



Rapport ministériel sur le rendement

pour la période terminée le 31 mars 2003

L'honorable Ralph Goodale, C.P.

Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada

Receveur général du Canada



Table des matières

Section I — Message du ministre	1
Section II — Profil de TPSGC	3
Notre objectif	3
TPSGC en bref.....	3
Structure des secteurs d'activité.....	4
Dépenses.....	5
Contexte du rendement.....	6
Sommaire du rendement.....	8
Section III —Rendement	11
Services immobiliers	11
Service des approvisionnements.....	21
Receveur général.....	28
Rémunération de la fonction publique	34
Services communs de télécommunications et d'informatique.....	40
Conseils et Vérification Canada	46
Bureau de la traduction	53
Soutien opérationnel	58
Annexe A — Rapport consolidé	67
Gouvernement en direct.....	67
Achats et marchés	69
Gestion du matériel	70
Développement durable	71

Réservoirs.....	73
Fonction de contrôleur moderne.....	73
Grands projets de l'État.....	76
Autres formes de prestation de services	88
Annexe B — Rendement financier	89
Aperçu du rendement financier	89
Tableaux financiers :	
1 : Autorisations pour 2002-2003.....	91
2 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles par secteur d'activité.....	92
3 : Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles.....	94
4 : Recettes par secteur d'activité.....	95
5 : Paiements législatifs par secteur d'activité.....	98
6 : Paiements de transfert par secteur d'activité	98
7 : Besoins en ressources par organisation et par secteur d'activité pour 2002-2003	99
8 : Projets d'immobilisations par secteur d'activité.....	100
9 : Prêts, investissements et avances.....	101
10 : Fonds renouvelable des Services immobiliers	102
11 : Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers	103
12 : Fonds renouvelable des services optionnels	104
13 : Fonds renouvelable des Services communs de télécommunications et d'informatique	105
14 : Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada	106
15 : Fonds renouvelable du Bureau de la traduction.....	107
16 : Fonds renouvelable de la Production de la défense	108
17 : Passif éventuel	108
Annexe C — Autres renseignements	109
Organigramme de TPSGC	109
Pour de plus amples renseignements	110



Section I — Message du ministre



Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est un ministère essentiel du gouvernement du Canada, puisqu'il offre un large éventail de « services communs » à plus de 100 ministères et organismes fédéraux. Dans l'ensemble, nous traitons chaque année environ 60 000 opérations de passation de marché dont la valeur est supérieure à 11 milliards de dollars.

À cause de la notoriété et de l'envergure de nos activités, nous sommes soumis à un examen plus attentif du grand public et du Bureau du vérificateur général; cet examen vise à défendre les intérêts des contribuables. Bien qu'on ait parfois l'impression de vivre dans un aquarium, nous sommes sensibles à l'intérêt attentif qui nous est porté. En outre, j'espère que cela nous incite, mes collègues et moi-même, à adopter des normes toujours plus rigoureuses, dans notre connaissance du marché, dans la compréhension des exigences détaillées de nos clients, dans la planification de nos besoins immédiats et à long terme, dans l'exécution de notre plan d'affaires, et dans nos rapports avec le secteur privé.

La confiance des différents citoyens à l'endroit des institutions publiques et des processus de l'État est au cœur même de la démocratie. De plus, les membres du personnel de ce ministère sont les gardiens d'une part importante de cette confiance, dans le cadre de leurs activités et de leurs méthodes de travail.

Dans nos activités d'achat et de gestion pour l'État, qu'il s'agisse de trombones ou de véhicules automobiles, de services d'expertise-conseil, de tours de bureaux, de technologies de l'information ou d'hélicoptères militaires, nous devons faire preuve d'intégrité à chacune des étapes de nos opérations. Nous devons aussi, entre autres, être fiers de l'importance que nous consacrons, à l'interne, à l'éthique, à la vérification, à la mesure des résultats et aux comptes rendus.

Voilà pourquoi il est essentiel de bien travailler. Sinon, c'est l'image et le rendement du gouvernement qui en pâtiront.



Section II — Profil de TPSGC

La présente section fait état de l'objectif de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et renferme un aperçu de nos opérations, ainsi que le sommaire des dépenses de 2002-2003. En outre, nous présentons le résumé du contexte de nos activités, de nos priorités et de notre rendement pour l'exercice financier écoulé.

Notre objectif

TPSGC offre au gouvernement des services communs axés sur la clientèle, en optimisant l'utilisation des deniers publics. Nous offrons des solutions innovantes à nos clients, tout en respectant les valeurs de circonspection, de probité et de transparence.

En mettant l'accent sur les activités dans lesquelles nous excellons – soit offrir des services efficaces dans un cadre déterminé par les valeurs – nous aidons les ministères à se consacrer à leur vocation : produire des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes.

TPSGC en bref

TPSGC offre des services communs à une centaine de ministères et d'organismes fédéraux dans l'ensemble du pays. Nous gérons les locaux de quelque 205 000 fonctionnaires et parlementaires partout au Canada, de même que plus de six millions de mètres carrés de superficie dans quelque 2 500 établissements.

Nous sommes l'organisme d'achat le plus important du Canada, puisque nous administrons plus de 60 000 documents

contractuels dont la valeur est supérieure à 11,4 milliards de dollars. Nous tenons les comptes du Canada et exerçons les activités de gestion bancaire et de débours du gouvernement fédéral, qui totalisent près de 1,3 billion de dollars par an. Nos centres de données sont comparables, en importance, à ceux des plus grandes banques canadiennes; en outre, nous adressons chaque année aux Canadiens et aux Canadiennes environ 222 millions de paiements, dont environ 68 % grâce à l'électronique.

Faits et chiffres

- TPSGC a un budget annuel de plus de 4 milliards de dollars.
- Nous avons des effectifs de l'ordre de 13 000 employés dans la Région de la capitale nationale et dans cinq régions.
- Nous gérons des immeubles dans 2 500 villes partout au Canada.

En outre, TPSGC joue un rôle prépondérant dans la réalisation de l'infrastructure de gestion et de technologie de l'information du gouvernement. Nous fournissons un large éventail de services, soit aussi bien la paye et la pension de la fonction publique que les télécommunications, l'expertise-conseil en gestion et la vérification, ainsi que des services de traduction.

De par la nature même de ces activités, nous offrons aux Canadiens et aux Canadiennes un panorama unique sur la manière dont les fonds des contribuables sont dépensés. Et, bien que des facteurs comme le nombre d'opérations de passation de marché que nous traitons et la superficie que nous gérons soient des éléments essentiels de notre mission, nos activités comportent des enjeux encore plus importants. Notre rôle à titre de prestataire de services communs nous oblige à offrir des services de qualité supérieure, tout en préservant les valeurs de circonspection, de probité et de transparence. Il ne s'agit pas d'une sinécure dans un environnement dans lequel les clients exigent des services à la fois plus rapides et moins chers, mais aussi dans lequel le grand public s'attend à ce que nous respections les règles. Ce sont précisément à la fois les *activités* que nous exerçons et les *méthodes* de travail que nous appliquons qui nous permettent de mériter la confiance du grand public canadien dans l'intégrité du gouvernement.

Structure des secteurs d'activité

Le Ministère gère ses principales activités dans le cadre du Programme des services gouvernementaux. Voici nos huit secteurs d'activité :

- Services immobiliers;
- Service des approvisionnements;
- Receveur général;
- Rémunération de la fonction publique;
- Services communs de télécommunications et d'informatique;
- Conseils et Vérification Canada;
- Bureau de la traduction;
- Soutien opérationnel.

Les sept premiers secteurs d'activité visent à répondre aux besoins des clients du gouvernement, ainsi que des Canadiens et des Canadiennes. Le secteur du Soutien opérationnel offre des services de soutien à nos autres secteurs d'activité. Dans chaque cas, nos efforts sont déterminés par un objectif du secteur d'activité, qui est appuyé par une série de résultats planifiés. C'est pourquoi nous présentons, dans la section 3 de ce rapport, des renseignements sur le rendement en fonction de l'objectif des secteurs d'activité et des résultats précis qu'ils prévoyaient de réaliser.

L'an prochain, nous reconsidérerons la structure de nos secteurs d'activité dans le cadre d'un examen planifié de notre Structure de planification, de rapport et de responsabilisation. Cet examen nous permettra, entre autres, de confirmer les résultats stratégiques que le Ministère tâche

de réaliser et les moyens grâce auxquels nous évaluons le rendement par rapport à ces résultats. De plus, l'examen comprendra le développement d'un cadre logique qui illustre la relation entre les résultats stratégiques du Ministère, les résultats intermédiaires, les extrants et les activités. Notre but consiste à améliorer continuellement nos méthodes de gestion afin que nous puissions planifier et produire des résultats de façon plus claire et transparente.

Dépenses

Le tableau ci-après fait état des dépenses planifiées, du total des autorisations, des dépenses réelles et des équivalents à temps plein du Ministère pour 2003-2003, en plus de comprendre une explication sur les principaux écarts.

Dépenses nettes 2002-2003			
	<i>(en millions de dollars)</i>		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
PROGRAMME DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX			
• Crédits de fonctionnement, en capital, de subventions et contributions et législatifs			
Dépenses brutes	2 692,7	3 260,0	3 153,3
Moins : Recettes disponibles	455,6	720,3	715,9
Dépenses nettes	2 237,1	2 539,8	2 437,4
• Autorisations relatives aux fonds renouvelables			
Dépenses brutes	1 274,7	1 274,7	1 362,7
Moins : Recettes disponibles	1 288,6	1 288,5	1 377,2
Ressources nettes (fournies) utilisées	(13,9)	(13,8)	(14,5)
TOTAL DU MINISTÈRE	2 223,3	2 526,0	2 422,9
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	12 454	12 454	13 270

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

Note :

(1) Les responsabilités de "Queens Quay West Land Corporation (QQWLC)", dans le cadre du programme des Sociétés d'État, ainsi que les responsabilités du Groupe de mise en oeuvre des initiatives ministérielles ont été transférées à Transport Canada à compter du 1er avril 2002 et doivent être rapportées par Transport Canada à même leur rapport ministériel sur le rendement.

L'écart entre les dépenses prévues et les autorisations totales s'explique essentiellement par le financement supplémentaire qui nous a été attribué pour différentes initiatives du Gouvernement en direct, pour la gestion des locaux dans l'ensemble du gouvernement, pour les conventions collectives et pour l'acquisition du campus Skyline. La diminution des dépenses réelles par rapport aux autorisations totales résulte de retards saisonniers et de délais dans l'exécution de certains projets, de même que la remise annuelle au fonds du revenu consolidé pour les avantages sociaux reliés à l'affectation contrôlée séparément. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter l'aperçu du rendement financier à l'Annexe B.

Contexte du rendement

En 2002-2003, le Ministère a procédé à un certain nombre d'examens, dont certains ont été déterminés par des facteurs externes alors que d'autres mettaient l'accent sur des considérations internes. Pour ce qui est des facteurs externes, nous avons mis sur pied un groupe de travail visant à étudier les obstacles à la prestation des services. Les recommandations du groupe de travail ont donné lieu à une importante restructuration du Ministère. En novembre 2002, on a créé la nouvelle Direction générale des opérations pour fournir les services de gestion immobilière, de passation de marchés, de télécommunications et d'informatique. On a aussi créé des directions générales de programme dans ces secteurs pour promouvoir l'innovation opérationnelle et la gestion des politiques et des stratégies. La nouvelle Direction générale de la politique et de l'infrastructure ministérielles réunit différents services internes gérés auparavant par d'autres directions générales. Compte tenu de l'envergure de la restructuration, la Direction s'est penchée plus attentivement sur les problèmes de gestion du changement au cours de l'exercice financier écoulé.

À titre de prestataire de services communs et de régisseur des fonds publics, TPSGC doit continuer de répondre aux besoins et aux attentes de ses clients dans le contexte des ressources disponibles et de l'optimisation des ressources financières. Voilà pourquoi nous avons évalué, en 2002-2003, notre capacité financière à soutenir la réalisation de nos opérations. Cette évaluation a permis de confirmer que le Ministère doit répondre à des impératifs importants en ressources, liés essentiellement à l'accroissement des attentes des clients, au besoin croissant du gouvernement et à la nécessité de remplacer une infrastructure ministérielle vieillissante, en particulier dans le secteur de l'informatique. Sans ressources suffisantes, certains services du Ministère courent un risque plus important de pannes de système, d'interruptions des services ou de mécontentement des clients.

TPSGC continue de collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor pour résoudre les problèmes de ressources, surtout dans le contexte de l'examen des dépenses et de la gestion qui se déroule à l'heure actuelle dans le cadre des engagements adoptés par le gouvernement dans le Budget de 2003. L'objectif de ces examens consiste à nous assurer que nos programmes sont non seulement pertinents et efficaces, mais aussi abordables. Nous devrions faire état des décisions découlant de ces examens dans notre *Rapport sur les plans et les priorités* pour 2004-2005. Ces décisions devraient également nous permettre d'orienter l'examen de la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation du Ministère, dont il est question sous la rubrique consacrée à la structure de nos secteurs d'activité.

En plus de la situation de nos ressources, nous avons évalué la capacité de gestion du Ministère dans le cadre de l'initiative de la fonction de contrôleur moderne. Cette évaluation, achevée en juillet 2002, a permis de constater que le Ministère est considéré comme un solide régisseur des ressources publiques, que la fonction de vérification est saine et exécutée avec professionnalisme et que notre programme de valeurs et d'éthique est bien accueilli. Or, cette évaluation a aussi permis de constater qu'il fallait apporter des améliorations pour prendre de meilleures décisions.

Les mécanismes de financement, les modèles de ressources, les systèmes d'information et une meilleure intégration des méthodes de gestion constituent notamment les points à améliorer. Ces points représentaient, pour l'organisme, des défis de taille, que nous continuons de relever.

Par exemple, nous tâchons d'adopter une méthode plus rigoureuse et mieux intégrée pour gérer les risques. L'évaluation de la capacité a permis de confirmer qu'il existe un certain nombre de systèmes et de pratiques de gestion des risques à l'échelle des secteurs d'activité; dans le présent rapport, il est d'ailleurs question de certains de ces systèmes et de certaines de ces pratiques. Toutefois, l'évaluation a également permis de constater qu'il fallait améliorer les méthodes de gestion des risques à l'échelle ministérielle. Voilà pourquoi, à l'heure actuelle, nous élaborons un profil des risques ministériels afin de définir plus précisément les risques qui pourraient avoir des répercussions considérables sur la réalisation des objectifs opérationnels. Nous établirons des liens entre les travaux relatifs à la gestion des risques et les améliorations que nous prévoyons apporter à l'intégration de l'information sur le rendement, dans le cadre d'un effort global visant à améliorer l'information dont nous disposons pour prendre des décisions.

Le Ministère s'engage à développer sa capacité dans la gestion intégrée des risques et dans d'autres secteurs critiques. Nous savons aussi qu'en définitive, le succès que nous remporterons pour nous acquitter de nos engagements dépendra des membres du personnel de TPSGC. La gestion d'un effectif important et varié de plus de 13 000 personnes, dans des secteurs de spécialisation aussi variés que le génie et l'architecture, la rémunération, la traduction et l'expertise-conseil en gestion, représente une tâche colossale. De plus, le vieillissement de cet effectif et le nombre sans cesse croissant de départs à la retraite prévus au cours des cinq prochaines années amplifient les difficultés de ce travail. De plus, bien que les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux en 2002 ait été meilleur que ceux du sondage de 1999, on a constaté que trois secteurs comportaient des difficultés, à savoir l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, le harcèlement et la discrimination, ainsi que la transparence des processus de sélection et de classification. Nous avons élaboré un plan d'action pour mettre l'accent sur ces secteurs et pour établir des liens avec les autres objectifs et initiatives du Ministère, par exemple l'initiative se rapportant au règlement prospectif des conflits et les initiatives de réforme de la classification et de la dotation.

Enfin, nous avons continué, en 2002-2003, de nous pencher sur les risques et les difficultés attribuables à des facteurs imprévus, par exemple ceux que le Ministère a dû affronter dans les demandes de renseignements sur les contrats de commandite. Une vérification ministérielle interne a permis de constater qu'on avait commis certaines irrégularités contractuelles dans ce programme en 2000, et le ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a demandé au vérificateur général de passer en revue certains contrats. Le rapport déposé par le vérificateur général en mai 2002 et, par la suite, l'examen du Comité permanent de la Chambre des communes sur les comptes publics ont donné à ce dossier une ampleur nationale. Bien que la responsabilité du Programme de commandites ait été confiée à Communications Canada en septembre 2001, TPSGC a gardé la responsabilité de la passation des contrats. En collaboration

avec le président du Conseil du Trésor et Communications Canada, TPSGC a participé à un examen du Conseil du Trésor des programmes de commandites et de publicité, qui a donné lieu à la publication, en décembre 2002, de changements importants, visant à renforcer la gestion de ce programme et à en améliorer la valeur pour les Canadiens et les Canadiennes. Le Programme de commandites remanié est maintenant fondé sur quatre principes clés : l'optimisation des ressources, la régie, la souplesse et la transparence.

Sommaire du rendement

Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités* pour 2002-2003, nous avons établi cinq priorités essentielles :

- améliorer la contribution que nous apportons au gouvernement et au grand public canadien;
- améliorer nos services;
- promouvoir et faciliter le gouvernement électronique;
- devenir un organisme de choix;
- optimiser l'utilisation des deniers publics.

Le tableau ci-dessous est structuré en fonction des priorités du Ministère. Il met en évidence certains résultats liés à chaque priorité et comporte des renvois aux pages dans lesquelles on peut trouver de plus amples renseignements dans le présent rapport.

Priorités	Résultats	Renvois aux pages du rapport
Améliorer notre contribution apportée au gouvernement et au grand public canadien.	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons continué de gérer le plan à long terme pour les édifices du Parlement et le projet de rénovation de 52 millions de dollars pour la Bibliothèque du Parlement. 	19, 80
	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons écologisé davantage nos opérations et assuré la viabilité de nos immeubles et de nos activités. 	16, 27, 71, 72
	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons collaboré avec Santé Canada à l'achat de doses suffisantes de vaccins antivarioliques afin de protéger les Canadiens en cas d'attentat bioterroriste. 	24
	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons collaboré en priorité avec le ministère de la Défense nationale pour nous assurer que nos soldats ont les fournitures nécessaires pour permettre au Canada de s'acquitter de ses obligations en Afghanistan et ailleurs dans le monde. 	24

Priorités	Résultats	Renvois aux pages du rapport
	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons appuyé 25 projets pangouvernementaux par le biais de nos services spécialisés d'expert-conseil et de vérification. 	48
Améliorer nos services.	<ul style="list-style-type: none"> Les ministères et organismes clients ont un meilleur accès à des renseignements sur les locaux et les fournitures par de nouveaux sites Web mis à leur disposition. Nous avons mis en place le « Bouton d'achat » du receveur général qui permet aux ministères d'accepter plus facilement les paiements électroniques par carte de crédit. Nous avons mis au point un site Web pour les relevés de prestations de la fonction publique, ce qui permettra aux employés d'avoir facilement accès à leur dossier. 	18, 25 31 36
Promouvoir et faciliter le gouvernement électronique.	<ul style="list-style-type: none"> Le programme de la Chaîne d'approvisionnement électronique a généré une augmentation importante de la valeur des commandes d'achats électroniques en 2002-2003. Nous avons branché plus de 100 ministères et organismes à l'infrastructure de la Voie de communication protégée. Nous avons veillé à ce que le Site du Canada soit accessible au grand public dans 99,99% des cas, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. Nous avons créé un nouveau Service d'infolangagerie qui permet aux organismes gouvernementaux de mieux respecter leurs objectifs en matière de Gouvernement en direct. 	23 42 44 56
Devenir un organisme de choix.	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons investi dans le perfectionnement de nos employés et avons lancé l'« Année de l'apprentissage en ligne de TPSGC » pour encourager les employés à prendre connaissance en direct des nouvelles perspectives d'apprentissage qui leur sont offertes. Nous avons promu davantage les valeurs et l'éthique communes. Le deuxième sondage réalisé en 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux a révélé que l'environnement de travail s'est amélioré. 	19, 27, 44, 52, 57, 63, 74 50, 74 63

Priorités	Résultats	Renvois aux pages du rapport
<p>Optimiser l'utilisation des deniers publics.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons continué d'améliorer l'utilisation de la superficie de nos immeubles et de nos bureaux (en réalisant un gain de 1,7 % rien que cette année). 	15
	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons enrichi nos services d'approvisionnement en direct pour permettre à la clientèle fédérale, provinciale et municipale de commander électroniquement des voitures et des camions; on a ainsi acheté 4 700 véhicules de base en 2002-2003. 	24
	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons établi 222 millions de paiements, dont 150 millions ont été effectués grâce au dépôt direct et avons évité des frais de 79,4 millions de dollars en éliminant l'affranchissement et l'imprimerie de ces effets de paiement et en réduisant les frais de gestion bancaire des paiements électroniques. 	30
	<ul style="list-style-type: none"> • La charge de travail de la Rémunération de la fonction publique a augmenté de 21 % depuis 1997, sans accroissement parallèle de personnes-ressources. 	37



Section III — Rendement

Dans la présente section, nous exposons le rendement de chaque secteur d'activité. Nous présentons une brève description des responsabilités et un sommaire des dépenses de chaque secteur. Nous donnons également un aperçu du rendement et rendons compte des résultats planifiés qui ont été indiqués dans notre *Rapport sur les plans et les priorités* pour 2002-2003.

Programme des services gouvernementaux

Services immobiliers

Objectif

Offrir aux clients un large éventail de services immobiliers, dont des solutions innovantes et des conseils stratégiques et spécialisés, et apporter notre concours aux priorités des politiques qui permettent au gouvernement du Canada de réaliser des programmes pour les Canadiens et les Canadiennes.

Description

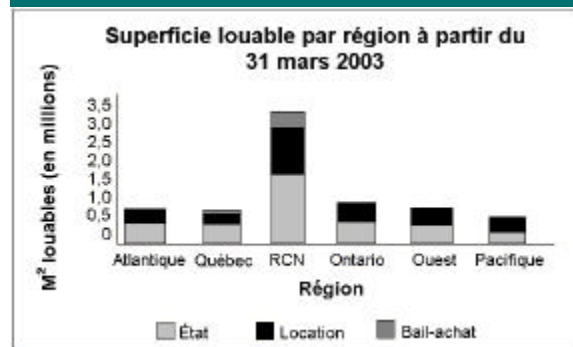
Le secteur des Services immobiliers (SI) assure le leadership et la régie des biens immobiliers du gouvernement fédéral, à titre de gardien des immeubles de bureaux et des installations à vocation commune, des laboratoires, des différents ouvrages de génie public (par exemple les ponts et les barrages) et de sites historiques nationaux comme la Cité parlementaire et les biens immobiliers à valeur patrimoniale appartenant au gouvernement fédéral partout au Canada. Nous apportons une valeur ajoutée au gouvernement en participant à la protection des édifices fédéraux à valeur patrimoniale du pays, en exerçant un leadership dans le domaine du développement durable, en respectant une politique de bon voisinage et en faisant la promotion de l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Faits et chiffres

- ➔ TPSGC fournit des environnements de travail à près de 205 000 fonctionnaires fédéraux dans 100 ministères et organismes dans quelque 2 500 villes partout au Canada.
- ➔ Nous sommes les gardiens de biens immobiliers fédéraux représentant 7 milliards de dollars.
- ➔ TPSGC gère une superficie louable de 6,4 millions de mètres carrés, dont 3,4 millions appartiennent à l'État, 2,5 millions sont loués à bail et 0,5 million est en location-acquisition.
- ➔ Nous avons fait l'acquisition de quatre grands immeubles de bureaux pendant l'exercice financier visé par ce rapport (pour une valeur globale de 209,5 millions de dollars).

Les SI comptent deux sous-secteurs d'activité : la gestion des locaux et les avoirs et les services. Nous gérons des locaux à bureaux pour le gouvernement fédéral, dont l'acquisition, l'exploitation, l'entretien, la construction, la réparation et l'aliénation de biens immobiliers fédéraux. La figure 1 indique la répartition de notre parc immobilier entre les différentes régions. Nous offrons également des conseils spécialisés et des services professionnels et techniques (dont l'architecture, le génie, le développement durable, l'immobilier et la gestion des biens et des installations) aux ministères et aux organismes.

Figure 1



Les SI assument également, pour le compte du gouvernement du Canada, la responsabilité du programme de paiements en remplacement d'impôts (PERI). Le programme des PERI permet de verser, aux autorités taxatrices au Canada, des paiements comparables aux impôts fonciers pour les biens immobiliers fédéraux. Pour l'exercice financier visé par ce rapport, ces paiements, versés à 1 700 autorités taxatrices, se sont élevés à 407,5 millions de dollars.

Dans le tableau ci-après, nous présentons les dépenses planifiées, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur d'activité pour 2002-2003, de même qu'une explication sur les principaux écarts.

Dépenses nettes 2002-2003			
<i>(en millions de dollars)</i>			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
GAMME DE SERVICES DES LOCAUX ET BIENS FÉDÉRAUX			
• Crédits de fonctionnement, en capital, de subventions et contributions et législatifs			
Dépenses brutes	1 971,6	2 286,8	2 187,7
Moins : Recettes disponibles	259,6	436,5	432,4
Dépenses nettes	1 712,0	1 850,3	1 755,3
GAMME DE SERVICES DES SERVICES			
• Fonds renouvelable des Services immobiliers			
Dépenses brutes	776,4	776,4	826,6
Moins : Recettes disponibles	776,4	776,4	826,6
Ressources nettes (fournies) utilisées	-	-	-
• Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers			
Dépenses brutes	3,8	3,8	5,6
Moins : Recettes disponibles	20,4	20,4	17,9
Ressources nettes (fournies) utilisées	(16,6)	(16,6)	(12,3)
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	1 695,4	1 833,7	1 743,0
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	4 530	4 530	4 834

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

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est essentiellement attribuable à des délais dans la réalisation de certains projets qui ont été causés par des incertitudes dans les contrats et la prestation des services ainsi que la remise annuelle au fonds du revenu consolidé pour les avantages sociaux reliés à l'affectation contrôlée séparément.

Aperçu du rendement

Les SI ont respecté rigoureusement ou largement la plupart de leurs attentes et objectifs de rendement pour l'exercice financier 2002-2003.

Au cours de l'exercice financier écoulé, nous avons relevé plusieurs défis. Nous avons notamment amélioré et perfectionné la prestation des services, renouvelé notre parc immobilier et nos systèmes de gestion et de technologie de l'information et répondu à nos besoins en ressources humaines. Nous avons géré notre portefeuille immobilier tout en participant à la réalisation des objectifs du gouvernement en matière de viabilité. Nous avons veillé à optimiser nos ressources financières, tout en tenant compte de l'évolution rapide du marché immobilier, du vieillissement de notre parc immobilier et de la hausse de la demande de locaux des clients.

Nous avons continué de miser sur l'amélioration de notre rapport qualité-prix offert aux clients, sur l'écologisation des opérations du gouvernement, sur l'amélioration de la capacité de prestation de services grâce aux partenariats et sur les mesures à prendre pour assurer l'efficacité de la régie des biens immobiliers du gouvernement. Voici les faits saillants de l'exercice financier :

- Affaires indiennes et du Nord Canada a attribué un prix à l'équipe de service à la clientèle pour la ponctualité et l'efficacité de la fourniture des locaux dans le cadre de l'aménagement de l'édifice Montclair, à Gatineau au Québec.
- Un sondage national a été effectué auprès de plus de 32 000 occupants d'immeubles, en faisant appel à un système d'entrevues téléphoniques assisté par ordinateur, qui a permis d'économiser environ 500 000 feuilles de papier.
- Le partenariat réunissant les SI et Brookfield Lepage Johnson Controls a permis de constater une amélioration des services offerts et de l'innovation, selon les cotes élevées de satisfaction des clients et grâce à un rendement établi d'après les résultats, plutôt que d'après les processus.
- Nous avons fait l'acquisition stratégique de locaux dans un souci d'économie, en profitant de la conjoncture du marché dans la Région de la capitale nationale (RCN), pour répondre aux impératifs en ce qui a trait à la croissance prévue de la fonction publique et au renouvellement du parc immobilier.

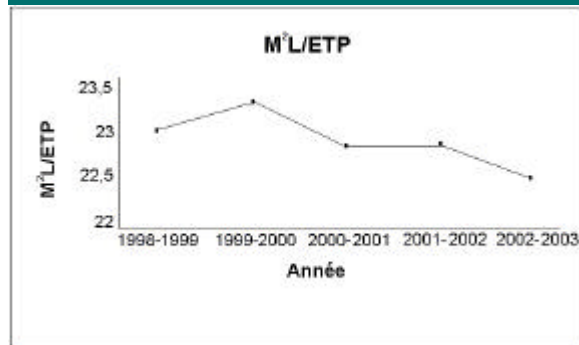
Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par les Services immobiliers. Les données de rendement présentées dans ce rapport sont établies d'après l'examen des données immobilières des SI en date du 31 mars 2003.

