

Mise à jour du Groupe de travail sur les services axés sur les clients

PROJET : *Mettre à l'essai le modèle de maturité intergouvernemental des services axés sur les clients*

- Le modèle de maturité intergouvernemental des services axés sur les clients (le modèle) a été mis au point pour évaluer la qualité de la prestation des services du secteur public, cerner les possibilités pour faire avancer la modernisation des services intergouvernementaux, et améliorer l'expérience des clients.
- Un projet pour mettre à l'essai le modèle est entrepris avant qu'il soit plus largement partagé parmi les membres du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP).
- Service Canada, Service BC et le Service Nouvelle-Écosse codirigent ce projet au nom du Groupe de travail sur les services axés sur la clientèle (GTSAC).
- L'expérience du service que les personnes âgées ont lorsqu'elles accèdent aux services de reprise à la suite d'un incendie est l'expérience de l'utilisateur avec lequel le modèle est mis à l'essai. Trois personnalités de personnes âgées ont été mises au point à cette fin.
- Un entrepreneur (Optimus sbr) a été embauché pour appuyer le projet.
- Voici les produits livrables :
 - mettre en œuvre des améliorations au *modèle de maturité intergouvernemental des services axés sur les clients* qui le rendra plus convivial;
 - élaborer un guide de l'utilisateur pour le modèle.
- Le projet a été lancé à la fin de juillet. Des séances de découverte sont en cours.
- Le projet devrait être achevé en décembre 2019.
- Le GTSAC déterminera si d'autres essais du modèle sont nécessaires à la fin du projet.