

L'importance de la recherche sur la satisfaction de la clientèle

- Outil essentiel lors de la prise de décisions dans le secteur public
- Présentation de l'étude *Les citoyens d'abord 2020*
- Autres recherches menées au Canada
- Résultats liés à la COVID-19 dans l'étude *Les citoyens d'abord* (2^e vague)



Source de l'image : directeur des ressources humaines

RAPPORT MENSUEL DU CONSEIL MIXTE

Préparé par le Comité de recherche

Janvier 2021

1. Introduction

La recherche sur la satisfaction de la clientèle est un outil décisionnel important pour le secteur public. Cette méthode fiable permet d'avoir une idée du niveau de satisfaction et des opinions sur une vaste gamme de programmes et de services. Elle permet au secteur public de surveiller et d'évaluer des tendances au fil du temps, dans le but de comprendre comment les besoins et les perceptions des clients varient et quelle incidence cela peut avoir sur leur satisfaction globale. Ces informations peuvent servir à éclairer la mise en place des changements nécessaires à l'amélioration de la qualité des services fournis par le secteur public et pour veiller qu'ils reflètent les besoins de la clientèle.

La recherche sur la satisfaction de la clientèle est menée dans différentes régions au pays. Ce rapport exécutif mettra toutefois l'accent sur la plus récente édition (2020) de l'étude [Les citoyens d'abord](#), qui sera publiée en avril 2021. L'on a choisi de présenter l'édition 2020 de l'étude *Les citoyens d'abord* dans ce rapport exécutif, car plusieurs membres des conseils mixtes connaissent cette série.



Pourquoi la recherche de la satisfaction de la clientèle est-elle importante?

- Permet aux fournisseurs de services d'avoir une meilleure compréhension de l'expérience vécue par la clientèle, face aux programmes et aux services gouvernementaux.
- Permet aux fournisseurs de services d'améliorer les services, en fonction de la perspective des clients et de données empiriques.
- La pandémie de la COVID-19 a poussé les gouvernements aux quatre coins du pays à introduire de nouvelles options pour la prestation de services, dans le but de répondre aux besoins des clients. Il est primordial de saisir l'efficacité de ces efforts d'intervention liés à la pandémie.

Que contient ce rapport exécutif?

