

**Communication**

Canada



# **À l'écoute des Canadiens Enquête sur les communications**

Hiver 2002

Enquête sur les communications



Communications Survey

# **À l'écoute des Canadiens**

---

## **Enquête sur les communications**

**Hiver 2002**

Publié par Communication Canada, le 26 mars 2002

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

N° de catalogue : PF4-7/2002-1

ISBN : 0-662-66460-4

# Table des matières

---

Introduction .....	5
Sommaire .....	7
Principaux enjeux : tendances .....	8
Principaux enjeux : comparaison entre le Canada et les États-Unis .....	10
Enjeux sur lesquels le gouvernement devrait mettre l'accent, versus ceux sur lesquels il mettra l'accent .....	12
Optimisme économique .....	14
Optimisme économique : Canada et États-Unis .....	16
Comment les Canadiens évaluent l'état de l'économie .....	18
Évaluation de la performance .....	20
Facteurs clés déterminant l'attribution d'une « bonne » ou d'une « mauvaise » évaluation au gouvernement .....	22
19 enjeux prioritaires (question fermée) .....	24
Évaluation de la performance sur 19 enjeux prioritaires .....	26
Représentation perceptuelle des priorités et de la performance .....	28
Principaux enjeux : gouvernements du Canada et des provinces .....	30
Gouvernement du Canada et gouvernements provinciaux .....	32
Impact du bon service au public sur l'évaluation de la performance globale .....	34
Perceptions du service global et de la performance globale .....	36
Aspects des services du gouvernement du Canada .....	38
Rappel de la publicité du gouvernement du Canada et perceptions des services .....	40
Aspects et perceptions globales des services .....	42
Conclusions .....	44
Sondage (vague XI) .....	46



# Introduction

---

Communication Canada a pour mandat d'améliorer les communications entre le gouvernement du Canada et les Canadiens. C'est ainsi qu'il fournit des produits et des services de communications ministériels et qu'il appuie l'engagement du gouvernement envers un Canada fort et uni.

Dans cet esprit, Communication Canada réalise des activités pertinentes de recherche et communique les résultats obtenus à tout le gouvernement du Canada pour faire davantage comprendre les tendances sociétales, les enjeux et les événements affectant les communications gouvernementales.

Le présent rapport comprend les résultats de notre enquête sur les communications de l'hiver 2002. Les sociétés Ipsos-Reid et GPC Recherche ont réalisé le sondage entre le 15 et le 29 janvier 2002. Elles ont interviewé 4 700 adultes dans tout le Canada. Nous avons continué à pratiquer le suréchantillonnage périodique dans la région de l'Atlantique, en mettant cette fois l'accent sur le Nouveau-Brunswick et la Nouvelle-Écosse.

Afin de comparer l'opinion des Canadiens et des Américains, nous avons également examiné les résultats d'un sondage effectué par Ipsos-Reid auprès de 2 000 Américains durant la même période.

Le présent rapport est disponible sur le site Web de Communication Canada ([www.communication.gc.ca](http://www.communication.gc.ca)).



# Sommaire

---

En janvier 2002, lorsque nous avons demandé aux Canadiens quels étaient les enjeux auxquels le Canada faisait face, les résultats obtenus ont révélé des changements importants en comparaison avec ceux de l'automne 2001. La sécurité nationale et le terrorisme n'étaient plus des préoccupations de premier plan, et le nombre de Canadiens qui mentionnaient les soins de santé était revenu aux niveaux élevés observés un an plus tôt. Bien que l'optimisme économique ait rebondi, l'économie et le chômage demeuraient d'importants enjeux.

L'évaluation de la performance globale du gouvernement du Canada avait baissé au cours de l'année précédant le sondage, mais demeurait positive pour la plupart des enjeux, notamment les enjeux économiques, les enjeux internationaux et certains enjeux sociaux. Les perceptions négatives face au gouvernement, dans des domaines touchant sa réputation, semblaient exercer une pression négative sur l'évaluation globale. Elles comprenaient les perceptions concernant la capacité d'agir du gouvernement, d'écouter les Canadiens et de rendre des comptes.

Lorsque nous avons demandé aux Canadiens d'évaluer les principales priorités à long terme auxquelles leur pays faisait face, les soins de santé, l'éducation et la gestion de l'économie continuaient d'occuper l'échelon le plus élevé. Ces priorités étaient suivies des enjeux liés aux enfants, de l'environnement et du chômage.

Parmi les enjeux domestiques, les Canadiens continuaient à donner une assez bonne évaluation au gouvernement pour ce qui est de la gestion de l'économie et de la promotion de la technologie et de l'innovation. L'évaluation de la performance des enjeux sociaux se situait davantage dans la moyenne, à l'exception de celle des soins de santé qui se trouvait plus basse. En matière d'enjeux économiques, le gouvernement continuait d'obtenir des évaluations assez faibles pour le chômage et les impôts.

Les évaluations que les Canadiens accordaient à la performance du gouvernement variaient énormément en matière d'enjeux internationaux. Les évaluations se rapportant à la représentation internationale du Canada et aux programmes de développement international continuaient à être plus élevées que pour tout autre enjeu mesuré par le sondage de Communication Canada. Les évaluations de la sécurité nationale et de la défense nationale étaient assez hautes. Les évaluations de la performance portant sur l'immigration et la politique relative aux réfugiés étaient plus basses.

En outre, les perceptions concernant les services du gouvernement du Canada étaient positives et pouvaient contribuer à améliorer les perceptions globales du gouvernement. Les Canadiens qualifiaient les services du gouvernement de respectueux du public, fiables et accessibles. Ils avaient moins tendance à les dire novateurs. La fiabilité du service semblait soutenir fortement les perceptions positives des services.

# Principaux enjeux : tendances

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

## Quatre principaux enjeux selon la région (%)

	CANADA	BC	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NS	ATL	TERR
Soins de santé	35	32	33	32	36	35	34	38	41	40	24
Économie	13	16	13	14	13	14	11	10	9	9	13
Emploi	8	10	3	9	6	6	10	14	11	13	7
Sécurité nationale	6	4	8	4	7	7	5	5	8	6	4

## Quatre principaux enjeux selon le sexe (%)

	Total	Hommes	Femmes
Soins de santé	35	30	39
Économie	13	16	10
Emploi	8	9	7
Sécurité nationale	6	6	5

## Cinq principaux enjeux selon le groupe d'âge (%)

	Total	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 54 ans	55 et plus
Soins de santé	35	28	30	36	40
Économie	13	9	13	14	13
Emploi	8	6	8	9	8
Sécurité nationale	6	4	5	6	6
Éducation	6	15	9	5	3

## Quatre principaux enjeux selon le niveau de scolarité (%)

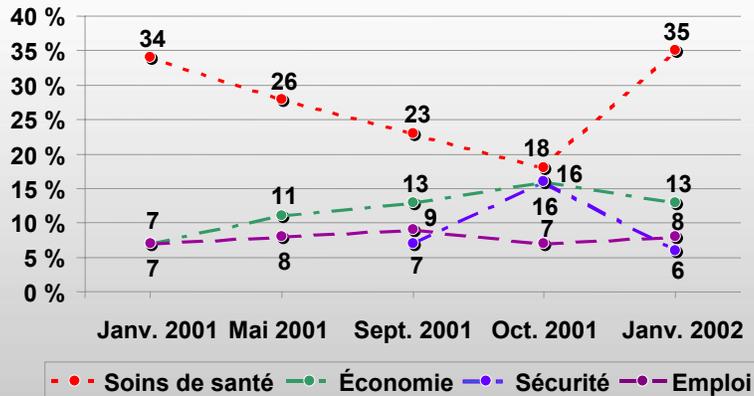
	Total	Études secondaires non terminées	Études secondaires	Études postsecondaires	Études universitaires
Soins de santé	35	38	35	35	32
Économie	13	7	12	12	18
Emploi	8	9	7	9	7
Sécurité nationale	6	6	7	6	4

## Quatre principaux enjeux selon le revenu (%)

	Total	Moins de 30 k\$	30 à 59 k\$	60 k\$ et plus
Soins de santé	35	34	36	34
Économie	13	8	13	17
Emploi	8	8	10	5
Sécurité nationale	6	6	6	5



## Principaux enjeux : tendances



- Les soins de santé, mentionnés par 35 % des répondants, se situent à nouveau au sommet des préoccupations du public. Cette augmentation s'explique en partie par l'imposante couverture médiatique de janvier portant sur les événements reliés aux soins de santé, comme le rapport Mazankowski, la conférence des premiers ministres et la période menant au rapport Romanow.
- La santé est davantage un enjeu pour :
  - les personnes de 55 ans et plus (40 %);
  - les Canadiens de la région de l'Atlantique (40 %);
  - les femmes (39 %).
- La gestion de l'économie et l'emploi, qui occupent respectivement les deuxième et troisième rangs dans l'esprit du public, demeurent des priorités clés. L'économie est le plus souvent citée par :
  - les personnes ayant fait des études universitaires (18 %);
  - les personnes ayant un revenu de 60 000 \$ et plus (17 %);
  - les hommes (16 %).
- La sécurité nationale, qui a grimpé à 16 % juste après le 11 septembre, s'est retrouvée à 6 % en janvier.

# Principaux enjeux : comparaison entre le Canada et les États-Unis

(résultats pour les États-Unis)

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

(Sondage auprès de 2 000 adultes américains, janvier 2002)

## % ayant répondu

Sécurité nationale	Économie	Éducation	Soins de santé	Pauvreté	Emploi	Impôts
44	15	6	4	3	3	3

Dettes	Services sociaux	Criminalité	Immigration	Environnement	Avortement	Autres	Ne sait pas
2	2	1	1	1	1	8	5

## Quatre principaux enjeux selon la région (%)

	États-Unis	Sud, sud-ouest, sud-est	Centre	États du Nord des É.-U. le long de la frontière canadienne
Sécurité nationale	44	44	44	39
Économie	15	14	13	19
Soins de santé	4	3	4	4
Emploi	3	3	3	4

## Quatre principaux enjeux selon le sexe (%)

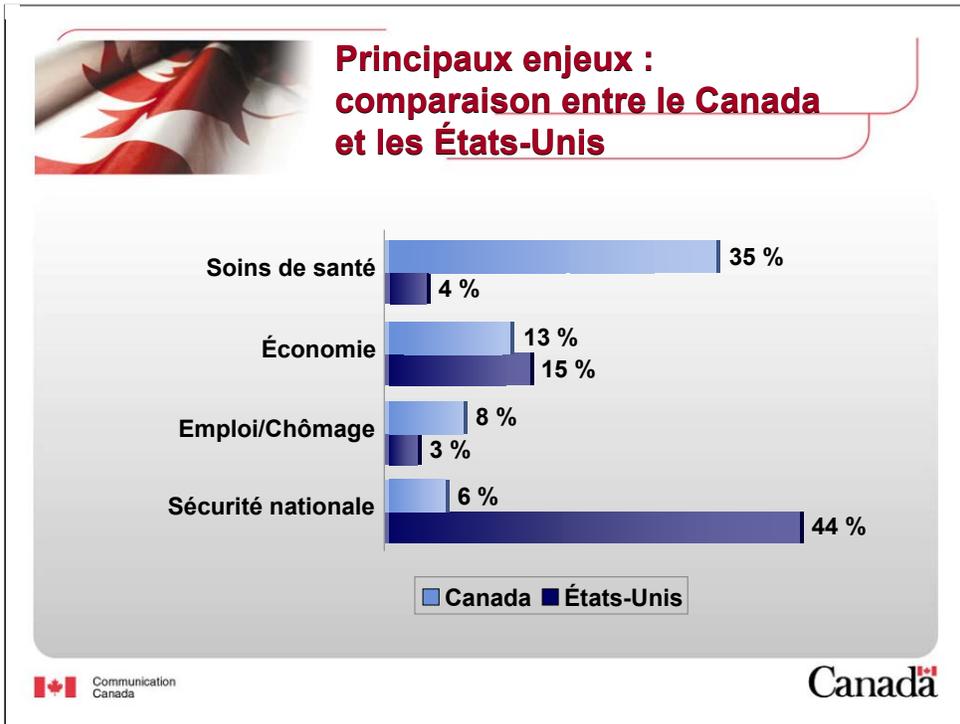
	Total	Hommes	Femmes
Sécurité nationale	44	40	45
Économie	15	19	11
Soins de santé	4	3	5
Emploi	3	3	3

