

**Citizen  
FIRST**

**CITOYENS  
en tête**

POWERED BY OPTIMISÉ PAR



Institute for  
Citizen-Centred  
Service

L'institut des  
services axés sur  
les citoyens

# Présentation du Comité de recherche au Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP)

## Présentateurs :

Tareq Al-Shumari : Coprésident du Comité de recherche

Sophia Jesow : Analyste de recherche des conseils mixtes

Michal Dziong : Gestionnaire de la recherche

# Objet

1. Récapitulation du mandat du Comité de recherche à l'appui des priorités du CPSSP
2. Aperçu du rapport mensuel à l'intention des cadres des Comités mixtes (CM) de janvier 2021
  - Importance de la recherche sur la satisfaction des clients
  - Aperçu des résultats de la Vague 2 et de la recherche *Les citoyens en tête* (LCA) de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) de 2020
3. Examen du calendrier mensuel des rapports exécutifs pour 2021  
(Recherche de commentaires des membres du CPSSP sur les thèmes à venir à couvrir)
4. Questions de la discussion

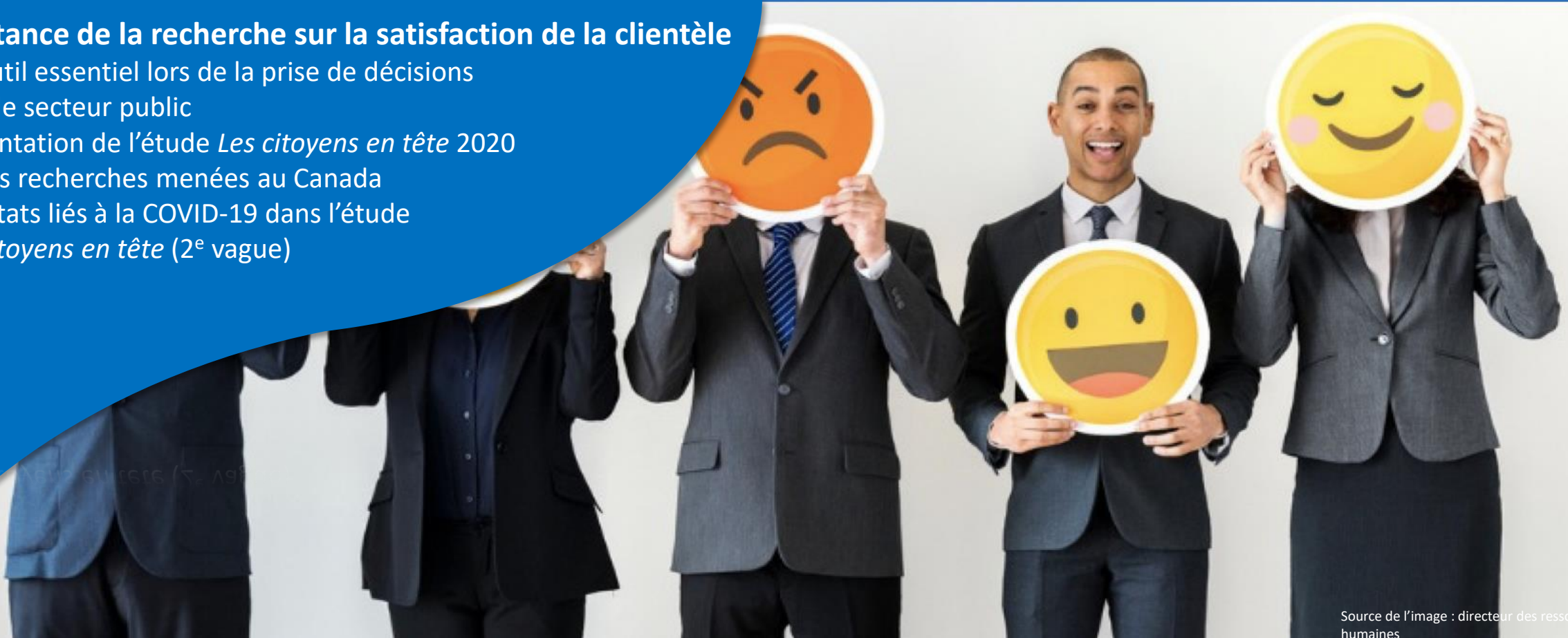
# Mandat du Comité de recherche des conseils mixtes

---

- ✓ Poursuivre **la publication du bulletin quotidien sur la surveillance des médias**, qui est distribué aux membres des conseils mixtes.
- ✓ Continuer de **préparer des rapports mensuels à l'intention des cadres** pour mettre en évidence les principaux développements liés aux domaines prioritaires des conseils mixtes.
- ✓ Maintenir **la mise à jour et le suivi du dépôt de recherche en ligne** pour recueillir des données provenant de recherches de pointe et permettre leur libre accès.
- ✓ Fournir un **soutien de recherche et des conseils stratégiques** sur des questions clés aux Conseils mixtes.

