

Communication

Canada



À l'écoute des Canadiens Enquête sur les communications

Printemps 2002

À l'écoute des Canadiens

Enquête sur les communications

Printemps 2002

Publié par Communication Canada, le 18 juin 2002.

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec la Direction générale de la recherche, au (613) 992-6906.

N° de catalogue : PF4-7/2002-2

ISBN : 0-662-66681-X

Table des matières

Introduction	5
Sommaire	7
Principaux enjeux	8
Principaux enjeux : tendances	9
Suivi de l'optimisme économique.....	10
Évaluation de la performance du gouvernement : par province ou par région.....	12
Dix-huit enjeux prioritaires : question fermée	14
Évaluation des priorités (enjeux choisis) : par province ou par région.....	16
Priorité des soins de santé : par province ou par région	17
Évaluation de la performance sur 18 enjeux prioritaires	18
Évaluation de la performance (enjeux choisis) : par province ou par région	20
Performance de la gestion de l'économie : par province ou par région	21
Représentation des priorités et de la performance.....	22
Priorités et performance en évolution	24
Performance nette des éléments de perception	26
Éléments de perception : par province ou par région	28
Gestion rentable : par province ou par région	29
Service du gouvernement : évaluation globale	30
Satisfaction à l'égard du service du gouvernement : par province ou par région.....	32
État du système de soins de santé	34
Principale position dans le débat sur les soins de santé	36
Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada	38
Expérience liée au système de soins de santé	40
Crédibilité des gouvernements concernant les soins de santé.....	42
Perceptions de la responsabilité liée à l'état du système de santé	44
Pistes d'amélioration liées à la performance globale	46
Conclusions	48
Sondage (printemps 2002)	50

Introduction

Communication Canada a pour mandat d'améliorer les communications entre le gouvernement du Canada et les Canadiens et les Canadiennes. Ce faisant, le Ministère crée des produits et fournit des services de communications ministériels, et il appuie l'engagement du gouvernement envers un Canada fort et uni.

Dans ce cadre, Communication Canada s'acquitte d'activités pertinentes de recherche et communique les résultats obtenus à tout le gouvernement du Canada, afin de rehausser la compréhension des tendances sociétales, des enjeux et des événements influant sur les communications gouvernementales.

Le présent rapport comprend les résultats de notre enquête sur les communications du printemps 2002. Les sociétés Ipsos-Reid et GPC Recherche ont mené ce sondage entre le 25 avril et le 13 mai 2002. Elles ont interviewé 5 422 adultes dans tout le Canada. Nous avons poursuivi notre pratique de suréchantillonnage régulier au Manitoba, en Saskatchewan et dans la région de l'Atlantique, en mettant cette fois l'accent sur l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador. De plus, en partenariat avec Affaires indiennes et du Nord Canada, nous avons fait du suréchantillonnage au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut.

Sommaire

En avril-mai 2002, lorsque nous avons demandé aux Canadiens quels étaient selon eux les principaux enjeux auxquels le Canada faisait face, nous avons constaté que les soins de santé demeurent le premier sujet de préoccupation des citoyens, malgré la baisse relative des mentions à ce sujet depuis janvier. Compte tenu de la reprise économique, le nombre de Canadiens qui mentionnent l'économie ou le chômage a aussi diminué. Les inquiétudes de la population se sont diversifiées, l'attention publique portant sur une vaste gamme d'autres sujets, comme l'éducation, la pauvreté, le commerce et d'autres enjeux. À la question sur l'évaluation des principales priorités à long terme pour le pays, les soins de santé, l'éducation et la gestion de l'économie continuent à occuper les premiers rangs, suivis de la gestion des ressources naturelles du pays, l'environnement, les questions liées aux enfants et le chômage.

Comme les soins de santé sont le sujet de préoccupation que les Canadiens mentionnent le plus, l'enquête intitulée *À l'écoute des Canadiens* du printemps 2002 met tout particulièrement l'accent sur cette question. La plupart des Canadiens estiment que le système de soins de santé est en « mauvais état » et que des changements importants s'avèrent nécessaires pour l'améliorer, plutôt que de simplement en rehausser le financement. Cependant l'enquête a également permis de constater que, bien que les Canadiens perçoivent le système de soins de santé comme étant en mauvais état, la plupart d'entre eux soulignent néanmoins une expérience positive lors de leur dernier contact avec celui-ci. Si, d'une part, les Canadiens ont tendance à tenir les gouvernements du Canada et des provinces également responsables de l'état actuel du système de soins de santé, ils accordent davantage de crédibilité à leur gouvernement provincial qu'au gouvernement du Canada. Enfin, près de la moitié de la population connaît la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada (Commission Romanow) et une majorité de Canadiens s'attendent à ce que les travaux de cette commission mènent à des améliorations.

L'évaluation de la performance globale du gouvernement du Canada a légèrement diminué depuis janvier. Les évaluations sont également moins positives quant à certains enjeux afférents à la qualité de vie, notamment les soins de santé, l'éducation, l'environnement et les questions liées aux enfants. Les perceptions négatives face au gouvernement, dans des domaines touchant sa réputation, semblent aussi exercer une pression négative sur son évaluation globale. Elles comprennent les perceptions relatives à la gestion des coûts, l'imputabilité, l'écoute à l'endroit des Canadiens ainsi que la transparence générale des activités gouvernementales. Par ailleurs, les évaluations du gouvernement demeurent moyennement positives en ce qui concerne les questions économiques et certaines questions de sécurité et de nature internationale.

Les évaluations que les Canadiens attribuent à la performance du gouvernement varient selon la province et la région. L'évaluation globale donnée au gouvernement et les évaluations relatives à un grand nombre d'enjeux, y compris l'économie et les soins de santé, affichent une tendance à la baisse dans les trois provinces les plus à l'ouest, soit la Colombie-Britannique, l'Alberta et la Saskatchewan, par opposition au reste du pays. Cependant, l'évaluation de la performance du gouvernement en matière d'économie demeure relativement élevée au Manitoba, en Ontario, au Québec et dans la région de l'Atlantique. La cote d'évaluation du gouvernement sur les éléments de perception a aussi baissé en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan, surtout en ce qui touche les perceptions relatives à la gestion rentable des opérations, la responsabilité publique, l'écoute que manifeste le gouvernement à l'endroit des Canadiens et la transparence des activités gouvernementales.

Par ailleurs, la perception qu'ont les Canadiens des services et des renseignements fournis par le gouvernement du Canada demeure positive. Ce qui revêt une importance encore plus grande est le fait que la cote d'évaluation que donnent les Canadiens aux services du gouvernement, en fonction de leur expérience personnelle, est très positive à la grandeur du pays; cette cote s'est accrue au cours des trois dernières années.

Principaux enjeux

« En ce qui concerne les problèmes que le Canada doit affronter de nos jours, sur lequel le gouvernement du Canada devrait-il, d'après vous, se concentrer le plus? »

Hiver 2002

Soins de santé	35 %
Économie	13 %
Emploi et chômage	8 %
Sécurité nationale	6 %
Éducation	6 %
Pauvreté	5 %
Dette	3 %
Environnement	2 %
Impôts	2 %
Dollar canadien	2 %
Immigration et réfugiés	2 %

Printemps 2002

Soins de santé	27 %	(▼8)
Économie	10 %	(▼3)
Éducation	7 %	(▲1)
Sécurité nationale	6 %	(↔)
Emploi et chômage	6 %	(▼2)
Pauvreté	5 %	(↔)
Commerce	4 %	(▲3)
Dette	3 %	(↔)
Immigration et réfugiés	3 %	(▲1)
Environnement	3 %	(▲1)
Affaires internationales et paix mondiale	3 %	(▲2)
Impôts	2 %	(↔)
Unité nationale	2 %	(▲1)

Ouest du Canada

BC		AB		SK		MB	
Soins de santé	24 %	Soins de santé	21 %	Soins de santé	20 %	Soins de santé	30 %
Économie	12 %	Économie	10 %	Économie	11 %	Économie	11 %
Commerce	11 %	Sécurité nationale	10 %	Agriculture	9 %	Sécurité nationale	5 %
Chômage	8 %	Éducation	8 %	Chômage	6 %	Dette	5 %
Éducation	5 %	Dette	5 %	Éducation	5 %	Éducation	5 %
Dette	5 %	Impôts	4 %	Impôts	4 %	Impôts	5 %

Centre du Canada

ON		QC	
Soins de santé	28 %	Soins de santé	25 %
Éducation	11 %	Pauvreté	10 %
Économie	9 %	Économie	10 %
Sécurité nationale	8 %	Chômage	8 %
Immigration	5 %	Sécurité nationale	6 %
Chômage	4 %		

Est du Canada

PE		NF		ATL	
Soins de santé	38 %	Soins de santé	40 %	Soins de santé	41 %
Sécurité nationale	11 %	Chômage	11 %	Chômage	9 %
Chômage	9 %	Éducation	10 %	Économie	8 %
Économie	7 %	Économie	6 %	Éducation	7 %
Éducation	6 %	Sécurité nationale	5 %	Sécurité nationale	6 %

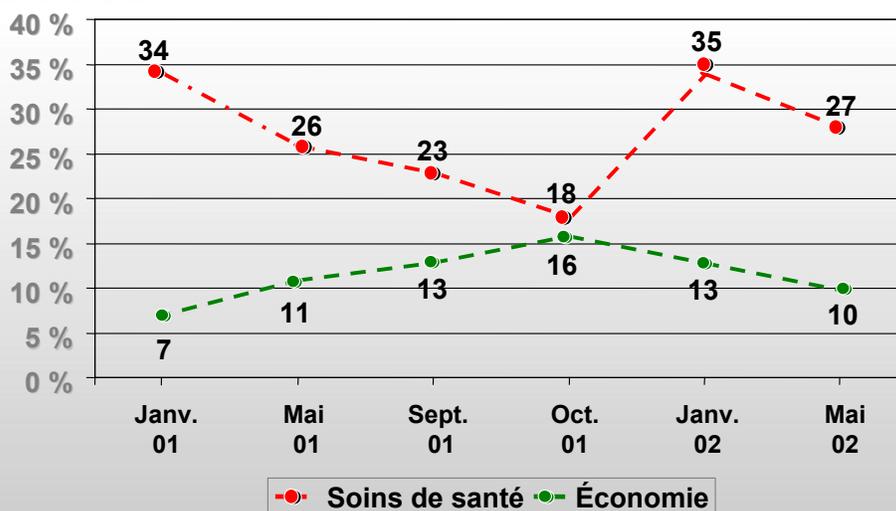
Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

Nota : ▲ signifie au-dessus de la moyenne par rapport à la moyenne nationale.

Nota : ▼ signifie sous la moyenne par rapport à la moyenne nationale.



Principaux enjeux : tendances



- Nous avons demandé aux Canadiens de déterminer le principal enjeu sur lequel le gouvernement du Canada devrait se pencher.
- Les soins de santé demeurent l'enjeu principal que mentionnent les Canadiens, bien que l'importance qu'on lui accorde ait diminué depuis janvier, passant de 35 % à 27 %.
- Dix pour cent (10 %) des Canadiens mentionnent l'économie, ce qui représente une légère baisse par rapport aux 13 % observés en janvier.
- Une vaste gamme d'autres enjeux (56 % contre 44 % en janvier) préoccupent le public, notamment ceux qui sont énumérés ci-dessous (ainsi qu'en page précédente).
- L'éducation est vue comme un enjeu dans une proportion de 7 %, ce qui correspond à peu près aux résultats de janvier (6 %). Cette proportion est légèrement supérieure en Ontario (11 %) et à Terre-Neuve-et-Labrador (10 %).
- Six pour cent (6 %) des Canadiens signalent la sécurité nationale. Les mentions à cet égard sont légèrement supérieures à l'Île-du-Prince-Édouard (11 %) et en Alberta (10 %).
- Le chômage préoccupe 6 % des Canadiens, ce qui représente une légère baisse par rapport à janvier (8 %). La région de l'Atlantique souligne cet enjeu dans une proportion légèrement supérieure (9 %).
- La pauvreté est soulignée par 5 % des Canadiens, soit le même pourcentage qu'en janvier. C'est au Québec que l'on en fait davantage mention (10 %).
- Les enjeux commerciaux, y compris le conflit sur le bois d'œuvre, représentent 4 % des mentions (et 11 % en Colombie-Britannique).

