

Points saillants de l'étude *Citoyens en tête 2020*

- Aperçu du rapport
- Points importants
- Recommandations



Image Source: [bizlibrary](https://www.bizlibrary.com)

RAPPORT MENSUEL DU CONSEIL MIXTE À L'INTENTION DES CADRES

Préparé par le Comité de recherche

Août 2021

1. Introduction

En janvier 2021, le Comité de recherche du Conseil mixte a publié un rapport à l'intention des cadres intitulé [L'importance de la recherche sur la satisfaction de la clientèle](#). Le rapport a mis en évidence les résultats préliminaires (ceux de la 2^e vague) de l'étude nationale [Citoyens en tête 2020](#).

Les résultats finaux de l'étude *Citoyens en tête 2020* ont ensuite été publiés en juillet 2021¹. Le Conseil mixte a demandé au Comité de recherche de mener une analyse du rapport final et de relever les principales constatations, ainsi que les recommandations pour donner suite à ces résultats. Le présent rapport à l'intention des cadres a été produit en réponse à cette demande.



1. [Citoyens en tête 2020 – Des perspectives conduisant à des mesures concrètes pour les fournisseurs de services du secteur public](#)

Pourquoi la recherche sur l'expérience client est-elle importante?

- La recherche sur la satisfaction de la clientèle est un outil décisionnel important pour le secteur public. Cette méthode fiable permet d'avoir une idée du niveau de satisfaction et des opinions sur une vaste gamme de programmes et de services.
- Elle permet au secteur public de surveiller et d'évaluer les tendances au fil du temps, dans le but de comprendre comment les besoins et les perceptions des clients varient et quelle incidence cela peut avoir sur leur satisfaction globale. Les fournisseurs de services peuvent ainsi s'appuyer sur des données empiriques pour améliorer leurs services.
- La pandémie de COVID-19 a poussé les gouvernements dans tout le pays à mettre en place de nouvelles options pour la prestation de services, dans le but de répondre aux besoins des clients. Il est primordial de comprendre l'efficacité de ces efforts d'intervention liés à la pandémie.

Que contient ce rapport à l'intention des cadres?

Voici les sections du présent rapport :

- Introduction
- Aperçu de l'étude *Citoyens en tête 2020*
- Points importants
- Recommandations

2. Aperçu de l'étude *Citoyens en tête 2020*

La série « [Citoyens en tête](#) » examine en profondeur la façon dont les citoyens perçoivent les services gouvernementaux. Pendant plus de 20 ans, l'étude visait à faire ressortir les opinions de la population canadienne au sujet de la prestation des services publics, ses attentes et ce qui doit être priorisé par tous les ordres de gouvernements². Cette étude est le résultat d'une collaboration entre l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC), Ipsos Public Affairs et des commanditaires régionaux représentant tous les ordres de gouvernements dans tout le pays.

L'étude *Citoyens en tête 2020* est la plus récente itération de la série. Le présent rapport examine divers aspects de l'évolution de l'environnement des services et évalue la perception de la qualité et du rendement pour une variété de services offerts par les administrations municipales, régionales, provinciales ou territoriales et fédérale³.

L'étude a été menée en quatre vagues entre le début de la pandémie de COVID-19, en 2020, et le début de 2021. De ce fait, le rapport offre un aperçu unique de l'attitude des citoyens envers les services gouvernementaux et les efforts d'intervention. Il illustre également comment la réaction du public à la prestation de services gouvernementaux a évolué pendant la durée de l'étude⁴.

Ce qui suit met en évidence les sujets abordés dans le rapport *Citoyens en tête 2020*.

