



Bureau d'information du Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 1999

Canada

Présentation améliorée des rapports au Parlement

Document pilote

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le *Rapport sur le rendement* met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 1999

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

N° de catalogue BT31-4/18-1999

ISBN 0-660-61030-2



Avant-propos

Le 24 avril 1997, la Chambre des communes a adopté une motion afin de répartir, dans le cadre d'un projet pilote, le document antérieurement désigné comme la *Partie III du Budget principal des dépenses* pour chaque ministère ou organisme en deux documents, soit le *Rapport sur les plans et les priorités* et le *Rapport ministériel sur le rendement*.

Cette décision découle des engagements pris par le gouvernement d'améliorer l'information fournie au Parlement sur la gestion des dépenses. Cette démarche vise à mieux cibler les résultats, à rendre plus transparente l'information fournie et à moderniser la préparation de cette information.

Cette année, le rapport d'automne sur le rendement comprend 82 rapports ministériels sur le rendement ainsi que le rapport du gouvernement intitulé *Une gestion axée sur les résultats* – Volume 1 et 2.

Ce *Rapport ministériel sur le rendement*, qui couvre la période se terminant le 31 mars 1999, porte sur une responsabilisation axée sur les résultats en signalant les réalisations par rapport aux attentes en matière de rendement et aux engagements en matière de résultats énoncés dans le projet pilote de *Rapport sur les plans et priorités* pour 1998-1999. Les principaux engagements en matière de résultats pour l'ensemble des ministères et organismes sont aussi inclus dans *Une gestion axée sur les résultats* - Volume 2.

Il faut, dans le contexte d'une gestion axée sur les résultats, préciser les résultats de programme prévus, élaborer des indicateurs pertinents pour démontrer le rendement, perfectionner la capacité de générer de l'information et soumettre un rapport équilibré sur les réalisations. Gérer en fonction des résultats et en rendre compte nécessitent un travail soutenu dans toute l'administration fédérale.

Le gouvernement continue de perfectionner et de mettre au point tant la gestion que la communication des résultats. Le perfectionnement découle de l'expérience acquise, les utilisateurs fournissant au fur et à mesure des précisions sur leurs besoins en information. Les rapports sur le rendement et leur utilisation continueront de faire l'objet d'un suivi pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins actuels et en évolution du Parlement.

Ce rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : <http://www.tbs-sct.gc.ca/tb/fkey.html>

Les observations ou les questions peuvent être adressées au gestionnaire du site Internet du SCT ou à l'organisme suivant:

Secteur de la planification, du rendement et des rapports
Secrétariat du Conseil du Trésor
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) Canada K1A 0R5
Téléphone : (613) 957-7042
Télécopieur : (613) 957-7044

Bureau d'information du Canada

Rapport de rendement

**pour la période
se terminant
le 31 mars 1999**

Alfonso Gagliano
Ministre responsable du Bureau d'information du Canada

Table des matières

Partie I :	Message	
	Message du Ministre	1
	Tableau des principaux engagements relatifs aux résultats	2
	Sommaire	3
Partie II :	Aperçu du Bureau	
	Mandat, mission et vision	5
	Cadre de fonctionnement	5
	Organisation du Bureau	6
	Valeurs de l'organisation	6
Partie III :	Rendement du Bureau	
	Attentes globales en matière de rendement	7
	Principaux défis liés au rendement du BIC	7
	Réalisations en matière de rendement	8
	Réalisations du Bureau	8
	Tableau sommaire des réalisations	8
	Réalisations des secteurs de service	11
	Communications	11
	Liaisons extérieures	14
	Opérations	16
Partie IV :	Groupement des rapports	
	État de préparation à l'an 2000	17
Partie V :	Rendement financier	
	Aperçu du rendement financier	19
	Tableaux financiers récapitulatifs	19
	1- Sommaire des crédits approuvés	19
	2- Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles	20
	3- Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles, selon les années	21
Partie VI :	Autres renseignements	
	Autres renseignements	23

Partie I : Message

Message du Ministre

En tant que ministre responsable du Bureau d'information du Canada (BIC), je suis heureux de vous présenter le Rapport ministériel de rendement pour la période qui a pris fin le 31 mars 1999. Par suite de la création du Comité spécial du Cabinet sur les communications gouvernementales, au cours de l'année, le BIC a redéfini et consolidé son mandat. Chargé d'appuyer et de conseiller le Comité, il s'est engagé à améliorer les communications entre le gouvernement et les citoyens.

