



Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Gouvernement en direct (GED)

Rapport public 2003

I. Stratégie ministérielle du GED – Vue d'ensemble

Vision stratégique 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 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 efficiente à cette demande.

Durant l'exercice 2003-2004, DEO a effectué deux changements importants à l'échelle du Ministère afin de permettre une transformation efficiente des services et d'assurer la prestation de services GED aux clients. Tout d'abord, le Ministère a procédé à la restructuration de ses programmes en vue de les axer davantage sur les services informationnels et la création de partenariats. En second lieu, une plus grande importance a été accordée à la transformation des services, ce qui s'est traduit par l'établissement d'une section de la Gestion de l'information et de la technologie, qui favorisera l'alignement des objectifs stratégiques de DEO et des solutions électroniques de prestation de services.

La section de la Gestion de l'information et de la technologie (GIT) est responsable de l'élaboration de solutions adaptées aux modèles de processus opérationnels nouveaux et existants, afin de répondre aux besoins du Ministère en matière de gestion de l'information et de documents. La GIT poursuivra la mise en œuvre des principes et des directives GED et effectuera les mises à jour régulières relativement à la réingénierie des processus Web, à la refonte des sites Web et à la gestion du contenu Web, dans le but d'améliorer les initiatives en direct actuelles et futures.

L'initiative GED de DEO est intégrée à la programmation ministérielle et aux considérations de politique générale. Des produits en direct ont été élaborés de manière à appuyer les orientations stratégiques de DEO qui sont : l'innovation, l'entrepreneuriat et les collectivités durables. Les outils pour les entreprises, les

présentations des ateliers et les guides interactifs en direct sont là pour aider les entrepreneurs. Des directives pour la présentation de demandes en direct sont aussi disponibles pour faciliter l'accès des entrepreneurs aux programmes de développement des entreprises.

À la suite d'un récent réaménagement, DEO a défini certaines priorités quant aux services en direct. Pour atteindre les objectifs de Gouvernement en direct, les activités GED, jusqu'à maintenant sous la responsabilité d'une unité distincte, seront intégrées au processus décisionnel central. Ceci permettra d'assurer, à mesure que les programmes et les services existants évoluent ou que de nouveaux programmes ou services sont créés, que l'éventuelle prestation en direct de ces programmes et de ces services soit automatiquement prise en compte. Par conséquent, DEO a réparti ses activités GED comme suit :

- Les services de financement par subventions et contributions – comprend tous les programmes du Ministère inclus dans le rapport de 2002.
- 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 associations industrielles.

Ces deux services sont offerts à <http://www.deo.gc.ca>.

Pour de plus amples 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

courrier électronique : 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 stratégique qui inclut trois priorités stratégiques : l'innovation, l'entrepreneuriat et les collectivités durables. DEO gère cinq 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)
WD Loan Investment Program (LIP)	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 met l'accent sur les projets de développement économique qui reconnaissent la complexité liée à la diversification de l'économie de l'Ouest. Par conséquent, les activités de DEO contribuent aussi au développement autochtone, à l'environnement, à la santé, et à d'autres secteurs ayant une incidence sur le bien-être de la population canadienne. Les programmes de DEO sont offerts en partenariat avec d'autres organismes par l'entremise de projets uniques adaptés aux circonstances particulières. Cette approche ciblée et personnalisée nécessite des discussions et des études considérables afin de découvrir les intérêts communs et d'explorer les réalisations.

Actuellement, DEO offre sur son site Web des histoires de réussite et des possibilités pour aider chacun de ses clients à choisir le programme de financement qui répond le mieux à ses besoins. Ces renseignements sont disponibles sous forme de rapports ministériels et de communiqués portant sur des projets ayant reçus des fonds dans le cadre de l'un ou l'autre programme. Afin de mieux appuyer les programmes de subventions et de contributions, le site Web de DEO sera progressivement modifié pour être davantage axé sur les clients. Un Comité de travail Internet a été récemment formé à cet effet. DEO reconnaît qu'il est nécessaire de faciliter la navigation sur le site ainsi que l'accès à l'imposante quantité de renseignements sur les programmes offerte en direct. D'ici 2005, des fonctionnalités améliorées seront installées en réponse aux commentaires des clients et des agents de programme. L'état de préparation des interactions avec les clients potentiels et actuels dépendra de la disponibilité de modules génériques de voie de communication protégée, ainsi que de la viabilité des processus ministériels d'exécution des projets pluriannuels.

