

# **Priorité des conseils mixtes**

## **Services axés sur les clients**

Conseils mixtes  
Le 4 octobre 2017

# But

- ▶ Commencer à élaborer une compréhension commune de la priorité des services axés sur les clients.
- ▶ Présenter un modèle de maturité propos des services axés sur les clients.
- ▶ Confirmer les prochaines étapes.

# Contexte

- ▶ En février 2017, les conseils mixtes ont approuvé un modèle de logique et ont déterminé trois priorités : les **services axés sur les clients**, l'identité numérique et la stratégie numérique.
  - La façon d'intégrer ces priorités au modèle de logique reste à déterminer.
- ▶ À partir des consultations du groupe de travail sur le cadre qui ont eu lieu à l'automne 2016, nous avons entendu que :
  - Le client doit être au premier plan de tout ce que nous faisons.
  - Les citoyens et les entreprises veulent être en mesure d'interagir efficacement avec les gouvernements, et ce, n'importe où, n'importe quand et sur n'importe quel appareil.
  - Nous devons nous concentrer sur des secteurs où nous pouvons avoir des incidences moyennes et immédiates, par exemple, l'expérience des clients.
  - Nous devons harmoniser nos services dans l'ensemble des administrations de façon à ce que les utilisateurs aient la même expérience avec le gouvernement dans chaque administration.

***Par conséquent, les conseils mixtes ont demandé que les services axés sur les clients soient l'une de ses trois priorités***

# Cadrer la priorité des services axés sur la clientèle

- ▶ On a demandé ce qui suit aux coprésidents de la priorité des services axés sur les clients (la Colombie-Britannique et Emploi et Développement social Canada) :
  - De déterminer la portée de ce que signifie « priorité » pour les conseils mixtes.
  - D'élaborer une feuille de route (énoncé des travaux).
- ▶ À titre de première étape, un **modèle de maturité** a été élaboré pour donner une perspective des clients sur le type d'expérience de service intégré qu'ils s'attendent à ce que les gouvernements s'efforcent d'atteindre (voir l'annexe A).
- ▶ Elle vise à améliorer notre compréhension de l'expérience des clients et à faciliter la collaboration des conseils mixtes sur les initiatives.
- ▶ Il s'agit d'un document directeur ambitieux, axé sur le consensus.
- ▶ Elle peut être utilisée pour établir une base de référence de la position du conseil mixte ou du CPSSP sur le continuum de la satisfaction de la clientèle et de ce qu'il faut tenter d'atteindre.

# Approche du modèle de maturité

- ▶ Indique la vision, les résultats et les attributs de la priorité des services axés sur la clientèle.
- ▶ La vision des services axés sur la clientèle : **le citoyen est au centre de tout**. Cela s'harmonisera avec le modèle de logique des conseils mixtes (annexe B).

## Résultats des services



## Attributs

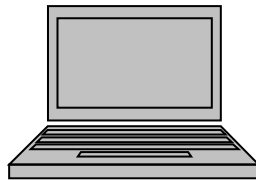
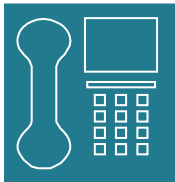


# Le cycle de vie du service

Les résultats et les attributs du modèle de maturité s'appliqueraient tout au long du cycle de vie d'une initiative de service des conseils mixtes.



... et ils s'appliquent à toutes les voies.



# Avancer la priorité

## *À court terme :*

- ▶ Mettre à l'essai le modèle de maturité au moyen d'une initiative existante des conseils mixtes, par exemple, les avis de décès.
  - Confirmer que le modèle de maturité fonctionne et qu'il est fondé sur des données probantes.
  - Évaluer la maturité axée sur le client d'une initiative existante et relever les possibilités d'améliorations continues.
- ▶ Communiquer les leçons retenues et les réussites de la mobilisation des clients quant à la création conjointe des services.
- ▶ Élaborer des outils et des approches, comme un livre de jeu, pour orienter le développement axé sur les clients et la mise en œuvre des initiatives des conseils mixtes.

## *À plus long terme :*

- ▶ Appliquer le modèle de maturité à d'autres initiatives des conseils mixtes et du CPSSP.

***Un livre de jeu de services axés sur les clients fournirait des outils aux membres des conseils mixtes pour avoir suivi une approche du client en premier au moment de l'élaboration d'initiatives.***

# Ce que nous vous demandons

- Une vérification du signal si la portée de la priorité des services axés sur les clients au moyen du modèle de maturité et des activités proposés est conforme à l'intention des conseils mixtes pour cette priorité.

# Prochaines étapes

- ▶ Retourner devant les conseils mixtes en février 2018 avec :
  - Un modèle de maturité validé.
  - L'énoncé des travaux proposé.
  - L'articulation des composantes du livre de jeu.

# Intergovernmental Client-Centric Services Maturity Model - DRAFT

*"The citizen is at the centre of everything"*

## RESULTS

My expectations on how I access services across governments are considered.

My needs are anticipated across levels of government.

My service needs that cross governments are simple and straightforward.

My needs are resolved at first contact no matter the level of government.

I can access services seamlessly across jurisdictions and channels.

