



Les citoyens d'abord 8

PRÉSENTATION AU CONSEIL DE LA PRESTATION DES SERVICES DU SECTEUR PUBLIC (CPSSP)

Présenté par :
Marina Gilson, Ipsos
Michal Dziong, directeur des recherches de l'ISAC

Le 27 septembre 2018

Objectifs de la séance

- Passer en revue les conclusions les plus susceptibles de donner lieu à une action tirées de l'initiative Les citoyens d'abord 8.
- Répondre aux questions.
- Discutez avec vous des incidences des constatations.

Discutez avec vous des incidences

- Comment les fournisseurs de services gouvernementaux peuvent-ils répondre à cette information?
- Comment les conseils mixtes et le CPSSP peuvent-ils contribuer à faire avancer ce dossier?
- Nous répondrons également à d'autres questions nous ayant été posées au fur et à mesure.

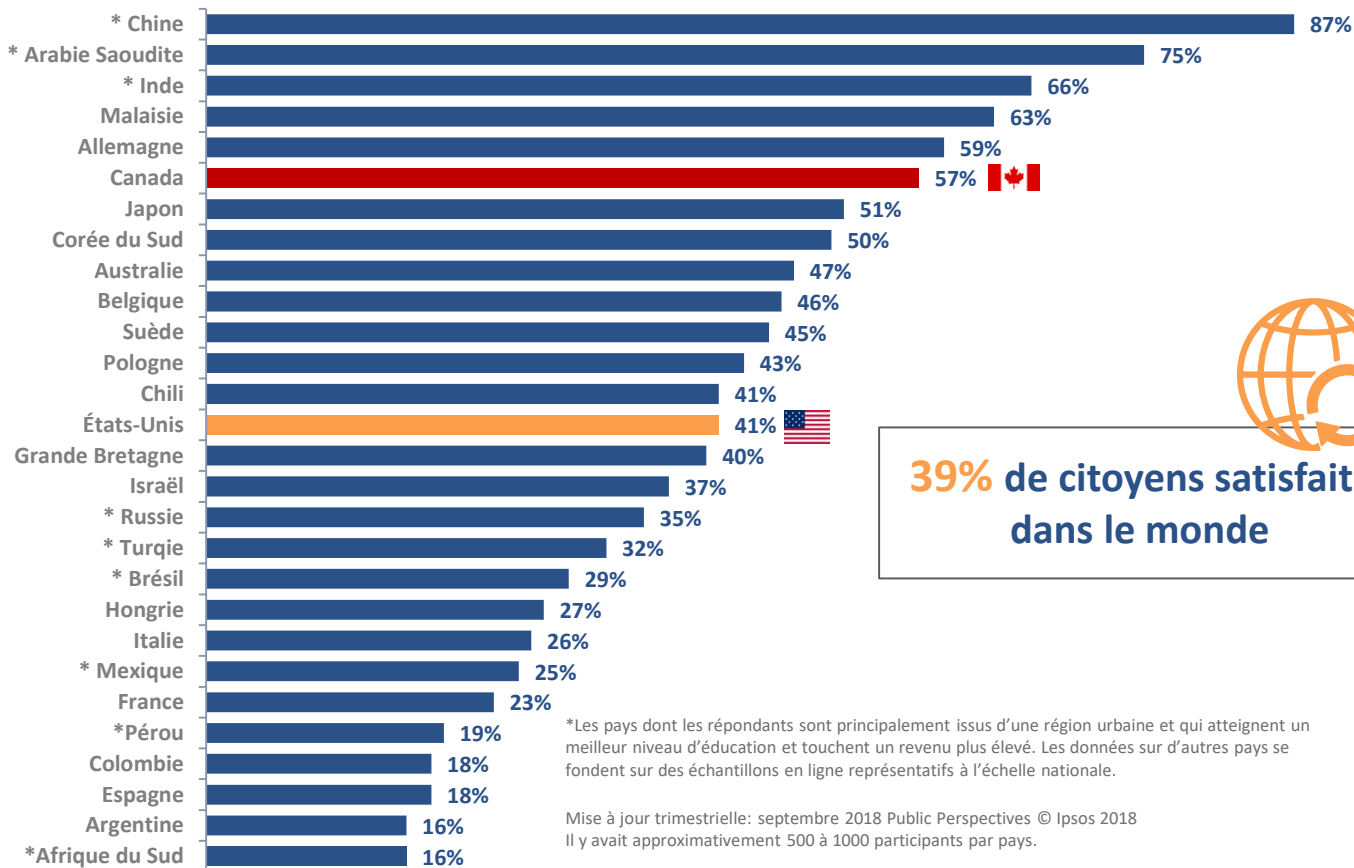
Conclusions les plus susceptibles de donner lieu à une action :

