

## RÉPONSE DE LA GESTION À LA VÉRIFICATION DES COMMUNICATIONS INTERNES DU BST

La gestion du Bureau de la sécurité des transports du Canada (BST) a répondu à la vérification des communications internes publiée en avril 2004. En général, le BST souscrit aux recommandations formulées. Dans la réponse à chaque recommandation figurant dans le tableau ci-après, le BST indique les mesures qu'il a prises, celles qu'il prend ou celles qu'il prévoit prendre pour donner suite à la recommandation.

RECOMMANDATION	RÉPONSE DE LA GESTION	PRINCIPAL INTÉRESSÉ	OUTILS	COÛT	DÉLAI
Préparer une stratégie de communication opérationnelle annuelle, à l'interne comme à l'externe, liée au processus de planification de l'organisme.  Évaluation du milieu, auditoires, messages clés, activités.	Recommandation approuvée. Le BST a élaboré une stratégie de communication pour une période de trois ans qui sera appuyée par un plan annuel sur les activités de communication.	Chef, Communications	Élaborer une stratégie de communication du BST, qui s'échelonne sur trois ans.  Élaborer un plan annuel sur les activités de communication.	50 000 \$  12 000 \$	Mise en œuvre en 2005  Juin 2005
Préparer des plans de communication individuels qui permettront de déterminer la façon d'utiliser les outils et les techniques de communication susceptibles d'aider à atteindre des objectifs opérationnels particuliers à l'aide d'indicateurs de rendement comme le niveau de sensibilisation.	Recommandation approuvée. L'élaboration d'une telle politique et des outils et des techniques de communication connexes constituait un axe d'intervention dans la Stratégie de communication du BST approuvée par la haute direction au cours de l'exercice 2004-2005. Le BST a déployé des efforts considérables sur ce front l'an dernier et poursuivra dans la même voie.	Chef, Communications	Élaborer une politique en matière de communications internes prévoyant des outils, des techniques et des procédures connexes à l'intention des gestionnaires afin d'améliorer l'à-propos, la qualité et la cohérence des communications internes au BST.	Environ 12 000 \$	Année civile 2005

RECOMMANDATION	RÉPONSE DE LA GESTION	PRINCIPAL INTÉRESSÉ	OUTILS	COÛT	DÉLAI
Rendre les gestionnaires responsables des communications internes et leur fournir des outils améliorés pour communiquer.	Recommandation approuvée. L'élaboration d'une telle politique et des outils et techniques de communication connexes constituait un axe d'intervention dans la Stratégie de communication du BST approuvée par la haute direction au cours de l'exercice 2004-2005. Cette politique aiderait la gestion et les cadres à communiquer en temps opportun et de façon efficace avec le personnel du BST.	Chef, Communications	Élaborer une politique en matière de communications internes prévoyant des outils, des techniques et des procédures connexes à l'intention des gestionnaires afin d'améliorer l'à-propos, la qualité et la cohérence des communications internes au BST.	Coût inclus dans la recommandation précédente.	Année civile 2005
Inviter le gestionnaire des Communications à participer à toutes les réunions du Comité de la haute gestion comme conseiller en matière de communications internes et externes.	Recommandation approuvée. Mesure en vigueur depuis le 1 <sup>er</sup> novembre 2004, dans le cadre de la nouvelle structure de gouvernance.	Chef, Communications	Le chef des Communications est un membre permanent de tous les comités de gouvernance, conformément à la nouvelle structure de gouvernance.	0 \$	Mise en œuvre
Faire siéger un stratège en communications aux autres comités d'importance à titre de conseiller en communications internes et externes.	Recommandation approuvée. Mesure en vigueur depuis le 1 <sup>er</sup> novembre 2004, dans le cadre de la nouvelle structure de gouvernance.	Chef, Communications	La Division des communications a instauré des méthodes de travail dans le but de formuler des avis sur les questions relatives aux communications internes et externes.	0 \$	Mise en œuvre

