



L'institut des services axés sur les citoyens

Rapport annuel



Faire la différence
2010-2011

99 rue Wellesley ouest
Édifice Whitney
salle 3310, 3e étage
Toronto, Ontario, Canada
M7A 1W4

www.iccs-isac.org



Faire la différence

Message du président



Ici et ailleurs, les gouvernements se sont penchés sur les nombreux modes de prestation des services du secteur public à leurs citoyens et à leurs clients. Par suite de cette introspection, ces mêmes gouvernements ont pris conscience de l'importance de leur

rôle dans la quête de l'excellence des services.

La mission de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) est de promouvoir de hauts niveaux de satisfaction des citoyens à l'égard des services offerts par le secteur public. Pour s'acquitter de sa mission, l'Institut réalise des études pour cerner les besoins et les attentes des citoyens en matière de services et aide le secteur public à repérer et à appliquer des solutions novatrices pour offrir des services de qualité quel que soit le mode de prestation retenu et pour répondre efficacement aux besoins des citoyens en matière de services.

L'une des principales activités de l'ISAC consiste à sensibiliser les gouvernements à l'importance et à l'utilité d'adopter une approche de services axés sur les citoyens lors de la conception et de la prestation de leurs services. L'Institut continue de réaliser cet objectif par le truchement des activités de deux conseils nationaux canadiens : le Conseil de la prestation des services du secteur public et le Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public, de même que par la recherche essentielle menée par l'Institut et d'autres produits et services qu'il offre. L'ISAC fournit la plateforme de collaboration qui

permet de communiquer l'information et la recherche provenant des quatre coins du Canada et de la planète afin d'augmenter les niveaux de satisfaction des citoyens à l'égard de la prestation des services du secteur public.

L'ISAC offre un ensemble complet de produits stratégiques pour aider les organismes du secteur public à faire la transition vers des services axés sur les citoyens. *Les citoyens d'abord* et *L'accent sur les entreprises* sont des exemples d'études importantes qui fournissent aux organismes du secteur public une rétroaction sur leur quête de l'excellence en matière de prestation de services. *L'Outil de mesures communes* permet aux gestionnaires de créer des sondages sur les attentes et la satisfaction de leurs clients. Par ailleurs, l'ISAC offre le Programme de certification et d'apprentissage. Il s'agit du premier programme national qui professionnalise la prestation de services.

L'ISAC est le seul organisme au monde qui offre un ensemble aussi exceptionnel de produits et de savoir-faire.

Je suis impatient de voir l'ISAC élargir sa gamme de services et de produits et nous aider, comme dirigeants, à continuer à améliorer l'exécution de nos programmes en nous mettant à l'écoute des citoyens.

Siegfried Fuchsbichler
Président, conseil d'administration de l'ISAC

Message du directeur exécutif

L'année 2011 marque le 10e anniversaire de l'Institut des services axés sur les citoyens. Né en 2001 et constitué en société à but non lucratif en 2005, l'ISAC se décrit comme une création organique du milieu de la prestation des services canadiens. À l'origine, il s'agissait d'un moyen d'appuyer et d'institutionnaliser les activités, les connaissances, les capacités et la culture de ce milieu, mais l'ISAC a grandi et mûri à mesure au fil de l'évolution des connaissances et de la pratique des services axés sur les citoyens au Canada.



L'ISAC a beaucoup grandi depuis 2001. Dans une grande mesure, cela témoigne de l'énorme croissance de la portée, de l'étendue et de la sophistication du programme de prestation des services au Canada et

sur la scène internationale au cours de la dernière décennie. La création, l'établissement et l'expansion d'organismes de services à guichet unique d'un océan à l'autre au Canada et dans le monde entier ne sont qu'un exemple probant de l'évolution du programme des services au Canada. Des efforts tout aussi considérables ont été consacrés à l'intégration des services au sein d'administrations publiques et entre celles-ci, à la création et au maintien de cultures axées sur l'excellence en matière de passation de services et à l'élaboration, l'essai et la mise en œuvre d'éléments essentiels à la transformation des services, par exemple la gestion de l'identité et la gestion de l'information.

