

**Citizen  
FIRST**

POWERED BY



Institute for  
Citizen-Centred  
Service

# Fiche d'information sur l'ISAC

Mai 2022

# Les débuts

« En juillet 1997, une rencontre au sommet a réuni des chefs de file du secteur de la prestation des services du secteur public : des représentants des trois ordres gouvernementaux du Canada étaient présents pour étudier la question suivante :

***pourquoi est-ce que le secteur public canadien n'a pas fait plus de progrès concernant la qualité des services publics assurés auprès des Canadiens? »***

« La réponse était que chacun travaillait dans son propre territoire de compétence, avec des outils et des critères de mesures différents, ***mais ils ne collaboraient pas***. Le travail était accompli selon leur propre point de vue, conformément aux priorités et aux normes qui les concernaient, ***pas sous l'angle des citoyens canadiens***. »

# Premiers concepts et idées

---

Lors de cette réunion historique en juillet 1997, plusieurs idées et concepts ont émergé :

- une approche de la prestation des services du secteur public ***orientée vers l'intérieur et axée sur les citoyens*** plutôt qu'une approche *orientée vers l'extérieur*;
- l'adoption d'une mesure de la ***satisfaction des citoyens pour servir de critère commun à l'évaluation de la réussite et de la qualité*** concernant la prestation des services du secteur public;
- la création d'une ***enquête Citoyens en tête*** menée à l'échelle nationale pour mesurer et comparer la satisfaction des citoyens au sujet de la qualité des services publics que nous assurons en s'appuyant sur une norme et des critères de mesure communs de cette satisfaction;
- la création d'un ***Outil de mesure commune (OMC)*** qui pourrait servir à mesurer la qualité de nos services en s'appuyant sur des mesures *communes* pour permettre aux territoires de compétence de ***procéder à une analyse comparative*** de la qualité entre plusieurs secteurs d'activité similaires;
- la conception de ces nouveaux outils (tels que ***Citoyens en tête et l'OMC***) de façon à ce qu'ils mesurent non seulement la satisfaction des citoyens vis-à-vis des services du secteur public, mais aussi (ce qui est tout aussi important) qu'ils ***permettent de définir les facteurs de la satisfaction des citoyens*** : cette connaissance est fondamentale pour parvenir à de vraies améliorations.

# Premiers concepts et idées

- La création du modèle de ***planification et de mise en œuvre de l'amélioration des services (SIPI [Service Improvement Planning and Implementation])*** pour l'amélioration des services fondée sur la compréhension des « facteurs », et l'orientation des plans annuels d'amélioration des services autour de ces éléments.
- L'idée d'un ***programme national de certification pour la prestation des services du secteur public*** pour rendre possible la création de ***normes professionnelles communes relatives à la prestation des services du secteur public***, et le début de la « ***professionnalisation*** » de la prestation de ces services au Canada.
- L'idée d'un ***Conseil de la prestation des services du secteur public*** à l'échelle nationale, qui réunirait les trois ordres gouvernementaux, pour poursuivre le travail autour des idées présentées en juillet 1997, et de l'établissement d'une ***communauté de pratique essentielle à l'appui des améliorations continues*** de la prestation des services du secteur public.
- L'idée d'un ***Institut des services axés sur les citoyens*** qui servirait de plateforme commune aux Conseils et à l'ensemble de la collectivité de la prestation des services du secteur public canadien :
  - Une ***plateforme polyvalente pour la recherche, le stockage des données, la réalisation d'analyses comparatives, l'échange de pratiques exemplaires, la certification et l'apprentissage***, notamment.
  - Une plateforme qui contribuerait à ***entretenir la flamme de l'approche axée sur les citoyens pendant les périodes au cours desquelles, fatalement, certains gouvernements seront distraits par d'autres priorités*** (comme nous l'avons prévu) avant de rejoindre le train de l'amélioration des services à l'échelon intergouvernemental.

# L'ISAC, le CPSSP et le CDPISP.

- Les concepts proposés lors de la réunion de 1997 ont été mis en œuvre rapidement grâce aux mesures suivantes :
  - la publication du premier rapport *Citoyens en tête*;
  - la création du Conseil de la prestation des services du secteur public en 1998.
- L'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) a été créé et mis en service avec la publication de son premier plan d'activités en 2001. En 2005, l'institut s'est constitué en organisme sans but lucratif pour assurer des services financiers, de gestion et de soutien essentiels.
- L'ISAC est une plateforme qui réunit plusieurs territoires des compétences dont la mission est de permettre la collaboration pour appuyer la collectivité canadienne de la prestation des services publics grâce de la façon suivante :
  - favoriser l'existence d'une collectivité consacrée à l'excellence des services s'appuyant sur la recherche, la gestion de l'information et des connaissances, l'échange de ressources et l'établissement de partenariats entre les gouvernements

