



FAITS SAILLANTS DE L'EXAMEN DE NOTRE DIVISION DES SERVICES AUX MEMBRES PAR OPTIMUS SBR EN 2021

CONTEXTE

- La Division des services aux membres de l'Ordre des enseignantes et des enseignants de l'Ontario a retenu les services d'Optimus SBR, un expert-conseil indépendant, afin d'évaluer ses interventions, ses politiques et sa dotation en personnel, en se concentrant sur les services fournis par les unités du Service à la clientèle, du Service des dossiers et du Service d'évaluation, dans le but d'améliorer les délais et les niveaux de service.
- L'année 2021 a été une année record pour les demandes d'inscription et les demandes de renseignements de la part des clients. Différents facteurs, dont un paysage professionnel en évolution en raison de la pandémie mondiale de COVID-19, un nombre croissant de demandes d'inscription, des modifications critiques et urgentes aux règlements du gouvernement, et la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion des relations avec les clients, ont exacerbé cette année difficile.
- L'évaluation s'est déroulée en 2021 afin d'aborder de manière proactive les délais et les niveaux de service, et de les améliorer.

PRINCIPALES CONSTATATIONS, OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Le rapport a examiné les processus suivants et a recommandé à l'Ordre de poursuivre son travail, tout en continuant de s'appuyer sur ces points en particulier :

- **Processus équitables et impartiaux :** Les divers travaux et services fournis sont conformes aux règlements et aux politiques du gouvernement. Il n'y a aucune preuve de partialité dans les processus.
- **Processus de demandes d'inscription et d'évaluation rigoureux :** L'Ordre mérite des éloges pour les nombreux aspects positifs de son approche quant à l'évaluation des demandes, dont la diligence dans la réalisation d'évaluations basées sur des normes complètes, la sensibilité à l'égard des besoins des postulants et l'organisation d'un examen externe.
- **Engagement pour un changement positif :** Dans de nombreux cas, les recommandations appuient et renforcent l'engagement à long terme de l'Ordre pour une amélioration continue, y compris pour la croissance et pour l'augmentation des outils et des pratiques en usage.

De plus, le rapport a examiné les points à améliorer suivants et a fourni **quatre principales recommandations** :

Observation	Recommandation
Manque de personnel : Les effectifs actuels sont physiquement incapables de satisfaire aux niveaux de service actuels et croissants, ce qui entraîne un arriéré de questions et de demandes. Nous avons besoin de personnel supplémentaire pour atteindre des niveaux adéquats. À l'heure actuelle, le ratio personnel/membre de l'Ordre est de 1:1 290. À titre de comparaison : • 1:893 – Ontario Association of Certified Engineering Technicians and Technologists • 1:891 – Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance • 1:893 – Ordre des ingénieurs de l'Ontario	1. Augmenter les effectifs : Ajouter du personnel à l'Unité des services à la clientèle afin de réduire le ratio personnel/membre et de répondre de manière appropriée aux besoins des clients.

Observation	Recommandation
Améliorer le rendement : Nombre des processus du Service à la clientèle existants sont manuels, ce qui implique une approche pratique de la part du personnel.	2. Ajouter des options de libre-service en ligne : Mettre en œuvre et augmenter le nombre d'options de libre-service pour les membres et les postulants, dont l'accès aux renseignements actuels figurant dans leur dossier, ce qui leur éviterait d'avoir à contacter directement le Service à la clientèle. 3. Tirer parti de la technologie : Élargir les capacités technologiques qui permettraient d'accélérer les processus de l'Ordre, notamment la vérification de documents et la collecte de données automatisées, ainsi qu'un système de gestion du Service à la clientèle automatisé afin de fournir aux clients des réponses rapides aux questions fréquemment posées.
Équipes cloisonnées : Divers facteurs, dont la COVID-19, ont cloisonné les employés, limitant leur attention à leur rôle immédiat. En conséquence, le manque de connaissances sur la façon dont le travail de chaque unité a une incidence directe sur celui des autres s'est accru.	4. Accroître la collaboration : Améliorer le travail d'équipe et la communication entre les divers groupes des Services aux membres, notamment à l'aide de vérifications régulières entre les équipes et par une formation croisée du personnel.

Prochaines étapes

Nous tenons à améliorer nos délais et nos niveaux de service. Les recommandations formulées par Optimus SBR seront mises en œuvre en trois étapes :

- 1^{re} étape : **Réduire** l'arriéré actuel en prenant des mesures immédiates sur des solutions qui peuvent être mises en place rapidement et facilement (p. ex., explorer les options de libre-service pour les postulants et les fonctions automatisées pour la soumission de documents).

- 2^e étape : **Améliorer** les niveaux de service et raccourcir les échéances en apportant des solutions qui nécessitent plus de temps d'exécution (p. ex., augmenter le personnel et fournir une formation supplémentaire).
- 3^e étape : **Renforcer** notre équipe en abordant d'autres problèmes cernés par Optimus SBR, y compris ceux qui peuvent ne pas avoir une incidence directe sur les niveaux de service, mais qui touchent le personnel (p. ex., mettre en œuvre des initiatives pour améliorer la collaboration au sein de la Division).
- Dans l'ensemble, l'objectif est de faire en sorte que la Division des services aux membres de l'Ordre évolue en un groupe qui s'engage à effectuer un travail de qualité exceptionnelle, tout en menant ses activités de manière plus rapide et plus efficace.

###