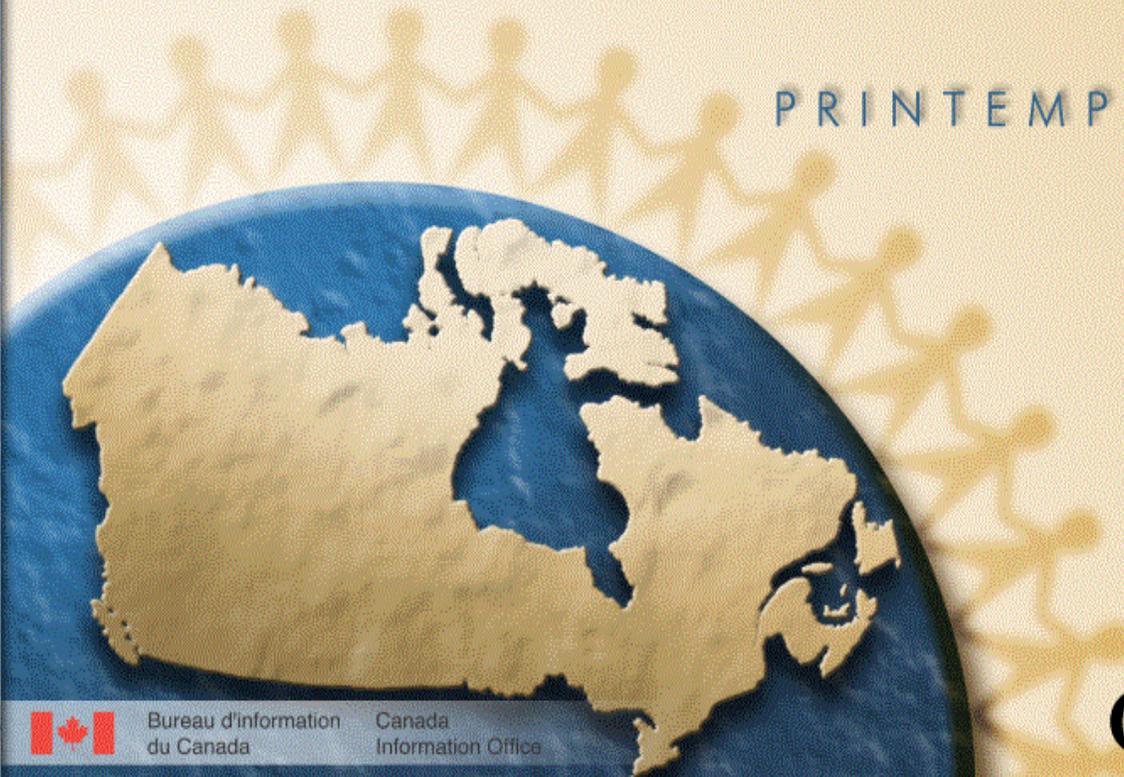




À L'ÉCOUTE
DES CANADIENS

ENQUÊTE SUR
LES COMMUNICATIONS

PRINTEMPS 2001



Bureau d'information
du Canada

Canada
Information Office

Canada

Enquête sur les communications



Communications Survey

À l'écoute des Canadiens

Enquête sur les communications

Printemps 2001

Publié par le Bureau d'information du Canada, le 15 juin 2001

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

N° de catalogue : PF4-7/2001-2

ISBN : 0-662-65921-X

Table des matières

Introduction	5
Sommaire	6
Perspectives face à l'économie canadienne : 12 prochains mois	8
Croissance économique et évaluation de la performance globale	10
Évaluation de la performance	12
Principaux enjeux (question ouverte)	14
19 priorités (question fermée)	16
Évaluation de la performance concernant 19 priorités	18
Communications	20
Évolution des enjeux	22
En perspective : économie et impôts	24
En perspective : environnement et salubrité des aliments	26
En perspective : unité canadienne et revenu agricole	28
En perspective : criminalité et justice et promotion du commerce	30
Évaluation de la performance globale : les déterminants les plus importants	32
Contact avec le gouvernement du Canada	34
Évaluation globale de la satisfaction	36
Perceptions de la prestation de services gouvernementaux	38
Perceptions de la prestation de services : hier	40
Perceptions de la prestation de services : demain	42
Perceptions des modes de communication utilisés pour la prestation de services	44
Mode de communication préféré	46
Mode de communication dans l'avenir	48
Amélioration du service grâce à l'Internet	50
Utilisation de l'Internet	52
Le 1 800 O-Canada	54
Le site Web du gouvernement	56
Visites des sites Web du gouvernement du Canada	58
Conclusion	60
L'enquête : Vague IX	61



Introduction

Le Bureau d'information du Canada (BIC) a pour mandat d'améliorer les communications entre le gouvernement du Canada et les Canadiens. Ce faisant, le BIC favorise de meilleures communications de la part du gouvernement du Canada dans son ensemble et il appuie l'engagement du gouvernement envers un Canada fort et uni.

Les sondages réalisés par le Bureau d'information du Canada visent à déterminer ce que les Canadiens pensent des priorités sur lesquelles se fondent les politiques publiques, et comment ils évaluent la façon dont le gouvernement réagit à ces priorités.

Le sondage du printemps 2001 s'intéresse également à l'évaluation, par le public, du rôle que tient le gouvernement en tant que fournisseur d'une vaste gamme de services aux Canadiens. La recherche portait sur le degré de satisfaction envers les différents moyens de prestation de services, les points de vue sur les avantages et inconvénients de différents moyens, et les attentes relatives à la prestation de services dans l'avenir. Le BIC a aussi poursuivi la recherche sur l'utilisation de l'Internet et des sites Web du gouvernement.

Le Groupe Ipsos-Reid et la firme GPC Communications ont réalisé ce sondage auprès de 4 704 adultes partout au Canada, du 2 au 13 mai 2001.

Sommaire

L'enquête du printemps 2001 démontre un déplacement important de l'opinion publique face au gouvernement du Canada. Des perspectives non favorables sur le plan économique, diffusées au cours des six derniers mois, ont porté préjudice au niveau d'optimisme des Canadiens envers l'économie à court terme. Il s'ensuit, par conséquent, des changements importants au chapitre des priorités en matière de politiques d'intérêt public et sur la façon dont les Canadiens désirent que le gouvernement du Canada réagisse à ces dernières.

La baisse dans le niveau d'optimisme face à l'orientation que prendra l'économie dans le cours des 12 prochains mois a été alimentée par de nombreux mois de reportages sur le ralentissement de l'économie américaine et par des préoccupations plus spécifiques, notamment les prix de l'essence, les mises à pied et le dollar. Cette baisse est probablement la raison selon laquelle l'évaluation de la performance du gouvernement quant à sa gestion de l'économie a connu une légère diminution, ce qui, par la suite, a eu un impact négatif sur l'évaluation de la performance globale du gouvernement.

Lorsqu'on a demandé aux Canadiens d'identifier l'enjeu le plus important, les soins de santé continuaient de dominer dans leur esprit. Toutefois, alors que la proportion de ceux qui ont choisi les soins de santé a diminué depuis l'hiver 2001, celle de ceux qui ont choisi un enjeu économique a augmenté.

Les Canadiens ont également été amenés à préciser le niveau de priorité qu'ils accordent, pour les cinq prochaines années, à chacune des 19 questions de politiques d'intérêt public qui leur ont été soumises. Des cinq premières priorités, quatre étaient liées aux questions sociales ou à la qualité de vie : les soins de santé, l'éducation, l'environnement et les questions liées aux enfants. La gestion de l'économie faisait également partie des cinq premières.

En comparaison au printemps 2000, nous avons noté des changements importants dans l'évaluation des priorités qu'accordent les Canadiens à certaines questions. Comme le public a été confronté à bon nombre de reportages sur l'environnement, les évaluations des priorités à ce propos (quatre points de plus) et la salubrité des aliments (10 points de plus) ont augmenté. La priorité accordée à l'unité canadienne a aussi connu une augmentation importante (sept points de plus), tandis que celle accordée aux impôts a baissé légèrement (trois points de moins).

On a aussi invité les Canadiens à évaluer la performance du gouvernement par rapport aux 19 priorités. Les domaines pour lesquels le gouvernement a obtenu les meilleures évaluations de performance comprennent la promotion du commerce, la salubrité des aliments, la promotion du Canada comme chef de file en matière de technologie, la gestion de l'économie et les relations Canada/É.-U.

De nombreux changements sont survenus dans les évaluations de la performance du gouvernement depuis avril 2000. Les évaluations concernant les enjeux économiques sont demeurées stables ou ont baissé, tout probablement en réaction à la baisse du niveau d'optimisme au sujet de l'économie. L'évaluation relative à la gestion de l'économie a baissé de quatre points. Il s'agit du seul élément selon lequel l'évaluation de la performance du gouvernement a connu une baisse au cours de la dernière année. Les évaluations de la performance concernant le chômage (deux points de moins) et les impôts (un point de plus) n'ont pas changé de manière significative sur le plan statistique.

D'un autre côté, depuis le printemps 2000, les évaluations de la performance du gouvernement se sont améliorées en ce qui a trait aux enjeux environnementaux : l'environnement (trois points de plus) et la salubrité des aliments (huit points de plus). L'évaluation de la performance s'est aussi améliorée dans bon nombre d'enjeux sociaux, notamment la criminalité et la justice (cinq points de plus), l'éducation (quatre points de plus) et les questions liées aux enfants (quatre points de plus). Les évaluations sont aussi meilleures en ce qui concerne la promotion du commerce (quatre points de plus) et le revenu agricole (trois points de plus).

Le sondage du printemps 2001 a également examiné les perceptions des Canadiens par rapport à la prestation de services du gouvernement. Dans les trois mois précédant le sondage, 37 % des Canadiens ont contacté le gouvernement du Canada. La grande majorité d'entre eux se sont dit satisfaits du service et des renseignements qu'ils avaient reçus.

Cinquante-sept pour cent des Canadiens croient que, au cours des cinq prochaines années, le service du gouvernement du Canada s'améliorera, tandis que 26 % croient qu'il se détériorera. D'après les groupes de discussion, ces deux perceptions sont expliquées, en partie, par l'Internet.

Les Canadiens s'attendent d'avoir plus de contact avec le gouvernement par le biais de l'Internet à l'avenir. Les utilisateurs et les non-utilisateurs craignent que l'Internet entraîne moins de contact personnel avec le gouvernement et qu'il remplace les méthodes traditionnelles de prestation de services. Par conséquent, dans un avenir rapproché, le service personnel (personne à personne) continuera de demeurer important, peu importe les progrès technologiques.

Les Canadiens s'attendent aussi à ce que l'Internet assure des échanges réciproques entre les Canadiens et le gouvernement.

L'accès à l'Internet, et tout particulièrement son utilisation, continuent de progresser, alors que le nombre d'heures par semaine consacrées à l'Internet est passé de 7,9 heures à l'automne 2000 à 9,1 heures au printemps 2001. Les visites des sites Web du gouvernement ont également augmenté, passant de 42 % au printemps 2000 à 52 % au printemps 2001.

Enfin, la vaste majorité des Canadiens (77 %) est d'avis que l'Internet améliorera la prestation de services du gouvernement du Canada, étant donné sa capacité de fournir des renseignements rapides, conviviaux et complets.

Perspectives face à l'économie canadienne : 12 prochains mois

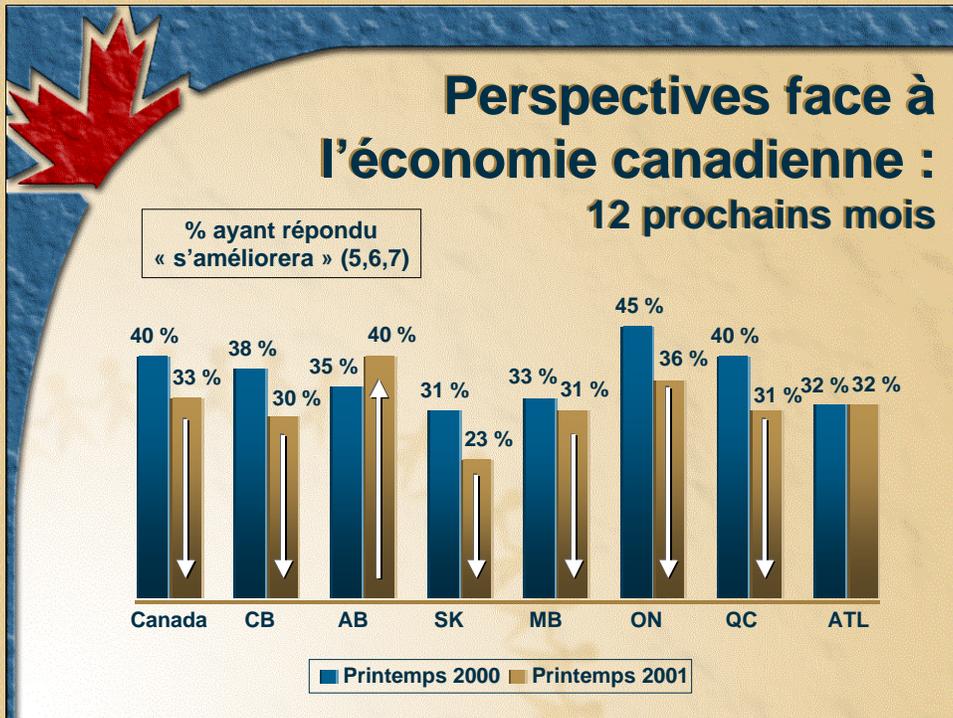
« Au cours de la prochaine année environ, croyez-vous que l'économie du Canada s'améliorera, se détériorera ou restera la même? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 7 points, où 1 signifie qu'elle se détériorera beaucoup, 7 qu'elle s'améliorera beaucoup et le point milieu, 4, qu'elle restera la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