Résultat planifié : efficacité et efficence de la gestion des locaux et des services connexes, qui permettent d'offrir au gouvernement du Canada des milieux de travail sécuritaires, sains, productifs et écologiques

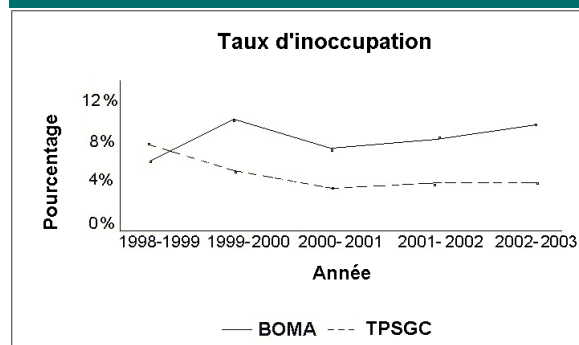
Utilisation des locaux : nous surveillons trois indicateurs pour connaître l'efficacité et l'efficence de la gestion des locaux. La superficie louable en mètres carrés (m^2L) par équivalent à temps plein (ETP) a diminué de 1,7 % (comme l'indique la figure 2), alors que les frais de location par m^2L et par ETP ont augmenté légèrement, soit de 3,4 % et de 1,7 % respectivement. Ces indicateurs révèlent que, bien que le coût global des locaux ait augmenté légèrement, l'utilisation des locaux s'est par contre améliorée. En optimisant l'utilisation des locaux, nous avons pu compenser partiellement l'augmentation du coût des locaux.

Figure 2



Taux de vacance : le taux de vacance à l'échelle nationale pour le parc de locaux à bureaux appartenant à l'État est demeuré faible, à 3,7 % pour 2002-2003, conformément à notre objectif de 4 % ou moins. L'efficacité de la gestion de notre portefeuille et notamment l'expansion des programmes du gouvernement et l'aliénation des édifices excédentaires ont permis de maintenir des taux de vacance faibles. Pour 2002-2003, le taux de vacance de TPSGC a

Figure 3



été nettement inférieur au taux de référence de 9 % de la Building Owners and Managers Association (BOMA) pour les immeubles de bureaux (voir la figure 3).

Réinvestissement en immobilisations : notre stratégie d'investissement nationale (SIN) précise qu'il est nécessaire de préserver la valeur du portefeuille des locaux à bureaux et à vocation commune appartenant à l'État en recapitalisant chaque année 4 % du parc immobilier. Nous devrions ainsi pouvoir rénover ou remplacer l'ensemble du portefeuille tous les 25 ans, ce qui est conforme à la durée économique moyenne des principaux systèmes de bâtiments et ce qui devrait nous permettre de maintenir un milieu de travail sûr, sain et productif.

Depuis 1995-1996, notre budget d'immobilisations n'est pas protégé contre l'inflation et est désormais financé pour assurer un taux de recapitalisation de 3,3 % de notre parc immobilier chaque année. Cela a pour effet d'accroître la pression qui s'exerce sur les budgets de fonctionnement et d'entretien et sur l'ensemble des coûts de réinvestissement. En 2002-2003, nous avons enregistré un taux de recapitalisation de 3,1 %, par rapport à un objectif de 3,3 %.

Développement durable : pour permettre au gouvernement fédéral de s'acquitter des engagements pris par le Canada dans le cadre du Protocole de Kyoto, nous avons décidé de jouer un rôle prépondérant dans la réduction des rejets de gaz à effet de serre dans nos opérations et dans nos activités, dans le cadre de l'initiative « de l'ordre dans la grande maison fédérale ». Nous avons créé un cadre solide de gestion de l'environnement et établi des objectifs concrets qui permettront de recourir à des processus plus économes d'énergie, à des technologies de bâtiment plus innovantes et à de meilleurs systèmes de gestion du parc automobile.

Au cours de l'exercice financier écoulé, nous avons accompli des progrès dans la réalisation des 23 objectifs se rapportant aux biens immobiliers de la Stratégie du développement durable de TPSGC. Nous avons atteint huit cibles et la plupart des autres cibles progressent selon l'échéancier. Une attention particulière sera toutefois portée sur deux cibles à haut risque, soit les plans de gestion de l'amiante et la formation en environnement. Pour respecter ces engagements, qui obligent à adopter des mesures correctives, on a élaboré des plans de rétablissement, que l'on met actuellement en œuvre.

TPSGC a accompli des progrès dans le secteur de l'économie de l'eau, de la réduction des déchets et des rejets de gaz à effet de serre. Il a également fait preuve de leadership dans la préparation et la mise en œuvre des plans de mesures d'urgence environnementales. Le lecteur trouvera de plus amples détails à l'Annexe A – Rapport consolidé et dans le *Rapport sur le rendement en matière de développement durable de TPSGC* (<http://www.tpsgc.gc.ca/sd-env/text/performance-report-f.html>).

Résultat planifié : offrir les conseils immobiliers stratégiques et spécialisés et les services à valeur ajoutée dont les ministères et les organismes clients ont besoin pour offrir des programmes et des services au grand public canadien

Efficience des projets : pour répondre aux préoccupations des clients, nous visons à améliorer de 10 % le nombre de projets réalisés dans le respect des délais et des budgets. En 2002-2003, nous avons enregistré nos premiers progrès dans la ponctualité des projets, après avoir accusé une baisse pendant quatre ans, en améliorant cet indice de 3 % sur l'exercice financier précédent.

Nous avons toutefois constaté une baisse de 6 % du nombre de projets réalisés dans le respect des budgets. Les changements apportés par les clients et d'autres facteurs externes (par exemple les conditions sur les lieux ou les demandes des organismes de réglementation) ont été

essentiellement les raisons pour lesquelles les augmentations de coûts ont dépassé le budget original.

Nous avons défini une série de recommandations pour améliorer la réalisation des projets; l'objectif consiste à appliquer ces recommandations au cours des deux prochains exercices financiers.

Résultat planifié : degré élevé de satisfaction de la clientèle à l'égard des aspects de la prestation des services qui sont importants aux yeux de nos clients

Résultats de la satisfaction des locataires : dans le cadre du Sondage national sur la satisfaction des locataires, réalisé par Statistique Canada en 2002-2003, on a interviewé plus de 32 000 locataires. Dans l'ensemble, la satisfaction à l'égard des services dans les immeubles continue de s'inscrire à 90 % et n'a pas changé par rapport à l'exercice financier précédent. L'aération et le contrôle de la température sont les deux premiers services pour lesquels les locataires souhaitent constater des améliorations.

Résultat planifié : contribuer aux priorités et aux initiatives des politiques et des programmes de l'État

Reconnaissance : nous avons continué d'appuyer la réalisation des priorités des politiques et des programmes de l'État, en particulier dans les secteurs suivants : Politique de bon voisinage, Initiative pour les sans-abri, développement durable, Gouvernement en direct, écologisation des opérations gouvernementales et Initiative des endroits historiques nationaux.

Nous mettons l'accent sur les collectivités et les immeubles durables. Notre Politique de bon voisinage oblige TPSGC à tenir compte d'un plus large éventail de considérations liées à la durabilité dans la définition de solutions pour la gestion des locaux des ministères. Pour ce faire, nous examinons les plans et les priorités des localités, tout en étudiant les autres objectifs de la politique fédérale, les besoins des clients et les questions de coûts. De plus, nous continuons de mettre l'accent sur les avantages de l'écologisation des immeubles : réduction des frais d'énergie, amélioration de la qualité de l'air et diminution des incidences sur le réchauffement de la planète.

Nous avons accompli des progrès considérables dans le cadre du Gouvernement en direct. En voici des exemples :

- les ministères et les organismes clients ont désormais accès en direct à l'ensemble des politiques du Bureau de l'évaluateur en chef du Canada.

- on a élaboré un site Web Internet sur les demandes de paiements en remplacement d'impôts (PERI), qui témoigne éloquemment de la collaboration entre les administrations dans le domaine des technologies.
- le site Web Rapport du Système de gestion des locaux à bureaux (soit le site RAPSGLBBI en direct) constitue un moyen rapide, facile et interactif grâce auquel les clients ont accès aux données immobilières de TPSGC sur les locaux qu'ils occupent eux-mêmes, ainsi qu'à des rapports préformatés indiquant dans les détails les coûts de la gestion des locaux et les locaux actuels et planifiés. Nous avons maintenant un total de 101 utilisateurs représentant 18 ministères et organismes.
- le site Web Bâtiments en direct, lancé à l'origine pour 13 immeubles un peu partout au Canada, constitue, pour les occupants des immeubles, un point central d'information sur les événements, les activités et les nouvelles importantes à propos de leur milieu de travail.

Résultat planifié : efficacité de la gestion des budgets d'immobilisations, de fonctionnement et d'entretien et des fonds renouvelables

Gestion des budgets et gamme des services de gestion des locaux et des avoirs fédéraux : les SI ont été gérés avec circonspection, pour s'assurer que les dépenses de fonctionnement et d'immobilisations à la fin de l'exercice assurent un écart de moins de 2 % du budget, excluant les frais de fonctionnement obligatoires non utilisés représentant les avantages sociaux et l'assurance-maladie des employés. Les frais de fonctionnement non utilisés de 2,3 millions de dollars, soit 0,2 % du budget, ont été nettement inférieurs aux 9,2 millions de dollars comptabilisés pour l'exercice précédent et à l'objectif fixé. Le lecteur trouvera dans la figure 4 le sommaire des coûts des installations.

Figure 4

Coûts des installations - Fonctionnement
(en millions de dollars)

Immeubles appartenant à l'État-fonctionnement et entretien	481,3
Locaux loués	806,2
Locaux obtenus par bail-achat	130,3
Administration des installations	141,0
Paiements en remplacement d'impôts	140,0
Ponts et routes	24,0
Dépenses brutes	1 722,8
Revenu	(432,4)
Dépenses nettes	1 290,4
Administration du programme	22,1

Les **fonds inutilisés au titre des immobilisations** se sont élevés à 28,2 millions de dollars, soit 6,1 % du budget. Ces fonds s'expliquent essentiellement par les retards accusés dans le cadre des projets en raison de la saison hivernale précoce, des changements intervenus dans les plans des projets relatifs à la Cité parlementaire et à d'autres édifices dans la RCN, de même que de l'acquisition d'un immeuble à un prix inférieur à celui qui était prévu. Bien que les fonds non utilisés au titre des immobilisations rendent compte de la diminution du rendement par rapport à l'exercice financier précédent, on met actuellement en place des processus pour surveiller de plus près les grandes dépenses d'immobilisations à consacrer aux projets et les affectations budgétaires importantes.

Le Fonds renouvelable des Services immobiliers (FRSI) est un compte financier utilisé pour la gestion de services immobiliers optionnels. TPSGC s'est engagé à atteindre le seuil de rentabilité, selon une comptabilité commerciale, dans l'exploitation de ces services. Pour 2002-2003, le FRSI a un léger déficit de fonctionnement de 2,9 millions de dollars, ce qui représente moins de 1 % des revenus des clients.

Cité parlementaire : il existe, pour la Cité parlementaire, une vision et un plan à long terme de 25 ans, qui sont gérés dans le cadre d'un grand projet de l'État. À l'heure actuelle, on réalise trois grands projets, soit ceux de la Bibliothèque du Parlement, de l'édifice Wellington et de l'édifice de la rue Bank. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la rubrique portant sur les grands projets de l'État dans l'Annexe A.

Résultat planifié : effectifs spécialisés, compétents, productifs et motivés

Apprentissage : nous avons continué de développer leur capacité interne dans la réalisation de leur objectif qui consiste à se doter d'effectifs spécialisés, compétents, représentatifs et productifs en investissant massivement dans notre Programme de stagiaires en gestion. Ce programme, qui permet d'attirer des effectifs jeunes et compétents, les encourage à se porter candidats à des postes de gestionnaire. En outre, nous avons élaboré et mis à l'essai de nouvelles activités de formation pour les gestionnaires et des programmes perfectionnés de recrutement et de formation pour les techniciens en services d'immeubles et les gestionnaires immobiliers. Nous avons encouragé les employés à acquérir et à mettre en valeur leurs compétences en leur offrant, sur un site Web, des ressources pédagogiques et des plans d'apprentissage individuels. Durant l'exercice financier écoulé, le nombre d'employés dotés d'un plan d'apprentissage a augmenté pour passer à 91 %, contre 54 % en 2001-2002.

Langues officielles : au 31 mars 2003, 81 % de nos employés titulaires de 1 480 postes bilingues respectaient les exigences linguistiques de leur poste. Le pourcentage a diminué légèrement par rapport à l'exercice financier précédent, à cause de la hausse de 20 % du nombre de postes bilingues.

Équité en matière d'emploi : les membres des minorités visibles et les personnes handicapées ont continué d'être sous-représentés dans la plupart des catégories. Les femmes ont été mieux représentées dans les catégories de la direction et du personnel technique.

Pratiques de gestion

Pendant toute la période visée, nous avons dû relever différents défis. Pour améliorer la qualité de l'information utilisée dans la prise de décisions, nous avons adopté une stratégie d'intégrité des données pour nos applications opérationnelles. Cette stratégie leur a permis d'améliorer l'exhaustivité des données dans les systèmes ciblés durant l'exercice financier.

Nous respectons les engagements contenus dans le plan d'action ministériel qui donne suite aux recommandations du chapitre 8 du Rapport du vérificateur général du Canada de décembre 2002 - Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : L'acquisition de locaux à bureaux - qui ont été présentées à la Chambre des communes le 6 juin 2003. Le Ministère s'engage à mettre en place le plan d'action, à le contrôler et à faire état des progrès faits. Les engagements du plan d'action figureront dans la réponse du gouvernement au dix-neuvième rapport du Comité permanent des comptes publics (CPCP) qui sera présentée d'ici le 3 novembre 2003 à la Chambre des communes. Dans le dix-neuvième rapport, le CPCP appuie les recommandations de la vérificatrice générale et demande à TPSGC de s'assurer que son *Rapport ministériel sur le rendement* contient des renseignements sur les progrès faits à l'égard du plan d'action à partir de l'exercice qui prend fin le 31 mars 2004. Des rapports détaillés sur les progrès faits à l'égard du plan d'action seront présentés au CPCP d'ici le 31 mars 2004.

En outre, le BVG a fait savoir qu'il fallait améliorer la collecte de l'information ponctuelle sur la demande de locaux des clients. Comme nous partageons les rôles et les responsabilités avec les ministères clients, nous ne contrôlons pas tous les facteurs qui ont une incidence sur l'économie et l'efficacité de l'acquisition de locaux à bureaux. Il est difficile pour nous de réunir des données sur la demande exprimée par la clientèle parce que cette dernière ne peut pas prévoir ses besoins pour plus d'un exercice financier ou deux. Nous procédons actuellement à un examen des méthodes et des outils d'analyse afin d'améliorer les résultats dans ce domaine.

Parallèlement, nous renforçons notre Cadre de gestion des investissements et procédons à des opérations d'acquisition dans le cadre du portefeuille pour résoudre les difficultés relatives aux prévisions. Nous utilisons le Système de planification des immobilisations pour améliorer la planification à long terme de leur portefeuille. En outre, nous avons commencé à faire l'acquisition de locaux avant de conclure, avec certains clients, des ententes d'occupation. Nous pouvons ainsi profiter de prix avantageux et offrir plus rapidement des locaux à nos clients, tout en évaluant et en assumant les risques financiers que cela comporte.

Service des approvisionnements

Objectif

Offrir au gouvernement des compétences dans le domaine des achats et des services communs connexes, ainsi que des services d'aliénation de biens immobiliers.

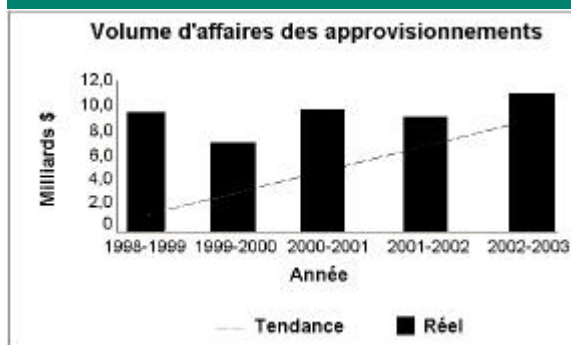
Description

Le secteur du Service des approvisionnements (SA) fait l'acquisition de biens et de services pour le gouvernement fédéral; durant l'exercice financier 2002-2003, nous avons établi plus de 60 000 documents contractuels (à savoir des contrats originaux, des offres à commandes, des modificatifs contractuels et de bons de commande, entre autres). Nous gérons le processus d'approvisionnement en aidant les clients dans la définition de leurs besoins, en lançant des appels d'offres et en évaluant les propositions, de même qu'en négociant et en administrant les contrats. Nous gérons tous les aspects des grands projets de plus de 100 millions de dollars en ce qui a trait aux achats. Il offre aussi aux ministères clients certains services spécialisés, par exemple des services d'inspection maritime et techniques, des services de sécurité industrielle et de filtrage de la sécurité personnelle, la gestion des biens saisis, des marchandises contrôlées et des voyages, les normes et la certification des produits et des services, l'enregistrement des systèmes de gestion de la qualité (ISO 9000) et de l'environnement (ISO 14001) et des services d'aliénation des biens immobiliers.

Faits et chiffres

- Nous avons attribué plus de 60 000 documents contractuels représentant 11,4 milliards de dollars et portant sur 15 000 biens et services, soit une hausse de 10 % par rapport à 2001-2002. (Voir la figure 5 ci-après.)
- Nous avons attribué à des entreprises autochtones 2 044 contrats dont la valeur se chiffre à 270 millions de dollars.
- Le nombre de dossiers de biens saisis a quadruplé entre 1999 et 2003 (pour passer de 3 800 à 18 000).

Figure 5



Le tableau ci-après porte sur les dépenses prévues, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur pour 2002-2003 et comprend une explication des principaux écarts.

Dépenses nettes 2002-2003			
<i>(en millions de dollars)</i>			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
• Crédit de fonctionnement			
Dépenses brutes	142,0	172,9	177,5
Moins : Recettes disponibles	27,4	44,2	44,2
Dépenses nettes	114,6	128,7	133,2
• Fonds renouvelable des services optionnels			
Dépenses brutes	116,2	116,2	100,3
Moins : Recettes disponibles	116,3	116,3	99,1
Ressources nettes (fournies) utilisées	(0,1)	(0,1)	1,1
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	114,5	128,6	134,4
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	1 700	1 700	1 971

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

L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles dans le crédit de fonctionnement s'explique par le financement supplémentaire attribué pour la Chaîne d'approvisionnement électronique (Gouvernement en direct) et les conventions collectives. L'écart relevé dans le Fonds renouvelable des services optionnels entre les dépenses prévues et les dépenses réelles s'explique par une baisse des ventes aux provinces plus importante que prévue dans le cadre du Programme de vaccins (contre la grippe). Quant aux ressources financières nettes utilisées, cette somme correspond à un délai dans la perception des comptes débiteurs et elle sera recouvrée en 2003-2004 dans le cadre du Programme de vaccins.

Aperçu du rendement

Dans l'ensemble, le SA a accompli des progrès considérables en ce qui a trait à ses plans et à ses priorités pour 2002-2003. Nous avons continué de faire preuve de vigilance en répondant aux besoins de nos clients, tout en respectant les principes de l'équité et de la transparence dans la passation des marchés, de l'optimisation de l'argent des contribuables dépensé et du respect des obligations commerciales du Canada. Nous avons aussi donné des lignes directrices et des conseils judicieux en ce qui a trait aux pratiques exemplaires d'approvisionnement et à l'administration des contrats. Les Services consultatifs de gestion des risques sont intervenus massivement dans l'élaboration de certains outils grâce auxquels TPSGC peut mettre en œuvre la politique du Conseil du Trésor visant à limiter la responsabilité des entrepreneurs dans les marchés d'achat.

Pendant la période visée par ce rapport, la sécurité nationale du Canada est devenue une priorité. Nous avons joué un rôle prépondérant en veillant à ce que le gouvernement du Canada achète les biens nécessaires pour intervenir en cas d'urgence ou d'attentat bioterroriste.

Le programme de la Chaîne d'approvisionnement électronique apporte un concours essentiel à l'initiative du Gouvernement en direct. Nous avons accompli des progrès satisfaisants en 2002-2003 et nous avons connu une augmentation importante de la valeur des commandes d'achats électroniques. Nous prévoyons que le Marché en direct du gouvernement du Canada permettra d'améliorer encore la prestation de services d'achats électroniques.

Enfin, nous avons joué un rôle de chef de file, avec le SCT et le ministère de la Défense nationale, dans l'initiative de la Réforme de l'approvisionnement, qui s'étend à l'ensemble du gouvernement afin d'améliorer les pratiques du gouvernement.

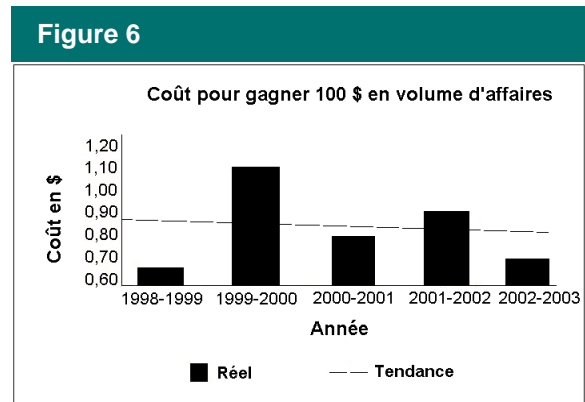
Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par le Service des approvisionnements.

Résultat planifié : rentabilité des services d'achat et des services connexes

Rentabilité : nous avons continué d'offrir des services économiques au gouvernement du Canada. Voici les faits saillants :

- Comme l'indique la figure 6, le coût total par tranche de 100 \$ en volume d'activités a diminué de 24 %, par comparaison avec l'exercice 2001-2002, passant de 0,92 \$ à 0,70 \$. L'augmentation des coûts en 2001-2002 est attribuable en partie aux dépenses supplémentaires du Programme des marchandises contrôlées, qui a été mis en place cette année-là.



- Dans le cadre de notre Programme d'approvisionnement en carburant, nous avons lancé des offres à commandes pour des marchés de plus de 300 millions de dollars par an, pour le carburant diesel automobile, le mazout à chauffage et le carburant pour les navires et les avions. Sur le site intranet de ce programme, nous diffusons de l'information sur l'évolution actuelle et antérieure des prix mensuels des carburants et les modalités de l'Avis d'offres à commandes, ce qui permet aux ministères clients de profiter de ce service en direct, qui réduit le décalage entre la date de calcul des prix et la date d'entrée

en vigueur des changements de prix et ce qui leur donne l'occasion de programmer leurs opérations d'achat pour profiter des prix les plus avantageux qui soient. Grâce à cette information, on peut aussi réaliser des économies annuelles récurrentes, estimées à 14 000 \$, en éliminant les frais d'imprimerie et d'affranchissement relatifs à la diffusion des clauses et des conditions de l'Avis d'offre à commandes et des modificatifs mensuels en cas de changement de prix.

- Nous avons lancé notre application informatique la plus récente et la plus perfectionnée pour l'acquisition des véhicules de base en direct, dont les voitures et les camions légers. Le processus de passation des offres à commandes est concurrentiel et dynamique. L'an dernier, nous avons acheté près de 4 700 véhicules représentant 121 millions de dollars.

Priorités nationales et sécurité du pays : les impératifs de la sécurité nationale du Canada ont constitué, pour le SA, des priorités absolues pendant l'exercice financier faisant l'objet de ce rapport. Les efforts que nous avons consacrés aux opérations d'achat ont permis :

- d'appliquer la stratégie nationale de lutte contre le terrorisme dans le cadre des plans que nous avons établis pour acheter, au nom de Santé Canada, une quantité suffisante de vaccins contre la petite vérole pour protéger les citoyens canadiens en cas d'attentat bioterroriste;
- de réaliser l'opération Apollo, qui représente le concours apporté par le Canada à la lutte menée par la coalition mondiale contre le terrorisme; dans le cadre de cette opération, nous avons acheté de l'équipement, des vêtements et des fournitures pour nos troupes à l'étranger et nous avons pu accélérer l'acquisition du matériel et des technologies dont on avait besoin de toute urgence;
- de tenir le Sommet 2002 du G8 à Kananaskis, en Alberta; dans le cadre de ce sommet, nous avons planifié et géré l'ensemble de la logistique, notamment en fournissant des installations et en passant des marchés pour répondre à toutes sortes de besoins.

Projet des hélicoptères maritimes : la stratégie d'acquisition approuvée auparavant a été modifiée et prévoit désormais la publication d'une seule et même demande de propositions (DDP) pour remplacer la flotte des hélicoptères Sea King. La DDP sera publiée durant l'exercice 2003-2004 la publication de la DDP.

Chaîne d'approvisionnement électronique : l'initiative des Achats en direct, lancée en décembre 2000, permet de présenter électroniquement les demandes d'achat portant sur certains biens et services et de passer des commandes à partir d'offres à commandes et de catalogues. La valeur des commandes passées électroniquement s'est élevée à 35 millions de dollars, par rapport aux 22 millions de dollars prévus.

Le projet actuel du Marché en direct du gouvernement du Canada (MDGC) permettra d'améliorer encore les services d'acquisition, en créant un marché en direct unique pour l'ensemble des

ministères fédéraux qui décident d'y participer. Grâce à ce projet, on pourra appliquer et prendre en charge la plupart des processus administratifs de la chaîne d'approvisionnement du gouvernement, soit aussi bien l'accès électronique que le contrôle, l'acquisition, le paiement et l'établissement des rapports, dans un environnement électronique économique et sécuritaire. Nous prévoyons attribuer le contrat au dernier trimestre de 2003-2004 et terminer la définition définitive des services au premier trimestre de 2004-2005; nous devrions commencer à mettre en œuvre les services et à exploiter ce marché au dernier trimestre de 2004-2005.

Assurance de la qualité : nous entendons donner suite aux vérifications et aux décisions du Tribunal canadien du commerce extérieur (TCCE). Voici les faits saillants à ce titre :

- pour donner suite au huitième Rapport du Comité permanent sur les comptes publics et pour répondre aux préoccupations de la vérificatrice générale à propos des activités d'acquisition dans le cadre du Réseau canadien de la santé de Santé Canada, nous avons surveillé attentivement les préavis d'adjudication de contrat (PAC) que nous diffusons, le codage des contrats et les possibilités du fractionnement des marchés. Nous nous sommes engagés à présenter au Comité permanent un compte rendu sur ces questions au plus tard le 31 décembre 2003;
- nous visons à atteindre un objectif de 50 % pour ce qui est des décisions du TCCE favorables à TPSGC. En 2002-2003, 52 plaintes ont été déposées auprès du TCCE pour des marchés passés par TPSGC; 46 % des plaintes ont été rejetées, 10 % ont été retirées; 21 % n'étaient pas valables et 23 % étaient valables. Il s'agit d'une légère diminution par rapport aux 66 plaintes déposées en 2001-2002; au cours de cet exercice financier, 24 % des plaintes ont été déclarées valables. Les décisions rendues contre le Ministère ne posaient pas de problèmes nouveaux assez importants pour justifier une révision de politiques et(ou) de procédures.

Initiative interministérielle de réforme de l'acquisition : TPSGC est un intervenant important, avec le SCT et le ministère de la Défense nationale, dans l'initiative de réforme de l'acquisition qui s'étend à l'ensemble du gouvernement. Cette initiative devrait permettre d'implanter un système d'acquisition plus ponctuel, efficace et efficient. Durant l'exercice financier écoulé, nous avons continué d'axer nos efforts sur trois aspects : le renforcement du cadre des politiques, la rationalisation et l'amélioration du processus, ainsi que le renouvellement et le perfectionnement des ressources humaines.

Résultat planifié : amélioration de la transparence et de l'accessibilité pour les fournisseurs qui souhaitent faire affaire avec le gouvernement

Données d'information des fournisseurs (DIF) : nous avons créé Contrats Canada dans le cadre d'une initiative interministérielle sur le Web (<http://www.contractscanada.gc.ca>) pour améliorer l'information offerte aux fournisseurs et aux acheteurs et simplifier l'accès aux renseignements sur les marchés du gouvernement fédéral. TPSGC entend accroître le nombre d'utilisateurs des

DIF. En 2002-2003, leur nombre s'est enrichi de 13 nouveaux ministères. À l'heure actuelle, 31 partenaires (ministères et organismes) participent à cette initiative. Nous avons également financé les améliorations apportées au service des DIF grâce à deux nouvelles versions et avons continué de mettre au point de nouvelles fonctions.

Résultat planifié : efficacité de la prestation des services spécialisés, dont la gestion des transports

Projet de modernisation des services de voyage du gouvernement (PMSVG) : en collaboration avec le SCT, TPSGC a réalisé une vaste initiative visant à offrir, aux fonctionnaires du gouvernement du Canada appelés à voyager, des solutions de voyage perfectionnées de bout en bout. On devait lancer, en décembre 2002, un contrat pour l'Initiative des services partagés de voyage du gouvernement (ISPVG), appelée auparavant le Projet de modernisation des services de voyage du gouvernement (PMSVG). Le projet a été retardé parce que, contre toute attente, il faut évaluer un volume considérable de besoins et que le financement est insuffisant. Comme l'indique l'Annexe A, cette initiative constitue désormais un grand projet de l'État. On s'attend à ce que le contrat soit attribué à l'automne 2003 et à ce que cette initiative soit mise en œuvre à grande échelle en avril 2005.