- Rendement : Établir la norme.
- Améliorer la rapidité des services, en particulier l'aide en temps opportun.
- Prévenir/résoudre les problèmes et les difficultés auxquels les clients sont confrontés pendant leur cheminement.
- Améliorer le canal en ligne et accroître le taux de participation : accroître la disponibilité de l'information, faciliter la recherche et la réalisation des objectifs, offrir du soutien aux utilisateurs.

RENDEMENT : ÉTABLIR LA NORME

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?

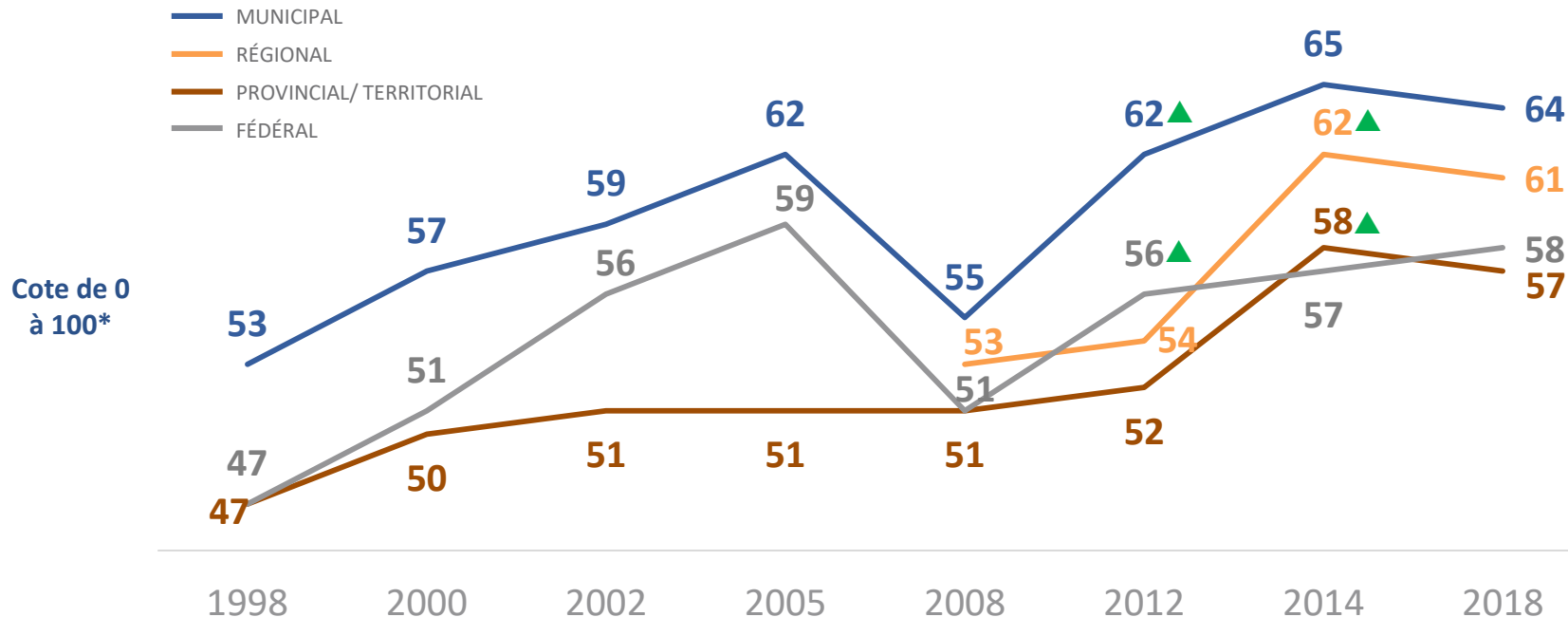


39% de citoyens satisfaits
dans le monde

*Les pays dont les répondants sont principalement issus d'une région urbaine et qui atteignent un meilleur niveau d'éducation et touchent un revenu plus élevé. Les données sur d'autres pays se fondent sur des échantillons en ligne représentatifs à l'échelle nationale.