	Printemps 2000 (%)	Printemps 2001 (%)
S'améliorera (5,6,7)	40	33
Restera la même (4)	49	45
Se détériorera (1,2,3)	11	21
Total	100	100

Âge	Se détériorera (% ayant répondu 1,2,3)	Restera la même (% ayant répondu 4)	S'améliorera (% ayant répondu 5,6,7)
18-24	26	44	29
25-34	23	43	33
35-54	21	46	33
55 et plus	17	46	36
Sexe			
Hommes	20	41	38
Femmes	21	49	29
Éducation			
< École secondaire	18	54	26
École secondaire	21	49	29
Postsecondaire	23	42	35
Université	20	43	37
Revenu			
< 30 k\$	23	47	28
30 k\$ à 59 k\$	21	45	34
60 k\$ et plus	19	43	38
Canada	21	45	33

Principaux indicateurs économiques

	Janvier 2000	Avril 2000	Septembre 2000	Janvier 2001	Avril 2001
Taux de chômage (%)	6,8	6,8	6,8	6,9	7,0
TSE 300-Indice de prix boursier (moyenne de 5 mois à la fermeture)	7,726	8,967	10,296	9,419	8,378
Indice composé de tendance (É.-U.)	108,0	108,4	108,3	107,6	107,1



- L'analyse du présent sondage débute par un coup d'oeil sur les attentes des Canadiens par rapport à l'économie.
- Au cours des derniers six mois, les médias ont fait état d'un ralentissement de l'économie américaine, du déclin des marchés boursiers et d'une légère hausse du taux de chômage. Ces reportages ont, sans aucun doute, contribué à la diminution du niveau d'optimisme en ce qui concerne l'orientation que prend l'économie à court terme au pays. L'enquête révèle qu'un Canadien sur trois (33 %) croit que l'économie canadienne s'améliorera au cours des 12 prochains mois; il s'agit d'une baisse en comparaison à 40 % en avril 2000. La proportion de ceux ayant répondu que l'économie s'améliorera a chuté en Colombie-Britannique, Saskatchewan, Ontario et au Québec, mais a crû en Alberta.
- Les personnes plus âgées, les hommes, les gens ayant entrepris des études postsecondaires, les diplômés universitaires et les Canadiens à revenu élevé sont davantage optimistes.

Croissance économique et évaluation de la performance globale

« Généralement, 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. »

	Automne 1998 (% ayant répondu 5,6,7)	Printemps 2000 (% ayant répondu 5,6,7)	Changement depuis l'automne 1998	Printemps 2001 (% ayant répondu 5,6,7)	Changement depuis le printemps 2000
CB	29	36	+7	27	-9
AB	31	37	+6	30	-7
SK/MB	31	32	+1	30	-2
ON	39	48	+9	38	-10
QC	26	38	+12	32	-6
ATL	35	42	+7	32	-10
Canada	33	41	+8	33	-8

Évaluation de la performance du gouvernement et optimisme face à l'économie

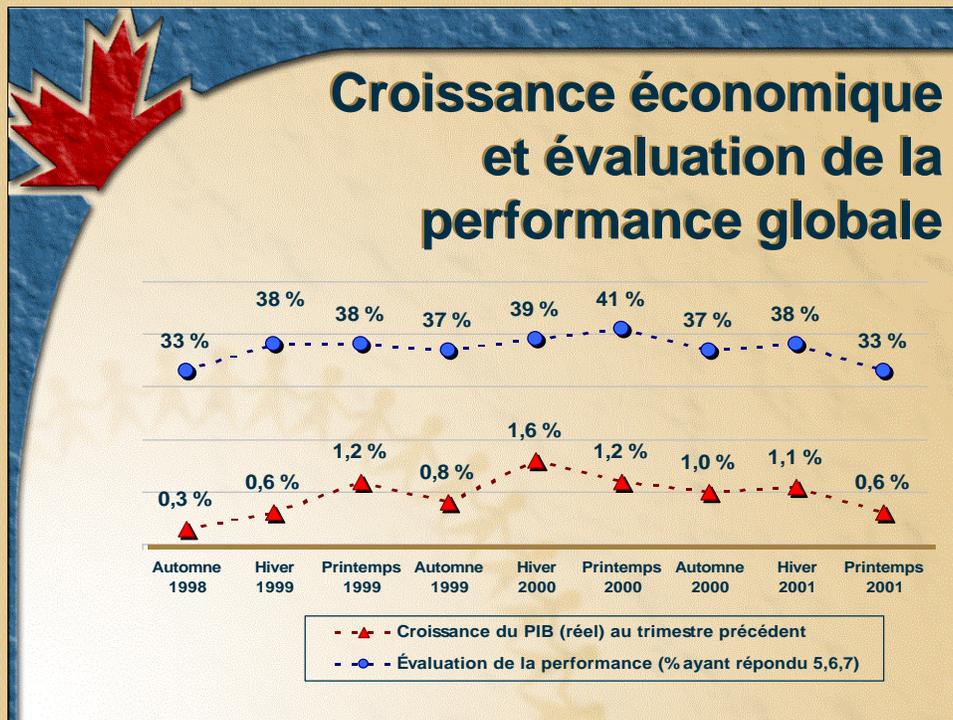
« Au cours de la prochaine année environ, croyez-vous que l'économie du Canada s'améliorera, se détériorera ou restera la même? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 7 points, où 1 signifie qu'elle se détériorera beaucoup, 7 qu'elle s'améliorera beaucoup et le point milieu, 4, qu'elle restera la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

Évaluation de la performance du gouvernement	L'économie du Canada...		
	se détériorera (1,2,3) %	restera la même (4) %	s'améliorera (5,6,7) %
Bonne (5,6,7)	18	30	48
Ni bonne ni mauvaise (4)	28	38	33
Faible (1,2,3)	55	33	19
Total	100	100	100

Produit intérieur brut réel et évaluation de la performance globale du gouvernement

« Généralement, 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. »

Période au cours de laquelle le sondage du BIC a été mené	Évaluation de la performance globale (% ayant répondu 5,6,7)	Taux de croissance du PIB réel (% de changement au trimestre précédent)
Automne 1998	33	0,3
Hiver 1999	38	0,6
Printemps 1999	38	1,2
Automne 1999	37	0,8
Hiver 2000	39	1,6
Printemps 2000	41	1,2
Automne 2000	37	1,0
Hiver 2001	38	1,1
Printemps 2001	33	0,6



- Tout comme la baisse du niveau d'optimisme quant aux perspectives économiques à court terme, suite à la couverture médiatique du ralentissement économique aux États-Unis et des autres enjeux économiques, l'évaluation de la performance globale du gouvernement du Canada est passée de 38 % à l'hiver 2001 à 33 % au printemps 2001.
- Le graphique montre l'évaluation de la performance globale du gouvernement et le taux de croissance du Produit intérieur brut réel (PIB) au trimestre précédent.
- Selon les groupes de discussion, réunis en mai 2001 dans le contexte de la présente enquête, le principal facteur ayant contribué au déclin est associé à la préoccupation qu'entretiennent les Canadiens au sujet des enjeux économiques, tels que le travail, les impôts et les prix de l'essence. La qualité du service et les soins de santé constituent d'autres facteurs explicatifs. Les Canadiens souhaitent également que le gouvernement rende un meilleur compte de ses dépenses.

Évaluation de la performance

« Généralement, 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. »

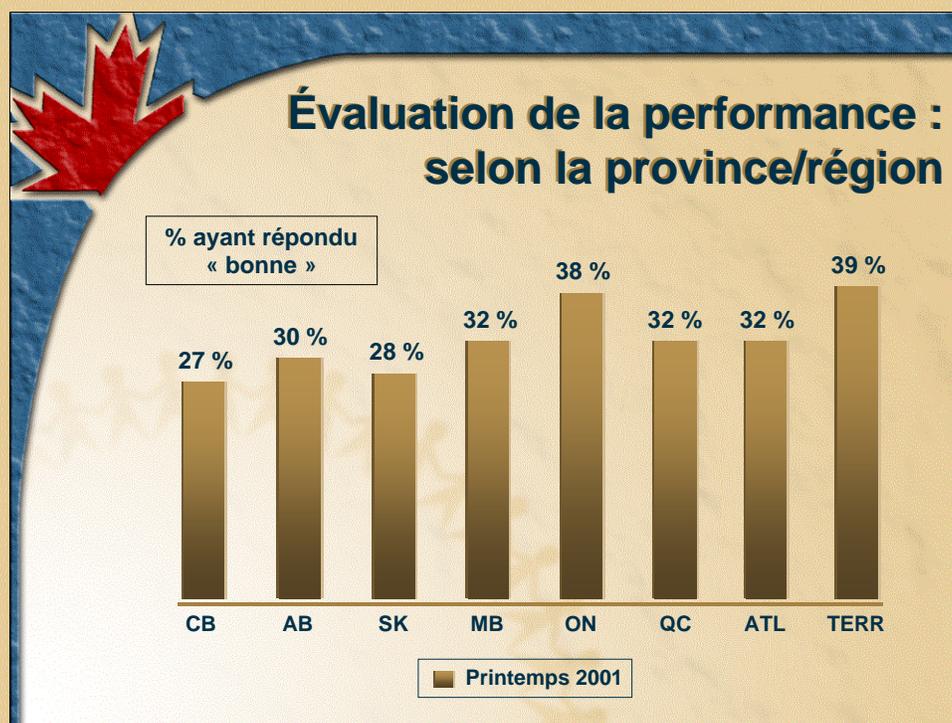
Âge	% ayant répondu « faible » (1,2,3)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « bonne » (5,6,7)
18-24	29	34	37
25-34	32	34	34
35-54	35	35	30
55 et plus	31	33	35
Total	32	34	33

Sexe	% ayant répondu « faible » (1,2,3)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « bonne » (5,6,7)
Hommes	35	29	36
Femmes	30	38	31
Total	32	34	33

Niveau d'éducation	% ayant répondu « faible » (1,2,3)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « bonne » (5,6,7)
< Études secondaires	23	49	27
Diplôme d'études secondaires	32	37	31
Études postsecondaires en partie	34	35	30
Études universitaires	33	28	39
Total	32	34	33

Revenu	% ayant répondu « faible » (1,2,3)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « bonne » (5,6,7)
< 30 k\$	31	36	32
30 k\$ à 59 k\$	31	36	33
60 k\$ et plus	35	28	36
Total	32	34	33

Lieu de résidence	% ayant répondu « faible » (1,2,3)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « bonne » (5,6,7)
Urbain	32	33	34
Rural	34	35	30
Total	32	34	33



- Les résidents de l'Ontario et des territoires accordent la note la plus élevée au gouvernement pour sa performance globale, tandis que ceux de la Colombie-Britannique et de la Saskatchewan lui accordent la plus faible note.
- Le gouvernement obtient aussi des évaluations plus positives parmi les hommes (36 %) que parmi les femmes (31 %) et chez les résidents urbains (34 %) que chez les résidents des régions rurales (30 %). Les diplômés universitaires sont plus susceptibles d'attribuer une évaluation positive que les Canadiens ayant un niveau de scolarité plus faible (39 % chez les diplômés universitaires).

Principaux enjeux (question ouverte)

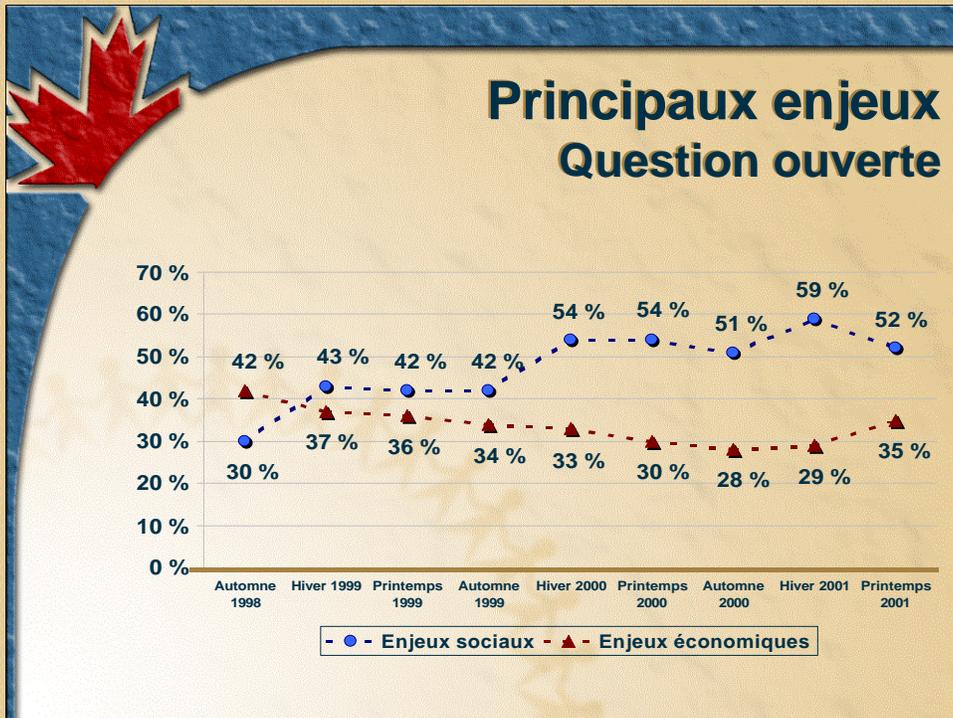
“En ce qui concerne les problèmes que le Canada doit présentement affronter de nos jours, sur lequel le gouvernement du Canada devrait-il, d’après vous, se concentrer le plus?” (en pourcentage)