## L'importance de la recherche sur la satisfaction de la clientèle

- Un outil essentiel lors de la prise de décisions dans le secteur public
- Présentation de l'étude *Les citoyens en tête* 2020
- Autres recherches menées au Canada
- Résultats liés à la COVID-19 dans l'étude *Les citoyens en tête* (2<sup>e</sup> vague)



Source de l'image : directeur des ressources humaines

## RAPPORT EXÉCUTIF MENSUEL DU CONSEIL MIXTE

Élaboré par le Comité de recherche  
Janvier 2021

# 1. Avant-propos

La recherche sur la satisfaction de la clientèle est un outil décisionnel important pour le secteur public. Cette méthode fiable permet d'avoir une idée du niveau de satisfaction et des opinions sur une vaste gamme de programmes et de services. Elle permet au secteur public de surveiller et d'évaluer des tendances au fil du temps, dans le but de comprendre comment les besoins et les perceptions des clients varient et quelle incidence cela peut avoir sur leur satisfaction globale. Ces informations peuvent servir à éclairer la mise en place des changements nécessaires à l'amélioration de la qualité des services fournis par le secteur public et pour veiller qu'ils reflètent les besoins de la clientèle.

La recherche sur la satisfaction de la clientèle est menée dans différentes régions au pays. Ce rapport exécutif mettra toutefois l'accent sur la plus récente édition (2020) de l'étude [\*Les citoyens en tête\*](#), qui sera publiée en avril 2021. L'on a choisi de présenter l'édition 2020 de l'étude *Les citoyens en tête* dans ce rapport exécutif, car plusieurs membres des conseils mixtes connaissent cette série.



## Pourquoi la recherche de la satisfaction de la clientèle est-elle importante?

- Permet aux fournisseurs de services d'avoir une meilleure compréhension de l'expérience vécue par la clientèle, face aux programmes et aux services gouvernementaux.
- Permet aux fournisseurs de services d'améliorer les services, en fonction de la perspective des clients et de données empiriques.
- La pandémie de la COVID-19 a poussé les gouvernements aux quatre coins du pays à introduire de nouvelles options pour la prestation de services, dans le but de répondre aux besoins des clients. Il est primordial de saisir l'efficacité de ces efforts d'intervention liés à la pandémie.

## Que contient ce rapport exécutif?

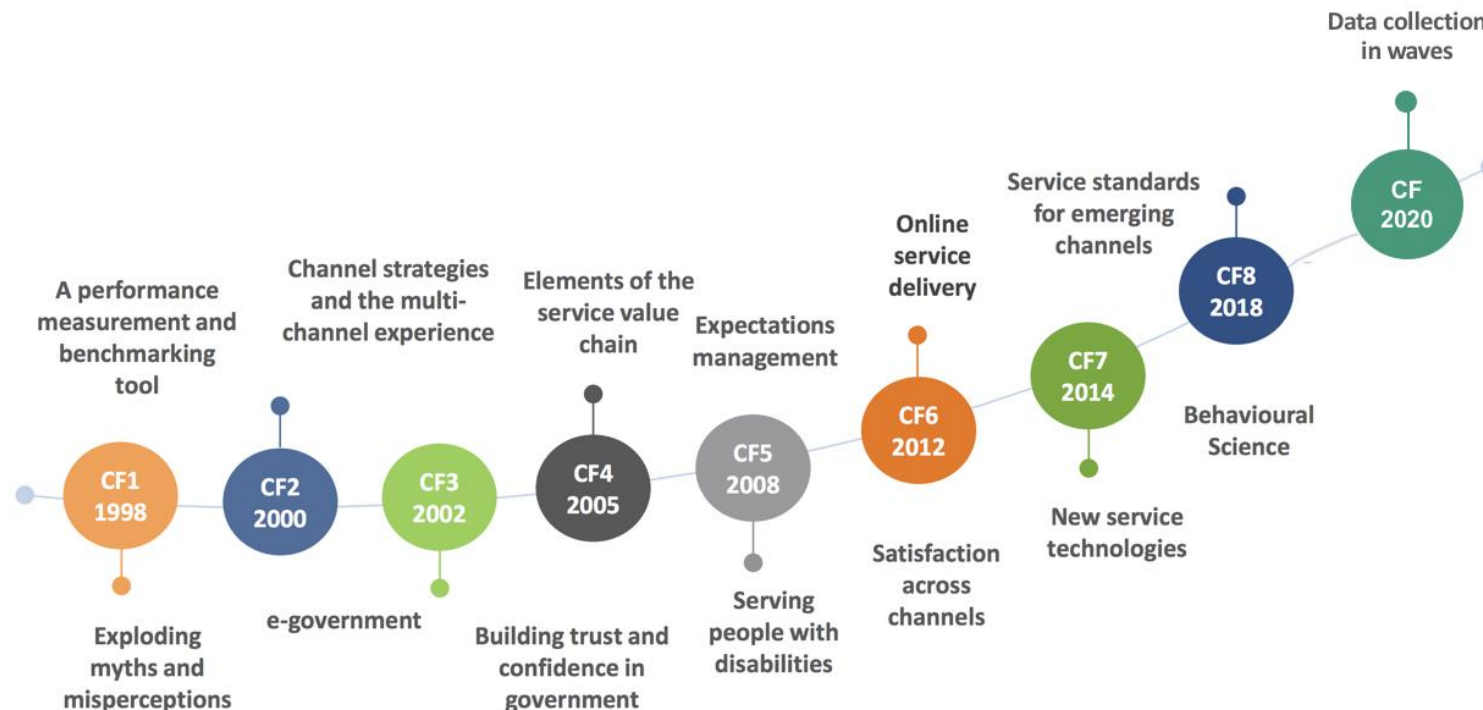
Les éléments suivants font partie de ce rapport :

