



Government
of Canada

Gouvernement
du Canada

Canada

Pensée prospective sur le service

- À des fins de discussion
- Le 28 février 2019

Objectif

Solliciter votre point de vue sur les principales considérations pour l'avenir de la prestation de services du gouvernement du Canada.

Contexte actuel

Les Conseils mixtes s'appuient sur des principes pour réaliser leur vision de services publics de calibre mondial :

Axé sur le client

Veiller à ce que le client soit au centre de tout ce que le gouvernement fait par l'entremise de la création en collaboration.

Fiable et sûr

Veiller à ce que les services soient conçus de manière à respecter la vie privée et à ce que les citoyens puissent être certains que leurs renseignements sont protégés.

Numérique d'abord

Construire pour le numérique d'abord, afin que tous les canaux de communication puissent tirer parti de la solution numérique.

Collaboration

Promouvoir un environnement entre les paliers de gouvernement et les administrations pour permettre aux équipes multidisciplinaires d'offrir des services axés sur la clientèle et de profiter de l'expérience et des connaissances collectives.

Mesurable et géré

Définir les résultats attendus tôt et utiliser la recherche et des paramètres de mesure pour créer les bonnes solutions et permettre l'amélioration des processus.

La Stratégie du gouvernement du Canada relative aux services énonce trois objectifs clés qui donnent des résultats :

**Conception et prestation axées sur le client,
dans tous les canaux**



1. Les services sont conçus et fournis de manière à répondre aux besoins et aux préférences des clients.

Services en ligne faciles



2. Une expérience en ligne si facile que les utilisateurs choisissent la voie numérique.

Prestation intégrée



3. Des services qui sont connectés pour offrir une expérience « une fois suffit ».

Opportunités de répondre aux besoins et attentes émergentes par rapport à la prestation de service

	MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE	EXPÉRIENCE CLIENT	ATTEINDRE LES CANADIENS	CADRE RÉGLEMENTAIRE	PARTENARIATS
POURQUOI EST-CE IMPORTANT?	Veiller à ce que le service soit pris en compte au cours de l'élaboration des politiques permet d'obtenir de meilleurs résultats.	La conception de services qui reflètent les besoins des clients et optimisent leur expérience peut faciliter l'atteinte des objectifs stratégiques et maximiser les ressources humaines, financières et techniques.	Les données probantes montrent que ce ne sont pas tous les clients (particuliers et entreprises) qui peuvent avoir accès aux avantages et aux services auxquels ils ont droit.	Les clients s'attendent à un accès simple et transparent aux services gouvernementaux, à ce que ceux-ci soient offerts sur les plateformes et les appareils qu'ils utilisent déjà, sans avoir à fournir les mêmes renseignements plusieurs fois, tout en veillant à la protection de leur vie privée.	Il est prouvé que ces nouveaux modèles fondés sur les partenariats peuvent améliorer la prestation des services (p. ex., l'accès, la rapidité d'exécution, la réactivité, la souplesse, le coût, la personnalisation, la portée, etc.) et renforcer l'incidence sur les utilisateurs.
DÉFIS ACTUELS	Les expériences et les perspectives des clients ne sont pas pleinement intégrées dans la conception des politiques, des programmes et des services afin de maximiser les résultats stratégiques.	Les efforts déployés pour améliorer l'expérience client ne suivent pas le rythme des chefs de file du secteur privé et des autres gouvernements. Les expériences des clients ne sont pas prises en compte et améliorées de façon uniforme dans l'ensemble des programmes, des services et des processus du gouvernement.	La conception et la prestation des services gouvernementaux peuvent créer des obstacles imprévus pour les personnes. Lorsque la prestation de services rate des segments de la société, ce sont souvent les personnes vulnérables ou défavorisées qui sont exclues de façon disproportionnée.	Quel est le type de cadre réglementaire qui doit être établi pour permettre aux Canadiens d'avoir accès à des services simples et axés sur la clientèle, y compris la capacité pour les clients d'avoir une expérience « une fois suffit » et la prestation d'un plus grand nombre de services en ligne de bout en bout?	Les partenaires de la GRT, le secteur privé et les collectivités offrent des solutions de rechange possibles pour répondre efficacement aux besoins des Canadiens. Toutefois, il peut être difficile de créer et de maintenir des partenariats efficaces du point de vue des échéanciers pour l'élaboration d'ententes et l'échange de données.

Questions aux fins de discussion

Les thèmes et les défis passent-ils à côté d'une considération stratégique majeure en matière de prestation de services?

Quelles priorités stratégiques avez-vous établies? Nos approches sont-elles alignées?

Y a-t-il des approches existantes ou émergentes dans votre territoire de compétence que le Gouvernement du Canada devrait examiner?

Y a-t-il des domaines inexplorés où les gouvernements fédéral, provinciaux/territoriaux et municipaux peuvent collaborer plus efficacement pour répondre aux besoins des clients (particuliers et entreprises)?