ville ou village : Au moins un
  - Région rurale : Au moins un

La répartition des participants selon différents paramètres se résume comme suit :

	<i><b>Total</b></i>	<b>CLOSM francophones</b>		<b>CLOSM anglophones</b>	
		<i><b>Tout à fait satisfait</b></i>	<i><b>Pas complètement satisfait</b></i>	<i><b>Tout à fait satisfait</b></i>	<i><b>Pas complètement satisfait</b></i>
<b>Total des participants</b>	<b>44</b>	8	22	6	8
<b>Genre</b>					
Femmes	<b>23</b>	3	16	2	2
Hommes	<b>21</b>	5	6	4	6

	<i>Total</i>	CLOSM francophones		CLOSM anglophones	
		<i>Tout à fait satisfait</i>	<i>Pas complètement satisfait</i>	<i>Tout à fait satisfait</i>	<i>Pas complètement satisfait</i>
<b>Âge</b>					
18 à 34 ans	<b>4</b>	--	4	--	--
35 à 54 ans	<b>25</b>	6	12	2	5
55 ans et plus	<b>15</b>	2	6	4	3
<b>Province/territoire</b>					
Colombie-Britannique	<b>9</b>	--	9		
Alberta	<b>3</b>	1	2		
Saskatchewan	<b>1</b>	--	1		
Manitoba	<b>4</b>	--	4		
Ontario	<b>7</b>	4	3		
Québec	<b>14</b>			6	8
Nouveau-Brunswick	<b>6</b>	3	3		
Nouvelle-Écosse	<b>0</b>	--	--		
Île-du-Prince-Édouard	<b>0</b>	--	--		
Terre-Neuve-et-Labrador	<b>0</b>	--	--		
Yukon	<b>0</b>	--	--		
Territoires du Nord-Ouest	<b>0</b>	--	--		
Nunavut	<b>0</b>	--	--		
<b>Total des participants</b>	<b>44</b>	8	22	6	8
<b>Région</b>					
Colombie-Britannique	<b>9</b>	--	9		
Prairies	<b>8</b>	1	7		
Ontario	<b>7</b>	4	3		
Québec	<b>14</b>			6	8
Atlantique	<b>8</b>	3	3		
<b>Taille de la communauté</b>					
Grande ville ou banlieue	<b>33</b>	5	21	3	4
Petite ville ou village	<b>9</b>	2	1	2	4
Région rurale	<b>2</b>	1	--	1	--

	<i>Total</i>	CLOSM francophones		CLOSM anglophones	
		<i>Tout à fait satisfait</i>	<i>Pas complètement satisfait</i>	<i>Tout à fait satisfait</i>	<i>Pas complètement satisfait</i>
<b>Méthode de vote</b>					
Bureau de scrutin le jour de l'élection	<b>26</b>	4	16	4	2
Bureau de vote par anticipation	<b>18</b>	4	6	2	6
Poste	<b>0</b>				
Bureau d'Élections Canada	<b>0</b>				
<b>Langue(s) parlée(s) suffisamment bien pour entretenir une conversation</b>					
Anglais seulement	<b>2</b>			1	1
Français seulement	<b>2</b>	1	1		
Anglais et français	<b>40</b>	7	21	5	7
<b>Langue officielle de choix pour discuter avec les employés d'Élections Canada</b>					
Anglais	<b>13</b>			6	7
Français	<b>28</b>	7	21		
Peu importe, soit le français, soit l'anglais	<b>3</b>	1	1	--	1
<b>Langue de service au moment du vote</b>					
Anglais	<b>11</b>	1	9	1	0
Français	<b>11</b>	5	0	2	4
Anglais et français	<b>22</b>	2	13	3	4

**Importance d’être servi dans la langue officielle de son choix (chez les participants ayant une préférence)**

- **Participants de CLOSM francophones qui préfèrent être servis en français (28 sur 30)**

<i>Base : Participants de CLOSM francophones qui préfèrent être servis en français</i>	<b>Total</b>	<b>CLOSM francophones</b>	
		<b>Tout à fait satisfait</b>	<b>Pas complètement satisfait</b>
<b>Total des participants</b>	<b>28</b>	7	21
<b>Importance</b>			
Très important	<b>19</b>	5	14
Assez important	<b>7</b>	2	5
Pas tellement important ou pas du tout important	<b>2</b>	0	2

- **Participants de CLOSM anglophones qui préfèrent être servis en anglais (13 sur 14)**

<i>Base : Participants de CLOSM anglophones qui préfèrent être servis en anglais</i>	<b>Total</b>	<b>CLOSM anglophones</b>	
		<b>Tout à fait satisfait</b>	<b>Pas complètement satisfait</b>
<b>Total des participants</b>	<b>13</b>	6	7
<b>Importance</b>			
Très important	<b>5</b>	2	3
Assez important	<b>7</b>	3	4
Pas tellement important ou pas du tout important	<b>1</b>	1	0

**Participants admissibles**

Les participants admissibles aux entrevues répondaient aux critères suivants :

- Être résident du Canada et avoir au moins 18 ans.
  - Avoir voté en personne lors de la 44<sup>e</sup> élection générale fédérale soit à un bureau de vote par anticipation, soit le jour de l’élection, soit à un bureau local d’Élections Canada.
- Parler la langue de la CLOSM suffisamment bien pour entretenir une conversation. Les participants de CLOSM francophones devaient choisir le français ou le français et l’anglais, et ceux de CLOSM anglophones devaient choisir l’anglais ou l’anglais et le français.
- Lors de l’inscription ou du vote, avoir une préférence quant à la langue officielle utilisée pour discuter avec les employés d’Élections Canada au bureau de scrutin. Les participants de CLOSM francophones devaient choisir le français ou le français et l’anglais, et ceux de CLOSM anglophones devaient choisir l’anglais ou l’anglais et le français.

