



Institute for
Citizen-Centred
Service

L'Institut des
services axés
sur les citoyens

IPAC

The Institute of
Public Administration of Canada



IAPC

L'Institut d'administration
publique du Canada

POUR DIFFUSION IMMÉDIATE (*Available in English*)

22 avril 2003

Les Canadiens disent que les services gouvernementaux s'améliorent – la qualité du service et la confiance envers les institutions gouvernementales vont de pair

Toronto (Ontario) – L'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) et l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) ont publié aujourd'hui *Les citoyens d'abord 3*, la dernière étude d'une série de projets de recherche de calibre international qui explorent les attentes, les expériences et les priorités des citoyens à l'égard de la prestation des services dans le secteur public. Fondée sur un échantillon représentatif de 9 000 Canadiens de toutes les provinces et de tous les territoires, l'étude *Les citoyens d'abord 3* innove en :

- révélant que les Canadiens constatent une nette amélioration de la qualité du service dans le secteur public depuis 1998;
- établissant une relation claire entre la qualité du service et la confiance envers les institutions gouvernementales.

Les conclusions de l'étude *Les citoyens d'abord 3* suggèrent que tous les ordres de gouvernement du Canada ont réussi, grâce à leurs efforts, à améliorer la qualité du service. Le projet de recherche *Les citoyens d'abord* a surveillé les cotes de qualité du service depuis 1998, dans les trois ordres de gouvernement (municipal, provincial/territorial et fédéral). *Les citoyens d'abord 3* indique une nette amélioration. Par comparaison, l'indice américain de satisfaction des clients ne signale aucune hausse importante des cotes de satisfaction à l'égard des services du gouvernement fédéral américain depuis 1999.

Au demeurant, les citoyens qui estiment recevoir un service de grande qualité lorsqu'ils accèdent à des services publics acquièrent de la confiance envers leurs institutions démocratiques. « Dans le secteur privé, la qualité du service est un important facteur compétitif pour attirer et retenir les clients, souligne Nicholas Prychodko, Directeur de l'ISAC. De même, dans le secteur public, la qualité du service est essentielle pour gagner et conserver la confiance des citoyens. Les citoyens sont prompts à protester quand ils doivent faire la file pendant deux heures dans un bureau gouvernemental ou quand leurs ordures ménagères ne sont pas ramassées à temps. Grâce à l'étude *Les citoyens d'abord 3*, nous disposons enfin de preuves quantitatives attestant de l'incidence directe de la qualité du service reçu sur le niveau de confiance du citoyen envers les institutions démocratiques ».

Le défi consiste maintenant à continuer d'améliorer la qualité du service dans un milieu de plus en plus complexe, dans lequel les citoyens bénéficient de nouveaux modes de prestation de services comme l'Internet et le courrier électronique. Selon *Les citoyens d'abord 3*, la moitié de toutes les démarches entreprises pour obtenir des services gouvernementaux font maintenant appel à au moins deux modes de prestation. « Aujourd'hui, les Canadiens s'attendent à avoir accès aux services gouvernementaux quand ils le veulent et où ils le veulent, explique Joseph Galimberti, Directeur général de l'IAPC. Ils peuvent commencer par télécharger un formulaire et le poster par la suite ou encore téléphoner pour obtenir un renseignement avant de se rendre dans à un de nos bureaux. Avoir le choix du mode de prestation est pratique pour les citoyens mais, pour les gouvernements, offrir des services uniformes et cohérents dans divers modes de prestation représente un défi d'une complexité croissante. »



**Institute for
Citizen-Centred
Service**

**L'Institut des
services axés
sur les citoyens**



Le projet *Les citoyens d'abord 3* est parrainé par quinze sphères de compétences : le gouvernement du Canada, huit provinces, un territoire et cinq municipalités. La recherche a été effectuée par Erin Research pour l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) et l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC), qui ont commandé et géré ce projet.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires ou un exemplaire de l'étude *Les citoyens d'abord 3*, visitez le [site Web de l'ISAC](http://www.iccs.isac.org) (www.iccs.isac.org).

- 30 -

Personnes ressources :

Charles Vincent, ISAC

(416) 325-5062

charles.vincent@iccs.isac.org

Patrice Dutil, IAPC

(416) 924-8787

pdutil@ipaciapc.ca



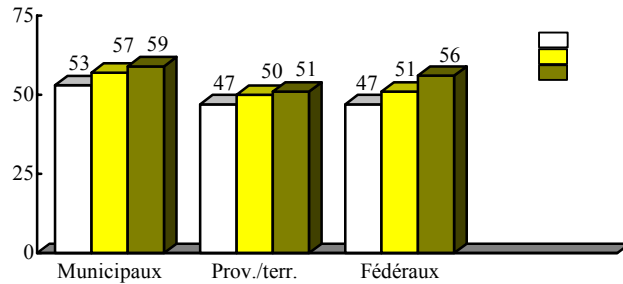
Dossier d'information : Conclusions de l'étude *Les citoyens d'abord 3*

(Available in English)

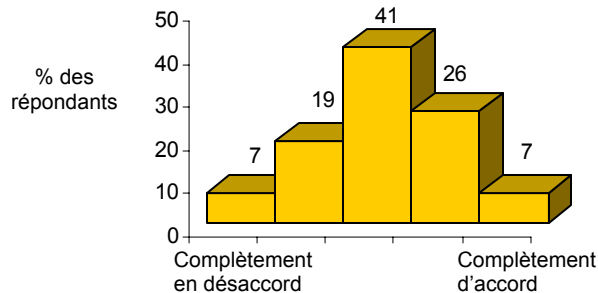
Les cotes relatives à la qualité des services augmentent

Le secteur public canadien réalise des progrès. Les cotes sur la réputation de la qualité des services – soit le taux de satisfaction global – augmentent pour tous les ordres de gouvernement. Qui plus est, les cotes de nombreux services particuliers sont aussi en hausse.

