

3. Pourquoi est-il nécessaire de mesurer le rendement du Service des délégués commerciaux?

Trois grands facteurs rendent nécessaire de mesurer le rendement du SDC :

- (i) la demande des services du SDC ne cesse de croître, alors que les ressources financières et humaines dont nous disposons diminuent;
- (ii) la direction est soumise à des pressions de plus en plus fortes afin qu'elle affecte ses ressources de manière plus efficiente en vue d'une amélioration constante de la prestation des services;
- (iii) les contribuables, les élus et les organismes centraux du gouvernement demandent avec insistance qu'on mesure le degré de succès des programmes au regard d'objectifs précis et de critères de rendement sur l'effort consenti.

4. Quels avantages les clients peuvent-ils en retirer?

L'IMR permettra aux clients de se faire une idée claire des services auxquels ils peuvent s'attendre et des normes qui les régissent, d'exprimer leur degré de satisfaction à l'égard des services qui leur auront été prodigués, d'influer sur leur élaboration et de recevoir des services mieux ciblés, qui contribuent à leurs résultats.

5. Quels avantages cette démarche offre-t-elle aux employés?

L'IMR permettra aux employés de se concentrer sur les services qui présentent le plus d'importance et sur des clients capables et sérieux dans leurs démarches, de formuler des suggestions en vue d'améliorer les services et le milieu de travail, de comprendre les perspectives et les besoins de leurs clients afin de leur offrir un meilleur service, et de travailler en fonction de normes de service claires. (Pour plus de précisions, se reporter aux questions 11 à 13.)

6. Quels en sont les avantages pour les gestionnaires de programme?

L'IMR permettra aux gestionnaires de programme de définir des priorités claires qui bénéficieront de l'appui de la haute direction, de gérer le rendement au regard d'indicateurs établis, de mieux affecter les ressources, de démontrer la valeur et les résultats de notre action, et de procéder à des améliorations continues.