- Avant-propos
- Les citoyens en tête : historique et évolution
- La nouvelle méthodologie de recherche pour la série *Les citoyens en tête*
- Exemples de recherches sur la satisfaction de la clientèle effectuées au Canada
- Vue d'ensemble des résultats préliminaires de la 2<sup>e</sup> vague de l'étude *Les citoyens en tête* 2020
- Résultats liés à la COVID-19 (2<sup>e</sup> vague) pour l'étude *Les citoyens en tête* 2020

## 2. Les citoyens en tête : Historique et évolution

La série « [Les citoyens en tête](#) » examine en profondeur la façon dont les citoyens perçoivent les services gouvernementaux. Pendant plus de 20 ans, l'étude visait à faire ressortir les opinions de la population au sujet de la prestation des services publics, ses attentes et ce qui doit être priorisé par tous les ordres de gouvernements. Cette étude est le résultat d'une collaboration entre l'ISAC, Ipsos Public Affairs et des commanditaires régionaux représentant tous les ordres de gouvernements aux quatre coins du pays. L'ISAC publiera les résultats de l'étude *Les citoyens en tête* 2020, la plus récente itération de la série.

La première étude *Les citoyens en tête* a été menée en 1998. Cette étude a défini les mesures de référence du niveau de satisfaction et des attentes des citoyens face aux services offerts par les différents ordres de gouvernements (fédéral, provincial/territorial, régional et municipal). Au moment de sa publication, *Les citoyens en tête* 2020 sera la 9<sup>e</sup> édition de cette série d'études menées tous les 2 ou 3 ans.






### 3. Les citoyens en tête 2020 : Nouvelle méthodologie de recherche

La méthodologie servant au sondage *Les citoyens en tête 2020* a été modifiée, depuis la dernière itération de la série. Les changements suivants ont été apportés :


Années passées	Citoyens en tête 2020
Collecte de données effectuée en une seule vague	Collecte de données complétée en quatre vagues.
Différents modes de collecte de données (en ligne, par la poste, poste virtuelle.)	La collecte de données a été effectuée presque exclusivement à l'aide d'experts en ligne dans la plupart des régions participantes. L'on a utilisé des téléphones dans les plus petites régions. Durant la première vague, peu de sondages ont été effectués via la poste virtuelle.

Approche de recherche pour *Les citoyens en tête 2020* (2<sup>e</sup> vague)







The second of four waves of the Citizens First 2020 research program.




Over 1400 respondents per wave



Mixed Methodology: 80% Online; 20% Telephone



Respondents across Canada



Interviewing:  
Wave 1: June 29 to July 26  
Wave 2: October 15 to November 2, 2020

### Autres exemples de recherches sur la satisfaction de la clientèle effectuées au Canada :

**Remarque :** Ce qui suit n'est pas une liste exclusive de recherches menées au Canada. La liste suivante n'est qu'un échantillon.



[Ville de Calgary](#)



[Région de Peel](#)



[Gouvernement du Canada](#)



[Gouvernement du Manitoba : Infrastructure Manitoba](#)



[Gouvernement de la Colombie-Britannique : Ministère des Transports](#)



[Gouvernement de la Saskatchewan : Ministère des Services centraux](#)

