



# Les citoyens d'abord 8

RAPPORT SOMMAIRE  
2018

# INTRODUCTION

La toute première enquête Les citoyens d'abord remonte à 1998. Elle a permis d'établir des mesures de référence sur la satisfaction des citoyens et leurs attentes à l'égard des services offerts par tous les ordres de gouvernement.

Nous en sommes à la huitième édition de cette série d'études qui ont lieu tous les 2 ou 3 ans. Fouillées et rigoureuses, les enquêtes auprès des citoyens examinent diverses facettes du milieu toujours changeant des services. Elles ont pour but de suivre les perceptions en ce qui concerne la qualité des services et le rendement d'un large éventail de services fédéraux, provinciaux, territoriaux, régionaux et municipaux.

Chaque nouvelle édition approfondit les acquis des enquêtes précédentes, procurant aux gestionnaires des services du secteur public de nouvelles observations et des recommandations pratiques pour améliorer la prestation de services et poursuivre la marche vers des services axés sur les citoyens.

La série d'études Les citoyens d'abord s'est fait remarquer à l'échelle internationale et demeure « l'étalon de référence » dans la recherche sur la prestation de services dans le secteur public. Au cours des 20 dernières années, les enquêtes ont passé au peigne fin les aspects essentiels de l'interface entre citoyens et gouvernements, dont :

- **Les moteurs de la satisfaction selon le mode de prestation;**
- **Le défi d'offrir une prestation multi-modes harmonieuse;**
- **Les attentes des citoyens relativement aux normes de service;**
- **Le lien entre les services offerts et la confiance accordée aux gouvernements.**

Une étude longitudinale similaire appelée « L'accent sur les entreprises » et portant sur la satisfaction des représentants d'entreprises et leurs attentes à l'égard des services offerts par tous les ordres de gouvernement a aussi été lancée.

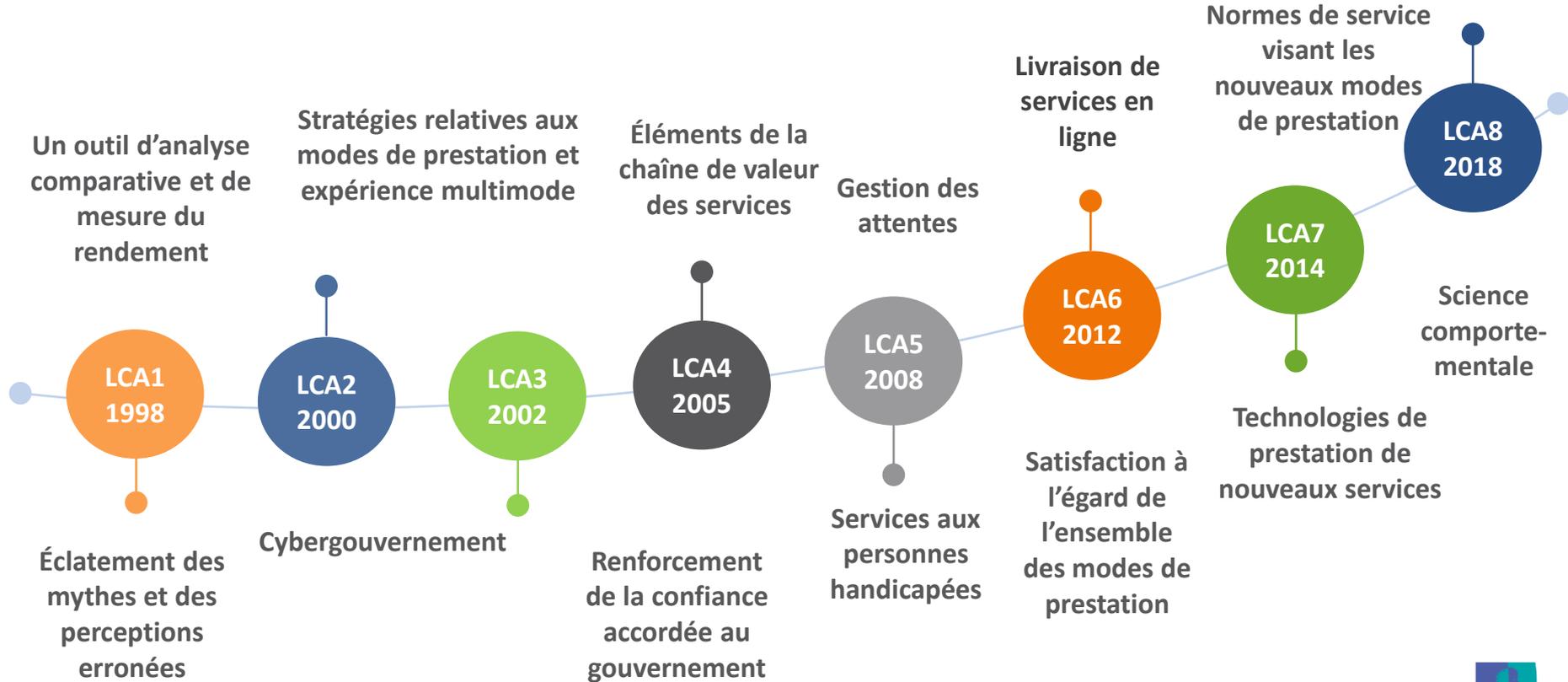
# Changements à l'enquête Les citoyens d'abord 8