Contenu du rapport *Citoyens en tête 2020*

1. Résumé
 2. Introduction
 3. Canaux utilisés et préférences
 4. Réputation des services
 5. Cotes de la qualité de service
 6. Mesures de l'expérience de service
 7. Analyse des principaux catalyseurs
 8. Attentes en matière de services
 9. Établissement de liens avec le gouvernement
 10. Identité numérique et protection des renseignements personnels
 11. Intelligence artificielle
- Annexe
-

3. Points importants

En réponse à la demande du Conseil mixte de mettre en évidence les points importants qui sont ressortis de l'étude *Citoyens en tête 2020*, en août 2021, le Comité de recherche a mené des consultations auprès de régions adhérant à l'étude *Citoyens en tête 2020* et de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC).

Pendant les consultations, le Comité de recherche a demandé aux régions et à l'ISAC quels étaient les résultats les plus importants et intéressants de l'étude *Citoyens en tête 2020*.

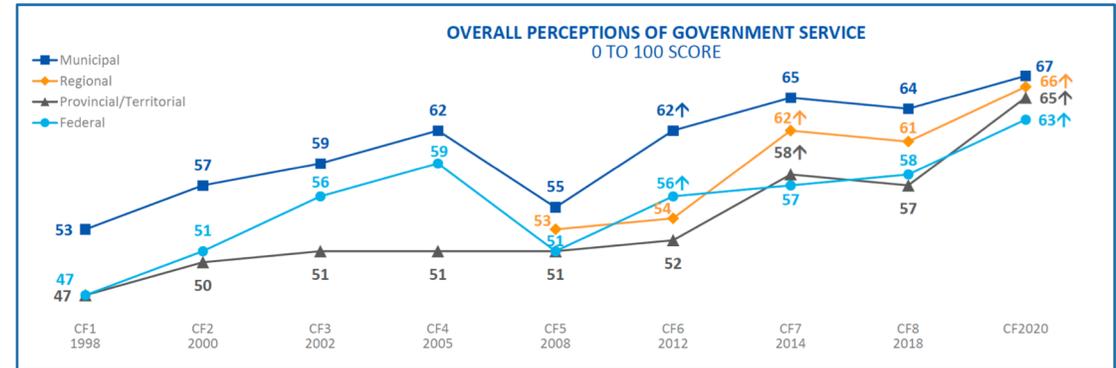
Les résultats à droite ont été mis en évidence selon les réponses reçues⁵.

5. [Citoyens en tête – Des perspectives conduisant à des mesures concrètes pour les fournisseurs de services du secteur public](#)

1

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.

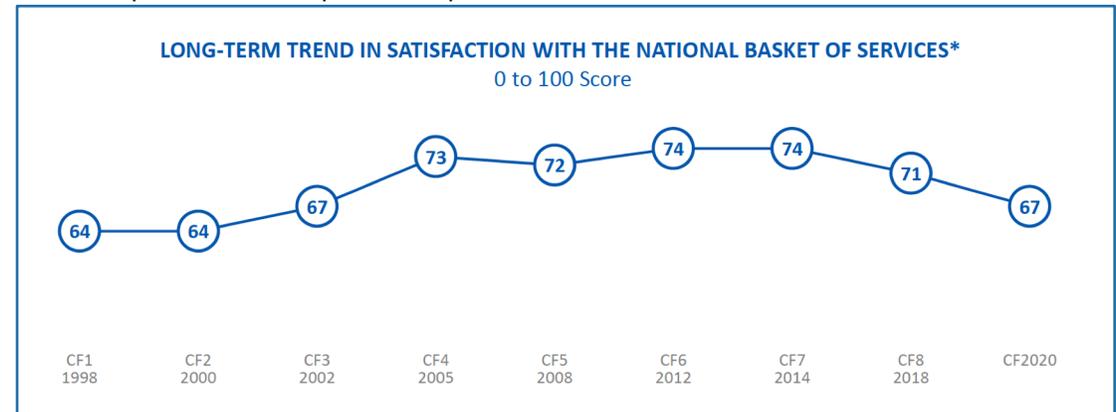


Question du sondage : Globalement, quelle est votre opinion des services que vous recevez de chaque niveau de gouvernement?

