



Connaissance qu'a le public de la Banque du Canada (Comparaison des résultats de l'enquête téléphonique et de l'enquête en ligne)

Enquête de décembre 2010 commandée par la Banque du Canada



- Ipsos Reid a été chargé d'effectuer une enquête auprès du public dans le but d'évaluer la connaissance et la compréhension qu'il a du mandat et des politiques de la Banque du Canada en matière d'économie.
- Plusieurs questions de l'enquête de cette année visaient à faire le suivi des résultats d'une enquête semblable menée en 1999.
- L'enquête de suivi, de type omnibus Express d'Ipsos Reid, a été réalisée par téléphone auprès d'un échantillon de 1 000 Canadiens adultes.
- Les mêmes questions ont été posées en ligne à un échantillon de 1 006 personnes afin d'établir un nouveau point de comparaison pour cette méthode aux fins d'études ultérieures.
- L'enquête téléphonique et l'enquête en ligne ont été menées toutes deux du 6 au 9 décembre 2010.
- Les deux échantillons ont été pondérés de la même manière pour que leurs caractéristiques correspondent à celles du grand public par région, par âge et par sexe, conformément au recensement de 2006.
- Le présent rapport compare les résultats de 2010 de l'enquête téléphonique et de l'enquête en ligne.

- Le rapport présente des totaux partiels à plusieurs endroits. Dans certains cas, ces totaux ne correspondent pas à la somme des pourcentages individuels indiqués, les chiffres ayant été arrondis. Par exemple, la somme des pourcentages de « Peut-être » et de « Oui » peut être de 38 %, alors qu'en fait elle est de 39 % (compte tenu de l'arrondissement). Ces cas sont signalés par un astérisque (*).

- En lisant ce rapport, il est important de ne pas oublier plusieurs grandes différences qui existent entre l'enquête téléphonique et l'enquête en ligne :
 - L'enquête téléphonique implique une interaction sociale entre un intervieweur et un répondant.
 - L'enquête en ligne suppose une relation directe entre le répondant et le questionnaire, sans l'interaction sociale que procure une entrevue téléphonique.
 - L'enquête téléphonique se déroule verbalement.
 - L'enquête en ligne est visuelle et repose sur un texte.

Principales différences entre l'enquête par téléphone et l'enquête en ligne

- Compte tenu de ces différences fondamentales, les résultats des deux types d'enquêtes diffèrent sur les points suivants :
 - Dans une enquête en ligne, les personnes interrogées sont davantage enclines à répondre « je ne sais pas » ou « peut-être », parce que ces réponses sont toujours fournies/visibles. Or, pendant une entrevue téléphonique, la réponse « je ne sais pas » doit être donnée spontanément et, d'ailleurs, les intervieweurs invitent les répondants à étoffer leurs réponses avant d'accepter un « je ne sais pas ».
 - L'enquête téléphonique peut générer un taux plus élevé de satisfaction ou de connaissance, en raison d'un biais de désirabilité sociale (selon lequel les répondants souhaitent donner une bonne réponse ou ne veulent pas donner l'impression d'être mal informés).
 - En ligne, les réponses aux questions ouvertes sont fournies par écrit, tandis qu'au téléphone, elles le sont verbalement.
 - Dans le cas de questions ouvertes où une liste de réponses possibles a été fournie à l'avance (comme dans la présente étude) aux intervieweurs menant l'enquête par téléphone, l'intervieweur peut demander au répondant de préciser une réponse, par exemple, s'il a répondu « journal », l'intervieweur pourra vérifier s'il s'agit d'un journal local ou national. Cette interaction n'est pas possible en ligne.
- Un autre point important à considérer, pertinent à la présente étude, est la possibilité pour les répondants en ligne de relire une question et de prendre le temps de réfléchir à leur réponse (ils ne sentent pas la pression de devoir répondre rapidement comme c'est le cas dans une entrevue téléphonique).

Principaux résultats

- Mis à part quelques écarts, les résultats de l'enquête téléphonique et de l'enquête en ligne concordent sur la plupart des plans. En particulier :
 - la proportion de ceux qui disent savoir ce qu'est la Banque et ce qu'elle fait est à peu près la même dans les deux cas;
 - à la question de savoir s'ils ont entendu parler de la Banque récemment, les répondants ont dit avoir entendu parler de quelque chose au sujet des taux d'intérêt dans des proportions comparables;
 - dans les deux cas, une majorité des répondants perçoit la Banque comme importante et lui fait confiance.
- La différence la plus frappante entre les résultats de l'enquête téléphonique et ceux de l'enquête en ligne a été constatée dans les réponses aux questions sur le rôle de la Banque et sur les raisons pour lesquelles elle relève ou abaisse les taux.
 - Des différences fondamentales dans la façon de poser des questions ouvertes et d'y répondre entraînent des écarts dans les résultats pour ces questions. *(Ceux-ci font l'objet d'une explication complète, plus loin, dans la partie « Connaissance du rôle et des activités de la Banque du Canada ».)*
 - Selon les résultats obtenus, les répondants en ligne sont beaucoup plus enclins que les répondants par téléphone à fournir une bonne réponse sur le rôle de la Banque, mais ont un peu moins tendance que ces derniers à répondre correctement lorsqu'on leur demande pourquoi la Banque relève ou abaisse les taux d'intérêt.
 - Les résultats donnent à penser que le niveau de connaissance des fonctions de base de la Banque (en particulier l'établissement des taux d'intérêt) peut être plus élevé parmi le grand public que ne semble l'indiquer l'enquête téléphonique, alors que le niveau de compréhension des raisons précises pour lesquelles la Banque relève ou abaisse les taux d'intérêt peut être plus bas (en l'absence d'un intervieweur pour préciser ou interpréter les réponses).

