



En eaux profondes : une approche permettant de tirer plus de résultats d'un indicateur

Symposium de l'FRP

le 15 mai 2019



Notre environnement

- Politique sur les résultats
 - Exige que nous énoncions ce que nous faisons, pourquoi et comment nous progressons.
 - Fixe **un plancher, pas un plafond** pour ce que nous pouvons faire.
 - Établit des exigences minimales (exemple : gouvernance, structure et rapports).
- Pour rendre compte de nos progrès, les *indicateurs doivent être significatifs.*

Défi : Requis/utile

- **Requis** aux fins de production de rapports
 - La production de rapports de fin d'année est une énorme synthèse des résultats.
- **Utile** pour les activités
 - L'exécution des activités et des programmes dépend d'une analyse plus approfondie.
- La politique offre l'occasion de réévaluer et **d'explorer les données de façon plus approfondie.**

Déroulement de l'examen en profondeur

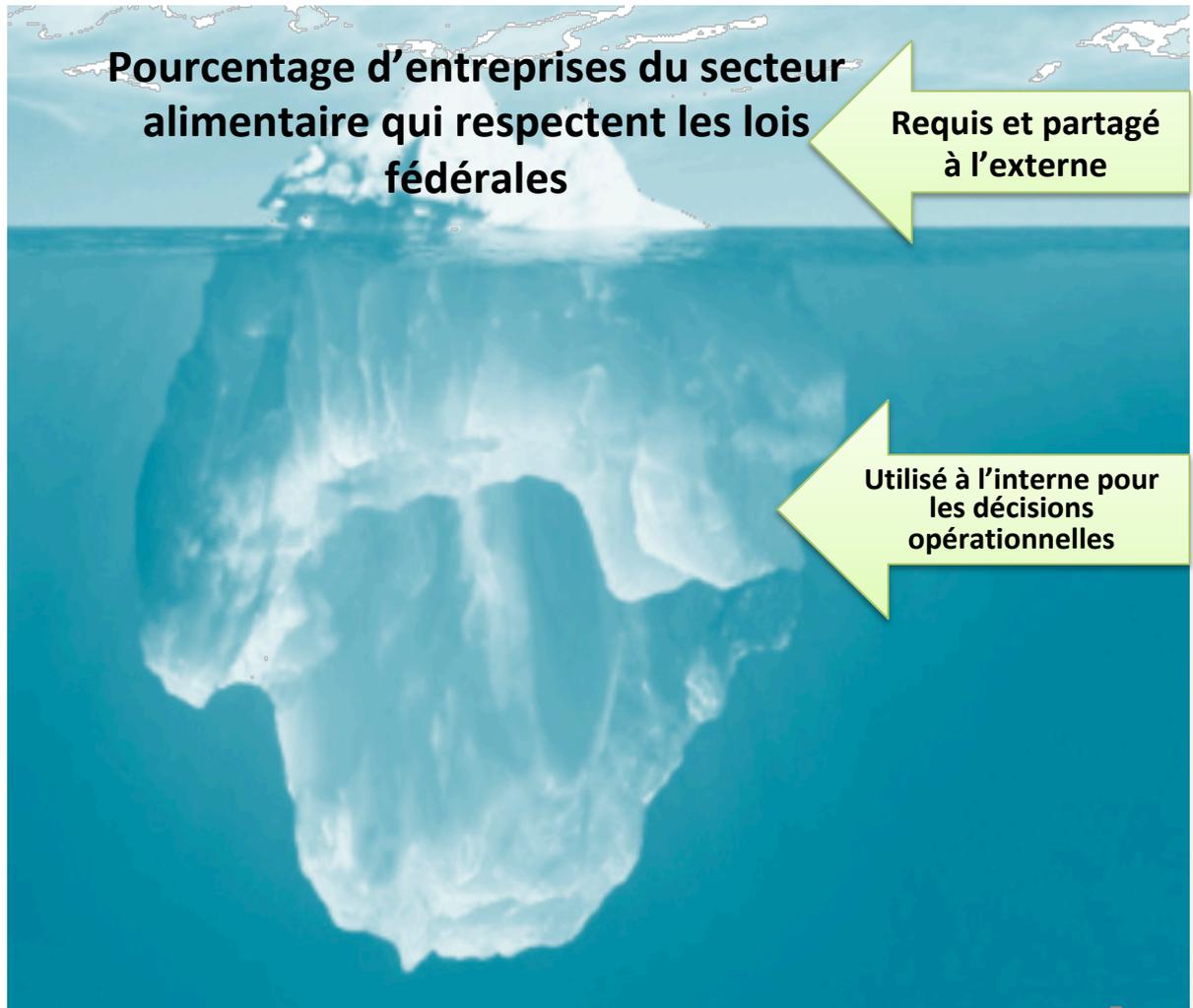
- Définir le problème
- Définir la portée
- Comprendre les données
- Établir des règles
- Modéliser les données pour raconter l'histoire

Définir le problème

À lui seul, l'indicateur de l'ACIA ne fournit pas suffisamment de contexte.