Aujourd'hui, le niveau d'engagement et de leadership à l'égard du programme de prestation des services a été porté au niveau des dirigeants principaux de l'administration municipaux, des sous-ministres à la prestation des services et des secrétaires du Cabinet.

L'ISAC demeure un organisme relativement jeune qui s'emploie à faire mûrir les services qu'il offre et à définir, à élaborer et à lancer de nouvelles gammes de produits. L'Institut continue d'offrir un soutien exceptionnel à deux conseils nationaux, le Conseil national des dirigeants principaux de l'information du secteur public et le Conseil de la prestation des services du secteur public. En 2010,

l'Institut a entamé une révision de son Outil de mesures communes (OMC) et les modifications seront mises en œuvre en 2011. Nous sommes également fiers d'avoir publié cette année l'accent sur les entreprises 3 (AE3), la plus récente enquête dans cette série. Cette enquête offre un éclairage précieux aux gestionnaires puisqu'elle décrit les principaux déterminants de la satisfaction des clients et fournit aux gestionnaires du secteur public les renseignements concrets dont ils ont besoin pour améliorer sans cesse la prestation des services aux entreprises. En plus de l'AE3, l'Institut a publié la plus récente étude du Dr Kenneth Kernaghan, intitulée *Clicks, Calls and Counters: Innovations in Municipal Service Delivery*. À l'ISAC, nous sommes emballés par les progrès accomplis à l'égard du Programme d'apprentissage et de certification des fonctions de service. En

2010 et 2011, nous avons présenté le Cours de base sur les principes fondamentaux du service dans le secteur public et le Cours avancé sur les principes fondamentaux du service dans le secteur public dans plusieurs endroits au Canada. À l'automne 2011, l'Institut lancera le programme pour les gestionnaires de services certifiés

(GSC). En outre, l'ISAC administrera la prestation de plusieurs programmes de certification des gestionnaires de services d'un océan à l'autre. L'ISAC continue aussi d'offrir des cyberséminaires et des conférences à la communauté de la prestation des services. L'Institut a aussi reçu des délégations de la Nouvelle-Zélande, de l'Irlande et d'Abu Dhabi.

Je veux remercier les membres du Conseil de la prestation des services du secteur public et du Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public pour l'appui soutenu qu'ils nous ont offert et j'espère que l'année 2011-2012 sera tout aussi fructueuse. J'aimerais aussi remercier les membres du conseil d'administration pour leur temps et leur dévouement à l'ISAC.



Guy Gordon
Directeur exécutif

Institut des services axés sur les citoyens

Né en 2001 et constitué en société en 2005, l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) est un organisme sans but lucratif national créé par le Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public et le Conseil de la prestation des services du secteur public. La mission de l'ISAC est de promouvoir de hauts niveaux de satisfaction des citoyens à l'égard des services offerts par le secteur public. Pour s'acquitter de sa mission, l'Institut réalise des études pour cerner les besoins et les attentes des citoyens en matière de services et aide le secteur public à repérer et appliquer des solutions novatrices pour offrir des services de qualité quel que soit le mode de prestation retenu et pour répondre efficacement aux besoins des citoyens en matière de services. L'ISAC est parrainé par les trois ordres de gouvernement et gouverné par un conseil d'administration.

Notre mission

Aider les organismes du secteur public à obtenir de hauts niveaux de satisfaction des citoyens et des entreprises :

- en favorisant la collaboration entre les administrations publiques;
- en mettant en commun des études, des outils, des ressources et des connaissances;
- en renforçant les capacités organisationnelles grâce au développement de la profession de service;
- en faisant la promotion de l'excellence dans les services axés sur les citoyens.

Notre mandat

- Être un centre d'expertise de classe mondiale et un maître d'œuvre du service axé sur le citoyen, pour tous les modes de prestation et dans l'ensemble du secteur public.
- Entreprendre des recherches sur les attentes, la satisfaction et les priorités des citoyens à l'égard de l'amélioration des services et constituer un dépôt de connaissances sur les attitudes des citoyens et des clients envers les services du secteur public.
- Mesurer et suivre les progrès réalisés par le secteur public dans le domaine de l'amélioration de la satisfaction des citoyens face à la prestation des services, et trouver des façons de reconnaître l'excellence dans le domaine du service axé sur le citoyen.
- Assurer la garde de l'Outil de mesure commune et de l'OMC électronique dans le secteur public et offrir une base de données de l'OMC et des services d'analyse comparative aux organismes du secteur public.
- Constituer un centre d'expertise dans le domaine du cybergouvernement et de la prestation des services électroniques aux citoyens.
- Devenir un centre de production de publications, de modules de formation et d'autres outils de gestion dont a besoin le secteur public pour promouvoir l'amélioration de la prestation des services dans l'ensemble du secteur public.

