

Un message du Conseil fédéral de l'Ontario

En Ontario, les ministères et organismes fédéraux ont une longue tradition d'excellence dans le service à la clientèle. Malgré cela, nous visons une amélioration constante de la qualité du service. L'amélioration des services exige un travail d'équipe, une communication et une collaboration, soit les principes qui sont au cœur même des conseils fédéraux. Il est donc tout à fait naturel que le Conseil fédéral de l'Ontario appuie fortement l'Initiative d'amélioration des services et soit fier de co-animer ces activités d'apprentissage organisées dans le cadre de l'Initiative d'amélioration des services.



Une des trois grandes priorités du Conseil fédéral de l'Ontario consiste à moderniser et à améliorer la prestation de nos services. Nous travaillons donc activement à des initiatives conjointes qui portent sur le service axé sur la population et les centres d'appels. Les activités d'apprentissage sur ces sujets, organisés dans le cadre de l'Initiative, fourniront d'excellentes possibilités d'élargir le dialogue et d'obtenir un meilleur service, et ce, dans un environnement offrant divers modes de prestation et qui est en évolution constante.

Ne ratez pas cette occasion de discuter des défis, d'échanger des idées et d'entendre les expériences de vos collègues.

Julyan Reid
présidente, Conseil fédéral de l'Ontario
SMA, DRHC région de l'Ontario

Initiative d'amélioration des services

Activités d'apprentissage

Le 1^{er} novembre 2001
Le 27 novembre 2001
Toronto



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada

Canada

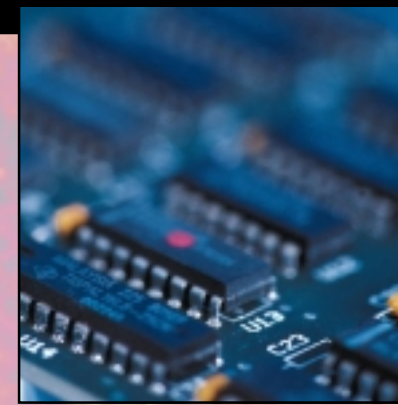
Les Thèmes

Les attentes de la population

Le Gouvernement du Canada est le plus grand fournisseur d'information et de services au pays. Alors que les Canadiens et les Canadiennes utilisent de plus en plus Internet, ils désirent un accès plus facile et plus rapide aux services gouvernementaux, ainsi qu'un service de qualité supérieure – non seulement les services offerts sur Internet, mais aussi les services dispensés en personne et par téléphone. Découvrez comment les attentes des clients déterminent le cadre de la politique d'amélioration des services du gouvernement.

La réponse du gouvernement

Le Conseil du Trésor s'est engagé à ce que la fonction publique améliore de 10 % le taux de satisfaction des Canadiens et des Canadiennes vis-à-vis de la prestation de nos services clés d'ici 2005. Ce sont les personnes qui ont des rapports quotidiens avec les Canadiens et les Canadiennes qui sont les mieux placées pour améliorer le taux de satisfaction de la population. Les employés de première ligne savent ce qui est utile et ce qui ne l'est pas, mais ils ont besoin d'outils de leur ministère ou agence centrale pour améliorer les services. Découvrez comment le fait de mettre l'accent sur les attentes des clients changera votre mode de travail.



Les technologies pour la transformation

Les nouvelles technologies donnent aux gouvernements la possibilité de restructurer les services de sorte à faciliter l'échange d'information. Étant donné qu'elles sont à la base de tous les modes de prestation de services, elles nous permettent de rejoindre tous les Canadiens et Canadiennes dès aujourd'hui, tout en permettant d'améliorer l'accès et les services dans les années à venir. Renseignez-vous sur l'importance d'intégrer les modes de prestation de services électroniques et non électroniques et apprenez comment la transition vers le cybergouvernement va bien au-delà des services.