Mise à jour trimestrielle: septembre 2018 Public Perspectives © Ipsos 2018
Il y avait approximativement 500 à 1000 participants par pays.

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



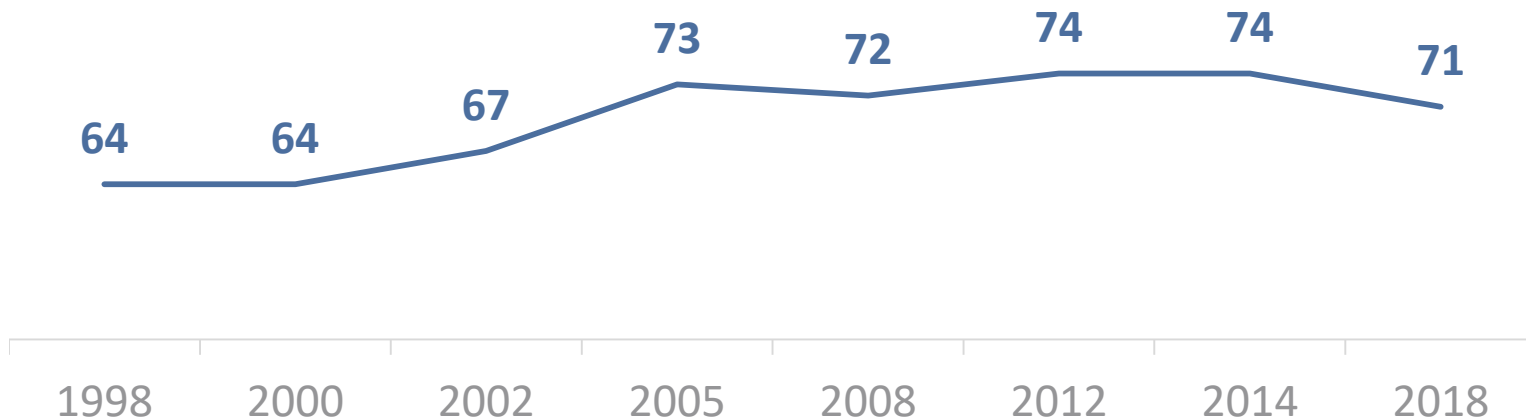
* L'échelle de 0 à 100 – 0% très mauvais pour 1, 25% pour 2, 50% pour 3, 75% pour 4, jusqu'à 100% pour 5 très bon.

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, la cote du panier national de services est de 72.*