Résultat planifié : actualiser et améliorer nos compétences professionnelles, grâce au perfectionnement et au recrutement

Recrutement et rétention : les connaissances et les compétences professionnelles de nos employés sont indispensables à l'efficacité de la fonction des achats au gouvernement. Nous avons continué d'adopter des mesures importantes dans le perfectionnement de nos employés. Ainsi :

- nous avons élaboré un plan de gestion des ressources humaines, qui fait état du recrutement externe, des perspectives internes, des objectifs en matière de langues officielles et des engagements dans le domaine de l'équité en matière d'emploi;
- dans le domaine du recrutement et de la rétention, TPSGC a mis en œuvre le Programme des agents internes, dans le cadre duquel 45 stagiaires ont été agréés en 2002-2003.

Pratiques de gestion

En appui aux engagements pris par le Canada dans le cadre du Protocole de Kyoto, le développement durable est devenu une priorité pour le gouvernement du Canada, pour le ministre de Travaux publics et Service gouvernementaux Canada et pour le Ministère. Ainsi, nous n'avons négligé aucun effort pour aider les clients à écologiser leurs opérations d'achat, en mettant à leur disposition des outils visant à faciliter l'acquisition des biens et des services écologiques. Par exemple, le Réseau des achats verts est un site Web qui offre aux employés du gouvernement fédéral de l'information sur l'écologisation des achats, alors que le catalogue des Achats en direct

met en évidence les produits écologiques et permet aux clients de consulter des statistiques sur leurs achats écologiques. En outre, nous offrons activement à nos clients un cours de formation sur l'écologisation des achats.

Nous avons donné continuellement des conseils sur la gestion des risques aux cadres supérieurs, aux agents responsables des approvisionnements et aux ministères clients. Par exemple, nous avons conseillé le Bureau du Conseil privé et le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international dans l'organisation du Sommet du G8 et dans deux dossiers très épineux pour Santé Canada et la Commission canadienne de sûreté nucléaire. Nous avons aussi offert des séances de formation sur la gestion des risques à plus de 400 gestionnaires et agents des approvisionnements et à leurs clients partout au Canada, dans le cadre de l'application, à TPSGC, de la politique du Conseil du Trésor visant à limiter la responsabilité des entrepreneurs dans les contrats d'achat.

Pour permettre à TPSGC de s'acquitter de son engagement qui consiste à jouer un rôle prépondérant de chef de file dans l'initiative interministérielle de réforme de l'acquisition, dirigée par le SCT, nous avons élaboré et réalisé des programmes de gestion de projet et de perfectionnement professionnel dans l'attribution des marchés complexes. Nous avons également lancé à titre d'essai un cours pilote intitulé *Cours intermédiaire d'introduction sur les marchés complexes – Programme de perfectionnement professionnel*.

Receveur général

Objectifs

Gérer les opérations du Trésor fédéral, notamment en établissant les paiements du receveur général pour les grands programmes du gouvernement, préparer les Comptes publics et produire les états financiers mensuels du gouvernement.

Description

Le secteur du Receveur général (RG) joue un rôle opérationnel indispensable en assurant la stabilité financière du gouvernement fédéral et en préservant la confiance du grand public canadien grâce à des rapports exacts et ponctuels sur les activités financières du gouvernement et en établissant des paiements destinés à la majorité des Canadiens et des Canadiennes d'âge adulte. Dans le cadre de ses propres initiatives et en collaboration avec d'autres ministères et organismes, ce secteur apporte une contribution considérable à la réalisation des objectifs du gouvernement en termes de souci de la clientèle, de dépenses responsables et de reddition de compte au grand public canadien.

Faits et chiffres

- Nous avons effectué 222 millions de paiements dans 200 pays.
- Des mouvements de trésorerie de 1,3 billion de dollars ont transité dans les comptes bancaires du receveur général.
- Les Comptes du Canada comprennent les résultats de 95 ministères et organismes fédéraux.
- Nous avons établi des paiements pour sept provinces et trois territoires dans le cadre d'initiatives conjointes avec des ministères fédéraux.

Le tableau ci-après porte sur les dépenses prévues, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur pour 2002-2003; ce tableau renferme également une explication sur les principaux écarts.

Dépenses nettes 2002-2003			
	<i>(en millions de dollars)</i>		
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
• Crédit de fonctionnement			
Dépenses brutes	118,2	121,9	120,4
Moins : Recettes disponibles	19,5	20,9	20,9
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	98,7	101,0	99,5
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	463	463	426

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

L'augmentation des dépenses brutes est principalement attribuable à un transfert de responsabilités de gestion de l'information et de technologie de l'information du secteur Soutien opérationnel au secteur du Receveur Général.

Aperçu du rendement

Nous avons répondu, au cours de l'exercice écoulé, à la plupart des attentes exprimées pour ce qui est de notre rendement. Nous nous sommes acquittés de nos obligations en ce qui a trait au calendrier des Comptes publics à déposer au Parlement. La lettre de recommandations qui nous a été adressée à la suite de la vérification annuelle des Comptes du Canada par la vérificatrice générale ne soulevait aucune question relative à notre secteur d'activité.

La quasi-totalité des paiements a été établie conformément au calendrier; toutefois, le nombre total de paiements touchés par des incidents opérationnels a augmenté. Nous avons renforcé les procédures et les contrôles opérationnels afin de réduire les erreurs. Nous avons commencé à apporter des améliorations aux services de gestion des recettes et des paiements hors du Canada. Lorsque ces améliorations auront été apportées intégralement, en 2003-2004, les Canadiens et les Canadiennes qui reçoivent des paiements dans d'autres pays profiteront d'un meilleur taux de change et paieront des frais bancaires moins élevés.

Nous avons restructuré le site Web du RG pour en améliorer l'accessibilité et pour accroître le volume d'information diffusée dans le grand public, dont la foire aux questions. Nous avons continué de développer le Web sur les deux principaux systèmes du RG.

Nous travaillons avec différents partenaires, dont des institutions financières, des organismes centraux, des ministères et organismes de l'État, d'autres paliers de gouvernement et d'autres gouvernements nationaux. Nous participons à des comités pangouvernementaux, à des conférences internationales et à des associations professionnelles pour créer et entretenir des relations harmonieuses et pour échanger des pratiques exemplaires.

Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par le secteur du Receveur général.

Résultat planifié : efficacité de la gestion des opérations du Trésor fédéral et établissement des paiements du RG pour les programmes de l'État

Nous offrons nos services à l'ensemble des ministères et des organismes fédéraux qui font appel au Trésor, de même qu'à la Banque du Canada et à plusieurs provinces et territoires. Le RG offre un service central qui est essentiellement obligatoire; toutefois, nous offrons certains services optionnels qui découlent de l'infrastructure technique et des compétences du RG. Par exemple,

les systèmes et les infrastructures dont on se sert pour préparer les Comptes publics constituent également un système financier optionnel pour 20 ministères et organismes. La majorité des Canadiens reçoivent chaque année au moins un paiement établi par le RG, et des millions de personnes dépendent des délais de livraison de nos paiements, qui constituent leur source de revenu unique ou principale.

Établissement des paiements : en 2002-2003, nous avons établi 222 millions de paiements, dont 150 millions ont été effectués grâce au dépôt direct. Le dépôt direct constitue, pour le grand public, un moyen de paiement plus pratique, fiable et confidentiel. Au cours de l'exercice financier écoulé, nous avons évité des frais de 79,4 millions de dollars en éliminant l'affranchissement et l'imprimerie de ces effets de paiement et en réduisant les frais de gestion bancaire des paiements électroniques. En outre, en éliminant les chèques et les enveloppes, nous avons évité d'utiliser environ 2,4 tonnes de papier, soit l'équivalent de 41 000 arbres.

Le nombre d'incidents opérationnels imputables à ce ministère et qui ont nui à la prestation des services de paiement a diminué pour passer de 57 en 2001-2002 à 33 en 2002-2003. Toutefois, le pourcentage du total des paiements touchés par ce type d'incident a augmenté pour passer de 0,03 % à 0,25 %. On peut expliquer plus de 75 % de cette augmentation par deux incidents. En outre, plus de 95 % des incidents ont touché les chèques, qui nécessitent une intervention manuelle dans le processus de paiement. Le dépôt direct, qui est entièrement automatisé, est une méthode beaucoup plus fiable de traitement et de production des paiements.

Gestion bancaire et débours : nous avons géré des mouvements de trésorerie de près de 1,3 billion de dollars, soit 633 milliards de rentrées de fonds et 630 milliards de sorties de fonds. Ces sommes comprennent à la fois les recettes et les dépenses budgétées et le programme de gestion de la dette du ministère des Finances. Nous avons pris des dispositions pour assurer les services de perception des recettes de 41 ministères et organismes, dont sept perçoivent les recettes en direct et par la poste, au comptoir, par le téléphone ou par l'entremise des institutions financières. Nous avons versé 35,7 millions de dollars aux institutions financières pour leurs services.

Accessibilité : nous avons tâché d'améliorer l'accessibilité, sur le Web, du Système normalisé des paiements, qui sert à traiter tous les paiements du RG. Pour donner suite aux plaintes adressées par les ministères à propos de la lenteur de ce système, nous avons simplifié le traitement sur le Web, ce qui a mis un terme aux plaintes. Nous avons enrichi le site Web de fonctions à l'intention des employés du RG responsables de la gestion du processus de paiement et des relations avec les ministères et les organismes. Ainsi, il est plus facile d'avoir accès aux renseignements, qui sont plus simples à utiliser et à comprendre.

Système bancaire gouvernemental : ce nouveau système permettra au RG de contrôler la concordance des versements destinés au gouvernement avec les institutions financières et les ministères et de gérer les opérations de règlement et de rémunération. Même si l'objectif établi à l'origine pour 2002-2003 consistait à terminer la construction du système, certains retards se sont produits dès le début de l'exercice financier. Les problèmes ont été corrigés et on a commencé les travaux de construction, sans toutefois les terminer pendant l'exercice financier.

Bouton d'achat du receveur général (BARG) : nous avons mis en œuvre le BARG au début de l'exercice financier. Cet utilitaire en direct permet aux ministères qui le veulent d'accepter les paiements effectués par carte de crédit par le grand public. Il comprend des interfaces normalisées et permet d'archiver l'information et d'assurer la protection contre les changements dans le processus adopté par le gouvernement pour les paiements par carte de crédit. À la fin de l'exercice financier, le BARG a été transféré dans la Voie de communication protégée. Ce transfert améliorera la sécurité et permettra d'échanger des interfaces génériques avec tous les programmes qui font appel à la Voie de communication protégée. Après avoir consulté les ministères, le secteur privé, les provinces et le grand public, nous avons élaboré une stratégie visant à offrir le nouveau service électronique au grand public pour lui permettre de faire affaire avec le gouvernement.

Résultat planifié : efficacité de la tenue des Comptes du Canada, de la préparation des Comptes publics et de la production des états financiers mensuels du gouvernement, en portant attention, comme il se doit, à la ponctualité, à l'exactitude, à la sécurité et à la satisfaction des clients

La tenue des Comptes du Canada, les « registres comptables du gouvernement », et la production des Comptes publics annuels du Canada constituent une part importante des responsabilités du RG.

Comptes publics et états financiers : les Comptes publics et les renseignements qu'ils renferment constituent un exemple reconnu dans le monde entier de la volonté de l'État de gérer sainement ses finances et de rendre compte des résultats de sa gestion au grand public canadien. Chaque année, les comptes du RG sont soumis à une importante vérification effectuée par le Bureau du vérificateur général qui donne une bonne idée du succès que connaît le gouvernement dans le respect de ses engagements. Pour la toute première fois, les Comptes publics de 2002-2003 seront établis selon l'intégralité des principes de la comptabilité d'exercice (notamment en ce qui concerne la capitalisation des biens). Nous menons ainsi à bien l'initiative de la Stratégie d'information financière (SIF) du gouvernement. Nous avons produit les états financiers mensuels dans les délais fixés par le ministère des Finances. Pour 2002-2003, la lettre de recommandations de la vérificatrice générale ne comportait aucun problème pour ce qui est du RG.

Écologisation des opérations : grâce à l'équipement acheté pour réaliser le processus de paiement, nous pouvons désormais offrir aux ministères l'occasion de convertir leurs documents en images qu'ils peuvent consulter en direct, pendant que nous conservons les documents imprimés dans l'entrepôt où l'on archive les chèques compensés. Un ministère a profité de cette occasion en 2002-2003, et nous négocions actuellement avec d'autres programmes.

Pratiques de gestion

La défaillance d'un module des systèmes opérationnels du RG pourrait avoir des conséquences graves pour la sécurité financière des Canadiens et des Canadiennes et pour leur confiance à l'endroit des compétences en gestion du gouvernement. C'est pourquoi nous insistons beaucoup sur la gestion des risques opérationnels et des risques des projets. Nous sommes dotés d'un cadre de contrôle complet et faisons massivement appel à des outils structurés de gestion des risques, à l'évaluation des menaces et des risques et à l'analyse des incidences sur la protection des renseignements personnels. Notre secteur a participé à une étude diagnostique de la gestion des risques qui a confirmé son perfectionnement dans ces domaines et qui a permis de constater qu'il fallait mieux tenir compte des risques stratégiques. Nous appliquerons cette recommandation en 2003-2004.

Par exemple, la Direction du contrôle du remboursement des chèques (DCRC), à Matane au Québec, doit relever un défi de taille. La DCRC, qui est un employeur important en Gaspésie, doit en effet résoudre le double problème du vieillissement des effectifs et de la réduction de la charge de travail à cause du recours plus important à la technologie dans la réalisation et le contrôle de concordance des paiements. À l'heure actuelle, elle met au point des plans détaillés pour le renouvellement de ses effectifs et est en quête d'occasions permettant d'offrir de nouveaux services aux ministères, en misant sur l'infrastructure qui permet de contrôler le remboursement des chèques.

Nous appuyons énergiquement des initiatives qui s'étendent à l'ensemble du gouvernement, par exemple le Gouvernement en direct, dont le BARG, en plus de siéger à des comités appelés à se pencher sur des questions comme la transformation des services et l'inscription des entreprises. Le Système financier ministériel commun, offert à titre de service optionnel aux petits ministères et aux ministères de taille moyenne, est conforme à la SIF; ce système partagé permet de promouvoir et de réaliser les objectifs de la fonction de contrôleur moderne.

Les systèmes essentiels à la mission de l'ensemble du gouvernement sont exploités dans une infrastructure dotée d'une source d'alimentation de secours, pour s'assurer qu'ils fonctionnent pendant les catastrophes comme la tempête de verglas à la fin des années 1990 et la panne générale d'électricité d'août 2003. Toutefois, il faut assurer une meilleure protection pour la reprise des activités après un sinistre, afin de veiller à la continuité des services dans tous les cas d'urgence.

Pour renouveler nos effectifs, nous participons au Programme de recrutement et de perfectionnement des agents financiers dans l'ensemble du gouvernement, en insistant sur l'accroissement de la diversité de nos effectifs. De même, nous participons au Programme de recrutement postsecondaire pour les agents d'administration, qui met également l'accent sur le recrutement des représentants des minorités visibles.

Les partenariats ont continué d'évoluer, puisque le nombre de représentants de gouvernements étrangers qui ont visité TPSGC pour savoir comment lancer la comptabilité d'exercice consolidée dans leur administration et structurer leurs services de gestion bancaire et de paiement pour un maximum d'efficacité a augmenté. Des représentants de plusieurs provinces et de deux gouvernements nationaux ont participé au Colloque sur les services bancaires annuel, qui réunit les principales institutions financières et les ministères et organismes fédéraux afin de discuter de problèmes communs.

Rémunération de la fonction publique

Objectif

Offrir les services de gestion de la paye, des avantages sociaux et des régimes de pension aux ministères.

Description

Le secteur de la Rémunération de la fonction publique offre des services économiques de gestion de la paye, des avantages sociaux et des pensions pour les employés et les pensionnés de la fonction publique et les membres retraités des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada (qui aura terminé l'impartition de ses activités de pension à une entreprise privée en 2003-2004), les députés et les magistrats fédéraux. Nous aidons les ministères et les organismes clients à réaliser

leurs objectifs dans le cadre de relations de collaboration axées sur la personnalisation et l'intégration des services et sur la modernisation de la gestion des ressources humaines fondée sur les valeurs.

Faits et chiffres

- Nous avons géré 289 000 comptes de paye et 333 000 comptes de pensions.
- Nous avons établi 12,9 millions de paiements pour la paye et les pensions.

Le tableau ci-après porte sur les dépenses prévues, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur pour l'exercice 2002-2003. Il comprend aussi une explication sur les principaux écarts.

Dépenses nettes 2002-2003			
<i>(en millions de dollars)</i>			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
• Crédit de fonctionnement			
Dépenses brutes	51,5	77,8	75,1
Moins : Recettes disponibles	24,3	41,0	41,8
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	27,2	36,8	33,4
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	806	806	859

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

L'augmentation des dépenses brutes et des recettes disponibles est le résultat de l'approbation de nouvelles présentations au Conseil du Trésor entre le travail de Mise à jour annuelle des niveaux de référence (MJANR) et la clôture de l'exercice. Il s'agit notamment des initiatives relatives à la *Loi sur la pension de la fonction publique* et à la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*.

Aperçu du rendement

Nous avons répondu à la plupart des attentes relatives à notre rendement durant l'exercice écoulé. Les paiements ont été traités avec exactitude et dans les délais. Nous avons réalisé dans le respect des délais et des budgets des initiatives importantes, en plus de mettre en œuvre les politiques et les conventions collectives. Toutefois, à cause d'une technologie de plus en plus dépassée, nous continuons d'avoir de la difficulté à nous adapter à l'évolution des besoins en gestion des ressources humaines de nos ministères clients et à assurer des services économiques. L'Initiative de modernisation de la rémunération, pour laquelle on élabore des présentations au Conseil du Trésor afin de remplacer nos systèmes de paye et de pension, vise justement à corriger ce problème.

Nous avons continué de développer massivement le libre-service offert aux employés sur le Web, afin d'améliorer les services de rémunération. Nous avons mené à bien deux sondages importants auprès des clients, dont l'un a porté sur le site Web des pensions et l'autre, sur la satisfaction générale de notre clientèle de ministères. Les résultats de ces sondages ont révélé que les ministères clients sont très satisfaits des initiatives de gestion des pensions sur le Web et qu'ils sont généralement satisfaits du rendement de nos services. Le deuxième sondage nous a permis de constater qu'il faudrait améliorer la prestation des conseils aux responsables de la paye et des avantages sociaux dans les ministères clients.

Nous avons raffermi nos liens de partenariat en développant une importante interface électronique entre le système central de paye et certains systèmes ministériels de gestion des ressources humaines. De plus, grâce à nos liens de collaboration étroits avec l'Agence canadienne des douanes et du revenu, les deux ministères se sont enrichis de connaissances très utiles sur leurs systèmes de paye et leurs processus administratifs actuels et éventuels.

Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par la Rémunération de la fonction publique.

Résultat planifié : gestion efficace de la paye, des avantages sociaux et des pensions des employés

Ponctualité et exactitude : la ponctualité et l'exactitude dans le traitement des paiements et dans les mesures adoptées pour percevoir et verser les retenues à la source sont essentielles aux yeux de nos clients. Nous n'avons éprouvé aucune difficulté qui ait nui à l'établissement des paiements destinés aux employés. De même, nous avons géré efficacement les activités mensuelles de perception et de versement des retenues à la source à l'intention de 130 organismes tiers, en plus de contrôler la concordance de tous les comptes de paye à la fin de l'exercice financier, conformément aux lignes directrices établies.

La maintenance des systèmes a été assurée dans le respect des délais et des budgets approuvés. Dans l'ensemble, nous avons mis en production 225 versions techniques à jour de systèmes pour respecter les exigences des lois, pour améliorer la maintenance régulière de ces systèmes et pour y apporter des améliorations. De plus, nous avons mis en œuvre 122 conventions collectives dans les délais fixés de 90 jours, ce qui a consisté à appliquer 565 nouveaux taux de salaires. Le délai de réponse moyen des systèmes, soit 0,1 seconde, a constamment dépassé la norme de 0,5 seconde de ce secteur d'activité, d'après les rapports mensuels fournis par l'administrateur des systèmes de TPSGC.

Fiabilité des systèmes : le Système régional de paye (SRP), qui est la cheville ouvrière du traitement de la paye à l'heure actuelle, a été créé il y a 30 ans et appartient à une technologie qui n'est ni efficace, ni souple. Ce système est fragile et les moindres changements nuisent à son intégrité, puisqu'on y a apporté des modifications et des corrections pendant de nombreuses années, pour répondre aux exigences des lois. Ces modifications ont souvent des incidences imprévues, et il est difficile de les soumettre à des essais approfondis. Nous tâchons de résoudre ce problème dans le cadre de l'Initiative de modernisation de la rémunération, en préparant une présentation au Conseil du Trésor pour remplacer le SRP.

Nous avons développé un certain nombre de fonctions Web qui ont permis d'améliorer la fonctionnalité de nos systèmes de rémunération. Par exemple :

- Nous avons amélioré la calculatrice des pensions en direct, notamment en y apportant des modifications pour respecter les normes du gouvernement pour l'uniformité de la présentation et de l'exploitation, en plus d'y intégrer plusieurs améliorations conviviales. Cet outil s'est révélé extrêmement populaire, comme en témoigne le nombre de demandes d'accès à ce site Web, qui se sont chiffrées en moyenne à plus de 60 000 par mois depuis la mise en service du site, en mars 2001.
- Nous avons réalisé le premier sondage en direct sur le site Web des prestations de pension. Dans l'ensemble, les réponses ont révélé que ce site était bien apprécié, et nous continuerons de l'améliorer au fur et à mesure de l'évolution du site.
- Nous avons fait parvenir sur support imprimé, à tous les cotisants qui ont des comptes de pension de la fonction publique, les relevés annuels de prestation des employés, qui sont financés grâce à la Caisse de retraite de la fonction publique. Une nouvelle application Web simplifiera le processus et permettra à ceux et celles qui ont accès au Web de consulter leurs relevés en direct. Ainsi, nous réaliserons des économies sur les frais d'impression, de papier et de diffusion. Nous avons terminé les travaux de développement et d'essai de l'application.
- Nous avons aussi mis au point un talon de paye électronique pour les employés. D'autres améliorations permettront aux employés de calculer ou d'estimer l'impact de différents scénarios sur leur paye et de demander ou de modifier les retenues à la source volontaires sur le Web. Cela permettra d'alléger la charge de travail des conseillers en rémunération dans les ministères.

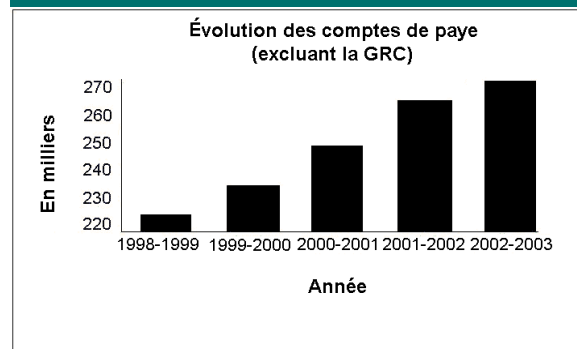
- La mise en œuvre des applications concernant le relevé de prestations et le talon de paye dépend de l'application de l'Infrastructure à clés publiques dans l'ensemble du gouvernement

Satisfaction de la clientèle : pour veiller à ce que les clients soient satisfaits, nous procédons périodiquement à des sondages pour savoir si les conseillers en rémunération au gouvernement estiment que nous respectons les normes que nous avons publiées sur les niveaux de service (<http://www.tpsgc.gc.ca/compensation/service/serv-servicelevels2002-f.html>).

Nous avons effectué des sondages en 1998, 2000 et 2002. Le sondage de 2002 a été réalisé sur Internet et a donné lieu à un taux de réponse de 64 %, relativement à 49 % et à 33 % dans les sondages précédents. Les résultats du sondage ont révélé que, selon les répondants, les bureaux régionaux de paye de TPSGC respectent les normes relatives aux niveaux de service dans 90 % des cas, apportent des réponses ponctuelles et exactes aux demandes de renseignements dans 95 % des cas et offrent des services efficaces de formation dans 94 % des cas. Le principal point à améliorer porte sur les conseils à donner aux ministères clients : pour cet aspect du sondage, on nous a attribué des cotes comprises entre 70 % et 80 %. Les gestionnaires régionaux des services consultent leurs clients pour discuter des résultats de ce sondage et prennent actuellement des mesures correctives pour répondre à leurs préoccupations.

Normes de service : le maintien des normes de service continue de représenter une difficulté à cause de l'accroissement du volume des activités. De 1997-1998 à 2002-2003, on a constaté une hausse de 21 % du nombre de comptes de paye (voir la figure 7), alors que les effectifs de spécialistes en rémunération n'ont pas augmenté. L'impératif de financement est accentué par la hausse des coûts des services professionnels techniques, qui représentent un facteur de coût essentiel, puisque les opérations de rémunération sont largement tributaires de la technologie.

Figure 7



Économie des coûts : nous publions des rapports sur les résultats de notre rendement par rapport aux normes relatives au niveau de service. À cause d'un système de paye désuet, il est difficile d'obtenir des renseignements fiables dont on peut s'inspirer pour calculer les indicateurs de rendement en ce qui concerne les économies de coûts et la productivité. Nous avons fait état de ce problème dans des rapports de vérification internes récents et nous examinons les moyens permettant de surmonter les limites de la technologie démodée pour améliorer l'utilité de nos rapports sur le rendement. (Veuillez consulter le rapport de vérification le plus récent sur le site suivant : <http://www.tpsgc.gc.ca/aeb/text/archive/pdf/2001-711-f.pdf>. L'Initiative de

modernisation de la rémunération inclura des exigences pour l'établissement d'une méthode de rapport moderne de mesure du rendement.

Partenariats : nous faisons appel à des partenariats pour assurer les services, en faisant fructifier les compétences d'intervenants externes, de partenaires et d'autres organismes gouvernementaux. Par exemple, l'accord de coopération avec les représentants de PeopleSoft, le groupe de concertation des systèmes de gestion des ressources humaines du gouvernement du Canada, a finalement permis de développer une interface électronique pour améliorer l'intégration et l'efficacité du système central de paye et des systèmes de gestion des ressources humaines de 22 ministères. Cette interface réduira les recouvrements et améliorera l'exactitude et l'uniformité des données dans les systèmes de gestion des ressources humaines et de la rémunération.

Nous avons conclu un autre accord de partenariat avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). L'ADRC a amorcé l'examen de son processus de paye, et nous travaillons en étroite collaboration avec cette agence pour mettre au point une solution qui lui permettra de respecter ses objectifs de renouvellement. Grâce à ce partenariat, TPSGC et l'ADRC pourront administrer conjointement la paye de l'Agence. On se servira du système interne de l'ADRC pour calculer la paye. TPSGC administrera les modules de ce système utilisés pour calculer la paye et les avantages sociaux et qui fonctionnent de pair avec les autres modules du système de l'ADRC. Grâce à ce partenariat, TPSGC a pu réunir des renseignements très utiles sur la conception et l'utilisation des systèmes commerciaux normalisés, ce qui nous permettra de développer un modèle pour un système de paye modernisé. L'ADRC a également eu l'occasion de se renseigner sur les exigences administratives et législatives d'un système de paye pour la fonction publique.

Recrutement et rétention : dans le but de garder nos employés le plus possible, nous avons examiné 73 % des descriptions de travail du secteur d'activité pour nous assurer qu'elles rendent fidèlement compte des responsabilités effectivement exercées et que les emplois sont classifiés correctement. L'examen des autres descriptions de travail devrait être terminé en 2003.

Nous avons recruté plusieurs employés dans le cadre de notre Programme de recrutement postsecondaire, qui s'adresse aux minorités visibles. Bien que nous ayons prévu d'embaucher huit autres employés, les contraintes budgétaires nous ont permis de n'en embaucher que six en 2002-2003. Nous continuerons de réaliser ce programme pour nous assurer que nous pouvons compter, aujourd'hui comme demain, sur des experts compétents en rémunération. Les départs à la retraite qui interviendront au cours des cinq à dix prochaines années nuiront considérablement à la base de connaissances dans ce domaine très spécialisé.

Pratiques de gestion

En nous inspirant du Cadre de gestion intégrée des risques de TPSGC, nous avons procédé à une étude diagnostique sur la gestion des risques afin de connaître le degré de qualité de nos pratiques et de nos processus de gestion des risques. Nous avons recensé des risques précis, par exemple le recrutement et la rétention du personnel et la nécessité de moderniser la technologie, les systèmes et les processus administratifs pour répondre aux exigences de la clientèle. Ces risques font continuellement l'objet d'une surveillance, d'un examen attentif et de discussions.

Nous avons mis en œuvre de nombreux systèmes et contrôles internes afin d'assurer l'exactitude, l'intégrité et la fiabilité de nos processus administratifs. En appliquant notre cadre pour la gestion des risques, nous surveillons continuellement nos processus administratifs et améliorons les contrôles dans les cas nécessaires pour nous adapter à l'évolution des besoins. Dans un rapport récent sur la gestion financière et le contrôle au gouvernement du Canada, la vérificatrice générale a déclaré qu'« en nous fondant sur cette évaluation du cadre de contrôle du Système régional de paye, nous avons conclu que les contrôles répondaient aux objectifs d'évaluation des contrôles ». On peut consulter le texte complet de ce rapport sur le site suivant : <http://www.auditorgeneral.ca/domino/reports.nsf/html/20021205cf.html>.

