

**Groupe de travail sur les services axés sur les clients**

**Modèle de maturité des services axés sur les clients**

**Lancement du Guide de l'utilisateur et des outils numériques**



---

Conseils mixtes

Le 23 février 2021

# Objectifs de la séance



**Orientation sur le Guide  
de l'utilisateur et les  
outils numériques**



**Aperçu de la stratégie  
de mobilisation**



**Prochaines étapes**

# Activités du projet



Approbation de l'élaboration d'une version numérique du modèle de maturité des services intergouvernement aux axés sur les clients et du guide de l'utilisateur.

Projet mis en attente.

Élaboration du guide de l'utilisation et des outils numériques.

Intégration à la plateforme en ligne de l'ISAC.

Élaboration d'un plan de mobilisation.

Mise en œuvre du plan de mobilisation.

Élimination progressive du Groupe de travail.

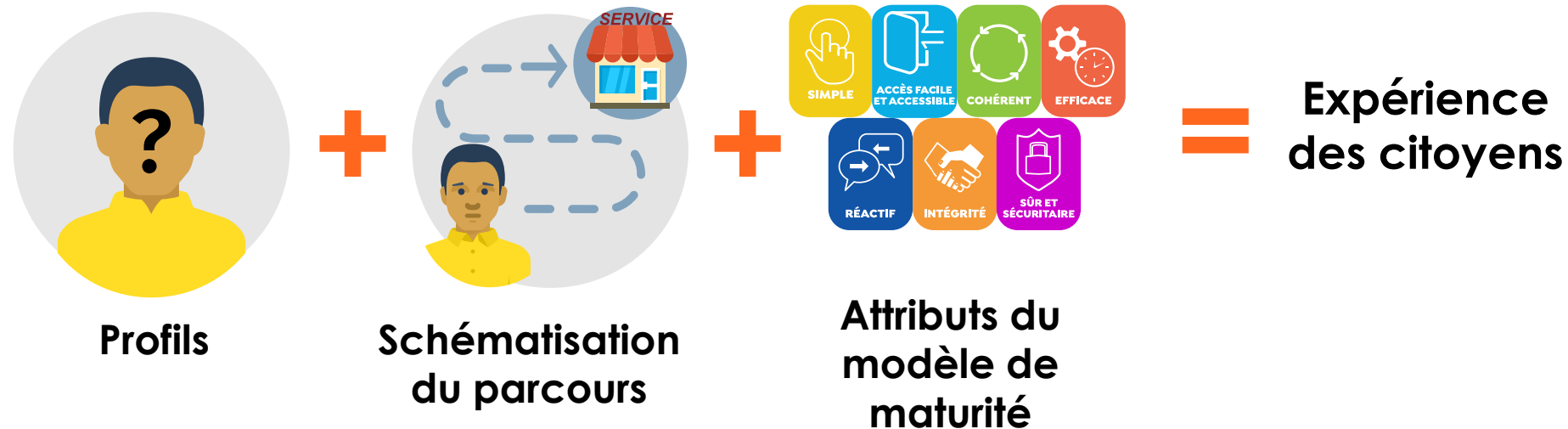
# Attributs du modèle de maturité



## Continuum de la maturité



# Application du modèle de maturité



# Application du modèle de maturité



**Modèle de maturité –  
Évaluation de  
l'état actuel et  
schématisation  
du parcours**



**Modèle de maturité –  
État futur  
souhaité**



**Amélioration  
du service –  
Schématisation  
du parcours de  
l'état futur**

# Guide de l'utilisateur interactif

**ÉTUDE DE CAS** : DES PERSONNES ÂGÉES QUI ONT ACCÈS AUX SERVICES DE SECOURS EN CAS DE CATASTROPHE DU GOUVERNEMENT PENDANT UN FEU DE FORÊT