RECOMMANDATION	RÉPONSE DE LA GESTION	PRINCIPAL INTÉRESSÉ	OUTILS	COÛT	DÉLAI
Renforcer les liens entre la Division des communications et les Services intégrés qui constituent un joueur clé dans la plupart des activités de communications internes.	Au cours de l'exercice 2004-2005, la Division des communications a créé des secteurs d'activité distincts pour structurer l'appui fourni aux Services intégrés.	Chef, Communications <i>et</i> directeur, Services intégrés	On organisera une réunion bilatérale officielle avec les joueurs clés des Communications et des Services intégrés afin de valider les niveaux de service.	0 \$	Août 2005
Réorganiser et restaurer le site intranet.	<p>Recommandation approuvée, selon les ressources disponibles. La phase 1 du Projet d'amélioration de la gestion de l'information et le lien entre les enquêtes (AGILE) prévoit la réorganisation du site intranet. Il s'agit là d'une étape de transition en vue d'une restructuration complète et de la mise en œuvre de nouvelles pratiques de gestion du contenu avec la passerelle des Services intégrés dans le cadre de la phase 2. Le contenu relatif à chaque division et direction relève des gestionnaires compétents.</p> <p>Au cours de la réunion de janvier 2005, le Comité de gestion interne a convenu que le chef des Communications piloterait la création d'un comité de gouvernance pour l'intranet faisant pendant au comité responsable d'Internet.</p>	<p>Analyste des systèmes, Services intégrés <i>et</i> gestionnaire du projet AGILE</p> <p>Chef, Communications</p>	<p>On effectue à l'heure actuelle une évaluation en vue de la transition de l'intranet au nouveau système AGILE.</p> <p>AGILE introduira un nouvel environnement pour l'intranet et, à terme, permettra au personnel du BST de tout le pays d'avoir accès à tous les outils et à toute l'information électroniques requis pour le BST. On établira également de nouvelles procédures et directives sur la gestion du contenu.</p>	<p>La réorganisation de l'intranet en fonction d'AGILE a été incluse dans le coût du projet, mais les coûts de chaque gestionnaire pour la maintenance et la tenue à jour du contenu ne le sont pas.</p> <p>0 \$</p>	<p>Transition – projets pilotes en juin-juillet 2005; production en octobre 2005; système AGILE opérationnel en 2006-2007.</p> <p>Septembre 2005</p>

RECOMMANDATION	RÉPONSE DE LA GESTION	PRINCIPAL INTÉRESSÉ	OUTILS	COÛT	DÉLAI
Manuel du gestionnaire contenant les politiques, des renseignements sur les ressources humaines, de l'information financière, entre autres	Recommandation non approuvée. Le BST s'efforcera avant tout d'afficher cette information dans l'intranet à l'intention des employés et des gestionnaires.	Directeur, Services intégrés			
Calendrier des événements indiquant les activités internes comme externes et, le cas échéant, le nom de la personne-ressource	Recommandation approuvée. Un calendrier des événements sera affiché dans l'intranet.  Le calendrier des événements respectera les critères d'AGILE.	Chef, Communications	La Division des communications a élaboré un calendrier pour le programme de visibilité, dans lequel sont incluses les activités externes.	0 \$	Mise en œuvre en mars 2005
		Agent de planification du BST, Services intégrés	Élaborer un calendrier des événements indiquant les activités internes et externes, et l'afficher dans l'intranet.	0 \$	Septembre 2005
Directives aux employés sur la façon d'utiliser les courriels (elles pourraient facilement être obtenues d'un autre ministère)	Recommandation approuvée. Tous les employés ont accès aux lignes directrices sur la gestion des dossiers depuis février 2004. On leur enverra un rappel à ce sujet.  Remarque : on passera en revue le <i>Manuel des réseaux électroniques</i> sur la façon d'utiliser les courriels.	Gestionnaire intérimaire, Gestion de l'information, Services intégrés <i>et</i> gestionnaire, Informatique, Services intégrés		0 \$	Juin 2005

RECOMMANDATION	RÉPONSE DE LA GESTION	PRINCIPAL INTÉRESSÉ	OUTILS	COÛT	DÉLAI
Création de nouvelles listes de distribution de courriels internes permettant ainsi d'éviter que les employés envoient à « tout le personnel » ou consacrent du temps à créer leurs propres listes	Recommandation non approuvée. Il existe déjà des listes de distribution adéquates; il suffit de rappeler aux employés de les utiliser.				
<p>Un nouveau bulletin au sein de l'organisme aiderait à rapprocher les « structures traditionnelles » [éliminer le fonctionnement en vase clos] et pourrait s'avérer utile pour la messagerie interne, mais exigerait un investissement important.</p> <p>L'autre solution consisterait à utiliser l'actuel bulletin des Services intégrés et à en élargir le contenu : mises à jour des priorités du Plan d'activités, et où en sont les travaux du Comité de suivi du sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, entre autres.</p>	Recommandation non approuvée. On mettra l'accent sur l'introduction d'un nouvel environnement intranet dans le cadre du projet AGILE qui, à terme, permettra au personnel du BST d'avoir accès à tous les outils et à toute l'information électronique requis sur le BST.	s. o.	s. o.	0 \$	