

**Communication**

Canada



# **À l'écoute des Canadiens**

**Enquête sur les communications**

Printemps 2003





## **À l'écoute des Canadiens**

---

### **Enquête sur les communications**

**Printemps 2003**

Publié par Communication Canada, le 16 juin 2003.

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

N° de catalogue : PF4-7/2003-1-2

ISBN : 0-662-67275-5



# Table des matières

---

Introduction .....	7
Sommaire .....	9
Optimisme quant à l'avenir .....	10
Optimisme économique .....	11
Optimisme économique – Par province .....	12
Optimisme économique – Régions urbaines c. régions rurales .....	13
Principaux enjeux – Tendances .....	14
Écarts dans les perceptions .....	15
Représentation des priorités et de la performance .....	16
Évolution des priorités et de la performance .....	17
Réputation (évaluation de la performance) .....	18
Aspects négatifs de la réputation du gouvernement du Canada .....	19
Image idéale du gouvernement du Canada .....	20
Confiance accordée au gouvernement .....	21
Confiance accordée au gouvernement – Par province .....	22
Suivi de l'évaluation de la performance .....	23
Évaluation de la performance – Par province .....	24
Évaluation de la performance – Régions urbaines c. régions rurales .....	25
Conclusions sommaires .....	26
Sondage (printemps 2003) .....	27



# Introduction

---

Communication Canada a pour mandat d'améliorer les communications entre le gouvernement du Canada et les Canadiens. Ce faisant, l'organisme fournit des produits et des services de communications ministérielles et il soutient l'engagement du gouvernement à maintenir un Canada fort et uni.

Dans le cadre de ce mandat, Communication Canada mène des recherches ciblées et en partage les résultats avec tous les organismes du gouvernement du Canada, afin de mieux comprendre les tendances sociétales, les enjeux et les activités ayant des répercussions sur les communications gouvernementales.

Le présent rapport est basé sur les résultats du sondage effectué au printemps 2003, sur le thème *À l'écoute des Canadiens* et sur les enquêtes de suivi précédentes. GPC Recherche a procédé au questionnaire du sondage entre le 8 et le 18 mai 2003. L'entreprise a interviewé 5 006 adultes dans toutes les régions du pays. Nous avons continué à recourir à la technique du suréchantillonnage périodique dans la région de l'Atlantique, en mettant cette fois l'accent sur le Nouveau-Brunswick et la Nouvelle-Écosse.

Le rapport sera disponible sur le site Internet de Communication Canada à l'adresse suivante [www.communication.gc.ca](http://www.communication.gc.ca).



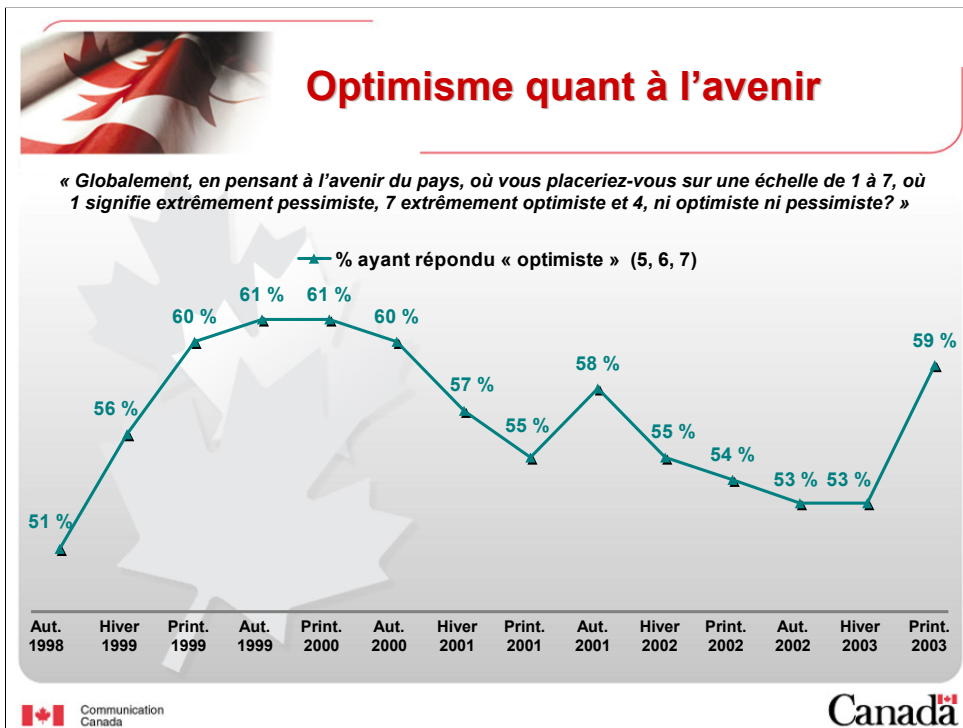


# Sommaire

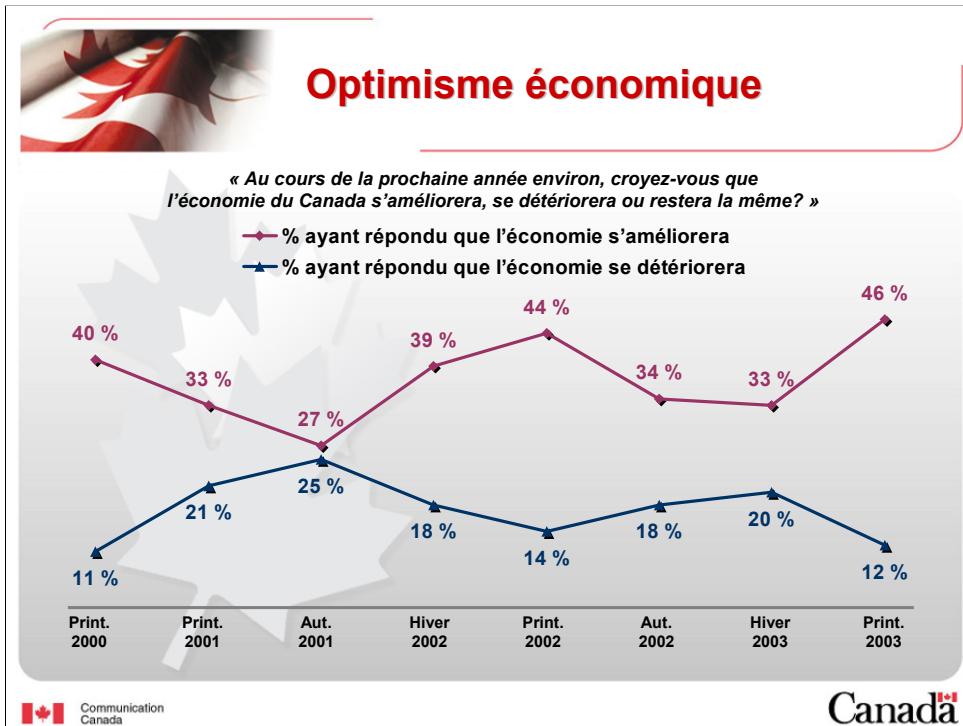
---

Les principaux résultats du sondage *À l'écoute des Canadiens*, effectué au printemps 2003, sont les suivants :