Suivi de l'optimisme économique

« Au cours de la prochaine année environ, croyez-vous que l'économie du Canada s'améliorera, se détériorera ou restera la même? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 7 points, où 1 signifie qu'elle se détériorera beaucoup, 7 qu'elle s'améliorera beaucoup et le point milieu, 4, qu'elle restera la même. »

Canada	Hiver 2002	Printemps 2002
% ayant répondu « s'améliorera » (5, 6, 7)	39	44
% ayant répondu « restera la même » (4)	43	41
% ayant répondu « se détériorera » (1, 2, 3)	18	14

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.

% ayant répondu « s'améliorera » (5, 6, 7)

Selon la province/région

	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL	TERR
Hiver 2002	39	37	38	27	40	44	35	38	38	40	35
Printemps 2002	44	36	43	35	46	49	43	49	42	42	45

Selon le revenu

	60 000\$ et plus	Moins de 60 000\$
Hiver 2002	45	36
Printemps 2002	53	41

Selon le niveau de scolarité

	Études secondaires non terminées	Études secondaires	Études post-secondaires	Études universitaires
Hiver 2002	34	38	40	41
Printemps 2002	32	37	43	55

Selon le sexe

	Hommes	Femmes
Hiver 2002	43	35
Printemps 2002	50	38

Selon l'âge

	18 à 34 ans	35 à 54 ans	55 ans et plus
Hiver 2002	38	37	42
Printemps 2002	41	44	47

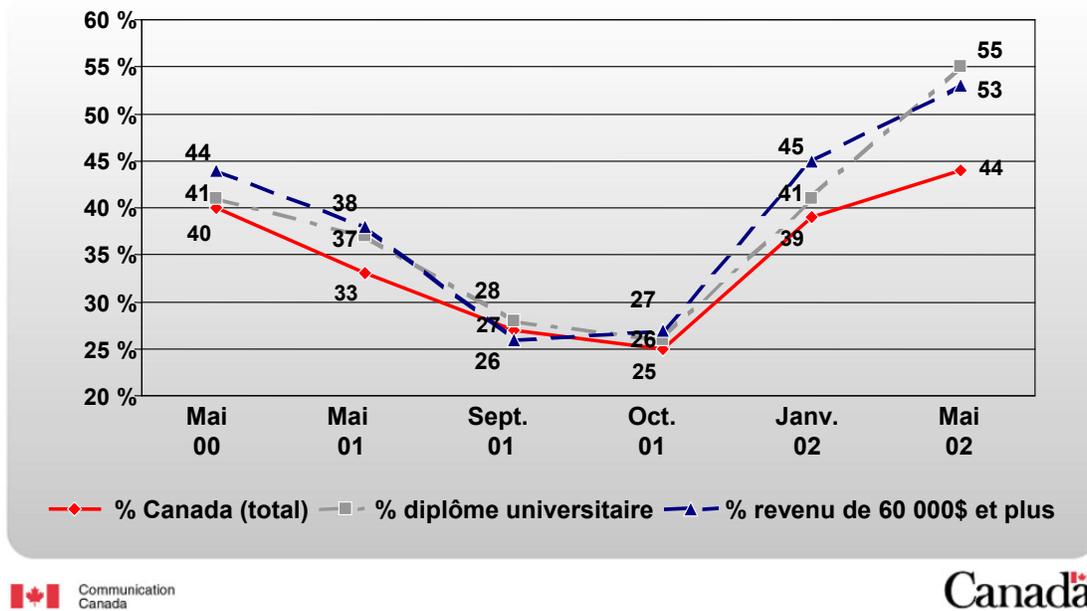
Selon la région

	Urbaine	Rurale
Hiver 2002	40	34
Printemps 2002	45	40

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.



Suivi de l'optimisme économique



- Les perspectives économiques optimistes sont à nouveau à la hausse, passant de 39 % en janvier à 44 % en mai, alors que la reprise continue de s'affirmer. Depuis octobre dernier, l'optimisme a connu une hausse beaucoup plus spectaculaire chez les personnes à revenu élevé (hausse de 26 points) et les personnes détenant un diplôme universitaire (hausse de 29 points).
- Les Canadiens fondent le plus probablement leur opinion quant à l'état de l'économie sur des indicateurs économiques conventionnels comme le taux de chômage (voir Communication Canada, *À l'écoute des Canadiens*, hiver 2002, p. 18-19). Étant donné la légère diminution du taux de chômage au Canada, passant de 7,9 % en janvier 2002 à 7,6 % en avril, la couverture médiatique de cette baisse pourrait avoir contribué à la hausse de l'optimisme.
- L'optimisme est plus élevé que dans l'ensemble du pays (voir en page précédente) :
 - en Ontario (49 %) et à l'Île-du-Prince-Édouard (49 %);
 - chez les hommes (50 %);
 - chez les personnes âgées de 55 ans et plus (47 %);
 - chez les personnes vivant en milieu urbain (45 %).

Évaluation de la performance du gouvernement : par province ou par région

« De façon générale, comment évalueriez-vous la performance du gouvernement du Canada? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 1 signifie affreuse, 7 excellente et le point milieu, 4, ni bonne ni mauvaise. »

Printemps 2002

Selon la province ou la région	% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)
CANADA	27	32	41
BC	23	22	53
AB	19	23	58
SK	21	25	53
MB	32	28	40
ON	31	30	39
QC	23	46	30
PE	43	31	25
NF	32	36	32
ATL	33	33	32
TERR	30	32	38

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de répondants qui ont dit « ne sait pas ».

% ayant répondu « bonne performance » (5, 6, 7)

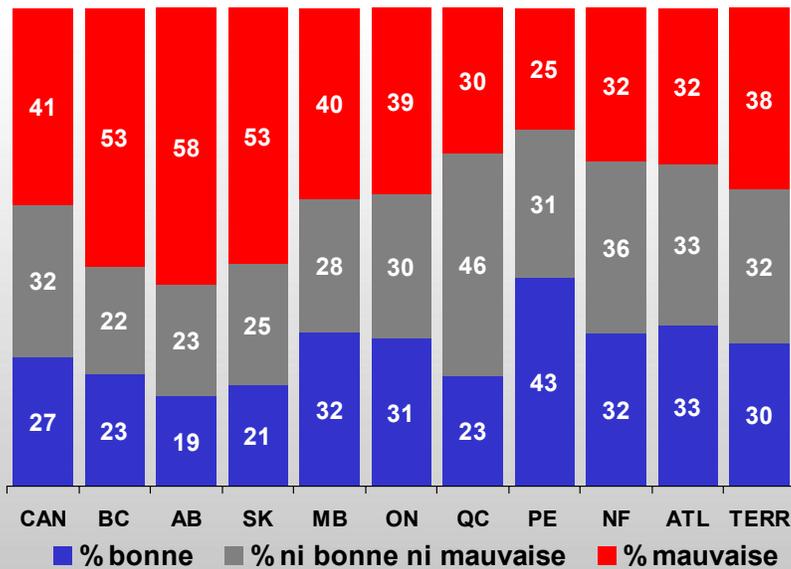
Selon la province ou la région	Hiver 2002	Printemps 2002
CANADA	30	27
BC	22	23
AB	23	19
SK	28	21
MB	28	32
ON	34	31
QC	29	23
ATL	33	33
TERR	32	30

Différences démographiques

- Chez les hommes et les femmes, la « bonne » évaluation est la même (27 %).
- Selon le groupe d'âge, les jeunes adultes (18 à 34 ans) sont les plus nombreux à donner de bonnes évaluations (31 %).
- Trente-trois pour cent (33 %) des Canadiens détenant un diplôme universitaire accordent une bonne évaluation au gouvernement, alors que ceux qui n'ont pas terminé leurs études secondaires ont tendance à attribuer de moins bonnes évaluations (22 %).
- Les Canadiens ayant un revenu de 60 000 \$ et plus sont aussi plus portés à donner une bonne évaluation (29 %), alors que ceux qui gagnent 30 000 \$ et moins sont moins nombreux à accorder une bonne évaluation (24 %).



Évaluation de la performance du gouvernement : par province ou par région



- L'évaluation de la performance globale du gouvernement du Canada a baissé depuis l'enquête de janvier 2002. Vingt-sept pour cent (27 %) des Canadiens évaluent la performance du gouvernement comme étant bonne, contre 30 % en janvier 2002.
- L'évaluation globale varie considérablement d'une région à l'autre.
- C'est dans l'Ouest que les évaluations négatives atteignent leur plus haut niveau, particulièrement en Alberta à 58 % ainsi qu'en Colombie-Britannique et en Saskatchewan à 53 % respectivement.
- Au Manitoba, les évaluations sont plus positives qu'ailleurs (32 % bonnes et 40 % mauvaises).
- En Ontario, les évaluations sont aussi plus positives (31 % bonnes et 39 % mauvaises).
- Au Québec, même si seulement 23 % des résidents donnent au gouvernement une bonne évaluation, les évaluations neutres sont remarquablement élevées (46 %).
- Dans la région de l'Atlantique, les évaluations sont réparties presque également entre les positives et les neutres. À Terre-Neuve-et-Labrador, un tiers des répondants (32 %) accordent au gouvernement une bonne évaluation pour sa performance.

Dix-huit enjeux prioritaires : question fermée

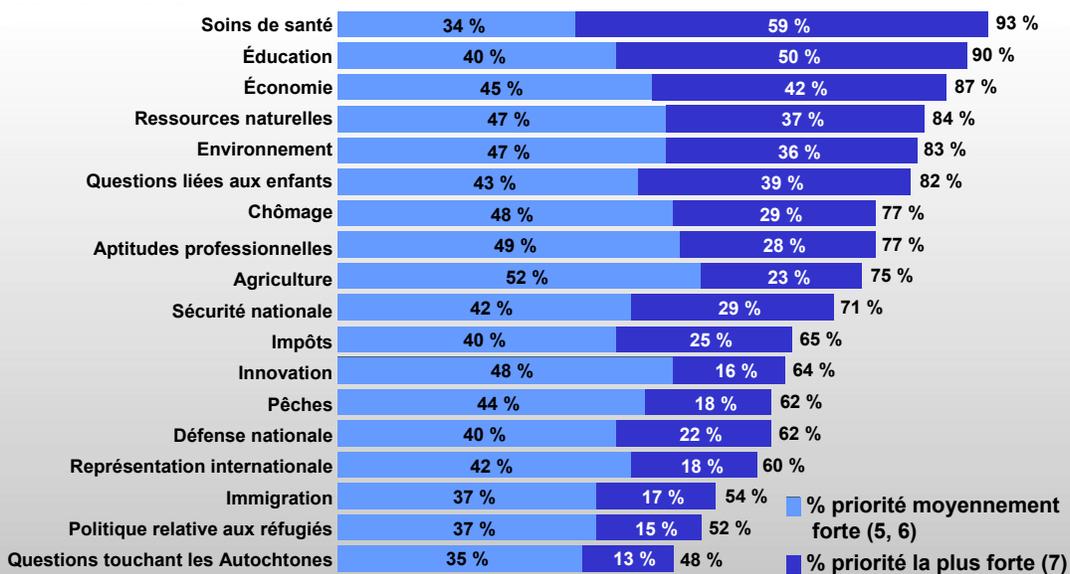
« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, quelle priorité le gouvernement du Canada devrait-il accorder à chacun des secteurs suivants? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 7 points, où 1 signifie la priorité la moins importante, 7 la priorité la plus importante et le point milieu, 4, une priorité moyennement importante. Pour ce qui est...? »

CANADA	Faible priorité	Priorité moyenne	Priorité moyennement forte	Priorité la plus forte	Forte priorité
	% ayant répondu 1, 2, 3	% ayant répondu 4	% ayant répondu 5, 6	% ayant répondu 7	% ayant répondu 5, 6, 7
Soins de santé	3	4	34	59	93
Éducation	3	7	40	50	90
Gestion de l'économie	5	8	45	42	87
Gestion des ressources naturelles du Canada	5	11	47	37	84
Environnement	4	13	47	36	83
Questions liées aux enfants	5	12	43	39	82
Chômage	8	15	48	29	77
Amélioration des aptitudes professionnelles des Canadiens	8	15	49	28	77
Agriculture	6	18	52	23	75
Protection de la sécurité nationale	11	17	42	29	71
Impôts	11	23	40	25	65
Promotion de l'innovation	10	24	48	16	64
Gestion des pêches	13	24	44	18	62
Défense nationale	16	22	40	22	62
Représentation du Canada à l'échelle internationale	14	25	42	18	60
Immigration	19	26	37	17	54
Politique relative aux réfugiés	22	25	37	15	52
Questions touchant les Autochtones	23	28	35	13	48

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.



