

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

**Présentateurs :**

**Richard Dalpé, coprésident du Comité de recherche.**

**Tareq Al-Shumari, coprésident du Comité de recherche.**

**Citizen  
FIRST**

**CITOYENS  
en tête**

POWERED BY OPTIMISÉ PAR



Institute for  
Citizen-Centred  
Service

L'institut des  
services axés sur  
les citoyens

# Objectifs

1. Récapituler le mandat du Comité de recherche visant à cerner les points importants du sondage *Citoyens en tête* et à formuler des recommandations sur les mesures que les Conseils mixtes pourraient prendre.
2. Donner un aperçu des points importants.
3. Discuter des recommandations sur les mesures à prendre.
4. Déterminer les prochaines étapes du suivi.

# Contexte

- Les conclusions du rapport *Citoyens en tête 2020* donnent l'occasion aux organismes gouvernementaux de partout au Canada de mieux comprendre comment les clients perçoivent les services gouvernementaux.
- Par le passé, et plus récemment, les Conseils mixtes ont **confié au Comité de recherche le mandat de cerner les principales constatations** du sondage *Citoyens en tête* et de formuler des recommandations sur les mesures à prendre.
- En réponse à cette demande, le Comité de recherche a mené des **consultations auprès des administrations abonnées à l'étude *Citoyens en tête*** et de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC).
- Au cours du processus de consultation, les administrations abonnées ont aidé à cerner les principaux points et questions liés à l'étude *Citoyens en tête 2020*.
- Le Comité de recherche a également formulé des recommandations précises que les membres des Conseils mixtes doivent prendre en considération pour approfondir ces principales constatations.

## Faits saillants de l'étude *Citoyens en tête 2020*

- Aperçu du rapport
- Points importants
- Recommandations



Source de l'image : [bizlibrary](https://www.bizlibrary.com/)

## RAPPORT MENSUEL DES CONSEILS MIXTES À L'INTENTION DES CADRES

Élaboré par le Comité de recherche  
Août 2021

# Points importants

Selon les consultations du Comité de recherche auprès des administrations participantes, voici les six points les plus importants de l'étude *Citoyens en tête 2020*.

1

## National Results

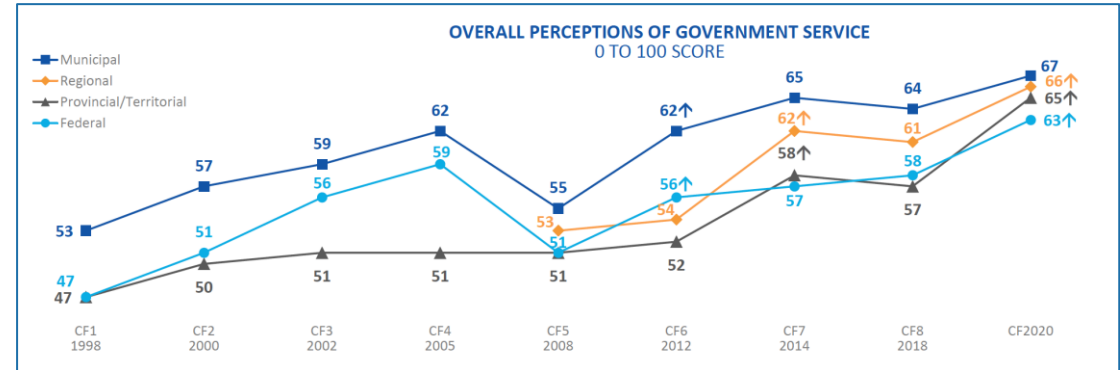
Citizens First 2020  
National Report



2

## Réputation des services

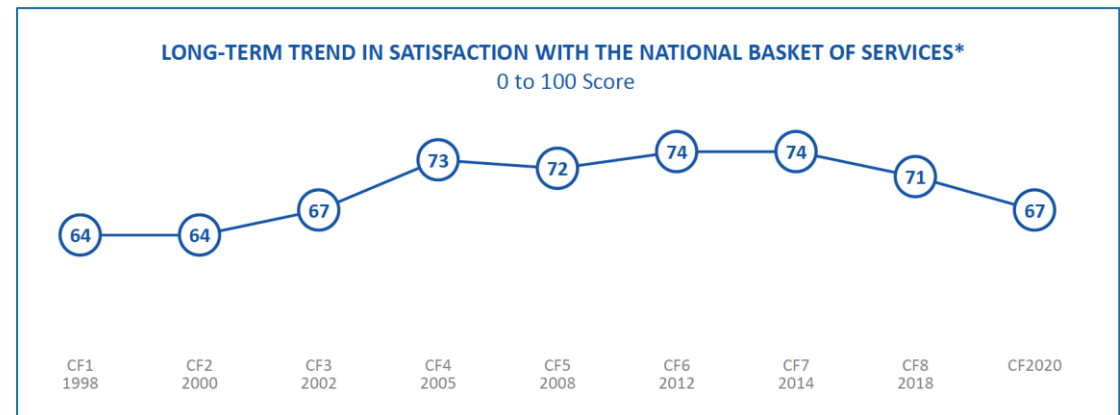
La satisfaction envers les services gouvernementaux à tous les niveaux n'a jamais été aussi élevée depuis que ces mesures ont été prises pour la première fois en 1998.