## Les principaux changements apportés à l'enquête Les citoyens d'abord 8 :

- Allègement de la mesure principale de l'expérience client à un indice à trois composantes; et
- Utilisation d'une approche axée sur la science comportementale pour fournir de nouvelles observations sur la manière de surmonter les obstacles pour l'adoption des services gouvernementaux en ligne.

# Évolution de l'étude Les citoyens d'abord



# Onze administrations participantes

- Alberta
- Colombie-Britannique
- Gouvernement du Canada
- Manitoba
- Territoires du Nord-Ouest
- Nouvelle-Écosse
- Ontario
- Région de Peel
- l'Île-du-Prince-Édouard
- Ville de Toronto
- Yukon



Le sondage Les citoyens d'abord 8 comprend deux composantes distinctes : le sondage national et le sondage à l'échelle des administrations.

## Sondage national

Un sondage national a été mené auprès d'un échantillon représentatif de plus de 1 000 Canadiens.

Les données du sondage national ont été recueillies au moyen de plusieurs méthodes, dont un panel Internet, un questionnaire postal et un questionnaire postal/électronique (les répondants qui ont reçu leur trousse par la poste pouvaient soit retourner le questionnaire imprimé, soit remplir le même questionnaire en ligne). La taille des échantillonnages définitifs du sondage national selon le mode de collecte s'établit comme suit :

- Panel en ligne : 869
- Questionnaire postal : 145
- Questionnaire postal/électronique : 51

Le travail de collecte de données s'est déroulé de décembre 2017 à février 2018. Les données définitives sont pondérées proportionnellement à la population selon la province/région, l'âge et le sexe.

## Sondage à l'échelle des administrations

Le sondage à l'échelle des administrations constitue le second volet de l'étude. Ce sondage a été mené auprès d'un échantillonnage d'au moins 400 répondants dans chacune des administrations participantes, pour un total d'environ 4 627 Canadiens. Il a été mené auprès d'un échantillonnage représentatif de chacune des administrations.

La compilation des entrevues de l'ensemble des administrations participantes s'établit comme suit :

- Panel en ligne : 2 909
- Questionnaire postal : 882
- Questionnaire postal/électronique : 361
- Téléphone (Yukon et T.N.-O. seulement) : 475

Le travail de collecte de données s'est déroulé de décembre 2017 à février 2018. Les données définitives de chaque administration participante sont pondérées proportionnellement selon l'âge et le sexe.

## Sondages sur l'amélioration des services :

Des sondages distincts ont été menés, qui comprenaient des questions élaborées pour les administrations ayant choisi cette option.

# Conventions relatives à la présentation de l'information et signification statistique

## COTE DE 0 À 100

De nombreuses questions du sondage Les citoyens d'abord exigent une réponse sur une échelle de 5 points, où 1 signifie « très mauvais » ou « tout à fait en désaccord » et 5, « très bons » ou « tout à fait d'accord ». Afin de pouvoir effectuer des comparaisons avec les éditions précédentes de l'étude Les citoyens d'abord, bon nombre des résultats ont été convertis sur une échelle de 0 à 100 comme suit :

Évaluation	Très mauvais 1	2	3	4	Très bons 5
Cote	0	25	50	75	100

## SIGNIFICATION STATISTIQUE

Les différences significatives sur le plan statistique, à l'intervalle de confiance de 95 %, sont désignées par des flèches (▲▼).

