



Les citoyens d'abord 8

PRÉSENTATION AUX CONSEILS MIXTES

LE CONSEIL DE LA PRESTATION DES
SERVICES DU SECTEUR PUBLIC (CPSSP) ET
LE CONSEIL DES DPI DU SECTEUR PUBLIC
(CDPISP)

Présenté par :
Marina Gilson, Ipsos
26 septembre 2018

Programme

- Contexte et approche
- Principales conclusions
- Que pensez-vous de nos progrès?
- Priorités en matière d'amélioration
- Passage aux services en ligne
- Communiquer avec les clients en ligne



Objectifs pour Les citoyens d'abord 8

Au cours des 20 dernières années, la série d'études Les citoyens d'abord a passé au peigne fin les aspects essentiels de l'interface entre citoyens et gouvernements, dont :

- la satisfaction des citoyens à l'égard des services fournis par les gouvernements;
- les moteurs de la satisfaction;
- l'utilisation des modes de prestation, les préférences et la satisfaction;
- les attentes des citoyens relativement à la prestation de services;
- les façons d'accroître l'adoption du mode de prestation en ligne rentable, tout en continuant de satisfaire aux besoins de tous les citoyens.

MÉTHODOLOGIE



• Plus de **5 600** répondants



Méthodologie mixte :

- **66 %** en ligne
- **8 %** par téléphone
- **18 %** par courrier
- **7 %** par questionnaire postal/électronique



• Résidents originaires de partout au Canada



Entrevues :

De décembre 2017 à février 2018



Marge d'erreur :

- Sondage national : **$\pm 3,0 \%$**
- Sondage à l'échelle des administrations : **$\pm 1,4 \%$**