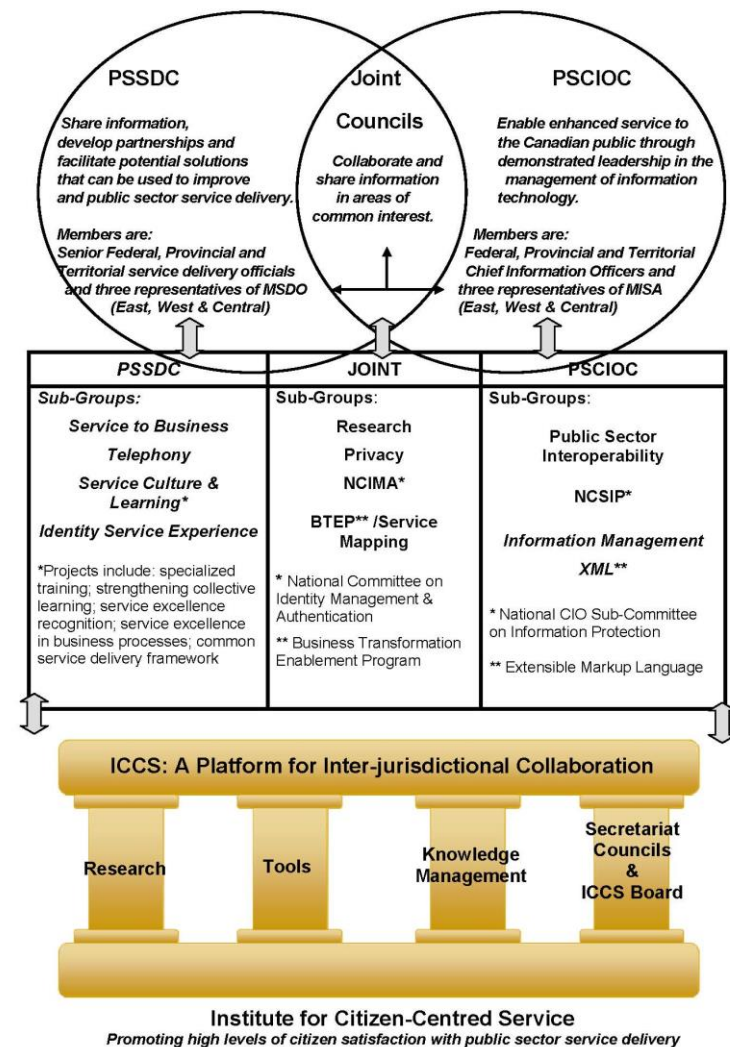


Illustration du concept original

# LA RELATION AUJOURD'HUI

## CPSSP

Le Conseil de prestation des services du secteur public (CPSSP) met l'accent sur les principaux problèmes de prestation de services du secteur public auxquels sont confrontés tous les ordres de gouvernements au Canada.

- Communauté de pratique des centres de services

## CONSEILS MIXTES

Le CPSSP et le CDPISP se réunissent sous la forme des « Conseils mixtes » pour se pencher sur des préoccupations et des intérêts communs. Les deux conseils œuvrent de concert à l'amélioration de l'efficacité des services publics offerts aux Canadiens.

- Programme d'identité numérique
- Groupe de travail sur le gouvernement ouvert du Canada
- Communauté de pratique de l'expérience et de la conception de services axés sur les clients
- Groupe de travail sur l'information fondée sur les données
- Sous-groupe travaillant sur un manuel d'analyse
- Communauté de pratique sur les avis de décès
- Groupe de travail sur les sources ouvertes
- Sous-comité sur la protection de la vie privée
- Comité de la recherche
- Groupe de travail sur les services aux entreprises

## CDPISP

Le CDPISP travaille sur les questions pancanadiennes liées aux technologies de l'information et à la gestion de l'information.

- Communauté de pratique en matière d'informatique en nuage
- Communauté de pratique de politique relative aux TIC
- Communauté de pratique d'acquisition des technologies de l'information
- Sous-comité du dirigeant principal de l'information du Canada sur la protection de l'information
- Groupe de travail sur MS Office 365

SOUTIEN AUX  
CONSEILS  
NATIONAUX

RECHERCHE

OMC ET CITOYENS  
EN TÊTE  
ANALYTIQUE

APPRENTISSAGE  
ET  
CERTIFICATION

INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS

# Qu'est-ce qui rend la relation entre les Conseils et l'ISAC si unique?

Le CDPISP, le CPSSP et l'ISAC représentant un modèle pancanadien unique de collaboration et de coopération intergouvernementale, dont les avantages comprennent les suivants :



réduction du dédoublement des efforts et encouragement de l'élaboration de normes et d'approches cohérentes partout au Canada;



utilisation plus efficiente des ressources financières limitées en mettant en commun les fonds pour les initiatives, accès à l'expertise et aux ressources du gouvernement fédéral et des plus grandes provinces pour des administrations de moins grande envergure;



mise à disposition d'une fenêtre unique sur les perspectives pancanadiennes pour les gouvernements au sein d'un cadre collaboratif et axé sur le consensus;



offre les mêmes possibilités de réseautage et d'échange de renseignements pour tous les territoires de compétence.

