



in support of COVID-19

Response & Recovery

Présentation au CPSSP

Le 25 février 2021

Michelle Herder



YORK REGION

Large and varied



CHILDREN'S SERVICES



HOUSING



POLICE SERVICES



TRANSIT



FORESTRY



COURT SERVICES



LONG-TERM CARE



PUBLIC HEALTH



WASTE MANAGEMENT



PLANNING



ECONOMIC DEVELOPMENT



PARAMEDIC SERVICES



REGIONAL ROADS



WATER



SOCIAL ASSISTANCE

CORE SERVICES

APERÇU

1. Historique de la schématisation du parcours client dans la région de York
2. Schématisation du parcours client modifiée : Centres d'évaluation de la COVID-19
3. Schématisation du parcours client : Planification de la vaccination de masse contre la COVID-19
4. Leçons tirées

Schématisation du parcours client dans la région de York — la progression, et non la perfection

- Les méthodologies ont été mises à l'essai par le service de la santé publique dans le cadre de l'agrément d'Excellence Canada.
- Méthode adoptée par « ORACLE »
- Croire que tout le monde fait de son mieux
- Amélioration continue de l'organisation
 - Formation sur la schématisation du parcours client offerte annuellement
 - Communauté de pratique sur la schématisation du parcours client (trimestrielle)
 - Plus de 90 employés formés à ce jour (+ du personnel municipal local)

2020 : Les séances en personne et la formation sont interrompues en raison de la COVID-19

- La schématisation du parcours client est mise en ligne et s'adapte



**YORK REGION
CORPORATE CUSTOMER
JOURNEY MAPPING
FACILITATION GUIDE**



MODÈLE D'UNE PERSONNE EN ÉVOLUTION

Profil

- Nom
- Âge
- Identité de genre
- Lieu
- Intérêts et passe-temps

Besoins

- Motivation et déclencheurs clés
- Objectifs émotionnels
- Que veut-elle accomplir?

Déterminants sociaux de la santé

- Emploi et conditions de travail
- Éducation et alphabétisation
- Conditions de vie
- Habitudes de vie et compétences d'adaptation personnelles
- Connaissance et perception du système de santé
- Contexte social et physique

Autres

CENTRES D'ÉVALUATION DE LA COVID-19

SCÉNARIOS EXPÉRIENTIELS

- A. Distanciation physique pour ceux présentant des symptômes.
- B. Distanciation physique pour ceux présentant des symptômes – Parent avec personnes à charge.
- C. Travailleur essentiel présentant des symptômes.
- D. Employeur qui demande qu'un test soit effectué avant le retour au travail.
- E. Aidant familial d'un enfant présentant des symptômes.
- F. Population vulnérable (plus de 70 ans) présentant des symptômes.
- G. Personne ayant déjà subi un test de dépistage, ne présente plus de symptômes.
- H. Personne symptomatique, mais hésite à subir un test de dépistage – craint d'être exposée au centre d'évaluation.

Des questions d'expérience normalisées ont été fournies pour chaque scénario.



DÉTERMINER LE BESOIN DE VISITER UN CENTRE D'ÉVALUATION

OBSTACLES ET PROBLÈMES CERNÉS	SOLUTIONS PROPOSÉES PAR LES PARTICIPANTS
<ul style="list-style-type: none">• Navigation sur le site Web• Processus des centres d'évaluation• Critères d'auto-évaluation<ul style="list-style-type: none">• Complexes et changeants• Beaucoup d'information• Information difficile à comprendre (jargon médical)<ul style="list-style-type: none">• À partir de quelle température a-t-on de la fièvre?• Les personnes qui ne sont pas en ligne<ul style="list-style-type: none">• CP24• Messages contradictoires sur le besoin d'apporter la carte santé<ul style="list-style-type: none">• Province : Non• Certains hôpitaux : Oui	<ul style="list-style-type: none">• Améliorer l'expérience utilisateur du site Web (présentation, liens plus visibles, simplification.)<ul style="list-style-type: none">• Test de dépistage initial• Communication sur la sécurité des centres d'évaluation et des protocoles de distanciation physique• Préciser et fournir des critères d'admissibilité uniformes avec des exemples• Envisager des assistants virtuels sur les sites Web<ul style="list-style-type: none">• Ville de Markham• Communications par envois postaux, signalisation (autres méthodes qu'en ligne.)