## Quatre principaux enjeux selon le niveau de scolarité (%)

	Total	Études secondaires terminées ou non terminées	Études universitaires partielles	Diplôme universitaire
Sécurité nationale	44	42	45	42
Économie	15	10	14	21
Soins de santé	4	5	4	3
Emploi	3	4	2	3

## Quatre principaux enjeux selon le revenu (\$US) (%)

	Total	Moins de 25 k\$	25 à 49 k\$	50 k\$ et plus
Sécurité nationale	44	37	45	44
Économie	15	12	13	19
Soins de santé	4	6	5	2
Emploi	3	4	3	3



- Ce graphique permet de comparer les principaux enjeux mentionnés par les Canadiens et les Américains.
- Aux États-Unis, l'enjeu qui domine tous les autres est encore la sécurité nationale, à 44 %, suivie de l'économie à 15 %. La sécurité nationale domine dans toutes les régions et tous les groupes socio-démographiques.
- Par contre, au Canada, le principal enjeu est les soins de santé, suivis de l'économie et de l'emploi.
- En outre, divers sondages menés par Gallup aux États-Unis montrent que, depuis octobre, les gens abandonnent la sécurité nationale (de 67 % en octobre à 43 % en février) et mentionnent de plus en plus l'économie et l'emploi (de 17 % en octobre à 35 % en février).
- Aux États-Unis (comme au Canada), l'économie a plus de chances d'être désignée comme enjeu par :
  - les personnes ayant fait des études universitaires (21 %);
  - les hommes (19 %);
  - les personnes ayant un revenu de 50 000 \$US et plus (19 %).
- Aux États-Unis, les soins de santé sont relativement peu mentionnés dans chacune des régions et chacun des groupes socio-démographiques.

# Enjeux sur lesquels le gouvernement devrait mettre l'accent, versus ceux sur lesquels il mettra l'accent

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

« En ce qui concerne les problèmes que le Canada doit affronter de nos jours, sur lequel croyez-vous que le gouvernement du Canada se concentrera le plus dans l'avenir? »

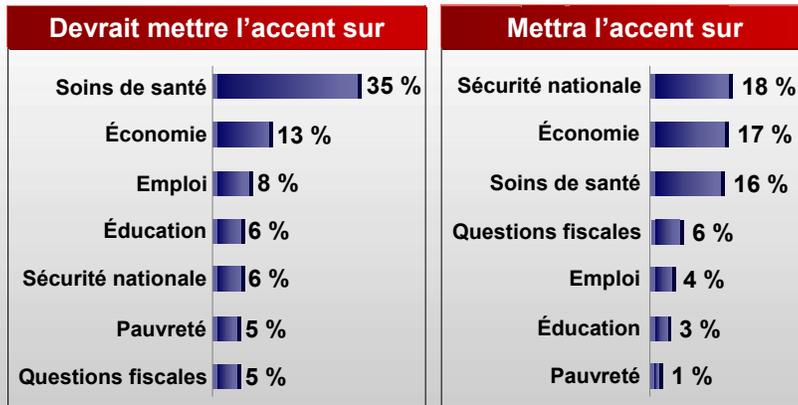
	Devrait mettre l'accent sur (%)	Mettra l'accent sur (%)
Soins de santé	35	16
Économie	13	17
Emploi	8	4
Sécurité nationale	6	18
Éducation	6	3
Pauvreté	5	1
Questions fiscales (dette et impôts)	5	6
Enjeux liés à l'immigration	2	2
Dollar canadien	2	1
Environnement	2	--
Enjeux internationaux	1	2
Unité nationale	1	1
Services sociaux	1	1
Commerce	1	1
Jeunesse	1	--
Entreprises/Industries	--	1
Leadership et orientation	--	1
Aucun/Rien	--	2
Autres	2	2
Ne sait pas	3	16

## Quatre principaux enjeux sur lesquels le gouvernement mettra l'accent selon la région (%)

	CANADA	BC	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NS	ATL	TERR
Soins de santé	16	14	15	11	17	17	17	19	17	18	13
Économie	17	16	14	13	16	16	19	15	16	15	17
Emploi	4	5	1	3	4	3	4	6	5	7	5
Sécurité nationale	18	12	20	24	20	18	19	20	21	20	21



## Enjeux sur lesquels le gouvernement devrait mettre l'accent, versus ceux sur lesquels il mettra l'accent



- Ce graphique permet de comparer ce que disent les Canadiens quant aux enjeux sur lesquels le gouvernement devrait davantage mettre l'accent et ceux sur lesquels ils pensent que le gouvernement mettra l'accent.
- À droite, le graphique montre que les Canadiens croient que le gouvernement mettra l'accent sur la sécurité nationale.
- En ce qui concerne l'économie, la proportion de ceux qui pensent que le gouvernement devrait mettre l'accent sur cet enjeu et ceux qui pensent qu'il le fera est à peu près la même.
- Alors que plus d'une personne sur trois (35 %) croit que les soins de santé devraient être le principal enjeu du gouvernement, seulement une sur six (16 %) pense que les soins de santé seront l'enjeu dominant. Cela représente néanmoins une augmentation par rapport à 1999, alors que seulement 5 % des personnes interrogées pensaient que le gouvernement se concentrerait sur cet enjeu.

# Optimisme économique

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

## Optimisme économique selon la région (%)

	CANADA	BC	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NS	ATL	TERR
S'améliorera (5, 6, 7)	39	37	38	27	40	44	35	39	42	40	35
Restera la même (4)	43	38	41	49	42	39	47	44	40	44	47
Se détériorera (1, 2, 3)	18	25	21	23	18	16	17	17	18	16	18

## Optimisme économique selon le sexe (%)

	Total	Hommes	Femmes
S'améliorera (5, 6, 7)	39	43	35
Restera la même (4)	43	38	46
Se détériorera (1, 2, 3)	18	18	19

## Optimisme économique selon le revenu (%)

	Total	Moins de 30 k\$	30 à 59 k\$	60 k\$ et plus
S'améliorera (5, 6, 7)	39	34	37	45
Restera la même (4)	43	45	44	38
Se détériorera (1, 2, 3)	18	20	18	17

## Données économiques récentes de Statistique Canada

### Indice composite

L'indice composite a continué à progresser en janvier 2002, augmentant de 0,9 % après avoir avancé de 0,4 % en décembre 2001. C'était le quatrième gain direct, et le plus important depuis avril 2000. La croissance s'est également étendue à sept des dix composantes, ce qui représente deux de plus qu'en décembre. Toutes les composantes relatives aux dépenses des ménages ont contribué au gain enregistré en janvier; le logement est responsable de la majeure partie de la croissance observée à la fin de 2001.

Indice composite	Août 2001	Sept. 2001	Oct. 2001	Nov. 2001	Déc. 2001	Janv. 2002
Indice composé des indicateurs avancés (1992=100)	166,3	166,3	166,7	166,8	167,4	168,9

Source : Statistique Canada, [www.statcan.ca](http://www.statcan.ca), *Le Quotidien*, le mercredi 20 février 2002.

### Produit intérieur brut par industrie, décembre 2001

Le produit intérieur brut (PIB) a augmenté de 0,2 % en décembre. Il s'agit de la troisième hausse mensuelle consécutive depuis la chute de septembre. Grâce à cette nouvelle croissance, l'économie a regagné tout le terrain perdu en septembre et, en décembre, a dépassé de 0,2 % les niveaux atteints en août.

Source : Statistique Canada, [www.statcan.ca](http://www.statcan.ca), *Le Quotidien*, le jeudi 28 février 2002.

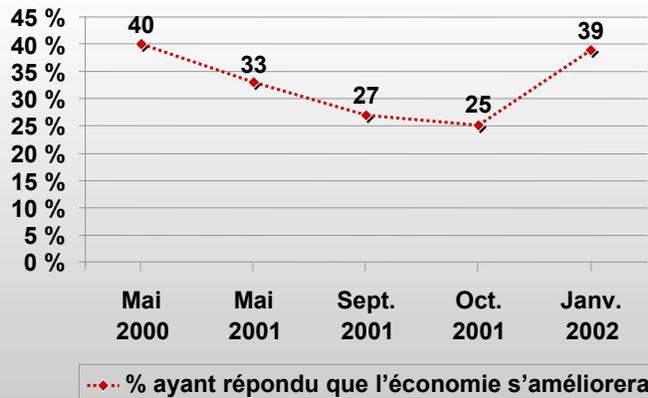
### Sondage sur la main-d'œuvre, février 2002

Après avoir connu une hausse importante en janvier, l'emploi est demeuré presque inchangé en février (+6 000). Une légère augmentation de l'emploi à temps plein (+16 000) a été partiellement contrebalancée par les pertes d'emplois à temps partiel. La vigueur récente fait suite à une période de faible croissance de l'emploi au cours de la majeure partie de 2001. En février, le taux de chômage s'est maintenu à 7,9 %.

Source : Statistique Canada, [www.statcan.ca](http://www.statcan.ca), *Le Quotidien*, le vendredi 8 mars 2002.



## Optimisme économique



- L'optimisme économique a connu une forte croissance entre l'automne 2001 et janvier 2002.
- Le nombre de Canadiens qui pensent que l'économie s'améliorera au cours des 12 prochains mois a augmenté en flèche, passant de 25 % en octobre à 39 % en janvier.
- Cet optimisme peut s'expliquer en partie par le fait que les Canadiens s'attendaient à ce que les événements du 11 septembre aient un impact négatif sur l'économie. Cet impact n'ayant pas été aussi désastreux que prévu, l'optimisme s'est redressé.
- Ces résultats sont également appuyés par les tendances les plus récentes de l'indice composé des indicateurs avancés de Statistique Canada qui fait ressortir les secteurs forts de l'économie dont le marché immobilier ainsi que les ventes de meubles et d'appareils ménagers, laissant supposer une remontée de la confiance des consommateurs.
- L'optimisme est plus élevé en Ontario (44 %) et chez les personnes à revenu élevé (45 %) ainsi que chez les hommes (43 %). Cet optimisme est plus faible en Saskatchewan (27 %) et chez les femmes (35 %) de même que chez les personnes gagnant moins de 30 000 \$ par an (34 %).

# Optimisme économique : Canada et États-Unis

## (résultats pour les États-Unis)

« Au cours de la prochaine année environ, croyez-vous que l'économie américaine 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. »

(Sondage auprès de 2 000 adultes américains, janvier 2002)

## Optimisme économique selon la région (%)

	États-Unis	Sud, sud-ouest, sud-est	Centre	États du Nord des É.-U. le long de la frontière can.
S'améliorera (5, 6, 7)	53	52	51	56
Restera la même (4)	33	32	34	30
Se détériorera (1, 2, 3)	14	14	15	13

## Optimisme économique selon le sexe (%)

	Total	Hommes	Femmes
S'améliorera (5, 6, 7)	53	59	46
Restera la même (4)	33	28	37
Se détériorera (1, 2, 3)	14	13	15

## Optimisme économique selon le revenu (\$US) (%)

	Total	Moins de 25 k\$	25 à 49 k\$	50 k\$ et plus
S'améliorera (5, 6, 7)	53	44	52	61
Restera la même (4)	33	38	34	28
Se détériorera (1, 2, 3)	14	18	13	12

## Indice avancé des États-Unis

### Rapport du Conference Board des États-Unis, le 21 février 2002

Le Conference Board a annoncé qu'en janvier 2002 l'indice avancé des États-Unis avait augmenté de 0,6 %, que l'indice coïncident était demeuré stable et que l'indice retardé avait diminué de 0,2 %.