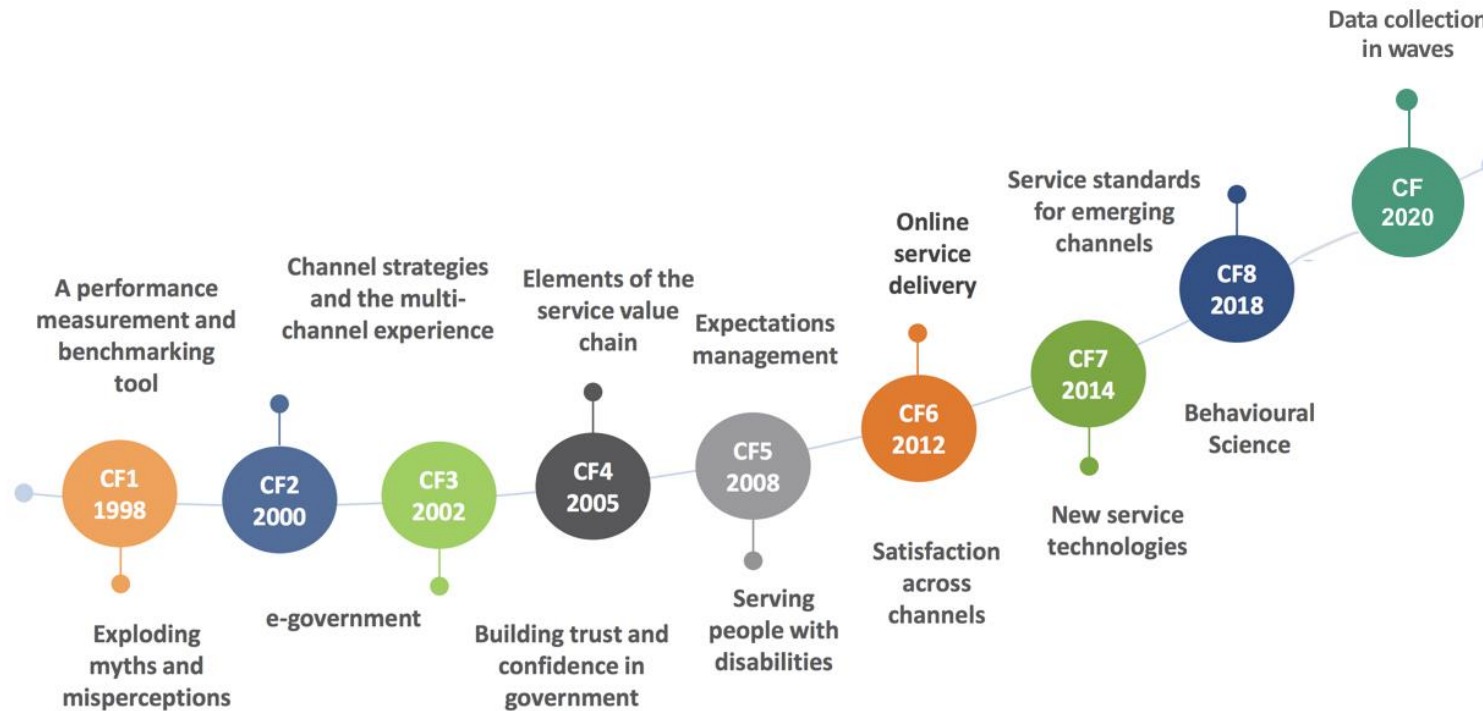
Les éléments suivants font partie de ce rapport :

- Introduction
- *Les citoyens d'abord* : Historique et évolution
- La nouvelle méthodologie de recherche pour la série *Les citoyens d'abord*
- Exemples de recherches sur la satisfaction de la clientèle effectuées au Canada
- Vue d'ensemble des résultats préliminaires de la 2^e vague de l'étude *Les citoyens d'abord 2020*
- Résultats liés à la COVID-19 (2^e vague) pour l'étude *Les citoyens d'abord 2020*

2. *Les citoyens d'abord* : Historique et évolution

La série « [Les citoyens d'abord](#) » examine en profondeur la façon dont les citoyens perçoivent les services gouvernementaux. Pendant plus de 20 ans, l'étude visait à faire ressortir les opinions de la population au sujet de la prestation des services publics, ses attentes et ce qui doit être priorisé par tous les ordres de gouvernements. Cette étude est le résultat d'une collaboration entre l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC), Ipsos Public Affairs et des commanditaires régionaux représentant tous les ordres de gouvernements aux quatre coins du pays. L'ISAC publiera les résultats de l'étude *Les citoyens d'abord 2020*, la plus récente itération de la série.

La première étude *Les citoyens d'abord* a été menée en 1998. Cette étude a défini les mesures de référence du niveau de satisfaction et des attentes des citoyens face aux services offerts par les différents ordres de gouvernements (fédéral, provincial/territorial, régional et municipal). Au moment de sa publication, *Les citoyens d'abord 2020* sera la 9^e édition de cette série d'études menées tous les 2 ou 3 ans.








3. Les citoyens d'abord 2020 : Nouvelle méthodologie de recherche

La méthodologie servant au sondage *Les citoyens d'abord 2020* a été modifiée, depuis la dernière itération de la série. Les changements suivants ont été apportés :

Années précédentes	<i>Les citoyens d'abord 2020</i>
Collecte de données effectuée en une seule vague	Collecte de données complétée en quatre vagues
Différents modes de collecte de données (en ligne, par la poste, poste virtuelle.)	La collecte de données a été effectuée presque exclusivement à l'aide d'experts en ligne dans la plupart des régions participantes. L'on a utilisé des téléphones dans les plus petites régions. Durant la première vague, peu de sondages ont été effectués via la poste virtuelle.