# 4. Résultats nationaux : Conclusions préliminaires de l'étude *Les citoyens en tête* 2020

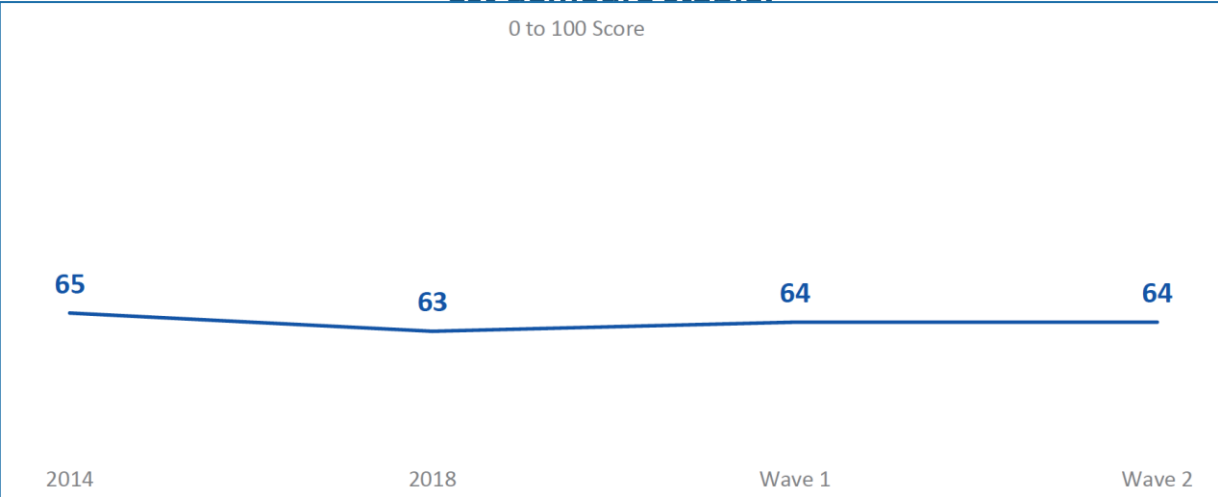
La publication de *Les citoyens en tête* 2020 est prévue pour le mois d'avril 2021. Les résultats soulignés présentent certaines des conclusions recueillies jusqu'à présent.

**Note :** Les résultats suivants proviennent de la 2<sup>e</sup> vague (sur 4) de l'étude LCA2020.



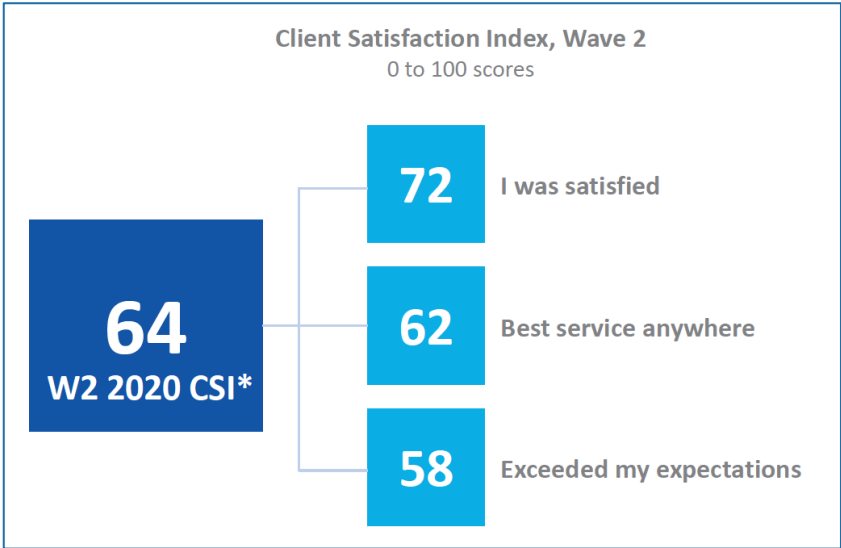
1

Au cours des six dernières années, l'indice de la satisfaction de la clientèle est demeuré stable.



La clientèle est plus encline à dire qu'elle était satisfaite qu'à dire que c'était le meilleur service ou que ses attentes ont été dépassées.

2





# 4. Résultats nationaux : Conclusions préliminaires de l'étude Les citoyens en tête 2020 (suite)

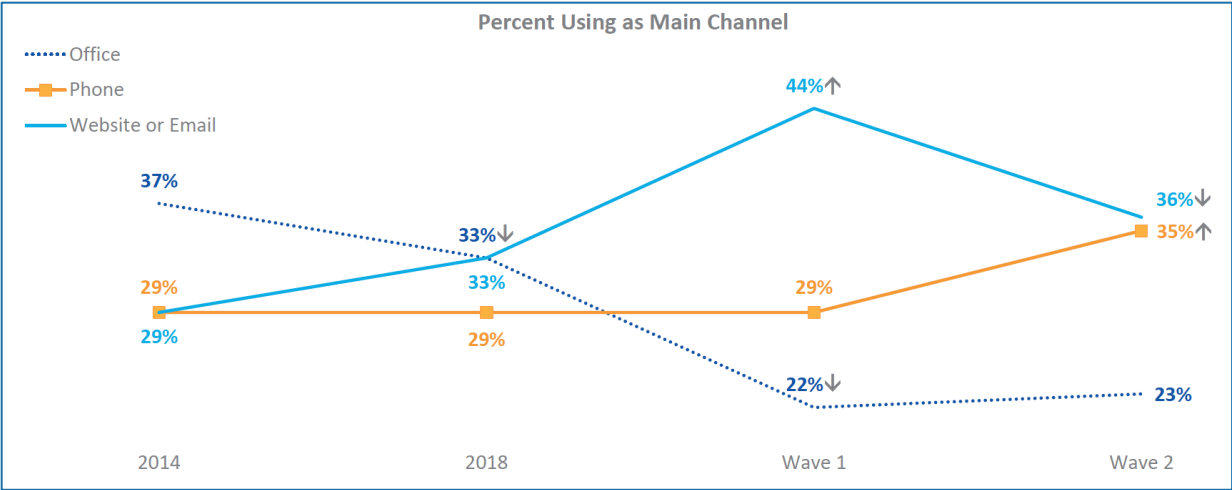
La publication de *Les citoyens en tête 2020* est prévue pour le mois d'avril 2021. Les résultats soulignés présentent certaines des conclusions recueillies jusqu'à présent.