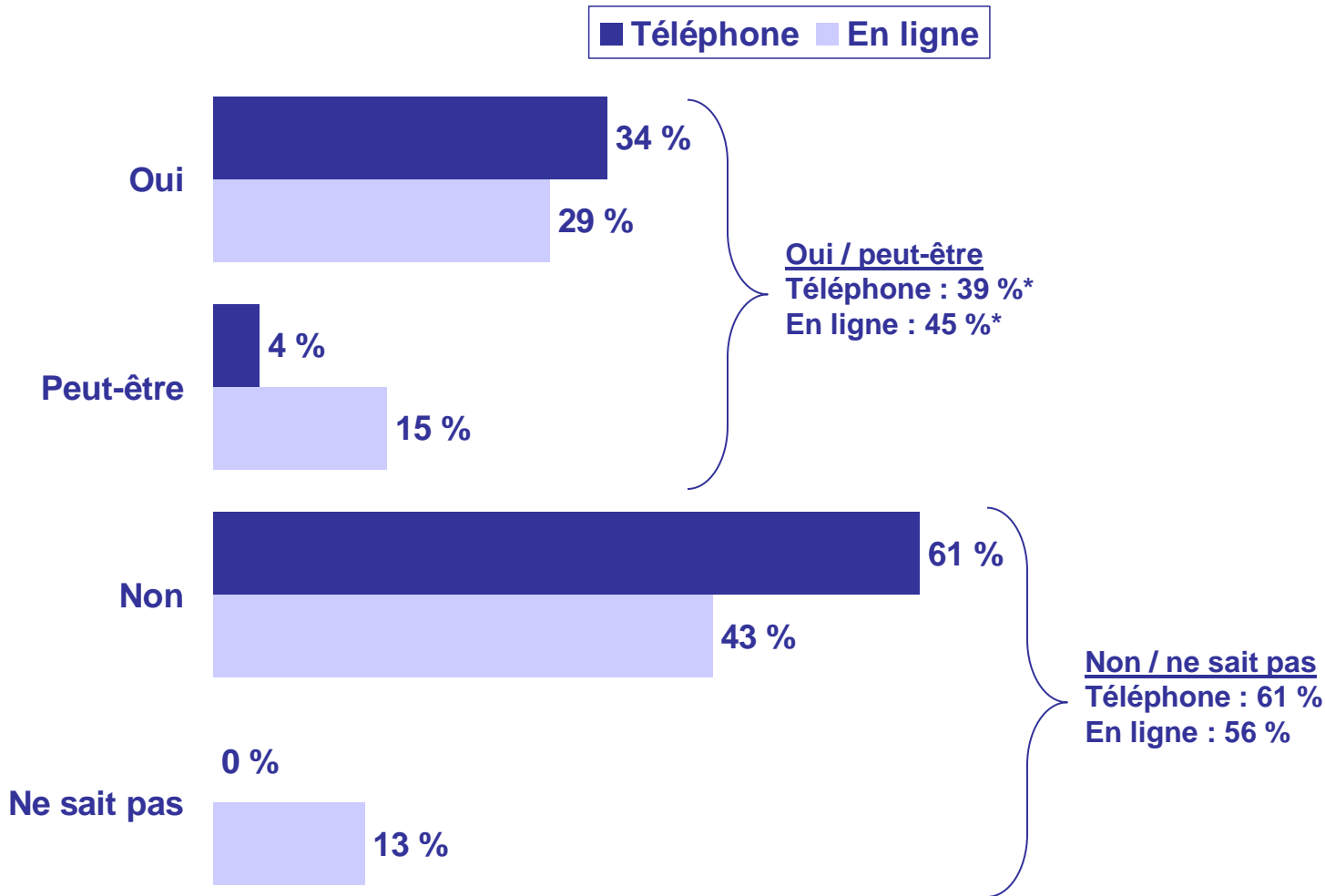


Connaissance de la Banque du Canada



Connaissance de l'existence de la Banque du Canada

Avez-vous entendu, vu ou lu récemment quelque chose au sujet de la Banque du Canada?



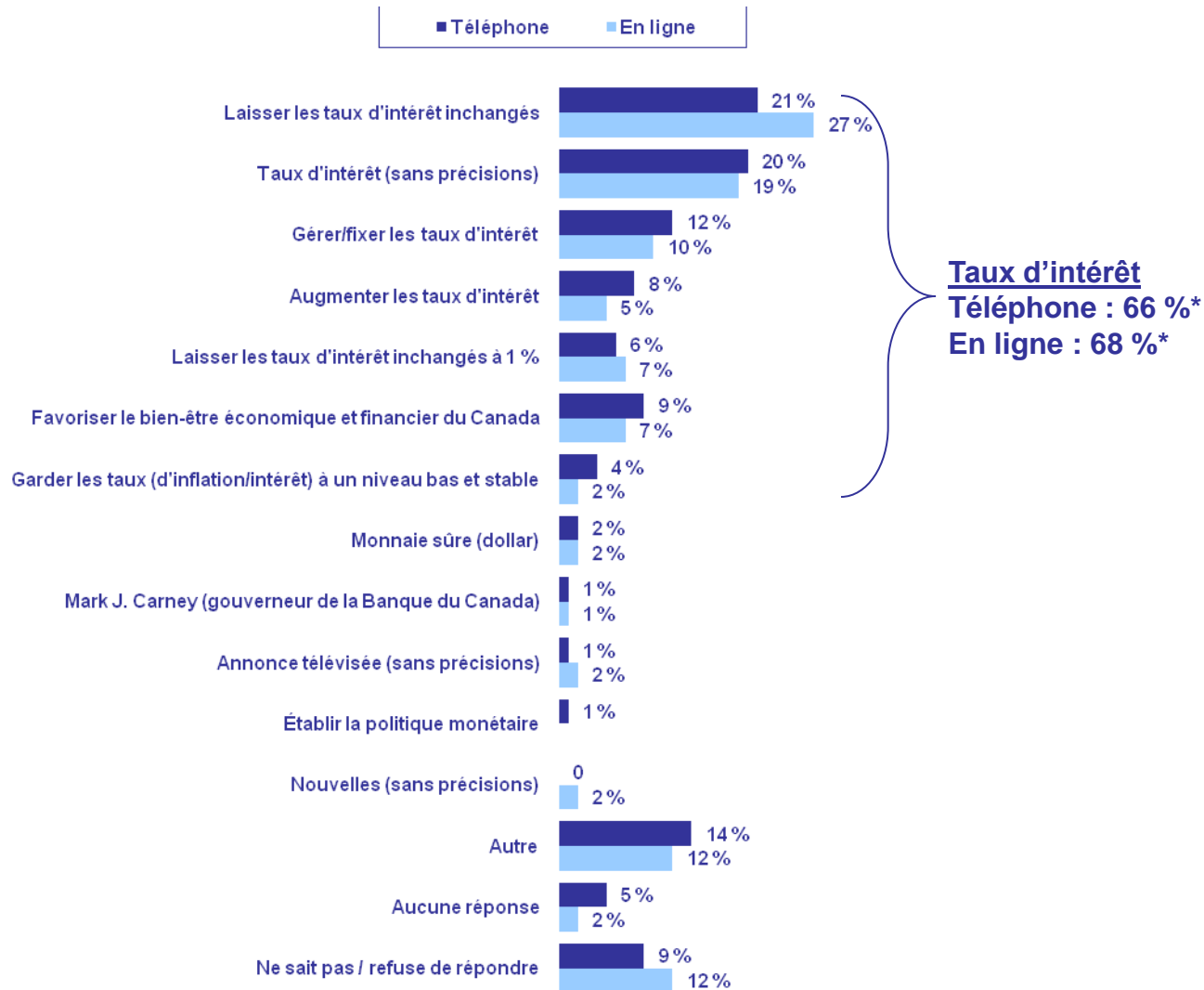
Base (téléphone) : Tous les répondants n = 1 000

Base (en ligne) : Tous les répondants n = 1 006

* Voir la note relative à la méthode.

Ce qu'ils ont retenu au sujet de la Banque du Canada

Qu'est-ce que vous avez entendu, vu ou lu au sujet de la Banque du Canada?

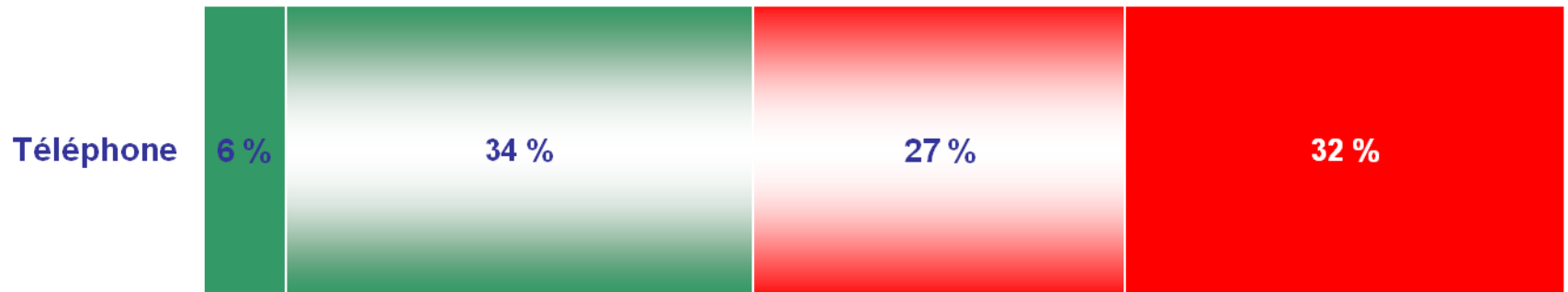
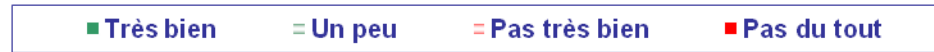


Base (téléphone) : A entendu parler de la Banque du Canada récemment n = 466

Base (en ligne) : A entendu parler de la Banque du Canada récemment n = 491

Degré de connaissance de la Banque du Canada

Diriez-vous que vous connaissez très bien, un peu, pas très bien ou pas du tout la Banque du Canada et ses activités?