Dix-huit enjeux prioritaires : question fermée



- Lorsqu'on présente aux Canadiens une gamme d'enjeux et qu'on leur demande d'évaluer l'importance de chacun, ils donnent toujours la priorité aux soins de santé : 59 % des répondants indiquent que c'est leur plus forte priorité (7, sur une échelle de 1 à 7); 34 % lui donnent une priorité moyennement forte (5 ou 6 sur cette échelle de 1 à 7). L'éducation arrive tout de suite après, 50 % lui accordant une très forte priorité et 40 % une priorité moyennement forte. Deux autres sujets relatifs à la qualité de la vie, soit l'environnement et les questions liées aux enfants, font partie du tiers des enjeux les plus importants.
- En matière économique, la gestion de l'économie obtient une très forte priorité chez 42 % des répondants et une priorité moyennement forte chez 45 % d'entre eux. La gestion des ressources naturelles du Canada fait aussi partie du tiers des enjeux prioritaires, recevant une cote de très forte priorité chez 37 % et de priorité moyennement forte chez 47 % des répondants.
- Un certain nombre d'enjeux liés à l'économie nationale ou à l'économie régionale, comme ceux du chômage, des aptitudes professionnelles, de l'agriculture, des impôts, de l'innovation et des pêches, se trouvent au centre de l'échelle des priorités. Le chômage obtient une très forte priorité chez 29 % et une priorité moyennement forte chez 48 % des Canadiens.
- Les questions internationales et de sécurité se situent dans la moitié inférieure de l'échelle, la sécurité nationale obtenant une très forte priorité de la part de 29 % des répondants et une priorité moyennement forte chez 42 % d'entre eux. Après les questions de sécurité nationale, viennent, en ordre d'importance, les sujets relatifs à la défense nationale, à la représentation internationale du Canada, à l'immigration et à la politique relative aux réfugiés.
- Les questions touchant les Autochtones constituent de très fortes priorités pour 13 % des répondants et des priorités moyennement fortes pour 35 % d'entre eux.

Évaluation des priorités (enjeux choisis) : par province ou par région

« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, quelle priorité le gouvernement du Canada devrait-il accorder à chacun des secteurs suivants? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 7 points, où 1 signifie la priorité la moins importante, 7 la priorité la plus importante et le point milieu, 4, une priorité moyennement importante. Pour ce qui est...? »

% ayant répondu « forte priorité » (5, 6, 7)
(Priorité moyennement forte (5, 6) et priorité la plus forte (7))

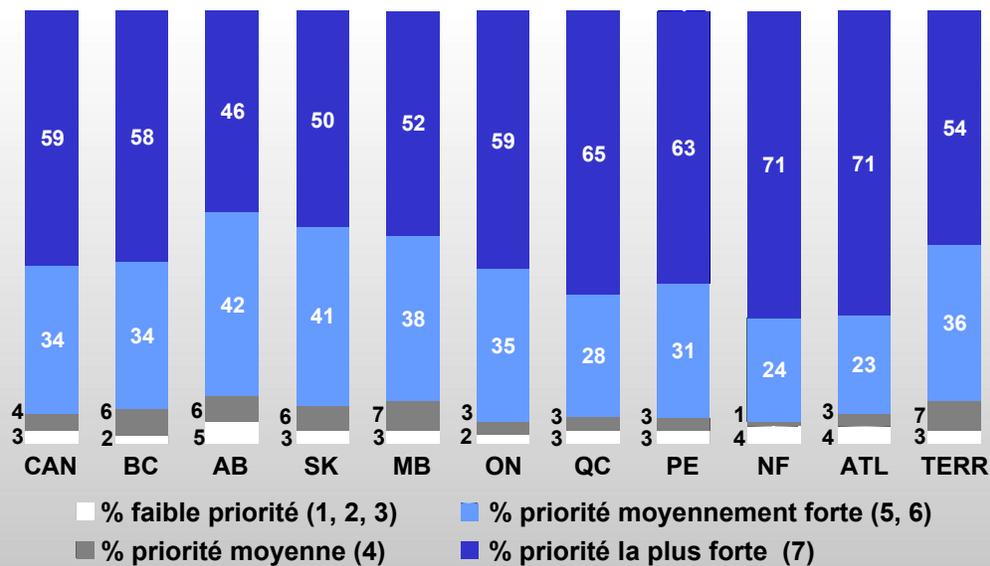
Selon la province ou la région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL	TERR
Soins de santé	93	92	88	91	90	94	93	94	95	94	90
Gestion de l'économie	87	86	84	83	86	88	87	84	88	90	81
Chômage	77	77	66	72	70	76	82	82	87	84	71
Défense nationale	62	59	69	63	67	67	48	71	73	73	64
Protection de la sécurité nationale	71	64	75	69	71	77	62	80	80	79	70
Agriculture	75	72	76	84	79	78	70	78	73	72	70
Gestion des pêches	62	76	58	56	58	63	51	77	81	75	68
Questions touchant les Autochtones	48	54	41	51	52	51	40	54	53	50	61
Immigration	54	52	51	48	54	57	52	51	50	52	50
Environnement	83	79	77	74	80	86	83	87	84	82	81
Gestion des ressources naturelles du Canada	84	85	82	80	82	86	82	86	88	83	84
Éducation	90	91	88	86	89	91	89	93	93	94	90

CANADA	% ayant répondu « faible priorité » (1, 2, 3)	% ayant répondu « priorité moyenne » (4)	% ayant répondu « moyennement forte » (5, 6)	% ayant répondu « priorité la plus forte » (7)
Soins de santé	3	4	34	59
Gestion de l'économie	5	8	45	42
Chômage	8	15	48	29
Défense nationale	16	22	41	22
Protection de la sécurité nationale	11	17	41	29
Agriculture	6	18	51	23
Gestion des pêches	13	24	44	18
Questions touchant les Autochtones	23	28	35	13
Immigration	19	26	37	17
Environnement	4	13	47	36
Gestion des ressources naturelles du Canada	5	11	47	37
Éducation	3	7	40	50

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.



Priorité des soins de santé : par province ou par région



- La priorité accordée à certaines questions varie selon la province et la région. Cependant, les soins de santé demeurent la plus forte priorité dans chaque province et région du pays. Cet enjeu obtient les plus fortes cotes de priorité des répondants dans la région de l'Atlantique et au Québec, où on leur attribue une très forte priorité : 71 % et 65 % respectivement (7 sur une échelle de 1 à 7).
- D'autres questions, notamment la gestion de l'économie et l'environnement, obtiennent aussi des cotes de forte priorité partout au pays (voir en page précédente).
- Le profil des priorités semble varier davantage sur les autres questions (aussi en page précédente).
- Trois Canadiens sur dix (29 %) donnent une très forte priorité au chômage (7 sur une échelle de 1 à 7) tandis que 48 % lui accordent une cote de priorité moyennement forte (5 ou 6 sur une échelle de 1 à 7). La cote de priorité des enjeux relatifs au chômage semble la plus élevée dans la région de l'Atlantique et au Québec, où respectivement 84 % et 82 % des répondants lui donnent une forte priorité. En Alberta, seulement 66 % des répondants lui accordent une forte priorité (voir en page précédente).
- La défense nationale obtient une cote de forte priorité dans la région de l'Atlantique, soit 73 % par opposition à 62 % pour l'ensemble du Canada, et une cote relativement faible au Québec, soit 48 %.
- L'agriculture est cotée fortement prioritaire en Saskatchewan (84 %, contre 75 % pour l'ensemble du Canada).
- La gestion des pêches se voit accorder une forte priorité dans l'Atlantique (75 %) et en Colombie-Britannique (76 %).

Évaluation de la performance sur 18 enjeux prioritaires

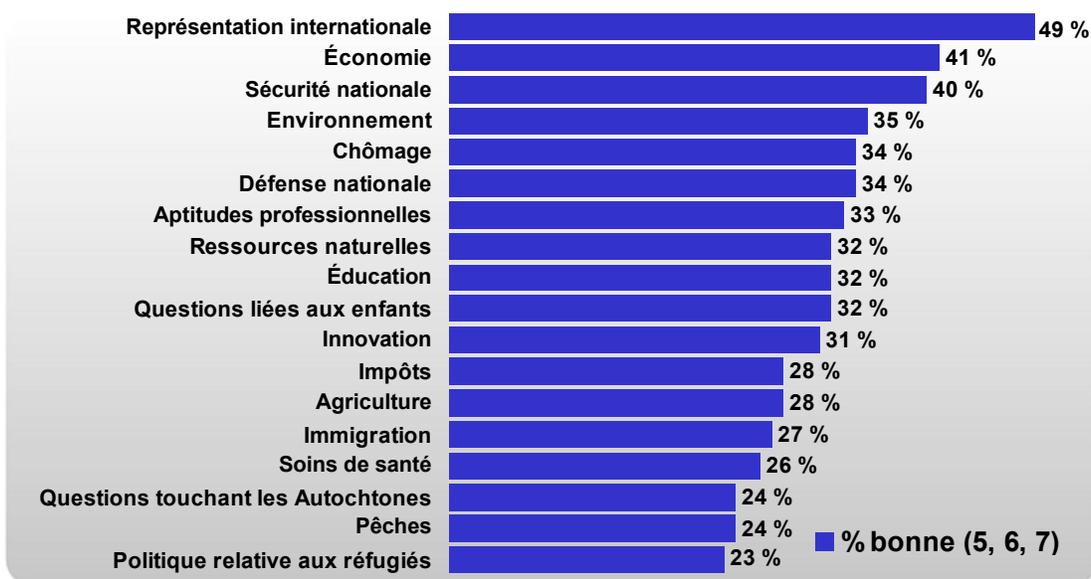
« Comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada dans chacun des domaines suivants? Veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie affreuse, 7 excellente et, 4, ni bonne ni mauvaise. Pour ce qui est...? »

CANADA	% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)
Représentation du Canada à l'échelle internationale	22	28	49
Gestion de l'économie	31	28	41
Protection de la sécurité nationale	27	32	40
Environnement	31	33	35
Chômage	31	34	34
Défense nationale	36	29	34
Amélioration des aptitudes professionnelles des Canadiens	28	37	33
Gestion des ressources naturelles du Canada	31	35	32
Éducation	37	30	32
Questions liées aux enfants	33	33	32
Promotion de l'innovation	25	40	31
Impôts	41	31	28
Agriculture	32	38	28
Immigration	36	35	27
Soins de santé	51	23	26
Questions touchant les Autochtones	35	38	24
Gestion des pêches	35	37	24
Politique relative aux réfugiés	37	36	23

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de répondants qui ont dit « ne sait pas ».



Évaluation de la performance sur 18 enjeux prioritaires



- On a aussi demandé aux Canadiens d'évaluer la performance du gouvernement sur ces 18 mêmes enjeux.
- Le gouvernement continue d'obtenir de bonnes évaluations pour ce qui est de son traitement de certaines questions de sécurité et de nature internationale. La moitié des répondants (49 %) donnent une bonne évaluation au gouvernement pour sa représentation du Canada sur la scène internationale et 40 % le font pour sa protection de la sécurité nationale. Le gouvernement se classe moins bien en matière d'immigration (27 % de bonnes évaluations) et pour ce qui est de sa politique relative aux réfugiés (23 %).
- Le gouvernement continue d'obtenir des évaluations modérément favorables pour ce qui a trait à la gestion de l'économie (bonnes à 41 %) et au chômage (bonnes à 34 %).
- Les évaluations du gouvernement pour ce qui a trait aux questions liées à la qualité de la vie sont un peu moins bonnes. Un répondant sur trois donne des évaluations positives sur les questions d'éducation et celles qui sont liées aux enfants (bonnes à 32 %); ils ne sont que 26 % à en faire autant pour les soins de santé.
- Les évaluations du gouvernement concernant les questions relatives au secteur primaire de l'économie sont aussi moins favorables. Seulement 28 % des répondants accordent une bonne évaluation au gouvernement quant aux enjeux liés à l'agriculture; 24 % en font autant pour ce qui est de la gestion des pêches.

