




Favoriser la transformation des services gouvernementaux





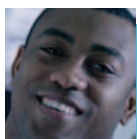
Le gouvernement du Canada met en œuvre des initiatives de transformation dans le but d'améliorer les services offerts aux Canadiens et Canadiennes ainsi que l'efficacité et la rentabilité des investissements gouvernementaux. En tant que maître d'œuvre, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) utilise le pouvoir des technologies de l'information et des communications pour atteindre ces objectifs.

Nos travaux s'inspirent des besoins et des attentes de la population. Les Canadiens et Canadiennes ne veulent pas seulement avoir la possibilité d'obtenir des services électroniques de grande qualité. Les citoyens et les entreprises veulent avoir accès à des services gouvernementaux intégrés et faciles à obtenir par l'entremise d'un guichet unique et d'une variété de modes de prestation, quel que soit le programme, le ministère ou l'administration qui les dispense.

Dans le but de répondre aux attentes des Canadiens et Canadiennes, nous adoptons une approche « pangouvernementale » afin de réaliser des progrès dans l'ensemble de l'administration fédérale. La présente brochure met en relief quelques initiatives et outils conçus pour *Favoriser la transformation des services gouvernementaux*.

Pour plus de renseignements sur les initiatives du SCT, veuillez consulter
www.tbs-sct.gc.ca

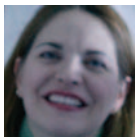
Système d'information sur la gestion des dépenses (SIGD)



Pour être efficient et attentif aux besoins des citoyens et des entreprises, le gouvernement doit se doter d'une technologie habilitante et de systèmes d'information propres à améliorer la transparence et la responsabilisation, et à éclairer la prise de décisions sur l'affectation des ressources. Le système d'information assure en outre l'harmonisation des priorités gouvernementales aux plans, aux dépenses réelles et aux résultats au sein des ministères et d'un ministère à l'autre, en procurant des méthodes plus rapides et plus efficaces pour réaffecter régulièrement les fonds disponibles aux priorités les plus pressantes.

L'initiative du Système d'information sur la gestion des dépenses (SIGD) procurera ces capacités au gouvernement. Dans le but de créer un cadre et des normes pour l'intégration de données provenant de sources multiples, le SIGD harmonisera les priorités et les dépenses dans un format adaptable et permettra l'instauration d'une approche de gestion pangouvernementale. La collaboration interministérielle, la capacité de planifier et d'affecter les ressources de façon collective et une nouvelle orientation vers la recherche de résultats axés sur les priorités sont les critères qui devraient déterminer la contribution du SIGD à la transformation des services gouvernementaux.

Programme d'habilitation à la transformation opérationnelle (PTO)



Pour améliorer les services offerts à la population canadienne ainsi que l'efficacité et l'optimisation des investissements

gouvernementaux, il est nécessaire de réaliser des gains d'efficacité opérationnelle, d'obtenir de meilleurs résultats pour les citoyens et d'établir clairement les responsabilités au moyen d'une gestion et d'une harmonisation stratégiques et d'une transformation des opérations.

Le Programme d'habilitation à la transformation opérationnelle (PTO) est expressément conçu pour aider les gouvernements à atteindre ces objectifs. Il tient compte du rôle unique que joue le gouvernement en tant que gardien des fonds publics et de la nécessité d'assurer la transparence et la responsabilisation. On trouve dans les outils du PTO la terminologie généralement employée dans la fonction publique et une série de « modèles de référence » interdépendants conçus pour faciliter l'analyse horizontale aussi bien que verticale. La terminologie commune et les outils de collaboration facilitent l'atteinte de consensus dans le cadre d'initiatives intergouvernementales auxquelles participent beaucoup d'intervenants. Étant donné la complexité qui caractérise les organisations du secteur public et leurs processus opérationnels, le PTO vise des solutions de transformation qui respectent la nature fondamentale des activités.

Transformer la technologie de l'information et les services administratifs ministériels



La régie des dépenses et des services liés à la technologie de l'information (TI) et à la gestion de l'information (GI) dans les opérations gouvernementales joue un rôle essentiel dans l'amélioration des services offerts aux Canadiens et Canadiennes et favorise une bonne administration publique.