Approche de recherche pour *Les citoyens d'abord 2020* (2^e vague)



-  The second of four waves of the Citizens First 2020 research program.
-  Over 1400 respondents per wave
-  Mixed Methodology: 80% Online; 20% Telephone
-  Respondents across Canada
-  Interviewing:
Wave 1: June 29 to July 26
Wave 2: October 15 to November 2, 2020

Exemples de recherches sur la satisfaction de la clientèle effectuées au Canada

Note : La liste suivante ne représente qu'un échantillon des recherches effectuées au pays.



[Ville de Calgary](#)



[Région de Peel](#)



[Gouvernement du Canada](#)



[Gouvernement du Manitoba : Infrastructure Manitoba](#)



[Gouvernement de la Colombie-Britannique : Ministère des Transports](#)



[Gouvernement de la Saskatchewan : Ministère des Services centraux](#)

4. Résultats nationaux : Conclusions préliminaires de l'étude Les citoyens d'abord 2020

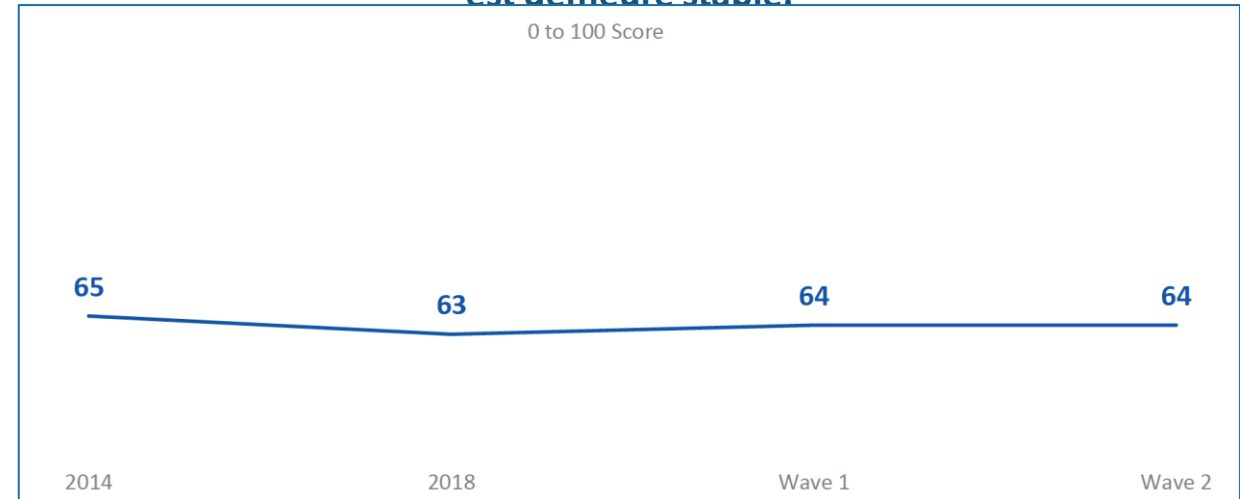
La publication de *Les citoyens d'abord 2020* est prévue pour le mois d'avril 2021. Les résultats soulignés présentent certaines des conclusions recueillies jusqu'à présent.

Note : Les résultats suivants proviennent de la 2^e vague (sur 4) de l'étude CA2020.