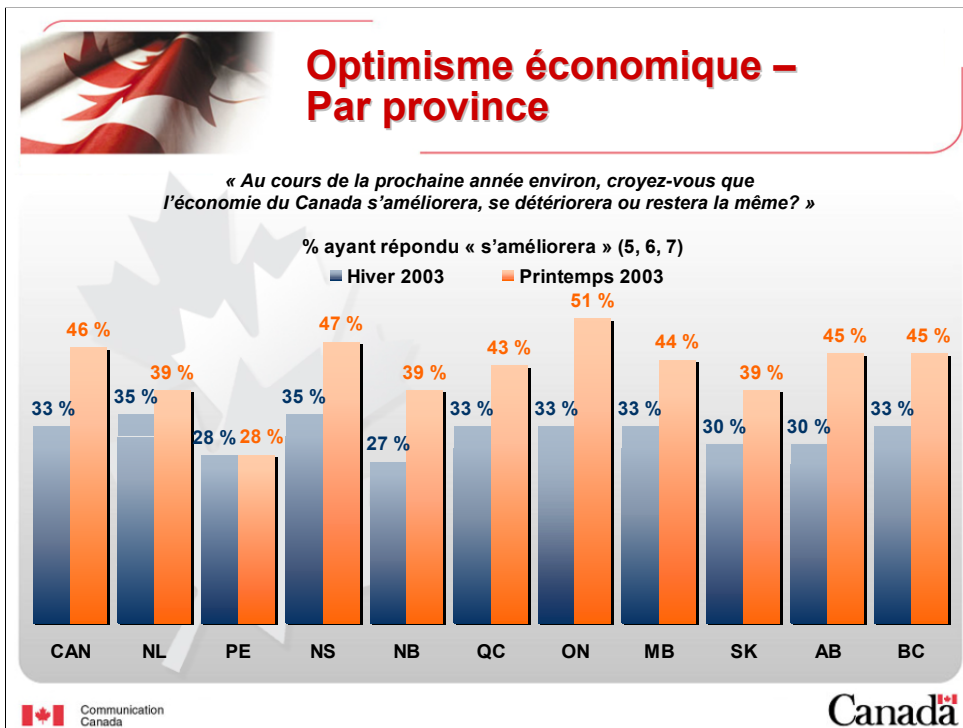
- Malgré la récente guerre en Irak, le syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) et une économie mondiale qui tourne au ralenti, les Canadiens sont optimistes quant à l'avenir de leur pays. L'optimisme économique, en particulier, est à son plus haut niveau depuis trois ans. Bien qu'il soit plus fort en Ontario, cet optimisme ressort dans presque toutes les provinces. Cet accroissement de l'optimisme est en grande partie attribuable à la hausse du dollar qui a atteint un sommet inégalé depuis six ans durant la période d'entrevues du présent sondage.
- Les Canadiens croient généralement que le gouvernement met l'accent sur leurs priorités principales, soit les soins de santé, l'économie et le chômage.
- Les évaluations des Canadiens en ce qui concerne la performance du gouvernement sur un certain nombre d'enjeux politiques clés se sont améliorées depuis l'hiver 2003. Pour dire vrai, les évaluations positives portant sur 14 des 18 enjeux mesurés ont augmenté. La gestion de l'économie et les soins de santé comptent parmi les secteurs clés où la performance du gouvernement est mieux perçue.
- Le niveau de confiance à l'égard du gouvernement du Canada a enregistré une augmentation de cinq points depuis l'hiver. Une vaste majorité de Canadiens font modérément ou fortement confiance au gouvernement. En outre, les éléments de réputation du gouvernement se sont tous améliorés. Constante partout au pays, cette amélioration est particulièrement importante au Québec.
- Dans ce contexte, la perception globale qu'ont les Canadiens de leur gouvernement s'est beaucoup améliorée. Les évaluations de la performance sont particulièrement hautes dans la région de l'Atlantique, au Québec et dans les grands centres urbains. On observe dans l'Ouest des évaluations de la performance plus faibles, mais les évaluations se sont améliorées dans toutes ces provinces.



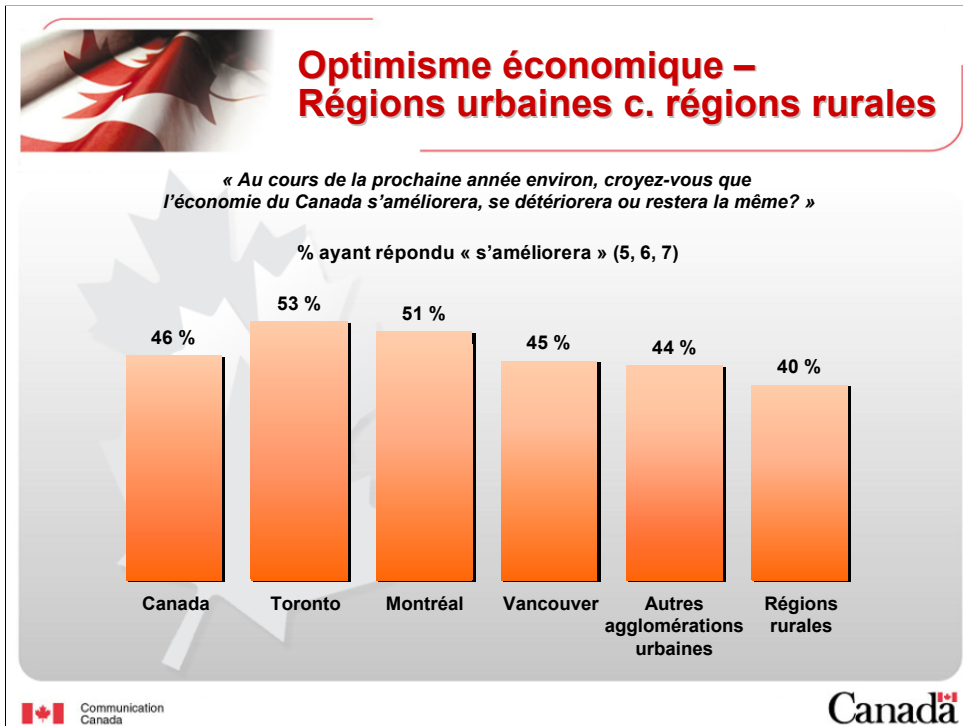
- Le printemps 2003 marque la première augmentation importante de l'optimisme global des Canadiens envers l'avenir de leur pays depuis le début des sondages intitulés *À l'écoute des Canadiens*. Près de six Canadiens sur dix croient que l'avenir sera meilleur. Ce niveau d'optimisme est légèrement inférieur au plus haut niveau d'optimisme observé au printemps 2000.
- Au cours des cinq dernières années, l'optimisme relatif à l'avenir du Canada a été assez fort. Il a atteint un sommet à la fin de 1999 et au début de l'an 2000, alors que les marchés boursiers clôturaient régulièrement à des niveaux sans précédent et que des nouveaux emplois très bien rémunérés, dans le secteur de la haute technologie, étaient créés plus vite qu'ils ne pouvaient être comblés.
- L'optimisme a quelque peu perdu du terrain avec l'émergence d'un marché à la baisse durant la seconde moitié de l'an 2000. La confiance des Canadiens envers l'avenir a continué à diminuer alors que l'économie mondiale déclinait, que le chômage augmentait, que les mouvements contre la mondialisation s'intensifiaient et que les attentats terroristes du 11 septembre se produisaient aux États-Unis.
- Cependant, ce glissement de l'optimisme fut modéré. Une majorité de Canadiens sont demeurés optimistes malgré toutes ces tendances et ces événements négatifs.
- L'augmentation soudaine de l'optimisme global, observée au printemps, est fort probablement attribuable à la remontée encore plus grande de l'optimisme économique.