**Question du sondage :** Globalement, quelle est votre opinion des services que vous recevez de chaque ordre de gouvernement?

## Notes de l'ensemble national de services

La note de satisfaction à l'égard de l'ensemble national de services est actuellement de 67 sur 100, ce qui représente une baisse de quatre points par rapport à la note de 2018 (71). Le résultat pour 2020 est le plus bas depuis 2002.



**Question du sondage :** Veuillez évaluer la qualité de chacun de ces services. Si vous n'avez pas utilisé ce service au cours des 12 derniers mois, sélectionnez « Ne s'applique pas ».

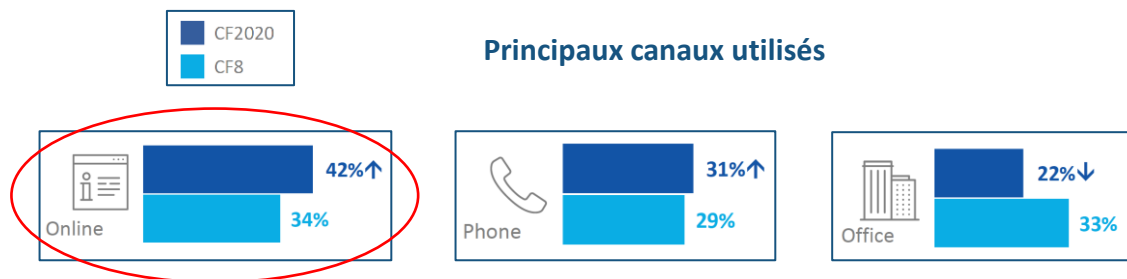
# Points importants (suite)

3

## Tendances dans l'utilisation des canaux

La COVID-19 a eu une incidence importante sur les principaux canaux utilisés. Les canaux en ligne sont maintenant les plus populaires.

### Principaux canaux utilisés

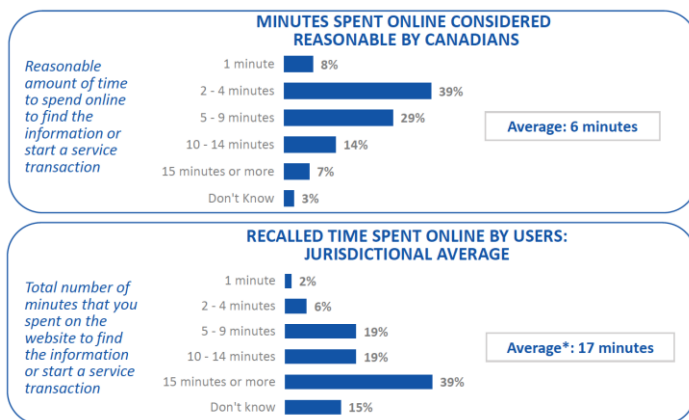


**Questions du sondage :** – Quelle a été votre première méthode de prise de contact pour ce service?  
– Quelles autres méthodes de prise de contact avez-vous utilisées, le cas échéant?  
– Si vous avez utilisé plus d'une méthode, laquelle était la principale? (Sélectionnez une seule réponse.)

4

## Attentes et temps passé en ligne

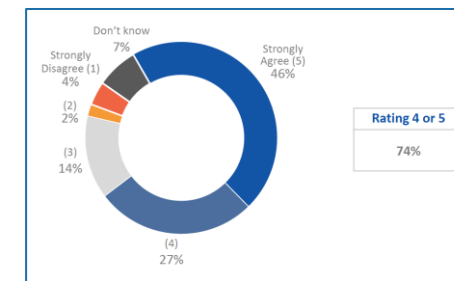
En moyenne, les Canadiens considèrent qu'il est raisonnable de passer environ six minutes en ligne pour trouver de l'information ou pour commencer une transaction de service. Le temps moyen requis selon les souvenirs des répondants est près de trois fois plus élevé que les attentes.



5

## Identité numérique

La plupart des citoyens (74 %) conviennent qu'il devrait être prioritaire que les organismes gouvernementaux élaborent une façon sûre et efficace de mettre en place une identité numérique pour les citoyens qui accèdent aux services en ligne.