2

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 ».

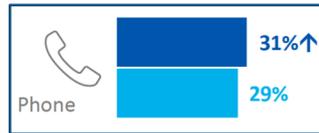
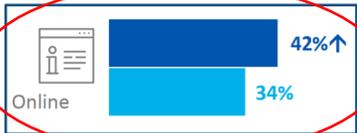
4. Points importants (suite)

3

Tendances en matière des canaux utilisés

La COVID-19 a eu un impact important sur les principaux canaux utilisés. Les canaux en ligne sont maintenant les plus populaires.

Canal principal utilisé



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

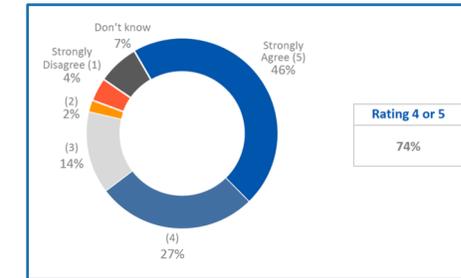
En moyenne, les Canadiens considèrent qu'il est raisonnable de passer environ six minutes en ligne pour trouver de l'information ou pour commencer une transaction de service. Le temps moyen requis selon les souvenirs des répondants est près de trois fois plus élevé que les attentes.



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.

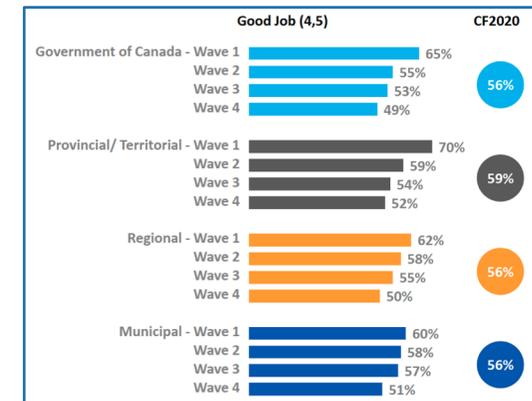


Question du sondage : Dans quelle mesure êtes-vous d'accord ou non avec le fait que l'identité numérique devrait être une priorité pour les agences gouvernementales afin de mettre au point des moyens sûrs et efficaces d'identité numérique pour les citoyens accédant aux services en ligne?

6

Perception de la réponse du gouvernement à la COVID-19

Les citoyens évaluent de façon positive la prise en charge de la COVID-19, mais leur opinion diminue beaucoup tout au long de 2020 pour tous les niveaux de gouvernement.



5. Recommandations pour donner suite aux conclusions de l'étude *Citoyens en tête 2020*

Les conclusions du rapport *Citoyens en tête 2020* offrent aux organisations gouvernementales du Canada l'occasion de mieux comprendre comment les clients perçoivent les services gouvernementaux. Les résultats de l'étude peuvent être exploités pour améliorer les efforts de prestation de services afin de garantir que les besoins des clients sont satisfaits pendant la pandémie de COVID-19 et au-delà.

Au cours du processus de consultation, les administrations participantes ont mis en évidence des questions clés liées aux principaux résultats de l'étude *Citoyens en tête 2020*. Le Comité de recherche a également cerné des recommandations précises à prendre en considération par les membres du Conseil mixte pour analyser davantage ces conclusions.