VISITER UN CENTRE D'ÉVALUATION

OBSTACLES ET PROBLÈMES CERNÉS	SOLUTIONS PROPOSÉES PAR LES PARTICIPANTS
<ul style="list-style-type: none">• Emplacements des centres d'évaluation (non universels)<ul style="list-style-type: none">• Directions du transport en commun• Peur – des hôpitaux, du manque d'EPI, de se voir refuser l'accès, des longs temps d'attente.• Critères des centres d'évaluation<ul style="list-style-type: none">• Varient, entraînent la « recherche de l'hôpital offrant le meilleur service »• Garde d'enfants• Manque d'accès à la technologie• Obstacles liés au transport (accès et sécurité)<ul style="list-style-type: none">• Services de covoiturage• Transport en commun• « Demander à être conduit en voiture... »	<ul style="list-style-type: none">• Explorer d'autres méthodes de dépistage pour accroître le nombre d'emplacements – unités mobiles de dépistage, centre de dépistage au volant, dépistage à la maison, centres éphémères dans les cliniques sans rendez-vous, préférence pour le dépistage avec rendez-vous dans les cliniques plus petites (pourcentage de la capacité réservé aux visites sans rendez-vous).• Afficher les temps d'attente, autoriser les rendez-vous et les visites sans rendez-vous.• Améliorer l'accès aux emplacements des centres d'évaluation (options pour les personnes qui ne conduisent pas).• Fournir une ressource « à quoi s'attendre » pour visiter un centre d'évaluation mettant en évidence les processus à l'arrivée ou sur le site Web.

CHAQUE OBSTACLE RENCONTRÉ RÉDUIT LES POSSIBILITÉS DE DÉPISTAGE

Faciliter le processus

- Simplification de la navigation : Dépistage de la COVID-19 comme premier choix
 - Présenter comme option par défaut.
 - Message : Agissez maintenant, n'attendez pas pour protéger votre famille et votre communauté.
- Exemples d'admissibilité (les gens doivent reconnaître leur situation)
- Messages cohérents (une source de vérité).
- Stratégie pour les personnes n'ayant pas accès à un ordinateur ou à un moyen de transport.
- Services de traduction et accessibilité.
- Centres d'évaluation :
 - Sécurité, EPI, processus, à quoi s'attendre.
 - Temps d'attente.
 - Autres formats et emplacements pour le dépistage.



Faire pencher la balance entre « attendre de voir ce qui se passe » en ce qui concerne les symptômes et demander à subir un test de dépistage.

PLANIFICATION DE LA VACCINATION DE MASSE CONTRE LA COVID-19

CLINIQUES DE VACCINATION DE MASSE : PROTECTION DE LA SANTÉ N° 1 (APPUYÉE PAR L'EXPÉRIENCE CLIENT)

