

PLAN D' AMÉLIORATION DU SERVICE POUR [ORGANISATION]

Pour la période : *Période au cours de laquelle le plan sera en vigueur*

Portée : *Services ou programmes visés par le plan d' amélioration*

LE CONTEXTE

Résumé succinct des renseignements de base sur le plan, dans le cadre de la démarche axée sur les besoins des clients et des efforts de planification antérieurs.

ORIENTATION

ÉNONCÉ DE MISSION

Explication succincte de l'objet de l'organisation.

VISION DU SERVICE AXÉ SUR LES CITOYENS

La situation future souhaitée pour l'organisation en fonction de la démarche de service axé sur les citoyens.



Modèle des priorités : exemple 1

SECTEURS DEVANT ÊTRE AMÉLIORÉS EN PRIORITÉ

PRIORITÉ 1 : Réduire le besoin pour les clients et les citoyens de communiquer avec le bureau du gouvernement en examinant de nouveaux modes de prestation des services.

	ÉTAPES	RESPONSABILITÉ	DÉLAI	RÉSULTATS	MESURE
1.	Reduce telephone calls for information				
A.	Examiner les demandes de renseignement téléphoniques les plus fréquentes pour déterminer les écarts	Gestionnaire, Services à la clientèle	Mai 2000	Examen approfondi des demandes de renseignements	Rapport sommaire des constatations et des écarts en matière d'information
B.	Examiner les produits d'information pour déterminer les écarts d'information liés aux demandes des clients	Directeur, Communications	Juin 2000	Satisfaction accrue à l'égard de l'information requise quand elle est disponible	Sondage sur la satisfaction des clients
C.	Examiner les formulaires pour déterminer s'ils sont clairs et faciles à comprendre	Gestionnaire, Services à la clientèle	Juin 2000	Satisfaction accrue à l'égard des formulaires qui sont faciles à comprendre et à remplir	Sondage sur la satisfaction des clients
2.	Augmenter la disponibilité des renseignements dans tous les modes de service				
A.	Augmenter l'information disponible sur Internet	Directeur Communications	Août 2000	Augmentation des renseignements disponibles sur Internet	Nombre de documents d'information disponibles sur Internet

PRIORITÉ 2 : Énoncé de la priorité

Définition et précision des termes utilisés dans l'énoncé de la priorité ou élaboration d'un énoncé.

	ÉTAPES	RESPONSABILITÉ	DÉLAI	RÉSULTATS	MESURE
1.	Objectif 1				
A.	Étape		Date d'achèvement		
2.	Objectif 2				
A.	Étape		Date d'achèvement		



Modèle des priorités : exemple 2

SECTEURS PRIORITAIRES D' AMELIORATION	OBJECTIFS / ÉTAPES	MODE DE SERVICE				RESPONSABILITÉ	DÉLAI	RÉSULTATS	MESURE
À partir des priorités des clients et des citoyens, déterminer les secteurs où des améliorations doivent être apportées en priorité	Quelles mesures seront prises pour tenir compte des priorités des clients en matière d' amélioration du service?	En personne				À qui incombe-t-il de prendre les mesures?	Quand la mesure sera-t-elle commencée (C) ou terminée (T)?	Quels résultats sont attendus?	Comment les progrès et les résultats seront-ils mesurés?
		Téléphone							
IMPROVE SERVICE ACCESS	Objectif 1 : Faciliter l' identification des points de service								
	Étape 1.1 : Installer de nouvelles pancartes à l' intérieur et à l' extérieur de l' Immeuble	X				Directeur, Services administratifs	C : juin 2000 T : octobre 2000	Satisfaction accrue des clients à l' égard de la signalisation	Mesuré par le sondage de satisfaction des clients
	Étape 1.2 : Examiner et réviser l' information dans les « pages bleues » de l' annuaire téléphonique	X				Directeur, Communications	C/T : septembre 2000	Satisfaction accrue des clients à l' égard de l' accessibilité par téléphone	Mesuré par le sondage de satisfaction des clients
	Objectif 2 :								
	Étape 2.1:								
AMÉLIORER LA RAPIDITÉ DU SERVICE									
AMÉLIORER LA COMPÉTENCE ET LES CONNAISSANCES DES EMPLOYÉS									
AMÉLIORER L' ÉQUITÉ DU SERVICE									
AMÉLIORER LA COURTOISIE DES EMPLOYÉS									
AMÉLIORER LA SATISFACTION DES EMPLOYÉS									

PLAN D' ACTION ET SUIVI

PROCESSUS DE SURVEILLANCE ET DE RAPPORT

Description succincte de la manière dont le plan sera surveillé, de la fréquence des rapports sur les résultats et de la manière dont les résultats seront communiqués (p. ex. rapports).

RESPONSABILITÉ DE LA DIRECTION

Identification des parties qui devront rendre des comptes sur l'initiative et de celles à qui les rapports seront présentés aux fins de la prise de mesures supplémentaires