Le BIC a poursuivi ses recherches afin d'identifier les attentes et les besoins des Canadiens et Canadiennes en matière d'information. Il a mis en pratique les connaissances qu'il a acquises par suite de ses travaux de recherches, les appliquant concrètement à ses initiatives et à ses projets. Les résultats ont permis de mieux adapter les initiatives de communication et d'information axées vers les citoyens, mais aussi de mieux renseigner le public sur les programmes et services offerts par le gouvernement du Canada.

Le BIC a collaboré avec des ministères et organismes fédéraux, à la fois dans la région de la capitale nationale et dans l'ensemble du pays, afin de faire en sorte qu'il y ait une plus grande concertation des efforts de communication au sein du gouvernement du Canada. Le BIC a travaillé à l'élaboration et à l'instauration de pratiques de communications efficaces répondant aux attentes et aux besoins des Canadiens et Canadiennes.

Dans le contexte de l'amélioration des communications, le grand défi du BIC consiste à favoriser la coordination des communications au sein du gouvernement du Canada. La mise au point et l'implantation d'une approche horizontale mieux adaptée aux besoins réels de la population est l'un des objectifs à long terme de l'organisation.

Je suis fier des réussites et de la contribution du BIC, et je profite de cette occasion pour remercier tous les particuliers, associations, organisations et ministères qui ont contribué, de près ou de loin, à la réalisation de nos objectifs pour l'année 1998-1999. C'est en travaillant en collaboration que nous serons en mesure de maximiser les fruits de nos efforts collectifs, afin de mieux communiquer avec les citoyens.

Alfonso Gagliano

Tableau des principaux engagements relatifs aux résultats

Le Bureau d'information du Canada (BIC)		
Fournir aux Canadiennes et Canadiens de l'information sur le Canada		
Résultats clés :	Attestés par :	Réalisations signalées dans :
des renseignements sur le Canada et sur le rôle du gouvernement du Canada	<ul style="list-style-type: none"> • la portée et l'incidence des activités du BIC sur les participants et sur certains publics cibles • l'accès aux renseignements sur les programmes et services offerts par le gouvernement du Canada 	Partie III - Rendement du Bureau (p.7)
des occasions leur permettant de s'engager activement à découvrir le Canada et à le rendre plus fort	<ul style="list-style-type: none"> • des partenariats favorisant la coopération, la confiance, le respect et la compréhension mutuelle, parmi la population canadienne • la participation des Canadiennes et des Canadiens à des activités axées sur l'édification du pays 	Partie III - Rendement du Bureau (p.7)

Résumé

Le Bureau d'information du Canada (BIC) a été établi en 1996 pour mieux informer les Canadiens et Canadiennes sur leur pays, sur leurs concitoyens, sur le rôle évolutif de la fédération, et sur les programmes et services offerts par le gouvernement du Canada. Le mandat du BIC a été renouvelé en décembre 1997 dans le cadre de l'engagement du discours du Trône de 1997 en faveur de l'édification d'un Canada plus fort.

En avril 1998, le gouvernement du Canada a mis sur pied le Comité spécial du Cabinet sur les communications gouvernementales (le Comité), présidé par l'honorable Alfonso Gagliano, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux. Le Comité est chargé de veiller à ce que les communications du gouvernement soient mieux coordonnées et de s'assurer qu'elles correspondent aux besoins et intérêts des citoyens.

Compte tenu de sa mission liée aux communications, le BIC a été placé sous la responsabilité du ministre Gagliano et son mandat a été modifié de manière à tenir compte de son nouveau rôle visant à fournir un soutien stratégique et opérationnel au Comité.

Durant la période visée par le présent examen, le BIC a surtout élaboré de nouvelles initiatives à l'appui des travaux du Comité. Il s'est employé à mieux cerner les intérêts et les préférences des Canadiens et Canadiennes, à comprendre davantage les défis que posent les communications en région, à développer des outils et des techniques de communication pouvant servir dans l'ensemble de l'administration fédérale, et à mettre en oeuvre conjointement avec les partenaires du gouvernement des projets pilotes visant à démontrer l'efficacité des communications horizontales (c.-à-d. qui débordent du cadre ministériel) axées sur le citoyen.

L'année à l'étude a été sous le signe de l'évolution et de la transition. Afin de mesurer ses progrès, le BIC s'est fixé de nouveaux objectifs stratégiques :

- promouvoir l'excellence au sein des communications gouvernementales axées sur le citoyen;
- voir à ce que les communications du gouvernement du Canada soient plus sensibles aux besoins des régions;
- contribuer au renouvellement du groupe des communications du gouvernement;
- fournir un soutien opérationnel au gouvernement en matière de communications.