Évaluation de la performance (enjeux choisis) : par province ou par région

« Comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada dans chacun des domaines suivants? Veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie affreuse, 7 excellente et, 4, ni bonne ni mauvaise. Pour ce qui est...? »

Selon la province ou la région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL	TERR
Soins de santé	26	19	20	24	27	30	25	36	27	25	34
Gestion de l'économie	41	29	34	34	42	46	42	53	42	43	40
Chômage	34	24	32	30	38	39	34	40	39	35	34
Défense nationale	34	30	25	30	32	33	38	39	46	43	33
Protection de la sécurité nationale	40	33	33	36	38	42	42	47	52	51	43
Agriculture	28	24	23	14	21	27	35	43	34	34	23
Gestion des pêches	24	21	19	15	20	24	28	37	22	27	25
Questions touchant les Autochtones	24	22	20	28	27	23	28	36	37	28	40
Immigration	27	17	20	22	29	27	32	32	35	32	26
Environnement	35	33	34	34	32	34	37	41	39	40	36
Gestion des ressources naturelles du Canada	32	22	30	31	33	32	36	42	34	38	34
Éducation	32	28	29	35	37	31	36	42	41	36	39

% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)

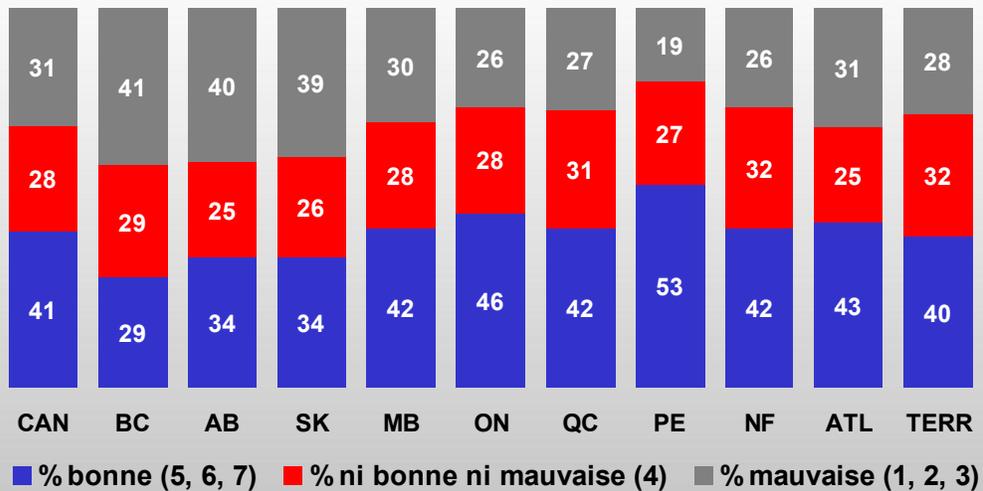
CANADA	% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)
Soins de santé	26	23	51
Gestion de l'économie	41	28	31
Chômage	34	34	31
Défense nationale	34	29	36
Protection de la sécurité nationale	40	32	27
Agriculture	28	38	32
Gestion des pêches	24	37	35
Questions touchant les Autochtones	24	38	35
Immigration	27	35	36
Environnement	35	33	31
Gestion des ressources naturelles du Canada	32	35	31
Éducation	32	30	37

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de répondants qui ont dit « ne sait pas ».



Performance de la gestion de l'économie : par province ou par région

« Comment évaluez-vous la performance du gouvernement dans chacun des domaines suivants? Pour ce qui est de la gestion de l'économie? »



- L'évaluation du gouvernement quant à la gestion de l'économie semble relativement bonne, bien qu'elle soit faible dans l'Ouest (29 % de bonnes évaluations en Colombie-Britannique et 34 % en Alberta et en Saskatchewan). La cote la plus élevée se trouve en Ontario (46 % de bonnes évaluations).
- La cote du gouvernement sur d'autres enjeux varie aussi selon la province et la région (voir en page précédente).
- En matière de soins de santé, les bonnes évaluations vont de 19 % en Colombie-Britannique à 20 % en Alberta, 30 % en Ontario et 36 % à l'Île-du-Prince-Édouard.
- Relativement à la gestion des ressources naturelles, les bonnes évaluations vont de 22 % en Colombie-Britannique à 34 % dans les territoires, 36 % au Québec et 38 % dans la région de l'Atlantique.
- En Saskatchewan et au Manitoba, le gouvernement obtient de bonnes évaluations face aux enjeux liés à l'agriculture, à raison de 14 % et de 21 % respectivement. Au Québec et à l'Île-du-Prince-Édouard, les cotes de bonne évaluation sont respectivement de 35 % et de 43 %.
- Quant aux questions touchant les Autochtones, les bonnes évaluations varient de 20 % en Alberta à 22 % en Colombie-Britannique, 37 % à Terre-Neuve-et-Labrador et 40 % dans les territoires.

Représentation des priorités et de la performance

« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, quelle priorité le gouvernement du Canada devrait-il accorder à chacun des secteurs suivants? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 7 points, où 1 signifie la priorité la moins importante, 7 la priorité la plus importante et le point milieu, 4, une priorité moyennement importante. Pour ce qui est...? »

« Comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada dans chacun des domaines suivants? Veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie affreuse, 7 excellente et 4, ni bonne ni mauvaise. Pour ce qui est...? »

CANADA	Priorité	Performance
	Moyenne sur une échelle de 7 points (1 = la priorité la moins importante; 7 = la priorité la plus importante)	Moyenne sur une échelle de 7 points (1 = affreuse; 7 = excellente; 4 = ni bonne ni mauvaise)
Soins de santé	6,30 (93 %)	3,47 (26 %)
Éducation	6,12 (90 %)	3,86 (32 %)
Gestion de l'économie	5,92 (87 %)	4,06 (41 %)
Questions liées aux enfants	5,79 (82 %)	3,93 (32 %)
Gestion des ressources naturelles du Canada	5,78 (84 %)	3,95 (32 %)
Environnement	5,75 (83 %)	4,00 (35 %)
Amélioration des aptitudes professionnelles des Canadiens	5,47 (77 %)	4,04 (33 %)
Chômage	5,46 (77 %)	3,96 (34 %)
Agriculture	5,37 (75 %)	3,90 (28 %)
Protection de la sécurité nationale	5,33 (71 %)	4,20 (40 %)
Impôts	5,14 (65 %)	3,65 (28 %)
Promotion de l'innovation	5,04 (64 %)	4,04 (31 %)
Gestion des pêches	4,97 (62 %)	3,74 (24 %)
Défense nationale	4,95 (62 %)	3,90 (34 %)
Représentation du Canada à l'échelle internationale	4,91 (60 %)	4,44 (49 %)
Immigration	4,69 (54 %)	3,73 (27 %)
Politique relative aux réfugiés	4,59 (52 %)	3,65 (23 %)
Questions touchant les Autochtones	4,44 (48 %)	3,74 (24 %)
	Moyenne cumulative = 5,33	

Nota : Sous la rubrique intitulée Priorité, les nombres entre parenthèses renvoient au pourcentage de répondants ayant dit « forte priorité » (5, 6, 7 sur une échelle de 7 points).

Nota : Sous la rubrique intitulée Performance, les nombres entre parenthèses renvoient au pourcentage de répondants ayant dit « bonne performance » (5, 6, 7 sur une échelle de 7 points).

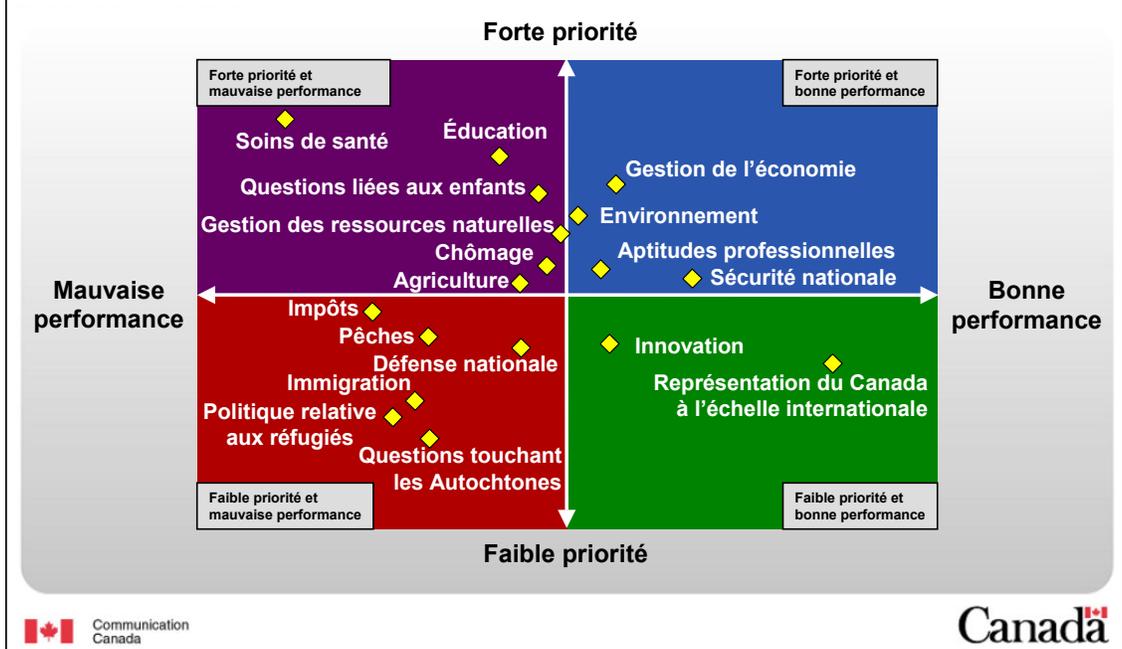
Comment les enjeux sont représentés

Priorité : Si le nombre de points attribués à un enjeu est égal à la moyenne cumulative (5,33) ou plus grand qu'elle, il trouve sa place dans la partie supérieure (forte priorité); si on lui attribue moins de points que la moyenne cumulative (5,33), il trouve sa place dans la partie inférieure (faible priorité).

Performance : Si le nombre de points attribués à un enjeu est égal à 4 ou plus grand que lui (le point milieu sur l'échelle), il trouve sa place dans la partie de droite (bonne performance); si le nombre de points attribués est inférieur à 4 (le point milieu sur l'échelle), il trouve sa place dans la partie de gauche (mauvaise performance).



Représentation des priorités et de la performance



- Le présent graphique illustre la priorité accordée aux 18 enjeux prioritaires et l'évaluation de la performance du gouvernement sur chacun d'eux.
- Dans le coin supérieur droit, nous trouvons les priorités que les Canadiens considèrent comme fortes et envers lesquelles ils estiment que le gouvernement réussit assez bien. Il s'agit de la gestion de l'économie, de l'environnement, de la promotion des aptitudes professionnelles et de la protection de la sécurité nationale (voir en page précédente la description du calcul des positions relatives de ces priorités).
- Dans le coin inférieur droit, l'innovation et la représentation du Canada à l'échelle internationale obtiennent de bonnes évaluations du public, mais les Canadiens ne considèrent pas ces questions comme aussi prioritaires que d'autres.
- Dans le coin supérieur gauche, nous retrouvons les questions que les Canadiens croient être de fortes priorités et pour lesquelles ils pensent que le gouvernement du Canada réussit moins bien. Les soins de santé ont la plus forte priorité des 18 enjeux prioritaires et ils obtiennent la plus faible évaluation (voir en page précédente). Les autres enjeux de cette section du graphique sont l'éducation, les questions liées aux enfants, la gestion des ressources naturelles, le chômage et l'agriculture.
- Dans le coin inférieur gauche se trouvent les questions auxquelles les Canadiens accordent une priorité plutôt faible et pour lesquelles ils évaluent moins favorablement la performance du gouvernement. Il s'agit des impôts, des pêches, de la défense nationale, de l'immigration, de la politique relative aux réfugiés et des questions touchant les Autochtones.

