

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Gouvernement en direct (GED) : Des résultats de plus en plus probants

— Rapport public 2004

Stratégie ministérielle du GED – Vue d'ensemble

Vision et stratégie du Gouvernement en direct

La vision du Gouvernement en direct (GED) de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO) consiste à fournir des produits et des services à la population de l'Ouest canadien en utilisant tous les moyens disponibles : rencontres en personne, courrier, télécopieur, téléphone, vidéoconférence et Internet. Les produits et les services en direct compléteront les autres méthodes d'interaction avec les clients externes mais sans les remplacer. Des services en direct seront mis en place lorsqu'ils répondront à la demande des clients et permettront de répondre de façon efficace à cette demande.

L'initiative GED de DEO est intégrée aux programmes ministériels et aux considérations liées à la politique générale. Des produits en direct ont été élaborés de manière à appuyer les orientations stratégiques modifiées de DEO, qui sont : les politiques, la défense des intérêts et la coordination, les collectivités durables, l'entrepreneuriat et l'innovation. Les outils destinés aux entreprises, les ateliers et les guides interactifs en direct sont là pour aider les entrepreneurs. Des directives sur la présentation de demandes en direct sont aussi disponibles pour faciliter l'accès des entrepreneurs aux programmes de développement des entreprises. Les services du GED continuent de refléter sur la stratégie révisée.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ses trois orientations stratégiques, DEO a recours à des partenariats avec d'autres ordres de gouvernement, le secteur privé, des universités et des collectivités, afin de maximiser les investissements dans les ressources les plus précieuses de l'Ouest canadien, soit les talents, l'énergie et les idées de ses résidents. L'ensemble de ses activités vise à offrir à tous les Canadiens de l'Ouest – y compris les Autochtones, les jeunes, les femmes et les résidents des collectivités éloignées et du Nord – la possibilité de participer et de contribuer au succès économique de la région et du pays.

Le développement continu des services transactionnels et l'amélioration des services favorisant le partage d'information sur le site Web public de DEO accroissent notre capacité de servir les citoyens avec nos programmes. Pour atteindre les objectifs du GED, les activités ont été intégrées au processus décisionnel central au lieu d'être sous la responsabilité d'une unité distincte. Nous pouvons ainsi nous assurer que, à mesure que les programmes et les services existants évoluent ou que de nouveaux programmes ou services sont créés, la prestation en direct de ces programmes et de ces services est automatiquement

prise en compte. Par conséquent, DEO maintient la répartition de ses activités GED comme suit :

- les services de financement par subventions et contributions : comprend tous les programmes du Ministère inclus dans le rapport de 2003;
- les services de mise en commun et d'échange de l'information : comprend les divers renseignements sur le développement économique de l'Ouest canadien recueillis par DEO, en général en partenariat avec divers organismes de recherche ou des associations sectorielles.

Ces deux types de services sont offerts à l'adresse ://www.deo.gc.ca.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :

Sabina Posadziejewski, IPA, MBA

Directrice, Gestion de l'information et de la technologie

téléphone : 780.495.3549

télécopieur : 780.495.3550

courriel : sabina.posadziejewski@wd.gc.ca

Rapport sur les services GED

Services de financement par subventions et contributions

La distribution des fonds de subventions et de contributions de DEO s'inscrit dans un cadre révisé qui inclut diverses priorités stratégiques : les politiques, la défense des intérêts et la coordination, les collectivités durables, et l'entrepreneuriat et l'innovation. DEO gère six programmes de subventions et de contributions, chacun régi par un ensemble distinct de modalités et de documents administratifs axés sur les résultats. Les programmes actuels de DEO sont les suivants :

Anglais	Français
Western Economic Diversification Program (WDP)	Programme de diversification de l'économie de l'Ouest (PDEO)
Innovation and Community Investment Program (ICIP)	Programme d'investissement dans l'innovation et les communautés (PIIC)
Loan Investment Fund Program (LIFP)	Programme de prêts et d'investissement de DEO (PPI)
Service Delivery Network Program (SDNP)	Programme du réseau de prestation de services
Women's Enterprise Initiative (WEI)	Initiative pour les femmes entrepreneurs (IFE)
Community Futures Program (CFP)	Programme de développement des collectivités