Base (téléphone) : Tous les répondants n = 1 000

Base (en ligne) : Tous les répondants n = 1 006



Connaissance du rôle et des activités de la Banque du Canada



Connaissance du rôle de la Banque du Canada – différences méthodologiques entre l'enquête par téléphone et l'enquête en ligne

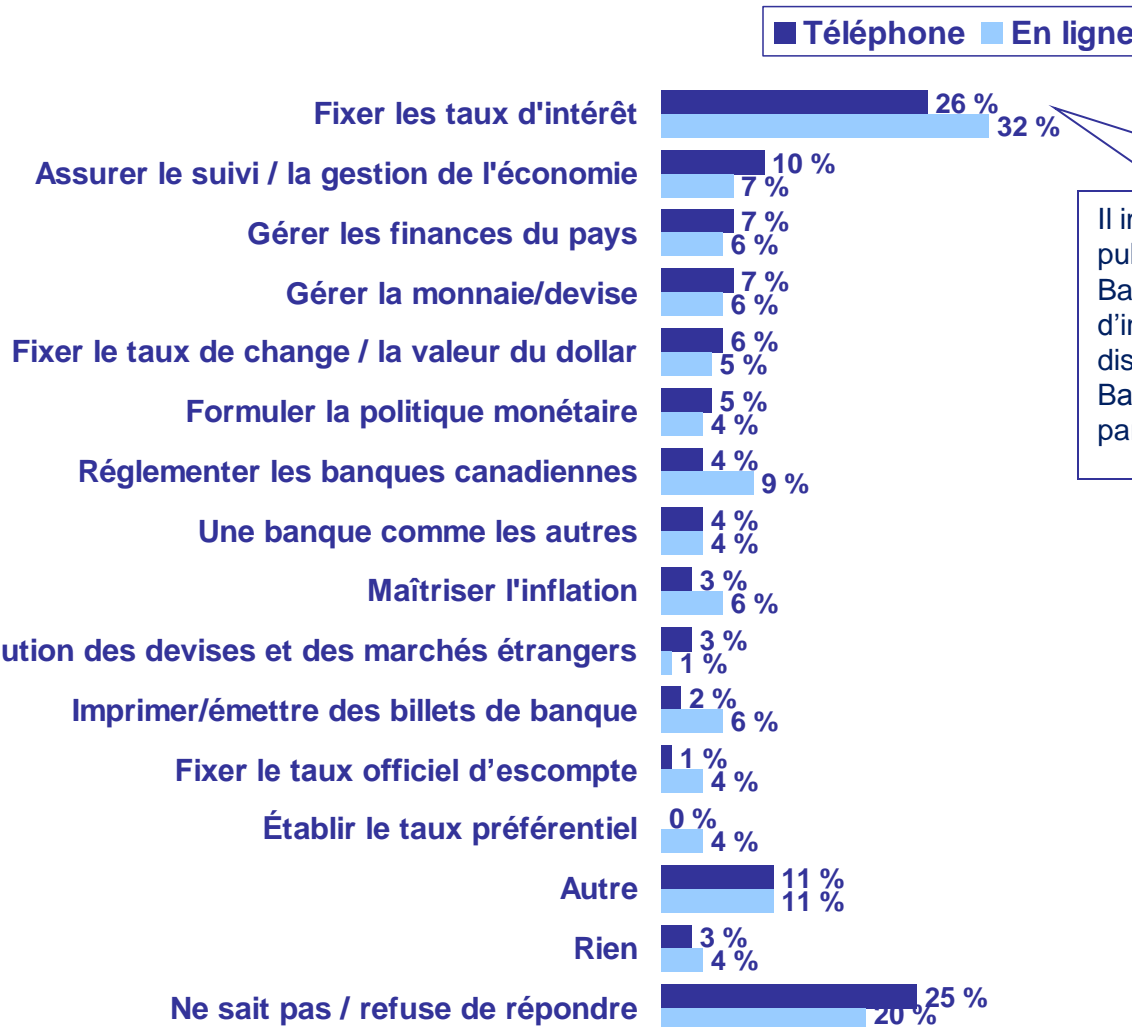
- La présente section porte sur trois questions ouvertes concernant ce que fait la Banque du Canada (son rôle) et les raisons pour lesquelles elle relève ou abaisse les taux d'intérêt.
- On a demandé aux répondants de fournir spontanément leurs réponses sans leur proposer une liste d'options.
- Les questions posées au téléphone concordaient exactement avec celles de l'enquête de 1999 pour pouvoir faire le suivi des résultats.
 - La question portant sur ce que fait la Banque était une question *totale*ment ouverte (les intervieweurs n'ayant pas reçu de liste de réponses possibles).
 - Les questions sur les raisons pour lesquelles la Banque relève ou abaisse les taux d'intérêt ont été posées sous forme de questions ouvertes, les intervieweurs menant l'enquête par téléphone ayant reçu une liste de réponses possibles.
 - Lorsqu'ils posent des questions ouvertes pour lesquelles ils disposent d'une liste de réponses possibles, les intervieweurs menant l'enquête par téléphone peuvent préciser ou interpréter une réponse donnée (par exemple, si la personne interrogée a répondu « contenir l'inflation », l'intervieweur peut conclure qu'elle a voulu dire « maîtriser l'inflation », réponse qui figure dans la liste précodée).

Connaissance du rôle de la Banque du Canada – différences méthodologiques entre l'enquête par téléphone et l'enquête en ligne

- Dans l'enquête en ligne, chaque question étaient posée sous forme de question totalement ouverte; aucune liste de réponses possibles n'était fournie puisque, dans ce type d'enquête, il n'y a pas d'intervieweur pour coder les réponses.
 - La principale différence en ce qui concerne les questions ouvertes est que la personne qui y répond en ligne, contrairement à celle qui le fait par téléphone, ne sent pas la pression de devoir répondre rapidement et peut fournir une réponse aussi longue qu'elle le désire.
- Selon les résultats obtenus, les répondants en ligne sont beaucoup plus enclins que les répondants par téléphone à fournir une bonne réponse sur le rôle de la Banque, mais ont un peu moins tendance que ces derniers à répondre correctement lorsqu'on leur demande pourquoi la Banque relève ou abaisse les taux d'intérêt.
- Les résultats donnent à penser que le niveau de connaissance des fonctions de base de la Banque (en particulier l'établissement des taux d'intérêt) peut être plus élevé parmi le grand public que ne semble l'indiquer l'enquête téléphonique, alors que le niveau de compréhension active des raisons pour lesquelles la Banque relève ou abaisse les taux d'intérêt peut être plus bas (en l'absence d'un intervieweur pour préciser ou interpréter les réponses).