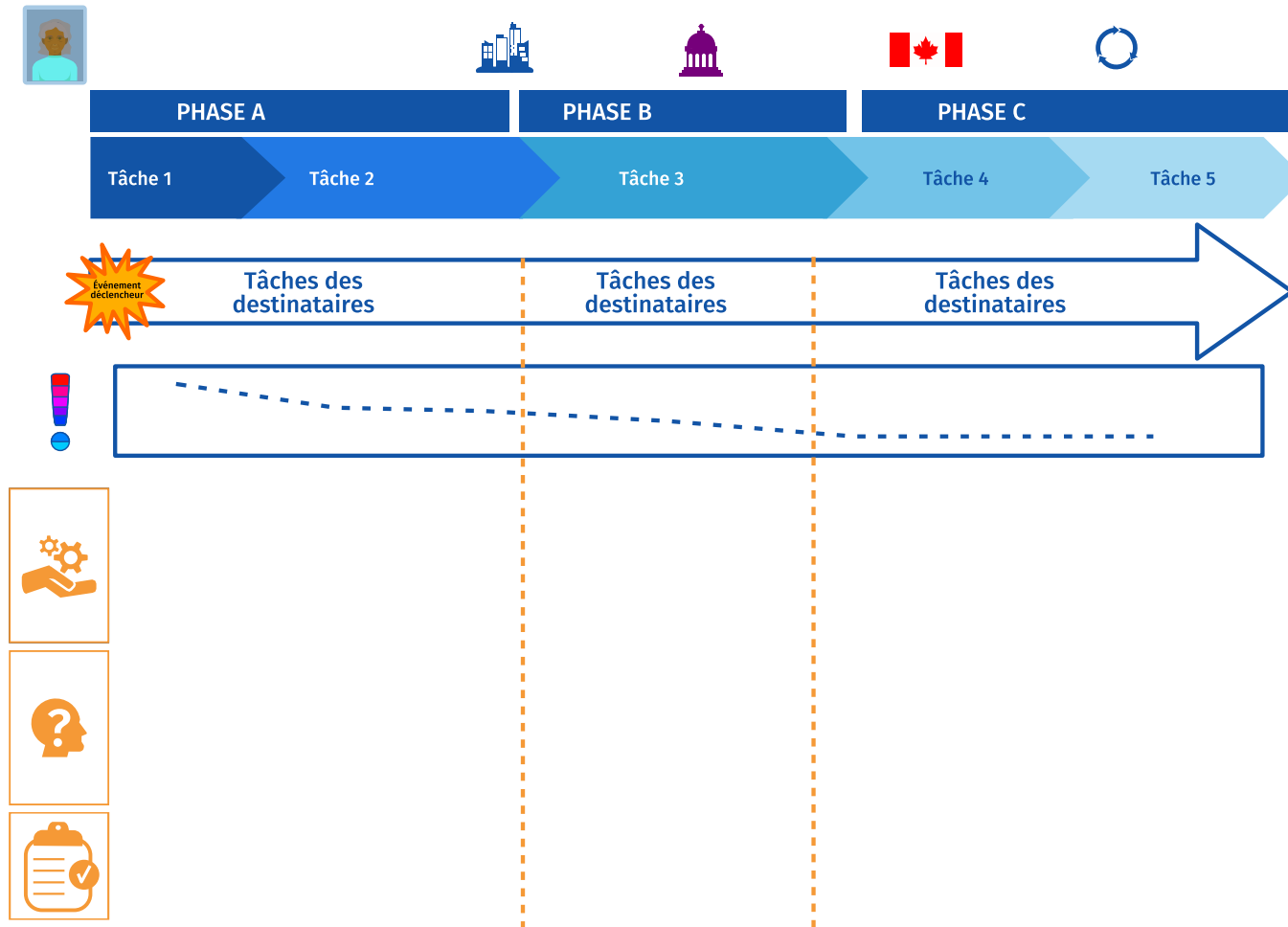
# Illustration du point statique et widgets interactifs dans les colonnes.

**PROFIL DES CITOYENS** : À quoi ressemble un profil d'un citoyen achevé? Utilisez les flèches pour visualiser les trois exemples de profil des citoyens.







# Widget interactif en taille complet



# Modèle de maturité numérique en ligne ou classeur Excel

Attributes	Services are meeting some of my expectations	Services are meeting many of my expectations	I am impressed by the quality of service I am receiving
	<input type="checkbox"/> Information about the service is easy to find.	<input type="checkbox"/> I do not have to provide the same information multiple times. Information I provide is pro-actively used to complete a service or for my related services in accordance with my wishes (e.g. data entry fields are pre-populated with that information).	<input type="checkbox"/> My service experience is intuitive and seamless
	<input type="checkbox"/> My services are easy to use and understand.		<input type="checkbox"/> My services are easy to use and understand no matter how I am accessing them (e.g. online/digital, in-person, over the phone).
	<input type="checkbox"/> The instructions, processes and forms are straightforward and easy to follow and complete.		<input type="checkbox"/> My services are easy to use and understand no matter how many organizations are involved in providing the service.
			<input type="checkbox"/> My service experience is personalized and can adapt to my changing needs and situation (e.g. name change, change in employment status).
Comments:			



SIMPLE

Mature services are simple to use and provide a seamless experience for the user, regardless of what channel(s) are used.

1

Services are meeting some of my expectations

☐ Information about the service is easy to find.  
☐ My services are easy to use and understand.  
☐ The instructions, processes and forms are straightforward and easy to follow and complete

2

Services are meeting many of my expectations

☐ I do not have to provide the same information multiple times. Information I provide is pro-actively used to complete a service or for my related services in accordance with my wishes (e.g. data entry fields are pre-populated with that information).

3

I am impressed by the quality of service I am receiving

☐ My service experience is intuitive and seamless  
☐ My services are easy to use and understand no matter how I am accessing them (e.g. online/digital, in person, over the phone).  
☐ My services are easy to use and understand no matter how many organizations are involved in providing the service.  
☐ My service experience is personalized and can adapt to my changing needs and situation, (e.g. name change, change in employment status).

4

SIMPLE - Please provide an overall rating to reflect the maturity of this attribute in relation to your service.  
(1 star meeting some expectations; 5 stars impressed by the quality of the service).

☆☆☆☆☆

5

Simple - please provide your comments regarding your choices in order to give context to this service attribute.

Enter your answer

# Plan de mobilisation pour promouvoir la sensibilisation

1. **Plateforme en ligne de l'ISAC** – Disponible en tant qu'outils autonomes et ressource dans le nouvel apprentissage en ligne des professionnels des services accrédités et des gestionnaires des services accrédités.
2. Article de la revue ***Canadian Government Executive***.
3. Les **membres du Conseil mixte** sont encouragés à accroître la sensibilisation en :
  - promouvant les outils auprès des intervenants de leur organisation;
  - incluant un programme de formation.

## Prochaines étapes

## Objectif d'achèvement

- |          |  |                |
|----------|--|----------------|
| <b>1</b> | Mettre en œuvre le plan de mobilisation.   | Printemps 2021 |
| <b>2</b> | Éliminer progressivement le Groupe de travail sur les services axés sur les clients. | Printemps 2021 |