### ATTRIBUTES

SERVICES ARE MEETING SOME OF MY EXPECTATIONS

I AM SATISFIED

I AM IMPRESSED BY THE QUALITY OF SERVICE I AM RECEIVING

 **EASY ACCESS AND ACCESSIBLE**

- My in-person services are conveniently located in one location where possible.
- I can choose the channel that suits me the best (e.g. online, in-person, over the phone).
- I can receive accessible services when I ask for them.

- My services are bundled and connected across departments and jurisdictions (e.g. birth bundle, death bundle).
- Accessible services are readily available before I ask.
- I can access a service via one channel and seamlessly finish it via another.

- I can interact with my service providers anywhere, anytime, on any device.
- My service needs are met at the first point of contact.
- All of my issues are resolved at the first point of contact.
- I receive accessible services following universal design standards from all the jurisdictions and channels.

 **CONSISTENT**

- My services are reliable across channels.
- My services adequately meet my expectations regardless of channels.

- I receive consistent information about the services I need across governments and jurisdictions.
- Changes I make at one level of government are reflected across levels of government (e.g. address change).

- The quality of services I receive consistently exceeds my expectations.
- I receive the same high level of service across jurisdictions.
- I receive service that has been tested with important stakeholders to ensure it surpasses service standards.

 **EFFICIENT**

- My information is used within a jurisdiction to make it easier for me to receive related services.
- When I engage in a service, I know how long it will take, what documents I will need, and when I will receive a service.
- My services are timely and affordable.

- My service providers anticipate my needs based on my life events and suggest appropriate interjurisdictional services (e.g. high school graduate receives nudge to access student loans, bursaries, labour market information, skills training opportunities, etc.).
- My information is shared as appropriate between different levels of government to reduce the need for me to tell it more than once.

- My governments anticipate the services I need and recommend other related services to improve my life.
- Jurisdictions are delivering services together to improve client experiences in an efficient manner.

 **RESPONSIVE**

- My feedback is actively sought.
- The information and feedback I give is used to improve the services I receive.

- My service providers provide opportunities for people like me to co-design the services I need.
- My service providers actively engage people like me to test services before launching to ensure it meets our needs.
- My governments inform me how my feedback improved services I received.

- My service providers use sophisticated methods to continually evaluate and explore better ways of delivering services to me (e.g. advanced data analytics).
- I co-design services with my governments.

 **INTEGRITY**

- I am confident that my governments are delivering services that Canadians need while reducing fraud.

- My governments are working together to ensure benefits are targeting only those who need them.
- My governments are ensuring everyone who should be receiving benefits is targeted.

- My taxes are well spent; jurisdictions are working together to improve services, sharing information to identify fraud, and removing opportunities to commit fraud, thereby improving Canadian confidence in government.

 **SECURE**

- Jurisdictions consistently save and protect my information in all channels.

- I can give my consent to allow jurisdictions to share my information to further improve my services.
- Jurisdictions are using a secure systematic approach to enable me to access services across channels and jurisdictions.

- I have access to secure and seamless online service across service organizations.
- I have a single secure login for all of my online services and I am able to check the status online for all services.

 **SIMPLE**

- My services are delivered in easy to understand, plain language.
- My services are easy to use and process is easy to determine.

- Information I provide is pro-actively used for related services.
- Data entry fields are pre-populated with data that could reside in other jurisdictions.

- My services are simplified using a common look and feel across governments.
- My experience is personalized using my information to meet my unique needs.

*La capacité organisationnelle et l'intégration entre les partenaires doivent mûrir pour respecter les attentes des clients*

## JOINT COUNCILS - LOGIC MODEL

**VISION** Enabling World Class Public Services Through Co-creation and Collaboration

**CALL TO ACTION** Focus & Acceleration to Enable Digital Government for Canadians

**OBJECTIVE** Focused Collaboration to Exceed Client Expectations

### JOINT COUNCILS PRINCIPLES

#### Client-Centric

Ensuring the customer is at the center of everything government does through co-creation.

#### Trusted and Secure

Ensuring services are designed to be privacy respecting and citizens are able to trust their information is secure.

#### Digital by Design

Building for digital first, so that all channels can leverage the digital solution.

#### Collaboration

Fostering an environment across levels of government and jurisdictions to enable multidisciplinary teams to deliver client centered services and benefit from the collective experience and knowledge.

#### Measurable & Managed

Defining outcomes early and using research and measurement to create the right solutions and enable process improvement.

### JOINT COUNCILS LONG TERM GOALS

#### Enabling Government Without Borders



Providing simple, seamless and convenient access to government information and services to Canadians regardless of where someone lives or does business.

#### Enabling Digital Society



Providing Canadians with the public sector services, supports and data that they need to live and do business in today's society.

#### Enabling a Modern & Innovative Government



Leveraging data and research to inform policy development, service design and service delivery while being open, transparent and efficient.

### JOINT COUNCILS SHORT TERM GOALS

Governance & Service Delivery Model

Modernized Policies, Regulations & Legislation

Transformed Client Centered Services

Digital Culture / Capacity

Improved Results (Measurement & Reporting)

Foundational Digital Enablers

Empowerment Through Open Government

### Priorité des conseils mixtes

Activities to be developed as part of next steps

Identité numérique

Stratégie numérique

Services axés sur les clients