



Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Gouvernement en direct (GED) – Notre chemin vers la réussite

Rapport public 2005

I. Stratégie ministérielle du GED – Vue d'ensemble

Vision et stratégie du Gouvernement en direct

La vision stratégique 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 par l'intermédiaire de tous les modes de prestation de services actuels : rencontre en personne, courrier, télécopieur, téléphone et Internet. Les produits et les services offerts en direct viendront compléter, sans remplacer, les autres méthodes d'interaction avec les clients externes. Des services en direct seront mis en place lorsqu'ils répondront à la demande des clients et qu'ils permettront de répondre de façon efficiente à cette demande.

L'initiative GED de DEO est intégrée aux programmes ministériels et aux activités de politique générale. Des produits en direct ont été élaborés pour soutenir les orientations stratégiques de DEO : l'innovation, l'entrepreneuriat et les collectivités durables. Des outils électroniques pour les entreprises, des ateliers et des guides interactifs en direct sont mis à la disposition des entrepreneurs. Des directives sur la présentation des demandes en direct expliquent aux entrepreneurs comment avoir accès aux programmes de développement des entreprises.

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. De ce fait, il optimise les investissements dans les ressources les plus précieuses de l'Ouest canadien, c'est-à-dire les talents, l'énergie et les idées de la population. 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 l'échange de renseignements sur le site Web public de DEO permettent au Ministère de mieux servir les citoyens dans le cadre de ses programmes. Pour atteindre les objectifs du GED, DEO a intégré les activités dans le processus décisionnel central au lieu de les placer sous la responsabilité d'une unité distincte. Il veille ainsi à ce que, au fur et à mesure que les programmes et les services existants évoluent ou que d'autres sont créés, la prestation en direct de ses programmes et de ses services soit automatiquement prise en compte. Le Ministère répartit ses activités GED comme suit :

- le service de financement par subventions et contributions : comprend tous les programmes du Ministère inclus dans le rapport de 2004;
- le service de mise en commun et d'échange de l'information : comprend divers renseignements sur la croissance économique dans l'Ouest canadien qui ont été 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.wd-deo.gc.ca.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

Sabina Posadziewski, IPA, MBA
 Directrice, Gestion de l'information et de la technologie
 Téléphone : 780.495.3549
 Télécopieur : 780.495.3550
 Courriel : sabina.posadziewski@wd.gc.ca

II. 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 comprenant trois priorités stratégiques : l'innovation, l'entrepreneuriat et les collectivités durables; toutes trois sont soutenues par la fonction de politiques, de représentation et de coordination. 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. Cette année, un nouveau service a été ajouté dans le but d'aider les partenaires d'affaires, à savoir le « Système de rapports sur les partenaires de DEO et de mesure du rendement » Les programmes actuels de DEO sont les suivants:

Anglais	Français
Western 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
WD Partner Reporting and Performance Measurement System (RPM)	Système de rapports sur les partenaires de DEO et de mesure du rendement

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.

Cette année, un nouveau sous-élément a été ajouté au rapport sur le GED : le « Système de rapports sur les partenaires de DEO et de mesure du rendement ». Le Ministère a récemment mis en œuvre un plan de conception 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). Le nouveau 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 la Période de questions, aux notes d'information et aux rapports périodiques destinés aux régions, aux partenaires et à d'autres intervenants.

Depuis 1999, le service transactionnel du GED, qui veillait à la diffusion de renseignements, de communiqués de presse et d'outils interactifs, centre davantage ses activités sur la clientèle afin de soutenir les programmes de subventions et de contributions gérés par le Ministère. Durant cette dernière année, DEO a démontré son attachement à l'imputabilité et à la transparence vis-à-vis des citoyens en mettant en œuvre le Système de rapports sur les partenaires de DEO et de mesure du rendement, et en présentant en direct de manière proactive (sur son site Web) les projets bénéficiant de ses subventions et contributions. Ainsi, l'initiative du GED de DEO a atteint ses objectifs en améliorant les services à l'intention des Canadiens.

DEO travaille actuellement à la création d'un nouveau point d'accès à ses services à partir du portail du gouvernement du Canada appelé Entreprises Canada. Le groupe principal de clients mentionné dans le rapport annuel sont les organismes bénévoles ou sans but lucratif. Toutefois, DEO considère aussi le milieu de la recherche, les gouvernements provinciaux et territoriaux et les administrations municipales comme des partenaires importants contribuant à l'avenir de l'Ouest. Les groupes secondaires de clients qui bénéficient aussi des services de DEO sont les suivants : les adultes (d'âge actif), les Autochtones, les personnes ayant une incapacité, les collectivités urbaines, les collectivités rurales et éloignées, le milieu de la recherche, toutes les entreprises, les nouvelles entreprises, les PME, les employeurs et les exportateurs, les investisseurs étrangers et les autres Ministères fédéraux.