**Note :** Les résultats suivants proviennent de la 2<sup>e</sup> vague (sur 4) de l'étude LCA2020.



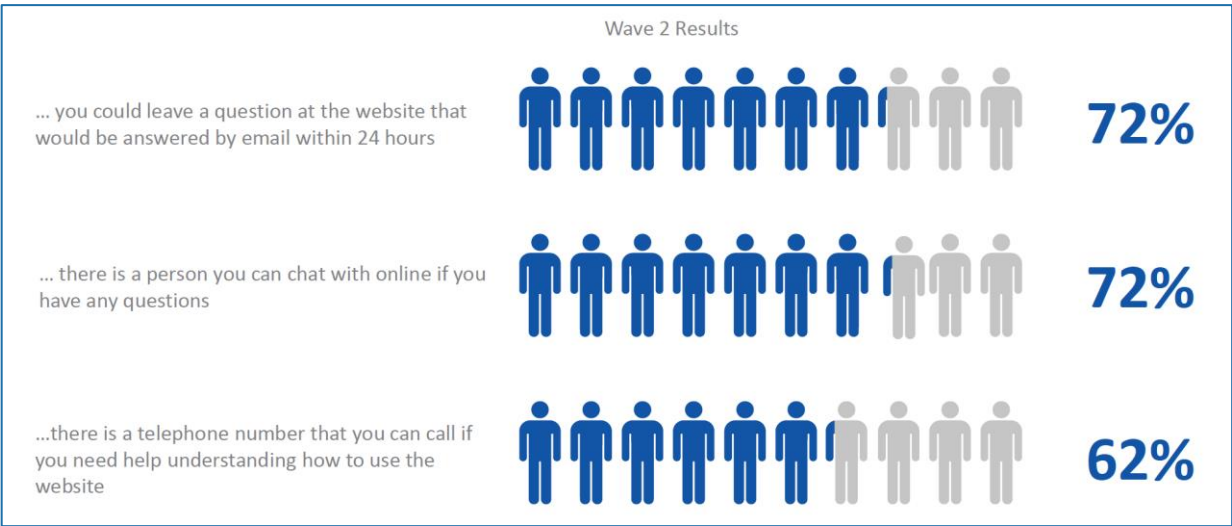
3

L'utilisation d'un site Internet en tant que canal de communication principal est en baisse depuis le mois de juillet. Le nombre de transactions par téléphone est en hausse. Le nombre de visites en personne demeure bas.



Les utilisateurs des services seraient plus enclins à accéder aux services gouvernementaux de manière virtuelle, si....

4



# 5. L'étude *Les citoyens en tête* 2020 : Résultats liés à la COVID-19 :

La pandémie de la COVID-19 a accéléré la transformation numérique liée à la prestation de services dans le secteur public. La plupart des services essentiels sont maintenant accessibles en ligne. Les restrictions liées à la distanciation sociale ont réduit les possibilités de communication entre les clients et le secteur public. Il est ainsi important d'entendre la voix de la clientèle et les déterminants de la satisfaction, principalement durant la pandémie.