En fait, l'information analysée pour produire le résultat est ce qui est le plus utile pour éclairer la conception du programme.

Nous avons besoin de plus de **visibilité** sur ces renseignements.



Définir la solution : Portée

- Définir ce qu'on a l'intention de résoudre
- Exemple du CMR:
 - <<*Pourcentage d'entreprise du secteur alimentaire qui respectent les lois fédérales*>>
- Utiliser une *terminologie* cohérente et bien comprise ainsi que des *données* qui sont réellement saisies.
 - Par exemple, qu'est-ce qu'une « entreprise »?

Définir la solution : Données

- Une portée bien définie est nécessaire pour savoir quelles données utiliser.
- Nécessité de **comprendre les systèmes de TI et leurs données** afin d'évaluer ce qui est saisi *et* ce qui ne l'est pas.

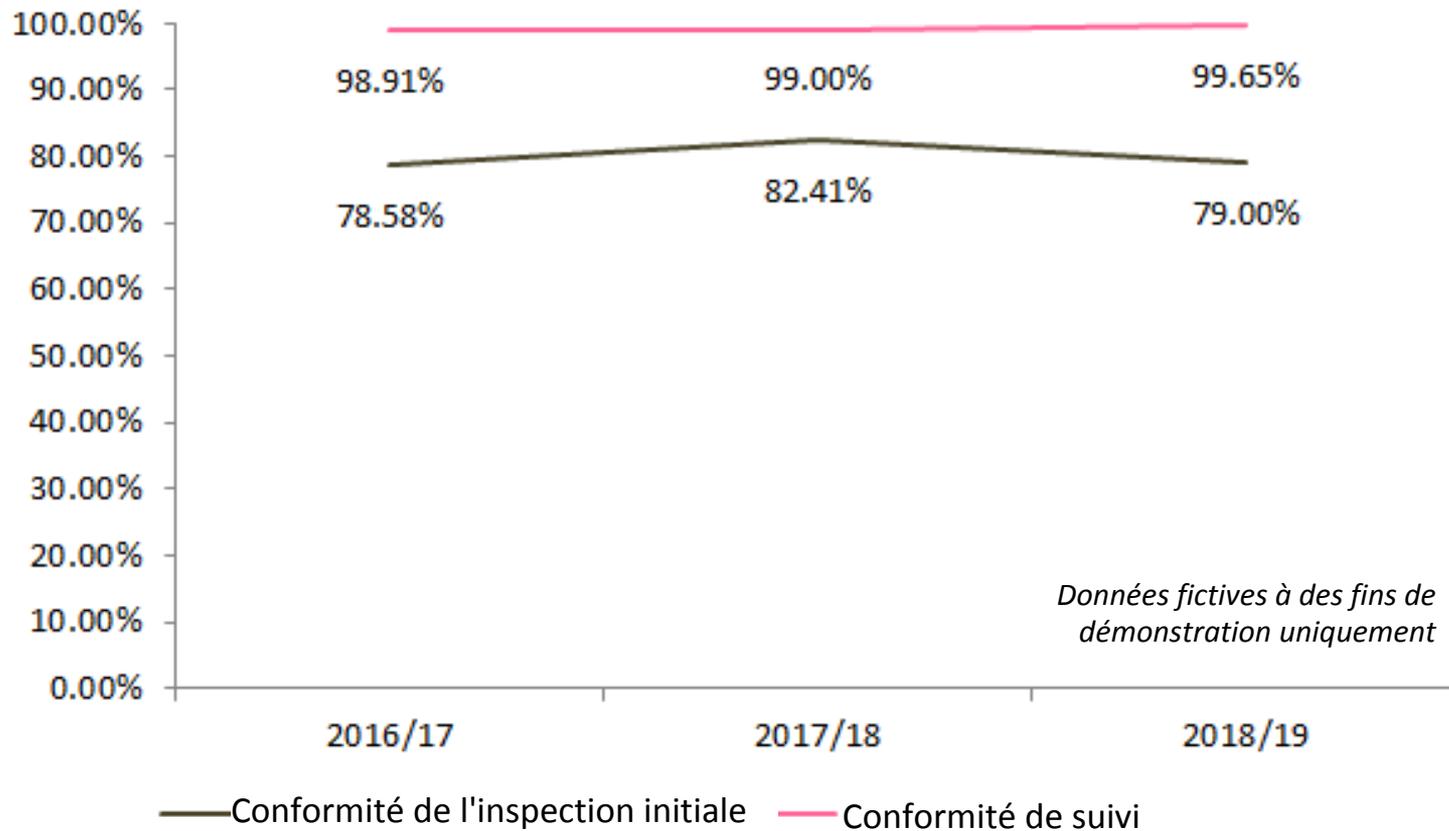
Définir la solution : Règles

- Définir les critères liés aux ensembles de données que nous utiliserions et pourquoi.
- Établir des règles opérationnelles.
 - Collecte électronique des données et non manuelle
 - Hypothèses
 - Méthodologie

