

Plan d'action de la gestion (fondé sur les modifications du 3 septembre 2006 apportées au document Résumé préliminaire de l'Évaluation formative)
Direction générale des services d'infotechnologie (DGSIT) / Initiative des services de voyage partagés
Plan d'action de la gestion – 2005-615 – Évaluation formative de l'Initiative des services de voyage partagés (ISVP) de TPSGC

Nota : Ces mesures de mise en œuvre ont été compilées sans le rapport courant entier – il se fonde uniquement sur le texte du résumé.

Recommandation	BPI	Mesures de mise en œuvre	Date de mise en œuvre
<p>1. S'assurer qu'il existe une intégration étroite entre le projet de transformation de l'ISVP et un programme de voyage du gouvernement du Canada à TPSGC, et obtenir l'engagement des ministères utilisateurs pour qu'ils deviennent la priorité du programme de voyage :</p> <p>a) en étant l'autorité en matière de prestation de services;</p> <p>b) en gérant les relations selon une hiérarchie des responsabilités clairement définie;</p> <p>c) en contribuant à la transformation culturelle vers un système et un service modernes de gestion des voyages dans l'ensemble de la fonction publique;</p> <p>d) en assurant la transparence dans les pratiques de voyage;</p> <p>e) en offrant des processus efficaces de gestion de l'information sur les voyages du gouvernement et des services améliorés aux employés;</p>	<p>Président-directeur général (PDG), DGSIT (<i>nota</i> : transfert au SMA de la DGA)</p>	<p>a) L'ISVP (TPSGC) est l'autorité en matière de prestation de services. TPSGC prévoit regrouper les fonctions opérationnelles de l'ISVP au sein d'une seule direction générale du Ministère en octobre 2006.</p> <p>b) L'ISVP est arrivée à une étape presque entièrement opérationnelle. Dans le cadre de ce changement vers un mode opérationnel, l'ISVP redéfinit son groupe de services à la clientèle en conjugaison avec un groupe de gestionnaires de compte récemment redéfini. De cette façon, on s'assure que la gestion des relations est clairement établie, et que le traitement des messages et l'établissement des attentes avec les clients de l'ISVP sont clairs.</p> <p>c) L'ISVP est au premier rang pour ce qui est de contribuer à la transformation culturelle vers un système et un service modernes de gestion des voyages dans l'ensemble de la fonction publique.</p> <p>d) L'ISVP offre à ses clients des pratiques de voyage transparentes (p. ex. séances d'examen des activités, séances avec le chef des finances et l'agent financier supérieur, etc.) Étant donné que l'ISVP entre dans une étape opérationnelle, on aura une possibilité d'offrir aux clients une transparence accrue grâce à la nouvelle structure de gestionnaire de compte et de service à la clientèle.</p>	<p>a) Octobre 2006</p> <p>b) Décembre 2006</p> <p>c) En cours</p> <p>d) Décembre 2006</p> <p>e) En cours</p> <p>f) En cours</p>

