



# Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

## Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant  
le 31 mars 2001

Canada

## **Présentation améliorée des rapports au Parlement**

### **Document pilote**

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commenant 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*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2001

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

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/68-2001

ISBN 0-660-61723-4



## Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'est engagé à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les retombées et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Plus tôt cette année, les ministères et les organismes ont été invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats, soit les avantages dévolus aux Canadiens et Canadiennes, plutôt que sur les activités. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte et le rattacher aux engagements antérieurs, tout en expliquant les écarts. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer clairement les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

---

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante :

<http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp>

Les observations ou les questions peuvent être adressées directement au webmestre de ce site Web ou à l'organisme suivant :

Direction de la Gestion des résultats et des rapports

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

L'Esplanade Laurier

Ottawa (Ontario) K1A 0R5

Téléphone : (613) 957-7167 – Télécopieur : (613) 957-7044



# **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada**

## **Rapport sur le rendement**

**pour  
la période terminée  
le 31 mars 2001**

---

L'honorable Alfonso Gagliano, C.P., député  
*Ministre de Travaux publics et  
Services gouvernementaux Canada*



# Table des matières

<b>Section I –</b>	<b>Message du Ministre</b>	<b>1</b>
<b>Section II –</b>	<b>Contexte du Ministère</b>	<b>3</b>
	Mission .....	3
	Résultat stratégique .....	3
	Contexte du rendement. ....	3
	Priorités stratégiques. ...	4
	Organisation .....	5
<b>Section III –</b>	<b>Réalisations relatives au rendement</b>	<b>7</b>
	Programme des services gouvernementaux .....	7
	Services immobiliers .....	7
	Service des approvisionnements .....	16
	Receveur général .....	22
	Rémunération de la fonction publique .....	26
	Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique .....	31
	Conseils et Vérification Canada .....	38
	Bureau de la traduction .....	42
	Services de coordination des communications .....	47
	Soutien opérationnel .....	53
	Programme des sociétés d'État .....	57
	Société du Vieux-Port de Montréal Inc. ....	57
	Queens Quay West Land Corporation .....	57
<b>Annexe A –</b>	<b>Rapports consolidés</b>	<b>59</b>
	Gouvernement en direct .....	59
	Achats et marchés .....	61
	Gestion du matériel .....	62
	Développement durable .....	62
	Réservoirs de carburant .....	64

<b>Annexe B – Rendement financier</b>	<b>65</b>
Apreçu du rendement financier .....	65
Tableaux financiers :	
1 : Autorisations pour 2000-2001 .....	66
2 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité .....	67
3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles .....	69
4 : Recettes .....	70
5 : Paiements législatifs par secteur d'activité .....	73
6 : Paiements de transfert par secteur d'activité .....	74
7 : Besoins en ressources par organisation et par secteur d'activité pour 2000-2001 .....	75
8 : Projets d'immobilisations par secteur d'activité .....	76
9 : Prêts, investissements et avances .....	77
10 : Fonds renouvelable des Services immobiliers .....	78
11 : Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers .....	79
12 : Fonds renouvelable des services optionnels .....	80
13 : Fonds renouvelable des Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique .....	81
14 : Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada .....	82
15 : Fonds renouvelable du Bureau de la traduction .....	83
16 : Fonds renouvelable pour la production de la Défense .....	84
17 : Passif éventuel .....	84
<b>Annexe C – Autres renseignements</b>	<b>85</b>
Organigramme de TPSGC .....	85
Lois administrées et règlements connexes .....	86
Pour de plus amples renseignements .....	87
Index .....	88

## Section I - Message du Ministre



**J**e suis heureux de présenter le Rapport sur le rendement de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2001.

À une époque caractérisée par un nombre sans précédent de changements et de possibilités, je suis fier de la façon dont mon ministère aide les ministères et organismes gouvernementaux qui font partie de la clientèle dans leurs efforts pour édifier la structure économique et sociale du Canada.

Tous les jours et dans toutes les régions, les employés de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada s'affairent à aider la population canadienne -- en créant une infrastructure vitale, en générant des occasions d'affaires et en assurant la protection de l'environnement par le respect des principes du développement durable.

Le Ministère est aussi le chef de file en matière de gouvernement électronique, il fait du Canada un pays branché en le reliant aux divers marchés et au monde entier. Cette année, j'ai eu le plaisir de lancer le *Site du Canada*, remanié de fond en comble. Ce site, créé et géré par mon ministère, offre à la population un accès simple et facile aux services dont elle a besoin et à l'information sur son pays et sur le gouvernement. De plus, la ligne sans frais 1 800 O-Canada n'a jamais été aussi populaire. Quelque 1,3 million d'appels y ont été logés cette année. C'est une augmentation de 39 pour cent par rapport à l'an dernier. L'administration du Site du Canada et du 1 800 O-Canada a été confiée à Communication Canada, créé en septembre 2001. Nous avons également terminé avec succès la première étape d'un projet de prestation de services d'approvisionnement électronique aux ministères clients, aux organismes gouvernementaux ainsi qu'au secteur privé. Il est évident que les progrès que nous avons accomplis sur le plan technologique ouvrent la voie à une nouvelle ère sur le plan de la prestation de services et de solutions.

Toutes ces réalisations ne pourraient voir le jour sans l'expertise sans pareil, la volonté de trouver des solutions novatrices, les normes d'éthique élevées et le savoir-faire du personnel du Ministère, qui aide les ministères et organismes gouvernementaux faisant partie de sa clientèle à s'acquitter de leur mandat -- servir la population canadienne.



## **Section II — Contexte du Ministère**

### **Mission**

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) est un organisme de services communs qui appuie les ministères et les organismes du gouvernement du Canada dans les services qu'ils offrent au grand public canadien.

### **Résultat stratégique**

*TPSGC offre un large éventail de services afin d'aider les ministères et les organismes clients à atteindre leurs objectifs; nous offrons au gouvernement le meilleur rapport qualité-prix qui soit, dans le contexte de la politique officielle et en tenant compte de la circonspection, de la probité et de la transparence.*

### **Contexte du rendement**

Le gouvernement du Canada offre au grand public canadien des services qui ne cessent de se perfectionner, afin de répondre aux besoins et aux attentes croissantes du public. Les ministères et les organismes qui offrent ces services dépendent de plus en plus de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour les appuyer; ce ministère leur offre un éventail de services communs qui répondent à leurs propres besoins en évolution. Parmi ces besoins figurent une plus grande rapidité, une meilleure réceptivité et une démarche plus novatrice et personnalisée dans la conception et la prestation des services. De plus en plus, ces services donnent lieu à des partenariats avec d'autres ordres de gouvernement et avec le secteur privé, afin de faire fructifier au maximum le rapport qualité-prix offert.

Le contexte national et international dans lequel le Ministère exerce ses activités donne également lieu à des défis et à des impératifs qui influent considérablement sur les services que nous offrons et sur le mode de prestation de ces services. La mondialisation se répercute directement sur TPSGC : par exemple, les nouveaux accords commerciaux ont des effets sur les règles des marchés publics, et la demande exprimée pour les services de traduction ne cesse d'augmenter. Parce que le grand public canadien s'attend à ce que les différents ordres de gouvernement collaborent pour produire des gains d'efficacité et améliorer les services offerts, le Ministère a été encouragé à examiner de près les accords de partenariat à conclure avec certaines administrations provinciales pour fournir des services de gestion immobilière. En outre, la création d'organismes comme l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), qui sont dotés de leurs propres pouvoirs et qui

disposent d'une plus grande marge de manoeuvre pour choisir leurs prestataires de services, a amené TPSGC à s'assurer qu'il offre des services dont la pertinence, la qualité et le rapport qualité-prix sont sans pareil.

La technologie de prestation des services continue de progresser, ce qui est essentiel à l'amélioration de l'efficacité des services de TPSGC et ce qui permet d'améliorer la communication au sein du gouvernement et entre ce gouvernement et ses citoyens. Le concours que nous apportons à la réalisation de l'engagement adopté dans le discours du Trône, pour mettre le gouvernement en direct d'ici 2004, consiste notamment à offrir les compétences techniques et analytiques nécessaires afin de développer un réseau sûr pour les opérations financières et autres.

Ultimement, notre rendement comme organisme de services communs est tributaire de nos employés. Nous tâchons de veiller à la fidélisation et au perfectionnement des vastes compétences dont nous avons besoin pour assurer nos services et de tenir compte des réalités démographiques d'un effectif vieillissant. Les stratégies que nous appliquons permettront de s'assurer que nous pourrions renouveler notre effectif et que nous pourrions être plus représentatifs de la mosaïque canadienne.

L'engagement pris par le Ministère de fournir des services à la clientèle de qualité et à valeur ajoutée et de maintenir un effectif compétent et ingénieux s'est révélé fructueux. Nous devons continuer de miser sur ce succès et de nous assurer que le Ministère reste le fournisseur de choix pour nos clients et un collaborateur important dans les travaux réalisés par le gouvernement au nom des Canadiens et des Canadiennes.

## **Priorités stratégiques**

TPSGC a adopté les priorités stratégiques suivantes pour la durée du rapport.

***Améliorer le concours que nous apportons au gouvernement*** : En mettant l'accent sur les fonctions essentielles et en les passant en revue, pour améliorer continuellement les activités ministérielles; en utilisant efficacement la technologie de l'information pour fournir des services communs au gouvernement du Canada; en travaillant en collaboration avec les entreprises, les provinces et les municipalités; et en mettant l'accent sur le développement durable dans la prise de décisions au gouvernement.

***Améliorer les services offerts*** : En utilisant la technologie de l'information pour préserver l'intégrité des opérations ministérielles continues; en prévoyant d'autres méthodes de prestation pour améliorer la qualité des services et réduire les coûts pour les ministères clients; en consultant les intervenants à intervalles réguliers pour définir leurs besoins, adapter les services et évaluer la satisfaction de la clientèle; et en faisant la promotion du souci de la clientèle dans toutes les activités opérationnelles;

***Réaliser des économies et des gains d'efficience dans les opérations*** : En harmonisant la diffusion de l'information du gouvernement auprès du grand public canadien; en veillant à l'utilisation optimale des locaux et au meilleur rapport qualité-prix dans les immeubles fédéraux; et en raffermissant les partenariats avec les autres ordres de gouvernement, notamment les initiatives de co-installation visant à mieux servir le grand public.

***Promouvoir et faciliter le gouvernement électronique*** : En améliorant l'accès au gouvernement du Canada grâce à des mesures comme le Site du Canada; en permettant d'offrir au grand public canadien des services sûrs, fiables et intégrés, grâce à la gestion des éléments essentiels de l'infrastructure électronique et des communications du gouvernement au nom de tous les ministères; et en continuant d'améliorer les conditions d'accès au gouvernement du Canada, grâce au perfectionnement des circuits technologiques traditionnels et des centres d'appels.

***Bâtir un effectif représentatif, adapté et souple en fonction des besoins en renouvellement de TPSGC*** : En faisant de TPSGC un organisme intelligent, fondé sur les connaissances; en appliquant une stratégie de ressources humaines démontrant une culture de gestion propice et un environnement de travail dynamique et adoptant les valeurs et l'éthique du secteur public; et en appuyant l'objectif du gouvernement qui consiste à devenir un employeur de choix pour une nouvelle génération de Canadiens et de Canadiennes.

## **Organisation**

Les principales activités de TPSGC sont axées sur le Programme des services gouvernementaux du Ministère, qui est structuré selon neuf secteurs d'activité, à savoir :

- Services immobiliers
  - Locaux et avoirs fédéraux
  - Services
- Service des approvisionnements
- Receveur général
- Rémunération de la fonction publique
- Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique
- Conseils et Vérification Canada
- Bureau de la traduction
- Services de coordination des communications
- Soutien opérationnel
  - Opérations ministérielles de GI-TI
  - Gestion ministérielle

Dans le cadre de son Programme de sociétés d'État, TPSGC effectue et établit des paiements pour certaines sociétés d'État. Ce programme comprend deux secteurs d'activité, à savoir :

- Société du Vieux-Port de Montréal Inc.
- Queens Quay West Land Corporation

Le Ministère fait appel à différentes structures organisationnelles et financières pour s'acquitter de sa mission. L'Annexe C comprend un organigramme qui précise les principaux postes ministériels et les rapports hiérarchiques. Les sommaires financiers présentés dans le présent rapport font état de l'utilisation des crédits et des fonds renouvelables pour le financement des activités ministérielles.

<b>Sommaire ministériel 2000-2001</b>			
	<i>(en millions de dollars)</i>		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
<b>PROGRAMME DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX</b>			
▪ <b>Crédits de fonctionnement, en capital et législatifs</b>			
Dépenses brutes	2 460,0	2 742,6	<b>2 665,2</b>
Moins : Recettes disponibles	392,3	571,0	<b>571,0</b>
Dépenses nettes	2 067,6	2 171,6	<b>2 094,3</b>
▪ <b>Autorisations relatives aux fonds renouvelables</b>			
Dépenses brutes	991,9	991,9	<b>1 182,3</b>
Moins : Recettes disponibles	1 007,9	1 007,9	<b>1 199,0</b>
Ressources nettes (fournies) utilisées	(16,0)	(16,0)	<b>(16,7)</b>
<b>TOTAL DU PROGRAMME DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX</b>	2 051,6	2 155,6	<b>2 077,6</b>
<b>PROGRAMME DES SOCIÉTÉS D'ÉTAT</b>	3,0	15,7	<b>15,6</b>
<b>TOTAL DU MINISTÈRE</b>	2 054,6	2 171,3	<b>2 093,2</b>

*Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.*

## **Section III - Réalisations relatives au rendement**

Nous exposons ci-après les réalisations relatives au rendement de TPSGC pour chaque programme et secteur d'activité. Les résultats atteints sont structurés en fonction des résultats planifiés et définis dans notre Rapport de 2000-2001 sur les plans et priorités. Nous avons ajouté d'autres renseignements pour mettre l'accent sur l'importance consacrée aux employés, qui constituent les piliers de notre succès dans la prestation des services.

### **Programme des services gouvernementaux**

#### **Services immobiliers**

##### **Description**

- Cette Direction générale aménage des environnements de travail productifs pour environ 189 000 employés fédéraux dans une centaine de ministères et d'organismes, en plus de gérer un parc immobilier d'une superficie de 6,6 millions de mètres carrés.
- La Direction générale exerce un leadership et assure la régie des biens immobiliers à titre de gardien des immeubles de bureaux et des installations à vocation commune du gouvernement fédéral et de différents ouvrages publics (par exemple les ponts et les barrages), ainsi que de trésors nationaux comme la Cité parlementaire et d'autres biens à valeur patrimoniale partout au Canada.
- Elle offre des conseils stratégiques et spécialisés et des services professionnels et techniques (notamment en architecture et en génie, en biens immobiliers et en gestion des biens et des installations) aux autres ministères et organismes. La fonction des services comprend aussi l'administration, pour le compte du gouvernement fédéral, des paiements en remplacement des impôts; cette fonction consiste à verser environ 400 millions de dollars à quelque 2 200 administrations locales, notamment les commissions scolaires et les administrations des Premières nations.

##### **Contexte du rendement**

Les Services immobiliers (SI) s'engagent à respecter les normes de prestation de services décrites dans le document *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*, ainsi que les engagements de gestion (souci des citoyens, valeurs, résultats et dépenses responsables) et les principes d'exploitation qui sous-tendent les travaux à effectuer pour moderniser les pratiques gestionnelles dans l'ensemble du gouvernement. Cette activité influence l'évolution de notre modèle opérationnel pour nouer avec les clients des

relations plus étroites et mieux adaptées. Nous tâchons d'améliorer continuellement la satisfaction des clients et des locataires. Les SI concluent également des partenariats rentables avec le secteur privé et les autres ordres de gouvernement, afin d'assurer l'efficacité et l'efficacité des services, et visent à gérer leurs biens efficacement et à offrir un rendement financier sain. Enfin, la fidélisation et le perfectionnement continu des compétences immobilières de nos employés sont essentiels pour offrir à nos clients des services efficaces.

## Résultats obtenus

### Satisfaction de la clientèle

Les SI tâchent d'atteindre le niveau de satisfaction de la clientèle défini par le succès remporté en démontrant, aux clients et au gouvernement, leur efficacité comme conseillers immobiliers et comme prestataires de services rentables dans la gestion des locaux et de services connexes. La mise en oeuvre continue des unités de service à la clientèle (USC), qui sont secondées par les centres d'expertise des SI, l'établissement de protocoles d'entente (PE) avec la plupart de nos clients, de même que l'élaboration et la mise en oeuvre d'un cadre pour la mesure de la satisfaction de la clientèle correspondent à ces objectifs.

- **Unités de service à la clientèle** : Pour offrir leurs services selon le principe du « guichet unique » et pour mieux comprendre les objectifs et les priorités des programmes de nos clients, les SI ont continué de mettre en oeuvre un réseau d'unités de service à la clientèle exclusives. Dans toute la mesure du possible, les USC sont installées dans les locaux de nos clients et sont secondées par les centres d'expertise des SI. Grâce à ce modèle de prestation de services, nous offrons des conseils immobiliers spécialisés et stratégiques, ainsi qu'un éventail complet de services. Au cours de l'année écoulée, nous avons mis sur pied trois USC supplémentaires afin d'offrir des services spécialisés à nos clients. Par exemple, une nouvelle USC, créée pour offrir des services au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), à l'Agence canadienne de développement international et aux organismes connexes, est installée dans les locaux du MAECI et travaille en étroite collaboration avec ces organismes pour leur offrir des services immobiliers intégrés.

#### **Fait relatif au rendement**

◆ En avril 1999, des fêtes ont été organisées pour souligner la création du territoire du Nunavut, dans l'Est de la région arctique du Canada. Nous avons joué un rôle essentiel en préparant les locaux à bureaux fédéraux partagés à Iqaluit, ce qui a permis de réduire les coûts, d'accroître les gains d'efficacité et d'offrir aux résidents de ce nouveau territoire un point unique d'accès aux programmes et aux services du gouvernement fédéral.

D'autres initiatives, par exemple des opérations de transfert de la garde d'immeubles et la réalisation d'études effectuées sur l'extension des services avec un certain nombre de nos clients propriétaires de leur immeuble, montrent la valeur ajoutée que nous apportons à titre de conseillers immobiliers du gouvernement fédéral. Les relations existantes entre les USC et les clients résistent à

**Fait relatif au rendement**

- ♦ L'équipe des SI au Centre de préservation de Gatineau des Archives nationales, une installation d'entreposage et de conservation archivistique ultramoderne, a remporté le prix Pinnacle pour service à la clientèle. Des membres des Archives nationales ont appuyé la nomination de l'équipe pour son dévouement à la conservation du patrimoine archivistique du Canada.

l'épreuve du temps; par exemple, les accords conclus avec le ministère de la Défense nationale (MDN) pour la gestion des installations et le génie du bâtiment de ce ministère entrent dans leur quatrième année d'existence. Les discussions se poursuivent, entre les USC et les centres d'expertise, en ce qui a trait aux questions d'affectation de ressources, afin d'obtenir l'éventail adéquat des compétences pour chaque client.

- **Établissement de protocoles d'entente (PE) avec nos clients :** Puisque nous devenons les conseillers immobiliers de nos clients, cela démontre qu'ils sont satisfaits de la valeur ajoutée apportée par nos services et nos produits. Les clients montrent clairement qu'ils ont confiance dans la capacité et le professionnalisme de nos employés et dans les services immobiliers qu'ils leur offrent pour appuyer la réalisation de leurs programmes. Il existe de nombreux accords et PE avec des clients comme Citoyenneté et Immigration Canada, Santé Canada et le MDN; certains de ces accords et protocoles ont une portée nationale et d'autres, un champ d'application régional.

À titre d'exemple, le ministère de la Défense nationale et les SI travaillent en étroite collaboration pour réaliser des économies de coûts. Bien que le MDN continue d'assurer la garde de ses biens immobiliers, nous fournissons à ce ministère des services de gestion d'installation clé en mains pour un pourcentage croissant de son portefeuille immobilier. Cet accord s'est révélé extrêmement efficace dans l'application des compétences immobilières nécessaires pour réaliser des économies de coût substantielles pour ce ministère, tout en améliorant les services qui lui sont offerts.

De même, le ministère des Pêches et des Océans et les SI participent à certaines initiatives immobilières nationales dans le cadre desquelles nous sommes ses conseillers immobiliers stratégiques. Ces initiatives consistent notamment à élaborer un cadre de gestion immobilière et à étendre encore notre accord national sur les services immobiliers. De plus, nous travaillons avec d'autres ordres de gouvernement dans le cadre d'accords comparables à notre PE pour les travaux de gestion de projets avec le gouvernement du territoire du Yukon. Nous avons signé des arrêtés de projet avec des clients pour des projets majeurs comme la modernisation des locaux de l'édifice C.D. Howe, à Ottawa. En raison du degré élevé de satisfaction des clients, le MAECI s'est montré intéressé par un PE officiel pour le prochain exercice financier.

- **Élaboration et mise en oeuvre d'un cadre pour la mesure de la satisfaction des clients :** Les SI s'engagent à élaborer et à mettre en oeuvre des cadres pour la mesure de la satisfaction des clients et des locataires, afin de savoir si nous avons atteint des taux importants de satisfaction. Nous avons effectué deux études pour évaluer les niveaux de satisfaction à

**Fait relatif au rendement**

- ◆ Pour le compte du ministère des Anciens Combattants, TPSGC a dirigé la construction d'un nouveau centre pour visiteurs au Centre commémoratif Beaumont-Hamel, en France, dédié à la mémoire des Terre-Neuviens qui sont morts au cours de la Première Guerre mondiale. Une terrasse surplombe les tracés de tranchée de la bataille de la Somme, emplacement de la tragique attaque du Régiment de Terre-Neuve, le 1<sup>er</sup> juillet 1916.

l'égard de nos produits et de nos services. La première constituait un sondage pilote visant à mesurer les niveaux de satisfaction de certains ministères et organismes fédéraux clients. Nous avons mesuré la satisfaction dans quatre groupes de facteurs : optimisation des ressources financières, qualité des services, facilité d'exécution et réceptivité. Cette année, la note moyenne s'est élevée à 3,22 sur un maximum possible de cinq. Cette première évaluation a permis de définir une norme de base pour la mesure et l'amélioration des niveaux de satisfaction. Même s'il s'agissait de la première année de ce sondage, il a apporté suffisamment de données pour permettre d'élaborer des plans d'action précis pour chaque client qui y a participé. Nous organisons des ateliers de partenariat à intervalles réguliers afin de renouveler les engagements et de mettre l'accent sur des accords à long terme. Pendant l'exercice 2001-2002, nous étendrons l'évaluation sur la satisfaction des clients à la totalité de notre clientèle.

Le deuxième sondage a permis de mesurer la satisfaction des locataires dans les immeubles dans lesquels le secteur privé assure les services de gestion immobilière. Ce sondage montre que dans l'ensemble du pays, 66 % des locataires étaient satisfaits des services de gestion immobilière; ce résultat est identique à celui de l'an dernier. Comme dans le sondage auprès des clients, le sondage auprès des locataires permet actuellement d'établir des points de repère. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires dans le secteur privé pour répondre aux préoccupations exprimées par nos locataires dans ce sondage, et nous avons préparé des plans d'action pour apporter des améliorations. À l'avenir, le sondage auprès des locataires s'étendra à l'ensemble du portefeuille des SI.

### **Rendement financier**

Les SI affichent un rendement financier positif, en optimisant le rendement des investissements consacrés à tous les locaux gérés et à la réalisation des objectifs annuels fixés pour les fonds renouvelables des Services immobiliers et de l'aliénation des biens immobiliers. Les activités connexes consistent notamment à élaborer un plan technologique et une stratégie de mise en oeuvre pour les SI, en plus d'appuyer l'initiative du gouvernement fédéral liée à la fonction de contrôleur.

Nous exerçons une surveillance sur les biens selon les modalités de la Politique des SI sur la surveillance du rendement des biens. Cette politique prescrit une démarche systématique pour la surveillance des biens de TPSGC sous l'angle du rendement financier, opérationnel et fonctionnel. Pour l'exercice 2000-2001, les dépenses de fonctionnement n'ont rien à envier à celles du secteur privé, alors que le rendement des investissements continue de se situer dans la fourchette de la politique, soit entre 5 et 8 %.

- **Élaboration du plan technologique des SI :** Les SI ont achevé l'examen de l'environnement actuel des systèmes et effectué un tour d'horizon qui a permis de définir les besoins de la Direction générale en gestion et en technologie de l'information. En 2001-2002, nous publierons une Demande de renseignements afin de demander au secteur privé des conseils et des lignes directrices sur la définition d'une solution de technologie de l'information. Cette initiative permettra aux SI de jouer un rôle de chef de file dans la gestion et l'utilisation de l'information d'affaires. Dans le cadre du GeD, les SI ont mis sur pied un bureau du programme et un plan de services clé; nous avons remporté un premier succès en permettant aux clients d'avoir accès, sur Internet, à des rapports sur leurs locaux.
- **Soutien des initiatives du gouvernement fédéral pour la fonction de contrôleur :** Les SI exercent certaines activités pour appuyer l'initiative du gouvernement fédéral en ce qui concerne la fonction moderne de contrôleur. La Direction générale met actuellement au point un nouvel outil pour aider les gestionnaires des SI à exercer leurs fonctions de gestion budgétaire et financière conformément à la doctrine sur la fonction moderne de contrôleur. Ainsi, les gestionnaires pourront plus facilement établir des rapports sur leurs budgets, préparer des prévisions exactes, surveiller les dépenses et les engagements et gérer la surprogrammation; essentiellement, les gestionnaires seront mieux en mesure de prendre des décisions dans la gestion budgétaire et financière. Cet outil sera mis en place à l'été 2001.

La Direction générale a élaboré un cadre intégré de gestion des risques qui reprend les principes énoncés par le Conseil du Trésor dans son Cadre de gestion intégrée des risques et par TPSGC dans le document correspondant. Ce cadre permettra à nos employés de gérer systématiquement les risques dans nos processus opérationnels.

Nous avons aussi créé une trousse d'outils novatrice pour des services visant à aider nos clients à respecter les échéances fixées par le vérificateur général du Canada et le Conseil du Trésor pour la mise en oeuvre de la comptabilité d'exercice, qui est la pierre angulaire de la nouvelle initiative de gestion financière du gouvernement fédéral. En dehors de la grande famille du gouvernement fédéral, de nouveaux clients se montrent intéressés à acheter les services et les compétences que nous avons élaborés.

**Fait relatif au rendement**

- ♦ TPSGC a remporté le Prix d'excellence de l'Immeuble à bureaux de l'année de la Building Owners and Managers Association pour son travail sur l'édifice public Dominion, à Toronto. Cette distinction souligne les efforts visant à conserver le patrimoine de l'immeuble tout en créant un bureau ultramoderne pour son principal locataire, l'ADRC.