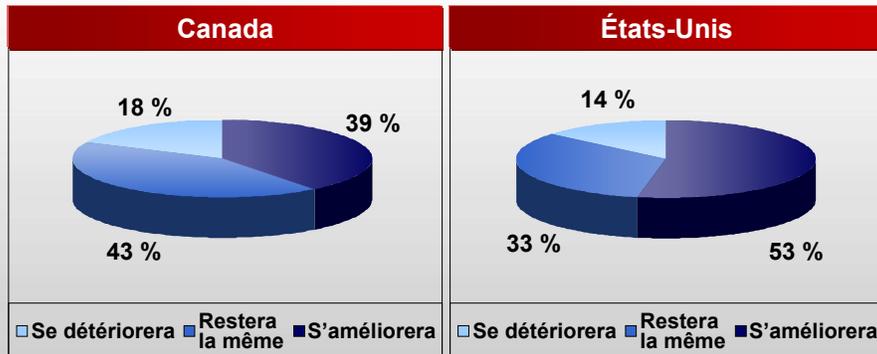
L'indice avancé avait affiché une robuste augmentation de 2,2 % de juillet 2001 à janvier 2002. C'était la quatrième fois de suite en autant de mois que le taux de croissance semestriel de l'indice avancé s'améliorait. Entre-temps, l'indice de diffusion semestriel, qui mesure le nombre de composantes en hausse, s'était hissé au-dessus des 50 % pour la première fois en 21 mois.

**INDICES AVANCÉS** : Six des dix indicateurs qui composent l'indice avancé ont augmenté en janvier. Les éléments positifs qui ont contribué à l'indice avancé (du plus grand au plus petit) sont la performance des fournisseurs, l'indice des attentes du consommateur, les demandes initiales hebdomadaires moyennes de prestations d'assurance-chômage (inversées), les permis de construction, la masse monétaire et l'écart entre les taux d'intérêt. Les quatre éléments négatifs qui ont contribué à l'indice, en commençant par l'élément négatif le plus important, sont les heures travaillées en moyenne chaque semaine dans le secteur de la fabrication, les cours des titres, les nouvelles commandes des fabricants pour les biens d'équipement non liés à la défense et les nouvelles commandes des fabricants pour les biens de consommation et les matériaux.

Source : The Conference Board, [www.conference-board.org](http://www.conference-board.org)



## Optimisme économique : Canada et États-Unis



Communication  
Canada

Canada

- Les Américains sont encore plus optimistes que nous : 53 % d'entre eux s'attendent à ce que leur économie prenne du mieux en comparaison avec 39 % des Canadiens.
- Ce niveau élevé d'optimisme peut être le reflet du solide appui des Américains envers leur gouvernement à la suite du 11 septembre. Il reflète aussi une augmentation de l'indice avancé du Conference Board des États-Unis.
- Tout comme au Canada, l'optimisme économique observé aux États-Unis est plus fort chez les hommes (59 %) et les personnes à revenu élevé (61 %), mais plus faible chez les femmes (46 %) et les gens dont le revenu est inférieur à 25 000 \$US (44 %). Il n'y a aucune variation significative dans le niveau d'optimisme économique entre les régions des États-Unis.

# Comment les Canadiens évaluent l'état de l'économie

« Si vous pensez à l'économie, à quels types d'indicateurs vous fiez-vous pour déterminer que les choses vont bien ou mal? »

## Usage des indicateurs selon le revenu (%)

	Total	Moins de 30 k\$	30 à 59 k\$	60 k\$ et plus
Emploi	45	38	45	51
Dollar canadien	17	12	17	21
Taux d'intérêt	10	7	10	14
Marché boursier	9	5	8	12
Coût de la vie	7	8	8	6
Dépenses de consommation	7	6	7	8
Entreprises/Industries	7	6	8	8
Autres indicateurs économiques	21	19	22	27
Autres indicateurs sociaux	11	16	11	8
Autres indicateurs généraux	14	20	16	11
Ne sait pas	7	11	6	2

## Usage des indicateurs selon le niveau de scolarité (%)

	Total	Études secondaires non terminées	Études secondaires	Études post-secondaires	Études universitaires
Emploi	45	31	42	46	55
Dollar canadien	17	11	15	18	20
Taux d'intérêt	10	7	8	11	13
Marché boursier	9	6	6	9	11
Coût de la vie	7	8	7	8	6
Dépenses de consommation	7	5	8	7	7
Entreprises/Industries	7	6	8	8	7
Autres indicateurs économiques	21	14	21	23	28
Autres indicateurs sociaux	11	14	12	12	8
Autres indicateurs généraux	14	20	15	15	12
Ne sait pas	7	16	9	4	2



## Comment les Canadiens évaluent l'état de l'économie

« Si vous pensez à l'économie, à quels types d'indicateurs vous fiez-vous pour déterminer que les choses vont bien ou mal? »



Communication  
Canada

- Les Canadiens ont recours à une grande variété d'indicateurs pour évaluer l'état actuel de l'économie. Les revenus et l'éducation ont un effet marqué sur le choix de ces indicateurs.
- L'indicateur le plus utilisé est l'emploi (45 % des réponses). Cela correspond au nombre d'emplois disponibles ou au niveau de l'emploi. Les répercussions des emplois et de l'embauche ont une résonance particulièrement forte chez les personnes qui ont un revenu élevé (51 %). Ces personnes tendent à jouir du plus haut niveau de sécurité économique et, au moment du sondage, semblaient les plus optimistes face à l'économie.
- La valeur du dollar canadien est un peu moins utilisée à titre d'indicateur (17 %). La valeur du dollar a également plus de résonance chez les personnes ayant un revenu plus élevé (21 %).
- Dix pour cent des Canadiens se servent des taux d'intérêt pour évaluer l'état de l'économie. Encore une fois, cet indicateur est plus largement utilisé par les Canadiens ayant un revenu plus élevé (14 %).
- De nombreux Canadiens ne considèrent pas les indicateurs économiques. Ils utilisent plutôt des indicateurs sociaux comme les soins de santé, l'éducation et la pauvreté ainsi que des indicateurs généraux, comme les rapports des médias, ou n'ont recours à aucun indicateur.
- Un plus grand nombre de Canadiens qui n'ont pas terminé leurs études secondaires et ceux qui gagnent moins de 30 000 \$ par an ne connaissent pas d'indicateur ou auront plus tendance à recourir à des indicateurs sociaux ou à d'autres indicateurs.

# Évaluation de la performance

« De façon générale, 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. »

## Selon la province ou la région (%)

	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NS	ATL	TERR
Bonne (5, 6, 7)	30	22	23	28	28	34	29	33	31	33	32
Ni bonne ni mauvaise (4)	35	30	31	30	30	32	44	41	36	38	36
Mauvaise (1, 2, 3)	35	48	46	42	42	34	27	26	33	29	31

## Selon le sexe (%)

	Total	Hommes	Femmes
Bonne (5, 6, 7)	30	30	29
Ni bonne ni mauvaise (4)	35	32	38
Mauvaise (1, 2, 3)	35	38	33

## Selon le groupe d'âge (%)

	Total	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 54 ans	55 ans et plus
Bonne (5, 6, 7)	30	37	32	27	28
Ni bonne ni mauvaise (4)	35	31	36	35	36
Mauvaise (1, 2, 3)	35	32	32	37	36

## Selon le niveau de scolarité (%)

	Total	Études secondaires non terminées	Études secondaires	Études postsecondaires	Études universitaires
Bonne (5, 6, 7)	30	26	27	28	35
Ni bonne ni mauvaise (4)	35	43	36	35	30
Mauvaise (1, 2, 3)	35	31	36	37	35

## Selon le revenu (%)

	Total	Moins de 30 k\$	30 à 59 k\$	60 k\$ ou plus
Bonne (5, 6, 7)	30	27	28	33
Ni bonne ni mauvaise (4)	35	39	35	31
Mauvaise (1, 2, 3)	35	33	37	36

## Changements les plus importants observés entre l'hiver 2001 et l'hiver 2002 % ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)

### Selon le niveau de scolarité (%)

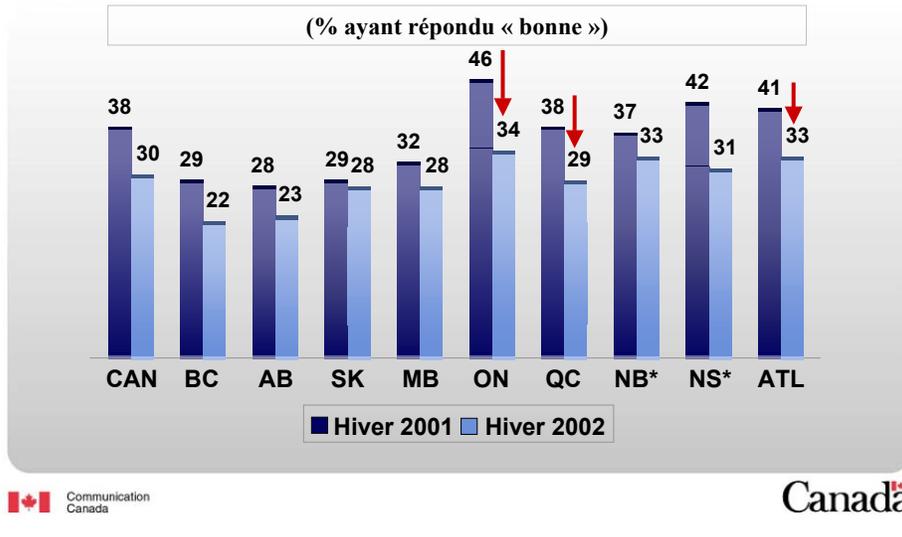
	Total	Études secondaires non terminées	Études secondaires	Études postsecondaires	Études universitaires
Hiver 2001	38	30	35	37	46
Hiver 2002	30	26	27	28	35
Changement (%)	- 8	- 4	- 8	- 9	- 11

### Selon le revenu (%)

	Total	Moins de 30 k\$	30 à 59 k\$	60 k\$ ou plus
Hiver 2001	38	33	39	45
Hiver 2002	30	27	28	33
Changement (%)	- 8	- 6	- 11	- 12



## Évaluation de la performance : par province



- En examinant comment les Canadiens évaluent la performance du gouvernement du Canada dans chaque province, on remarque que les évaluations sont plus élevées en Ontario et dans la région de l'Atlantique et plus faibles en Colombie-Britannique et en Alberta. Entre les sondages de janvier 2001 et janvier 2002, les évaluations positives ont généralement baissé dans tout le pays. Cependant, les diminutions les plus significatives se sont produites en Ontario (12 points), au Québec (9 points) et dans la région de l'Atlantique (8 points).
- L'évaluation de la performance du gouvernement par groupe démographique révèle que ceux qui ont répondu « bonne » sont vraisemblablement des personnes plus scolarisées dont le revenu est plus élevé et de jeunes adultes. D'autre part, ceux dont l'évaluation est aujourd'hui moins favorable sont surtout des Canadiens à revenu plus élevé et des personnes plus instruites.
- Les femmes, les Canadiens à faible revenu et les personnes qui n'ont pas terminé leurs études secondaires sont plus portés à donner une évaluation ambivalente.
- Au plan régional, les Québécois ont plus tendance à attribuer une évaluation ambivalente alors que les Canadiens de l'Ouest sont moins enclins à le faire.

