

Orientation stratégique du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP)

24 septembre 2020

But

- Définir ce que le CPSSP entend par « services axés sur les clients »
- Déterminer les domaines d'intérêt pour l'ordre du jour des prochaines réunions du CPSSP

Principaux points à retenir - Orientation stratégique du CPSSP

Lors de la discussion stratégique du CPSSP du 3 septembre 2020, les membres se sont convenu de ce qui suit :

Poursuivre les activités suivantes :

- ▶ Se faire le champion de la voix du client et servir d'incubateur d'idées pour améliorer la prestation de services intégrés et globaux aux citoyens et aux entreprises
- ▶ Être un catalyseur pour l'échange de renseignements, la détermination des défis communs, le lancement de recherches et la compréhension des besoins des clients, l'élaboration de solutions pratiques et la mise en relation des services gouvernementaux dans la mesure du possible

Devenir plus stratégique pour comprendre où vont les clients, et non d'où ils viennent :

- ▶ Développer l'intelligence stratégique du CPSSP, p. ex. une meilleure exploitation du comité de recherche et de l'analyste stratégique de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC)

Renforcer les liens avec la Table des SM FPT :

- ▶ Tirer profit de l'alignement des secrétariats pour renforcer la communication et les possibilités de collaboration
- ▶ Faire un meilleur usage de la Table des SM FPT en tant que source de leadership et de ressources, et élargir le dialogue bilatéral en temps réel avec les SM FPT sur les priorités et les résultats attendus

Situation actuelle - Services axés sur les clients

La priorité des services axés sur les clients des Conseils mixtes a permis d'élaborer un **modèle de maturité des services intergouvernementaux axés sur les clients**.

Les principes de services axés sur les clients sont intégrés dans le modèle logique des Conseils mixtes.

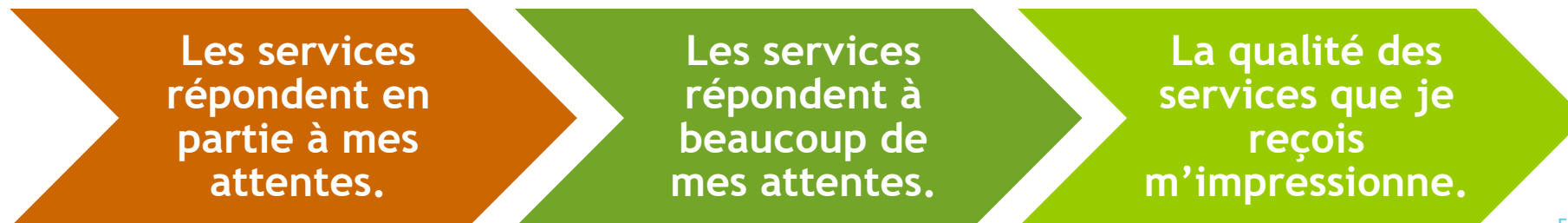
Les administrations ont adopté des **pratiques de conception de services axés sur les clients**. Certaines ont élaboré des stratégies ou créé des laboratoires de conception ou d'analyse comportementale.

La **Table des sous-ministres FPT** est entrain d'établir un programme stratégique et pourrait choisir d'explorer un certain nombre de domaines liés aux services axés sur les clients

Modèle de maturité des services intergouvernementaux axés sur les clients (Annexe A)



Continuum de maturité



Situation actuelle - la COVID-19 et la nouvelle normalité

En raison de la COVID-19 :

- les lacunes en matière de prestation de services et les possibilités d'amélioration ont été mises en évidence
- la façon dont nous travaillons et offrons les services a été transformée

Les administrations sont entrain de regarder aussi au-delà de la COVID-19 et examinent les conséquences pour la prestation des services à long terme, alors qu'une **nouvelle normalité émerge**.

Lors de la téléconférence du 15 juillet de la Table des SM FPT, les domaines prioritaires communs avec le CPSSP et les Conseils mixtes suivants ont été mis en évidence :

- le soutien des populations ayant des besoins particuliers
- l'accélération de la gestion de l'identité et de l'identité numérique
- l'accélération des services numériques et de la transformation numérique
- la gestion des risques numériques (protection des données et des renseignements personnels, amélioration de la cybersécurité)
- l'amélioration de la mise en commun et de la gestion des données ainsi que des renseignements axés sur les données
- les centres de contact
- l'intelligence artificielle dans la prestation des services

La Table a aussi manifesté sa volonté d'élargir les partenariats intergouvernementaux et intersectoriels, un intérêt manifesté antérieurement par la CPSSP (priorité de la collaboration entre les réseaux de la prestation des services).