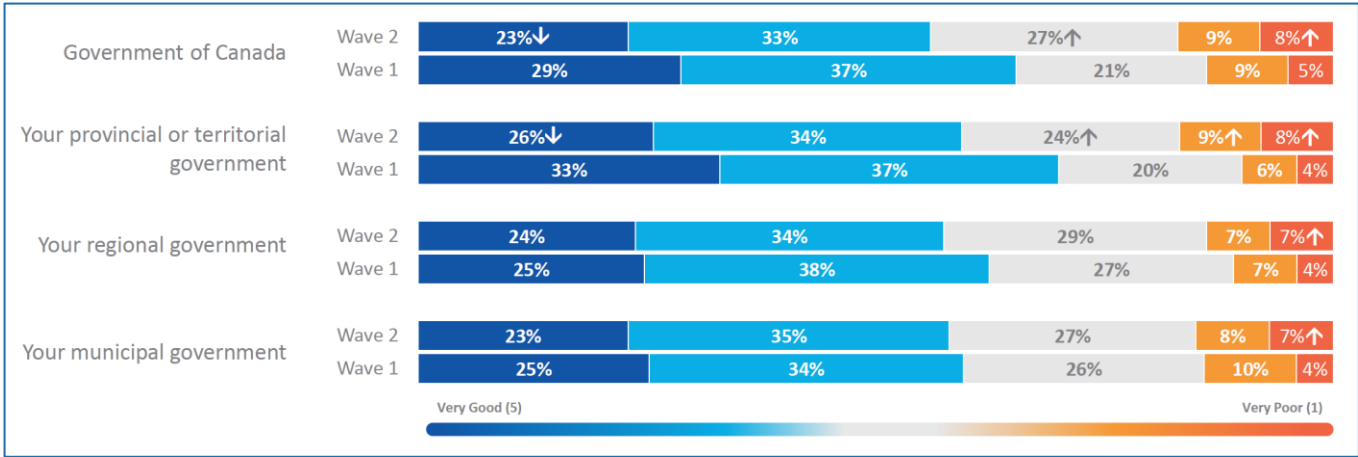
Les résultats suivants proviennent de la 2<sup>e</sup> vague de l'étude *Les citoyens en tête* 2020, en lien avec la pandémie de la COVID-19.



## Le niveau de réputation des services demeure stable dans la 2<sup>e</sup> vague, dans la foulée des défis continus liés à la COVID.



## La gestion de la situation de la pandémie par certains ordres de gouvernements répond moins aux attentes des citoyens, qu'au mois de juillet.



## 6. Points importants ressortant des résultats de la 2<sup>e</sup> vague : Domaines d'intérêt potentiels pour le CPSSP

Les observations suivantes mettent en évidence les domaines d'intérêt potentiels pour le CPSSP, d'après les résultats de la 2<sup>e</sup> vague de l'étude *Les citoyens en tête 2020* :

### Niveaux de l'indice de la satisfaction de la clientèle (ISC) stables

- L'indice de satisfaction de la clientèle (ISC) global se situe à 64 points (satisfaction globale (72), meilleur service partout (62) et dépassant les attentes (58). Existe-t-il une possibilité d'explorer la cause des scores inférieurs malgré les progrès du secteur public (c.-à-d. Les progrès technologiques)?

### Principaux canaux utilisés par les clients pour accéder aux services gouvernementaux

- Le CPSSP devrait-il examiner davantage les commentaires recueillis par les citoyens qui donnent des indications sur les actions directes qui faciliteraient l'utilisation des plateformes numériques par les citoyens (*peut-être dans un rapport mensuel*)?



### Perception du gouvernement Efforts liés à la COVID-19

- Le CPSSP a-t-il l'occasion d'enquêter davantage (*peut-être dans un rapport mensuel*)? :
  - Pourquoi la perception des citoyens diminue
  - S'il y a de nouveaux points problématiques auxquels les citoyens ont été confrontés qui doivent être examinés davantage.

72 % accèderaient aux services en ligne s'il était possible de laisser une question sur le site à laquelle on répondrait par courriel dans les 24 heures.  
72 % accèderaient aux services en ligne s'il y avait une personne avec laquelle il serait possible de discuter en ligne en cas de questions.  
62 % accèderaient aux services en ligne s'il y avait un numéro de téléphone qu'une personne pourrait appeler si elle avait besoin d'aide pour comprendre comment utiliser le site Web.