	Canada	CB	AB	SK	MB	ON	QC	ATL	TERR
Soins de santé	26	28	17	25	31	26	26	31	20
Économie	11	12	10	9	9	12	11	8	12
Chômage	8	5	4	8	3	6	12	13	5
Éducation	8	6	9	4	7	11	6	9	13
Pauvreté	6	4	4	3	4	3	11	4	4
Impôts	5	6	4	8	8	5	4	3	2
Dettes	5	4	10	4	5	5	4	3	6
Environnement	4	5	6	3	3	5	2	4	7
Commerce	4	9	1	2	5	4	3	5	1
Unité canadienne	3	3	4	2	1	1	5	1	1
Immigration	2	2	2	1	0	2	1	0	1
Services sociaux	2	1	4	2	2	2	3	2	4
Défense	1	0	2	7	1	1	0	1	0
Dollar	1	1	2	1	0	0	0	1	0
Criminalité	1	1	1	1	1	1	0	1	1
Justice	1	1	0	1	0	2	0	1	3
Affaires internationales	1	1	1	1	1	1	1	1	0
Prix de l'essence	1	0	1	0	1	1	0	1	0
Ressources	1	0	1	0	0	1	0	1	0
Jeunes	1	0	1	1	1	1	1	1	2
Questions morales	1	0	1	1	1	1	1	0	0
Agriculture	1	0	0	7	4	0	0	0	0

Enjeux sociaux incluent : Enjeux économiques incluent :

• Soins de santé	26 %
• Éducation et écoles	8 %
• Pauvreté/les pauvres/aide sociale	6 %
• Environnement et pollution	4 %
• Questions morales	1 %
• Criminalité et violence	1 %
• Immigration/réfugiés	2 %
• Justice	1 %
• Jeunes/abus chez les enfants	1 %
• Services sociaux	2 %

• Chômage/emplois	8 %
• Économie en général	11 %
• Impôts/TPS	5 %
• Dette/déficit/dépenses du gouvernement	5 %
• Agriculture	1 %
• Prix de l'essence et de l'huile	1 %
• Enjeux liés au marché boursier/dollar canadien/transport/routes/infrastructure/affaires/industrie	4 %



- Lorsque nous avons demandé aux Canadiens de nous dire sur lequel des enjeux le gouvernement devrait se concentrer le plus, les enjeux sociaux continuent de prédominer. Toutefois, le pourcentage de ceux qui ont mentionné les enjeux sociaux a baissé légèrement depuis janvier, alors que 35 % se disent maintenant préoccupés par des enjeux économiques.
- Cette baisse dans les préoccupations face aux enjeux sociaux est largement due à une diminution des personnes ayant choisi les soins de santé (de 34 % à l'hiver 2001 à 26 % en mai dernier) et à une augmentation des préoccupations envers l'économie en général (passant de 7 % à 11 %) et le chômage (de 7 % à 8 %).
- Les résidents du Manitoba (31 %) et de la région de l'Atlantique (31 %) sont les plus préoccupés par la question des soins de santé. Les résidents du Québec (12 %) et de la région de l'Atlantique (13 %) sont les plus préoccupés par le chômage. Une grande proportion d'Ontariens optent pour l'éducation (11 %) alors qu'un grand nombre de Québécois sont préoccupés par la pauvreté (11 %). Les Manitobains et les Saskatchewanais font état des impôts dans une proportion de 8 %, tandis que 10 % des Albertains se préoccupent de la dette. Les questions liées au commerce sont mentionnées par 9 % des Britanno-Colombiens.

19 priorités (question fermée)

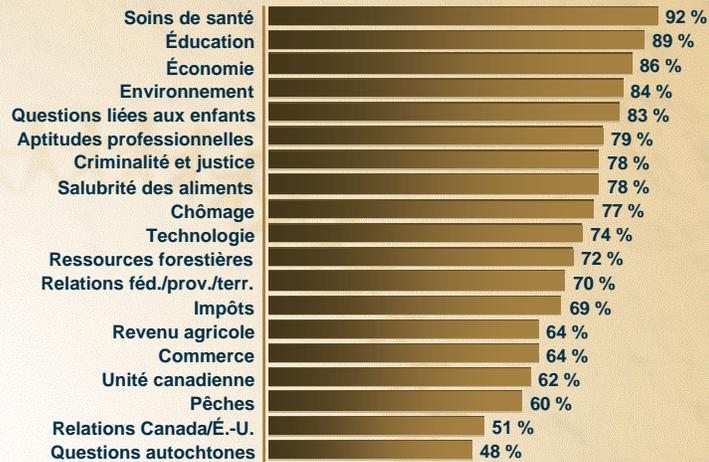
« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, dans quelle mesure le gouvernement devrait-il accorder priorité à chacun des secteurs suivants? Veuillez évaluer votre réponse à l'aide d'une échelle de 7 points où 1 signifie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

	Faible (1,2,3) %	Moyenne (4) %	Forte (5,6,7) %
Soins de santé	3	5	92
Éducation	3	7	89
Gestion de l'économie	4	9	86
Environnement	5	10	84
Questions liées aux enfants	5	11	83
Amélioration des aptitudes professionnelles	6	14	79
Criminalité et justice	7	14	78
Salubrité des aliments	7	15	78
Chômage	7	15	77
Promotion du Canada comme chef de file en matière de technologie	9	16	74
Gestion des ressources forestières	8	18	72
Relations entre les gouvernements fédéral et provinciaux/territoriaux	10	19	70
Impôts	10	19	69
Revenu agricole	10	23	64
Promotion du commerce international	11	23	64
Unité canadienne	16	20	62
Pêches	13	24	60
Amélioration des relations entre le Canada et les É.-U.	17	30	51
Questions autochtones	24	26	48

19 priorités

Question fermée

% ayant répondu « forte priorité » (5,6,7)



- Nous avons aussi demandé aux Canadiens d'attribuer un niveau de priorité à 19 questions spécifiques. Encore une fois, les soins de santé arrivent au premier rang; 92 % des Canadiens y accordent une forte priorité. D'autres questions sociales, dont l'éducation, l'environnement, les questions liées aux enfants et la criminalité et la justice ont également été évaluées fortement prioritaires.
- Parmi les priorités économiques, la gestion de l'économie a été évaluée fortement prioritaire par 86 % des répondants. De nombreux enjeux économiques se retrouvent parmi les priorités fortes, mais de second niveau; c'est le cas de l'amélioration des aptitudes professionnelles des Canadiens, du chômage, de la promotion du Canada comme chef de file en matière de technologie, des ressources forestières, des impôts, du revenu agricole, de la promotion du commerce international et de la gestion des pêches.
- Les questions liées à l'unité, y compris les relations entre les gouvernements fédéral et provinciaux/territoriaux et l'unité canadienne, se situent au milieu de l'échelle parmi les fortes priorités.

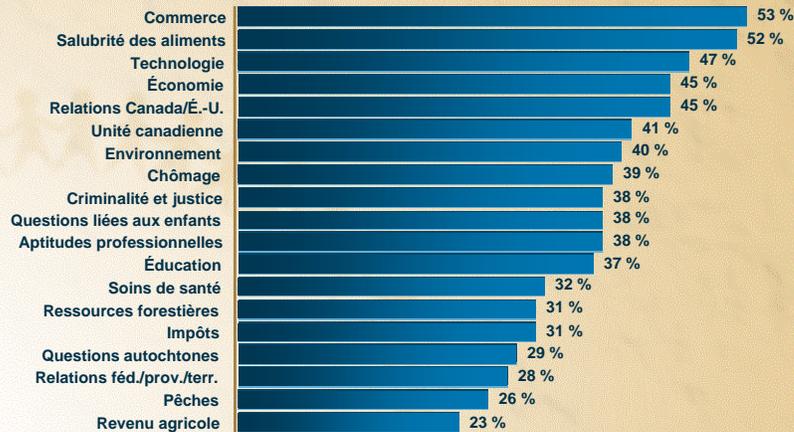
Évaluation de la performance concernant 19 priorités

« 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. »

	Faible (1,2,3) %	Ni bonne ni mauvaise (4) %	Bonne (5,6,7) %
Promotion du commerce international	12	31	53
Salubrité des aliments	18	28	52
Promotion du Canada comme chef de file en matière de technologie	18	31	47
Amélioration des relations entre le Canada et les É-U.	14	38	45
Gestion de l'économie	26	28	45
Unité canadienne	24	32	41
Environnement	29	30	40
Chômage	28	32	39
Criminalité et justice	32	28	38
Amélioration des aptitudes professionnelles	25	35	38
Questions liées aux enfants	27	33	38
Éducation	32	30	37
Soins de santé	44	24	32
Impôts	38	30	31
Gestion des ressources forestières	27	37	31
Questions autochtones	31	36	29
Relations entre les gouvernements fédéral et provinciaux/territoriaux	36	33	28
Pêches	33	35	26
Revenu agricole	33	37	23

Évaluation de la performance concernant 19 priorités

% ayant répondu « bonne » (5,6,7)



- Le gouvernement continue d'obtenir les meilleures évaluations de performance dans les domaines de l'économie : promotion du commerce international et du Canada comme chef de file en matière de technologie, gestion de l'économie, chômage et amélioration des aptitudes professionnelles des Canadiens.
- Le gouvernement s'en tire assez bien en ce qui a trait à bon nombre d'enjeux sociaux, y compris l'environnement, la criminalité et la justice, les questions liées aux enfants et l'éducation. Cependant, les évaluations en matière de soins de santé sont moins favorables.
- En général, le gouvernement obtient une évaluation moins favorable en ce qui concerne les questions liées au secteur primaire, à savoir les ressources forestières, la gestion des pêches et le revenu agricole.

Communications

Priorité : « *Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, dans quelle mesure le gouvernement devrait-il accorder priorité à chacun des secteurs suivants? Veuillez évaluer votre réponse 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.* »
(% de personnes ayant répondu 5, 6 ou 7 à la question).

Performance : Nous avons ensuite demandé aux répondants d'évaluer la performance du gouvernement du Canada dans chacun des domaines suivants, et ce en utilisant une échelle de 1 à 7 où 1 veut dire affreuse, 7 excellente et 4 le point milieu. On considère les points 5, 6 et 7 comme de bonnes évaluations et 1, 2 et 3 comme faibles.
(% de personnes ayant répondu 5, 6 ou 7 à la question).

	Forte priorité (% 5,6,7)	Bonne performance (% 5,6,7)
Soins de santé	92	32
Éducation	89	37
Gestion de l'économie	86	45
Environnement	84	40
Questions liées aux enfants	83	38
Criminalité et justice	78	38
Salubrité des aliments	78	52
Chômage	77	39
Impôts	69	31
Revenu agricole	64	23
Promotion du commerce international	64	53
Unité canadienne	62	41
Gestion des pêches	60	26
Questions autochtones	48	29
Amélioration des aptitudes professionnelles	79	38
Promotion du Canada comme chef de file en matière de technologie	74	47
Gestion des ressources forestières	72	31
Relations entre les gouvernements fédéral et provinciaux/territoriaux	70	28
Amélioration des relations entre le Canada et les É.-U.	51	45

Définitions :

Priorité

- Priorité moins forte : 0 % à 69 % ont accordé une forte priorité (5,6,7)
- Priorité moyennement forte : 70 % à 84 % ont accordé une forte priorité (5,6,7)
- Priorité très forte : 85 % ou plus ont accordé une forte priorité (5,6,7)

Performance

- Performance moins bonne : 0 % à 34 % ont accordé une bonne performance (5,6,7)
- Performance moyennement bonne : 35 % à 49 % ont accordé une bonne performance (5,6,7)
- Performance très bonne : 50 % ou plus ont accordé une bonne performance (5,6,7)



Communications

	Défis		Forces	
	Performance moins bonne	Performance moyennement bonne	Performance très bonne	
Priorité très forte	Soins de santé	Gestion de l'économie Éducation		
Priorité moyennement forte	Ressources forestières Relations fédérale/provinciales/territoriales	Technologie Environnement Questions liées aux enfants Criminalité et justice Chômage Aptitudes professionnelles	Salubrité des aliments	
Priorité moins forte	Impôts Pêches Questions autochtones Revenu agricole	Unité canadienne	Commerce international Relations Canada/É.-U.	

- Les forces en matière de communications se rapportent aux enjeux auxquels les Canadiens accordent une forte priorité et pour lesquels ils attribuent au gouvernement une bonne performance. Par exemple, au haut du graphique, l'économie et l'éducation figurent comme enjeux de priorité très forte mais pour lesquels le gouvernement obtient une évaluation de performance moyennement bonne. Les meilleures évaluations de performance sont attribuées à la salubrité des aliments, à la promotion du commerce international et aux relations Canada/États-Unis. Toutefois, ces questions sont en général des priorités relativement moins importantes pour les Canadiens.
- Le gouvernement obtient des évaluations de performance et de priorité moyennement positives pour la promotion du Canada comme chef de file en matière de technologie, l'environnement, les questions liées aux enfants, la criminalité et la justice, le chômage et l'amélioration des aptitudes professionnelles.
- Les soins de santé demeurent un défi en matière de communications, car le public lui accorde une priorité très forte, mais une évaluation de la performance moins bonne. D'autres défis importants à relever comprennent les relations fédérale/provinciales/territoriales et la gestion des ressources forestières.

Évolution des enjeux

« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, dans quelle mesure le gouvernement devrait-il accorder priorité à chacun des secteurs suivants? Veuillez évaluer votre réponse 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. » (% de personnes ayant répondu 5, 6 ou 7 à la question).

« 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. » (% de personnes ayant répondu 5, 6 ou 7 à la question).