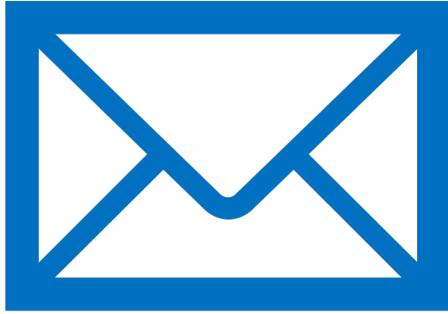
Le tableau suivant illustre les questions et les recommandations qui sont ressorties pendant le processus de consultation :

Citoyens en tête 2020 Points importants	Questions soulevées par les administrations participantes	Recommandations pour l'examen du Conseil mixte
1. Réputation des services	La réputation des services n'avait jamais été aussi bonne. Toutefois, les données révèlent un déclin au fur et à mesure de l'évolution de la pandémie. Est-il possible d'explorer davantage les raisons pour lesquelles les clients ont une moins bonne opinion des services gouvernementaux?	Demander au Comité de recherche de mener une analyse des travaux de recherche disponibles pour étudier davantage cette tendance en relevant la réputation des services comme sujet à mettre en vedette dans un rapport mensuel du Conseil mixte à l'intention des cadres.
2. Notes du répertoire national de services	Les régions s'intéressent à savoir pourquoi le répertoire national de services n'a jamais été aussi limité. Plus précisément, elles veulent savoir ce qui a provoqué cette baisse.	Inviter l'ISAC et Ipsos-Ried à une réunion du Conseil mixte pour discuter davantage des données qui illustrent cette baisse, et échanger des idées.
3. Tendances en matière des canaux utilisés	Les régions s'intéressent à ce qui a motivé le passage à la préférence pour le canal en ligne. Les clients choisissent-ils les canaux en ligne par préférence ou par nécessité (en raison de la pandémie)?	Relever les tendances dans l'utilisation des canaux en ligne comme sujet à mettre en évidence dans un rapport mensuel du Conseil mixte à l'intention des cadres. Le Comité de recherche explorera les travaux de recherche disponibles pour analyser cette tendance.
4. Attentes et temps passé en ligne	Selon le rapport, les attentes en matière de temps de prestation de service ne sont pas respectées, ni en ligne ni par téléphone. Afin de mieux comprendre comment réduire l'écart, les administrations sont intéressées à mieux comprendre les données qui illustrent cette tendance.	Le Conseil mixte devrait organiser une séance sur cette question pour relever des stratégies qui permettront de réduire l'écart par rapport aux attentes des clients en matière de délais de prestation de services.
5. Identité numérique	Un certain nombre d'administrations ont souligné leur intérêt à en savoir plus concernant les résultats liés à l'identité numérique.	Le programme d'identité numérique du Comité mixte devrait mettre à profit les résultats dans le rapport pour appuyer les travaux à venir en vue de l'élaboration d'un plan d'identité numérique pancanadien.
6. Perception de la réponse du gouvernement à la COVID-19	Les régions sont intéressées à savoir ce qui a motivé la baisse (de la première vague à la quatrième) de la perception des clients par rapport aux efforts de lutte contre la COVID-19 du gouvernement.	Revoir la perception des clients par rapport aux efforts de lutte contre la COVID-19 du gouvernement dans une année pour déterminer s'il y a un effet à long terme sur les niveaux de satisfaction des clients.

Harmonisation aux priorités du Comité mixte

Les principaux points de vue rassemblés par le Comité de recherche s'harmonisent aux priorités actuelles décrites dans le plan stratégique du Comité mixte (2021-2022). Ces priorités comprennent⁶ :

- 1 **Identité numérique** – Accélérer le travail pour livrer une identité numérique fiable aux Canadiens.
- 2 **Services centrés sur le client** – Concevoir des services qui reflètent les besoins particuliers des citoyens, et non ceux du gouvernement.
- 3 **Recherche et intelligence 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.



