

10. Elle a fait l'observation suivante concernant les services à la clientèle :

Nos membres se plaignent souvent que l'attitude des fonctionnaires chargés de l'application des règlements, plutôt que les règlements eux-mêmes, est la cause de leurs frustrations. Il semble y avoir grandement place pour l'amélioration dans la qualité du service à la clientèle au sein du gouvernement. L'une des suggestions que nous avons examinées consiste en un service téléphonique gouvernemental où les gens pourraient soulever les problèmes que posent pour eux le manque de collaboration de fonctionnaires, des exigences déraisonnables et ainsi de suite. En outre, un programme de gestion de la qualité totale à l'échelle ministérielle s'impose absolument. (21:107)

B. NORMES RELATIVES AU CONTRÔLE ET À LA GESTION DE LA QUALITÉ

11. Un aspect très important de l'étude du Comité consistait à examiner l'application de normes relatives au contrôle et à la gestion de la qualité au processus de réglementation, de même que le recours à des concepts comme celui de la gestion de la qualité totale pour assurer le respect de ces normes.

12. En effet, le Comité devait déterminer si les normes de gestion et de contrôle de la qualité pouvaient être appliquées aux programmes de réglementation, au niveau :

- *du gouvernement* : pour améliorer le processus de gestion et d'application des règlements, faire en sorte que les politiques et les procédures soient respectées et assurer la qualité du service;
- *des réglementés* : pour réduire le nombre d'inspections effectuées par le gouvernement, tout en veillant à ce que les entreprises respectent les règlements, les normes ou les lignes directrices.

13. Trois témoins ont été invités à aborder cette question précise et à discuter du concept de la «gestion de la qualité totale» : Stanley Brown, du Service de la qualité totale de la société Price Waterhouse; Jan Ruby, sous-ministre adjoint du gouvernement de l'Ontario, qui tente d'appliquer ce concept au gouvernement de la province; et Larry Rogers, de l'Institut de gestion de la qualité, vérificateur indépendant responsable de l'homologation des systèmes de contrôle de la qualité au Canada et à l'étranger.

1. Le système ISO 9004-2

14. M. Rogers a décrit au Comité le système ISO 9000, un ensemble de cinq normes de qualité fixées par l'Organisation internationale de normalisation (OIN) et qui s'appliquent aux organismes. Ces normes tiennent lieu de système de gestion et visent à garantir que les méthodes de vérification, de conception et de fabrication sont telles qu'elles rendent inutile toute inspection du produit fini (7:21). Des normes relatives aux systèmes de gestion des organismes de service sont aussi définies.

15. Le système ISO 9000 a été adopté par nos principaux partenaires commerciaux, dont les États-Unis et les pays de la Communauté européenne (CE), comme cadre de normalisation régissant les échanges entre les différents pays. Bien que les normes ne soient pas imposées par le gouvernement, de plus en plus d'acheteurs, y compris les industries, les organismes et les administrations, en exigent le respect. Après 1992, les normes ISO 9000 s'appliqueront à la plupart des fournisseurs de biens et de services qui approvisionnent la CE. Comme le respect des normes ISO