Ces objectifs, de pair avec son nouveau mandat, seront intégrés aux nouveaux indicateurs des résultats en vue de la rédaction des rapports ultérieurs.

Partie II : Aperçu du Bureau

Mandat, mission et vision

Le 9 juillet 1996, le gouvernement du Canada a mis sur pied le Bureau d'information du Canada (BIC), par le décret 1996-1066. Actuellement financé jusqu'au 31 mars 2000, le Ministère figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le gouvernement du Canada avait au départ confié au BIC le mandat de fournir aux Canadiens et Canadiennes de l'information sur leur pays, leurs concitoyens, le renouvellement de la fédération et le rôle que joue le gouvernement du Canada afin de répondre aux besoins des Canadiens et Canadiennes par le biais de ses programmes et services. Sa mission consistait alors à contribuer à approfondir la connaissance des citoyens sur le Canada et, par conséquent, à favoriser l'édification d'un Canada plus fort.

Par suite de l'établissement du Comité spécial du Cabinet sur les communications gouvernementales au printemps de 1998, le BIC s'est vu confier en plus le rôle de contribuer à l'amélioration des communications entre le gouvernement et les citoyens. À cet égard, le nouveau mandat du BIC consiste à appuyer et à conseiller le Comité spécial du Cabinet, et ce, en continuant à fournir de l'information sur les programmes et services offerts par le gouvernement du Canada. La nouvelle mission du BIC englobe aussi l'élaboration et la réalisation de projets qui, en bout de ligne, visent à améliorer les communications entre le gouvernement du Canada et les citoyens.

La vision de l'organisation consiste à « promouvoir l'excellence des communications axées sur le citoyen. »

Cadre de fonctionnement

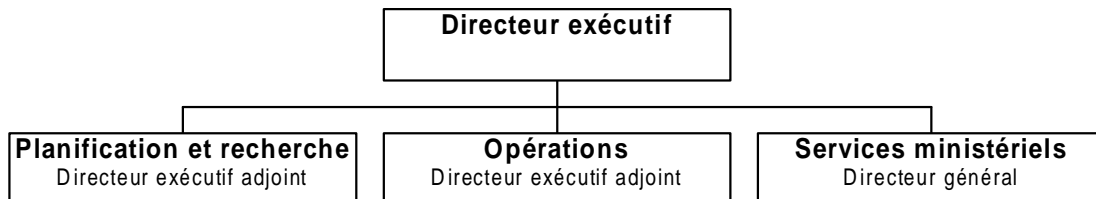
Le BIC a été créé avec un seul secteur d'activité, *Informier les Canadiens et les Canadiennes sur le Canada*, comprenant trois services :

- Liaisons extérieures
- Communications
- Opérations

Ces services correspondent au mandat et à la structure organisationnelle du BIC au moment de sa création. En raison de son nouveau mandat et de sa réorganisation subséquente, ces services ont changé et seront redéfinis dans les prochains rapports. Toutefois, aux fins du présent document, l'information reflète le cadre de fonctionnement initial.

Tel que mentionné précédemment, en 1998-99, l'organisation du BIC a été modifiée afin de lui permettre d'exercer son mandat de manière plus efficace. Ainsi, le BIC est passé de quatre secteurs de service (liaisons extérieures, communications, opérations et services d'information) à trois (planification et recherche, opérations et services ministériels). Le directeur exécutif rend compte au président du Comité spécial du Cabinet sur les communications, et il est secondé par deux directeurs exécutifs adjoints et par un directeur général, tel qu'illustré dans l'organigramme suivant.

Au cours de la dernière année, deux fonctions supplémentaires se sont temporairement



greffées à la structure du BIC afin de l'aider à la réalisation de ses nouveaux objectifs. Ces fonctions se rapportent à la mise en place d'une capacité régionale et au renouvellement de la communauté des communicateurs.

Valeurs de l'organisation

Au cours de cette période, des valeurs ont été établies et ont été véhiculées au sein de l'organisation afin d'assurer aux clients et aux partenaires du BIC, un service de qualité supérieure. De plus, ces valeurs guident les employés dans leurs fonctions quotidiennes, appuyant l'amélioration continue des services.

Valeurs organisationnelles

- Intégrité
- Professionnalisme
- Respect
- Transparence

Partie III : Rendement du Bureau

Attentes globales en matière de rendement

Au cours de la période visée, le BIC prévoyait aider le gouvernement à améliorer la manière dont il communique avec les Canadiens et Canadiennes, en leur fournissant de l'information qui leur soit utile et qui présente pour eux une pertinence dans leur quotidien. En outre, le BIC cherchait à mobiliser les Canadiens et Canadiennes par des moyens ayant une importance véritable à leurs yeux et susceptibles de les rapprocher de leurs concitoyens et de leur pays.