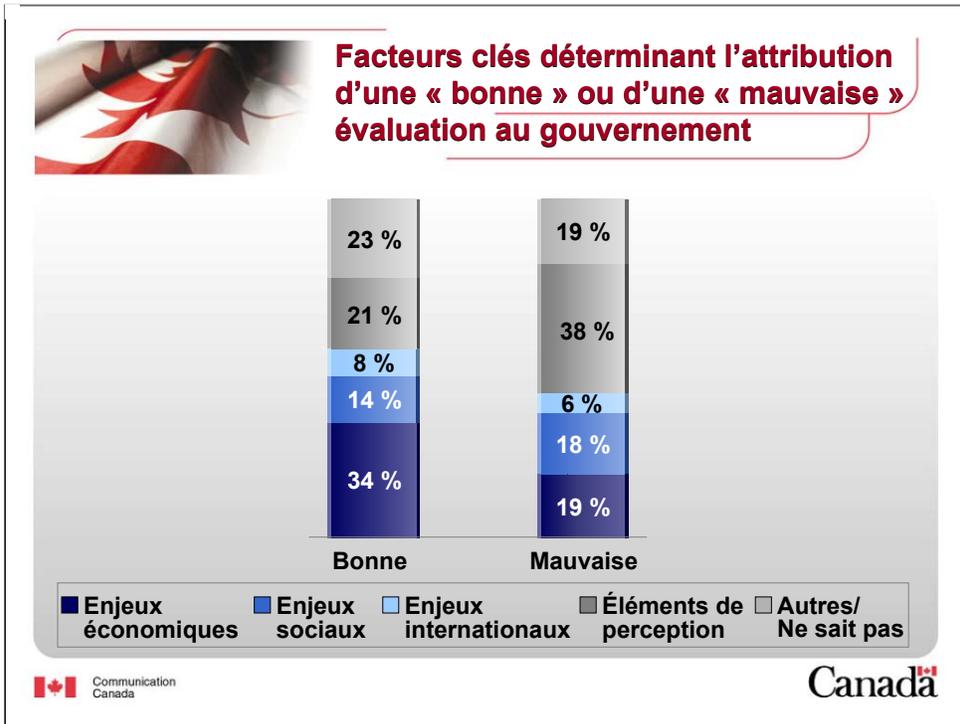
\*Veuillez remarquer la petite taille de l'échantillon (125) pour le Nouveau-Brunswick et la Nouvelle-Écosse dans le sondage de l'hiver 2001.

# Facteurs clés déterminant l'attribution d'une « bonne » ou d'une « mauvaise » évaluation au gouvernement

« Quelle est la raison principale pour laquelle vous avez l'impression que le gouvernement du Canada a offert un bon rendement? »

« Quelle est la raison principale pour laquelle vous avez l'impression que le gouvernement du Canada a offert un mauvais rendement? »

Bon (%)		Mauvais (%)	
<b>Enjeux économiques</b>			
Économie forte	19	Économie faible	10
Réductions d'impôts	2	Impôts	4
Réduction de la dette	8	Dette élevée	2
Création d'emplois	3	Chômage	3
Équilibre budgétaire	2		
<b>Total, enjeux économiques</b>	<b>34</b>	<b>Total, enjeux économiques</b>	<b>19</b>
<b>Enjeux sociaux</b>			
Maintien du système de soins de santé	5	Détérioration du système de soins de santé	10
Appui à l'éducation	2	Détérioration du système d'éducation	2
Maintien des programmes sociaux	3	Enjeux environnementaux	1
Maintien de la qualité de vie	4	Immigration	1
		Détérioration des programmes sociaux	4
<b>Total, enjeux sociaux</b>	<b>14</b>	<b>Total, enjeux sociaux</b>	<b>18</b>
<b>Enjeux internationaux</b>			
Traitement des relations avec les É.-U./internationales	5	Traitement des relations avec les É.-U./internationales	5
Sécurité nationale	3	Piètre sécurité nationale	1
<b>Total, enjeux internationaux</b>	<b>8</b>	<b>Total, enjeux internationaux</b>	<b>6</b>
<b>Éléments de perception</b>			
Faire du bon travail/Pas de problème	12	Dépenses/Manque de reddition de comptes	7
Orientation générale favorable	6	N'écoute pas	7
Stabilité	2	Inaction	7
Le gouvernement écoute les Canadiens	1	Orientation générale défavorable	10
		Promesses non tenues	3
		Prépondérance de l'intérêt personnel	3
		Avoir les grandes entreprises pour clientes	1
<b>Total, éléments de perception</b>	<b>21</b>	<b>Total, éléments de perception</b>	<b>38</b>
<b>Autres/Ne sait pas</b>			
Unité nationale	1	Centralisation du pouvoir	4
Aucune raison	1	Parti politique	2
Autres	7	Manque d'opposition	2
Ne sait pas	14	Enjeux agricoles	1
		Autres	7
		Ne sait pas	3
<b>Total, autres/ne sait pas</b>	<b>23</b>	<b>Total, autres/ne sait pas</b>	<b>19</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>



- Dans les groupes de discussion et le sondage, nous avons demandé aux participants d'expliquer pourquoi ils donnaient une bonne ou une mauvaise évaluation au gouvernement.
- Si nous comparons les deux barres ci-dessus, les enjeux économiques semblent être la raison la plus souvent invoquée pour donner une bonne évaluation de la performance au gouvernement du Canada, alors que les éléments de perception semblent expliquer la majeure partie des mauvaises évaluations de la performance.
- Parmi ceux qui attribuent une bonne évaluation au gouvernement, un grand nombre de répondants (34 %) mentionnent les enjeux économiques, particulièrement la gestion globale de l'économie et la réduction de la dette. Parmi ceux qui ont donné une mauvaise évaluation au gouvernement, plusieurs (19 %) relèvent également les enjeux économiques, par exemple les impôts et les problèmes économiques courants comme le ralentissement récent et le chômage.
- D'une part, en matière d'enjeux sociaux, certains Canadiens (14 %) reconnaissent que le gouvernement maintient une qualité de vie élevée au pays, ce qui comprend un système de soins de santé fort et un filet de sécurité sociale. D'autre part, 18 % des Canadiens qui ont donné une mauvaise évaluation au gouvernement mentionnent les enjeux sociaux. Ils ont tendance à rendre le gouvernement du Canada partiellement responsable de la détérioration du système de soins de santé au cours des dernières années et soulignent particulièrement celle du service, le manque de financement et le fait que les gouvernements fédéral et provinciaux se pointent mutuellement du doigt.
- Plusieurs des répondants attribuant une bonne évaluation au gouvernement spécifient un ensemble d'éléments de perception se rapportant à sa réputation (21 %). Ces répondants reconnaissent que le gouvernement apporte leadership et stabilité au pays. Une forte proportion (38 %) de ceux qui accordent une mauvaise évaluation au gouvernement mentionnent également des éléments de perception, en particulier une insatisfaction quant à l'orientation générale du Canada, un sentiment d'inaction, d'absence d'écoute à l'égard des Canadiens et de manque de reddition de comptes.

# 19 enjeux prioritaires (question fermée)

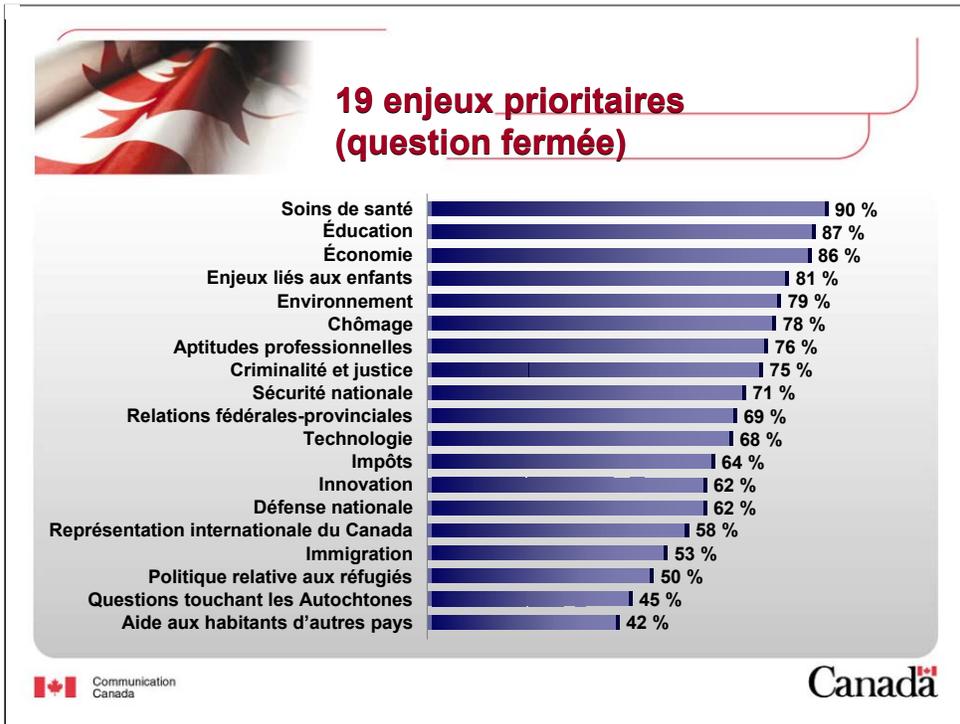
« Le Canada fait face à plusieurs défis difficiles. En ne pensant pas seulement à aujourd'hui, mais aux cinq prochaines années, quelle priorité le gouvernement devrait-il accorder à chacun des secteurs suivants? Veuillez répondre à l'aide d'une échelle de 7 points, où 1 signifie la priorité la moins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

## Priorité (%)

	Faible (1, 2, 3)	Moyenne (4)	Forte (5, 6, 7)
Soins de santé	4	6	90
Éducation	4	8	87
Gestion de l'économie	4	9	86
Enjeux liés aux enfants	6	13	81
Environnement	6	15	79
Chômage	8	14	78
Amélioration des aptitudes professionnelles des Canadiens	8	16	76
Criminalité et justice	7	17	75
Protection de la sécurité nationale	11	17	71
Relations fédérales-provinciales-territoriales	9	21	69
Promotion du Canada comme chef de file en technologie	10	21	68
Impôts	11	24	64
Promotion du Canada comme chef de file en innovation	13	25	62
Défense nationale	16	22	62
Représentation du Canada à l'échelle internationale	15	27	58
Immigration	19	27	53
Politique relative aux réfugiés	21	28	50
Questions touchant les Autochtones	25	29	45
Amélioration du bien-être des habitants d'autres pays	27	30	42

## Enjeux hautement prioritaires sélectionnés selon la province ou la région (%)

	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NS	ATL	TERR
Soins de santé	90	89	84	89	89	91	90	91	94	92	93
Gestion de l'économie	86	86	84	80	88	88	86	83	86	86	83
Chômage	78	77	64	79	76	78	81	80	86	83	74
Amélioration des aptitudes professionnelles des Canadiens	76	74	71	73	76	80	71	77	87	83	77
Protection de la sécurité nationale	71	66	72	68	75	78	61	75	81	78	71
Défense nationale	62	58	65	55	65	67	51	70	78	73	65
Questions touchant les Autochtones	45	46	45	45	50	50	35	39	49	45	61
Amélioration du bien-être des habitants d'autres pays	42	39	37	30	39	41	48	42	41	42	40



- Nous avons demandé aux Canadiens d'évaluer l'importance de 19 enjeux au cours des cinq prochaines années. À nouveau, ils font des soins de santé la plus forte priorité dans une proportion de 90 %. Cependant, d'autres priorités sociales comme les enjeux liés aux enfants, l'environnement ainsi que la criminalité et la justice se classent également très haut.
- La gestion de l'économie bénéficie d'une forte priorité chez 86 % des répondants. Le chômage et l'amélioration des aptitudes professionnelles constituent d'autres priorités importantes du point de vue économique.
- Parmi les enjeux internationaux et ceux qui se rapportent à la sécurité, la protection de la sécurité nationale (71 %) est la priorité la plus forte, suivie de la défense nationale (62 %), de la représentation du Canada sur la scène internationale (58 %) et de l'aide aux habitants d'autres pays (42 %).
- Les questions touchant les Autochtones sont considérées comme une forte priorité par 45 % des répondants.
- Dans les régions suivantes, certains enjeux se voient accorder une priorité particulièrement forte :
  - Atlantique – chômage (83 %), aptitudes professionnelles (83 %), sécurité nationale (78 %), défense nationale (73 %);
  - Québec – amélioration du bien-être des habitants d'autres pays (48 %);
  - Ontario – sécurité nationale (78 %), défense nationale (67 %), questions touchant les Autochtones (50 %);
  - territoires – questions touchant les Autochtones (61 %).
- Dans les quatre provinces de l'Ouest, aucun des 19 enjeux n'a reçu d'évaluation significativement plus élevée que la moyenne nationale.