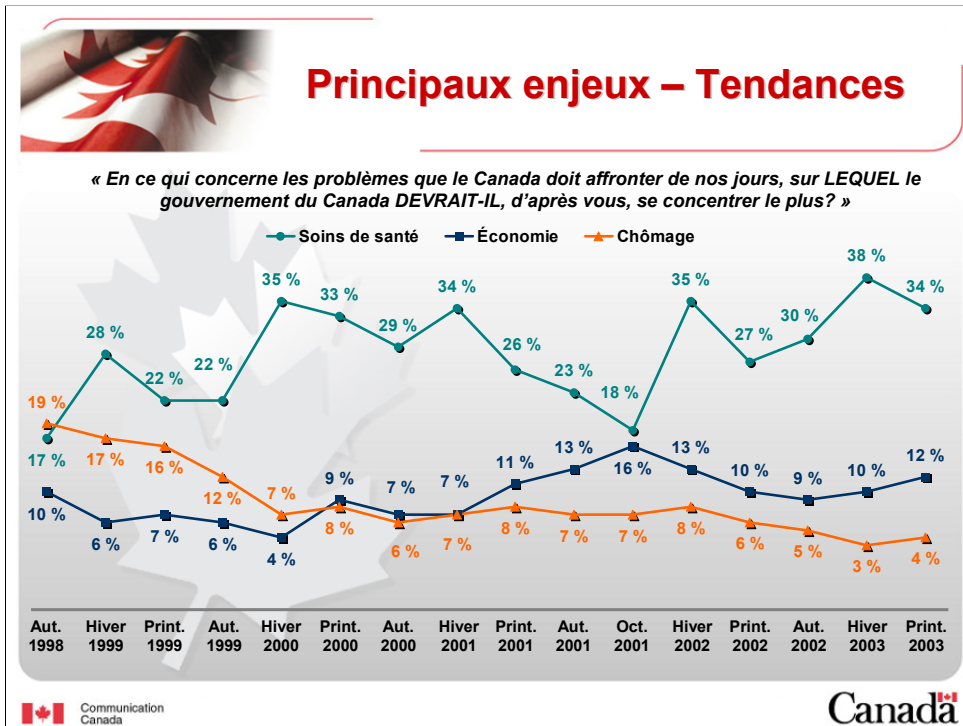
- Avec la fin de la guerre en Irak et la remontée du dollar, qui a atteint un sommet inégalé depuis six ans durant la période des entrevues du présent sondage, l'optimisme économique est à son point le plus haut depuis le début des sondages intitulés *À l'écoute des Canadiens*.
- L'optimisme économique, tout comme l'optimisme global, a chuté après l'apparition du marché baissier au printemps 2000, atteignant un creux de 27 % de répondants qui disaient que l'économie allait s'améliorer juste avant et après les attentats du 11 septembre.
- Contrairement à la tendance de l'optimisme global, l'optimisme économique a oscillé durant les deux dernières années, augmentant avec la très forte hausse de la construction domiciliaire et déclinant à l'approche de la guerre en Irak.



