

# Tour de piste!



Une ressource à l'intention des fournisseurs de services gouvernementaux

## MANCHETTES DE L'ENQUÊTE LES CITOYENS D'ABORD 5

L'enquête Les citoyens d'abord 5 est la dernière de cette série d'initiatives de catégorie mondiale. Cette recherche pancanadienne fournit aux gestionnaires de services des résultats axés sur les clients qui servent de fondement de l'amélioration de trois besoins essentiels des citoyens : l'accès aux services, la prestation des services et les services en soi. L'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) a confié à la firme ERIN Research la tâche de concevoir et de mener l'enquête nationale en 2007-2008.

L'enquête Les citoyens d'abord 5 (LCA5) a permis à 6 700 Canadiennes et Canadiens de toutes les provinces et de tous les territoires d'exprimer leur point de vue sur les services gouvernementaux. Le service a-t-il de l'importance? Les citoyens l'affirment avec un oui retentissant! En plus de confirmer que les citoyens désirent de bons services et que cette question leur tient à coeur, l'enquête révèle que lorsqu'ils obtiennent des services de qualité, ils tendent à faire davantage confiance au gouvernement et à la fonction publique.

### 1 Cinq déterminants dévoilent le secret de la satisfaction des citoyens à l'égard des services

Pourquoi certaines personnes sont-elles satisfaites du service qu'elles obtiennent tandis que d'autres ne le sont pas? Cinq déterminants de la satisfaction expliquent principalement cet état de chose.

- Rapidité : Le déterminant le plus important pour tous les services, tous les gouvernements
- Personnel : Les clients aiment avoir affaire à des employés bien informés qui les traitent équitablement et qui sont disposés à faire un effort supplémentaire
- Résultat positif : « J'ai obtenu ce dont j'avais besoin »
- Facilité d'accès
- Expérience récente des citoyens à l'égard des services. Voir l'article à la page 2.

### 2 Les problèmes du téléphone : il faut continuer de s'attarder au mode de choix des citoyens

Le téléphone demeure le mode le plus communément utilisé pour obtenir des services gouvernementaux. La cote des modes de prestation dans les bureaux gouvernementaux et par Internet est élevée, mais, comme par le passé, celle du téléphone est nettement inférieure.

Les citoyens éprouvent plus de problèmes d'accès par le mode au téléphone que par tout autre mode. Les lignes occupées, la difficulté à trouver le bon numéro, les

problèmes avec les systèmes téléphoniques automatisés, la difficulté à comprendre la personne à l'autre bout du fil et le fait d'être placé en attente sont des sources de frustration.

Il est essentiel de régler les problèmes du service au téléphone parce que les difficultés d'accès se sont manifestées par des cotes globales inférieures. Voir l'article à la page 2.

### 3 Internet est « arrivé à maturité »

La première enquête Les citoyens d'abord, menée en 1998, ne comportait aucune question sur l'utilisation d'Internet – les services gouvernementaux étaient à peine visibles en direct à cette époque. Aujourd'hui, l'utilisation d'Internet est pratiquement sur un pied d'égalité avec les visites à des bureaux gouvernementaux et l'utilisation du téléphone.

Fait étonnant à constater, toutefois : le mode de services par Internet ne remplace pas les modes traditionnels. Les citoyens ont recours à Internet pour compléter et non pour remplacer les autres modes. Voir l'article à la page 2.

### 4 De plus en plus, les citoyens utilisent de nombreux modes pour avoir accès au gouvernement

Dans l'enquête LCA5, 59 % des répondants utilisent plus d'un mode pour satisfaire à leurs besoins. Il s'agit d'une hausse marquée par rapport aux 50 % des répondants qui ont dit utiliser de nombreux modes dans l'enquête LCA3 en 2002. Voir l'article à la page 2.

### 5 Concernant les services gouvernementaux ordinaires, les citoyens disent...

Les citoyens disent que la rapidité d'obtention des services ordinaires dans des bureaux gouvernementaux, au téléphone et par voie de communications électroniques figure au tout premier rang de leurs priorités.

Les attentes des citoyens dans la plupart des secteurs demeurent stables : deux personnes représentent le nombre maximal d'employés avec lesquels les citoyens veulent traiter, soit dans un bureau gouvernemental, soit au téléphone, et ils ne veulent pas attendre plus de 5 à 9 minutes dans n'importe quelle file.

Un secteur a affiché un changement constant et dramatique avec le temps : les citoyens veulent maintenant obtenir plus rapidement les services par la poste – à ce chapitre, ils s'attendent à un délai d'au plus une à deux semaines. Voir l'article à la page 2.

### 6 Les personnes handicapées veulent des services qui sont adaptés à leurs besoins et qui aboutissent à des résultats positifs

Lors de l'enquête LCA5, 7 % des répondants ont dit être handicapés.

Les personnes handicapées attribuent une cote moins élevée à l'ensemble des services gouvernementaux que ne le font les personnes non handicapées. L'écart entre les cotes s'établit en moyenne à 4 ou 5 points sur 100.

