
Les Citoyens D'Abord 2000

George Spears
Kasia Seydegart

Erin Research Inc.

pour le

Conseil sur la prestation des services du secteur public

et

L'Institut d'administration publique du Canada

© L'Institut d'administration publique du Canada, 2001
The Institute of Public Administration of Canada, 2001

all rights reserved / tous droits réservés

L'Institut d'administration publique du Canada

L'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) est la principale institution canadienne qui s'intéresse à la théorie et à la pratique de la gestion publique tant au niveau local qu'au niveau mondial. C'est une association composée de groupes régionaux actifs à travers tout le pays. L'Institut reconnaît et promeut les deux langues officielles du Canada.

IPAC/IAPC

1075, rue Bay Street, Suite/Bureau 401
Toronto, Ontario, M5S 2B1 CANADA
Tel./Tél.: (416) 924-8787
Fax/Bél.: (416) 924-4992
e-mail/courriel : ntl@ipaciapc.ca
Internet : www.ipaciapc.ca

Institute of Public Administration of Canada

The Institute of Public Administration of Canada (IPAC) is a leading Canadian organization concerned with the theory and practice of public management. Its scope covers governance from the local to the global level. It is an association with active regional groups across the country. The Institute recognizes and fosters both official languages of Canada.

Ce projet de l'IAPC a été rendu possible grâce à l'appui de

La ville de Montréal
La ville de Toronto
La ville de Vancouver

Le territoire du Yukon

La province de l'Alberta
La province de Colombie-Britannique
La province de Manitoba
La province de Nouveau-Brunswick
La province de Terre-Neuve
La province de Nouvelle-Écosse
La province de Ontario
La province de l'Île-du-Prince-Édouard
La province de Québec
La province de Saskatchewan

Le gouvernement du Canada

et

Les membres de l'IAPC, tous voués à l'amélioration de
l'administration publique

Merci

Table des matières

| | |
|--|-----|
| Avant-propos | vii |
| Sommaire | 1 |
| 1. Introduction | 7 |
| 2. Mythes et stéréotypes | 12 |
| 3. Le modèle de service | 18 |
| 4. L'accès | 20 |
| 5. Les moteurs de la satisfaction | 40 |
| 6. Mesurer les progrès | 48 |
| 7. Les normes de service | 57 |
| 8. Les nouvelles stratégies de prestation | 66 |
| 9. Les priorités des citoyens en matière d'amélioration des services | 76 |
| 10. <i>Les citoyens d'abord 2000</i> : De la vision à la réalité | 80 |

Avant-propos

Les citoyens d'abord 2000 est un sondage de classe mondiale sur la prestation des services publics et un outil indispensable pour améliorer le service dans le secteur public. C'est également la culmination d'alliances et de partenariats innovateurs forgés au cours de plusieurs années. En 1998, le Réseau du service axé sur les citoyens (RSAC), commandité par le Centre canadien de gestion (CCG), a travaillé de concert avec plusieurs organismes fédéraux et quatre gouvernements provinciaux en vue d'entreprendre une étude sur ce que pensent les citoyens des services qu'ils reçoivent du gouvernement. Il a publié un premier rapport, *Les citoyens d'abord*, qui a posé un jalon et marqué un tournant décisif dans la prestation de service au Canada. L'initiative *Les citoyens d'abord* a été reconnue à l'échelle nationale et internationale lorsque le Réseau du service axé sur les citoyens a remporté la Palme d'or de l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC) en 1999 et la Palme d'argent de la Commonwealth Association for Public Administration and Management (CAPAM) à l'automne 2000.

Ce sondage *Les citoyens d'abord* permet aux gouvernements dans tout le Canada d'élaborer des stratégies plus efficaces d'amélioration des services et d'établir des données de référence communes. Aussi, le Conseil chargé de la prestation de service du secteur public et l'IAPC reconnaissent-ils le besoin de poursuivre régulièrement cette initiative en conduisant tous les deux ans un sondage qui permettra d'enregistrer les progrès et d'approfondir la compréhension de la prestation de service dans le secteur public. Avec l'IAPC en tant qu'agent catalytique et imprésario du projet, plusieurs ministères et organismes du Gouvernement du Canada, tous les gouvernements provinciaux, le Territoire du Yukon et les villes de Vancouver, Toronto et Montréal ont choisi de participer au sondage de l'An 2000. Nous sommes fiers de ce partenariat étendu et du rapport qui a découlé, lequel servira à nouveau d'instrument important pour renforcer et affiner les stratégies élaborées dans le domaine de la prestation des services publics au Canada.

Nous sommes redevables à de nombreuses personnes, en particulier aux agents de

tous les ordres de gouvernement qui s'intéressent à l'amélioration de la qualité des services publics offerts aux citoyens; à George Spears et Kasia Seydegart de Erin Research Inc. pour leur expertise dans l'orientation du projet de recherche et de l'étude analytique; à Art Daniels et Brian Marson, co-présidents du sous-comité de recherche du Conseil chargé de la prestation de service du secteur public, pour mener à bien ce projet; ainsi qu'au personnel de l'Institut d'administration publique du Canada pour gérer cette grande entreprise avec finesse.

Le rapport *Les citoyens d'abord 2000* reprend là où se termine le travail de la première édition. Étayé par un nombre sans pareil de réponses provenant de Canadiens de chaque coin du pays, il offre des données indispensables, des références inestimables et d'importantes nouvelles largeurs de vue qui continueront de servir de base aux politiques et aux initiatives destinées à améliorer les services gouvernementaux.

Ce rapport *Les citoyens d'abord 2000* n'est pas le dernier mot sur la prestation des services publics. Il constitue un énorme pas en avant par les gouvernements du Canada : c'est un instrument novateur et une source d'encouragement pour tous les fonctionnaires, à mesure qu'ils poursuivent leur tâche importante d'améliorer la prestation des services gouvernementaux à l'égard des citoyens canadiens qui sont dignes d'attention.

Errol S. Price
Président
Institut d'administration publique
du Canada

Ralph Heintzman
Co-président
Conseil chargé de la prestation de
service du secteur public