



POUR PUBLICATION IMMÉDIATE (*Available in English*)

29 novembre 2005

## ***Les Canadiens affirment que la qualité des services gouvernementaux ne cesse de s'améliorer!***

Toronto (ONTARIO) – L'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) et l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) publient aujourd'hui *Les citoyens d'abord 4*, la plus récente d'une série d'initiatives de recherche de calibre international, dont l'objectif est de faire part des attentes et de l'expérience des Canadiens concernant la prestation des services du secteur public. D'après un échantillonnage représentatif de 6 994 Canadiens de toutes les provinces et territoires, *Les citoyens d'abord 4* :

- révèle que les Canadiens ont constaté des améliorations significatives quant à la prestation des services, à tous les niveaux du secteur public, au cours des quatre derniers sondages;
- démontre que les Canadiennes et les Canadiens sont aussi satisfaits de la qualité de services offerts dans le secteur public que le secteur privé;
- confirme que les Canadiens qui reçoivent des services publics de qualité font davantage confiance au secteur public;
- fait ressortir les occasions d'améliorer davantage la qualité des services en facilitant l'accès aux services et en tenant compte des préoccupations des Canadiens au sujet de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels.

Les résultats du sondage *Les citoyens d'abord 4* laissent entendre que les efforts déployés par tous les gouvernements à la grandeur du pays, pour améliorer la qualité des services publics, portent fruits. Cette initiative de recherche est en cours depuis 1998. Depuis les quatre derniers sondages, comme le révèle *Les citoyens d'abord 4*, on note une amélioration significative de la qualité des services offerts par les trois ordres de gouvernement (municipal, provincial/territorial et fédéral). « Au cours des dernières années, les différents ordres de gouvernement au Canada ont pris les devants quant à la qualité des services offerts et ont tenu compte des observations et commentaires des citoyens pour apporter les améliorations nécessaires; manifestement, cette stratégie porte fruits », affirme Ardath Paxton-Mann, présidente du conseil de l'ISAC.

*Les citoyens d'abord 4* révèle également que les citoyens qui estiment que les services publics offerts sont de qualité font davantage confiance aux institutions démocratiques. Bien que certains facteurs, comme un leadership fort, la gestion, et le traitement impartial et éthique des personnes, influent de façon importante sur le niveau de confiance qu'ont les Canadiennes et les Canadiens envers la fonction publique, leur satisfaction face à la prestation des services gouvernementaux influe également sur leur niveau de confiance envers ces institutions.

Quelle est la prochaine étape? Pour améliorer encore davantage la qualité des services gouvernementaux, *Les citoyens d'abord 4* révèle qu'on doit maintenant mettre l'accent sur l'accès aux services, de même que sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels. « Au cours des sept dernières années », explique Joseph Galimberti, directeur exécutif de l'IAPC, « ces études ont fourni des données essentielles aux cadres supérieurs qui désirent propulser les services

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

-30-

Personnes-ressources :

Wendy Paquette, ISAC

(416) 325-5822

Wendy.paquette@iccs-isac.org

Patrice Dutil, IAPC

(416) 924-8787

pdutil@ipaciapc.ca



**Institute for  
Citizen-Centred  
Service**

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



gouvernementaux vers un niveau supérieur d'efficacité et d'utilité pour les Canadiennes et les Canadiens. Cette étude montre que, malgré leur appréciation des dispositifs de libre-service, les Canadiennes et les Canadiens veulent également pouvoir communiquer avec quelqu'un en cas de difficulté. La prochaine grande étape qu'auront à franchir les gestionnaires du gouvernement sera probablement de relever les défis associés à l'accès, la protection des renseignements personnels et la sécurité. »

Le projet *Les citoyens d'abord 4* est une initiative parrainée par vingt et une administrations, soit sept ministères fédéraux, sept provinces/territoires et sept municipalités. La recherche a été effectuée par la firme *Phase 5 Consulting Group Inc* pour le compte de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) et de l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC), qui ont mis de l'avant et dirigé ce projet.

