



Royal Canadian Mounted Police Gendarmerie royale du Canada

Sondage d'opinion des Canadiens sur les services de police de la GRC – 2021-2022

Sommaire

Préparé pour la Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS

No du contrat : M7594-224432/001/CY

Valeur de l'entente : 83 765,15 \$

Date d'attribution du contrat : 28 janvier 2022

Date de livraison : 29 avril 2022

No d'inscription : POR 115-21

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec la GRC à : SurveyCentreRCMP-CentresondageGRC@rcmp-grc.gc.ca.

This report is also available in English

Canada 

Sondage d'opinion des Canadiens sur les services de police de la GRC– 2021-2022

Rapport final

Préparé pour la Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS

29 avril 2022

Le présent rapport fait la synthèse des résultats d'un sondage mené auprès de 2 976 Canadiens.

This report is also available in English under the title: Canadians' Views of RCMP Policing Services – 2021-2022

Cette publication ne peut être reproduite qu'à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit d'abord être obtenue auprès de la GRC. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec la GRC à :

SurveyCentreRCMP-CentresondageGRC@rcmp-grc.gc.ca.

Numéro de catalogue : PS64-154/2022E -PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-43039-3

Publications connexes (Rapport final, français) :

Numéro de catalogue : PS64-154/2022F-PDF

ISBN : 978-0-660-43040-9

SOMMAIRE

Contexte et méthodologie

La GRC mène des sondages auprès du public canadien depuis 2003 afin d'évaluer les opinions des citoyens sur la qualité de ses services, son professionnalisme, sa sensibilité, son engagement communautaire, sa visibilité, la valeur de ses partenariats et ses communications. Les premières éditions du sondage étaient menées au téléphone. Toutefois, au cours de l'exercice 2017-2018, compte tenu des défis et des coûts associés aux sondages téléphoniques, la GRC a commencé à mener le sondage en ayant recours à une méthodologie où la collecte de données se fait au téléphone et en ligne, obtenant la même représentativité que dans les échantillons précédents (uniquement au téléphone).

La recherche actuelle de l'exercice 2021-2022 utilisait aussi une méthodologie où la collecte de données se faisait au téléphone et en ligne. En tout, 2 976 Canadiens ont été interrogés. À l'instar des éditions antérieures, l'échantillon comprend des répondants de partout au Canada et a été pondéré plus fortement dans les domaines où la GRC est responsable du maintien de l'ordre. L'échantillon a été stratifié afin d'assurer une représentation égale des cinq régions (nord du Canada, Colombie-Britannique, Prairies, centre du Canada et Canada Atlantique). Nous avons interrogé quelque 500 résidents du nord du Canada et environ 600 personnes dans chacune des quatre autres régions.

Comme mentionné plus haut, le sondage actuel s'est fait principalement en ligne en ayant recours à Probit, notre panel probabiliste en ligne. Toutefois, pour mieux assurer le suivi des résultats des éditions précédentes (menées au téléphone), et pour nous assurer de pouvoir recueillir des renseignements dans le nord du pays (qui compte un nombre très limité de panélistes en ligne), nous avons également réalisé des entretiens téléphoniques. Nous avons effectué 1 316 entretiens au téléphone et 1 660 sondages ont été effectués en ligne. Les résultats ont été pondérés en fonction de la région, du sexe et de l'âge pour s'assurer que l'échantillon est représentatif de la population canadienne âgée de 18 ans et plus.

Résultats du sondage

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

Attitudes à l'égard de la GRC

Les résultats du sondage démontrent que les Canadiens accordent beaucoup d'importance à la contribution de la GRC à la sécurité publique. Huit répondants sur dix (85 %) considèrent comme importante la contribution de la GRC à la sécurité des Canadiens, alors que seuls 10 % affirment que les efforts que déploie la GRC dans ce domaine ont peu ou pas d'importance. Toutefois, le suivi suggère que l'importance perçue de la contribution de la GRC à la sécurité publique a légèrement diminué par rapport à l'an passé.

Les résultats démontrent également que près de six Canadiens sur dix (57 %) sont satisfaits de la façon dont la GRC assume son rôle dans le maintien de la sécurité publique, alors trois personnes sur dix (28 %) se disent insatisfaites. Toutefois, le suivi révèle une baisse de la satisfaction à l'égard de la contribution de la GRC à la sécurité publique au cours de la dernière année.