Principaux défis reliés au rendement du BIC

- De nombreux Canadiens et Canadiennes ne sont pas suffisamment informés au sujet des programmes et services qu'offre le gouvernement du Canada.
- De nombreux Canadiens et Canadiennes veulent en savoir davantage sur le Canada et estiment que le gouvernement a un rôle important à jouer pour assurer la diffusion continue de l'information; expriment le désir de prendre directement part aux activités du gouvernement.
- Communiquer une vision d'ensemble de l'agenda du gouvernement ainsi que de ses programmes et services peut être difficile en l'absence d'un organisme spécifiquement chargé de la coordination de toutes les activités de communications horizontales. L'attribution des résultats est partagée entre plusieurs ministères et organismes et ne peut donc être reflétée dans le rendement d'un seul.

Réalisations en matière de rendement

Réalisations du Bureau

<u>Bureau d'information du Canada</u>	
Dépenses prévues	20 000 000 \$
Autorisations totales	20 041 000 \$
Dépenses réelles en 1998-1999	19 267 893 \$

Nota bene : L'écart de 773 107 \$ entre les autorisations totales et les dépenses réelles de 1998-1999 est principalement attribuable aux coûts en personnel, qui ont été moindres que prévu.

Aux fins de l'exercice courant, le BIC a rassemblé les résultats des initiatives entreprises dans chacun de ses secteurs de service. Le tableau sommaire ci-dessous présente certaines réalisations du BIC.

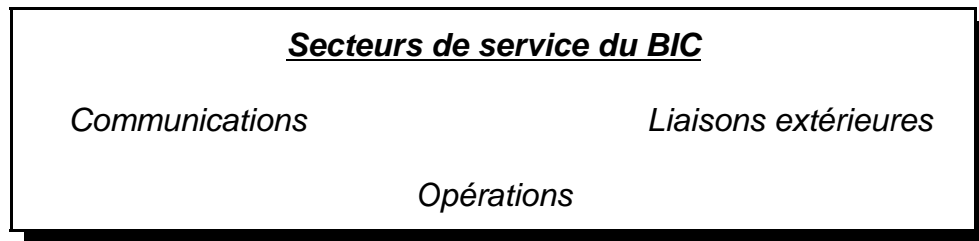
Tableau sommaire des réalisations

Réalisations globales	Contribution
Participation à l'élaboration d'une approche horizontale pour les communications gouvernementales.	L'approche contribue à mieux faire connaître et comprendre le programme gouvernemental grâce à des initiatives mieux coordonnées, plus cohérentes et mieux ciblées.
Sondages d'opinion publique et enquêtes de suivi en matière de communications centrées sur les citoyens.	L'identification des besoins et des attentes des Canadiens et Canadiennes permet d'accroître l'efficacité et la pertinence des communications gouvernementales.
Projets pilotes en communication, portant sur des questions ayant de l'importance pour les citoyens, et menés à l'aide de divers outils : <ul style="list-style-type: none">• publipostage• publicité dans les journaux communautaires• expositions et événements.	La diffusion ciblée de l'information au sujet de questions d'intérêt aide à améliorer les communications avec les citoyens.

Réalisations globales	Contribution
<p>Planification des visites ministérielles (projet-pilote) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 7 ministres • 40 jours • 12 régions administratives. 	<p>L'organisation de visites ministérielles en région contribue à renforcer la capacité de communications du gouvernement du Canada aux niveaux régional et local, notamment en étant davantage à l'écoute des préoccupations des citoyens, ce qui permet au gouvernement de communiquer et d'expliquer, d'une façon davantage ciblée et adaptée, ses priorités ainsi que les services et les programmes qu'il offre aux citoyens.</p>
<p>Élaboration de l'approche sur les communications régionales, suite aux consultations auprès des conseils fédéraux régionaux et des partenaires gouvernementaux, y compris le Secrétariat du Conseil du Trésor et le Bureau du Conseil Privé.</p>	<p>Le renforcement des communications régionales permet au gouvernement d'élaborer des initiatives susceptibles de mieux répondre aux besoins des Canadiens et Canadiennes.</p>
<p>Aide à certains ministères et organismes fédéraux, liée à la coordination des événements et des communications dans les régions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • calendriers des événements clés • distribution de documentation et analyse des informations communiquées par les médias. 	<p>L'aide apportée permet aux partenaires fédéraux de mieux planifier et coordonner les événements et les communications dans les régions.</p>
<p>Appui et financement de projets de partenariat portant sur les communications.</p>	<p>Les projets ont favorisé l'établissement de réseaux de communications entre le gouvernement et le public, le secteur privé ainsi que les organisations non gouvernementales. De plus, les projets favorisent les communications novatrices et le partage d'information afin de mieux renseigner les Canadiens et Canadiennes.</p>