Être reconnu comme le centre d'expertise de premier plan en matière de prestation de services axés sur les citoyens.

Notre Vision

Objectifs

1. Fournir une plateforme pour la collaboration au sein de la communauté de la prestation des services et pour la mise en commun d'information entre les trois ordres de gouvernement.
2. Fournir un soutien de secrétariat et de gestion de l'ordre du jour aux deux conseils nationaux du Canada : la Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) et le Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CD-PISP).
3. Publier des études de pointe sur les attentes et l'expérience des citoyens et des entreprises du Canada à l'égard de la prestation de services.
4. Fournir un dépôt riche et étendu de connaissances, d'expérience et de savoir-faire en matière de prestation de services.
5. Servir de gardien d'un éventail précieux de propriété intellectuelle et de services (p. ex. *Outil de mesures communes* et somme de connaissances sur la certification de la gestion des services).
6. Piloter la professionnalisation de la prestation de services dans le secteur public au moyen du programme de certification des services et d'apprentissage de l'ISAC.
7. Offrir des possibilités d'apprentissage par le truchement de cyberséminaires, d'ateliers et activités régionales sur la prestation des services du secteur public.

2010 – 2011

Conseil d'administration de l'ISAC

Exécutif

Siegfried Fuchsbichler, *président*
Dirigeant principal de l'information
Gouvernement du Yukon

Bette-Jo Hughes, *vice-présidente*
Sous-ministre adjointe, Service BC
Gouvernement de la Colombie-Britannique

Richard Clarke, *trésorier*
Directeur, Division de la modernisation-
Gouvernement de l'Ontario

Kate Johnston, *secrétaire*
Gestionnaire, Améliorations du service à la
clientèle
Municipalité régionale de Halton

Kevin Malloy, *ancien président*
Sous-ministre, Services Nouvelle-Écosse et
Relations avec les municipalités
Gouvernement de la Nouvelle-Écosse

Roy Wiseman, *ancien président*
Dirigeant principal de l'information
Région de Peel

Membres

Sharon Squire, *Directrice exécutive*,
Division pour la mise en œuvre et la surveil-
lance des politiques sur les services
Conseil du Trésor du Canada
Gouvernement du Canada

Donna Kelland, *Sous-ministre adjointe*,
ministère des Services gouvernementaux
Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador

Kevin Doyle, *Directeur général intérimaire*,
Partenariats externes et partenariats interna-
tionaux
Service Canada
Gouvernement du Canada

Fred Ruthven, *Dirigeant principal de*
l'information
Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest

Danny Keizer, *Dirigeant principal de*
l'information
Gouvernement du Nouveau-Brunswick

Per Kristensen, *Directeur*,
TI et représentant de MISA Ouest
Ville de Nanaimo

Sharon Medak, *Directrice*,
Service et soutien à la clientèle,
Information Services Corporation
Gouvernement de la Saskatchewan

Programme de prix

Prix de leadership Heintzman 2011

Tous les ans, l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) décerne le Prix de leadership Heintzman à la personne qui a démontré un degré de leadership exceptionnel au sein de la fonction publique canadienne en faisant la promotion des services axés sur les citoyens. Plus particulièrement, les lauréat(e)s de ce prix ont fait preuve d'un leadership prééminent et soutenu qui s'est traduit par une amélioration de la qualité de la prestation des services par le secteur public, dans leur propre secteur de compétence et au-delà. En mai 2011, l'Institut a été fier de remettre le Prix de leadership Heintzman à Sue Corke, une ancienne cadre supérieure de la ville de Toronto. Parmi les anciens lauréats, on compte Art Daniels, David Millar, Lori MacMullen, Brian Marson, Andrew Mellor, Scott Campbell, Roy Wiseman et Bob Stark.