Mise en commun des renseignements du CPSSP - domaines communs

Les membres du CPSSP ont cerné des domaines précis où une collaboration entre administrations serait bénéfique; nombre d'entre eux soutiennent les améliorations dans une perspective de services axés sur les clients. Les domaines prédominants mentionnés par les administrations sont regroupés dans les volets suivants :

- Les membres du CPSSP souhaitent en savoir plus sur la manière dont la gouvernance et la collaboration à plusieurs niveaux ont été mises en place dans les administrations pour que soient trouvées des solutions pendant la pandémie de COVID-19.

Collaboration du secteur public



- L'accent est mis sur l'expérience de service multimode. Il convient de définir quelles ont été les expériences, les méthodes utilisées et les leçons apprises pour permettre aux citoyens et aux entreprises de trouver des services par le mode de leur choix et d'y accéder.

Expérience de service multimode



- Le renforcement de la protection des données et des renseignements personnels pendant la pandémie de la COVID-19.
- La façon dont les organisations protègent les données en renforçant la protection des renseignements personnels et la sécurité par la conception, l'approche et le respect des lois en matière de protection des renseignements personnels, en établissant des pratiques exemplaires en matière de participation du public à la conception des services et au renforcement de la transparence.

Protection des renseignements personnels



- Les répercussions et la gestion de la pandémie de la COVID-19 à tous les niveaux de gouvernement intéressent les membres du CPSSP.
- Les administrations souhaitent déterminer si les priorités en matière de prestation de services ont été rajustées, si les normes de service sont respectées et si les clients sont satisfaits, ainsi que la manière dont les répercussions ont été prises en compte.

Mesures prises face à la COVID-19



Mise en commun des renseignements du CPSSP - domaines communs (suite)

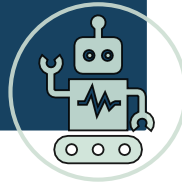
- De nombreux Canadiens comptent davantage sur les plateformes numériques pour accomplir leurs tâches quotidiennes. Quelles sont les méthodes utilisées par les administrations pour réduire les temps d'attente en ce qui concerne les demandes essentielles (c.-à-d. les demandes de prestations) pour les citoyens et les entreprises?

Réduction du temps d'attente



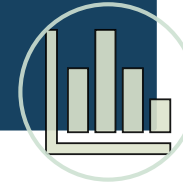
- La technologie de robots conversationnels est une initiative stratégique dans plusieurs administrations pour permettre la numérisation des services.
- Quelle a été l'expérience de la mise en œuvre de la technologie de robots conversationnels pour générer un rendement positif sur l'investissement?

Activation de la technologie de robots conversationnels



- La transparence du gouvernement et des données est un domaine clé pour les administrations. Les membres du CPSSP souhaitent en savoir plus sur la manière dont les cadres de gestion des données ont été établis (en particulier, les rôles et responsabilités, les normes relatives aux métadonnées, la publication de directives pour soutenir un portail de données ouvertes).

Cadre de gestion des données



- Dans le cadre de leurs fonctions de service à la clientèle, les agents virtuels de service aux citoyens permettent aux organisations de répondre aux questions courantes des clients, de traiter les demandes standards, etc.
- Comment les administrations utilisent-elles la technologie des agents virtuels pour améliorer le soutien au service aux citoyens et aux entreprises?

Technologie des agents virtuels



Quelles sont les prochaines étapes? Le CPSSP et les services axés sur les clients

Une communauté de pratique en matière de conception axée sur les clients pourrait être créée pour que soit facilitée la mise à profit des ressources et de l'expertise en matière de conception axée sur les clients entre les administrations :

- incluant le cycle de vie des services : conception, consultation, design, développement, mise à l'essai, mise en œuvre, fonctionnement du service, temporisation ou transition vers un nouveau service
- une composition diversifiée et ouverte pour conférer de la profondeur et de l'ampleur aux capacités des administrations (p. ex. la plateforme Microsoft Teams pour favoriser la collaboration par l'entremise d'une fonction de clavardage pour les demandes de renseignements)
- premiers sujets de discussion éventuels : les progrès en matière d'outils numériques, comme WebEx, pour favoriser la participation des clients à l'élaboration des politiques et les essais par les utilisateurs; un laboratoire de conception « centralisé » accessible à toutes les administrations

Le CPSSP se concentrerait sur **les services intergouvernementaux axés sur les clients et les défis qui en découlent**, et servirait d'incubateur d'idées pour des solutions possibles.

- Les administrations ont déterminé des domaines prioritaires à examiner à mesure qu'une nouvelle normalité est établie

Tirer parti du comité de recherche et de l'analyste stratégique de l'ISAC, ainsi que des intervenants et des experts externes, pour fournir une **intelligence stratégique** sur la direction que prendront les clients.