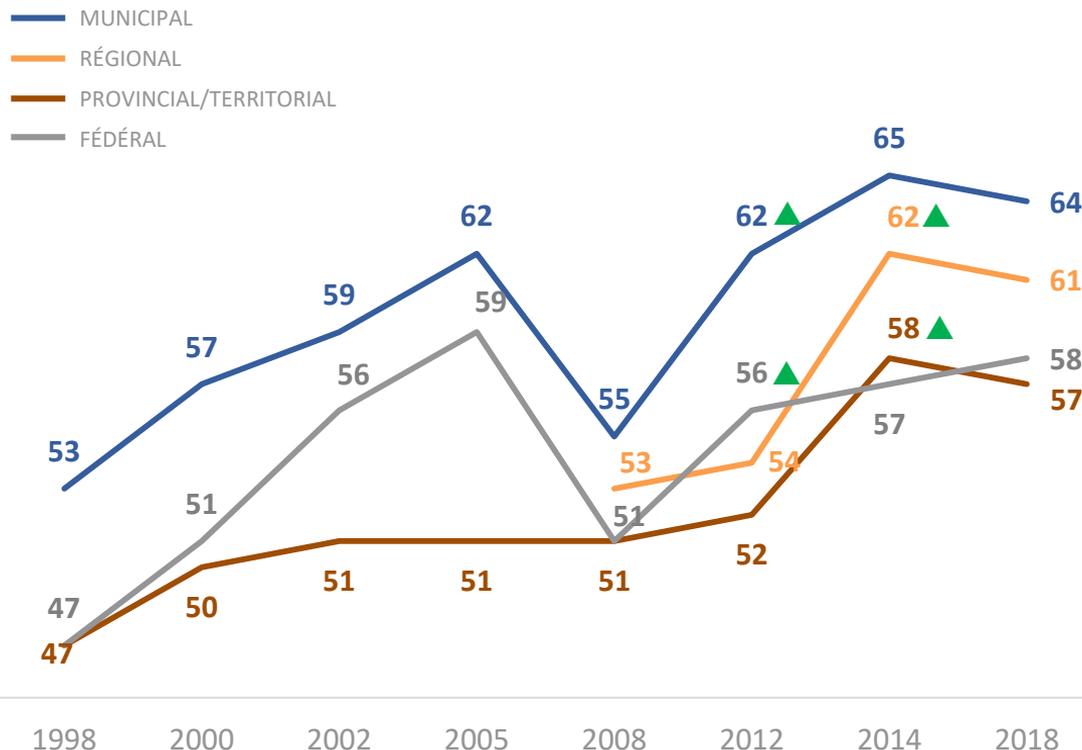
# APERÇU DES OBSERVATIONS

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

Les Canadiens fournissent des cotes positives pour les services fournis par tous les ordres de gouvernement. Les gains, obtenus dans le passé par les cotes de réputation du service, ont été maintenus ou augmentés selon les trois dernières mesures.

## ! Ce qu'il faut retenir :

- Les gouvernements affichent des résultats positifs en ce qui concerne la réputation du service et à un niveau comparable ou supérieur aux cotes historiques.
- Cependant, il y a place à l'amélioration avec des cotes entre 57 et 64.



# Cotes de qualité du service comparables aux cotes récentes les plus élevées

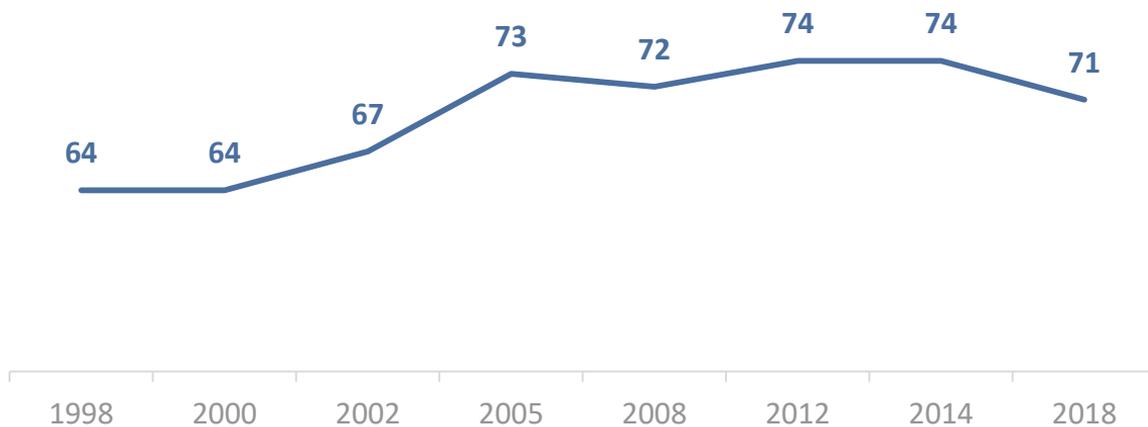
Les Canadiens fournissent des cotes plus élevées pour les services qu'ils ont obtenus ou qu'un membre de la famille a obtenus l'année dernière que pour celles liées à la réputation du service. À 71, la cote pour le panier national de services est similaire aux mesures récentes et affiche des gains par rapport à ces mesures.