Deux examens qui se déroulent actuellement permettront de formuler des recommandations visant à transformer la prestation des services internes au gouvernement du Canada. Les examens des services de TI et des services administratifs ministériels portent sur les dépenses et les pratiques en matière de gestion à l'échelle de l'administration fédérale, dans le but de trouver des moyens de réaliser des économies et de définir des stratégies visant à améliorer la prestation de ces services.

Ces deux examens déboucheront sur des propositions qui définiront l'avenir de la prestation des services internes du gouvernement en favorisant la mise en commun des services, la souplesse dans la prestation des services, l'optimisation des ressources et l'atteinte de résultats pour les Canadiens et Canadiennes.

Prestation des services axée sur les citoyens : indicateurs de rendement clés



Le gouvernement améliore la prestation des services en adoptant de nouvelles stratégies pour gérer les relations avec les citoyens, les visiteurs de l'étranger et les entreprises. En 2003, le SCT a publié le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG),

une politique d'encadrement visant à renforcer tous les aspects de la gestion du secteur public. Ce cadre comprend notamment des indicateurs de rendement qui sont utilisés pour renforcer la responsabilisation et la prestation de services axée sur les citoyens.

La stratégie relative aux services sert à élaborer des indicateurs de rendement clés qui s'harmonisent avec le CRG. Ces indicateurs permettront d'évaluer dans quelle mesure les services répondent aux besoins des citoyens et des entreprises de façon efficiente et rentable. Ces données favoriseront une compréhension commune des capacités du gouvernement en matière de services, en canalisant la gestion vers les questions stratégiques et en aidant les fonctionnaires à devenir plus méthodiques dans l'amélioration de la prestation des services.

Accessibilité : établir une structure habilitante à caractère humain



Des services accessibles et axés sur les personnes facilitent la vie de la plupart des gens et ouvrent des possibilités pour un grand nombre de personnes handicapées.

L'architecture du cadre d'accessibilité met à profit l'expertise en GI/TI pour relever le défi de dispenser de façon efficace en termes de coûts des services personnalisés de qualité à tous les citoyens canadiens. Il en découle au moins deux avantages :

- ▶ **Transformer les services au moyen du « dividende d'accessibilité »**
Recueillir et mettre en application des innovations élégantes et des solutions supérieures conçues d'abord pour offrir des possibilités aux personnes handicapées, afin d'accroître le nombre de services offerts à l'ensemble de la population et de les rendre plus conviviaux et accessibles à tous.

► **Réaliser des économies grâce à la « conception universelle »**

Offrir des aménagements spéciaux et un accès égal à moindre coût à tous les Canadiens et Canadiennes, quelle que soit la nature, la gravité ou la complexité de leur handicap.

Faire le lien entre la gestion de l'information et la transformation des services



La gestion de l'information occupe une place importante dans la transformation et l'amélioration des services offerts aux Canadiens et Canadiennes. Le SCT mène plusieurs initiatives pour aider les ministères et les organismes à employer des pratiques efficaces en matière de gestion de l'information, en vue d'atteindre les objectifs de la prestation des services à l'échelle du gouvernement.

Ces initiatives aideront les spécialistes de la GI, les gestionnaires de programmes et les employés en leur procurant les ressources pour bien gérer l'information. Les ministères et les organismes seront davantage en mesure d'atteindre leurs objectifs prioritaires en matière d'amélioration des services, de réduction des coûts et de responsabilisation.

Le SCT trace la voie à suivre avec les initiatives essentielles suivantes :

- Stratégie pour l'élaboration du programme de gestion de l'information du gouvernement du Canada
- Portail de la gestion de l'information
- Cadre pour la gestion de l'information
- Mise en œuvre de la Politique sur la gestion de l'information gouvernementale
- Gestion des métadonnées et du contenu

Pour en apprendre davantage sur ces initiatives et sur d'autres stratégies, veuillez consulter le nouveau portail de la gestion de l'information à l'adresse suivante : www.gestioninformation.gc.ca