Réalisations globales	Contribution
<p>Collaboration avec des partenaires clés dans des initiatives facilitant l'accès à l'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> • site Web du Canada (www.canada.gc.ca) • représentation du gouvernement du Canada aux foires et expositions • 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). 	<p>La collaboration avec des partenaires clés à la réalisation de diverses initiatives permet au BIC de contribuer à accroître l'accès du public à l'information sur le gouvernement.</p>
<p>Collaboration avec des partenaires clés à divers projets visant l'établissement de meilleures pratiques en matière de communications au sein du gouvernement, à l'aide de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • lignes directrices sur la publicité centrée sur les citoyens • recommandations sur la formation et le recrutement dans le secteur des communications. 	<p>Les lignes directrices, les divers outils, les techniques et les modules de formation permettront au groupe des communications d'être mieux en mesure d'orienter les communications vers les citoyens.</p>

Réalisations des secteurs de service



Communications

Le service Communications produit et diffuse des renseignements portant sur le Canada ainsi que sur les programmes et services offerts par le gouvernement du Canada. À cet égard, le BIC conçoit et coordonne des initiatives de communication et de marketing orientées vers les citoyens. Ces initiatives tiennent compte des besoins et de l'intérêt des citoyens, en leur procurant de l'information sur leur pays ainsi que sur les programmes et services offerts par leur gouvernement national.

Au nombre des réalisations en 1998-1999, mentionnons la tenue d'une enquête de suivi pancanadienne, qui a permis de mieux comprendre le cadre global des communications et de connaître l'opinion des Canadiens et Canadiennes sur les communications gouvernementales. Le BIC a également utilisé d'autres enquêtes, réalisées à l'interne ou par des chercheurs externes, afin d'approfondir ses connaissances sur les besoins des Canadiens et Canadiennes en matière d'information.

Les recherches ont révélé que les Canadiens et Canadiennes veulent être informés des activités du gouvernement, et ce, d'une façon qui reflète leurs valeurs, qui soit claire et simple et qui leur fournisse les renseignements appropriés en temps opportun. Elles ont également révélé que les ministères doivent joindre leurs efforts afin de communiquer avec les Canadiens et Canadiennes de manière cohérente et coordonnée.

S'appuyant sur les résultats de ses recherches, le BIC a travaillé étroitement avec plusieurs ministères gouvernementaux au développement de projets dans le but d'aider le gouvernement à collaborer et à communiquer plus efficacement sur la prestation des programmes et services offerts aux citoyens. Au nombre des projets réalisés au cours de la période considérée, mentionnons :

Des activités publicitaires — Le BIC a travaillé en collaboration avec les ministères à l'élaboration de bannières publicitaires Internet et d'annonces publicitaires bilingues publiées dans les journaux locaux dans tout le pays portant sur les thèmes suivants : saines habitudes de vie, jeunes et apprentissage, bogue de l'an 2000.

Un guide rural — Le BIC a travaillé avec Agriculture et Agroalimentaire Canada à l'élaboration de *Votre guide*, un guide d'information sur les programmes et services offerts par le gouvernement du Canada et distribué à 2,3 millions de Canadiens et Canadiennes vivant dans les régions rurales.

Un envoi postal - An 2000 — Le BIC a travaillé en collaboration avec Industrie Canada à l'élaboration et à la réalisation d'un envoi postal relatif au bogue du millénaire.

Un document portant sur l'Année internationale des personnes âgées annexé au chèque de pension — Le BIC a travaillé en collaboration avec Développement des ressources humaines Canada à la préparation de ce document.

L'accès du public aux renseignements sur le gouvernement du Canada — Le BIC a travaillé en collaboration avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada afin de faire de la ligne d'information gratuite 1 800 O-Canada (1-800-622-6232) et du site Internet du gouvernement (www.canada.gc.ca) les principaux points d'accès aux renseignements sur le gouvernement du Canada.