Outils de mesures communes

Les outils de mesures communes (OMC) sont une série de questions et d'échelles de mesures types utilisées pour recenser le taux de satisfaction des clients. Ils permettent aux organismes d'évaluer les progrès réalisés dans l'amélioration des services et de comparer leurs résultats avec d'autres organismes qui évoluent dans le même secteur d'activité. Découvrez les cinq éléments clés des OMC et apprenez comment concevoir un sondage sur la satisfaction des clients qui répond à vos besoins en information.



Comme vous le savez, la prestation de services à la population est une des priorités clés du programme de changement du gouvernement. La nouvelle stratégie sur les services du Gouvernement du Canada est fondée sur l'écoute des Canadiens et des Canadiennes, ainsi que sur des mesures axées sur leurs besoins en service et leurs priorités en matière d'amélioration.



L'Initiative d'amélioration des services est fondée sur ces principes. Voyez-la comme un guide pour déterminer ce que pensent vos clients, mesurer leur taux de satisfaction, élaborer des plans pour améliorer leur taux de satisfaction et mettre ces plans en place.

Cette initiative est intéressante non seulement parce qu'elle s'applique à l'ensemble du gouvernement fédéral, mais qu'elle complète d'autres initiatives semblables entreprises par certaines provinces et certains territoires et qu'elle s'inspire de la même recherche, soit « Les citoyens d'abord 2000 ». L'Ontario est une de ces provinces.

Ces activités d'apprentissage représentent une excellente occasion de s'informer des dernières idées sur l'amélioration du service aux Canadiens et aux Canadiennes et d'acquérir les moyens de dresser et d'appliquer ses propres plans d'amélioration du service.

Ralph Heintzman
Secrétaire adjoint
Service et Innovation

Formulaire d'inscription

Pour vous inscrire, veuillez communiquer avec Parvin Chand à
Tél. : (416) 590-8311, Fax : (416) 590-8272, Courriel : Parvin.Chand@pwgsc.gc.ca
Ou visitez l'adresse suivante :
http://www.tbs-sct.gc.ca/si-si/sii-ias/events/index_f.shtml

Prénom : _____

Nom : _____

Organisme: _____

Titre : _____

Téléphone : () _____ Télécop. : () _____

Courriel : _____

Besoins spéciaux (p. e. besoins alimentaires spéciaux):
_____ (prière de préciser)

Veuillez vous inscrire à une des activités d'apprentissage

- Le 1^{er} novembre 2001 • Toronto** (Le dîner est offert.)
Quand : 1^{er} novembre, de 9 h à 15 h 30 (Inscription à 8 h 30)
Où : Estates of Sunnybrook, Conservatoire de la maison McLean
2075, avenue Bayview, Toronto

Lors de cette activité, les membres-cadre principaux recevront des renseignements sur le cadre de la politique, la cible et les rapports exigés en matière d'amélioration des services, un aperçu des outils à votre disposition pour appuyer la mise en œuvre, y compris l'outil de mesures communes et certaines expériences en matière d'amélioration des services.

- Le 27 novembre 2001 • Toronto** (Le dîner est offert)
Quand : 27 novembre, de 9 h à 15 h 30 (Inscription à 8 h 30)
Où : Fondation du patrimoine ontarien, la Galerie
8, rue Adelaide Est, Toronto

L'activité s'adresse aux responsables des services téléphoniques. Les mêmes thèmes que ceux du 1^{er} novembre seront abordés, mais en mettant l'accent sur la téléphonie. Vous recevrez aussi de l'information sur la collaboration fédérale-provinciale par l'intermédiaire du Sous-comité sur la téléphonie du Conseil sur la prestation des services du secteur public (CPSSP).



« **L'objectif** de l'Initiative d'amélioration des services, c'est une amélioration d'un minimum de 10 % au niveau de la satisfaction des Canadiens et Canadiennes vis-à-vis de la prestation de nos services clés d'ici 2005 ».

Frank Claydon,
Secrétaire du Conseil du Trésor
et Contrôleur général du Canada