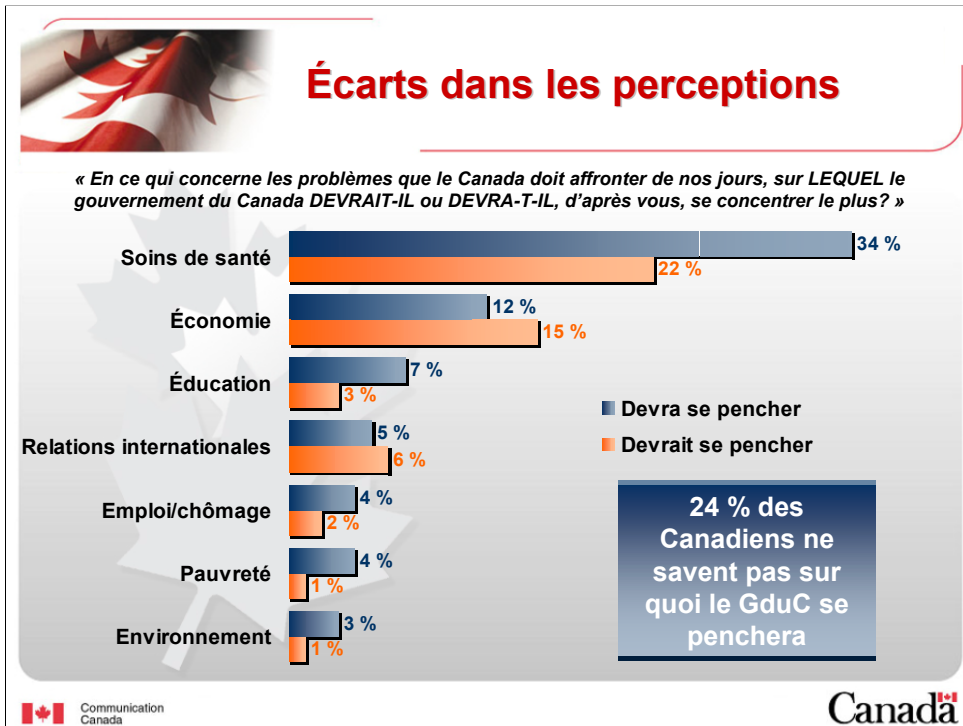
- Présentement, l'optimisme économique s'est accru dans toutes les provinces à l'exception de l'Île-du-Prince-Édouard où il est demeuré inchangé depuis l'hiver 2003. Les difficultés dans l'industrie de la pêche et leur impact possible sur le tourisme pourraient expliquer cette situation. Les quotas de crabe ont été coupés, la quantité de homard a diminué de 50 % et les huîtres sont mortes dans une proportion de 50 % à 80 %. En outre, le moratoire sur la morue pourrait être perçu comme ayant un effet adverse sur la pêche récréative à la morue et, par conséquent, sur le tourisme au Canada et en provenance des États-Unis.
- L'optimisme économique atteint un sommet en Ontario où une personne sur deux croit que l'économie s'améliorera. Il s'agit d'une augmentation de 18 points depuis l'hiver. En Ontario, l'optimisme économique pourrait s'expliquer, en partie, par le fait que l'économie de la province a crû plus vite que dans le reste du Canada au cours des six dernières années. De plus, 71 000 nouveaux emplois ont été créés durant le premier trimestre de 2003.
- Dans l'Ouest, l'optimisme a aussi augmenté de façon significative, particulièrement en Alberta. Cependant, la période des entrevues s'est terminée avant la découverte du premier cas canadien de la maladie de la vache folle. Il est possible que l'optimisme économique ait décliné depuis, dans cette province.



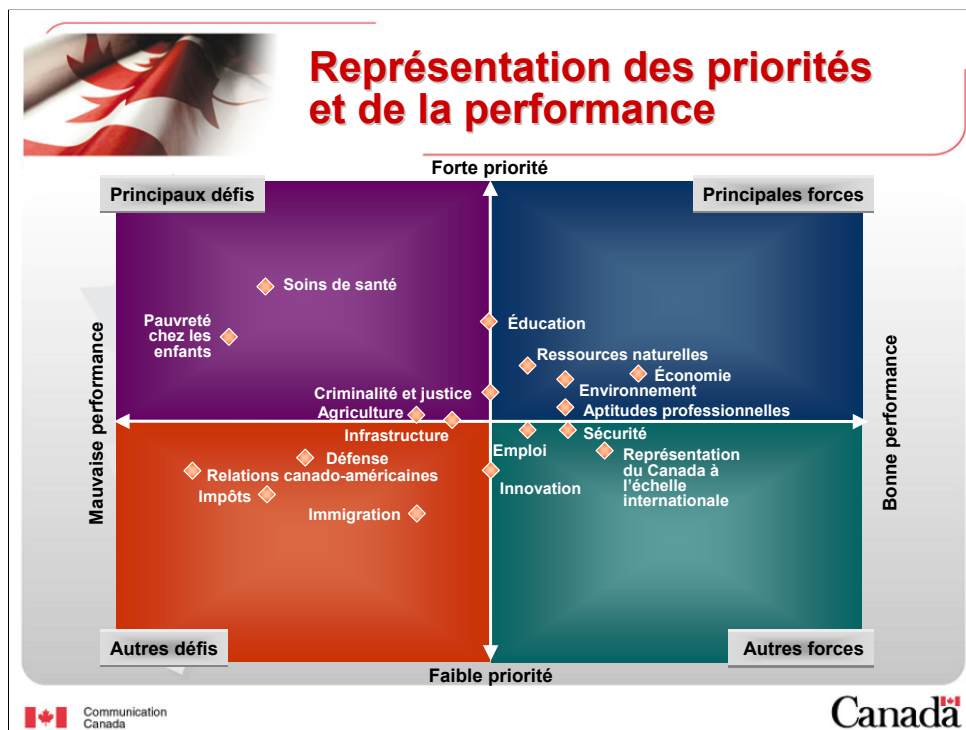
- Un second regard à l'optimisme économique révèle que les niveaux les plus élevés d'optimisme semblent se concentrer dans les grandes villes du Canada, particulièrement Toronto et Montréal.
- Malgré la première manifestation du SRAS (syndrome respiratoire aigu sévère), plus de la moitié des Torontois croient que l'économie s'améliorera. Cela est particulièrement vrai chez les hommes qui sont optimistes à raison de 61 %. Un peu plus d'un Montréalais sur deux est également optimiste.
- Bien qu'il soit encore très élevé, l'optimisme économique observé à Vancouver est légèrement plus faible que dans l'ensemble du pays. Les autres résidents des villes partagent des opinions semblables.
- Les résidents des régions rurales du Canada sont moins enclins que ceux des villes à se dire optimistes.



- Les principales préoccupations des Canadiens ont fluctué avec le temps. L'emploi constituait l'enjeu dominant au cours des années 1990. Cependant, à mesure que l'économie s'est renforcée, les Canadiens ont porté attention au système de soins de santé.
- Depuis 1999, les Canadiens se préoccupent avant tout des soins de santé. Au cours de la dernière année, cette préoccupation s'est faite encore plus grande : près de trois fois plus de Canadiens mettent l'accent sur les soins de santé en comparaison à l'économie, la deuxième question en importance. Durant les cinq dernières années, les préoccupations concernant le système de soins de santé ont atteint des sommets pendant les mois d'hiver. Cela peut s'expliquer par un effet saisonnier, plus de Canadiens étant plus souvent malades et faisant davantage appel au système de soins de santé en hiver.
- Les préoccupations en matière d'économie ont constamment pris de l'ampleur à titre de principal enjeu après le krach boursier du printemps 2000 pour atteindre leur plus haut niveau tout de suite après le 11 septembre 2001. À ce moment-là, 16 % de la population en avait parlé. Par contre, les préoccupations économiques se sont calmées.