Des études révèlent que les *Canadiens et Canadiennes sont très satisfaits de ces projets*. De plus, on a noté une augmentation considérable des appels sur la ligne 1 800 O-Canada (1-800-622-6232) et des visites sur le site Internet du gouvernement (www.canada.gc.ca), dont on a abondamment parlé dans tous les projets susmentionnés.

Par ailleurs, les Canadiens et Canadiennes souhaitant être mieux informés sur leur pays, le BIC prépare des fiches documentaires sur différents sujets intitulées *Le Canada en faits*. Au cours de la période considérée, le BIC a préparé 18 nouvelles fiches. Ces documents sont les plus populaires sur le site Internet du BIC. Des milliers d'exemplaires ont été envoyés dans les écoles publiques partout au pays afin de les intégrer au programme scolaire.

Le BIC contribue également à mieux informer les Canadiens et Canadiennes sur leur pays en participant à diverses activités clés, notamment :

- Conférence Canada 99 (soulignant le 50^e anniversaire de l'entrée de Terre-Neuve au sein de la Confédération) — Le BIC a travaillé en concertation avec divers organismes gouvernementaux fédéraux à l'organisation et au parrainage de cette conférence qui a permis de sensibiliser tous les Canadiens et Canadiennes à ce rendez-vous avec l'histoire;
- *Semaine de l'ancien combattant* — Le BIC, en collaboration avec le ministère des Anciens combattants, a préparé une campagne de promotion portant sur la *Semaine de l'ancien combattant* et sur le rôle joué par le Canada et les anciens combattants lors de la Première Guerre mondiale. Grâce à cette campagne, la couverture médiatique s'est accrue de 57 p. 100 en 1998 comparativement à l'année précédente.

Au cours de la période considérée, le BIC a également axé ses efforts sur deux initiatives pangouvernementales : les communications régionales et le renouvellement du groupe des communicateurs.

Dans le cadre de cette dernière initiative, le BIC a collaboré avec des partenaires des ministères et du secteur privé à l'élaboration de programmes de formation destinés aux agents des communications (débutants et principaux), ainsi qu'aux gestionnaires des communications. Ces programmes visent à accroître leurs connaissances dans le domaine des communications axées sur les citoyens.

En ce qui concerne les communications régionales, le BIC a travaillé en étroite collaboration avec les conseils régionaux et d'autres ministères afin d'évaluer les programmes régionaux de communication du gouvernement du Canada. Cette évaluation a révélé que les communications gouvernementales devraient être mieux adaptées aux réalités régionales et aux besoins d'information des régions.

À cet égard, le BIC a élaboré divers outils de communications et a coordonné des événements à l'appui des communications régionales. À titre d'exemple, il a coordonné des visites ministérielles afin que le gouvernement du Canada puisse régulièrement prendre le pouls des besoins et préoccupations des groupes et associations, aux niveaux local et régional, de manière à mieux adapter ses communications lui permettant d'expliquer plus clairement les services et programmes offerts aux citoyens. Afin d'aider les autres ministères à planifier et à coordonner des activités régionales et des initiatives de communications, le BIC a préparé des calendriers d'activités de communications et a mis en oeuvre *MediaNet*, un système informatisé et ultra moderne de surveillance des médias, de recherche et d'information, qui lui permet de fournir à d'autres ministères, en temps opportun, des analyses de la couverture médiatique et de l'opinion publique. Les commentaires positifs reçus jusqu'à présent de la part des ministères démontrent d'ores et déjà que ces outils sont efficaces.

Liaisons extérieures

À l'origine, le secteur Liaisons extérieures avait pour mission de susciter la participation des Canadiens et Canadiennes au renforcement du Canada. Au cours de la majeure partie de la période considérée, le BIC a travaillé à l'établissement de partenariats entre des particuliers et des groupes des secteurs public, privé et bénévole, dans le but de promouvoir la coopération, la confiance, le respect et la compréhension mutuelle entre les Canadiens et Canadiennes. Cependant, sa mission a été modifiée en cours de route afin d'inclure ses nouvelles responsabilités. Ainsi, vers la fin de la période visée, l'objectif du secteur a été d'encourager les Canadiens et Canadiennes à travailler avec le gouvernement et d'autres partenaires afin d'améliorer les communications entre les citoyens et le gouvernement du Canada.

Pour atteindre cet objectif, le BIC s'emploie à repérer les programmes et les techniques de liaison les plus efficaces pour informer le public sur les initiatives, les programmes et les services du gouvernement du Canada. Le BIC a notamment mis en oeuvre un programme de liaison et de consultation avec des groupes de citoyens, des associations et des groupes locaux, régionaux et nationaux. Le choix des activités réalisées par le BIC est confirmé par les résultats de ses recherches et de ses analyses, ainsi que par son expérience pratique.

