

ÉLABORATION D'UNE DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS (DSC) DE QUALITÉ

AIDE-MÉMOIRE

Sections du gabarit de la DSC

- ☐ **Mission et clientèle** : inscrire l'énoncé de mission et présenter brièvement la clientèle de l'organisation.
- ☐ **Engagements sur la qualité des services** : sept engagements sont recommandés.
- ☐ **Engagements sur les normes de service** : décrire brièvement chaque service et présenter ensuite l'engagement et sa cible.
- ☐ **Responsabilités, recours et plaintes** : décrire les responsabilités de la clientèle et préciser les recours dont elle dispose avant de formuler une plainte. Inclure également les coordonnées à utiliser pour formuler une plainte relativement à l'ensemble des services.
- ☐ **Coordonnées et heures d'ouverture** : les inscrire de façon détaillée.
- ☐ **Date de mise à jour**

Détermination des engagements : deux types

Engagements portant sur la qualité des services

Les engagements recommandés

- ☐ Un service respectueux
- ☐ Un service fiable
- ☐ Un service empressé
- ☐ La confidentialité des renseignements personnels
- ☐ Des démarches simples pour l'obtention d'un service
- ☐ Un traitement équitable lors de la prestation de services
- ☐ L'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle

Engagements portant sur les normes de service

Il est de la responsabilité de l'organisation de déterminer les services qui devraient faire l'objet d'engagements. Ces derniers portent généralement sur les délais de service.

- ☐ Engagements distincts en fonction du mode de prestation : en ligne, par téléphone, par la poste, etc.
- ☐ Engagement lié au traitement des plaintes
- ☐ Présence d'une cible à chacun des engagements

Qualité des engagements sur les normes de service et des cibles

Il est important de porter attention aux deux éléments suivants afin de s'assurer d'avoir des engagements et des cibles de qualité.

- ☐ Engagement **précis** : il permet aux citoyennes et citoyens de comprendre les conditions dans lesquelles l'engagement s'applique à leur situation.
- ☐ Cible **précise** : elle permet aux citoyennes et citoyens de moduler leurs attentes.

Exemples d'un engagement et d'une cible de qualité

- « **Engagement** : traiter votre demande d'inscription en ligne dans un délai maximal de deux jours ouvrables après la réception de l'ensemble des documents requis. »
- « **Cible** : 90 % des demandes reçues. »

Contre-exemples

« Répondre à votre appel téléphonique **en trois minutes en moyenne** » : cet engagement n'est pas précis, car l'expression « en moyenne » réfère à une situation générale et ne permet pas de déterminer quand l'obtention du service prend plus de temps que la norme.

« Obtenir le certificat **ou** la date d'obtention du certificat dans un délai de 15 jours ouvrables (cible : 90 % des cas) » : cela ne permet pas aux citoyennes et citoyens de savoir à quelle étape du service l'engagement s'applique.

Choix des engagements : les bonnes pratiques

- ☐ Faire un bilan de la prestation de services en analysant les résultats de la DSC antérieure et en consultant le personnel qui travaille avec la clientèle.
- ☐ Formuler des engagements qui tiennent compte des attentes de la clientèle, en fonction des ressources disponibles dans l'organisation.
- ☐ Se doter d'une fiche-indicateur pour chacun des engagements afin d'assurer un suivi interne rigoureux.

Autres éléments importants

• Connaître les attentes

La connaissance des attentes des citoyennes et citoyens est une exigence de la *Loi sur l'administration publique* (LAP). L'organisation doit s'assurer de considérer les particularités des différentes clientèles et, au besoin, retenir les services de spécialistes en la matière. Une consultation régulière permet à l'organisation de suivre l'évolution des besoins de sa clientèle envers les services existants et de connaître les attentes par rapport aux nouveaux services.

• Former et mobiliser le personnel

La LAP prévoit que l'organisation doit inculquer à ses employées et employés le souci de fournir des services de qualité et les associer à l'atteinte des résultats. La formation est une activité qui contribue à l'atteinte de cet objectif et à l'amélioration de la qualité de la prestation de services.

Il est également essentiel de mobiliser le personnel à l'égard des engagements de la DSC de services et de la performance de l'organisation en lien avec ses normes de service.

• Diffuser la DSC

La LAP prévoit que la DSC est un document public, bien que son dépôt à l'Assemblée nationale ne soit pas requis.

- La DSC doit être facilement accessible, sur le site Web de l'organisation ou, si celle-ci est assujettie au décret n° 897-2014 concernant le transfert de la responsabilité des services et des effectifs en communication, dans sa section sur Quebec.ca.

• Mesurer la satisfaction et le niveau de respect des normes de service

Le niveau de satisfaction de la clientèle se mesure à intervalles réguliers, habituellement au moyen d'un sondage ou d'une autre méthode reconnue, telle que le groupe de discussion ou l'analyse des plaintes. Ces activités permettent notamment de relever les tendances et de déterminer l'efficacité des améliorations qui ont été apportées.

• Réviser la DSC

Il est recommandé que la préparation de la DSC soit arrimée avec celle du plan stratégique de l'organisation. Il peut cependant arriver que des modifications soient requises pour ajuster le contenu de la DSC avant l'échéance du plan stratégique en vigueur. Le cas échéant, par souci de transparence, l'organisation devrait réviser sa DSC avant le début de l'exercice financier ou de la période visée par ces changements.