	Forte priorité (5,6,7) %			Bonne performance (5,6,7) %		
	Printemps 2000	Printemps 2001	Changement	Printemps 2000	Printemps 2001	Changement
Soins de santé	94	92	-2	30	32	+2
Éducation	89	89	0	33	37	+4
Économie	86	86	0	49	45	-4
Questions liées aux enfants	83	83	0	34	38	+4
Environnement	80	84	+4	37	40	+3
Criminalité et justice	77	78	+1	33	38	+5
Impôts	72	69	-3	30	31	+1
Salubrité des aliments	68	78	+10	44	52	+8
Commerce	64	64	0	49	53	+4
Revenu agricole	63	64	+1	20	23	+3
Unité canadienne	55	62	+7	41	41	0

Définitions :

Priorité

- Priorité moins forte : 0 % à 69 % ont accordé une forte priorité (5,6,7)
- Priorité moyennement forte : 70 % à 84 % ont accordé une forte priorité (5,6,7)
- Priorité très forte : 85 % ou plus ont accordé une forte priorité (5,6,7)

Performance

- Performance moins bonne : 0 % à 34 % ont accordé une bonne performance (5,6,7)
- Performance moyennement bonne : 35 % à 49 % ont accordé une bonne performance (5,6,7)
- Performance très bonne : 50 % ou plus ont accordé une bonne performance (5,6,7)

Évolution des enjeux

	Performance moins bonne	Performance moyennement bonne	Performance très bonne
Priorité très forte	Éducation		Économie
Priorité moyennement forte	Enfants	Environnement	Salubrité des aliments
Priorité moins forte	Revenu agricole	Criminalité et justice	Commerce

Impôts (dans la cellule Performance moins bonne, Priorité moyennement forte)
 Unité canadienne (dans la cellule Performance moyennement bonne, Priorité moins forte)

- Au cours de l'année dernière, il y a eu de nombreux changements dans la priorité accordée aux enjeux et à l'évaluation de la performance du gouvernement à leur sujet.
- La priorité accordée à l'environnement, à la salubrité des aliments et à l'unité canadienne a augmenté au cours de la dernière année, tandis que celle attribuée aux impôts a légèrement diminué.
- L'évaluation de la performance du gouvernement a augmenté dans bon nombre de domaines, surtout en ce qui concerne les enjeux sociaux et environnementaux. Ces derniers comprennent l'éducation, les questions liées aux enfants, l'environnement, la criminalité et la justice, ainsi que la salubrité des aliments. Elle a aussi augmenté pour ce qui est de la promotion du commerce.
- Seul un domaine a connu une baisse dans l'évaluation de la performance du gouvernement au cours de la dernière année, à savoir la gestion de l'économie.

En perspective : économie et impôts

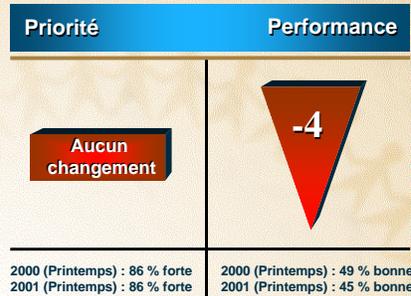
« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, dans quelle mesure le gouvernement devrait-il accorder priorité à chacun des secteurs suivants? Veuillez évaluer votre réponse à l'aide d'une échelle de 7 points où 1 signifie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

« 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. »

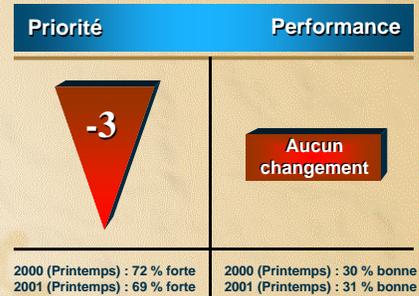
Région	Économie		Impôts	
	Forte priorité (5,6,7) %	Bonne performance (5,6,7) %	Forte priorité (5,6,7) %	Bonne performance (5,6,7) %
CB	90	31	74	20
AB	84	39	68	28
SK	83	33	68	24
MB	84	46	67	32
ON	86	47	69	34
QC	86	52	70	35
ATL	83	47	68	33
TERR	80	43	56	29
Âge				
18-24	87	41	67	31
25-34	88	45	72	32
35-54	86	44	71	30
55 et plus	83	49	67	33
Éducation				
< École secondaire	75	50	58	33
École secondaire	84	41	71	30
Postsecondaire	89	41	71	31
Université	87	50	69	33
Revenu				
< 30 k\$	82	43	66	34
30 k\$ à 59 k\$	87	44	71	30
60 k\$ et plus	88	49	72	32
Sexe				
Hommes	84	48	66	32
Femmes	88	42	73	31
Canada	86	45	69	31

En perspective

Économie



Impôts



- La gestion de l'économie est demeurée une très forte priorité parmi tous les segments de la population canadienne. Toutefois, l'évaluation de la performance du gouvernement à ce propos a baissé légèrement de quatre points de pourcentage durant la dernière année. Les Québécois accordaient l'évaluation la plus élevée à la performance du gouvernement, tandis que les Saskatchewanais et les Britanno-Colombiens lui attribuaient la plus faible.
- La priorité accordée aux impôts a légèrement baissé depuis avril 2000 (de 72 % à 69 %), tandis que l'évaluation de la performance du gouvernement est demeurée stable. L'Ontario et le Québec attribuent les évaluations de performance les plus élevées, tandis que les moins bonnes proviennent des résidents de la Saskatchewan et de la Colombie-Britannique.

En perspective : environnement et salubrité des aliments

« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, dans quelle mesure le gouvernement devrait-il accorder priorité à chacun des secteurs suivants? Veuillez évaluer votre réponse 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. »

« 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. »

Région	Environnement		Salubrité des aliments	
	Forte priorité (5,6,7) %	Bonne performance (5,6,7) %	Forte priorité (5,6,7) %	Bonne performance (5,6,7) %
CB	80	42	75	48
AB	78	39	71	48
SK	74	32	75	50
MB	83	39	75	48
ON	87	37	79	52
QC	85	45	82	57
ATL	83	40	79	56
TERR	75	46	70	51
Âge				
18-24	85	47	76	57
25-34	86	41	77	54
35-54	86	39	78	50
55 et plus	80	38	80	52
Éducation				
< École secondaire	74	49	84	63
École secondaire	81	45	81	57
Postsecondaire	84	40	79	51
Université	87	35	74	48
Revenu				
< 30 k\$	81	45	80	56
30 k\$ à 59 k\$	86	41	80	53
60 k\$ et plus	85	43	73	50
Sexe				
Hommes	82	39	73	52
Femmes	86	42	83	53
Canada	84	40	78	52

En perspective



- À la fois la priorité et les évaluations de la performance au sujet de l'environnement ont crû modérément, de quatre et trois points respectivement. C'est au Québec (45 %) et dans les territoires (46 %), parmi les jeunes adultes (47 %) et les personnes n'ayant pas terminé leurs études secondaires (49 %) que le gouvernement a obtenu l'évaluation de la performance la plus élevée en matière d'environnement.
- De la même manière, la priorité et les évaluations de la performance du gouvernement au sujet de la salubrité des aliments ont augmenté depuis avril 2000. La salubrité des aliments constitue une forte priorité, particulièrement auprès des Québécois (82 %), des personnes n'ayant pas terminé leurs études secondaires (84 %) et des femmes (83 %).

En perspective : unité canadienne et revenu agricole

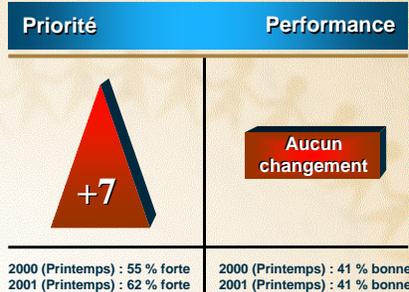
« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, dans quelle mesure le gouvernement devrait-il accorder priorité à chacun des secteurs suivants? Veuillez évaluer votre réponse à l'aide d'une échelle de 7 points où 1 signifie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

« 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. »

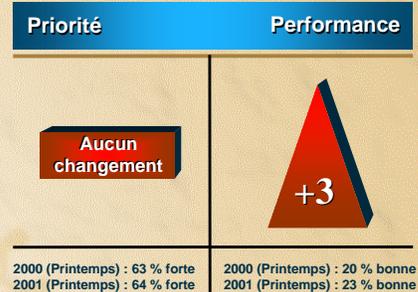
Région	Unité canadienne		Revenu agricole	
	Forte priorité (5,6,7) %	Bonne performance (5,6,7) %	Forte priorité (5,6,7) %	Bonne performance (5,6,7) %
CB	63	37	62	15
AB	63	35	68	21
SK	55	32	71	13
MB	62	43	74	23
ON	67	45	67	21
QC	53	41	57	33
ATL	68	45	66	24
TERR	68	45	57	15
Âge				
18-24	60	42	59	23
25-34	55	38	59	23
35-54	60	40	66	21
55 et plus	72	45	69	27
Éducation				
< École secondaire	63	47	63	39
École secondaire	66	43	66	27
Postsecondaire	60	39	65	21
Université	60	41	62	19
Revenu				
< 30 k\$	66	44	67	29
30 k\$ à 59 k\$	62	42	64	23
60 k\$ et plus	58	39	62	19
Sexe				
Hommes	59	40	60	23
Femmes	65	43	68	23
Canada	62	41	64	23

En perspective

Unité canadienne



Revenu agricole



- L'évaluation de priorité accordée à l'unité canadienne a augmenté de sept points durant la dernière année, tandis que l'évaluation de la performance du gouvernement à ce sujet est demeurée stable. Les personnes de 55 ans et plus (72 %) ont accordé une priorité relativement forte à l'unité canadienne. Le gouvernement obtient les meilleures évaluations de performance à ce propos en Ontario (45 %), dans la région de l'Atlantique (45 %), dans les territoires (45 %) et auprès des personnes de 55 ans et plus (45 %).
- La priorité accordée au revenu agricole est demeurée stable. Cette question est considérée comme une priorité importante en Alberta (68 %), en Saskatchewan (71 %) et au Manitoba (74 %). L'évaluation de la performance du gouvernement à cet effet a connu une légère augmentation depuis avril 2000. De toutes les provinces et régions, le gouvernement obtient l'évaluation de la performance la plus élevée en matière de revenu agricole au Québec (33 %), et la plus faible en Saskatchewan (13 %).

En perspective : criminalité et justice et promotion du commerce

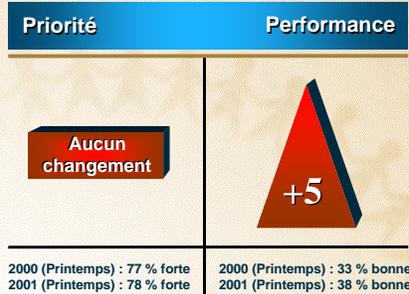
« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, dans quelle mesure le gouvernement devrait-il accorder priorité à chacun des secteurs suivants? Veuillez évaluer votre réponse à l'aide d'une échelle de 7 points où 1 signifie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

« 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. »

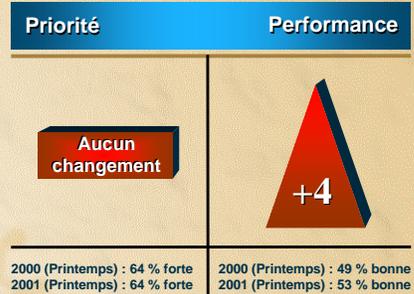
Région	Criminalité et justice		Promotion du commerce	
	Forte priorité (5,6,7) %	Bonne performance (5,6,7) %	Forte priorité (5,6,7) %	Bonne performance (5,6,7) %
CB	79	34	67	47
AB	78	32	64	52
SK	74	29	62	48
MB	78	33	63	56
ON	78	39	64	54
QC	79	42	62	54
ATL	76	46	62	52
TERR	73	45	56	46
Âge				
18-24	80	47	57	54
25-34	79	40	62	50
35-54	76	36	63	51
55 et plus	79	37	70	57
Éducation				
< École secondaire	80	47	59	53
École secondaire	82	39	61	49
Postsecondaire	80	36	66	50
Université	72	39	65	59
Revenu				
< 30 k\$	79	41	62	51
30 k\$ à 59 k\$	81	37	63	52
60 k\$ et plus	74	39	66	56
Sexe				
Hommes	73	38	66	55
Femmes	83	39	61	51
Canada	78	38	64	53

En perspective

Criminalité et justice



Promotion du commerce



- Alors que l'évaluation de priorité accordée à la criminalité et à la justice est demeurée stable, l'évaluation de la performance du gouvernement à cet égard a augmenté de cinq points, passant de 33 % à 38 %. Cette question est jugée plus prioritaire parmi les femmes (83 %) que parmi les hommes (73 %). Dans l'ensemble du pays, le gouvernement a obtenu les évaluations de performance les plus élevées dans les territoires (46 %), la région de l'Atlantique (45 %) et au Québec (42 %). Les évaluations les plus faibles proviennent de l'Alberta (32 %) et de la Saskatchewan (29 %).
- La priorité accordée à la promotion du commerce international est demeurée stable, tandis que l'évaluation de la performance du gouvernement à ce sujet a augmenté de quatre points depuis le printemps 2000. Les personnes de 55 ans et plus (70 %) accordent une priorité plus élevée au commerce que les personnes de 18 à 24 ans (57 %). Le gouvernement obtient les meilleures évaluations pour sa performance en matière de commerce au Manitoba (56 %), en Ontario (54 %) et au Québec (54 %); les plus faibles évaluations proviennent de la Saskatchewan (48 %) et de la Colombie-Britannique (47 %).

Évaluation de la performance globale : les déterminants les plus importants

« Généralement, 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. »

« 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. »

« Comment évalueriez-vous le gouvernement du Canada en ce qui concerne les aspects suivants reliés aux services gouvernementaux? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 1 signifie mauvais, 7 excellent et le point du milieu, 4, ni mauvais ni excellent. »

Évaluation de la performance globale	% ayant accordé une « bonne » performance (5,6,7) au gouvernement concernant...					
	Économie	Service	Impôts	Soins de santé	Criminalité et justice	Unité canadienne
Faible (1,2,3)	23	27	17	19	23	27
Ni bonne ni mauvaise (4)	41	46	28	31	39	39
Bonne (5,6,7)	71	68	50	47	54	59
Canada	45	46	31	32	38	41

Résumé du modèle

Modèle	Coefficients non normalisés		Coefficients normalisés	T statistique	Seuil de signification
	Coefficient B	Écart type	Coefficient bêta		
Variable constante	,947	,073		12,890	,000
Performance concernant l'économie	,228	,015	,235	15,204	,000
Performance concernant le service	,192	,012	,210	15,490	,000
Performance concernant les impôts	,106	,014	,116	7,752	,000
Performance concernant l'unité canadienne	8,601E-02	,013	,089	6,430	,000
Performance concernant la criminalité et la justice	5,527E-02	,013	,060	4,120	,000
Performance concernant les soins de santé	4,486E-02	,013	,051	3,458	,001

R au carré (le modèle)

R	R au carré	R au carré ajusté	Écart type de l'estimation
,538 ^a	,290	,289	1,26

Analyse de variance (le modèle)

Modèle	Somme des carrés	Degrés de liberté	Moyenne au carré	Rapport F	Seuil de signification
Régression	3048,519	6	508,087	319,561	,000 ^a
Résiduel	7468,008	4697	1,590		
Total	10516,527	4703			

a. Variable dépendante : 3. Généralement, comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada?



