

# Les entreprises en tête | 2019

## Présentation aux Conseils mixtes

Présenté par : Marina Gilson, directeur, Ipsos  
25 septembre 2019

# Agenda

---

**Contexte de l'étude**

---

---

**Réputation du service**

---

---

**Expérience de service**

---

---

**Priorités en matière d'amélioration des services**

---

---

**Augmentation des interactions numériques**

---

---

**Questions**

---

# CONTEXTE DE L'ÉTUDE

Les entreprises en tête 2019

# Objectif

Les entreprises en tête (anciennement L'accent sur les entreprises) est une série d'études menées tous les deux ou trois ans sous la direction de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC).

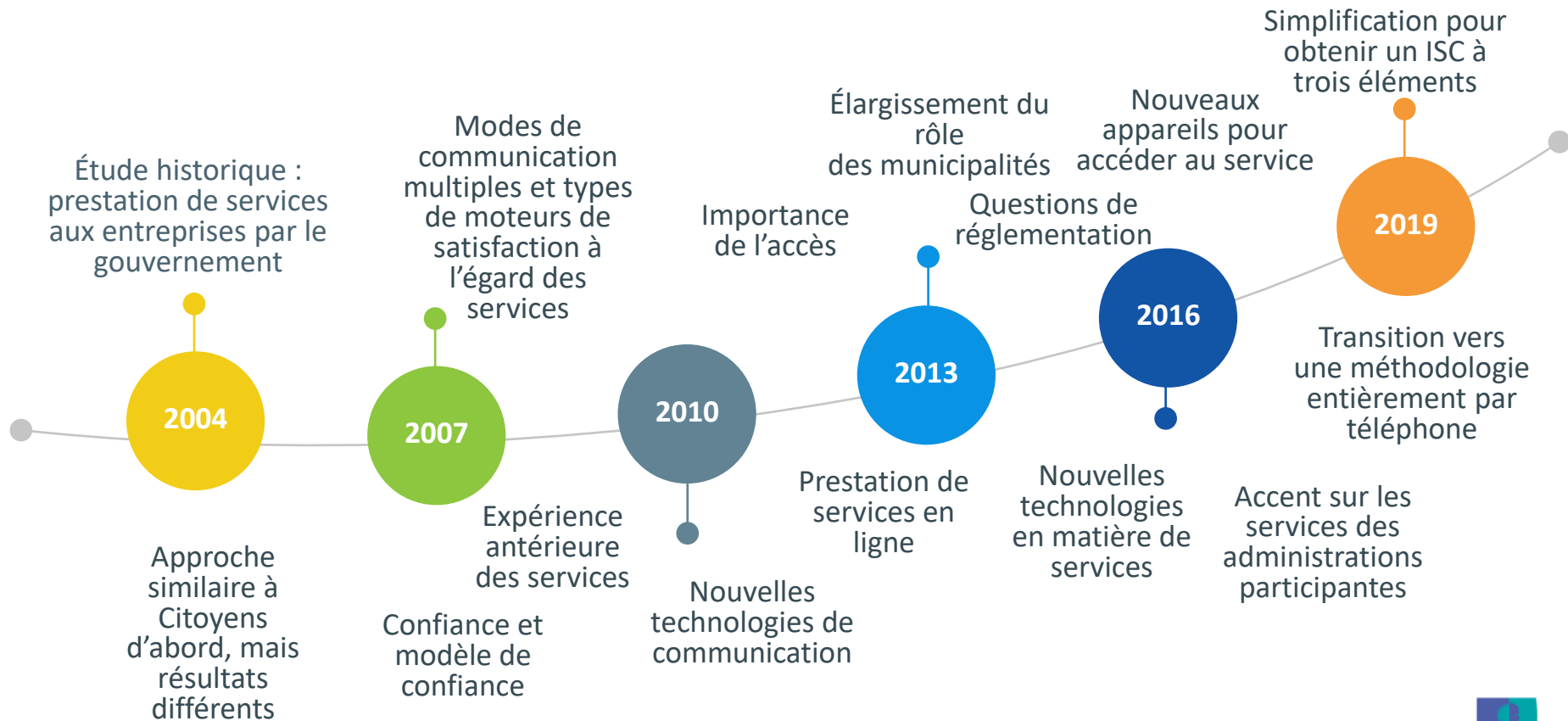
Ces études examinent diverses facettes du milieu toujours changeant des services et assurent le suivi des perceptions en ce qui concerne la qualité et la prestation d'un vaste éventail de services fédéraux, provinciaux, territoriaux, régionaux et municipaux.



