

## **Fiche d'information : L'instrument de sondage *Les citoyens d'abord*** (Available in English)

Vers la fin des années 1990, un regroupement de hauts fonctionnaires de toutes les régions du Canada a mis sur pied le Réseau du service axé sur les citoyens (RSAC), dont la mission est d'améliorer la qualité des services gouvernementaux pour les Canadiennes et les Canadiens. Sous la direction du Centre canadien de gestion, le Réseau a entrepris une étude nationale unique en son genre, intitulée *Les citoyens d'abord*.

Le projet *Les citoyens d'abord* avait pour objectif de mieux comprendre les services gouvernementaux, du point de vue des citoyens qui y ont recours. Les connaissances ainsi accumulées permettent aux fournisseurs d'améliorer le service en se basant sur des données empiriques. La première étude *Les citoyens d'abord*, publiée en 1998, a fait date. Elle portait sur la prestation de services axée sur le citoyen. Dans le cadre de l'enquête, on a demandé à des Canadiennes et des Canadiens de tout le pays ce qu'ils pensaient de la prestation de services du secteur public, quelles étaient leurs attentes à cet égard et ce qui, à leur avis, constituait les priorités pour les améliorer. Les résultats de cette étude ont servi de situation de référence par rapport à laquelle on a mesuré les progrès accomplis.

L'étude *Les citoyens d'abord* originale, ainsi que l'outil de mesures communes qui en découle, ont fait l'objet de commentaires positifs sur la scène nationale et internationale et ont reçu la Palme d'or de l'institut d'administration publique du Canada, ainsi que la Palme d'argent décernée par l'Association de l'administration publique du Commonwealth dans la catégorie Gestion innovatrice.

L'étude *Les citoyens d'abord 5* (LCA5) est la dernière-née d'une série de projets de recherche de pointe lancés par l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC). Cette étude pancanadienne apporte de l'information axée sur le client aux gestionnaires du secteur public, qui utilisent ses données pour répondre à trois besoins essentiels des citoyens : les services eux-mêmes, l'accès à ceux-ci et leurs modes de prestation.

En tout, 6 700 Canadiennes et Canadiens de chaque province et territoire ont pu s'exprimer au sujet des services gouvernementaux dans le cadre de LCA5. Le service est-il important? À cette question, les citoyens répondent : oui, assurément! Les résultats de l'enquête nous disent non seulement que les citoyens veulent recevoir un bon service de la part de leurs gouvernements et qu'ils y attachent de l'importance, mais aussi que le fait de recevoir un bon service contribue à leur inspirer confiance envers le gouvernement et la fonction publique.

L'enquête LCA5 a été réalisée par ERIN Research pour le compte de l'ISAC.

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

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. 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.

### ***Autres études publiées par l'ISAC***

#### **L'Accent sur les entreprises 2 (2007)**

Ce rapport trace un portrait des attentes des entreprises et de leur degré de satisfaction à l'égard des services gouvernementaux, fournissant ainsi des outils et de l'information permettant aux administrations publiques de progresser dans la prestation de services aux entreprises de tout le Canada.

## **Rapport Répondre à l'appel (2007)**

Ce rapport formule des recommandations claires qui, si on leur donne suite, permettront d'améliorer de façon notable la prestation de services par téléphone du secteur public au Canada.

Le 05 septembre 2008

Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec : Karen Prokopec, ISAC

(416) 325-5822

[Karen.prokopec@iccs-isac.org](mailto:Karen.prokopec@iccs-isac.org)

Ou visitez le site [www.iccs-isac.org](http://www.iccs-isac.org)