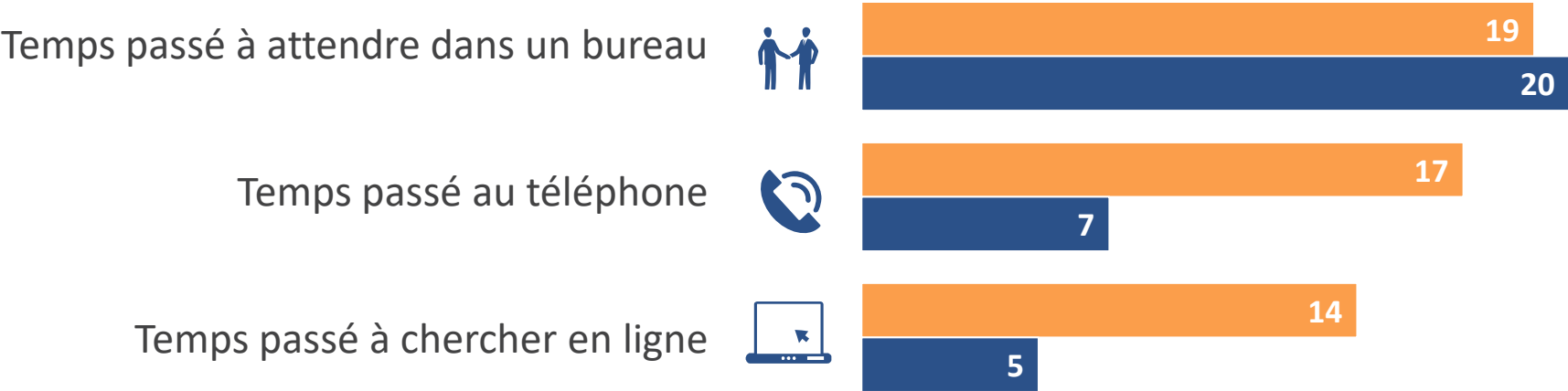


AMÉLIORER LA RAPIDITÉ DES SERVICES, EN PARTICULIER L'AIDE EN TEMPS OPPORTUN.

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

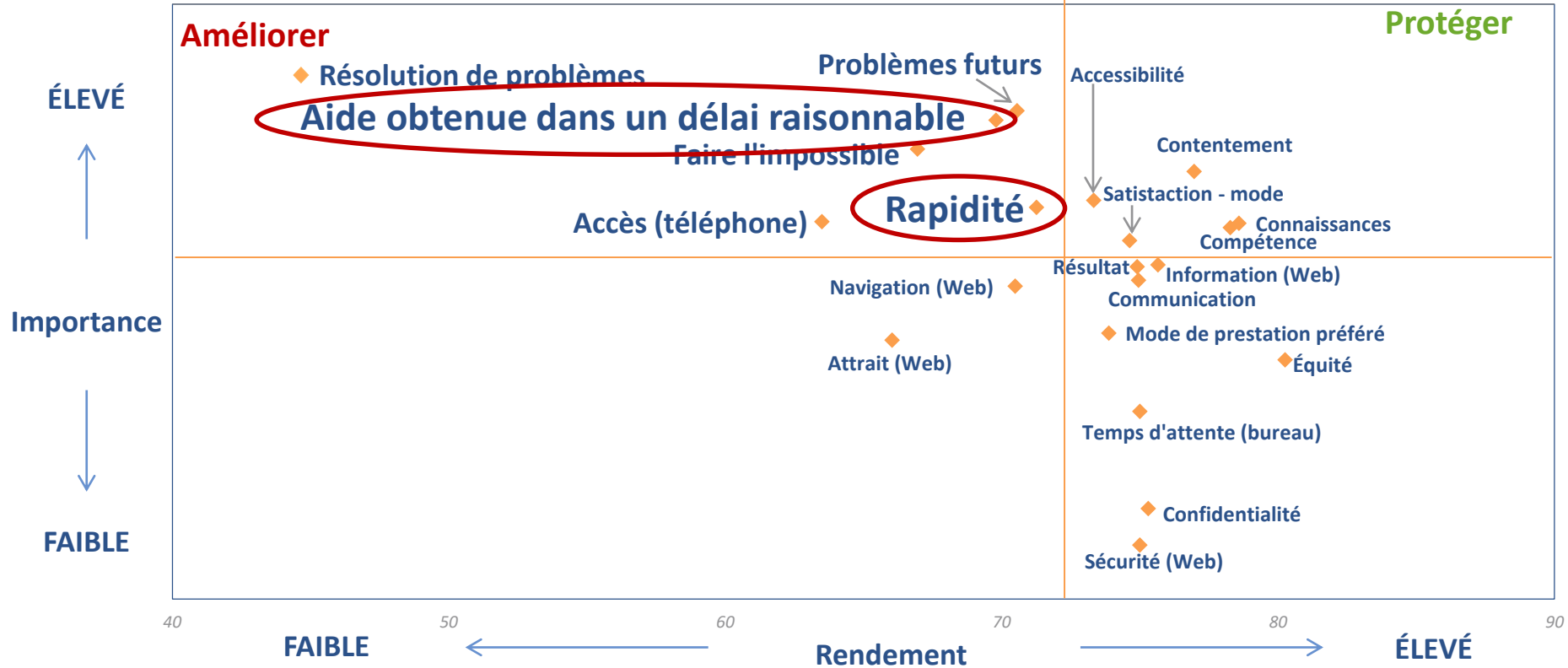
RAPIDITÉ : ATTENTES PAR RAPPORT À L'EXPÉRIENCE

Délai raisonnable (minutes)