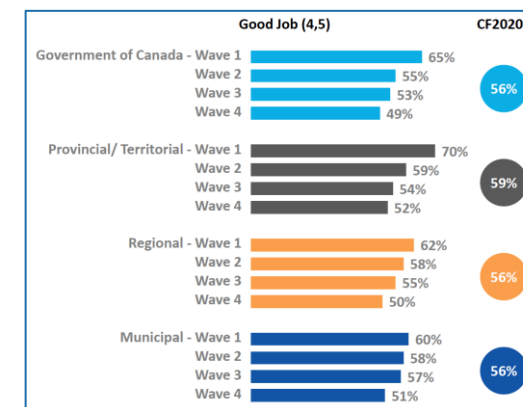


**Question du sondage :** Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec le fait que la mise en place d'une identité numérique devrait être une priorité pour les organismes gouvernementaux afin de mettre au point des moyens sûrs et efficaces d'identité numérique pour les citoyens accédant aux services en ligne?

6

## Perception de la réponse du gouvernement à la COVID-19

Les citoyens évaluent de façon positive la gestion de la COVID-19, mais leur opinion bascule tout au long de 2020 pour tous les ordres de gouvernements.





# Recommandations pour donner suite aux principales constatations

Citoyens en tête 2020 - Points importants	Questions soulevées par les administrations abonnées	Recommandations à l'intention des Conseils mixtes
1. Réputation des services	La <b>réputation des services a atteint un sommet sans précédent en 2020</b> pour toutes les administrations. Qu'est-ce qui explique cette amélioration importante?	Demander au Comité de recherche d'analyser les travaux de recherche disponibles pour étudier davantage cette tendance en relevant la réputation des services comme sujet à traiter dans un rapport mensuel des Conseils mixtes à l'intention des cadres.
2. Notes de l'ensemble national de services	Les administrations souhaitent savoir <b>pourquoi le taux de satisfaction à l'égard de l'ensemble national de services est à son plus faible depuis 2002</b> . Plus précisément, qu'est-ce qui explique cette baisse?	Inviter l'ISAC et Ipsos-Ried à une réunion des Conseils mixtes pour discuter davantage des données qui illustrent cette baisse, et échanger des points de vue à ce sujet.
3. Tendances dans l'utilisation des canaux	Les administrations veulent savoir <b>ce qui explique la préférence accrue à l'égard des canaux en ligne</b> . Les clients choisissent-ils les canaux en ligne en raison de leur préférence ou par nécessité (en raison de la pandémie)?	Relever les tendances dans l'utilisation des canaux en ligne comme sujet à traiter dans un rapport mensuel des Conseils mixtes à l'intention des cadres. Le Comité de recherche examinera les travaux de recherche disponibles pour analyser ces tendances.
4. Attentes et temps passé en ligne	Selon le rapport, les <b>attentes à l'égard des délais de prestation des services ne sont pas satisfaites par les gouvernements, en ligne ou par téléphone</b> . Les administrations souhaitent mieux comprendre les données qui illustrent cette tendance afin d'arriver à de meilleures solutions pour réduire l'écart.	Les Conseils mixtes devraient organiser une séance sur cette question afin de déterminer des stratégies pour réduire l'écart en ce qui concerne les attentes des clients à l'égard des délais de prestation des services.
5. Identité numérique	Un certain nombre d'administrations ont souligné leur intérêt à en <b>apprendre davantage sur les résultats concernant l'identité numérique</b> .	Le programme d'identité numérique des Conseils mixtes devrait tirer parti des résultats du rapport pour appuyer le travail en cours d'élaboration du plan pancanadien d'identité numérique.
6. Perception de la réponse du gouvernement à la COVID-19	Les administrations veulent savoir ce qui explique la <b>baisse (de la première à la quatrième vague) de la perception positive des clients par rapport aux efforts de lutte contre la COVID-19 du gouvernement</b> .	Examiner la perception qu'ont les clients des efforts de lutte contre la COVID-19 du gouvernement au cours d'une année pour déterminer s'il y a un effet à long terme sur les taux de satisfaction des clients.

## Harmonisation aux priorités des Conseils mixtes

Les principaux points de vue rassemblés par le Comité de recherche s'harmonisent aux priorités actuelles décrites dans le plan stratégique des Comités mixtes (2021-2022). Ces priorités sont les suivantes<sup>6</sup> :

1

**Identité numérique** : Accélérer le travail pour offrir une identité numérique fiable aux Canadiens.

2

**Services axés sur les clients** : Concevoir des services qui reflètent les besoins particuliers des citoyens, et non ceux du gouvernement.

3

**Recherche et renseignement stratégique** : Relever les défis actuels et à venir en mettant à profit les conclusions de la recherche pour concevoir et mettre en œuvre des stratégies d'amélioration des services.

Plan stratégique des Conseils mixtes (CPSSP et CDPISP) 2021-2022

# Questions de discussion

- Quelles recommandations du rapport, le cas échéant, le CPSSP devrait-il suivre?
- Comment le Comité de recherche peut-il contribuer à faire progresser ce travail?
- Comment les conclusions de *Citoyens en tête 2020* peuvent-elles influencer le mandat et les activités à venir du CPSSP et des Conseils mixtes?



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