Mettre fin au Groupe de travail sur les services axés sur les clients une fois que l'activité qu'il lui reste à accomplir sera finalisée, à savoir la création d'un **modèle de maturité numérique plus convivial et du guide de l'utilisateur connexe**.

L'établissement de l'ordre du jour des prochaines réunions

Tirer parti des domaines d'intérêt communs avec la Table des SM FPT en **approfondissant davantage** les domaines suivants :

- le soutien aux populations ayant des besoins particuliers
- l'élargissement des partenariats intergouvernementaux et intersectoriels
- l'accélération de la transformation et de la mise au point des services numériques (robot conversationnel, agent virtuel) – avec les Conseils mixtes (CM)

Revoir la portée ou les efforts des **communautés de pratique ou des groupes de travail existants des CM, du CPSSP et du Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP)** sur les domaines d'intérêt commun, et en tirer parti pour mieux comprendre les besoins et les attentes des clients, et mettre l'accent sur les approches axées sur les clients :

- l'accélération de la gestion de l'identité et de l'identité numérique
- le cadre de gestion des données (gouvernement ouvert), la mise en commun des données et les renseignements axés sur les données
- l'intelligence artificielle dans la prestation des services
- les centres de contact
- la gestion des risques numériques (confidentialité des données, cybersécurité)

Explorer **d'autres sujets d'échange de renseignements** soulevés par le CPSSP pour faire progresser les possibilités axées sur les clients, notamment :

- la collaboration à plusieurs niveaux du secteur public contribuant à l'élaboration de solutions en réaction à la COVID-19
- les expériences de prestation de services multimodes pour trouver des services et y accéder pour les clients et les entreprises
- les répercussions des mesures prises pour freiner la COVID-19 sur le respect des normes de service et le taux de satisfaction des clients

Discussion

Les membres sont-ils d'accord avec l'approche proposée pour les services axés sur les clients?

- Former une communauté de pratique en matière de conception axée sur les clients : Avons-nous un volontaire fédéral et provincial ou municipal pour diriger la communauté de pratique?
- Recueillir plus de renseignements stratégiques sur ce que veulent les clients en tirant parti du comité de recherche, de l'analyste stratégique et des experts externes.
- Mettre fin au Groupe de travail sur les services axés sur les clients une fois que le modèle de maturité numérique plus convivial et le guide de l'utilisateur connexe auront été créés.

Les membres sont-ils d'accord avec l'ordre du jour proposé pour les prochaines réunions du CPSSP?

- Que le CPSSP mette l'accent sur l'acquisition d'une meilleure compréhension des problèmes des clients, des expériences et des résultats susceptibles d'éclairer les initiatives de collaboration, en ciblant les domaines qui sont harmonisés avec ceux qui se sont dégagés de la Table des SM FPT ou qui ont été cernés à la suite de la mise en commun des renseignements :
 - le soutien aux populations ayant des besoins particuliers
 - l'élargissement des partenariats intergouvernementaux et intersectoriels
 - la collaboration à plusieurs niveaux du secteur public contribuant à l'élaboration de solutions en réaction à la COVID-19
 - les expériences de prestation de services multimodes pour trouver des services et y accéder pour les clients et les entreprises
 - les répercussions des mesures prises pour freiner la COVID-19 sur le respect des normes de service et le taux de satisfaction des clients
- Que les Conseils mixtes réexaminent la portée ou les efforts des communautés de pratique ou des groupes de travail existants des Conseils mixtes, du CPSSP et du CDPISP, et en tirent parti pour mieux comprendre les besoins et les attentes des clients, et mettent l'accent sur les approches axées sur les clients.

Prochaines étapes

- Faire part aux Conseils mixtes des recommandations de services axés sur les clients
- Impliquer le comité de recherche et l'analyste stratégique de l'ISAC pour développer l'intelligence stratégique concernant les services axés sur les clients
- Rédiger le programme stratégique du CPSSP (pour les six mois à venir) en fonction des discussions d'aujourd'hui
- Communiquer aux Conseils mixtes les domaines d'intérêt communs en vue de les inclure dans les points à l'ordre du jour de leur prochaine réunion soumis à la discussion, pour faire progresser la compréhension des besoins des clients, élargir les approches axées sur les clients et orienter la portée et les activités potentielles des communautés de pratique et des groupes de travail existants
- Explorer le renforcement des liens avec la Table des SM FPT (décision prise lors de la discussion du CPSSP du 3 septembre) pour mieux tirer parti du leadership de ses membres et des ressources
- Établir une communauté de pratique en matière de conception axée sur les clients afin de mettre en commun les connaissances, les outils et les ressources des administrations

Annexe A - Modèle de maturité

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>

Annexe A - Modèle de maturité (suite)

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			