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

Matrice d'importance /rendement - Toutes les administrations



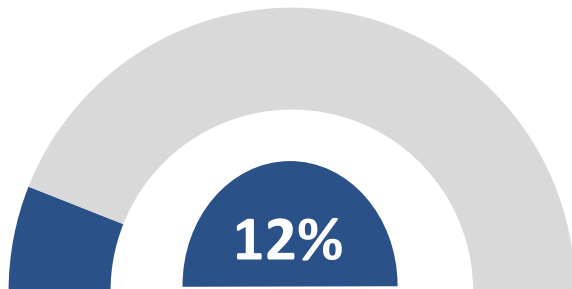
Note : Il convient de signaler que « l'importance » représente des coefficients de corrélation de Pearson au carré (par rapport au facteur de l'ISC), tandis que le « rendement » représente la cote moyenne (0 à 100) des administrations participantes pour chaque facteur (variable indépendante). Base :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



PRÉVENIR ET RÉSOUDRE LES PROBLÈMES DE VOS CLIENTS

Faire face à un problème en accédant au service

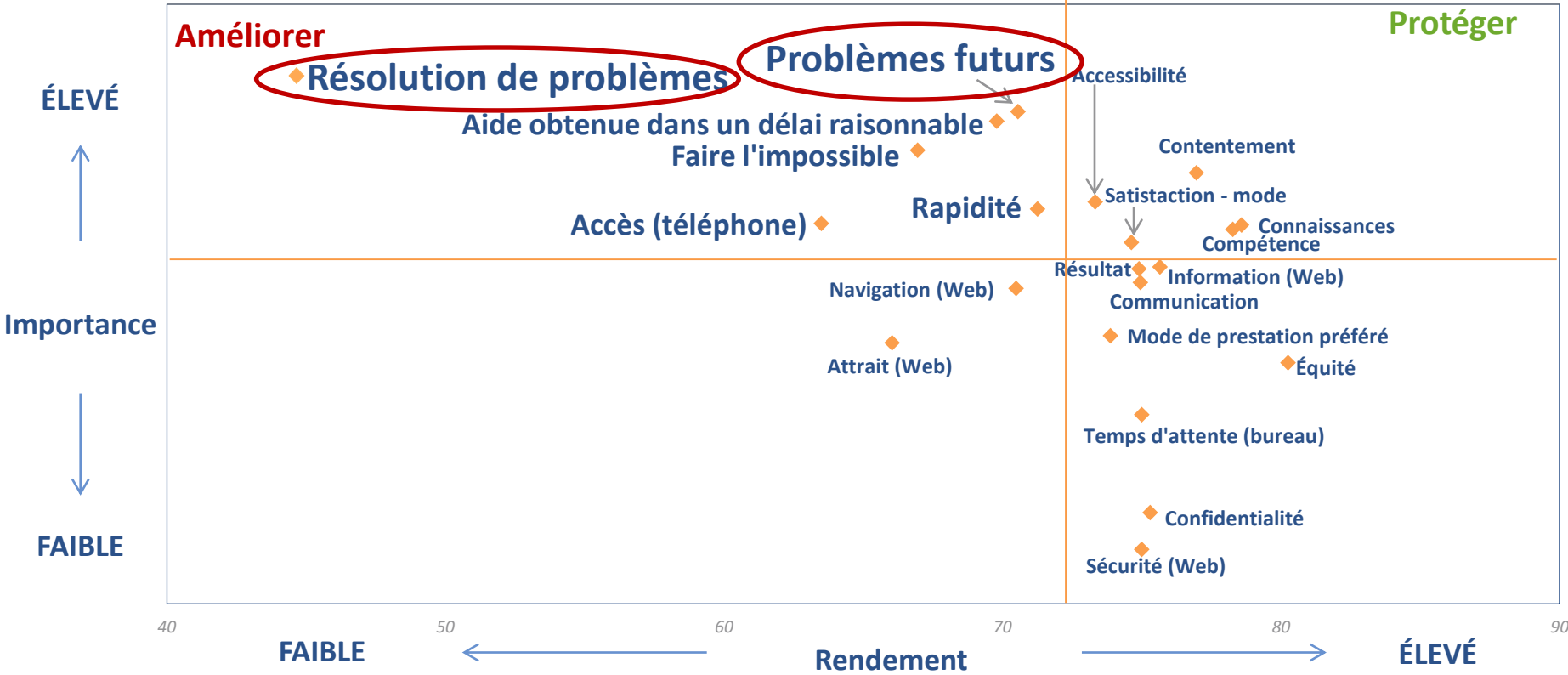
**VOUS AVEZ ÉPROUVÉ DES PROBLÈMES
OU DES DIFFICULTÉS PENDANT QUE VOUS
OBTENIEZ CE SERVICE**