## Maintien de l'intégrité des biens

Les SI s'engagent à assurer dans un souci d'économie la gestion et la régie des locaux à usage de bureaux et des biens immobiliers. Ils entendent notamment jouer un rôle de chef de file dans la définition et la mise en oeuvre du milieu de travail de demain, en se faisant co-maîtres d'oeuvre de l'initiative des Opérations gouvernementales durables, en établissant un cadre de planification à long terme pour la Cité parlementaire, en continuant de réaliser le programme de récupération de la superficie et en élaborant un cadre pour les opérations complexes d'aliénation des biens immobiliers excédentaires.

- **Milieu de travail de demain** : Nous avons effectué des travaux de recherche sur les tendances mondiales pour l'avenir dans le domaine du travail, sur les relations entre les gens, le lieu et la technologie et sur l'infrastructure visant à appuyer des milieux de travail souples, en participant à une initiative de recherche sur la productivité avec la *General Services Administration* des États-Unis. Les SI ont défini le rôle du milieu de travail dans le recrutement et la fidélisation des fonctionnaires pour tenir compte de l'objectif du gouvernement, qui consiste à devenir le « milieu de travail de choix exceptionnel ». Nous avons créé un site témoin au 25, rue Eddy à Hull (Québec), pour présenter des options pour l'accroissement de la souplesse et de l'efficacité des milieux de travail.
- **Co-maîtrise d'oeuvre des initiatives portant sur les Opérations gouvernementales durables** : Dans la foulée du succès remporté par les SI dans l'élaboration d'un Système de gestion environnementale efficace, pour réaliser leurs propres objectifs de développement durable, on a nommé la sous-ministre adjointe des SI comme la maîtresse d'oeuvre de l'initiative du Développement durable dans les opérations gouvernementales. Cette initiative constitue, pour les ministères et organismes, une démarche commune qui permet d'actualiser leurs stratégies de développement durable dans des secteurs comme l'économie de l'énergie, les matières dangereuses, l'assainissement environnemental, la réduction des gaz appauvrissant la couche d'ozone et l'oxygène, et la gestion de l'aménagement du territoire, entre autres. Pour de plus amples renseignements sur la Stratégie de développement durable, le lecteur est invité à consulter l'Annexe C de ce rapport.
- **Colline du Parlement** : Les SI ont élaboré un plan d'immobilisations à long terme pour la Cité parlementaire, qui comprend la Colline du Parlement. La Cité est une installation entièrement opérationnelle, qui fonctionne à raison de 365 jours par an; parallèlement, il s'agit du site historique le mieux connu du Canada et le symbole prépondérant de l'histoire et des traditions de notre pays. Conscients de ces caractéristiques et en collaboration avec les intervenants, nos experts ont achevé une vision et un plan à long terme pour la Cité parlementaire, afin d'orienter clairement le renouvellement du siège du gouvernement du Canada.

### Fait relatif au rendement

- ♦ L'unité spécialisée du service à la clientèle des SI pour Parcs Canada a obtenu la certification ISO 9001 mondialement reconnue pour tous les bureaux régionaux de cet organisme et pour le Programme pour la conservation du patrimoine, à Ottawa. Cette certification est la norme internationale associée à la gestion de la qualité. D'autres programmes des SI seront ajoutés au registre ISO 9001 en 2001-2002.

Approuvé par le Cabinet au printemps de 2001, ce plan constitue un modèle détaillé pour les travaux de rénovation et de construction nouvelle qui auront lieu au cours des 25 prochaines années et qui permettront de répondre aux besoins en locaux définis par le Sénat, la Chambre des communes et la Bibliothèque du Parlement, en plus de préserver les biens patrimoniaux les plus importants du Canada.

- ***Programme de récupération de la superficie*** : À la suite de l'Examen des programmes, TPSGC a été chargé de récupérer les locaux à bureaux et installations à usage commun devenus excédentaires en raison des mesures de réduction des effectifs fédéraux. Cette opération, qui s'appelle le Programme de récupération de la superficie, a terminé comme prévu sa cinquième et dernière année, le 31 mars 2001. L'objectif total de réduction fixé à l'origine se chiffrait à 800 000 mètres carrés louables; par la suite, pendant la durée du programme, cet objectif a été rajusté, en raison de l'expansion des programmes des clients approuvée par le Conseil du Trésor et qui représentait environ 400 000 m<sup>2</sup>, ce qui a donné lieu à un objectif net de réduction de 400 000 m<sup>2</sup>. La réduction nette s'est en fait établie à 393 000 m<sup>2</sup>. Ces résultats finaux feront l'objet d'une présentation au Conseil du Trésor à l'automne 2001-2002. Avec la conclusion du Programme de récupération de la superficie, TPSGC a révisé les principes de fonctionnement et les rouages afin de déterminer la superficie totale à accorder à un ministère client à des fins de bureaux et autres. Ces changements ont été élaborés en collaboration avec un groupe de discussion interministériel de clients et seront officiellement adoptés en 2001-2002.
- ***Cadre pour les opérations d'aliénation complexes de biens immobiliers excédentaires*** : Nous avons rédigé, en étroite collaboration avec le Conseil du Trésor, son projet de Politique sur l'aliénation des biens immobiliers excédentaires, qui porte expressément sur les opérations de vente conclues avec la Société immobilière du Canada Limitée et qui définit un processus d'aliénation complexe conçu pour s'assurer qu'on produira les meilleurs résultats qui soient pour l'ensemble du grand public canadien. Les SI ont commencé à élaborer leur propre cadre, qui compléterait la politique du Conseil du Trésor.
- ***Stratégie pour la Région de la capitale nationale*** : Les SI ont fait entériner par le Cabinet la Stratégie de gestion des locaux pour le secteur de la capitale nationale (SCN), afin de répondre à la demande croissante de locaux à bureaux. Cette stratégie découle directement de la stratégie d'investissement locale élaborée récemment pour le SCN. Le gouvernement a besoin de locaux à cause des baux qui arrivent à expiration, de l'obligation de moderniser et de réaménager le parc immobilier vieillissant de l'État et des impératifs à satisfaire pour tenir compte de l'évolution des besoins du gouvernement. On a commencé à mettre en oeuvre cette stratégie en faisant l'acquisition de l'ancien hôtel de ville d'Ottawa, sur le Parcours d'honneur, et du Centre de la Banque Royale, au coeur du centre-ville, près de la Colline du Parlement. Nous avons également pris des mesures pour louer des locaux à bail. En particulier, nous lançons actuellement un appel d'offres pour une superficie locative de 30 000 m<sup>2</sup> au Québec dans le SCN et nous avons négocié le renouvellement de plusieurs baux importants, par exemple dans les Tours du Centenaire et les Tours Billings Bridge, à Ottawa.

## Repositionnement par rapport au secteur privé, aux provinces et aux territoires

Les SI ont tâché de conclure des accords de partenariat rentables et des relations professionnelles coopératives avec les provinces, les territoires et le secteur privé. Relativement à cet objectif, nous avons continué de mettre en oeuvre et d'évaluer des contrats dans le cadre des autres formes de prestation des services et d'analyser les PE actuels afin de mettre au point de nouveaux accords avec des associations sectorielles et des universités.

- ***Poursuite de l'évaluation et de la mise en oeuvre des autres formes de prestation des services*** : Nous continuons de conclure de solides accords de partenariat entre le secteur public et le secteur privé pour la prestation de nos services. Nos employés administrent des contrats fondés sur le rendement, conclus avec Brookfield Lepage Johnson Controls Limited (BLJC) et représentant 219 millions de dollars par an. BLJC assure la majorité des services de gestion d'immeubles et d'installations dans plus de 280 bâtiments appartenant à l'État.
- ***Partenariats avec les autres ordres de gouvernement*** : Nous consacrons aussi beaucoup d'importance à nos partenariats avec les provinces. C'est ce dont témoigne l'administration, par les SI, de deux accords fédéraux-provinciaux d'une valeur de 9 millions de dollars par an avec la British Columbia Buildings Corporation et la Saskatchewan Property Management Corporation, qui fournissent les services de gestion immobilière dans 30 immeubles appartenant à l'État et gérés par TPSGC.

En réussissant à faire adopter la nouvelle *Loi sur les paiements en remplacement des impôts* et à faire modifier le Programme de subventions aux municipalités, les SI ont raffermi leurs relations professionnelles avec la Fédération canadienne des municipalités et directement avec les administrations municipales partout au Canada. Cette nouvelle loi institue les principes de justice, d'équité et de prévisibilité comme point de départ des relations entre les ministères gardiens du gouvernement fédéral, TPSGC et les administrations municipales, en plus de concourir au mieux-être de tous les citoyens canadiens, grâce au soutien des infrastructures et des services des municipalités.

- ***Accords avec des associations sectorielles et des universités*** : Les SI ont conclu des accords avec l'Association des ingénieurs-conseils du Canada, les Designers d'intérieur du Canada et l'Institut royal d'architecture du Canada. Nous avons aussi conclu des PE avec l'Université Carnegie Mellon (pour l'intégration des systèmes de bâtiment perfectionnés et la productivité des milieux de travail), l'Université d'Ottawa (pour la surveillance du Pont de la Confédération, la recherche sur l'asphaltage des pistes d'atterrissage, de même que sur la durabilité des matériaux de construction novateurs) et l'Université de Calgary (pour la surveillance du Pont de la Confédération). Nous avons mis sur pied, avec des universités et des associations canadiennes, un Groupe de travail sur le transfert des technologies pour l'échange des résultats des travaux de recherche et le transfert des technologies avec l'industrie de la construction.

## Importance de nos employés

Le rendement des SI dépend de la compétence de leurs employés. Pour pouvoir compter sur une capacité essentielle de compétences immobilières au gouvernement, les SI ont adopté une stratégie de ressources humaines qui vise à s'assurer que l'organisme sera en mesure de fidéliser, d'attirer et de perfectionner un effectif compétent, productif et motivé.

Les tendances démographiques générales du Ministère et de la fonction publique sont également celles des SI. Par exemple, l'âge moyen des employés permanents de la Direction générale est de 46 ans; il est de 41 ans pour ses employés nommés pour une durée déterminée. De plus, dans la prochaine décennie, 48,1 % des employés permanents en poste à l'heure actuelle au sein des SI pourra partir à la retraite. Le problème est encore plus aigu parmi les architectes, les ingénieurs et les spécialistes techniques des SI.

Les départs d'employés de TPSGC dans l'ensemble ont augmenté de 13,5 % par rapport à l'an dernier; toutefois, le nombre des départs n'a progressé que de 2,9 % au sein des SI. Pour répondre à la demande sans cesse croissante de la clientèle et à cause des efforts accrus consacrés au renouvellement de nos effectifs, le recrutement à l'extérieur de la fonction publique a augmenté et représente près de 25 % des nouvelles embauches à la Direction générale.

<b>Services immobiliers 2000-2001</b>			
<i>(en millions de dollars)</i>			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
<b>GAMME DE SERVICES DES LOCAUX ET BIENS FÉDÉRAUX</b>			
▪ <b>Crédits de fonctionnement, en capital et législatifs</b>			
Dépenses brutes	1 702,5	1 867,1	1 819,4
Moins : Recettes disponibles	248,2	346,8	346,8
Dépenses nettes	1 454,3	1 520,3	1 472,6
<b>GAMME DE SERVICES DES SERVICES</b>			
▪ <b>Fonds renouvelable des Services immobiliers</b>			
Dépenses brutes	570,2	570,2	703,2
Moins : Recettes disponibles	570,2	570,2	704,6
Ressources nettes (fournies) utilisées	--	--	(1,3)
▪ <b>Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers</b>			
Dépenses brutes	3,6	3,6	1,8
Moins : Recettes disponibles <sup>(Note 1)</sup>	22,5	22,5	1,5
Ressources nettes (fournies) utilisées	(18,9)	(18,9)	0,3
<b>TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ</b>	<b>1 435,4</b>	<b>1 501,4</b>	<b>1 471,5</b>

*Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.*

Note 1 : En 2000-2001, les montants réels reflètent un montant de 15,5 millions de dollars de recettes nettes retourné au Trésor.

## Service des approvisionnements

### Description

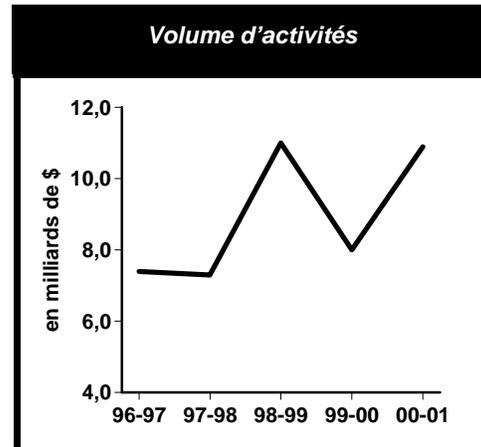
- Acquisition de biens et de services pour le gouvernement fédéral.
- Gestion du processus des approvisionnements, en aidant les clients à définir leurs besoins, en lançant des appels d'offres, en évaluant les propositions, de même qu'en négociant et en administrant les contrats.
- Gestion de tous les aspects se rapportant aux achats dans le cadre des grands projets (d'une valeur de plus de 100 millions de dollars).
- Prestation de services spécialisés à l'intention de ministères clients, par exemple les services d'inspection maritimes et techniques, les services de sécurité industrielle et d'enquêtes sur la sécurité personnelle, la gestion des biens saisis et des voyages, les normes adoptées par consensus et les services d'évaluation de la conformité.
- Prestation de services d'aliénation pour les ministères clients.

### Contexte du rendement

Le contexte du rendement du Service des approvisionnements (SA) continue d'être défini par la technologie, les attentes des employés et la nécessité de donner confiance aux Canadiens et aux Canadiennes dans l'intégrité de nos processus.

- **Chaîne d'approvisionnement électronique (CAE).** Le leadership exercé par le SA dans le cadre du projet de la CAE apporte un énorme concours à l'initiative du gouvernement en direct. Ce projet regroupe le personnel, les processus, les technologies et les autres éléments nécessaires pour instituer un cadre rentable dans l'acquisition et l'achat des biens et des services pour le gouvernement du Canada. Grâce à la CAE, les employés de l'État pourront prendre des décisions en connaissance de cause, soumettre des demandes d'achat de biens et de services et passer des commandes électroniquement. Les fournisseurs pourront également soumettre électroniquement des propositions et des factures au gouvernement et recevoir des commandes et des paiements.
- **Examen des processus :** Le SA est très fier des efforts qu'il consacre à la préservation de l'intégrité de ses opérations. Le Parlement, le vérificateur général, les médias et les autres parties intéressées examinent continuellement nos processus, et les fournisseurs font de plus en plus appel à des mécanismes de recours comme le Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE), ce qui nous oblige à leur donner constamment l'assurance de l'intégrité des processus. L'intégrité continue d'ailleurs de représenter un thème opérationnel essentiel, eu égard à la volonté constante du gouvernement de respecter une démarche ouverte et transparente dans les achats et la passation des marchés.

- **Volume d'activités** : Les ministères augmenteront le volume de leurs opérations d'achat majeures d'environ 56 % au cours des trois prochaines années. Ces opérations d'achat deviennent également encore plus importantes pour ce qui est de leur valeur en dollars. Parallèlement, l'expansion des accords commerciaux et l'examen croissant des processus d'achat, comme nous l'avons mentionné ci-dessus, augmentent la complexité du processus de passation des marchés. Bien que le nombre d'opérations dont la valeur en dollars est faible diminue, cela ne compense pas la pression plus forte exercée par l'accroissement de la charge de travail et la complexité grandissante des achats et des marchés.



- **Employés** : Au sein du SA, 51 % des employés chargés des achats pourront partir à la retraite dans un délai de dix ans. Par conséquent, nous intensifions le recrutement externe et accélérons le recrutement et le perfectionnement internes. Le SA met également l'accent sur la fidélisation des employés en poste.
- **Réforme des achats** : Le gouvernement examine actuellement les achats pour mieux permettre aux ministères de servir le public. La mise en oeuvre de cette réforme pourrait nous obliger à modifier les politiques, les processus et les systèmes du SA.

## Résultats obtenus

### Soutien des clients grâce aux applications Internet

En 2000-2001, le SA a commencé à travailler au projet de reconnaissance de la Chaîne d'approvisionnement électronique pour le compte du Conseil du Trésor. Ce projet, qui permettra d'établir des liens entre les demandes d'achat de biens et de services des clients et la commande, le paiement et le règlement, devrait simplifier considérablement le processus d'achat dans l'ensemble du gouvernement. En 2000-2001, on a constitué, au sein du SA, un organisme pour réaliser cet objectif. En décembre 2000, ce nouvel organisme a fourni une première version de l'*Achat électronique*, un des maillons de la Chaîne d'approvisionnement électronique, afin de permettre aux employés de l'État de commander électroniquement, à partir de leur poste de travail, des biens et des services.

L'*Achat électronique*, auquel font désormais appel plusieurs centaines d'utilisateurs dans 21 ministères clients, constitue un moyen plus efficace pour les achats dont le volume est élevé et dont la valeur en dollars est faible. Nous avons également lancé de vastes examens portant sur les politiques, les lois, les accords commerciaux et les considérations juridiques afin de modifier les méthodes d'approvisionnement et les modalités selon lesquelles nous traitons avec les clients et les fournisseurs.

## **Pratiques novatrices de passation des marchés pour appuyer le commerce électronique**

Le SA a créé un Bureau d'achat pour le GeD; ce bureau est chargé d'établir des arrangements en matière d'approvisionnement pour les ressources faisant l'objet de contrats dans le cadre du GeD. Il donne des conseils aux ministères et aux organismes clients sur le processus d'achat et passe des contrats pour les services d'expertise-conseil nécessaires afin de les aider à mettre en oeuvre, dans les cas nécessaires, leurs initiatives dans le cadre du GeD. Au total, on a attribué 363 arrangements en matière d'approvisionnement à 175 entreprises, pour des services professionnels portant sur les processus opérationnels et les services de contenu, les services professionnels en informatique, les services de gestion des ressources humaines et les « solutions composées » (soit des solutions clés en mains reprenant les éléments des services professionnels évoqués auparavant). On attribuera aussi des arrangements en matière d'approvisionnement à des fournisseurs autochtones, lorsque le ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada aura terminé la vérification du statut des entreprises autochtones visées.

## **Simplification des marchés du gouvernement**

Le SA permet de simplifier les conditions d'accès des fournisseurs aux projets de marché de l'État, en jouant le rôle de représentant fédéral et de président du Conseil canadien des marchés publics. Ce conseil a été créé afin de réunir les professionnels des achats à tous les échelons du gouvernement, pour échanger de l'information et les compétences et travailler à des solutions communes. En mars 2001, il comprenait plus de 100 organismes membres, auprès desquels travaillaient plus de 3 000 responsables des achats aux quatre coins du pays, qui exerçaient des activités annuelles d'achat représentant plus de 30 milliards de dollars (ce qui correspond à plus de 30 % du total des marchés publics au Canada). En octobre 2000, TPSGC était l'hôte du Forum sur les marchés publics; à cause du solide contenu du programme, ce forum a remporté un franc succès.

Nous avons aussi continué de travailler avec le Groupe de travail fédéral-provincial électronique de l'Accord sur le commerce intérieur, afin de réaliser l'objectif du « guichet unique » pour les projets de marché. Bien qu'on n'ait pas conclu d'accord, les discussions ont effectivement permis d'accélérer le développement, par le Secrétariat pour l'Accord sur le commerce intérieur, d'un site Web passerelle qui permet d'avoir accès, selon le principe du guichet unique, au nombre croissant de sites Web utilisés par les entités assujetties à cet accord afin d'annoncer les projets de marchés visés.

## **Accroissement de l'efficience des marchés dont la valeur est faible**

En 2000-2001, quatre ministères et organismes ont accepté des pouvoirs délégués accrus s'élevant à 25 000 dollars pour l'achat de biens. Nous avons clairement repéré les obstacles qui se dressent contre la généralisation de la délégation des pouvoirs d'achat, à savoir les rapports à déposer et l'utilisation obligatoire des offres à commandes de

TPSGC. Lorsque ces obstacles ont été éliminés, huit autres ministères et organismes avaient, à la fin de l'année, confirmé qu'ils étaient prêts à accepter les pouvoirs délégués proposés. D'autres ministères envisagent de les accepter; ils ont toutefois des problèmes en ce qui a trait aux niveaux de ressources, aux besoins en formation à donner et aux impératifs pour ce qui est des rapports et des obligations de compte rendu à l'interne.

### **Rentabilité de l'aliénation des biens excédentaires de l'État**

L'an dernier, le Conseil du Trésor a approuvé une nouvelle politique sur l'aliénation des biens excédentaires. Cette politique a pour effet d'accroître les pouvoirs et les responsabilités des ministères dans la gestion de l'aliénation de leurs biens excédentaires. Elle encourage aussi une meilleure participation du secteur privé aux opérations d'aliénation. La distribution des biens de la Couronne a révisé ses processus d'aliénation et ses structures et a réduit par conséquent ses frais récurrents d'exploitation d'environ 40 % de 1998-1999 à 2000-2001. La participation du secteur privé a augmenté modérément pendant l'exercice.

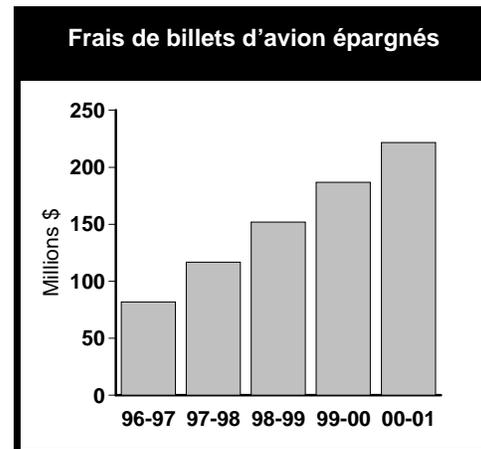
En plus des résultats ci-dessus, déclarés par rapport aux engagements pris dans le Rapport de 2000-2001 sur les plans et priorités, les réalisations ci-après sont importantes.

### **Compétences dans le domaine des achats et des services communs connexes**

Des services de qualité, qui permettent d'apporter des compétences et d'exercer un leadership dans le domaine des achats, continuent de représenter le principal concours que nous apportons aux autres ministères et à nos secteurs d'activité majeurs. Grâce à ces services uniques, les ministères clients peuvent mieux se consacrer aux services qu'ils offrent aux Canadiens et aux Canadiennes ou qu'ils assurent dans leur intérêt.

En 2000-2001, le SA a établi plus de 60 000 documents contractuels (ce qui représente une augmentation de 10 000 documents par rapport à l'exercice précédent) d'une valeur de 10,9 milliards de dollars. Voici d'autres réalisations pour l'exercice 2000-2001 :

- Le SA a traité plus de 32,1 millions de dollars d'opérations de vente par l'entremise de la Distribution des biens de la Couronne, ce qui représente une augmentation de près de 100 % par rapport à l'exercice précédent; la Direction générale a assuré le soutien de la gestion de 16 grands projets de l'État à différentes étapes de leur élaboration et de leur production; presque 12 000 demandes d'enquête sur la sécurité du personnel ont été remplies et 600 demandes d'autorisation de visite ont été traitées pour des activités se rapportant à des contrats au Canada et à l'étranger; le SA a effectué 250 vérifications de surveillance dans le cadre de la norme ISO 9000 (Systèmes de gestion de la qualité) et 11 vérifications dans le cadre de la norme ISO 14001 (Systèmes de gestion de l'environnement); le gouvernement a économisé plus de 228 millions de dollars en frais de billets d'avion.



Chaque année, le SA réussit à négocier des contrats qui contribuent directement au programme des politiques du gouvernement et au mieux-être des Canadiens et des Canadiennes aux quatre coins du pays. La liste de ces contrats est longue; en voici quelques exemples de choix :

- Le SA négocie chaque année des contrats pour environ 40 types différents de vaccins dont la valeur est supérieure à 60 millions de dollars, pour le compte des provinces et des territoires. Ce programme d'achat global coopératif permet aux provinces et aux territoires de réaliser des économies de coûts considérables dans l'achat de vaccins essentiels à la protection du grand public canadien contre des maladies débilitantes et éventuellement mortelles.
- Le SA a travaillé en étroite collaboration avec le Centre canadien des armes à feu dans l'élaboration d'une stratégie d'achat pour différents aspects de son programme. Le Conseil du Trésor a délivré au ministère de la Justice son approbation pour une nouvelle méthode de prestation de services en mars 2001. TPSGC passera un contrat pour ces services; on devrait sélectionner un entrepreneur et attribuer le marché d'ici mars 2002.
- Le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) est essentiel à l'engagement qu'a pris le gouvernement du Canada pour rendre l'éducation accessible, en offrant chaque année des prêts à plus de 350 000 étudiants. Depuis 1964, le PCPE a permis d'aider plus de 2,7 millions d'étudiants à temps plein dans le financement de leurs études postsecondaires, en leur offrant plus de 15 milliards de dollars en prêts subventionnés. Le 1<sup>er</sup> août 2000, le gouvernement du Canada a décidé de financer directement le PCPE, et TPSGC a réalisé un processus d'appel à la concurrence pour obtenir les services de deux prestataires afin d'administrer et de gérer les prêts directs. Le Ministère a attribué les contrats en décembre; les prestataires étaient entièrement opérationnels le 1<sup>er</sup> mars 2001. La transition s'est déroulée harmonieusement et sans interruption, grâce à une planification mûrement réfléchie et à un transfert ordonné entre les institutions financières et les prestataires, sans interrompre la continuité des services offerts aux étudiants.

### **Établissement d'un nouveau programme au sein du gouvernement**

Outre les vastes activités d'achat et connexes exercées tous les jours et les initiatives exceptionnelles visant à faire progresser l'organisme, par exemple celles qui ont été évoquées ci-dessus, le SA relève les nouveaux défis qui lui sont lancés. Par exemple, le succès des négociations menées par TPSGC et le MAECI avec le Secrétariat d'État et le ministère de la Défense des États-Unis représente une réalisation de poids. Dans un court délai, afin de résoudre un grave problème de sécurité et de commerce se rapportant à l'*International Traffic in Arms Regulations* des États-Unis, le Canada a adopté, en date du 30 avril 2001, une nouvelle loi (le projet de loi S-25) et le Conseil du Trésor a approuvé la création d'un nouveau Programme d'inscription pour les marchandises contrôlées à TPSGC. Par conséquent, les États-Unis ont rétabli les vastes exemptions consenties au Canada en date du 30 mai 2001, ce qui permettra de rouvrir les circuits commerciaux entre ces deux pays dans les secteurs de la défense et de l'aérospatiale. De concert avec le MAECI, nous avons mis en oeuvre de façon proactive un programme efficace de

rayonnement et présenté, aux quatre coins du pays, des exposés majeurs aux entreprises et aux ministères. Nous avons aussi modifié notre base de données pour permettre aux entreprises de s'inscrire. Un site Web et un service d'information téléphonique sans frais du nouveau Programme d'inscription pour les marchandises contrôlées sont opérationnels; d'ores et déjà, on traite les demandes d'inscription des entreprises dans le cadre de ce programme.