Recommandation	BPI	Mesures de mise en œuvre	Date de mise en œuvre
f) en permettant aux ministères et, en fin de compte, aux contribuables, de réaliser des économies.		<p>e) L'ISVP poursuivra les améliorations en se concentrant sur des opérations supplémentaires au fur et à mesure de l'Outil de gestion des dépenses (OGD) est mis en place.</p> <p>f) Un des principaux objectifs de l'ISVP est de permettre aux ministères de réaliser des économies et, en fin de compte, de permettre aux contribuables de faire de même [*]. La mission continue de l'ISVP sera d'offrir ces possibilités d'économies aux clients et, en fin de compte, aux contribuables.</p>	
2. Dans le cadre de cette initiative de services partagés d'avant-garde, clarifier et communiquer les rôles et responsabilités des différents intervenants du programme de voyage, plus précisément le rôle de TPSGC pour ce qui est d'offrir des services efficaces et de diriger les ministères quand existent des responsabilités et des risques partagés dans le cadre d'une initiative horizontale de transformation à l'échelle du gouvernement.	PDG, DGSIT (<i>nota</i> : transfert au SMA de la DGA)	L'ISVP élaborera un graphique (responsable, tenu de rendre compte, consulté et informé) des responsabilités qu'appuieront le Comité consultatif supérieur de projet (CCSP) et le Bureau du contrôleur général du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT).	4 ^e trimestre, 2006-2007
3. Évaluer et communiquer à tous les intervenants les leçons apprises jusqu'à maintenant dans le cadre de cette initiative de services partagés d'avant-garde, en établissant un mécanisme horizontal permanent effectif pendant toute la durée du projet de transformation de l'ISVP.	PDG, DGSIT (<i>nota</i> : transfert au SMA de la DGA)	Jusque là, l'ISVP s'est concentré sur la mise en œuvre du service offert aux ministères clients et des outils. Avant d'entrer dans l'étape opérationnelle, l'ISVP prendra en note les leçons apprises de cette initiative de services partagés d'avant-garde.	Date visée pour l'ébauche du document sur les leçons apprises : décembre 2006.

Recommandation	BPI	Mesures de mise en œuvre	Date de mise en œuvre
<p>4. Élaborer une série de mesures de base, y compris des mesures intégrées au système, permettant de montrer à tous les ministères les réalisations et les économies de l'ISVP, d'une année à l'autre, tout au long du programme de voyage, d'une façon claire et transparente. Les données nécessaires, ainsi que les responsabilités qui en assureront l'accessibilité, sont présentées dans la matrice d'évaluation mise à jour dans l'Appendice G ci-joint. On y mentionne aussi les secteurs où l'ISVP prendra la direction des opérations, dans les cas où on précise sa participation dans l'Appendice G.</p> <p>La liste des mesures de rendement de la matrice d'évaluation attribuables à l'ISVP comme BPI apparaissant dans l'Appendice G de l'Évaluation formative se trouve ci-dessous.</p>	<p>PDG, DGSIT (<i>nota</i> : transfert au SMA de la DGA)</p>		
<p>Mesure du rendement 1 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Adoption des outils du programme de services de voyage par les groupes d'utilisateurs des ministères, c.-à-d. utilisation de l'OREL, de l'agence de voyage et de l'OGD, comparativement à 2005-2006.</p>		<p>L'ISVP mesure actuellement cet élément.</p>	<p>Mis en œuvre</p>
<p>Mesure du rendement 2 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Comité consultatif ou directeur exerçant un leadership actif, c.-à-d. participation et présence, suggestions d'amélioration, rôle dans la promotion de l'utilisation des outils.</p>		<p>Réunions régulières du CCSP.</p>	<p>Mis en œuvre</p>

Recommandation	BPI	Mesures de mise en œuvre	Date de mise en œuvre
Mesure du rendement 3 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Collaboration des AVSTP, c.-à-d. participation aux réunions et téléconférences du programme de services de voyage, analyses effectuées et présentées aux cadres supérieurs, cibler et partager les leçons apprises et les pratiques exemplaires.		L'ISVP favorise la participation des agent de voyage supérieur à temps plein (AVSTP) à tous ces aspects. Chaque ministère est chargé de s'assurer que l'AVSTP participe. L'ISVP fait le suivi de la participation ministérielle.	Mis en œuvre
Mesure du rendement 4 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Degré de satisfaction des voyageurs à l'égard de la gamme d'outils – plaintes formulées concernant les outils.		L'ISVP mène régulièrement des sondages sur la satisfaction des utilisateurs et fait également le suivi des plaintes.	Mis en œuvre
Mesure du rendement 5 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Nombre et type de plaintes reçues de la part des voyageurs concernant l'expérience de voyage.		L'ISVP fait actuellement le suivi de ce point.	Mis en œuvre
Mesure du rendement 6 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Temps économisé par les employés lors de l'organisation des voyages et de la préparation des demandes de remboursement des frais de déplacement.		L'ISVP ne fait pas le suivi de ce point actuellement car ce n'est pas efficient. On a fait des extrapolations à l'usage des agents financiers principaux et des chefs des finances.	Mis en œuvre
Mesure du rendement 7 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - AVSTP et cadres supérieurs font appel à de meilleures données pour prendre des décisions – récits documentés sur la façon dont l'information sur les voyages a été utilisée, leçons apprises, pratiques exemplaires.		L'ISVP a une liste courante des pratiques exemplaires, des meilleures histoires et des principales leçons apprises que les ministères peuvent consulter. Cette liste est mise à jour continuellement.	Mis en œuvre