Moyenne des administrations



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)



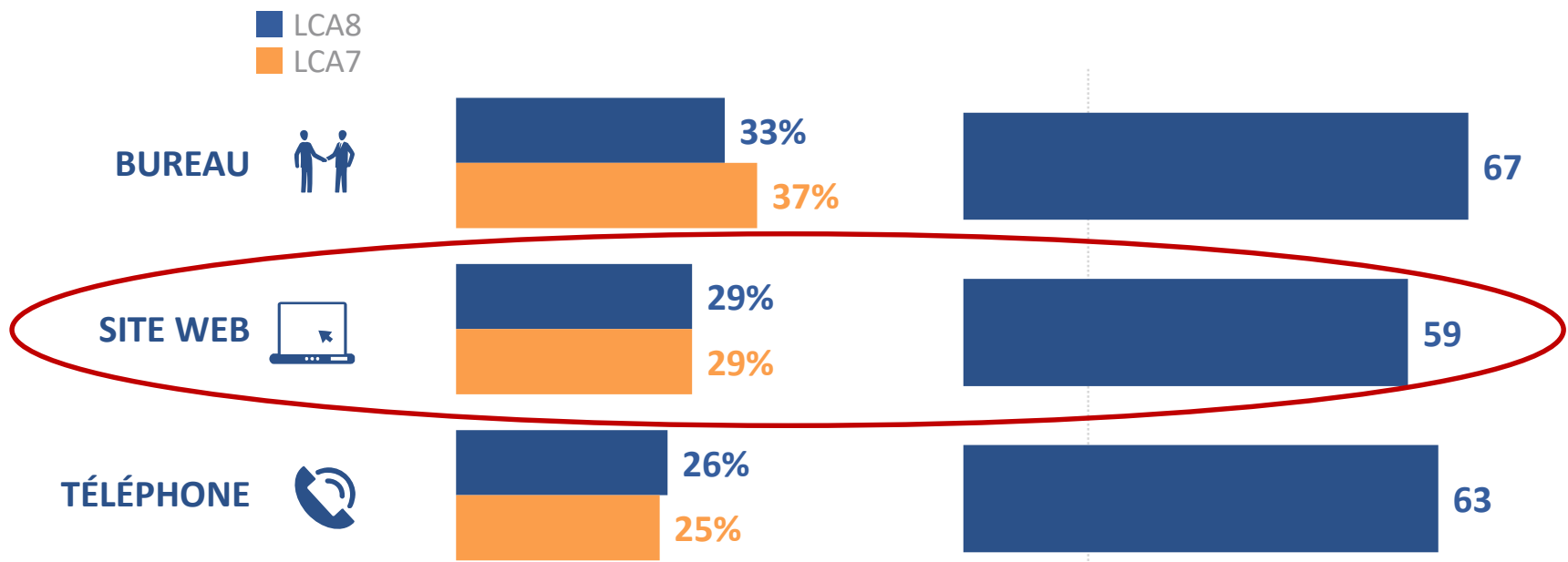


AMÉLIORER LE CANAL EN LIGNE ET ACCROÎTRE LA PARTICIPATION

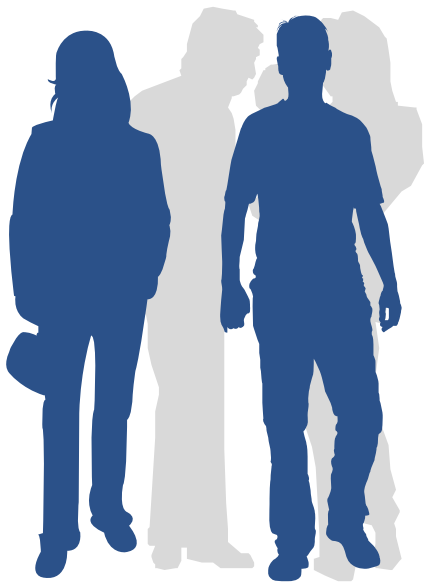
Modes de prestation : utilisation et satisfaction