Priorités et performance en évolution

« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, quelle priorité le gouvernement du Canada devrait-il accorder à chacun des secteurs suivants? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 7 points, où 1 signifie la priorité la moins importante, 7 la priorité la plus importante et le point milieu, 4, une priorité moyennement importante. Pour ce qui est...? »

« Comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada dans chacun des domaines suivants? Veuillez utiliser une échelle de 7 points, où 1 signifie affreuse, 7 excellente et 4, ni bonne ni mauvaise. Pour ce qui est...? »

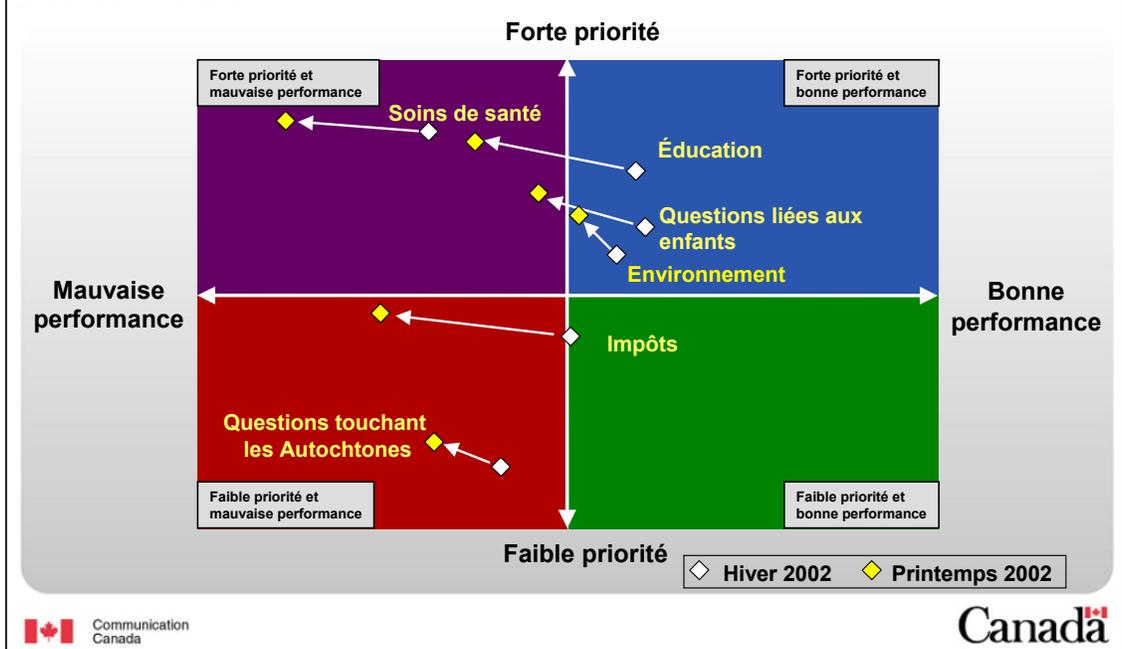
CANADA	Printemps 2002		Hiver 2002	
	Priorité	Performance	Priorité	Performance
	Moyenne sur une échelle de 7 points (1 = la priorité la moins forte; 7 = la priorité la plus forte)	Moyenne sur une échelle de 7 points (1 = affreuse; 7 = excellente; 4 = ni bonne ni mauvaise)	Moyenne sur une échelle de 7 points (1 = la priorité la moins forte; 7 = la priorité la plus forte)	Moyenne sur une échelle de 7 points (1 = affreuse; 7 = excellente; 4 = ni bonne ni mauvaise)
Soins de santé	6,30 (93 %)	3,47 (26 %)	6,21 (90 %)	3,74 (31 %)
Questions liées aux enfants	5,79 (82 %)	3,93 (32 %)	5,70 (81 %)	4,14 (38 %)
Questions touchant les Autochtones	4,44 (48 %)	3,74 (24 %)	4,32 (45 %)	3,87 (29 %)
Éducation	6,12 (90 %)	3,86 (32 %)	6,00 (87 %)	4,15 (40 %)
Environnement	5,75 (83 %)	4,00 (35 %)	5,60 (79 %)	4,10 (39 %)

Nota : Sous la rubrique intitulée Priorité, les nombres entre parenthèses renvoient au pourcentage de répondants ayant dit « forte priorité » (5, 6, 7 sur une échelle de 7 points).

Nota : Sous la rubrique intitulée Performance, les nombres entre parenthèses renvoient au pourcentage de répondants ayant dit « bonne performance » (5, 6, 7 sur une échelle de 7 points).



Priorités et performance en évolution



- Ce graphique et la page précédente illustrent l'évolution des priorités et des évaluations de la performance en ce qui concerne cinq questions depuis janvier 2002.
- Depuis janvier, les priorités accordées aux soins de santé, aux questions liées aux enfants, aux questions touchant les Autochtones, à l'éducation et à l'environnement se sont accrues.
- D'autre part, la cote d'évaluation de la performance du gouvernement en matière de soins de santé, de questions liées aux enfants, de questions touchant les Autochtones, d'éducation et d'environnement a diminué.

Performance nette des éléments de perception

« Un certain nombre de facteurs peuvent influencer la perception des citoyens à l'égard de la performance du gouvernement. Pour chacun des facteurs suivants, comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 1 signifie affreuse, 7 excellente et le point milieu, 4, ni bonne ni mauvaise. »

Printemps 2002

Gouvernement du Canada (évaluation de la performance nette)

(% ayant répondu « bonne performance » moins % ayant répondu « mauvaise performance »)

CANADA	% ayant répondu « bonne performance » (5, 6, 7)	% ayant répondu « mauvaise performance » (1, 2, 3)	Performance nette	Changement depuis le printemps 2000
Fournir des renseignements utiles	48	21	+ 27	s/o
Offrir des services de haute qualité	43	25	+ 18	▼5
Avoir une vision d'avenir	42	29	+ 13	▼15
Orienter le Canada dans une direction que j'approuve	37	32	+ 5	▼17
Être ouvert et honnête	26	49	- 23	▼13
Être à l'écoute des Canadiens	25	49	- 24	▼13
Gérer ses opérations de manière rentable	22	51	- 29	▼19
Se montrer responsable envers les citoyens en matière de dépenses publiques	20	56	- 36	▼12

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de répondants qui ont dit « ne sait pas ».

Nota : ▲ signifie au-dessus de la moyenne par rapport à la moyenne nationale.

Nota : ▼ signifie sous la moyenne par rapport à la moyenne nationale.

Printemps 2000

Gouvernement du Canada (évaluation de la performance nette)

(% ayant répondu « bonne performance » moins % ayant répondu « mauvaise performance »)

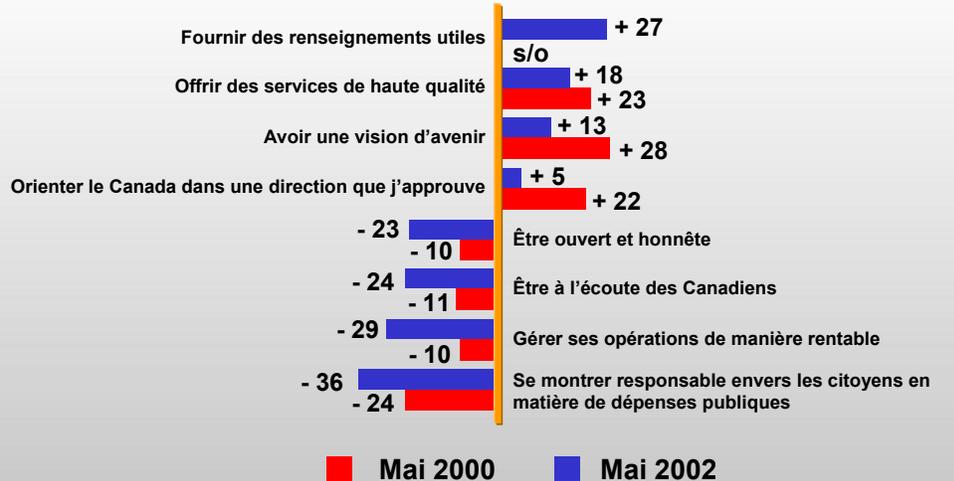
CANADA	% ayant répondu « bonne performance » (5, 6, 7)	% ayant répondu « mauvaise performance » (1, 2, 3)	Performance nette
Fournir des renseignements utiles	s/o	s/o	s/o
Offrir des services de haute qualité	45	22	+ 23
Avoir une vision d'avenir	50	22	+ 28
Orienter le Canada dans une direction que j'approuve	46	24	+ 22
Être ouvert et honnête	31	41	- 10
Être à l'écoute des Canadiens	30	41	- 11
Gérer ses opérations de manière rentable	31	41	- 10
Se montrer responsable envers les citoyens en matière de dépenses publiques	25	49	- 24

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de répondants qui ont dit « ne sait pas ».



Performance nette des éléments de perception

% ayant répondu « bonne performance » moins % ayant répondu « mauvaise performance »



- Les éléments de perception sont étroitement liés à une vaste gamme d'éléments au delà de la gamme des enjeux de politiques. Ils comprennent les perceptions des Canadiens à l'égard des points suivants :
 - utilité des renseignements et qualité des services fournis;
 - rentabilité de la gestion des opérations du gouvernement;
 - responsabilité et transparence du gouvernement;
 - quant à savoir si le gouvernement est à l'écoute des Canadiens;
 - quant à savoir si le gouvernement oriente le Canada dans une direction que les citoyens approuvent;
 - quant à savoir si le gouvernement a une vision d'avenir pour le pays.
- Les Canadiens accordent la meilleure cote au gouvernement du Canada pour ce qui est de fournir des renseignements utiles et des services de qualité. Ils accordent aussi des évaluations positives au gouvernement pour sa vision de l'avenir du pays et son orientation dans une direction qu'ils approuvent. Toutefois ces évaluations sont moins favorables qu'elles ne l'étaient deux ans auparavant.
- Le gouvernement a reçu et continue de recevoir des évaluations davantage négatives que positives en ce qui a trait à l'écoute qu'il manifeste à l'endroit des Canadiens, à sa transparence, à sa gestion des opérations de manière rentable et à sa responsabilité envers les citoyens.

Éléments de perception : par province ou par région

« Un certain nombre de facteurs peuvent influencer la perception des citoyens à l'égard de la performance du gouvernement. Pour chacun des facteurs suivants, comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 1 signifie affreuse, 7 excellente et le point milieu, 4, ni bonne ni mauvaise. »

Printemps 2002

% ayant répondu « bonne performance » (5, 6, 7)

Selon la province ou la région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL
Fournir des renseignements utiles	48	39	41	40	49	51	51	56	51	54
Offrir des services de haute qualité	43	29	35	32	36	46	48	53	48	51
Avoir une vision d'avenir	42	32	34	32	40	45	47	48	52	49
Orienter le Canada dans une direction que j'approuve	37	28	29	29	35	41	38	49	44	42
Être ouvert et honnête	26	22	18	18	20	26	33	31	23	28
Être à l'écoute des Canadiens	25	14	17	16	20	26	36	31	22	28
Gérer ses opérations de manière rentable	22	13	12	15	17	19	36	28	20	25
Se montrer responsable envers les citoyens en matière de dépenses publiques	20	13	12	13	17	20	30	26	21	22
Moyenne des huit éléments de perception ci-dessus	33	24 (▼9)	25 (▼8)	24 (▼9)	29 (▼4)	34 (▲1)	40 (▲7)	40 (▲7)	35 (▲2)	37 (▲4)

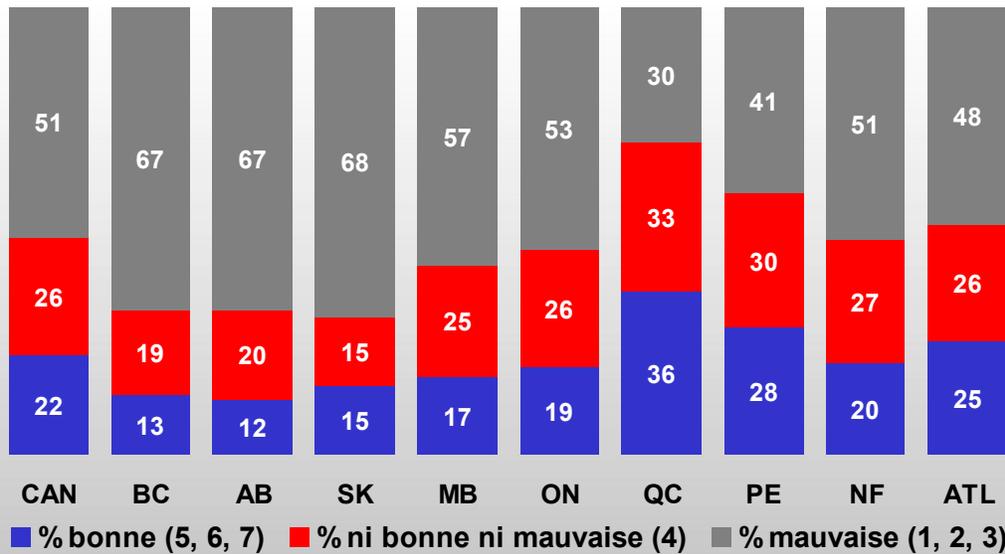
Nota : ▲ signifie au-dessus de la moyenne par rapport à la moyenne nationale.

Nota : ▼ signifie sous la moyenne par rapport à la moyenne nationale.

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.