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

-30-

Personnes-ressources :

Wendy Paquette, ISAC

(416) 325-5822

Wendy.paquette@iccs-isac.org

Patrice Dutil, IAPC

(416) 924-8787

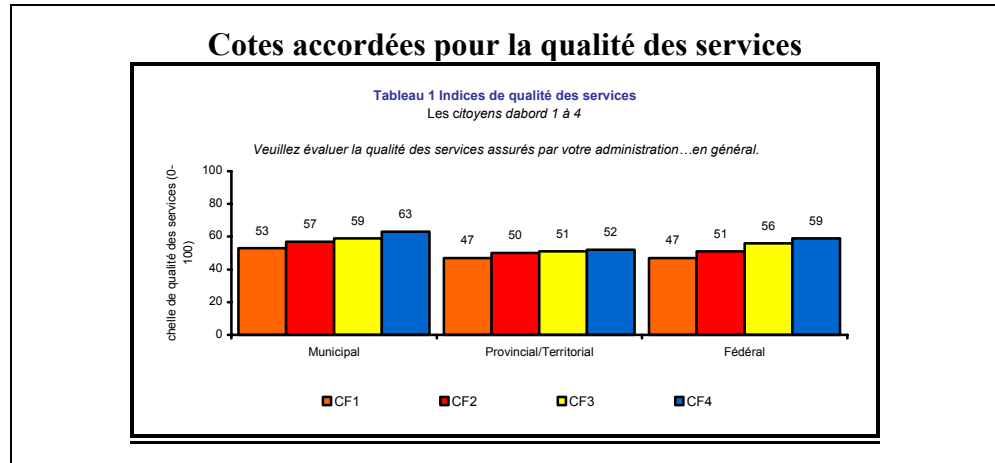
poutil@ipaciapc.ca



## Document d'information : résultats Les citoyens d'abord 4 (Available in English)

### L'indice de qualité des services ne cesse de s'améliorer

L'indice de qualité des services est à la hausse pour tous les ordres de gouvernement et ce pour la quatrième fois depuis 1998. La cote attribuée à nombre de services spécifiques s'est également améliorée.

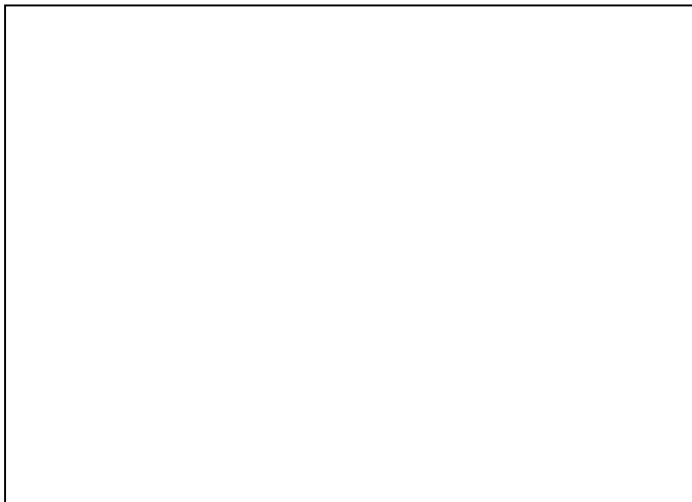


### Lien entre la qualité des services et la confiance à l'égard du secteur public

La qualité des services est primordiale aux yeux des citoyens appelés à évaluer le degré de confiance qu'ils manifestent à l'endroit du secteur public. Chaque fois qu'un citoyen fait appel à un service public, le degré de satisfaction qu'il manifeste a une incidence sur sa perception globale. La confiance est nettement plus élevée lorsqu'un citoyen estime avoir été bien servi, qu'on est à l'écoute de ses besoins et priorités, qu'on cherche à atteindre les objectifs établis et à fournir des services de qualité.

### L'accès aux services gouvernementaux pose toujours un défi

Les citoyens estiment encore aujourd'hui que l'accès aux services demeure l'un des principaux défis à relever. *Les citoyens d'abord 4* révèle qu'il est facile d'obtenir des renseignements, par exemple. Toutefois, pour un cas plus complexe nécessitant plus d'un appel ou courriel, et plus de temps pour trouver la solution appropriée, l'accès est plus difficile. S'il s'agit de services simples, les citoyens veulent savoir où commencer et comment obtenir le service. Par contre, s'il s'agit de services plus complexes, ils veulent pouvoir communiquer avec une personne-ressource, au moment opportun.