Services communs de télécommunications et d'informatique

Objectif

Offrir une infrastructure gouvernementale électronique et les moyens d'accès en direct à l'information et aux services du gouvernement, en connectant les agents et les technologies, pour appuyer le gouvernement dans ses opérations et pour renouveler les programmes et les services de l'État.

Description

Le secteur des Services communs de télécommunications et d'informatique (SCTI) répond à la demande croissante des clients et du grand public canadien, qui réclament des services de technologie de l'information fiables, plus rapides, sécuritaires et pratiques. Nous appuyons un certain nombre d'initiatives et nous nous acquittons de certains engagements qui permettent d'offrir un large éventail de services optionnels aux ministères et aux organismes dans le domaine des services informatiques et de télécommunications, des services de formation et de perfectionnement professionnels dans le secteur des technologies de l'information et des communications et des moyens d'accès électroniques à l'information et aux services du gouvernement pour le grand public canadien à raison de 24 heures sur 24 et de sept jours sur sept.

Faits et chiffres

- Nous avons fourni l'infrastructure électronique, dont la Voie de communication protégée du gouvernement du Canada et des services sécuritaires permettant de raccorder plus de 150 réseaux de clients et d'offrir électroniquement les services.
- Nous avons géré le Site du Canada, auquel le grand public a eu accès dans 99,99 % des cas, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.
- Nous avons géré l'annuaire électronique principal du Service d'annuaires gouvernementaux électroniques (SAGE) pour l'ensemble des employés de la fonction publique (125 000 demandes d'accès par jour, dont 64 % proviennent de l'extérieur du gouvernement).

Le tableau à la page suivante porte sur les dépenses prévues, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur pour 2002-2003. Il comprend aussi une explication sur les principaux écarts.

Dépenses nettes 2002-2003			
<i>(en millions de dollars)</i>			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
• Crédit de fonctionnement			
Dépenses brutes	48,0	145,0	147,4
Moins : Recettes disponibles	28,5	42,5	42,5
Dépenses nettes	19,5	102,5	104,9
• Fonds renouvelable des Services communs de télécommunications et d'informatique			
Dépenses brutes	104,2	104,2	114,6
Moins : Recettes disponibles	104,2	104,2	115,6
Ressources nettes (fournies) utilisées	-	-	(1,0)
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	19,5	102,5	103,9
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	258	258	292

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

L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est attribuable à du financement supplémentaire reçu pour plusieurs projets du Gouvernement en direct.

Aperçu du rendement

Les SCTI ont généralement répondu aux attentes pour ce qui est du rendement en offrant aux clients, dans la plupart des secteurs, des services compétents, ponctuels et de qualité. Nous avons respecté des niveaux de service élevés, tout en servant un plus grand nombre de clients et en gérant une plus grande capacité et un volume de travail plus important.

Nous avons progressé dans la réalisation des initiatives du Gouvernement en direct dans le respect des délais et du budget, en collaboration avec le SCT et nos autres partenaires. Nous avons atteint notre objectif dans la mise en œuvre de nouvelles applications ministérielles en direct dans le cadre du projet de la Voie de communication protégée. Cela entraînera, pour les ministères, les entreprises canadiennes et le grand public de ce pays, des économies considérables en temps et en argent. Par exemple, nous avons permis à Développement des ressources humaines Canada de déployer son Relevé d'emploi Web, en ramenant à quelques heures des délais de traitement de cinq à sept jours.

Nous avons également relevé plusieurs défis de taille. Certains ministères importants ont continué d'assurer leurs propres services de télécommunications, ce qui nous empêche de profiter des rabais potentiels sur le volume des opérations à grande échelle. Nous ne pouvons négocier de meilleurs tarifs que selon notre clientèle connue. Nous compensons ce problème en augmentant le rapport qualité-prix des services offerts à notre clientèle actuelle et en enrichissant cette clientèle de nouveaux ministères et organismes de taille plus modeste.

Nous avons affronté des difficultés financières en continuant de répondre à la demande croissante exprimée pour les services de technologies de l'information (TI). Les risques liés à la durabilité et au développement potentiel de la Voie de communication protégée, qui dépend du financement supplémentaire apporté par le gouvernement, sont particulièrement élevés.

Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par les Services communs de télécommunications et d'informatique. Les données justificatives ont été établies à partir d'éléments relevés dans nos outils de gestion de l'information, par exemple le Système de gestion de l'information ministérielle.

Résultat planifié : offrir des services d'infrastructure de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI-TI) permettant l'accès aux programmes, aux services, à l'information et aux transactions protégées du gouvernement

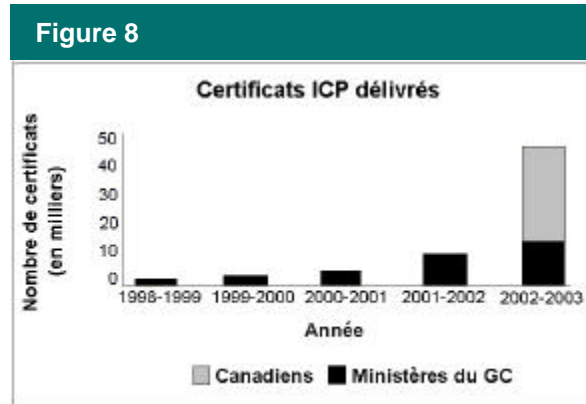
Infrastructure de la Voie de communication protégée : au cours de l'exercice financier écoulé, nous avons développé l'infrastructure de la Voie de communication protégée pour qu'elle soit plus puissante dans le traitement des applications et avons connecté plus de 100 ministères, organismes et autres organisations fédérales. Grâce aux progrès accomplis dans le module de l'Infrastructure à clés publiques (ICP) de la Voie de communication protégée, nous avons pu déployer de nouveaux services à l'intention du grand public.

- L'application de l'Agence des douanes et du revenu du Canada permet aux Canadiens et aux Canadiennes de modifier en toute sécurité leur adresse en direct (<http://www.cca-adrc.gc.ca/eservices/tax/individuals/aco/menu-f.html>).
- Le Bouton d'achat du receveur général (BARG) offre un service de paiement commun sécuritaire aux citoyens canadiens qui veulent acheter les produits du gouvernement du Canada. À l'heure actuelle, Industrie Canada se sert du BARG sur son site Web Strategis (<http://www.strategis.ic.gc.ca>).
- Le Relevé d'emploi (RE) Web de Développement des ressources humaines Canada permet aux employés d'effectuer en direct des opérations sur leur relevé d'emploi, ce qui facilite et simplifie le processus.

Nous avons également travaillé à la définition d'un modèle opérationnel à long terme pour la Voie de communication protégée. À cause des nouvelles priorités de l'État et de la conjoncture financière actuelle, nous avons dû modifier l'orientation de la Stratégie d'investissement dans les programmes de GI-TI du gouvernement. Nous continuons de collaborer, avec les représentants du Conseil du Trésor, à la résolution des difficultés de financement relatives à la mise en œuvre de cette stratégie, en particulier les problèmes liés au projet de la Voie de communication protégée.

Protection des renseignements personnels :

grâce au module d'ICP de la Voie de communication protégée, les citoyens et les entreprises du Canada ont accès aux services gouvernementaux en direct et peuvent compter sur la protection de leurs renseignements personnels, qui est assurée par un processus d'inscription électronique simple. Cette année, nous avons étendu les services de l'ICP à un plus grand nombre de citoyens et d'entreprises. Comme l'indique la figure 8, nous avons délivré plus de 48 500 certificats à des Canadiens et à des Canadiennes en 2002-2003, ce qui leur permet d'avoir, en toute sécurité, accès en direct aux applications et aux services du gouvernement.



Toutefois, la durabilité du développement actuel, les opérations et le développement potentiel de la Voie de communication protégée sont tributaires de la disponibilité du financement. Une partie de ce risque est atténuée par le fait que le volet du Réseau de la Voie de communication protégée (SCNet) est exploité selon le principe du recouvrement des coûts.

Résultat planifié : offrir des services de télécommunications innovants, qui permettent de réaliser les programmes de l'État avec efficacité et efficacité

Clientèle : globalement, la clientèle de nos services de télécommunications est restée stable, ce qui nous a permis de dépasser notre objectif de fidélisation de 95 %. Nous offrons désormais nos services à plusieurs clients nouveaux de taille plus modeste qui ont en quelque sorte amorti l'impact de la défection de plusieurs grands ministères, qui font maintenant appel directement aux services des fournisseurs. Ces clients ont décidé de faire appel directement à des fournisseurs pour leurs services de télécommunications, en partie à cause de divergences d'opinion sur les technologies et parce qu'ils croient qu'ils pourraient réaliser des économies sur nos honoraires de gestion. À titre de prestataires de services optionnels, nous pourrions perdre des clients dans ce contexte de concurrence. Or, seuls les ministères importants possèdent les ressources internes nécessaires pour négocier et gérer leurs propres services de télécommunications. Au cours des cinq derniers exercices financiers, nos services de courtage ont rapporté des économies annuelles cumulatives de l'ordre de 93 millions de dollars, qui ont toutes été répercutées sur notre clientèle de ministères. Ces économies, ainsi que le taux de fidélisation des clients et l'arrivée de nouveaux clients, montrent que nous continuons de fournir des services à valeur ajoutée.

Résultat planifié : exploiter l'infrastructure de GI-TI pour faire fructifier les investissements et les compétences de TPSGC dans la réalisation des programmes et la prestation des services du gouvernement

Prestation des services : nous avons continué de fournir les services à 47 ministères et organismes, conformément à plus de 200 ententes négociées sur les niveaux de service, en plus de conserver toute notre clientèle. Pendant tout l'exercice financier, nous avons également veillé à ce que le Site du Canada (www.Canada.gc.ca) soit accessible au grand public dans 99,99 % des cas, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept.

Nous avons réussi à assurer uniformément la fiabilité du rendement et de la disponibilité des ordinateurs de grande puissance, en respectant les ententes de niveaux de service avec les clients, même si la norme a augmenté pour passer à 99,7 %, au lieu de 98 % en 2001-2002.

Apprentissage : notre Institut du savoir a offert, à environ 1 100 employés du gouvernement dans quelque 40 ministères et organismes fédéraux, des cours en gestion et en technologies de l'information et des communications reconnus par les établissements d'études collégiales et les universités. Cette année, nous avons fait la promotion d'une nouvelle initiative d'apprentissage électronique afin d'offrir un large éventail de cours accessibles et abordables aux professionnels des TI. Le nouveau système électronique, lancé auprès de 400 utilisateurs dans 12 ministères et organismes, est maintenant utilisé par une clientèle de près de 800 utilisateurs dans 17 ministères et organismes clients.

Résultat planifié : se doter d'un effectif spécialisé, compétent, productif et motivé

Satisfaction des employés : dans l'ensemble, nos employés sont satisfaits de travailler à TPSGC dans le domaine de la GI-TI. D'après le sondage réalisé auprès des fonctionnaires fédéraux, nos employés spécialisés en GI-TI sont généralement plus satisfaits que la moyenne des fonctionnaires. Nos efforts de recrutement nous ont permis d'accroître de 4 % le nombre de nouveaux employés dans le secteur de la GI-TI. Nous avons respecté, dans la plupart des cas, les objectifs de représentativité de la société canadienne parmi nos effectifs.

Nous avons également élaboré une stratégie pluriannuelle de recrutement, qui devrait être mise en œuvre en 2003-2004. Cette stratégie de trois ans porte sur les aspects des priorités de recrutement liés à l'ensemble de la collectivité de GI-TI de TPSGC. Certaines initiatives essentielles à moyen et à long terme consistent à dresser la liste des compétences nécessaires dans le domaine de la GI-TI, à élaborer un plan de formation, à réaliser un équilibre dans le nombre d'experts-conseils auxquels nous faisons appel et d'employés à notre service, de même qu'à amorcer la planification de la relève.

Pratiques de gestion

Nous avons collaboré à la mise en œuvre du Cadre de gestion intégrée des risques du Ministère et, dans la foulée du récent aménagement organisationnel, nous procéderons à l'examen de notre portefeuille de gestion des risques. Nous réaliserons également d'autres initiatives de développement, conformément au programme adopté pour la fonction de contrôleur moderne.

Nous n'avons pas progressé autant que nous l'avions prévu dans la mise en œuvre d'un cadre amélioré de mesures du rendement à cause des priorités relatives à la restructuration de TPSGC. Toutefois, nous reverrons la situation durant le prochain exercice financier. Les changements apportés à ce cadre orientent d'autres initiatives importantes, par exemple la transformation de nos opérations financières, le raffermissement des liens entre les propositions de projet et leurs incidences financières (contrôle des coûts) et le passage à la comptabilité par activités et à la budgétisation trimestrielle.

Conseils et Vérification Canada

Objectif

Apporter un concours prépondérant, grâce à nos employés et aux services qu'ils offrent, à l'amélioration de la gestion et des opérations du secteur public au Canada et à l'étranger et harmoniser les coûts avec les recettes apportées par la facturation des services offerts aux clients.

Description

Conseils et Vérification Canada (CVC) offre, à titre optionnel et moyennant des honoraires, les services de conseils et de vérification aux ministères et aux organismes fédéraux partout au Canada et, sur demande, aux gouvernements provinciaux, territoriaux, municipaux et autochtones au Canada, ainsi qu'aux gouvernements étrangers et aux organismes internationaux.

Les services que nous offrons permettent à nos clients de mieux servir leur public cible, grâce aux améliorations apportées à la gestion, aux opérations et à l'administration du secteur public, tout en répondant aux priorités et aux besoins de l'État. CVC mise sur l'excellence du service à la clientèle et sur la diffusion de l'expérience du secteur public. Nous collaborons plutôt avec les petites et moyennes entreprises (PME), ce qui facilite le transfert des connaissances dans l'ensemble du gouvernement.

CVC comprend trois secteurs de service :

- Les Services de certification, de comptabilité et de vérification donnent à des organismes gouvernementaux des conseils sur la gestion des risques, ainsi que de l'information pour prendre des décisions, pour instituer des cadres de contrôle, pour s'assurer de la conformité des tiers, pour établir des systèmes de calcul des coûts et pour appliquer les principes de la comptabilité d'exercice.

Faits et chiffres

- Nous offrons, à titre optionnel et moyennant des honoraires, des services de certification, de comptabilité et de vérification, de conseils et internationaux.
- Nous offrons nos services à plusieurs ministères fédéraux afin de promouvoir l'efficacité et l'efficience de la gestion du secteur public.
- Nous permettons à plus de 5 000 PME d'avoir accès aux marchés publics.
- Nous échangeons et diffusons connaissances et expérience dans l'ensemble du gouvernement.

- Les Services de conseils offrent pour leur part des conseils dans quatre secteurs : la gestion des ressources humaines et le développement organisationnel, la gestion de l'information et les technologies de l'information, la fonction de contrôleur moderne et la gouvernance.
- CVC offre à l'étranger les mêmes services que ceux qu'il offre au Canada; toutefois, ces services sont adaptés aux besoins particuliers de nos clients.

À titre d'organisme de service spécial, CVC fournit des services optionnels moyennant des honoraires. Nous ne sommes pas financés par les crédits parlementaires; nous nous autofinçons plutôt grâce à un fonds renouvelable, en recouvrant l'intégralité de nos coûts. En 2002-2003, CVC a produit une contribution en espèces positive de 0,3 million de dollars, comparativement à la contribution planifiée de 1,1 million de dollars.

Le tableau ci-après porte sur les dépenses prévues, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur pour 2002-2003.

Dépenses nettes 2002-2003			
<i>(en millions de dollars)</i>			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
• Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada			
Dépenses brutes	97,9	97,9	119,1
Moins : Recettes disponibles	99,0	99,0	119,5
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	(1,1)	(1,1)	(0,3)
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	400	400	400

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

Aperçu du rendement

Au cours de l'exercice financier écoulé, CVC a accompli des progrès satisfaisants par rapport aux résultats planifiés et a répondu généralement aux attentes relatives à son rendement. Ces résultats sont très comparables à ceux de l'exercice précédent, ce qui laisse entendre que le niveau de prestation de services est constant. Nous avons géré la croissance de notre organisme tout en répondant aux attentes des clients et en harmonisant les intérêts des intervenants.

Nous avons réussi à continuer de participer massivement aux dossiers d'intérêt public et à fidéliser notre clientèle. En participant à des projets horizontaux et en travaillant en collaboration avec les PME, nous avons pu partager nos connaissances et nos compétences dans l'ensemble du gouvernement.

Nous sommes toujours aux prises avec des difficultés qui nous obligent à absorber des frais plus élevés. Rien qu'au cours de l'exercice financier écoulé, nous avons subi une hausse de nos frais internes à cause des nouvelles conventions collectives, des frais généraux non discrétionnaires de TPSGC et du réinvestissement dans la GI-TI et la gestion des locaux.

Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par Conseils et Vérification Canada.

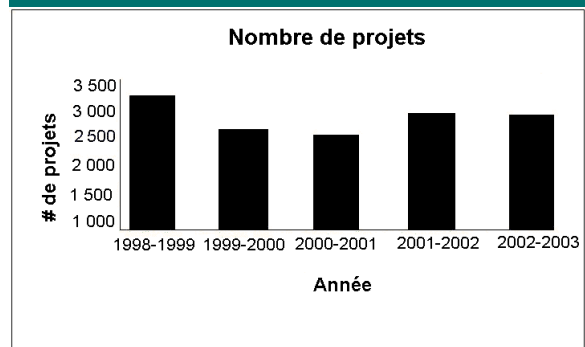
Résultat planifié : offrir des services adaptés à l'évolution des besoins de la clientèle du secteur public et des enjeux du gouvernement

Service à la clientèle : nous avons continué d'intervenir massivement dans les dossiers d'intérêt public, par exemple le soutien des systèmes partagés et le développement durable. Nos experts-conseils et nos vérificateurs ont transféré et diffusé des connaissances dans l'ensemble des ministères et des organismes fédéraux, en réalisant ou en appuyant 25 projets pangouvernementaux dans les secteurs de la fonction de contrôleur moderne et de la gestion des risques et dans le cadre du Forum consultatif de gestion pour les services communs.

Nous avons mis au point les nouveaux produits et services dont les ministères clients ont besoin et qui tiennent compte de l'évolution des priorités du gouvernement. Nous nous sommes également positionnés pour apporter son concours à la réalisation des objectifs du Canada en matière de politiques étrangères et pour promouvoir l'efficacité et l'efficience dans la gestion du secteur public. En 2002-2003, nous avons solidifié notre accord avec l'Agence canadienne de développement international (ACDI), en augmentant le niveau de service et la satisfaction de la clientèle. En outre, nous avons mis sur pied un nouveau secteur d'activité en intervenant à titre d'agent d'exécution canadien (AEC) pour l'ACDI. À titre d'AEC, notre rôle consistera à intervenir comme tiers mandataire pour le Fonds canadien de coopération, dans le cadre d'un programme de 18,5 millions de dollars qui sera réalisé dans les Antilles au cours des cinq prochaines années. CVC et la Banque mondiale ont signé un accord pour un programme d'échange d'employés qui apportera des avantages aux deux parties. La première phase de ce programme a permis d'affecter un expert-conseil principal à la Banque mondiale à Washington. Nous avons participé à des forums internationaux et présenté des exposés sur des modèles de réforme de la fonction publique à la Banque mondiale et aux Nations Unies.

Accroissement de la demande : comme l'indique la figure 9, le nombre de projets auxquels nous avons participé en 2002-2003 a légèrement diminué par rapport à l'exercice financier précédent; toutefois, ce nombre est resté relativement constant au cours des cinq derniers exercices. Cependant, l'importance des projets a augmenté, ce qui explique la progression globale des recettes.

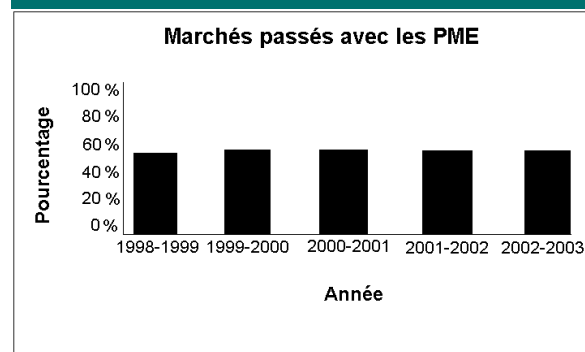
Figure 9



Résultat planifié : échanger et diffuser des connaissances et des compétences

Collaboration avec les PME : en 2002-2003, nous avons contracté 55 % de nos activités à des PME par rapport à un objectif de 50 % à 60 % (voir la figure 10). Nous avons attribué près de 2 000 contrats à 1 164 PME. Bien que nous ayons atteint notre objectif, les recettes apportées par les contrats attribués à des PME ont diminué de 2 % par rapport à l'exercice financier 2001-2002; toutefois, elles ont augmenté de 18 % au cours des cinq derniers exercices, pour passer de 56 millions de dollars en 1998-1999 à 66 millions de dollars en 2002-2003.

Figure 10



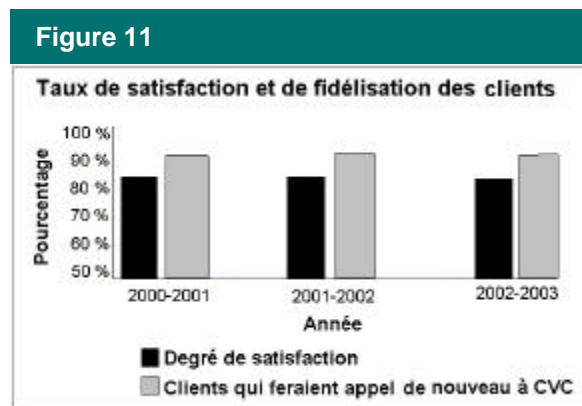
Projets à l'échelle du gouvernement : en 2002-2003, nos experts-conseils et nos vérificateurs ont transféré et diffusé des connaissances dans l'ensemble des ministères et des organismes fédéraux, en réalisant ou en appuyant plus de 25 projets pangouvernementaux. Par exemple, nous avons collaboré à la mise en œuvre de cadres pour la gestion des risques à l'intention de petits organismes, de cadres de responsabilisation en gestion intégrés (études de cas), d'un examen de base pour mesurer le crime organisé, de revues de cadres de politiques de vérification et de la fonction de contrôleur moderne. Nous aidons également le Forum consultatif de gestion pour les services communs (FCGSC), constitué de représentants des 24 ministères les plus importants, à élaborer un modèle générique d'affectation des services ministériels. Ce modèle, qui devrait être prêt à la fin de l'automne 2003, permettra d'assurer l'uniformité et d'apporter plus de certitude en ce qui concerne le financement des services ministériels nécessaires aux programmes nouveaux ou réinstitué.

Internet et extranet : sur notre site extranet, nous continuons de diffuser les renseignements nouveaux et pertinents dans l'ensemble du gouvernement et auprès de nos employés. En 2002-2003, notre site a été visité à 2 985 reprises, soit une moyenne de huit visites par jour.

Nous avons diffusé de l'information sur 50 % de nos projets dans notre système de mémoire centrale, ce qui représente une augmentation de 7 % par rapport à l'exercice financier précédent. Nous mettons actuellement en œuvre un processus révisé pour saisir cette information à la source afin d'augmenter le pourcentage des projets publiés. Nous pouvons ainsi mieux échanger les connaissances sur les projets avec tous les employés de CVC, ce qui leur permet de mieux servir nos clients.

Résultat planifié : offrir des services professionnels de qualité supérieure

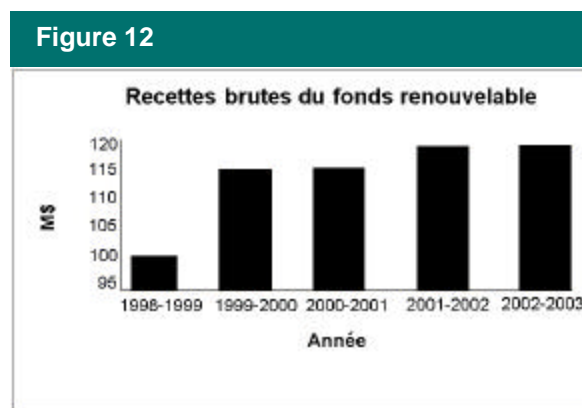
Résultats du sondage sur la satisfaction des clients : pour 2002-2003, ce sondage a permis d'établir à 88 % (par rapport à un objectif de 80 %) le taux de fidélisation de notre clientèle et à 86 % (par rapport à un objectif de 85 %) le taux de satisfaction des clients; en outre, 91 % des clients ont fait savoir qu'ils feraient de nouveau appel aux services de CVC. Les résultats de ce sondage sont très comparables à ceux de l'exercice précédent, ce qui révèle que le niveau de prestation de services est constant (voir la figure 11).



Code d'éthique et de conduite professionnelle : nous avons également mis en œuvre un Code d'éthique et de conduite professionnelle (<http://www.cac.gc.ca>) afin d'encourager les employés et les gestionnaires de CVC à adopter un comportement conforme à l'éthique et aux règles de la profession. Ce code sert de guide pour la conduite à adopter au travail et dans nos relations professionnelles. Il permet également de faire connaître aux clients, au gouvernement et au grand public les normes rigoureuses que les employés de CVC doivent respecter en s'acquittant de leurs responsabilités.

Résultat planifié : respecter les objectifs du Conseil du Trésor pour le fonds renouvelable

Gestion financière : comme l'indique la figure 12, en 2002-2003, les recettes brutes de CVC se sont élevées à 119,1 millions de dollars, contre 116,8 millions de dollars en 2001-2002, soit une hausse de 2 %. Nous avons dégagé une contribution en espèces positive de 0,43 million de dollars, comparativement à la contribution planifiée de 1,1 million de dollars. Selon le principe de la comptabilité d'exercice, nous avons enregistré une légère perte, soit 179 000 \$ ou 2 %, sur des recettes totalisant 119,5 millions de dollars.



Résultat planifié : régénérer les effectifs

Recrutement : l'âge moyen des employés de CVC s'établit à 44,6 ans, de sorte que nous pourrions assister éventuellement au départ à la retraite de 27,3 % de nos effectifs au cours des cinq prochaines années. Grâce à ces efforts de régénération des effectifs, nous avons enregistré un ratio de 1,38 pour ce qui est du rapport entre les nouveaux employés et ceux qui quittent leur poste; le recrutement effectué à l'extérieur de la fonction publique a représenté 57 % de l'ensemble des nouveaux employés embauchés. L'âge moyen des nouveaux venus est de 37 ans, ce qui révèle qu'on assiste graduellement à l'entrée en fonctions d'effectifs plus jeunes. Nous avons aussi respecté toutes les exigences relatives à l'équité en matière d'emploi, sauf en ce qui concerne le nombre de représentants des minorités visibles dans la catégorie scientifique professionnelle, qui a accusé un léger déficit de deux nouveaux venus.

Amélioration du milieu de travail : nous avons aussi mis en place certaines initiatives afin d'attirer, de fidéliser et de promouvoir les employés et d'améliorer notre environnement de travail. Nous avons notamment mis sur pied un comité de mieux-être, qui se penche sur les problèmes relevés dans le sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, sur un cadre de perfectionnement professionnel comportant cinq programmes d'apprentissage, sur un processus de nomination à un niveau déterminé, sur un cadre d'évolution professionnelle qui comporte des accords sur le rendement et sur un plan de mentorat et de formation, qui fait partie de notre programme de perfectionnement professionnel.

Pratiques de gestion

Cette année, nous avons continué d'aider l'ensemble du secteur public à s'adapter à l'évolution des priorités de l'État, tout en préservant notre viabilité financière à long terme. Nous avons subi une augmentation des frais de salaires et des hausses de loyers, en plus de supporter des frais de réaménagement en raison de nos besoins accrus en locaux.

Afin d'assurer notre viabilité, nous avons lancé une étude de tarification et de positionnement. Cette étude nous permettra d'examiner le cadre des valeurs qui sous-tendent les choix des clients et de nous réorienter sur la voie d'un avenir durable.

Nous continuons d'atténuer les risques dans la passation des marchés grâce à des principes de gestion attentive des risques. En 2003-2004, nous reverrons notre processus d'évaluation pour la gestion des risques, avec les plans de gestion des risques et de vérification interne. En procédant chaque trimestre à la vérification des contrats attribués, nous nous assurons que les pratiques effectivement appliquées respectent le règlement sur la passation des marchés. CVC a également mis en place un Code d'éthique et de conduite professionnelle en 2002-2003.

Chaque année, nous consacrons des investissements considérables à la formation et au mentorat de nos employés, pour attirer de nouveaux employés et fidéliser nos effectifs et pour créer un environnement à la fois dynamique, intellectuellement enrichissant et professionnel. En 2002-2003, 98 % de l'ensemble des employés ont suivi en moyenne 9,6 jours de formation. En 2001-2002, 92 % de l'ensemble des employés avaient suivi en moyenne 12 jours de formation.

La Direction générale de la vérification et de l'éthique de TPSGC a procédé à une vérification de l'intégrité de l'information présentée dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2001-2002 à propos du rendement de CVC. Cette vérification a permis de conclure que le rapport sur le rendement de CVC est très satisfaisant, mais qu'il est possible d'en améliorer certains points. Nous appliquerons les recommandations de ce rapport de vérification pendant le prochain cycle de planification.