### **Importance du personnel**

Le SA a mis en place un certain nombre de programmes pour aider ses employés à actualiser leurs compétences et à acquérir les techniques nouvelles nécessaires pour préserver notre tradition de longue date, qui consiste à offrir d'excellents services aux ministères clients. La Direction générale a notamment institué un programme de formation complet, qui est axé sur les marchés et qui comporte des modules d'actualisation « rapide » dans le domaine des achats. Elle accentue les efforts de revitalisation de ses effectifs grâce à des campagnes annuelles de recrutement dans les universités pour le programme de formation des agents internes du SA (d'une durée de deux ans). En 2000-2001, nous avons raffermi ces mesures permanentes en élaborant une stratégie complète de ressources humaines pour la Direction générale, ce qui a permis d'examiner les défis à relever par l'organisme dans les années à venir. Nous avons défini des solutions progressives à court et à long terme, que nous appliquons actuellement. Le SA demeure également un des principaux intervenants dans l'élaboration du programme d'agrément en perfectionnement professionnel pour l'ensemble du gouvernement dans le milieu des agents responsables du matériel et des approvisionnements.

<b>Service des approvisionnements 2000-2001</b>			
<i>(en millions de dollars)</i>			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
▪ <b>Crédit de fonctionnement</b>			
Dépenses brutes	126,3	150,4	<b>150,8</b>
Moins : Recettes disponibles	20,7	35,0	<b>35,0</b>
Dépenses nettes	105,6	115,4	<b>115,8</b>
▪ <b>Fonds renouvelable des services optionnels</b>			
Dépenses brutes	78,0	78,0	<b>88,1</b>
Moins : Recettes disponibles	78,2	78,2	<b>85,7</b>
Ressources nettes (fournies) utilisées	(0,1)	(0,1)	<b>2,4</b>
<b>TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ</b>	105,4	115,3	<b>118,2</b>

*Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.*

# Receveur général

## Description

- Gestion des opérations de la trésorerie fédérale et soutien à l'attribution de fonds au grand public canadien, notamment l'établissement des paiements du receveur général pour les grands programmes gouvernementaux;
- Administration de l'encaissement, du transfert, de la détention, du débours, de la concordance et de la surveillance des fonds publics;
- Mise à jour des Comptes du Canada, établissement de rapports sur ces comptes et production des états financiers du gouvernement.

## Contexte du rendement

Le secteur du receveur général exerce ses activités dans un environnement complexe, fortement intégré et axé sur la technologie. En s'acquittant de ses responsabilités, ce secteur fait massivement appel à des systèmes électroniques pour interagir avec les ministères et organismes, ainsi qu'avec les institutions financières, afin d'administrer les opérations de trésorerie de l'État.

Grâce à cette intervention dans les systèmes électroniques et les opérations de traitement, le receveur général a pu jouer un rôle vital dans la promotion du commerce électronique au gouvernement, en établissant une infrastructure de recettes et de paiements pour servir le grand public canadien. Ce savoir-faire permet également aux Canadiens de réaliser des économies, comme en témoigne la réduction des frais d'administration du gouvernement. De plus, avec cette infrastructure technique très perfectionnée, nos compétences facilitent le lancement de nouveaux services et de fonctions de systèmes pour appuyer le nombre croissant d'initiatives du gouvernement en direct qui obligent à compter sur l'aide du receveur général dans des domaines comme la perception des recettes et les paiements.

Le secteur d'activité du receveur général est également présent dans un environnement en évolution rapide. D'une part, il est soumis à de fortes pressions de changement, tandis que d'autre part, il a peu ou pas de marge pour l'erreur. L'exactitude et la ponctualité des services sont critiques. La sécurité est particulièrement épineuse, puisqu'il faut préserver l'intégrité des opérations financières du gouvernement. Les efforts visant à assurer la sécurité sont encore plus critiques, étant donné le risque omniprésent de fraude dans un environnement électronique.

Comme l'indique le document *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes*, les gestionnaires doivent tâcher de conclure des partenariats au-delà des frontières ministérielles et avec différents ordres de gouvernement pour fournir les services gouvernementaux et gérer les activités en s'adaptant mieux aux citoyens. À cet égard, le receveur général a collaboré avec d'autres ministères fédéraux, par exemple l'ADRC et Développement des ressources humaines Canada, pour permettre de prendre des dispositions grâce auxquelles le secteur peut effectuer un seul paiement pour des programmes fédéraux-provinciaux-territoriaux connexes. Trois nouveaux projets

conjoint de paiement ont été lancés cette année, tous en collaboration avec l'ADRC. Au nom des partenaires provinciaux, des paiements ont été effectués pour le crédit de taxe de vente harmonisée pour la Saskatchewan, le crédit des contribuables de l'Ontario et le remboursement de taxe sur l'énergie de l'Alberta. Ces dispositions permettent d'économiser l'argent des contribuables et se sont révélées pratiques et efficaces dans les services offerts au grand public canadien.

Conscients de l'importance de ces partenariats, les ministères ont commencé à demander au receveur général de les aider à étendre ce principe à la perception des recettes. La première initiative de ce genre, lancée cette année, fait intervenir l'ADRC et le *Workers Compensation Board* (WCB) de la Nouvelle-Écosse. Dans le cadre de cet accord, l'ADRC a perçu des versements pour le WCB en appliquant les dispositions bancaires établies par le receveur général.

Conformément à l'objectif du gouvernement qui consiste à améliorer continuellement le service à la clientèle et à mieux s'adapter aux fournisseurs et au grand public, le receveur général a institué de nouveaux accords bancaires pour appuyer les opérations des ministères chargés des programmes qui souhaitent offrir, à leurs fournisseurs et aux particuliers, plus d'options pour les paiements à verser au gouvernement. En outre, le receveur général a travaillé en étroite collaboration avec le ministère des Finances dans la préparation de règlements portant sur l'amélioration de l'accès aux services bancaires, par exemple l'ouverture des comptes de banque et l'encaissement des chèques.

Le receveur général a continué d'exploiter le potentiel de la technologie de pointe pour automatiser ses travaux, ce qui a permis de promouvoir l'efficacité, la productivité et des processus écologiques. Une initiative majeure a consisté à diffuser sur le réseau intranet les éléments constitutifs du système des paiements pour que les utilisateurs puissent plus facilement adresser leurs demandes de renseignements et recevoir des comptes rendus de situation sur les paiements. Grâce au frontal Web, on peut présenter plus dynamiquement et logiquement l'information et des fonctions interactives comme la case d'option « Nous contacter », en permettant à ceux et celles qui se servent des systèmes d'avoir accès, par courriel, au personnel du receveur général. Ce nouveau service Web et un programme de formation pour les utilisateurs ont fait l'objet d'un projet pilote réalisé avec Anciens Combattants Canada. On commencera à le mettre en place dans les autres ministères en 2001-2002, selon le principe de l'échelonnement.

Le receveur général a terminé l'automatisation d'un certain nombre d'opérations de paiement et a regroupé l'ensemble des opérations de traitement des paiements dans un seul système. La rationalisation et l'automatisation des processus de paiement ont quasiment permis d'éliminer les fonctions manuelles. Par conséquent, le receveur général remanie la taille de son effectif depuis plusieurs années, de concert avec le syndicat et avec son appui. À la fin de 2000-2001, les opérations de paiement des six bureaux régionaux étaient démantelées, la charge de travail de la fonction des paiements ayant disparu à cause de l'automatisation des processus.

## **Résultats obtenus**

### **Sécurité des systèmes et de l'infrastructure de prestation des paiements**

Pour en préserver l'intégrité comme instrument de paiement, le chèque du receveur général est repensé cycliquement. En 1999-2000, le receveur général a mis la dernière main aux travaux portant sur la refonte la plus récente de ce chèque. Conformément à l'objectif exprimé dans le Rapport sur les plans et priorités (RPP), afin d'améliorer la sécurité, le nouveau chèque comporte des fonctions de sécurité accrues, réalisées grâce aux progrès accomplis dans la fabrication et l'impression du papier. Le nouveau chèque a été lancé en mai 2000.

### **Réalisation d'un niveau optimal de dépôt direct**

Depuis plus de dix ans, en collaboration avec les ministères chargés des programmes, le receveur général fait la promotion du dépôt direct pour les paiements majeurs comme la sécurité de la vieillesse, le Régime de pensions du Canada, la Rémunération de la fonction publique et les remboursements et crédits d'impôts de l'ADRC. Cet effort de promotion a donné lieu à une augmentation rapide des inscriptions : aujourd'hui, plus de 80 % des payes et des pensions sont distribués par dépôt direct. Ce marché est aujourd'hui parvenu à maturité, et on ne prévoit pas de croissance importante, sauf en ce qui concerne les paiements de l'Assurance-emploi.

### **Gestion des Comptes du Canada**

La gestion des Comptes du Canada, les « registres comptables du gouvernement », et la production des Comptes publics annuels du Canada représentent d'importantes fonctions permanentes du receveur général. Les Comptes du Canada sont les registres centralisés qui résument les opérations financières de tous les ministères et organismes fédéraux. Ces comptes constituent des rapports que le receveur général prépare chaque année et qui renferment les états financiers vérifiés du gouvernement. Conformément à l'engagement exprimé dans le RPP, le receveur général s'est acquitté de cette responsabilité dans un souci de rentabilité, conformément au Cadre de gestion du rendement et dans le respect du budget.

### **Mise en oeuvre de la comptabilité d'exercice**

La Stratégie d'information financière (SIF) est une initiative pangouvernementale visant à améliorer la gestion et les rapports financiers du gouvernement du Canada, en adoptant intégralement le principe de la comptabilité d'exercice. Dans le RPP 2000-2001, le receveur général s'est engagé à continuer de mettre en oeuvre la SIF. Le 1<sup>er</sup> avril 2001, tous les ministères et organismes étaient conformes à la SIF et mettaient en oeuvre les interfaces avec les systèmes financiers du receveur général et des ministères. Le receveur général a joué un rôle prépondérant dans ce travail, en coordonnant les efforts de mise en oeuvre nécessaires pour harmoniser les processus opérationnels avec la SIF.

## Importance de notre personnel

Les employés qui assurent la fonction du receveur général constituent une équipe compétente et dévouée d'individus qui possèdent des connaissances spécialisées, axées sur les besoins des citoyens et des utilisateurs finaux de nos systèmes et de nos services dans l'ensemble du gouvernement. Les employés des autres organismes consultent régulièrement notre personnel. Nous devons maintenir un effectif spécialisé, qui connaît les domaines de la gestion bancaire, des paiements, de la comptabilité et des services centraux offerts à TPSGC et aux autres ministères et qui maîtrise parfaitement la technologie moderne. Les tendances démographiques actuelles montrent que le nombre de nos employés qui seront admissibles à la retraite au cours des cinq prochaines années pourrait atteindre 20 % de nos effectifs. Il nous appartient donc de veiller non seulement à ce que ces compétences soient préservées et actualisées, mais aussi à les renouveler et à les cultiver pour compter sur ces connaissances spécialisées à l'avenir.

Nous sommes l'un des principaux organismes qui participent au programme de Recrutement et perfectionnement des agents financiers (RPAF) du Conseil du Trésor et nous avons réussi à élaborer d'autres programmes. Les efforts de recrutement du receveur général dans le cadre du programme de RPAF et de ces autres programmes s'adressent aux minorités visibles et permettent de bâtir un effectif représentatif de la diversité de la population canadienne. Tous les efforts de formation et de perfectionnement sont encadrés par un comité supérieur de gestion des ressources humaines qui insiste en particulier sur la création d'un environnement de travail productif.

<b>Receveur général 2000-2001</b>			
<i>(en millions de dollars)</i>			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
▪ <b>Crédit de fonctionnement</b>			
Dépenses brutes	119,0	134,8	130,4
Moins : Recettes disponibles	20,3	30,1	30,1
<b>TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ</b>	98,7	104,8	100,3

*Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.*

# Rémunération de la fonction publique

## Description

- Administration des processus du gouvernement se rapportant à la paye, aux pensions et aux assurances-maladie et invalidité pour les employés et les pensionnés de la fonction publique;
- Prestation de certains services de gestion des pensions auprès des participants au régime de retraite du ministère de la Défense nationale et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

## Contexte du rendement

La technologie est un facteur important dans le maintien des niveaux de service de rémunération. La technologie des systèmes actuels de rémunération, qui a été développée il y a plus de deux décennies, devient désuète. Elle ne permet plus d'assurer le même niveau de service à l'intention de nos clients et d'offrir des services modernes, notamment l'accès à l'information, pour les employés et les gestionnaires, ainsi que la possibilité d'effectuer des opérations sur le Web. Il faut donc mettre à niveau ces systèmes en adoptant une technologie plus récente. En ce qui concerne la fonction de la rémunération, l'application des dispositions des nombreuses conventions collectives (102) continue de représenter un défi de taille. Les dispositions des nouveaux types d'indemnités adoptés au cours des dernières années pour faire échec aux pénuries de ressources dans certains groupes professionnels et aux pressions salariales exercées par le marché ont augmenté la complexité des systèmes et des processus; de même, des organismes nouvellement créés sont devenus des employeurs distincts et ont des impératifs différents de ceux du Conseil du Trésor. Enfin, la nouvelle loi sur les pensions impose des exigences nouvelles à la fonction d'administration des pensions.

Outre les considérations générales exposées ci-dessus, un impératif majeur de l'ADRC a augmenté considérablement la charge de travail dans le développement des systèmes. La Rémunération de la fonction publique a dû remanier tous les systèmes de rémunération pour mettre en oeuvre l'Impôt calculé sur le revenu, nouvelle méthode de calcul de l'impôt adoptée par l'ADRC et qui donne aux provinces et aux territoires l'occasion d'établir leurs propres fourchettes et taux d'impôt sur le revenu en s'affranchissant totalement des fourchettes et des taux d'impôt sur le revenu du gouvernement fédéral. Nous avons été l'un des premiers employeurs au Canada à mettre en oeuvre ce changement important. Par conséquent, lorsque six provinces ont modifié leurs fourchettes et leurs taux d'imposition le 1<sup>er</sup> juillet 2001, avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2001, les employés de la fonction publique ont profité immédiatement d'une réduction des taux d'imposition, au lieu d'être obligés d'attendre et de demander un remboursement d'impôt à la fin de l'année d'imposition.

Plusieurs facteurs continuent d'exercer des pressions sur la Rémunération de la fonction publique pour modifier ses méthodes de travail. Ce secteur devra en particulier :

- mettre en oeuvre un cadre financier pour permettre d'apporter les changements découlant de la Réforme des pensions;
- appliquer les dispositions et les décisions découlant des conventions collectives et de l'équité salariale;
- préparer l'application des mises à jour apportées aux systèmes de classification du gouvernement;
- renouveler la collectivité des spécialistes ministériels de la rémunération.

Étant donné le caractère épineux, l'importance et la nature précise des services de rémunération, des relations ouvertes et réceptives avec les clients et les intervenants demeurent primordiales.

## **Résultats obtenus**

### **Mise en oeuvre des dispositions des conventions collectives et des politiques sur les ressources humaines**

- ***Conventions collectives*** : La Rémunération de la fonction publique a respecté l'engagement qu'elle a pris dans le RPP pour la mise en oeuvre des dispositions des nouvelles conventions collectives. Au total, 94 conventions collectives ou régimes ont été appliqués, à savoir 31 pour le Conseil du Trésor comme employeur et 63 pour le compte des employeurs distincts. Ces conventions portent sur 213 groupes professionnels, pour lesquels il a fallu modifier les systèmes de paye afin de recalculer 10 676 rentes et produire des paiements rétroactifs.
- ***Employeurs distincts*** : Afin d'améliorer les services offerts à la population canadienne, on a modifié considérablement la régie et l'administration de certains organismes fédéraux. La Rémunération de la fonction publique a continué d'appuyer les organismes convertis au statut d'employeur distinct qui souhaitent profiter de tous les avantages de cette autonomie accrue et de collaborer avec eux. Ces organismes appliquent leurs propres politiques sur les ressources humaines, par exemple l'équité salariale et les nouvelles normes de classification, ainsi que leurs propres conventions collectives, qui renferment un nombre croissant de dispositions différentes de celles du Conseil du Trésor. On a élaboré un nouveau cadre de gestion pour répondre aux besoins des employeurs distincts. À ce jour, les quatre employeurs distincts les plus importants ont signé un accord : l'ADRC, Parcs Canada, l'Agence canadienne d'inspection des aliments et le Conseil national de recherches du Canada.

## **Rentabilité des opérations**

Conformément à l'engagement qu'elle a exprimé dans le RPP de 2000-2001 et qui vise à continuer d'améliorer l'infrastructure pour l'administration de la paye et des pensions, la Rémunération de la fonction publique a poursuivi ses efforts d'amélioration des services et de réduction des coûts du gouvernement, en investissant dans les technologies. Voici un aperçu des initiatives réalisées.

- **Modernisation des systèmes de paye et de pensions** : Nous avons lancé une étude sur la modernisation des technologies de rémunération afin d'examiner les systèmes de rémunération actuels, de proposer de recourir à des technologies nouvelles et de recommander des options pour se convertir aux nouvelles technologies et élaborer un plan quinquennal complet. Dans le cadre de cette initiative, les employés et leurs gestionnaires pourront profiter de meilleurs systèmes pour avoir accès à l'information et traiter les opérations directement sur les systèmes de paye, sans l'intervention des spécialistes de la rémunération. Les employés de la fonction publique pourront modifier les retenues personnelles en direct et en temps réel. Au cours de cet exercice financier, cette initiative pluriannuelle a permis de définir la Stratégie opérationnelle de rémunération et d'amorcer une étude sur la modernisation des technologies de rémunération afin d'adopter la technologie nouvelle.
- **Automatisation des systèmes et des processus de paye de la fonction publique** : Pour aider les ministères et organismes à résoudre le problème de pénurie des spécialistes en rémunération, la Rémunération de la fonction publique a continué d'automatiser certains procédés des systèmes de paye qui permettent de réduire la charge de travail écrasante des spécialistes de la rémunération. Les initiatives les plus notables ont consisté à automatiser le traitement du paiement rétroactif des heures supplémentaires, en raison des conventions collectives signées, à réduire par milliers le nombre d'opérations de paye comptabilisées par tous les ministères et à mettre à niveau le procédé automatisé de saisie des systèmes de paye, grâce auquel les spécialistes de la rémunération peuvent enregistrer un volume considérable d'opérations comparables avec un minimum de travail.

## **Exactitude des paiements, des versements d'impôts et de la perception des cotisations**

La réalisation la plus importante de la Rémunération de la fonction publique est également sa responsabilité permanente majeure : envoyer les paiements, pour le bon montant et dans les délais prévus, destinés à plus de 248 000 fonctionnaires et 215 000 pensionnés, tout en veillant à l'exactitude du versement des impôts et de la perception des cotisations. En 2000-2001, le volet de la paye des services de rémunération a permis de percevoir 3,85 milliards de dollars en impôts fédéraux pour le compte de l'ADRC; notre unité des pensions a perçu et versé encore 495 millions de dollars. La Rémunération de la fonction publique a également perçu 773 millions de dollars en cotisations de fonctionnaires apportées au crédit des comptes de pensions de la fonction publique, ce qui représente une augmentation de 78 millions de dollars sur l'exercice précédent, en raison des paiements d'équité salariale émis en 2000-2001. En plus de traiter la paye normale et supplémentaire, la Rémunération de la fonction

publique a émis un volume considérable de paiements rétroactifs à l'intention des fonctionnaires et a apporté des changements à ses systèmes. En particulier dans la mise en oeuvre de l'équité salariale, les employés compétents et dévoués de la Rémunération de la fonction publique ont relevé des défis de taille en 2000-2001 pour le règlement de l'équité salariale au gouvernement, engagement exprimé dans le RPP de 2000-2001. Au total, 525 000 chèques représentant près de 3 milliards de dollars en paiements rétroactifs et en intérêts ont été envoyés à 260 000 anciens fonctionnaires et employés en poste dans la fonction publique.

En plus des résultats ci-dessus, déclarés par rapport aux engagements adoptés dans le RPP de 2000-2001, les réalisations ci-après, qui se rapportent aux politiques, sont notables.

### **Réforme des pensions**

Dans un engagement qu'elle a pris dans le RPP, la Rémunération de la fonction publique a joué un rôle majeur en appuyant la Réforme de la fonction publique dans la révision des régimes de pensions, suscitée par la réforme des pensions. En vertu du projet de loi C-78 sur la réforme des pensions, la Société canadienne des postes (SCP) a institué son propre régime de pensions qui entrain en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2000; la valeur des éléments d'actif cumulés par les cotisants de la SCP en vertu de la *Loi sur la pension de la fonction publique* a alors été transférée à la Société. Des accords ont été signés avec la SCP sur les questions de transition touchant les rajustements apportés à l'évaluation des fonds nécessaires (par exemple, le recouvrement des soldes de remboursement pour les services à options et les déficits au titre des congés non payés). Au total, on a transféré au nouveau régime de pensions de la SCP, pour cet exercice financier, 1,235 milliard de dollars, ce qui représente approximativement 18 % de l'actif estimatif du Fonds de pensions de la fonction publique. Pour participer à la réalisation de certains objectifs de la Réforme des pensions, la Rémunération de la fonction publique a lancé un certain nombre de projets afin d'améliorer les services offerts aux membres des régimes de retraite et de raffermir les contrôles financiers exercés pour assurer l'exactitude des cotisations patronales et salariales transférées au fonds de pensions qui est désormais investi sur le marché. Parmi les initiatives visant à améliorer les services offerts aux membres des régimes, la Rémunération de la fonction publique a développé le Calculateur des pensions, pour permettre aux employés de la fonction publique de calculer eux-mêmes directement, en ligne, leurs propres pensions, ce qui représente une réalisation notable.

### **Norme générale de classification (NGC)**

Les employés de la Rémunération de la fonction publique sont chargés de modifier les systèmes de rémunération pour les adapter aux changements apportés dans le cadre de la NGC et s'appliquant à tous les groupes professionnels inférieurs au niveau EX en vertu de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*. Ils participent, à tous les niveaux, aux travaux des comités du Conseil du Trésor pour la mise en oeuvre de la NGC. On a élaboré une stratégie globale pour aider les ministères à gérer la charge de travail supplémentaire pendant la mise en oeuvre.

## Régime d'assurance-soins dentaires des pensionnés

Afin de respecter la décision adoptée dans le cadre de la politique du Conseil du Trésor pour offrir aux pensionnés un régime d'assurance-soins dentaires, la Rémunération de la fonction publique a terminé les travaux d'élaboration des systèmes de pension pour permettre d'exécuter le processus de retenues à la source et de calculer les taxes de vente pour le Régime de services dentaires pour les pensionnés. Ce régime a été lancé avec succès en janvier 2001, à l'intention des pensionnés actuels et futurs dans le cadre de cinq régimes de pensions. Près de 115 000 pensionnés s'étaient inscrits au régime quand il a été lancé.

## Importance de nos employés

Les employés de la Rémunération de la fonction publique possèdent des compétences particulières dans le domaine de la rémunération, qui n'existent pas ailleurs au gouvernement. Les membres du personnel d'autres organismes et ministères consultent nos employés de façon régulière pour leur demander des lignes directrices et des conseils dans les domaines de la paye, des pensions et des avantages sociaux. Nos employés n'ont négligé aucun effort pour acquérir et actualiser ces compétences, grâce à la formation et à l'expérience. Les tendances démographiques montrent que plus de 25 % de nos experts pourront prendre leur retraite au cours des cinq prochaines années; c'est pourquoi nous devons non seulement maintenir nos compétences, mais aussi recruter de nouveaux employés et leur transférer des connaissances. Nous avons réussi à élaborer et à mettre en oeuvre des programmes de recrutement et de formation afin de bâtir un effectif compétent et représentatif de la diversité de la population canadienne, en particulier notre programme de recrutement postsecondaire des Services administratifs, qui s'adresse aux minorités visibles.

On reconnaît que le mieux-être des employés est essentiel au succès de la Rémunération de la fonction publique. Un comité de la haute direction au niveau de la Direction générale élabore un programme d'activités qui permet aux employés de se perfectionner individuellement et de progresser au sein de l'organisme.

<b>Rémunération de la fonction publique 2000-2001</b>			
<i>(en millions de dollars)</i>			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
▪ <b>Crédit de fonctionnement</b>			
Dépenses brutes	49,0	65,1	64,2
Moins : Recettes disponibles	2,3	35,3	35,3
<b>TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ</b>	46,7	29,7	28,9

*Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.*

# **Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique**

## **Description**

- Prestation de services de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI) à la demande de tous les ministères et organismes fédéraux;
- Intervention à titre de mandataire clé pour la réalisation des systèmes de GI-TI et de télécommunications du gouvernement du Canada, conformément au modèle de l'infrastructure électronique commune développé en collaboration avec les ministères fédéraux;
- Leadership exercé pour appuyer les initiatives pangouvernementales visant à résoudre les problèmes essentiels de GI-TI, par exemple l'élaboration d'une infrastructure stratégique commune et le renouvellement de ce milieu;
- Services suivants, offerts au nom du gouvernement, de même qu'aux ministères et aux organismes :
  - services consultatifs stratégiques;
  - services de gestion des infrastructures communes;
  - services de télécommunications;
  - services opérationnels de réseaux et d'ordinateurs;
  - services de développement et de gestion des applications;
  - services de formation professionnelle et d'enseignement.

## **Contexte du rendement**

L'utilisation croissante de la nouvelle technologie numérique dans les processus opérationnels accroît les attentes des consommateurs pour des services sûrs, fiables, plus rapides et faciles et moins chers, grâce à l'utilisation des nouveaux systèmes numériques. Les citoyens et les entreprises s'attendent aujourd'hui à recevoir du gouvernement le même niveau supérieur de services technologiques que celui auquel ils ont droit ailleurs. Ils s'attendent à des services 24 heures sur 24, offerts grâce à différents circuits, au moment, à l'endroit et selon les modalités de leur choix, et veulent que ces services soient sûrs et fiables. Pour répondre à leurs attentes, le gouvernement a lancé certaines initiatives et pris des engagements visant à donner électroniquement accès, 24 heures sur 24, à l'information et aux services gouvernementaux pour l'ensemble du grand public canadien.

Le Conseil du Trésor a confié au secteur des Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI) un rôle majeur dans la réalisation de la vision du gouvernement pour la prestation des services électroniques. Ce rôle consiste à réaliser et gérer les éléments essentiels de l'infrastructure électronique commune, notamment la « Voie de communication protégée » et la « Plate-forme électronique », dans le cadre du gouvernement en direct.

## Résultats obtenus

L'engagement pour ce qui est des résultats clés des SGTI tel qu'il est exposé dans le RPP de 2000-2001 consiste à offrir des services gouvernementaux efficaces de télécommunications et d'informatique, qui apportent des solutions intégrées de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI) pour permettre au gouvernement d'offrir ses services électroniquement.