- Du point de vue des communications, il importe de comprendre les écarts entre ce que les Canadiens croient être les enjeux sur lesquels le gouvernement du Canada devrait mettre l'accent et ceux sur lesquels ils pensent qu'il mettra l'accent.
- Pour plus d'un tiers des Canadiens, les soins de santé demeurent la plus forte priorité. Ils représentent en fait l'une des plus importantes priorités dans chaque province. Dans le même ordre d'idées, les soins de santé sont perçus comme l'enjeu principal sur lequel le gouvernement du Canada mettra l'accent. Cela est vrai dans chaque province, sauf en Colombie-Britannique où ils se classent au second rang.
- Malgré l'apparente continuité, il existe toujours un écart de 12 points entre les répondants qui disent que le gouvernement du Canada devrait mettre l'accent sur les soins de santé (34 %) et ceux qui pensent qu'il le fera vraiment (22 %).
- On remarque également un plus petit écart concernant certains enjeux sociaux (p. ex., l'éducation, la pauvreté et l'environnement).
- Un plus grand nombre de Canadiens pensent que le gouvernement mettra l'accent sur l'économie ou les relations internationales par rapport à ceux qui croient qu'il devrait le faire. Néanmoins, ces différences sont minimales.
- Certains de ces écarts sont causés par le fait que près d'un Canadien sur quatre (24 %) affirme ne pas être certain des enjeux sur lesquels le gouvernement choisira de mettre l'accent.

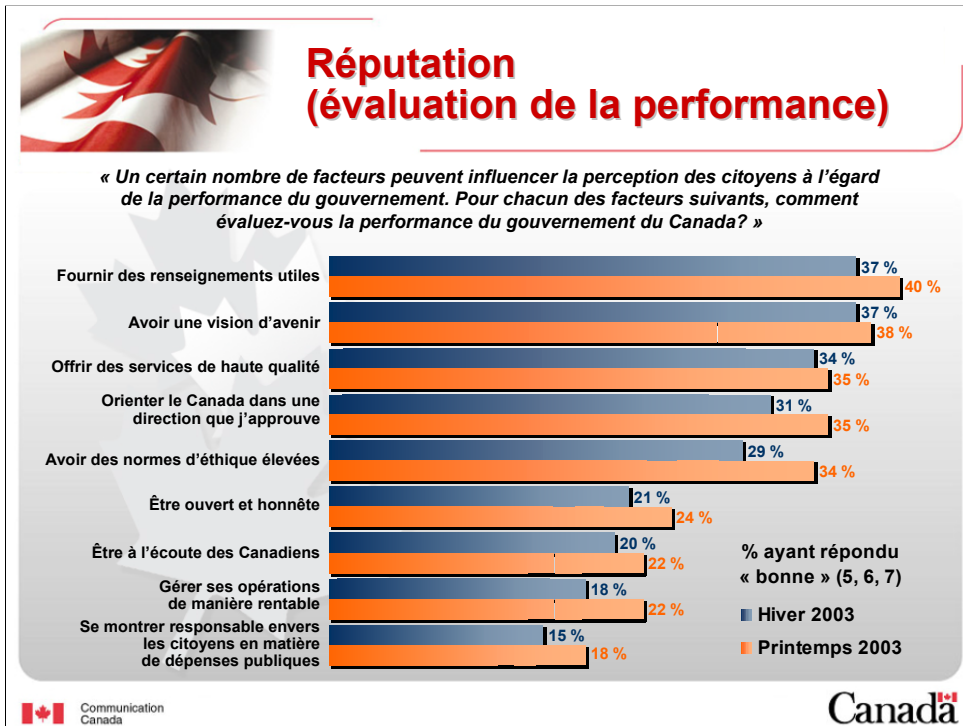


- Représenter les perceptions des Canadiens, d'une part en matière de priorités à caractère politique et de l'autre, sur la performance du gouvernement à cet égard donne un aperçu des forces de celui-ci et des défis qu'il doit relever en matière de communications. Comme dans le cas des fortes priorités, les soins de santé sont perçus, parmi les choix de réponses proposées, comme le secteur le plus important pour les Canadiens. Une majorité d'entre eux (92 %) croient que les soins de santé devraient être la plus forte priorité du gouvernement. C'est également un domaine où, à leur avis, le gouvernement devrait améliorer sa performance. La pauvreté chez les enfants constitue un autre défi majeur. En fait, parmi tous les secteurs prioritaires mesurés l'hiver dernier, le gouvernement a obtenu sa plus faible évaluation de la performance pour cet enjeu. L'évaluation de la performance s'est toutefois améliorée quelque peu au printemps.
- Depuis le début des sondages de la série *À l'écoute des Canadiens*, la gestion de l'économie a été, selon les Canadiens, la plus grande force du gouvernement. Récemment, l'environnement est ressorti comme une force pour le gouvernement. Les aptitudes professionnelles et la sécurité nationale demeurent des points forts, mais les Canadiens se préoccupent moins qu'autrefois de ces enjeux.
- Les Canadiens accordent une bonne performance au gouvernement pour ce qui est de l'emploi, de la promotion de l'innovation et de la représentation du Canada à l'échelle internationale. Cependant, ils ne perçoivent pas ces enjeux comme de fortes priorités. L'automne dernier, l'infrastructure était perçue comme un défi de second plan. Depuis, dans l'esprit des Canadiens, elle est devenue une priorité, mais son évaluation de la performance a décliné.





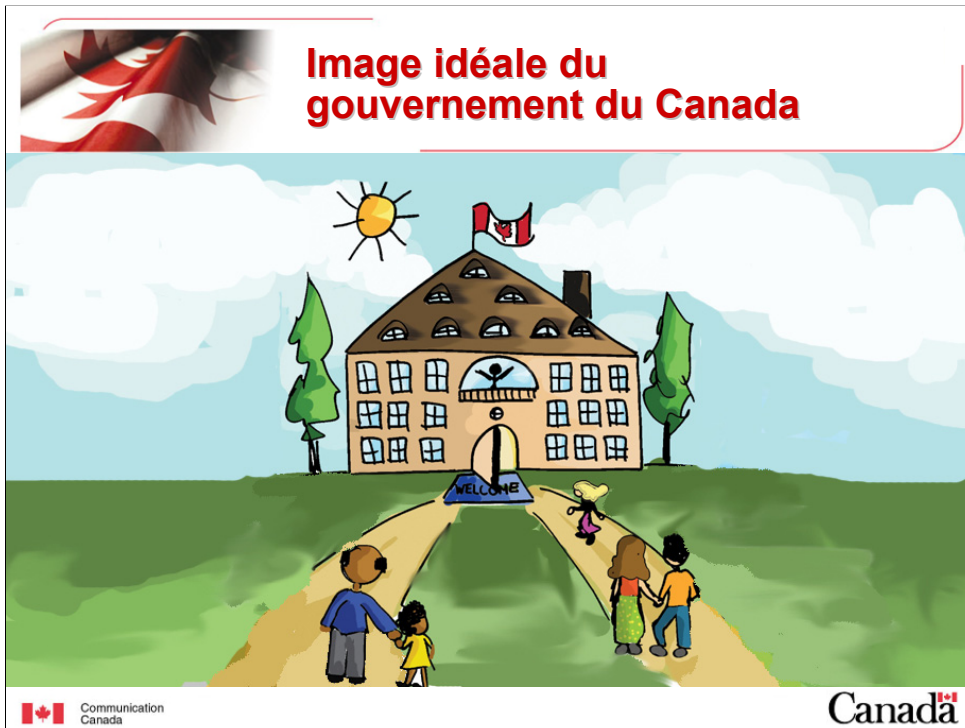
- Dans l'ensemble, les évaluations de la performance du gouvernement sur 14 des 18 domaines mesurés se sont améliorées entre notre sondage d'hiver et celui du printemps.
- Les évaluations de la performance en gestion de l'économie ont augmenté de cinq points, passant de 39 % à 44 %.
- Certains des autres principaux changements comprennent :
  - la gestion des ressources naturelles (hausse de six points à 36 %);
  - les soins de santé (hausse de trois points à 31 %);
  - la défense (hausse de trois points à 30 %).
- La gestion des relations canado-américaines, qui a subi une perte de neuf points (de 36 % à 27 %), représente la principale exception.