Lectures complémentaires (en anglais seulement)

- [Customer Experience Legislation Clears Senate Committee](#)
- [Protecting citizen-facing staff from phishing starts with a people-first approach](#)
- [Strengthening public trust through data](#)
- [Removing barriers to online participation](#)
- [Two Keys to Delivering Exceptional Citizen Experiences](#)

Autres articles dignes d'intérêt (en anglais seulement)

[Agencies' online forms lack required interactive features](#)

[Push vs pull](#)

[Government investing in 5G innovation](#)

[The Benefits of a Single Digital Identity for Government Services](#)

Référentiel de recherche

Accès au [référentiel de recherche](#) de l'étude *Citoyens en tête*

Nouvelles entrées dans le référentiel de recherche :

[Modernisation du gouvernement – Tendances mondiales : Rapport KPMG – Rapport mensuel du Conseil mixte à l'intention des cadres – juillet 2021](#)

Le rapport met en évidence les points suivants : aperçu du rapport, secteur public axé sur le client, secteur public fiable et agile, secteur public axé sur la technologie et les données, huit capacités essentielles d'une « organisation connectée ».



Tendances dans le bulletin quotidien



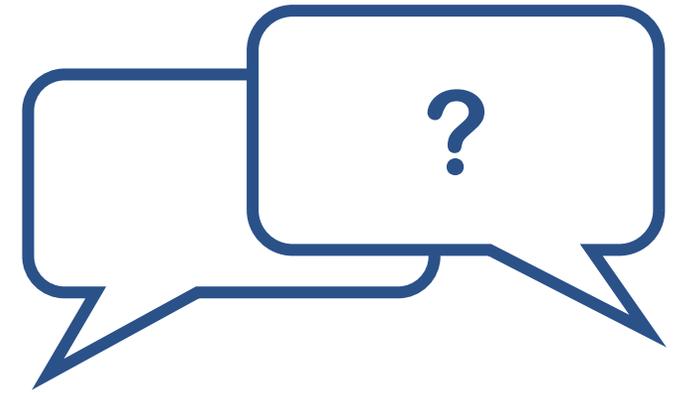
Selon un article dans la revue [StateTech](#), une identité numérique unique ne se limite pas à avoir un nom d'utilisateur et un mot de passe pour accéder à tous les services gouvernementaux publics. L'avantage le plus important d'une telle approche est qu'une identité numérique unique peut relier et comprendre les services gouvernementaux qu'un citoyen utilise et lui offrir une expérience simplifiée. Cette approche permet de réduire les ressources informatiques consacrées à aider les citoyens à réinitialiser leurs mots de passe pour différents services gouvernementaux, et favorise une approche simplifiée à la prestation de services et une meilleure expérience générale pour les clients.



Selon [ITWorldCanada](#), les milieux de travail hybrides ont le pouvoir de tirer parti de contenu audio et vidéo intelligent et immersif pour inclure tous les travailleurs dans un avenir flexible et hybride. « Il est essentiel de permettre des technologies et des pratiques de travail hybrides axées sur les gens et d'optimiser l'utilisation des locaux pour améliorer le bien-être physique et psychologique des employés et accroître la productivité et l'innovation » (traduction), a affirmé Jim Love, dirigeant principal de l'information et dirigeant principal du contenu de IT World Canada.



Le [gouvernement de l'Ontario](#) a nommé Andy Best, spécialiste en matière de données publiques, pour appuyer la création d'un office provincial des données dont le mandat sera de mettre en place une infrastructure de données moderne pour favoriser la croissance économique et sociale, tout en assurant la sécurité et la confidentialité de l'information. Une fois entièrement mis sur pied, l'office des données, premier en son genre au Canada, permettra aux particuliers, aux organisations et aux collectivités de disposer de l'information dont ils ont besoin pour prospérer au moment où la province accélère sa reprise économique.



Faites-nous part de vos commentaires!

Connaissez-vous quelqu'un qui souhaiterait recevoir le Rapport du Conseil mixte à l'intention des cadres? N'hésitez pas à lui envoyer une copie. Si vous n'êtes pas déjà abonné, vous pouvez maintenant vous inscrire pour recevoir le [Rapport à l'intention des cadres](#). Envoyez-nous vos questions à l'adresse suivante : info@iccs-isac.org.

Suivez-nous :