- Être tout à fait satisfait ou ne pas être complètement satisfait de la langue officielle dans laquelle on a été servi. Note : Des quotas par CLOSM ont été établis pour ce critère.

Les critères d'exclusion suivants s'appliquaient :

- Le participant ou un membre de son ménage travaillait pour Élections Canada ou un ministère ou organisme dont le travail est lié aux élections, peu importe le palier de gouvernement.
- Le participant ou un membre de son ménage travaillait pour une station de radio ou de télévision, un journal, un magazine ou un média en ligne.
- Le participant a travaillé comme préposé au scrutin à la 44<sup>e</sup> élection générale fédérale ou à l'élection générale fédérale de 2019.

Note : Vu la faible incidence des participants admissibles, en particulier de ceux qui n'étaient pas complètement satisfaits de la langue officielle dans laquelle ils ont été servis, aucun autre critère d'exclusion normal lié à l'emploi ou à une participation antérieure n'était appliqué.

## Procédure suivie dans le cadre du projet de recherche

### Processus de recrutement et sources de l'échantillon

Trois entreprises ont participé au recrutement en vue du projet de recherche : Advanis, INOWE Canada Marketing et Synchro Marketing Research Ltd.

- **Advanis** : Advanis a acheté un échantillon de Lucid, une entreprise qui regroupe des échantillons provenant de différents panels. L'échantillon fourni par Lucid comprenait des renseignements sur la langue de choix, le genre, l'âge et la région. Le processus de recrutement à partir de cet échantillon a été mené comme suit :

Étape 1 : Lucid a invité un échantillon de panélistes des CLOSM à répondre à un court sondage en ligne. Dans ce contexte, les CLOSM sont définies comme suit :

- CLOSM francophone : Panélistes habitant à l'extérieur du Québec et dont la langue de choix pour les interactions avec le panel est le français.
- CLOSM anglophone : Panélistes habitant au Québec et dont la langue de choix pour les interactions avec le panel est l'anglais.

L'invitation contenait un lien vers un questionnaire de recrutement en ligne hébergé sur les serveurs d'Advanis au Canada.

Étape 2 : La personne a rempli le questionnaire en ligne pour déterminer son admissibilité et pour fixer une heure et une date d'entrevue, si elle souhaitait participer à une entrevue.

Étape 3 : Advanis a envoyé un courriel confirmant la date et l'heure de l'entrevue ainsi que tout renseignement utile en vue de l'entretien.

Étape 4 : Advanis a fait un rappel par téléphone le jour précédant l'entrevue.

Des 20 personnes recrutées par ce processus, 15 se sont présentées à l'entrevue.

Élections Canada et Sage Research Corporation ont trouvé 21 pages Facebook associées à des CLOSM francophones. Advanis a tenté de placer une annonce sur 15 de ces pages; on lui a permis de publier son annonce sur 8 pages. L'annonce contenait un lien vers le questionnaire en ligne sur le site d'Advanis. L'objectif était de suivre la procédure décrite aux étapes 2 à 4



ci-dessus. Cependant, seulement deux personnes ont cliqué sur le lien vers le questionnaire en ligne, et ni l'une ni l'autre n'était admissible à l'entrevue.

- **INOWE Canada Marketing et Synchro Marketing Research Ltd.** : L'échantillon provenait des bases de données d'INOWE et de Synchro recensant les personnes qui ont manifesté leur volonté d'être jointes pour participer à un projet de recherche qualitative. Ces bases contiennent des renseignements sur diverses caractéristiques démographiques, y compris la langue de choix pour communiquer avec l'entreprise de recrutement, les langues parlées, l'âge, le genre et la province ou le territoire. Le processus de recrutement suivant a été utilisé par INOWE et Synchro :

Étape 1 : Un courriel de masse a été envoyé aux panélistes selon leur CLOSM et selon leurs langues parlées pour évaluer leur intérêt à participer à une entrevue sur leur expérience de vote à la 44<sup>e</sup> élection générale fédérale.

Étape 2 : Les questions de sélection ont été posées par téléphone aux personnes ayant répondu au courriel, pour déterminer leur admissibilité et confirmer leur intérêt à participer à l'entrevue.

Étape 3 : INOWE et Synchro ont envoyé un courriel confirmant la date et l'heure de l'entrevue ainsi que tout renseignement utile en vue de l'entretien.

Étape 4 : Un rappel a été fait par téléphone aux participants trois jours, puis un jour avant l'entrevue.

Les 29 personnes recrutées lors de ce processus se sont présentées à l'entrevue.

### **Méthodologie de l'entrevue**

Trois modes synchrones d'entrevue en ligne étaient offerts aux participants : par téléphone, par Zoom et par clavardage. Trente-neuf entrevues ont été réalisées sur la plateforme d'entretien téléphonique en profondeur d'itracks, et cinq entrevues ont été faites sur Zoom. Aucune entrevue n'a eu lieu par clavardage.

### **Rétribution des participants**

Une rétribution de 75 \$ a été payée aux participants.

### **Intervieweuses**

Anita Pollak a mené les entrevues pour les CLOSM anglophones, et Nadia Papineau-Couture a mené les entrevues pour les CLOSM francophones.

## Annexe B : Grille de sélection

### Expérience des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM)

#### -- Grille de sélection --

Ce projet de recherche pour le compte d'Élections Canada vise à comprendre l'expérience des personnes qui ont tenté de s'inscrire et de voter à la plus récente élection générale fédérale, qui s'est terminée le 20 septembre 2021. Les résultats du projet serviront à améliorer les programmes et services d'Élections Canada.

Les participantes et participants au projet prendront part à une entrevue téléphonique de 25 à 30 minutes et recevront une rétribution en espèces en guise de remerciement.