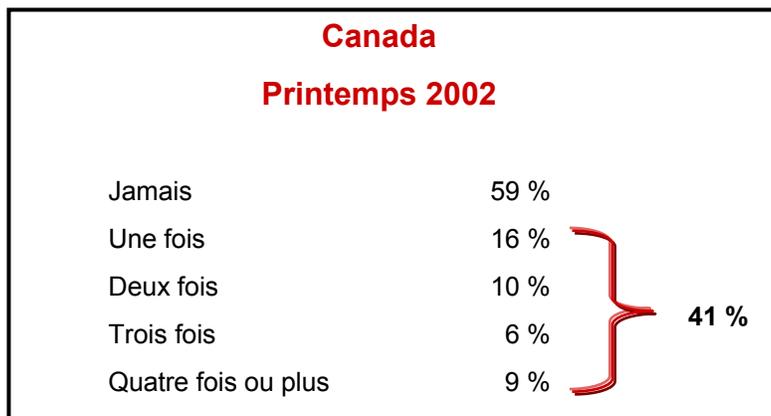
Gestion rentable : par province ou par région



- Quant aux éléments de perception, la cote gouvernementale varie passablement d'une région et d'une province à l'autre.
- La cote du gouvernement pour ce qui est de la perception de la gestion rentable de ses opérations est plus faible dans l'Ouest, où elle n'est bonne que dans une proportion de 13 % en Colombie-Britannique, de 12 % en Alberta, de 15 % en Saskatchewan et de 17 % au Manitoba. Le gouvernement obtient une bonne évaluation au Québec, dans une proportion de 36 %, et à l'Île-du-Prince-Édouard, de 28 %.
- Ces tendances concordent avec celles des autres éléments de perception (voir en page précédente).
- Le gouvernement se voit attribuer de bonnes évaluations concernant sa responsabilité envers les citoyens en matière de dépenses publiques dans une proportion de 13 % en Colombie-Britannique, de 12 % en Alberta et de 13 % en Saskatchewan, mais de 20 % en Ontario et de 30 % au Québec.
- À la question de l'écoute qu'il manifeste à l'endroit des Canadiens, le gouvernement obtient une évaluation favorable de 14 % en Colombie-Britannique, de 17 % en Alberta et de 16 % en Saskatchewan. Au Québec, la proportion est de 36 % et à l'Île-du-Prince-Édouard, elle est de 31 %.
- Aux questions liées à l'orientation du pays dans une direction que les Canadiens approuvent, les évaluations observent deux tendances par rapport aux questions précédentes : d'une part, elles sont plus favorables que le reste et, d'autre part, le taux de variation est moindre entre les provinces et les régions. La cote du gouvernement est bonne chez 28 % des participants en Colombie-Britannique; 29 % aussi bien en Saskatchewan qu'en Alberta; la cote positive est plus encore élevée en Ontario (41 %), à Terre-Neuve-et-Labrador (44 %) et à l'Île-du-Prince-Édouard (49 %).

Service du gouvernement : évaluation globale

« Au cours des trois derniers mois, combien de fois environ avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir de l'information ou de l'aide? »



Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

Nous avons posé une question de suivi aux répondants (41 % ou 1 835 personnes) qui avaient communiqué au moins une fois avec le gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois.

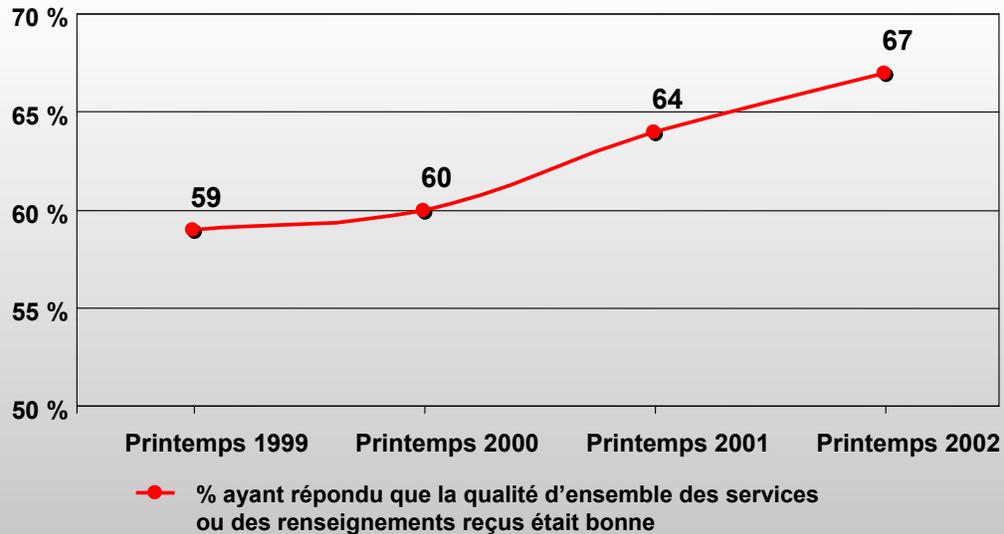
« Et comment évalueriez-vous la qualité d'ensemble du service ou des renseignements reçus? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie très mauvaise, 7 très bonne et 4, ni bonne ni mauvaise. »

% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	67
% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	18
% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)	14

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.



Service du gouvernement : évaluation globale



- Dans les trois mois qui ont précédé le sondage, 41 % des Canadiens ont communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir des renseignements ou des services (voir en page précédente).
- L'indice de satisfaction d'ensemble face aux services gouvernementaux s'est accru de façon régulière depuis le printemps de 1999. À cette époque, 59 % des personnes ayant communiqué avec le gouvernement du Canada déclaraient avoir reçu un bon service lors de leur dernier contact. Au printemps 2002, cette proportion est passée à 67 %.

Satisfaction à l'égard du service du gouvernement : par province ou par région

« Au cours des trois derniers mois, combien de fois environ avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir de l'information ou de l'aide? »

% de répondants ayant communiqué au moins une fois avec le gouvernement

CANADA	41
BC	42
AB	43
SK	45
MB	46
ON	45
QC	32
PE	46
NF	41
ATL	39

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

Nous avons posé une question de suivi aux répondants qui avaient communiqué au moins une fois avec le gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois.

« Et comment évalueriez-vous la qualité d'ensemble du service ou des renseignements reçus? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7 où 1 signifie très mauvaise, 7 très bonne et 4, ni bonne ni mauvaise. »

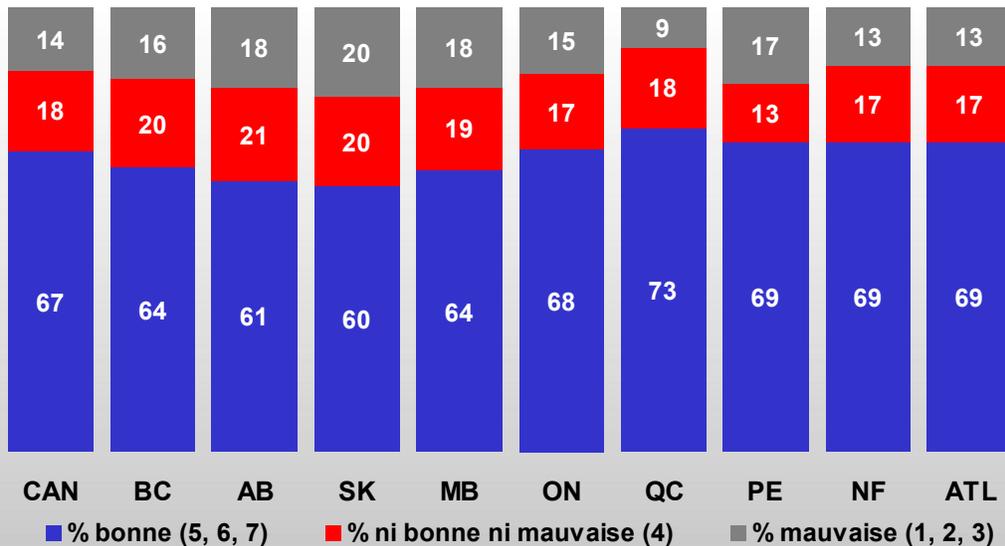
Selon la province ou la région	% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)
CANADA	67	18	14
BC	64	20	16
AB	61	21	18
SK	60	20	20
MB	64	19	18
ON	68	17	15
QC	73	18	9
PE	69	13	17
NF	69	17	13
ATL	69	17	13

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.



Satisfaction à l'égard du service du gouvernement : par province ou par région



- La fréquence du contact avec le gouvernement pour obtenir des renseignements ou des services varie quelque peu selon la région du Canada. Elle passe de 32 % au Québec à 45 % en Ontario et en Saskatchewan et à 46 % à l'Île-du-Prince-Édouard et au Manitoba (voir en page précédente).
- Les évaluations d'ensemble de la satisfaction quant au dernier contact sont généralement très positives dans tout le pays. Deux répondants sur trois (67 %) évaluent la qualité du service lors de leur plus récent contact avec le gouvernement comme étant bon. Le pourcentage de personnes donnant une évaluation de bon service est élevé partout au pays, soit de 60 % en Saskatchewan à 73 % au Québec.

État du système de soins de santé

« De façon générale, diriez-vous que le système de santé est en bon état ou en mauvais état? »

Selon la province ou la région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL
% ayant répondu « bon état »	35	24	46	32	39	45	21	41	29	30
% ayant répondu « mauvais état »	64	75	54	57	59	54	78	59	69	69
% ayant répondu « ne sait pas »	1	1	0	2	2	2	1	0	1	1

Selon la province ou la région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL
% ayant répondu « en très bon état »	3	1	5	4	3	3	1	4	3	2
% ayant répondu « plutôt en bon état »	32									
% ayant répondu « plutôt en mauvais état »	38	37	38	39	40	35	44	43	40	37
% ayant répondu « en très mauvais état »	26									
% ayant répondu « ne sait pas »	1	1	0	2	2	2	1	0	1	1

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

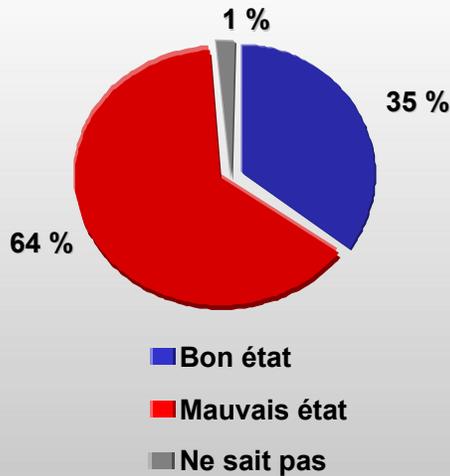
Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.

- Les groupes démographiques les plus portés à dire que le système de soins de santé est en mauvais état (plutôt en mauvais état ou en très mauvais état) sont composés de femmes (69 %), de personnes dont le revenu se chiffre à 30 000 \$ ou moins (69 %) et de personnes âgées de 35 à 54 ans (69 %).



État du système de soins de santé

« De façon générale, diriez-vous que le système de santé est en bon état ou en mauvais état? »



Bon état	
• Alberta	46 %
• Ontario	45 %
• Î.-P.-É.	41 %
• Manitoba	39 %
• Saskatchewan	32 %
• Atlantique	30 %
• Terre-Neuve-et-Labrador	29 %
• C.-B.	24 %
• Québec	21 %

- L'enquête intitulée *À l'écoute des Canadiens* du printemps 2002 révèle que les soins de santé sont encore l'enjeu qui revêt la plus grande priorité pour les Canadiens. Cette section de 12 pages traite donc des opinions des citoyens sur le système de soins de santé du Canada.
- Près d'un Canadien sur trois, soit 35 %, croit que le système de soins de santé est en bon état. Les résidents de l'Alberta (46 %), de l'Ontario (45 %) et de l'Île-du-Prince-Édouard (41 %) sont les plus portés à dire que le système de soins de santé est en bon état. Les plus faibles proportions de répondants qui croient que le système de soins de santé se porte bien se trouvent en Colombie-Britannique (24 %) et au Québec (21 %).
- Une forte majorité de Canadiens, soit 64 %, disent que le système de soins de santé est en mauvais état. De ce pourcentage, 38 % croient que le système est plutôt en mauvais état et 26 % croient qu'il est en très mauvais état. Cette impression est très répandue au Québec (78 %) et en Colombie-Britannique (75 %); elle l'est moins en Ontario (54 %) et en Alberta (54 %) (voir en page précédente).

