

Services axés sur le client

Conseils mixtes
21 février 2018

Objectifs

- Confirmer les prochaines étapes pour ce qui concerne le modèle de maturité des services axés sur le client à l'issue des consultations fédérale-provinciales-territoriales-municipales (FPTM).
- Confirmer les prochaines étapes aux fins de l'atteinte de la priorité globale.

L'approche des services axés sur le client met les besoins et les attentes des clients au cœur de la conception des services et de la prise des décisions. Le fait de tenir compte au préalable de l'expérience intergouvernementale des clients nous aidera à mieux répondre à leurs besoins.

Contexte

- Il a été établi que les services axés sur le client sont une priorité des Conseils mixtes pour 2017 lors de l'exercice du Groupe de travail sur le cadre.
- En octobre 2017, une version provisoire du modèle de maturité (**Annexe A**) a été présentée aux Conseils mixtes comme point de départ pour l'apport de suggestions sur la façon de faire en sorte que les initiatives des Conseils mixtes soient davantage axées sur les clients.
 - Les membres ont convenu que le modèle fournit une orientation pour que les initiatives actuelles et futures soient davantage axées sur les clients.
 - Les membres ont demandé à ce que le modèle soit validé auprès des administrations.
- Le modèle représente une sorte d'idéal. Il présente la gamme des services que les clients souhaiteraient voir les gouvernements offrir.
 - Les commodités pour les clients, les services numériques, la mobilisation des clients et la conception conjointe font partie intégrante du modèle.

Conception des consultations

- Les responsables de la priorité des services axés sur le client ont rencontré toutes les administrations pour obtenir leurs points de vue sur le modèle et des conseils quant aux prochaines étapes.
- Voici ce qui a été demandé aux administrations et membres.
 - Quelle était la réaction initiale des participants au modèle de maturité?
 - De quelle manière le modèle peut-il orienter leur travail?
 - Comment peut-il être amélioré?
 - Quels étaient les points de vue des participants au sujet du guide relatif aux services axés sur le client?
- Une validation a été effectuée d'après une recherche sur l'opinion publique (p. ex. le sondage « Les citoyens d'abord » et le sondage sur l'expérience des clients d'EDSC) pour s'assurer que le modèle fait état des points de vue des clients. Dans l'ensemble, le modèle tient compte des principales idées découlant de la recherche. Il convient de noter que les sondages ont également permis d'évaluer l'importance des interactions de première ligne et la satisfaction à l'égard de modes de prestation de services précis.

Les membres ont fortement appuyé le modèle de maturité comme moyen d'orienter la collaboration entre les administrations et de faire en sorte que les initiatives demeurent de nature ambitieuse et axées sur les clients plutôt que « cloisonnées ».

Ce que nous avons entendu lors des consultations sur le modèle de maturité

| | |
|------------------|---|
| Aspects positifs | <p><i>Le modèle de maturité peut guider le travail des Conseils mixtes:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>• en favorisant une compréhension commune des principes et des caractéristiques des services axés sur le client;</i><i>• en prévoyant les attentes des clients et en tenant compte des points de vue de ces derniers;</i><i>• en fournissant un continuum dans le cadre duquel toutes les organisations de prestation de services travailleront vers l'atteinte d'objectifs communs.</i> |
| Défis | <p><i>Si le modèle de maturité est appliqué, les Conseils mixtes doivent tenir compte du fait qu'il pourrait :</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>• susciter trop d'attentes (particulièrement pour les administrations ou organisations de prestation de services de petite taille);</i><i>• exiger des ressources qu'il est difficile d'obtenir;</i><i>• nécessiter des changements législatifs ou politiques pour assurer une progression le long du continuum (p. ex. le partage des informations sur les clients).</i> |

Les membres ont souligné l'importance de consulter les clients à l'égard de toutes les initiatives entreprises par les Conseils pour veiller à ce qu'elles soient conçues en fonction de ce que veulent les clients.

Ce que nous avons entendu au sujet du guide relatif aux services axés sur le client

- À Charlottetown, les membres ont demandé aux responsables de déterminer si un guide aiderait à faire en sorte que les initiatives des Conseils mixtes soient davantage axées sur les clients.
- Il a été recommandé d'abandonner l'idée d'un guide. Bien que certains points de vue favorables aient été exprimés, les préoccupations suivantes ont été soulevées :
 - Il faut concentrer les efforts sur l'application du modèle de maturité et la détermination d'initiatives qui sont plus directement liées aux services axés sur le client.
 - Les administrations disposent déjà de ressources (p. ex. guide de la Colombie-Britannique) adaptées particulièrement à leurs besoins. Ces ressources peuvent être diffusées aux autres membres.

Prochaines étapes : consultations sur le modèle de maturité

- Les administrations souhaitent mettre au point le modèle et se concentrer sur les initiatives qui permettent d'assurer la progression des services axés sur le client le long du continuum. Pour finaliser le modèle de maturité, les améliorations suivantes seront apportées :
 - Le modèle doit être défini de façon à ce qu'il soit clair qu'il représente une sorte d'idéal, soit un modèle destiné à mieux gérer les attentes.
 - Une plus grande rigueur est requise pour s'assurer que le modèle est fondé sur des données probantes et qu'il tient compte des perspectives des clients.
 - Le modèle pourrait être intégré aux priorités des Conseils mixtes pour que l'on en comprenne l'utilité. Le modèle de maturité a été communiqué à Davis Pier, consultant chargé de la schématisation du parcours du client de l'initiative relative à l'avis de décès.
- À l'aide des commentaires susmentionnés, on devrait pouvoir rédiger un bon document de travail permettant de veiller à ce que les futures initiatives des Conseils mixtes soient axées sur le client.