Recommandation	BPI	Mesures de mise en œuvre	Date de mise en œuvre
Mesure du rendement 8 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Économies consignées par écrit pour les autres ministères, y compris les bénéfices dus à une meilleure planification et à des décisions prises à l'aide de données plus adéquates sur les voyages - études de cas, frais de service réduits, diminution de la moyenne des réclamations de frais de déplacement, tarifs aériens moins élevés.		L'ISVP fait actuellement le suivi de l'utilisation de tarifs aériens et de frais de service plus bas. L'ISVP assurera le suivi de la moyenne des réclamations de frais de déplacement. L'ISVP préparera des études de cas au besoin.	Mis en œuvre ou le sera au fil de l'adoption de l'OGD par les ministères. Les délais d'adoption de l'OGD dépendent des ministères et du SCT.
Mesure du rendement 9 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Taux d'adoption des outils de l'ISVP comparativement à l'année de référence (2005-2006).		L'ISVP fait actuellement le suivi de ce point.	Mis en œuvre
Mesure du rendement 10 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Conformité aux règlements sur les voyages/fréquence de la transgression des règlements sur les voyages – analyse des tendances.		L'ISVP fait actuellement le suivi de ce point.	3 ^e trimestre, 2007-2008
Mesure du rendement 11 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Retards dans le paiement des comptes de la carte de voyage – par ministère et par niveau d'emploi et salaire de l'employé.		L'ISVP fait actuellement le suivi de ce point.	Mis en œuvre
Mesure du rendement 12 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Information détaillée transmise par les autres ministères aux AVSTP, aux cadres supérieurs et à la population canadienne.		L'ISVP établit actuellement des rapports sur cette information.	Mis en œuvre
Mesure du rendement 13 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Économies réalisées et confirmées par le CED - Panier de coûts de transactions intégrés à des fins comparatives - comparer les coûts réels et les coûts « qu'on aurait pu obtenir ».		L'ISVP fait actuellement le suivi de ce point comme les économies réalisées et confirmées par TPSGC.	Mis en œuvre

Recommandation	BPI	Mesures de mise en œuvre	Date de mise en œuvre
Mesure du rendement 14 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Diminution du nombre de plaintes et du nombre d'heures consacrées aux préparatifs de voyage par les employés, les administrateurs des voyages et les agents financiers par rapport aux points de comparaisons choisis.		L'ISVP ne fait pas le suivi de ce point actuellement car ce n'est pas efficient. On a fait des extrapolations à l'usage des agents financiers principaux et des chefs des finances.	Mis en œuvre
Mesure du rendement 15 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Utilisation de l'OREL au lieu d'une agence de voyage.		L'ISVP fait actuellement le suivi de ce point.	Mis en œuvre
Mesure du rendement 16 recommandée de l'ISVP, Appendice G, Évaluation formative - Économies recensées par écrit – études de cas – voir Enjeu 4 (l'enjeu 4 de l'Appendice G touche les mesures de rendement de l'ISVP 4, 5 et 6 ci-dessus).		L'ISVP collecte actuellement les économies recensées par écrit.	Mis en œuvre