



L'accent sur les entreprises 3

Promouvoir les services axés sur les clients dans le secteur public

Initiative de recherche concertée

Contexte

Tous les paliers de gouvernement au Canada reconnaissent à la fois les principes et les avantages d'une « approche axée sur les clients » pour la prestation de leurs services. Ces dix dernières années, ce changement a été en partie alimenté par les inestimables projets de recherche qu'a dirigés l'Institut des services axés sur les citoyens, **Les citoyens d'abord** et **L'accent sur les entreprises**.

L'accent sur les entreprises 3 misera sur ces travaux novateurs tout en continuant à expliquer aux administrations gouvernementales canadiennes ce que les entreprises clientes ont compris sur la prestation des services du secteur public.

L'amélioration des services gouvernementaux et du degré de satisfaction des citoyens et des entreprises a sa contrepartie. Les projets de recherche **L'accent sur les entreprises** ont facilité l'échange d'information, de sorte que les entreprises peuvent faire bien connaître leurs priorités en matière de changement et qu'on peut prendre des mesures par la suite. À tous les paliers de gouvernement, **L'accent sur les entreprises** a permis aux professionnels de la prestation des services de se concentrer sur les problèmes que les entreprises voulaient voir régler. Des changements ont été apportés, et la recherche révèle maintenant que les entreprises sont plus satisfaites des services gouvernementaux. En fait, l'étude antérieure **L'accent sur les entreprises** révélait déjà cette tendance, avec une augmentation marquée de quatre points de la cote globale accordée à la qualité des services, de 61 à 65.

Néanmoins, la prestation des services aux entreprises reste largement perfectible, et il faut poursuivre la recherche en ce sens. Les sondages **L'accent sur les entreprises** et les travaux de recherche de l'Institut des services axés sur les citoyens ont fait leurs preuves : leurs résultats ont débouché sur des mesures concrètes.

Objectifs de recherche

Certains des objectifs de **L'accent sur les entreprises** existaient dès la première version du projet. En soutenant ces objectifs de recherche, l'Institut des services axés sur les citoyens a fourni aux diverses administrations canadiennes des données cruciales sur les tendances qui les ont aidées à mesurer le rendement de la prestation de leurs services. Par contre, comme cette prestation continue d'évoluer, il est important de fixer de nouveaux objectifs.

Accès aux services

- Mappage des tendances en matière d'accès aux services offerts par mode de prestation, type de service et caractéristiques de l'entreprise
- Mise en évidence des facteurs influant sur l'utilisation d'un mode plutôt qu'un autre
- Accent constant sur le recours au téléphone comme principal mode des entreprises canadiennes dans leurs rapports avec les administrations gouvernementales
- Ciblage des solutions pour régler les problèmes d'accès – nous avons cerné les problèmes, sans pourtant savoir quelles solutions les représentants des entreprises proposent (NOUVEAU).

Qualité des services

- Évaluation de la qualité d'un vaste éventail de services du secteur public, à tous les paliers de gouvernement
- Analyse des cotes de qualité des services selon le mode de prestation et les caractéristiques de l'entreprise

Facteurs de satisfaction

- Validation et amélioration des facteurs de satisfaction selon le mode de prestation, le type de service et les caractéristiques de l'entreprise
- Compréhension des normes de services attendues selon le mode de prestation

Modes de prestation préférés et prestation en direct

- Persistance à mesurer les modes de prestation préférés selon le type de service et les caractéristiques de l'entreprise
- Segmentation des entreprises (pourquoi certaines choisissent tels modes plutôt que tels autres)
- Autres modèles de prestation des services, afin de recueillir les réactions des entreprises aux nouveaux modèles (NOUVEAU)
- Prochaines étapes du cybergouvernement (obtenir le point de vue des entreprises canadiennes sur l'évolution du cybergouvernement, dont les aspects liés à la protection des renseignements personnels, la sécurité et la version Web 2.0) (NOUVEAU)

Impact des services gouvernementaux sur les entreprises

- Analyse de la manière dont la qualité des services influe sur la capacité de concurrencer des entreprises
- Examen de la théorie sur la chaîne de valeur des services du secteur public dans le contexte d'une entreprise, pour déterminer l'impact de la prestation des services sur la confiance des entreprises envers les administrations gouvernementales (NOUVEAU)

Méthodologie

On fera un sondage par téléphone et en direct auprès d'un échantillon représentatif d'entreprises canadiennes. (Il y aura des entreprises de diverses tailles, à diverses