Les objectifs clés sont de mesurer:

- La réputation des services des divers paliers de gouvernement au Canada, comme elle est perçue par les utilisateurs commerciaux des services gouvernementaux;
- La satisfaction à l'égard des services gouvernementaux fournis aux entreprises;
- Les moteurs de satisfaction;
- L'utilisation et la préférence des modes de communication et les motivations pour accroître l'utilisation des services en ligne; et
- Les attitudes à l'égard du fardeau réglementaire et de sa réduction.

# Évolution du projet Les entreprises en tête



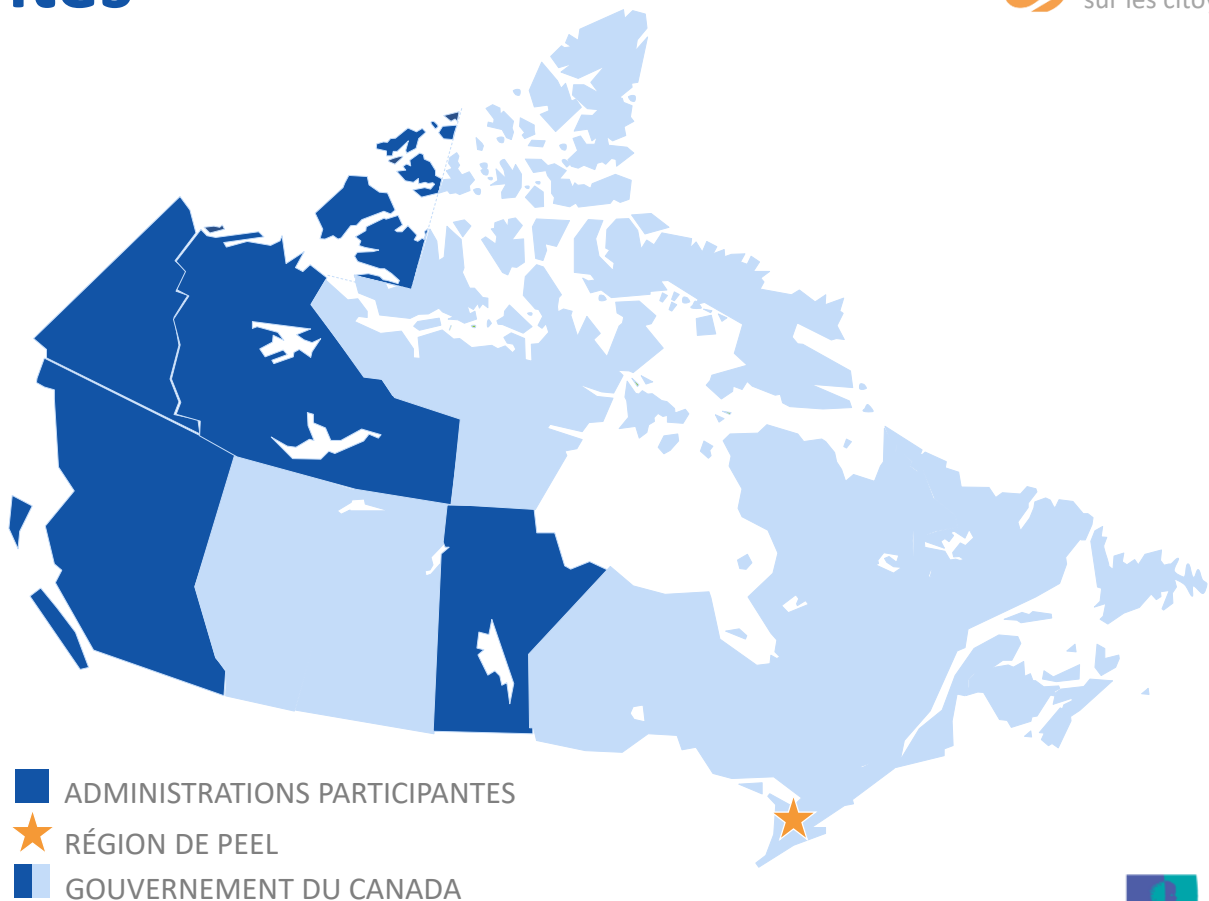
# Méthode de recherche

- 2 357 représentants d'entreprises canadiennes ont été interrogés
- Mode: par téléphone
- Le sondage a été mené du décembre 2018 au février 2019
- Les données finales sont pondérées proportionnellement à l'univers des entreprises selon l'administration et la taille de l'entreprise

