

Le projet Services locaux d'information : Une approche sur mesure du service au client

Le Ministère s'est rendu compte qu'il fallait examiner de plus près comment les employés utilisent les technologies de l'information et les sources d'information. Tous les employés doivent mieux connaître les nouvelles technologies ainsi que les sources et les outils d'information disponibles. La Direction générale des ressources documentaires (SKD) et la Direction générale des systèmes d'information (STD) ont répondu à ces préoccupations en adoptant une approche proactive et plus personnelle afin d'aider les clients à mieux utiliser les divers outils et produits informatiques.

« L'information et les systèmes d'information constituent des outils fondamentaux pour l'élaboration des politiques et la gestion des dossiers »

SKD et STD mettront en oeuvre, en janvier 1996, un projet conjoint appelé Services locaux d'information (SLI), qui permettra de fournir directement aux clients des services d'information adaptés à leurs besoins. Ce concept innovateur se veut un exemple de la façon dont les principaux penseurs du domaine de la gestion de l'information perçoivent le service à la clientèle. Le projet LSI consistera en une petite équipe intégrée de spécialistes de l'information installée près du

groupe-client, au sein d'un service BICO. L'équipe fera appel, au besoin, aux compétences de STD et de SKD. « Le projet SLI permettra d'offrir toute une gamme de services, a indiqué Mme Camrose Burdon, directrice de la Direction des services de bibliothèque (SKS) et codirectrice du projet, et aussi de s'adapter rapidement aux nouveaux besoins des clients. »

Le projet-pilote SLI sera mis en oeuvre pour une période d'environ six mois à deux endroits : dans un service chargé d'élaborer des politiques, la Direction générale de la politique économique (EED), et dans un service s'occupant d'une région géographique, le Secteur P. Le succès du projet-pilote repose sur la collaboration des clients, et les deux groupes-clients ont demandé à accueillir le projet-pilote.

« L'information et les systèmes d'information constituent des outils fondamentaux pour l'élaboration des politiques et la gestion des dossiers », a mentionné M. Philip Somerville, directeur général d'EED. L'approche systématique des services liés à l'information que représentent les SLI nous aidera à réorganiser de façon plus efficace notre mode de fonctionnement. » M. Denis Comeau, directeur de la Direction du Japon (PJP), qui est du même avis, estime que « notre monnaie est l'information. La gestion de cette information est le plus grand défi que nous ayons à relever. Cette approche sur mesure sous forme de guichet unique s'avère très utile pour le client et facilite en même temps la tâche des fournisseurs de services. »

« En s'attachant à répondre aux besoins des clients, la Direction générale des systèmes d'information et la Direction générale des ressources documentaires pourront offrir un service plus efficace, ce dont le Ministère bénéficiera. Notre avenir repose sur ce genre de collaboration. »

Les SLI : un guichet unique pour les services liés à l'information

Comme nous l'avons mentionné, en termes généraux, ce projet-pilote vise à adapter davantage les services de SKD et de STD aux besoins des clients et à offrir un guichet unique pour la prestation des services de ces deux directions générales. En termes plus précis, le personnel des SLI aidera les clients à utiliser les divers outils et produits informatiques mis à leur disposition et les encouragera à adopter de bonnes méthodes de gestion de l'information afin que les ressources documentaires soient bien gérées à l'échelle du Ministère.

Le personnel connaissant bien les objectifs de son groupe-client, il sera

Suite en page 2 ►►►