Le secteur Liaisons extérieures a deux programmes : le programme *Action partenariat* et le programme *d'Engagement civique*.

Au cours de la période considérée, le programme *Action partenariat* a reflété la mission première du secteur. Les partenariats ont principalement été mis sur pied dans le cadre de ce programme, modifié récemment en fonction du nouvel objectif du secteur. Il vise maintenant à appuyer les initiatives novatrices en matière de communications et d'échanges d'information menées en collaboration avec les partenaires du secteur privé et public. *Action partenariat* favorise l'échange d'information entre les Canadiens et Canadiennes, permet de mieux les informer et montre la pertinence des priorités, des programmes et des services du gouvernement du Canada. Il est encore trop tôt pour faire état des résultats de la version modifiée du programme. Toutefois, on sait que sa version originale a donné des résultats positifs.

EXEMPLES DE PROJETS MIS EN OEUVRE DANS LE CADRE D'ACTION PARTENARIAT

South Carleton High School - Site Web Unity Peak — Cette école a été la première à obtenir le droit de trouver un nom à un sommet situé dans la région du Lac Louise, en Alberta. Le secteur des Liaisons extérieures a contribué à l'élaboration d'un site Web qui a permis aux élèves de partager leur expérience avec des Canadiens et Canadiennes de partout au pays.

Chez Nous 98 — Il s'agit d'une série d'émissions télévisées portant sur le mode de vie, les activités et la culture des Francophones du Canada. La série traitait notamment de sport, de questions d'actualité et de l'histoire du Canada, et présentait des spectacles de musiciens francophones prometteurs. Quelque 170 000 Canadiens et Canadiennes en moyenne ont regardé ces émissions.

Le programme *d'Engagement civique* a été mis sur pied en 1998-99 dans le cadre des nouvelles responsabilités du BIC. Il vise à faire connaître l'étendue et le bien-fondé des programmes et des services du gouvernement du Canada à l'échelle locale et régionale. Pour atteindre cet objectif, le BIC coordonne des projets pilotes en collaboration avec d'autres ministères et leaders au sein de la collectivité. Une bonne partie de l'année a été consacrée à concevoir et à mettre en oeuvre la structure des projets pilotes et à en valider l'approche.

Cinq projets pilotes communautaires ont été terminés au cours de l'année. À titre d'exemple, le BIC a, en collaboration avec ses partenaires, préparé des ateliers sur le bogue du millénaire qu'il a présentés à des dirigeants de petites entreprises et à des administrateurs de copropriétés. Selon les commentaires recueillis, 95 p. 100 des participants ont trouvé que les outils et l'information présentés étaient pertinents et d'excellente qualité.

L'évaluation des projets pilotes a révélé que le programme *d'Engagement civique* a permis au BIC de contribuer de façon incontestable : à soutenir le leadership en matière de communication des autres ministères au niveau local; à encourager la participation du secteur privé et des partenaires communautaires à l'élaboration de projets pilotes; et à favoriser la collaboration entre les ministères.

De plus, le programme *d'Engagement civique* a permis au BIC d'accroître ses connaissances sur les défis locaux ainsi que d'améliorer ses réseaux régionaux. Ces résultats serviront à appuyer les efforts en matière de communications régionales du secteur Communications.

Opérations

Le service Opérations fournit l'infrastructure interne nécessaire aux fonctions reliées aux finances, à l'administration, aux ressources humaines, à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels, aux relations parlementaires, aux technologies de l'information, à la gestion de l'information et aux services à l'intention de la haute direction.

Le BIC continue de mettre au point des outils administratifs de qualité, ainsi que des pratiques de gestion saines et transparentes. À cet égard, le BIC a entrepris de mettre à jour ses pratiques de gestion, en ce qui a trait à l'application des règlements régissant les ressources humaines, financières, contractuelles et autres, afin de se conformer aux règlements et aux politiques ministériels et de prendre de bonnes décisions basées sur des informations fiables.

De plus, le BIC a commencé à développer son cadre de rendement, qui servira à mesurer l'efficacité organisationnelle à l'aide d'indicateurs sectoriels et ministériels. Conséquemment, un plan comprenant des études et des évaluations sera élaboré afin de guider les analyses de rendement en fonction des secteurs d'information clés de l'organisation.