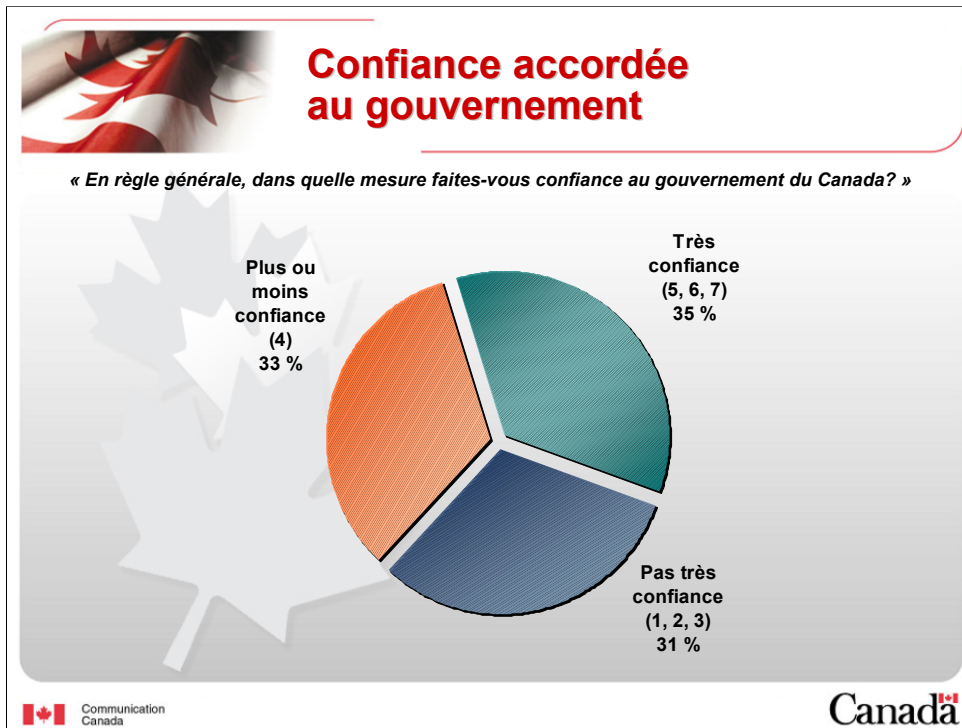
- Pour la première fois depuis le début des sondages intitulés *À l'écoute des Canadiens*, les évaluations de la performance se sont améliorées pour ce qui est de tous les éléments de réputation, plus particulièrement en ce qui a trait au maintien de normes d'éthique élevées. Cet indicateur a augmenté de cinq points, 34 % des répondant ayant dit « bonne » contre 29 % au cours de l'hiver.
- Les évaluations de la performance ont également augmenté de façon significative en ce qui concerne la gestion rentable des opérations et le leadership. Ces deux indicateurs ont gagné quatre points chacun.
- Cette amélioration générale s'est produite dans toutes les provinces.
- Par contre, les évaluations de la performance touchant l'ouverture et l'honnêteté, l'écoute des Canadiens, la gestion rentable des opérations et la responsabilité en matière de dépenses publiques demeurent généralement faibles.



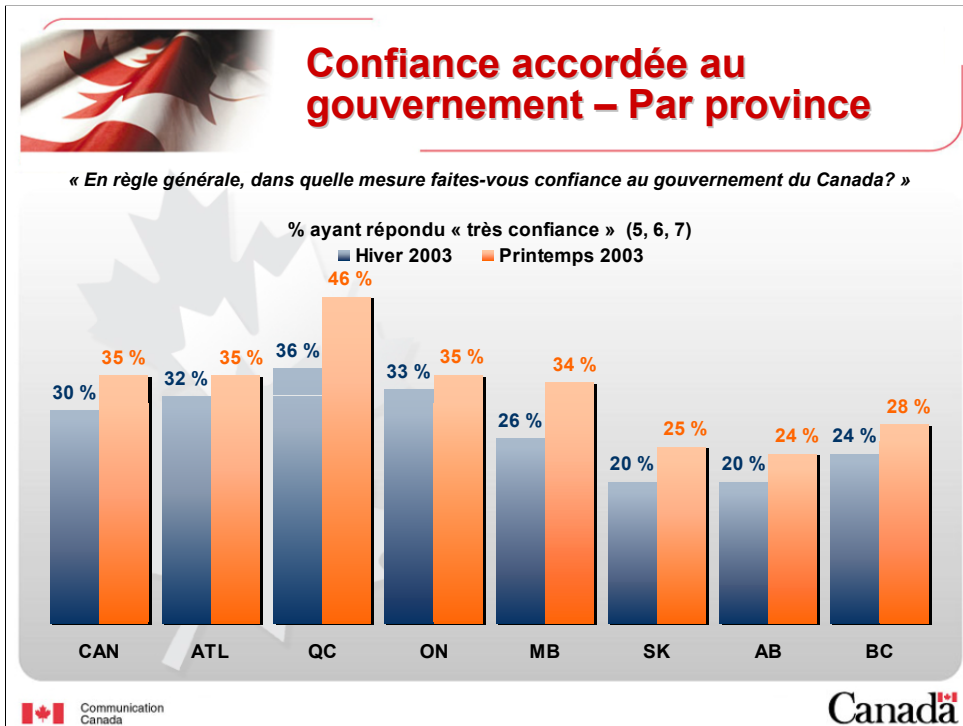
- Des groupes de discussion ont été réunis pour mieux comprendre les diverses perceptions liées à la réputation du gouvernement du Canada. Nous avons demandé aux participants de faire une série d'exercices conçus pour faire ressortir et cerner l'image qu'ils avaient du gouvernement. Bien que les résultats obtenus en groupes de discussion ne s'appliquent pas à l'ensemble de la population, ils sont très utiles parce qu'ils nous permettent de connaître plus en profondeur les constatations quantitatives du sondage.
- Nous avons demandé aux participants d'imaginer, puis de dessiner le gouvernement du Canada en le représentant comme une maison. Après avoir discuté de leurs dessins personnels, les participants ont dessiné une autre maison représentant le gouvernement du Canada comme ils aimeraient qu'il soit.
- L'examen des dessins des groupes de discussion réunis à divers endroits du pays l'automne dernier et cet hiver révèle des thèmes communs. L'un d'entre eux était la sensation d'être débranché ou l'impression du manque de transparence. De nombreux premiers dessins (ceux qui représentaient comment les participants voyaient normalement le gouvernement) montraient des maisons aux portes fermées, sans fenêtres ou encore des maisons aux fenêtres fermées. Certaines maisons étaient représentées sous forme de forteresses avec des barrières, des douves et des murs. Certains participants disaient percevoir le gouvernement comme une institution fermée qui ignore ce que veulent les Canadiens. Les participants imaginaient aussi que les Canadiens étaient incapables de voir ce que le gouvernement faisait, indiquant ainsi leur désir de plus grande transparence. Une autre image se rapportait au gaspillage. Dans plusieurs cas, on pouvait voir sortir de la cheminée la fumée de l'argent des contribuables qui brûlait à l'intérieur. Certains dessins montraient le gouvernement comme une maison aux pièces isolées, ce qui indiquait le manque de communication au sein du gouvernement.



