

## PLAN D'ACTION VIII

### CADRE DE RESPONSABILISATION DE GESTION DE LA CCG 2009-2010 (CRG)

Le Cadre de responsabilisation de gestion énonce les attentes du Conseil du Trésor envers les cadres supérieurs de la fonction publique en vue d'une saine gestion des ministères et des organismes. Il s'articule autour de dix éléments clés qui définissent collectivement les conditions requises pour assurer une bonne gestion publique et favoriser l'excellence en gestion. Chaque année, le Conseil du Trésor procède à une évaluation fondée sur le CRG des ministères et des organismes dans le but de cerner leurs forces et leurs faiblesses en matière de gestion, et de permettre aux administrateurs généraux d'améliorer le rendement de leur organisation. Faisant partie des trente « petits organismes », la CCG fait l'objet d'une évaluation triennale. La prochaine évaluation devrait avoir lieu à l'automne 2010.

En 2007-2008 (ronde V), les observations formulées par le Conseil du Trésor concernant la Commission canadienne des grains étaient partagées. Au total, pour les 19 indicateurs évalués, l'organisme a reçu les cotes suivantes : une cote « fort », huit cotes « acceptables », neuf cotes « possibilité d'amélioration » et une cote « attention requise ». Le présent plan d'action vise l'obtention de la cote « acceptable » ou « fort » pour tous les indicateurs qui seront évalués lors de la ronde VIII, dans l'hypothèse où l'évaluation qui aura lieu à l'automne-hiver 2010-2011 se fera selon le barème actuel.

À la suite de la ronde V, le Secrétariat du Conseil du Trésor a indiqué les trois priorités suivantes pour le prochain exercice :

- Qualité des rapports au Parlement – Indicateur 7 (voir pp. 3 à 5)
- Efficacité de la gestion des risques organisationnels – Indicateur 9 (voir pp. 5 et 6)
- Efficacité de la fonction de vérification interne – Indicateur 18 (voir p. 15)

Bien que la CCG s'engage à améliorer de façon continue tous les aspects de la gestion, elle axe ses efforts sur ces trois priorités. Le plan d'action du CRG VIII ci-dessous s'articule autour des résultats de la ronde V de l'évaluation fondée sur le CRG. Il donne un aperçu des initiatives actuelles et futures visant les modifications ou les améliorations jugées nécessaires.

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
<b>1. Leadership et culture organisationnelle fondés sur les valeurs</b>		
<p>Étant donné son contexte, ses priorités et ses ressources, l'organisation est encouragée à se pencher sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établir un plan pluriannuel en matière de valeurs et d'éthique et en mesurer les résultats.</li> <li>• Mettre en œuvre des plans pour éliminer la crainte des représailles et en évaluer l'efficacité.</li> <li>• Donner de la formation aux gestionnaires sur l'application des techniques de gestion des risques.</li> <li>• Donner de la formation aux gestionnaires et aux employés sur la LPFDAR.</li> <li>• Se servir régulièrement de la rétroaction des employés de toute l'organisation pour mesurer la culture en matière de V&amp;E et l'engagement des employés.</li> </ul>	<p><u>Mesures :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La CCG examinera les exigences relatives au poste d'agent de l'intégrité et élaborera un plan qui sera mis en œuvre d'ici le 30 juin 2009. La description des fonctions de l'agent de l'intégrité ainsi que les directives pour communiquer avec cette personne seront ajoutées au Manuel d'orientation à l'intention des nouveaux employés au plus tard le 30 avril 2009. Elles seront également ajoutées à la formation obligatoire en Communications et résolution de conflits en milieu de travail au plus tard le 30 juin 2009.</li> <li>2. Concevoir un plan sur les valeurs et l'éthique pour la période de 2009 à 2012, qui devra être approuvé d'ici l'automne 2009.</li> <li>3. Une séance de formation sur la gestion du risque lié aux valeurs et à l'éthique à l'intention des gestionnaires de la CCG sera mise au point ou adaptée. Elle devrait être offerte vers la fin de l'année 2009.</li> <li>4. L'analyse des résultats du Sondage de 2008 auprès des fonctionnaires fédéraux permettra de cerner les aspects de la culture des valeurs et de l'éthique de la CCG nécessitant une attention particulière. En collaboration avec le personnel de la CCG, on mettra au point un plan d'action visant à combler les lacunes en matière de valeurs d'ici le mois de septembre 2009.</li> </ol>	<p>Le 12 mars 2009, plus de 80 employés de la CCG des quatre coins du pays ont assisté à une séance d'information sur les valeurs et l'éthique lors de la séance de leadership trimestrielle tenue à Winnipeg.</p>

