**Groupe de travail sur les services axés sur les clients des Conseils mixtes de la prestation des services du secteur public et des dirigeants principaux de l’information du secteur public**

**Produits livrables finaux du projet :** *Modèle de maturité des services intergouvernementaux axés sur les clients*

1. Lien vers le Guide de l’utilisateur en ligne pour le *modèle de maturité des services intergouvernementaux axés sur les clients* : [https://learn.citizenfirst.ca](https://learn.citizenfirst.ca/) (Nom d’utilisateur générique : TestUser/Mot de passe : MMMtool2021)
2. [Version numérique du modèle de maturité](https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=5cGAW45ZI0-mQnK53fZj6-W4PCaCYlRGu1IWlFZYrkxUOElPSTFXNkMyNFUwSEQ5VkdINkxPU1JBUS4u) (compatible avec les ordinateurs de bureau ou les appareils mobiles et en anglais)

**PROFIL DU PROJET**

**Contexte**

En reconnaissance de l’importance pour les gouvernements fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux (FPTM) de travailler ensemble à la modernisation de la prestation des services du secteur public, le *Groupe de travail sur les services axés sur les clients (GTSC)* a été créé en février 2018 par les conseils mixtes (Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) et Conseil des dirigeants principaux de l’information du secteur public (CDPISP)).

Les travaux du *GTSC* visent à :

* définir ce que cela signifie d’être axé sur les clients d’un point de vue intergouvernemental;
* renforcer les capacités à stimuler l’innovation et l’amélioration continue de la prestation de services au sein du secteur public à tous les échelons de l’administration publique au Canada;
* établir un modèle pour évaluer :
* l’état actuel de l’expérience client pour les services faisant intervenir de multiples administrations ou paliers de gouvernement;
* les possibilités s’offrant aux organisations de collaborer à l’amélioration continue de la prestation des services gouvernementaux et les défis qui y sont associés;
* les leviers dont nous pouvons tirer parti pour faire progresser la modernisation des services intergouvernementaux (p. ex., personnes/compétences, processus, données/information, outils/technologie, politique).

**Objectif du projet**

L’objectif du projet est de mettre à l’essai le *modèle de maturité des services intergouvernementaux axés sur les clients* en l’appliquant à un irritant commun associé à une expérience de service. À cette fin :

* les attributs de l’approche axée sur les clients décrits dans le modèle serviront à situer le service dans le continuum de la maturité;
* une analyse de ce qui est nécessaire pour faire progresser le service dans le continuum de la maturité en vue d’améliorer l’expérience client sera effectuée.

**Approche**

La première étude de cas du projet porte sur l’absence d’un point d’accès unique aux services de reprise à la suite d’un feu de forêt et ses répercussions sur les personnes âgées. Des études de cas supplémentaires pourraient être effectuées si d’autres essais du modèle sont nécessaires.

L’expérience des citoyens lorsqu’ils accèdent aux services gouvernementaux à la suite d’une urgence a été choisie comme axe de recherche, car :

* on s’attend à ce que le besoin accru de service dans un contexte d’urgence amplifie les défis et les rend plus visibles;
* l’absence d’un point d’accès unique aux services de reprise est un problème souligné par plusieurs administrations et il est largement reconnu que la collaboration de tous les ordres de gouvernement sera nécessaire pour y remédier;
* l’augmentation de la fréquence des phénomènes météorologiques extrêmes et des incendies, ainsi que les perturbations sociales et économiques qu’ils causent, met en évidence l’impératif d’améliorer sans cesse les services intergouvernementaux, et la confiance du public envers les organisations gouvernementaux qui les fournissent.

Les personnes âgées ont été choisies comme premier segment de la population pour la mise à l’essai du modèle, puisqu’elles représentent un échantillon diversifié et en pleine expansion de la société canadienne, ce qui permet d’étudier une foule d’obstacles potentiels à l’accès aux services, dont l’emplacement géographique, la littératie numérique et la mobilité.

**Produits livrables**

Ce projet :

* mettra à l’essai le *modèle de maturité des services intergouvernementaux axés sur les clients* en l’appliquant à un irritant commun associé à une expérience de service;
* déterminera et mettra en œuvre des améliorations au *modèle de maturité des services intergouvernementaux axés sur les clients* afin de le rendre plus complet et convivial;
* permettra de créer un « guide de l’utilisateur » pour accompagner le modèle afin que les organisations de prestation de services puissent l’utiliser comme outil pour évaluer et examiner la maturité de services particuliers;
* permettra de formuler des recommandations à la suite du projet, qui seront transmises aux organisations de prestation de services concernées pour qu’elles les examinent.