Connaissance des activités de la Banque

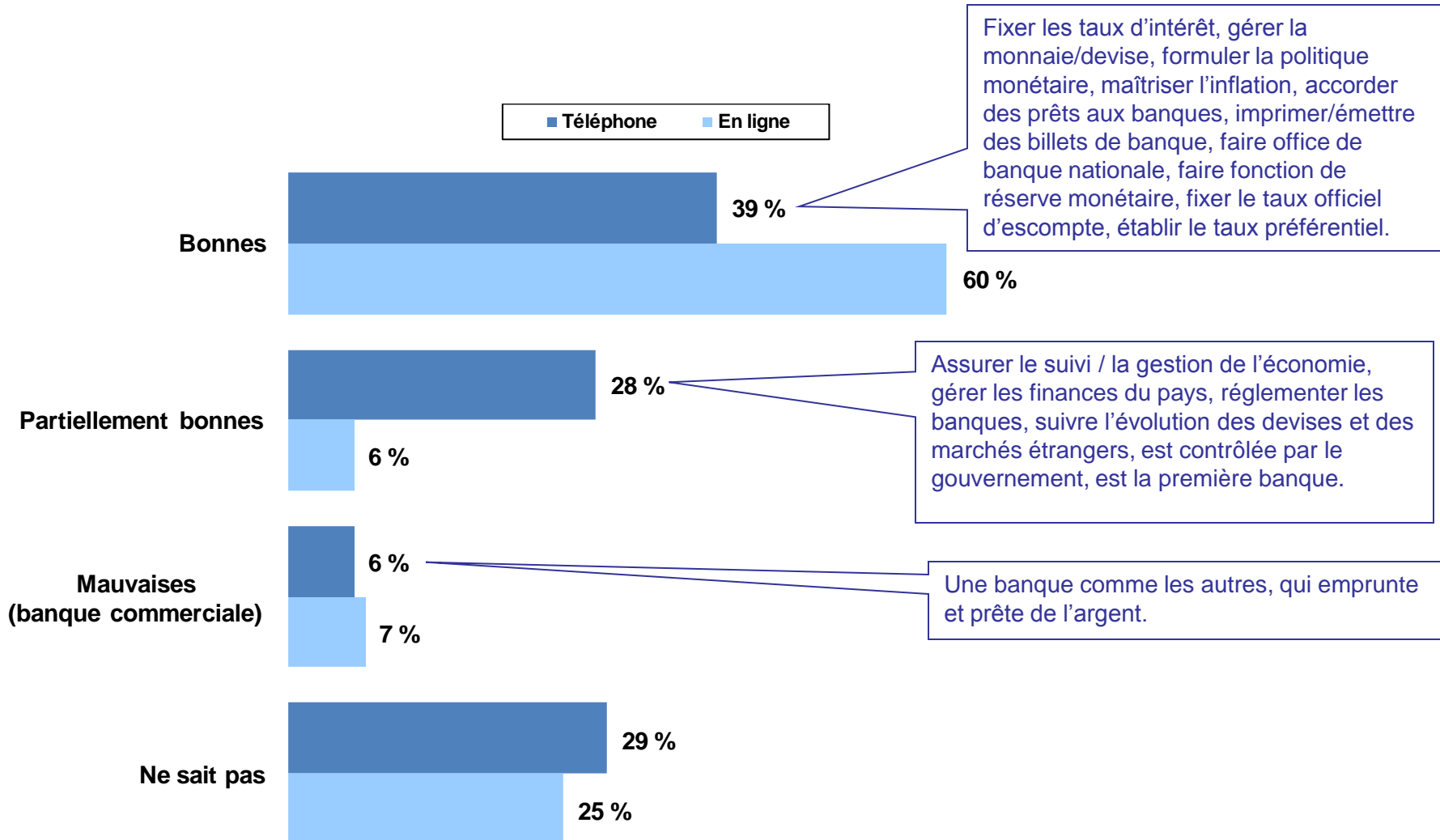
Comment décririez-vous ce que fait la Banque du Canada?



Il importe de signaler que bien que le public considère que les activités de la Banque consistent à « fixer les taux d'intérêt », en général, il ne fait pas de distinction entre le taux directeur de la Banque et les taux d'intérêt demandés par les institutions financières.

Exactitude des réponses au regard du rôle et des activités de la Banque

Comment décririez-vous ce que fait la Banque du Canada?

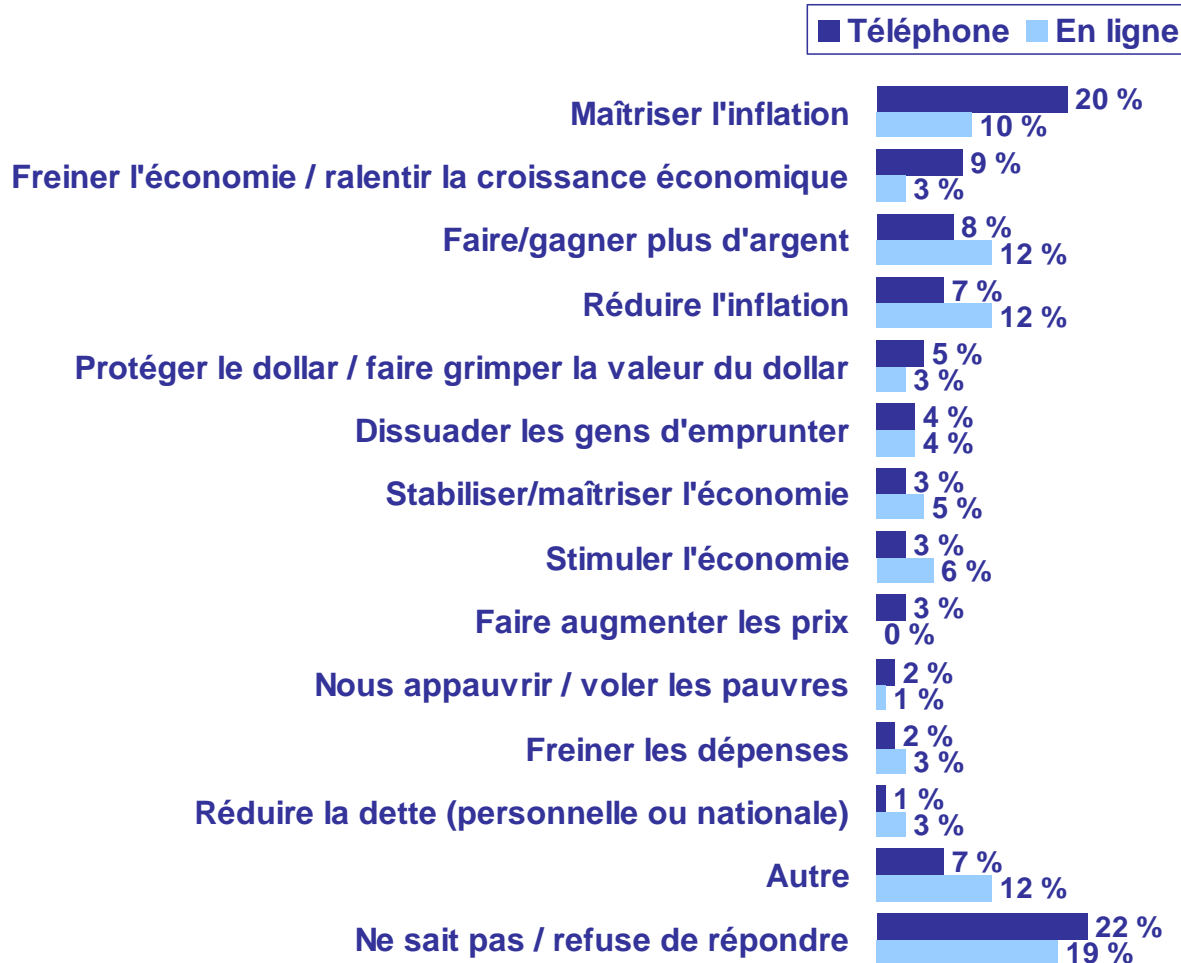


Base (téléphone) : n = 1 000

Base (en ligne) : n = 1 006

Raisons motivant la hausse des taux d'intérêt

Comme vous le savez peut-être, la Banque du Canada a une grande influence sur l'établissement des taux d'intérêt à court terme. Il arrive que la Banque du Canada relève le taux officiel d'escompte, ce qui entraîne habituellement des hausses des taux d'intérêt appliqués par les grandes banques commerciales canadiennes aux prêts à court terme. À votre avis, qu'est-ce que la Banque du Canada cherche à accomplir en relevant les taux d'intérêt à court terme?