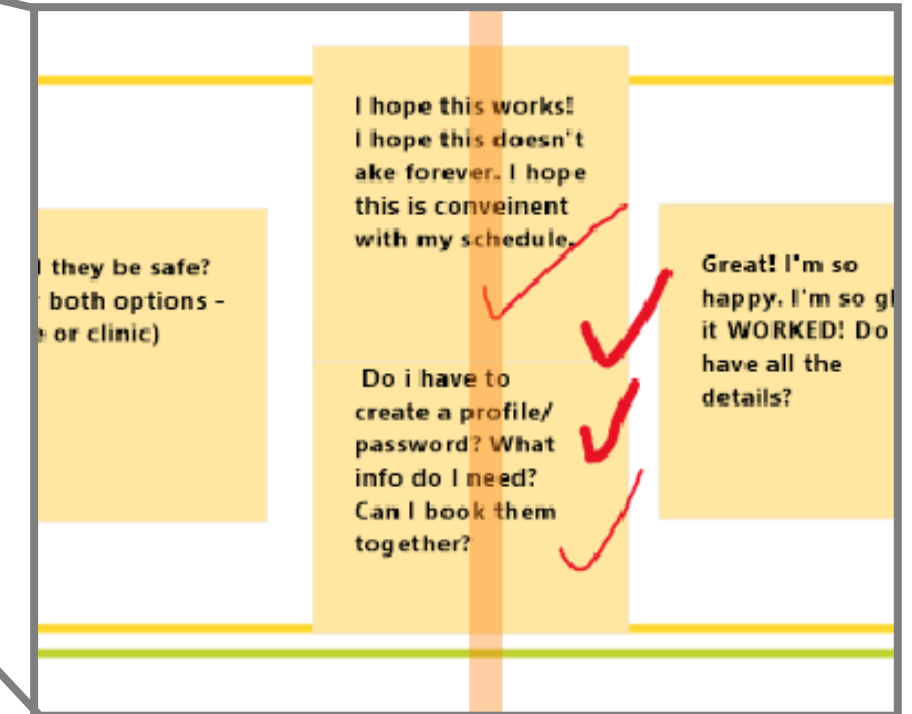
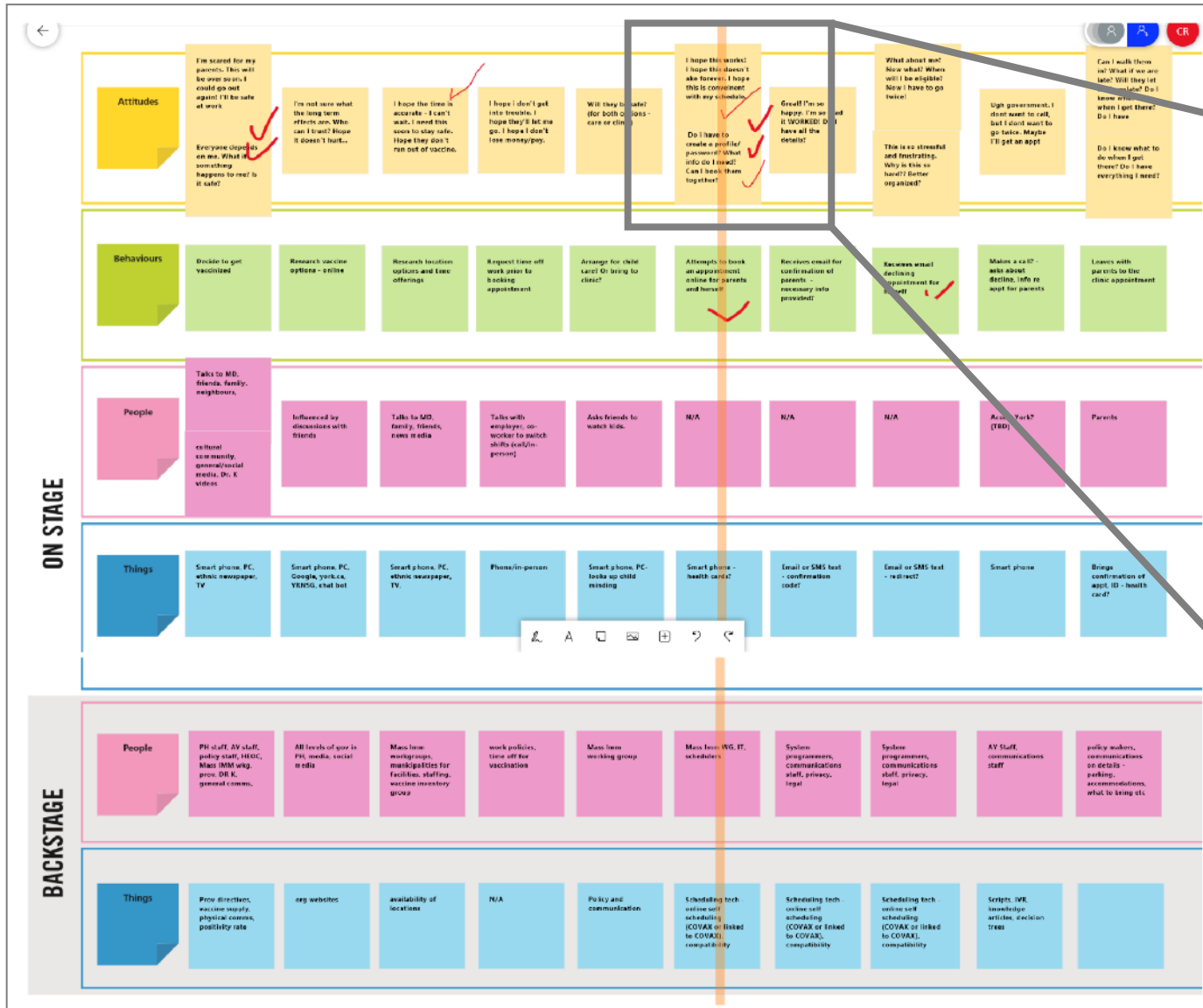
- L'expérience client inclut « à la table ».
- Le cadre de la clinique comprend les leçons tirées du travail du Centre d'évaluation relatif à l'expérience client.
- Projet pilote de cliniques au volant de vaccination contre la grippe.
 - Questions relatives au taux de satisfaction de la clientèle et à l'indice de recommandation client.
- Formation – Ville de Saskatoon (MSDO)
- **Visites de sites** : Résultats de l'expérience client ajoutés au registre des risques.
 - Politique et pratique
 - Conception physique
 - Communications