## ! Ce qu'il faut retenir :

- Les citoyens sont davantage satisfaits des services gouvernementaux aujourd'hui qu'ils ne l'étaient il y a 20 ans.
- Alors que les cotes sont modérément positives, les gouvernements de tous les ordres devraient continuer à s'efforcer d'améliorer leurs services. Cette amélioration concerne surtout les services importants qui obtiennent des cotes relativement basses comme les services de transport municipaux et régionaux, la police et les tribunaux.

## TENDANCE À LONG TERME EN MATIÈRE DE SATISFACTION À L'ÉGARD DU PANIER NATIONAL DE SERVICES

Cote de 0 à 100\*



\*Le panier national de services pour le sondage LCA8 est évalué sur une échelle de 0 à 100 et comprend 22 services (qui sont décrits dans l'annexe). Les services de l'Agence du Revenu du Canada ont été ajoutés pour la première fois dans Les citoyens d'abord 8. En ne comptant pas les services de l'Agence du revenu du Canada, la cote du panier national est de 72.

# Les Canadiens ont une opinion positive à l'égard des expériences récentes de service

L'indice de la satisfaction des clients (ISC) sert à mesurer la réaction des clients à l'égard d'une certaine expérience récente de service. Il se base sur trois mesures : la satisfaction générale, le meilleur service offert et le dépassement des attentes.

L'indice de la satisfaction des clients (ISC) globale indique une cote de 63 points ce qui est modérément élevé. De manière générale, les citoyens étaient plus d'accord avec le fait qu'ils étaient satisfaits du service plutôt que de trouver que c'était le meilleur service ou que ce service dépassait largement leurs attentes.

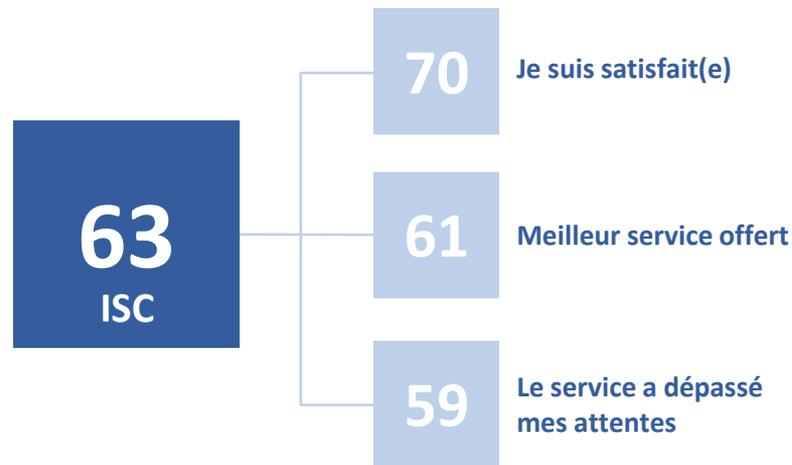
## ! Ce qu'il faut retenir :

- Les citoyens ont tendance à avoir une expérience client légèrement plus positive lors de services reçus en personne dans un bureau gouvernemental plutôt qu'en ligne ou par téléphone. Le gouvernement devrait surtout déployer plus d'efforts pour améliorer la satisfaction à l'égard du mode de prestation en ligne.
- La rapidité de la prestation du service et l'aide obtenue dans un délai raisonnable sont perçues moins positivement aujourd'hui qu'elles ne l'étaient en 2014, que ce soit parce que les niveaux de service ont diminué ou parce que les attentes des clients ont augmenté, ou une combinaison des deux. La rapidité de la prestation du service devrait être améliorée, et on doit en faire plus pour gérer les attentes des clients.
- Les problèmes futurs et la résolution des problèmes sont parmi les cotes les plus basses des éléments de service. Il s'agit d'un volet important dans lequel les gouvernements devraient continuer à s'efforcer de s'améliorer.

Les citoyens d'abord 8

## INDICE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS, 2018

Cotes de 0 à 100



L'un des principaux objectifs de cette enquête est de déterminer quels moteurs de satisfaction ont le plus d'effet sur l'ISC, de façon à permettre aux prestataires de services d'axer leurs efforts sur l'amélioration des facteurs qui contribueraient le plus à enrichir l'expérience de service.

