

Les citoyens d'abord 2020 - Des perspectives conduisant à des mesures concrètes pour les fournisseurs de services du secteur public

Contexte de l'étude Les citoyens d'abord

Abonnez-vous à l'étude Les citoyens d'abord 2020 - la plus récente d'une série d'initiatives de recherche parrainées par l'Institut des services axés sur les citoyens.

Les citoyens d'abord 2020, est la plus récente d'une série d'initiatives de recherche parrainées par l'Institut des services axés sur les citoyens. Il s'attache à donner aux gestionnaires du secteur public canadien un aperçu des opinions des citoyens sur les services gouvernementaux et à cerner les tendances.

On veut vous supporter afin d'apprendre les attentes des citoyens par rapport à vos services. Obtenez un ensemble de recommandations exploitables avec des approches économiques.

[Télécharger des anciennes études](#) afin d'obtenir un aperçu de Les citoyens d'abord

Objectifs de l'étude

Dans le droit fil des précédentes éditions de la série, l'étude Les citoyens d'abord 2020 explorera des domaines comme la réputation des services, l'expérience et les attentes des clients, les déterminants de la satisfaction, les priorités en matière d'amélioration des services et l'utilisation des modes de prestation. Une importance particulière sera accordée à la présentation aux gestionnaires de services de perspectives conduisant à des mesures concrètes afin de leur permettre d'adopter des solutions efficaces pour l'amélioration de leurs services.

Tout en se fondant sur des sujets abordés dans les précédentes études, l'étude examinera de nouveaux domaines d'intérêt définis par la communauté des services publics canadiens. La collaboration des abonnés sera sollicitée pour la définition de ces sujets spéciaux.

Méthodes et échéanciers

Échantillonnage : À chaque partenaire d'abonnement (à l'exception des gouvernements territoriaux), dans le cadre d'un abonnement ordinaire ou premium, nous garantissons qu'au moins 600 questionnaires achevés proviendront de son secteur de compétence. Le volet national réunira 1 000 questionnaires achevés. Les entrevues de sondage se dérouleront principalement au moyen d'un panel en ligne.

Analyse et rapports : L'analyse fera appel à des approches statistiques avancées, comme des analyses de corrélation et des analyses de régression multiple. Les administrations participantes recevront des rapports exhaustifs portant sur l'ensemble du pays et sur leur secteur de compétence. Ces rapports se fonderont sur les données recueillies au cours de quatre vagues trimestrielles. Les participants auront aussi un accès sécurisé au portail en ligne de l'étude Les citoyens d'abord 2020. Ce portail présentera des résumés des résultats par trimestre.

Échéanciers : Le lancement de l'étude est prévu pour la fin de l'année 2019. La collecte de données se déroulera dans le cadre de quatre vagues trimestrielles en 2019 et en 2020.

Choix d'abonnements

Abonnement ordinaire

Un abonnement ordinaire de 35 000 \$ offre les produits et services suivants :

- 600 questionnaires achevés provenant du secteur de compétence de l'abonné (ou 300 pour les gouvernements territoriaux);
- Un rapport PowerPoint détaillé sur le secteur de compétence, y compris une analyse complète des données sur le secteur de compétence et des perspectives conduisant à des mesures concrètes;
- Un ensemble complet de données sur le secteur de compétence;
- Un rapport national sur support électronique présentant les observations découlant de l'étude de façon détaillée;
- Un accès en ligne aux résumés trimestriels.

Abonnement premium

Un abonnement premium de 45 000 \$ comprend les produits livrables, énumérés ci-dessus, qui sont destinés aux abonnés de la formule ordinaire. Les abonnés de la formule premium recevront aussi :

- Un ensemble d'améliorations sur mesure de l'étude LCA2020, selon leur secteur de compétence. Ces options, dont la valeur totale pourra s'élever jusqu'à 10 000 \$, pourraient comprendre l'un ou plusieurs des éléments suivants, selon les intérêts et les besoins de l'abonné :
 - Questions de sondage supplémentaires élaborées sur mesure (y compris des options de sondage omnibus; voir ci-dessous);
 - Taille d'échantillon élargie;
 - Un ou des rapports spéciaux établis sur mesure.
- Une présentation en personne (si c'est possible) ou à distance des résultats découlant de l'étude.