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
<b>3. Efficacité de la structure de gestion ministérielle</b>		
<p>La CCG bénéficierait de la mise en place d'un mandat pour tous les niveaux de sa structure de gouvernance.</p>	<p><u>Mesures :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le mandat des éléments de la structure de gouvernance sera examiné et mis à jour, au besoin.</li> <li>2. Les plans des services des Ressources humaines, de Technologie de l'information et des Communications seront mis à jour et intégrés au processus de planification budgétaire pour l'exercice 2009-2010.</li> </ol>	
<b>Élément du CRG : Résultats et rendement</b>		
<b>6. Qualité et utilisation de l'évaluation</b>		
<p>La haute direction participe étroitement et fréquemment à la surveillance du rendement et de l'information sur le risque et s'en sert lorsqu'elle prend des décisions opérationnelles et stratégiques. Si l'organisation menait des évaluations, elle disposerait d'une solide structure de gouvernance pour examiner et mettre en œuvre les recommandations. La surveillance et la mesure du rendement sont en place, et l'on pourrait facilement intégrer à la culture de gestion les mesures de référence permettant de futures évaluations.</p>	<p><u>Mesures :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La CCG prendra les mesures nécessaires pour doter le poste de chef de la vérification et de l'évaluation.</li> <li>2. Elle mettra en place un processus officiel d'évaluation de programme qui viendra s'ajouter aux vérifications obligatoires dans le cadre du programme de vérification ISO de l'organisme.</li> </ol>	<p>Aucun candidat qualifié n'a été retenu à la suite du premier concours. Un deuxième concours est en cours. On étudie d'autres solutions temporaires comme le recours aux services de fournisseurs externes, ou le partage des services avec d'autres partenaires du portefeuille ou d'autres organismes gouvernementaux.</p>
<b>7. Qualité des rapports au Parlement</b>		
<p>La CCG devrait s'efforcer d'améliorer ses résultats en se concentrant sur la présentation de rapports destinés au public et de rapports comparant les résultats escomptés et les résultats obtenus à l'échelle du programme. De plus, la CCG devrait</p>	<p><u>Mesures :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'architecture des activités de programme (AAP) servira de fondement pour l'élaboration des rapports.</li> <li>2. Le RMR sera axé sur les progrès accomplis au cours de l'année. On limitera le plus possible les explications.</li> </ol>	<p>La CCG s'est efforcée de répondre aux critiques sur la qualité des rapports présentés au Parlement formulées à la suite de l'évaluation fondée sur le CRG, notamment :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le RMR 2007-2008 et le RPP 2009-2010 contiennent des renseignements sur les activités en</li> </ol>

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
<p>mentionner les attentes en matière de rendement dans son RPP et en faire le suivi dans son RMR.</p> <p>Dans le RMR, le rendement devrait être abordé au niveau de l'AP et l'accent mis sur les activités de programme plutôt que sur les priorités. Les indicateurs de rendement dont il est question dans le RMR devraient donner aux lecteurs une idée claire de la façon dont les résultats escomptés sont suivis de près et mesurés. La Commission devrait étoffer l'information pour que le rendement au niveau de l'activité de programme soit suffisamment détaillé et que les progrès réalisés relativement aux résultats stratégiques soient présentés de façon plus poussée.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. On continuera de mettre l'accent sur le rendement de façon à ce que les résultats coïncident avec les activités de l'AAP.</li> <li>4. Les résultats escomptés, tels qu'ils sont décrits dans le cadre de mesure du rendement de la CCG, seront précisés dans le RPP, et on en fera rapport dans le RMR.</li> <li>5. Les ressources et les résultats seront liés de façon claire au niveau de l'AP.</li> <li>6. Les indicateurs et les objectifs de rendement, tels qu'ils sont décrits dans le cadre de mesure du rendement de la CCG, seront précisés dans le RPP, et on en fera rapport dans le RMR. On sera ainsi plus à même d'évaluer le rendement de la CCG.</li> <li>7. Les résultats escomptés ainsi que les indicateurs et les objectifs de rendement, tels qu'ils sont décrits dans le cadre de mesure du rendement de la CCG, seront clairement définis et expliqués dans le RPP, et on en fera rapport dans le RMR.</li> <li>8. Au besoin, les résultats obtenus seront étayés au moyen de données provenant des vérifications internes et externes.</li> <li>9. On ajoutera une section sur l'analyse des risques au RPP et on en fera rapport dans le RMR.</li> <li>10. La présentation des lacunes en matière de rendement et les discussions à ce sujet seront ajoutées aux documents, le cas échéant. Des mesures correctives seront également ajoutées, au besoin.</li> <li>11. Le RMR fera état des leçons apprises et des pratiques exemplaires, s'il y a lieu.</li> <li>12. La CCG étudiera la possibilité d'ajouter ces données d'appoint au RMR et les insérera dans le document s'il y a lieu de le faire.</li> </ol>	<p>vertu de l'architecture des activités de programme. L'AAP servira de fondement pour l'élaboration de rapports conformément aux lignes directrices du RMR et du RPP.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Dans le RMR 2007-2008, la CCG a abordé brièvement les priorités et a mis l'accent sur les progrès accomplis. La constatation des progrès accomplis peut s'avérer difficile dans le cas des programmes en cours ou continu.</li> <li>3. La Commission étoffera l'information pour que le rendement au niveau de l'activité de programme soit suffisamment détaillé.</li> <li>4. Dans le RMR 2007-2008, on abordait les résultats obtenus à la lumière des résultats escomptés, des indicateurs de rendement et des objectifs définis dans le cadre de mesure du rendement (CMR) révisé de la CCG. Le CMR a été finalisé et adopté en novembre 2007. On a fait rapport des éléments du cadre révisé dans le RPP 2008-2009.</li> <li>5. Les futurs RMR établiront des liens clairs entre les ressources et les résultats au niveau de l'AP.</li> <li>6. Les indicateurs de rendement, les résultats escomptés et les objectifs définis dans le CMR révisé de la CCG faisaient partie du RPP 2008-2009. On a fait rapport de ces éléments dans le RMR 2007-2008.</li> <li>7. Le RMR 2007-2008 et le RPP 2008-2009 faisaient état du recours au CRM de la CCG et aux indicateurs de rendement pour mesurer les progrès accomplis en vue de l'atteinte des résultats escomptés au niveau de l'AP.</li> <li>8. Les résultats des vérifications seront ajoutés à</li> </ol>