Pour déterminer si vous êtes admissible à participer au projet, veuillez prendre environ trois minutes pour répondre aux questions suivantes. Vos réponses seront traitées en toute confidentialité.

- 1a) Parmi les énoncés suivants, **lequel** décrit le mieux votre participation à l'élection générale fédérale qui a pris fin le 20 septembre 2021? (**Acceptez une seule réponse**)

Vous n'avez pas voté à l'élection.	1	<b>Merci de votre collaboration!</b> <b>D'après les renseignements que vous nous avez fournis, vous n'êtes malheureusement pas admissible à ce projet.</b>
Vous avez essayé de voter, mais n'avez pas pu le faire parce que les services de vote n'étaient pas offerts dans la langue officielle de votre choix.	2	<b>Passez à la question 1b.</b>
Vous avez voté à l'élection.	3	<b>Passez à la question 2a.</b>

- 1b) Avez-vous la citoyenneté canadienne?

Oui, j'ai la citoyenneté canadienne.	1	<b>Classez dans le groupe « insatisfait ».</b>
Non, je n'ai pas la citoyenneté canadienne.	2	<b>Merci de votre collaboration!</b> <b>D'après les renseignements que vous nous avez fournis, vous n'êtes malheureusement pas admissible à ce projet.</b>

- 2a) **Lequel** des moyens suivants avez-vous utilisé pour voter? Était-ce...? (**Acceptez une seule réponse**)

Par la poste	1	<b>Passez à la question 2b.</b>
À un bureau de vote par anticipation	2	

À un bureau de vote le jour de l'élection, le 20 septembre 2021	3	<b>Passez à la question 3.</b>
À un bureau local d'Élections Canada	4	

2b) Avez-vous visité votre bureau local d'Élections Canada pour poser des questions?

Oui, j'ai visité un bureau d'Élections Canada.	1	
Non, je n'ai pas visité de bureau d'Élections Canada.	2	<b>Merci de votre collaboration! D'après les renseignements que vous nous avez fournis, vous n'êtes malheureusement pas admissible à ce projet.</b>

3) Quelles langues parmi les suivantes parlez-vous suffisamment bien pour entretenir une conversation?

Anglais seulement	1
Français seulement	2
Anglais et français	3

**CLOSM francophones : DOIVENT RÉPONDRE 2 ou 3. SINON D'après les renseignements que vous nous avez fournis, vous n'êtes malheureusement pas admissible à ce projet.**

**CLOSM anglophones : DOIVENT RÉPONDRE 1 ou 3. SINON D'après les renseignements que vous nous avez fournis, vous n'êtes malheureusement pas admissible à ce projet.**

4) Lors de l'inscription ou du vote, vous devez parfois interagir avec des travailleurs et travailleuses électoraux. Par exemple, une personne peut téléphoner à Élections Canada pour poser des questions sur la façon de s'inscrire ou de voter, ou elle peut aller voter en personne et échanger avec un préposé au scrutin. Dans quelle **langue officielle** préférez-vous discuter avec les travailleurs et travailleuses électoraux? (**Acceptez une seule réponse**)

Anglais	1
Français	2
Peu importe, vous utiliserez soit le français, soit l'anglais	3

**CLOSM francophones : DOIVENT RÉPONDRE 2 ou 3. SINON D'après les renseignements que vous nous avez fournis, vous n'êtes malheureusement pas admissible à ce projet.**

**CLOSM anglophones : DOIVENT RÉPONDRE 1 ou 3. SINON D'après les renseignements que vous nous avez fournis, vous n'êtes malheureusement pas admissible à ce projet.**

5) Dans le cadre de la plus récente élection, dans quelle langue avez-vous échangé avec les travailleurs et travailleuses d'Élections Canada? (**Acceptez une seule réponse**)

Anglais	1
Français	2

Anglais et français	3
---------------------	---

- 6) Quand vous repensez à votre expérience de vote, c'est-à-dire à l'inscription et au vote, diriez-vous que vous êtes complètement satisfait de la **langue officielle** dans laquelle vous avez été servi, ou pas complètement satisfait?

Tout à fait satisfait	1	<b>Classez dans le groupe « satisfait ».</b>
Pas complètement satisfait	2	<b>Classez dans le groupe « insatisfait ».</b>

- 7) Nous souhaitons que différentes communautés canadiennes soient incluses dans ce projet de recherche. Parmi les choix suivants, **lequel** représente le mieux la communauté où vous vivez? **(Acceptez une seule réponse)**

Une grande ville ou une banlieue à proximité d'une grande ville	1
Une petite ville ou un village	2
Une région rurale	3

### **Invitation**

Merci. Il ne reste que quelques questions pour déterminer si vous pouvez participer à l'entrevue.

- 8) Vous considérez-vous comme un homme ou une femme, ou d'une autre manière? **(Acceptez une seule réponse)**

Un homme	1
Une femme	2
D'une autre manière	3

- 9) Dans quelle province ou quel territoire vivez-vous actuellement? **(Acceptez une seule réponse)**

Alberta	1
Colombie-Britannique	2
Île-du-Prince-Édouard	10
Manitoba	3
Nouveau-Brunswick	4
Nouvelle-Écosse	6
Nunavut	8
Ontario	9
Québec	11
Saskatchewan	12
Terre-Neuve-et-Labrador	5

Territoires du Nord-Ouest	7
Yukon	13

10) À quel groupe d'âge appartenez-vous? (**Acceptez une seule réponse**)

Moins de 18 ans	1	<b>Merci de votre collaboration! D'après les renseignements que vous nous avez fournis, vous n'êtes malheureusement pas admissible à ce projet.</b>
18 à 34 ans	2	
35 à 54 ans	3	
55 ans et plus	4	

11a) Est-ce que vous ou un membre de votre ménage travaillez pour Élections Canada ou un ministère ou organisme dont le travail est lié aux élections, peu importe le palier de gouvernement?