PRINCIPALES CONCLUSIONS

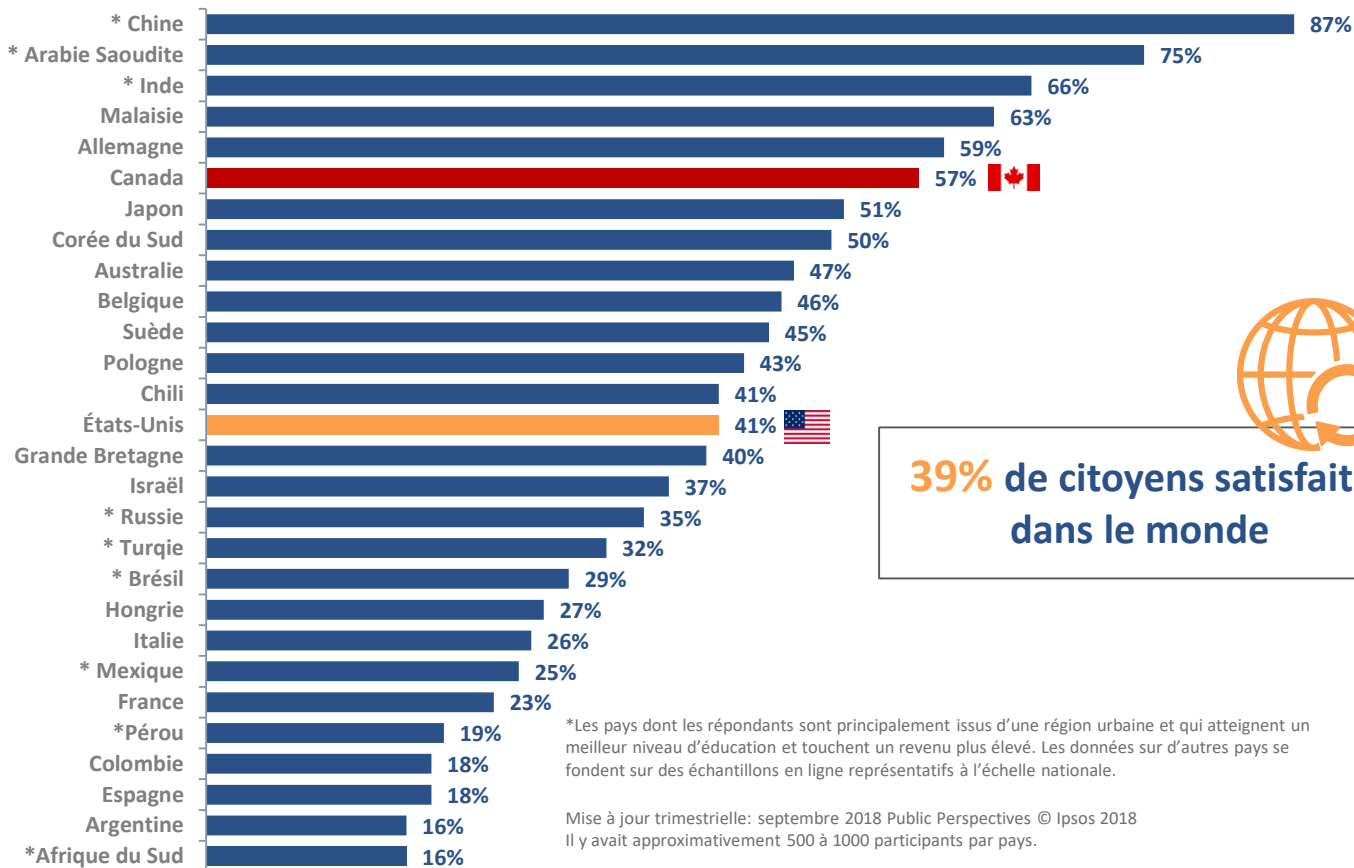
Principales conclusions

- Les clients canadiens des services du gouvernement sont assez satisfaits de la prestation de services.
- Les domaines importants dans lesquels une amélioration des services augmenterait le taux de satisfaction sont les suivants :
 - Réduction de la fréquence des problèmes dans le cadre du parcours client et concentration sur la résolution des problèmes lorsqu'ils surviennent
 - Amélioration de la rapidité de la prestation de services, plus particulièrement pour le mode de prestation en ligne
 - Fourniture de l'aide en temps opportun
 - Amélioration de l'accès par téléphone, plus particulièrement pour les aspects du parcours client qui ne peuvent pas être traités en ligne et pour les groupes de clients qui ne sont pas actifs en ligne
- L'amélioration de l'adoption du mode de prestation en ligne pour accéder aux services du gouvernement aura lieu si :
 - les clients ont l'impression que l'accès sera facile et qu'ils se sentent compétents et expérimentés;
 - les clients ont confiance dans le site Web ou l'application et dans le soutien en ligne.