Le service Opérations permet au BIC de contribuer à un projet pangouvernemental :

Norme générale de classification (NGC) — Ce projet, qui touche l'ensemble de l'administration fédérale, vise à établir une base salariale plus équitable. Le BIC s'est conformé à toutes les exigences du Conseil du Trésor pour la mise en oeuvre de la NGC, y compris la rédaction de nouvelles descriptions de poste pour tous ses employés.

Partie IV : Groupement des rapports

État de préparation à l'an 2000

Conscient des différents éléments critiques soulevés par le problème de l'an 2000, le BIC est prêt pour la transition. La conformité de ses pratiques et de ses systèmes lui permet de gérer et d'écarter les risques potentiels.

Partie V : Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Au cours de l'année 1998-1999, le BIC est passé sous la responsabilité du président du Comité spécial du Cabinet sur les communications gouvernementales. Il s'est alors vu confier la tâche d'appuyer le Comité dans les efforts qu'il déploie pour que les communications gouvernementales soient plus efficaces. Cette situation a modifié les attentes quant à l'expertise que doit offrir le BIC, et l'a obligé à réviser sa capacité organisationnelle. Les rajustements qui en ont résulté ont ralenti les processus de dotation, d'où une sous-utilisation temporaire des ressources humaines équivalant au surplus observé. L'écart de 773 107 \$ entre les autorisations totales et les dépenses réelles est principalement attribuable aux coûts en personnel, qui ont été moindres que prévu.

Tableaux financiers récapitulatifs

Les tableaux financiers suivants s'appliquent au Bureau d'information du Canada :

Tableau 1

Sommaire des crédits approuvés

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

Crédit	1998-1999		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Bureau d'information du Canada			
35 Dépenses de programme	19 181	19 181	18 408
(S) Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	819	860	860
Total pour le Bureau	20 000	20 041	19 268

Tableau 2

Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles (en milliers de dollars)

Bureau d'information du Canada	1998-1999		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Équivalents temps plein (ETP)	60	60	49
Fonctionnement	19 750	19 691	18 964
Immobilisations	250	350	304
Subventions et contributions	---	---	---
Total provisoire des dépenses brutes votées	20 000	20 041	19 268
Subventions et contributions législatives	---	---	---
Total des dépenses brutes	20 000	20 041	19 268
Moins:			
Recettes disponibles (1)	---	---	---
Total des dépenses nettes	20 000	20 041	19 268
Autres recettes et dépenses			
Recettes non disponibles (2)	---	---	---
Coût des services offerts par d'autres ministères	780	780	811
Coût net du programme	20 780	20 821	20 079

Nota : Les chiffres en caractères ordinaires correspondent aux "Dépenses prévues"

Les chiffres en italique correspondent aux "Autorisations totales"

Les chiffres en caractères gras correspondent aux "Dépenses réelles"

(1) Auparavant appelées "Recettes affectées aux dépenses"

(2) Auparavant appelées "Recettes affectées au Trésor"

Tableau 3

Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles, selon les années

Dépenses prévues par opposition aux dépenses réelles, selon les années (en milliers de dollars)

	Dépenses réelles 1996-1997	Dépenses réelles 1997-1998	1998-1999		
			Dépenses prévues	<i>Autori- sations totales</i>	Dépenses réelles
Bureau d'information du Canada (1)	17 709	18 854	20 000	<i>20 041</i>	19 268
Total	17 709	18 854	20 000	<i>20 041</i>	19 268

(1) Le Bureau d'information du Canada a été mis sur pied en 1996-1997.

Partie VI : Autres renseignements

<p>Le Bureau d'information du Canada est situé au :</p> <p>155, rue Queen, 5^e étage Ottawa (Ontario) K1P 6L1 Téléphone : (613) 992-1692 Télécopieur : (613) 991-1952</p>	
<p>Pour obtenir de plus amples renseignements sur les publications et les initiatives du BIC, prière de communiquer avec nous :</p>	
<p>Internet</p> <p>Visitez notre site Web, à l'adresse suivante :</p> <p>http://www.infocan.gc.ca</p> <p>Le site est mis à jour régulièrement par l'ajout de renseignements et de rubriques spéciales d'information.</p>	<p>Ligne d'appel sans frais 1 800 O-Canada (1-800-622-6232)</p> <p>Pour obtenir des renseignements sur le Canada, des fiches documentaires ou encore de plus amples détails sur d'autres activités du Bureau d'information du Canada, veuillez composer le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232).</p>
<p>Législation en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP)</p> <p>Toute demande en la matière doit être adressée au :</p> <p>Coordonnateur, AIPRP Bureau d'information du Canada 155, rue Queen, 5^e étage Ottawa (Ontario) K1P 6L1</p>	