### Infrastructure électronique commune

Les résultats planifiés des SGTI comprennent une infrastructure électronique commune (infrastructure fédérée) qui permettra d'assurer le commerce électronique et la prestation des services électroniques de l'ensemble du gouvernement. Voici les faits saillants des principales réalisations des SGTI en 2000-2001.

- **Gouvernement en direct (GeD) :** Pour faciliter la mise en oeuvre du GeD, les SGTI travaillent à l'application de la Voie de communication protégée, qui assurera l'infrastructure électronique nécessaire pour faciliter la prestation des services électroniques dans l'ensemble du gouvernement. Grâce à ce système, les différents ministères disposeront d'une infrastructure commune pangouvernementale protégée, ce qui leur permettra d'offrir des services intégrés aux Canadiens et aux Canadiennes et de constituer un guichet unique donnant accès à l'information, aux services et aux programmes du gouvernement. On a lancé un appel d'offres pour un contrat visant à développer la Voie de communication protégée, et des cadres supérieurs de différents ministères partout au gouvernement ont participé au processus d'évaluation.

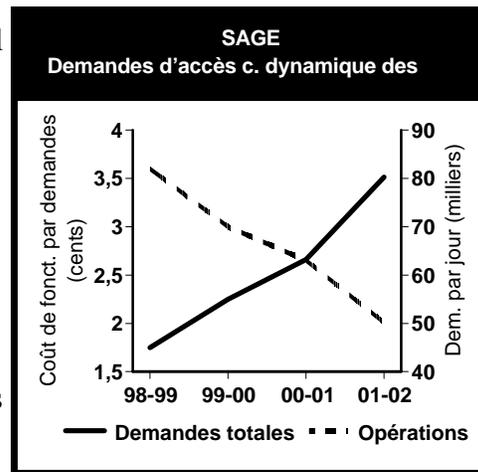
Les SGTI ont également travaillé en étroite collaboration avec le secteur des Services de coordination des communications de TPSGC pour remanier le Site du Canada (voir le rapport des SCC), à partir de travaux de recherche et d'analyse réalisés dans les secteurs du regroupement, de la promotion sous marque et des pratiques exemplaires. Le premier ministre a « officiellement » lancé le site Web le 2 février 2001; ce site permet au grand public canadien d'avoir accès, selon le principe du guichet unique, à l'information et aux services gouvernementaux. Les SGTI continueront d'appuyer et d'améliorer l'infrastructure existante.

Les SGTI participent à une nouvelle initiative de TPSGC, soit le projet de la Chaîne d'approvisionnement électronique, et ont joué un rôle indispensable dans l'élaboration de l'application interne d'Achat électronique du gouvernement fédéral (voir le rapport du Service des approvisionnements), afin de répondre aux besoins de TPSGC et des autres ministères et organismes.

- **Infrastructure à clés publiques - Service d'applications protégées et de gestion des clés (SAPGC) :** Le SAPGC constitue le service de l'Infrastructure à clés publiques du gouvernement du Canada, pour assurer le commerce électronique et la prestation des services électroniques grâce à l'encryptage de l'information, à l'authentification des utilisateurs et aux signatures numériques.

Ce service permet de donner aux ministères une autorité de certification grâce à laquelle ils peuvent réaliser des opérations électroniques protégées. Les certificats sont émis par l'entremise des autorités d'enregistrement locales (AEL), ce qui leur permet de gérer leurs propres opérations dans le cadre de l'Infrastructure à clés publiques. En 2000-2001, le nombre des AEL a augmenté pour passer de 157 à 407; les SGTI ont assuré la formation des AEL auprès des ministères clients et des régions; 5 375 certificats ont été délivrés, pour porter le total des certificats actifs à 8 497 dans 53 ministères et organismes, ce qui permet à de nombreux ministères et organismes d'adopter des modes électroniques protégés pour exercer leurs activités.

- Service d'annuaires gouvernementaux électronique (SAGE) :** Le SAGE est en quelque sorte l'annuaire des pages blanches électronique du gouvernement du Canada : il constitue un annuaire complet de renseignements sur les fonctionnaires fédéraux (noms, titres, postes, numéros de téléphone et de télécopieur, courriel et adresses professionnelles). Le SAGE fonctionne à raison de sept jours sur sept et de 24 heures sur 24, 365 jours par an. Il appuie directement l'initiative du GeD, en permettant aux particuliers et aux entreprises de se brancher sur le gouvernement et en donnant plus facilement accès à l'information à jour des annuaires du gouvernement, dans un milieu informatisé.



L'utilisation du SAGE a continué de progresser. La moyenne des demandes d'accès par jour a augmenté de 14,5 % par rapport à 1999-2000. À l'extérieur du gouvernement, l'utilisation (soit l'accès par le grand public) représente 55 % du volume d'utilisation, ce qui révèle l'utilité de ce service, qui permet aux Canadiens et aux Canadiennes de se brancher sur les services et les renseignements gouvernementaux.

- Service gouvernemental d'infrastructure de transmission électronique (SGITE) :** Le SGITE est une fonction qui permet de transformer électroniquement les données créées dans un environnement informatique pour qu'on puisse s'en servir dans des environnements différents et normalement incompatibles. Ce service est particulièrement utile à l'heure actuelle dans le cadre du GeD, puisqu'il peut servir d'interface entre de nombreuses applications gouvernementales et la Voie de communication protégée. En 2000-2001, le volume des opérations a augmenté de 43 % par rapport à l'an dernier, ce qui révèle une hausse considérable de l'utilisation de ce service.

- **Services de centres de données et de traitement des données :** L'augmentation rapide de l'utilisation des systèmes électroniques (systèmes de TI) dans le cadre des opérations gouvernementales a amené de nombreux ministères à s'adresser aux SGTI de TPSGC pour des services comme l'hébergement de sites Web ou de bases de données, les opérations sur les ordinateurs centraux et la gestion des installations. Les SGTI offrent aujourd'hui à 30 autres ministères et organismes des services de TI, qui sont entièrement optionnels et dont les coûts sont recouverts, conformément à plus de 200 ententes sur les niveaux de service.

La capacité des ordinateurs centraux gérée par les SGTI a augmenté de 26 % en 2000-2001. Cette capacité continue de progresser, en fonction de l'information partagée et du nombre et de la complexité des opérations exécutées. Parallèlement, on a maintenu des niveaux de service élevés. L'engagement de disponibilité visé dans le cadre des ententes pour ce service est de 98 % (y compris tous les temps d'arrêt programmés pour les changements apportés à l'environnement des ordinateurs centraux, par exemple la maintenance et les mises à niveau des systèmes), que les SGTI ont d'ailleurs dépassé, puisque la disponibilité moyenne s'est établie à 99,26 % en 2000-2001. En fait, les objectifs de disponibilité ont été dépassés pendant sept années de suite, ce qui permet de compter sur un rendement des ordinateurs centraux et un soutien des applications gouvernementales constants et extrêmement fiables.

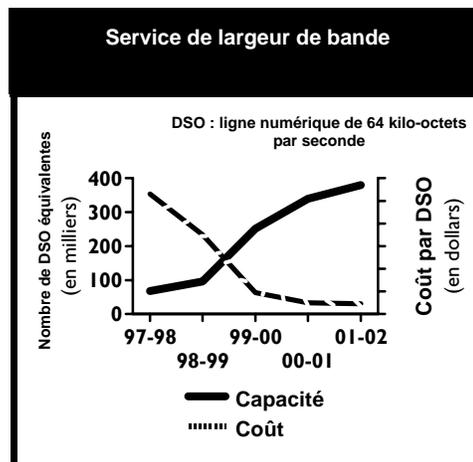
### **Rentabilité de la gestion des services de télécommunications**

Les résultats planifiés des SGTI ont notamment porté sur la rentabilité de la gestion et de l'amélioration des services de télécommunications offerts au gouvernement. Voici les faits saillants.

- **Services de télécommunications :** Les SGTI offrent des services de télécommunications aux autres ministères fédéraux, pour leur permettre de réaliser leurs programmes. Plus particulièrement, les SGTI interviennent à titre de courtiers pour ces services, en permettant au gouvernement de réaliser des économies considérables, puisqu'ils font appel à des services groupés pour plusieurs ministères afin de répondre à des besoins communs, par exemple les circuits de données et les services interurbains et de télécommunications locales des ministères fédéraux. Au cours des quatre derniers exercices, les initiatives de courtage des SGTI ont permis de réaliser des économies annuelles cumulatives de 71,7 millions de dollars pour les ministères. En 2000-2001, des économies supplémentaires de 8,7 millions de dollars ont été réalisées grâce à des marchés concurrentiels. Ces économies appartiennent aux ministères clients et peuvent donc être consacrées à l'amélioration des services ou à d'autres investissements internes.

Les ministères qui font directement l'acquisition de leurs propres réseaux et circuits ont pu profiter des nouveaux prix plus avantageux désormais établis grâce au leadership des SGTI dans le domaine des achats; désormais, on offre aussi aux ministères qui décident de faire l'acquisition de leurs propres réseaux des conseils professionnels dans les secteurs comme la conception des systèmes et les marchés passés en régime de concurrence.

- **Services de largeur de bande** : Les SGTI offrent un large éventail de services de transmission électronique (« largeur de bande »), notamment les services de transmission par fibres optiques, par relais de trames et numériques. La demande exprimée par les ministères clients des SGTI pour ce qui est de la capacité de la largeur de bande a continué d'augmenter au cours de l'exercice écoulé, à cause de la généralisation des applications à haute vitesse et du nombre croissant d'utilisateurs qui ont des droits d'accès à distance.



Dans le cadre de nos activités d'achat, les SGTI ont acquis et géré une capacité de largeur de bande, qui a progressé de 35 % en 2000-2001, alors que les coûts ont diminué de 47 %, pour passer de 19 dollars par ligne numérique en 1999-2000 à 10 dollars en 2000-2001.

- **Service de gestion du réseau d'entreprise du gouvernement (SGENet)** : Le SGENet constitue un service global sur mesure de gestion de grands réseaux offerts aux ministères (dont TPSGC). Ce service comprend la gestion des réseaux, la maintenance de l'équipement, la surveillance et la conception des réseaux, ainsi que la gestion et l'analyse des coupe-feu. Le SGENet permet d'offrir, à 7 ministères dotés de 17 coupe-feu, des services de coupe-feu et de détection des intrusions. D'après le nombre de dispositifs gérés (concentrateurs, commutateurs et routeurs) comme indicateur de croissance, l'objectif pour l'exercice 2000-2001 a été dépassé de 20 %, essentiellement en raison de l'expansion des réseaux de la clientèle existante.
- **Partenariat dans l'intégration des services** : Les SGTI et les Services immobiliers de TPSGC ont réussi à créer un partenariat opérationnel afin d'offrir, à leur clientèle commune, des services clés en mains de réseau et de bureautisation. Cette initiative s'inscrit dans le cadre de la volonté de TPSGC de répondre aux impératifs de l'accroissement de la capacité électronique dans nos immeubles. Le partenariat représente un service combiné qui permet d'offrir aux clients un environnement de travail entièrement équipé et parfaitement intégré, notamment des locaux à bureaux, de l'équipement informatique et des logiciels d'application. Il permet aussi d'éviter aux clients d'avoir à traiter avec différents fournisseurs pour répondre à leurs besoins en locaux à bureaux et s'harmonise avec l'objectif de TPSGC qui consiste à offrir à sa clientèle des services intégrés à plus forte valeur ajoutée.

Pour que les SI puissent réaliser leurs objectifs immobiliers, qui consistent à offrir des locaux « intelligents » aux ministères, afin de leur permettre d'accélérer leurs déménagements et de profiter du principe du guichet unique, les SGTI collaborent avec cette direction générale pour aménager les assises nécessaires à la prestation des services de transmission de la voix, des données et des images, grâce à une installation de câblage structurée et complexe. À Ottawa, les Tours Jean Edmonds

constituent un modèle pour la prestation d'un service national de gestion des installations de câbles offert par les SI et les SGTI.

Un organisme qui relève du ministre des Finances a déjà fait appel aux services offerts dans le cadre de ce partenariat entre les SGTI et les SI. Les SI fournissent des services de gestion de biens immobiliers et réaménagent les locaux à bureaux, alors que les SGTI assurent les services de GI-TI nécessaires. Il s'agit notamment de la gestion des installations de câbles, des serveurs, de 40 postes de travail, des logiciels d'application sur ordinateurs de bureaux, de l'accès aux réseaux gouvernementaux, au courriel et à Internet, de la détection des virus dans les murs coupe-feu et le courriel électronique, de la gestion des réseaux, du service de télédépannage, de l'accès protégé à distance, de la connectivité assurée par les centres d'appels entre les ministères, des services téléphoniques, de l'alimentation sans coupure et de l'équipement de secours.

### **Importance de nos employés**

Le recrutement et la fidélisation d'employés compétents en GI-TI représentent un défi de taille pour les SGTI; si ce défi n'est pas relevé, ce secteur d'activité ne pourra pas fournir des services de soutien de la GI-TI dans le cadre des programmes permanents de TPSGC et des nouvelles initiatives du GeD. Les ressources techniques des Systèmes informatiques représentent les deux tiers environ, soit 65 %, des effectifs des SGTI. Des facteurs comme l'évolution constante de l'environnement de la GI-TI, d'Internet et du Web, la réalité démographique du vieillissement des effectifs et les prochains départs à la retraite, la dynamique de l'offre et de la demande et la concurrence qui s'exerce pour les professionnels en GI-TI dans le secteur public et dans le secteur privé, ainsi que les efforts consacrés pour assurer la représentativité de la main-d'oeuvre, ont motivé les SGTI à se pencher sur le problème du renouvellement des ressources humaines.

Pour fidéliser les employés et créer un environnement de travail attrayant, les SGTI ont amélioré les possibilités de perfectionnement professionnel grâce à la formation, à des affectations spéciales et à la participation à des programmes de perfectionnement. Le nombre d'employés formés a augmenté pour passer de 71,7 % en 1999-2000 à 81,1 % en 2000-2001, ce qui est comparativement supérieur à la progression enregistrée dans le secteur privé. On a aussi constaté une hausse de 10 % du nombre d'employés qui ont déposé des plans d'apprentissage l'an dernier par rapport aux exercices précédents; leur nombre est passé de 82,5 % en 1999-2000 à 92,7 % en 2000-2001.

Comme tous les organismes gouvernementaux, les SGTI doivent affronter le problème à plus long terme des départs à la retraite qui s'annoncent. La perte cumulative éventuelle de membres de la direction s'établit à 43,6 % d'ici 2006. Actuellement, l'âge moyen des ressources techniques des Systèmes informatiques qui pourraient éventuellement assurer la relève des catégories EX est légèrement supérieur à l'âge moyen de l'ensemble de la fonction publique. Pour tenir compte de cette évolution démographique, le secteur a consacré au recrutement des efforts qui ont permis d'embaucher 58 nouveaux employés pendant l'exercice visé par ce rapport.

Les objectifs qui consistent à assurer la représentativité de la main-d'oeuvre et qui sont établis d'après la disponibilité de la main-d'oeuvre active ont été respectés rigoureusement et, parfois même, largement. Les femmes, les minorités visibles, les Autochtones et les personnes handicapées ont constitué les quatre groupes cibles. Les efforts consacrés à l'équité en matière d'emploi au cours de l'exercice écoulé ont consisté notamment à établir des objectifs de recrutement pour les minorités visibles, à participer à des séminaires ou à des activités et au salon de l'équité en matière d'emploi, ainsi qu'à offrir une formation sur la sensibilisation à la diversité.

Les services offerts par l'entremise des SGTI sont optionnels; on en recouvre les coûts auprès des ministères et organismes clients.

<b>Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique 2000-2001</b>			
<i>(en millions de dollars)</i>			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
▪ <b>Fonds renouvelable des Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique</b>			
Dépenses brutes	132,5	132,5	<b>116,3</b>
Moins : Recettes disponibles	132,5	132,5	<b>125,1</b>
<b>TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ</b>	--	--	<b>(8,8)</b>

*Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.*

# Conseils et Vérification Canada

## Description

- Prestation, à titre optionnel et moyennant des honoraires, de services d'expertise-conseil et de vérification à l'intention des ministères et organismes du gouvernement fédéral partout au Canada et, sur demande, aux administrations étrangères et aux organismes internationaux;
- Aide offerte aux clients pour mieux servir le public en améliorant la gestion, l'exploitation et l'administration du secteur public tout en respectant les priorités et les besoins du gouvernement;
- Importance consacrée à l'excellence dans le service à la clientèle, en partageant les compétences du secteur public et en s'intéressant aux secteurs particulièrement pertinents pour le gouvernement fédéral;
- Adaptation des services aux besoins des gestionnaires de la fonction publique et aux priorités du gouvernement;
- Services offerts en partenariat avec le secteur privé grâce à la sous-traitance.

## Contexte du rendement

Le contexte du rendement de Conseils et Vérification Canada (CVC) comporte des aspects nationaux et internationaux. Au Canada, les changements qui interviennent dans la gestion du secteur public - en particulier l'évolution du rôle du gouvernement et l'importance consacrée aux accords de collaboration, à la conception horizontale des politiques et à la prestation des services intégrés - sont autant de facteurs qui déterminent le contexte de planification de CVC. Ces facteurs obligent les organismes à apprendre et à s'adapter, à assumer davantage la responsabilité des résultats dans un environnement décentralisé, à utiliser efficacement la technologie, à moderniser la gestion du personnel et à rechercher de meilleurs moyens permettant d'utiliser des ressources publiques de plus en plus rares. Cet environnement offre des perspectives à CVC, qui est en mesure d'aider les ministères et organismes à s'adapter aux facteurs notés ci-dessus, étant donné sa vaste connaissance des opérations et des priorités du gouvernement.

À l'étranger, les pays réforment et restructurent leur secteur public. Parce que le secteur public du Canada jouit d'une grande notoriété dans le monde entier, le gouvernement de ce pays est souvent donné en exemple comme modèle de gestion du secteur public. CVC peut parfaitement aider les ministères et organismes à transférer aux administrations étrangères les compétences du secteur public canadien.

## **Résultats obtenus**

### **Pertinence pour le gouvernement**

Dans le RPP de 2000-2001, nous nous sommes engagés à fournir aux ministères et organismes des services pertinents, en participant aux questions d'intérêt public et en fidélisant considérablement notre clientèle.

En 2000-2001, nos professionnels ont aidé les ministères à être plus efficaces, efficients et soucieux de la clientèle ainsi qu'à mieux s'acquitter de la responsabilité des services offerts au grand public canadien. Voici quelques exemples de projets réalisés :

- Le Système de classification du gouvernement, l'analyse intégrée des stratégies de développement durable, la vérification des organismes de charité inscrits et de l'aide en cas de catastrophe, la Stratégie pour l'alignement des systèmes partagés et le gouvernement en direct, le soutien du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien dans le transfert, aux bandes indiennes, de la responsabilité de l'éducation des élèves des Premières nations et le soutien apporté au Secrétariat du Conseil du Trésor dans la création d'un Compendium pour l'élaboration des normes de service.

Nous avons également obtenu un taux de 92 % de fidélisation de notre clientèle, par rapport au taux de 85 % ou plus que nous nous étions engagés à respecter.

### **Diffusion des connaissances**

Dans le RPP de 2000-2001, nous nous sommes engagés à diffuser des connaissances auprès de nos employés, dans la fonction publique et dans le secteur privé, en développant des solutions technologiques, en élaborant des processus de communication et en exerçant de 50 à 60 % de nos activités avec de petites et moyennes entreprises (PME).

En 2000-2001, nous avons amélioré notre système opérationnel interne pour faciliter la diffusion, auprès de nos employés, de l'information sur les clients et les projets. Nous diffuserons bientôt de l'information comparable auprès des ministères et organismes grâce à notre site extranet. Nos gestionnaires de projet ont également confié 68 % de notre volume d'affaires à des PME dans le cadre de partenariats, pour étoffer nos compétences internes afin de répondre aux exigences des clients et pour transférer des connaissances à des entreprises du secteur privé.

### **Prestation des services**

Dans le RPP de 2000-2001, nous nous sommes engagés à assurer une qualité supérieure, à donner des assurances professionnelles et à offrir des services de comptabilité, de vérification et d'expertise-conseil de grande qualité, comme en témoignent un taux de satisfaction des clients et un taux de fidélisation de la clientèle de 85 % ou plus. Nous avons adopté un processus de sondage auprès des clients pour connaître leur opinion sur la qualité, la pertinence et la ponctualité de notre rendement, pour établir des rapports à ce sujet et pour évaluer leur rétroaction. Grâce à ces indicateurs, nous pouvons analyser notre rendement, apprendre à partir des résultats de cette analyse et apporter les

améliorations qui s'imposent. Pendant l'exercice, les ministères et organismes ont évalué comme suit les services offerts par nos professionnels :

- 94 % des clients sondés ont affirmé que nos services sont excellents ou très bons;
- 92 % des clients sondés ont fait savoir qu'ils feraient de nouveau appel aux services de CVC.

### **Autonomie financière**

Dans le RPP de 2000-2001, notre équipe de gestion s'est engagée à atteindre l'autonomie financière, en dégagant un apport en espèces positif et un bénéfice.

Pour l'exercice écoulé, nos employés ont produit, grâce à leurs projets et à leurs travaux :

- une marge d'apport à la trésorerie de 3,1 millions de dollars;
- un bénéfice net de 3,4 millions de dollars.

### **État de santé de l'organisme**

Dans le RPP de 2000-2001, nous nous sommes engagés à régénérer nos effectifs et à devenir un employeur modèle, en nous adaptant à l'évolution des tendances dans le domaine de la santé organisationnelle, selon le sondage réalisé auprès des fonctionnaires fédéraux et un sondage interne auprès des employés, de même qu'en planifiant des activités de recrutement et des séances d'orientation, et en élaborant des plans de mentorat et d'apprentissage et un programme d'incitation amélioré.

Par rapport à l'exercice précédent, notre équipe de gestion et nos employés ont apporté les améliorations suivantes et exercé les activités ci-après :

- ils ont amélioré tous les indices relatifs à l'état de santé de l'organisme, par exemple en ce qui concerne les griefs, les départs et les congés de maladie;
- ils ont élaboré des plans d'action et exercé les activités pour ce qui est des problèmes cernés dans le cadre du sondage auprès des fonctionnaires fédéraux;
- ils ont élaboré et appliqué des plans de recrutement, ce qui a permis d'embaucher 38 employés nouveaux représentant 12 % des effectifs;
- nous avons organisé trois séances d'orientation pour les nouveaux employés;
- des plans de mentorat et d'apprentissage ont été établis pour 80 % des employés; alors que 89 % d'entre eux ont suivi une formation, ce qui représente à peu près le double du nombre de jours de formation et des budgets investis par rapport à l'exercice précédent;
- nous avons tenu quatre cérémonies pour souligner le travail de certains employés et amélioré notre programme de prix et de reconnaissance.

## Importance de nos employés

Au cours de l'exercice écoulé, notre équipe de gestion a travaillé en collaboration avec nos employés pour améliorer l'environnement de travail en général :

- en améliorant la communication grâce à l'augmentation de la participation des employés;
- en mettant sur pied un comité consultatif d'employés sur les langues officielles;
- en organisant les secteurs d'activité pour harmoniser la demande des clients avec les compétences du personnel;
- en améliorant notre système opérationnel interne pour faciliter le partage, avec nos employés, de l'information sur les clients et les projets.

<b>Conseils et Vérification Canada 2000-2001</b>			
<i>(en millions de dollars)</i>			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
▪ <b>Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada</b>			
Dépenses brutes	71,0	71,0	<b>110,1</b>
Moins : Recettes disponibles	72,1	72,1	<b>113,1</b>
<b>TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ</b>	<b>(1,1)</b>	<b>(1,1)</b>	<b>(3,1)</b>

*Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué..*

## **Bureau de la traduction**

### **Description**

Le Bureau de la traduction est un organisme d'intérêt public et l'un des principaux agents qui aident la clientèle du gouvernement à respecter l'intention et les objectifs de la Politique sur les langues officielles :

- en fournissant des services et des produits de traduction, d'interprétation et de terminologie au Parlement du Canada, à la magistrature et aux ministères et organismes fédéraux dans les deux langues officielles, ainsi que dans d'autres langues, au besoin;
- en offrant sur demande ces services à d'autres administrations au Canada et à des organismes internationaux;
- en normalisant la terminologie au gouvernement fédéral;
- en équilibrant les frais d'exploitation du Bureau grâce aux recettes apportées par le recouvrement des coûts auprès des clients et au financement par crédits.

### **Contexte du rendement**

Le contexte du rendement du Bureau de la traduction est dominé par les impératifs qui découlent du rôle du Bureau, qui doit aider le gouvernement à respecter l'intention et les objectifs de sa Politique sur les langues officielles. Voilà pourquoi le Bureau positionne actuellement ses principes de prestation des services, son aménagement organisationnel, ses alliances institutionnelles et ses investissements stratégiques pour :

- accroître sa pertinence et le concours qu'il apporte dans son rôle face aux langues officielles;
- s'assurer qu'on pourra compter sur un effectif de professionnels des langues pour fournir des services linguistiques au Parlement et au gouvernement;
- être un médiateur dans le programme du GeD et de prestation des services électroniques du gouvernement.

### **Résultats obtenus**

Les réalisations ci-après correspondent aux engagements décrits dans la section du RPP de TPSGC consacrée au Bureau de la traduction.

#### **Rentabilité et qualité des services de traduction et d'interprétation**

- Dans le cadre de l'adoption d'un modèle de plus en plus électronique pour la prestation des services, le Bureau a commencé à développer le Système intégré d'information (SII), qui vise à optimiser les processus opérationnels de l'organisme et à permettre d'offrir des services électroniques à sa clientèle. Grâce à ce système, le

Bureau sera également en mesure de prendre davantage les devants en s'adaptant à l'évolution constante des besoins des clients et des organismes dans 50 points de service au Canada.