# Entités participantes

Six entités gouvernementales  
participantes:

- Province de la Colombie-Britannique
- Gouvernement du Canada
- Province du Manitoba
- Territoires du Nord-Ouest
- Région de Peel
- Yukon





# RÉPUTATION DU SERVICE

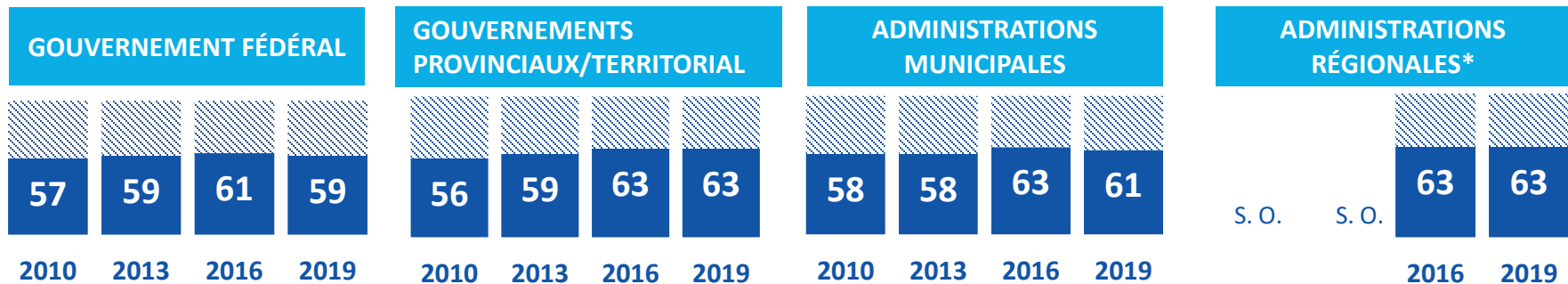
Les entreprises en tête 2019



# Les opinions à l'égard des services du gouvernement restent inchangées

## COTES SUR LA RÉPUTATION DU SERVICE

(cotes de 0 à 100)



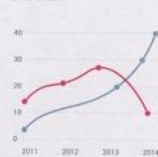
### Ce qu'il faut retenir :

Il existe d'importantes possibilités d'amélioration de la réputation des services à tous les paliers de gouvernement.

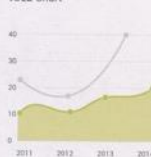
\* Les cotes sur la réputation des services des gouvernements régionaux n'ont pas été communiquées à l'échelle nationale au cours des vagues précédentes de l'étude.