## Document d'information : Initiative Les citoyens d'abord (*Available in English*)

*Les citoyens d'abord 4* est la quatrième d'une série d'études bisannuelles qui offrent un éclairage nouveau et des informations complètes sur la façon dont les citoyens et les clients du secteur public perçoivent les services qu'ils reçoivent des différents ordres de gouvernement, au niveau municipal, provincial/territorial et fédéral. *Les citoyens d'abord 4* donne corps au programme de recherche axé sur les citoyens qui constitue la pierre angulaire de l'approche canadienne en ce qui a trait à l'amélioration de la fonction publique et il en élargit également les horizons.

### **Les citoyens d'abord depuis 1998**

Les études précédentes, effectuées en 1998, 2000 et 2002, demandaient aux Canadiens à la grandeur du pays ce qu'ils pensaient de la prestation des services publics, quelles étaient leurs attentes et leurs priorités au plan de l'amélioration des services. Les résultats obtenus ont permis d'établir une nouvelle perception quant à la qualité des services :

- Ils ont contesté le point de vue largement répandu selon lequel les services gouvernementaux ne sont pas à la hauteur, en démontrant que les sondages d'opinions ont souvent sous-évalué la perception des citoyens en ce qui a trait aux services gouvernementaux;
- Ils ont établi les cinq éléments de la qualité des services qui déterminent la perception qu'ont les citoyens concernant la prestation des services;
- Ils ont mis l'accent sur les défis associés à la prestation de services à voies multiples alors que les attentes sont plutôt portées vers une prestation des services sans discontinuité;
- Ils ont fait le lien entre qualité des services et confiance manifestée à l'endroit des gouvernements;
- Ils ont défini l'orientation à suivre pour améliorer les services à l'intention des gestionnaires et des fournisseurs de services.

L'initiative *Les citoyens d'abord* a mérité la reconnaissance nationale et internationale lorsque le Réseau des services axés sur les citoyens (RSAC) a reçu la Palme d'or, un prix prestigieux d'innovation en gestion publique, de l'Institut d'administration publique du Canada (IPAC) en 1999 et la Médaille d'argent – Innovation en gestion publique à l'échelle internationale décernée par la *Commonwealth Association for Public Administration and Management* (CAPAM) en 2000.

### **Les citoyens d'abord 4**

*Les citoyens d'abord 4* reprend les grandes lignes et poursuit la réflexion des études précédentes, et se penche sur de nouveaux enjeux d'importance en matière de prestation et d'amélioration des services.

- L'examen d'un enjeu de longue date, à savoir un accès aux services publics qui laisse à désirer, et des facteurs qui de l'avis des citoyens peuvent améliorer l'accès;
- L'examen des moyens susceptibles d'améliorer l'accès aux services par téléphone et par Internet;
- Une première étape pour mieux comprendre les préoccupations des citoyens concernant la confidentialité et la protection de leurs renseignements personnels lorsqu'ils utilisent les services en ligne.

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



**Institute for  
Citizen-Centred  
Service**

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



*Les citoyens d'abord 4* a été menée par la firme *Phase 5 Consulting Group Inc* pour le compte de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) et de l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC).

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

Le mandat de l'Institut des services axés sur les citoyens consiste à mettre l'accent sur la satisfaction de la clientèle en ce qui concerne la prestation des services publics. L'ISAC réalise ses objectifs en effectuant de la recherche pour déterminer les besoins et les attentes des citoyens, et en aidant le secteur public à mettre en œuvre des solutions novatrices pour assurer la qualité des services.

### ***Institut d'administration publique du Canada***

L'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) est un organisme canadien de premier plan intéressé à la théorie et à la pratique de la gestion publique. L'Institut s'y consacre autant au niveau local qu'à l'échelle mondiale. Cette organisation compte sur de nombreux groupes régionaux partout au pays. L'Institut reconnaît l'importance et favorise l'utilisation des deux langues officielles du Canada.

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



**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