Oui	1	<b>Merci de votre collaboration! D'après les renseignements que vous nous avez fournis, vous n'êtes malheureusement pas admissible à ce projet.</b>
Non	2	

11b) Est-ce que vous ou un membre de votre ménage travaillez pour une station de radio ou de télévision, un journal, un magazine ou un média en ligne?

Oui	1	<b>Merci de votre collaboration! D'après les renseignements que vous nous avez fournis, vous n'êtes malheureusement pas admissible à ce projet.</b>
Non	2	

11c) Avez-vous travaillé comme préposé au scrutin à l'élection générale fédérale qui s'est terminée le 20 septembre 2021 ou à l'élection générale fédérale de 2019?

Oui	1	<b>Merci de votre collaboration! D'après les renseignements que vous nous avez fournis, vous n'êtes malheureusement pas admissible à ce projet.</b>
Non	2	

12) Durant l'entrevue, nous vous poserons des questions sur vos échanges avec les travailleurs et travailleuses électoraux d'Élections Canada au cours de l'élection générale fédérale qui s'est terminée le 20 septembre 2021. Nous ne vous poserons pas de questions sur le candidat ou le parti pour qui vous avez voté.

L'entrevue durera entre 25 et 30 minutes. Pour vous remercier d'avoir participé, nous vous enverrons des honoraires de 75 \$. L'entrevue se déroulera par téléphone ou par Zoom, selon votre préférence.

Il se peut que certaines personnes d'Élections Canada qui collaborent au projet écoutent l'entrevue. Toutefois, elles n'y participeront pas et ne connaîtront pas votre nom. Est-ce que cela vous convient?

Oui	1	
Non	2	<b>Merci de votre collaboration! D'après les renseignements que vous nous avez fournis, vous n'êtes malheureusement pas admissible à ce projet.</b>

- 13) L'entrevue sera enregistrée. Ces enregistrements servent à l'analyse des résultats et à la rédaction du rapport. Votre nom ne figurera pas dans le rapport de recherche. Est-ce que cela vous convient?

Oui	1	
Non	2	<b>Merci de votre collaboration! D'après les renseignements que vous nous avez fournis, vous n'êtes malheureusement pas admissible à ce projet.</b>

- 14) Merci. Veuillez choisir la date et l'heure de votre entrevue dans l'horaire ci-dessous. **HORAIRE À INSÉRER**

- 15) Nous prévoyons réaliser l'entrevue par téléphone, mais deux autres méthodes s'offrent à vous. Quelle méthode préférez-vous?

Téléphone	1
Zoom	2
Message texte uniquement	3

- 16) Veuillez indiquer le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre.

**Numéro de téléphone :** \_\_\_\_\_

- 17) Nous vous confirmerons par courriel la date et l'heure de votre entrevue, ainsi que le nom de la personne qui la conduira. Veuillez indiquer l'adresse de courriel où nous pouvons vous envoyer la confirmation.

**Courriel :** \_\_\_\_\_

Nous vous remercions d'avoir accepté de participer à ce projet de recherche.

**Langue de l'entrevue :** Français [ ] Anglais [ ]

## Annexe C : Guide d'entrevue

### Expérience de vote à la 44<sup>e</sup> élection générale fédérale Guide d'entrevue

#### Introduction

- a) **Présentation** : Anita Pollak/Nadia Papineau-Couture de Sage Research, une entreprise d'études de marché indépendante. Comme vous le savez, nous menons des entrevues au nom d'Élections Canada.

Ces entrevues visent à mieux comprendre l'expérience d'inscription et de vote des gens à la récente élection générale fédérale, qui avait lieu le 20 septembre 2021. Les résultats de cette recherche serviront à améliorer les programmes et services d'Élections Canada.

- b) **Examen des procédures**

- Rôle de l'intervieweuse : J'ai une série de questions à vous poser sur votre expérience. Nous les parcourrons ensemble, et j'écouterai attentivement ce que vous avez à dire. Si vous préférez ne pas répondre à certaines questions, il n'y a aucun problème : il suffira de m'en aviser.
- Confidentialité : Les documents que nous vous avons envoyés présentent les mesures de confidentialité et de protection de la vie privée que nous prenons. Je ne les passerai donc pas en revue avec vous. Ce qu'il faut retenir, c'est que votre nom ne figurera pas dans le rapport. Avez-vous des questions sur ces mesures?
- Enregistrement : Avec votre permission, j'aimerais enregistrer notre entrevue. Je ne me servirai de l'enregistrement que pour préparer le rapport de recherche et je ne le remettrai pas à Élections Canada. Une fois le rapport terminé, l'enregistrement sera détruit. Êtes-vous d'accord pour que je l'enregistre?
- **[Le cas échéant]** Présence d'observateurs d'Élections Canada : Un représentant/des représentants d'Élections Canada sont là pour m'observer, principalement pour s'assurer que le guide d'entrevue que j'utilise recueille les renseignements dont ils ont besoin.

- c) **Avez-vous des questions?**

#### Point de départ

- Je comprends que vous avez voté (ou essayé de voter) à l'élection générale fédérale qui a eu lieu le 20 septembre. J'aimerais passer en revue le processus de vote avec vous et vous poser quelques questions sur votre expérience et les renseignements et services que vous avez reçus à chaque étape du processus.
- Mais tout d'abord, j'aimerais vous demander une chose : saviez-vous que chaque personne a le droit de voter dans la langue officielle de son choix, partout au Canada, soit l'anglais ou le français, ou est-ce que vous ne le saviez pas jusqu'à ce que je vous en parle maintenant?
- Lorsque vous communiquez avec les employés d'Élections Canada ou les personnes travaillant aux bureaux de scrutin, jusqu'à quel point est-il important pour vous d'être servi dans la langue

officielle de votre choix? Diriez-vous que c'est très important, assez important, pas tellement important ou pas du tout important? **Sonder** : Pourquoi?