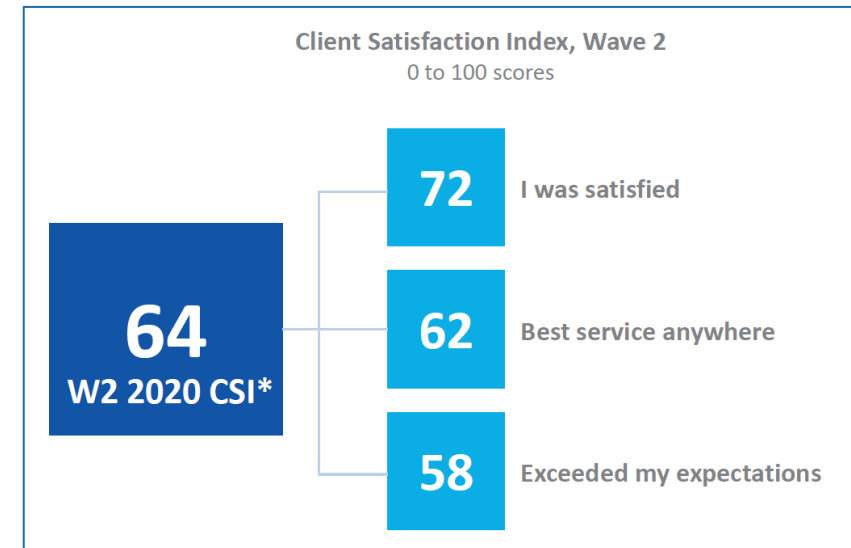
1

Au cours des six dernières années, l'indice de la satisfaction de la clientèle est demeuré stable.



La clientèle est plus encline à dire qu'elle était satisfaite qu'à dire que c'était le meilleur service ou que ses attentes ont été dépassées.

2



4. Résultats nationaux : Conclusions préliminaires de l'étude *Les citoyens d'abord* 2020 (suite)

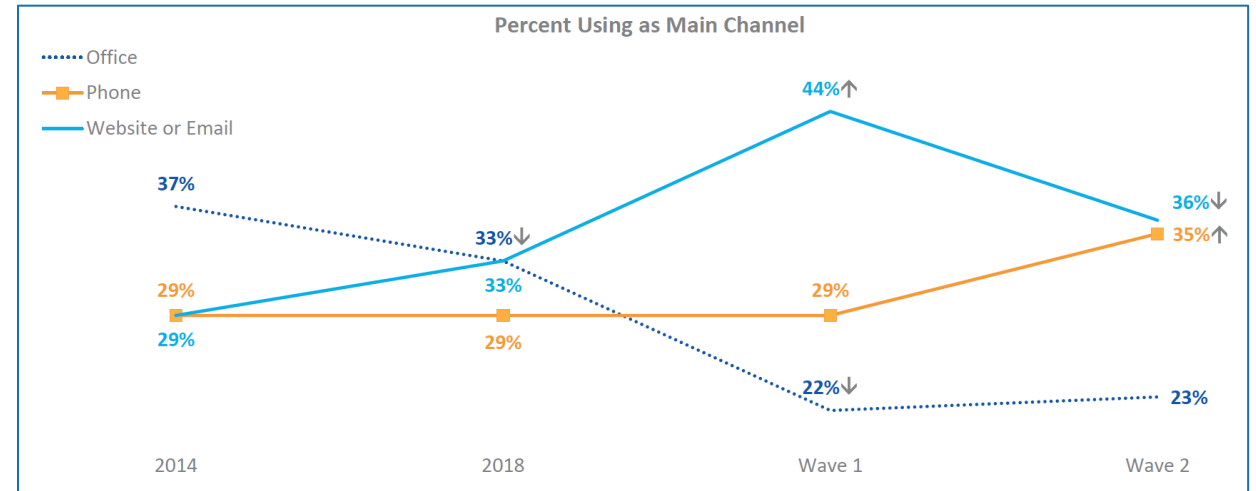
La publication de l'étude *Les citoyens d'abord 2020* est prévue pour le mois d'avril 2021. Les résultats soulignés présentent certaines des conclusions recueillies jusqu'à présent.

Note : Les résultats suivants proviennent de la 2^e vague (sur 4) de l'étude CA2020.