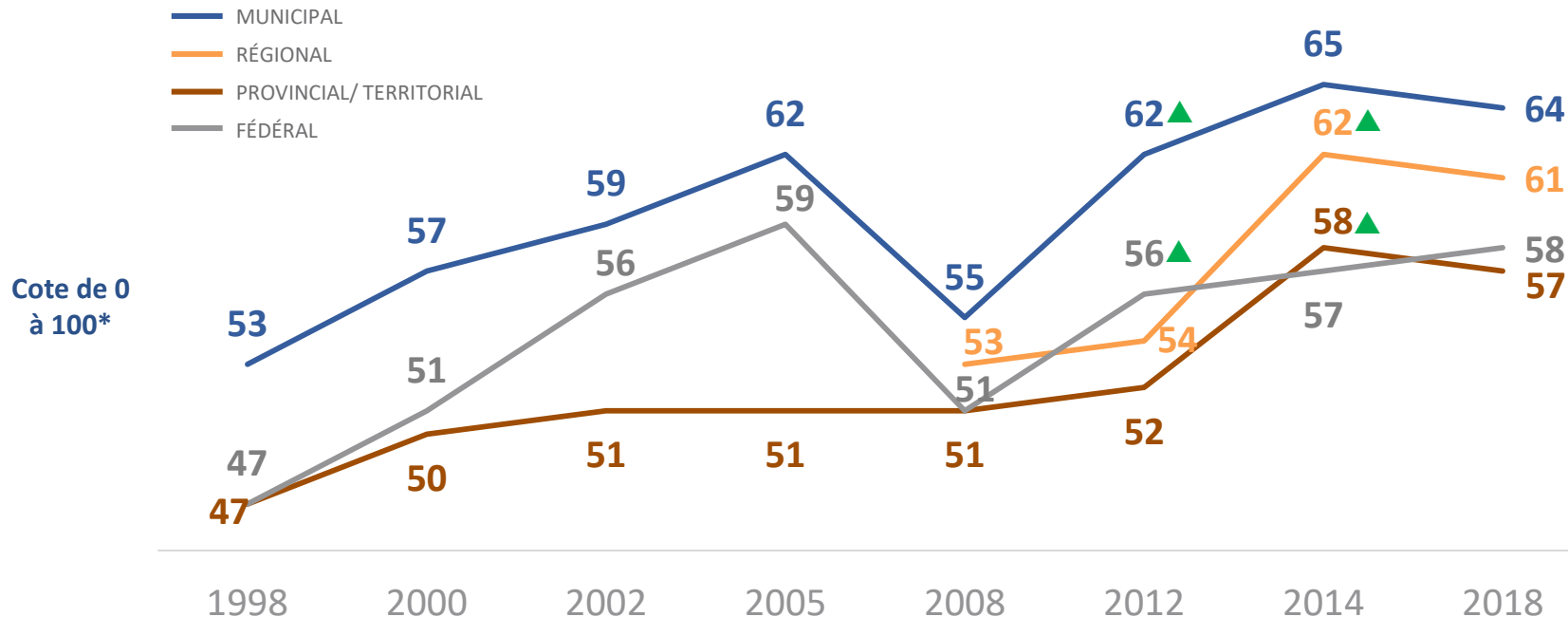
QUE PENSEZ-VOUS DE NOS PROGRÈS?

Satisfaction du pays: comment le Canada se classe

Maintenant, dans l'ensemble, êtes-vous satisfait(e) ou insatisfait(e) de la façon dont les choses se passent dans votre pays aujourd'hui?



La réputation du service s'est améliorée au cours des 20 dernières années



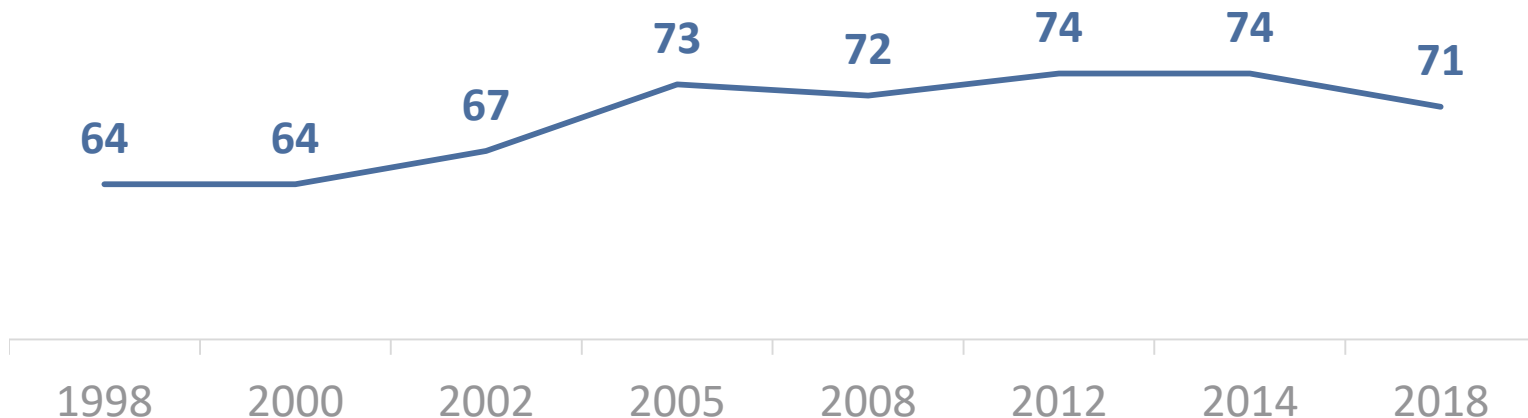
* L'échelle de 0 à 100 – 0% très mauvais pour 1, 25% pour 2, 50% pour 3, 75% pour 4, jusqu'à 100% pour 5 très bon.