Bureau de la traduction

Objectif

Offrir des produits et des services de traduction, d'interprétation et de terminologie pour appuyer le gouvernement du Canada dans ses efforts visant à fournir des services aux citoyens canadiens et à communiquer avec eux dans la langue officielle de leur choix. Le Bureau de la traduction apporte son concours à l'application de la politique officielle et aide le gouvernement à respecter l'esprit et les objectifs de la Politique sur les langues officielles.

Description

Le Bureau de la traduction est un intervenant clé qui aide le gouvernement à s'acquitter de son engagement qui consiste à fournir des services et à communiquer dans les deux langues officielles. En outre, il appuie l'infrastructure de prestation de services du gouvernement en veillant à compter sur le nombre voulu de traducteurs et d'interprètes et en assurant la normalisation de la terminologie au gouvernement fédéral. Ces fonctions sont essentielles au bon fonctionnement du gouvernement. Le Bureau fournit la masse critique dont le gouvernement a besoin pour respecter ses obligations en matière de langues officielles et de promouvoir les valeurs qui constituent l'identité du Canada.

Faits et chiffres

- Nous offrons des services de traduction, d'interprétation et de terminologie ainsi que des services linguistiques dans les deux langues officielles et dans plus de 100 autres langues, dont de nombreux dialectes autochtones.
- Nous produisons des glossaires bilingues sur différents sujets et des produits électroniques de terminologie, par exemple TERMIUM®, banque de données linguistiques du gouvernement du Canada qui comprend plus de 3,5 millions de termes dans les langues officielles et 130 000 termes en espagnol.

Le tableau à la page suivante porte sur les dépenses prévues, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur pour 2002-2003. Il comprend aussi une explication sur les principaux écarts.

Dépenses nettes 2002-2003			
<i>(en millions de dollars)</i>			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
• Crédit de fonctionnement			
Dépenses brutes	42,9	49,6	49,6
Moins : Recettes disponibles	-	-	-
Dépenses nettes	42,9	49,6	49,6
• Fonds renouvelable du Bureau de la traduction			
Dépenses brutes	176,2	176,2	196,5
Moins : Recettes disponibles	172,2	172,2	198,5
Ressources nettes (fournies) utilisées	4,0	4,0	(2,0)
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	46,9	53,6	47,6
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	1 566	1 566	1 624

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

L'écart du crédit de fonctionnement est dû à l'augmentation de la charge de travail et au financement de 5,9 millions de dollars pour des services de traduction offerts au Parlement. Le fonds renouvelable du Bureau de la traduction a connu une augmentation de son volume d'affaires en 2002-2003. Le chiffre d'affaires a connu une hausse de 26 millions de dollars, ce qui est attribuable à l'augmentation du nombre de demandes de traduction et de la productivité des traducteurs, de sorte que le nombre de traducteurs pigistes auxquels on fait appel a diminué.

Aperçu du rendement

Le rendement fourni par le Bureau de la traduction pendant la période visée par ce rapport montre qu'il a accompli des progrès dans la réalisation des résultats planifiés dans les secteurs de la qualité et de la rentabilité des services et des produits, ainsi que de la normalisation et de l'accessibilité de la terminologie.

En 2002-2003, nous sommes devenus autonomes financièrement, puisque nous avons dépassé notre objectif financier en inscrivant un excédent net de 2 millions de dollars dans le Fonds renouvelable du Bureau de la traduction, au lieu du déficit prévu de 4 millions de dollars. Notre volume d'affaires a également augmenté, ce qui nous permet d'investir dans des projets stratégiques futurs et ce qui nous apporte plus de souplesse dans la gestion de notre encaisse.

Nous avons mis au point de nouveaux services permettant de créer de toutes pièces des sites Web fédéraux pour les publics cibles bilingues, et même plurilingues et multiculturels. Deux sondages annuels ont démontré que 85 % de nos clients sont satisfaits ou très satisfaits de nos services.

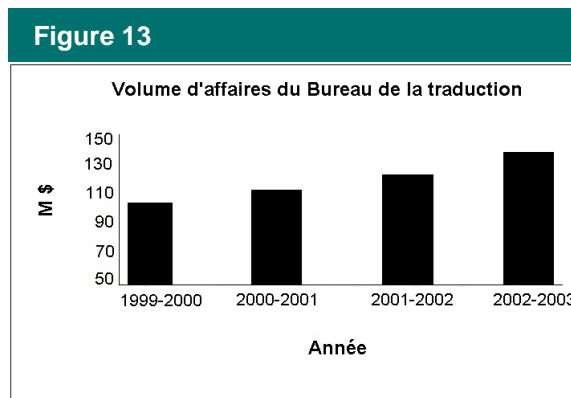
Nous avons continué d'enrichir TERMIUM® pour diffuser la terminologie normalisée au gouvernement et de produire des guides de rédaction, des vocabulaires et des lexiques.

Analyse du rendement

Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par le Bureau de la traduction.

Résultat planifié : offrir des services et des produits économiques et de qualité

Volume d'activités : comme l'indique la figure 13, notre volume d'activités ne cesse d'augmenter depuis 1999-2000; en 2002-2003, nos recettes se sont accrues de 23 % par rapport à l'exercice financier précédent. On peut en partie expliquer cette augmentation par la généralisation du réseau Internet au gouvernement. En outre, l'évolution de la démographie du Canada a pour effet d'accroître la demande de services de traduction, d'interprétation et de terminologie dans les langues distinctes du français et de l'anglais. Nous croyons que cette tendance se poursuivra.



Excédent : pour chaque dollar dépensé en 2002-2003, nous avons gagné 1,01 \$, ce qui représente une hausse de 3 % par rapport à l'exercice financier précédent.

Amélioration de la productivité : nous avons été aux prises avec des difficultés dans la gestion des ressources humaines, à cause de l'augmentation de notre volume d'activités, du vieillissement des effectifs et du nombre insuffisant de langagiers professionnels qui sortent des universités. Pour faire échec à ces difficultés, nous avons commencé par mettre en œuvre, en 1998, un régime d'incitation à la productivité pour les traducteurs et les traductrices. Ce régime a permis d'améliorer continuellement la productivité.

Les résultats de l'analyse de la productivité pour les quatre derniers exercices laissent apparaître une augmentation de 7,6 % en 1999-2000, une hausse de 4,6 % en 2000-2001, une baisse de 1,5 % en 2001-2002 (après l'embauche de nouveaux employés inexpérimentés), puis une progression de 9,9 % en 2002-2003.

Satisfaction de la clientèle : les attentes des clients évoluent. Les clients réclament des services continus, de bout en bout et protégés 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, dans le cadre de circuits électroniques intégrés. Pour nous adapter à l'évolution des besoins de nos clients et améliorer nos services, nous avons mis en œuvre, en 2001-2002, un programme d'évaluation de la satisfaction et de la fidélité de la clientèle. Deux sondages annuels ont permis de constater que 85 % des clients sont satisfaits ou très satisfaits de nos services. En 2002-2003, nous avons réalisé

une étude de positionnement qui a permis de conclure que les clients privilégient la qualité, le respect des délais, puis le prix.

Amélioration des services : nous avons également réalisé d'autres initiatives, grâce auxquelles nous serons mieux en mesure d'offrir à nos clients des services électroniques. Par exemple, nous avons créé un nouveau Service d'infolangagerie, qui permet aux organismes gouvernementaux de mieux respecter leurs objectifs du Gouvernement en direct. Ce service regroupe des compétences linguistiques et a pour but d'aider à créer de toutes pièces des sites Web pour des publics cibles bilingues ou multilingues; ainsi, les organismes pourront gérer le contenu de leur site Web plus facilement et déployer plus rapidement leurs services en direct. Nous continuons aussi de créer une base de données pour combiner, dans une application centrale appelée TERMIUM V, toutes nos bases de données terminologiques et celles des autres organismes fédéraux.

Le secteur de la traduction au Canada doit accentuer ses travaux de recherche et produire de nouvelles technologies pour survivre dans le cadre de l'évolution fulgurante du marché de la traduction lié à la haute technologie. Le Bureau de la traduction a travaillé en collaboration avec le Conseil national de recherches du Canada et l'Université du Québec en Outaouais pour créer un Centre de recherche en technologies langagières. Ce centre réunira des spécialistes qui mettront en commun leurs ressources et pourront miser sur les compétences et les technologies nécessaires pour assurer le développement des industries langagières au Canada.

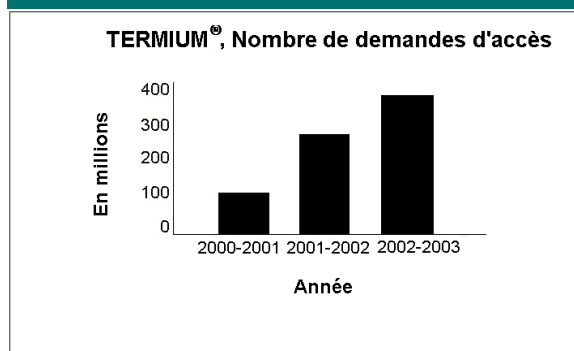
Nous avons également collaboré, avec les principaux intervenants du gouvernement fédéral, du secteur privé et des universités, à la création du Réseau canadien de l'industrie de la langue. Cet organisme aidera les industries langagières à corriger les problèmes de fragmentation et de planification de la relève. Il fera la promotion du réseautage entre les entreprises dans ces secteurs d'activité et avec d'autres partenaires dans le secteur public et dans le secteur privé. Il aidera les industries langagières à définir leurs orientations stratégiques et à améliorer les moyens qui leur permettront de s'adapter à l'accroissement de la demande de produits et de services.

Résultat planifié : diffuser une terminologie normalisée et accessible

TERMIUM® : les clients consultent de plus en plus TERMIUM®. Le nombre de demandes d'accès a augmenté pour passer de 255 millions en 2001-2002 à 368 millions en 2002-2003 (voir la figure 14).

Au 31 mars 2003, TERMIUM® comprenait 3 500 000 termes. La plupart de ces termes sont présentés dans les deux langues officielles; toutefois, en raison de la création

Figure 14



de l'Accord de libre-échange nord-américain, notre banque comprend aujourd'hui plus de 130 000 termes espagnols.

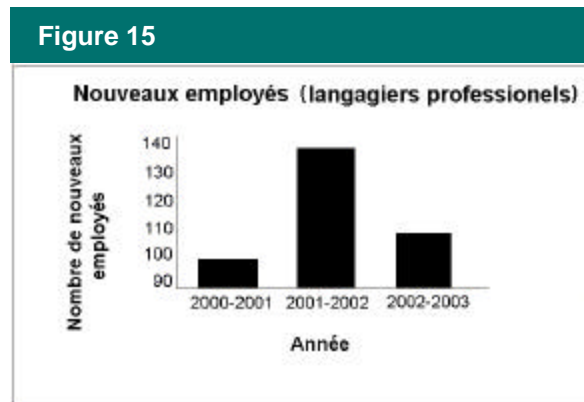
Afin d'aider le gouvernement fédéral à réaliser son objectif qui consiste à mieux appuyer les pays d'Afrique et à favoriser le transfert des connaissances, nous collaborons avec le Réseau international francophone d'aménagement linguistique et nous apportons notre concours au Réseau international des langues africaines et créoles en participant à la préparation d'un lexique en six langues pour les Jeux de la francophonie de 2005.

Pratiques de gestion

Afin de moderniser nos pratiques de gestion, nous avons adopté une structure de régie et un cycle de planification et de responsabilisation qui s'harmonisent avec les orientations et les priorités du Ministère. Grâce à notre nouvelle structure de régie, nous avons intensifié la participation de nos cadres intermédiaires aux principaux aspects de notre planification et de nos décisions dans l'établissement des priorités. Nous avons adopté des pratiques de gestion des risques pour mieux appuyer la prise de décisions. Nous avons aussi adopté les éléments essentiels du Programme d'assurance de la qualité et de la formation sur les impératifs de l'administration financière.

Nous avons augmenté le nombre de langagiers professionnels compétents, à la fois dans l'intérêt du Bureau de la traduction et du secteur canadien de la traduction. Par exemple, en 2002-2003, nous avons conclu un accord de partenariat avec l'Université du Québec en Outaouais pour créer un diplôme spécialisé en localisation (activité qui consiste à adapter les logiciels et les sites Web à la réalité culturelle des utilisateurs), afin de préparer les étudiants à répondre aux besoins nouveaux de la profession de traducteur.

En 2002-2003, nous avons investi 3,5 millions de dollars dans notre programme La Relève et recruté 109 langagiers professionnels (voir la figure 15). Nous avons également offert des activités de formation à plus de 93 % de nos employés, ce qui représente en moyenne plus de six jours de formation par employé durant l'exercice financier.



Nous avons participé à des activités de promotion pour les professions de traducteur, d'interprète et de terminologue dans différentes écoles et universités. Nous avons lancé un projet qui comporte des accords de partenariat avec des administrations provinciales et municipales, des universités et des collèges et des associations professionnelles pour recruter et former de futurs interprètes de conférence.

Soutien opérationnel

Objectif

Offrir des services de soutien ministériel, notamment dans la gestion de l'information et des technologies, dans les conseils sur les politiques, dans les communications, dans la sécurité, dans la gestion financière, dans l'administration et dans la gestion des ressources humaines, de même que les autres services nécessaires pour permettre de réaliser les objectifs des programmes du Ministère, dans un souci d'efficience et de rentabilité.

Description

Le secteur du Soutien opérationnel fournit aux autres secteurs d'activité de TPSGC des services de soutien, notamment dans la gestion de l'information et des technologies et dans la sécurité de la technologie de l'information (TI). Il offre également, à l'échelle nationale, des services ayant trait aux finances, à la politique et à la planification ministérielles, aux communications, à la vérification et à l'éthique, aux ressources humaines, à la gestion du matériel, à la sécurité, à la santé et à la sécurité, à la planification d'urgence, au règlement des réclamations contractuelles, à la fonction de secrétariat exécutif et aux services juridiques.

Le tableau à la page suivante porte sur les dépenses prévues, les autorisations totales, les dépenses réelles et les équivalents à temps plein de ce secteur pour 2002-2003. Il comprend aussi une explication sur les principaux écarts.

Dépenses nettes 2002-2003			
<i>(en millions de dollars)</i>			
	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
GAMME DE SERVICES DE LA GESTION DE L'INFORMATION / TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION - OPÉRATIONS MINISTÉRIELLES			
• Crédit de fonctionnement			
Dépenses brutes	207,3	229,3	237,0
Moins : Recettes disponibles	64,2	75,4	74,7
Dépenses nettes	143,1	154,0	162,4
GAMME DE SERVICES DE LA GESTION MINISTÉRIELLE			
• Crédit de fonctionnement et de subventions et contributions			
Dépenses brutes	111,3	176,6	158,5
Moins : Recettes disponibles	32,2	59,8	59,4
Dépenses nettes	79,1	116,8	99,1
TOTAL DU SECTEUR D'ACTIVITÉ	222,2	270,8	261,5
ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN	2 731	2 731	2 864

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

Note :

(1) Les responsabilités du Groupe de mise en œuvre des initiatives ministérielles ont été transférées à Transport Canada à compter du 1er avril 2002 et devraient être rapportées par Transport Canada à même leur rapport ministériel sur le rendement.

L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est principalement dû au financement supplémentaire reçu pour la Stratégie d'infrastructure de bureautique, le Projet de gestion de l'information ainsi que le report du budget de fonctionnement de 2001-2002.

Aperçu du rendement

Nous avons accompli des progrès en 2002-2003 par rapport aux résultats que nous avons planifiés. La plupart du temps, nous avons répondu aux attentes des clients dans la prestation des services de GI-TI qui sont essentiels à la mission de l'ensemble du gouvernement et aux demandes adressées par les employés de TPSGC lorsqu'ils appellent pour la première fois pour le soutien de leur poste de travail. Toutefois, nous avons éprouvé des difficultés à cause de l'accroissement du nombre de problèmes et de pannes d'infrastructure et de poste de travail, en raison du vieillissement du matériel.

Pendant toute la période visée par ce rapport, nous nous en sommes remis au cadre des ressources humaines institué en 2001-2002. Nous avons reporté certaines activités à cause de la restructuration du Ministère. Nous avons apporté des améliorations dans les secteurs de l'apprentissage, des langues officielles et de l'équité en matière d'emploi. Dans l'ensemble, TPSGC est très représentatif des quatre groupes désignés (soit les femmes, les personnes handicapées, les minorités visibles et les Autochtones). En outre, le deuxième sondage réalisé en 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux a révélé que l'environnement de travail s'était amélioré.

Pour se doter de meilleures compétences en gestion, TPSGC a développé un réseau de politiques, mis au point un programme de coopération internationale et intergouvernementale et constitué un centre d'expertise national pour assurer des services relativement à la sécurité, à la sûreté, à la santé et aux mesures d'urgence.

Le Commissariat à l'information du Canada a évalué TPSGC pour savoir dans quelle mesure il respectait les délais imposés par la loi dans le traitement des demandes d'accès à l'information. Parce que nous ne respectons pas la norme minimum, nous sommes en train d'élaborer un plan pour améliorer la ponctualité des réponses apportées à ces demandes.

Analyse du rendement

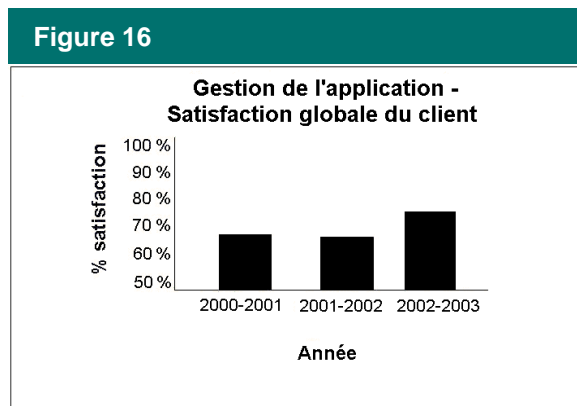
Le lecteur trouvera ci-après un aperçu des résultats planifiés pour l'exercice financier visé par ce rapport et du rendement réalisé par le Soutien opérationnel.

Résultat planifié : offrir au ministre et aux cadres supérieurs de TPSGC des conseils et un soutien de qualité et ponctuel en ce qui concerne les enjeux ministériels

Pour améliorer la qualité des conseils donnés et pour nous doter de compétences dans l'analyse des enjeux, nous avons mis sur pied le Réseau des politiques du Ministère. Ce réseau constitue un forum pour la consultation ministérielle et l'examen portant sur l'ensemble des politiques et des initiatives essentielles proposées ou en cours à TPSGC. Il nous permet aussi d'examiner les politiques, les priorités et les initiatives des clients et des organismes centraux qui ont des incidences sur TPSGC. En outre, nous sommes en train de créer un site Web sur les politiques pour diffuser l'information sur les enjeux des politiques de TPSGC et de l'ensemble du gouvernement.

Résultat planifié : offrir des services efficaces de gestion de l'information, de technologie de l'information et de gestion générale, dans un souci de rentabilité et pour respecter les impératifs opérationnels des secteurs d'activité

Dans le cadre des services essentiels à la mission du gouvernement offerts par TPSGC, par exemple la rémunération, la fonction du receveur général, l'immobilier et le service des approvisionnements, nous développons des applications en fonction des besoins des clients. Un sondage indépendant réalisé auprès des clients a révélé qu'au cours de l'exercice financier écoulé, nous avons assuré des services constants pour ces projets, comme l'indique le taux de satisfaction global des clients, qui s'établit à 75 % (voir la figure 16).



Nous avons fourni aux autres secteurs d'activité, par exemple à la fonction du receveur général, des services de technologies de l'information et des télécommunications sécuritaires, stables et fiables. Cette année, nous avons réussi à livrer à des citoyens canadiens 86 millions d'effets de paiement imprimés, par exemple des chèques de pension et de sécurité de la vieillesse, ce qui représente un volume comparable à celui de l'an dernier. Toutefois, nous n'avons pas respecté, dans ce service, le taux d'exactitude de 99,95 % pour quatre des 12 mois de l'exercice financier, à cause de problèmes d'exploitation et de livraison. Dans l'ensemble, notre taux d'exactitude s'est chiffré à 99,41 %.

La sécurité des systèmes de TI de TPSGC est essentielle, puisque ces systèmes appuient les autres ministères et organismes, de même que la Voie de communication protégée. Durant l'exercice financier écoulé, le Centre de protection de l'information a procédé à trois évaluations de la vulnérabilité des systèmes ministériels, ce qui a permis de résoudre des difficultés potentielles. Nous avons ainsi pu éviter des pertes de l'ordre de 600 000 \$ par mois. Grâce à un financement supplémentaire minime, nous avons amélioré notre capacité de sécurité des TI grâce à d'importants travaux de mise à niveau des composants de système et au recrutement d'employés spécialisés et compétents.

Nous avons élaboré de nouvelles politiques sur la sécurité afin de respecter la Politique du gouvernement sur la sécurité révisée. Nous avons soit revu, soit conçu plusieurs normes pour faciliter les opérations. L'aide technique apportée aux enquêtes de sécurité pour les incidents et les contraventions a augmenté de 10 %.

Nous avons encore une fois dépassé l'objectif de 75 % fixé pour résoudre dès la première fois les problèmes de poste de travail des employés de TPSGC, grâce à notre outil logiciel de télédiagnostic. Toutefois, nous avons constaté une augmentation des problèmes et des pannes d'infrastructure et de poste de travail, notamment en raison du vieillissement du matériel. Cette année, en moyenne, nous avons résolu 63,8 % de ces problèmes absolument prioritaires dans les systèmes essentiels à la mission du gouvernement, dans le délai visé de deux heures, contre 67,5 % l'an dernier et 75 % l'année précédente. Dans le cadre de son Programme de réfection et de remplacement, le SCT a apporté à TPSGC un financement de 14,2 millions de dollars en 2002-2003 pour remplacer l'équipement démodé, que nous n'aurions pas pu remplacer dans le cadre de nos programmes existants de remplacement des immobilisations. Nous avons remplacé certains éléments de l'infrastructure de bureautique et des réseaux; toutefois, il y a des problèmes de vieillissement de l'équipement qu'il faudra résoudre.

Le projet de gestion de l'information de TPSGC vise à accroître l'utilisation du système des dossiers et des documents électroniques du Ministère utilisé par le personnel. En 2002-2003, nous avons acheté 4 500 licences. À l'administration centrale et dans les régions, nous avons formé environ 3 000 employés et activé leurs licences. La restructuration du Ministère a retardé l'activation de certaines licences; nous avons également dû puiser à d'autres sources de financement pour faire l'acquisition de licences supplémentaires. Toutes les autres licences devraient être mises en œuvre durant le prochain exercice financier.

Résultat planifié : instituer un cadre de gestion des ressources humaines qui rend compte des valeurs du secteur public et qui fait la promotion d'un milieu de travail inclusif, propice à l'apprentissage et au perfectionnement du leadership, tout en permettant de gérer efficacement le changement et les relations

Nous avons adopté des mesures préliminaires en prévision de la modernisation de la gestion des ressources humaines du gouvernement, notamment en développant et en approuvant un système intégré de gestion des conflits. En outre, nous avons délégué un représentant de la direction auprès du Groupe de travail mixte sur la gestion des emplois de durée déterminée dans la fonction publique et avons participé aux activités de différents groupes appelés à se pencher sur l'amélioration de l'accès électronique à l'information et aux services de gestion des ressources humaines au Canada. TPSGC a aussi élaboré un cadre de recrutement et de maintien en poste et rendu obligatoire le cours sur la délégation des pouvoirs de dotation pour tous les gestionnaires titulaires de pouvoirs délégués.

En 2002-2003, 93 % des employés de TPSGC avaient un plan d'apprentissage, comparativement à 73,5 % au cours de l'exercice financier précédent. En raison de l'engagement du Ministère relativement à l'investissement minimum en formation, 89 % des employés dotés d'un plan d'apprentissage ont participé à des activités de formation. Dans l'ensemble, la participation aux activités d'apprentissage a augmenté pour passer de 81,9 % en 2001-2002 à 86,7 % en 2002-2003. Toutefois, le nombre d'employés qui ont suivi au moins trois jours de formation a diminué (de 3,6 % par rapport à 2001-2002, pour s'établir à 55,3 %).

Nous avons consacré des efforts au perfectionnement des compétences en leadership, notamment en créant le Conseil du réseau de la communauté des gestionnaires de TPSGC et en nommant un SMA champion, en lançant le Réseau à l'automne 2002 et en organisant les réunions de ce réseau sur la planification des travaux, le développement des équipes, l'échange de l'information et le nouveau modèle de prestation de services du Ministère. Nous avons également accompli des progrès considérables dans l'amélioration des compétences des gestionnaires dans les deux langues officielles. Nous avons augmenté de nombreux profils linguistiques pour les postes du groupe de relève, conformément au plan d'action triennal approuvé par le Comité de direction en février 2003. Les cadres supérieurs nommés non impérativement dans des postes bilingues suivent désormais une formation linguistique aussitôt après leur nomination.

Dans l'ensemble, TPSGC est tout à fait représentatif des quatre groupes visés par l'équité en matière d'emploi. On constate une légère sous-représentation dans chaque groupe au niveau des catégories professionnelles. On relève un léger déficit chez les représentants des minorités visibles dans la catégorie de l'administration et du service extérieur, chez les Autochtones dans la catégorie de la direction et chez les personnes handicapées dans les catégories scientifique et professionnelle, technique et de l'exploitation. Les femmes sont elles aussi sous-représentées dans la catégorie technique et dans la catégorie de l'exploitation.

Pour améliorer la représentation dans l'ensemble, TPSGC a établi des objectifs de recrutement dans son Plan d'équité en matière d'emploi triennal (2001-2004). Ce plan fait état de la stratégie adoptée par le Ministère pour donner suite au Plan d'action « Faire place au changement », ainsi que des mesures qu'il a prises pour promouvoir un milieu de travail inclusif.

Une comparaison des résultats des sondages auprès des fonctionnaires fédéraux en 1999 et 2002 révèle des améliorations. Toutefois, il faut être attentif à trois secteurs : la charge de travail et l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, le harcèlement et la discrimination, et la transparence des processus de sélection et de classification. TPSGC a élaboré un plan d'action qui met l'accent sur ces secteurs. Ce plan comprend les objectifs et les initiatives propres à l'ensemble de l'organisme, par exemple une initiative de résolution préventive des conflits, un plan d'action pour la fonction de contrôleur moderne, et des initiatives de modernisation comme la réforme de la classification et des mesures législatives.

Résultat planifié : améliorer la sécurité et la protection des employés, des biens et des activités du Ministère

En 2002-2003, nous avons créé un centre d'expertise national, en regroupant nos fonctions de sécurité ministérielles avec les services de sécurité de l'ensemble du gouvernement.

Nous avons la responsabilité de veiller à la sécurité des employés de TPSGC et du grand public qui ont accès aux locaux occupés par TPSGC ou aux établissements, à l'information et aux biens gérés par lui, dont les édifices, les ponts et les barrages. Nous avons donc élaboré le Programme de protection et de sécurité physique des infrastructures essentielles. En outre, nous coordonnons la mise en œuvre du Plan d'action pour la préparation de la sécurité pour tous les locaux occupés par TPSGC et les autres installations que nous gérons à titre de gardien. À intervalles réguliers, nous offrons aux employés du Ministère, de même qu'aux clients, aux intervenants et aux organismes chefs de file, des séances d'information stratégique sur la sécurité.

Aide spéciale

Nous avons prêté main-forte aux exploitants agricoles de l'Est dans les efforts volontaires qu'ils ont consacrés à l'aide à apporter à leurs collègues aux prises avec une sécheresse dans les Prairies, en ouvrant le Centre de coordination des opérations d'urgence et en mettant à la disposition de l'organisation HayWest les locaux nécessaires. HayWest a fait livrer 300 000 tonnes de nourriture indispensable pour les troupeaux des fermes de l'Ouest accablées par la sécheresse.

Nous avons assuré la sauvegarde des renseignements et des biens protégés et classifiés (canadiens et étrangers) confiés à des entrepreneurs du secteur privé et à des particuliers dans le cadre des contrats du gouvernement. Nous avons aussi veillé à ce que tous ceux et celles qui examinent, possèdent ou transfèrent des marchandises contrôlées soient inscrits ou exemptés de l'inscription dans le cadre du Programme des marchandises contrôlées.

Les mesures accrues de sécurité qui ont été adoptées dans la foulée des attentats terroristes du 11 septembre 2001 et des nombreuses urgences qui se sont produites durant l'exercice constituent un lourd fardeau financier pour la réalisation des programmes. Nous continuerons de nous assurer, en collaboration avec le SCT, que l'intégrité des programmes est maintenue grâce à un financement adéquat.

Résultat planifié : élaborer un Programme de coopération internationale et intergouvernementale

TPSGC a mis sur pied un programme pour échanger des pratiques exemplaires avec des organismes de même nature dans d'autres pays, pour faire la promotion de ses services et de ses compétences dans le monde entier et pour aider les pays en développement dans leurs propres initiatives de services au grand public.

Nous avons participé à des réunions avec nos homologues en Australie, en Grande-Bretagne et aux États-Unis, ce qui nous a permis d'améliorer nos pratiques exemplaires dans l'aménagement et le maintien des postes frontaliers, nous avons élaboré une politique de bon voisinage en nous inspirant de l'expérience des États-Unis, nous avons perfectionné les normes de service dans les secteurs des télécommunications, de l'informatique et des biens immobiliers et nous avons développé nos compétences grâce à des échanges de personnel et à des séances de formation conjointes. Avec le concours de l'Agence canadienne de développement international et du SCT, nous avons aussi accueilli des délégations de pays en développement, par exemple l'Argentine, la Chine, la Corée, la Slovaquie et Sainte-Lucie.