- Afin de mieux répondre aux besoins particuliers de ses clients, le Bureau a lancé un service de localisation et de multimédias pour apporter un soutien technolinguistique à la clientèle, en élaborant de nouveaux systèmes ou en utilisant des sites Web pour exercer les activités correspondantes.
- Le niveau de satisfaction de nos clients à l'égard des services du Bureau est essentiel à la viabilité de cet organisme, en particulier à titre d'organisme de services spécial qui se finance en recouvrant intégralement ses coûts. C'est pourquoi il a élaboré un nouveau programme portant sur le thème de la satisfaction de la clientèle, qui deviendra entièrement opérationnel en 2001-2002 et qui se présentera d'abord sous la forme d'un sondage complet auprès des clients.
- Sur la scène internationale, le Bureau a joué un rôle prépondérant en comblant le fossé linguistique dans le contexte de discussions multilatérales sur les questions commerciales touchant le Canada. Par exemple :
  - 48 employés du Bureau ont été affectés à l'Équipe Canada en février 2001. Comme dans les missions antérieures, le Bureau s'est distingué par son professionnalisme et par la rapidité de son service pendant toute la durée de cette mission en Chine;
  - au début des négociations qui ont donné lieu à la création de la Zone de libre-échange des Amériques (ZLEA), on a constaté qu'il fallait un document de référence pour assurer l'uniformité dans l'utilisation des termes parmi les pays hispanophones participants. Pour répondre à ce besoin, le Bureau a créé le *Lexique de la ZLEA*, ouvrage de référence trilingue qui a permis d'améliorer la communication entre les participants aux discussions portant sur la ZLEA;
  - des employés du Bureau ont accompagné le premier ministre aux réunions du Groupe des huit (G-8) et de la Coopération économique Asie-Pacifique (APEC), et ont assuré des services de traduction et d'interprétation pendant les réunions préparatoires du Sommet des Amériques de même que pendant la Conférence internationale sur les enfants victimes de la guerre, à Winnipeg.
- Au Canada, le Bureau a joué un rôle clé pour appuyer le gouvernement dans ses efforts de communication avec les Canadiens et les Canadiennes dans la langue de leur choix (de même que pour appuyer la Politique sur le multiculturalisme) :
  - en fournissant les services de traduction pour la documentation du recensement de 2001 dans plus de 60 langues, le Bureau a permis à Statistique Canada de rejoindre tous les citoyens canadiens;
  - le Bureau a fourni des services essentiels d'interprétation à l'occasion des événements suivants :
    - ◆ Conférence sur l'alphabétisation en l'an 2000 (Literacy 2000);
    - ◆ Conférence rurale nationale;

- ◆ série de consultations sur la discrimination raciale partout au Canada.

### **Normalisation et accessibilité de la terminologie des langues officielles pour la fonction publique fédérale**

- La promotion et le rayonnement constituent des éléments essentiels de la stratégie du Bureau. Voilà pourquoi nous avons enrichi TERMIUM® sur Internet de quatre nouveaux produits linguistiques, afin de suivre l'évolution constante des besoins des clients du Bureau. Ces produits comprennent une nouvelle interface et une « visite virtuelle » dans trois langues (le français, l'anglais et l'espagnol) qui permettent de mieux faire la promotion de TERMIUM® sur Internet, tant au Canada qu'à l'étranger.
- Afin d'accroître l'étendue et la diversité des outils offerts aux clients du gouvernement fédéral, nous avons terminé et ajouté, dans la base de données de TERMIUM®, 15 000 entrées espagnoles.
- Les clients du Bureau ont fait beaucoup plus massivement appel aux outils qui leur sont offerts, comme en témoigne la croissance constante de TERMIUM® Plus sur le réseau extranet, pour lequel on a enregistré plus de 9 millions de demandes d'accès en mars 2001.
- Le Bureau a conclu des accords de partenariat avec la Banque du Canada, l'Institut Joseph Dubuc - Centre de ressource et de traduction de la common law en français (Manitoba) et le *Colegio de México*, pour réunir plus de 12 000 nouvelles fiches terminologiques. Il a également conclu un accord avec le *National Law Centre* pour ajouter le contenu de ses lexiques à la base de données de TERMIUM®.

### **Augmentation du recrutement et de la fidélisation des employés**

- En raison de l'augmentation de la demande et du taux élevé d'attrition parmi les traducteurs, les interprètes et les terminologues, le Bureau de la traduction a continué de travailler en étroite collaboration, dans le cadre de son Programme de partenariat, avec les universités canadiennes, afin d'améliorer et d'accroître l'employabilité des jeunes professionnels des langues.
- En raison de la mondialisation et du gouvernement en direct, le secteur de la traduction subit une transformation qui a pour effet d'établir des liens entre les secteurs de la traduction et de l'informatique, ce qui crée de nouvelles compétences technolinguistiques. Du fait de cette évolution à l'échelle mondiale, le Bureau ne néglige aucun effort pour établir des compétences de niveau universitaire, ce qui fait du Canada le troisième pays à offrir cette accréditation universitaire.
- Malgré la difficulté d'une conjoncture concurrentielle, dans laquelle les professionnels des langues sont de plus en plus rares, le Bureau a remporté beaucoup de succès dans le recrutement et la fidélisation des traducteurs, des interprètes et des terminologues auprès de sources externes. En outre, notre Programme de partenariat avec les universités a permis de faire participer, chaque année, une centaine d'étudiants provenant de dix universités différentes aux occasions de formation offertes au sein du Bureau.

## **Continuité des efforts consacrés au respect des objectifs financiers**

- Le Bureau de la traduction a atteint le seuil de la rentabilité en 1999-2000 et a enregistré un modeste excédent en 2000-2001.
- La demande de services de traduction et d'interprétation exprimée par le Parlement et les ministères continue d'augmenter, puisque les parlementaires et les employés tâchent de communiquer plus efficacement aux quatre coins du pays. L'accroissement de la mondialisation et une politique multiculturelle raffermie au Canada, en raison de l'évolution de la démographie de la population canadienne, créent également une demande accrue de services de traduction et d'interprétation dans des langues différentes du français et de l'anglais (par exemple l'espagnol et le portugais). De plus, la demande de services plus spécialisés comme les services de localisation et de multimédias a progressé considérablement au cours des deux dernières années. Voilà pourquoi les recettes devraient continuer d'augmenter dans les exercices à venir.
- Du fait de l'augmentation constante de la demande, les outils technologiques novateurs, visant expressément à accroître la productivité des traducteurs, sont essentiels aux services offerts par le Bureau. Grâce au Système d'archivage central, outil unique, le traducteur peut rechercher et repérer des textes comparables à ceux qu'il faut traduire. Cet outil s'est déjà révélé indispensable pendant le Sommet des Amériques, au cours duquel il fallait respecter de courts délais d'exécution et assurer la qualité pour diffuser des documents clés dans les deux langues officielles.

## **Importance de nos employés**

La croissance soutenue de la diversité des voies qu'utilisent les clients du gouvernement pour fournir des services programmés et communiquer avec les Canadiens et les Canadiennes dicte un impératif essentiel dans le cadre des efforts que déploie le Bureau. Par conséquent, les organismes clients se préoccupent de plus en plus de la voie opérationnelle électronique ou en direct, dans le cadre du programme du GeD; cela a eu pour effet d'augmenter les attentes à l'endroit des prestataires de services, dont les traducteurs et les interprètes, qui doivent posséder une solide connaissance et une grande compétence dans les voies électroniques de prestation des services. Le Bureau doit donc relever un défi de taille puisqu'il doit adapter rapidement ses méthodes traditionnelles de prestation, en gérant les changements nécessaires dans les compétences de son personnel, pour permettre à ses clients d'offrir au public des produits et des services dans les deux langues officielles, ainsi que dans d'autres langues, grâce à un éventail croissant et de plus en plus diversifié de canaux.

Le Bureau a lancé, pour ses employés, un nouveau site « dématérialisé », pour respecter les priorités de la Stratégie de développement durable, de l'écologisation du gouvernement et des initiatives d'écocivisme du gouvernement fédéral. Ce site, qui se veut un moyen de communication interactif pour tous ses employés, permet d'avoir rapidement accès à des renseignements à jour sur les structures, les politiques, les directives et les programmes de prix, entre autres, du Bureau, en plus de comprendre des liens directs avec les sites connexes de TPSGC.

## Bureau de la traduction 2000-2001

*(en millions de dollars)*

	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
▪ <b>Crédit de fonctionnement</b>			
Dépenses brutes	41,5	42,8	41,5
Moins : Recettes disponibles	--	--	--
Dépenses nettes	41,5	42,8	41,5
▪ <b>Fonds renouvelable du Bureau de la traduction</b>			
Dépenses nettes	122,3	122,3	149,4
Moins : Recettes disponibles	118,9	118,9	156,9
Ressources nettes (fournies) utilisées	3,4	3,4	(7,4)
<b>TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ</b>	44,9	46,2	34,1

*Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.*

# Services de coordination des communications<sup>1</sup>

## Description

Pour permettre au gouvernement du Canada de réaliser ses objectifs de communication, notre organisme :

- permet au grand public canadien d'avoir accès, grâce à plusieurs voies de communication, à l'information et aux services du gouvernement du Canada, par le Site du Canada, le numéro 1 800 O-Canada, l'Édition du gouvernement du Canada, le Programme des services aux dépositaires et la *Gazette du Canada*;
- fournit des services efficaces de communication qui permettent d'appuyer les ministères clients et les organismes centraux, par exemple des services de passation de marchés, de gestion de la publicité du gouvernement du Canada, de gestion de projet et de surveillance électronique des médias;
- appuie la visibilité et la présence du gouvernement du Canada.

## Contexte du rendement

Le gouvernement du Canada s'est engagé à devenir « le pays le mieux branché du monde »; selon les plans, on prévoit offrir en direct, d'ici 2004, l'information et les services essentiels du gouvernement. Les nouvelles technologies électroniques sont les principaux vecteurs qui permettront au gouvernement de relever ce défi. Toutefois, un aspect essentiel de cette transition sur la voie de la prestation électronique des services consiste à rester en contact avec les citoyens. Afin de s'assurer que les Canadiens et les Canadiennes continuent d'avoir accès à l'ensemble des services qu'il leur offre, le gouvernement doit maintenir et améliorer les circuits traditionnels de communication.

Plus que jamais, le rôle de la communication dans la qualité du gouvernement et l'avènement de différents médias électroniques obligent à faire appel à des services spécialisés de coordination des communications. Ces services sont indispensables à la coordination des initiatives de communication dans l'ensemble du gouvernement, à la diffusion des messages d'intérêt public et aux moyens à prendre pour permettre au grand public d'avoir accès aux services électroniques. Afin de s'assurer que la communication reste pertinente, adaptée et rentable, le gouvernement doit continuer de développer des liens entre les différentes activités de communication des ministères. On pourra ainsi encore mieux s'assurer que les messages du gouvernement sont uniformes et sont diffusés par un même porte-parole.

---

<sup>1</sup> Les services de communications fournis par les Services de coordination des communications ont été regroupés avec ceux du Bureau d'information du Canada pour former un nouvel organisme, Communication Canada, le 1<sup>er</sup> septembre 2001.

## Résultats obtenus

### Accès à l'information du gouvernement du Canada et soutien des initiatives de communication du gouvernement

En 2000-2001, nous avons continué de répondre aux appels, aux courriels, aux demandes d'accès sur Internet et aux demandes de pages pour le numéro 1 800 O-Canada et le Site du Canada (canada.gc.ca), dont le nombre a enregistré une progression astronomique. Tous ces moyens permettent en définitive aux citoyens de mieux suivre l'actualité et de communiquer avec le gouvernement, en plus de leur faciliter l'accès à l'information du gouvernement et d'accroître la visibilité de ce dernier. Nous faisons continuellement la promotion de ces deux points d'accès dans les journaux, les magazines et les publicités à la télévision.

#### *Fait sur le rendement*

- ◆ Voici un commentaire d'un citoyen de 88 ans qui a appelé le numéro 1 800 O-Canada, au sujet d'un agent d'information : « Je tenais à ce que vous sachiez qu'il a été très gentil et qu'il m'a mis à l'aise. Il a été très compréhensif et patient. Il faudrait le féliciter chaleureusement, ce que je ne peux malheureusement pas faire moi-même aujourd'hui. »

- **1 800 O-Canada** : Pour 2000-2001, les résultats définitifs révèlent que les appels passés au numéro 1 800 O-Canada ont atteint un sommet sans précédent.

La durée des appels a également augmenté de 18 %, pour passer de 163 à 192 secondes, ce qui révèle un accroissement du volume d'information transmise aux interlocuteurs au premier point de contact. En collaboration avec d'autres ministères et organismes, nous avons continué d'enrichir et d'améliorer la base de données en y ajoutant des liens avec des sites Web, avec des centres d'accès en personne, avec des experts dans les différents programmes et avec des publications. Lorsque l'information ne se trouve pas dans la base de données, on complète les recherches et on retourne les appels dans un délai d'un jour ouvrable.

#### *Faits sur le rendement*

- ◆ Le numéro 1800 O-Canada a reçu près de 1,3 million d'appels, ce qui représente une hausse de 39 % par rapport à 1999-2000.
- ◆ Le Site du Canada a reçu 468,2 millions de demandes d'accès, ce qui représente une augmentation de 97 % par rapport à 1999-2000.
- ◆ Les utilisateurs du Site du Canada ont transmis 30 390 courriels, en hausse de 150 % par rapport à 1999-2000.

- **Site du Canada** : Nous avons réaménagé le portail du Site du Canada, qui constitue, pour le grand public, le principal point d'accès aux programmes et services du gouvernement canadien. Ce site comprend trois nouvelles passerelles qui donnent accès à l'information : les Canadiens, les Entreprises canadiennes et les non-Canadiens. Le lancement qui a eu lieu le 2 février 2001 représentait une première étape importante de l'initiative GeD. En encadrant le développement de la

#### *Fait relatif au rendement*

- ◆ Le Canada s'est hissé au premier rang parmi 22 pays dans la deuxième étude mondiale sur le gouvernement électronique effectuée par Accenture. Il a ainsi amélioré la quatrième position qu'il occupait l'année précédente, en partie, en lançant un portail réaménagé sur le Site du Canada en tant que point d'accès unique pour l'information et les services du gouvernement fédéral.

passerelle sur le thème des « Canadiens », nous avons collaboré avec diverses organisations fédérales afin de donner à ce site un aspect et un confort d'utilisation « familiaux » et d'en faciliter l'accès pour tous les utilisateurs. Nous sommes fiers d'affirmer que le site réaménagé est entièrement accessible aux personnes handicapées.

Le portail continue de s'adapter à l'évolution des besoins des Canadiens et des organismes du gouvernement du Canada. Une ligne de télédépannage sans frais est désormais offerte aux utilisateurs; nous avons aussi prévu un sondage en direct pour surveiller la satisfaction des clients et connaître les améliorations à apporter au site, pour aider les utilisateurs à avoir accès à l'information de manière plus efficace et ponctuelle.

Les Services de coordination des communications se sont engagés à veiller à ce que ce site reste adapté à l'évolution des impératifs technologiques, tout en restant accessible, même avec la technologie la plus rudimentaire. Nous entendons réaliser trois objectifs : l'accessibilité, le choix et l'intégralité de l'information.

- **Gazette du Canada** : Le 17 avril 2000, nous avons lancé une autre version de la *Gazette du Canada* en ASCII (American Standard Code for Information Interchange), afin de permettre aux personnes handicapées au Canada d'avoir plus facilement accès aux lois fédérales et pour qu'elles puissent participer à l'élaboration de ces lois.

**Faits sur le rendement**

- ◆ Le site Web de la *Gazette du Canada* a reçu 3,4 millions de demandes d'accès en 2000-2001, ce qui représente une hausse de 300 % par rapport à 1999-2000.
- ◆ Les utilisateurs de la *Gazette du Canada* ont téléchargé 2 millions de pages en 2000-2001, en hausse de 500 % par rapport à 1999-2000.

Au total, 2,8 millions de Canadiens et de Canadiennes ne peuvent avoir accès aux médias imprimés pour des raisons psychologiques, physiologiques et neurologiques. VoicePrint, division de The National Broadcast Reading Service Inc., a annoncé le lancement d'un service de radiodiffusion dans un format différent. Un communiqué de presse en gros caractères, avec une feuille superposée en braille, annonçant la création de ce service a été adressé aux organismes représentant les personnes handicapées au Canada, aux médias et aux particuliers intéressés partout au Canada.

- **Programme des services aux déposataires (PSD)** : Au 31 mars 2001, 9 947 publications sous forme de textes complets pouvaient être téléchargées sur le site Web du PSD. Grâce au partenariat conclu entre ce programme et le Conseil national de recherches du Canada - Presses scientifiques, tous les Canadiens ont désormais accès, en direct, à 14 journaux scientifiques.

**Faits sur le rendement**

- ◆ Le site Web des Services aux déposataires a reçu environ 18 millions de demandes d'accès en 2000-2001, ce qui représente une hausse de 125 % par rapport à 1999-2000.
- ◆ Ce site Web comprend un répertoire de 22 000 fichiers de contenu, ce qui représente une augmentation de 38 % par rapport à 1999-2000.

- Publiservice -- Réseau intranet du gouvernement du Canada : En gérant efficacement Publiservice, le principal réseau extranet du gouvernement du Canada, nous avons apporté un concours énorme aux efforts consacrés par le Ministère à la réduction du volume de papier utilisé en diffusant électroniquement les avis d'offres d'emploi parmi tous les employés du gouvernement du Canada et en mettant facilement à leur disposition les formulaires de demande d'emploi en direct.

**Faits sur le rendement**

- ◆ Les demandes d'accès à Publiservice ont atteint une moyenne de 500 000 par jour pour l'exercice 2000-2001.
- ◆ Les utilisateurs de Publiservice ont demandé 21,2 millions de pages d'information pendant l'exercice 2000-2001.

En 2000-2001, 22 ministères et organismes nouveaux ont commencé à utiliser exclusivement Publiservice pour la diffusion de leurs offres d'emploi et de leurs nominations. En plus de constituer un outil de recherche d'emplois indispensable, ce site facilite le processus de dotation de la fonction publique, permet de gagner du temps et comprime les coûts, grâce à l'automatisation et à la réduction du volume de papier utilisé.

- **Éditions du gouvernement du Canada** : Nous avons lancé le projet de Librairie électronique afin de permettre au grand public d'avoir mieux accès aux documents et aux produits du gouvernement, en faisant appel à la technologie de pointe pour offrir en direct des moyens de publication, d'impression et de commerce électronique et d'améliorer dans l'ensemble le compte rendu et la prestation des services.

**Faits sur le rendement**

- ◆ Le nombre de demandes d'accès au site Web des Éditions du gouvernement du Canada a augmenté de 213 % par rapport à 1999-2000.
- ◆ Le nombre de pages demandées sur ce même site s'est accru de 63 % par rapport à 1999-2000.

**Efficacité des services de coordination des communications**

Nos employés ont joué un rôle essentiel dans le renouvellement de la Politique sur les communications du gouvernement, puisque de nombreuses orientations clés de cette politique relèvent de la compétence de la Direction générale, par exemple la publicité, les marchés de services de communications, le Site du Canada et le numéro 1 800 O-Canada. Nous avons rédigé la majorité des procédures (12 sur 14) à annexer à la nouvelle politique pendant l'exercice 2001-2002.

Nous avons aussi dirigé un groupe de travail interministériel pour élaborer les lignes directrices en ce qui concerne la Participation des citoyens en direct. Ces lignes directrices font partie de la Politique fédérale sur la participation et la consultation des citoyens, que le Secrétariat du Conseil du Trésor élabore actuellement.

## **Gestion des projets de communication**

- Nous avons fait la promotion de l'information et des publications du gouvernement du Canada dans 24 salons et expositions au quatre coins du pays.
- Nous avons produit une annonce télévisée sur le Site du Canada qui a été réaménagé, dans le cadre du programme du GeD, en collaboration avec le Bureau d'information du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor.
- En remaniant la page initiale du Site du Canada, nous avons pu donner au gouvernement du Canada une image de marque efficace, ce qui a permis de faire la promotion d'autres projets importants, par exemple le discours du Trône et les icônes dans le rapport annuel du Greffier du Conseil privé.
- Avec le Conseil privé et le Bureau d'information du Canada, nous avons coordonné la campagne de publicité de plusieurs millions de dollars du gouvernement fédéral sur le financement de la santé, en donnant au grand public canadien de l'information en ce qui concerne le nouvel accord fédéral-provincial en matière de santé.
- Nous avons parrainé, partout au Canada, divers événements sportifs, culturels et communautaires, soit 291 au total.

## **Services d'achat à valeur ajoutée offerts aux clients**

- Malgré une pénurie d'effectifs, la demande exprimée pour les marchés de services de communication a augmenté, essentiellement en raison des besoins en imprimerie du recensement et de la réimpression des passeports.
- Le Programme de surveillance électronique des médias a été mis en oeuvre dans 8 autres ministères; aujourd'hui, plus de 55 ministères, organismes et sociétés d'État du GdC y font appel. Ce programme comporte des avantages puisqu'il permet de réduire le nombre de coupures de presse traditionnelles et de diminuer les frais de photocopie et de distribution pour les ministères qui y participent.

## **Importance de nos employés**

Afin de soutenir l'élan de TPSGC à l'aube de ce millénaire, nous devons essentiellement, pour respecter nos priorités, maintenir un effectif polyvalent et très compétent. Voilà pourquoi notre Direction générale se compose d'une équipe motivée de travailleurs du savoir chevronnés, qui appartiennent à tous les horizons professionnels, qui possèdent une solide connaissance des deux langues officielles et qui sont très conscients des grands enjeux au gouvernement. En s'en remettant à leurs meilleures ressources, soit leurs propres employés, les Services de coordination des communications sont mieux en mesure de répondre aux besoins de leur clientèle.

Grâce à divers outils et à différentes activités stratégiques et d'apprentissage, par exemple notre Stratégie de gestion des connaissances, notre plan stratégique à jour de gestion des ressources humaines et les conférences que nous organisons pour nos employés, nous avons respecté une orientation axée sur la clientèle et fait la promotion d'une culture de partage de l'information. À notre avis, grâce aux perfectionnements apportés à la

planification de la gestion de l'évolution professionnelle, par exemple les plans d'apprentissage, et à notre connaissance des pratiques courantes dans la communication, nous pouvons nous assurer que nos clients continuent de compter sur les meilleurs conseils et services qui soient. Nous savons que c'est grâce aux connaissances et aux compétences de nos employés que nous pourrions faire preuve d'excellence et d'ingéniosité dans les services et les produits de communication que nous offrons au gouvernement du Canada et au grand public canadien dans l'économie nouvelle.

### Services de coordination des communications 2000-2001

(en millions de dollars)

	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
▪ <b>Crédit de fonctionnement</b>			
Dépenses brutes	74,7	84,2	<b>80,1</b>
Moins : Recettes disponibles	1,1	4,2	<b>4,2</b>
Dépenses nettes	73,6	80,0	<b>76,0</b>
▪ <b>Fonds renouvelable des services optionnels</b>			
Dépenses brutes	14,1	14,1	<b>13,4</b>
Moins : Recettes disponibles	13,4	13,4	<b>12,1</b>
Dépenses nettes (fournies) utilisées	0,7	0,7	<b>1,4</b>
<b>TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ</b>	74,3	80,7	<b>77,3</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

## Soutien opérationnel

### Description

- Soutien apporté aux cabinets du ministre et de la sous-ministre;
- Prestation de services de GI-TI aux secteurs d'activité et aux opérations de TPSGC et Sécurité des technologies de l'information pour les secteurs d'activité, les opérations et la plate-forme électronique, ainsi que les services communs de GI-TI du Ministère;
- Prestation de services ministériels à l'échelle nationale relativement aux finances, aux communications, à la vérification et à l'examen, au bureau d'élaboration de l'éthique, aux ressources humaines, à la gestion du matériel, à la sécurité, au règlement des différends contractuels, aux politiques et à la planification du Ministère, à la gestion du portefeuille, à la fonction de secrétariat ministériel et aux services juridiques.

### Résultats obtenus

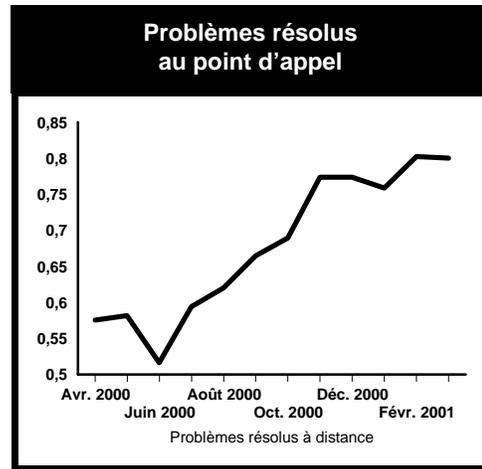
#### Prestation de services continus de GI-TI

- **Application des services centraux et communs** : À l'aide des outils et des techniques les plus récents de développement de logiciels, ainsi que grâce à leurs compétences dans la gestion des projets de TI, les Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI) travaillent en collaboration avec les secteurs d'activité de TPSGC pour développer de nouvelles applications sur ordinateur et pour actualiser les applications existantes, aussi bien en y apportant des améliorations mineures qu'en les réaménageant de fond en comble. Les SGTI exploitent et gèrent environ 300 grandes applications opérationnelles partout au Canada, notamment celles qui permettent d'appuyer les systèmes essentiels à la mission de l'ensemble du gouvernement pour le receveur général et la Rémunération de la fonction publique et celles qui sont nécessaires pour s'assurer d'offrir des services centraux et communs aux ministères et organismes fédéraux. On veille à l'excellence des services en respectant les recommandations du Cadre amélioré de gestion du Conseil du Trésor pour les processus de gestion des projets de TI, des risques et de la qualité.
- **Sécurité des technologies de l'information (STI)** : Parce que les menaces brandies contre les environnements de TI du Ministère et du gouvernement se font de plus en plus nombreuses, les SGTI continuent d'intervenir en surveillant la sécurité des TI sur deux fronts : l'utilisation d'Internet au Ministère et la fréquence de deux menaces en particulier : les virus et les canulars.

TPSGC a mis sur pied, au sein des SGTI, un Centre de protection de l'information, qui est chargé de coordonner la protection, la réaction et l'intervention en cas d'attaque déclenchée contre des réseaux informatiques. Ce centre se consacrera à des activités comme la surveillance interne des réseaux, le dépistage des points d'accès

non autorisés, l'analyse de la vulnérabilité et la mise en oeuvre de logiciels de plus en plus perfectionnés pour la détection des virus.

- **Systèmes de bureautique :** Les SGTI assurent le soutien des postes de travail des employés de TPSGC grâce au Bureau de service de la Direction de la gestion des systèmes informatiques. En 2000-2001, ils ont mis en oeuvre un nouvel outil logiciel de contrôle à distance, qui permet de résoudre les problèmes sans avoir à dépêcher un agent jusqu'au poste de travail. On peut ainsi résoudre, sans dépêcher d'agent, de 75 à 80 % des problèmes signalés par les clients lorsqu'ils appellent, ce qui permet de gagner du temps et de réaliser des économies. Un sondage récent auprès des clients dans l'ensemble de TPSGC a démontré que les employés étaient très satisfaits, dans l'ensemble, du service offert (soit un taux de satisfaction global de 90 %).