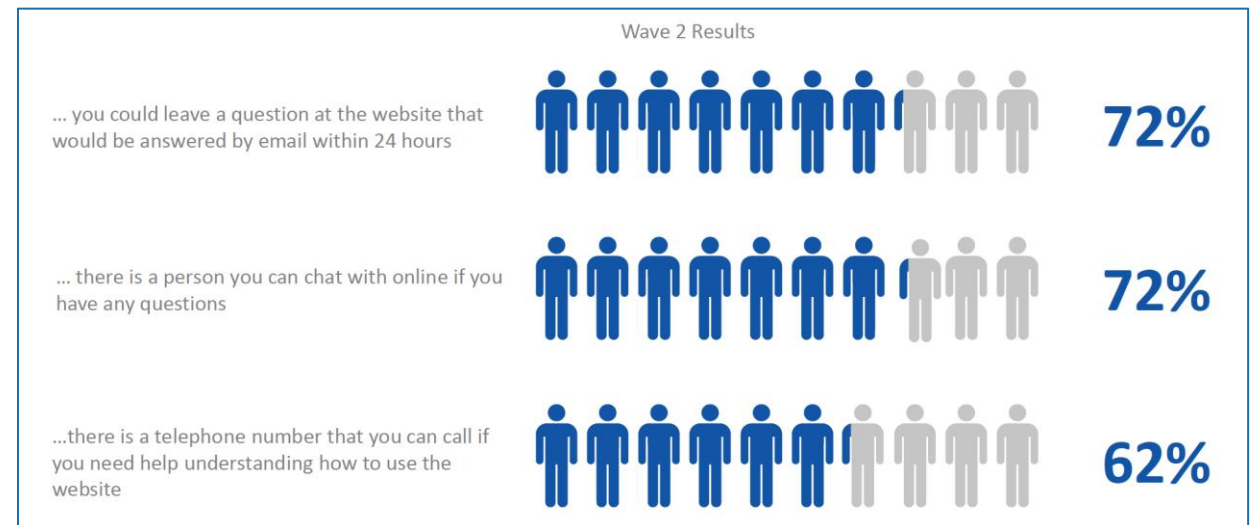
3

L'utilisation d'un site Internet en tant que canal de communication principal est en baisse depuis le mois de juillet. Le nombre de transactions par téléphone est en hausse. Le nombre de visites en personne demeure bas.



Les utilisateurs des services seraient plus enclins à accéder aux services gouvernementaux de manière virtuelle, si...