# Évaluation de la performance sur 19 enjeux prioritaires

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

	% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)
Représentation du Canada à l'échelle internationale	18	29	52
Amélioration du bien-être des habitants d'autres pays	18	34	45
Promotion du Canada comme chef de file en technologie	20	33	44
Protection de la sécurité nationale	26	30	43
Gestion de l'économie	28	29	43
Éducation	30	30	40
Promotion du Canada comme chef de file en innovation	23	36	40
Environnement	29	31	39
Criminalité et justice	28	32	39
Enjeux liés aux enfants	27	33	38
Défense nationale	35	30	35
Amélioration des aptitudes professionnelles des Canadiens	27	36	35
Chômage	30	35	34
Impôts	33	34	32
Soins de santé	43	25	31
Immigration	34	35	29
Questions touchant les Autochtones	32	37	29
Relations fédérales-provinciales-territoriales	38	34	26
Politique relative aux réfugiés	35	38	24

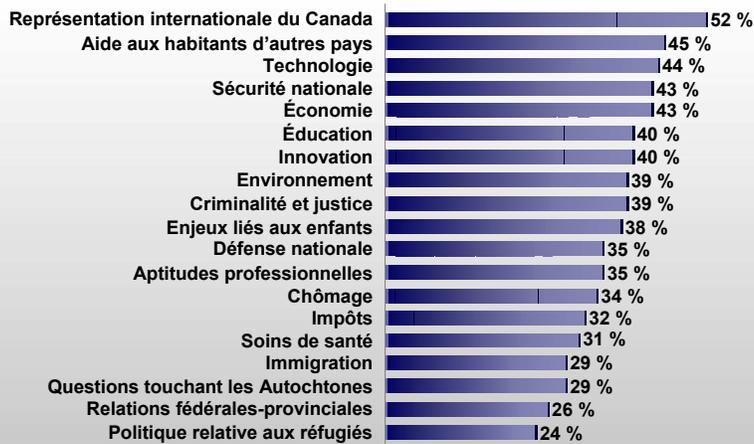
Nota : Certains pourcentages ne totalisent pas 100 à cause des répondants qui ont dit « ne sait pas ».

## Bonne évaluation de la performance selon la province ou la région % ayant répondu 5, 6, 7

	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NS	ATL	TERR
Représentation du Canada à l'échelle internationale	52	52	48	47	50	53	50	54	62	59	57
Protection de la sécurité nationale	43	37	35	38	39	40	51	46	52	50	52
Gestion de l'économie	43	31	32	38	42	45	51	48	45	47	45
Criminalité et justice	39	36	34	31	29	42	39	46	46	47	43
Défense nationale	35	29	29	27	34	31	44	43	39	41	45
Chômage	34	24	32	27	37	36	37	37	37	37	37
Impôts	32	27	25	25	27	32	36	37	33	36	38
Soins de santé	31	26	31	30	28	33	32	39	29	34	40



## Évaluation de la performance sur 19 enjeux prioritaires



- Le gouvernement continue à recevoir une évaluation favorable du public sur les enjeux internationaux dont la représentation du Canada à l'échelle internationale, l'aide aux habitants d'autres pays, la protection de la sécurité nationale et la défense nationale.
- Le gouvernement continue aussi d'obtenir une bonne évaluation sur certains enjeux économiques dont la gestion de l'économie et la promotion de la technologie et de l'innovation. Les évaluations se rapportant au chômage et aux impôts sont moins positives.
- Le gouvernement obtient une assez bonne évaluation sur plusieurs des enjeux sociaux dont l'éducation, l'environnement, la criminalité et la justice ainsi que les enjeux liés aux enfants. Les évaluations de la performance sur les soins de santé, l'immigration et la politique relative aux réfugiés sont un peu plus basses.
- Dans les régions suivantes, l'évaluation de la performance du gouvernement dépasse la moyenne dans certains domaines :
  - Atlantique – représentation du Canada à l'échelle internationale (59 %), protection de la sécurité nationale (50 %), criminalité et justice (47 %) et défense nationale (41 %);
  - Québec – gestion de l'économie (51 %), sécurité nationale (51 %) et défense nationale (44 %).
- Dans les régions suivantes, l'évaluation se situe sous la moyenne dans certains domaines :
  - Manitoba – criminalité et justice (29 %);
  - Saskatchewan – criminalité et justice (31 %), défense nationale (27 %), chômage (27 %) et impôts (25 %);
  - Alberta – gestion de l'économie (32 %);
  - Colombie-Britannique – gestion de l'économie (31 %) et chômage (24 %).

# Représentation perceptuelle des priorités et de la performance

Représentation basée sur deux séries de questions :

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

« 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. »

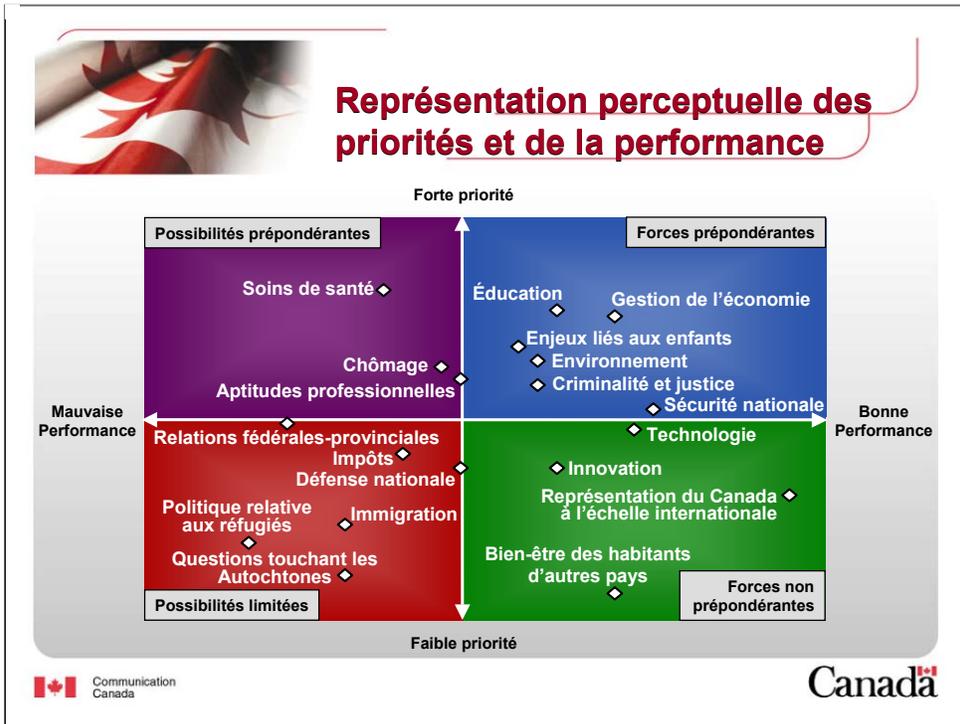
	Performance (% ayant répondu 5, 6 ou 7)	Priorité (% ayant répondu 5, 6 ou 7)
Représentation du Canada à l'échelle internationale	52	58
Protection de la sécurité nationale	43	71
Promotion du Canada comme chef de file en technologie	44	68
Gestion de l'économie	43	86
Amélioration du bien-être des habitants d'autres pays	45	42
Promotion du Canada comme chef de file en innovation	40	62
Éducation	40	87
Environnement	39	79
Criminalité et justice	39	75
Enjeux liés aux enfants	38	81
Amélioration des aptitudes professionnelles des Canadiens	35	76
Défense nationale	35	62
Chômage	34	78
Impôts	32	64
Soins de santé	31	90
Questions touchant les Autochtones	29	45
Immigration	29	53
Relations fédérales-provinciales-territoriales	26	69
Politique relative aux réfugiés	24	50

Note sur le graphique intitulé Représentation perceptuelle des priorités et de la performance.

Le graphique est divisé par deux axes et réparti en quatre quadrants.

L'axe vertical représente la priorité accordée par les Canadiens à chacun des 19 enjeux. Au moins 70 % des Canadiens ont accordé une forte priorité (5, 6, 7) aux enjeux les plus prioritaires (partie supérieure du graphique). Moins de 70 % d'entre eux ont attribué une forte priorité aux enjeux les moins prioritaires.

L'axe horizontal représente l'évaluation de la performance du gouvernement pour chacun des 19 enjeux. Les enjeux pour lesquels le gouvernement a obtenu de bonnes évaluations de la performance (5, 6, 7) se trouvent dans la partie droite du graphique et au moins 35 % des Canadiens ont accordé de bonnes évaluations au gouvernement pour ces enjeux. En ce qui concerne les enjeux se trouvant dans la partie gauche du graphique, moins de 35 % des Canadiens ont donné une bonne évaluation de la performance au gouvernement.



- Afin de mieux faire comprendre les priorités des Canadiens, en rapport avec leurs perceptions de la performance du gouvernement du Canada sur les enjeux mentionnés dans le présent graphique, nous trouvons ici 19 domaines prioritaires, articulés autour des axes de la performance et de la priorité. Le graphique suggère quelles sont les forces et les possibilités prépondérantes et non prépondérantes du gouvernement du Canada en matière de communications.
- Les forces prépondérantes au chapitre des communications sont des domaines importants pour les Canadiens et pour lesquels ils accordent au gouvernement une évaluation de la performance relativement bonne. Ces domaines comprennent :
  - l'amélioration des aptitudes professionnelles;
  - l'éducation;
  - les enjeux liés aux enfants;
  - l'environnement;
  - la criminalité et la justice;
  - la sécurité nationale.

La gestion de l'économie demeure cependant la force la plus grande et la plus importante.

- Les possibilités prépondérantes sont des domaines également importants aux yeux des Canadiens, mais pour lesquels ils donnent au gouvernement une évaluation de la performance relativement mauvaise. Ce sont le chômage et les soins de santé qui représentent toujours les plus grands défis en ce qui a trait aux communications.
- Les domaines que les Canadiens jugent moins prioritaires, mais pour lesquels ils accordent des cotes élevées au gouvernement comprennent l'amélioration du bien-être des habitants d'autres pays, la représentation du Canada sur la scène internationale, la promotion du Canada comme chef de file en innovation et en technologie ainsi que la défense nationale.
- Les domaines que les Canadiens voient comme de faibles priorités et pour lesquels ils accordent de faibles évaluations au gouvernement sont les impôts, l'immigration, la politique relative aux réfugiés, les questions touchant les Autochtones et les relations fédérales-provinciales.

# Principaux enjeux : gouvernements du Canada et des provinces

« Comment évalueriez-vous la performance du gouvernement du Canada dans chacun des domaines suivants? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7, où 1 signifie affreuse, 7 excellente et le point milieu, 4, ni l'une ni l'autre. »

« Comment évaluez-vous la performance de votre gouvernement provincial dans chacune des catégories suivantes? Veuillez utiliser une échelle de 1 à 7, où 1 signifie affreuse, 7 excellente et le point milieu, 4, ni bonne ni mauvaise. »

<b>GOVERNEMENT DU CANADA</b>			
	% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)
Gestion de l'économie	43	29	28
Promotion du Canada comme chef de file en innovation	40	36	23
Éducation	40	30	30
Environnement	39	31	29
Enjeux liés aux enfants	38	33	27
Amélioration des aptitudes professionnelles des Canadiens	35	36	27
Chômage	34	35	30
Impôts	32	34	33
Soins de santé	31	25	43
Questions touchant les Autochtones	29	37	32
Relations fédérales-provinciales-territoriales	26	34	38

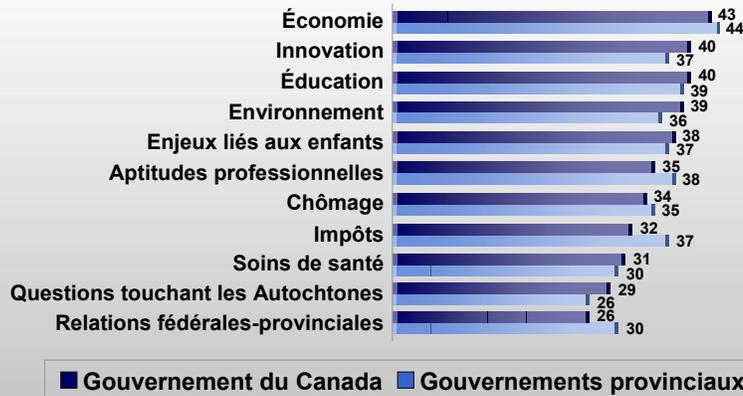
<b>ENSEMBLE DES GOUVERNEMENTS PROVINCIAUX*</b>			
	% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)
Gestion de l'économie	44	28	27
Promotion du Canada comme chef de file en innovation	37	36	24
Éducation	39	24	37
Environnement	36	30	32
Enjeux liés aux enfants	37	31	30
Amélioration des aptitudes professionnelles des Canadiens	38	33	28
Chômage	35	30	33
Impôts	37	29	33
Soins de santé	30	22	48
Questions touchant les Autochtones	26	36	34
Relations fédérales-provinciales-territoriales	30	35	32

\* Pondéré selon la population.