Cotes relatives à la qualité des services



« Je peux accéder facilement à tout service gouvernemental dont j'ai besoin »



L'accès aux services gouvernementaux constitue toujours un grand défi

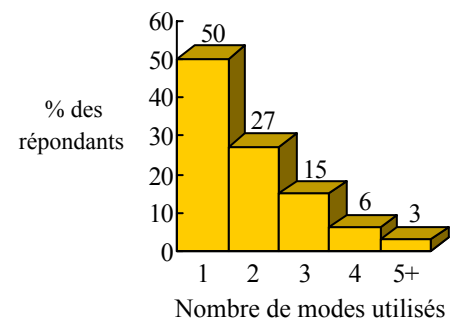
Les citoyens disent que l'accessibilité est l'un des plus grands obstacles aux services gouvernementaux. Souvent, dans leurs commentaires, ils expriment spontanément une réelle frustration à l'égard des lignes téléphoniques occupées, des systèmes de messagerie vocale, des délais d'attente et des transferts d'une personne à une autre. Il semble qu'une fois que les citoyens ont accès au service, ils trouvent le personnel du gouvernement généralement courtois, serviable et informé – ce n'est que l'accès qui pose des difficultés importantes.

Les modes multiples sont maintenant la norme

Dans la moitié des démarches entreprises pour obtenir des services gouvernementaux, les citoyens ont utilisé au moins deux modes (jusqu'à 26 % en 2000). Ces résultats indiquent un niveau élevé d'utilisation des modes multiples et soulignent qu'il est essentiel de comprendre la relation entre les modes de prestation et la perception du service pour améliorer le service.

Par exemple, un client peut téléphoner tout en consultant le site Web de l'organisation. La personne qui répond aux appels doit évidemment savoir tout ce qui est offert (et n'est pas offert) en direct. Les centres d'appels et les comptoirs de service modernes sont maintenant conçus pour intégrer les modes multiples, mais il reste difficile pour presque tous les services de créer un milieu favorisant les transitions harmonieuses d'un mode de prestation à un autre.

Utilisation des modes multiples de prestation





Dossier d'information : L'initiative *Les citoyens d'abord* (Available in English)

Les citoyens d'abord 3 est la troisième d'une série d'études offrant des aperçus et des renseignements complets sur la perception des citoyens et des clients du secteur public au Canada vis-à-vis des services qu'ils reçoivent des gouvernements municipaux, provinciaux, territoriaux et fédéral. *Les citoyens d'abord 3* met en valeur le programme de recherche axé sur les citoyens qui constitue la pierre angulaire de l'approche canadienne à l'amélioration du secteur public.

Les citoyens d'abord 1998 et 2000

Les études initiales menées dans le cadre de l'initiative *Les citoyens d'abord*, en 1998 et 2000, demandaient aux Canadiens et aux Canadiennes de par le pays ce qu'ils pensaient de la prestation des services offerts par le secteur public, quelles étaient leurs attentes et quelles étaient selon eux les secteurs prioritaires à améliorer. Les conclusions présentaient trois nouvelles perspectives sur la qualité des services:

- elles ont remis en question l'opinion très répandue sur la piètre qualité des services gouvernementaux en démontrant comment les sondages d'opinion ont souvent sous-évalué l'avis des citoyens en ce domaine;
- elles ont relevé les cinq moteurs de la qualité des services qui influent le plus sur les opinions des citoyens; et
- elles ont donné aux gestionnaires et aux fournisseurs de services des orientations très précises sur l'amélioration des services.

L'initiative *Les citoyens d'abord* a obtenu sa renommée à l'échelle nationale et internationale lorsque le RPSAC a reçu la prestigieuse Palme d'or pour l'innovation en gestion décernée par l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) en 1999 et une Médaille d'argent pour l'innovation internationale décernée par la Commonwealth Association for Public Administration and Management (CAPAM) en 2000.

Les citoyens d'abord 3

Les citoyens d'abord 3 reprend et approfondit les domaines abordés dans les études précédentes et traite de nouveaux enjeux importants qui se rapportent à la prestation et à l'amélioration des services.

- Une enquête sur le lien particulièrement intéressant entre la satisfaction à l'égard des services publics et la confiance envers le gouvernement, qui a été suggéré dans d'autres travaux de recherche mais qui n'a jamais été défini; et
- Un examen de la façon dont les citoyens se servent d'un ou de plusieurs modes de prestation pour obtenir des services gouvernementaux.

Les citoyens d'abord 3 a été mis en œuvre par Erin Research pour l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) et l'IAPC.

L'Institut des services axés sur les citoyens

La mission de l'Institut des services axés sur les citoyens est de promouvoir de hauts niveaux de satisfaction des citoyens à l'égard des services offerts par le secteur public. Afin de remplir 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 appliquer des solutions novatrices pour offrir des services de qualité.



**Institute for
Citizen-Centred
Service**

**L'Institut des
services axés
sur les citoyens**



L'Institut d'administration publique du Canada

L'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) est la principale institution canadienne qui s'intéresse à la pratique de la gestion publique tant au niveau local qu'au niveau mondial. C'est une association composée de groupes régionaux actifs à travers tout le pays. L'Institut reconnaît et promeut les deux langues officielles du Canada.

Pour plus de détails, visitez le [site Web de l'ISAC \(www.iccs-isac.org\)](http://www.iccs-isac.org)

-30-

Personnes ressources :

Charles Vincent, ISAC

(416) 325-5062

charles.vincent@iccs-isac.org

Patrice Dutil, IAPC

(416) 924-8787

pdutil@ipaciapc.ca