### Morris Charts

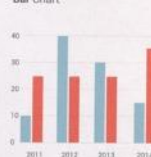
Line Chart



Area Chart



Bar Chart



Donut Chart



### Sparkline Charts

Line Chart



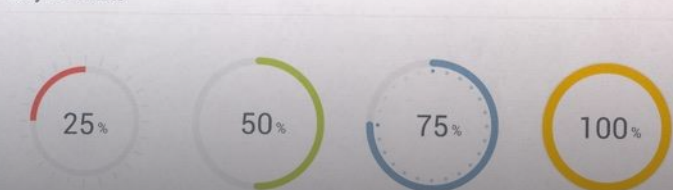
Bar Chart



Pie Chart



### Easy Pie Charts



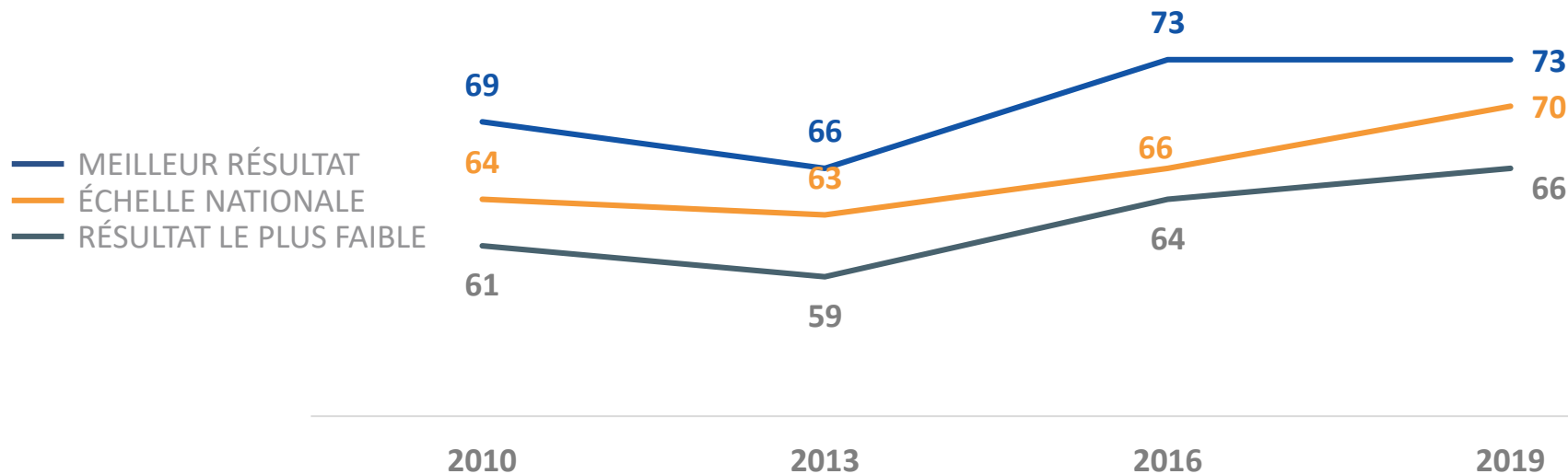
# EXPÉRIENCE DE SERVICE

# Tendances quant à la satisfaction

La satisfaction générale à l'égard des services gouvernementaux a augmenté au fil du temps. À l'heure actuelle, la cote à l'échelle nationale est de 70. Nous observons une certaine variation sur le plan de l'expérience à l'échelle des administrations. Ces résultats varient de 73, la note la plus élevée, à 66, la note la plus faible.

## SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD D'UNE EXPÉRIENCE DE SERVICE RÉCENTE

(cotes de 0 à 100)



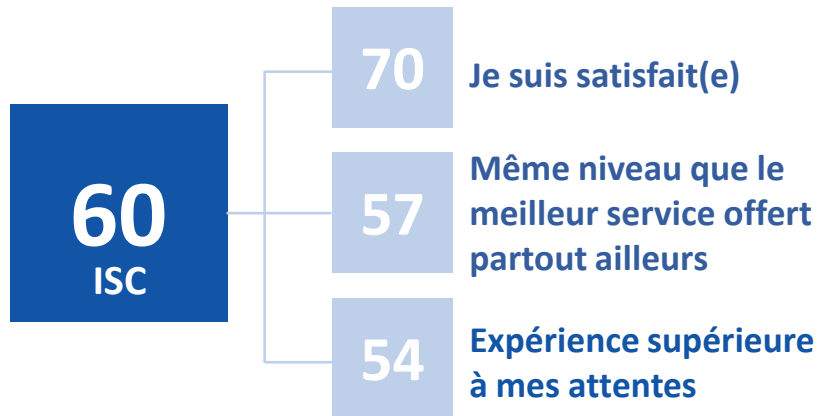
# Le taux de rendement du gouvernement sur l'ISC est positif, mais pas exceptionnel

L'indice de satisfaction des clients (ISC) est une cote composée qui tient compte de la satisfaction, ainsi que d'une évaluation comparative et d'une mesure du rendement par rapport aux attentes.

Les entreprises clientes de tous les niveaux de gouvernement attribuent un ISC moyen de 60 à une récente expérience d'un service gouvernemental.