## Principaux enjeux : gouvernements du Canada et des provinces

(% ayant répondu bonne performance)



- L'évaluation de la performance du gouvernement du Canada est ici comparée à celle de l'ensemble des gouvernements provinciaux.
- Les évaluations accordées au gouvernement du Canada et aux gouvernements provinciaux tendent à être très semblables pour ce qui est de la plupart des 11 enjeux. La différence la plus marquée concerne les impôts où l'ensemble des gouvernements provinciaux reçoivent une évaluation plus positive que le gouvernement du Canada (37 % et 32 % respectivement).

# Gouvernement du Canada et gouvernements provinciaux

## Évaluations positives

« Comment évaluez-vous la performance du gouvernement du Canada dans chacun des domaines suivants? »

« Comment évaluez-vous la performance de votre gouvernement provincial dans chacun des domaines suivants? »

La présente grille (ci-contre) comprend l'évaluation du gouvernement du Canada ou celle du gouvernement provincial sur un enjeu donné lorsqu'au moins 35 % des répondants ont répondu « bonne » (5, 6, 7).

		Gouvernements provinciaux (%)									
		G. du C.	BC	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NS	ATL
<b>Économie</b>	Bonne (5, 6, 7)	43	34	69	34	36	47	42	41	29	37
	Ni bonne ni mauvaise (4)	29	22	18	27	35	29	30	36	26	30
	Mauvaise (1, 2, 3)	28	42	12	38	28	23	28	22	43	32
<b>Promotion de l'innovation</b>	Bonne (5, 6, 7)	40	31	55	38	30	39	32	43	33	40
	Ni bonne ni mauvaise (4)	36	42	30	34	44	37	33	40	35	37
	Mauvaise (1, 2, 3)	23	26	13	25	24	21	33	16	30	23
<b>Environnement</b>	Bonne (5, 6, 7)	39	33	38	37	37	32	43	37	42	40
	Ni bonne ni mauvaise (4)	31	31	32	33	33	27	31	42	22	32
	Mauvaise (1, 2, 3)	29	34	29	27	28	39	25	19	35	26
<b>Éducation</b>	Bonne (5, 6, 7)	40	30	43	46	41	36	44	42	36	40
	Ni bonne ni mauvaise (4)	30	24	25	25	31	21	26	28	22	24
	Mauvaise (1, 2, 3)	30	44	32	28	28	42	30	30	41	35
<b>Enjeux liés aux enfants</b>	Bonne (5, 6, 7)	38	24	38	43	43	32	47	42	38	41
	Ni bonne ni mauvaise (4)	33	29	37	32	29	32	28	34	26	30
	Mauvaise (1, 2, 3)	27	44	23	23	26	33	23	23	32	27
<b>Aptitudes professionnelles</b>	Bonne (5, 6, 7)	35	22	47	30	38	41	39	41	36	38
	Ni bonne ni mauvaise (4)	36	34	29	33	36	31	36	33	29	31
	Mauvaise (1, 2, 3)	27	41	21	35	26	27	23	25	34	30
<b>Chômage</b>	Bonne (5, 6, 7)	34	17	55	25	40	39	35	33	26	30
	Ni bonne ni mauvaise (4)	35	27	26	34	36	31	32	30	27	29
	Mauvaise (1, 2, 3)	30	54	17	41	24	29	32	36	46	40
<b>Impôts</b>	Bonne (5, 6, 7)	32	34	55	26	28	41	30	37	25	32
	Ni bonne ni mauvaise (4)	34	26	25	28	33	31	29	33	31	31
	Mauvaise (1, 2, 3)	33	38	19	45	39	27	40	29	42	35
<b>Soins de santé</b>	Bonne (5, 6, 7)	31	21	43	37	33	31	26	35	25	31
	Ni bonne ni mauvaise (4)	25	22	23	21	22	20	23	28	21	24
	Mauvaise (1, 2, 3)	43	55	33	42	45	49	50	36	53	44



## Gouvernement du Canada et gouvernements provinciaux : évaluations positives

Économie	Soins de santé	Éducation
Gouvernement du Canada, Alberta, Manitoba, Ontario, Québec, Nouveau-Brunswick, Atlantique	Alberta, Saskatchewan, Nouveau-Brunswick	Gouvernement du Canada, Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Ontario, Québec, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Atlantique
Impôts	Environnement	Innovation
Alberta, Ontario, Nouveau-Brunswick	Gouvernement du Canada, Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Québec, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Atlantique	Gouvernement du Canada, Alberta, Saskatchewan, Ontario, Nouveau-Brunswick, Atlantique
Chômage	Enjeux liés aux enfants	Aptitudes professionnelles
Alberta, Manitoba, Ontario, Québec	Gouvernement du Canada, Alberta, Saskatchewan, Manitoba, Québec, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Atlantique	Gouvernement du Canada, Alberta, Manitoba, Ontario, Québec, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse, Atlantique

- Les évaluations se rapportant aux enjeux varient beaucoup entre le gouvernement du Canada et ses homologues provinciaux et territoriaux. La grille ci-dessus montre les domaines où les évaluations positives atteignent au moins 35 %.
- En ce qui a trait aux enjeux économiques (économie, impôts, chômage), le gouvernement du Canada reçoit des évaluations positives pour la gestion de l'économie. Les gouvernements de l'Alberta et de l'Ontario obtiennent des évaluations positives pour les trois enjeux économiques.
- Pour ce qui est des enjeux sociaux (soins de santé, environnement, enjeux liés aux enfants), le gouvernement du Canada reçoit une évaluation positive pour l'environnement et les enjeux liés aux enfants. Les gouvernements de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Nouveau-Brunswick reçoivent une évaluation positive pour les trois enjeux, alors que les gouvernements du Manitoba, du Québec, de la Nouvelle-Écosse et ceux des provinces de l'Atlantique ont des évaluations positives pour deux enjeux.
- Concernant les enjeux liés au développement économique et social (éducation, innovation, aptitudes professionnelles), le gouvernement du Canada et les gouvernements de l'Alberta, de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et ceux des provinces de l'Atlantique détiennent des évaluations positives pour les trois enjeux. La Saskatchewan, le Manitoba, le Québec et la Nouvelle-Écosse reçoivent des évaluations positives pour deux enjeux.

# Impact du bon service au public sur l'évaluation de la performance globale

---

« De façon générale, 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. »

% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	30
% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	35
% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)	35

« Comment évalueriez-vous le gouvernement du Canada en ce qui concerne... la qualité du service dans l'ensemble? »

% ayant répondu « bonne » (5, 6, 7)	48
% ayant répondu « ni bonne ni mauvaise » (4)	29
% ayant répondu « mauvaise » (1, 2, 3)	22

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

Jamais	57 %
1 fois	20 %
2 fois	10 %
3 fois	5 %
4 fois ou plus	8 %

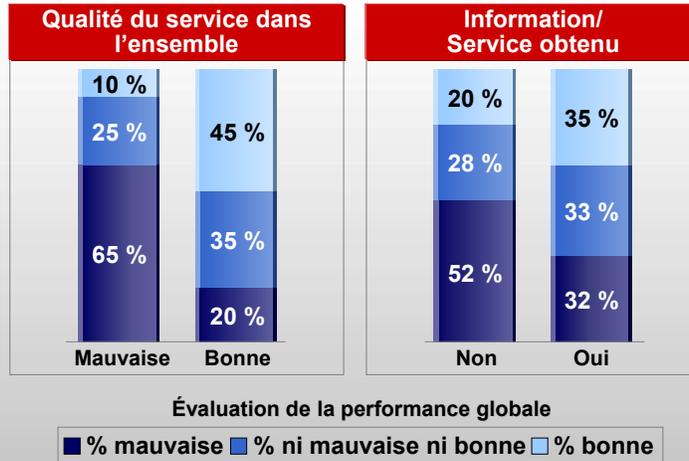
Question posée à ceux qui ont répondu « une fois ou plus » à la question : « Au cours des trois derniers mois, environ combien de fois avez-vous communiqué avec le gouvernement du Canada pour obtenir un service? »

« Avez-vous obtenu ce que vous cherchiez? »

% ayant répondu « oui »	76
% ayant répondu « non »	16
% ayant répondu « en quelque sorte »	8



## Impact du bon service au public sur l'évaluation de la performance globale



- Nos sondages antérieurs font ressortir l'importance des services de qualité sur la perception globale qu'ont les Canadiens du gouvernement du Canada. La perception du service et l'expérience récente de ce service se rattachent à l'évaluation de la performance globale (voir *À l'écoute des Canadiens*, Enquête sur les communications, hiver 2001 et automne 2001).
- La deuxième barre à partir de la gauche montre que 45 % des Canadiens qui perçoivent que les services du gouvernement sont bons attribuent une bonne évaluation de la performance globale au gouvernement du Canada. Par contre, seulement 10 % des Canadiens qui ont perçu les services comme mauvais donnent une évaluation positive au gouvernement.
- Une comparaison des deux barres situées à droite du graphique montre que les Canadiens qui ont obtenu ce qu'ils cherchaient lorsqu'ils ont communiqué avec le gouvernement avaient plus tendance à lui donner une évaluation globale positive.

# Perceptions du service global et de la performance globale

« De façon générale, 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. »

(%)

	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NS	ATL	TERR
Bonne (5, 6, 7)	30	22	23	28	28	34	29	33	31	33	32
Ni bonne ni mauvaise (4)	35	30	31	30	30	32	44	41	36	38	36
Mauvaise (1, 2, 3)	35	48	46	42	42	34	27	26	33	29	31

« Comment évalueriez-vous le gouvernement du Canada en ce qui concerne... la qualité du service dans l'ensemble? »

## Selon la région ou la province (%)

	CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NS	ATL	TERR
Bonne (5, 6, 7)	48	40	41	43	45	50	51	51	55	54	48
Ni bonne ni mauvaise (4)	29	31	32	27	32	27	31	35	28	31	31
Mauvaise (1, 2, 3)	22	28	26	29	23	22	17	13	16	15	20

## Selon le groupe d'âge (%)

	Total	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 54 ans	55 ans et plus
Bonne (5, 6, 7)	48	53	51	45	49
Ni bonne ni mauvaise (4)	29	31	29	30	29
Mauvaise (1, 2, 3)	22	15	20	24	21

## Selon le sexe (%)

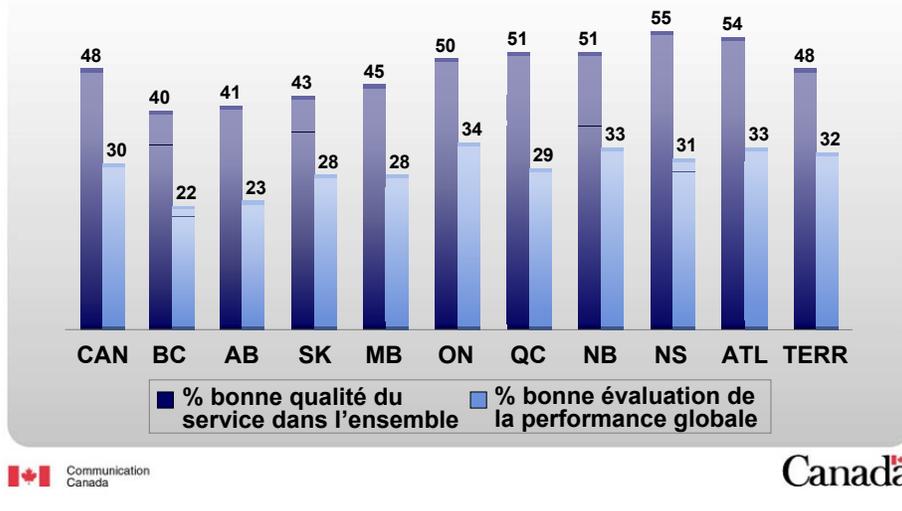
	Total	Hommes	Femmes
Bonne (5, 6, 7)	48	47	49
Ni bonne ni mauvaise (4)	29	29	30
Mauvaise (1, 2, 3)	22	24	20

## Selon le revenu (%)

	Total	Moins de 30 k\$	30 à 59 k\$	60 k\$ et plus
Bonne (5, 6, 7)	48	47	50	47
Ni bonne ni mauvaise (4)	29	32	29	29
Mauvaise (1, 2, 3)	22	20	20	24



## Perceptions du service global et de la performance globale : par région



- L'évaluation globale du gouvernement pour ce qui est des services varie à travers le Canada, comme son évaluation de la performance globale.
- Le gouvernement obtient ses évaluations les plus positives en matière de services dans l'Est et le Centre du Canada, alors que les évaluations observées en Alberta et en Colombie-Britannique tendent à être plus basses. Les jeunes Canadiens (18 à 34 ans) attribuent une évaluation légèrement plus élevée en ce qui concerne la qualité du service dans l'ensemble.
- Le graphique précédent montrait la relation positive entre les perceptions du service et la performance globale. Le présent graphique montre qu'il y a un écart entre les perceptions du service et la performance globale dans tout le pays, particulièrement au Québec et dans la région de l'Atlantique.
- Bien que l'évaluation globale du gouvernement provienne d'une combinaison d'enjeux et d'éléments de perception, un bon service a le potentiel d'améliorer la façon dont les Canadiens voient la performance globale du gouvernement.