Les bénéfices pour la population canadienne seront les suivants :

- Un accès amélioré, p. ex., 24 heures par jour et 7 jours par semaine.
- Une information améliorée, pour des possibilités accrues en matière d'éducation, de développement des compétences et de perfectionnement, et pour un accroissement des débouchés.
- Divers bénéfices non quantifiables pour les clients, p. ex., une plus grande aptitude à prendre des décisions, l'élimination des barrières géographiques, la création de savoir, une plus grande transparence/responsabilité, et plus de confiance. La souplesse dont jouit DEO quant aux types de projets pouvant être financés rend parfois difficile de communiquer le but précis d'un programme particulier. Les communiqués sur les projets financés par les programmes de subventions et de contributions permettent au public de mieux comprendre le but et les résultats des programmes, ainsi que de mieux saisir qui est en mesure de recevoir un financement.

Deux enquêtes d'opinion ont été réalisées au cours de la période de 18 mois qui s'est terminée en mars 2002. Diverses méthodologies ont été utilisées dans le cadre de ces enquêtes, y compris des sondages en direct auprès des employés et des entrevues téléphoniques avec des organismes partenaires, ainsi que des entrevues individuelles et des groupes de discussion avec des clients de DEO. Selon les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, 75 p. 100 des participants sont dans l'ensemble « satisfaits » ou « très satisfaits » de leurs plus récents contacts avec DEO. Le niveau de satisfaction de la clientèle pour 2002 a été comparé à celui de 2001 (77 p. 100). L'autre enquête, axée sur l'Élaboration du programme et les Services stratégiques (ÉPSS), a révélé que 90 p. 100 des participants sont « satisfaits » ou « très satisfaits » de leurs plus récents contacts avec DEO.

À la suite des modifications apportées au modèle de gestion de DEO en 2003, les membres du personnel de DEO embauchés en tant qu'agents de services aux entreprises dans les centres de services aux entreprises ont été réintégrés à « l'autorité compétente de DEO » au sein de leur division régionale des Opérations respective. Du personnel de prestation de services additionnel sera embauché selon l'endroit et le programme administré. Du personnel supplémentaire a été embauché, par exemple, dans la Région de la Colombie-Britannique pour gérer les fonds de l'Initiative d'adaptation économique de l'industrie et des collectivités touchées par le différend sur le bois d'œuvre, qui vise à aider ces collectivités à se diversifier.

À la mesure de l'évolution de notre site public, nous prévoyons d'ici 2005 une réduction progressive du temps de réponse : les clients pourront en direct effectuer davantage de recherches efficaces, ainsi que s'auto-évaluer pour préparer la demande de financement la plus appropriée. La refonte du site public prévue, qui vise à l'adapter davantage aux clients actuels et potentiels, contribuera aussi à la diminution du temps de réponse. L'adresse du site Web est incluse dans tout le matériel promotionnel auxiliaire déjà produit.

La conception de programmes de financement de projets pluriannuels entraînera probablement une plus grande complexité. Cette complexité accrue pourra se retrouver à différentes étapes de la demande de financement, dépendant de la nature de la demande, ainsi que dans le choix du programme le mieux adapté au type de projet présenté.

Actuellement, nous ne prévoyons aucun changement au niveau des points de présence. Néanmoins, une réaffectation du personnel selon les divers moyens de prestation pourra être effectuée, dépendant de la nature des programmes qui se poursuivront ou qui seront créés durant la période visée par le rapport.

DEO recourt, sur le plan de ses trois orientations stratégiques, à des partenariats stratégiques – avec d'autres ordres de gouvernement, le secteur privé, des universités et des collectivités – en vue 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 nos activités s'appuie sur l'objectif qui consiste 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 à la réussite économique de la région et du pays.

Les 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 2005, DEO prévoit une meilleure interopérabilité, pour une amélioration au niveau de l'échange de renseignements opportuns et 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 une intelligence d'affaires, permettra d'analyser et d'évaluer les applications 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 ordres de gouvernement.

Finalement, la création de la section de la Gestion de l'information et de la technologie du Ministère contribuera à la transformation des services par le regroupement de toutes les fonctions information, ainsi que par le recours à la prestation électronique des services en tant que principe fondamental de tout futur développement. Pour l'instant, l'intégration des services à l'échelle des divers programmes de DEO et des divers ordres de gouvernement ou secteurs inclut les quatre provinces de l'Ouest, des administrations municipales, des organismes non gouvernementaux et à but not lucratif, et le secteur privé.

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_e.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 du gouvernement fédéral; 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; 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 mises à jour régulières de la Médiathèque sont effectuées. Les améliorations pourraient déboucher sur une révision débutant à l'automne 2003. La zone de recherche électronique a été renouvelée. À la suite de la réorganisation à DEO, qui s'éloigne de l'offre de services directs à la clientèle, d'autres outils électroniques pourrait être développés, à moins qu'en partenariat avec le RSEOC,

les liens touchant les partenaires et les améliorations futures évoluent en fonction d'intérêts communs.

