



Royal Canadian Mounted Police Gendarmerie royale du Canada

Points de vue de Canadiens sur les services de police de la GRC – 2022-2023

Sommaire

Préparé pour la Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS

No du contrat : M7594-232920

Valeur de l'entente : 92 500,90 \$

Date d'attribution du contrat : 23 décembre 2022

Date de livraison : 19 avril 2023

No d'inscription : POR 102-22

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



Points de vue de Canadiens sur les services de police de la GRC – 2022-2023

Sommaire

Préparé pour la Gendarmerie royale du Canada (GRC)

Nom du fournisseur : Les Associés de recherche EKOS

19 avril 2023

Le présent rapport fait la synthèse des résultats d'un sondage mené auprès de 3 227 Canadiens.

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

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 : PS64-154/2023F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-48136-4

Publications connexes (Rapport final, anglais) :

Numéro de catalogue : PS64-154/2023E-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-48135-7

© Sa Majesté le roi du chef du Canada

SOMMAIRE

Contexte et méthodologie

La GRC mène des sondages auprès du public canadien depuis 2003 afin d'évaluer les points de vue des citoyens sur la qualité des services, le professionnalisme, la sensibilité, l'engagement communautaire, la visibilité, la valeur des partenariats et la communication. Les premières éditions du sondage étaient menées au téléphone. Toutefois, compte tenu des défis et des coûts associés aux sondages téléphoniques, et pour joindre un plus vaste public, la GRC a commencé à mener au cours de l'exercice de 2017-2018 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 2022-2023 utilisait aussi une méthodologie où la collecte de données se faisait au téléphone et en ligne. En tout, 3 227 Canadiens ont été interrogés. À l'instar des éditions antérieures, l'échantillon a été tiré de partout au Canada et a été pondéré plus intensément dans les domaines dans lesquels la GRC maintient 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 675 personnes dans les quatre autres régions.

Le sondage actuel s'est fait principalement en ligne en ayant recours à *Probit*, notre panel probabiliste. Toutefois, pour mieux assurer le suivi des résultats des éditions précédentes (qui ont aussi été menées par le truchement d'une méthodologie hybride), et pour nous assurer de pouvoir recueillir des renseignements du nord du pays (qui compte un nombre très limité de panélistes en ligne), nous avons également réalisé des entretiens au téléphone. Nous avons effectué 1445 entretiens téléphoniques et 1782 sondages ont été remplis en ligne. Les résultats ont été pondérés en fonction de la région, du genre et de l'âge pour s'assurer que l'échantillon est représentatif de la population canadienne âgée de 18 ans et plus.

Constatations 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 (86 %) considèrent comme importante la contribution de la GRC à la sécurité des Canadiens, alors que seuls dix pour cent affirment que les efforts que déploie la GRC dans ce domaine ont peu ou pas d'importance. Le suivi suggère que l'importance perçue de la contribution de la GRC à la sécurité publique est restée stable au cours de la dernière année, mais qu'elle a quelque peu diminué au cours des dernières années.

Les résultats révèlent également que six Canadiens sur dix (62 %) sont satisfaits de la façon dont la GRC assume son rôle dans le maintien de la sécurité publique, alors que seule une personne sur quatre (24 %) se dit insatisfaite. Le suivi révèle une augmentation de cinq points de pourcentage du taux de satisfaction à l'égard de la contribution de la GRC à la sécurité publique au cours de la dernière année, de retour au niveau de 2021-2022, mais en baisse par rapport aux dernières années.

Les résultats révèlent des impressions positives de la GRC. Trois répondants sur cinq (58 %) conviennent que le personnel de la GRC fait preuve d'excellence dans la prestation de ses services, tandis que la moitié déclare que la GRC est une organisation intègre (51 %). La moitié croit aussi que le personnel de la GRC est respectueux (53 %) et compatissant (50 %), et un peu moins de la moitié estime que l'organisation est responsable (46 %). Le suivi révèle une légère augmentation de la proportion de Canadiens qui croient que le personnel de la GRC traite les gens avec respect (hausse de quatre points de pourcentage) et fait preuve de compassion (hausse de trois points de pourcentage) depuis 2021-2022.

Les opinions à l'égard de la GRC sont mitigées, quoiqu'une amélioration soit observée, lorsqu'il est question d'indicateurs liés à la sensibilité. La moitié des Canadiens convient que la GRC est une organisation accueillante et inclusive à l'égard de personnes de différentes origines (54 %) et qu'elle traite les personnes ayant un handicap équitablement (50 %). Un peu moins de la moitié convient que le personnel de la GRC reflète la diversité culturelle de leur communauté (47 %) et qu'elle traite les femmes équitablement (46 %). Quatre personnes sur dix sont d'accord pour dire que la GRC est sensible aux besoins des

différents groupes et cultures du Canada (45 %), qu'elle traite les membres des groupes racisés équitablement (41 %) et qu'elle traite les membres de la communauté 2ELGBTQI+ équitablement (40 %). Un répondant sur trois convient que la GRC traite les Autochtones équitablement (35 %). Le suivi révèle une diminution de la proportion de répondants qui sont d'accord avec les énoncés se rapportant à toutes ces questions.