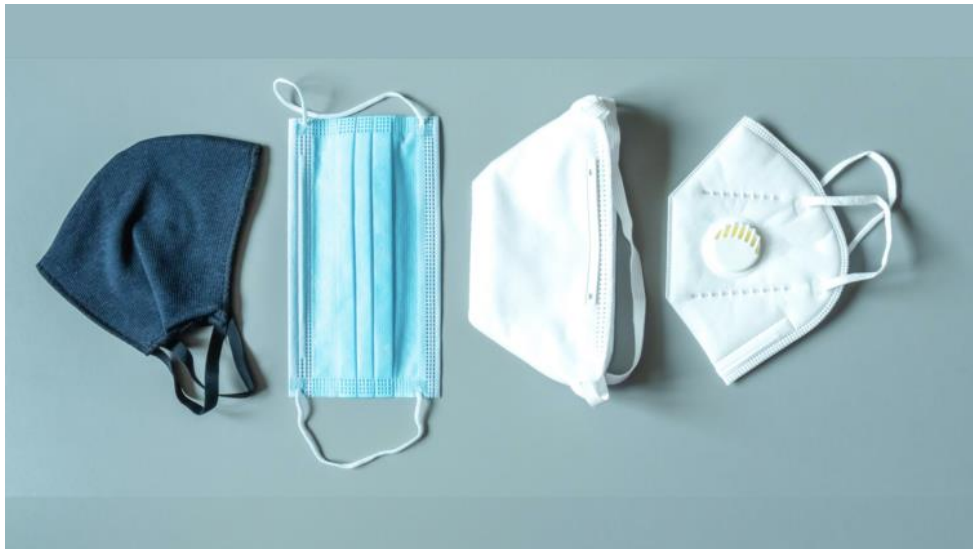
4



5. L'étude *Les citoyens d'abord 2020* : Résultats liés à la COVID-19 :

La pandémie de la COVID-19 a accéléré la transformation numérique liée à la prestation de services dans le secteur public. La plupart des services essentiels sont maintenant accessibles en ligne. Les restrictions liées à la distanciation sociale ont réduit les possibilités de communication entre les clients et le secteur public. Il est ainsi important d'entendre la voix de la clientèle et les déterminants de la satisfaction, principalement durant la pandémie.

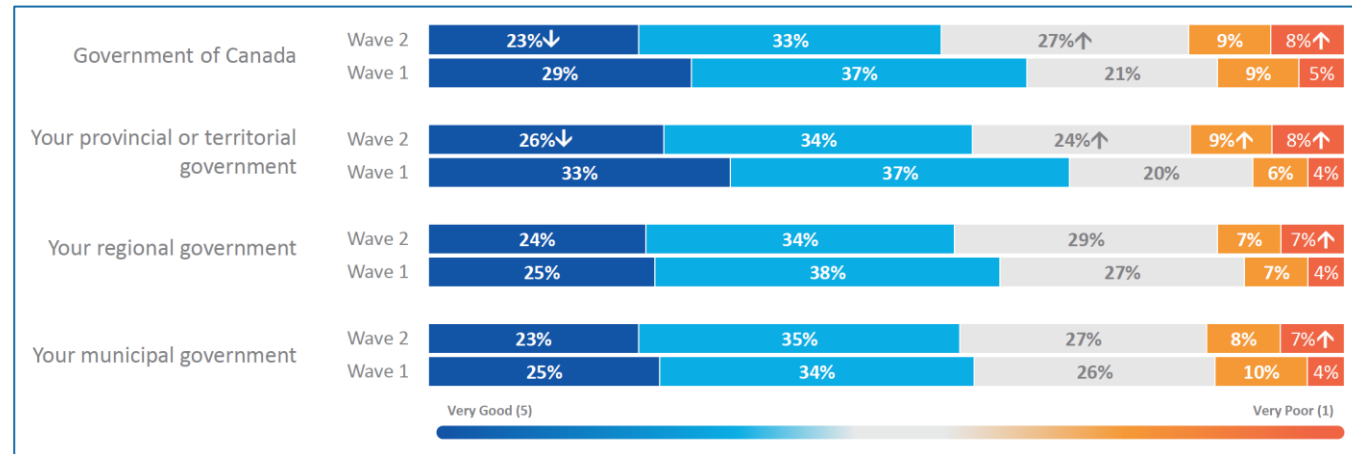
Les résultats suivants proviennent de la 2^e vague de l'étude *Les citoyens d'abord 2020*, en lien avec la pandémie de la COVID-19.

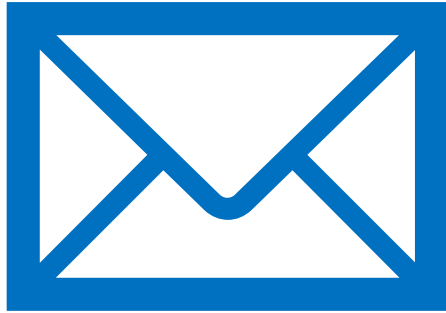


Le niveau de réputation des services demeure stable dans la 2^e vague, dans la foulée des défis continus liés à la COVID.



La gestion de la situation de la pandémie par certains ordres de gouvernements répond moins aux attentes des citoyens, qu'au mois de juillet.