- L'analyse des résultats du sondage et des groupes de discussion, réunis en mai 2001 dans le cadre de ce sondage, suggère que la perception face à la performance du gouvernement en matière de gestion économique constitue l'un des déterminants les plus importants de l'évaluation de la performance globale.
- La perception de la qualité du service qu'offre le gouvernement du Canada au public arrive au second rang.
- Vient ensuite la perception de la performance du gouvernement en matière d'impôts.
- D'autres enjeux, qui ont un lien moyennement déterminant avec la performance globale, comprennent les perceptions entourant la façon dont le gouvernement s'occupe des soins de santé, de la criminalité et la justice et de l'unité canadienne.

Contact avec le gouvernement du Canada

Lien entre un bon service et une bonne performance

« Généralement, 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. »

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

Hiver 2001

Évaluation de la performance globale (voir note)	Total, Canada %	Pauvre qualité du service et des renseignements %	Qualité moyenne du service et des renseignements %	Bonne qualité du service et des renseignements %
Bonne (5,6,7)	41	27	38	46
Ni bonne ni mauvaise (4)	29	29	28	29
Faible (1,2,3)	31	44	34	25
Total	100	100	100	100

Note : Basée sur un sous-échantillon de personnes ayant communiqué avec le gouvernement au cours des trois mois précédant le sondage (N=1788).

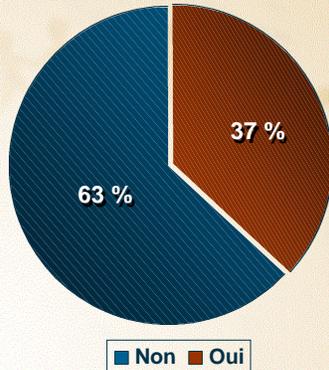
Printemps 2001

Évaluation de la performance globale (voir note)	Total, Canada %	Pauvre qualité du service et des renseignements %	Qualité moyenne du service et des renseignements %	Bonne qualité du service et des renseignements %
Bonne (5,6,7)	34	20	24	41
Ni bonne ni mauvaise (4)	31	20	40	32
Faible (1,2,3)	35	59	36	27
Total	100	100	100	100

Note : Basée sur un sous-échantillon de personnes ayant communiqué avec le gouvernement au cours des trois mois précédant le sondage (N=1749).

Contact avec le gouvernement du Canada

« Avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois? »



« Au cours des trois derniers mois, combien de fois environ avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada? »



- Étant donné que la qualité du service est, après la gestion économique, l'un des déterminants les plus importants, nous avons mesuré le contact actuel avec le gouvernement, de même que les perceptions de la prestation de services dans le passé, le présent et l'avenir.
- Dans les trois mois précédant l'enquête, 37 % des Canadiens ont communiqué avec le gouvernement du Canada. Ils avaient plutôt tendance à le faire par téléphone, et, dans une moindre mesure, par l'Internet et en personne.
- Trente-six pour cent des Canadiens ont communiqué une seule fois avec le gouvernement du Canada. Un quart d'entre eux ont communiqué avec le gouvernement du Canada deux fois, tandis que 37 % prétendent l'avoir fait trois fois ou plus. Ces résultats sont peu différents de l'automne 2000.

Évaluation globale de la satisfaction

« Comment évaluez-vous la qualité d'ensemble du service ou des renseignements que vous avez reçus? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 1 signifie très mauvaise, 7 très bonne et 4 ni bonne ni mauvaise. »

(% ayant répondu « bonne »)

Hiver 1999	Printemps 1999	Printemps 2000	Automne 2000	Hiver 2001	Printemps 2001
55	59	60	65	62	64

Printemps 2001

Selon la région

	Canada	CB	AB	SK	MB	ON	QC	NE	NB	ATL	TERR
Bonne (5,6,7) %	64	64	62	60	62	64	66	66	68	67	49
Ni bonne ni mauvaise (4) %	16	16	14	18	19	16	18	16	13	15	39
Faible (1,2,3) %	19	19	24	21	17	19	15	16	18	17	11

Évaluation de la satisfaction par mode de communication

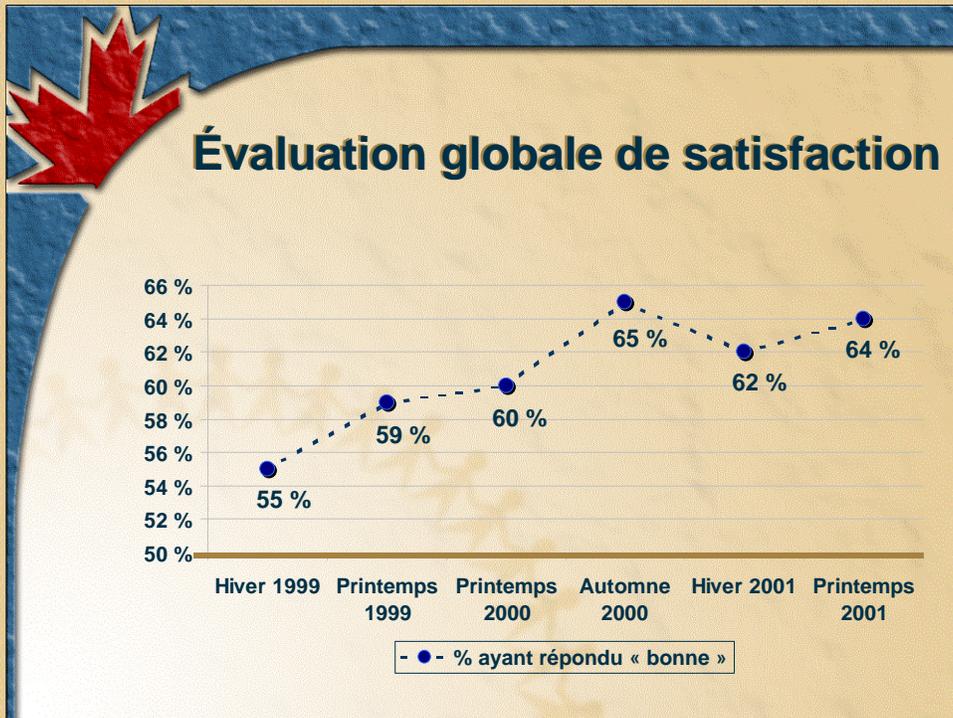
« De quelle manière avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois? Avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada [par téléphone] [par l'entremise de l'Internet] [en visitant le site Web du gouvernement du Canada : www.canada.gc.ca] [par la poste] [en personne] [en téléphonant à des numéros 1 800]? »

« Comment évaluez-vous la qualité d'ensemble du service ou des renseignements que vous avez reçus? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 1 signifie très mauvaise, 7 très bonne et 4 ni bonne ni mauvaise. »

	% ayant répondu « bonne »
Internet	73
www.canada.gc.ca	68
Poste	68
Téléphone	63
En personne	63
Numéros 1 800	63

« Avez-vous obtenu ce que vous cherchiez? »

	CB	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NE	ATL	Canada
Oui (complètement) %	59	61	67	65	68	69	71	66	66	66
Oui (en partie) %	22	23	13	17	18	20	12	17	15	19
Non %	17	17	19	18	13	10	18	17	18	14



- Le taux de satisfaction quant aux services ou aux renseignements reçus n'a cessé d'augmenter depuis l'hiver 1999, sauf pour une petite baisse à l'hiver 2001.
- Au printemps 2001, parmi les personnes ayant communiqué avec le gouvernement, la proportion des Canadiens qui évaluaient positivement le service ou les renseignements reçus (64 %) était trois fois plus importante que celle ayant donné une évaluation négative (19 %).
- Plus spécifiquement, les Canadiens les plus satisfaits étaient ceux qui ont reçu le service ou les renseignements par l'entremise de l'Internet.
- Dans l'ensemble, les Canadiens ayant communiqué avec le gouvernement du Canada croient fermement qu'ils ont obtenu ce qu'ils cherchaient. Quarante-vingt-cinq pour cent de ces répondants disent que le gouvernement a pu satisfaire à toutes leurs exigences (66 %) ou à une partie d'entre elles (19 %).

Perceptions de la prestation de services gouvernementaux

« Comment évalueriez-vous le gouvernement du Canada en ce qui concerne les aspects suivants reliés aux services gouvernementaux? Veuillez utiliser une échelle de 7 points où 1 signifie mauvais, 7 excellent et le point du milieu, 4, ni mauvais ni excellent? 1) D'être novateur 2) D'être fiable 3) D'être accessible

4) D'être respectueux. »

	Innovation	Fiabilité	Accessibilité	Respect
Bon (5,6,7) %	37	46	50	57
Ni l'un ni l'autre (4) %	35	30	24	23
Médiocre (1,2,3) %	22	22	22	17

Selon la province (dans l'ensemble)

Innovation

	CB	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NE	ATL	Total
Bon (5,6,7) %	30	33	29	34	39	41	43	38	41	37
Ni l'un ni l'autre (4) %	35	39	38	34	32	39	36	37	36	35
Médiocre (1,2,3) %	29	23	27	27	24	15	16	20	18	22

Fiabilité

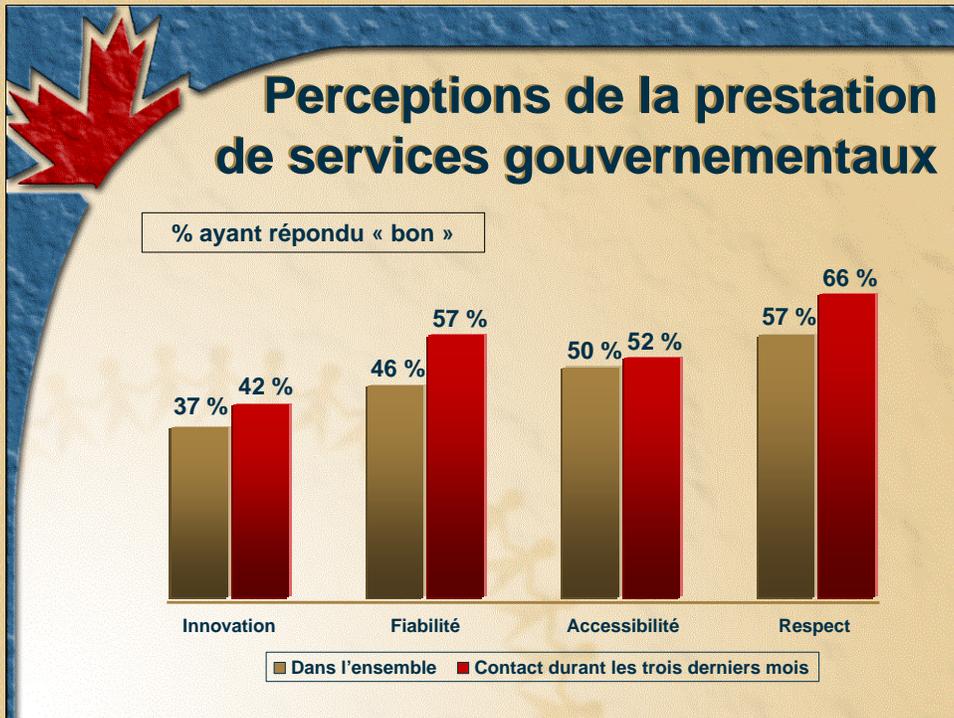
	CB	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NE	ATL	Total
Bon (5,6,7) %	43	40	38	41	45	51	47	39	44	46
Ni l'un ni l'autre (4) %	28	29	32	30	29	31	29	35	31	30
Médiocre (1,2,3) %	26	25	28	26	22	16	20	24	22	22

Accessibilité

	CB	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NE	ATL	Total
Bon (5,6,7) %	46	52	48	50	49	50	55	53	54	50
Ni l'un ni l'autre (4) %	23	21	22	27	23	28	25	23	25	24
Médiocre (1,2,3) %	28	23	28	19	24	19	16	22	18	22

Respect

	CB	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NE	ATL	Total
Bon (5,6,7) %	54	52	56	52	55	62	62	57	60	57
Ni l'un ni l'autre (4) %	24	22	19	24	24	23	22	23	22	23
Médiocre (1,2,3) %	19	22	23	22	18	12	12	17	14	17



- Le sondage de l'hiver 2001 a démontré que les évaluations des divers aspects de la prestation de services, tout comme l'évaluation globale de la qualité, s'accroissent lorsque les Canadiens ont contacté le gouvernement du Canada. Notre sondage du printemps confirme ces résultats, particulièrement par rapport aux aspects de fiabilité et de respect.