Une analyse multidimensionnelle a été effectuée en vue de déterminer quels moteurs ont le plus d'effet sur l'ISC. Les principales priorités pour l'amélioration du service sont les éléments de service de grande importance (révélés par l'analyse des principaux moteurs) et le faible rendement quant à la satisfaction de la clientèle.

La résolution des problèmes est importante pour ceux qui ont éprouvé des problèmes, tandis que la confiance que les problèmes seraient résolus est importante pour ceux qui n'en ont pas éprouvé. Fournir l'effort supplémentaire est probablement un élément connexe. Le fait d'être en mesure d'obtenir de l'aide en temps opportun et la rapidité de la prestation du service dans son ensemble sont également des moteurs importants, tout comme le fait de pouvoir joindre quelqu'un au téléphone.

## ! Ce qu'il faut retenir :

- Concentrer les efforts sur l'amélioration de ces éléments clés du service afin d'optimiser les améliorations de l'expérience client.



**Résolution de problèmes/  
Problèmes futurs**



**Aide obtenue dans un délai  
raisonnable**



**Rapidité**



**Faire l'impossible**



**Accès (téléphone)**

# Les attentes quant à la rapidité du service au téléphone et à la facilité à trouver des renseignements en ligne ne sont pas comblées

Parmi les clients des administrations participantes qui ont visité un bureau gouvernemental, le nombre moyen de minutes passées à attendre la prestation de service est conforme aux attentes à l'égard du service gouvernemental. Cependant, les clients qui ont contacté une administration par le biais d'un site Web ou par téléphone ont eu besoin de beaucoup plus de temps pour obtenir des renseignements ou débiter une transaction, temps qui dépasse de manière significative leurs attentes.

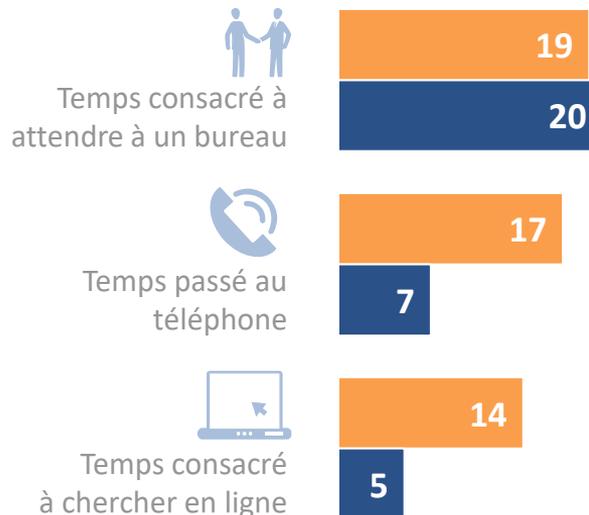
## ! Ce qu'il faut retenir :

- Les fournisseurs de services gouvernementaux devraient s'efforcer de réduire au minimum les temps d'attente au téléphone et d'améliorer la visibilité sur leurs sites Web. Pour l'instant, il est impossible de résoudre tous les problèmes en ligne. Au fur et à mesure que la technologie évolue, il est important que les fournisseurs de services gouvernementaux demeurent au fait des changements. Par exemple, la messagerie sécurisée peut être utilisée pour échanger des renseignements sur le client en ligne afin d'éviter que des clients, qui ont des problèmes particuliers à leur situation personnelle, soient forcés d'obtenir le service par téléphone.

## RAPIDITÉ DE LA PRESTATION DU SERVICE : ATTENTES PAR OPPOSITION À EXPÉRIENCE

Délat (en minutes)

- EXPÉRIENCE AUPRÈS DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX
- ATTENTES À L'ÉGARD DES SERVICES CANADIENS



Les modes les plus fréquemment utilisés sont les déplacements en personne (utilisés par un tiers des personnes accédant aux services gouvernementaux), suivis du téléphone (29 %) et du site Web (26 %). Une petite partie des clients utilise d'autres modes comme le courrier électronique ou ordinaire.

