

1. Qu'entend-on par « Initiative de mesure du rendement? »

La mesure du rendement est un outil qui a pour but de rationaliser et d'améliorer le mode de fonctionnement d'une organisation.

L'**Initiative de mesure du rendement du SDC (IMR)** aura valeur d'élément décisif dans le processus de renouveau du SDC. Elle vise à axer notre activité sur des résultats concrets dans les services que nous dispensons à des clients capables et sérieux. Elle nous aidera également à affecter nos ressources. Nous tiendrons des consultations approfondies avec les missions pendant toute la phase d'élaboration de ses six composantes.

2. Quelles sont les six composantes de l'IMR?

(i) Définition des clients et des services : pierre angulaire de l'IMR, cette composante nous permettra de décrire nos clients, les services que nous leur offrons, et à quelles conditions. Le but que nous recherchons consiste à établir un seul portefeuille de services au sein du SDC.

(ii) Sondages auprès des clients : ils nous donneront les moyens de mesurer le degré de satisfaction de nos clients envers nous et la mesure dans laquelle nous avons contribué à leur succès. Nous demanderons également aux clients de suggérer des améliorations à la composition actuelle des services offerts par le SDC.

(iii) Sondages auprès des employés : ils auront pour buts de mesurer nos forces et nos faiblesses dans l'exécution des programmes, à partir de votre opinion, et de recueillir vos suggestions quant aux moyens de relever la qualité des services que vous dispensez, du soutien que vous recevez, ainsi que de votre milieu de travail.

(iv) Indicateurs de la charge de travail : cette composante permettra de déterminer les domaines où le SDC investit son temps et l'effort qu'il y consacre.

(v) Normes de service : grâce à cette composante, nous pourrons établir avec exactitude ce à quoi les clients peuvent s'attendre de nous et ce que nous pouvons attendre d'eux.

(vi) Faisabilité de la facturation des services : le but de cette composante est de déterminer s'il est souhaitable et possible de mettre en place un système global de facturation des services du SDC.