- Comment avez-vous voté (ou essayé de voter) : est-ce que c'était à un lieu de vote par anticipation, à un bureau de scrutin le jour de l'élection, à un bureau local d'Élections Canada ou par la poste?

**Période préélectorale/inscription – Cette section s'applique à tous, quelle que soit la façon dont ils ont voté.**

- Avant le jour de l'élection ou l'ouverture des lieux de vote par anticipation, les gens peuvent recevoir différents types d'information de la part d'Élections Canada dont, entre autres, la carte d'information de l'électeur. Avez-vous reçu une carte d'information de l'électeur par la poste?

**Carte reçue** : Votre nom et votre adresse étaient-ils exacts sur la carte d'information de l'électeur?

**Si exact :**

- a) À part votre nom et votre adresse, vous rappelez-vous si vous avez lu d'autres informations au recto ou au verso de votre carte d'information de l'électeur? **[Si non, passer à la prochaine section]**
- b) Y avait-il quoi que ce soit qui portait à confusion ou qui était difficile à comprendre sur la carte d'information de l'électeur?
- c) Parlons maintenant de la qualité de la langue sur la carte. Les cartes d'information de l'électeur sont bilingues.

**[CLOSM francophone]** Avez-vous lu le texte en français, le texte en anglais ou les deux, soit le français et l'anglais?

**[CLOSM anglophone]** Avez-vous lu le texte en anglais, le texte en français ou les deux, soit l'anglais et le français?

- d) **[CLOSM francophone – texte français lu]** Comment évaluez-vous la qualité du texte français? **[Si texte anglais lu également]** Pour quelle raison avez-vous aussi lu le texte anglais?

**[CLOSM anglophone – texte anglais lu]** Comment évaluez-vous la qualité du texte anglais? **[Si texte français lu également]** Pour quelle raison avez-vous aussi lu le texte français?

**Si pas exact :**

- a) Qu'avez-vous fait pour corriger les renseignements?

*Note à l'animatrice : Les renseignements peuvent être corrigés en ligne ([elections.ca](http://elections.ca)), par téléphone au 1-800-#, à un bureau d'Élections Canada ou au moment de voter.*

- b) Dans l'ensemble, a-t-il été facile ou difficile de corriger les renseignements? *Si difficile* : Qu'est-ce qui vous a posé problème?

Avez-vous des suggestions pour améliorer le processus?



- c) Pendant le processus de correction des renseignements, avez-vous pu obtenir de l'information ou être servi dans la langue officielle de votre choix? Et quelle langue officielle avez-vous préférée?

*Si oui* : **[CLOSM francophone – si a préféré le français]** Comment évaluez-vous la qualité du français? (Au besoin, sonder les langues écrite et parlée.)

**[CLOSM anglophone – si a préféré l'anglais]** Comment évaluez-vous la qualité de l'anglais? (Au besoin, sonder les langues écrite et parlée.)

*Si non* : Que s'est-il passé?

**Sonder** : Au besoin, poser des questions sur la qualité du français/de l'anglais.

**Carte non reçue** : Comment avez-vous procédé pour vous inscrire pour voter?

*Note à l'animatrice* : Il est possible de s'inscrire en ligne ([elections.ca](http://elections.ca)), par téléphone au 1-800-#, à un bureau d'Élections Canada ou au moment de voter.

- a) Avez-vous pu obtenir de l'information ou recevoir des services dans la langue officielle de votre choix? Et quelle langue officielle avez-vous préférée?

*Si oui* : **[CLOSM francophone – si a préféré le français]** Comment évaluez-vous la qualité du français? (S'il y a lieu, sonder : langues écrite et parlée.)

**[CLOSM anglophone – si a préféré l'anglais]** Comment évaluez-vous la qualité de l'anglais? (Au besoin, sonder : langues écrite et parlée.)

*Si non* : Que s'est-il passé?

**Sonder** : Au besoin, poser des questions sur la qualité du français/de l'anglais.

- b) Avez-vous réussi à vous inscrire pour voter?

*Si pas réussi* : Qu'est-ce qui a posé problème? **(N.B. : Cela s'appliquerait aussi aux participants qui ont essayé de voter, mais n'ont pas réussi.)**

**Sonder** pour comprendre le rôle du service dans la langue officielle de leur choix.

Avez-vous des suggestions sur la manière dont cela aurait pu être mieux géré?

**Poser des questions sur le livret d'information bilingue, puis conclure l'entrevue.**

*Si réussi* : Dans l'ensemble, est-ce que cela a été facile ou difficile de vous inscrire pour voter? *Si difficile* : Qu'est-ce qui a posé problème?

- Élections Canada a envoyé aux ménages canadiens un livret d'information bilingue intitulé « *Guide pour l'élection fédérale* ». Vous rappelez-vous avoir reçu ce livret par la poste? **[Si non, passer à la prochaine section]**

**Si reçu** : Avez-vous lu des parties du livret, ou pas vraiment? **[Si non, passer à la prochaine section]**

**Si lu des parties du livret** :

- a) Dans l'ensemble, était-ce facile ou difficile de comprendre l'information contenue dans le livret?

Y avait-il quoi que ce soit qui portait à confusion ou qui était difficile à comprendre dans ce livret?

*Si oui* : Qu'est-ce qui était difficile à comprendre ou qui portait à confusion?

b) Je m'intéresse à la qualité de l'écriture dans le livret d'information bilingue.

**[CLOSM francophone]** Avez-vous lu le texte français, le texte anglais ou les deux, soit le français et l'anglais?

**[CLOSM anglophone]** Avez-vous lu le texte anglais, le texte français ou les deux, soit l'anglais et le français?

c) **[CLOSM francophone – texte français lu]** Comment évaluez-vous la qualité du français? **[Si texte anglais lu également]** Pourquoi avez-vous aussi lu le texte anglais?

