

Modèle de maturité des services intergouvernementaux axés sur le client – ÉBAUCHE

« Le citoyen est au cœur de tout ce que nous faisons. »

RÉSULTATS








Mes attentes en ce qui concerne l'accès aux services entre les paliers de gouvernement sont prises en considération.

Mes besoins sont prévus, quel que soit le palier de gouvernement.

Mes besoins de services d'un palier de gouvernement à un autre sont simples et claires.

On tient compte de mes besoins dès le premier contact, quel que soit le palier administratif ou l'ordre de gouvernement.

Les clients peuvent accéder à des services regroupés et connectés uniformément dans l'ensemble des paliers de gouvernement et des modes de prestation.

CARACTÉRISTIQUES	LES SERVICES RÉPONDENT EN PARTIE À MES ATTENTES.	JE SUIS SATISFAIT-E.	LA QUALITÉ DES SERVICES M'IMPRESSIONNE.
 CONVIVIALITÉ ET ACCESSIBILITÉ	<ul style="list-style-type: none">Les services que je reçois en personne sont centralisés autant que possible à un seul endroit, ce qui est pratique.Je peux choisir le mode de prestation qui me convient le mieux (c'est à dire : sur Internet, en personne, par téléphone).Je peux recevoir des services accessibles si je le demande.	<ul style="list-style-type: none">Mes services sont regroupés et connectés entre les divers ministères et paliers de gouvernement (p. ex. : groupe de services relatifs à la naissance, groupe de services relatifs au décès).Les services accessibles sont facilement disponibles avant même que j'aie besoin de les demander.Je peux accéder à un service par un mode de prestation et terminer le processus sans difficulté en utilisant un autre mode de prestation.	<ul style="list-style-type: none">Je peux entrer en contact avec mes fournisseurs de services, partout, à tout moment et sur n'importe quel support.Mes besoins de services sont satisfaits dès le premier point de contact.Tous mes problèmes sont résolus dès le premier point de contact.Je reçois des services accessibles conformes aux normes de conception universelles, quel que soit le palier de gouvernement ou le mode de prestation.
 UNIFORMITÉ	<ul style="list-style-type: none">Mes services sont fiables, quel que soit le mode de prestation.Mes services sont adaptés à mes attentes, quel que soit le mode de prestation.	<ul style="list-style-type: none">Je reçois des renseignements uniformes sur les services dont j'ai besoin d'un ministère ou d'un territoire de compétence à un autre.Les changements que j'apporte à un palier sont repris à tous les paliers (p. ex. : changement d'adresse).	<ul style="list-style-type: none">La qualité des services que je reçois dépasse systématiquement mes attentes.Je reçois le même service de qualité supérieure dans l'ensemble des paliers de gouvernement.Je reçois un service qui a été mis à l'essai par des intervenants importants afin de s'assurer qu'il dépasse les normes de service.
 EFFICACITÉ	<ul style="list-style-type: none">Mes renseignements sont utilisés au sein d'une administration afin que je puisse recevoir plus facilement les services connexes.Lorsque j'entreprends d'accéder à un service, je sais combien de temps cela va prendre, de quels documents j'aurai besoin et le moment où je recevrai un service.Mes services sont rapides et économiques.	<ul style="list-style-type: none">Mes fournisseurs de services prévoient mes besoins en fonction des changements à ma situation personnelle et proposent les services intergouvernementaux appropriés (p. ex. : on donne un petit coup de pouce à un diplômé du secondaire pour l'aider à accéder à l'information sur les bourses et prêts pour étudiants, le marché du travail, les possibilités de formation ou d'acquisition de compétences, etc.).Mes renseignements sont partagés selon les besoins entre les divers paliers de gouvernement afin de m'éviter de répéter les mêmes informations plusieurs fois.	<ul style="list-style-type: none">Mes paliers de gouvernement prévoient les services dont j'ai besoin et recommandent d'autres services connexes pour me faciliter la vie.Les divers paliers de gouvernement collaborent à la prestation de services afin d'améliorer efficacement les expériences des clients.
 RÉCEPTIVITÉ	<ul style="list-style-type: none">On cherche activement à obtenir ma rétroaction.L'information et la rétroaction que je donne servent à améliorer les services que je reçois.	<ul style="list-style-type: none">Mes fournisseurs de services donnent la possibilité à des gens comme moi de participer à la conception des services dont j'ai besoin.Mes fournisseurs de services recherchent activement la participation de gens comme moi pour essayer un service avant de le lancer et s'assurer ainsi qu'il répond à nos besoins.Mes paliers de gouvernement m'informent de la manière dont ma rétroaction a amélioré les services que j'ai reçus.	<ul style="list-style-type: none">Mes fournisseurs de services utilisent des méthodes évoluées pour évaluer et rechercher constamment de meilleurs moyens de me fournir des services (p. ex. : analyse avancée de données).Je participe à la conception des services avec mes paliers de gouvernement.
 INTÉGRITÉ	<ul style="list-style-type: none">J'ai la conviction que mes paliers de gouvernement fournissent les services dont les Canadiens ont besoin tout en réduisant la fraude.	<ul style="list-style-type: none">Mes paliers de gouvernement collaborent pour s'assurer que les prestations ne visent que les personnes qui en ont besoin.Mes paliers de gouvernement s'assurent que toute personne devant recevoir une prestation est ciblée.	<ul style="list-style-type: none">Les impôts que je verse sont dépensés judicieusement, et les paliers de gouvernement collaborent pour améliorer les services, partager les renseignements permettant de déceler les fraudes et éliminer les possibilités de frauder, ce qui accroît la confiance du public canadien à l'égard du gouvernement.
 PROTECTION	<ul style="list-style-type: none">Les divers paliers administratifs sauvegardent et protègent systématiquement mes renseignements, et ce, quel que soit le mode de prestation.	<ul style="list-style-type: none">Je peux donner mon consentement afin de permettre aux paliers de gouvernement de partager mes renseignements de façon à améliorer encore mes services.Les divers paliers de gouvernement utilisent une approche systématique pour me permettre d'accéder aux services, quel que soit le mode de prestation ou le palier administratif.	<ul style="list-style-type: none">J'ai accès à un service protégé et intégré entre les organismes de services.J'ai une seule interface de connexion protégée pour tous mes services en ligne et je peux vérifier en ligne l'état de tous les services.
 SIMPLICITÉ	<ul style="list-style-type: none">Mes services sont fournis dans une langue simple, facile à comprendre.Mes services sont d'utilisation simple et la procédure est facile à déterminer.	<ul style="list-style-type: none">Les renseignements que je fournis sont utilisés de manière proactive dans la prestation de services connexes.Les champs de saisie de données sont pré-alimentés par les données que pourraient détenir d'autres paliers de gouvernement.	<ul style="list-style-type: none">Mes services sont simplifiés grâce à la Normalisation des sites internet dans l'ensemble des paliers de gouvernement.On personnalise mon expérience en utilisant mes renseignements afin de répondre à mes besoins particuliers.