DEO assure également l'exécution de quatre programmes nationaux (appelés programmes supplémentaires) à l'intention des Canadiens de l'Ouest pour le

compte d'autres ministères fédéraux, dont l'Initiative d'adaptation économique de l'industrie et des collectivités touchées par le différend sur le bois d'œuvre, pour Industrie Canada, ainsi que le programme Infrastructures Canada, le Fonds sur l'infrastructure municipale rurale (FIMR) et le Fonds canadien sur l'infrastructure stratégique (FCIS), pour Infrastructure Canada.

Un nouveau sous-élément a été ajouté au rapport sur le GED de cette année, à savoir le « Système de rapports sur les partenaires de DEO et de mesure du rendement ». DEO a récemment amorcé un plan pour la mise au point d'un système en direct visant à recueillir des statistiques financières et opérationnelles auprès des partenaires du Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien (RSEOC), notamment les bureaux de l'Initiative pour les femmes entrepreneurs (IFE), les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) et les Organisations francophones à vocation économique (OFVE). Ce système contribuera à améliorer la prise de décisions et la production de rapports relatifs au Rapport sur le rendement ministériel, aux mises à jour de l'aide-mémoire parlementaire, aux notes d'information et aux rapports périodiques aux régions, aux partenaires et à d'autres intervenants. De plus, DEO fait davantage preuve de transparence et de ses responsabilités en matière de reddition des comptes avec la divulgation proactive sur son site Web des projets bénéficiant de ses subventions et contributions.

L'initiative du GED réalise les objectifs énoncés dans les plans de DEO, notamment la mise en œuvre du système de rapports sur les partenaires et de mesure de rendement, qui permettra l'amélioration des services et la divulgation proactive des subventions et contributions pour le bénéfice des Canadiens.

DEO planifie actuellement la création d'un nouveau point d'accès à ses services à partir du portail du gouvernement du Canada intitulé Entreprises Canada. Ce portail est censé offrir des services à des grappes primaires de l'économie, de même que pour le démarrage d'entreprises et pour faire des affaires avec le Canada. Les grappes secondaires liées aux services de DEO comprennent les Autochtones; la culture, le patrimoine et les loisirs; les avantages financiers; les personnes handicapées; les services aux collectivités rurales et éloignées; les sciences et la technologie; le commerce électronique; l'exportation et l'importation; le financement; la gestion des ressources humaines; l'innovation, la R-D et la technologie; la réglementation; et la façon de faire des affaires avec le gouvernement et les soumissions. D'autres groupes ou secteurs pourraient aussi profiter de ce service, notamment les jeunes, l'environnement, les ressources naturelles, les pêches et l'agriculture, et les statistiques et analyses commerciales.

D'autres possibilités quant à la transformation des services sont en voie d'être définies, l'accent étant mis sur les processus internes qui permettront d'atteindre une uniformité d'une région à l'autre. D'ici la fin de l'année 2005, DEO prévoit une meilleure interopérabilité sur deux plans : l'échange de renseignements opportuns et l'amélioration de l'efficacité des transactions entre les régions, les partenaires et les clients. Nous envisageons entre autres la création d'un outil commun d'évaluation de projets qui nous fournira des renseignements commerciaux pertinents pour l'analyse et l'évaluation des demandes semblables d'une région à l'autre, et facilitera la prise de décisions cohérentes.

Services de mise en commun et d'échange de l'information

DEO donne une perspective locale aux questions de développement local. Cette approche basée sur la collectivité s'appuie sur le Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien (RSEOC) [http://www.wd.gc.ca/pos/default_f.asp] et sur ses 100 points de services répartis dans l'ensemble de l'Ouest. Le Réseau regroupe les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC), les bureaux de l'Initiative pour les femmes entrepreneurs (IFE), les Organisations francophones à vocation économique (OFVE) et les Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC).