**[CLOSM anglophone – texte anglais lu]** Comment évaluez-vous la qualité de l'anglais? **[Si texte français lu également]** Pourquoi avez-vous aussi lu le texte français?

- Parfois, les personnes qui ont des questions avant d'aller voter vont d'abord à leur bureau local d'Élections Canada pour en parler. Avant de voter, êtes-vous allé(e) à votre bureau local d'Élections Canada pour discuter de vos questions avec quelqu'un? **[Si non, passer à la prochaine section]**

**Si a parlé à quelqu'un au bureau local d'Élections Canada :**

Quelles questions avez-vous posées?

Quelle langue officielle vouliez-vous utiliser lorsque vous discutiez avec quelqu'un à votre bureau local d'Élections Canada?

Est-ce que toutes les affiches étaient bilingues à votre bureau local d'Élections Canada? **[Si non]** Quel type d'affiche était seulement dans une seule langue?

À votre arrivée au bureau, vous êtes-vous senti bienvenu, ou pas vraiment? **Si pas vraiment** : Que s'est-il passé?

Avez-vous pu y parler à quelqu'un dans la langue de votre choix?

**Si oui :**

Comment est-ce arrivé? Quelqu'un vous a-t-il offert de vous parler dans cette langue, ou avez-vous dû le lui demander?

Avez-vous eu de la difficulté à trouver quelqu'un pour vous parler dans cette langue?

Quelle était la qualité de son français/anglais?

Dans l'ensemble, jusqu'à quel point pensez-vous que c'est facile ou difficile pour le bureau local d'Élections Canada de fournir des services en français/anglais dans votre communauté? Pourquoi dites-vous cela?

Le niveau et la qualité des services que vous avez reçus en français/anglais étaient-ils à la hauteur de vos attentes, au-delà de vos attentes ou en deçà de vos attentes? Pourquoi dites-vous cela?

**Si non :**

Comment les gens du bureau d'Élections Canada ont-ils géré la situation?

Qu'avez-vous fait?

Étiez-vous satisfait de la manière dont la situation a été gérée, ou pas vraiment?  
Pour quelles raisons?

Dans l'ensemble, jusqu'à quel point pensez-vous que c'est facile ou difficile pour le bureau local d'Élections Canada de fournir des services en français/anglais dans votre communauté? Pourquoi dites-vous cela?

Le niveau et la qualité des services que vous avez reçus en français/anglais étaient-ils à la hauteur de vos attentes, au-delà de vos attentes ou en deçà de vos attentes?  
Pourquoi dites-vous cela?

Avez-vous réussi à obtenir une réponse à toutes vos questions?

**Si non** : D'après vous, pour quelles raisons n'avez-vous pas obtenu de réponse?

**Si a voté par la poste (N.B. : dans l'échantillon seulement parce qu'a parlé à EC), sinon passer à la prochaine section.**

- Globalement, en pensant aux types de services que vous avez reçus d'Élections Canada à chaque étape du processus, lors de la récente élection, diriez-vous qu'ils étaient à la hauteur de vos attentes? **Si non** : En quoi étaient-ils différents de ce à quoi vous vous attendiez?
- **Comparaison avec des élections précédentes** : Concernant l'offre de services dans la langue officielle que vous préférez, diriez-vous que votre expérience à la dernière élection fédérale était globalement meilleure, pareille ou pire qu'aux élections fédérales précédentes?
  - Si meilleure** : De quelles façons cette expérience a-t-elle été meilleure qu'aux élections précédentes?
  - Si pire** : De quelles façons cette expérience a-t-elle été pire qu'aux élections précédentes?
- **Méthode de vote préférée pour les prochaines élections** : D'après votre expérience à la dernière élection fédérale, pensez-vous voter de la même manière à la prochaine élection, quel que soit le moment où elle aura lieu? Autrement dit, pensez-vous que vous voterez encore par la poste, ou pensez-vous que vous choisirez une autre méthode?
  - Si méthode différente** : Quelle méthode choisirez-vous pour voter et pourquoi?
  - Si même méthode** : Pourquoi dites-vous cela?

**Ceci termine notre entrevue. Merci beaucoup de votre aide.**

**Vote en personne à un lieu de vote par anticipation ou à un bureau de scrutin le jour de l'élection**

Parlons maintenant de votre expérience de vote (à un lieu de vote par anticipation/au bureau de scrutin le jour de l'élection).

J'aimerais particulièrement savoir si vous avez reçu des services dans la langue officielle de votre choix et quelle a été la qualité de ces services. Quelle langue avez-vous préféré utiliser lorsque vous êtes allé voter?

- **À l'extérieur du lieu de vote :** Habituellement, les lieux de vote sont identifiés comme tels par des affiches; il y en a qui dirigent aussi les électeurs à l'intérieur du bâtiment. Y avait-il ce genre d'affiches à votre lieu de vote? **[Si non, passer à la prochaine section]**

Les affiches étaient-elles toutes bilingues ou dans votre langue de préférence? *Note à l'animatrice : l'affichage est censé être bilingue.*

**Si non :** Quelles affiches n'étaient pas dans votre langue de préférence? Comment avez-vous géré cela?

En pensant aux affiches qui étaient en (langue de préférence) : Étiez-vous complètement satisfait de ces affiches pour ce qui est d'être claires et faciles à lire? Si non, de quoi n'étiez-vous pas satisfait?

- À votre arrivée au bureau de scrutin, vous êtes-vous globalement senti bienvenu, ou pas vraiment? **Si pas vraiment :** Que s'est-il passé?
- **Accueil au bureau de scrutin :** Avez-vous été accueilli par un membre du personnel d'Élections Canada à votre arrivée?