Perceptions de la prestation de services : hier

« Selon vous, la qualité du service offert par le gouvernement du Canada s'est-elle améliorée ou détériorée au cours des cinq dernières années? »

Selon la province (%)

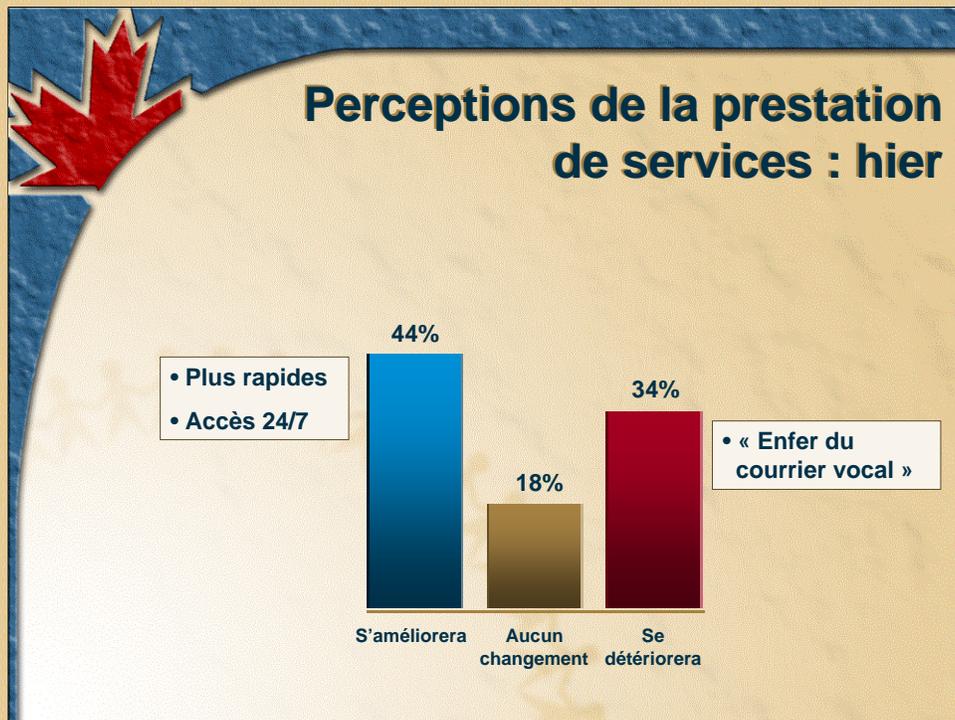
	CB	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NE	ATL	Total
S'est améliorée	34	44	36	42	42	52	51	37	47	44
S'est détériorée	43	34	44	33	36	25	29	44	35	34
Aucun changement	16	17	16	19	19	19	17	17	16	18

Selon l'âge (%)

	18-24	25-34	35-54	55 et plus	Total
S'est améliorée	57	49	41	39	44
S'est détériorée	22	30	38	35	34
Aucun changement	15	16	17	22	18

Selon le revenu (%)

	< 30 k\$	30 k\$ à 59 k\$	60 k\$ et plus	Total
S'est améliorée	47	44	44	44
S'est détériorée	34	32	34	34
Aucun changement	16	20	18	18



- Nous avons demandé aux Canadiens de nous dire la façon dont ils perçoivent la prestation de services au cours des cinq dernières années et au cours des cinq prochaines années.
- Selon 44 % des Canadiens, la prestation de services offerts par le gouvernement du Canada s'est améliorée au cours des cinq dernières années, alors que 34 % croient qu'elle s'est détériorée.
- D'après les groupes de discussion, ces deux perceptions s'expliquent en partie par les communications électroniques. L'amélioration perçue vient de l'utilisation de l'Internet et de sa capacité de fournir des renseignements rapides, sept jours sur sept, 24 heures sur 24.
- Les systèmes téléphoniques automatisés et l'« enfer du courrier vocal » ont généré la perception d'un service détérioré. Dans notre sondage de janvier, 81 % des Canadiens croyaient qu'en composant le 1 800 O-Canada, ils auraient affaire à un répondeur.

Perceptions de la prestation de services : demain

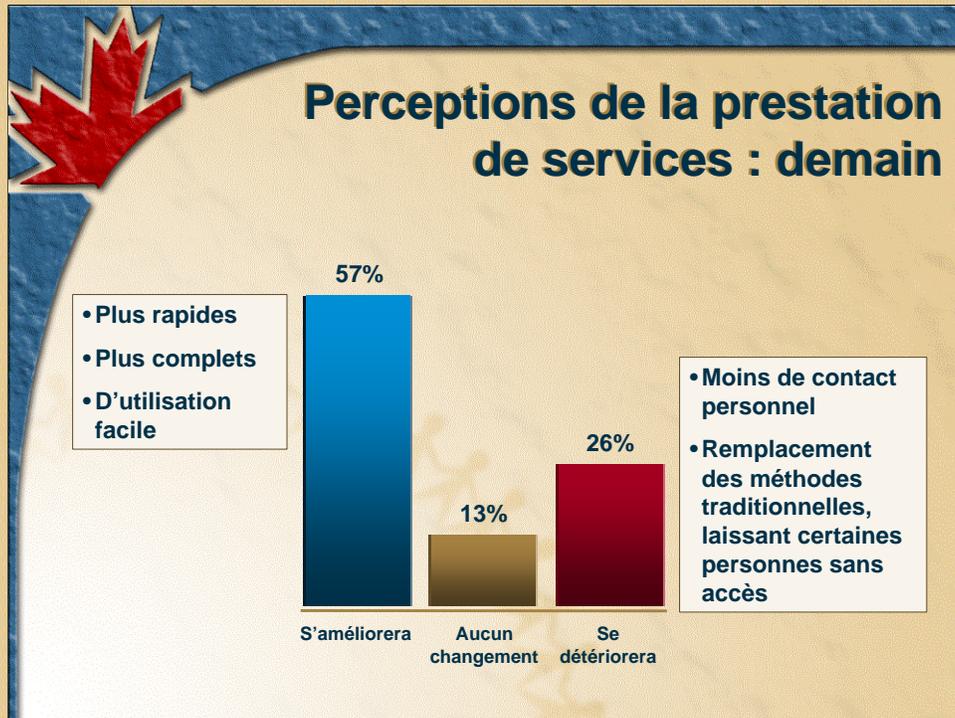
« Selon vous, la qualité du service offert par le gouvernement du Canada s'améliorera-t-elle ou se détériorera-t-elle au cours des cinq prochaines années? »

Selon la province (%)

	CB	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NE	ATL	Total
S'améliorera	54	52	48	54	56	64	64	52	61	57
Se détériorera	28	29	37	26	27	20	24	30	24	26
Aucun changement	13	15	11	15	12	13	10	15	12	13

Selon l'âge (%)

	18-24	25-34	35-54	55 et plus	Total
S'améliorera	72	60	56	52	57
Se détériorera	17	25	28	26	26
Aucun changement	8	12	12	17	13



- Nous tournant vers l'avenir, nous voyons que 57 % des répondants croient que le service gouvernemental s'améliorera, tandis que 26 % croient qu'il se détériorera.
- D'après les groupes de discussion, ces deux perceptions s'expliquent en partie par l'Internet.
- Les gens craignent que l'Internet réduise le nombre de contacts personnels avec le gouvernement. Ils sont aussi préoccupés par la perspective que l'Internet remplace les méthodes traditionnelles de prestation de services, ce qui laissera une partie de la population sans accès aux services du gouvernement.
- Cependant, les Canadiens sont aussi optimistes envers l'Internet et sa capacité d'offrir des services rapides, complets et d'utilisation plus facile.

Perceptions des modes de communication utilisés pour la prestation de services

« Je vous demanderais maintenant de considérer chacune des méthodes auxquelles vous pourriez avoir recours pour communiquer avec le gouvernement du Canada et de les évaluer une à une en fonction de divers facteurs. Comment évalueriez-vous [les points de service où l'on se rend en personne] [le téléphone] [l'Internet] [la poste] pour ce qui est de vous procurer [un service rapide] [un service personnalisé] [un service accessible], sur une échelle où 7 signifie que cette méthode est très bonne et 1 qu'elle est très mauvaise? »

Points de service où l'on se rend en personne (%)

	Service rapide	Service personnalisé	Service accessible
Bonne (5,6,7)	41	49	48
Ni bonne ni mauvaise (4)	25	22	25
Mauvaise (1,2,3)	20	15	15
Ne sait pas	13	13	13

Téléphone (%)

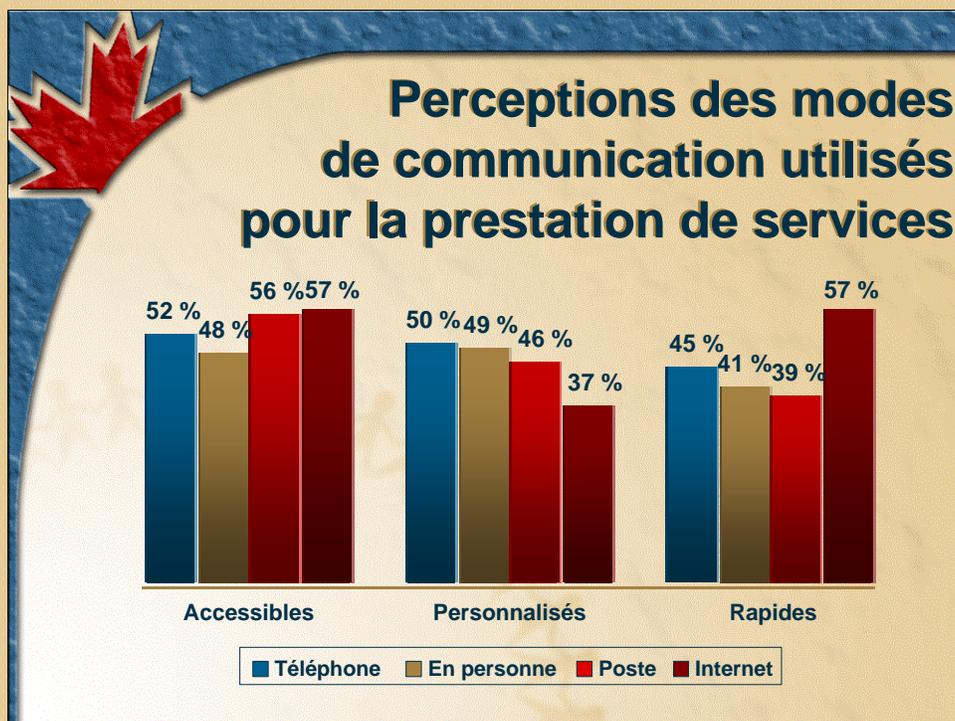
	Service rapide	Service personnalisé	Service accessible
Bonne (5,6,7)	45	50	52
Ni bonne ni mauvaise (4)	19	19	19
Mauvaise (1,2,3)	31	27	24
Ne sait pas	4	4	4

Internet (%)

	Service rapide	Service personnalisé	Service accessible
Bonne (5,6,7)	57	37	57
Ni bonne ni mauvaise (4)	12	19	12
Mauvaise (1,2,3)	7	19	7
Ne sait pas	24	25	24

Poste (%)

	Service rapide	Service personnalisé	Service accessible
Bonne (5,6,7)	39	46	56
Ni bonne ni mauvaise (4)	22	24	23
Mauvaise (1,2,3)	35	25	18
Ne sait pas	4	4	4



- On a demandé à tous les répondants de considérer une variété de moyens qu'ils pourraient utiliser pour communiquer avec le gouvernement du Canada, et puis de les évaluer un à un selon divers aspects : rapidité, service personnalisé et accessibilité.
- Le téléphone obtient de bonnes évaluations en ce qu'il offre un service accessible et personnalisé, mais il est évalué moins favorablement quant à l'aspect de rapidité.
- Les répondants sont aussi d'avis que les points de service où l'on se rend en personne offrent un service personnalisé. Cependant, quant à la rapidité du service, ces centres obtiennent de moins bonnes évaluations que le téléphone et l'Internet.
- Le service postal est perçu comme étant accessible. Cependant, la poste recueille les évaluations les moins bonnes de tous les moyens examinés pour ce qui est d'offrir un service rapide.
- En termes d'accessibilité et de rapidité, c'est l'Internet qui obtient les évaluations les plus élevées. À l'opposé, l'Internet se classe le plus faible en terme de service personnalisé.

Mode de communication préféré

« Auriez-vous préféré communiquer avec le gouvernement du Canada par un autre moyen? »

	CB	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NE	ATL	Total
Oui (%)	20	13	22	16	22	11	16	20	17	18
Non (%)	79	86	77	84	78	87	84	78	82	81

« Par quel moyen auriez-vous préféré communiquer avec le gouvernement du Canada? »

En personne	45 %
Téléphone	32 %
Internet	19 %
Autre	6 %

« Pourquoi dites-vous que vous auriez préféré communiquer avec le gouvernement du Canada :
1) en personne; 2) par téléphone; 3) par l'Internet? »

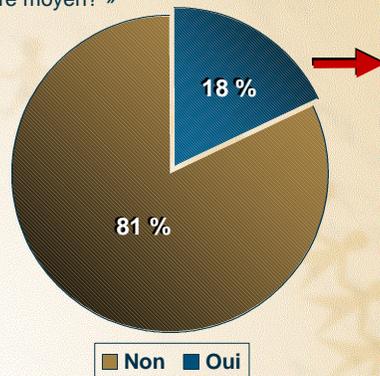
	En personne	Téléphone	Internet
Préfère parler à une personne (%)	22	15	s/o
Capacité de voir la personne à qui l'on parle (%)	15	s/o	s/o
Évite les systèmes automatisés (%)	19	21	11
Service plus rapide (%)	11	21	46
Plus susceptible d'obtenir l'information (%)	13	9	8
Plus facile de trouver l'information (%)	11	16	7
Commodité (%)	--	--	10

-- : pourcentage non significatif pour être divulgué

s/o : sans objet

Mode de communication préféré

« Auriez-vous préféré communiquer avec le gouvernement du Canada par un autre moyen? »



« Par quel moyen auriez-vous préféré communiquer avec le gouvernement du Canada? »

- En personne (45 %)
- Par téléphone (32 %)
- Par l'Internet (19 %)

- Nous avons demandé aux Canadiens qui ont communiqué avec le gouvernement du Canada au cours des trois mois précédant le sondage s'ils auraient préféré le faire d'une autre manière. Il en résulte que 81 % s'avouent satisfaits de la méthode qu'ils ont utilisée pour communiquer avec le gouvernement.
- Des 18 % qui auraient préféré communiquer avec le gouvernement d'une autre manière, la plupart des répondants (45 %) auraient souhaité communiquer avec une personne. Avoir un contact personnel et éviter les systèmes téléphoniques automatisés s'avèrent les raisons d'une telle préférence.