Lectures complémentaires (en anglais seulement)

- [Government services in a digital age. Where policy meets delivery](#)
- [Citizens have a right to better services](#)
- [4 Ways Customer Experience Will Change in 2021](#)
- [What's Ahead for Customer Experience in 2021?](#)
- [How chatbots are making us rethink customer experience in a COVID world](#)
- [The US Government Needs to Invest in Digital Design](#)
- [4 Ways Customer Experience Will Change in 2021](#)

Other Noteworthy Articles:

[The importance of trust in building a data-centric organization](#)

[Privacy and security concerns from digital identity growth addressed by civil society, governments](#)

[Data management platforms play vital role in future of government work](#)

[The Digital Identity Standards To Bet On In 2021](#)

[The government can, and must, stand for privacy](#)

Référentiel de recherche

Accès au référentiel de recherche de l'étude [Les citoyens d'abord](#)

Nouvelles entrées dans le référentiel de recherche :

[Les yeux dans le ciel : L'ère des drones \(UAV\) — Rapport des Conseils mixtes Décembre 2020](#)

Ce rapport explore l'utilisation de drones dans le secteur public et souligne les possibilités et les considérations principales liées à l'utilisation de drones.



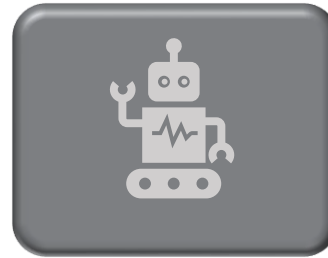
Tendances dans le bulletin quotidien



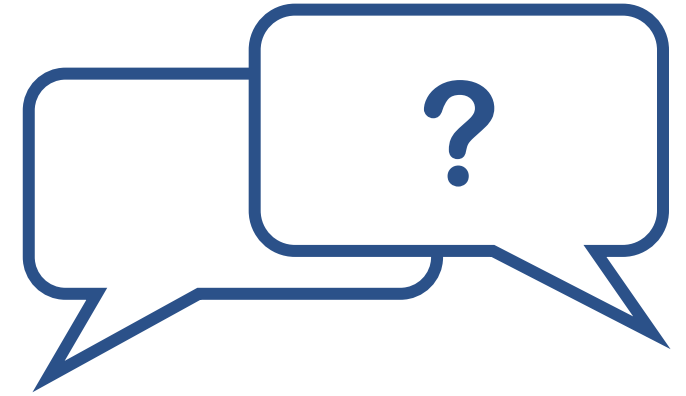
Selon [Gov Tech](#), l'absence d'un accès facile à l'information et à la technologie vécues par certaines personnes âgées a amplifié leur isolement. Dans le but d'améliorer l'accès, le sous-comité du Conseil sur le vieillissement recommande une solution numérique dans le but d'améliorer et de rationaliser les services de manière plus efficace, dans le but d'appuyer les personnes âgées durant la pandémie et à l'avenir.



Dans un récent rapport, [Investment Executive](#) mentionne que la COVID-19 a mis une pression soudaine sur les organismes de réglementation, afin qu'ils gèrent les priorités liées à la pandémie le plus rapidement possible. Ce rapport a donc dévoilé que la pandémie façonne les attentes selon lesquelles l'avenir de la réglementation sera tout aussi agile et efficace, lors du retour à la normale.



Selon [Nextgov](#), les gouvernements ont accéléré leurs efforts en matière de transformation numérique dans le but de mettre l'intelligence artificielle (IA) en place pour répondre à leurs besoins en matière de cybersécurité. La mise en place de l'IA au sein des opérations gouvernementales permettrait aux organismes d'accroître la protection des données et leurs efforts de conformité, en plus d'avoir plus de temps à leur disposition, tout en fournissant une couche supplémentaire de gestion des risques.



Nous serions ravis d'entendre votre avis!

Connaissez-vous quelqu'un qui souhaiterait recevoir le rapport exclusif des conseils mixtes? Veuillez partager une copie de ce rapport. Si vous n'êtes pas abonné, abonnez-vous maintenant et recevez une copie [du rapport exécutif](#). Faites-nous part de vos questions à l'adresse : info@iccs-isac.org.

Suivez-nous :  