PRINCIPAUX MODES DE PRESTATION UTILISÉS

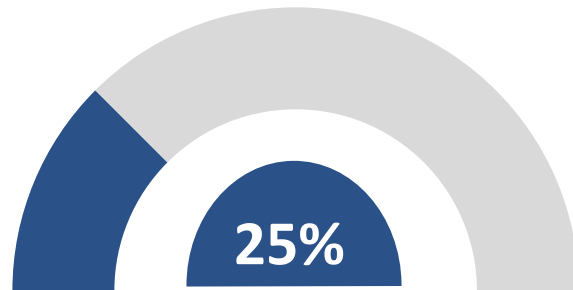
INDICE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS (ISC)



Connaissance de la disponibilité du service en ligne



CONNAISSANCE DES SERVICES EN LIGNE
PARMI LES UTILISATEURS DES AUTRES MODES

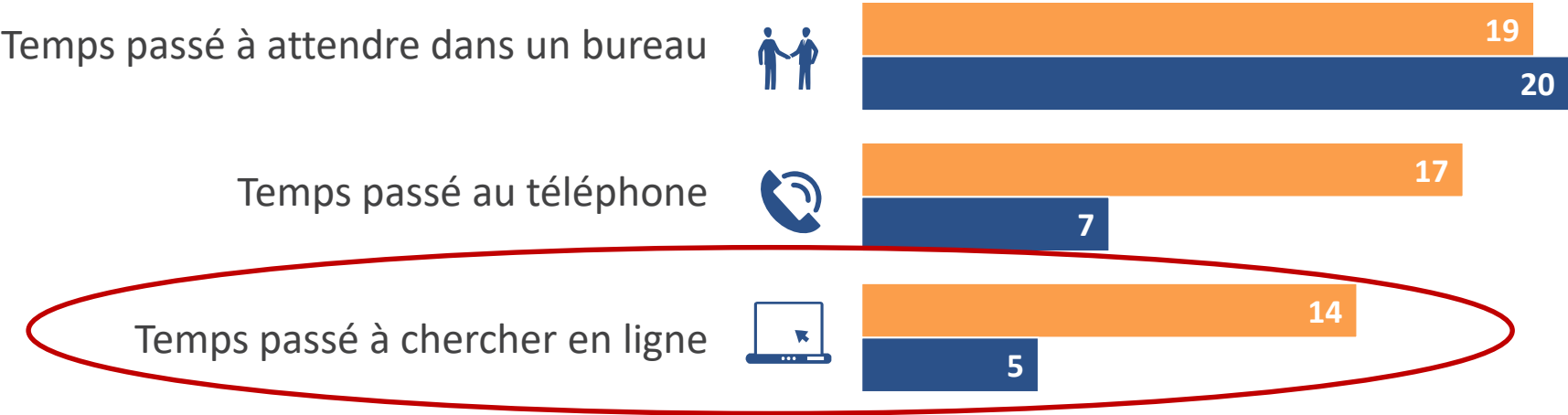


Moyenne des administrations

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

Principaux points de levier

En examinant les motivations et les obstacles à l'utilisation des services gouvernementaux en ligne, nous constatons que les clients utilisent le canal en ligne pour accéder aux services gouvernementaux :

- lorsqu'ils ont l'impression que ce sera facile, et ils se sentent bien informés et expérimentés;
- lorsqu'ils font confiance au site Web ou à l'application et au soutien 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







LA CARTE DES SERVICES COMMUNS

Différentes réactions envers la carte des services communs

Bien que la plupart des citoyens pensent qu'une carte de services communs qui sert à la fois de permis de conduire et de carte d'assurance-maladie est une bonne idée, une minorité s'oppose à cette mesure.

- TRÈS BONNE IDÉE
- BONNE IDÉE
- MAUVAISE IDÉE
- TRÈS MAUVAISE IDÉE
- JE NE SAIS PAS