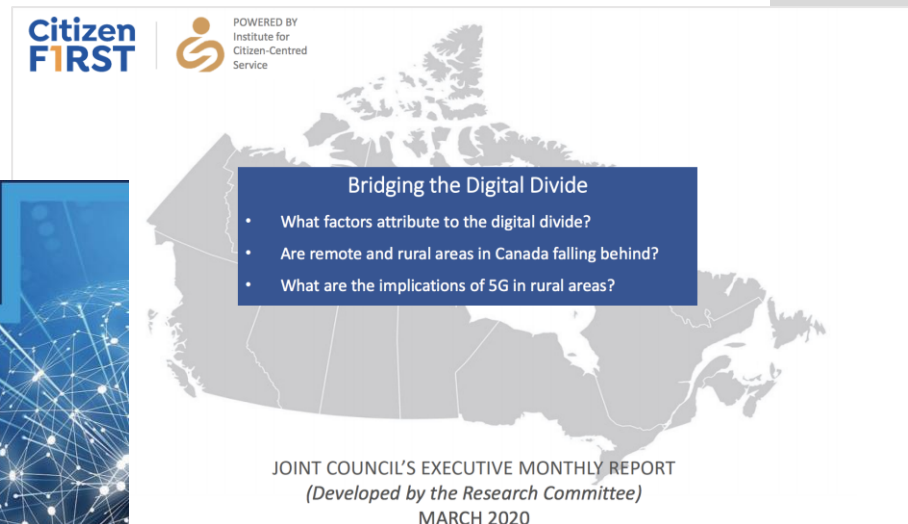
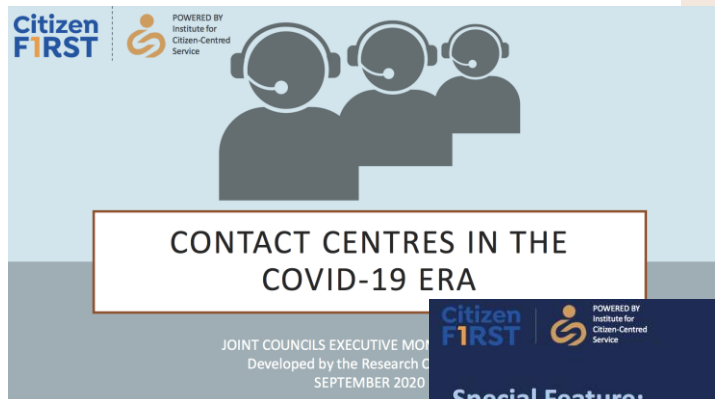
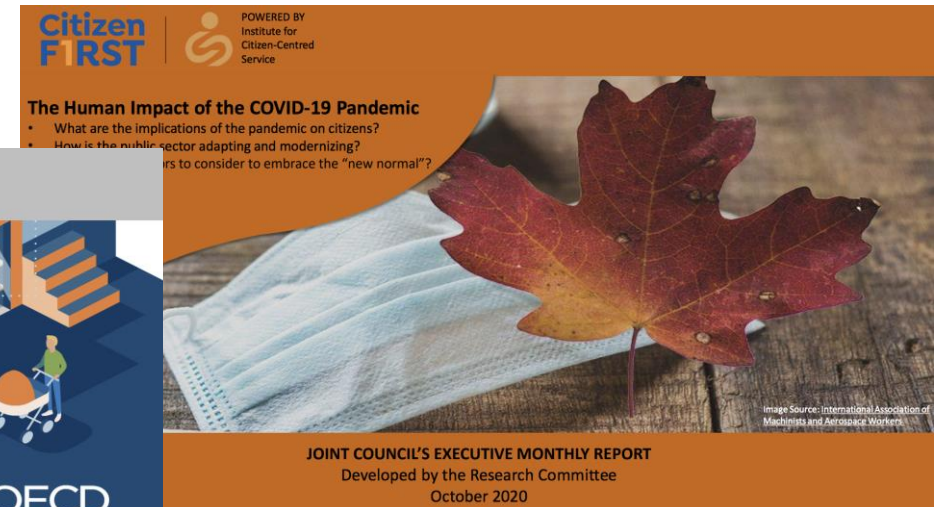
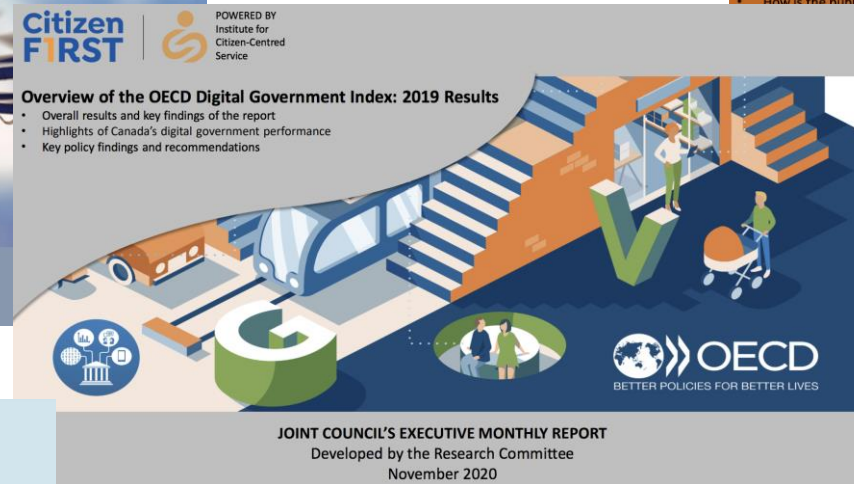
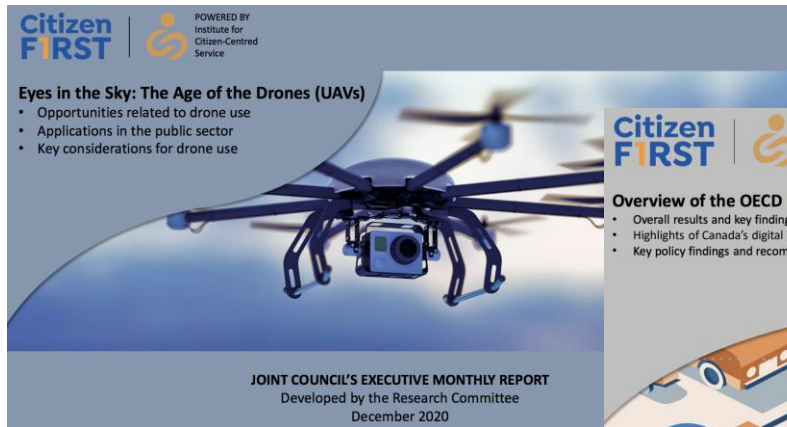
# Vue d'ensemble des rapports antérieurs à l'intention des cadres : 2017-2020