Le Comité de travail Internet nouvellement formé cherchera à réorienter graduellement le site Web [<http://www.deo.gc.ca>] afin de l'axer davantage sur les clients. Le site Web devrait mieux cibler diverses audiences et offrir des outils de navigation directs en réponse à des besoins spécifiques. La modification des outils de soutien existants et l'ajout de nouveaux outils seront évalués en fonction des recommandations des clients, afin de permettre une meilleure interaction et un soutien direct au client.

DEO met l'accent sur les projets de développement économique qui reconnaissent la complexité liée à la diversification de l'économie de l'Ouest. Par conséquent, les activités de DEO contribuent aussi au développement autochtone, à l'environnement, à la santé, et à d'autres secteurs ayant une incidence sur le bien-être de la population canadienne. Les programmes de DEO sont offerts en partenariat avec d'autres organismes par l'entremise de projets uniques adaptés aux circonstances particulières. Cette approche ciblée et personnalisée nécessite des discussions et des études considérables afin de découvrir les intérêts communs et d'explorer les réalisations.

Les bénéfices pour la population canadienne seront les suivants :

- Un accès amélioré, p. ex., 24 heures par jour et 7 jours par semaine.
- Des économies de temps, p. ex., un meilleur délai d'exécution des transactions ou une réponse plus rapide aux demandes de renseignements. Selon les estimations de DEO, le délai requis pour le traitement et la distribution d'une demande téléphonique est de 3 à 5 jours ouvrables. L'économie de temps est estimée à 2 à 5 jours ouvrables par transaction.
- Des interactions simplifiées avec le gouvernement, p. ex., une réduction du nombre d'étapes que le client doit franchir avant de recevoir un service, une réduction de la quantité de renseignements qu'il doit fournir, une réduction du nombre d'organismes à contacter. Une information améliorée, pour des possibilités accrues en matière d'éducation, de développement des compétences et de perfectionnement.
- Une information améliorée, pour un accroissement des débouchés.
- Divers bénéfices non quantifiables pour les clients, p. ex., une plus grande aptitude à prendre des décisions, l'élimination des barrières géographiques, la création de savoir, une plus grande transparence/responsabilité, et plus de confiance. Les quatre sous-éléments de DEO, ainsi que d'autres types d'information comme les rapports de vérification ministériels disponibles sur le site Web de DEO, ont entraîné des bénéfices non quantifiables pour les clients.

Deux enquêtes d'opinion ont été réalisées au cours de la période de 18 mois qui s'est terminée en mars 2002. Diverses méthodologies ont été utilisées dans le cadre de ces enquêtes, y compris des sondages en direct auprès des employés, des entrevues téléphoniques avec des organismes partenaires, des entrevues

avec les clients de la section de l'Élaboration du programme et des services stratégiques (ÉPSS) et des groupes de discussion avec des petites et moyennes entreprises clientes de DEO. Dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, 75 p. 100 des répondants ont indiqué que, dans l'ensemble, ils étaient « satisfaits » ou « très satisfaits » de leurs plus récents contacts avec DEO. Le taux de satisfaction de la clientèle est demeuré constant comparativement à 2001 (77 p. 100). Quant au sondage sur la satisfaction de la clientèle de l'EPSS, 90 p. 100 des répondants se sont dit « satisfaits » ou « très satisfaits » de leurs plus récents contacts avec DEO

À la suite des modifications apportées au modèle de gestion de DEO en 2003, les membres du personnel de DEO embauchés en tant qu'agents de services aux entreprises dans les centres de services aux entreprises ont été réintégrés à « l'autorité compétente de DEO » au sein de leurs divisions régionales des Opérations respectives. À la mesure de l'évolution de notre site public, nous prévoyons d'ici 2005 une réduction progressive du temps de réponse : les clients pourront en direct effectuer davantage de recherches efficaces, ainsi que s'auto-évaluer pour préparer la demande de financement la plus appropriée. La refonte du site public prévue, qui vise à l'adapter davantage aux clients actuels et potentiels, contribuera aussi à la diminution du temps de réponse. L'adresse du site Web est incluse dans tout le matériel promotionnel auxiliaire déjà produit. Finalement, nous prévoyons une plus grande complexité due à la conception de programmes de financement pluriannuels.

Actuellement, nous ne prévoyons aucun changement au niveau des points de présence. Néanmoins, une réaffectation du personnel selon les divers moyens de prestation pourra être effectuée, dépendant de la nature des programmes qui se poursuivront ou qui seront créés durant la période visée par le rapport.

DEO recourt, sur le plan de ses trois orientations stratégiques, à des partenariats stratégiques – avec d'autres ordres de gouvernement, le secteur privé, des universités et des collectivités – en vue 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 nos activités s'appuie sur l'objectif qui consiste 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.

Les 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 2005, DEO prévoit une meilleure interopérabilité, pour une amélioration au niveau de l'échange de renseignements opportuns et 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 une intelligence d'affaires, permettra d'analyser et d'évaluer les applications 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 ordres de gouvernement.