OBJECTIFS DE LA SCHÉMATISATION DU PARCOURS CLIENT RÉSERVATION EN LIGNE POUR LES CLIENTS

- Déterminer et éliminer les obstacles du processus.
- Déterminer les interdépendances avec d'autres groupes de travail et partenaires de prestation de services.
- Réduire au minimum le besoin pour les clients de communiquer avec le personnel de la région de York dans le processus de réservation.



SCHÉMATISATION DU PARCOURS CLIENT



QUESTIONS DE RÉFLEXION ET D'AMÉLIORATION

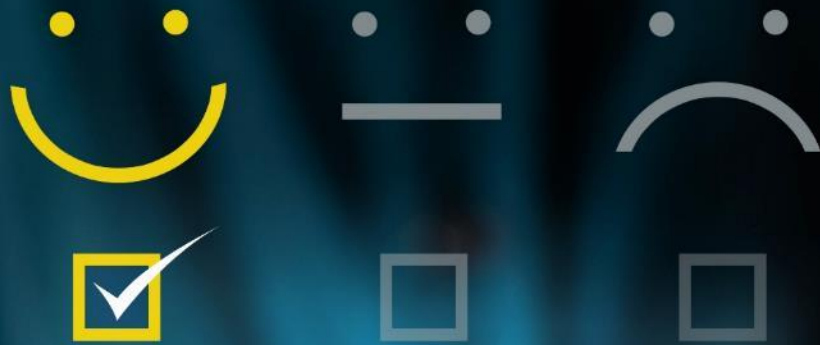
1. De quelle façon les premiers plans et les arrière-plans ont-ils contribué à ces moments liés aux attitudes et aux émotions des clients?
2. Y a-t-il des rôles et processus qui n'appuient pas une expérience de réservation positive pour les clients?
3. Y a-t-il des obstacles qui pourraient empêcher les clients de faire des réservations en ligne?
4. Comment pouvons-nous faciliter l'utilisation du système de réservation par les clients et les informer des prochaines étapes?
5. Quels outils et ressources supplémentaires peut-on fournir aux clients pour les aider à comprendre le processus de réservation en ligne?
6. Quels sont les autres groupes de travail touchés par cette initiative? Qui doit savoir?

QUELQUES CONSTATATIONS

- Plus d'interdépendances que nous ne le pensions.
- Il faut que les clients signalent les circonstances particulières
 - LAPHO et mesures d'adaptation culturelles.
 - Occupation (enfants, aidant familial.)
- Les réservations liées sont essentielles.
- Présélection d'admissibilité anticipée.
- Ne demander que ce qui est absolument essentiel.
- Processus SOS.
- Capacité de localiser la clinique et l'arrêt de transport en commun les plus proches.
- Paramètres de recherche.
- Rappels de rendez-vous : SMS et courriel.

LEÇONS TIRÉES

CLÉ : POINTS DE DÉCISION – IMPORTANCE ACCRUE



- Les gens doivent reconnaître leur situation.
- Les gens doivent savoir à quoi s'attendre à l'avance.
- La logique ne suffit pas.
- L'éducation peut **compliquer** les appels à l'action.
- Les pratiques exemplaires peuvent ne pas être les plus efficaces en cas d'urgence.

