

Concevoir l'initiative : la feuille de route de services

Au sujet de cet outil

Puisque vous avez complété vos analyses internes et externes pour identifier les obstacles et les opportunités, vous êtes maintenant prêt à personnaliser votre initiative en matière d'autonomisation financière (AF) pour qu'elle convienne au contexte de votre municipalité. Concevoir l'initiative est une étape importante où vous travaillez à partir du modèle de service, clarifiez les partenariats et imaginez l'expérience client idéale.

Cet outil vous guide dans le choix du meilleur partenariat ou modèle de prestation de services pour le contexte de votre municipalité et le parcours du client et du personnel.



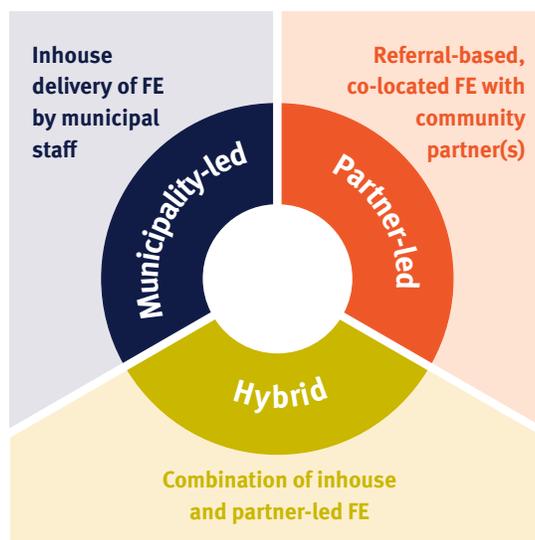
Quoi faire

1. Faire un rappel des facteurs déterminants de l'état de préparation à l'aide de la section **2B. Fiche de préparation.**
2. Faire un rappel des opportunités de partenariat à l'aide de la section **3D. Carte d'écosystème en matière d'AF.**
3. Déterminer quel modèle de prestation de services répond le mieux à vos besoins et selon vos capacités à l'aide de la section **4A. Trois modèles de prestations de services en matière d'AF.**
4. er les exemples fournis dans la section **4B. En savoir plus sur la feuille de route de services.**
5. Imaginez un parcours de service idéal à l'aide de la section **4C. Bâtir la feuille de route de services.**

4A. Trois modèles de prestations de services en matière d'AF

Il est important de comprendre que l'AF n'est pas seulement un menu d'options de service en matière d'AF (p. ex. concernant la production de déclaration de revenus, la navigation à travers les mesures d'aide, les conseils financiers, etc.), mais aussi en matière de modèle de prestations approprié.

Gardez en tête qu'il n'y a pas une « bonne façon » d'intégrer l'AF. Vous pouvez utiliser toute combinaison d'approches, selon votre capacité et vos besoins. Pour vous aider à visualiser, voici comment les services d'aide pour la production de la déclaration de revenus pourraient fonctionner selon chaque modèle.



Production de la déclaration de revenus?

Le **personnel municipal** offre une intervention pour la production de déclaration de revenus avec les partenaires communautaires qui servent de canaux pour l'aiguillage.

- Par exemple, des cas simples uniquement, du soutien annuel... Les déclarations simples l'emportent!

Les **organismes partenaires** offrent une intervention pour la production de déclaration de revenus avec le personnel et les bureaux municipaux qui agissent comme canaux pour la sensibilisation et l'aiguillage.

- Par exemple, des cas simples et complexes, du soutien régulier... Le pouvoir du partenariat!

Les **partenaires communautaires et les bureaux municipaux** offrent tous les deux le service de production de déclaration de revenus, peut-être pour chercher à se spécialiser avec eux ou à répartir le travail pour avoir plus de succès.

- Par exemple, des cas simples et complexes, du soutien en continu/annuel... Travail d'équipe, travail de rêve!

Quel modèle répond le mieux aux besoins, capacités et opportunités de votre municipalité? Envisagez le modèle idéal pour votre municipalité.

Modèle

Partenaire(s) :

Caractéristiques clés :

4B. En savoir plus sur la feuille de route de services

Qu'est-ce qu'une feuille de route de services?

Les feuilles de route de services vous permettent de planifier comment tout le service fonctionnera en segmentant chaque étape et en identifiant les points de service, les outils, les systèmes et les structures de soutien nécessaire à chacune des étapes. Vous pouvez utiliser des feuilles de route pour présenter votre modèle de prestation de services actuel, mais vous pouvez aussi utiliser une feuille de route pour faire l'état de votre modèle de services à venir afin d'imaginer un parcours idéal et de montrer les liens entre les différents intervenants tout au long de ce parcours.

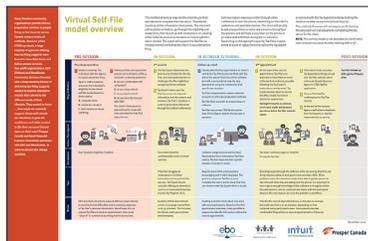
Comment lire un modèle de feuille de route de services

- La ligne supérieure de la feuille montre généralement les étapes communes du parcours d'un client. Par exemple, dans la feuille de route de Toronto ci-dessous, la municipalité a identifié l'admission et l'évaluation, la préparation et le transfert, la prestation de services et le suivi comme étant les quatre étapes principales du parcours du client.
- Cet outil n'a pas comme objectif de faire l'ébauche d'un service totalement accompli. Il devrait toutefois être utilisé comme point de départ pour des discussions en continu avec les intervenants. Cela représente la situation à venir idéale et peut être utilisé pour : identifier les fruits les plus mûrs à récolter et les victoires rapides, identifier les priorités à long terme ou les secteurs pour de l'investissement, discuter des transferts et des points de transition ; explorer les nouveaux modèles pour la prestation de services, les indicateurs et les zones de friction possibles.
- En dessous de la ligne supérieure, la feuille de route présente le parcours idéal du client. On trouve un ensemble d'actions, d'infrastructures et de politiques de soutien mises en œuvre par les équipes des organismes communautaires et municipaux partenaires.
- Les flèches sur la carte illustrent le flux des clients, les liens avec ce flux à partir des équipes de soutien, ainsi que les points d'intégration dans les programmes de la ville liés au revenu ou aux prestations de la ville et des organismes communautaires partenaires.
- La visualisation des obstacles ou des défis dans le parcours de service d'un client peut être utile pour souligner des points dans le flux de service où un client pourrait « se fâcher » ou « se retrouver coincé » au moment de produire sa déclaration de revenus.