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
		<p>l'étude du rendement, s'il y a lieu.</p> <p>9. Les sections portant sur les priorités et l'AP font état des risques, des enjeux et des possibilités. Conformément aux lignes directrices du CT à ce sujet, la CCG a ajouté une section sur l'analyse des risques à son RPP 2009-2010.</p> <p>10/11. Les aspects négatifs du rendement, des mesures correctrices, des leçons apprises et des pratiques exemplaires ont été abordés lorsque cela s'avérait nécessaire ou approprié.</p> <p>12. Étant donné la nature des activités de la CCG (la demande de service varie d'une année à l'autre en fonction du volume et de la qualité du grain), la comparaison des données sur le rendement peut s'avérer difficile. Ces données ne seront ajoutées que si elles viennent étoffer l'étude du rendement.</p>

**Élément du CRG : Apprentissage, innovation et gestion du changement**

**8. Gestion du changement organisationnel**

<p>Il est possible de faire participer davantage les employés à la phase de l'élaboration d'une stratégie et de les traiter comme de précieux intervenants.</p> <p>La CCG aurait intérêt à dresser un plan de changement organisationnel qui correspond à la portée du changement associé au projet de loi C-39.</p>	<p><u>Mesures</u> :</p> <p>1. La CCG examinera les stratégies actuelles de gestion du changement de l'organisme à la lumière des modifications prévues et éventuelles. Elle cernera les lacunes possibles et s'assurera que ses employés participent au processus d'élaboration.</p>	<p>1. Ensemble des données et des commentaires recueillis lors des consultations patronales sur la gestion du changement auprès des employés, des superviseurs et des représentants syndicaux (environ 90 personnes).</p> <p>2. Fourniture d'outils et de ressources sur la gestion du changement à l'intention des gestionnaires et des superviseurs des Services à l'industrie et des Services à l'organisme.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Élément du CRG : Gestion des risques**