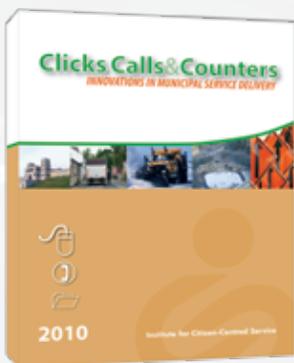
Notre recherche



L'accent sur les entreprises 3

L'accent sur les entreprises 3 est la troisième enquête canadienne que l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) mène auprès des clients du milieu des affaires. Comme pour les travaux précédents de *L'accent sur les entreprises* ainsi que les études connexes *Les citoyens d'abord*, la présente recherche, l'AE3, a été commandée par un consortium de gouvernements provinciaux et d'administrations municipales dans le but de recueillir une information qui aide à mesurer le rendement des gouvernements en matière de prestation de services publics. S'appuyant sur les enquêtes précédentes menées en 2003 et 2007, l'AE3 a sondé plus de 4 100 entreprises de tous les secteurs

d'activités au Canada, y compris des entreprises autochtones. L'enquête coordonnée par l'ISAC a été exécutée par R. A. Maltest & Associates Ltd. Le rapport présente les principaux déterminants de la satisfaction de la clientèle et fournit aux gestionnaires du secteur public les renseignements concrets dont ils ont besoin pour améliorer sans cesse le service.



Clicks, Calls and Counters: Innovations in Municipal Service Delivery

Clicks, Calls and Counters: Innovations in Municipal Service Delivery est la plus récente étude menée par M. Kenneth Kernaghan pour l'Institut des services axés sur les citoyens. L'étude décrit des innovations en matière de prestation de services dans plusieurs administrations, tant au Canada qu'à l'étranger. Les constatations issues de cette recherche fournissent de nouveaux éclairages précieux sur la prestation des services municipaux.



Les citoyens d'abord 6

Au début de 2012, l'ISAC publiera *Les citoyens d'abord*, dernière en date d'une série de recherches de calibre mondial qui offre au gouvernement canadien un éclairage sur les opinions des clients du secteur public et des conseils pour améliorer la qualité de services. Les enquêtes de la série *Les citoyens d'abord* ont été menées environ aux deux ans depuis 1998. Elles ont recensé des Canadiens et des Canadiennes sur leur perception de la qualité des services publics; leurs attentes lorsqu'ils reçoivent des services; les facteurs qui déterminent leur satisfaction à l'égard du service, sur l'accès des services et leur confiance envers le secteur public, de même que les domaines de prestation des services du secteur public qui, à leur avis, doivent être améliorés en priorité.



Certification des fonctions de services et apprentissage

L'année 2010-2011 a été riche en progrès et en évolution pour le programme de certification des fonctions de services et d'apprentissage de l'ISAC. L'élaboration du programme des gestionnaires de services certifiés (GSC) s'est concentrée sur la validation des principales questions d'orientation, par exemple les normes de programme; l'élaboration et la présentation du cours de niveau 200; l'acquisition d'outils d'évaluation pour l'inscription et la certification de programmes; la sensibilisation et la stimulation de l'intérêt au sein de nos communautés canadiennes et internationales et le dialogue avec les partenaires et les intervenants qui continuent de se faire les champions de la certification tandis que nous amorçons la mise en œuvre du programme.

Les principales réalisations en 2010-2011 comprennent les suivantes :

- création du bloc des connaissances des GSC de l'ISAC et son adaptation en français;
- mise sur pied du Conseil de certification des fonctions de services;
- établissement de partenariats avec l'École de la fonction publique du Canada, le Collège Service Canada, Service B.C., ServiceOntario, Terre-Neuve-et-Labrador et la région de Peel;
- acquisition et installation d'un système de gestion de l'apprentissage;
- recrutement d'un deuxième gestionnaire de programme par détachement;
- tenue de vastes consultations et validation auprès de partenaires et d'intervenants à toutes les étapes importantes.