- **Services de gestion de l'information (GI) :** Dans le secteur de la GI, les SGTI offrent des services comme la gestion des documents, des annuaires et des formulaires, les services de bibliothèque et le courriel destiné à TPSGC. Afin d'améliorer ces services, les SGTI réaménagent continuellement les services existants en profitant des technologies confirmées pour optimiser l'efficacité et l'efficacité et pour appuyer le GeD. Voici un aperçu des réalisations pour 2000-2001 :
  - On peut désormais consulter, sur le site intranet Publiservice, la liste complète des formulaires de TPSGC pour les télécharger dans le format PDF, ce qui permet aux autres ministères intéressés d'y avoir accès;
  - Plus de 8,5 millions d'éléments de correspondance reçus et envoyés ont été traités;
  - Au total, 2 556 nouveaux articles ont été ajoutés à la base de données Biblioweb. Cette base permet aux utilisateurs d'avoir électroniquement accès à de nombreuses collections de bibliothèques ministérielles et à de multiples documents constitués de textes complets, en plus de demander et de renouveler des documents en direct.

### Gouvernement en direct

La planification initiale de la transformation des systèmes de TPSGC pour respecter les objectifs du Gouvernement en direct (GeD) a été achevée en 2000-2001. La section III du présent rapport comprend un compte rendu plus précis sur les initiatives du GeD de TPSGC.

## Stratégies productives en matière de ressources humaines

- **Stratégie de ressources humaines permettant d'offrir des services fondés sur les connaissances** : La Gestion ministérielle a institué un Cadre de gestion des ressources humaines qui appuie les orientations opérationnelles de TPSGC.

Le Ministère a étendu la capacité d'établissement des profils démographiques et fourni des renseignements complets pour permettre aux gestionnaires de prendre, dans la planification des ressources humaines, des décisions en connaissance de cause leur permettant de respecter leurs orientations opérationnelles.

TPSGC a continué de consacrer son investissement minimum dans la formation de tous les employés et a constaté une augmentation des heures et des budgets investis dans l'apprentissage des employés à tous les échelons de l'organisme.

- **Programme de renouvellement pour les cadres intermédiaires** : TPSGC a axé ses efforts sur l'élaboration de différents moyens de communication et d'apprentissage, dont un site Web sur le Coin des gestionnaires, un cours d'orientation en gestion et un plan d'apprentissage des gestionnaires sur le Web.
- **Système de surveillance du rendement pour les services de gestion des ressources humaines** : Nous avons établi et mis en oeuvre des indicateurs sur l'état des effectifs pour surveiller et améliorer continuellement la gestion de notre personnel afin de répondre aux besoins opérationnels. Ces indicateurs du rendement sont intégrés dans le *Bilan social*, qui constitue un rapport sur la gestion des ressources du Ministère.
- **Conversion à la Norme générale de classification** : TPSGC est prêt à convertir tous ses groupes professionnels. Pour nous assurer que nous sommes prêts à cette conversion, nous continuons d'appuyer les secteurs d'activité du Ministère qui revoient leur structure organisationnelle afin de répondre aux besoins de leurs clients.

Pour appuyer en particulier la mise en oeuvre de la Norme générale de classification, 225 employés du Ministère ont suivi une formation sur le processus informel de résolution des conflits; nous appuyons actuellement les milieux qui adoptent cette nouvelle pratique.

## Employeur de choix

- **Effectif diversifié et représentatif** : TPSGC a continué de s'efforcer d'atteindre l'excellence en formant une main-d'oeuvre représentative, qui reflète la riche diversité de la société multiculturelle du Canada.

TPSGC a continué de renouveler ses effectifs grâce à des programmes de stages et d'apprentissage. Ces programmes de recrutement et de perfectionnement au niveau des débutants permettent d'attirer les compétences au Ministère et donnent lieu à un effectif plus représentatif.

- **Environnement de travail positif** : En collaboration avec les syndicats, TPSGC a adopté le principe du règlement extrajudiciaire des différends, en élaborant un système de gestion des conflits qui est actuellement soumis à un processus d'approbation avec la direction et les syndicats. Dans le cadre de ce modèle, on a élaboré des stratégies d'apprentissage pour les gestionnaires et les employés.
- **Programme d'aide aux employés et aux organismes** : Ce programme ministériel a amélioré ses services en élaborant et en mettant en oeuvre un modèle pour décrire les facteurs nécessaires afin de promouvoir le mieux-être des individus et des organismes.
- **Leadership en matière de langues officielles** : En plus de poursuivre nos efforts auprès de la collectivité des membres du groupe EX dans les régions bilingues, TPSGC appuie la formation linguistique des membres de ce groupe dans les régions unilingues, dans le cadre de leur perfectionnement professionnel.

En plus des résultats ci-dessus, présentés en regard des engagements formulés dans le RPP de 2000-2001, la réalisation ci-après s'avère importante.

### Assurer la confiance du public

TPSGC s'est engagé à favoriser un dialogue en matière d'éthique avec ses employés; il s'agit là d'un des éléments de base en vue d'assurer un service de qualité à ses clients, ainsi qu'à l'ensemble des Canadiens. Un des instruments conçus pour promouvoir ce dialogue est le site Web de l'éthique, qui offre aux employés un guide de prise de décisions à consulter dans des dilemmes d'ordre éthique. Ce site a fait l'objet d'une distinction. De plus, lors d'une table ronde sur l'éthique dans les secteurs privé et public, coparainée par le Conference Board, ce dialogue a été étendu aux intervenants externes du Ministère.

<b>Soutien Opérationnel 2000-2001</b>			
<i>(en millions de dollars)</i>			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
<b>GAMME DE SERVICES GI/TI - OPÉRATIONS MINISTÉRIELLES</b>			
▪ <b>Crédit de fonctionnement</b>			
Dépenses brutes	197,9	243,3	<b>240,0</b>
Moins : Recettes disponibles	67,3	77,6	<b>77,5</b>
Dépenses nettes	130,6	165,8	<b>162,4</b>
<b>GAMME DE SERVICES DE LA GESTION MINISTÉRIELLE</b>			
▪ <b>Crédit de fonctionnement</b>			
Dépenses brutes	149,0	154,9	<b>138,9</b>
Moins : Recettes disponibles	32,4	42,1	<b>42,1</b>
Dépenses nettes	116,7	112,8	<b>96,8</b>
<b>TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ</b>	<b>247,2</b>	<b>278,6</b>	<b>259,2</b>

*Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.*

# **Programme des sociétés d'État**

## **Société du Vieux-Port de Montréal Inc.**

### **Description**

- Les paiements établis permettent de financer la Société du Vieux-Port de Montréal Inc. dans la gestion, la mise en valeur et le maintien du site du Vieux-Port de Montréal.

### **Résultats obtenus**

La Société du Vieux-Port de Montréal Inc. met en valeur et maintient le site du Vieux-Port de Montréal en mettant en place des infrastructures, des biens d'équipement et des services. Elle exploite un cinéma IMAX® et une patinoire en plein air et offre, pendant toute l'année, des activités aux visiteurs, notamment le Centre interactif des sciences de Montréal, qui a ouvert ses portes en mai 2000. Les sommes versées à la Société lui permettent de réaliser ses objectifs. Le prix d'entrée au cinéma, les frais de stationnement, les services d'alimentation et les commandites constituent pour la Société des sources indépendantes de recettes.

## **Queens Quay West Land Corporation**

### **Description**

- Les paiements établis permettent de financer la Queens Quay West Land Corporation, qui verse ensuite une subvention d'exploitation au Harbourfront Centre.

### **Résultats obtenus**

La Queens Quay West Land Corporation exerce ses activités à titre de société de gestion et d'aliénation de biens immobiliers pour le secteur riverain de Toronto et verse une subvention d'exploitation au Harbourfront Centre. Les paiements versés à la Société lui permettent de financer les engagements adoptés par le gouvernement fédéral. La plus grande partie du site de 100 acres à l'origine a été cédée à la Ville de Toronto.

## Programme des sociétés d'État 2000-2001

*(en millions de dollars)*

<u>SECTEUR D'ACTIVITÉ</u>	Dépenses prévues	Autorisations totales	Réelles
<b>SOCIÉTÉ DU VIEUX- PORT DE MONTRÉAL INC.</b>			
▪ Paiements à la Société du Vieux-Port de Montréal Inc.	--	12,7	12,6
<b>QUEENS QUAY WEST LAND CORPORATION</b>			
▪ Paiements à la Queens Quay West Land Corporation	3,0	3,0	3,0
<b>TOTAL DES SOCIÉTÉS D'ÉTAT</b>	3,0	15,7	15,6

*Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.*

# Annexe A — Rapports consolidés

## Gouvernement en direct

Dans son RPP de 2000-2001, TPSGC s'est engagé, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et d'autres ministères, à élaborer la conception et l'architecture de la Voie de communication protégée du gouvernement du Canada (pour pouvoir fournir des services en direct) et à organiser des essais pilotes opérationnels pour mettre le principe à l'épreuve.

Pendant l'exercice écoulé, TPSGC s'est employé à appuyer la prestation de services en direct, dans l'ensemble du gouvernement et pour ses propres programmes et services. TPSGC joue un rôle prépondérant dans un certain nombre de grandes initiatives en direct :

- l'établissement ou la modernisation de services ministériels en direct dans le cadre du GeD;
- l'élaboration et l'exploitation de services d'infrastructures électroniques pour l'ensemble de la collectivité fédérale, notamment grâce à la création d'une Voie de communication protégée, pour permettre au grand public d'avoir facilement accès en direct aux services gouvernementaux;
- la mise à niveau et le relancement du portail fédéral d'accès à Internet (le Site du Canada);
- l'établissement d'un nouveau système visant à faciliter, pour les fonctionnaires fédéraux, l'achat électronique en direct des biens et des services nécessaires à l'interne.

**Gouvernement en direct** : Le processus selon lequel on fournit en direct les programmes et les services du gouvernement est mis en oeuvre par phases ou par « volets » :

- l'objectif du Volet I consistait à mettre à la disposition du grand public, au plus tard le 31 décembre 2000, l'information sur les principaux programmes et services du gouvernement fédéral;
- le Volet II vise à permettre au grand public canadien d'avoir accès électroniquement et en toute sécurité aux principaux services du gouvernement d'ici à la fin de 2004;
- le Volet III étendra ces objectifs aux accords de prestation de services avec les partenaires externes, dont les provinces, les territoires, les municipalités et les entreprises.

Pour coordonner les efforts de TPSGC et s'assurer qu'il réussit à respecter ses objectifs dans le cadre du GeD, on a mis sur pied un bureau pour le programme du GeD. Ce bureau appuie les comités ministériels de régie du GeD, définit et suit les enjeux horizontaux du Ministère et fournit des services communs, par exemple la gestion des risques et l'établissement des rapports destinés au SCT.

C'est en avance sur les délais que TPSGC a terminé l'élaboration de ses sites d'information Internet et internes pour répondre à ses objectifs dans le cadre du Volet I.

Pour atteindre ses objectifs dans le Volet II, TPSGC a élaboré, dans le cadre du GeD, une série d'initiatives visant à appuyer les objectifs du gouvernement et à améliorer les services de chacun de ses secteurs d'activité. Tous ces projets sont conçus pour permettre d'avoir facilement accès à l'information et aux services du gouvernement, d'améliorer les services offerts à la vaste clientèle de TPSGC et d'accroître l'efficacité des opérations gouvernementales.

**Voie de communication protégée :** L'Initiative de l'infrastructure stratégique (IIS) de GI-TI, le volet technologique du projet du GeD, permet au gouvernement d'améliorer son infrastructure électronique commune pour appuyer le GeD. Dans le cadre de l'IIS, on construit une Voie de communication protégée pour fournir des services électroniques au grand public canadien, aux entreprises et aux autres utilisateurs des services gouvernementaux. Cette Voie est conçue pour faciliter l'accès en direct aux programmes et aux services de l'État. TPSGC a été désigné comme agent principal de prestation de la Voie de communication protégée et des autres éléments essentiels de l'IIS pour le compte du gouvernement et travaille en étroite collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor. Bien que les différents ministères du gouvernement fédéral soient libres d'établir leurs propres infrastructures électroniques internes, ils doivent également assurer l'intégration avec l'infrastructure commune et les services dans l'ensemble du gouvernement, pour pouvoir offrir aux Canadiens des services intégrés et éviter les recouvrements dans les investissements consacrés aux infrastructures.

On a mené à bien un processus de demande de proposition pour l'attribution du contrat de la Voie de communication protégée, en collaboration avec les autres ministères, pour s'assurer que ce projet répond aux besoins des clients.

**Portail Canada :** On a réaménagé le site Web du portail principal du gouvernement du Canada, soit le Site du Canada, qui constitue un « guichet unique » donnant accès à l'information et aux services gouvernementaux. Le premier ministre a « officiellement » lancé ce site le 2 février 2001. La première édition de la Passerelle des Canadiens, site secondaire du Site du Canada, offre des services et des programmes pour les Canadiens et a été lancée avant la date prévue au calendrier, ce qui permet de promouvoir les efforts dans le groupement interministériel des services en direct. Cette nouvelle présentation de services et d'information axés sur les citoyens est indispensable pour démontrer le potentiel de la prestation des services en direct et a constitué l'un des premiers résultats du programme du GeD.

**Achats électroniques :** La Chaîne d'approvisionnement électronique permettra de réaliser en direct une partie beaucoup plus grande du processus d'achat du gouvernement. Cette chaîne s'étendra à l'ensemble du cycle chronologique de l'acquisition, de l'achat et du paiement; le gouvernement fédéral et ses fournisseurs externes y participeront. Cette

initiative devrait permettre d'offrir des services plus efficaces à prix réduit et d'accélérer la prestation de ces services à plus long terme. En 2000-2001, on a mis en oeuvre avec succès la version 1.0 du modèle de l'Achat électronique de l'initiative de la Chaîne d'approvisionnement électronique, qui vise surtout à être utilisée à l'interne au sein des ministères, pour faciliter l'achat des fournitures et des services administratifs.

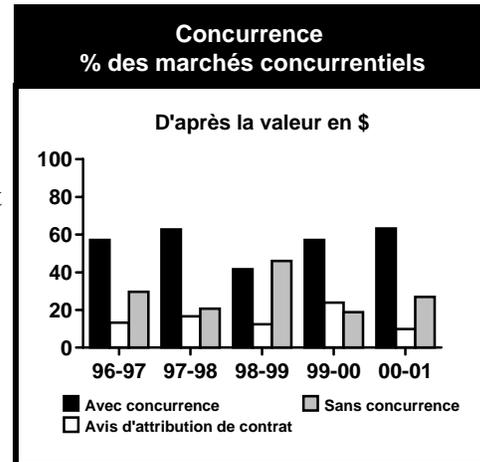
## Achats et marchés

Par l'entremise du Service des approvisionnements (SA), TPSGC fournit des services communs de qualité pour l'acquisition des biens et des services au nom des ministères et organismes du gouvernement du Canada. Les services offerts par cette Direction générale sont uniques et comprennent un large éventail d'activités grâce auxquelles les ministères peuvent se consacrer aux services qu'ils offrent eux-mêmes directement aux citoyens canadiens.

En 2000-2001, le SA a établi plus de 60 000 documents contractuels (une hausse de 10 000 par rapport à l'exercice précédent) pour une valeur de 10,9 milliards de dollars. Parmi ces documents, 591 contrats d'une valeur de 102,2 millions de dollars ont été attribués à des entreprises autochtones.

Le SA est très fier de son cadre de procédures et de politiques d'achat, qui favorise la rentabilité et l'efficacité des services offerts au gouvernement dans la passation des marchés et respecte les obligations législatives se rapportant aux accords commerciaux nationaux et internationaux. Il exerce ses activités conformément à des principes clairs.

L'intégrité représente à elle seule la qualité la plus importante des marchés de TPSGC : elle constitue la pierre d'assise des cinq principes qui guident toutes les activités de passation des marchés :



- *responsabilisation* : TPSGC est responsable de l'intégrité de l'ensemble du processus d'attribution des marchés;
- *service à la clientèle* : Aucun effort n'est négligé pour répondre aux impératifs opérationnels des clients, tout en faisant fructifier au maximum chacun des marchés passés;
- *concurrence* : Les contrats sont attribués selon un processus concurrentiel ouvert et comportant certaines exceptions autorisées par le Règlement sur les marchés de l'État;
- *égalité d'accès et de traitement* : Tous les fournisseurs sont sur un pied d'égalité dans l'attribution des marchés publics et sont assujettis aux mêmes conditions;

- *objectifs nationaux* : TPSGC met en oeuvre des objectifs socio-économiques, en respectant les limites imposées par les accords commerciaux nationaux et internationaux.

En 2000-2001, plusieurs rapports de vérification et plans d'action connexes ont été établis sur les activités relatives aux achats. On peut en prendre connaissance sur le site Web suivant : <http://www.tpsgc.gc.ca/aeb/text/inter-f.html>

## **Gestion du matériel**

La Politique sur la gestion des biens du Ministère a été élaborée et adoptée en 2000-2001. Le système ministériel de gestion des biens a également été mis en oeuvre avec succès. Ce système, lancé le 1<sup>er</sup> avril 2001, appuie pleinement la Stratégie d'information financière du gouvernement. Les procédures et processus administratifs nécessaires à la gestion des immobilisations au Ministère se rapportent à la mise en oeuvre du nouveau système.

En 2000-2001, TPSGC a évalué et répertorié toutes les immobilisations; en 2001-2002, il tient l'inventaire de tous les biens contrôlables dont la valeur est inférieure au seuil fixé pour les immobilisations, soit 10 000 dollars. Ces évaluations et inventaires sont effectués selon un processus d'inventaire qui comporte des étapes de confirmation lorsqu'on a enregistré des données dans le système de gestion des biens. Le niveau de confiance est extrêmement élevé à cause du caractère matériel des biens et de la participation du milieu financier dans la confirmation des données. On tient compte des coûts du cycle chronologique de toutes les immobilisations (y compris celles qui sont essentielles à la mission). TPSGC a procédé à des travaux d'évaluation pour toutes les immobilisations, avant d'analyser les délais d'amortissement pour les coûts du cycle chronologique et d'effectuer une analyse de reconstitution.

## **Développement durable**

Pendant l'exercice écoulé, TPSGC a accompli des progrès constants dans la réalisation des objectifs environnementaux publiés dans le RPP de 1999-2000 et dans le respect des engagements adoptés dans notre Stratégie de développement durable de 1997.

Les principaux engagements portaient sur l'élaboration d'un système de gestion de l'environnement (SGE) ministériel, sur la mise en oeuvre d'une démarche de prévention de la pollution dans les opérations gouvernementales, sur la pratique de l'écocivisme et sur l'aide à apporter à notre clientèle de ministères pour qu'ils puissent écologiser leurs opérations et effectuer des achats écologiques.

Le Ministère a également élargi la portée de cette stratégie pour l'étendre à des mesures visant à appuyer l'initiative de Remise en ordre de la grande maison fédérale (REOGMF), soit l'engagement adopté par le gouvernement pour réduire les rejets de gaz à effet de serre dans ses propres opérations en vertu du Protocole de Kyoto.

Au cours de la période visée par ce rapport, on a terminé en grande partie la description du SGE du Ministère; toutefois, on continue de travailler à la mise en oeuvre à grande échelle de ce système. De plus, le SGE s'est enrichi d'éléments importants, par exemple un cadre pour la surveillance semestrielle de l'application de la Stratégie de développement durable de TPSGC par la haute direction du Ministère. Nous avons aussi accompli des progrès satisfaisants dans les secteurs opérationnels particuliers visés ci-dessus. En voici des exemples :

- TPSGC a élaboré une stratégie et un plan d'action triennal pour la réduction des rejets de gaz à effet de serre;
- en 2000-2001, la moyenne des déchets enfouis dans les décharges publiques par employé s'est élevée à 54 kg, ce qui est nettement inférieur à notre objectif de 95 kg;
- le pourcentage des boîtes de papier dont le contenu est recyclé et qui sont fournies par la Division de la gestion du matériel au Ministère a augmenté pour passer de 17 % pendant l'exercice 1999-2000 à 99 % en 2000-2001;
- des clauses d'écologisation font désormais partie de plus de 51 % des sections du Devis directeur national;
- en 2000-2001, quelque 271 employés ont suivi une formation sur l'écologisation des achats;
- TPSGC a élaboré un Réseau des achats verts avec un site Web de Publiservice pour faciliter, au gouvernement, l'application des pratiques d'écologisation des achats.

De plus, pendant l'exercice 2000-2001, on a apporté une mise à jour à la Stratégie de développement durable de TPSGC, qui a été déposée au Parlement le 14 février 2001. Les objectifs de cette nouvelle stratégie consistent à « écologiser » :

- les opérations de TPSGC à titre de gardien et fournisseur d'installations et de locaux à bureaux à vocation commune auprès des ministères fédéraux;
- les services que TPSGC offre, à titre de mandataire des services communs, aux ministères et organismes fédéraux;
- les opérations internes du Ministère.

La nouvelle stratégie met l'accent sur l'élaboration et la mise en oeuvre d'objectifs précis, mesurables et limités dans le temps, chacun étant assorti d'indicateurs de rendement et de plans d'action.

Le Rapport sur le rendement du développement durable de TPSGC pour l'exercice 2000-2001 renferme de plus amples renseignements sur les résultats de l'application de cette stratégie. On peut en prendre connaissance sur la page Web des publications du site Internet de TPSGC, dont voici l'adresse :

[www.tpsgc.gc.ca/text/generic/sub\\_infocentre\\_publications-f.html#p](http://www.tpsgc.gc.ca/text/generic/sub_infocentre_publications-f.html#p)

## Réservoirs de carburant

Conformément aux exigences de la partie IV de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* (LCPE) (Règlement sur l'enregistrement des systèmes de réservoirs pour les produits pétroliers et les produits pétroliers alliés sur les terrains fédéraux), ce rapport comprend les renseignements reproduits dans l'Annexe II de ce règlement; ces renseignements sont à jour jusqu'au 31 décembre 2000. À cette date, la situation des réservoirs de carburant sur les terrains fédéraux placés sous la garde de TPSGC s'établissait comme suit :

Pour les réservoirs hors-sol : 14 sont enregistrés, 12 sont conformes aux Lignes directrices techniques et 2 ne respectent pas ces lignes directrices. Ces deux réservoirs devraient être mis à niveau ou mis hors-service d'ici décembre 2001.

Pour les réservoirs souterrains (RST) : 64 sont enregistrés (en plus de 4 réservoirs de béton), 44 sont conformes aux Lignes directrices techniques et 20 ne respectent pas ces lignes directrices. Les quatre réservoirs de béton débordent le cadre de l'application des Lignes directrices techniques; ils sont toutefois en bon état et font l'objet d'une surveillance étroite.

Environnement Canada a approuvé formellement le plan d'action de TPSGC pour la gestion de neuf des 20 RST non conformes, jusqu'à ce que ces réservoirs soient déclarés excédentaires ou jusqu'à ce qu'on en transfère la propriété.

Huit des 20 RST non conformes devraient être mis à niveau avant décembre 2001. Le plan d'action et le calendrier de mise en oeuvre sont en place.

On confirmera que les trois autres RST visés ne sont pas conformes; ils devraient être mis à niveau ou mis hors-service au plus tard en décembre 2001.

TPSGC adoptera un système de surveillance et de suivi pour s'assurer que tous ses réservoirs enregistrés sont conformes aux Lignes directrices techniques sur les réservoirs.

# Annexe B - Rendement financier

## Aperçu du rendement financier

Le tableau suivant explique les changements importants survenus entre les dépenses prévues, les autorisations de dépenser et les dépenses réelles au niveau du Ministère.

*(en millions de dollars)*

<b>DÉPENSES PRÉVUES</b>	<b>\$2 054,6</b>
Acquisition d'immobilisations supplémentaires	98,8
Financement des conventions collectives	10,4
Initiatives à l'échelle de l'administration fédérale	7,5
<b>AUTORISATIONS TOTALES</b>	<b>2 171,3</b>
Péréemption - Budget de fonctionnement	(25,2)
Péréemption - Budget contrôlé séparément	(43,9)
Péréemption - Budget en immobilisations	(7,8)
Différences nettes dans les crédits législatifs - Fonds renouvelables	(1,2)
<b>DÉPENSES RÉELLES</b>	<b>\$2 093,2</b>

La péréemption du budget de fonctionnement est comparable à celles des années précédentes et se qualifie au titre du report de fonds maximum permis.

TPSGC a deux budgets permanents contrôlés séparément : le budget de frais bancaires qui relève du secteur d'activité du Receveur général et le budget des locaux qui relève du secteur d'activité des Services immobiliers. La péréemption du budget des locaux fédéraux a principalement été causée par un niveau plus élevé de transactions avec les tierces parties et des recettes additionnelles liées au plan de contrôle de l'expansion.

## Tableau financier 1 : Autorisations pour 2000-2001

(en millions de dollars)

Crédit	Programme	2000-2001		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	<b>Services gouvernementaux</b>			
1	Dépenses de fonctionnement	1 664,3	1 635,3	1 566,2
5	Dépenses en capital	344,0	468,1	460,3
(L)	Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux - Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	59,3	66,5	66,5
(L)	Fonds renouvelable des Services immobiliers	--	--	(1,3)
(L)	Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers <small>(Note 1)</small>	(18,9)	(18,9)	0,3
(L)	Fonds renouvelable des Services optionnels	0,6	0,6	3,8
(L)	Fonds renouvelable des Services gouvernementaux d télécommunications et d'informatique	--	--	(8,8)
(L)	Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Cana	(1,1)	(1,1)	(3,1)
(L)	Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	3,4	3,4	(7,4)
(L)	Subventions aux municipalités et paiements à d'autres autorités taxatrices	--	0,9	0,9
(L)	Recouvrement des montants crédités aux recettes d'exercices antérieurs	--	0,1	0,1
(L)	Dépenses de produits provenant de l'aliénation des surplus de biens de la Couronne	--	0,7	0,3
	<b>Total des Services gouvernementaux</b>	2 051,6	2 155,6	2 077,6
	<b>Sociétés d'État</b>			
11	Paiements à la Société du Vieux-Port de Montréal In	--	12,7	12,6
10	Paiements à la Queens Quay West Land Corporation	3,0	3,0	3,0
	<b>Total des Sociétés d'État</b>	3,0	15,7	15,6
<b>TOTAL DU MINISTÈRE</b>		2 054,6	2 171,3	2 093,2

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

(L) = Législatif

Note 1 : En 2000-2001, les montants réels reflètent un montant de 15,5 millions de dollars de recettes nettes retourné au Trésor.

