



Compétence en service à la clientèle

septembre 2012

Les employés de TPSGC sont déterminés à offrir des services et des programmes de grande qualité qui répondent aux besoins des organismes fédéraux et de la population canadienne, ainsi qu'à développer une solide culture de service à la clientèle :

Ils comprennent leurs rôles et responsabilités et ceux des autres intervenants responsables de la prestation des services, et ils s'approprient les enjeux liés au service à la clientèle. Ils entretiennent des relations de collaboration avec les clients grâce à une communication efficace et opportune. Ils acquièrent les connaissances et les habiletés nécessaires à la prestation de services efficaces et contribuent à l'atteinte des normes de service. Ils tentent sans cesse d'améliorer le service et d'accroître l'efficacité et la satisfaction de la clientèle. Ils respectent les politiques, les règlements et les procédures du gouvernement afin d'assurer une saine intendance au nom de la population canadienne.

Niveau 1 : Fournir un service à la clientèle de grande qualité

Comportements dont on doit faire preuve pour répondre efficacement aux divers besoins des clients et entretenir de bonnes relations avec eux.

- Être à l'écoute des clients, démontrer une bonne compréhension de leurs besoins divers et favoriser un dialogue efficace.
- Communiquer avec les clients en temps opportun afin de leur donner les renseignements et les services nécessaires, et de cerner les enjeux potentiels.
- Recueillir de l'information et consulter les intervenants concernés au besoin pour assurer le suivi des demandes des clients.
- Résoudre en temps opportun les enjeux liés au service à la clientèle, y compris les enjeux urgents.
- Respecter les politiques, les procédures et les règlements applicables du gouvernement qui ont une incidence sur le service à la clientèle.
- Démontrer une compréhension de ses propres rôles et responsabilités, et ceux des autres intervenants chargés de la prestation de services aux clients.
- Établir l'ordre de priorité de ses tâches afin de répondre aux besoins des clients dans les délais convenus, qui sont parfois serrés.

Niveau 2 : Assurer un service à la clientèle de grande qualité

Comportements dont on doit faire preuve pour gérer les questions complexes et délicates relatives aux services ainsi qu'améliorer l'exécution, la prestation et les résultats des services.

- Mobiliser les employés et les ressources dans le but d'atteindre les buts stratégiques et les objectifs organisationnels liés au service à la clientèle.
- Planifier les tâches et affecter les ressources aux projets de manière efficace dans le but d'appuyer les stratégies de service à la clientèle.
- Démontrer de la souplesse en négociant avec les clients des solutions mutuellement avantageuses, tout en respectant les politiques, les règlements et les procédures applicables.
- Adapter les activités, au besoin, de manière à assurer une prestation efficace des services et veiller à ce que les clients comprennent bien les changements apportés.
- Demander la rétroaction des clients afin d'améliorer la qualité et l'efficacité des services.
- S'assurer que les normes de service et les systèmes de mesure du rendement sont en harmonie avec les stratégies de service à la clientèle.
- Travailler en collaboration avec d'autres secteurs en vue d'offrir des services intégrés aux clients.

Niveau 3 : Favoriser un service à la clientèle de grande qualité

Comportements dont on doit faire preuve pour établir des stratégies de service à la clientèle efficaces et des partenariats fructueux, en vue d'assurer l'excellence du service et une saine intendance à long terme.

- Guider les autres afin de développer une solide culture de service à la clientèle qui s'appuie sur la responsabilisation et la transparence à tous les niveaux de l'organisation.
- Donner des conseils et des commentaires constructifs aux intervenants chargés de la prestation de services et favoriser les activités d'apprentissage visant à parfaire les habiletés en service à la clientèle.
- Créer des occasions de communiquer la valeur ajoutée de TPSGC et les points forts de ses services.
- Élaborer des stratégies et des plans d'action qui témoignent d'une compréhension et d'une évaluation en profondeur des enjeux relatifs au service à la clientèle et des risques connexes.
- Recommander des orientations stratégiques et de nouvelles offres de services pour satisfaire et prévoir les besoins futurs des clients en matière de service.
- Obtenir l'adhésion de la haute direction et des intervenants appropriés afin d'appuyer les initiatives de service.
- Constituer de solides réseaux de service avec les clients et les partenaires en établissant des relations mutuellement avantageuses à long terme.