# Institut des services axés sur les citoyens

## VISION

Se placer en tête des centres d'expertise pour l'avancement de la prestation de services axés sur les citoyens au sein du secteur public.

## MISSION

Se faire le champion de l'excellence des services au sein du secteur public en promouvant et en organisant la collaboration entre les gouvernements.

## MANDAT

- Offrir des services de secrétariat et de soutien au Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) et au Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP).
- Offrir une plateforme neutre pour l'apprentissage commun et la collaboration intergouvernementale pour appuyer la collectivité de la prestation des services au Canada.
- Procéder à des recherches relatives aux attentes, à la satisfaction et aux priorités des citoyens et des entreprises au sujet de l'amélioration des services.
- Appuyer le renforcement de la capacité de l'organisme à permettre la prestation de services axés sur les citoyens dans le cadre d'un programme de certification et d'apprentissage.
- Mesurer, surveiller et promouvoir les progrès du secteur public canadien pour l'amélioration de la satisfaction des citoyens et des entreprises vis-à-vis de la prestation des services.
- Reconnaître et célébrer l'excellence en matière de prestation de services axés sur les citoyens.
- Jouer le rôle de centre de ressource pour les pratiques exemplaires, les publications et les outils permettant la promotion de l'excellence dans la prestation des services du secteur public.
- Jouer le rôle de centre d'expertise de classe mondiale et un champion des services axés sur les citoyens au sein du secteur public.

# Développement et évolution

L'ISAC a progressé et évolué au cours des plus de 20 années écoulées depuis sa création et a mis en œuvre beaucoup des concepts issus de la première réunion, qui a eu lieu en 1997.

## ICCS Lines of Business

### National Councils

Coordination & Administration

Communications

Liaison & Relationship Building

Financial Management

MOUs

### CMT & Benchmarking

Benchmarking (Canada/  
International)

Licensing

Inquiries

Follow-up

Communications & Liaising

Presentations

Publications &  
Website

### Marketing & Outreach

Heintzman Leadership  
Award

Service & IT Newscan

International Delegation

ICCS Newsletter

ICCS Infoline on Website

Publication Sales

### Research & Development

Citizens First

Taking Care

Of Business

Research Committee

Support

Methodological Review

Communications

& Liaising

Licensing

Financial & Administrative  
Management

### Learning & Certification

Certified Service  
Manager Program

Communications  
and Liaising

Learning Program

Program Governance

Financial and Administrative  
Management

**Our Mission:**  
To promote  
high  
levels of  
citizen  
satisfaction  
with  
public sector  
service  
delivery.

Financial & Business  
Planning

**Organizational Management**

Human Resources

Information Technology &  
Web Management

Governance &  
Administration

Aujourd'hui

---

CPSSP, CDPISP et Conseils mixtes.	Recherche	OMC et Citoyens en tête analytique	Apprentissage et certification	Réservoir de connaissances
L'ISAC fournit une plateforme intergouvernementale neutre au Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) et au Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP) ainsi qu'aux groupes de travail affiliés pour appuyer leur important travail de prestation de services.	Ses programmes les plus connus, <i>Citoyens en tête</i> et <i>Les entreprises en tête</i> , offrent des perspectives à la collectivité des services quant aux attentes des citoyens et des entreprises vis-à-vis du fonctionnement des services du secteur public.	L'Outil de mesures communes (OMC) a été mis à jour : il s'appelle maintenant Citoyens en tête analytique, un outil libre-service facile d'utilisation utilisé pour la mesure et l'analyse comparative de la satisfaction de la clientèle.	Les Programmes des gestionnaires de services certifiés et des professionnels de la prestation de services certifiés sont maintenant accessibles en ligne. Ces programmes, conçus à l'intention exclusive du secteur public, contribuent à renforcer les compétences des gestionnaires et du personnel de première ligne en matière de services à la clientèle.	L'ISAC demeure le réservoir des pratiques exemplaires et des connaissances du CPSSP, CDPISP, des Conseils mixtes et de la collectivité de la prestation des services.