Les résultats révèlent des impressions positives par rapport à la GRC. Trois répondants sur cinq (61 %) conviennent que le personnel de la GRC fait preuve de professionnalisme, tandis que la moitié déclare que la GRC est une organisation intègre (52 %). La moitié croit également que le personnel de la GRC est honnête (51 %) et un peu moins de la moitié estime que le personnel est respectueux (49 %) ou objectif (48 %), et qu'il fait preuve de compassion (47 %), et que la GRC est une organisation responsable (47 %). Toutefois, à l'instar d'autres résultats, le suivi révèle une diminution de la proportion de Canadiens qui a une impression positive de la GRC. Il y a une baisse de six points dans la proportion de Canadiens qui est d'avis que la GRC est une organisation intègre, et une baisse de cinq points chez ceux qui considèrent que le personnel de la GRC est honnête.

La GRC obtient des évaluations mitigées lorsqu'il est question de l'innovation et de la transparence. Un Canadien sur trois (34 %) est satisfait des renseignements que fournit la GRC sur le travail qu'elle accomplit et une proportion un peu plus élevée de répondants (42 %) se dit insatisfaite dans ce domaine. Une proportion semblable (34 %) convient que la GRC est une organisation innovatrice et tournée vers l'avenir, alors qu'une proportion légèrement supérieure est en désaccord (39 %). Les résultats révèlent également que la moitié des Canadiens (50 %) est en désaccord avec l'idée que la GRC est une organisation ouverte et transparente.

Les résultats du sondage démontrent que la GRC reçoit des notes relativement faibles sur les indicateurs liés à la sensibilité. Moins de la moitié des Canadiens convient que la GRC est une organisation accueillante et inclusive des personnes d'origines différentes et qu'elle traite les personnes ayant un handicap équitablement. Quatre personnes sur dix conviennent que le personnel de la GRC reflète la diversité culturelle de leur communauté et qu'elle traite les femmes équitablement. Moins de quatre personnes sur dix sont d'accord pour dire que la GRC est sensible aux besoins des différents groupes et cultures du Canada, ou qu'elle traite les membres des communautés LGBTQ2 équitablement. De plus,

seul un Canadien sur trois convient que la GRC traite les membres des minorités visibles ou les peuples autochtones équitablement.

Malgré les préoccupations liées à la sensibilité et aux opinions moins favorables sur la GRC en général, les résultats donnent à penser que la GRC entretient des relations positives avec le public. Une grande majorité de Canadiens (74 %) dit qu'elle aiderait la GRC si on lui demandait de le faire, sept personnes sur dix croient avoir le devoir moral de suivre les ordres de la police et six répondants sur dix disent appuyer généralement la façon d'agir de la GRC.

Les résultats révèlent généralement des impressions positives par rapport aux répercussions qu'a la GRC sur le peuple canadien, quoiqu'ils donnent également à penser qu'il est possible pour la GRC de s'améliorer dans certains domaines, particulièrement dans les affaires autochtones. Environ six répondants sur dix (59 %) déclarent se fier à la capacité de la GRC d'intervenir efficacement en cas de menaces pour les avions de passagers canadiens. Plus de la moitié croient que la GRC est efficace pour résoudre des crimes où de la violence est impliquée (56 %), réagit de façon efficace à des menaces à la sécurité nationale (56 %), réduit la menace et les répercussions du crime organisé (56 %), réagit de façon efficace à des menaces à la frontière (54 %) et réduit la menace et les répercussions des crimes graves (53 %). Néanmoins, moins de quatre personnes sur dix se disent satisfaites de la contribution de la GRC à l'information et à la résilience des Canadiens (39 %) et des efforts qu'elle déploie pour accroître la sûreté des communautés autochtones (36 %). Seul un répondant sur trois (33 %) est d'avis que la GRC fait avancer la réconciliation avec les peuples autochtones du Canada. Les résultats révèlent une diminution de la proportion de Canadiens exprimant des opinions positives sur les répercussions de la GRC par rapport à l'an passé. Par exemple, il y a eu une baisse de 13 points dans la proportion de répondants qui croient que la GRC réagit de façon efficace à des menaces à la sécurité nationale et une baisse de dix points dans la proportion de ceux qui estiment que la GRC réduit la menace et les répercussions du crime organisé.

Les résultats révèlent aussi que la plupart des Canadiens croient que la GRC agit généralement dans les limites des pouvoirs qui lui sont conférés, bien qu'une minorité importante soit d'avis que l'organisation dépasse parfois ces limites. Six personnes sur dix (61 %) affirment que la GRC agit rarement au-delà des pouvoirs qui lui sont conférés (dont 33 % répondent « jamais » ou « presque jamais »). Toutefois, près d'une personne sur quatre (22 %) pense que la GRC agit parfois au-delà de ces pouvoirs et une personne sur cinq (17 %) est d'avis qu'elle agit de cette façon la plupart du temps ou toujours.