Les citoyens d'abord 8 ▲▼ Hausse/baisse substantielle par rapport à la vague précédente (analyse statistique fournie seulement entre les enquêtes LCA5 et LCA8.)

Cotes de qualité du service comparables aux cotes récentes les plus élevées

LA TENDANCE À LONG TERME DE SATISFACTION AVEC LE PANIER NATIONAL DE SERVICES

Cote de 0 à 100*



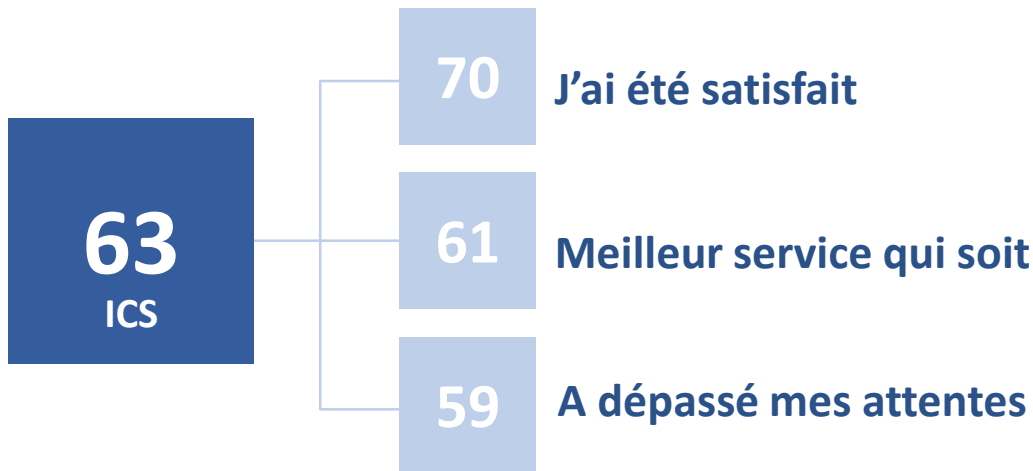
**Le panier national de services pour l'enquête LCA8 est évalué sur une échelle de 0 à 100 pour un groupe de 22 services (lesquels sont décrits en annexe dans le rapport LAC 8 intégral). Pour la première fois, l'indice comprend aussi l'ISC de l'Agence du revenu du Canada. Sans ce service, le score du panier national est de 72.*

Les Canadiens ont une opinion positive à l'égard des expériences de service récentes avec les gouvernements