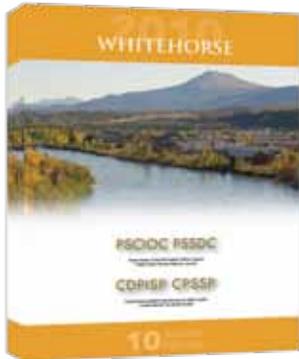
Au moment où les dernières composantes se mettent en place, le directeur exécutif est heureux d'annoncer que l'ISAC commencera à offrir le cours de certification de base pour les GSC à la fin d'octobre 2011. À titre de premier programme national de certification des fonctions de services, le programme des GSC fera la promotion de la reconnaissance de la prestation des services en tant que profession, tout en créant une communauté d'apprenants activement engagée dans l'amélioration de la prestation des services aux Canadiens.

Activités

Réunions du Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public et du Conseil de la prestation de services du secteur public - 2010 – 2011

Au cours de la dernière année, le Secrétariat de l'ISAC a organisé deux réunions du Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP) et du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP). Des hauts fonctionnaires des quatre coins du Canada y ont assisté pour mettre en commun leurs connaissances et leur savoir-faire. Cette tribune permet à tous les ordres de gouvernement de collaborer en matière de prestation de services.

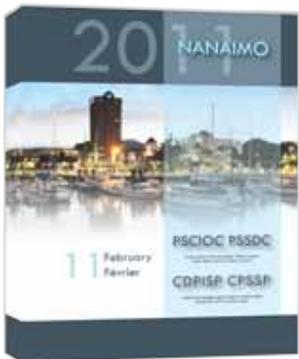
Par ailleurs, le Secrétariat a organisé plusieurs téléconférences pour chacun des deux conseils au cours de l'année.



Automne 2010 – Whitehorse (Yukon)

En septembre 2010, le CDPISP et le CPSSP se sont réunis à Whitehorse (Yukon). À cette occasion, le CDPISP a tenu une séance intensive, avec animateur, sur ses priorités de travail. Parmi de nombreux sujets, le CDPISP a aussi tenu des discussions sur la téléprésence, le gouvernement ouvert et la gestion de l'identité. On y a également entendu des comptes rendus de différents sous-comités du CDPISP, du CPSSP et des conseils mixtes, y compris du Groupe de travail sur la culture de services et l'apprentissage, le Groupe directeur sur la gestion de l'identité, le Comité de cartographie des services et le Sous-comité de la gestion de l'information.

C'est à cette réunion que le premier Prix d'excellence de la prestation de services publics du CPSSP a été remis au Groupe de travail sur les délais d'attente de Santé Manitoba.



Printemps 2011 – Nanaimo (Colombie-Britannique)

En février 2011, la ville de Nanaimo et l'Association des systèmes d'information municipaux de l'Ouest (MISA) ont été fiers d'être les hôtes de la réunion d'hiver du CDPISP et du CPSSP. Parmi les nombreux points à l'ordre du jour, il y a eu un bilan de la table des sous-ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux sur la collaboration en matière de prestation de services, des rapports de ServiceOntario et Service Canada sur le rôle du marketing dans la migration vers des mécanismes libre-service et l'approvisionnement en TI.

La quête de l'excellence du service dans un environnement virtuel - Vancouver (Colombie-Britannique) mars 2011

The ICCS in partnership with Service BC and Service Canada hosted an event for managers in British Columbia to learn and enhance their knowledge of virtual service management. The event provided many opportunities for participants to share in best practices, exchange knowledge, and build ongoing relationships that strengthened networks of professional contacts among jurisdictions.





Notre équipe

Notre équipe

Guy Gordon	Directeur exécutif
Bernadette De Souza	Gestionnaire de programme, Recherche, marketing et initiatives inter- nationales
Roda Contractor	Gestionnaire de programme, Conseils nationaux
Maria Luisa Willan	Coordonnatrice de programme, Conseils nationaux
Cathy Ancheta	Gestionnaire de programme, Certification des fonctions de services et apprentissage
Ashley Walker	Gestionnaire de programme, Certification des fonctions de services et apprentissage
Vivian Mihkelson	Analyste de programme, Certification des fonctions de services et apprentissage
Michal Dziong	Analyste de programme, Outil de mesures communes
Robert Ha	Consultant en TI
Kevin La	Développeur Web (TI) junior
Linda Robins	Adjointe administrative