Accès à l'information

Le Commissariat à l'information du Canada (CIC) a examiné les délais dans lesquels TPSGC traite les demandes d'accès à l'information en fonction des délais imposés par la loi. Il nous a attribué la note F selon son barème (délai non respecté dans plus de 20 % des cas). Pour de plus amples renseignements sur cet examen et sur les recommandations du CIC, veuillez consulter le site suivant : http://www.inforcom.gc.ca/reports/section_display-f.asp?intSectionId=390).

Depuis 1999-2000, TPSGC reçoit un nombre croissant de demandes d'accès à l'information sur les commandites. Par exemple, 18 % des demandes d'accès déposées entre avril et septembre 2001 portaient sur les commandites; ce pourcentage a quasiment doublé entre avril et novembre 2002. Le nombre et la complexité de ces demandes imposent de lourdes contraintes à la capacité de TPSGC à y donner suite dans les délais.

Nous élaborons actuellement un plan d'action en réponse aux treize recommandations du commissaire à l'information. Nous avons déjà mis en œuvre trois recommandations et nous continuons notre travail pour définir la meilleure façon d'appliquer les autres recommandations. Nous donnerons de plus amples renseignements sur ce travail et sur les résultats attendus relativement au plan d'action du Ministère dans notre *Rapport sur les plans et les priorités* pour 2004-2005.



Annexe A — Rapport consolidé

Dans la présente section, nous donnons de l'information sur le rendement d'initiatives à l'ensemble du gouvernement auxquelles nous participons, par exemple le Gouvernement en direct, les achats et les marchés publics, la gestion du matériel, le développement durable, la fonction de contrôleur moderne et les grands projets de l'État.

Gouvernement en direct

L'objectif de l'initiative du Gouvernement en direct (GeD) consiste à faire appel à la technologie de l'information et des communications pour offrir aux citoyens canadiens de meilleurs services, à tout moment, en tout lieu et dans les deux langues officielles. Pour pouvoir réaliser cet objectif, TPSGC a lancé deux grandes initiatives, qui consistent à offrir un grand nombre de ses services en direct et à aménager, dans l'ensemble du gouvernement, l'infrastructure électronique nécessaire pour permettre aux Canadiens et aux Canadiennes d'avoir accès aux services en direct offerts par tous les ministères et organismes fédéraux. Le Ministère devrait achever ces deux initiatives en 2005.

En 2002-2003, TPSGC a reçu 4,2 millions de dollars du Conseil du Trésor à même le financement central du GeD pour cinq des 21 projets de services en direct en cours, à savoir le Marché en direct du gouvernement du Canada, la Conception du site Web sur la paye, le Système de gestion du contenu Web, Faire affaire avec le gouvernement et les appels d'offres, ainsi que le Bureau d'achat pour le projet du GeD. On a affecté à ces projets un supplément de 1,97 million de dollars en puisant dans les budgets internes de TPSGC. Les 16 autres projets se situent à différentes étapes de leur réalisation; il faut toutefois trouver le financement nécessaire pour continuer de les développer.

TPSGC a reçu une affectation complémentaire de 96,5 millions de dollars en financement central pour l'initiative d'infrastructure électronique appelée « Voie de communication protégée », qu'il gère en collaboration avec le Conseil du Trésor.

Voici les faits saillants des progrès que nous avons accomplis en 2002-2003 dans le cadre de l'initiative visant à offrir en direct les services de TPSGC :

Le **Marché en direct du gouvernement du Canada** permettra aux utilisateurs autorisés du gouvernement d'avoir accès à un catalogue électronique, dans lequel ils pourront consulter, rechercher, comparer et commander les produits et les services couramment utilisés. Le Conseil du Trésor a délivré l'approbation préliminaire de ce projet en décembre 2002. À la fin de mars 2003, on avait créé une demande de propositions pour inviter les entreprises intéressées à développer l'application.

Les **paiements électroniques** constituent un service offert dans l'ensemble du gouvernement pour l'acceptation électronique des paiements et pour l'archivage protégé de l'information sur les paiements. Deux projets visant à définir les besoins relatifs à ce service ont été réalisés en 2002-2003. On en a lancé un troisième, à titre d'essai auprès d'Industrie Canada, pour tester la fonctionnalité de la nouvelle application ministérielle de la paye. Bien qu'en règle générale, le Conseil du Trésor ne financera plus ce projet après 2002-2003, nous continuerons de le financer à même les budgets de TPSGC.

Le projet de **conception du site Web sur la paye** permettra aux fonctionnaires et aux députés retraités d'avoir accès à des services de rémunération grâce à une infrastructure gouvernementale protégée sur Internet. En 2002-2003, on a développé une application qui donne accès en direct à un « talon de paye » électronique et qui sera mise en œuvre lorsqu'on aura établi les fonctions de sécurité permettant de protéger les renseignements personnels des utilisateurs.

Le projet de **gestion du contenu Web pour les points d'accès et les groupes** vise à automatiser la mise à jour du contenu des sites Web du gouvernement du Canada. En 2002-2003, on a produit, dans le cadre d'une consultation qui s'est étendue à l'ensemble du gouvernement, des normes et des lignes directrices communes d'information pour le système. Au début de 2003-2004, nous devrions lancer une demande de propositions visant à développer une base de données automatisée d'ici la fin de l'exercice financier.

En plus d'offrir ses propres services en direct, TPSGC travaille en collaboration avec un groupe d'entreprises privées pour mettre en œuvre les fonctions de l'infrastructure électronique. Ces fonctions, appelées collectivement la « Voie de communication protégée », sont essentielles pour permettre aux citoyens canadiens d'avoir électroniquement accès, grâce à des moyens pratiques et protégés, aux services offerts par le gouvernement fédéral.

En 2002-2003, un des principaux objectifs du **projet de la Voie de communication protégée** consistait à développer, tester et mettre en œuvre un mécanisme pour permettre aux Canadiens de s'inscrire et d'avoir accès en toute sécurité aux programmes de l'État. Ce mécanisme, appelé l'« Autorité de certification », est aujourd'hui le plus important dans le monde. Il a été mis en œuvre avant les dates prévues pour certains ministères utilisateurs. On l'étendra à d'autres

ministères lorsque leurs applications seront accessibles dans le cadre de la Voie de communication protégée.

Nous avons aussi développé une fonction qui permet d'acheminer automatiquement les opérations entre les utilisateurs et les prestataires de services; nous avons créé un environnement pour tester les nouvelles fonctions de l'infrastructure avant de les installer; nous avons établi un centre d'exploitation pour aider le réseau à s'adapter à l'augmentation projetée du volume des opérations; nous avons également mis en œuvre un service de soutien à la clientèle afin d'offrir une aide technique à tous les ministères utilisateurs. Le Centre de service à la clientèle est devenu entièrement opérationnel le 1^{er} juillet 2003.

Grâce à l'établissement de ces services, ce projet a pu réaliser son objectif essentiel pour 2002-2003, à savoir offrir en direct les nouvelles applications ministérielles. En septembre 2002, l'Agence des douanes et du revenu du Canada a lancé son application de Changement d'adresse en ligne (CAEL). TPSGC a pour sa part mis en œuvre son application de paiements. Enfin, Développement des ressources humaines Canada (DRHC) a pu déployer son Relevé d'emploi (RE) sur le Web, application qui permet aux employeurs d'effectuer des opérations en direct.

TPSGC publie à intervalles réguliers des comptes rendus sur ses plans et ses progrès dans la section qui lui est consacrée sur le site Web Gouvernement en direct (GeD) – Rapport public (<http://www.tpsgc.gc.ca/gol/publicReports/index-f.html>).

Achats et marchés

TPSGC fait l'acquisition de biens, de services et de travaux de construction au nom des ministères et des organismes du gouvernement du Canada.

Grâce à notre cadre de procédures et de politiques sur les achats, nous pouvons offrir au gouvernement des services de passation de marchés publics économiques et rentables, tout en respectant les obligations des lois, y compris celles qui se rapportent aux accords commerciaux nationaux et internationaux.

En 2002-2003, nous avons traité plus de 60 000 documents contractuels (représentant une valeur globale de 11,4 milliards de dollars). Il s'agit d'une augmentation d'environ 1 milliard de dollars de la valeur des documents contractuels traités comparativement à 2001-2002.

Si l'on exclut les modifications, les contrats originaux ont représenté environ 38 800 documents évalués à 8,69 milliards de dollars. Parmi ces contrats, 76 % ont été attribués en régime de concurrence, ce qui représente une hausse de 12,5 % par rapport à 2001-2002. Pour les autres contrats, on a fait appel au Préavis d'adjudication de contrat (PAC) dans 11 % des cas et attribué sans faire appel à la concurrence 13 % des contrats.

Le ministère de la Défense nationale est toujours notre client le plus important, puisqu'il représente environ 35 % du volume des activités et 46 % des services de passation des marchés. TPSGC a traité, pour ses premiers clients, 72 % des documents contractuels représentant 92 % de la valeur des marchés attribués. Durant l'exercice financier, 77,7 % des contrats (soit 28 % de la valeur en dollars des marchés) ont été attribués en moins de trois mois, ce qui représente une baisse par rapport aux 81 % enregistrés pour l'exercice précédent. Par ailleurs, 87,4 % des contrats ont été attribués en moins de six mois.

En 2002-2003, nous avons établi plusieurs rapports de vérification et plans d'action connexes sur les activités liées aux achats, qu'on peut consulter sur le site suivant :

<http://www.tpsgc.gc.ca/arb/text/toc-f.html>.

Gestion du matériel

En 2001, TPSGC a établi le répertoire de ses immobilisations et actifs contrôlables; toutes les données ont été confirmées par les centres de responsabilité du Ministère. Cette initiative a permis de s'assurer que tous les soldes d'ouverture des immobilisations étaient exacts, conformément aux exigences de la Stratégie d'information financière.

L'établissement de ce répertoire a consisté à exercer les activités suivantes :

- on a adopté et mis en œuvre une politique pour la gestion des immobilisations et des actifs contrôlables;
- on a dressé l'inventaire de toutes les immobilisations et de tous les actifs contrôlables;
- on a enregistré toutes les données dans le Système automatisé d'information sur la gestion du matériel (SAIGM);
- on a produit des rapports grâce au SAIGM et demandé aux centres de responsabilité de confirmer les données.

On a établi les soldes d'ouverture pour les immobilisations de TPSGC et calculé l'amortissement jusqu'au 31 mars 2003. Voici la répartition des actifs contrôlables et des immobilisations :

- immobilisations (10 000 \$ et plus)
4 946 biens d'une valeur globale de 7 471 562 592,07 \$
- biens contrôlables (de 1 000 \$ à 9 999 \$)
35 317 biens d'une valeur globale de 58 173 343,35 \$

Cette évaluation a été faite à partir de l'inventaire de toutes les immobilisations du Ministère (à savoir les immeubles, le parc automobile, l'équipement et les systèmes). Les données enregistrées pendant cet inventaire comprennent l'information relative aux coûts de la durée utile de tous les biens ministériels.

À l'heure actuelle, on enregistre, dans le système de répertoire des biens ministériels, tous les renseignements matériels et financiers sur les immobilisations et les actifs contrôlables du Ministère. Les étapes suivantes consistent à définir les biens essentiels à la mission du Ministère, à procéder à des évaluations des risques et à élaborer un plan pour les biens essentiels de la mission selon leur durée utile avant le 31 mars 2004.

Développement durable

Durant l'exercice financier 2002-2003, TPSGC a continué de respecter les engagements adoptés dans sa Stratégie de développement durable 2000, déposée au Parlement en février 2001. Nous avons commencé à respecter ces engagements en 2001-2002 et continué de le faire durant l'exercice financier écoulé. Cette stratégie comporte des engagements relatifs à trois objectifs :

- écologiser les opérations de TPSGC à titre de gardien d'immeubles et de prestataire d'installations et de locaux à bureaux à vocation commune pour les ministères fédéraux;
- écologiser les services offerts par TPSGC à titre d'organisme de services communs aux autres ministères et aux organismes fédéraux;
- écologiser les opérations internes de TPSGC.

Nous avons constamment réalisé les cibles durant l'exercice financier bien que, dans certains cas, les progrès accomplis n'aient pas répondu aux attentes. Dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de TPSGC pour 2003-2004, le Parlement a été informé des modifications apportées à sept cibles qui devaient être terminées au plus tard le 31 mars 2003 ou pour lesquelles on s'attendait à ce que des mesures provisoires soient prises avant cette date, ce qui n'a pas été réalisé. On a apporté des modifications aux dates visées pour tenir compte des travaux supplémentaires à effectuer pour réaliser ces cibles.

Essentiellement, les cibles précisées dans la Stratégie de développement durable demeurent des priorités ministérielles, comme elles avaient été prévues au départ. Toutefois, les activités de contrôle ont montré que des révisions sont nécessaires pour les cibles suivantes :

Cible à l'origine	Nouvelle cible	Raison de la modification
D'ici le 31 mars 2004, offrir de la formation sur la diligence raisonnable et sur des sujets précis à tout le personnel des Services immobiliers de TPSGC à qui il est pertinent d'en offrir.	D'ici le 31 mars 2006, offrir de la formation sur la diligence raisonnable et sur des sujets précis à tout le personnel des Services immobiliers de TPSGC à qui il est pertinent d'en offrir.	En raison de demandes concurrentielles à l'égard des ressources limitées, la formation déterminée ne peut pas être donnée à la date prévue au départ.
D'ici le 31 octobre 2003, fournir de la formation sur l'éco-approvisionnement à tout le personnel de TPSGC responsable des achats internes.	D'ici juin 2004, fournir de la formation sur l'éco-approvisionnement à tous les détenteurs de cartes d'achat de TPSGC ou les inscrire à cette formation en 2004-2005. De plus, tout le personnel de TPSGC responsable des achats internes, excluant les détenteurs de cartes d'achat, sera identifié et formé dans le cadre du Programme ministériel d'orientation en gestion, ce qui représente un processus continu.	Pour mieux servir ses clients, TPSGC a entrepris une restructuration organisationnelle importante. En raison de cette restructuration, la date cible de la formation d'un grand nombre d'employés a dû être reportée.

On prépare actuellement des plans précis pour axer les mesures correctives où cela est nécessaire. Par exemple, on a confirmé, durant l'exercice 2003-2004, le financement qui permettra de terminer l'évaluation de tous les sites de TPSGC afin de déterminer s'ils sont contaminés et d'élaborer les plans de mesures correctives ou de gestion des risques des sites contaminés.

On a aussi constaté des lacunes dans la collecte des données. L'expérience acquise a permis d'élaborer des cibles plus judicieusement, d'améliorer les processus de gestion et de perfectionner les systèmes de surveillance des résultats. TPSGC est aujourd'hui en mesure de miser sur les succès remportés et d'apprendre à partir de ses erreurs, dans le cadre de la mise à jour de sa Stratégie de développement durable, qui devrait être déposée au Parlement en décembre 2003.

Les activités de mise en œuvre et de contrôle de tous les engagements énoncés dans la Stratégie de développement durable 2000 se poursuivront pendant le prochain exercice et après celui-ci. Comme on s'intéresse de plus en plus aux changements climatiques et au Protocole de Kyoto, nous nous engageons à respecter nos obligations à l'égard de la réduction de l'émission des gaz à effet de serre et à écologiser davantage nos services pour les clients et nos opérations.

Pour de plus amples renseignements sur le rendement, on peut consulter un document distinct, intitulé *TPSGC Développement durable – Rapport sur le rendement*, sur le site Internet suivant : <http://www.tpsgc.gc.ca/sd-env/text/performance-report-f.html>.

Réservoirs

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 stockage de produits pétroliers et de produits apparentés sur le territoire domanial), nous présentons dans ce rapport l'information visée dans l'Annexe II de ce règlement en date du 31 mars 2003.

Voici donc, au 31 mars 2003, la situation des réservoirs de produits pétroliers installés sur les terres fédérales placées sous la garde de TPSGC :

Réservoirs	Réservoirs enregistrés	Réservoirs conformes	Réservoirs non conformes
Hors-sol	29	14	15
En sous-sol	72	55	17

Remarques :

- Le nombre de réservoirs enregistrés a augmenté à cause des propriétés supplémentaires qui ont été cédées au Ministère et des réservoirs qui n'ont pas été identifiés.
- Les réservoirs déclarés non conformes dans le rapport de l'an dernier ont tous été remplacés, modernisés ou enlevés; ou encore, Environnement Canada a donné l'autorisation de les gérer sur place.
- Pour ce qui est du nombre de réservoirs non conformes à l'heure actuelle, on établit des plans pour les moderniser.

Fonction de contrôleur moderne

En octobre 2002, nous avons évalué nos pratiques de gestion. On peut consulter les résultats de cette évaluation sur le site suivant : <http://www.tpsgc.gc.ca/mmpa/text/index-f.html>. Pour y donner suite, nous avons publié un plan d'action détaillé en mars 2003. Ce plan, qui s'articule autour des sept éléments de la fonction de contrôleur moderne, fait état de certaines mesures et responsabilités, de certains délais et de l'estimation des ressources. On peut le consulter sur le site suivant : <http://www.tpsgc.gc.ca/mmpa/2003/text/index-f.html>.

Voici un aperçu des progrès accomplis en 2002-2003 dans les sept secteurs de la fonction de contrôleur moderne :

Information intégrée sur le rendement : nous avons accompli certains progrès dans ce secteur, notamment en élaborant et en commençant à appliquer un cadre de gestion des coûts, qui apportera aux gestionnaires des renseignements essentiels pour prendre des décisions.

Leadership stratégique : comme nous le mentionnons dans la section II de ce rapport, le Ministère a procédé à une évaluation globale de sa situation financière en 2002-2003. Cette évaluation lui a permis de conclure que nous sommes aux prises avec des difficultés financières difficilement supportables résultant de l'impact des décisions adoptées dans le cadre de l'Examen des programmes, de la complexité de notre structure financière et des politiques relatives aux fonds renouvelables, qui limitent la marge de manœuvre dont nous disposons pour gérer la fluctuation des opérations. Cette évaluation a aussi permis d'établir la liste des impératifs non financés, de rendre compte des efforts de régie consacrés par le Ministère à la gestion de ces impératifs et de proposer une formule échelonnée pour répondre à ces impératifs.

Afin de transformer nos opérations pour mieux servir notre clientèle, le sous-ministre a annoncé, le 12 novembre 2002, la création d'une nouvelle structure organisationnelle pour le Ministère. Cette transformation permettra d'appliquer un nouveau modèle de prestation de services, fondé sur la prestation de services intégrés et continus à l'intention de nos clients.

Gestion intégrée des risques : en juin 2002, le Ministère a publié une politique sur la gestion des risques. Cette politique permet d'élaborer de meilleures pratiques de gestion des risques pour l'ensemble de l'organisme. TPSGC a aussi mis au point un programme de formation d'une demi-journée et un outil d'apprentissage électronique, qui est aujourd'hui accessible sur le site Web du SCT. En outre, en élaborant une méthode de gestion des risques pour l'ensemble de l'organisme, nous établissons un profil des risques ministériels, afin de connaître les principaux risques qui pourraient avoir une incidence considérable sur la réalisation des objectifs opérationnels. Ce profil de risques permettra d'élaborer un plan d'action en 2003-2004.

Régie rigoureuse : nous corrigeons actuellement les problèmes relevés dans l'examen du Programme de commandites. Nous avons mis en œuvre un programme d'assurance de la qualité pour évaluer le rendement des gestionnaires dans l'exercice des pouvoirs de dépense et de passation de marchés, pour s'assurer qu'on respecte les normes de formation financière, pour confirmer la mise à jour des formulaires de délégation des pouvoirs et pour faire un suivi des problèmes de gestion financière indiqués dans les rapports de vérification.

Valeurs et éthique communes : l'initiative concernant les valeurs et l'éthique du Ministère prend appui sur la modernisation de la gestion des ressources humaines et le Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique. Nous avons enrichi et redynamisé l'équipe du leadership en matière d'éthique pour assurer une véritable représentation horizontale et apporter un soutien aux gestionnaires. Nous débordons le cadre de la sensibilisation à l'éthique en offrant l'aide et les outils dont les gestionnaires ont besoin pour animer eux-mêmes l'orientation à l'éthique et pour définir, avec les employés, les attentes en la matière. Nous avons continué de mettre l'accent sur la conscientisation morale, tout en réorientant l'importance consacrée à la prise de décisions et l'intervention dans le souci de l'éthique.

Motivation du personnel : 68 % des employés de TPSGC ont participé au sondage auprès des fonctionnaires fédéraux en 2002. Comme nous l'avons mentionné dans la section consacrée au secteur du Soutien opérationnel, le Ministère a effectué une analyse comparative entre les deux sondages de 1999 et de 2002 qui a permis de constater que, dans l'ensemble, les résultats sont positifs. Nous avons fait part des résultats de cette analyse aux employés et aux syndicats. Nous finaliserons des plans d'action, que nous appliquerons dans un proche avenir.

Nous continuons de mettre en œuvre le Programme de renouvellement et de perfectionnement des gestionnaires. Nous avons également lancé, pendant la période visée par ce rapport, le Réseau de la collectivité des gestionnaires pour créer et appuyer la communauté de gestionnaires de TPSGC. Ce réseau permet de faire la promotion des intérêts des gestionnaires de TPSGC. Il sert aussi de forum d'échange de l'information sur les sujets intéressant les gestionnaires et permet de diffuser les pratiques exemplaires et de faire connaître aux gestionnaires les outils et les ressources qu'on met à leur disposition, de promouvoir le changement et de recenser et de communiquer les besoins et les défis des gestionnaires du Ministère.

Clarté de la responsabilisation : la qualité du contrôle est une responsabilité qui appartient à chacun des gestionnaires de TPSGC. Voilà pourquoi nous avons intégré la fonction de contrôleur moderne dans tous les accords sur le rendement des cadres supérieurs.

Grands projets de l'État

La présente section renferme des renseignements sur six grands projets de l'État : l'édifice de la magistrature fédérale, l'édifice de la rue Bank, la Bibliothèque du Parlement, l'édifice Wellington, le projet de la Voie de communication protégée et l'Initiative des services partagés de voyage du gouvernement.

Titre du projet : édifice de la magistrature fédérale

Phase du projet : définition du projet

1. Aperçu

La construction d'un nouvel édifice appartenant à l'État et s'étendant sur une superficie de l'ordre de 24 000 mètres carrés utilisables pour l'installation de l'ensemble des activités de la Cour d'appel fédérale, de la Cour d'appel de la cour martiale du Canada, de la Cour fédérale du Canada, de la Cour canadienne de l'impôt et du Service administratif des tribunaux judiciaires dans la Région de la capitale nationale (à l'exception de quelques installations de stockage de documents qui se trouvent à Gatineau, au Québec) pourra répondre aux besoins résultant de la croissance prévue de toutes ces entités jusqu'à la fin de 2015. Cet édifice sera construit à l'angle nord-ouest des rues Lyon et Sparks à Ottawa, à côté de l'édifice de la Cour suprême du Canada. Le total des coûts de ce projet ne doit pas dépasser 140 millions de dollars (en dollars de l'année courante, sauf la TPS), somme à laquelle vient s'ajouter une provision de 11 millions de dollars pour les installations de stationnement de la Cité parlementaire.

2. Ministères chefs de file et participants

- a. Ministères parrains : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et ministère de la Justice (conjointement)
- b. Autorité contractante : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- c. Ministère participant : Service administratif des tribunaux judiciaires

3. Entrepreneur principal et principaux sous-traitants

NORR Limited Architect and Engineers, Toronto, en Ontario

4. Étapes principales

Approbation définitive du projet - octobre 2003

Début des travaux de construction - printemps 2004

Fin des travaux de construction - fin de 2007 ou début de 2008

5. Rapport d'avancement et explication des écarts

On a élaboré un avant-projet qui répond aux besoins opérationnels des tribunaux et respecte les lignes directrices en matière de conception données par le Comité consultatif de l'urbanisme, du design et de l'immobilier.

La dépense effectivement engagée dans l'exercice financier 2002-2003 s'est élevée à 2,7 millions de dollars. Parce que nous n'avons pas pu profiler le reste du financement, soit 2,9 millions de dollars, ces fonds sont restés inutilisés à la fin de l'exercice. Cet écart s'explique par un processus plus long que prévu pour la finalisation de la conception, ce qui a retardé le dépôt de la présentation portant sur l'approbation définitive du projet. Parce qu'il s'agit d'un projet de conception à coût déterminé dans une zone très importante, il a fallu être très attentif pour élaborer un avant-projet satisfaisant pour tous les principaux intervenants. Le total estimatif de ce projet s'établit à 151 millions de dollars (soit 140 millions de dollars pour l'édifice et 11 millions de dollars pour le stationnement des parlementaires). On réaménagera la conception de cet édifice dans les cas nécessaires pour respecter cette estimation jusqu'à la fin de l'élaboration de la conception et jusqu'à ce que l'on dépose les estimations fondées.

6. Retombées industrielles

Des contrats de plusieurs millions de dollars seront attribués pour la conception de l'édifice.

Titre du projet : édifice de la rue Bank (nouvel édifice de la Cité parlementaire)

Phase du projet : définition du projet

1. Aperçu

Construction d'un nouvel édifice qui s'étendra sur une superficie d'environ 20 500 mètres carrés dans la Cité parlementaire et qui comprendra 39 bureaux pour les sénateurs, 12 salles modernes pour les réunions des comités de la Chambre des communes, des locaux auxiliaires et un garage de stationnement souterrain pour 300 voitures. Cet édifice, qui constitue une priorité selon la Vision et le plan à long terme pour la Cité parlementaire, doit être construit pour permettre aux parlementaires de s'installer dans la Cité parlementaire et de libérer d'autres édifices du Parlement qui doivent absolument être rénovés. L'estimation actuelle des coûts s'élève à 275,8 millions de dollars; on prévoit commencer la construction de cet édifice en 2005.

2. Ministères chefs de file et participants

- a. Ministère parrain : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- b. Autorité contractante : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- c. Ministères participants : Chambre des communes et Sénat du Canada

3. Entrepreneur principal et principaux sous-traitants

À l'heure actuelle, on n'a pas encore passé de contrat pour faire appel à un entrepreneur principal.

4. Étapes principales

Attribution du contrat d'expertise-conseil - novembre/décembre 2003

Approbation définitive du projet - novembre/décembre 2004

Début des travaux de construction - printemps 2005

Fin des travaux de construction - fin de 2008 ou début de 2009

5. Rapport d'avancement et explication des écarts

On constate un écart de 6,1 millions de dollars entre les dépenses planifiées pour 2002-2003 et les résultats réels pour cet exercice. Cette réduction des dépenses s'explique par un retard important, de l'ordre de neuf mois environ, qui est essentiellement attribuable à la nécessité d'obtenir le financement nécessaire du projet avant d'amorcer le processus de sélection de l'expert-conseil. Ce financement a été approuvé en septembre 2002.

L'estimation actuelle des coûts s'établit à 275,8 millions de dollars (en dollars courants). Il s'agit d'une augmentation de 78 millions de dollars par rapport à l'estimation de 197,8 millions de dollars (en dollars constants de 2001). Cette augmentation s'explique comme suit : a) une part de 32,7 millions de dollars est attribuable à la conversion des

dollars constants en dollars courants; b) une part de 45,3 millions de dollars est imputable à l'amélioration des estimations, aux modifications apportées au programme et à la prise en compte de facteurs de risques supplémentaires.

6. Retombées industrielles

On attribuera des contrats de plusieurs millions de dollars pour la construction de l'édifice, des systèmes de technologie de l'information, des systèmes multimédias, le mobilier et d'autres biens d'équipement.

Nom du projet : conservation, réaménagement et modernisation de la bibliothèque du Parlement

Phase du projet : mise en œuvre du projet

1. Aperçu

Ce projet consiste à réaménager l'édifice de la bibliothèque principale de la Colline du Parlement, à aménager des locaux transitoires et à fournir l'équipement et les éléments de connectivité pour tous les établissements. Il s'agit du premier projet prévu dans la Vision et le plan à long terme pour la Cité parlementaire, même s'il a été lancé en 1995.

L'objectif consiste à moderniser l'édifice de la bibliothèque principale pour permettre de continuer de l'exploiter comme bibliothèque fonctionnelle et destination touristique importante pendant encore 50 ans. Les travaux consistent à réaménager l'édifice de fond en comble, et notamment à réaliser les travaux de creusage pour construire trois nouveaux sous-sols. L'estimation actuelle des coûts s'établit à 112,7 millions de dollars.