- Un rapport mensuel à l'intention des cadres est distribué aux membres des conseils mixtes depuis novembre 2017.
- À ce jour, **33** rapports ont été publiés.
- Les commentaires des membres des conseils mixtes et des autres intervenants demeurent très positifs.
- Les thèmes abordés dans les rapports à l'intention des cadres correspondent aux priorités des conseils mixtes. Au cours de la pandémie de la COVID-19, chaque rapport a mentionné les incidences de la pandémie.

JC Monthly Report Calendar   2019			
January	February	March	April
			in the Public es for Policy
			N/A
JC Monthly Report Calendar   2020			
January	February	March	April
Smart City – Sidewalk Labs: Description, Pros & Cons (completed)	Overview/Summary of the Global Case for Customer Service in Government article. (Completed)	Digital Equity (Completed)	Digital vs. Human Service Delivery (Completed)
May	June	July	August
Digital ID (focus on Pan-Canadian Trust Framework) (completed)	Cybersecurity in Government (A look at Canadian Landscape) (completed)	The COVID-19 Pandemic and the Acceleration of Digital Government (completed)	UN e-government survey results (completed)
September	October	November	December
Contact Centre (i.e. what does it look like in the age of virtual agents, AI, and digitalization) (completed)	Human Impact of COVID-19 Pandemic (completed)	OECD Digital Government Index: 2019 Results (completed)	Commercial UAVs (Drones) applications in the public sector (completed)
	N/A	N/A	Digital Strategy (from Australia, New Zealand, Denmark, and UK jurisdictions.
			A summary of articles from IPAC feature issue: Understanding Governance in the Digital Era: An Agenda for Public Administration Research in Canada



# Vue d'ensemble des rapports antérieurs à l'intention des cadres (suite)



# Sujets du prochain rapport à l'intention des cadres : 2021

- Un projet de calendrier pour 2021 pour les thèmes à venir a été élaboré pour faciliter la planification des futurs rapports.
- Le Comité de recherche sollicite les commentaires et les recommandations des membres sur l'ébauche du calendrier 2021 afin de veiller à ce que les rapports futurs demeurent pertinents et intéressants pour les membres.

## Calendrier des rapports mensuels des Conseils mixtes

# 2021

Janvier	Février	Mars	Avril
Expérience / satisfaction des clients et première enquête auprès des clients (Complété)	Gestion des données dans un monde numérique (En cours...)	Applications de l'informatique quantique dans le secteur public et développement futur (Tentative - Espace réservé)	Intelligence artificielle, droits de la vie privée et droits de la personne (Tentative - espace réservé)
Mai	Juin	Juillet	août
Implications clés et actions possibles pour répondre aux résultats de la recherche Les citoyens d'abord 2020 (Tentative- espace réservé)	Tendances de l'utilisation et des préférences des canaux de prestation de services (Tentative - espace réservé)		

# Questions de la discussion

- Les membres ont-ils des commentaires et / ou des recommandations sur les cinq prochains sujets?
- Les membres seraient-ils intéressés par un rapport mensuel de suivi des conseils mixtes couvrant les résultats finaux du Citoyens d'abord 2020?
- Quel (s) domaine (s) et / ou sujet (s) le Comité de recherche devrait-il explorer davantage?

## Calendrier des rapports mensuels des Conseils mixtes

**2021**

Janvier	Février	Mars	Avril
Expérience / satisfaction des clients et première enquête auprès des clients (Complété)	Gestion des données dans un monde numérique (En cours...)	Applications de l'informatique quantique dans le secteur public et développement futur (Tentative - Espace réservé)	Intelligence artificielle, droits de la vie privée et droits de la personne (Tentative - espace réservé)
Mai	Juin	Juillet	août
Implications clés et actions possibles pour répondre aux résultats de la recherche Les citoyens d'abord 2020 (Tentative- espace réservé)	Tendances de l'utilisation et des préférences des canaux de prestation de services (Tentative - espace réservé)		



Please direct any questions you may have to the Research Committee Co-Chairs:

Tareq Al-Shumari: [Tareq.Al-Shumari@ontario.ca](mailto:Tareq.Al-Shumari@ontario.ca)

Richard Dalpé: [Richard.Dalpe@tbs-sct.gc.ca](mailto:Richard.Dalpe@tbs-sct.gc.ca)

Thank you

Citizen  
F1RST

C1TOYENS  
en tête

POWERED BY

OPTIMISÉ PAR



Institute for  
Citizen-Centred  
Service

L'institut des  
services axés sur  
les citoyens