- Les deuxièmes dessins, illustrant comment les Canadiens imaginent leur gouvernement, révèlent qu'ils veulent un gouvernement plus ouvert et plus accessible. Très peu de participants aux groupes de discussion ont modifié, dans leur deuxième esquisse, la structure d'ensemble de la première maison qu'ils avaient dessinée. Certains ont simplement ajouté plus de fenêtres et de portes ouvertes ainsi que des paillasons sur lesquels on peut lire le mot bienvenue devant la porte d'entrée. Les maisons semblaient plus stables et étaient entourées de gens. Des ponts enjambaient les douves et toutes les sentinelles avaient disparu. Pour l'essentiel, les participants s'attendaient à ce que le gouvernement devienne plus attentif, plus inclusif, plus transparent et moins gaspilleur.



- Une forte majorité de Canadiens font encore confiance au gouvernement. Trente-cinq pour cent (35 %) des Canadiens font très confiance au gouvernement du Canada, alors que 33 % d'entre eux lui font plus ou moins confiance.
- Des analyses préliminaires dévoilent deux aspects distincts de la confiance à l'égard du gouvernement. Le premier est la réputation, c'est à dire que plus les Canadiens perçoivent le gouvernement du Canada comme un organisme ouvert et honnête, à l'écoute de leurs préoccupations et maintenant des normes d'éthique élevées, plus grand sera le niveau de confiance qu'ils lui accordent. Le deuxième aspect est la confiance en ce qui concerne la capacité du gouvernement de résoudre les grands problèmes de l'heure.

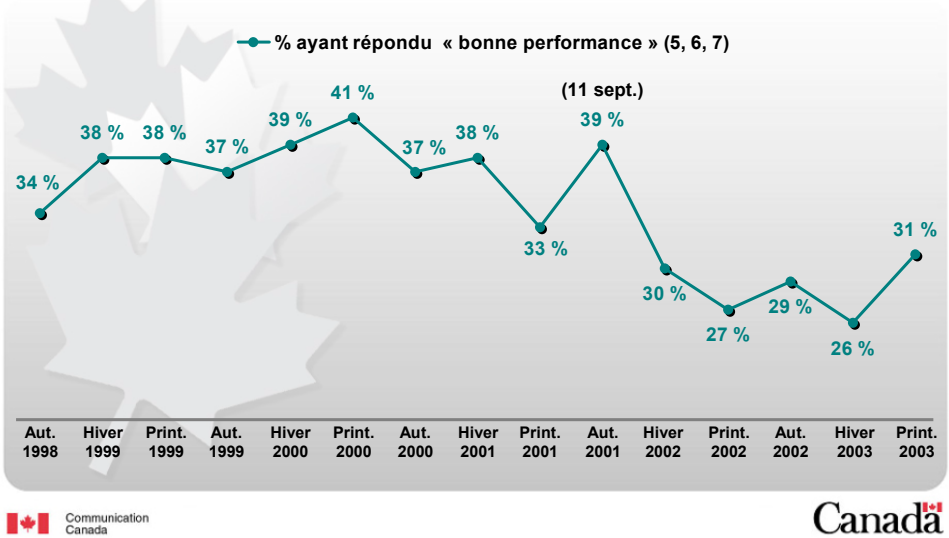


- La confiance éprouvée envers le gouvernement a augmenté dans toutes les régions du Canada, de l'Atlantique à la Colombie-Britannique. Elle atteint le niveau le plus élevé au Québec. Près d'un Québécois sur deux fait grandement confiance au gouvernement du Canada, ce qui représente une augmentation de 10 % depuis l'hiver.
- Le niveau de confiance envers le gouvernement a aussi augmenté dans l'Ouest du Canada. Bien que ces augmentations soient plus modestes qu'au Québec, elles sont néanmoins significatives.
- On observe seulement de légères augmentations de la confiance en Ontario et dans les provinces de l'Atlantique. Cependant, les résidents de ces provinces se classent tout de suite après le Québec pour ce qui est du niveau global de confiance qu'ils accordent au gouvernement du Canada.



