

Groupe de travail sur les services axés sur la clientèle

## **Application du Modèle de maturité des services intergouvernementaux axés sur les clients**



---

Conseils mixtes

Le 27 février 2019

# Objectifs de la séance

1

**Mise à jour sur le projet – Application du Modèle de maturité des services intergouvernementaux axés sur les clients.**

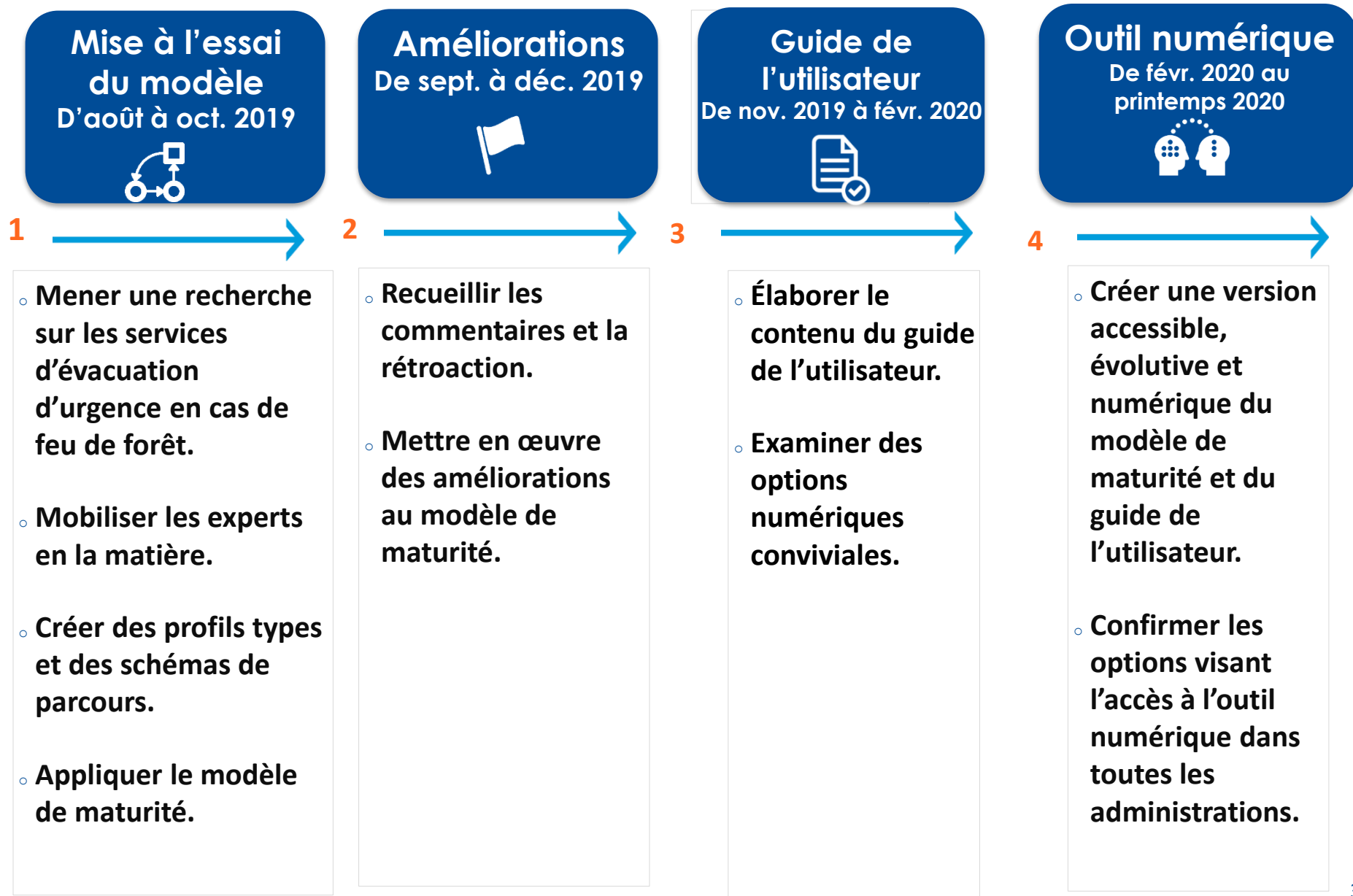
- Le modèle évalue l'expérience de la clientèle qui reçoit un service fourni par plus d'une administration.
- Le test a examiné l'expérience des personnes âgées qui reçoivent des services de rétablissement durant et à la suite d'un feu de forêt.

2

**Prochaines étapes**

- Élaborer un outil accessible et convivial.