NOUVEAUTÉ! Abonnement de base (*selon des critères d'admissibilité*)

Un abonnement de base offre les éléments de base de l'étude, suivant une formule faisant appel à une taille d'échantillon réduite et à de moindres caractéristiques d'analyse et de rapports afin de produire de façon rentable une vue d'ensemble des principaux aspects de la prestation de services. Le coût de départ est 17 500 \$. Les

Note : L'Institut des services axés sur les citoyens conservera tous les droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle se rattachant à l'étude Les citoyens d'abord.

critères d'admissibilité pour ce type d'abonnement dépendent principalement de la taille de l'administration souhaitant s'abonner. Veuillez communiquer avec l'ISAC pour en savoir plus.

NOUVEAUTÉ! Sondage omnibus complémentaire

L'étude Les citoyens d'abord 2020 permet aux administrations participantes de tirer parti des options de sondage omnibus pour obtenir des questions supplémentaires mises au point sur mesure. Ces options constituent un moyen rentable et rapide (mis en œuvre dans un délai d'une semaine après l'approbation des questions finales) d'obtenir la rétroaction des clients dans des domaines constituant un intérêt particulier dans un secteur de compétence donné. Les administrations recevront des tableaux de données détaillés présentant les réponses à leurs questions en fonction des principales variables régionales et démographiques.

Voici les options offertes :

Sondage omnibus Ipsos eNation Canada – un sondage omnibus de portée nationale s'accompagnant d'une taille d'échantillon de 1 000 ou 2 000 répondants par semaine. Les frais débutent à 2 000 \$ et s'établiront en fonction de la taille d'échantillon et du nombre de questions.

Sondage omnibus provincial en ligne Ipsos – un sondage omnibus de portée provinciale ou régionale s'accompagnant d'un échantillon de 500 ou 1 000 répondants. Les frais débutent à 5 000 \$ et s'établiront en fonction du nombre de questions et du secteur de compétence.

Tableau récapitulatif : Types d'abonnement

	Frais (\$ CA)	Échantillon dans le secteur de compétence	Options de personnalisation	Principaux produits livrables			Sondage omnibus complémentaire
				Rapport national	Rapport sur le secteur de compétence	Présentation	
ABONNEMENT ORDINAIRE	35 000	600 (300 pour les gouvernements territoriaux)	Aucune	Oui	Oui	Des résultats nationaux (présentation offerte à tous les abonnés)	Disponible (moyennant des frais supplémentaires)
ABONNEMENT PREMIUM	45 000	Tel qu'indiqué ci-dessus avec des possibilités d'ajouts de questionnaires achevés en option	Un éventail d'options jusqu'à concurrence de 10 000 \$, y compris des questions de sondage supplémentaires, une taille d'échantillon élargie ou des rapports spéciaux établis sur mesure.	Oui	Tel qu'indiqué ci-dessus avec des possibilités d'analyse supplémentaire en option	Tel qu'indiqué ci-dessus, de même qu'une présentation sur mesure des résultats s'attachant au secteur de compétence	Disponible (moyennant des frais supplémentaires ou parmi les options de personnalisation de l'abonnement)
ABONNEMENT DE BASE (les critères d'admissibilité sont variables)	À partir de 17 500	Selon le secteur de compétence	Aucune	Oui	Oui (avec de moindres caractéristiques)	Des résultats nationaux (présentation offerte à tous les abonnés)	Disponible (moyennant des frais supplémentaires)

Pour vous abonner ou obtenir de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Michal Dziong, gestionnaire de recherche, ISAC
michal.dziong@iccs-isac.org
437-999-6210