DEO s'emploie à développer et à diversifier l'économie de l'Ouest; à coordonner les activités de développement économique de l'administration fédérale; à représenter les intérêts de l'Ouest dans le processus décisionnel national; à établir des partenariats avec les provinces, les villes, le secteur privé, les peuples autochtones et les autres parties intéressées de l'Ouest; et à garantir aux entreprises de l'Ouest un accès équitable aux retombées industrielles et régionales des grands projets de l'État. Les services d'information offerts comprennent : la Médiathèque, le Centre électronique d'excellence en recherche, les outils électroniques et les autres renseignements qui se trouvent sur les sites Web de DEO et de ses partenaires.

Des efforts progressifs visant à réorienter le site Web (<http://www.deo.gc.ca>) pour l'axer davantage sur les clients ont été déployés cette année dans le cadre du projet de revitalisation du site Web de DEO. Par ailleurs, une enquête publique et des rencontres avec des groupes de réflexion ont été entrepris cette année pour déterminer la façon la plus efficace de satisfaire les attentes des citoyens en améliorant la gestion du contenu et la navigation sur le site. Des plans sont en cours pour la mise en œuvre des recommandations.

DEO planifie actuellement la création d'un nouveau point d'accès à ses services à partir du portail du gouvernement du Canada intitulé Entreprises Canada. Ce portail est censé offrir des services à des grappes primaires de l'économie, de même que pour le démarrage d'entreprises et pour faire des affaires avec le Canada. Les grappes secondaires liées aux services de DEO comprennent les Autochtones; la culture, le patrimoine et les loisirs; les avantages financiers; les personnes handicapées; les services aux collectivités rurales et éloignées; les sciences et la technologie; le commerce électronique; l'exportation et l'importation; le financement; la gestion des ressources humaines; l'innovation, la R-D et la technologie; la réglementation; et la façon de faire des affaires avec le gouvernement et les soumissions. D'autres groupes ou secteurs pourraient aussi profiter de ce service, notamment les jeunes, l'environnement, les ressources naturelles, les pêches et l'agriculture, les statistiques et analyses commerciales.

D'autres possibilités quant à la transformation des services sont en voie d'être définies, l'accent étant mis sur les processus internes qui permettront d'atteindre une uniformité d'une région à l'autre. D'ici la fin de l'année 2005, DEO prévoit une meilleure interopérabilité sur deux plans : l'échange de renseignements opportuns et l'amélioration de l'efficacité des transactions entre les régions, les partenaires et les clients. Nous envisageons entre autres la création d'un outil commun d'évaluation de projets qui nous fournira des renseignements commerciaux pertinents pour l'analyse et l'évaluation des demandes semblables d'une région à

l'autre, et facilitera la prise de décisions cohérentes. De plus, d'importants processus de consultation et de collaboration ont été mis en place avec divers organismes de développement régional et d'autres instances du secteur public.

Services en direct : avantages pour les clients satisfaction sensibilisation et utilisation

Services transactionnels de financement par subventions et contributions et Services de mise en commun et d'échange de l'information

Les citoyens profiteront de diverses façons des deux types de services de GED de DEO : accès et disponibilité améliorés; économies de temps (réponses plus rapides); meilleure information pour des possibilités accrues en matière de sensibilisation, de compétences et de perfectionnement professionnel. La latitude dont dispose DEO quant au type de projets qu'il finance peut rendre difficile la communication de l'objet d'un programme en particulier. Les feuilles d'information, les faits saillants de projets et les communiqués relatifs à des projets financés par une subvention ou une contribution aident la population à se faire une meilleure idée du but des projets, des résultats attendus et des bénéficiaires des fonds.

Les résultats d'enquête pour cette période de rapport montrent que 54,7 p. 100 des clients sondés sont « satisfaits » ou « très satisfaits » du site Web.