





Modèle de maturité des services intergouvernementaux axés sur les clients

HARMONISATION AVEC LES OBJECTIFS À LONG TERME DES CONSEILS MIXTES :

Habilitation du gouvernement sans frontière : Offrir un accès simple, direct et pratique à l’information et aux services du gouvernement pour les Canadiens, peu importe l’endroit où une personne vit ou fait des affaires.
Faciliter un gouvernement moderne et novateur : Tirer parti des données et de la recherche pour éclairer l’élaboration de politiques et de conception et de prestation de services tout en étant ouvert, transparent et efficace.

NOTA : Le but de ce modèle est de fournir un point de référence pour évaluer :

- l’état actuel de l’expérience de service à la clientèle (c.-à-d. citoyen) pour les services mettant en cause de multiples administrations ou ordres de gouvernement (c’est-à-dire services intergouvernementaux);
 - les possibilités et des défis liés à la collaboration entre les organisations dans le but d’améliorer de façon continue les expériences de service intergouvernemental;
 - les habitants particuliers susceptibles de faire avancer la modernisation du service intergouvernemental (p. ex., des personnes ou des compétences; des processus, des données ou des informations, des outils ou des technologies, des politiques).
- Il est prévu que le modèle sera perfectionné et amélioré à mesure qu’il est appliqué à des projets d’amélioration du service à la clientèle intergouvernementale.

ATTRIBUTS	LES SERVICES RÉPONDENT À CERTAINES DE MES ATTENTES	JE SUIS SATISFAIT	JE SUIS IMPRESSIONNÉ PAR LA QUALITÉ DES SERVICES QUE JE REÇOIS
 AISE D’ACCÈS ET DISPONIBILITÉ	<ul style="list-style-type: none">• Mes services en personne sont bien situés dans un seul endroit, dans la mesure du possible.• Je peux choisir le canal qui me convient le mieux (p. ex., en ligne, en personne, au téléphone).• Je peux recevoir des services accessibles lorsque j’en fais la demande.• J’ai tous les outils dont j’ai besoin pour remplir les tâches.	<ul style="list-style-type: none">• Mes services sont groupés et reliés à l’échelle des ministères et des administrations (p. ex., liasse de naissance, liasse de décès).• Je peux avoir accès à un service via un canal et terminer de façon homogène par un autre.• Les services accessibles sont facilement disponibles avant même que j’en fasse la demande.• Les outils nécessaires pour réaliser mes tâches sont faciles à comprendre et à utiliser.	<ul style="list-style-type: none">• Mes besoins en matière de services sont respectés au premier point de contact, peu importe les ordres de gouvernement en cause.• Je peux accéder à des services de façon homogène dans toutes les administrations et les canaux, n’importe où, n’importe quand, sur tout appareil.• Je reçois des services accessibles de toutes les provinces et par tous canaux selon les normes universelles de conception.• Les outils fournis m’aident non seulement à accomplir une tâche, mais ils sont aisément et efficacement applicables à d’autres tâches.
 UNIFORMITÉ	<ul style="list-style-type: none">• Mes services sont fiables, peu importe les canaux.• Mes services de répondent de façon adéquate à mes attentes, peu importe le canal.	<ul style="list-style-type: none">• Je reçois des renseignements uniformes sur les services dont j’ai besoin, peu importe les ordres de gouvernement et les administrations.• Les changements que j’apporte à un ordre de gouvernement se reflètent dans l’ensemble des ordres de gouvernements (p. ex., changement d’adresse).	<ul style="list-style-type: none">• Je reçois le même niveau élevé de service, peu importe l’administration.• La qualité du service dépasse toujours mes attentes, on répond toujours à mes besoins.
 EFFICACITÉ	<ul style="list-style-type: none">• Mes renseignements sont utilisés dans une administration pour qu’il soit plus facile pour moi de recevoir des services connexes.• Lorsque je reçois un service, je connais le temps il faudra, les documents dont j’aurai besoin, et le moment où je recevrai un service.• Mes services sont opportuns et abordables.	<ul style="list-style-type: none">• Mes fournisseurs de services prévoient mes besoins en se fondant sur les événements de la vie et proposent les services intergouvernementaux appropriés (p. ex., étudiant secondaire incité à accéder à des prêts aux étudiants et des bourses d’études).• Mes renseignements sont partagés, selon le cas, entre les différents ordres de gouvernement afin de réduire le besoin de les leur fournir plus d’une fois.	<ul style="list-style-type: none">• Mes besoins sont prévus par les divers ordres de gouvernement.• On me recommande des services connexes qui permettront d’améliorer ma vie.• Les gouvernements ont accès à une source unique de renseignements à mon sujet, comme il convient, de sorte que je n’ai jamais à les leur fournir plus d’une fois.
 RÉCEPTIVITÉ	<ul style="list-style-type: none">• Mes commentaires sont activement sollicités.• L’information et la rétroaction que je donne servent à améliorer les services que je reçois.	<ul style="list-style-type: none">• Mes attentes par rapport à la façon dont j’accède aux services entre les gouvernements sont prises en considération, les gens comme moi sont incités à faire l’essai des services avant qu’ils soient lancés afin de s’assurer qu’ils répondent à nos besoins.• Les gouvernements m’informent de la façon dont mes commentaires ont permis d’améliorer les services.	<ul style="list-style-type: none">• Mes fournisseurs de services utilisent des méthodes perfectionnées pour évaluer et explorer de façon continue les meilleures façons de me fournir des services (p. ex., données analytiques de pointe) et de s’adapter à l’évolution de mes préférences.• Mes fournisseurs de services invitent les gens comme moi à aider à concevoir les services.

Modèle de maturité des services intergouvernementaux axés sur les clients



INTÉGRITÉ

- Je suis relativement sûr que les gouvernements assurent la prestation de services dont les Canadiens ont besoin, tout en réduisant la fraude.

- Mes impôts sont bien dépensés, les gouvernements travaillent ensemble pour s’assurer que les prestations ciblent seulement ceux qui en ont besoin.
- Les gouvernements veillent à cibler tous ceux qui ont droit à des prestations. Tout le monde est traité de la même façon.

- J’espère que les gouvernements travaillent de concert pour assurer la protection de mes renseignements et en prévenir l’utilisation frauduleuse
- Les gouvernements préviennent de façon efficace l’accès frauduleux aux prestations en veillant à ce qu’ils soient uniquement disponibles aux personnes qui y ont droit.



SÉCURITÉ

- Les gouvernements sauvegardent et protègent toujours mes renseignements dans tous les canaux.

- Je peux consentir à ce que les gouvernements communiquent mes renseignements pour améliorer davantage mes services.
- Les gouvernements utilisent une approche systématique sécurisée pour me permettre d’accéder aux services à travers les canaux et les administrations.

- J’ai accès à des services en ligne sécurisés et uniformes l’ensemble des organismes de service.
- J’ai un seul identificateur pour obtenir tous les services en ligne et je suis en mesure de vérifier l’état de tous les services en ligne.



SIMPLICITÉ

- Mes services sont dispensés dans un langage simple, facile à comprendre.
- Mes services sont faciles à utiliser et les processus, faciles à déterminer.

- Les renseignements que je fournis sont utilisés de façon proactive pour des services connexes.
- Les champs d’entrée de données sont remplis automatiquement avec des données qui pourraient résider dans une autre administration.

- Mes services ont une présentation uniforme entre gouvernements.
- Mon expérience est personnalisée et peut s’adapter en fonction de l’évolution de mes besoins et de ma situation. Des choses qui étaient jadis difficiles à faire sont maintenant simples, faciles à comprendre et intuitives.