Mode de communication dans l'avenir

« Dans l'avenir, croyez-vous que vous communiquerez davantage, moins ou à peu près autant avec le gouvernement du Canada en utilisant : 1) le téléphone; 2) l'Internet; 3) les numéros 1 800; 4) les points de service (en personne); 5) la poste; et 6) les comptoirs de services automatisés? »

	Internet	Numéros 1 800	Comptoirs de services automatisés	Téléphone	Poste	En personne
% ayant répondu « davantage »	43	24	22	20	13	12
% ayant répondu « moins »	17	16	26	18	27	30
% ayant répondu « à peu près autant »	33	57	42	61	59	54

(% ayant répondu « davantage »)

»)

Selon la province

	CB	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NE	ATL	Total
Internet	49	46	41	38	47	34	42	37	39	43
Numéros 1 800	24	27	20	26	26	20	22	22	22	24
Comptoirs de services automatisés	22	21	18	19	27	17	24	17	21	22
Téléphone	18	18	20	22	22	18	22	17	19	20
Poste	12	11	12	12	13	12	15	12	14	13
En personne	14	9	9	10	13	10	14	10	13	12

Selon l'âge

	18-24	25-34	35-54	55 et plus	Total
Internet	61	55	45	23	43
Numéros 1 800	25	23	26	22	24
Comptoirs de services automatisés	35	29	22	11	22
Téléphone	23	21	20	17	20
Poste	20	12	11	11	13
En personne	15	12	11	10	12

Janvier 2001 :

Priorités pour des services en ligne

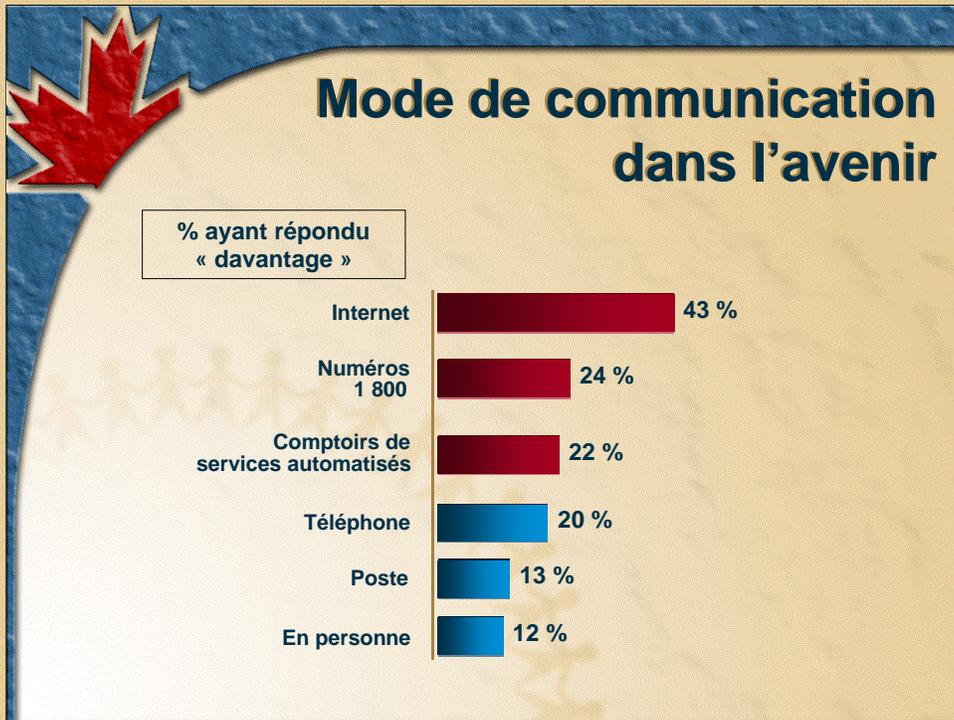
Les cinq priorités les plus importantes :

- | | |
|-------------------------------------|------|
| 1) présenter son rapport d'impôts | 61 % |
| 2) inscrire son opinion | 56 % |
| 3) participer à des sondages | 56 % |
| 4) voter à une élection | 53 % |
| 5) s'inscrire en vue d'une élection | 51 % |

Priorités pour de l'information en ligne

Les quatre priorités les plus importantes :

- | | |
|------------------------------------------------------------|------|
| 1) programmes et services locaux du gouvernement du Canada | 60 % |
| 2) recherche d'emploi | 54 % |
| 3) courriels à des fonctionnaires | 54 % |
| 4) information sur les carrières | 54 % |



- À l'avenir, les Canadiens prévoient avoir des contacts plus étroits avec le gouvernement en utilisant des moyens électroniques comme l'Internet, les numéros 1 800 et les comptoirs de services automatisés.
- Nos sondages précédents démontrent que les Canadiens souhaitent que l'Internet soit un moyen d'établir une communication réciproque entre le gouvernement et eux-mêmes. En effet, plus de la moitié d'entre eux souhaiteraient participer à des sondages en ligne et communiquer par courriel avec les fonctionnaires.
- Nos données et les groupes de discussion laissent prévoir que, dans un avenir prochain, les services personnalisés du gouvernement du Canada demeureront importants. Peu importe les progrès technologiques, les Canadiens continueront de vouloir parler à une personne pour répondre à leurs questions.

Amélioration du service grâce à l'Internet

« À votre avis, l'Internet aura-t-il pour effet d'améliorer ou de détériorer la manière dont les Canadiens reçoivent des services du gouvernement du Canada ou n'aura-t-il aucun effet? »

Selon l'âge (%)

	18-24	25-34	35-54	55 et plus	Total
Améliorer	85	82	80	66	77
Détériorer	3	2	4	4	3
Aucun effet	10	15	13	15	13
Ne sait pas	2	2	4	16	6

Selon le niveau d'éducation (%)

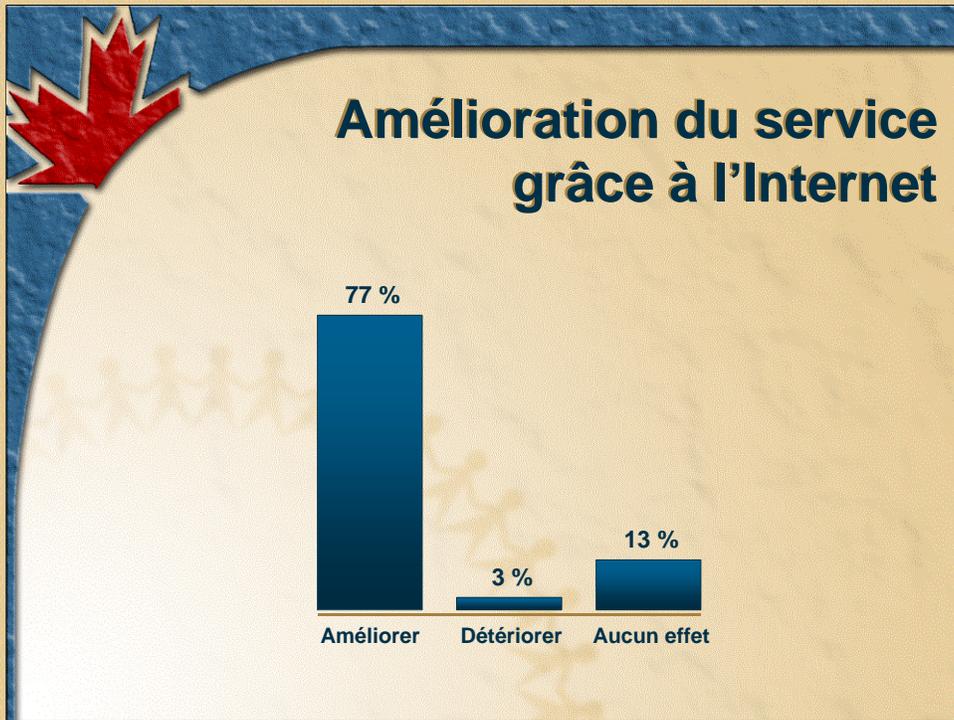
	< École secondaire	École secondaire	Postsecondaire	Université	Total
Améliorer	51	74	79	82	77
Détériorer	6	3	3	3	3
Aucun effet	18	14	13	12	13
Ne sait pas	25	8	4	3	6

Selon le type d'utilisateur (%)

	Utilisateurs	Non-utilisateurs	Total
Améliorer	84	63	77
Détériorer	2	5	3
Aucun effet	12	16	13
Ne sait pas	2	16	6

Selon le revenu (%)

	< 30 k\$	30 k\$ à 59 k\$	60 k\$ et plus	Canada
Améliorer	67	80	83	77
Détériorer	4	3	2	3
Aucun effet	16	12	13	13
Ne sait pas	12	5	2	6



- La vaste majorité des Canadiens (77 %) est d'avis que l'Internet améliorera la prestation de services du gouvernement à l'avenir.
- Même s'ils sont enchantés à propos de l'Internet, les Canadiens plus âgés (66 %), les familles à faible revenu (67 %) et ceux qui n'ont pas terminé leurs études secondaires (51 %) sont moins portés à croire que l'Internet améliorera la prestation de services.
- Cependant, la perspective d'un service amélioré est plus élevée parmi les gens ayant moins de 55 ans, les familles à revenu élevé (83 %), les titulaires d'un diplôme universitaire (82 %) et les utilisateurs de l'Internet (84 %).
- Les personnes qui estiment que la qualité des services offerts par le gouvernement du Canada est bonne, et celles qui attribuent une bonne évaluation de la performance globale, accordent également une évaluation particulièrement positive à l'effet que pourrait produire l'Internet sur la prestation de services, 84 % et 82 % respectivement.

Utilisation de l'Internet

« Avez-vous accès à l'Internet? »

(% ayant répondu « oui »)

Automne 2000	Hiver 2001	Printemps 2001
65	63	67

(% ayant répondu « oui »)

Selon la province

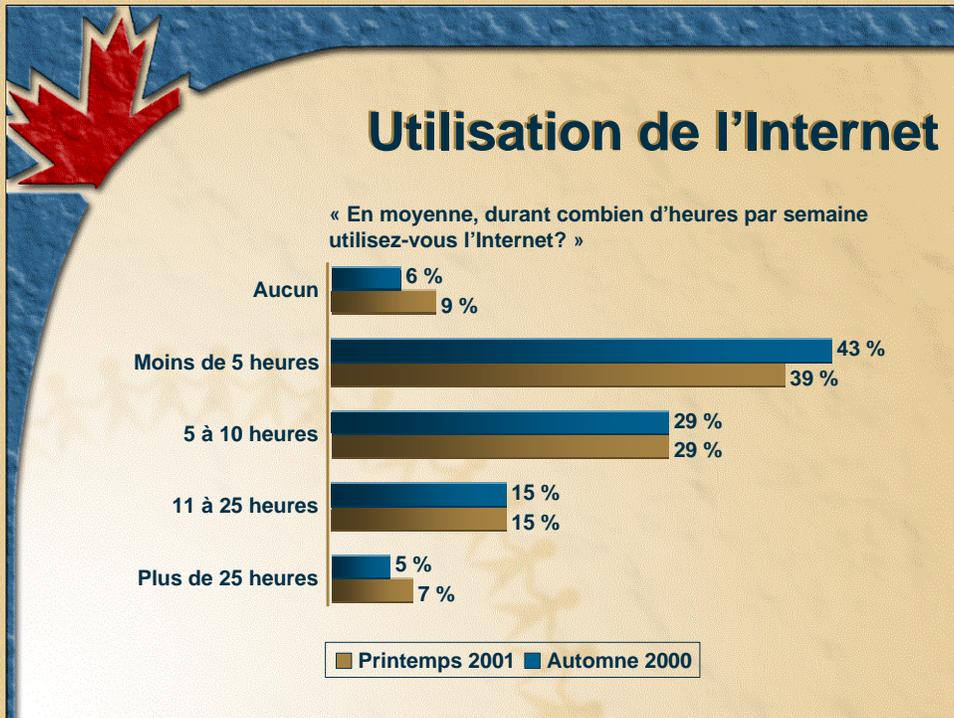
Automne 2000									
CB	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NE	ATL	Total
71	70	59	58	70	55	57	68	62	65

Hiver 2001									
CB	AB	SK	MB	ON	QC	TN	IPE	ATL	Total
73	67	56	57	70	52	50	55	54	63

Printemps 2001										
CB	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NE	ATL	TERR	Total
75	70	64	61	71	57	63	65	64	84	67

« En moyenne, durant combien d'heures par semaine utilisez-vous l'Internet? »

	Automne 2000	Hiver 2001	Printemps 2001
Nombre moyen d'heures	7,9 heures/semaine	9,1 heures/semaine	9,1 heures/semaine



- Après s'être stabilisé brièvement en janvier 2001, l'accès à l'Internet a progressé de nouveau.
- Parmi les gens qui ont accès à l'Internet, le nombre moyen d'heures passées devant l'Internet au cours d'une semaine a augmenté.
- Au printemps 2001, les Canadiens ayant accès à l'Internet passaient en moyenne 9,1 heures par semaine devant l'Internet. Il s'agit d'une hausse comparativement à 7,9 heures à l'automne 2000.