Aller au-delà du modèle de maturité

- Il est proposé que le groupe de travail commence à se concentrer sur les initiatives fondées sur des projets pouvant améliorer les expériences des clients.
 - Il est possible de tirer parti de l'atelier sur l'intégration des services du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) qui s'est tenu à Charlottetown.
 - Un certain nombre de secteurs d'intérêt commun qui peuvent faire en sorte que les services soient davantage axés sur le client ont été cernés lors de l'atelier (**Annexe B**). Il s'agit d'initiatives qui contribueraient à améliorer l'adaptabilité et l'accessibilité des services gouvernementaux.
- Le groupe de travail sur les services axés sur le client pourrait réunir les administrations intéressées afin d'attirer de nouvelles personnes et des ressources pour faire progresser les initiatives communes.
 - Par exemple, une analyse des possibilités de collaboration du CPSSP a permis de cerner deux secteurs à l'égard desquels les administrations FPTM pourraient vouloir collaborer : un moteur de recherche commun de prestations et de services et d'autres moyens de recevoir des prestations.

L'élargissement des initiatives visées par les services axés sur le clients au-delà de l'initiative relative à l'avis de décès pourrait se faire en collaboration avec le CPSSP, qui examinera les terrains de collaboration futurs.

Prochaines étapes

- Faire des révisions mineures sur le modèle de maturité afin de tenir compte des commentaires des membres.
- Faciliter l'élaboration d'initiatives fondées sur des projets et axées sur les clients avec les partenaires intéressés (Par exemple, un moteur de recherche de prestations et de services).

Questions pour discussion

- Y a-t-il des initiatives sur lesquelles les Conseils mixtes devraient se concentrer afin de poursuivre les efforts destinés à rendre les services davantage axés sur les clients par exemple, un moteur de recherche de prestations et de services?

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

- 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.

UNIFORMITÉ

- 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.

EFFICACITÉ

- 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.

RÉCEPTIVITÉ

- On cherche activement à obtenir ma rétroaction.
- L'information et la rétroaction que je donne servent à améliorer les services que je reçois.

INTÉGRITÉ

- J'ai la conviction que mes paliers de gouvernement fournissent les services dont les Canadiens ont besoin tout en réduisant la fraude.

PROTECTION

- Les divers paliers administratifs sauvegardent et protègent systématiquement mes renseignements, et ce, quel que soit le mode de prestation.

SIMPLICITÉ

- Mes services sont fournis dans une langue simple, facile à comprendre.
- Mes services sont d'utilisation simple et la procédure est facile à déterminer.

- 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.

- 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).

- 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 éviter de répéter les mêmes informations plusieurs fois.

- 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.

- 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.

- 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.

- Les renseignements que je fournis sont utilisés de manière proactive dans la prestation de services connexes.
- Les champs de saisie de données sont pré-remplis par les données que pourrais détenir d'autres paliers de gouvernement.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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 fraude, ce qui accroît la confiance du public canadien à l'égard du gouvernement.

- 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.

- 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.

Atelier sur l'intégration des services

Possibilités de partenariat

- Moteur de recherche de prestations et de services (Ontario, Colombie-Britannique, Anciens Combattants Canada [ACC], Territoires du Nord-Ouest, EDSC et Municipal Service Delivery Officials [MSDO])
- Dossier unique (Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada [IRCC], Saskatchewan, Yukon, Territoires du Nord-Ouest, Agence du revenu du Canada [ARC], EDSC)
- Autres moyens de recevoir des prestations (Ontario, Alberta et EDSC)
- Inscription automatique (Manitoba)
- Traitement intégré des paiements (Alberta et EDSC)
- Regroupement des services – p. ex. changement d'adresse (Manitoba, ARC, ACC, Nouvelle-Écosse et Ontario)
- Conception axée sur les clients (Territoires du Nord-Ouest, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Yukon, Saskatchewan et MSDO)
- Élargissement des projets pilotes ruraux et des régions éloignées (Territoires du Nord-Ouest, Ontario, MSDO, IRCC et EDSC)
- Services de liaison par l'entremise des partenariats communautaires (MSDO)
- Accès accu aux services en personne (co-emplacment, promotion croisée, sensibilisation conjointe) (Ontario, Nouveau-Brunswick, Québec, EDSC)

Innovation en matière de prestation de services

- Application mobile (Manitoba, Affaires autochtones et du Nord Canada et Nouveau-Brunswick)
- Agent conversationnel (MSDO, IRCC et ACC)
- Représentation unique du client (Manitoba, Colombie-Britannique et Alberta)
- Clavardage vidéo (Colombie-Britannique, MSDO et Nouvelle-Écosse)
- Clavardage en direct (Colombie-Britannique, Manitoba, Nouvelle-Écosse, Territoires du Nord-Ouest, MSDO et ACC)
- Sauvegarder et récupérer (Yukon)
- Gestion intégrée des services (Nouveau-Brunswick)
- Texte SMS (Colombie-Britannique, Nouveau-Brunswick)

Gestion des enjeux

- Enjeux communs à l'égard desquels une collaboration serait bénéfique :
- Prestation de services destinés aux Autochtones
 - Groupe de travail sur le changement social (genre)
 - Gestion de crise
 - Accessibilité