

# Les entreprises d'abord

La prochaine étude de la série L'accent sur les entreprises

## APERÇU

L'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) pilote la réalisation de l'étude à venir Les entreprises d'abord, qui vise à cerner les perceptions des entreprises d'un bout à l'autre du Canada au sujet de la qualité des services gouvernementaux. Cette étude, qui s'inscrit dans le droit fil des travaux de recherche de la série L'accent sur les entreprises, s'axe sur la présentation d'information éclairante, aux gestionnaires du secteur public canadien, au sujet des perspectives des entreprises à l'égard des services gouvernementaux. L'étude présente aussi de l'information sur les tendances de même que des suggestions au sujet des domaines dans lesquels les efforts d'amélioration de la qualité des services pourraient s'axer pour produire de meilleurs résultats.

Les études de cette série ont été menées environ tous les deux ans depuis 2004. Elles ont permis d'interroger les entreprises canadiennes sur la qualité des services publics, leurs attentes à l'égard de la prestation des services, les facteurs déterminants de la satisfaction quant aux services et à leur accès et les domaines de prestation de services publics qu'il faudrait améliorer en toute priorité. Les renseignements empiriques qui en ont découlé se sont révélés fort utiles dans l'élaboration de politiques sur les services axés sur les citoyens et de stratégies de prestation des services aux échelons fédéral, provincial, territorial et municipal.

Pour en savoir plus sur la série d'études, consultez le site Web de l'ISAC à l'adresse : <http://www.iccs-isac.org>

## OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

### Attentes des entreprises à l'égard des services

L'étude Les entreprises d'abord portera sur les attentes et les normes des entreprises pour ce qui concerne la qualité des services et divers aspects précis de la prestation des services comme l'accès, la rapidité, les modes de communication, l'interaction avec le personnel et la résolution de problèmes, notamment.

### Expérience des entreprises en matière de services

L'étude Les entreprises d'abord reprendra les facteurs d'évaluation de la satisfaction des clients employés dans les sondages précédents pour permettre d'établir des comparaisons au fil du temps. En particulier, l'étude tirera parti de l'indice de satisfaction de la clientèle et d'un cadre analytique faisant appel à un ensemble solide de déterminants pour permettre l'analyse d'aspects précis de la satisfaction. L'étude produira des connaissances concrètes particulières à chaque administration pour éclairer l'élaboration de stratégies efficaces d'amélioration des services pour tous les types de services.

### Sujets particuliers

L'étude Les entreprises d'abord s'appuiera aussi sur les sujets d'intérêt examinés dans les précédentes éditions de la série d'études, en vue de les approfondir. Les éventuels domaines d'intérêt seront cernés au moyen de consultations avec les personnes-ressources clés. Néanmoins, les domaines suivants sont susceptibles d'être analysés de façon approfondie :

- La migration de la prestation de services vers le mode en ligne et ses répercussions sur les modes de prestation conventionnels, de même que le rôle possible des applications mobiles et des médias sociaux;
- L'intérêt des entreprises pour les solutions de libre-service en ligne et les conditions et les mesures qui en favorisent l'adoption (notamment les questions de gestion de l'identité et d'authentification);
- L'expérience des entreprises et leurs perceptions à l'égard du fardeau de paperasserie réglementaire;
- Les enjeux de confidentialité et de sécurité de l'information, qui peuvent constituer des obstacles à l'innovation dans la prestation des services, et leurs effets sur la satisfaction des clients, par rapport à d'autres déterminants.

# Les entreprises d'abord

La prochaine étude de la série L'accent sur les entreprises

## MÉTHODOLOGIE

La collecte de données pour l'étude se déroulera au moyen d'entrevues menées au téléphone. Pour chaque partenaire abonné, au moins 380 questionnaires achevés seront recueillis dans son secteur de compétence.

L'analyse fera appel à des approches statistiques avancées, comme l'analyse de corrélation et l'analyse de régression multiple. Les caractéristiques méthodologiques seront peaufinées en consultation avec le fournisseur de services de sondage, sous la supervision du conseil des méthodes et des normes de recherche de l'ISAC.

## ÉCHÉANCIER

L'étude sera lancée au cours de l'automne 2018. Les principaux produits livrables devraient être achevés au printemps 2019.

## COMMENT PARTICIPER

L'étude réunira des représentants de divers ordres de gouvernement à l'échelle du Canada. Toutes les organisations ou administrations souhaitant en faire partie doivent communiquer avec l'ISAC au moyen des coordonnées figurant dans cette page.

## OPTIONS D'ABONNEMENT

Deux options d'abonnement sont offertes :

- Abonnement de base – 35 000 \$
- Abonnement supérieur – 45 000 \$

Les principaux produits livrables assortis à chaque type d'abonnement sont précisés ci-dessous.

**POUR S'ABONNER À L'ÉTUDE OU  
POUR EN SAVOIR PLUS,  
COMMUNIQUEZ AVEC :**

MICHAL DZIONG, GESTIONNAIRE DE  
LA RECHERCHE DE L'ISAC  
[michal.dziong@iccs-isac.org](mailto:michal.dziong@iccs-isac.org)  
437-999-6210

PRINCIPAUX PRODUITS LIVRABLES	BASE	SUPÉRIEUR
UN RAPPORT POWERPOINT EXHAUSTIF, PROPRE À L'ADMINISTRATION GOUVERNEMENTALE, QUI RENFERME UNE ANALYSE COMPLÈTE DES DONNÉES RELATIVES À L'ADMINISTRATION VISÉE AINSI QUE DES RENSEIGNEMENTS CONCRETS	✓	✓
UN ENSEMBLE COMPLET DE DONNÉES RELATIVES À L'ADMINISTRATION GOUVERNEMENTALE VISÉE	✓	✓
UN RAPPORT NATIONAL PRÉSENTANT LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE SUR SUPPORT ÉLECTRONIQUE	✓	✓
UN RAPPORT SOMMAIRE RENFERMANT LES PRINCIPAUX RÉSULTATS DÉCOULANT DE L'ÉTUDE À DISTRIBUER AUX GESTIONNAIRES ET INTERVENANTS	✓	✓
UN ENSEMBLE D'AMÉLIORATIONS SUR MESURE DE L'ÉTUDE LES ENTREPRISES D'ABORD D'UNE VALEUR MAXIMALE DE 10 000 \$, Y COMPRIS L'UNE OU PLUSIEURS DES OPTIONS SUIVANTES : <ul style="list-style-type: none"><li>• QUESTIONS DE SONDAJE SUPPLÉMENTAIRES ÉLABORÉES SUR MESURE;</li><li>• ÉCHANTILLON ÉLARGI;</li><li>• UN OU DES RAPPORTS SPÉCIAUX, SELON LES BESOINS.</li></ul>		✓
PRÉSENTATION EN PERSONNE (SI C'EST POSSIBLE) OU À DISTANCE DES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE		✓
RECONNAISSANCE COMME COMMANDITAIRE DE L'ÉTUDE	✓	✓