En ce qui concerne les points de vue sur la réactivité, les résultats révèlent que plus de la moitié des Canadiens conviennent que la GRC réagit rapidement à des appels d'aide (54 %), ce qui représente une augmentation de huit points de pourcentage par rapport à 2021-2022. Quatre personnes sur dix conviennent que la GRC s'adapte rapidement à de nouvelles priorités (41 %, identique à l'an dernier).

Répercussions 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. Près de six répondants sur dix estiment que la GRC réagit de façon efficace à des menaces à la sécurité nationale (59 %), réduit la menace et les répercussions du crime organisé (57 %), réagit de façon efficace à des menaces à la frontière (54 %) et réduit la menace et les répercussions des crimes graves (54 %). Un peu plus de la moitié croit que la GRC contribue à la sécurité routière dans leur province ou territoire (52 %), à la réduction de la production, de la vente et de la distribution de drogues illicites (51 %), et à la réduction des conséquences globales des crimes économiques (51 %). La moitié croient que la GRC intervient efficacement dans les cas de menaces cybercriminelles (50 %), et un peu moins de la moitié est satisfaite des efforts de la GRC visant à traiter les fraudes et les arnaques en ligne (46 %) et à aborder la délinquance chez les jeunes du point de vue des contrevenants (43 %). Seule environ une personne sur trois est satisfaite des efforts de la GRC visant à contribuer à accroître la sûreté des communautés autochtones (36 %) et à promouvoir la réconciliation avec les peuples autochtones du Canada (35 %).

Le suivi révèle une augmentation de la proportion de Canadiens exprimant des opinions positives sur différentes questions concernant les répercussions de la GRC par rapport à l'an passé. Par exemple, il y a une hausse de trois points de pourcentage dans la proportion de répondants qui croit que la GRC réagit de façon efficace à des menaces à la sécurité nationale et une hausse de sept points de pourcentage dans la proportion de ceux qui estiment que la GRC réduit les conséquences globales des crimes économiques. À l'instar de nombreux

autres résultats, même si les niveaux d’approbation à l’égard de la GRC sont en hausse depuis 2021-2022, ils sont en baisse par rapport aux années précédentes.

Contact avec la GRC¹

Lorsqu’on demande aux répondants de nommer leur principale source d’information sur la GRC, les médias locaux et nationaux sont les sources mentionnées le plus souvent (69 %), suivis de loin par les médias sociaux (9 %).

Un Canadien sur quatre (27 %) indique avoir directement communiqué avec la GRC. Le suivi donne à penser que les contacts avec la GRC sont demeurés en grande partie stables au cours des dernières années.

Ceux qui affirment avoir eu un contact direct avec la GRC au cours de la dernière année étaient invités à partager leur opinion concernant le rendement de la GRC à cette occasion. Les résultats sont généralement positifs, plus de huit répondants sur dix (82 %) 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 est courtois et respectueux (81 %), qu’il fait preuve de professionnalisme (80 %) et qu’il traite le public équitablement (80 %). Environ sept personnes sur dix pensent que le personnel de la GRC est bien informé et compétent (73 %) et qu’il fournit le service dans des délais raisonnables (67 %), et affirment avoir confiance dans l’employé de la GRC avec qui elles ont interagi (67 %). 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 : 52 pour cent des répondants croient que la GRC fait plus que le minimum pour fournir un bon service, alors que 24 pour cent sont en désaccord avec cette idée. Le suivi révèle que ces résultats sont demeurés en grande partie les mêmes au cours des dernières années, bien qu’il y ait une baisse dans la proportion de gens qui croient qu’il est facile de joindre la GRC et que le service est fourni dans des délais raisonnables.

Les gens qui affirment avoir eu un contact direct avec la GRC au cours de la dernière année devaient ensuite indiquer leur taux de satisfaction global à l’égard du service reçu de la GRC. Sept personnes sur dix (67 %) se disent satisfaites, et seuls 20 pour cent sont insatisfaits.

Conclusions

¹ Afin de rester en harmonie avec les versions antérieures de ce sondage, les statistiques présentées dans cette section ne sont pas pondérées.

Les résultats révèlent que la majorité des Canadiens sont satisfaits de la contribution de la GRC à la sécurité publique. Aussi, l'organisation obtient d'assez bons résultats en ce qui a trait à plusieurs de ses principes fondamentaux (professionnalisme, intégrité, responsabilité). Dans l'ensemble, les attitudes des Canadiens à l'égard de la GRC se sont quelque peu améliorées au cours de la dernière année, mais elles sont en baisse par rapport aux années précédentes.

Les résultats révèlent des points de vue mitigés, mais qui s'améliorent, sur les questions liées à la sensibilité. La moitié des Canadiens convient que la GRC est une organisation accueillante et inclusive à l'égard de personnes de différentes origines et qu'elle traite les personnes ayant un handicap équitablement. Un peu moins de la moitié convient que le personnel de la GRC reflète la diversité culturelle de leur collectivité et qu'elle traite les femmes équitablement. Par rapport à 2021-2022, le suivi révèle une augmentation de répondants qui sont d'accord avec tous ces énoncés. Sur une note moins positive, seule une personne sur trois convient que la GRC traite les Autochtones équitablement, et la GRC reçoit constamment de mauvaises notes de la part de la communauté 2ELGBTQI+ dans presque tous les domaines.

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).