Principale position dans le débat sur les soins de santé

« Lequel des énoncés suivants se rapproche le plus de votre propre point de vue? »

Selon la province ou la région % ayant répondu :	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL
Je crois qu'il est temps que nous apportions d'importants changements afin d'améliorer le système de santé au Canada.	68	74	68	69	73	63	71	62	64	63
Je ne crois pas que nous devions changer le système actuel. Il faut seulement y injecter plus d'argent.	30	22	30	28	24	34	28	36	35	36
Ne sait pas	2	4	2	3	3	2	2	2	1	1

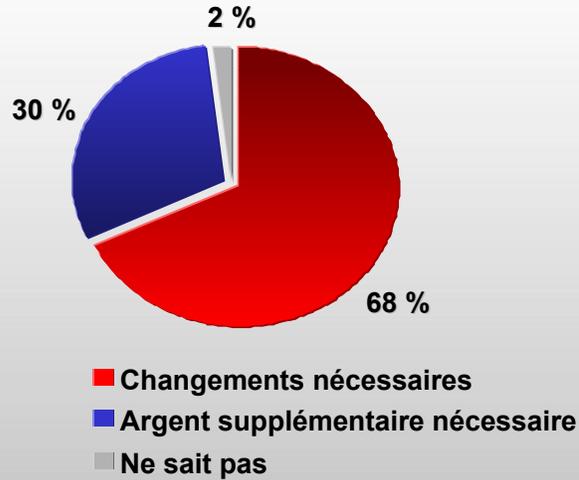
Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.



Principale position dans le débat sur les soins de santé

« Lequel des énoncés suivants se rapproche le plus de votre propre point de vue? »



- Une forte majorité de Canadiens (68 %) croient qu'il est temps d'apporter des changements importants au système de soins de santé, plutôt que de simplement en rehausser le financement. Les résidents de la Colombie-Britannique sont les plus convaincus de la nécessité du changement (74 %).
- Par contre, trois Canadiens sur dix (30 %) croient qu'il sera suffisant d'accroître le financement du système de soins de santé pour l'améliorer. Cette impression est davantage répandue dans la région de l'Atlantique (36 %), nonobstant le fait qu'une majorité de résidents de cette région (63 %) croient également que le système a besoin de changements en profondeur.

Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada

« Avez-vous entendu parler de la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada, présidée par l'ancien premier ministre de la Saskatchewan, Roy Romanow? »

Selon la province ou la région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL
% ayant répondu « oui »	45	47	56	74	59	48	26	62	50	49
% ayant répondu « non »	55	53	44	26	41	52	74	38	49	51

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.

« Comme vous le savez peut-être, en mai 2001, le gouvernement du Canada a mis sur pied une Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada aussi connue sous le nom de Commission Romanow. Le principal objectif de cette commission est de mener des consultations auprès des citoyens canadiens, des gouvernements provinciaux et territoriaux et des professionnels de la santé au sujet du système de santé. À votre avis, est-ce que cette Commission Romanow aura pour résultat un système de santé au Canada qui sera meilleur ou moins bon? Est-ce que vous diriez que c'est dans une grande mesure ou dans une certaine mesure? »

Selon la province ou la région	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL
% ayant répondu « meilleur, dans une grande mesure »	9	9	9	9	11	10	7	8	11	10
% ayant répondu « meilleur, dans une certaine mesure »	57	57	59	61	59	57	55	66	62	59
% ayant répondu « moins bon, dans une certaine mesure »	11	8	13	12	8	10	14	9	11	9
% ayant répondu « moins bon, dans une grande mesure »	4	3	3	5	1	4	5	2	2	3
% ayant répondu « ne sait pas »	19	24	16	13	21	20	18	15	15	19

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.



Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada

« Avez-vous entendu parler de la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada, présidée par l'ancien premier ministre de la Saskatchewan, Roy Romanow? »



Les gens croient, dans une proportion de 66 %, que la Commission aura pour résultat un meilleur système de santé.

- Nous avons demandé aux Canadiens s'ils avaient entendu parler de la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada.
- Près de la moitié (45 %) en avaient entendu parler, en plus forte proportion en Saskatchewan (74 %), à l'Île-du-Prince-Édouard (62 %), au Manitoba (59 %) et en Alberta (56 %); en plus faible proportion au Québec (26 %) (voir en page précédente).
- Une forte majorité de Canadiens (66 %) croient que la Commission Romanow mènera à un meilleur système de soins de santé au Canada. Cette opinion est largement répandue dans tout le pays, de 62 % au Québec (7 % disent « meilleur dans une grande mesure » et 55 %, « meilleur dans une certaine mesure ») à 74 % à l'Île-du-Prince-Édouard (8 % disent « meilleur dans une grande mesure » et 66 % « meilleur dans une certaine mesure »).

Expérience liée au système de soins de santé

« Et comment évaluez-vous dans l'ensemble la qualité des services de santé que vous avez reçus? Veuillez utiliser une échelle de 7, où 1 signifie affreuse et 7, excellente. » (Exclut les répondants qui ne sont jamais allés chez le médecin, qui n'ont jamais été hospitalisés ou qui ne se sont jamais rendus à l'urgence.)

CANADA	
% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	71
% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	12
% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)	16
% ayant répondu « ne sait pas »	1

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

- Il n'y a pas de différences régionales importantes.
- Les groupes démographiques les plus portés à donner une bonne évaluation d'ensemble à la qualité des services de santé reçus sont formés de personnes de 55 ans et plus (81 %).

Ensemble de la qualité des services de santé reçus

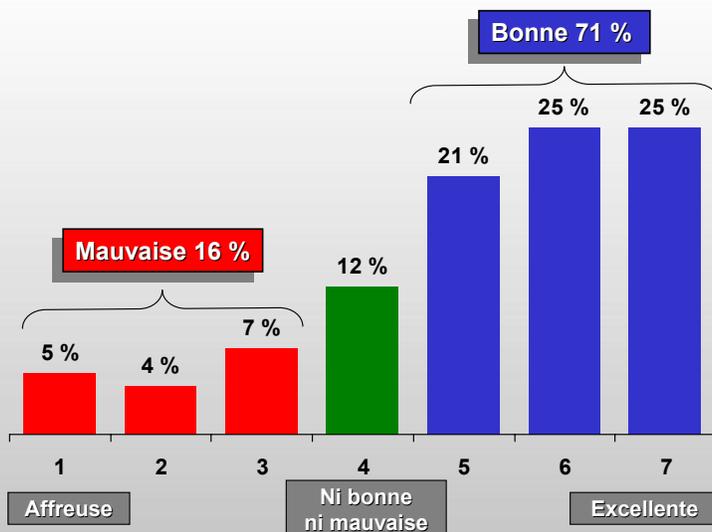
CANADA	Disent que le système de soins de santé est en bon état	Disent que le système de soins de santé est en mauvais état
% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	40	59
% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	24	75
% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)	19	79

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de répondants qui ont dit « ne sait pas ».



Expérience liée au système de soins de santé

« Comment évaluez-vous dans l'ensemble la qualité des services de santé que vous avez reçus? »



- Bien que 64 % des Canadiens disent que le système de soins de santé est en mauvais état, une forte majorité d'entre eux (71 %) déclarent avoir obtenu un bon service lors de leur dernière visite chez le médecin de famille ou à l'hôpital. Seulement 16 % des répondants qualifient leur expérience de mauvaise.
- Huit Canadiens sur dix, âgés de 55 ans et plus (81 %), donnent une bonne évaluation en ce qui concerne la qualité des soins de santé reçus lors de leur dernière visite (voir en page précédente).
- Ces Canadiens qui ont reçu un bon service lors de leur dernière visite sont davantage portés à dire que le système de soins de santé est en bon état (voir en page précédente).

Crédibilité des gouvernements concernant les soins de santé

« À votre avis, qui est le plus crédible lorsqu'il parle du système de santé, le gouvernement du Canada ou votre gouvernement provincial? »

Selon la province ou la région % ayant répondu :	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	PE	NF	ATL
Gouvernement du Canada	28	35	28	17	19	30	25	29	24	30
Gouvernement provincial	47	37	54	59	60	45	49	55	53	48
Ni l'un ni l'autre	20	21	15	19	18	20	22	13	20	18
Ne sait pas	5	6	4	5	2	6	4	3	2	4

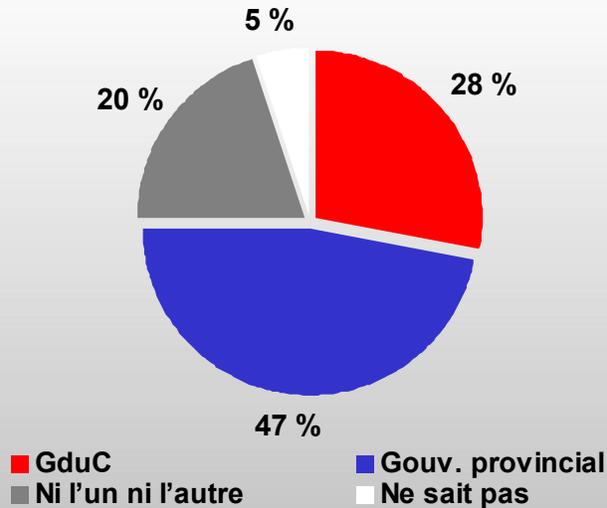
Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.



Crédibilité des gouvernements concernant les soins de santé

« À votre avis, qui est le plus crédible lorsqu'il parle du système de santé, le gouvernement du Canada ou votre gouvernement provincial? »



- Quarante-sept pour cent (47 %) des Canadiens estiment que leur gouvernement provincial est plus crédible que le gouvernement du Canada en ce qui a trait au système de soins de santé. Cela s'applique tout particulièrement aux résidents du Manitoba (60 %), de la Saskatchewan (59 %), de l'Île-du-Prince-Édouard (55 %) ainsi que de l'Alberta (54 %).
- Trois Canadiens sur dix (28 %) pensent que le gouvernement du Canada est plus crédible que leur gouvernement provincial lorsqu'il parle du système de soins de santé. Ce pourcentage est légèrement supérieur en Colombie-Britannique (35 %) et en Ontario (30 %).

Perceptions de la responsabilité liée à l'état du système de santé

« À votre avis, qui est le plus responsable de l'état actuel du système de santé? »

CANADA % ayant répondu :	Ayant répondu que le système de soins de santé est en bon état (n = 1 511 ou 35 % de la population totale)	Ayant répondu que le système de soins de santé est en mauvais état (n = 2 959 ou 64 % de la population totale)	Total pour le Canada (n = 4 520)
Gouvernement du Canada	31 (ou 11 % de la population totale)	37 (ou 24 % de la population totale)	35
Gouvernement provincial	27	29	28
Grand public et Canadiens moyens	9	5	6
Gouvernement en général	4	5	5
Gouvernements du Canada et des provinces	3	5	4
Professionnels de la santé (médecins, infirmières, etc.)	4	3	4
Autre	7	8	8
Ne sait pas	15	8	10

Total pour le Canada

Selon la province ou la région % ayant répondu :	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	ATL	PE	NF
Gouvernement du Canada	35	28	34	42	44	37	30	47	53	56
Gouvernement provincial	28	40	32	18	20	28	25	16	8	11
Grand public et Canadiens moyens	6	6	7	9	7	6	6	9	11	7
Gouvernement en général	5	4	2	3	4	4	6	5	6	5
Gouvernements du Canada et des provinces	4	3	2	3	3	3	8	3	3	3
Professionnels de la santé (médecins, infirmières, etc.)	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2
Autre	8	7	8	8	8	7	12	10	7	4
Ne sait pas	10	9	10	12	11	12	9	6	10	10

Nota : Taille de l'échantillon national réduit, n = 4 520; question qui n'a pas été posée aux résidents des territoires.

Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause de l'arrondissement.

- Les personnes les plus portées à dire que le gouvernement du Canada est le principal responsable de l'état actuel du système de soins de santé sont :
 - les résidents de Terre-Neuve-et-Labrador (56 %), de la région de l'Atlantique (47 %), du Manitoba (44 %) et de la Saskatchewan (42 %);
 - les personnes de 55 ans et plus (40 %).



Perceptions de la responsabilité liée à l'état du système de santé

« À votre avis, qui est le plus responsable de l'état actuel du système de santé? »



Parmi les Canadiens ayant répondu que le système de santé est en « bon état »



Parmi les Canadiens ayant répondu que le système de santé est en « mauvais état »

- Les croyances sont très diffuses pour ce qui est de savoir quel ordre de gouvernement ou quelle institution est responsable, dans notre société, de l'état actuel du système de soins de santé.
- Parmi les personnes qui estiment que le système est en bon état, 31 % imputent la responsabilité au gouvernement du Canada et 27 % aux gouvernements provinciaux. Neuf pour cent (9 %) des participants attribuent le bon état du système de soins de santé aux interventions du grand public, tandis que 15 % disent ne pas savoir.
- Parmi les personnes qui estiment que le système est en mauvais état, 37 % attribuent la responsabilité probable au gouvernement du Canada. Elles sont suivies des 29 % qui pointent du doigt les gouvernements provinciaux.