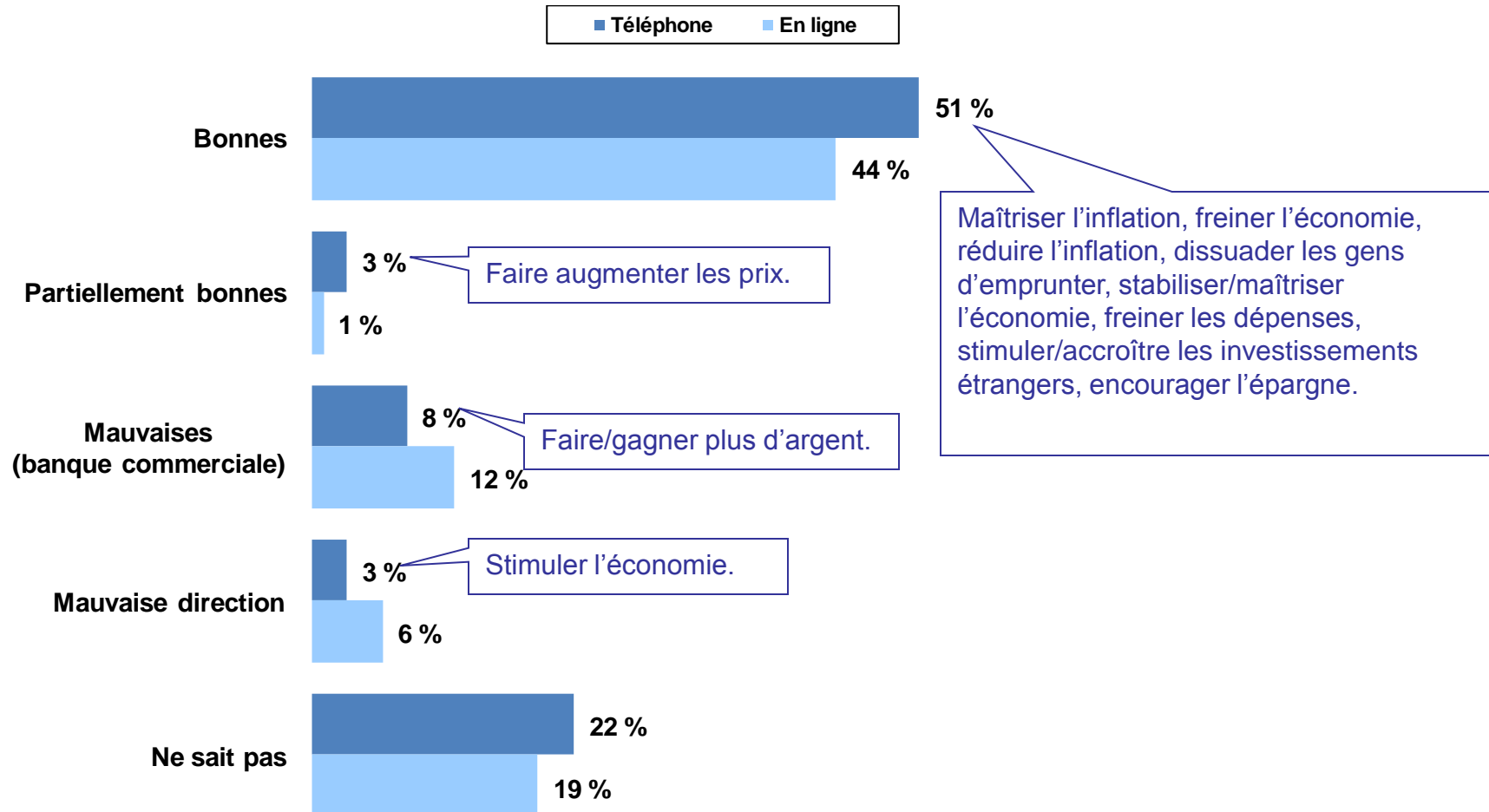


Base (téléphone) : Tous les répondants n = 1 000

Base (en ligne) : Tous les répondants n = 1 006

Exactitude des raisons données relativement à la hausse des taux d'intérêt

Comme vous le savez peut-être, la Banque du Canada a une grande influence sur l'établissement des taux d'intérêt à court terme. Il arrive que la Banque du Canada relève le taux officiel d'escompte, ce qui entraîne habituellement des hausses des taux d'intérêt appliqués par les grandes banques commerciales canadiennes aux prêts à court terme. À votre avis, qu'est-ce que la Banque du Canada cherche à accomplir en relevant les taux d'intérêt à court terme?