## Tableau financier 2 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité

(en millions de dollars)

PROGRAMME Secteur d'activité Gamme de services	ÉTP	Fonction- nement	Immobi- lisations	Subventions et contributions	Sous-total dépenses brutes	Moins : recettes disponibles	Total dépenses nettes
<b>SERVICES GOUVERNEMENTAUX</b>							
<b>Services immobiliers</b>							
<i>Locaux et biens fédéraux</i>	2 435	1 398,7	303,8	--	1 702,5	248,2	1 454,3
	<b>2 435</b>	<b>1 357,0</b>	<b>460,3</b>	<b>2,1</b>	<b>1 819,4</b>	<b>346,8</b>	<b>1 472,6</b>
<i>Services</i>							
- Fonds renouvelable des Services immobiliers	1 183	570,2	--	--	570,2	570,2	--
	<b>1 239</b>	<b>703,2</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>703,2</b>	<b>704,6</b>	<b>(1,3)</b>
- Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers <sup>(Note 1)</sup>	--	3,6	--	--	3,6	22,5	(18,9)
	<b>--</b>	<b>1,8</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>1,8</b>	<b>1,5</b>	<b>0,3</b>
<b>Total - Services immobiliers</b>	3 618	1 972,5	303,8	--	2 276,3	840,9	1 435,4
	<b>3 674</b>	<b>2 062,0</b>	<b>460,3</b>	<b>2,1</b>	<b>2 524,4</b>	<b>1 052,9</b>	<b>1 471,5</b>
<b>Service des approvisionnements</b>							
- Crédit	1 617	126,3	--	--	126,3	20,7	105,6
	<b>1 692</b>	<b>150,8</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>150,8</b>	<b>35,0</b>	<b>115,8</b>
- Fonds renouvelable des services optionnels	90	78,0	--	--	78,0	78,2	(0,1)
	<b>90</b>	<b>88,1</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>88,1</b>	<b>85,7</b>	<b>2,4</b>
<b>Total - Service des approvisionnements</b>	1 707	204,3	--	--	204,3	98,9	105,4
	<b>1 782</b>	<b>238,9</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>238,9</b>	<b>120,7</b>	<b>118,2</b>
<b>Receveur général</b>	627	119,0	--	--	119,0	20,3	98,7
	<b>542</b>	<b>130,4</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>130,4</b>	<b>30,1</b>	<b>100,3</b>
<b>Rémunération de la fonction publique</b>	779	49,0	--	--	49,0	2,3	46,7
	<b>824</b>	<b>64,2</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>64,2</b>	<b>35,3</b>	<b>28,9</b>
<b>Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique</b>	199	132,5	--	--	132,5	132,5	--
	<b>177</b>	<b>116,3</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>116,3</b>	<b>125,1</b>	<b>(8,8)</b>
<b>Conseils et Vérification Canada</b>	357	71,0	--	--	71,0	72,1	(1,1)
	<b>357</b>	<b>110,1</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>110,1</b>	<b>113,1</b>	<b>(3,1)</b>
<b>Bureau de la traduction</b>							
- Crédit	--	41,5	--	--	41,5	--	41,5
	<b>--</b>	<b>41,5</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>41,5</b>	<b>--</b>	<b>41,5</b>
- Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	1 250	122,3	--	--	122,3	118,9	3,4
	<b>1 250</b>	<b>149,4</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>149,4</b>	<b>156,9</b>	<b>(7,4)</b>
<b>Total - Bureau de la traduction</b>	1 250	163,8	--	--	163,8	118,9	44,9
	<b>1 250</b>	<b>191,0</b>	<b>--</b>	<b>--</b>	<b>191,0</b>	<b>156,9</b>	<b>34,1</b>

## Tableau financier 2 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité (suite)

(en millions de dollars)

PROGRAMME Secteur d'activité Gamme de services	ÉTP	Fonction- nement	Immobi- lisations	Subventions et contributions	Sous-total dépenses brutes	Moins : recettes disponibles	Total dépenses nettes
<b>Services de coordination des communications</b>							
- Crédit	81	74,7	--	--	74,7	1,1	73,6
	<b>111</b>	<b>80,1</b>	--	--	<b>80,1</b>	<b>4,2</b>	<b>76,0</b>
- Fonds renouvelable des Services optionnels	67	14,1	--	--	14,1	13,4	0,7
	<b>67</b>	<b>13,4</b>	--	--	<b>13,4</b>	<b>12,1</b>	<b>1,4</b>
<b>Total - Services de coordination des communications</b>	148	88,9	--	--	88,9	14,6	74,3
	<b>178</b>	<b>93,6</b>	--	--	<b>93,6</b>	<b>16,2</b>	<b>77,3</b>
<b>Soutien opérationnel</b>							
<i>GLTI - Opérations ministérielles</i>	1 324	197,9	--	--	197,9	67,3	130,6
	<b>1 328</b>	<b>240,0</b>	--	--	<b>240,0</b>	<b>77,5</b>	<b>162,4</b>
<i>Gestion ministérielle</i>	1 391	149,0	--	--	149,0	32,4	116,7
	<b>1 518</b>	<b>138,9</b>	--	--	<b>138,9</b>	<b>42,1</b>	<b>96,8</b>
<b>Total - Soutien opérationnel</b>	2 715	346,9	--	--	346,9	99,7	247,2
	<b>2 846</b>	<b>378,9</b>	--	--	<b>378,9</b>	<b>119,6</b>	<b>259,2</b>
<b>TOTAL DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX</b>	11 400	3 148,0	303,8	--	3 451,8	1 400,2	2 051,6
	<b>11 630</b>	<b>3 385,2</b>	<b>460,3</b>	<b>2,1</b>	<b>3 847,5</b>	<b>1 770,0</b>	<b>2 077,6</b>
<b>SOCIÉTÉS D'ÉTAT</b>							
Société du Vieux-Port de Montréal Inc.	--	--	--	--	--	--	--
	--	<b>12,6</b>	--	--	<b>12,6</b>	--	<b>12,6</b>
Queens Quay West Land Corporation	--	3,0	--	--	3,0	--	3,0
	--	<b>3,0</b>	--	--	<b>3,0</b>	--	<b>3,0</b>
<b>TOTAL DES SOCIÉTÉS D'ÉTAT</b>	--	3,0	--	--	3,0	--	3,0
	--	<b>15,6</b>	--	--	<b>15,6</b>	--	<b>15,6</b>
<b>TOTAL DU MINISTÈRE</b>	11 400	3 151,0	303,8	--	3 454,8	1 400,2	2 054,6
	<i>11 400</i>	<i>3 279,5</i>	<i>468,1</i>	<i>2,6</i>	<i>3 750,1</i>	<i>1 578,8</i>	<i>2 171,3</i>
	<b>11 630</b>	<b>3 400,8</b>	<b>460,3</b>	<b>2,1</b>	<b>3 863,2</b>	<b>1 770,0</b>	<b>2 093,2</b>
Élimination des dépenses intra-ministérielles	--	(183,7)	--	--	(183,7)	(183,7)	--
	<b>11 630</b>	<b>3 217,2</b>	<b>460,3</b>	<b>2,1</b>	<b>3 679,5</b>	<b>1 586,3</b>	<b>2 093,2</b>
<b>Autres recettes et dépenses</b>							
Recettes non disponibles							27,6
							27,6
							<b>111,9</b>
Coût des services fournis par d'autres ministères							24,9
							24,9
							<b>34,5</b>
<b>COÛT NET DU PROGRAMME</b>							2 051,9
							2 168,6
							<b>2 015,8</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Les chiffres en caractère standard correspondent aux dépenses prévues.

Les chiffres en caractère italique correspondent aux autorisations totales pour 2000-2001.

Les chiffres en caractère gras correspondent aux dépenses / recettes réelles de 2000-2001.

Note 1 : En 2000-2001, les montants réels reflètent un montant de 15,5 millions de dollars de recettes nettes retourné au Trésor.

**Tableau financier 3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles**

(en millions de dollars)

PROGRAMME Secteur d'activité <i>Gamme de services</i>	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001		Réelles
			Dépenses prévues	Autorisation totales	
<b>SERVICES GOUVERNEMENTAUX</b>					
<b>Services immobiliers</b>					
<i>Locaux et biens fédéraux</i>	1 352,4	1 183,5	1 454,3	1 520,3	<b>1 472,6</b>
<i>Services</i>					
Fonds renouvelable des Services immobiliers	31,8	--	--	--	<b>(1,3)</b>
Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers (Note 1)	(23,8)	(17,5)	(18,9)	(18,9)	<b>0,3</b>
	<u>1 360,4</u>	<u>1 166,0</u>	<u>1 435,4</u>	<u>1 501,4</u>	<b>1 471,5</b>
<b>Service des approvisionnements</b>					
Crédit	111,6	136,7	105,6	115,4	<b>115,8</b>
Fonds renouvelable des services optionnels	0,1	(3,5)	(0,1)	(0,1)	<b>2,4</b>
	<u>111,7</u>	<u>133,2</u>	<u>105,4</u>	<u>115,3</u>	<b>118,2</b>
<b>Receveur général</b>	98,2	93,5	98,7	104,8	<b>100,3</b>
<b>Rémunération de la fonction publique</b>	53,9	57,8	46,7	29,7	<b>28,9</b>
<b>Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique (SGTI)</b>					
Fonds renouvelable des SGTI	6,6	(2,1)	--	--	<b>(8,8)</b>
<b>Conseils et Vérification Canada (CVC)</b>					
Fonds renouvelable de CVC	(2,7)	(3,5)	(1,1)	(1,1)	<b>(3,1)</b>
<b>Bureau de la traduction</b>					
Crédit	41,1	40,3	41,5	42,8	<b>41,5</b>
Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	2,6	(7,2)	3,4	3,4	<b>(7,4)</b>
	<u>43,7</u>	<u>33,1</u>	<u>44,9</u>	<u>46,2</u>	<b>34,1</b>
<b>Services de coordination des communications</b>					
Crédit	71,9	77,2	73,6	80,0	<b>76,0</b>
Fonds renouvelable des services	6,5	1,7	0,7	0,7	<b>1,4</b>
	<u>78,4</u>	<u>79,0</u>	<u>74,3</u>	<u>80,7</u>	<b>77,3</b>
<b>Soutien opérationnel</b>					
<i>GI/II - Opérations ministérielles</i>	178,2	176,3	130,6	165,8	<b>162,4</b>
<i>Gestion ministérielle</i>	84,2	93,4	116,7	112,8	<b>96,8</b>
	<u>262,4</u>	<u>269,7</u>	<u>247,2</u>	<u>278,6</u>	<b>259,2</b>
<b>TOTAL DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX</b>	2 012,6	1 826,7	2 051,6	2 155,6	<b>2 077,6</b>
<b>SOCIÉTÉS D'ÉTAT</b>					
<b>Société du Vieux-Port de Montréal Inc.</b>	14,2	24,3	--	12,7	<b>12,6</b>
<b>Queens Quay West Land Corporation</b>	3,5	3,0	3,0	3,0	<b>3,0</b>
<b>TOTAL DES SOCIÉTÉS D'ÉTAT</b>	<u>17,7</u>	<u>27,3</u>	<u>3,0</u>	<u>15,7</u>	<b>15,6</b>
<b>TOTAL DU MINISTÈRE</b>	<b>2 030,3</b>	<b>1 854,0</b>	<b>2 054,6</b>	<b>2 171,3</b>	<b>2 093,2</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note 1 : En 2000-2001, les montants réels reflètent un montant de 15,5 millions de dollars de recettes nettes retourné au Trésor.

## Tableau financier 4 : Recettes

(en millions de dollars)

PROGRAMME Secteur d'activité Gamme de services	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001		
			Recettes prévues	Autorisation totales	Réelles
<b>SERVICES GOUVERNEMENTAUX</b>					
<b>RECETTES DISPONIBLES</b>					
<b>Services immobiliers</b>					
<i>Locaux et biens fédéraux</i>					
Location et concessions	310,3	323,6	248,2	346,8	346,8
<i>Services</i>					
Fonds renouvelable des Services immobiliers					
Recouvrement des débours au nom des clients	488,9	495,8	460,7	460,7	571,5
Recettes provenant des services communs relatifs aux services immobiliers	102,6	120,0	109,5	109,5	133,1
	591,5	615,8	570,2	570,2	704,6
Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers					
Vente des biens immobiliers <sup>(Note 1)</sup>	27,8	21,6	22,5	22,5	1,5
	619,3	637,5	592,7	592,7	706,1
	929,6	961,1	840,9	939,5	1 052,9
<b>Service des approvisionnements</b>					
Crédit					
Grands projets de l'État	12,2	14,2	12,3	15,9	15,9
Acquisitions	9,3	10,7	4,0	13,0	13,0
Office des normes générales du Canada	--	2,6	2,5	2,3	2,3
Autres	3,9	3,0	1,9	3,9	3,9
	25,4	30,6	20,7	35,0	35,0
Fonds renouvelable des services optionnels					
Transports	43,9	42,1	52,8	46,8	40,7
Distribution des biens de l'État	5,7	12,0	8,7	8,7	4,8
Services d'appui partagés	7,2	6,5	7,0	7,0	6,5
Courtage de logiciels / Analyses comparatives	9,4	2,0	2,7	2,7	9,6
Vaccins	--	9,9	7,0	13,0	24,2
	66,3	72,4	78,2	78,2	85,7
	91,7	103,0	98,9	113,2	120,7
<b>Receveur général</b>					
Services de paiements	26,6	22,0	20,3	28,9	28,9
Caisse de retraite	--	--	--	1,2	1,2
<b>Rémunération de la fonction publique</b>					
Services de rémunération	2,2	3,4	2,3	4,6	4,6
Information sur le personnel	0,3	0,3	--	0,2	0,2
Caisse de retraite	--	--	--	30,5	30,5
	2,5	3,7	2,3	35,3	35,3

**Tableau financier 4 : Recettes (suite)**

PROGRAMME Secteur d'activité	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001		
			Recettes prévues	Autorisations totales	Réelles
<i>Gamme de services</i>					
<b>Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique</b>					
Services de télécommunications	165,0	144,4	132,5	132,5	125,1
Informatique et autres	0,7	--	--	--	--
	165,7	144,4	132,5	132,5	125,1
<b>Conseils et Vérification Canada</b>					
Services de conseils et de vérification	100,0	113,4	72,1	72,1	113,1
<b>Bureau de la traduction</b>					
Fonds renouvelable					
Services de la traduction	123,8	141,0	116,1	116,1	153,2
Services d'interprétation	1,8	2,8	2,1	2,1	3,0
Services de terminologie	0,3	1,0	0,7	0,7	0,6
	125,9	144,7	118,9	118,9	156,9
<b>Services de coordination des communication</b>					
Crédit					
Communications stratégiques	--	0,8	1,0	0,8	0,8
Programme des services de dépôt	0,1	0,2	0,1	0,1	0,1
Services à la clientèle et relations avec l'industrie	--	4,3	--	0,3	0,3
Services de distribution de l'information	--	2,0	--	2,9	2,9
Recouvrements internes et autres	--	3,7	--	--	--
	0,1	10,9	1,1	4,2	4,2
Fonds renouvelable des services optionnels					
Services à la clientèle et relations avec l'industrie	4,2	--	--	--	--
Services de publications gouvernementales	7,4	6,0	7,2	7,2	6,9
<i>Gazette du Canada</i>	2,4	2,4	3,3	3,3	2,1
Services de distribution de l'information	3,8	--	--	--	--
Services d'achats	2,7	2,8	2,9	2,9	3,1
	20,5	11,1	13,4	13,4	12,1
	20,6	21,9	14,6	17,6	16,2
<b>Soutien opérationnel</b>					
Services de GI/TI	26,5	77,3	67,3	77,5	77,5
Bureaux ministériels régionaux	2,0	2,4	2,4	2,1	2,1
Recouvrements internes et autres	46,9	36,5	30,0	39,9	39,9
	75,4	116,2	99,7	119,6	119,6
<b>Total des recettes disponibles</b>	1 538,1	1 630,5	1 400,2	1 578,7	1 770,0

## Tableau financier 4 : Recettes (suite)

PROGRAMME	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001		Réelles
			Recettes prévues	Autorisation s totales	
<b>RECETTES NON DISPONIBLES</b>					
Location et concessions	--	--	--	--	<b>0,8</b>
Bassins de radoub	3,4	3,6	4,1	4,1	<b>5,1</b>
Remboursement des dépenses de l'exercice précédent	2,0	5,6	--	--	<b>10,1</b>
Redressement des crédateurs à la fin de l'exercice	8,2	19,1	--	--	<b>24,2</b>
Taxe sur les produits et services	8,5	4,9	10,8	10,8	--
Société canadienne des postes:					
- Intérêts	3,9	--	--	--	
- Dividendes	12,0	12,6	--	--	<b>18,9</b>
- Rendement des investissements	200,0	--	--	--	--
Dividendes de la Société immobilière du Canada Limitée	46,8	26,7	--	--	<b>(0,2)</b>
Produits de l'aliénation des surplus de biens de la Couronne	0,6	0,3	--	--	<b>0,4</b>
Remboursement des contributions aux régimes d'avantages sociaux et des frais généraux	14,1	17,1	--	--	<b>23,1</b>
Recettes non fiscales diverses :					
- Dons à l'État	1,2	0,3	--	--	<b>0,1</b>
- Biens saisis	14,4	17,5	--	--	<b>10,2</b>
- Autres	2,0	0,3	12,7	12,7	<b>19,3</b>
<b>Total des recettes non disponibles</b>	<b>317,1</b>	<b>108,0</b>	<b>27,6</b>	<b>27,6</b>	<b>111,9</b>
<b>TOTAL DU MINISTÈRE</b>	<b>1 855,2</b>	<b>1 738,5</b>	<b>1 427,8</b>	<b>1 606,3</b>	<b>1 881,9</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note : Il n'y a pas de recettes dans le Programme des sociétés d'État.

Note 1 : En 2000-2001, les montants réels reflètent un montant de 15,5 millions de dollars de recettes nettes retourné au Trésor.

## Tableau financier 5 : Paiements législatifs par secteur d'activité

(en millions de dollars)

PROGRAMME	Réelles	Réelles	2000-2001		Réelles
			Dépense s prévues	Autorisation s totales	
Secteur d'activité	1998-1999	1999-2000			
<b>SERVICES GOUVERNEMENTAUX</b>					
Services immobiliers	105,6	6,2	2,2	4,3	3,8
Services des approvisionnements	--	17,3	15,6	18,8	18,6
Receveur général	--	5,0	5,3	4,9	4,9
Rémunération de la fonction publique	--	6,9	6,0	7,1	7,1
Bureau de la traduction	--	--	0,7	0,0	--
Services de coordination des communications	--	1,0	1,6	1,1	1,1
Soutien opérationnel	59,2	30,8	28,0	32,0	32,1
<b>Total des paiements législatifs</b>	<b>164,8</b>	<b>67,4</b>	<b>59,3</b>	<b>68,2</b>	<b>67,8</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note : Comprend les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés (RASE), le traitement et l'allocation pour automobile du Ministre, les dépenses de produits provenant de l'aliénation des surplus de biens de la Couronne, le recouvrement des montants crédités aux recettes d'exercices antérieurs, le paiement de subvention au Strait Crossing Finance Inc. et les subventions aux municipalités et autres autorités taxatrices.

## Tableau financier 6 : Paiements de transfert par secteur d'activité

(en millions de dollars)

PROGRAMME Secteur d'activité	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001		Réelles
			Dépense s prévues	Autorisation s totales	
<b>SERVICES GOUVERNEMENTAUX</b>					
<b>Services immobiliers</b>					
<b><i>SUBVENTIONS</i></b>					
Subvention non financière à la Société Royale du Canada	--	--	0,2	0,2	<b>0,2</b>
Subventions aux municipalités et autres autorités taxatrices	59,7	3,4	--	0,9	<b>0,9</b>
	59,7	3,4	0,2	1,1	<b>1,1</b>
<b><i>CONTRIBUTIONS</i></b>					
Transfert du pont Perley	--	1,7	--	--	--
Contribution à la Hudson Bay Port Company	--	2,2	1,5	1,5	<b>1,0</b>
Travaux de réparation maritimes	0,8	--	--	--	--
Corporation de la Ville de Welland, Ontario	3,2	--	--	--	--
	4,0	3,9	1,5	1,5	<b>1,0</b>
<b><i>AUTRES PAIEMENTS DE TRANSFERT</i></b>					
Strait Crossing Finance Inc.	45,6	--	--	--	--
<b>Total des paiements de transfert</b>	<b>109,3</b>	<b>7,4</b>	<b>1,7</b>	<b>2,6</b>	<b>2,1</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note : Le financement des subventions aux municipalités et à d'autres autorités taxatrices est dorénavant la responsabilité du ministère compétent ayant la garde des biens immobiliers. Les subventions portées au crédit des paiements législatifs représentent les paiements non récupérés auprès des ministères responsables des biens.

## Tableau financier 7 : Besoins en ressources par organisation et secteur d'activité pour 2000-2001

(en millions de dollars)

PROGRAMME Secteur d'activité	ORGANISATION														Total
	Bureau Ministre Sous - ministre	Services immo- biliers	Services des visionne- ments	Service opératio- nnel au gouver- nement	Services gouverne- mentaux de télécommu- nications et informatique	Conseils et Véri- fication Canada	Groupe de la mise en oeuvre des initiatives ministé- rielles	Bureau de la traduction	Res- sources humaines	Vérifi- cation et Examen	Commu- nications	Bureau de l'élabo- ration de l'éthique	Services de nation des communi- cations	Service juridi- ques	
<b>SERVICES GOUVERNEMENTAUX</b>															
Services immobiliers	--	1,435.4	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1,435.4
	--	<b>1,471.5</b>	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	<b>1,471.5</b>
Service des approvisionnements	--	--	105.4	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	105.4
	--	--	<b>118.2</b>	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	<b>118.2</b>
Receveur général	--	--	--	98.7	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	98.7
	--	--	--	<b>100.3</b>	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	<b>100.3</b>
Rémunération de la fonction publique	--	--	--	46.7	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	46.7
	--	--	--	<b>28.9</b>	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	<b>28.9</b>
Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	--	--	--	--	(8.8)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(8.8)
Conseils et Vérification Canada	--	--	--	--	--	(1.1)	--	--	--	--	--	--	--	--	(1.1)
	--	--	--	--	--	<b>(3.1)</b>	--	--	--	--	--	--	--	--	<b>(3.1)</b>
Bureau de la traduction	--	--	--	--	--	--	--	44.9	--	--	--	--	--	--	44.9
	--	--	--	--	--	--	--	<b>34.1</b>	--	--	--	--	--	--	<b>34.1</b>
Services de coordination des communications	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	74.3	--	74.3
	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	<b>77.3</b>	--	<b>77.3</b>
Soutien opérationnel	3.2	22.3	1.6	28.0	128.4	--	2.1	--	16.1	7.1	37.2	--	--	1.1	247.2
	<b>3.3</b>	<b>26.2</b>	<b>1.5</b>	<b>25.7</b>	<b>158.1</b>	--	<b>1.5</b>	--	<b>29.0</b>	<b>6.0</b>	<b>6.3</b>	<b>0.4</b>	--	<b>1.1</b>	<b>259.2</b>
<b>TOTAL DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX</b>	3.2	1,457.6	107.0	173.3	128.4	(1.1)	2.1	44.9	16.1	7.1	37.2	--	74.3	1.1	2,051.6
	<b>3.3</b>	<b>1,497.7</b>	<b>119.6</b>	<b>154.9</b>	<b>149.2</b>	<b>(3.1)</b>	<b>1.5</b>	<b>34.1</b>	<b>29.0</b>	<b>6.0</b>	<b>6.3</b>	<b>0.4</b>	<b>77.3</b>	<b>1.1</b>	<b>2,077.6</b>
<b>SOCIÉTÉS D'ÉTAT</b>															
Société du Vieux-Port de Montréal Inc.	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
	--	--	--	--	--	--	12.6	--	--	--	--	--	--	--	12.6
Queens Quay West Land Corporation	--	--	--	--	--	--	3.0	--	--	--	--	--	--	--	3.0
	--	--	--	--	--	--	<b>3.0</b>	--	--	--	--	--	--	--	<b>3.0</b>
<b>TOTAL DES SOCIÉTÉS D'ÉTAT</b>	--	--	--	--	--	--	3.0	--	--	--	--	--	--	--	3.0
	--	--	--	--	--	--	<b>15.6</b>	--	--	--	--	--	--	--	<b>15.6</b>
<b>TOTAL DU MINISTÈRE</b>	3.2	1,457.6	107.0	173.3	128.4	(1.1)	5.1	44.9	16.1	7.1	37.2	--	74.3	1.1	2,054.6
	<b>3.3</b>	<b>1,497.7</b>	<b>119.6</b>	<b>154.9</b>	<b>149.2</b>	<b>(3.1)</b>	<b>17.1</b>	<b>34.1</b>	<b>29.0</b>	<b>6.0</b>	<b>6.3</b>	<b>0.4</b>	<b>77.3</b>	<b>1.1</b>	<b>2,093.2</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Les nombres en caractère régulier indiquent les dépenses budgétées.

Les nombres en caractère gras indiquent les dépenses réelles en 2000-2001.

## Tableau financier 8 : Projets d'immobilisations par secteur d'activité

(en milliers de dollars)

Secteur d'activité	Estimation courante des coûts totaux	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001	
				Dépenses prévues	Réelles
<b>Services immobiliers</b>					
<b>NOUVEAU-BRUNSWICK</b>					
St-Georges - IGC - Construction	3 409	17	27	2 539	27
<b>TERRE-NEUVE</b>					
Argentia - Décontamination	71 780	10 524	12 121	16 000	13 222
<b>QUÉBEC</b>					
Ville St-Laurent - 3155 Côte de Liesse - Rénovation	21 347	1 062	6 682	8 000	7 794
Montréal - Complexe Guy Favreau - Dalle/Membrane	7 720	1 648	1 910	2 483	2 295
Montréal - 305 René Lévesque - Rénovation	21 015	300	362	10 450	3 628
Montréal - 400 place d'Youville - Rénovation	2 973	178	1 069	3 218	1 726
<b>RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (QUÉBEC)</b>					
Hull - Garage Laurier Taché - Rénovation	43 707	949	9 296	5 639	5 451
Hull - Centre Bisson - Fenêtres et maçonnerie - Réparation	3 393	152	119	1 573	1 308
Hull - Place du Portage et Place du Centre - Nouveau système de sécurité	3 720	378	260	1 237	1 200
<b>RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (ONTARIO)</b>					
Ottawa - Immeuble M.G. Pearkes - Rénovation	12 416	4 165	2 390	3 100	1 849
Ottawa - Édifice commémoratif-ouest - Rénovation	79 400	811	125	9 000	--
Ottawa - Laboratoire d'étalonnage - Rénovation	9 690	967	5 900	2 349	2 815
Ottawa - Immeuble Sir John Carling - Rénovation, addition	136 600	350		4 100	--
Ottawa - Immeuble de la SRC - Acquisition, rénovation	12 069	4 140	5 713	149	578
Ottawa - Centre des données (immeuble no 16) - Rénovation	7 737	5 591	1 018	170	50
Ottawa - Nouvel édifice de la Cour Fédérale - Nouveau projet de construction	77 800	--	--	1 440	--
Ottawa - Tour St-Andrews - Amélioration de l'immeuble de base	2 392		1 243	1 149	--
Ottawa - Immeuble L.B. Pearson - Installation d'une génératrice	2 152	233	108	1 229	1 650
<b>NUNAVUT</b>					
Iqaluit - IGC - Construction	11 570	1 159	7 890	1 260	1 600
<b>CITÉ PARLEMENTAIRE</b>					
Ottawa - Bibliothèque du Parlement - Rénovation	78 015	3 320	3 828	19 292	9 709
Ottawa - Terrain - Reconstruction	1 700	700	455	500	247
Ottawa - Mur de la rue Wellington - Maçonnerie et feronnerie	5 000	151	379	304	54
Ottawa - Édifice de l'Ouest - Équipement et éléments de conductivité	30 003	11	1	300	--

## Tableau financier 8 : Projets d'immobilisations par secteur d'activité (suite)

(en milliers de dollars)

Secteur d'activité	Estimation courante des coûts totaux	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001	
				Dépenses prévues	Réelles
<b>Services immobiliers</b>					
<b>CITÉ PARLEMENTAIRE (suite)</b>					
Ottawa - Édifice de l'Ouest - Rénovation	88 200	1 674	31	300	7
Ottawa - Terrains de la Colline Parlementaire - Réparation du mur Vaux	5 992	1 388	1 054	--	128
Ottawa - Édifice Wellington - CVAC rénovation	633	174	36	2 350	5
Ottawa - Plan à long terme de la DCP	3 047	626	1 425	1 191	830
Ottawa - Immeuble de la Justice - Rénovation	18 443	11 050	2 650	7 661	2 900
Ottawa - à l'échelle de la Cité - ECE	25 210	3 469	4 115	10 425	7 263
<b>COLOMBIE-BRITANNIQUE</b>					
Autoroute du Nord-ouest - Reconstruction	479 600	17 234	13 260	13 000	13 952
Surrey - Édifice Burnaby-Fraser - Rénovation	18 450	--	186	3 000	91
Vancouver - Centre Sinclair - Morton's of Chicago	3 045	264	163	1 500	1 737
Vancouver - 401 Burrard - Achats	69 281		12 693	309	410
<b>Total des projets d'immobilisations</b>	<b>1 357 509</b>	<b>72 685</b>	<b>96 509</b>	<b>135 217</b>	<b>82 526</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

- Notes: (1) Ce tableau comprend les projets d'immobilisations importants dont l'estimation du coût total est supérieure à 1 million de dollars.  
(2) IGC signifie "Immeuble du gouvernement du Canada".

