

Les Canadiens le disent : oui, la qualité du service est importante!

Toronto (ON) — Aujourd'hui, l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) publie l'étude *Les citoyens d'abord 5* (LCA5), dernière en date d'une série de recherches de pointe visant à étudier l'expérience des Canadiennes et des Canadiens qui ont recours aux services gouvernementaux. Cette enquête fait du Canada le seul pays capable de mesurer et de démontrer une amélioration constante du degré de satisfaction des citoyens à l'égard de la prestation de services du secteur public sur une période de 10 ans.

Les organismes de services du secteur public doivent soutenir le rythme de croissance des attentes des citoyens pour ce qui est de fournir des services rentables et de haute qualité. Les études de la série *Les citoyens d'abord* mesurent le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services fournis par les gouvernements de tout le Canada, ce qui aide à les comparer à ceux d'autres pays, rend possible un suivi de l'évolution de la satisfaction au fil du temps et permet aux gouvernements d'établir des priorités quant aux aspects à améliorer.

Ralph Heintzman, professeur auxiliaire de recherche à l'Université d'Ottawa, a relevé que [TRADUCTION] « ...la série *Les citoyens d'abord* [...] a établi l'étalon-or de la recherche sur la prestation de services du secteur public, non seulement au Canada, mais pour le monde entier. La méthode et l'approche adoptées par l'ISAC ont fourni aux gestionnaires du secteur public les outils dont ils ont besoin pour établir des priorités d'action en matière d'amélioration du service dans le secteur public. »

L'enquête ***Les citoyens d'abord 5*** révèle que :

Les cotes de qualité accordées aux services gouvernementaux sont à la hausse

Chacune des cinq études de la série *Les citoyens d'abord* a relevé les cotes accordées par les citoyens pour un panier de services municipaux, provinciaux, territoriaux et fédéraux. La cote moyenne pour les 26 services qui se retrouvaient dans les cinq études est passée de 64/100 en 1998 à 72/100 aujourd'hui, soit une hausse de 8 %.

Internet est « arrivé à maturité »

La première étude *Les citoyens d'abord*, réalisée en 1998, ne contenait aucune question sur l'utilisation d'Internet. Les services gouvernementaux étaient pratiquement absents de la Toile. Aujourd'hui, l'utilisation d'Internet arrive pratiquement à égalité avec les visites des bureaux gouvernementaux et l'utilisation du téléphone. On note toutefois, ce qui est étonnant, qu'Internet ne remplace pas les modes de communication traditionnels avec le gouvernement. Les citoyens voient Internet comme complément des modes de service classiques et non comme un substitut de ceux-ci.

Les personnes handicapées ont une perception différente des services gouvernementaux

Sept pour cent des répondants de l'enquête LCA5 ont déclaré qu'ils ont un handicap qui fait qu'ils ont de la difficulté à accéder aux services gouvernementaux et ont accordé des cotes plus faibles à ces services que les personnes non handicapées. Pourquoi? Les personnes handicapées obtiennent moins fréquemment un résultat positif, alors que le résultat est un déterminant clé du degré de satisfaction des citoyens.

La décision de réunir différentes autorités pour mener des recherches d'envergure nationale afin de mieux comprendre les besoins et les attentes des clients a aidé la fonction publique canadienne à écouter les citoyens et à donner suite à ce qu'ils avaient à lui dire. Sous la direction de l'Institut des services axés sur les citoyens, 18 partenaires fédéraux, provinciaux, territoriaux, régionaux et municipaux ont commandité l'étude LCA5. La recherche a été réalisée par ERIN Research.

L'enquête nationale menée auprès de 6 700 Canadiennes et Canadiens de chaque province et de chaque territoire a été réalisée en 2007-2008.

-30-

PERSONNE-RESSOURCE : Karen Prokopec, ISAC
(416) 325-5822

Karen.prokopec@iccs-isac.org ou visitez notre site Web
www.iccs-isac.org