

Communauté de pratique de la conception et de l'expérience des services axés sur les clients (CdP des SC)

MANDAT

CONTEXTE/APERÇU

La communauté de pratique de la conception et de l'expérience des services axés sur les clients (CdP des SC) part du principe que la prestation de service public est importante à chaque niveau de gouvernement. Les Canadiens en quête d'information, de services et de programmes devraient avoir accès à une expérience de service uniforme dans toutes les administrations et devraient être en mesure d'atteindre leurs objectifs en toute confiance, avec facilité et satisfaction. La CdP des SC est une tribune qui permet aux dirigeants fédéraux, territoriaux, provinciaux et municipaux de la recherche et de la conception axées sur les utilisateurs de se rencontrer afin de partager leurs pratiques exemplaires, leurs recherches, ainsi que leurs connaissances et leurs leçons apprises. Ensemble, ils peuvent créer une vision de l'expérience client unifiée pour tous les citoyens canadiens de l'avenir.

MANDAT/PORTÉE

La communauté offre aux entités juridictionnelles une tribune qui leur permet de travailler ensemble pour améliorer l'expérience globale de service des Canadiens en concevant des services axés sur les clients. La communauté aborde un large éventail de sujets liés à l'expérience de service, et fournira une tribune pour faire ce qui suit :

- Partager les expertises, les défis, les leçons apprises et les réussites.
- Créer conjointement et adopter une compréhension et une vision communes pour une expérience de service unifiée pour tous les citoyens canadiens.
- Promouvoir la vision axée sur les clients auprès des administrations membres et faire rapports des efforts déployés pour réaliser la vision. Faire le bilan de la situation dans toutes les administrations pour comprendre les différents états de préparation à l'adoption de la vision.
- Cerner les défis auxquels font face les membres de la CdP dans la conception de services axés sur les clients et élaborer collectivement des stratégies afin de promouvoir le progrès et éliminer les obstacles.
- Déterminer les domaines d'intérêt spécifiques pour obtenir des présentations plus ciblées des membres.

OBJECTIFS

Objectif principal

- Tenir des réunions (cadence à déterminer) au niveau de la direction afin de promouvoir une vision pour des expériences de services gouvernementaux axées sur les clients.
- Tenir des séances de création conjointe au besoin afin de renforcer la vision de l'expérience de service unifié pour tous les citoyens canadiens.

Objectif secondaire

- Créer un réseau informel au niveau des gestionnaires afin de tirer parti de l'expertise sur des thèmes opérationnels précis et accroître l'appui à la vision.

MEMBRES

Dirigeants fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux en matière de conception de services axés sur les clients.

COPRÉSIDENTS

Il incombe aux coprésidents de faire ce qui suit :

- Coordonner et organiser des réunions, y compris des séances de création conjointe.
- Distribuer les communications.
- Travailler avec le comité pour déterminer les sujets pertinents et créer un ordre du jour approprié.
- Mettre en place des sous-groupes de travail pour faire progresser les activités, au besoin.

FRÉQUENCE DES RÉUNIONS

Réunions trimestrielles avec séances de création conjointe ponctuelles.

ÉTABLISSEMENT DE RAPPORTS.

La communauté de pratique de conception et d'expérience des services axés sur le client relève des conseils mixtes (CPSSP et CDPISP) tous les trois mois ou au besoin.

PRISE DE DÉCISIONS

La CdP des SC fait des recommandations aux conseils mixtes au sujet de projets et d'activités de travail particuliers, au besoin. Les recommandations seront fondées sur une démarche de favoriser l'avancement des travaux par la collaboration et une participation bilatérale.

FINANCEMENT

Les activités du CdP des SC seront financées à partir des arrangements et des approbations de financement courants des conseils mixtes.

COPRÉSIDENTS

GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

***Innovation, Sciences et Développement économique
 Canada***

Ashley Bélanger
 Directrice par intérim, Centre d'expertise en conception.
 Tél. : 819-576-2604
ashley.belanger@canada.ca

GOUVERNEMENT PROVINCIAL

***Secrétariat du Conseil du trésor
 Centre québécois d'excellence numérique
 Direction de la culture et de l'écosystème***

Geneviève Brodeur, conceptrice de services principale, Lab
 d'essai des services publics.
 Tél. : 418-809-4692
genevieve.brodeur@sct.gouv.qc.ca

***Dirigeant principal de l'information/sous-ministre
 adjoint Groupement ITI pour les services sociaux et les
 services à l'enfance et à la jeunesse | Fournir des
 solutions ITI Ministère des Services à l'enfance et des
 Services sociaux et communautaires***

Alex Coleman
 Mobile : 289-242-7053 Alex.Coleman@ontario.ca