## INDICE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS (ISC)

Cote de 0 à 100

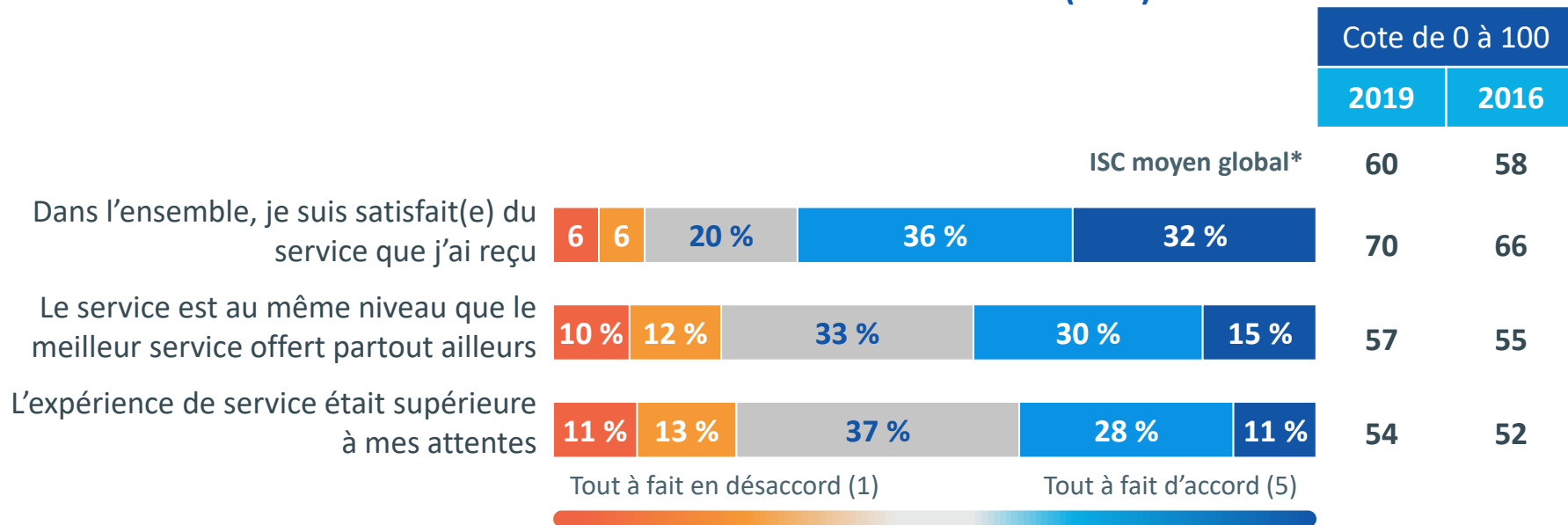


Les entreprises ne sont que moyennement satisfaites des services gouvernementaux. Les gouvernements au Canada devraient s'efforcer davantage afin d'offrir une expérience de service plus positive aux entreprises.

# Indice de la satisfaction des clients (ISC)

Les entreprises clientes de tous les niveaux de gouvernement attribuent un ISC moyen de 60 à une récente expérience d'un service gouvernemental, ce qui représente une amélioration directe par rapport au résultat de 58 observé en 2016.

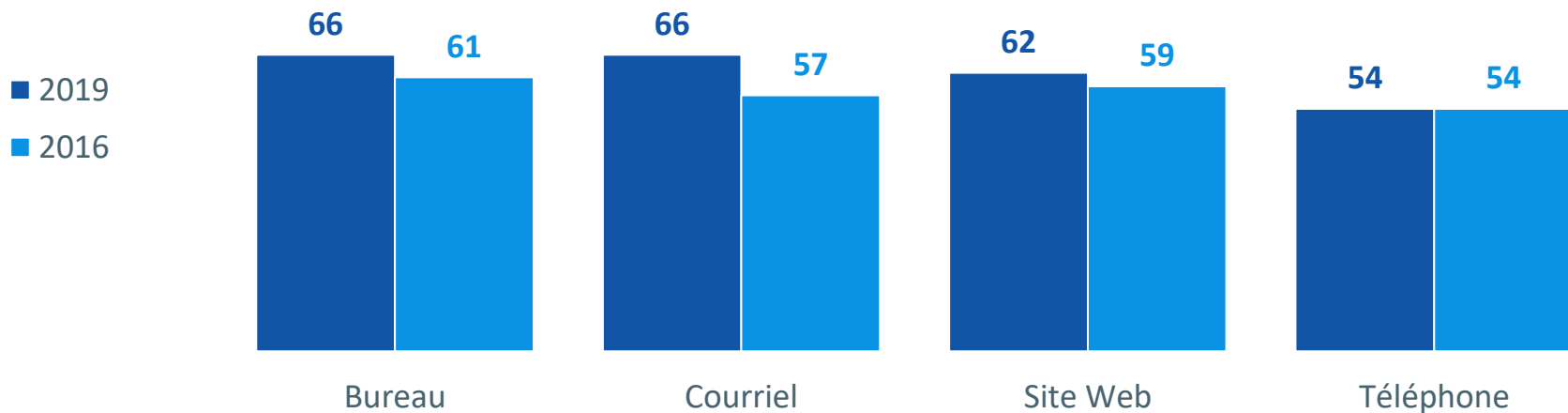
## INDICE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS (ISC\*)



\* L'indice de satisfaction des clients est une cote moyenne de 0 à 100 qui repose sur l'évaluation de trois énoncés : la satisfaction générale, le service au même niveau que le meilleur service offert partout ailleurs et l'expérience supérieure aux attentes.