## Tableau financier 9 : Prêts, investissements et avances

(en millions de dollars)

PROGRAMME	au 31 mars		
	1999	2000	2001
<b>SERVICES GOUVERNEMENTAUX</b>			
Monnaie royale du Canada	40,0	40,0	40,0
Compte du fonds de roulement des biens saisis	2,9	2,9	3,4
<b>Total du programme</b>	<b>42,9</b>	<b>42,9</b>	<b>43,4</b>
<b>SOCIÉTÉS D'ÉTAT</b>			
Queens Quay West Land Corporation	45,8	45,8	45,8
<b>Total du programme</b>	<b>45,8</b>	<b>45,8</b>	<b>45,8</b>
<b>AUTRE</b>			
Caisses d'avance fixe, avances à justifier et avances recouvrables (1)	15,8	18,5	17,1
<b>TOTAL DES PRÊTS, INVESTISSEMENTS ET AVANCES (2)</b>	<b>104,5</b>	<b>107,2</b>	<b>106,3</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

- Notes: (1) Les diverses avances à justifier, caisse à montant fixe et avances permanentes représentent les sommes recouvrables de tous les ministères et organismes par le receveur général. Le montant total de la réserve imputable en tout temps est de 22 millions de dollars.  
(2) Des informations supplémentaires sur les prêts, investissements et avances ci-haut mentionnés sont fournies au Volume I des Comptes publics.

## Tableau financier 10 : Fonds renouvelable des Services immobiliers

### État des opérations

(en millions de dollars)

	2000-2001				
	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	Dépense s prévues	Autorisations totales	Réelles
<b>Recettes</b>	106,2	120,0	109,5	109,5	<b>133,1</b>
<b>Dépenses</b>	129,7	122,2	109,5	109,5	<b>132,6</b>
<b>Excédent (déficit)</b>	(23,5)	(2,2)	--	--	<b>0,5</b>

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit :

### État des flux de trésorerie et utilisation prévue de l'autorisation du fonds renouvelable

(en millions de dollars)

	2000-2001				
	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	Dépense s prévues	Autorisations totales	Réelles
<b>Activités de fonctionnement :</b>					
(Excédent) déficit	23,5	2,2	--	--	<b>(0,5)</b>
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds :					
Amortissement	5,1	0,3	--	--	--
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	2,8	0,1	--	--	<b>1,3</b>
Sous-total	15,6	1,8	--	--	<b>(1,8)</b>
Variation du fonds de roulement	8,8	(2,0)			<b>3,3</b>
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	24,3	(0,2)	--	--	<b>1,5</b>
<b>Activités d'investissement :</b>					
Immobilisations :					
Acquisitions nettes	7,0	0,2	--	--	--
Aliénations / ajustements	0,4	--	--	--	<b>(2,8)</b>
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	7,4	0,2	--	--	<b>(2,8)</b>
<b>Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice</b>	<b>31,8</b>	<b>0,0</b>	--	--	<b>(1,3)</b>
Radiation des coûts engagés pour les programmes de départ des employés	(64,4)	--	--	--	--
Transfert des passifs nets	--	18,8	--	--	--
<b>Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice</b>	<b>112,8</b>	<b>80,2</b>	<b>80,2</b>	<b>80,2</b>	<b>99,0</b>
<b>Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice</b>	<b>80,2</b>	<b>99,0</b>	<b>80,2</b>	<b>80,2</b>	<b>97,7</b>
Limite de l'autorisation	450,0	450,0	450,0	450,0	<b>450,0</b>
<b>Autorisation non utilisée reportée</b>	<b>369,8</b>	<b>351,0</b>	<b>369,8</b>	<b>369,8</b>	<b>352,3</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note : Les recouvrements des débours au nom des clients ne sont pas inclus dans les recettes et les dépenses.

## Tableau financier 11 : Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers

### État des opérations

(en millions de dollars)

	2000-2001				
	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	Dépense s prévues	Autorisations totales	Réelles
<b>Recettes</b>	24,8	23,4	22,5	22,5	<b>21,5</b>
<b>Dépenses</b>	3,8	3,5	3,6	3,6	<b>6,0</b>
<b>Excédent (déficit)</b>	21,0	19,9	18,9	18,9	<b>15,5</b>

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit :

### État des flux de trésorerie et utilisation prévue de l'autorisation du fonds renouvelable

(en millions de dollars)

	2000-2001				
	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	Dépense s prévues	Autorisations totales	Réelles
<b>Activités de fonctionnement :</b>					
(Excédent) déficit	(21,0)	(19,9)	(18,9)	(18,9)	<b>(15,5)</b>
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds :					
Amortissement	--	--	--	--	--
Variation du fonds de roulement	(2,8)	2,4		--	<b>0,3</b>
Païement au Trésor <sup>(Note 1)</sup>	--	--	--	--	<b>15,5</b>
<b>Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice</b>	<b>(23,8)</b>	<b>(17,5)</b>	<b>(18,9)</b>	<b>(18,9)</b>	<b>0,3</b>
Païement au Trésor	21,0	19,9	18,9	18,9	--
<b>Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice</b>	<b>(1,4)</b>	<b>(4,3)</b>	<b>(4,3)</b>	<b>(4,3)</b>	<b>(1,9)</b>
<b>Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice</b>	<b>(4,3)</b>	<b>(1,9)</b>	<b>(4,3)</b>	<b>(4,3)</b>	<b>(1,7)</b>
Limite de l'autorisation	5,0	5,0	5,0	5,0	<b>5,0</b>
<b>Autorisation non utilisée reportée</b>	<b>9,3</b>	<b>6,9</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>	<b>6,7</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note 1 : En 2000-2001, les montants réels reflètent un montant de 15,5 millions de dollars de recettes nettes retourné au Trésor.

## Tableau financier 12 : Fonds renouvelable des services optionnels

État des opérations  
dollars)

(en millions de

	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001		
			Dépense prévues	Autorisations totales	Réelles
<b>Recettes</b>	80,3	83,0	91,6	91,6	<b>99,5</b>
<b>Dépenses</b>	85,0	81,6	93,0	93,0	<b>102,0</b>
<b>Excédent (déficit)</b>	(4,7)	1,4	(1,4)	(1,4)	<b>(2,5)</b>

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit :

### État des flux de trésorerie et utilisation prévue de l'autorisation du fonds renouvelable

(en millions de dollars)

	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001		
			Dépense prévues	Autorisations totales	Réelles
<b>Activités de fonctionnement :</b>					
(Excédent) déficit	4,7	(1,4)	1,4	1,4	<b>2,5</b>
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds :					
Amortissement	0,1	0,1	0,7	0,7	<b>0,1</b>
Perte sur l'aliénation d'immobilisations	--	--	--	--	<b>0,2</b>
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	--	--	0,3	0,3	<b>0,1</b>
Sous-total	4,6	(1,5)	0,4	0,4	<b>2,1</b>
Variation du fonds de roulement	2,3	(0,5)	--	--	<b>1,7</b>
Paielements et variation des autres éléments d'actif et de passif	0,2	0,1	--	--	--
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	7,1	(1,9)	0,4	0,4	<b>3,8</b>
<b>Activités d'investissement :</b>					
Immobilisations :					
Acquisitions nettes	--	0,1	0,2	0,2	--
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	--	0,1	0,2	0,2	--
<b>Activités de financement :</b>					
Transfert des actifs nets	(0,5)	--	--	--	--
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de financement	(0,5)	--	--	--	--
<b>Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice</b>	<b>6,6</b>	<b>(1,8)</b>	<b>0,6</b>	<b>0,6</b>	<b>3,8</b>
Augmentation de l'autorisation de prélèvement	--	--	--	2,6	--
Radiation des coûts engagés pour les programmes de départ des employés	(2,7)	--	--	--	--
Passifs nets assumés de GCC	0,5	--	--	--	--
<b>Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice</b>	<b>12,6</b>	<b>17,0</b>	<b>17,6</b>	<b>17,6</b>	<b>15,2</b>
<b>Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice</b>	<b>17,0</b>	<b>15,2</b>	<b>18,2</b>	<b>20,8</b>	<b>19,0</b>
Limite de l'autorisation	200,0	200,0	200,0	200,0	<b>200,0</b>
<b>Autorisation non utilisée reportée</b>	<b>183,0</b>	<b>184,8</b>	<b>181,8</b>	<b>179,2</b>	<b>181,0</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Note 1: Le Conseil du Trésor a approuvé une augmentation de l'autorisation de prélever 2,6 millions de dollars pour l'exercice financier 2000-2001 (Décision n° 829019).

## Tableau financier 13 : Fonds renouvelable des Services gouvernementaux de télécommunications et d'informatique

État des opérations

(en millions de

dollars)

	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001		Réelles
			Dépense prévues	Autorisations totales	
<b>Recettes</b>	164,1	143,5	132,5	132,5	<b>124,4</b>
<b>Dépenses</b>	174,5	143,7	132,5	132,5	<b>118,1</b>
<b>Excédent (déficit)</b>	(10,4)	(0,2)	--	--	<b>6,3</b>

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit :

### État des flux de trésorerie et utilisation prévue de l'autorisation du fonds renouvelable

(en millions de dollars)

	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001		Réelles
			Dépense prévues	Autorisations totales	
<b>Activités de fonctionnement :</b>					
(Excédent) déficit	10,4	0,2	--	--	<b>(6,3)</b>
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds :					
Amortissement	0,5	0,7	0,7	0,7	<b>0,3</b>
Gain sur l'aliénation d'immobilisations	--	--	--	--	<b>(0,1)</b>
Sous - total	9,9	(0,5)	(0,7)	(0,7)	<b>(6,5)</b>
Variation du fonds de roulement	(3,4)	(0,3)	--	--	<b>(2,4)</b>
Paiements et variation des autres éléments d'actif et de passif	(0,9)	(0,2)	--	--	--
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de	5,6	(1,0)	(0,7)	(0,7)	<b>(8,8)</b>
<b>Activités d'investissement :</b>					
Immobilisations :					
Acquisitions nettes	1,1	0,1	0,7	0,7	<b>0,1</b>
Aliénations / ajustements	(0,1)	(1,2)	--	--	--
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	1,0	(1,1)	0,7	0,7	<b>0,1</b>
<b>Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice</b>	<b>6,6</b>	<b>(2,1)</b>	<b>0,0</b>	<b>--</b>	<b>(8,8)</b>
Radiation des coûts engagés pour les programmes de départ des employés	(7,6)		--	--	--
Retour au Trésor du surplus accumulé		20,0	--	--	--
Transfert d'actif net au crédit de SGTI	(12,0)	--	--	--	--
Transfert d'actif net aux FRSO	(0,5)	--	--	--	--
<b>Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice</b>	<b>(9,1)</b>	<b>(22,6)</b>	<b>(2,6)</b>	<b>(2,6)</b>	<b>(4,7)</b>
<b>Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice</b>	<b>(22,6)</b>	<b>(4,7)</b>	<b>(2,6)</b>	<b>(2,6)</b>	<b>(13,6)</b>
Limite de l'autorisation	64,0	45,0	45,0	45,0	<b>45,0</b>
<b>Autorisation non utilisées reportée</b>	<b>86,6</b>	<b>49,7</b>	<b>47,6</b>	<b>47,6</b>	<b>58,6</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

## Tableau financier 14 : Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada

### État des opérations

(en millions de dollars)

	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001		Réelles
			Dépenses prévues	Autorisations totales	
<b>Recettes</b>	100,0	113,7	72,1	72,1	<b>112,8</b>
<b>Dépenses</b>	97,5	110,8	71,9	71,9	<b>109,5</b>
<b>Excédent (déficit)</b>	2,5	2,9	0,2	0,2	<b>3,4</b>

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit :

### État des flux de trésorerie et utilisation prévue de l'autorisation du fonds renouvelable

(en millions de dollars)

	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001		Réelles
			Dépenses prévues	Autorisations totales	
<b>Activités de fonctionnement :</b>					
(Excédent) déficit	(2,5)	(2,9)	(0,2)	(0,2)	<b>(3,4)</b>
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds :					
Amortissement	0,1	0,1	0,9	0,9	<b>0,0</b>
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	0,5	0,3	0,3	0,3	<b>0,5</b>
Sous-total	(3,1)	(3,3)	(1,4)	(1,4)	<b>(3,9)</b>
Variation du fonds de roulement	0,3	(0,2)	(0,2)	(0,2)	<b>0,7</b>
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	(2,8)	(3,5)	(1,6)	(1,6)	<b>(3,1)</b>
<b>Activités d'investissement :</b>					
Immobilisations :					
Acquisitions nettes	0,1	--	0,5	0,5	<b>0,0</b>
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	0,1	--	0,5	0,5	<b>0,0</b>
<b>Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice</b>	<b>(2,7)</b>	<b>(3,5)</b>	<b>(1,1)</b>	<b>(1,1)</b>	<b>(3,1)</b>
Recouvrement des indemnités de cessation d'emploi	(0,4)	(0,2)	--	(0,2)	<b>(0,2)</b>
Réajustement de l'autorité de dépenser	(4,9)	--	--	--	--
Radiation des coûts engagés pour les programmes de départ des employés	(2,2)	--	--	--	--
<b>Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice</b>	<b>17,8</b>	<b>7,7</b>	<b>6,5</b>	<b>6,5</b>	<b>4,0</b>
<b>Imputation nette accumulée sur l'autorisation de fonds à la fin de l'exercice</b>	<b>7,6</b>	<b>4,0</b>	<b>5,4</b>	<b>5,2</b>	<b>0,7</b>
Limite de l'autorisation	25,1	25,1	25,1	25,1	<b>25,1</b>
<b>Autorisation non utilisée reportée</b>	<b>17,5</b>	<b>21,1</b>	<b>19,7</b>	<b>19,9</b>	<b>24,4</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

## Tableau financier 15 : Fonds renouvelable du Bureau de la traduction

### État des opérations

(en millions de dollars)

	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001		Réelles
			Dépense prévues	Autorisations totales	
<b>Recettes</b>	126,4	144,5	118,9	118,9	<b>157,2</b>
<b>Dépenses</b>	130,3	140,2	122,3	122,3	<b>152,1</b>
<b>Excédent (déficit)</b>	(3,9)	4,3	(3,4)	(3,4)	<b>5,1</b>

Ce tableau montre les pertes et profits de fonctionnement du fonds, et non les besoins de trésorerie pour l'exercice. Les pertes et profits de fonctionnement du fonds sont calculés selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Par conséquent, certaines sorties de trésorerie ne touchent pas le solde de fonctionnement, tandis que d'autres postes sont réputés, au moment du calcul des profits ou des pertes, ne pas exiger de débours directs. Les deux peuvent être rapprochés comme suit :

### État des flux de trésorerie et utilisation prévue de l'autorisation du fonds renouvelable

(en millions de dollars)

	Réelles 1998-1999	Réelles 1999-2000	2000-2001		Réelles
			Dépense prévues	Autorisations totales	
<b>Activités de fonctionnement :</b>					
(Excédent) déficit	3,9	(4,3)	3,4	3,4	<b>(5,1)</b>
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds :					
Amortissement	0,2	0,1	1,0	1,0	<b>0,1</b>
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	1,7	2,0	1,1	1,1	<b>1,8</b>
Sous-total	2,0	(6,4)	1,3	1,3	<b>(6,9)</b>
Variation du fonds de roulement	0,3	(0,9)	(0,1)	(0,1)	<b>(0,8)</b>
Paiements et variation des autres éléments d'actif et de passif	--	--	1,0	1,0	--
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	2,4	(7,3)	2,2	2,2	<b>(7,7)</b>
<b>Activités d'investissement :</b>					
Immobilisations :					
Acquisitions nettes	0,2	0,1	1,2	1,2	<b>0,3</b>
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	0,2	0,1	1,2	1,2	<b>0,3</b>
<b>Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice</b>	<b>2,6</b>	<b>(7,2)</b>	<b>3,4</b>	<b>3,4</b>	<b>(7,4)</b>
Autorisation de radier la perte de Radiation des coûts engagés pour les programmes de départ des employés	(3,3)	--	(2,0)	(2,0)	
Recouvrement des indemnités de cessation d'emploi	(3,0)	--	--	--	--
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	(1,0)	(0,3)	--	(0,4)	<b>(0,4)</b>
Imputation nette accumulée sur l'autorisation de fonds à la fin de l'exercice	1,2	(3,5)	(2,2)	(2,2)	<b>(11,0)</b>
Limite de l'autorisation	(3,5)	(11,0)	(0,8)	(1,2)	<b>(18,8)</b>
Autorisation non utilisée reportée	75,0	75,0	75,0	75,0	<b>75,0</b>
<b>Autorisation non utilisée reportée</b>	<b>78,5</b>	<b>86,0</b>	<b>75,8</b>	<b>76,2</b>	<b>93,8</b>

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

## Tableau financier 16 : Fonds renouvelable de la Production de la défense

Note : Le Parlement a autorisé un prélèvement total de 100 millions de dollars pour le Fonds renouvelable de la Production de la défense. Aucune activité n'est prévue pour ce fonds au cours de la période de planification.

## Tableau financier 17 : Passif éventuel

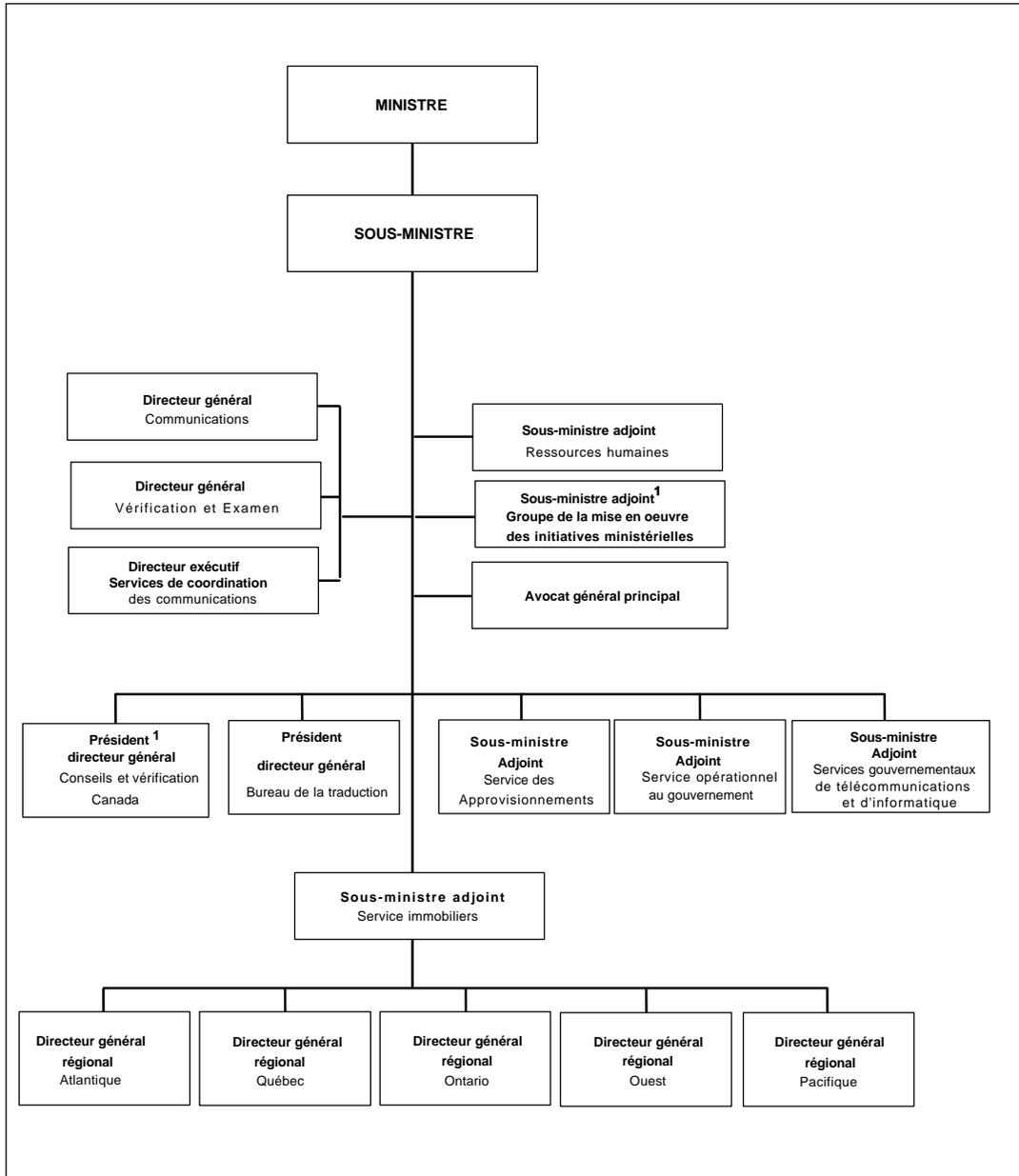
(en millions de dollars)

	Au 31 mars		
	1999	2000	2001
<b>Total des revendications en instance</b>	627,3	241,0	265,2

- Notes :
1. Ce passif éventuel est dû à environ 100 cas de litiges appréhendés concernant des différends contractuels, des dommages matériels ou des lésions corporelles.
  2. Ce n'est pas la politique du Ministère de commenter l'issue prévue des litiges qui se trouvent à différents stades. Il faut cependant reconnaître que l'État pourrait être reconnu responsable dans certains cas, et nous ne faisons état de ces litiges qu'à titre d'information.

# Annexe C — Autres renseignements

## Organigramme de TPSGC



Remarque :<sup>1</sup> le titulaire occupe deux postes.

## Lois administrées et règlements connexes

TPSGC administre la totalité ou des parties des lois fédérales suivantes :

Loi de mise en oeuvre de la Convention sur les mines antipersonnel

Loi sur les ponts

Loi autorisant l'aliénation de la société Les Arsenaux canadiens Limitée

Loi sur la production de défense

Loi sur la subvention aux bassins de radoub

Loi sur l'expropriation

Loi sur la Commission du district fédéral

Loi sur la saisie-arrêt et la distraction de pensions

Loi relative à la circulation sur les terrains de l'État

Loi sur le parc de Kingsmere

Loi sur les subventions aux municipalités (Loi sur les paiements en remplacement des impôts depuis l'automne 2000)

Loi sur la rivière Outaouais

Loi sur le partage des prestations de retraite

Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux

Loi sur la publication des lois

Loi sur l'administration des biens saisis

Loi sur les biens de surplus de la Couronne

Loi sur le Bureau de la traduction

## Pour de plus amples renseignements

Monsieur Gérald Savard

Directeur général

Secteur de la politique et de la planification ministérielles

Direction générale du service opérationnel au gouvernement

(819) 956-1711

Monsieur Ralph Sprague

Directeur général

Secteur des finances

Direction générale du service opérationnel au gouvernement

(819) 956-8474

## Sites Internet

<http://www.tpsgc.gc.ca>

<http://www.canada.gc.ca>

## Site Intranet

<http://publiservice.gc.ca>

# Index

Achat électronique, 17, 32, 59, 61  
Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), 3, 11, 22, 23, 24, 26, 27, 28  
Agence canadienne d'inspection des aliments, 27  
Agence canadienne de développement international, 8  
Archives nationales, 9  
Autres formes de prestation des services, 14  
Chaîne d'approvisionnement électronique, 16, 17, 32, 60, 61  
Citoyenneté et Immigration Canada, 9  
Commerce électronique, 18, 22, 32, 50  
Communication Canada, 1, 47  
Comptabilité d'exercice, 11, 24, 78, 79, 80, 81, 82, 83  
Conseil national de recherches du Canada, 27, 49  
Conseil du Trésor, 11, 13, 17, 19, 20, 25, 26, 27, 29, 30, 31, 39, 50, 51, 53, 59, 60, 80  
Développement des ressources humaines Canada, 22  
Discours du Trône, 4, 51  
Distribution des biens de la Couronne, 19,  
Éthique, 1, 5, 53, 56, 75  
Gouvernement en direct (GeD), 4, 11, 16, 18, 22, 31, 32, 33, 36, 39, 42, 44, 44, 45, 48, 51, 54, 59, 60  
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), 8, 9, 20  
Ministère des Finances, 23  
Ministère des Pêches et des Océans, 9  
Ministère de la Défense nationale (MDN), 9, 20, 26  
Ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, 18, 39  
Ministère des Anciens Combattants, 10, 23  
Paiements en remplacement d'impôts, 7, 14, 86  
Parcs Canada, 12, 27  
Parlement, 7, 12, 13, 16, 42, 45, 63, 76, 77, 84  
Partenariat, 3, 4, 8, 10, 14, 23, 35, 36, 38, 39, 44, 49  
Résultats pour les Canadiens et les Canadiennes, 7, 22  
Santé Canada, 9  
Territoriale du Yukon, 9  
Tribunal canadien du commerce extérieur, 16