# Aspects des services du gouvernement du Canada

« 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 milieu, 4, ni mauvais ni excellent? Pour ce qui est... 1) d'être novateur, 2) d'être accessible, 3) d'être fiable, 4) d'être respectueux. »

## Évaluation des aspects des services selon la province ou la région

% ayant répondu « bon » (5, 6, 7), « ni bon ni mauvais » (4) ou « mauvais » (1, 2, 3)

		CAN	BC	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NS	ATL	TERR
<b>D'être novateur</b>	Bon (5, 6, 7)	35	27	28	31	31	36	40	39	44	41	33
	Ni bon ni mauvais (4)	37	36	40	41	36	36	37	40	28	34	40
	Mauvais (1, 2, 3)	26	35	29	26	30	26	20	17	25	21	25
<b>D'être accessible</b>	Bon (5, 6, 7)	40	34	36	40	36	42	42	42	46	44	39
	Ni bon ni mauvais (4)	27	26	28	26	30	26	29	31	26	29	32
	Mauvais (1, 2, 3)	31	38	33	33	31	30	28	26	28	26	28
<b>D'être fiable</b>	Bon (5, 6, 7)	41	33	38	38	38	44	44	42	42	43	42
	Ni bon ni mauvais (4)	31	32	32	26	31	31	31	34	33	33	32
	Mauvais (1, 2, 3)	27	34	30	35	32	25	24	22	24	23	25
<b>D'être respectueux</b>	Bon (5, 6, 7)	52	48	46	48	46	54	54	54	58	56	58
	Ni bon ni mauvais (4)	27	25	32	28	30	24	29	28	24	27	20
	Mauvais (1, 2, 3)	20	26	20	23	23	20	17	16	16	16	22

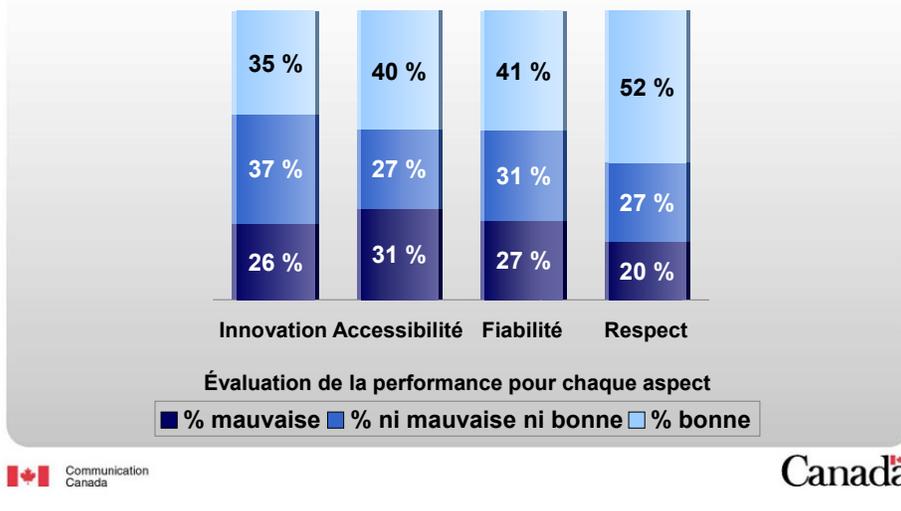
## Évaluation des aspects des services selon l'âge (%)

		Total	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 54 ans	55 ans et plus
<b>D'être novateur</b>	Bon (5, 6, 7)	35	46	37	33	34
	Ni bon ni mauvais (4)	37	35	38	38	34
	Mauvais (1, 2, 3)	26	18	23	27	28
<b>D'être accessible</b>	Bon (5, 6, 7)	40	51	43	37	39
	Ni bon ni mauvais (4)	27	25	24	29	29
	Mauvais (1, 2, 3)	31	24	32	33	30
<b>D'être fiable</b>	Bon (5, 6, 7)	41	48	45	38	41
	Ni bon ni mauvais (4)	31	31	31	32	30
	Mauvais (1, 2, 3)	27	20	23	30	27
<b>D'être respectueux</b>	Bon (5, 6, 7)	52	65	60	48	48
	Ni bon ni mauvais (4)	27	21	24	29	29
	Mauvais (1, 2, 3)	20	14	16	22	22

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



## Aspects des services du gouvernement du Canada



- Si nous prenons en considération quatre aspects de la prestation des services du gouvernement, il y a une grande variation dans l'évaluation qui s'y rapporte.
- Un Canadien sur trois (35 %) donne de bonnes évaluations au service du gouvernement en innovation. Les jeunes adultes (46 %) sont les plus portés à agir de la sorte.
- Quatre Canadiens sur dix (40 %) accordent une bonne évaluation au service du gouvernement en ce qui concerne l'accessibilité. Les personnes les moins portées à le faire sont les Britanno-Colombiens (34 %).
- De même, quatre Canadiens sur dix (41 %) attribuent une bonne évaluation au service du gouvernement pour sa fiabilité. À nouveau, les Britanno-Colombiens (33 %) étaient moins enclins à le faire.
- Plus de la moitié des Canadiens (52 %) considèrent que les services du gouvernement sont rendus de façon respectueuse. Les adultes les plus jeunes (18 à 24 ans) ont plus tendance (65 %) que les autres Canadiens à penser ainsi.
- Enfin, l'aspect recevant l'évaluation la plus positive est le respect alors que l'innovation est la moins bien cotée.

# Rappel de la publicité du gouvernement du Canada et perceptions des services

« Vous souvenez-vous d'avoir vu ou entendu une publicité du gouvernement du Canada au cours des trois derniers mois? »

## Selon la province ou la région (%)

	CANADA	BC	AB	SK	MB	ON	QC	NB	NS	ATL	TERR
Oui	54	53	47	56	56	57	52	56	55	55	56
Non	41	43	50	42	39	39	42	40	42	41	40
Incertain/Ne sait pas	5	4	3	3	4	5	6	4	3	4	4

## Selon le sexe (%)

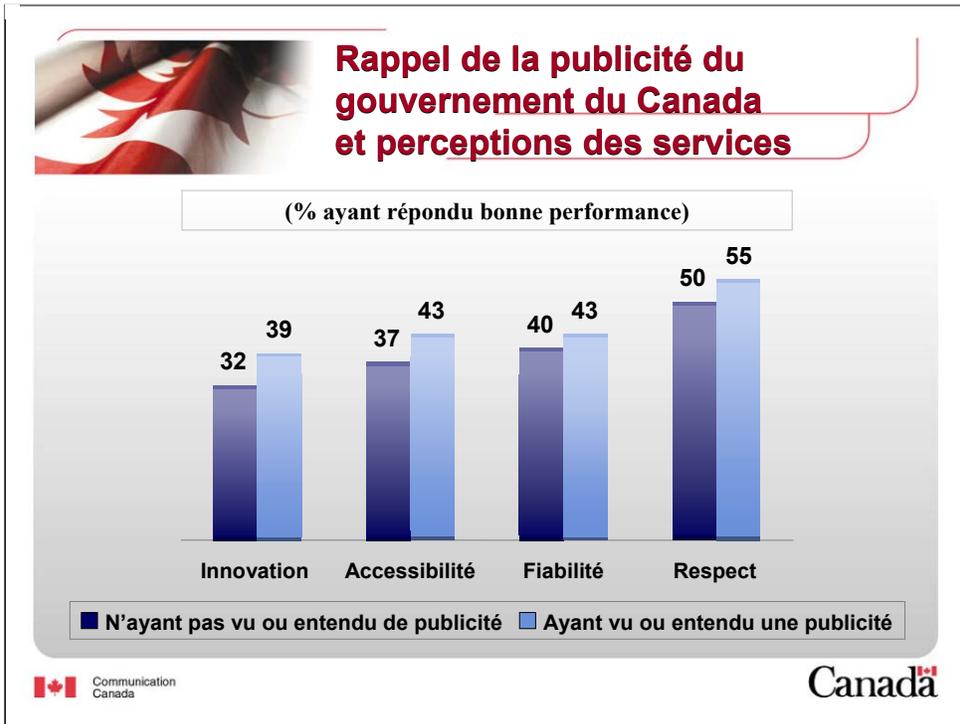
	Total	Hommes	Femmes
Oui	54	58	50
Non	41	39	44
Incertain/Ne sait pas	5	4	6

## Selon le groupe d'âge (%)

	Total	18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 54 ans	55 ans et plus
Oui	54	64	57	53	50
Non	41	33	40	42	44
Incertain/Ne sait pas	5	2	3	4	7

## Selon le revenu (%)

	Total	Moins de 30 k\$	30 à 59 k\$	60 k\$ et plus
Oui	54	52	55	57
Non	41	43	41	39
Incertain/Ne sait pas	5	5	5	5



- En novembre 2001, la brochure intitulée *Des services pour vous* était distribuée par la poste dans tout le Canada\*.
- Les Canadiens qui ont vu ou entendu des publicités\* du gouvernement du Canada ont tendance à avoir des perceptions plus positives des services. Le graphique ci-dessus montre que les Canadiens qui ont vu des publicités donnent de meilleures évaluations aux quatre aspects du service.
- La publicité est donc l'un des facteurs qui a des répercussions positives sur les perceptions se rapportant aux services, bien que l'effet de la publicité ne soit pas aussi fort que celui d'une expérience récente des services du gouvernement.
- Le souvenir de publicités gouvernementales récentes semble plus fort chez :
  - les jeunes adultes âgés de 18 à 24 ans (64 %) et ceux de 25 à 34 ans (57 %);
  - les hommes (58 %);
  - les personnes gagnant 60 000 \$ et plus (57 %).
- Le souvenir de publicités gouvernementales récentes semble plus faible chez :
  - les femmes (50 %);
  - les personnes de 55 ans et plus (50 %).

\* En novembre 2001, le gouvernement du Canada a distribué la brochure intitulée *Des services pour vous* à 11,7 millions de ménages dans les dix provinces et les trois territoires. Cette brochure fournissait des renseignements sur les services du gouvernement du Canada dans de nombreux domaines dont les services aux enfants, la santé et l'environnement. La distribution postale de cette publication a été complétée par l'insertion d'un supplément dans les principaux hebdomadaires de toutes les régions du Canada.