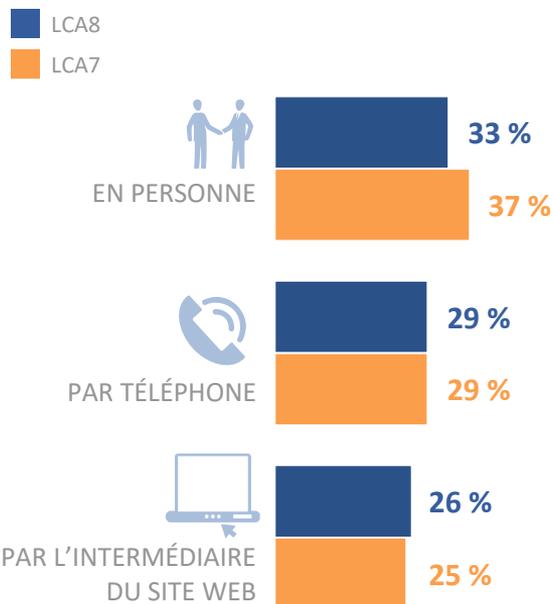
Par rapport à la mesure précédente en 2014, l'utilisation du mode en personne a légèrement diminué.

Les transactions faites lors du mode de prestation en personne ont obtenu la cote la plus élevée dans l'ISC, mais tous les modes ont une cote positive.

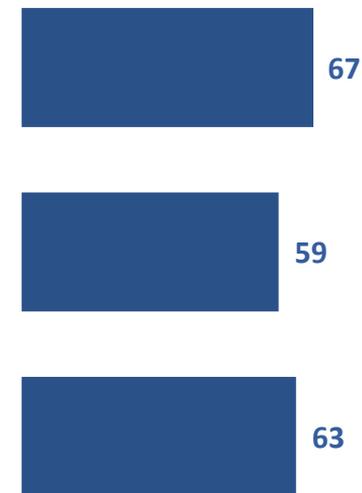
## ! Ce qu'il faut retenir :

- L'utilisation du mode en ligne ne s'est pas accrue depuis LCA7. Les gouvernements devraient encourager les clients à utiliser ce moyen rentable d'accéder au service. En même temps, il est reconnu que tous les citoyens n'ont pas le désir ou la capacité de le faire, donc l'offre d'autres modes est encore nécessaire pour la plupart des services. La mesure dans laquelle l'accès en ligne est encouragé dépendra, en partie, de la clientèle qui utilise le service, puisque certains groupes de clients auront plus de difficulté à accéder aux services en ligne.

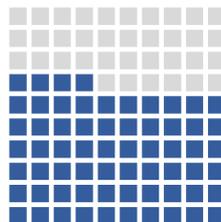
## PRINCIPAUX MODES DE PRESTATION UTILISÉS



## INDICE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS (ISC)

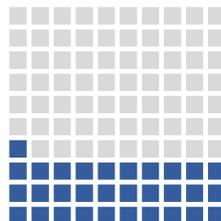


Les médias en ligne et les médias sociaux offrent aux gouvernements et aux citoyens de nouveaux moyens de communiquer. Les gouvernements devraient profiter de ces occasions, tout en continuant de communiquer avec les citoyens qui n'ont pas adopté la nouvelle technologie en utilisant des modes plus traditionnels.



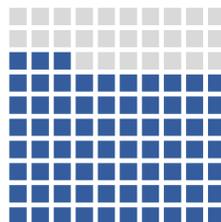
**64 %**

ONT SOUMIS UNE DEMANDE DE SERVICE OU ONT COMMUNIQUÉ AVEC LE GOUVERNEMENT EN LIGNE AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS



**31 %**

ONT COMMUNIQUÉ AVEC LE GOUVERNEMENT À L'AIDE DES MÉDIAS SOCIAUX



**73 %**

SOUHAITENT RECEVOIR DES ALERTES D'URGENCE PAR L'INTERMÉDIAIRE DES MÉDIAS SOCIAUX

## 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 enclin à accéder aux services gouvernementaux en ligne si...

Vous pouviez dialoguer avec une personne et lui poser vos questions



Un numéro de téléphone était à votre disposition, si vous aviez besoin d'explications sur le fonctionnement du site Web



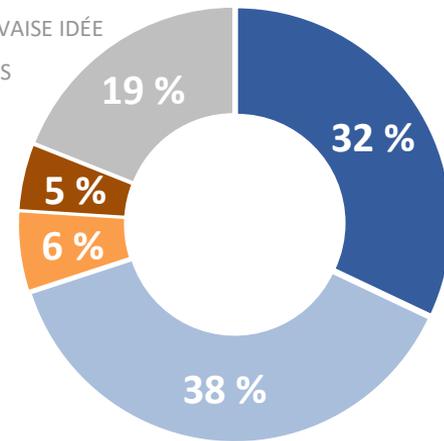
Vous aviez la possibilité de poser une question sur le site Web qui aurait une réponse par courriel dans les 24 heures



## CARTE DE SERVICES COMMUNS

Bien que la plupart des citoyens pensent qu'une carte de services communs est une bonne idée, encore une minorité s'oppose à cette idée.