INDICE DE SATISFACTION DES CLIENTS, 2018

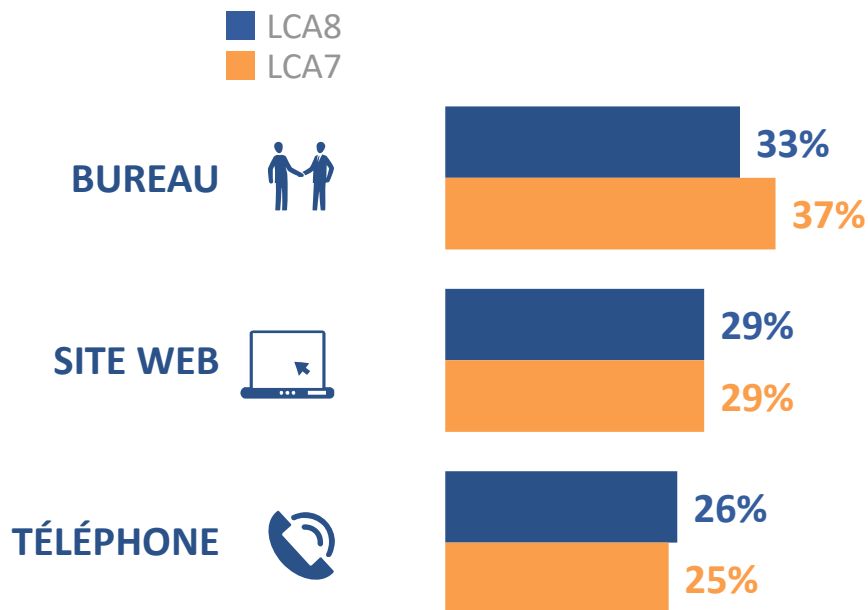
Moyenne des administrations

Cotes de 0 à 100



Modes de prestation : utilisation et satisfaction

PRINCIPAUX MODES DE PRESTATION UTILISÉS



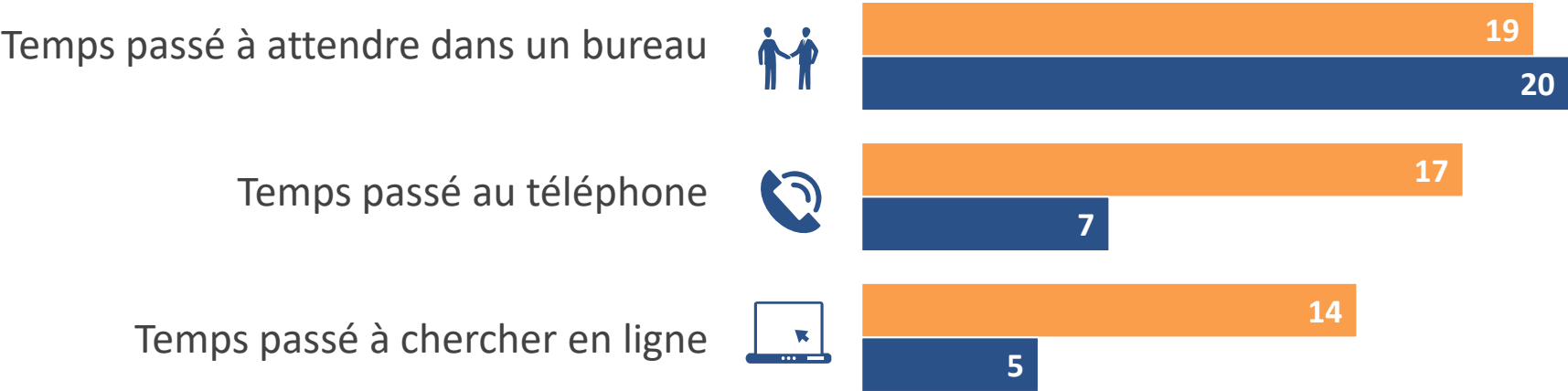
INDICE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS (ISC)



Les attentes quant à la rapidité du service au téléphone et à la facilité à trouver des renseignements en ligne ne sont pas comblées à l'heure actuelle