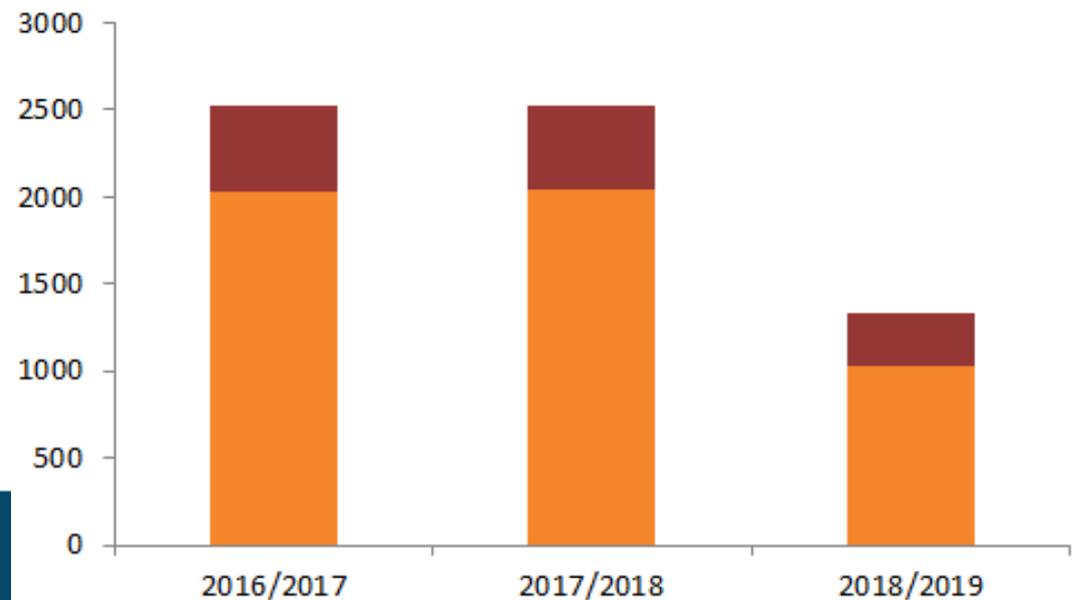
Modéliser les données pour raconter l'histoire

Taux de conformité des examens initiaux et de suivi

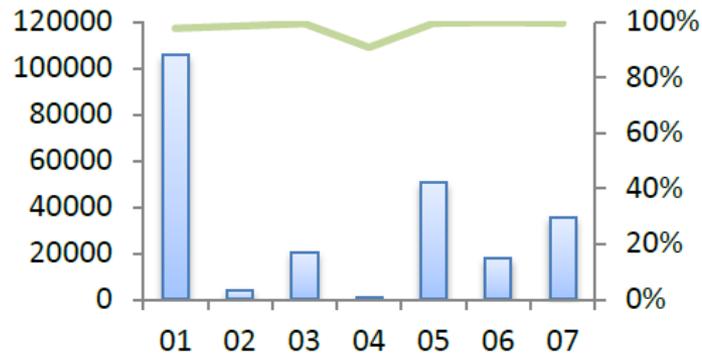
La conformité est calculée en tant que nombre d'avis sans échec en pourcentage du nombre total d'avis.



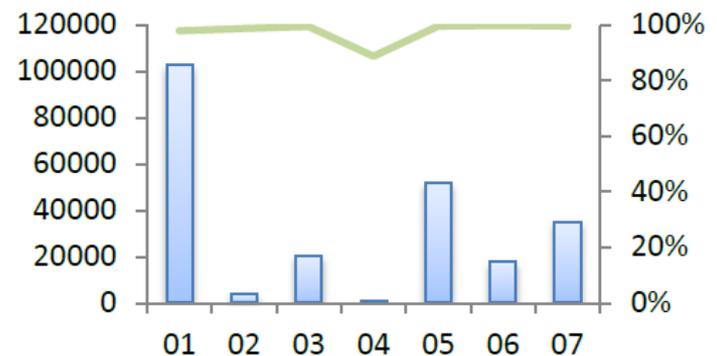
<u>Nombre total d'inspections</u>	2016/2017	2017/2018	2018/2019
Pourcentage d'établissements en conformité pendant l'année	78.58%	82.41%	79.00%
Pourcentage de conformité atteint après évaluation	98.91%	99.00%	99.65%
Nombre de DMC	2033	2041	1033
Nombre d'établissements uniques inspectés	484	487	302