D'autres possibilités en matière de transformation des services sont en voie d'être lancées; l'accent est mis sur les processus internes favorisant l'uniformité entre les régions. En 2005, DEO a accru l'interopérabilité dans deux domaines : l'échange de renseignements récents; l'amélioration des transactions entre les régions, les partenaires et les clients. Par exemple, l'outil commun d'évaluation de projets de DEO fournit des renseignements commerciaux pertinents permettant d'examiner et d'évaluer des demandes semblables d'une région à l'autre, tout en facilitant la prise de décisions cohérentes. DEO veille à l'amélioration constante de ses activités par l'intermédiaire de son site Web, notamment en centrant ses activités sur ses clients et en garantissant une meilleure clarté dans ses programmes.

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 les activités du Réseau de services aux entreprises de l'Ouest canadien (RSEOC) [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. Ses services d'information comprennent quatre éléments : la Médiathèque, le Centre électronique d'excellence en recherche, les outils électroniques, les autres renseignements qui se trouvent sur les sites Web de DEO et de ses partenaires.

Depuis le lancement de l'initiative du GED, le service d'information et d'échanges a énormément évolué. En 2003, lorsque DEO s'est détaché de la prestation de services directs aux clients, il a recentré son site Web afin de fournir au public de meilleurs outils et de nombreux liens menant à des services. Lancé en 2004, le projet de réaménagement du site Web se situe actuellement dans les dernières étapes. La page d'accueil du site arbore une nouvelle présentation et affiche un message concis sur les services et la position du Ministère. Les modes de navigation et de recherche de renseignements dans le site sont améliorés et rationalisés. Le Ministère prévoit d'intégrer un système de gestion du contenu qui améliorera l'acheminement interne de renseignements actuels et pertinents.

DEO travaille actuellement à la création d'un nouveau point d'accès à ses services à partir du portail du gouvernement du Canada appelé Entreprises Canada. Le groupe primaire de clients mentionné dans le rapport annuel sont les organismes bénévoles ou sans but lucratif. Toutefois, DEO considère aussi le milieu de la recherche, les gouvernements provinciaux et territoriaux et les administrations municipales comme des partenaires importants contribuant à l'avenir de l'Ouest. De plus, des groupes secondaires de clients bénéficient aussi des services d'information de DEO : le public en général, les jeunes, les adultes (d'âge actif), les immigrants, les Autochtones, les personnes ayant une incapacité, les chercheurs d'emploi, les collectivités urbaines, les collectivités rurales et éloignées, le milieu de la recherche, toutes les entreprises, les nouvelles entreprises, les PME, les employeurs et les exportateurs, les investisseurs étrangers et les autres Ministères fédéraux.

D'autres possibilités concernant la transformation des services sont toujours en cours d'étude; l'accent est mis sur les processus internes qui garantiront l'uniformité entre les régions. DEO a réussi la mise en œuvre de son système d'évaluation de projets, qui a été élargi afin d'intégrer la gestion du cycle de vie des applications de projets. Appelé maintenant « Passerelle d'accès aux projets », ce système continuera d'évoluer afin de se doter des fonctions de contrôle, de paiement et de mesure du rendement. DEO tire déjà avantage de l'interopérabilité dans deux domaines : l'échange de renseignements récents; l'amélioration des transactions entre les régions, les partenaires et les clients. Par exemple, la Passerelle d'accès aux projets fournit des renseignements commerciaux pertinents permettant d'examiner et d'évaluer des demandes semblables d'une région à l'autre, et il facilite 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.

III. 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 : un accès et une disponibilité améliorés; une économie de temps (temps de réponse amélioré); la simplification des interactions avec le gouvernement; une meilleure information offrant des possibilités accrues en matière de sensibilisation, de compétences et de perfectionnement professionnel; d'autres avantages non quantifiables à l'intention des clients, tels qu'une imputabilité et une transparence accrues. La latitude dont dispose DEO quant au type de projets qu'il finance peut rendre difficile la communication de l'objectif principal d'un programme en particulier. Les fiches d'information, les faits marquants liés aux 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.

À la suite du sondage sur la satisfaction de la clientèle portant sur le site Web de DEO (mars 2004), 54,7 % des répondants ont indiqué qu'ils étaient « satisfaits » ou « très satisfaits » du site Web. Un autre sondage sera réalisé après le réaménagement complet du site (prévue en 2006-2007).