RAPIDITÉ : ATTENTES PAR RAPPORT À L'EXPÉRIENCE

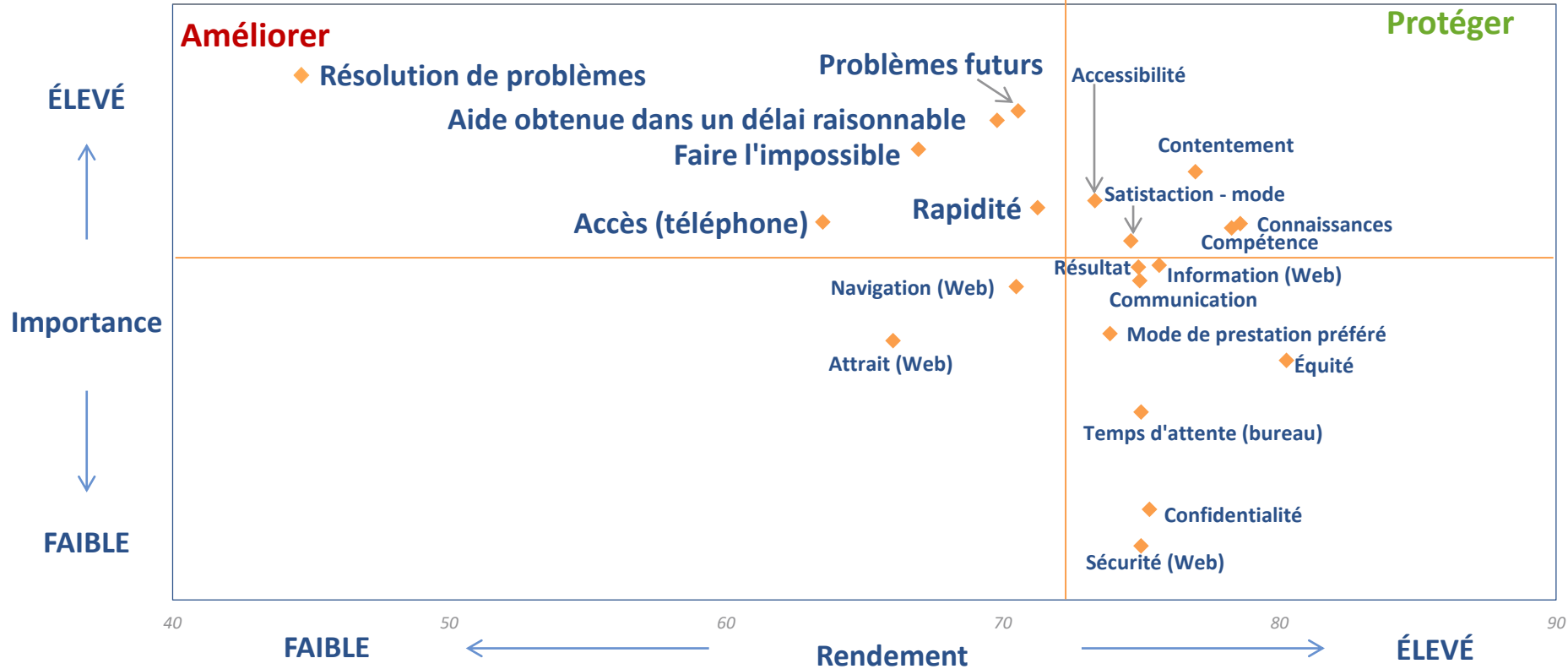
Délai raisonnable (minutes)



EXPÉRIENCE AVEC LES SERVICES DU GOUVERNEMENT
ATTENTES DES CANADIENS EN MATIÈRE DE SERVICE

PRIORITÉS EN MATIÈRE D'AMÉLIORATION

Matrice d'importance /rendement - Toutes les administrations



Note : Il convient de signaler que « l'importance » représente des coefficients de corrélation de Pearson au carré (par rapport au facteur de l'ISC), tandis que le « rendement » représente la cote moyenne (0 à 100) des administrations participantes pour chaque facteur (variable indépendante). Base : les répondants au sondage à l'échelle des administrations ayant donné une cote à un service gouvernemental spécifique. (les bases varient)