# Activités du projet



# Caractéristiques du modèle de maturité

Facile d'accès  
et accessibles

Conséquent

Efficace

Réceptif

Intègre

Sûr et  
sécuritaire

Simple

## Continuum de maturité

Les services  
satisfont à  
certaines de mes  
attentes

Les services  
satisfont à un  
grand nombre  
de mes attentes

La qualité du  
service que je  
reçois est  
impressionnante

# Création d'un profil type



**Nom :** Fai

**Âge :** 75

**Emploi :** Retraité

**Famille :** Épouse,  
enfants adultes.

**Santé :** Faible

**Résidence :** Locataire,  
milieu urbain.



**Nom :** Geneviève

**Âge :** 67

**Emploi :** Caissière à  
temps partiel

**Famille :** Conjoint  
décédé, enfants adultes

**Santé :** Moyenne

**Résidence :** Propriétaire,  
milieu semi-urbain.



**Nom :** Roger

**Âge :** 88

**Emploi :** Retraité

**Famille :** Épouse,  
enfants adultes.

**Santé :** Moyenne

**Résidence :** Propriétaire,  
milieu rural.

# Caractéristiques du profil type

À la recherche d'un  
emploi

Aide du  
gouvernement

Perte d'un animal  
de compagnie

Aucune assurance  
habitation

Pensions de retraite,  
RPC, SV/SRG.

Ne comprend pas  
l'anglais

Problèmes de santé  
actuels

Documents détruits  
(certificat de naissance,  
permis de conduire,  
certificat d'inscription au  
registre des étrangers.)

Milieu rural et  
éloigné

Introverti

Expert en  
technologie et  
indépendant

# Élaboration d'un schéma de parcours

## A. INCIDENT OU CATASTROPHE

1. Communication sur la catastrophe

2. Interactions des évacués avec les premiers intervenants

## B. PLAN D'ÉVACUATION

3. Aide à la réinstallation des évacués

## C. ENREGISTREMENT DES PERSONNES ÉVACUÉES

4. Soutien aux évacués pour un enregistrement complet

5. Communication avec les évacués aux fins de mise à jour

## D. ÉVALUATION DES BESOINS ET AIGUILLAGE

6. Évaluation exhaustive des besoins des évacués

7. Élaboration d'un plan visant à répondre aux besoins des évacués et de leur famille

8. Communication avec les évacués aux fins de mise à jour

## E. PRESTATION DE SERVICES

9. Processus de soutien aux évacués pour l'obtention de services

10. Prestation des services appropriés aux évacués

## F. RETOUR DES ÉVACUÉS À LEUR DOMICILE

11. Bénévoles pour assurer un suivi auprès des évacués quant à leurs besoins ou demandes d'aide à venir

12. Communication avec les évacués aux fins de mise à jour

13. Aide aux évacués qui retournent à leur domicile

## G. SUIVI

14. Bénévoles pour vérifier la situation des évacués après la catastrophe

15. Clôture du dossier de la personne évacuée

# Application du modèle de maturité

PROFILS TYPE + SCHÉMAS DE PARCOURS + CARACTÉRISTIQUES DU  
MODÈLE DE MATURITÉ = EXPÉRIENCE DU CLIENT



Modèle de  
maturité –  
évaluation de  
l'état actuel



Modèle de  
maturité –  
état souhaité



Amélioration  
des services –  
schémas de  
parcours visant  
l'état souhaité



# Leçons retenues

- Le modèle de maturité, utilisé conjointement avec la méthodologie de collecte des exigences des utilisateurs (p. ex., schématisation du parcours), fait état du besoin d'une vision holistique de l'expérience de la clientèle.
- Le fait de placer le centre d'intérêt sur les clients vulnérables qui nécessitent un large éventail de services gouvernementaux au cours d'une situation difficile amplifie les points faibles de l'expérience de service. Cela a favorisé la détermination des faiblesses du modèle de maturité (c'est-à-dire, les chevauchements dans certains énoncés et le besoin de clarification dans d'autres).
- La complexité d'une prestation de services intergouvernementaux sans interruption est renforcée.
- Les modifications apportées à la formulation du modèle de maturité suggèrent que le modèle peut servir non seulement aux services intergouvernementaux, mais à toute composante de prestation de services de façon générale.
- Le modèle de maturité devrait être considéré comme un modèle évolutif.

## Prochaines étapes

## Date d'achèvement

- |   |   |                  |
|---|---|------------------|
| 1 | Développer la version numérique du modèle de maturité et du guide de l'utilisateur au moyen d'un logiciel de source ouverte.                          | Avril 2020       |
| 2 | Collaborer avec l'Institut des services axés sur les citoyens afin de renforcer la sensibilisation et d'élargir la distribution de l'outil numérique. | Mai et juin 2020 |