**Si oui :** Étiez-vous tout à fait satisfait ou pas complètement satisfait de la ou des langues officielles utilisées pour vous accueillir?

*Si tout à fait satisfait :* Aurait-on pu faire quelque chose pour vous accueillir encore mieux? *Si oui :* Que suggérez-vous?

*Si pas complètement satisfait :* Qu'est-ce qui a fait que vous n'étiez pas complètement satisfait de la façon dont on vous a accueilli, et que suggérez-vous pour améliorer l'accueil?

**Si non :** Avez-vous eu du mal à trouver où vous inscrire pour voter et pour recevoir votre bulletin de vote? Comment avez-vous fait pour savoir où aller pour vous inscrire et pour obtenir votre bulletin de vote?

**Sonder :** Si la personne s'est fiée aux affiches ou s'est renseignée auprès des préposés au scrutin : Était-ce dans votre langue de préférence? Quelle était la qualité de la langue écrite/parlée de votre choix? Avez-vous des améliorations à suggérer?

- **Échanges avec le préposé au scrutin pour s'inscrire et recevoir son bulletin de vote :** Au moment de vous inscrire pour voter et de recevoir votre bulletin de vote, le préposé au scrutin s'est-il d'abord adressé à vous dans votre langue officielle de préférence, ou avez-vous dû lui demander de le faire?

Avez-vous pu lui parler dans la langue de votre choix?

**Si oui :**

Comment est-ce arrivé? La personne vous a-t-elle offert de vous parler dans cette langue, ou avez-vous dû le lui demander?

Avez-vous eu de la difficulté à trouver quelqu'un pour vous parler dans cette langue?

Quelle était la qualité de son français/anglais?

**Si non :**

Comment les gens du bureau de scrutin ont-ils géré la situation?

Qu'avez-vous fait?

Étiez-vous satisfait de la manière dont la situation a été gérée, ou pas vraiment? Pour quelles raisons?

- **Toute autre interaction au bureau de scrutin :** À part ce dont nous avons parlé, avez-vous eu d'autres interactions avec des préposés au scrutin lorsque vous avez voté, pour obtenir d'autres informations dont vous aviez besoin?

**Si oui :**

a) Quelles informations avez-vous demandées?

b) Avez-vous pu obtenir l'information dans la langue officielle de votre choix? *Si non :* Que s'est-il passé?

- Dans l'ensemble, jusqu'à quel point pensez-vous qu'il est facile ou difficile pour le bureau d'Élections Canada de fournir des services en français/anglais dans votre communauté? Pourquoi dites-vous cela?  
Le niveau et la qualité des services que vous avez reçus en français/anglais étaient-ils à la hauteur de vos attentes, au-delà de vos attentes ou en deçà de vos attentes? Pourquoi dites-vous cela?
- Globalement, en pensant aux types de services que vous avez reçus d'Élections Canada à chaque étape du processus, lors de la récente élection, diriez-vous qu'ils étaient à la hauteur de vos attentes? **Si non :** En quoi étaient-ils différents de ce à quoi vous vous attendiez?
- **Comparaison avec des élections précédentes :** Concernant l'offre de services dans la langue officielle que vous préférez, diriez-vous que votre expérience à la dernière élection fédérale était globalement meilleure, pareille ou pire qu'aux élections fédérales précédentes?  
**Si meilleure :** De quelles façons cette expérience a-t-elle été meilleure qu'aux élections précédentes?  
**Si pire :** De quelles façons cette expérience a-t-elle été pire qu'aux élections précédentes?
- **Méthode de vote préférée pour les prochaines élections :** D'après votre expérience à la dernière élection fédérale, pensez-vous voter de la même manière à la prochaine élection, quel que soit le moment où elle aura lieu? Autrement dit, pensez-vous que vous voterez encore (à un lieu de vote par anticipation/au bureau de scrutin le jour de l'élection), ou pensez-vous que vous choisirez une autre méthode?  
**Si méthode différente :** Quelle méthode choisirez-vous pour voter et pourquoi?  
**Si même méthode :** Pourquoi dites-vous cela?

**Ceci termine notre entrevue. Merci beaucoup de votre aide.**

## Vote en personne à un bureau d'Élections Canada

### Si est allé au bureau local d'Élections Canada pour poser des questions :

- Lorsque vous êtes allé à votre bureau local d'Élections Canada pour obtenir des réponses à vos questions, avez-vous aussi voté par la même occasion? [**Si non, passer à la prochaine section**]

### Si a voté au bureau d'Élections Canada lors d'une visite pour poser des questions :

- **Processus de vote** : Lorsque vous avez suivi le processus de vote à votre bureau local d'Élections Canada, le personnel vous a-t-il parlé dans votre langue officielle de préférence, ou avez-vous dû lui demander de le faire?

Pendant le processus de vote, avez-vous pu parler au personnel dans la langue de votre choix?

#### Si oui :

Comment est-ce arrivé? La personne vous a-t-elle offert de vous parler dans cette langue, ou avez-vous dû le lui demander?

Avez-vous eu de la difficulté à trouver quelqu'un pour vous parler dans cette langue?

Quelle était la qualité de son français/anglais?

#### Si non :

Comment les gens du bureau de scrutin ont-ils géré la situation?

Qu'avez-vous fait?

Étiez-vous satisfait de la manière dont la situation a été gérée, ou pas vraiment? Pour quelles raisons?

- Globalement, en pensant aux types de services que vous avez reçus d'Élections Canada à chaque étape du processus, lors de la récente élection, diriez-vous qu'ils étaient à la hauteur de vos attentes? **Si non** : En quoi étaient-ils différents de ce à quoi vous vous attendiez?

- **Comparaison avec des élections précédentes** : Concernant l'offre de services dans la langue officielle que vous préférez, diriez-vous que votre expérience à la dernière élection fédérale était globalement meilleure, pareille ou pire qu'aux élections fédérales précédentes?

