

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 (p. ex. le gouvernement fédéral et un gouvernement provincial, entre deux gouvernements provinciaux, ou entre un gouvernement provincial et une municipalité). Il peut aussi être utilisé au sein d’une administration;
- les possibilités et les défis liés à la collaboration entre les organisations afin d'améliorer continuellement les expériences de service intergouvernemental;
- les facteurs habilitants particuliers (p. ex. des personnes ou des compétences, des processus, des données ou des informations, des outils ou des technologies, des politiques) susceptibles de faire avancer la modernisation du service intergouvernemental.





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.

En appliquant le modèle de maturité et en déterminant ce que vous pouvez faire pour améliorer la prestation de services, prenez en compte les sources d'irritation actuelles, leur cause profonde et les facteurs d'amélioration futurs souhaités. Ces renseignements peuvent être enregistrés dans le champ « Commentaires » pour chaque attribut.

Nom du service : _____

ATTRIBUTS		LES SERVICES RÉPONDENT À CERTAINES DE MES ATTENTES	JE SUIS SATISFAIT	JE SUIS IMPRESSIONNÉ PAR LA QUALITÉ DES SERVICES QUE JE REÇOIS
 SIMPLICITÉ		<div><input type="checkbox"/> Ce que je dois faire pour obtenir un service est clair et facile à comprendre.</div> <div><input type="checkbox"/> Mes services sont faciles à utiliser et les processus, faciles à déterminer ou à suivre.</div>	<div><input type="checkbox"/> Mes services sont faciles à utiliser et simplifiés.</div> <div><input type="checkbox"/> Les renseignements que je fournis sont utilisés de façon proactive pour des services connexes.</div> <div><input type="checkbox"/> Les renseignements que j'ai fournis précédemment sont facilement accessibles, le cas échéant (p. ex. les champs de saisie de données sont remplis au préalable avec ces renseignements).</div>	<div><input type="checkbox"/> Mon expérience est intuitive et homogène. Des choses qui étaient jadis difficiles à faire sont maintenant simples, faciles à comprendre et intuitives.</div> <div><input type="checkbox"/> Mon expérience est personnalisée et peut s’adapter en fonction de l’évolution de mes besoins et de ma situation.</div>
	COMMENTAIRES			
 FACILITÉ D’ACCÈS ET DISPONIBILITÉ		<div><input type="checkbox"/> Mes services sont bien situés et faciles à trouver (p. ex. au même endroit).</div> <div><input type="checkbox"/> Je peux accéder à des services de la manière qui me convient le mieux (p. ex. en ligne ou sur support numérique, en personne, au téléphone).</div> <div><input type="checkbox"/> Je peux obtenir de l'aide pour accéder aux services lorsque je le demande (p. ex. ATS).</div> <div><input type="checkbox"/> Mes services sont offerts dans la langue officielle de mon choix.</div> <div><input type="checkbox"/> Je peux facilement obtenir les renseignements, les formulaires et les demandes dont j'ai besoin pour remplir ma demande de service.</div>	<div><input type="checkbox"/> Mes services sont regroupés d'une manière qui me semble logique (p. ex. les services aux nouveaux arrivants, les services aux retraités).</div> <div><input type="checkbox"/> Je peux avoir recours à un service de la manière qui me convient le mieux (p. ex. en personne) et le terminer d'une autre manière (par exemple en ligne).</div> <div><input type="checkbox"/> Les services accessibles sont facilement disponibles avant même que j’en fasse la demande (p. ex. ATS).</div> <div><input type="checkbox"/> L'information, les formulaires et les demandes dont j'ai besoin pour remplir ma demande de service sont faciles à comprendre et à utiliser.</div>	<div><input type="checkbox"/> Je peux trouver tout ce dont j'ai besoin pour utiliser le service, quel que soit l'endroit où j'y accède pour la première fois (p. ex. en ligne ou sur support numérique, en personne, au téléphone).</div> <div><input type="checkbox"/> Je peux accéder à des services n’importe où, n’importe quand, sur tout appareil.</div> <div><input type="checkbox"/> L'assistance que je reçois pour accéder aux services répond aux normes les plus élevées (p. ex. conformes aux normes universellement reconnues).</div>
	COMMENTAIRES			
 UNIFORMITÉ		<div><input type="checkbox"/> Les changements que j'apporte à mes renseignements (p. ex. la création d'une petite entreprise) sont saisis par toutes les organisations participant à ce service au sein de la même administration afin que je n'aie pas à les fournir plus d'une fois. Je reçois des renseignements exacts sur le service dont</div>	<div><input type="checkbox"/> Les changements que je fais au sein d'un ministère, d'un service ou d'un organisme (p. ex. un changement d'adresse) sont répercutés dans tous les ministères, services ou organismes d'une même administration (p. ex. au fédéral).</div>	<div><input type="checkbox"/> Les changements que je fais au sein d'un ministère, d'un service ou d'un organisme (p. ex. un changement d'adresse) sont répercutés dans tous les ministères, services ou organismes de l’ensemble des administrations.</div>