## Suivi de l'évaluation de la performance

« De façon générale, comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada? »

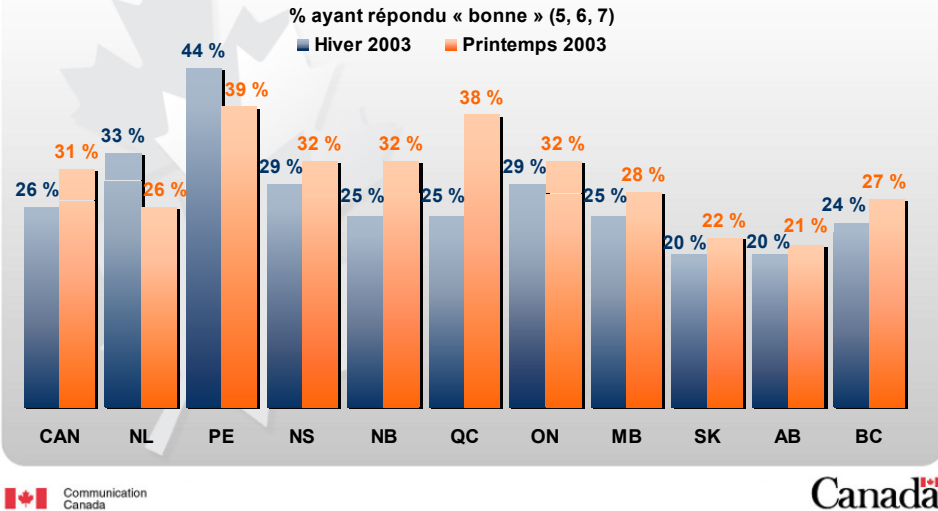


- Comme c'est le cas pour l'optimisme économique et les autres indicateurs de performance, l'évaluation globale de la performance du gouvernement du Canada a aussi augmenté. Trente et un pour cent (31 %) des Canadiens pensent que le gouvernement affiche une bonne performance. Il s'agit d'une augmentation de cinq points depuis l'hiver.



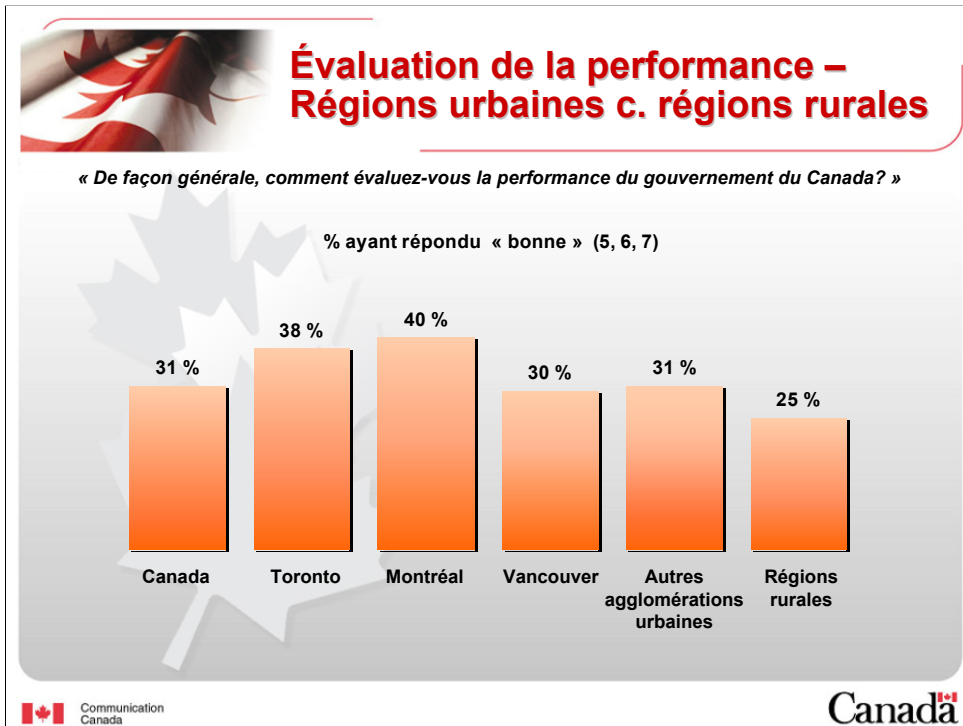
## Évaluation de la performance – Par province

« De façon générale, comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada? »



- Les évaluations de la performance se sont améliorées dans presque chaque province. On remarque la plus forte augmentation au Québec où 38 % des répondants ont donné une bonne évaluation de la performance au gouvernement, soit 13 % de plus que l'hiver dernier. Il faut noter que cette augmentation signale un changement important : ces dernières années, les Québécois étaient plutôt neutres en ce qui concerne les évaluations de la performance du gouvernement.





- Une analyse plus poussée montre que les évaluations positives de la performance accordées au gouvernement du Canada comptent parmi les plus fortes dans les deux plus grandes villes canadiennes : Montréal (40 %) et Toronto (38 %).
- Les évaluations des répondants de Vancouver sont légèrement plus faibles que la moyenne nationale, mais nettement plus fortes que dans le reste de la Colombie-Britannique et dans l'Ouest en général.
- Les évaluations de la performance sont plus faibles dans les régions rurales que dans les grandes villes.

## Conclusions sommaires

---

Depuis le sondage de l'hiver 2003, presque tous les indicateurs d'optimisme, de réputation, de confiance et de performance se sont améliorés. Certains de ces indicateurs ont atteint des sommets inégalés depuis le début du sondage intitulé *À l'écoute des Canadiens*. Ces résultats positifs sont particulièrement impressionnants dans le contexte actuel de la récente guerre en Irak, du ralentissement de l'économie mondiale et de l'effet de la première éclosion du SRAS à Toronto.

La deuxième manifestation du SRAS à Toronto, la maladie de la vache folle (encéphalopathie bovine spongiforme) et les répercussions possibles du virus du Nil occupent l'esprit des Canadiens. En outre, la possibilité que l'économie ne se redresse pas autant que prévu pourrait refroidir l'optimisme économique général. Le défi consistera alors à continuer à communiquer efficacement les politiques, les programmes et les services du gouvernement du Canada dans le contexte actuel de volatilité.

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

## Sondage (printemps 2003)

---

- Échantillon total : 5 006 adultes âgés de 18 ans et plus.
- Les entrevues ont été menées par téléphone par GPC Recherche entre le 8 et 18 mai 2003.

### Total des entrevues menées par GPC Recherche

	Nombre d'entrevues	Marge maximale d'erreur
Atlantique	1 100	+/- 2,95 %
Terre-Neuve-et-Labrador	150	+/- 8,00 %
Île-du-Prince-Édouard	150	+/- 8,00 %
Nouvelle-Écosse	400	+/- 4,90 %
Nouveau-Brunswick	400	+/- 4,90 %
Québec	901	+/- 3,26 %
Montréal	300	+/- 5,66 %
Ontario	1 201	+/- 2,83 %
Toronto	399	+/- 4,91 %
Ouest	1 804	+/- 2,31 %
Manitoba	400	+/- 4,90 %
Saskatchewan	400	+/- 4,90 %
Alberta	401	+/- 4,89 %
Colombie-Britannique	603	+/- 3,99 %
Vancouver	298	+/- 5,68 %
Total	5 006	+/- 1,38 %