Prise de contact avec la GRC¹

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

Un Canadien sur quatre (26 %) indique avoir directement communiqué avec la GRC au cours de la dernière année. Parmi ceux qui ont communiqué avec la GRC, près d'une personne sur quatre (23 %) mentionne l'avoir fait pour une infraction au Code de la route ou pour un accident. Une personne sur six (17 %) dit l'avoir fait pour signaler un trouble de l'ordre public et un répondant sur sept mentionne que c'est parce qu'elle a été victime ou témoin d'un crime (15 % chacun).

Les gens qui affirment avoir eu un contact direct avec la GRC devaient partager leur impression concernant le rendement de la GRC lors de cette prise de contact. Les résultats sont généralement positifs, plus de huit répondants sur dix (86 %) étant d'accord pour dire qu'il est facile de communiquer avec la GRC, tandis que des proportions semblables disent que le personnel de la GRC fait preuve de professionnalisme (82 %), qu'il est courtois et respectueux (81 %) et qu'il traite les gens équitablement (81 %). Environ sept personnes sur dix pensent que le personnel de la GRC est bien informé et compétent (73 %), qu'il fournit le service dans des délais raisonnables (72 %) et qu'il donne tous les renseignements requis selon la situation (68 %). Les résultats sont plus mitigés en ce qui concerne le fait que la GRC dépasse les exigences minimales lorsque vient le moment de fournir un bon service : 51 % des répondants croient que la GRC fait plus que le minimum pour fournir un bon service, alors que 25 % sont en désaccord avec cette idée. Ces résultats demeurent en grande partie les mêmes depuis quelques années, bien qu'il y ait eu une légère baisse de la proportion de personnes qui estiment que le personnel de la GRC est bien informé ou qu'il fournit toute l'information nécessaire.

Les gens qui affirment avoir eu un contact direct avec la GRC devaient ensuite indiquer leur taux de satisfaction global à l'égard du service reçu de la GRC. Sept personnes sur dix (69 %) se disent satisfaites, et seuls 19 % sont insatisfaites.

Conclusion

Dans l'ensemble, les points de vue à l'égard de la GRC sont généralement positifs, mais ils sont en déclin depuis un an. La majorité des Canadiens sont satisfaits de la contribution de la GRC à la sécurité publique, quoique le taux de satisfaction ait diminué depuis 2020-2021. La GRC obtient des résultats raisonnablement bons en ce qui concerne le respect de plusieurs de ses principes fondamentaux, mais les perceptions se sont également détériorées au cours de la dernière année.

Les Canadiens ont des opinions mitigées lorsqu'il est question d'enjeux de transparence et de responsabilité. Certains doutes subsistent quant au fait que la GRC fournit suffisamment d'informations aux Canadiens concernant le travail qu'il accomplit et les Canadiens ont tendance à ne pas être d'accord pour dire que la GRC est une organisation transparente.

Un autre domaine de préoccupation est celui de la sensibilité. Moins de la moitié des Canadiens convient que la GRC est une organisation accueillante et inclusive des personnes d'origines différentes et qu'elle traite les personnes ayant un handicap équitablement. Quatre personnes sur dix

conviennent que le personnel de la GRC reflète la diversité culturelle de leur communauté et qu'il traite les femmes équitablement. Moins de quatre personnes sur dix conviennent que la GRC traite les membres des communautés LGBTQ2 équitablement, alors que seule une personne sur trois est d'accord pour dire que la GRC traite les membres des minorités visibles ou les peuples autochtones équitablement. Les faibles résultats obtenus auprès des communautés LGBTQ2 sont particulièrement préoccupants. En effet, pour presque tous les indicateurs, les gens qui s'identifient comme des membres des communautés LGBTQ2 offrent des évaluations inférieures à celles des autres Canadiens.

Malgré les préoccupations liées à la sensibilité et aux opinions moins favorables sur la GRC en général, les résultats donnent à penser que la GRC entretient des relations positives avec le public. La majorité des Canadiens dit qu'elle aiderait la GRC si on lui demandait de le faire, croit avoir le devoir moral de suivre les ordres de la police et déclare appuyer généralement la façon d'agir de la GRC.

Les résultats révèlent également que les personnes qui ont eu un contact direct avec la GRC affichent un taux élevé de satisfaction à l'égard du service reçu, le personnel de la GRC obtenant de bons résultats dans presque tous les indicateurs de rendement examinés (p. ex., courtoisie, équité, professionnalisme).