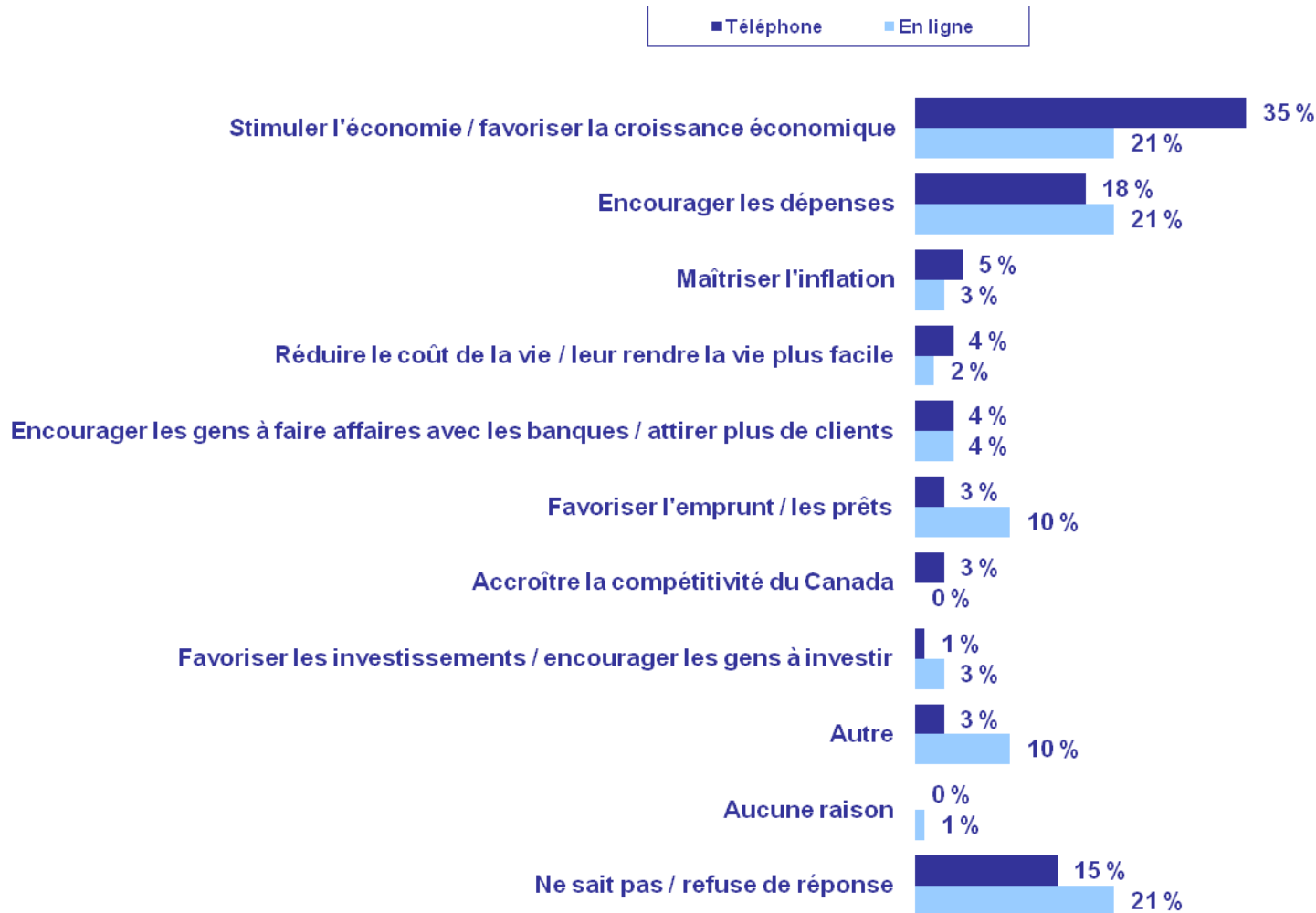


Base (téléphone) : n = 1 000

Base (en ligne) : n = 1 006

Raisons motivant la baisse des taux d'intérêt

À d'autres moments, la Banque du Canada abaisse le taux officiel d'escompte, ce qui entraîne habituellement une diminution des taux d'intérêt appliqués par les grandes banques commerciales canadiennes aux prêts à court terme. À votre avis, qu'est-ce que la Banque du Canada cherche à accomplir en abaissant les taux d'intérêt à court terme?

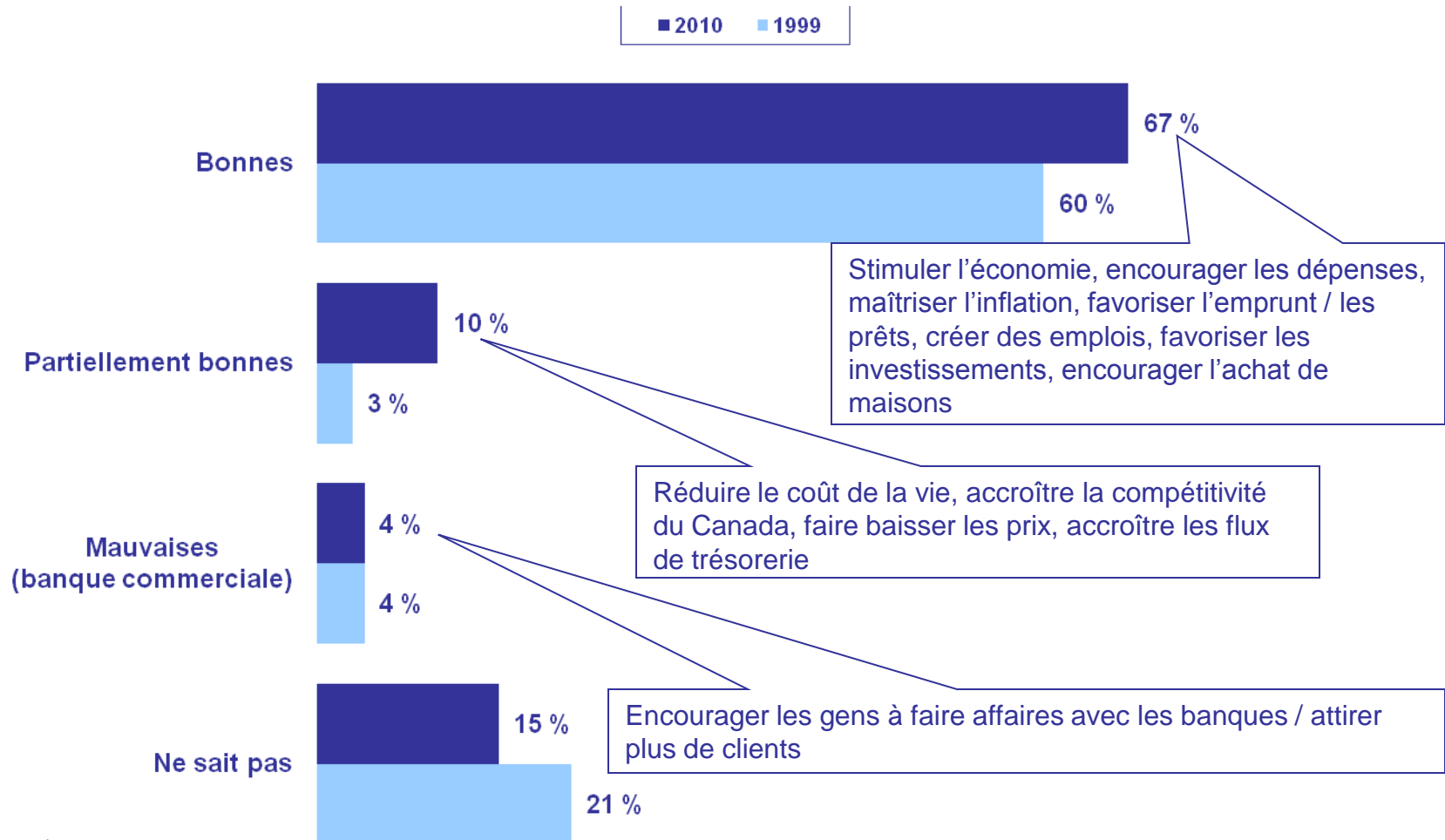


Base (téléphone) : n = 1 000

Base (en ligne) : n = 1 006

Exactitude des raisons données relativement à la baisse des taux d'intérêt

À d'autres moments, la Banque du Canada abaisse le taux officiel d'escompte, ce qui entraîne habituellement une diminution des taux d'intérêt appliqués par les grandes banques commerciales canadiennes aux prêts à court terme. À votre avis, qu'est-ce que la Banque du Canada cherche à accomplir en abaissant les taux d'intérêt à court terme?