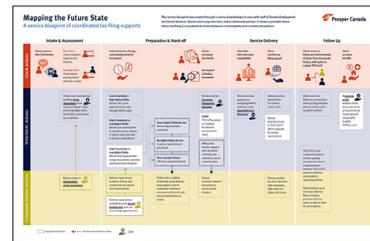
4B. En savoir plus sur la feuille de route de services

Exemple d'une feuille de route de services

Ces modèles ont été créés pour mettre en place deux services d'AF uniques. Examinez-les pour voir des exemples d'outils, de points de contact, de systèmes, etc. que d'autres municipalités ont jugé utile d'inclure dans leurs modèles. Chaque feuille de route adopte une approche différente pour visualiser le parcours idéal.



Autodossier virtuel. Ce projet a été créé par deux organismes communautaires pour imaginer comment elles pourraient aider les particuliers à produire leur déclaration de revenus à distance pendant la pandémie de COVID-19. Ce type de service met l'accent sur les points de contact clé et les outils nécessaires pour que chaque étape soit un succès.



Toronto. Cette municipalité a utilisé la feuille de route pour mettre en place un modèle de service coordonné de déclaration de revenus avec un partenaire communautaire. Elle a choisi de se concentrer davantage sur les actions entreprises par chaque acteur (y compris le client) afin de visualiser qui est-ce qui fait quoi, quand et comment.

4C. Bâtir la feuille de route de services

Une fois que vous avez une bonne idée du modèle de prestations, travaillez avec les collègues, les partenaires et les clients potentiels du service pour imaginer l'expérience de service idéale en utilisant le modèle ci-dessous. Vous pouvez adapter le modèle et planifier les éléments qui seront importants dans votre modèle de service.

En parlant avec diverses juridictions offrant du soutien municipal au cours de la dernière année, nous avons appris que le parcours d'un client peut être regroupé en cinq étapes :

1. Découvrir
2. Admission et évaluation
3. Préparation et transfert (dans quelques cas)
4. Prestation de services
5. Suivi

Exemple : Parcours client idéal



Découvrir

Le travailleur social de Dana réalise que Dana n'a pas produit de déclaration de revenus l'an dernier et voit que Dana peut obtenir du soutien pour cela. Alors, le travailleur social utilise l'Orienteur en mesures d'aide avec Dana pour identifier les possibles sources de revenus que la déclaration de revenus peut « débloquer ».

Admission et évaluation

Dans une conversation plus approfondie, le travailleur social en apprend davantage sur la situation de Dana en utilisant un outil d'évaluation pour déterminer si sa situation est simple. Si c'est le cas, le travailleur social peut l'aider directement. Si ce n'est pas le cas, il est recommandé que Dana s'inscrive dans un comptoir d'aide communautaire en avril.

Préparation et transfert (dans quelques cas)

Le travailleur social complète la référence et planifie une séance pour Dana. Le partenaire communautaire a une liste de vérification prédéterminée pour les documents de préparation que le travailleur social partagera avec Dana. Le travailleur social peut aussi faire le point avec Dana avant la séance pour s'assurer qu'ils sont prêts.

Prestation de services

Au cours de la séance, le partenaire communautaire offre un soutien solide à Dana en l'aidant à passer à travers les dernières années de déclarations de revenus et une situation familiale complexe

Suivi

Après la séance, le partenaire communautaire propose une conférence à trois pour les étapes suivantes avec le travailleur social de Dana, si Dana le veut.

4C. Bâtir la feuille de route de services

Tenez compte des actions entreprises par les acteurs à chaque étape, ainsi que des points de contact utilisés (bureau de service, téléphone, site Web, etc.). Discutez des outils, de la technologie et des systèmes qui doivent être mis en place pour que ces interactions puissent avoir lieu. Utilisez le modèle ci-dessous et l'exemple de feuille de route à la section 4B pour voir comment d'autres municipalités ont utilisé et adapté le modèle.

Comment utiliser un modèle de feuille de route de service

Cet outil n'a pas pour but de présenter un modèle de service entièrement accompli. Il doit plutôt être utilisé comme point de départ pour la discussion avec les parties prenantes. Il représente un état idéal à venir et peut être utilisé pour :

- identifier les fruits à portée de main et les gains rapides;
- identifier les priorités à long terme ou les secteurs d'investissement;
- discuter des transferts et des points de transition;
- explorer les nouveaux modèles de prestation de services, les paramètres et les éventuelles sources de friction.

Modèle : Feuille de route de services

	Se renseigner sur le service >	Admission et évaluation des besoins >	Préparation de la séance >	Recevoir le soutien en matière d'AF >	Suivi après soutien >
Actions du client					
Points de contact ou canaux de communication					
Actions du personnel municipal					
Action du personnel du partenaire					
<i>Ligne de visibilité</i>					
Outils et technologies					
Système et dispositifs					
Possibilités de mesures					