**Si meilleure** : De quelles façons cette expérience a-t-elle été meilleure qu'aux élections précédentes?

**Si pire** : De quelles façons cette expérience a-t-elle été pire qu'aux élections précédentes?

- **Méthode de vote préférée pour les prochaines élections** : D'après votre expérience à la dernière élection fédérale, pensez-vous voter de la même manière à la prochaine élection, quel que soit le moment où elle aura lieu? Autrement dit, pensez-vous que vous voterez encore à un bureau d'Élections Canada, ou pensez-vous que vous choisirez une autre méthode?

**Si méthode différente** : Quelle méthode choisirez-vous pour voter et pourquoi?

**Si même méthode** : Pourquoi dites-vous cela?

- Y a-t-il d'autres commentaires que vous aimeriez faire sur quoi que ce soit que nous avons discuté?

**Ceci termine notre entrevue. Merci beaucoup de votre aide.**

**Si a voté à un bureau d'Élections Canada (à un autre moment que lors d'une visite pour poser des questions) :**

Parlons maintenant de votre expérience de vote à votre bureau local d'Élections Canada.

J'aimerais particulièrement savoir si vous avez reçu des services dans la langue officielle de votre choix et quelle a été la qualité de ces services. Quelle langue avez-vous préféré utiliser lorsque vous êtes allé voter?

- **Affichage en lien avec le vote :** Les affiches en lien avec le vote étaient-elles toutes bilingues? **[Si non]** Quel type d'affiche était seulement dans une seule langue?

- À votre arrivée au bureau, vous êtes-vous senti bienvenu, ou pas vraiment? **Si pas vraiment :** Que s'est-il passé?

- **Accueil au bureau d'Élections Canada :** À votre arrivée, avez-vous pu parler à une personne d'Élections Canada dans votre langue de préférence?

**Si oui :**

Comment est-ce arrivé? Quelqu'un vous a-t-il offert de vous parler dans cette langue, ou avez-vous dû le lui demander?

Avez-vous eu de la difficulté à trouver quelqu'un pour vous parler dans cette langue?

Quelle était la qualité de son français/anglais?

**Si non :**

Comment les gens du bureau de scrutin ont-ils géré la situation?

Qu'avez-vous fait?

Étiez-vous satisfait de la manière dont la situation a été gérée, ou pas vraiment? Pour quelles raisons?

- **Échanges avec le personnel d'Élections Canada pour s'inscrire et recevoir son bulletin de vote :** Au moment de vous inscrire pour voter et de recevoir votre bulletin de vote, l'employé du bureau d'Élections Canada s'est-il d'abord adressé à vous dans votre langue officielle de préférence, ou avez-vous dû lui demander de le faire?

Avez-vous pu lui parler dans la langue de votre choix?

**Si oui :**

Comment est-ce arrivé? La personne vous a-t-elle offert de vous parler dans cette langue, ou avez-vous dû le lui demander?

Avez-vous eu de la difficulté à trouver quelqu'un pour vous parler dans cette langue?

Quelle était la qualité de son français/anglais?

**Si non :**

Comment les gens du bureau d'Élections Canada ont-ils géré la situation?

Qu'avez-vous fait?

Étiez-vous satisfait de la manière dont la situation a été gérée, ou pas vraiment? Pour quelles raisons?

- **[Si pas déjà demandé]** Dans l'ensemble, jusqu'à quel point pensez-vous qu'il est facile ou difficile pour le bureau local d'Élections Canada de fournir des services en français/anglais dans votre communauté? Pourquoi dites-vous cela?

Le niveau et la qualité des services que vous avez reçus en français/anglais étaient-ils à la hauteur de vos attentes, au-delà de vos attentes ou en deçà de vos attentes? Pourquoi dites-vous cela?

- Globalement, en pensant aux types de services que vous avez reçus d'Élections Canada à chaque étape du processus, lors de la récente élection, diriez-vous qu'ils étaient à la hauteur de vos attentes? **Si non** : En quoi étaient-ils différents de ce à quoi vous vous attendiez?

- **Comparaison avec des élections précédentes** : Concernant l'offre de services dans la langue officielle que vous préférez, diriez-vous que votre expérience à la dernière élection fédérale était globalement meilleure, pareille ou pire qu'aux élections fédérales précédentes?

**Si meilleure** : De quelles façons cette expérience a-t-elle été meilleure qu'aux élections précédentes?

**Si pire** : De quelles façons cette expérience a-t-elle été pire qu'aux élections précédentes?

- **Méthode de vote préférée pour les prochaines élections** : D'après votre expérience à la dernière élection fédérale, pensez-vous voter de la même manière à la prochaine élection, quel que soit le moment où elle aura lieu? Autrement dit, pensez-vous que vous voterez encore à un bureau d'Élections Canada, ou pensez-vous que vous choisirez une autre méthode?

**Si méthode différente** : Quelle méthode choisirez-vous pour voter et pourquoi?

**Si même méthode** : Pourquoi dites-vous cela?

- Y a-t-il d'autres commentaires que vous aimeriez faire sur quoi que ce soit que nous avons discuté?

**Ceci termine notre entrevue. Merci beaucoup de votre aide.**

J'aimerais vous envoyer 75 \$ pour vous remercier de votre participation. Je peux vous faire un virement électronique *Interac* ou vous poster un chèque. Quelle méthode préférez-vous?

**Si Interac** : J'utiliserai l'adresse de courriel que nous avons dans nos dossiers. Vous recevrez 75 \$ au cours des prochains jours.

**Si chèque** : J'aurais besoin de votre adresse complète.



RUE : \_\_\_\_\_ APP. : \_\_\_\_\_

VILLE : \_\_\_\_\_ CODE POSTAL : \_\_\_\_\_

Nous vous enverrons le chèque au cours des prochains jours.

Merci encore!