Base (téléphone) : n = 1 000
 Base (en ligne) : n = 1 006

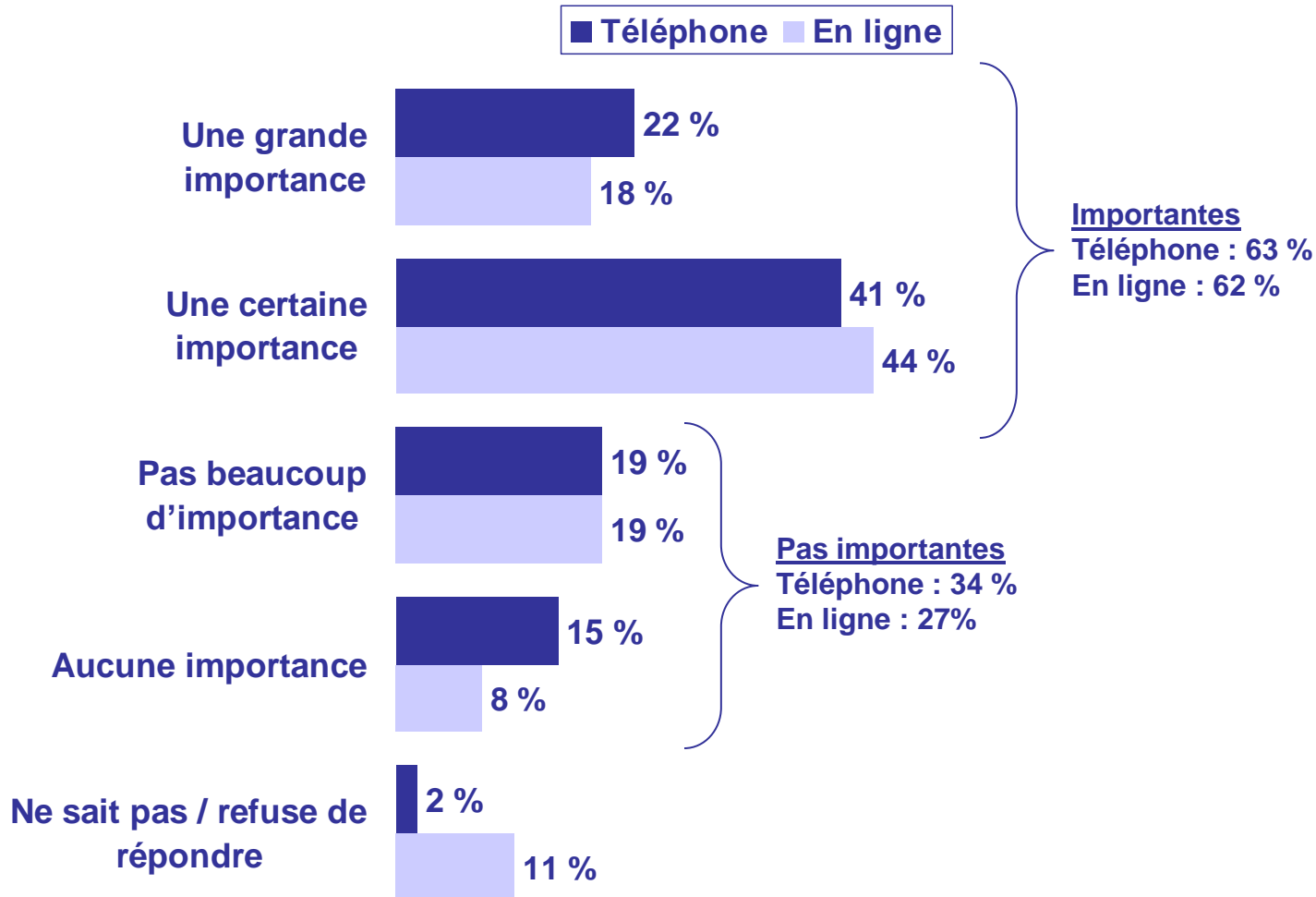


Importance et influence de la Banque du Canada



Importance de la Banque en ce qui touche la situation financière et le bien-être économiques personnels

Les activités de la Banque du Canada ont-elles de l'importance par rapport à votre propre situation financière et votre bien-être économique en général?



Importance de l'information fournie par la Banque

Dans l'information fournie par la Banque du Canada, quels sont les trois types de renseignements qui ont le plus d'importance pour vous?



Comparativement aux personnes interrogées par téléphone, les personnes sondées en ligne sont nettement plus susceptibles de mentionner, comme information importante, les renseignements sur les taux d'intérêt, l'analyse de la situation économique du Canada et les renseignements sur le taux d'inflation.

Cette différence pourrait s'expliquer par le fait que les personnes sondées en ligne ont la possibilité de relire le choix de réponses et d'y réfléchir. Mis à part les renseignements sur le taux d'inflation, auxquels les internautes attachent plus d'importance, les classements des choix de réponses concordent.

Base (téléphone) : Tous les répondants n = 1 000

Base (en ligne) : Tous les répondants n = 1 006

Opinions concernant l'influence de la Banque sur l'économie

Pensez-vous que les mesures que prend la Banque du Canada ont une grande influence, une certaine influence ou peu d'influence sur...



Le taux d'intérêt sur les prêts



La valeur du dollar canadien



La capacité du Canada de faire concurrence à d'autres pays sur le plan économique



La croissance économique et la création d'emplois au Canada



Les prix des produits et des services



Base (téléphone) : Tous les répondants n = 1 000; Base (en ligne) : Tous les répondants n = 1 006
 Les réponses « Ne sait pas » ne sont pas incluses.



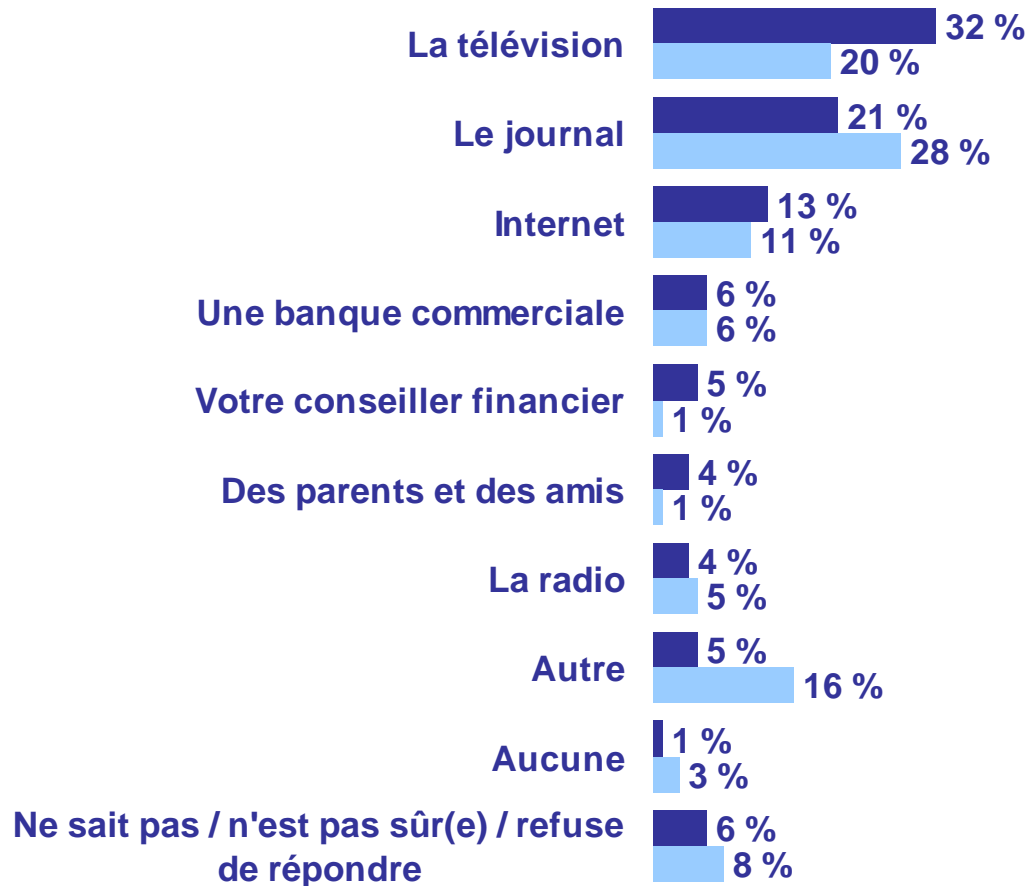
Sources d'information économique



Sources d'information en ce qui concerne les taux d'intérêt et d'autres nouvelles économiques

Quelle est votre principale source d'information en ce qui concerne les taux d'intérêt et d'autres nouvelles économiques ?

