



Avec l'aide du SCT, nous espérons obtenir la confirmation du processus de mesure des résultats d'activité et de l'efficacité organisationnelle dans le cadre de la planification intégrée qui aura lieu à l'automne 1998. Au début de 1999, nous établirons des références pour ces indicateurs fondamentaux par le biais d'un ensemble de mécanismes, dont des enquêtes sur les employés et sur les clients, en fonction desquels il sera possible de mesurer les améliorations progressives. À chaque cycle de planification qui suivra, avant d'établir l'ensemble des objectifs suivants, nous évaluerons le rendement du ministère en fonction des objectifs de l'année antérieure.

4.1.3.1.1 L'Initiative de mesure du rendement

Au sein du MAECI, le Service des délégués commerciaux, qui est de plus en plus sollicité et dispose de moins en moins de ressources, qui subit des pressions pour améliorer constamment la prestation de ses services et qui est contraint de mesurer son succès en fonction de critères d'optimisation des ressources, a lancé l'Initiative de mesure du rendement (IMR) en 1997. S'appuyant sur les pratiques optimales de la Société canadienne pour l'expansion des exportations et des organismes de promotion du commerce de pays comme l'Australie et la Nouvelle-Zélande, l'IMR a pour objet d'orienter la perspective du SDC vers les résultats en matière de prestation de services à des clients capables et engagés et d'améliorer l'affectation des ressources. Il comporte six éléments :

1. **Définition des clients et des services** : il s'agit de savoir qui sont nos clients, quels services nous offrons et dans quelles conditions nous le faisons.
2. **Sondages auprès des clients** : il s'agit de mesurer le degré de satisfaction de nos clients et de prendre connaissance de leurs suggestions en matière d'amélioration des services.
3. **Sondages auprès des employés** : il s'agit de mesurer nos points forts et nos points faibles de l'intérieur et de prendre connaissance des suggestions des employés en matière d'amélioration des services.
4. **Indicateurs de charge de travail** : il s'agit de mesurer à quoi le SDC consacre du temps, et combien de temps.
5. **Normes de service** : il s'agit de définir avec précision ce que nos clients peuvent attendre de nous et ce que nous attendons d'eux.
6. **Possibilité d'exiger des frais de service** : il s'agit d'évaluer la faisabilité d'un système complet de facturation pour le SDC.

Ce projet pilote permettra aux cadres des programmes du SDC d'établir des priorités claires, de contrôler le rendement, de mieux répartir les ressources, d'améliorer la qualité des services offerts et de faire la preuve de leur rentabilité et de leurs résultats. Les résultats du projet pilote seront analysés par le Comité exécutif, qui les harmonisera avec ceux de la modernisation de la fonction de contrôle et élargira éventuellement cette perspective à l'ensemble du MAECI. En fin de compte, cette perspective aura un effet important sur la gestion et la mesure du rendement individuel dans l'ensemble du ministère et elle permettra d'associer les efforts de chacun à la réalisation des objectifs stratégiques des activités du MAECI. Cette approche pourrait constituer la base de contrats de rendement qui seraient conclu avec les cadres supérieurs, conformément aux recommandations du comité Strong.