## INDICE DE SATISFACTION DES CLIENTS (ISC\*) SELON LES MODES DE COMMUNICATION

(Cote de 0 à 100)

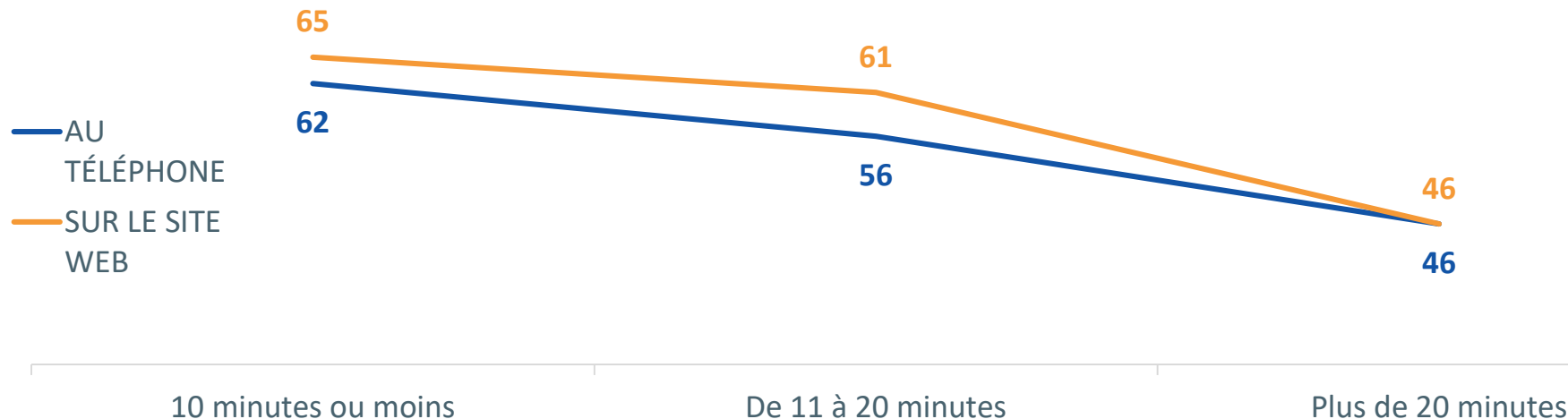


\* L'indice de satisfaction des clients est une cote moyenne de 0 à 100 qui repose sur l'évaluation de trois énoncés : la satisfaction générale, le service au même niveau que le meilleur service offert partout ailleurs et l'expérience supérieure aux attentes.

# Résultats selon la durée

## ISC\* SELON LE TEMPS PASSÉ POUR TROUVER DE L'INFORMATION OU COMMENCER UNE TRANSACTION DE SERVICE

(Cote de 0 à 100)



\* L'indice de satisfaction des clients est une cote moyenne de 0 à 100 qui repose sur l'évaluation de trois énoncés : la satisfaction générale, le service au même niveau que le meilleur service offert partout ailleurs et l'expérience supérieure aux attentes.





# PRIORITÉS EN MATIÈRE D'AMÉLIORATION DES SERVICES

# Priorités en matière d'amélioration des services

L'analyse des principaux moteurs de satisfaction révèle des caractéristiques de service d'une grande importance et des niveaux de satisfaction de la clientèle moins élevés. Les changements qui améliorent la perception des entreprises à l'égard de ces caractéristiques importantes de l'expérience de service entraîneront une hausse des futures cotes liées à l'ISC.

Les principaux moteurs de satisfaction pour les entreprises clientes des services gouvernementaux sont les suivants. La facilité d'accès est également un moteur clé de la prestation de services téléphoniques.