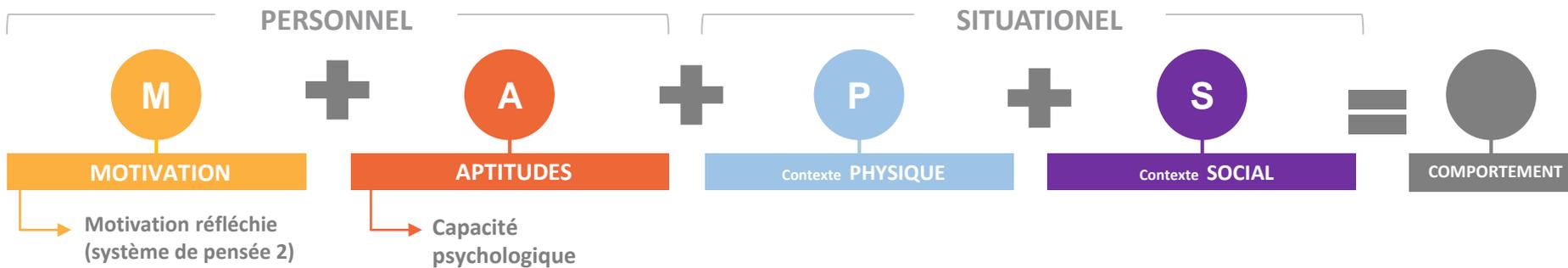
- TRÈS BONNE IDÉE
- BONNE IDÉE
- MAUVAISE IDÉE
- TRÈS MAUVAISE IDÉE
- NE SAIS PAS



# Surmonter les obstacles liés à l'utilisation des services gouvernementaux en ligne

Nous avons utilisé une optique d'analyse (MAPS) inspirée de la science comportementale pour comprendre le comportement par rapport à l'accès aux services gouvernementaux en ligne. MAPS part de l'hypothèse de base selon laquelle le point de départ d'une mesure efficace du comportement et du changement de comportement est d'abord axé sur le diagnostic des conditions qui rendent un comportement possible. Il n'y a essentiellement que trois conditions : la **motivation** du comportement (systèmes de pensée 1 et 2), la **capacité** du comportement (physique et psychologique) et le **contexte** dans lequel le comportement a lieu (physique et social).

Il n'y a pas de remède miracle pour permettre aux Canadiens d'accéder aux services gouvernementaux en ligne. Il s'agit d'un comportement complexe qui est régi par cinq des six principales sources de comportement. Cela dit, les deux principaux facteurs sont la motivation méditative et la capacité psychologique.



# Surmonter les obstacles : points d'appui et interventions

Les deux principaux facteurs de l'adoption des services gouvernementaux en ligne, les points d'appui, les interventions recommandées compte tenu des facteurs et des exemples d'interventions possibles sont décrits ci-dessous.

Principaux moteurs du comportement :	Points d'appui :	Interventions :	Exemples d'interventions :
<b>Motivation réfléchie</b> (pensée rationnelle, c.-à-d. croyances, conséquences, capacités de croyances, objectifs, etc.)	Facilité et confiance dans le site Web et le soutien en ligne.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Éducation</li><li>• Persuasion</li><li>• Incitation, contrainte</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Renseignements sur les comportements et les conséquences</li><li>• Rétroaction sur le comportement</li><li>• Rétroaction sur les résultats</li><li>• Surveillance du comportement</li></ul>
<b>Capacité psychologique</b> (c.-à-d. connaissances, mémoire)	Se sentir compétent et expérimenté dans l'utilisation de sites Web ou d'applications et de services gouvernementaux en ligne.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Éducation</li><li>• Formation</li><li>• Activation</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Renseignements sur les comportements et les conséquences</li><li>• Démonstrations, instructions, rétroaction</li><li>• Soutien social</li><li>• Fixation de buts</li></ul>

## ! Ce qu'il faut retenir :

**Points d'appui** - les clients utiliseront le mode de prestation en ligne pour accéder aux services gouvernementaux quand :

- Ils auront l'impression que ce sera facile et ils se sentiront compétents et expérimentés;
- Ils auront confiance dans le site Web ou l'application et dans le soutien en ligne.