Cette situation s'explique principalement par le fait que les personnes handicapées obtiennent moins souvent un « résultat positif », ce qui constitue l'un des principaux déterminants de la satisfaction des citoyens. Voir l'article à la page 2.

### 7 Les cotes relatives à la qualité des services surveillés depuis 10 ans sont en hausse

Chacune des cinq enquêtes Les citoyens d'abord a assuré le suivi des cotes que les citoyens attribuent à un panier de services municipaux, provinciaux/territoriaux et fédéraux. En moyenne, à l'échelle des services, on constate une tendance à la hausse manifeste.

La cote moyenne pour les 26 services ayant figuré dans les cinq vagues de l'enquête est passée de 64 en 1998 à 72 aujourd'hui, ce qui représente une hausse de 8 points.

Parmi les services, 37 affichent une tendance à la hausse, 31 ne montrent aucun changement statistiquement significatif et 2 ont reculé. Des services qui n'ont pas changé, 15 ont figuré uniquement dans les deux dernières vagues de l'enquête, ce qui représente un échéancier relativement court. Voir l'article à la page 3.

### 8 Les origines de la confiance dans le gouvernement et la fonction publique sont dévoilées

La confiance dans le gouvernement trouve de fait son origine à la fois dans les bons services et dans la confiance en la fonction publique.

Pour sa part, la confiance en la fonction publique repose sur la compétence de la gestion et la perception de l'équité et de l'honnêteté de la fonction publique et du fait qu'elle est à l'écoute de la communauté. Voir l'article à la page 4.

La moitié des répondants ont reçu le questionnaire par la poste et la moitié par Internet entre octobre et décembre 2007. Les taux de réponse de LCA5 sont semblables à ceux des versions antérieures de l'enquête Les citoyens d'abord, soit 13 pour cent.

## CE QUE PENSENT LES CITOYENS...

DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX ORDINAIRES

5 à 9 minutes

le temps d'attente maximal en file dans un bureau du gouvernement.

2 personnes

le nombre maximal d'employés avec lesquels traiter pour obtenir un service.

15 minutes

la durée raisonnable d'un aller simple vers un bureau gouvernemental.

2 personnes

le nombre maximal d'employés avec lesquels traiter pour obtenir un service au téléphone.

30 secondes

le temps de mise en attente acceptable au téléphone avant de parler à une personne.

Même jour

le délai avant de recevoir une réponse à un message laissé sur la boîte vocale ou envoyé par courriel avant 10 h.

1 à 2 semaines

le temps d'attente acceptable depuis le jour de la mise à la poste de la lettre jusqu'au jour de la réception d'une réponse par la poste.

## FAITES PART DE VOS IDÉES!

L'ISAC a mis sur pied une tribune pour stimuler les idées nouvelles et échanger des histoires de réussite en matière de prestation des services. Vous pouvez vous inspirer des enquêtes Les citoyens d'abord 5 et l'accent sur les entreprises 2 pour trouver de nouvelles idées de service. Les idées des dix premiers lauréats seront reconnues et affichées sur le site Web de l'ISAC. Rendez-vous à l'adresse [ideas@iccs-isac.org](mailto:ideas@iccs-isac.org)

## LE PARCOURS DU SERVICE

Bref historique de l'enquête Les citoyens d'abord...

Vers la fin des années 1990, un consortium de cadres supérieurs du gouvernement de toutes les régions du Canada a mis sur pied le Réseau des services axés sur le citoyen chargé d'améliorer la qualité des services gouvernementaux offerts aux Canadiens. Sous la direction du Centre canadien de gestion, le Réseau a mené une enquête nationale unique en son genre : Les citoyens d'abord.

Le projet Les citoyens d'abord avait pour mission de mieux comprendre l'expérience que connaissent les citoyens lorsqu'ils utilisent les services gouvernementaux. Cette connaissance a permis aux fournisseurs d'améliorer le service en se fondant sur des éléments de preuve empirique.

La première enquête Les citoyens d'abord, publiée en 1998, a permis de franchir un pas historique dans le parcours menant à la prestation de services axés sur les citoyens. Grâce à l'enquête Les citoyens d'abord, des Canadiens de tous les coins du pays

ont pu dire ce qu'ils pensaient de la prestation des services publics, faire connaître leurs attentes et indiquer les éléments qui, à leur avis, devaient être améliorés en priorité. Les renseignements ainsi obtenus ont servi de repère pour mesurer le progrès.

La première enquête Les citoyens d'abord, de concert avec l'Outil de mesures communes, a été reconnue à l'échelle nationale et internationale. Elle a de plus reçu un Prix d'or (l'Institut d'administration publique du Canada - IAPC) et un Prix d'argent (CAPAM) pour gestion innovatrice.

En 2000, IAPC s'est joint au projet Les citoyens d'abord. En 2003, l'Institut des services axés sur les citoyens, un groupe novateur, a pris la relève du projet. En 2005 puis en 2008, l'ISAC s'est chargé de coordonner la recherche et a travaillé avec un consortium de partenaires représentant les administrations fédérales, provinciales, territoriales, municipales et régionales.