Analyse des principaux moteurs de satisfaction



Résolution des problèmes/ Problèmes futurs



Aide obtenue dans un délai raisonnable



Rapidité



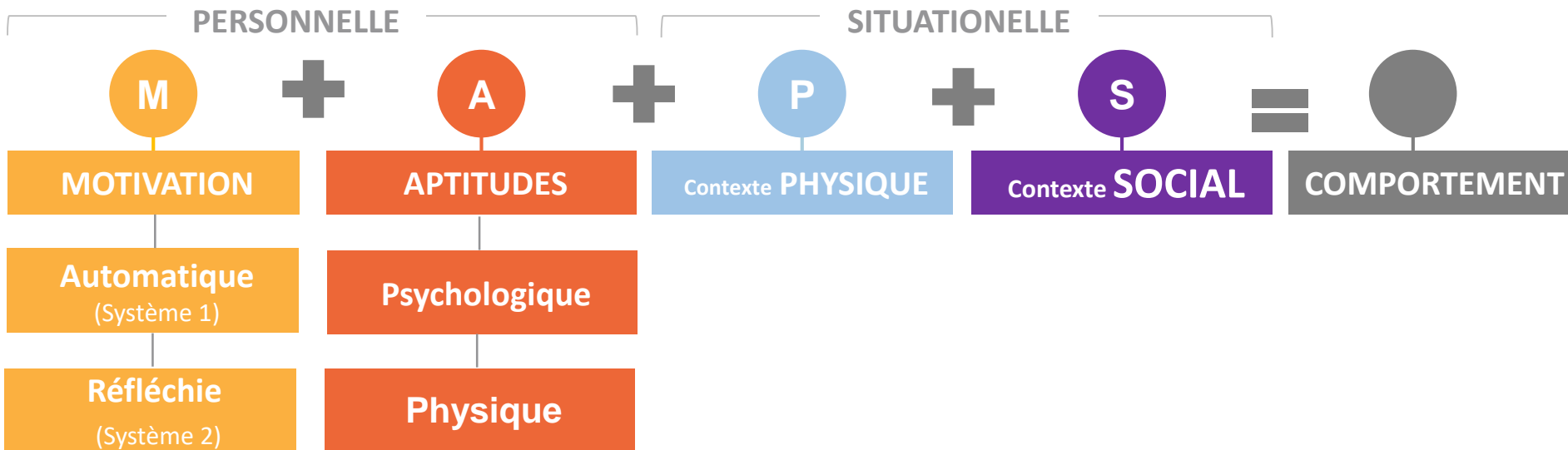
Faire l'impossible



Accès (téléphone)

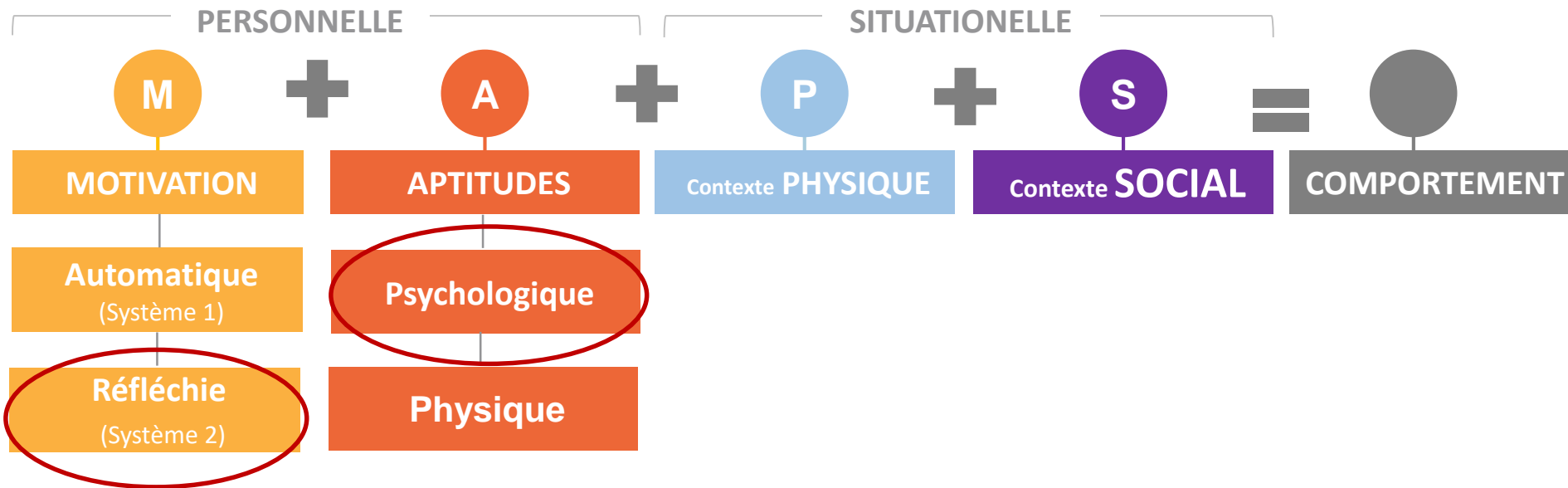
PASSAGE AUX SERVICES EN LIGNE

Science comportementale : L'optique d'analyse MAPS



Obstacles à l'utilisation du mode de prestation en ligne

Permettre aux Canadiens d'accéder aux services gouvernementaux en ligne implique un comportement complexe qui est régi par cinq des six principales sources de comportement. Cela dit, les deux principaux facteurs sont la motivation méditative et la capacité psychologique.