**Faire l'impossible**



**Problèmes futurs/  
Résolution des  
problèmes**



**Rapidité**



**Navigation (Web)**

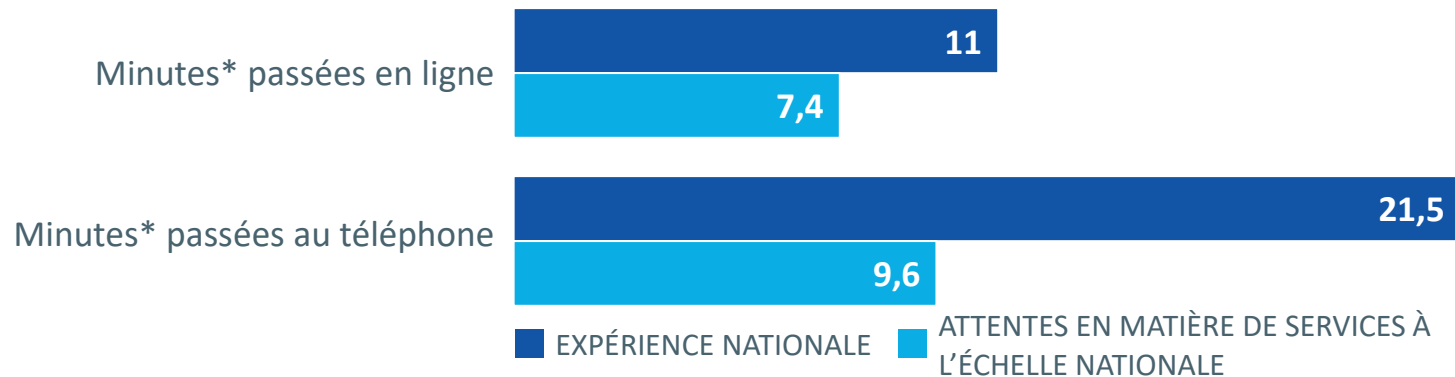
## Ce qu'il faut retenir :

- Un accent particulier devrait être mis sur les problèmes futurs et la résolution des problèmes, car ce sont les moteurs qui obtiennent les cotes les plus faibles.
- Les gouvernements devraient s'efforcer d'améliorer le service afin qu'un moins grand nombre de clients éprouvent des problèmes et offrir des options pour résoudre ces problèmes lorsqu'ils surviennent.

# Les attentes concernant la rapidité du service ne sont pas satisfaites

Un écart important subsiste entre les attentes et l'expérience rapportées par les utilisateurs commerciaux des services gouvernementaux en ce qui concerne le délai d'accès aux services par téléphone ou en ligne.

## TEMPS RAISONNABLE/TEMPS CONSACRÉ À TROUVER DE L'INFORMATION OU À COMMENCER UNE TRANSACTION



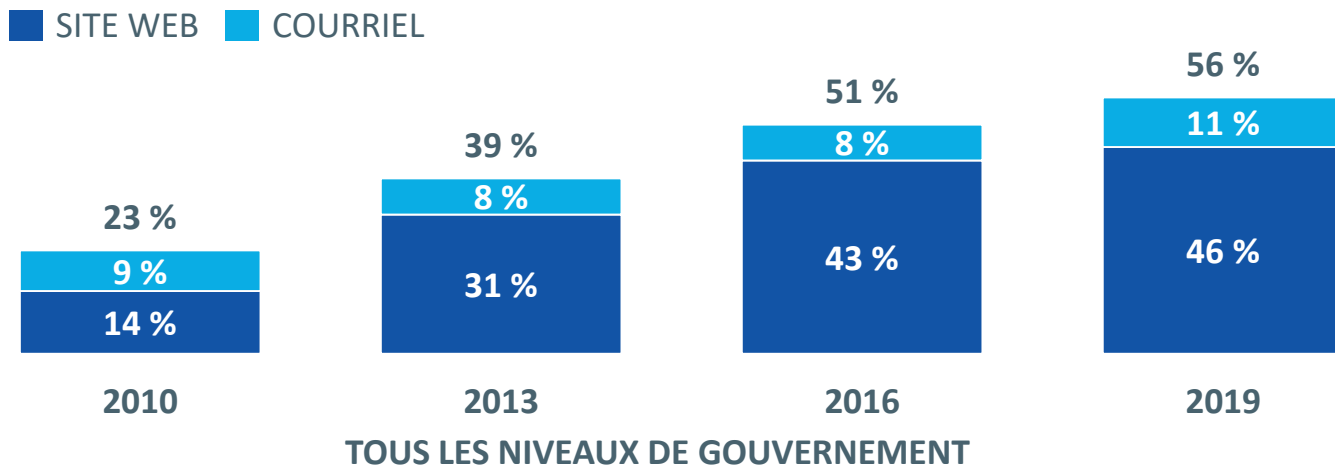
\* Les réponses de plus de 60 minutes ont été définies comme des valeurs aberrantes et ont été exclues du calcul moyen. On a demandé aux répondants au sondage combien de minutes ils ont passé/il leur serait raisonnable de passer pour obtenir de l'information ou commencer une transaction.

# AUGMENTATION DES INTERACTIONS NUMÉRIQUES

# L'utilisation des services gouvernementaux par des modes de communication numériques a plus que doublé depuis 2010

La proportion d'entreprises qui ont recours à des modes de communication en ligne pour accéder aux services de tous les ordres de gouvernement a plus que doublé depuis 2010, passant de 23 % en 2010 à 56 % dans tous les niveaux de gouvernement au Canada.