2. Ministères chefs de file et participants

- a) Ministère parrain : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- b) Autorité contractante : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- c) Ministères participants : bibliothèque du Parlement et Chambre des communes

3. Entrepreneur principal et principaux sous-traitants

Bibliothèque principale :

- Thomas Fuller Construction Co. (1958) Limited à Ottawa (entrepreneur général, bibliothèque principale, Colline du Parlement (Ottawa))
- Sous-traitants (importants seulement)
 - Dibco Underground LTD, Bolton (Ontario) (creusage)
 - Carleton Ironworks & Simcon (ferronnerie)
 - Comstock, Burlington (Ontario) (mécanique)
 - Soheil Mosun Limited, Toronto (Ontario) (fenêtres)
 - Heather & Little LTD, Toronto (Ontario) (toiture)
 - Colonial Building Restoration, Scarborough (Ontario) (maçonnerie)

Locaux transitoires :

- Ed Brunet et Associés, Gatineau (Québec) (entrepreneur général pour le 125, rue Sparks, (Ottawa))
- Les Constructions Ferclau Inc., Le Gardeur (Québec) (entrepreneur général pour le 45, Sacré-Cœur à Gatineau (Québec))

4. Étapes principales

Lancement de l'avant-planification - juin 1995
Approbation préliminaire du projet - juin 1998
Approbation définitive du projet - décembre 1999
Étape : construction des locaux transitoires - de février 1999 à décembre 2001
Approbation définitive révisée du projet - janvier 2002
Début de la construction de la bibliothèque principale - le 11 mars 2002
Date visée pour l'achèvement de la bibliothèque principale - juin 2005
Date visée pour la réinstallation de la bibliothèque - été 2005

5. Rapport d'avancement et explication des écarts

Les locaux transitoires sont terminés et sont opérationnels. Les projets portant sur ces locaux ont été réalisés dans le respect du budget. La construction de la bibliothèque principale a commencé en mars 2002. Le coût total prévu a augmenté pour passer de 78,6 millions de dollars à 112,7 millions de dollars (une part de 30,7 millions de dollars de cette augmentation s'explique exclusivement par les résultats de l'appel d'offres pour la bibliothèque principale, qui ont été beaucoup plus élevés que prévu. Cette somme fait désormais partie du budget approuvé. On a prévu 3,4 millions de dollars pour une pénurie possible). L'étude des options permettant de financer l'augmentation des coûts a entraîné un retard dans l'attribution du contrat, ce qui a retardé de six mois le début des travaux. Il n'empêche que les dépenses de l'exercice financier 2002-2003 sont restées assez fidèles aux prévisions. On a majoré les prévisions des exercices ultérieurs pour tenir compte de la nouvelle estimation des coûts; le projet prendra fin une année plus tard que prévu.

6. Retombées industrielles

On a attribué des contrats de plusieurs millions de dollars pour faire appel à des compétences en conception architecturale et en conservation, de même que pour tous les aspects des travaux de construction dans les édifices à caractère patrimonial. Nous tâchons de faire la promotion des compétences canadiennes dans la conservation des ouvrages patrimoniaux et dans leur adaptation à une vocation moderne. Il reste à attribuer de petits contrats pour la mise à niveau des systèmes informatiques et de sécurité.

Nom du projet : projet de rénovation de l'édifice Wellington

Phase du projet : définition du projet

1. Aperçu

L'édifice Wellington est situé au 180, rue Wellington, en face de la Colline du Parlement. Cet immeuble de six étages a été construit en 1925 par La Métropolitaine Compagnie d'assurance-vie. La Chambre des communes est le principal locataire de cet édifice depuis qu'il a été exproprié par l'État en 1973. Il faut y apporter des travaux de rénovation pour des raisons de santé et de sécurité, pour remplacer des systèmes de bâtiment désuets et pour respecter les exigences des codes du bâtiment. On prévoit de commencer les travaux en août 2006 et de les terminer en janvier 2010. L'immeuble sera entièrement libéré pendant les travaux de rénovation. L'estimation actuelle des coûts se chiffre à 148,8 millions de dollars.

2. Ministères chefs de file et participants

- a. Ministère parrain : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- b. Autorité contractante : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- c. Ministère participant : Chambre des communes

3. Entrepreneur principal et principaux sous-traitants

À l'heure actuelle, on n'a pas encore passé de contrat pour faire appel à un entrepreneur principal.

4. Étapes principales

Fin du programme fonctionnel - janvier 2004
Attribution du contrat d'expertise-conseil - août 2004
Approbation définitive du projet - avril 2005
Début des travaux de construction - août 2006
Fin des travaux de construction - janvier 2010

5. Rapport d'avancement et explication des écarts

On constate un écart de 6 millions de dollars entre les dépenses planifiées pour 2002-2003 et les résultats réels pour cet exercice. Cette réduction des dépenses s'explique par un retard important dans la mobilisation des personnes-ressources qui font partie de l'équipe du projet. Le principal problème portait sur la préparation du programme fonctionnel; toutefois, ce problème a été réglé depuis.

L'estimation actuelle des coûts s'établit à 148,8 millions de dollars (en dollars courants). Il s'agit d'une augmentation de 23 millions de dollars par rapport à l'estimation de 125,8 millions de dollars (en dollars constants de 2001). Cette augmentation s'explique comme suit :

- i) une part de 19,2 millions de dollars est attribuable à la conversion des dollars constants en dollars courants;
- ii) une provision de 3,8 millions de dollars pour les risques potentiels relatifs aux projets à réaliser dans la Cité parlementaire (par exemple les interruptions, les retards et l'accroissement de la sécurité).

6. Retombées industrielles

On attribuera un contrat de plusieurs millions de dollars pour la construction de l'édifice, les systèmes de technologie de l'information, les systèmes multimédias, le mobilier et les autres biens d'équipement. On calculera le nombre d'emplois créés après l'attribution du contrat général de construction.

Titre du projet : Voie de communication protégée

Phase du projet : essai sur le terrain

1. Aperçu

La Voie de communication protégée est l'élément principal de l'infrastructure commune du Canada qui appuie l'initiative du Gouvernement en direct (GED) en fournissant aux citoyens et aux entreprises un accès sécuritaire, privé et rapide aux services et à l'information en ligne du gouvernement fédéral. La Voie de communication protégée fournit des services de réseau à tous les ministères fédéraux. Ses services améliorés de sécurité et de protection des renseignements personnels incluent, entre autres, les éléments suivants : l'accès, l'authentification, la confidentialité, l'autorisation, la connectivité, l'intercommunication, l'intégrité des données, la non-répudiation, le courtage, l'infrastructure à clés publiques (ICP) et l'infrastructure de gestion des privilèges (IGP).

La Voie de communication protégée est un projet conjoint entrepris par TPSGC et la Direction du dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor (DDPI/SCT) qui a été lancé à l'automne 1998. Le projet est actuellement à l'étape de développement et de mise en oeuvre, appelée « essai sur le terrain ». TPSGC est responsable du développement et de la gestion des éléments techniques de l'infrastructure, tandis que le SCT est responsable de la planification des initiatives de GED et des exigences architecturales et fonctionnelles.

2. Ministères chefs de file et participants

- a. Ministère parrain : Secrétariat du Conseil du Trésor
- b. Autorité contractante : Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- c. Ministères participants :
 - Agence des douanes et du revenu du Canada
 - Développement des ressources humaines Canada
 - Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

3. Entrepreneur principal et principaux sous-traitants

L'entrepreneur principal est : BCE Nexxia Inc.

4. Étapes principales

Fermeture de la DDP - décembre 2000

Octroi du contrat initial - mai 2001

Octroi du contrat de conception et d'intégration - juin 2001

Fin de l'étape de conception/d'intégration - mai 2002

Début de l'essai sur le terrain - mai 2002

Fin de l'essai sur le terrain - septembre 2003

Début de l'étape de mise en œuvre - octobre 2003

Début des opérations durables - octobre 2004

Fin des opérations durables - septembre 2010

5. Rapport d'avancement et explication des écarts

Il n'y a pas d'écart entre les dépenses prévues pour 2002-2003 et les dépenses réelles pour 2002-2003. Les prévisions actuelles des coûts jusqu'à la fin de l'essai sur le terrain (septembre 2003) s'élèvent à 216 millions de dollars.

6. Retombées industrielles

Les retombées régionales et industrielles ne s'appliquent pas aux demandes de soumissions couvertes par des accords commerciaux. La Voie de communication protégée est un exemple de demande de soumission. On a versé dans le dossier une décision adoptée en juin 2000 par le Comité consultatif supérieur du projet. La Demande de propositions publiée sur la Voie de communication protégée précisait que l'Accord sur le libre-échange nord-américain, l'Accord sur les marchés publics de l'Organisation mondiale du commerce et l'Accord sur le commerce intérieur produisaient leurs effets.

Titre du projet : Initiative des services partagés de voyage du gouvernement (ISPVG)
(Ce projet s'appelait auparavant l'Initiative de modernisation des services de voyage du gouvernement – IMSVG.)

Phase du projet : définition du projet

1. Aperçu

Le projet de l'ISPVG est une initiative de 275 millions de dollars. Il devrait commencer le 1^{er} octobre 2003 et durer sept ans; il comprend également une option de deux années additionnelles. Il permettra d'offrir aux employés du gouvernement des services de voyage parfaitement fonctionnels, complets, intégrés en continu et conviviaux, notamment :

- une agence de voyage offrant des services complets
- des services de réservation en direct
- des services de remboursement des dépenses de voyage
- des services de carte de crédit de voyage
- des services de remboursement pour les voyageurs
- des services de renseignements commerciaux
- des services de portail
- un réseau de services pour les employés qui voyagent

2. Ministères chefs de file et participants

a. Ministères parrains :

Secrétariat du Conseil du Trésor et
Direction générale du programme des approvisionnements de
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

b. Autorité contractante :

Direction générale des opérations de
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

c. Ministères participants :

Agence de promotion économique du Canada Atlantique
Ministère des Affaires étrangères et du commerce international
Santé Canada
Affaires indiennes et du Nord Canada
Office national de l'énergie
Commission de la fonction publique
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Gendarmerie royale du Canada
Statistique Canada
Anciens Combattants Canada

3. Entrepreneur principal et principaux sous-traitants

L'entrepreneur principal est Accenture Inc. Les trois principaux sous-traitants sont American Express, Bell Nexia et Concur Technologies Inc.

4. Étapes principales

Il y a deux étapes principales :

- (i) la version simple (essai d'un an);
- (ii) la version complexe (initiative de sept ans comprenant une option de deux années additionnelles).

(i) Version simple

La version simple est essentiellement un projet pilote d'un an qui porte sur la partie des exigences électroniques de la solution et qui sera déployé dans dix ministères et organismes chefs de file. Le résultat de l'évaluation de la version simple permettra de prendre des décisions en ce qui concerne les travaux de développement ultérieurs.

(ii) Version complexe

La solution durant la version complexe offrira une plus grande puissance fonctionnelle et opérationnelle, en plus d'être fonctionnellement plus complète et d'assurer une meilleure intégration entre les éléments fonctionnels du portefeuille de services de voyage électroniques; elle pourra être interexploitée électroniquement, sans réserve, avec les systèmes financiers des ministères et des organismes participants.

Cette étape consiste en fait à déployer et à mettre en exploitation de façon complète la solution. L'entrepreneur se préparera, déploiera et exploitera la solution dans les ministères et organismes participants, dont le nombre pourra s'étendre à 122 environ.

5. Rapport d'avancement et explication des écarts

Le contrat n'a pas encore été attribué.

6. Retombées industrielles

L'ISPVG est considérée comme l'une des initiatives réalisées dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines. Voici certaines retombées prévues de l'ISPVG :

- Donner à l'industrie de GI-TI (American Express, Bell Nexia, Concur Technologies Inc.) l'occasion de démontrer son aptitude à parrainer et à déployer une solution de services de voyage de bout en bout à la fine pointe de la technologie.
- Favoriser les préparatifs de voyage rentables et s'assurer que l'industrie (petites et grandes entreprises) a une chance équitable d'obtenir une part du marché des services de voyage.

Autres formes de prestation de services (AFPS)

Nom de l'initiative des AFPS : autres formes de prestation de services (AFPS) dans le cadre des services de gestion immobilière et de réalisation de projets

Date du début : mai 1998

TPSGC prévoit lancer un nouvel appel d'offres pour les AFPS et passer un nouveau marché qui entrera en vigueur le 1^{er} avril 2005.

Résultats obtenus

En mai 2003, le Ministère a présenté au SCT un rapport sur les résultats d'une évaluation indépendante de l'initiative des AFPS, faite en février 2003. Cette évaluation a permis de conclure que :

- les AFPS constituent une politique gouvernementale saine, en plus d'être économiques et de faire fructifier l'argent des contribuables. Cette initiative a permis de réaliser des économies annuelles de coûts estimées à 12 millions de dollars, soit 5 dollars le mètre carré de superficie gérée, par rapport au parc immobilier géré à l'interne;
- les AFPS ont permis de réaliser les objectifs du programme. Les sondages effectués auprès des locataires font état d'un degré de satisfaction élevé, soit 92,2 % pour les AFPS et 91,3 % pour les installations gérées à l'interne;
- l'investissement consacré par l'État aux biens immobiliers est géré efficacement. L'intégrité et l'état des biens sont préservés; les politiques essentielles du gouvernement ont été respectées et appliquées vigoureusement;
- grâce aux AFPS, le Ministère a pu adopter une méthode plus stratégique de gestion immobilière et mettre l'accent sur sa mission essentielle à titre de conseiller stratégique du gouvernement pour les biens immobiliers; cette évolution s'inscrit dans le cadre de la transformation du profil démographique des employés dans le cadre du Programme des services immobiliers;
- les AFPS ont permis de mettre au point des outils perfectionnés pour les systèmes de mesure de la satisfaction des locataires, de la gestion de la qualité et de l'évaluation du rendement, pour la coordination et le suivi des appels de service et pour l'amélioration des mesures permettant d'établir l'intégrité des biens;
- les AFPS doivent être renouvelés et étendus dans un cadre d'amélioration continue;
- le Ministère s'engage à mesurer le rendement des initiatives et à en rendre compte continuellement par rapport aux principaux indicateurs de coûts, de service à la clientèle, d'intégrité des biens et d'intérêt public.

Liens électroniques

Site Web du Conseil du Trésor sur la diversification des modes de prestation des services : <http://www.tbs-sct.gc.ca/asd-dmps>

Site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada sur les autres formes de prestation de services : <http://www.tpsgc.gc.ca/afd>



Annexe B — Rendement financier

Aperçu du rendement financier

Le tableau suivant montre les changements importants survenus entre les dépenses prévues, les autorisations totales et les dépenses réelles du Ministère pour 2002-2003.

(en millions de dollars)

DÉPENSES PRÉVUES	2 223,3 \$
Acquisition du campus Skyline	96,9
Gouvernement en direct	94,4
Coûts des espaces à bureaux	80,3
Conventions collectives	31,1
AUTORISATIONS TOTALES	2 526,0 \$
Facteur de conversion	(48,7)
Péréemption – budget en capital	(28,2)
Péréemption – budget en fonctionnement	(22,8)
Péréemption – budget contrôle séparément	(1,7)
Autres ajustements	(1,7)
DÉPENSES RÉELLES	2 422,9 \$

En 2002-2003, le Ministère est parvenu à fournir des services de qualité et assurer une efficacité dans toutes ses opérations, tout en respectant les limites des autorisations de dépenser.

La péréemption du budget en capital est principalement attribuable au report de certains projets et aux retards saisonniers.

La péréemption du budget de fonctionnement est principalement attribuable au report de certains projets qui seront complétés en 2003-2004 et est en dessous du report maximum permis.

La péremption du budget contrôle séparément comprend un montant de 49 millions de dollars relatif à la remise annuelle au fonds du revenu consolidé du facteur de conversion associé aux coûts des avantages sociaux et aux coûts liés aux soins de santé des employés.

Tableau financier 1 : Autorisations pour 2002-2003

(en millions de dollars)

Crédit	Programme	2002-2003		
		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Services gouvernementaux			
1	Dépenses de fonctionnement	1 735,7	1 988,9	1 915,7
5	Dépenses en capital	428,8	462,2	434,0
10	Subventions et Contributions	8,1	5,2	4,6
(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	64,4	76,4	76,4
(L)	Fonds renouvelable des Services immobiliers	-	-	-
(L)	Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers	(16,6)	(16,6)	(12,3)
(L)	Fonds renouvelable des Services optionnels	(0,1)	(0,1)	1,1
(L)	Fonds renouvelable des Services communs de télécommunications et d'informatique	-	-	(1,0)
(L)	Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada	(1,1)	(1,1)	(0,3)
(L)	Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	4,0	4,0	(2,0)
(L)	Subventions aux municipalités et paiements à d'autres autorités taxatrices	-	2,0	2,0
(L)	Recouvrement des montants crédités aux recettes d'exercices antérieurs	-	4,4	4,4
(L)	Dépenses des produits de la vente excédentaire des biens de la Couronne	-	0,6	0,2
TOTAL DU MINISTÈRE		2 223,3	2 526,0	2 422,9

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

(L) = Législatif

Note :

(1) Les responsabilités de "Queens Quay West Land Corporation (QQWLC)", dans le cadre du programme des Sociétés d'État, ainsi que les responsabilités du Groupe de mise en oeuvre des initiatives ministérielles ont été transférées à Transport Canada à compter du 1er avril 2002 et devraient être rapportées par Transport Canada à même leur rapport ministériel sur le rendement.

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

(en millions de dollars)

PROGRAMME	ÉTP	Dépenses de Fonctionnement	Dépenses d'Immobilisations	Subventions et contributions	Sous-total dépenses brutes	Moins: recettes disponibles	Total dépenses nettes
SERVICES GOUVERNEMENTAUX							
Services immobiliers							
<i>Locaux et biens fédéraux</i>	3 049	1 534,7	428,8	8,1	1 971,6	259,6	1 712,0
	3 362	1 750,2	434,0	3,4	2 187,7	432,4	1 755,3
<i>Services</i>							
- Fonds renouvelable des Services immobiliers	1 481	776,4	-	-	776,4	776,4	-
	1 472	826,6	-	-	826,6	826,6	-
- Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers	-	3,8	-	-	3,8	20,4	(16,6)
	-	5,6	-	-	5,6	17,9	(12,3)
Total - Services immobiliers	4 530	2 314,8	428,8	8,1	2 751,8	1 056,4	1 695,4
	4 834	2 582,4	434,0	3,4	3 019,9	1 276,9	1 743,0
Services des approvisionnements							
- Crédit	1 610	142,0	-	-	142,0	27,4	114,6
	1 886	177,5	-	-	177,5	44,2	133,2
- Fonds renouvelable des services optionnels	90	116,2	-	-	116,2	116,3	(0,1)
	85	100,3	-	-	100,3	99,1	1,1
Total - Service des approvisionnements	1 700	258,2	-	-	258,2	143,7	114,5
	1 971	277,7	-	-	277,7	143,3	134,4
Receveur général	463	118,2	-	-	118,2	19,5	98,7
	426	120,4	-	-	120,4	20,9	99,5
Rémunération de la fonction publique	806	51,5	-	-	51,5	24,3	27,2
	859	75,1	-	-	75,1	41,8	33,4
Services communs de télécommunications et d'informatique (SCTI)							
- Crédit	35	48,0	-	-	48,0	28,5	19,5
	118	147,4	-	-	147,4	42,5	104,9
- Fonds renouvelable des SCTI	223	104,2	-	-	104,2	104,2	-
	174	114,6	-	-	114,6	115,6	(1,0)
Total - SCTI	258	152,2	-	-	152,2	132,7	19,5
	292	262,0	-	-	262,0	158,1	103,9
Conseils et Vérification Canada	400	97,9	-	-	97,9	99,0	(1,1)
	400	119,1	-	-	119,1	119,5	(0,3)

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	Dépenses de				Sous-total dépenses brutes	Moins: recettes disponibles	Total dépenses nettes
	ÉTP	Fonction- nement	Dépenses d'Immobi- lisations	Subventions et contributions			
SERVICES GOUVERNEMENTAUX							
Bureau de la traduction							
- Crédit	-	42,9	-	-	42,9	-	42,9
	-	49,6	-	-	49,6	-	49,6
- Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	1 566	176,2	-	-	176,2	172,2	4,0
	1 624	196,5	-	-	196,5	198,5	(2,0)
Total - Bureau de la traduction	1 566	219,1	-	-	219,1	172,2	46,9
	1 624	246,2	-	-	246,2	198,5	47,6
Soutien opérationnel							
<i>GI/IT - Opérations ministérielles</i>	1 281	207,3	-	-	207,3	64,2	143,1
	1 296	237,0	-	-	237,0	74,7	162,4
<i>Gestion ministérielle</i>	1 450	111,3	-	-	111,3	32,2	79,1
	1 568	155,3	-	3,2	158,5	59,4	99,1
Total - Soutien opérationnel	2 731	318,6	-	-	318,6	96,4	222,2
	2 864	392,4	-	3,2	395,5	134,1	261,5
TOTAL DU MINISTÈRE	12 454	3 530,5	428,8	8,1	3 967,4	1 744,1	2 223,3
	<i>12 454</i>	<i>4 065,3</i>	<i>462,2</i>	<i>7,2</i>	<i>4 534,7</i>	<i>2 008,8</i>	<i>2 526,0</i>
	13 270	4 075,3	434,0	6,6	4 515,9	2 093,1	2 422,9
Élimination des dépenses intra-ministérielles		(297,3)			(297,3)	(297,3)	-
	13 270	3 778,0	434,0	6,6	4 218,6	1 795,7	2 422,9
Autres recettes et dépenses							
Recettes non disponibles							25,1
							24,8
							124,4
Coût des services fournis par d'autres ministères							33,6
							33,6
							47,8
COÛT NET DU PROGRAMME							2 231,7
							2 534,8
							2 346,3

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

Les chiffres en caractère standard correspondent aux dépenses prévues de 2002-2003.

Les chiffres en caractère italique correspondent aux autorisations totales de 2002-2003.

Les chiffres en caractère gras correspondent aux dépenses ou aux recettes réelles de 2002-2003.

Note :

(1) Les responsabilités de "Queens Quay West Land Corporation (QQWLC)", dans le cadre du programme des Sociétés d'État, ainsi que les responsabilités du Groupe de mise en oeuvre des initiatives ministérielles ont été transférées à Transport Canada à compter du 1er avril 2002 et devraient être rapportées par Transport Canada à même leur rapport ministériel sur le rendement.

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

(en millions de dollars)

PROGRAMME	2002-2003				
	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Secteur d'activité <i>Gamme de services</i>					
SERVICES GOUVERNEMENTAUX					
Services immobiliers					
<i>Locaux et biens fédéraux</i>	1 472,6	1 499,1	1 712,0	1 850,3	1 755,3
<i>Services</i>					
Fonds renouvelable des Services immobiliers	(1,3)	(9,5)	-	-	-
Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers	0,3	(10,7)	(16,6)	(16,6)	(12,3)
	1 471,5	1 478,9	1 695,4	1 833,7	1 743,0
Services des approvisionnements					
Crédit	115,8	130,3	114,6	128,7	133,2
Fonds renouvelable des services optionnels	2,4	4,6	(0,1)	(0,1)	1,1
	118,2	134,9	114,5	128,6	134,4
Receveur général	100,3	90,8	98,7	101,0	99,5
Rémunération de la fonction publique	28,9	30,3	27,2	36,8	33,4
Services communs de télécommunications et d'informatique (SCTI)					
Crédit	-	73,9	19,5	102,5	104,9
Fonds renouvelable des SCTI	(8,8)	(2,2)	-	-	(1,0)
	(8,8)	71,8	19,5	102,5	103,9
Conseils et Vérification Canada (CVC)					
Fonds renouvelable de CVC	(3,1)	(1,4)	(1,1)	(1,1)	(0,3)
Bureau de la traduction					
Crédit	41,5	47,5	42,9	49,6	49,6
Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	(7,4)	2,7	4,0	4,0	(2,0)
	34,1	50,1	46,9	53,6	47,6
Soutien opérationnel					
<i>GI/TI - Opérations ministérielles</i>	162,4	175,5	143,1	154,0	162,4
<i>Gestion ministérielle</i>	95,3	96,1	79,1	116,8	99,1
	257,7	271,6	222,2	270,8	261,5
TOTAL DU MINISTÈRE	1 998,7	2 127,0	2 223,3	2 526,0	2 422,9

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

Note :

(1) Les responsabilités de "Queens Quay West Land Corporation (QQWLC)", dans le cadre du programme des Sociétés d'État, ainsi que les responsabilités du Groupe de mise en oeuvre des initiatives ministérielles ont été transférées à Transport Canada à compter du 1er avril 2002 et devraient être rapportées par Transport Canada à même leur rapport ministériel sur le rendement.

Tableau financier 4 : Recettes par secteur d'activité

(en millions de dollars)

PROGRAMME	2002-2003				
	Recettes réelles 2000-2001	Recettes réelles 2001-2002	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Secteur d'activité					
<i>Gamme de services</i>					
SERVICES GOUVERNEMENTAUX					
<u>Recettes disponibles</u>					
Services immobiliers					
<i>Locaux et biens fédéraux</i>					
Location et concessions	346,8	406,5	259,6	436,5	432,4
<i>Services</i>					
Fonds renouvelable des Services immobiliers					
Recouvrement des débours au nom des clients	571,5	663,2	629,4	629,4	671,9
Recettes provenant des services communs relatifs aux services immobiliers	133,1	159,2	147,0	147,0	154,7
	704,6	822,4	776,4	776,4	826,6
Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers					
Ventes des biens immobiliers	1,5	14,6	20,4	20,4	17,9
	706,1	837,0	796,8	796,8	844,5
	1 052,9	1 243,5	1 056,4	1 233,3	1 276,9
Services des approvisionnements					
Crédit					
Grands projets de l'État	15,9	18,4	13,7	17,1	17,1
Acquisitions	13,0	17,8	8,2	19,7	19,7
Office des normes générales du Canada	2,3	2,3	2,5	2,2	2,2
Gestion des biens saisis	-	5,3	3,1	5,2	5,2
Autres	3,9	0,3	-	-	-
	35,0	44,0	27,4	44,2	44,2
Fonds renouvelable des services optionnels					
Transports et Vaccins	64,9	79,8	97,7	97,7	82,8
Distribution des biens de l'État	4,8	2,8	8,8	8,8	4,7
Services de soutien partagés	6,5	6,8	7,2	7,2	7,2
Courtage de logiciels / Analyses comparatives	9,6	6,8	2,7	2,7	4,5
	85,7	96,3	116,3	116,3	99,1
	120,7	140,3	143,7	160,6	143,3
Receveur général					
Services de paiements	28,9	23,3	19,5	19,8	19,8
Caisse de retraite	1,2	1,3	-	1,1	1,1
	30,1	24,5	19,5	20,9	20,9
Rémunération de la fonction publique					
Services de rémunération	4,6	3,6	24,3	2,7	3,5
Information sur le personnel	0,2	0,1	-	-	-
Caisse de retraite	30,5	36,3	-	38,2	38,2
	35,3	40,0	24,3	41,0	41,8

Tableau financier 4 : Recettes par secteur d'activité (suite)

(en millions de dollars)

PROGRAMME Secteur d'activité <i>Gamme de services</i>	Recettes réelles 2000-2001	Recettes réelles 2001-2002	2002-2003		Recettes réelles
			Recettes prévues	Autorisations totales	
SERVICES GOUVERNEMENTAUX					
<u>Recettes disponibles</u>					
Services communs de télécommunications et d'informatique (SCTI)					
Crédit					
Services de télécommunications	-	36,0	28,5	42,5	42,5
Fonds renouvelable des SCTI					
Services de télécommunications	125,1	131,9	104,2	104,2	115,6
	<u>125,1</u>	<u>167,9</u>	<u>132,7</u>	<u>146,7</u>	158,1
Conseils et Vérification Canada					
Services de conseils et de vérification	113,1	116,3	99,0	99,0	119,5
Bureau de la traduction					
Fonds renouvelable					
Services de la traduction	153,2	164,8	168,4	168,4	193,8
Services d'interprétation	3,0	3,5	3,2	3,2	4,0
Services de terminologie	0,6	0,9	0,6	0,6	0,8
	<u>156,9</u>	<u>169,3</u>	<u>172,2</u>	<u>172,2</u>	198,5
Soutien opérationnel					
Services de Gestion de l'information / technologie de l'information (GI/TI)					
Services de GI/TI	77,5	76,7	64,2	73,1	72,2
Recouvrements internes et autres	-	2,4	-	2,4	2,4
	<u>77,5</u>	<u>79,1</u>	<u>64,2</u>	<u>75,6</u>	74,7
Gestion ministérielle					
Bureaux régionaux des ministres	2,1	2,4	2,6	5,1	5,1
Recouvrements internes et autres	39,9	42,5	29,6	54,4	54,3
	<u>42,1</u>	<u>44,9</u>	<u>32,2</u>	<u>59,5</u>	59,4
	<u>119,6</u>	<u>124,0</u>	<u>96,4</u>	<u>135,1</u>	134,1
Total des recettes disponibles	1 753,7	2 025,8	1 744,0	2 008,8	2 093,0

Tableau financier 4 : Recettes par secteur d'activité (suite)

(en millions de dollars)

PROGRAMME	2002-2003				
	Recettes réelles 2000-2001	Recettes réelles 2001-2002	Recettes prévues	Autorisations totales	Recettes réelles
Secteur d'activité					
<i>Gamme de services</i>					
SERVICES GOUVERNEMENTAUX					
<u>Recettes non disponibles</u>					
Location et concessions	4,9	(0,1)	-	-	(0,6)
Bassin de radoub	5,1	6,0	5,1	4,8	-
	10,1	9,5	-	-	12,0
Remboursement des dépenses de l'exercice précédent					
Redressement des crédateurs à la fin de l'exercice	24,2	18,2	-	-	19,8
Dividendes de la Société canadienne des postes	18,9	-	-	-	-
Dividendes de la Société immobilière du Canada Limitée	(0,2)	-	-	-	-
Produits de l'aliénation des biens excédentaires de la Couronne	0,4	0,4	-	-	0,2
Recettes provenant du Trésor	1,3	-	-	-	-
Recettes non fiscales diverses:					
Don à l'État	0,1	0,1	-	-	0,1
Biens saisis	10,2	5,1	-	-	-
Services de nature réglementaire	2,5	5,1	-	-	5,3
Location, licences et permis	10,6	47,9	-	-	48,6
Vente d'immeubles	3,5	-	-	-	9,5
Autres frais et droits	-	0,7	-	-	(0,7)
Divers	27,7	29,4	20,0	20,0	30,2
Total des recettes non disponibles	119,3	99,1	25,1	24,8	124,4
TOTAL DU MINISTÈRE	1 873,1	2 124,9	1 769,1	2 033,6	2 217,4

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

Notes :

(1) Les responsabilités de "Queens Quay West Land Corporation (QQWLC)", dans le cadre du programme des Sociétés d'État, ainsi que les responsabilités du Groupe de mise en oeuvre des initiatives ministérielles ont été transférées à Transport Canada à compter du 1er avril 2002 et devraient être rapportées par Transport Canada à même leur rapport ministériel sur le rendement.