■ Téléphone ■ En ligne



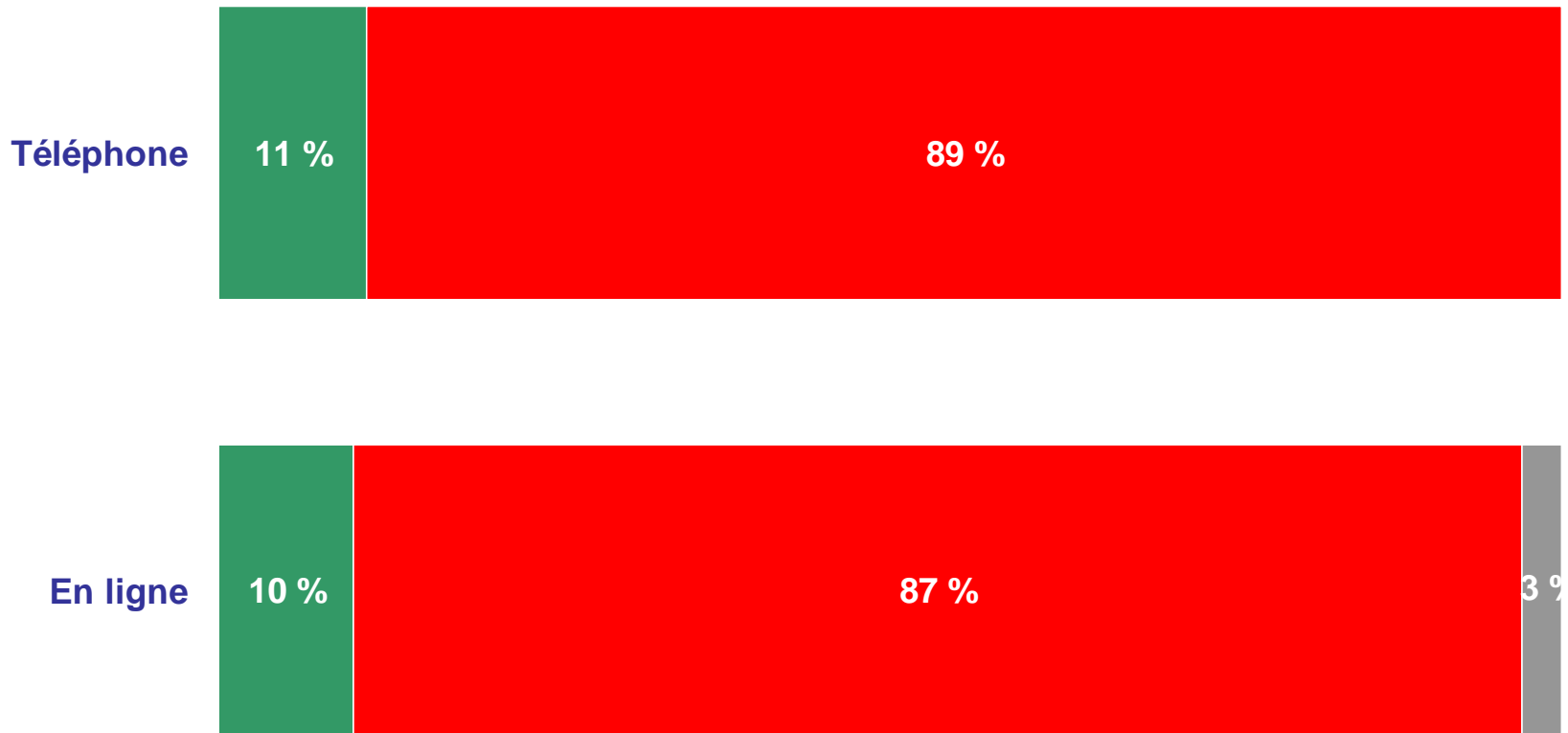
Base (téléphone) : Tous les répondants n = 1 000

Base (en ligne) : Tous les répondants n = 1 006

Consultation du site Web de la Banque

Avez-vous déjà visité le site Web de la Banque du Canada?

■ Oui ■ Non ■ Ne sait pas



Base (téléphone) : Tous les répondants n = 1 000

Base (en ligne) : Tous les répondants n = 1 006

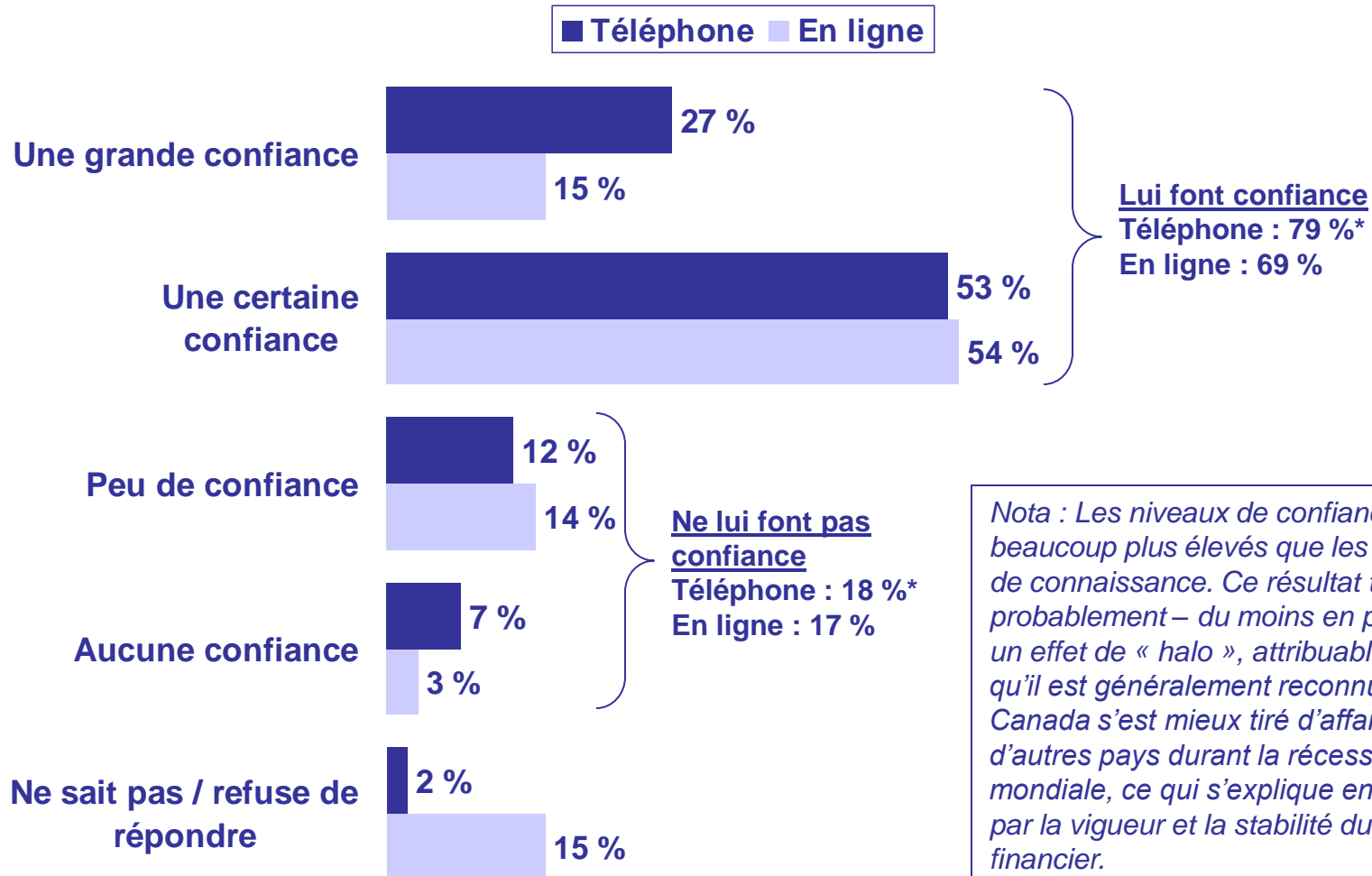


Confiance à l'égard de la Banque du Canada



Confiance à l'égard de la Banque du Canada

Avez-vous confiance dans la capacité de la Banque du Canada de s'acquitter de son mandat de promouvoir le bien-être économique et financier du Canada?



Nota : Les niveaux de confiance sont beaucoup plus élevés que les niveaux de connaissance. Ce résultat tient probablement – du moins en partie – à un effet de « halo », attribuable au fait qu'il est généralement reconnu que le Canada s'est mieux tiré d'affaire que d'autres pays durant la récession mondiale, ce qui s'explique en partie par la vigueur et la stabilité du secteur financier.