Points d'appui et Interventions

Les principaux facteurs de l'adoption des services gouvernementaux en ligne, les points d'appui, les interventions recommandées compte tenu des facteurs et des exemples d'interventions possibles sont décrits ci-dessous.

Principaux Facteurs de Comportement :	Points de levier :	Interventions :	Exemples d'Interventions :
Motivation Réfléchie (pensées rationnelles; conséquences des croyances, capacités de croyances, buts, etc.)	Facilité et confiance dans le site Web et le soutien en ligne.	<ul style="list-style-type: none">• Éducation• Persuasion• Incitation, contrainte	<ul style="list-style-type: none">• Renseignements sur les comportements et les conséquences• Rétroaction sur le comportement• Rétroaction sur les résultats• Surveillance du comportement
Capacité Psychologique (exemple; connaissance, mémoire)	Se sentir compétent et expérimenté dans l'utilisation de sites Web ou d'applications et de services gouvernementaux en ligne.	<ul style="list-style-type: none">• Éducation• Formation• Habilitation	<ul style="list-style-type: none">• Renseignements sur les comportements et les conséquences• Démonstrations, instructions, rétroaction• Soutien social• Fixation de buts

Surmonter les obstacles : ce qu'il faut retenir

Points d'appui : les clients utiliseront le mode de prestation en ligne pour accéder aux services gouvernementaux quand :

- Ils ont l'impression que ce sera facile et ils se sentent compétents et expérimentés;
- Ils ont confiance dans le site Web ou l'application et dans le soutien en ligne.

Interventions : les mesures les plus efficaces que peuvent prendre les gouvernements pour accroître l'adoption du mode de prestation en ligne sont :

- L'éducation et la formation;
- La persuasion et l'incitation;
- L'habilitation.

En vue de mettre en œuvre ces résultats, l'approche recommandée pour les fournisseurs de services gouvernementaux est de consulter les intervenants internes et les clients utilisateurs finaux afin d'élaborer des stratégies particulières d'action axées sur la compréhension des motivations sous-jacentes de ce comportement.

COMMUNIQUER AVEC LES CLIENTS EN LIGNE

Soutien pour les interactions en ligne

Fournir des services de discussion en ligne, de soutien téléphonique et de soutien en ligne encouragera l'utilisation du mode en ligne et donnera également aux fournisseurs de services la possibilité d'intervenir si les clients rencontrent un problème.

Vous seriez plus enclins à accéder aux services gouvernementaux en ligne si...

Vous pouvez dialoguer avec une personne et lui poser vos questions



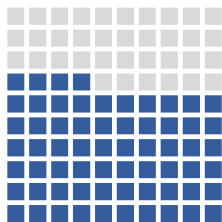
Un numéro de téléphone est à votre disposition, si vous avez besoin d'explications sur le fonctionnement du site Web



Vous auriez la possibilité de laisser une question sur le site Web qui aurait une réponse par courriel dans les 24 heures

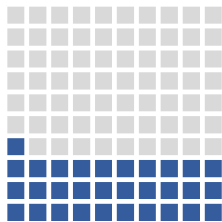


Médias en ligne et médias sociaux



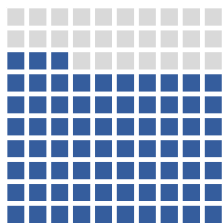
64 %

ONT SOUMIS UNE DEMANDE DE SERVICE OU
ONT COMMUNIQUÉ AVEC LE GOUVERNEMENT
EN LIGNE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS



31 %

ONT COMMUNIQUÉ AVEC LE GOUVERNEMENT
À L'AIDE DES MÉDIAS SOCIAUX



73 %

SOUHAITENT RECEVOIR DES ALERTES D'URGENCE PAR
L'INTERMÉDIAIRE DES MÉDIAS SOCIAUX