## PRINCIPAL MODE DE COMMUNICATION UTILISÉ POUR LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX



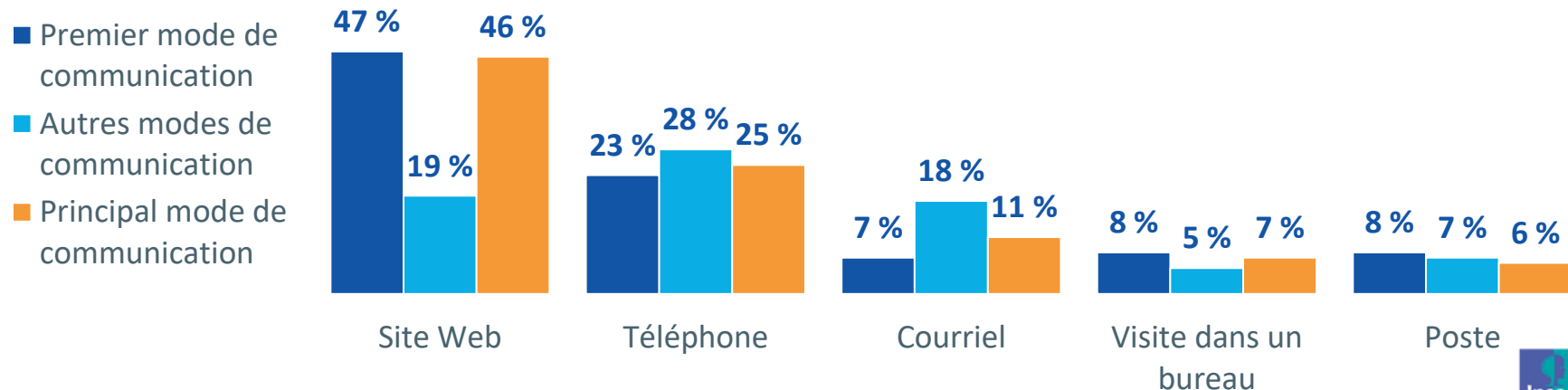
# Étapes pour accroître le taux d'utilisation des services en ligne

- Améliorer la visibilité des services en ligne, ce qui réduira l'écart entre les attentes des entreprises et le temps passé en ligne.
- Mettre en œuvre des améliorations à la prestation de services en ligne auxquelles les clients réagissent positivement :
  - Assurer aux clients qu'ils pourront trouver le service en ligne en quelques clics de souris et compléter le service en moins de 5 minutes et concevoir des sites Web qui tiennent cette promesse.
  - Offrir aux clients la possibilité d'obtenir un soutien (en ligne ou par téléphone).
  - Mettre l'accent sur les améliorations de service qui se dégagent de l'analyse des principaux moteurs de satisfaction. En plus des questions liées à la rapidité d'exécution et à la navigation, cela comprend l'assurance que les problèmes des clients seront résolus, éventuellement en offrant un soutien en ligne.
- Mettre en œuvre les suggestions des clients pour le mode de communication en ligne, par exemple faciliter la navigation et la convivialité et améliorer la réactivité aux communications par courriel.
- Mettre davantage l'accent sur la prévention et la résolution des problèmes qui surviennent au cours des transactions.

# Les modes de communication en ligne sont souvent le premier choix des utilisateurs

Près de la moitié des entreprises qui ont accès à des services gouvernementaux au Canada utilisent un site Web comme première option. Certains clients auraient souhaités effectuer leur transaction en ligne, mais n'ont pas été en mesure de le faire. D'autres cherchaient probablement de l'information sur l'accès aux services qu'ils ont en fin de compte obtenu par d'autres moyens.

## MODES DE COMMUNICATION UTILISÉS





# Maintien du taux de satisfaction lorsque plusieurs modes de communication sont disponibles

## INDICE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS (ISC\*)

tous les niveaux de gouvernement



Un

Deux

Trois ou plus

Nombre de modes de communication\*\* utilisés



### Ce qu'il faut retenir :

S'il y a lieu, les fournisseurs de services gouvernementaux doivent faciliter l'expérience client dans plus d'un mode de communication.

\* L'indice de satisfaction des clients est une cote moyenne de 0 à 100 qui repose sur l'évaluation de trois énoncés : la satisfaction générale, le service au même niveau que le meilleur service offert partout ailleurs et l'expérience supérieure aux attentes.

\*\* Remarque : le nombre de modes est issu de l'ensemble des modes de communication utilisés.

# Questions