Modèle de maturité des services intergouvernementaux axés sur les clients

	j'ai besoin de la part de toutes les organisations participant à la prestation de ce service dans la même administration.	<input type="checkbox"/> Je reçois des renseignements exacts sur le service dont j'ai besoin de la part de tous les organismes qui fournissent ce service dans les différentes administrations (p. ex. fédérale, provinciales et municipales).	<input type="checkbox"/> Je reçois des informations exactes sur les services connexes dont j'ai besoin dans toutes les administrations.
COMMENTAIRES			
 EFFICACITÉ	<input type="checkbox"/> 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. <input type="checkbox"/> Je suis d'accord avec le temps qu'il faut pour obtenir le service. <input type="checkbox"/> Je suis en mesure de franchir les étapes sans problème pour obtenir le service (sans être coincé, ballotté ou pris dans une boucle).	<input type="checkbox"/> Mes fournisseurs de services prévoient mes besoins en se fondant sur les événements de la vie (p. ex. la naissance d’un enfant) ou un événement imprévu (p. ex. une évacuation en cas de catastrophe naturelle) et proposent les services appropriés (p. ex. un diplômé du secondaire informé de la disponibilité de prêts étudiants).	<input type="checkbox"/> Je suis automatiquement inscrit aux services selon le cas, p. ex. admissibilité à certaines prestations en fonction de l'âge ou du niveau de revenu.
COMMENTAIRES			
 RÉCEPTIVITÉ	<input type="checkbox"/> Je reçois mes services d'une manière respectueuse, utile et professionnelle. <input type="checkbox"/> Ma situation unique est prise en considération. <input type="checkbox"/> Lorsque j'ai un problème, je suis sûr qu'il sera dirigé vers le bon endroit pour être résolu. <input type="checkbox"/> Mes commentaires sont activement sollicités. <input type="checkbox"/> L'information et la rétroaction que je donne servent à améliorer les services que je reçois.	<input type="checkbox"/> Lorsque j'ai un problème, il est résolu dans un délai satisfaisant. <input type="checkbox"/> Je suis informé de manière proactive de l'état d'avancement de ma demande de service en cas de problème ou de retard. <input type="checkbox"/> Il est clair que des personnes comme moi ont été engagées pour mettre à l'essai les services avant leur lancement afin de s'assurer qu'ils répondent à nos besoins. <input type="checkbox"/> Les gouvernements m’informent de la façon dont mes commentaires ont permis d’améliorer les services.	<input type="checkbox"/> 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. <input type="checkbox"/> Il est clair que mes fournisseurs de services ont travaillé avec des gens comme moi pour concevoir les services.
COMMENTAIRES			
 INTÉGRITÉ	<input type="checkbox"/> Je suis relativement sûr que la prestation des services se fait en réduisant la fraude. <input type="checkbox"/> L'information que je fournis est utilisée aux fins prévues. <input type="checkbox"/> Je suis traité de manière équitable et éthique.	<input type="checkbox"/> Je reçois également les prestations auxquelles j'ai droit. <input type="checkbox"/> Les prestations visent uniquement les personnes qui en ont besoin.	<input type="checkbox"/> Je crois que l'utilisation frauduleuse de mes renseignements est évitée. <input type="checkbox"/> Je crois que les mesures en place permettent d'empêcher efficacement l'accès frauduleux aux prestations
COMMENTAIRES			
 SÉCURITÉ	<input type="checkbox"/> Les renseignements que je fournis et ma vie privée sont protégés. <input type="checkbox"/> Je suis convaincu que les protocoles et les outils de sécurité contre les menaces émergentes ou potentielles (p. ex. dernier virus, violation de données) sont rapidement mis en œuvre. <input type="checkbox"/> Je contrôle la communication de mes renseignements afin de continuer à améliorer mes services. <input type="checkbox"/> Ma sécurité est un facteur primordial lors de la prestation de services (p. ex. mise en place d'un centre de services temporaire en personne lors d'une évacuation).	<input type="checkbox"/> Je dispose d'une seule méthode d'auto-identification (p. ex. connexion) pour voir un sous-ensemble de mes services en une seule fois afin de vérifier l'état ou de mettre à jour ces services.	<input type="checkbox"/> Je dispose d’une seule méthode d’auto-identification (p. ex. identité numérique) pour voir tous mes services en une seule fois en une seule fois afin de vérifier l'état ou de mettre à jour ces services.
COMMENTAIRES			