étapes de leur cycle de vie et dans divers secteurs.) Normalement, environ 6 000 questionnaires sont remplis dans le cadre d'un sondage **L'accent sur les entreprises**. En échantillonnant un nombre plus grand d'entreprises dans les administrations participantes, on s'assurera qu'au moins 400 entreprises répondront, ce qui permettra de faire une analyse statistiquement valable de ces administrations. Le sondage sera mené conformément aux normes de recherche sur l'opinion publique de l'Association de la Recherche et de l'Intelligence Marketing (ARIM) et des administrations gouvernementales participantes. Cela signifie fournir à tous les commanditaires un plan d'échantillonnage détaillé et un rapport méthodologique sur le biais de non-réponse, les méthodes d'échantillonnage, les niveaux de confiance, la marge d'erreur, les procédures de pondération, ainsi que les taux de visite et de réponse.

Le principal atout des projets **L'accent sur les entreprises** et **Les citoyens d'abord** est leur analyse. Les abonnés obtiennent bien plus que des données chiffrées, comme les fréquences et les totalisations croisées. Pour produire le rapport complet, le rapport sommaire et les rapports individualisés pour chaque abonné, on se servira de techniques statistiques de pointe qui maximiseront la valeur directionnelle des données.

Les derniers détails méthodologiques seront arrêtés par un comité directeur formé des partenaires financiers de **L'accent sur les entreprises**.

Calendrier d'exécution

Le sondage **L'accent sur les entreprises** sera mené à la fin du printemps ou au début de l'été 2009. Les cotes de qualité des services figurant dans les listes des administrations gouvernementales seront remises aux abonnés à l'été 2009. Le rapport de l'analyse préliminaire des constatations sur les modes de prestation et les facteurs de satisfaction sera prêt à l'hiver 2009-2010. Le rapport final sera disponible avant la fin de mars 2010.

Niveaux d'abonnement

Abonnés de base

Un abonnement de base de 25 000 \$ permet d'obtenir les produits et services suivants :

- Un rapport national exhaustif comprenant les constatations détaillées de l'étude - les abonnés de base en recevront un exemplaire.
- Un rapport sommaire pouvant être remis aux gestionnaires et aux intervenants - les abonnés de base en recevront 10 exemplaires.
- Une présentation en PowerPoint sur les constatations de l'étude - les abonnés de base recevront une présentation qui portera sur les constatations se rapportant à leur sphère de compétences.
- Une série complète de données étayées de la documentation - les abonnés de base auront accès à la base de données intégrale de l'étude **L'accent sur les entreprises** sur support électronique, y compris aux données des deux études précédentes.
- L'occasion de recevoir des mises à jour et des documents sur le projet, comme le questionnaire, au fil de l'évolution du projet.

- La reconnaissance en tant qu'abonné de base.

Abonnés intermédiaires

Un abonnement intermédiaire de 35 000 \$ comprend tous les avantages fournis aux abonnés de base, plus la possibilité de siéger au Comité directeur du projet, lequel participe à l'établissement des priorités et à la mise au point des objectifs du projet, à la conception des instruments d'enquête et à la formulation des produits à livrer. Les abonnés intermédiaires sont reconnus comme tels et se font présenter en personne les résultats de l'étude, avec 10 exemplaires supplémentaires du rapport national et 25 exemplaires supplémentaires du rapport sommaire.

Abonnés principaux

Un abonnement principal de 50 000 \$ comprend les avantages fournis aux abonnés intermédiaires, en particulier l'occasion de siéger au Comité directeur du projet qui participe à l'établissement des priorités et à la mise au point des objectifs, à la conception des instruments d'enquête et à la formulation des produits à livrer, ainsi que celle de travailler en étroite collaboration avec l'ISAC pour veiller à ce que les thèmes de base de l'étude soient couverts. Ils reçoivent également 25 exemplaires supplémentaires du rapport national et 50 exemplaires supplémentaires du rapport sommaire, en plus d'avoir droit à une autre présentation des résultats de l'étude pour les membres de leur personnel.

Information

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Bernadette De Souza, gestionnaire de programme
Institut des services axés sur les citoyens
Bureau : 416-326-9399

Remarque : L'Institut des services axés sur les citoyens détient tous les droits d'auteur et de propriété intellectuelle associés à l'étude ***L'accent sur les entreprises 3***.