

# References

Spears, George et Kasia Seydegart, 2001. **Les citoyens d'abord 2000 – Rapport sur «Prononcez-vous!» Un sondage sur l'amélioration des services gouvernementaux**. Rapport réalisé par Erin Research Inc. pour le Conseil sur la prestation des services publics et l'Institut d'administration publique, Toronto.

L'Équipe de mise en œuvre Service Canada, 2000. **L'Initiative Service Canada : Rapport provisoire sur la phase de développement**. Ottawa.

L'Équipe de mise en œuvre Service Canada, Mai 1999. **Service Canada – Plan d'affaires stratégique 1999-2000**. Ottawa.

Schmidt, Faye et Teresa Strickland, 1998 (révisé 2000). **Sondages sur la satisfaction des clients : Outil de mesures communes**. Rapport réalisé pour le Réseau du service axé sur les citoyens et le Centre canadien de gestion, Ottawa.

Gouvernement du Canada, 1999a. **Discours du Trône de 1999**. Ottawa. Available at <http://pco.gc.ca/sfr-ddt/doc/index.ftm>.

Gouvernement du Canada, 1999b. **Rapport du vérificateur général du Canada 1999**. Chapitres 5 et 23. Ottawa.

Gouvernement du Canada, Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes – Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada. Secrétariat du Conseil du Trésor.

---