Le 1 800 O-Canada

« Diriez-vous que le numéro de 1 800 O-Canada, c'est-à-dire le numéro sans frais du gouvernement du Canada, vous est très familier, assez familier, pas très familier ou pas du tout familier? »

Selon le revenu (%)

	Automne 2000				Printemps 2001			
	< 30 k\$	30 \$ à 59 k\$	60 k\$ et plus	Canada	< 30 k\$	30 \$ à 59 k\$	60 k\$ et plus	Canada
Familier	39	32	27	32	40	32	28	33
Pas familier	61	68	73	68	59	68	72	67

Selon le sexe (%)

	Automne 2000			Printemps 2001		
	Hommes	Femmes	Canada	Hommes	Femmes	Canada
Familier	31	33	32	29	37	33
Pas familier	69	67	68	71	63	67

Selon le niveau d'éducation (%)

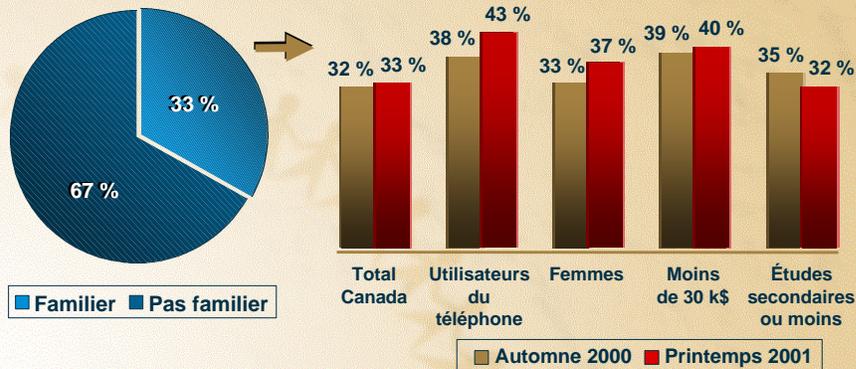
	Automne 2000				Printemps 2001			
	École secondaire ou moins	Post-secondaire	Université	Canada	École secondaire ou moins	Post-secondaire	Université	Canada
Familier	35	32	28	32	32	33	33	33
Pas familier	65	68	72	68	67	67	67	67

« De quelle manière avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois? Avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada par téléphone? »

	% de personnes qui ont communiqué avec le gouvernement par téléphone au cours des trois derniers mois
Revenu	
< 30 k\$	79
30 k\$ à 59 k\$	74
60 k\$ et plus	67
Sexe	
Hommes	70
Femmes	76
Éducation	
École secondaire ou moins	80
Postsecondaire	74
Université	71
Total	73

Le 1 800 O-Canada

% ayant répondu « familial » par groupes démographiques



- Dans l'ensemble, il n'y a eu aucune augmentation dans le niveau de familiarité avec le numéro 1 800 depuis l'automne 2000.
- Toutefois, parmi ceux qui utilisent le téléphone pour contacter le gouvernement, le nombre de personnes au courant de ce numéro est passé de 38 % à l'automne 2000 à 43 % au printemps 2001.
- La connaissance du numéro sans frais a aussi augmenté parmi les femmes et chez ceux qui gagnent moins de 30 000 \$ par année. Ces deux groupes sont aussi plus tentés d'utiliser le téléphone pour communiquer avec le gouvernement du Canada.
- Font exception les gens avec un faible niveau de scolarité. En effet, ce sont ces personnes qui connaissent le moins le numéro 1 800.

Le site Web du gouvernement

« Diriez-vous que le site Web www.canada.gc.ca, c'est-à-dire le principal site Web du gouvernement du Canada, vous est très familier, assez familier ou pas du tout familier? »

Selon le niveau d'éducation (%)

	École secondaire ou moins	Postsecondaire	Université	Canada
Familier	18	40	53	38
Pas familier	81	60	47	62

Selon le revenu (%)

	< 30 k\$	30 k\$ à 59 k\$	60 k\$ et plus	Canada
Familier	28	40	46	38
Pas familier	71	60	54	62

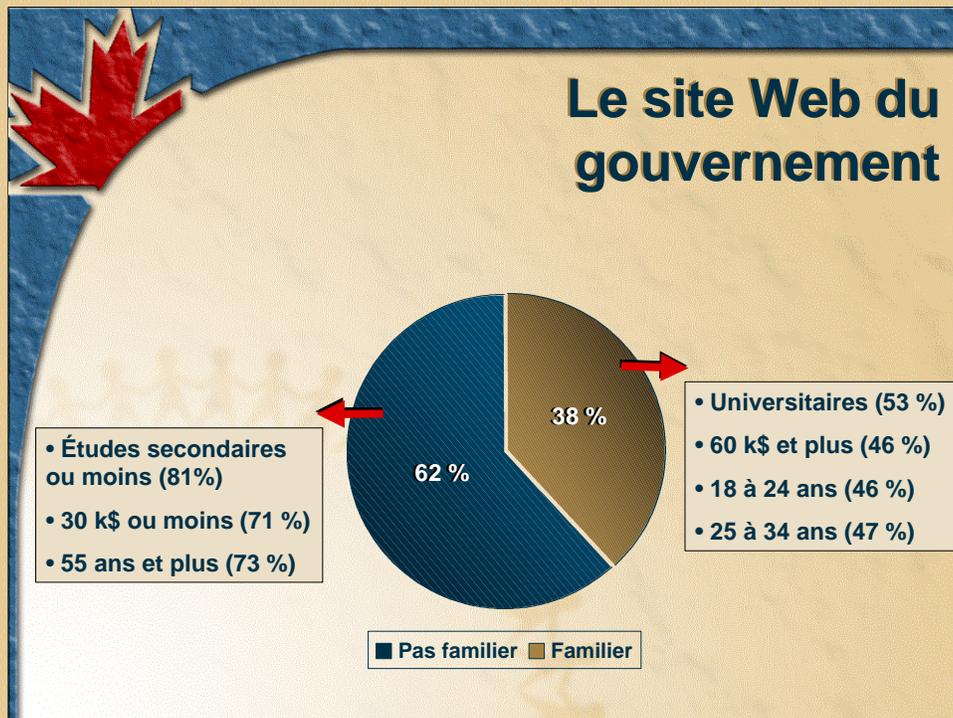
Selon l'âge (%)

	18-24	25-34	35-54	55 et plus	Canada
Familier	46	47	40	25	38
Pas familier	54	53	60	73	62

Selon le type d'utilisateur de l'Internet (%)

	Non-utilisateurs	Utilisateurs	Canada
Familier	14	50	38
Pas familier	85	50	62

Le site Web du gouvernement



- La connaissance du site Web principal du gouvernement est supérieure à celle du numéro sans frais; 38 % comparativement à 33 %.
- Tout comme le numéro 1 800, la connaissance du site Web est plus élevée parmi les utilisateurs, en l'occurrence, les diplômés universitaires, les ménages à revenu élevé et les plus jeunes. De ceux qui ont utilisé l'Internet pour communiquer avec le gouvernement récemment, 81 % connaissaient le site.

Visites des sites Web du gouvernement du Canada

« Avez-vous visité un site Web du gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois? »

(% ayant répondu « oui »)

Selon la province

	CB	AB	SK	MB	ON	QC	ATL	Total
Printemps 2000	37	45	42	37	44	41	38	42
Printemps 2001	52	49	57	45	53	51	56	52

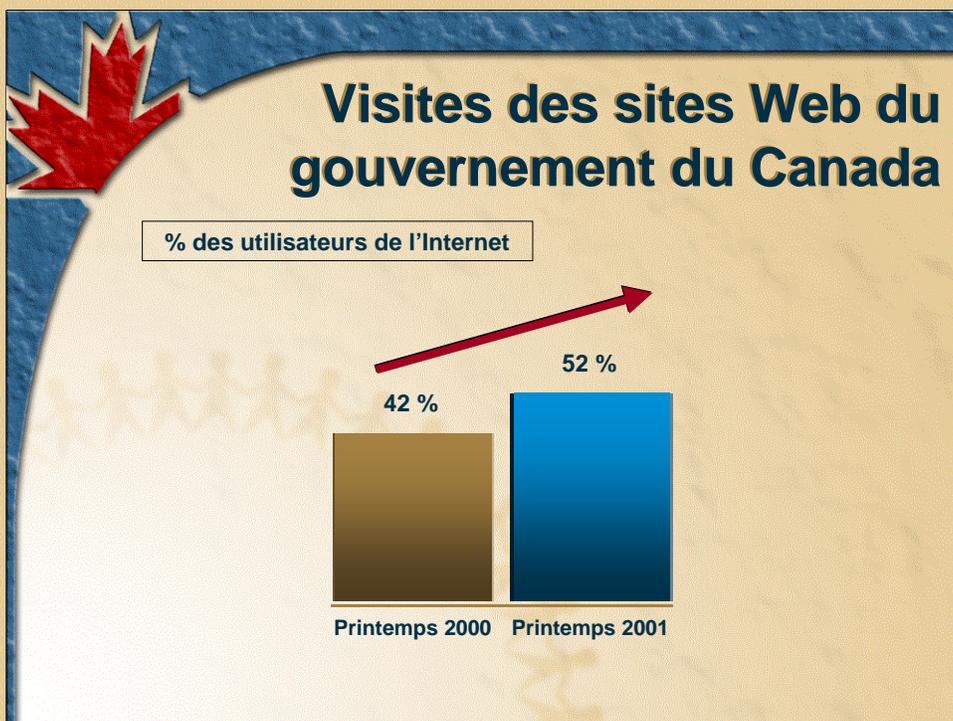
Selon le sexe

	Hommes	Femmes	Total
Printemps 2000	45	38	42
Printemps 2001	57	47	52

Selon le niveau d'éducation

	École secondaire ou moins	Collège	Université	Total
Printemps 2000	33	37	51	42
Printemps 2001	28	51	61	52

Visites des sites Web du gouvernement du Canada



- Plus de la moitié des Canadiens qui ont utilisé l'Internet dans les trois mois précédant le sondage ont visité un site Web du gouvernement. Dans la période de 12 mois, du printemps 2000 au printemps 2001, le nombre est passé de 42 % à 52 %.
- Ceci s'explique en partie par une augmentation dans l'accès à l'Internet. Cela arrive au moment où le gouvernement fait la promotion des trois voies de service, y compris son site Web.

Conclusion

L'enquête révèle avant tout un environnement public en mutation.

Au printemps 2001, le niveau d'optimisme des Canadiens face aux perspectives à court terme de l'économie canadienne s'est détérioré par rapport à celui du printemps 2000. Cette situation a eu un impact négatif sur l'évaluation de la performance du gouvernement, tant sur le plan de la gestion économique que de manière globale.

Les Canadiens accordent maintenant un plus grand niveau de priorité à l'environnement, à la salubrité des aliments et à l'unité canadienne. Par contre, la proportion des personnes qui considèrent les impôts comme prioritaires a diminué. Il en est de même pour les soins de santé.

Bon nombre de domaines, notamment l'environnement, la salubrité des aliments, la criminalité et la justice, la promotion du commerce et le revenu agricole obtiennent des évaluations plus favorables en matière de performance.

La gestion de l'économie et l'évaluation des services reçus sont parmi les plus importants déterminants de l'évaluation de la performance globale du gouvernement.

La majorité des Canadiens se sont dit satisfaits des services reçus du gouvernement du Canada. Ils ont communiqué avec le gouvernement de la manière dont ils le voulaient et ils ont obtenu en grande partie ou en totalité l'information désirée.

Le numéro 1 800 est de plus en plus connu auprès de ceux qui utilisent le téléphone pour contacter le gouvernement.

Il en est de même pour le site Web du gouvernement qui est de plus en plus connu auprès des utilisateurs de l'Internet.

L'Internet porte les Canadiens à croire que la prestation de services du gouvernement s'améliorera à l'avenir. C'est aussi pour cette raison qu'ils sont d'avis qu'elle s'est améliorée au cours des cinq dernières années. Il convient de noter, toutefois, selon les groupes de discussion, que les Canadiens se préoccupent des gens qui n'ont pas accès à l'Internet et, par conséquent, de leur incapacité d'avoir accès aux services. Néanmoins, pour l'avenir prévisible, peu importe l'évolution de la technologie, les services personnalisés par la poste, le téléphone ou en personne conserveront toute leur importance auprès des Canadiens.

L'enquête : Vague IX

- Échantillon total : 4 704 adultes âgés de 18 ans et plus
- Marge d'erreur maximum de l'échantillon total au Canada : 1,5 %, calculé selon un seuil de confiance de 95 %
- Suréchantillonnage réalisé en Saskatchewan, au Manitoba, en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, à l'Île-du-Prince-Édouard, à Terre-Neuve et dans les territoires
- Entrevues téléphoniques réalisées par le Groupe Ipsos-Reid et la firme GPC Communications entre les 2 et 13 mai 2001

Total des entrevues effectuées par le Groupe Ipsos-Reid et la firme GPC Communications

	Pourcentage actuel de la population du Canada	Échantillonnage selon le pourcentage de la population du Canada	Nombre d'entrevues réalisées	Marge d'erreur maximum	Suréchantillonnage (nombre de personnes)
TERR	0,3	14	200	+/-6,9 %	186
CB	12	566	451	+/-4,7 %	
AB	9,3	437	350	+/-5,3 %	
SK	3,6	169	320	+/-5,6 %	151
MB	4,1	193	320	+/-5,6 %	127
ON	37,7	1773	1162	+/-2,9 %	
QC	25,2	1185	901	+/-3,3 %	
NB	2,6	122	400	+/-5,0 %	278
NE	3,0	141	400	+/-5,0 %	259
IPE	0,4	19	100	+/-10,0 %	81
TN	1,8	85	100	+/-10,0 %	15
ATL	(7,8)	(367)	(1000)	+/-3,1 %	(633)
Total	100	4704	4704	+/-1,5 %	

En plus du sondage sur les communications effectué au printemps, le BIC a effectué quatre séries de groupes de discussion en mai 2001, dans le but de donner une meilleure perspective sur les résultats de l'analyse quantitative. On a réuni des groupes de discussion en français à Montréal et à Moncton et ceux en anglais à Kingston et à Edmonton. Nous avons effectué une segmentation des groupes en fonction du sexe, de l'âge, de la scolarité et de la situation d'emploi.