Pistes d'amélioration liées à la performance globale

« Que pourrait faire le gouvernement du Canada pour améliorer sa performance? »

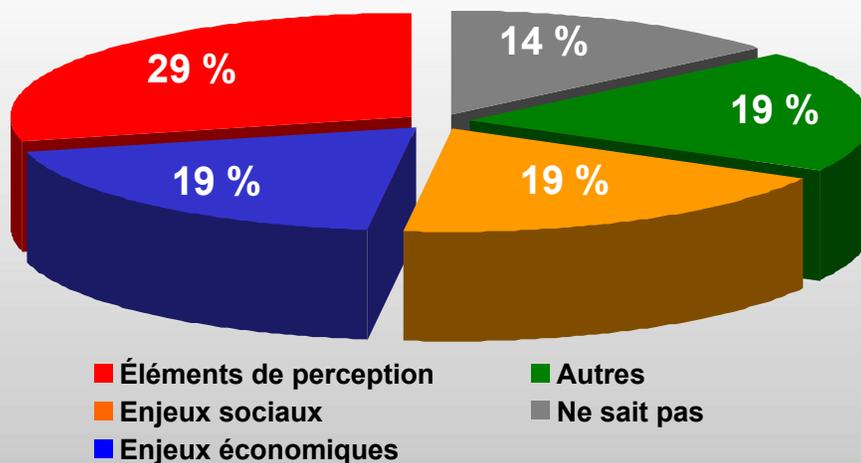
CANADA (%)

Éléments de perception	
Être à l'écoute des Canadiens	9
Améliorer la rentabilité et la responsabilité fiscale	6
Être plus ouvert et honnête	5
Rendre davantage compte	4
Orienter le Canada dans une direction que j'approuve	3
Avoir une vision d'avenir	1
Améliorer le service	1
Total	29
Enjeux sociaux	
Améliorer le système de soins de santé	11
Accorder plus de financement aux programmes sociaux	4
Améliorer le système d'éducation	3
Protéger l'environnement	1
Total	19
Enjeux économiques	
Réduire les impôts	8
Créer des emplois	4
Aider les entreprises et l'industrie	3
Réduire la dette	1
Accorder plus de financement aux provinces	1
Soutenir le dollar canadien	1
Améliorer l'économie en général	1
Total	19
Autres	
Améliorer la défense	1
Améliorer la politique étrangère et les relations internationales	1
Être plus indépendants des États-Unis	1
Se pencher sur la criminalité et la justice	1
Porter plus attention aux besoins provinciaux et municipaux	1
Porter plus attention aux régions	1
Divers	13
Total	19
Ne sait pas	14



Pistes d'amélioration liées à la performance globale

« Que pourrait faire le gouvernement du Canada pour améliorer sa performance? » (question ouverte)



- Dans l'enquête, on a demandé aux Canadiens ce que le gouvernement pourrait faire pour améliorer sa performance globale. Les réponses sont très variées (voir en page précédente).
- Trois Canadiens sur dix (29 %) mentionnent des améliorations liées à l'un ou l'autre d'un ensemble d'éléments de perception, c'est-à-dire ces questions qui peuvent influencer la manière dont les Canadiens perçoivent le gouvernement, mais qui demeurent étrangères à la gamme des enjeux rigoureusement relatifs aux politiques. Les Canadiens font état d'un certain nombre d'améliorations possibles, notamment une meilleure écoute à l'égard de la population, davantage de transparence dans ses opérations, une gestion plus rentable de ces dernières et davantage de responsabilité publique face à ses programmes, ses services et ses activités.
- Ce sont 19 % des répondants qui mentionnent des améliorations du traitement des enjeux économiques, les plus significatifs étant liés à la réduction des impôts (8 %) et à la création d'emplois (4 %).
- Les questions sociales (19 %) figurent aussi en évidence parmi les désirs d'amélioration mentionnés : 11 % des répondants souhaitent une amélioration du système de soins de santé et 4 % mentionnent davantage de financement accordés aux programmes sociaux.
- Parmi les autres secteurs où les Canadiens estiment que le gouvernement pourrait apporter des améliorations (19 % des réponses), nommons la politique en matière de défense, la politique étrangère, davantage d'indépendance face aux États-Unis, les questions de criminalité et de justice ainsi que plus d'attention aux régions et aux gouvernement provinciaux et municipaux.



Conclusions

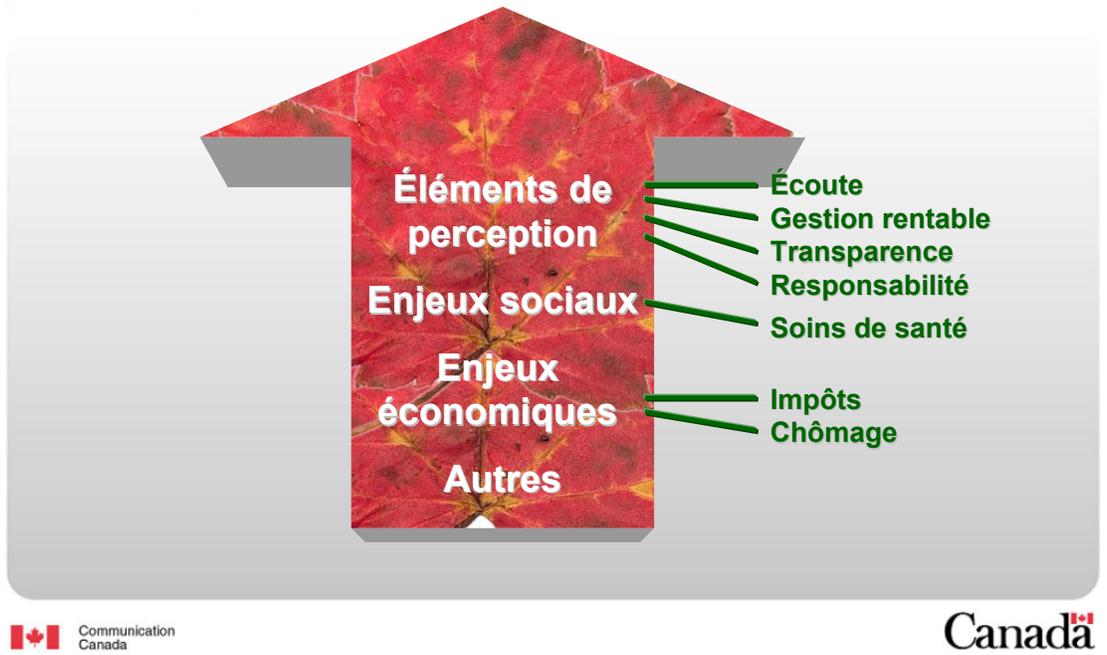


Les principaux résultats de l'enquête intitulée *À l'écoute des Canadiens* du printemps 2002 sont les suivants :

- Les soins de santé demeurent la principale priorité des Canadiens. Une majorité d'entre eux pensent que le système de soins de santé est en mauvais état, même si leur propre expérience du système semble positive. Et comme les citoyens sont divisés quant à déterminer qui, du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux ou d'autres institutions, est responsable de l'état du système, le gouvernement du Canada obtient une piètre évaluation quant à sa gestion du dossier des soins de santé. Par ailleurs, la majorité des Canadiens estiment que, pour améliorer le système, des changements en profondeur seraient plus efficaces qu'un simple accroissement du financement. De plus, la majorité des Canadiens s'attendent à ce que les recommandations de la Commission sur l'avenir des soins de santé au Canada mènent à l'amélioration du système.
- L'optimisme face à l'économie prend du mieux, à la suite du ralentissement de 2001 et des événements du 11 septembre. Cependant, même si les Canadiens sont davantage optimistes face à l'économie et alors que le taux de chômage est en baisse, l'évaluation de la performance du gouvernement quant à la gestion de l'économie et au chômage est demeurée presque inchangée.
- Les éléments de perception portent sur les perceptions et croyances qui échappent à la sphère des enjeux strictement liés aux politiques. Ces éléments visent la perception des Canadiens face à la performance du gouvernement du Canada qui offre des services de qualité et des renseignements utiles, qui gère ses opérations de façon rentable, qui est responsable publiquement de ses activités, qui est à l'écoute des citoyens, mène ses activités de manière transparente, dirige le pays dans la bonne direction et a une vision d'avenir. Dans ces domaines, l'évaluation du gouvernement varie considérablement.



Conclusions (suite)



- Cette enquête a aussi permis de constater des vues communes et des écarts importants entre les provinces et régions dans les réponses au sondage. L'évaluation globale du gouvernement est la plus faible dans les trois provinces les plus à l'ouest du pays; elle est un peu plus élevée au centre et dans l'est du Canada. Bien que les Canadiens fassent front commun dans leur inquiétude quant au système de soins de santé, à l'économie et à l'environnement, les priorités ont tendance à varier davantage entre les régions en ce qui concerne les questions comme le chômage, les pêches et l'agriculture. De la même façon, l'évaluation de la performance du gouvernement face à certains domaines, comme l'agriculture, varie davantage d'une région à l'autre. La cote gouvernementale pour l'ensemble des sujets affiche une tendance marquée à la baisse en Colombie-Britannique, en Alberta et en Saskatchewan. L'évaluation de la performance gouvernementale tend aussi à varier davantage quant aux éléments de perception, tout particulièrement ceux qui sont liés aux perceptions relatives à la gestion rentable du gouvernement. Par ailleurs, on ne remarque que peu d'écarts dans l'expérience de ces répondants envers les services reçus. Les participants de toutes les régions donnent des cotes très favorables au gouvernement.
- Enfin, selon les conclusions de l'enquête, les Canadiens pensent que le gouvernement pourrait améliorer une gamme étendue d'éléments qui influent sur la perception qu'ils en ont, tout particulièrement en matière de gestion rentable des coûts, de responsabilité, d'écoute des citoyens et de transparence accrue des activités gouvernementales. Les répondants estiment également que le gouvernement pourrait apporter des améliorations dans des domaines liés à la qualité de la vie, et tout particulièrement au système de soins de santé. Les améliorations possibles les plus souvent mentionnées en matière économique sont la réduction des impôts et la création d'emplois. Ils suggèrent aussi un certain nombre d'améliorations liées aux relations internationales, à la défense, à la justice et à d'autres domaines.

Sondage (printemps 2002)

- L'échantillon total, composé de 5 422 adultes âgés de 18 ans et plus, comprend un suréchantillonnage spécial de 902 résidents des territoires, effectué en collaboration avec Affaires indiennes et du Nord Canada.
 - Marge d'erreur pour le Canada : +/- 1,4 %.
- Échantillon des dix provinces – 4 520 adultes âgés de 18 ans et plus.
 - Marge d'erreur dans les dix provinces : +/- 1,5 %.
- Suréchantillonnage régulier effectué en Saskatchewan et au Manitoba.
- Suréchantillonnage rotatif effectué dans l'Atlantique, cette fois-ci à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et-Labrador. Au cours de l'hiver 2002, le suréchantillonnage rotatif a eu lieu au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse.
- Les sociétés Ipsos-Reid et GPC Recherche ont procédé aux entrevues téléphoniques entre le 25 avril et le 13 mai 2002.
- Des groupes de discussion ont été réunis du 7 au 10 mai à Toronto, Montréal, Regina, et Halifax. À Regina et à Halifax, un groupe de discussion comprenait des résidents ruraux des environs de ces deux villes.

Total des entrevues menées par Ipsos-Reid et GPC Recherche

	Pourcentage effectif de la population du Canada	Proportion de l'échantillon par rapport à la population du Canada	Nombre d'entrevues menées	Marge maximale d'erreur	Suréchantillonnage (nombre de personnes)
TERRITOIRES	0,3	16	902	+/- 3,3 %	886
BC	13,2	715	401	+/- 5,0 %	
AB	9,9	537	404	+/- 5,0 %	
SK	3,3	179	401	+/- 5,0 %	222
MB	3,7	200	404	+/- 5,0 %	204
ON	38,2	2 071	1 005	+/- 3,2 %	
QC	23,9	1 296	902	+/- 3,3 %	
NB	2,4	130	100	+/- 10,0 %	
NS	3,0	163	101	+/- 10,0 %	
PE	0,4	22	402	+/- 5,0 %	380
NF	1,7	92	400	+/- 5,0 %	308
ATL	7,5	407	1 003	+/- 3,2 %	596
Total	100	5 422	5 422	+/- 1,4 %	

Nota : Certains résultats ne correspondent pas au total à cause de l'arrondissement.