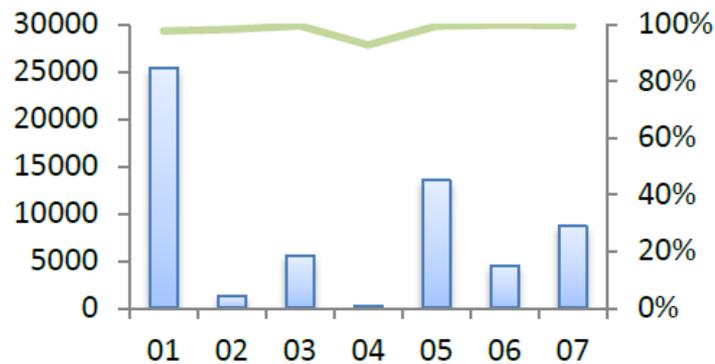
Données des évaluations initiale



2016-2017



2017-2018



2018-2019

Données fictives à des fins de démonstration uniquement

Considérations potentielles

- Soyez prêt à prendre en compte des considérations techniques potentielles dans le cadre de la définition de la solution.
 - Soyez à l'aise avec les **hypothèses** – les données ne sont pas toujours parfaites.
 - Souvent, une **logique indirecte** doit être appliquée au lieu d'une logique directe.

Résultats

- Nous avons une approche et un résultat
 - que nous pouvons **défendre**;
 - qui suscite **des questions plus profondes** en vue d'une amélioration continue;
 - qui trouve des **relations** entre les ensembles de données dans d'autres secteurs d'activité.
 - est **la même** pour tous les programmes
 - élimine **les biais**

Résultats : où nous allons ensuite

- Automatiser et suivre les tendances
- Mettre l'accent sur la modélisation et la qualité des données
- Amélioration continue – la mesure du rendement établit **un plancher, et pas un plafond** pour ce que vous pouvez faire.

Messages clés

- La mesure du rendement est logique sur le plan opérationnel.
- La Politique sur les résultats nous permet d'évaluer et d'améliorer notre façon de faire affaires.
- Creusez plus profond : Les indicateurs peuvent ne pas raconter toute l'histoire du rendement.
- Prenez le temps de définir le problème et la solution.

Questions?



À votre tour : activité

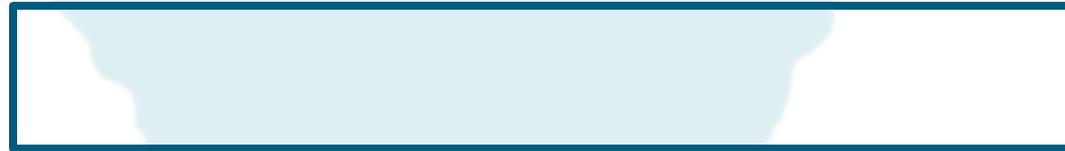
EXAMEN APPROFONDI

Tirer plus d'un indicateur

% de variation du nombre de plaintes reçues en 1 an

Quels points de données à l'appui et quels éléments d'information pertinents aideraient à expliquer cet indicateur?

Utilisez les cases de votre feuille de travail pour noter vos réflexions et vos commentaires.



Nous espérons que vous serez prêts à partager vos idées et votre raisonnement.



Corrigé



1. Répartition des sources de plaintes (industrie, consommateurs, universités)
 2. Tendence annuelle du nombre de plaintes
 3. Tendence mensuelle du nombre de plaintes au cours de l'année passée
 4. Répartition des catégories de plaintes (au sujet d'une personne ou d'un comportement; au sujet des documents ou des communications; au sujet de la politique ou de la réglementation; etc.)
 5. % de plaintes traitées dans le respect des normes de service
 6. Pourcentage de plaintes jugées légitimes
 7. Nombre de plaintes qui n'étaient pas adressées à l'organisation
 8. Pourcentage des plaintes auxquelles l'organisation a donné suite
 9. Répartition des mesures d'intervention de l'organisation (changement de politique; mesure disciplinaire; rémunération)
 10. Temps moyen/ressources nécessaires pour réagir à une plainte
 11. Pourcentage de plaignants satisfaits de la réaction de l'organisation
 12. Nombre de cas de plaintes multiples d'une même personne
 13. Niveau auquel les plaintes ont été résolues (ministre, SM, haute direction, niveau opérationnel)
 14. Répartition géographique de la source des plaintes
 15. Estimation des coûts de la réaction aux plaintes
- 

Connectez avec nous.

- Nous ne ferons pas votre travail, mais nous aimerions être votre ami.
- Connectez avec nous sur **GCcollab**.