

PERISCOP



QUÉBEC

2136, chemin Sainte-Foy
Bureau 200
Québec (Québec) G1V 1R8
418-687-8025

MONTRÉAL

1180, rue Drummond
Bureau 620
Montréal (Québec) H3G 2S1
514-878-9825

WEB

www.som.ca
blogue.som.ca
info@som.ca

Pour en savoir plus

Gilles Therrien
Tél. : 418-687-8025
Télec. : 418-687-4788
Courriel : gtherrien@som.ca

Jean Bayard
Tél. : 514-878-9825
Télec. : 514-878-9689
Courriel : jbayard@som.ca

Pour mesurer le respect des engagements de la déclaration de services aux citoyens (DSC)

Le produit

- ▶ Le processus d'évaluation des résultats et de la satisfaction de la clientèle des organisations publiques (PERISCOP) est un ensemble de services développés par SOM pour aider les ministères et organismes à mesurer leur progression à l'égard des objectifs de la déclaration de services aux citoyens, du plan stratégique ou des plans directeurs.

Les avantages

- ▶ Obtenir des données fiables pour :
 - ✓ Exercer un suivi sur les résultats
 - ✓ Constater la progression vers les objectifs visés
 - ✓ Mesurer le respect des engagements
 - ✓ Effectuer une reddition de comptes pertinente et précise
 - ✓ Renouveler ou mettre à jour les engagements de la déclaration de services
 - ✓ Mobiliser le personnel autour des engagements de la déclaration de services

La démarche

- ▶ Les principales étapes de la démarche consistent à :
 - ✓ Analyser la déclaration de services et les documents connexes
 - ✓ Dégager les engagements mesurables et définir les indicateurs de mesure appropriés
 - ✓ Identifier les clientèles cibles, les moyens de les répertorier et le plan d'échantillonnage
 - ✓ Concevoir des questionnaires adaptés à vos besoins
 - ✓ Sonder les clientèles
 - ✓ Définir un tableau de bord du suivi des engagements
 - ✓ Recommander des actions adéquates

La durée

- ▶ Selon la complexité de votre situation, la démarche peut prendre entre un et six mois.
- ▶ La complexité est influencée notamment par :
 - ✓ L'envergure et la complexité de la mission et de la déclaration de services
 - ✓ Le nombre et la nature des clientèles
 - ✓ Le nombre et la nature des indicateurs mesurables
 - ✓ L'état d'avancement de la réflexion et de la démarche au sein de l'organisation, de même que la structure décisionnelle

Les coûts

- ▶ Les coûts dépendent de plusieurs facteurs et peuvent varier d'une organisation à l'autre.
- ▶ La plupart des interventions impliquent des honoraires se situant entre 15 000 \$ et 25 000 \$.
- ▶ Pour une estimation budgétaire personnalisée, veuillez communiquer avec un de nos professionnels afin qu'il évalue vos besoins.

Le coeur du PERISCOP est la réalisation de sondages auprès des clientèles pour mesurer leur satisfaction et l'atteinte des objectifs.

Le processus inclut aussi une méthodologie d'élaboration d'outils, d'établissement de cibles et d'intégration des résultats.