# Aspects et perceptions globales des services

« 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 milieu, 4, ni mauvais ni excellent? Pour ce qui est... 1) d'être novateur, 2) d'être accessible, 3) d'être fiable, 4) d'être respectueux, 5) de la qualité du service dans l'ensemble. »

Réponse	D'être novateur	D'être accessible	D'être fiable	D'être respectueux	La qualité du service dans l'ensemble
% ayant répondu « bon » (5, 6, 7)	35	40	41	52	48
% ayant répondu « ni bon ni mauvais » (4)	37	27	31	27	29
% ayant répondu « mauvais » (1, 2, 3)	26	31	27	20	22

## Effets des aspects des services sur la perception globale de ceux-ci

L'analyse du test de variance\*<sup>1</sup> ci-dessous montre que les quatre aspects des services (fiabilité, accessibilité, respect et innovation) ont tous un effet significatif sur les perceptions du service global. Le tableau montre aussi que la fiabilité a le plus grand effet relatif, suivie de l'accessibilité, du respect et de l'innovation.

## Mesure des effets entre sujets

Source	Somme des carrés de type III	Degrés de liberté	Moyenne au carré	Rapport de variance	Seuil de signification
Modèle corrigé	4 231,407 <sup>a</sup>	8	528,926	632,701	0,000
Point d'interception	52 445,355	1	52 445,355	62 735,094	0,000
D'être fiable	364,094	2	182,047	217,764	0,000
D'être accessible	315,954	2	157,977	188,972	0,000
D'être respectueux	237,313	2	118,656	141,937	0,000
D'être novateur	198,070	2	99,035	118,465	0,000
Erreur	3 254,475	3 893	0,836		
Total	81 385,000	3 902			
Total corrigé	7 485,881	3 901			

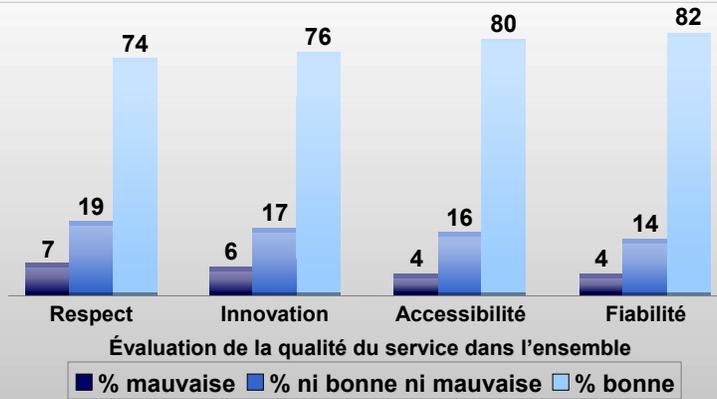
\*<sup>1</sup> L'analyse du test de variance a été effectuée à partir de la fiabilité, de l'accessibilité, du respect et de l'innovation à titre de variables indépendantes (réparties en trois catégories) et de la qualité du service dans l'ensemble comme variable dépendante.

<sup>a</sup> R au carré = 0,565 (R au carré ajusté = 0,564)

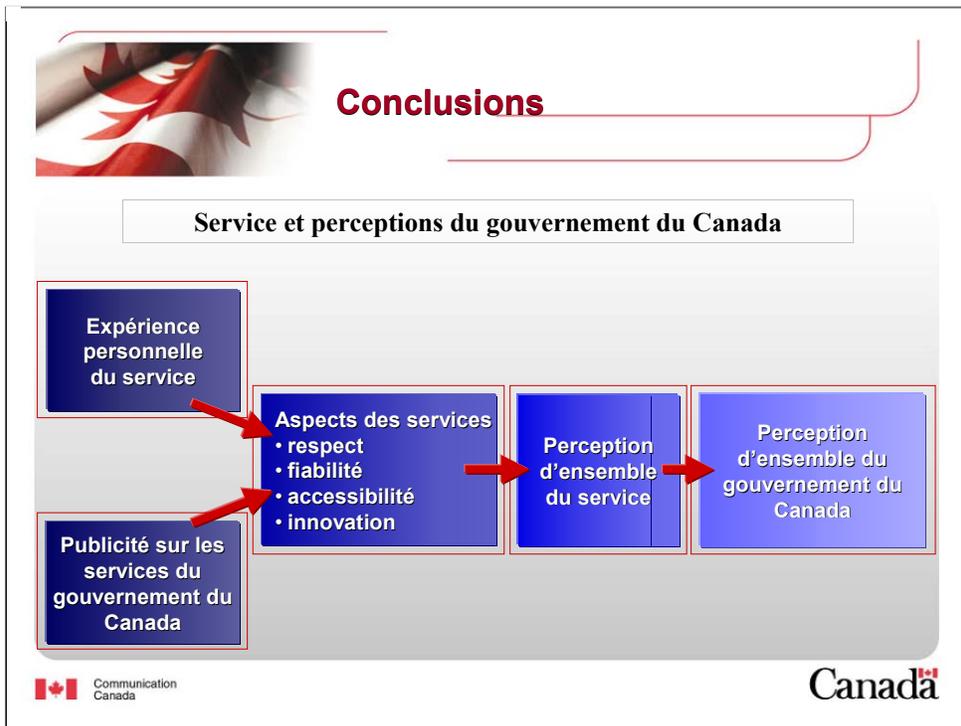


## Aspects et perceptions globales des services

(Parmi ceux ayant attribué une bonne évaluation de la performance à chacun des aspects)

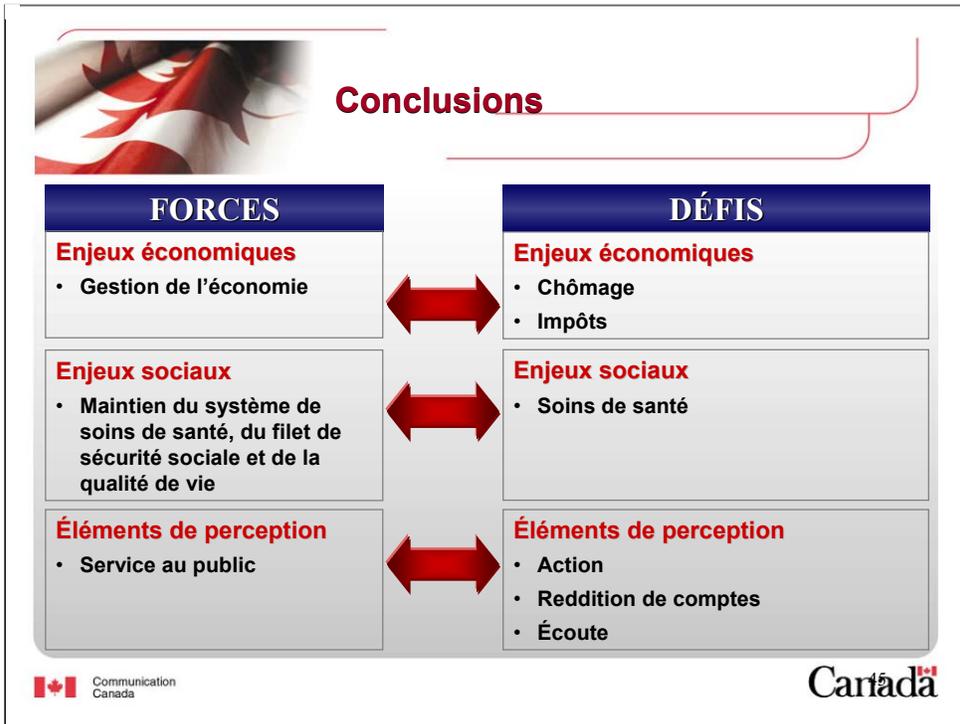


- Comme le montre le graphique ci-dessus, le respect, l'innovation, l'accessibilité et la fiabilité sont des aspects qui contribuent fortement à susciter des perceptions positives du service dans l'ensemble.
- La fiabilité contribue plus que n'importe quel autre aspect à une perception positive des services du gouvernement : du nombre de personnes qui ont donné de bonnes évaluations aux services du gouvernement pour la fiabilité, une énorme majorité (82 %) croit que la qualité du service dans l'ensemble est bonne.



• Cette analyse donne à penser que :

- l'expérience personnelle du service et la publicité du gouvernement ont un effet positif sur les perceptions des aspects de ce service : innovation, accessibilité, fiabilité et respect;
- les services gouvernementaux, perçus ou non comme innovateurs, accessibles, fiables et respectueux, influencent fortement les perceptions globales du service;
- les perceptions d'ensemble du service ont une influence forte et positive sur l'évaluation de la performance globale du gouvernement;
- les impressions relatives au service gouvernemental sont des plus positives au Centre et dans l'Est du Canada et des plus faibles en Alberta et en Colombie-Britannique;
- les jeunes adultes sont plus enclins à reconnaître que le gouvernement fournit des services novateurs et empreints de respect.



- En conclusion, les Canadiens qui donnent de bonnes évaluations au gouvernement ont tendance à souligner sa gestion de l'économie et le maintien du système de soins de santé, du filet de sécurité sociale et de l'ensemble de la qualité de vie. Ceux qui voient la performance du gouvernement d'un oeil négatif ont tendance à se reporter à des éléments de perception comme l'action, l'écoute des Canadiens et la reddition de comptes. D'autres mentionnent les enjeux sociaux, le plus important étant la perception d'un système de soins de santé qui se détériore. Un petit nombre de personnes soulignent les enjeux économiques, en particulier le chômage et les impôts.
- Le gouvernement continue à recevoir des évaluations relativement positives pour sa gestion de l'économie, les enjeux internationaux et la sécurité. Les évaluations liées aux enjeux sociaux demeurent assez positives. Les évaluations portant sur les soins de santé restent relativement faibles.
- Les Canadiens attribuent une évaluation assez élevée à la qualité des services fournis par le gouvernement du Canada. Selon eux, les services sont accessibles, fiables et respectueux des Canadiens. Un petit nombre de personnes les disent novateurs. Des services de haute qualité peuvent avoir un effet positif sur l'évaluation globale de la performance du gouvernement.

# Sondage (vague XI)

- Échantillon total : 4 700 adultes de 18 ans et plus.
- Marge d'erreur pour le Canada : +/- 1,5 %.
- Un suréchantillonnage spécifique de 400 cas a été effectué en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick. Un suréchantillonnage régulier a été effectué au Manitoba, en Saskatchewan, dans les territoires, à l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve.
- Entrevues faites au téléphone par les firmes Ipsos-Reid et GPC Recherche entre le 15 et le 29 janvier 2002.
- Les groupes de discussion ont été réunis entre le 24 et le 31 janvier dans le comté de Peterborough, à Montréal, Vancouver et St. John's.

## Total des entrevues faites par Ipsos-Reid and GPC Recherche

	Pourcentage réel de la population du Canada	Proportion de l'échantillon en rapport avec la proportion de la population du Canada	Nombre d'entrevues réalisées	Marge d'erreur maximale	Suréchantillonnage (nombre de personnes)
<b>TERR</b>	0,3	14	200	+/- 7,0 %	186
<b>BC</b>	12,0	564	450	+/- 4,7 %	
<b>AB</b>	9,3	437	350	+/- 5,3 %	
<b>SK</b>	3,6	169	320	+/- 5,6 %	151
<b>MB</b>	4,1	193	320	+/- 5,6 %	127
<b>ON</b>	37,7	1 772	1 160	+/- 2,9 %	
<b>QC</b>	25,2	1 184	900	+/- 3,3 %	
<b>NB</b>	2,6	122	400	+/- 5,0 %	278
<b>NS</b>	3,0	141	400	+/- 5,0 %	259
<b>PE</b>	0,4	19	100	+/- 10,0 %	81
<b>NF</b>	1,8	85	100	+/- 10,0 %	15
<b>ATL</b>	(7,8)	(367)	(1 000)	+/- 3,1 %	(633)
<b>Total</b>	100	4 700	4 700	+/- 1,5 %	

## Sondage réalisé aux États-Unis

- Échantillon total : 2 000 adultes de 18 ans et plus.
- Marge d'erreur pour les États-Unis : +/- 2,2 %.
- Entrevues faites au téléphone par la firme Ipsos-Reid entre le 18 et le 23 janvier 2002.