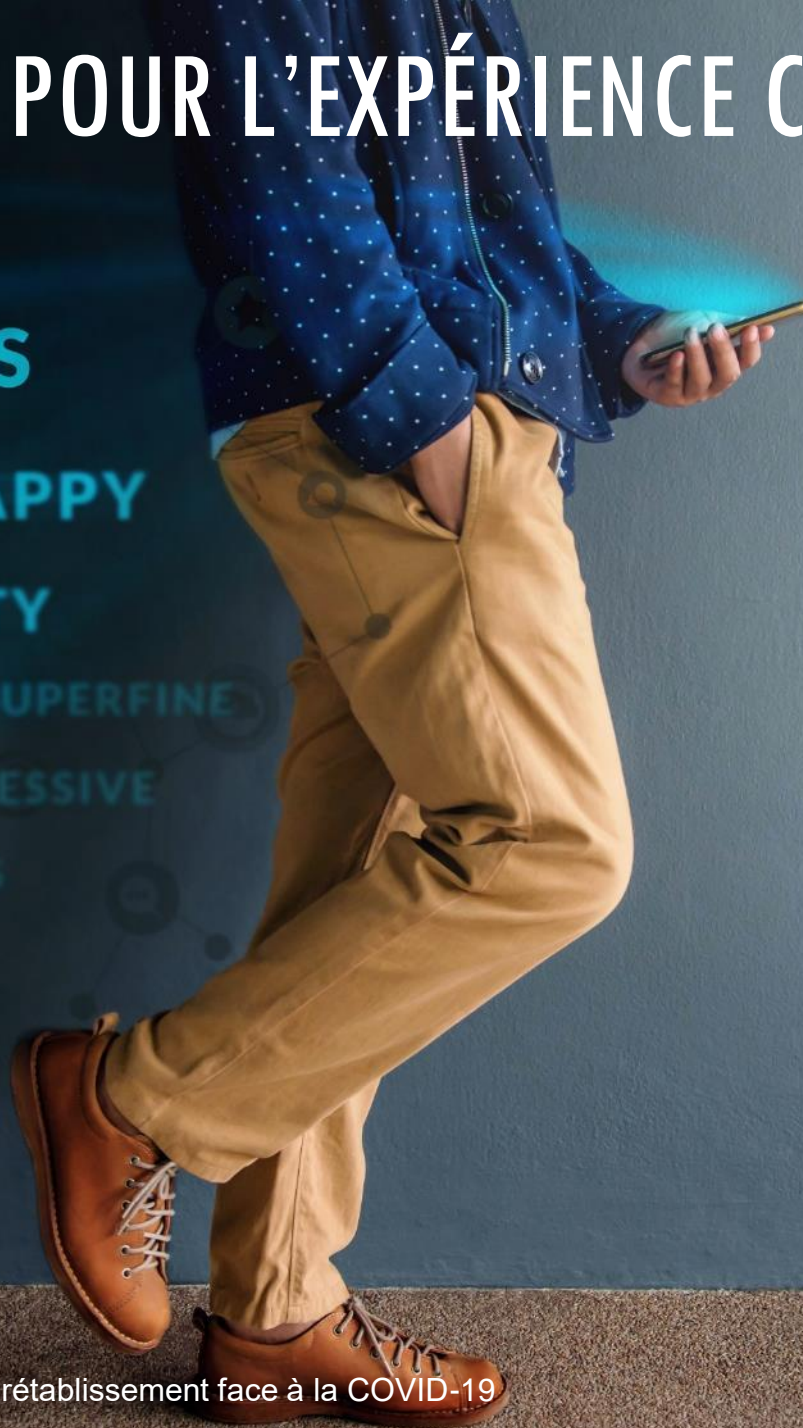
LEÇONS DE MÉTHODOLOGIE SUR LA COVID-19 DE LA SCHÉMATISATION DU PARCOURS CLIENT

- La méthodologie de la schématisation du parcours client est souple - Essayer de nouvelles choses.
- Empathie et expertise.
- Schématisation du parcours client en ligne :
Pratiques exemplaires
 - Les garder simples et courtes (6 ou moins).
 - Animateur et preneur de notes (conducteur technique).
 - Déterminer et éliminer les obstacles.
 - Caméras allumées.
- Se rendre sur place et observer.



UN BON MOMENT POUR L'EXPÉRIENCE CLIENT

GREAT SERVICES
TOP NOTCH
VERY GOOD
I AM HAPPY
SUPERB
HIGH QUALITY
EXCELLENT
SUPERFINE
IMPRESSIVE
FIVE STAR PRODUCTS & SERVICES
PERFECTLY



- L'expérience client est un allié stratégique en période difficile.
- Renforcer les capacités dans l'ensemble de l'organisation.
- Le point de vue de l'expérience client peut réduire la pression.
 - C'est l'affaire de tous.

Michelle Herder

Gestionnaire de programme

Stratégie de service à la clientèle organisationnelle

Amélioration continue de l'organisation, Bureau du dirigeant principal de l'administration.

**Actuellement réaffectée : Unité de planification du rétablissement
Centre régional des opérations d'urgence**

Municipalité régionale de York | 17250, rue Yonge | Newmarket (Ontario) L3Y 6Z1
1-877-464-9675, poste 71275 | michelle.herder@york.ca | york.ca