(2) Les montants des recettes non disponibles pour 2001-2002 ont été révisés afin de refléter les Comptes Publics.

Tableau financier 5 : Paiements législatifs par secteur d'activité

(en millions de dollars)

PROGRAMME	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	2002-2003		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Secteur d'activité					
SERVICES GOUVERNEMENTAUX					
Services immobiliers	3,8	9,7	2,4	8,9	8,8
Services des approvisionnements	18,6	19,1	17,8	21,6	21,5
Receveur général	4,9	4,0	5,5	4,3	4,3
Rémunération de la fonction publique	7,1	7,1	6,7	7,9	7,9
Services communs de télécommunications et d'informatique	-	1,4	0,7	1,5	1,5
Conseils et Vérification Canada	-	-	-	-	-
Bureau de la traduction	-	-	-	-	-
Soutien opérationnel	32,1	28,8	31,5	38,8	39,0
Total des paiements législatifs	66,5	70,1	64,5	83,1	83,0

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

Note :

(1) Comprend les cotisations aux régimes d'avantages sociaux des employés (RASE), le traitement et l'allocation pour automobile du Ministre, le recouvrement des montants crédités aux recettes d'exercices antérieurs, les frais des agences de recouvrement, les montants adjugés par la cour et les subventions aux municipalités et autres autorités taxatrices.

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

(en millions de dollars)

PROGRAMME	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	2002-2003		
			Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Secteur d'activité					
SERVICES GOUVERNEMENTAUX					
Services immobiliers					
SUBVENTIONS					
Subvention non financière à la Société Royale du Canada	0,16	0,08	0,08	0,08	0,08
Paiements aux municipalités et autres autorités taxatrices ^(Note 1)	0,91	6,43	-	1,97	1,97
	1,07	6,51	0,08	2,05	2,05
CONTRIBUTIONS					
Association canadienne de normalisation	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
La Hudson Bay Port Company	0,98	0,79	-	-	-
Argentia Management Authority	-	3,50	8,02	2,00	1,37
	0,99	4,30	8,03	2,01	1,38
Soutien opérationnel					
SUBVENTION					
Parc Downsview (Journée mondiale de la jeunesse)	-	0,28	3,17	3,17	3,17
Total des paiements de transfert	2,06	11,08	11,29	7,23	6,60

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

Note :

(1) 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 par secteur d'activité pour 2002-2003

(en millions de dollars)

PROGRAMME	ORGANISATION											Total
	Bureaux -	Services	Services	Service	Services	Conseils	Bureau	Ressources	Véri-	Communi-	Services	
	Ministre	Ministre	des appro-	opérationnel	communs de	et	de la	humaines	fication	cations	juridiques	
Secteur d'activité	et sous-	Immo-	visionne-	gouverne-	communications et	Vérification	traduction	Canada	et	Services		
	Ministre	biliers	ments	ment	informatique	Canada	traduction	humaines	Éthique	communications	juridiques	Total
SERVICES GOUVERNEMENTAUX												
Services immobiliers	-	1 695,4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 695,4
	-	1 743,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 743,0
Service des approvisionnements	-	-	114,5	-	-	-	-	-	-	-	-	114,5
	-	-	134,4	-	-	-	-	-	-	-	-	134,4
Receveur général	-	-	-	98,7	-	-	-	-	-	-	-	98,7
	-	-	-	99,5	-	-	-	-	-	-	-	99,5
Rémunération de la fonction publique	-	-	-	27,2	-	-	-	-	-	-	-	27,2
	-	-	-	33,4	-	-	-	-	-	-	-	33,4
Services communs de télécommunications et d'informatique	-	-	-	-	19,5	-	-	-	-	-	-	19,5
	-	-	-	-	103,9	-	-	-	-	-	-	103,9
Conseils et vérification Canada	-	-	-	-	-	(1,1)	-	-	-	-	-	(1,1)
	-	-	-	-	-	(0,3)	-	-	-	-	-	(0,3)
Bureau de la traduction	-	-	-	-	-	-	46,9	-	-	-	-	46,9
	-	-	-	-	-	-	47,6	-	-	-	-	47,6
Soutien opérationnel	4,8	18,7	0,1	26,8	143,1	-	-	14,3	5,9	7,1	1,4	222,2
	4,9	17,7	0,1	37,0	162,4	-	-	24,1	7,0	6,9	1,5	261,5
TOTAL DU MINISTÈRE	4,8	1 714,0	114,6	152,7	162,7	(1,1)	46,9	14,3	5,9	7,1	1,4	2 223,3
	4,9	1 760,7	134,5	169,8	266,3	(0,3)	47,6	24,1	7,0	6,9	1,5	2 422,9

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

Les nombres en caractères réguliers indiquent les dépenses budgétées de 2002-2003.

Les nombres en caractères gras indiquent les dépenses/recettes réelles en 2002-2003.

Note :

(1) Les responsabilités de "Queens Quay West Land Corporation (QQWLC)", dans le cadre du programme des Sociétés d'État, ainsi que les responsabilités du Groupe de mise en œuvre des initiatives ministérielles ont été transférées à Transport Canada à compter du 1er avril 2002 et devraient être rapportées par Transport Canada à même leur rapport ministériel sur le rendement.

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

(en millions de dollars)

Secteur d'activité	Estimation courante des coûts totaux	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	2002-2003	
				Dépenses prévues	Dépenses réelles
Services immobiliers					
TERRE-NEUVE					
Argentia - Décontamination	70,8	13,2	7,8	6,8	7,7
NOUVEAU-BRUNSWICK					
ST- George - IGC - Construction	4,8	-	-	3,7	0,1
Bathurst - Nicholas Denys - Amélioration de l'édifice	6,8	0,3	1,0	3,5	2,8
QUÉBEC					
Ville St-Laurent - 3155 Côte-de-Liesse - Rénovation	29,5	7,8	1,9	2,3	1,2
Montréal - 305 René-Lévesque - Rénovation	22,7	3,6	2,0	3,5	2,5
Rigaud - Collège des Douanes - Rénovation	8,0	-	5,9	1,9	1,6
Montréal - 740 Bélair - Construction	44,5	0,1	1,3	8,6	4,0
Montréal - 200 René-Lévesque - Rénovation	15,9	-	0,1	1,6	0,2
Montréal - Vieux-Port - Rénovation du mur du quai	2,0	-	1,3	1,1	0,6
ONTARIO					
St-Catharines - IGC - Rénovation	8,0	0,3	2,9	1,5	2,0
Toronto - IGC Joseph Shepard - Immeuble de base et modification du CVAC	3,5	-	-	1,5	-
Toronto - IGC Arthur Meighan - Immeuble de base / Améliorations	5,1	-	1,5	1,6	2,7
Burlington - Pont de Burlington - Programme de ré-investissement	4,6	-	-	1,4	4,1
Scarborough - 200 Town Centre - Modifications du CVAC	3,8	-	0,2	2,8	3,4
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (QUÉBEC)					
Gatineau - Garage Laurier-Taché - Rénovation	63,0	5,5	3,3	7,5	2,1
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (ONTARIO)					
Ottawa - Sir John Carling - Rénovation/Addition	80,0	-	-	1,8	1,0
Ottawa - Nouvel édifice de la Cour Fédérale - Nouvelle construction	151,0	-	0,9	8,7	2,7
Ottawa - Ottawa City Hall - Achat et rénovation	86,3	36,1	36,2	8,6	1,8
Ottawa - Tunney's Pasture - Rénovation du laboratoire	2,4	0,3	0,2	1,6	0,7
Ottawa - Lester B. Pearson - Initiative des bâtiments fédéraux	5,8	1,5	1,8	0,3	0,7
Ottawa - Édifice commémoratif-ouest - Améliorations à l'accès aux ascenseurs	2,2	-	0,1	2,1	-
Ottawa - Édifice de CBC (250 Lanark Ave.)	7,5	-	-	-	7,5
Ottawa - Skyline Complex - Acquisition et plan d'occupation	96,9	-	-	-	91,1

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

(en millions de dollars)

Secteur d'activité	Estimation courante des coûts totaux	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	2002-2003	
				Dépenses prévues	Dépenses réelles
Services immobiliers					
CITÉ PARLEMENTAIRE					
Ottawa - Bibliothèque du Parlement - Rénovation	113,0	10,0	11,6	18,0	18,4
Ottawa - Colline Parlementaire - Équipements et éléments de connectivité	25,1	8,6	3,7	3,6	2,4
Ottawa - Édifice de la rue Bank - Nouvel édifice	275,8	-	1,3	9,0	2,9
Ottawa - Édifice Wellington - Rénovation	148,8	-	0,2	6,0	-
Ottawa - La Promenade - Rénovation	52,1	-	0,3	6,0	0,7
L'OUEST					
Winnipeg - 269 Main Street - Projets multiples	5,6	0,4	0,8	2,5	2,2
Yellowknife - IGC - Nouvel édifice	25,0	-	2,2	6,8	1,2
Régina - Nouvel édifice - Nouvelle construction	28,6	-	2,3	10,0	0,3
COLOMBIE-BRITANNIQUE					
Réseau routier de l'Ouest - Reconstruction	586,1	14,0	14,1	26,0	15,5
Surrey - Centre de données fiscales - Rénovation	23,9	0,1	0,8	9,0	0,2
Vancouver - 401 Burrard - Achat	72,9	0,4	0,9	55,0	58,1
Vancouver - Centre ville de Vancouver - ADRC centre ville	19,7	0,1	0,2	16,2	1,0
Total des projets d'immobilisations	2 101,5	102,3	106,8	240,5	243,4

Les chiffres étant arrondis, 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 un 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		
	2001	2002	2003
SERVICES GOUVERNEMENTAUX			
Compte du fonds de roulement des biens saisis	1,8	5,5	7,6
AUTRES			
Caisses d'avance fixe, avances à justifier et avances recouvrables ^(Note 1)	17,1	20,6	20,5
TOTAL DES PRÊTS, INVESTISSEMENTS ET AVANCES ^(Notes 2 et 3)	18,9	26,1	28,2

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

Notes :

(1) Les diverses caisses d'avance fixe, avances à justifier et avances recouvrables 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 dans le Volume I des Comptes publics.

(3) La Monnaie Royale du Canada ainsi que la société "Queens Quay West Land Corporation" ont été transférés à Transport Canada. Ils devront désormais être présentés dans le rapport sur le rendement de Transport Canada.

Tableau financier 10 : Fonds renouvelable des Services immobiliers

État des opérations

(en millions de dollars)

	2002-2003				
	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Autorisations	Dépenses
	réelles	réelles	prévues	totales	réelles
	2000-2001	2001-2002			
Recettes	133,1	159,2	147,0	147,0	154,7
Dépenses	132,6	160,3	147,0	147,0	157,6
Excédent (Déficit) ^(Note 1)	0,5	(1,1)	-	-	(2,9)

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 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 de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

(en millions de dollars)

	2002-2003				
	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Autorisations	Dépenses
	réelles	réelles	prévues	totales	réelles
	2000-2001	2001-2002			
Activités de fonctionnement					
(Excédent) Déficit	(0,5)	1,1	-	-	2,9
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds:					
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	1,3	4,0	-	-	(0,3)
Sous-total	(1,8)	(2,9)	-	-	3,2
Variation du fonds de roulement	3,3	(6,6)	-	-	(9,8)
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	1,5	(9,5)	-	-	(6,6)
Recouvrement de la réduction de l'autorisation nette utilisée ^(Note 2)	-	-	-	-	6,6
Activités d'investissement					
Immobilisations :					
Aliénations / ajustements	(2,8)	-	-	-	-
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	(2,8)	-	-	-	-
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	(1,3)	(9,5)	-	-	-
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	99,0	97,7	-	-	-
Radiation à l'autorisation utilisée ^(Note 3)	-	(88,2)	-	-	-
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	97,7	-	-	-	-
Limite de l'autorisation	450,0	450,0	150,0	150,0	150,0
Réduction de la limite d'autorisation ^(Note 3)	-	(300,0)	-	-	-
Limite révisée de l'autorisation	450,0	150,0	150,0	150,0	150,0
Autorisation non utilisée reportée	352,3	150,0	150,0	150,0	150,0

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

Notes :

(1) Les recouvrements des débours au nom des clients ne sont pas inclus dans les recettes et les dépenses (572 millions pour 2000-2001; 663 millions pour 2001-2002 ; 681,6 millions pour 2002-2003).

(2) Le fonds renouvelable reçoit du financement dans un crédit séparé, pour recouvrir la réduction de la limite d'autorisation nette utilisée qui appui des activités servant de plus larges objectifs du gouvernement. Le montant reçu en 2002-2003 est de 6,6 millions de dollars.

(3) Depuis le 31 mars 2002, la limite de l'autorisation est réduite de 450 à 150 millions de dollars. De plus, la radiation de l'autorité utilisée au 31 mars 2002 est approuvée à un maximum de 97,7 millions de dollars.

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

État des opérations

(en millions de dollars)

	2002-2003				
	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Autorisations	Dépenses
	réelles	réelles			
	2000-2001	2001-2002			
Recettes	21,5	15,7	20,4	20,4	14,6
Dépenses	6,0	3,2	3,8	3,8	3,3
Excédent (Déficit)	15,5	12,5	16,6	16,6	11,2

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 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 de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

(en millions de dollars)

	2002-2003				
	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Autorisations	Dépenses
	réelles	réelles			
	2000-2001	2001-2002			
Activités de fonctionnement					
(Excédent) Déficit	(15,5)	(12,5)	(16,6)	(16,6)	(11,2)
Variation du fonds de roulement	0,3	1,8	-	-	(1,0)
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	(15,2)	(10,7)	(16,6)	(16,6)	(12,3)
Paiement au fonds du revenu consolidé	15,5	12,5	16,7	16,7	11,2
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	(1,9)	(1,7)	(1,6)	(1,6)	0,1
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	(1,7)	0,1	(1,5)	(1,5)	(0,9)
Limite de l'autorisation	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
Autorisation non utilisée reportée	6,7	4,9	6,5	6,5	5,9

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

Tableau financier 12 : Fonds renouvelable des services optionnels

État des opérations

(en millions de dollars)

			2002-2003		
	Dépenses	Dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	réelles	réelles			
	2000-2001	2001-2002			
Recettes	99,5	108,3	116,3	116,3	100,2
Dépenses	102,0	114,5	116,2	116,2	99,6
Excédent (Déficit)	(2,5)	(6,2)	0,1	0,1	0,6

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 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 de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

(en millions de dollars)

			2002-2003		
	Dépenses	Dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	réelles	réelles			
	2000-2001	2001-2002			
Activités de fonctionnement					
(Excédent) Déficit	2,5	6,2	(0,1)	(0,1)	(0,6)
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds:					
Amortissement	0,1	0,1	-	-	-
Perte sur l'aliénation d'immobilisations	0,2	-	-	-	-
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	0,1	0,2	-	-	-
Sous-total	2,1	5,9	(0,1)	(0,1)	(0,6)
Variation du fonds de roulement	1,7	-	-	-	0,9
Paiements et variation des autres éléments d'actif et de passif	-	(3,0)	-	-	-
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	3,8	2,9	(0,1)	(0,1)	0,3
Activités d'investissement					
Immobilisations :					
Acquisitions nettes	-	4,4	-	-	0,8
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	-	4,4	-	-	0,8
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	3,8	7,3	(0,1)	(0,1)	1,1
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	15,2	19,0	4,2	4,2	3,6
Radiation à l'autorisation utilisée ^(Note 1)	-	(22,7)	-	-	-
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	19,0	3,6	4,1	4,1	4,7
Limite de l'autorisation	200,0	200,0	35,0	35,0	35,0
Réduction de la limite d'autorisation ^(Note 1)	-	(165,0)	-	-	-
Limite révisée de l'autorisation	200,0	35,0	35,0	35,0	35,0
Autorisation non utilisée reportée	181,0	31,4	30,9	30,9	30,3

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

Note :

(1) Depuis le 31 mars 2002, la limite de l'autorisation est réduite de 200 à 35 millions de dollars. De plus, la radiation de l'autorité utilisée au 31 mars 2002 a été approuvée à un maximum de 22,7 millions de dollars.

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

État des opérations

(en millions de dollars)

	2002-2003				
	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Autorisations	Dépenses
	réelles	réelles	prévues	totales	réelles
	2000-2001	2001-2002			
Recettes	124,4	131,8	104,2	104,2	115,5
Dépenses	118,1	129,9	104,2	104,2	114,7
Excédent (Déficit)	6,3	1,9	-	-	0,7

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 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 de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

(en millions de dollars)

	2002-2003				
	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Autorisations	Dépenses
	réelles	réelles	prévues	totales	réelles
	2000-2001	2001-2002			
Activités de fonctionnement					
(Excédent) Déficit	(6,3)	(1,9)	-	-	(0,7)
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds:					
Amortissement	0,3	0,2	0,1	0,1	0,2
Gain sur aliénation d'immobilisations	(0,1)	-	-	-	-
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	-	0,3	-	-	0,1
Sous-total	(6,5)	(2,4)	(0,1)	(0,1)	(1,0)
Variation du fonds de roulement	(2,4)	0,1	(0,1)	(0,1)	(0,4)
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	(8,9)	(2,3)	(0,2)	(0,2)	(1,4)
Activités d'investissement					
Immobilisations :					
Acquisitions nettes	0,1	0,1	0,2	0,2	0,4
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	0,1	0,1	0,2	0,2	0,4
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	(8,8)	(2,2)	-	-	(1,0)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	(4,7)	(13,6)	(13,6)	(13,6)	(15,8)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	(13,6)	(15,8)	(13,6)	(13,6)	(16,8)
Limite de l'autorisation	45,0	45,0	20,0	20,0	20,0
Réduction de la limite d'autorisation ^(Note 1)	-	(25,0)	-	-	-
Limite révisée de l'autorisation	45,0	20,0	20,0	20,0	20,0
Autorisation non utilisée reportée	58,6	35,8	33,6	33,6	36,8

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

Note :

(1) La réduction de la limite de l'autorisation de 45 millions à 20 millions de dollars est en vigueur depuis le 31 mars 2002.

Tableau financier 14 : Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada

État des opérations

(en millions de dollars)

	2002-2003				
	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Autorisations	Dépenses
	réelles	réelles	prévues	totales	réelles
	2000-2001	2001-2002			
Recettes	112,8	116,8	99,0	99,0	119,1
Dépenses	109,5	115,5	98,4	98,4	119,3
Excédent (Déficit)	3,4	1,3	0,6	0,6	(0,2)

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 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 de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

(en millions de dollars)

	2002-2003				
	Dépenses	Dépenses	Dépenses	Autorisations	Dépenses
	réelles	réelles	prévues	totales	réelles
	2000-2001	2001-2002			
Activités de fonctionnement					
(Excédent) Déficit	(3,4)	(1,3)	(0,6)	(0,6)	0,2
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds:					
Amortissement	-	-	0,1	0,1	0,1
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	0,5	0,4	0,3	0,3	0,6
Sous-total	(3,9)	(1,7)	(1,0)	(1,0)	(0,6)
Variation du fonds de roulement	0,7	0,1	(0,2)	(0,2)	(0,4)
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	(3,1)	(1,6)	(1,2)	(1,2)	(1,0)
Activités d'investissement					
Immobilisations :					
Acquisitions nettes	-	0,2	0,1	0,1	0,6
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	-	0,2	0,1	0,1	0,6
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	(3,1)	(1,4)	(1,1)	(1,1)	(0,3)
Recouvrement des indemnités de cessation d'emploi	(0,2)	(0,3)	-	(0,2)	(0,2)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	4,0	0,7	(0,6)	(0,6)	(1,0)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	0,7	(1,0)	(1,7)	(1,9)	(1,5)
Limite de l'autorisation	25,1	25,1	20,0	20,0	20,0
Réduction de la limite d'autorisation ^(Note 1)	-	(5,1)	-	-	-
Limite révisée de l'autorisation	25,1	20,0	20,0	20,0	20,0
Autorisation non utilisée reportée	24,4	21,0	21,7	21,9	21,5

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

Note :

(1) La réduction de la limite de l'autorisation de 25,1 millions à 20 millions de dollars est en vigueur depuis le 31 mars 2002.

Tableau financier 15 : Fonds renouvelable du Bureau de la traduction

État des opérations

(en millions de dollars)

			2002-2003		
	Dépenses	Dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	réelles	réelles			
	2000-2001	2001-2002			
Recettes	157,2	169,3	172,2	172,2	198,6
Dépenses	152,1	170,8	174,2	174,2	197,9
Excédent (Déficit)	5,1	(1,5)	(2,0)	(2,0)	0,6

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 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 de l'autorisation utilisée et réconciliation de l'autorisation non utilisée

(en millions de dollars)

			2002-2003		
	Dépenses	Dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	réelles	réelles			
	2000-2001	2001-2002			
Activités de fonctionnement					
(Excédent) Déficit	(5,1)	1,5	2,0	2,0	(0,6)
Moins éléments ne requérant aucune utilisation de fonds:					
Amortissement	0,1	0,2	1,2	1,2	0,9
Provision pour indemnités de cessation d'emploi	1,8	1,9	0,6	0,6	1,5
Sous-total	(6,9)	(0,6)	0,2	0,2	(3,0)
Variation du fonds de roulement	(0,8)	(0,3)	(0,8)	(0,8)	(0,5)
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités de fonctionnement	(7,7)	(0,9)	(0,6)	(0,6)	(3,5)
Activités d'investissement					
Immobilisations :					
Acquisitions nettes	0,3	3,6	4,6	4,6	1,5
Ressources financières nettes utilisées (fournies) dans les activités d'investissement	0,3	3,6	4,6	4,6	1,5
Autorisation utilisée (fournie) au cours de l'exercice	(7,4)	2,7	4,0	4,0	(2,0)
Remboursement des indemnités de cessation d'emploi	(0,4)	(0,5)	-	(0,6)	(0,6)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds au début de l'exercice	(11,0)	(18,8)	(16,0)	(16,0)	(16,6)
Imputation nette accumulée sur l'autorisation du fonds à la fin de l'exercice	(18,8)	(16,6)	(12,0)	(12,6)	(19,2)
Limite de l'autorisation	75,0	75,0	10,0	10,0	10,0
Réduction de la limite d'autorisation ^(Note 1)	-	(65,0)	-	-	-
Limite révisée de l'autorisation	75,0	10,0	10,0	10,0	10,0
Autorisation non utilisée reportée	93,8	26,6	22,0	22,6	29,2

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

Note :

(1) La réduction de la limite de l'autorisation de 75 millions à 10 millions de dollars est en vigueur depuis le 31 mars 2002.

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

Le Parlement a autorisé un prélèvement total de 100 millions de dollars pour le Fonds renouvelable de la Production de la défense. Aucune activité ne s'est déroulée dans ce fonds au cours de la période.

Tableau financier 17 : Passif éventuel

(en millions de dollars)

	Au 31 mars		
	2001	2002	2003
Total des revendications non réglées	265,2	359,2	363,9

Notes :

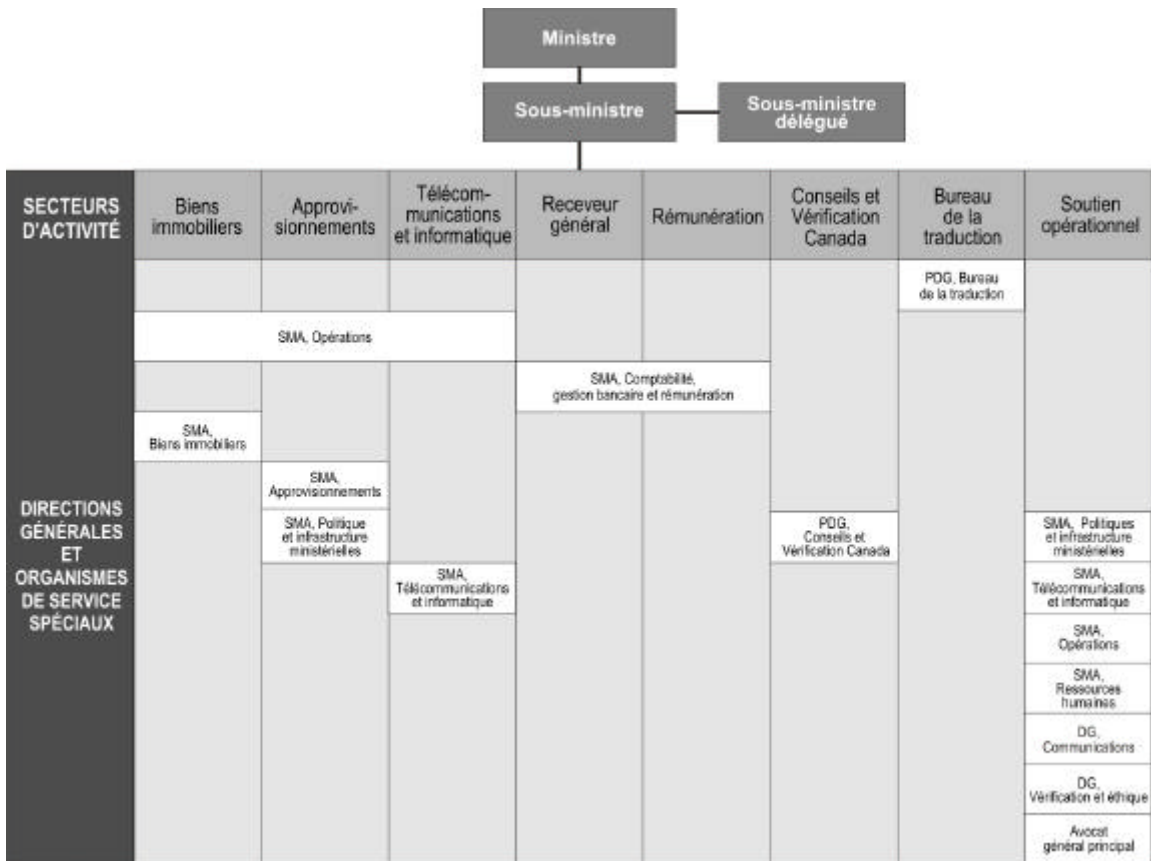
(1) Ce passif éventuel dû à environ 100 cas de litiges appréhendés concerne des différends contractuels, des dommages matériels ou des lésions corporelles.

(2) Ce n'est pas la politique du Ministère de commenter l'issue prévue des litiges qui se trouvent à différents stades d'avancement. 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 (en date de juillet 2003)



Pour de plus amples renseignements

Janet Thorsteinson

Directrice générale
Secteur de la politique et de la planification ministérielles
Direction générale des politiques et de l'infrastructure ministérielles
(819) 956-1711

Myra Conway

Directrice générale
Secteur des finances
Direction générale de la comptabilité, de la gestion bancaire et de la rémunération
(819) 956-8474

Sites Internet

Bureau de la traduction : <http://www.translationbureau.gc.ca>
Conseils et Vérification Canada : <http://www.cac.gc.ca>
Gouvernement du Canada : <http://www.canada.gc.ca>
Receveur général : <http://www.tpsgc.gc.ca/recgen>
Rémunération de la fonction publique : <http://www.tpsgc.gc.ca/compensation>
Services communs de télécommunications et d'informatique : <http://www.tpsgc.gc.ca/gtis>
Service des approvisionnements : <http://www.tpsgc.gc.ca/sos>
Services immobiliers : <http://www.tpsgc.gc.ca/rps>
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada : <http://www.tpsgc.gc.ca>

Autres sites connexes

Contrats Canada : <http://www.contractscanada.gc.ca>
Développement durable, Rapport sur le rendement : <http://www.tpsgc.gc.ca/sd-env/text/performance-report-f.html>.
Évaluation des pratiques de gestion moderne : <http://www.tpsgc.gc.ca/mmpa/text/index-f.html>
Fiche de rendement sur la conformité avec les délais de réponse visés par la *Loi sur l'accès à l'information* : http://www.infocom.gc.ca/reports/section_display-f.asp?intSectionId=390
Gouvernement en direct (GeD), Rapport public : <http://www.tpsgc.gc.ca/gol/publicReports/index-f.html>
Le contrôleur moderne à l'œuvre : <http://www.tpsgc.gc.ca/mmpa/2003/text/index-f.html>
Niveaux de service de rémunération : <http://www.tpsgc.gc.ca/compensation/service/servicelevels2002-f.html>
Vérifications et évaluations internes réalisées : <http://www.tpsgc.gc.ca/aeb/text/toc-f.html>