**Interventions** - les mesures les plus efficaces que peuvent prendre les gouvernements pour accroître l'adoption du mode de prestation en ligne sont :

- L'éducation et la formation;
- La persuasion et l'incitation;
- L'habilitation.

En vue de mettre en œuvre ces résultats, l'approche recommandée pour les prestataires de services gouvernementaux est de consulter les intervenants internes et les clients utilisateurs afin d'élaborer des stratégies particulières d'action axées sur la compréhension des motivations sous-jacentes de ce comportement.

Pour de plus amples renseignements sur ces résultats et sur les exemples d'interventions précises, veuillez consulter la section 10 de ce rapport.

# ANNEXE

# Le panier national de services

- Demandé ou renouvelé les permis de construction
- Demandé un certificat de mariage ou de décès, de naissance
- Demandé ou renouvelé la carte d'assurance-maladie
- Demandé ou renouvelé un permis de chasse ou de pêche
- Inscription au programme d'indemnisation des accidentés du travail ou communiquer avec le programme soit en personne, par téléphone ou en ligne afin d'obtenir une réponse à une question
- Demandé ou reçu un prêt étudiant canadien et/ou de formation professionnelle canadien ou communiqué afin d'obtenir une réponse à une question
- Présenté une demande de soutien du revenu ou d'aide sociale, ou communiqué afin d'obtenir une réponse à une question
- Communiqué avec une instance gouvernementale pour obtenir des informations au sujet d'une place temporaire ou permanente dans un logement social, une maison d'hébergement ou un abri public qu'un gouvernement provincial ou territorial possède et exploite (p. ex. un endroit où le loyer est fonction du revenu)
- Communiqué avec une instance gouvernementale pour obtenir des informations au sujet d'une place temporaire ou permanente dans un logement social, une maison d'hébergement ou un abri public que votre administration municipale ou régionale possède et exploite (p. ex. c'est-à-dire un endroit où le loyer est fonction du revenu)
- Services municipaux ou régionaux de transport en commun (autobus, tramway, métro)
- Services de bibliothèque publique
- Inscrit à des services de consultation ou d'aide à la famille de votre gouvernement provincial ou territorial
- Inscrit à des services de consultation ou d'aide à la famille de votre administration municipale ou régionale
- Utilisé les services frontaliers et douaniers, y compris passer la frontière
- GRC
- Demandé ou renouvelé un passeport canadien
- Demandé ou reçu des prestations du Régime de pensions du Canada (RPC), de la Sécurité de la vieillesse (SV), du Supplément de revenu garanti (SRG)
- Demandé des prestations d'assurance-emploi ou communiqué avec l'assurance-emploi, en personne, par téléphone ou en ligne, afin d'obtenir une réponse à une question
- Visité un des parcs nationaux ou sites patrimoniaux du Canada
- Services de Postes Canada
- Accédé aux services de citoyenneté canadienne (p. ex. visa de résident temporaire, carte de résident permanent, permis d'études)
- Communiqué avec l'Agence du revenu du Canada pour vous renseigner ou payer vos impôts. [EXCLUS RÉSIDENTS DU QUÉBEC]

# Formulation des caractéristiques de satisfaction et des caractéristiques de service

La formulation des caractéristiques précises pour chacune des trois composantes de l'indice de la satisfaction des clients (ISC) est expliquée ci-dessous.

Composante	Formulation de la caractéristique
Satisfaction générale	Dans l'ensemble, je suis satisfait(e) du service que j'ai reçu
Même niveau que le meilleur service offert partout ailleurs	Le service est au même niveau que le meilleur service offert partout ailleurs
Supérieure aux attentes	L'expérience de service était supérieure à mes attentes

Voici la formulation complète (telle qu'elle a été présentée aux répondants) des caractéristiques qui constituent les principaux moteurs de satisfaction.

Caractéristique	Formulation de la caractéristique
Rapidité	Dans l'ensemble, j'ai été satisfait(e) du temps que cela a pris pour recevoir le service ou le produit
Problèmes futurs	Je suis convaincu(e) que la façon dont les problèmes seront résolus à l'avenir me satisfera
Résolution de problèmes	Les problèmes que j'ai éprouvés, le cas échéant, dans le cadre du processus de service ont été faciles à résoudre
Faire l'impossible	Le personnel a fait l'impossible pour s'assurer que j'obtienne ce dont j'avais besoin
Accès (téléphone)	J'ai pu parler à un(e) agent(e) sans difficulté
Aide obtenue dans un délai raisonnable	J'étais satisfait du temps qu'il a fallu pour obtenir l'aide dont j'avais besoin.