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
<b>9. Efficacité de la gestion ministérielle du risque</b>		
<p>La CCG s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre à jour le profil de risque organisationnel de 2005 en s'assurant qu'il corresponde aux résultats de la CCG et qu'il soit intégré de façon appropriée dans le cycle de planification des activités.</li> <li>• Assigner la responsabilité des risques majeurs à la haute direction.</li> <li>• Définir le risque de manière neutre pour permettre de dégager les répercussions positives et négatives possibles et favoriser un niveau approprié de risque et d'innovation.</li> <li>• Établir une approche de gestion du risque appropriée à la taille de l'organisation qui met en contexte les principales activités de gestion du risque actuelles.</li> </ul>	<p><u>Mesures :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le profil de risque organisationnel de la CCG sera mis à jour d'ici octobre 2009.</li> <li>2. Une politique globale de gestion intégrée du risque sera élaborée d'ici l'été 2009.</li> <li>3. On cerner les risques stratégiques importants avant de les inclure dans le RRP et le RMR.</li> <li>4. On mettra au point un système de détection et de surveillance des risques stratégiques importants. Il fera l'objet d'un examen trimestriel par le conseil exécutif.</li> <li>5. La CCG adoptera une approche systématique de gestion du risque en ce qui a trait à la planification organisationnelle et aux décisions, projets et initiatives clés, avec laquelle les risques stratégiques clés auront un lien.</li> <li>6. Aux termes de la politique de gestion du risque, un cadre adapté de gestion intégrée du risque sera mis au point afin de faire la lumière sur les attentes et résultats escomptés visant l'amélioration des pratiques de gestion du risque.</li> <li>7. Les pratiques actuelles de gestion du risque seront incorporées au cadre de gestion intégrée du risque au cours de son élaboration.</li> <li>8. Le niveau de tolérance à l'égard du risque dans les divers secteurs d'activité de la CCG sera défini dans le cadre de gestion intégrée du risque. On mettra au point des stratégies de suivi connexes.</li> <li>9. On ajoutera un volet de surveillance active des stratégies d'atténuation du risque aux stratégies de gestion du risque de la CCG.</li> <li>10. On établira un processus de transmission systématique des renseignements relatifs aux stratégies d'atténuation</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. On procède actuellement à la mise à jour du profil de risque organisationnel de la CCG, qui s'harmonisera à l'architecture de programme de la CCG.</li> <li>2. L'élaboration de la politique globale de gestion intégrée des risques est en cours.</li> <li>3. En novembre 2008, la haute direction a examiné et approuvé les risques stratégiques importants lors du processus lié au RPP.</li> <li>4. On n'a pas encore débuté.</li> <li>5. On s'affaire à mettre au point une approche systématique de gestion du risque dans le cadre de la politique de gestion intégrée du risque.</li> <li>6. Le cadre adapté de gestion intégrée du risque fait partie de la politique de gestion intégrée du risque en cours d'élaboration.</li> <li>7. Les pratiques actuelles de gestion du risque seront incorporées au cadre de gestion intégrée du risque au cours de son élaboration.</li> <li>8. On n'a pas encore débuté.</li> <li>9. Dans bon nombre de secteurs, on effectue une surveillance continue des stratégies de gestion du risque. Une fois les profils de risque mis à jour, tous les secteurs feront l'objet d'une surveillance.</li> <li>10. Le processus de transmission systématique des renseignements relatifs aux stratégies de gestion du risque n'a pas encore été mis en place.</li> <li>11. La surveillance des risques liés à la gestion de projet se fait en partie par les rapports sur les</li> </ol>

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
	du risque à l'intention des intervenants et du personnel de l'organisme. 11. La surveillance des risques liés à la gestion de projet sera incorporée aux rapports sur les progrès accomplis.	progrès accomplis, mais le processus n'est pas entièrement formalisé.
<b>Élément du CRG : Personnes</b>		
<b>10. Mesure dans laquelle le milieu de travail est équitable, habilitant, sain et sécuritaire</b>		
La CCG s'engage à : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place des mesures afin que l'organisme se conforme aux normes de respect des délais en ce qui concerne les paiements aux employés.</li> <li>• Mettre en place des moyens d'assurer la bonne gestion et un contrôle approprié du système de classification du ministère grâce à un suivi annuel et à des mesures correctives, remettre à l'administrateur général un rapport ministériel sur le rendement en matière de classification pour 2007-2008, et en faire parvenir une copie à l'Agence de la fonction publique du Canada.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La CCG continuera de travailler de concert avec les divers syndicats en vue de renforcer les relations de travail existantes. Elle les consultera et collaborera avec eux lorsque cela s'avèrera nécessaire.</li> <li>2. La CCG continuera d'offrir de la formation et de mettre en place des programmes et des ressources portant sur la gestion efficace et juste du rendement (maintenant appelée Perfectionnement professionnel et reconnaissance du mérite à la CCG) et les processus de résolution de conflits au travail ou d'améliorer les programmes et les ressources existantes.</li> <li>3. On collaborera avec AAC (le fournisseur de services en matière de RH de la CCG).</li> <li>4. La CCG mettra en œuvre des stratégies de dotation permettant d'accroître la représentation des femmes et des minorités visibles au sein de son personnel. Il s'agit d'un objectif continu du plan des ressources humaines de l'organisme.</li> <li>5. La CCG encouragera l'auto-identification de ses employés.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La CCG et les représentants locaux et nationaux de l'AFPC ont collaboré à l'examen des pratiques et des décisions en milieu de travail. De concert, ils ont offert leur soutien aux employés en cette période de changement organisationnel et informé le personnel de ses droits et privilèges.</li> <li>2. D'autres employés et superviseurs de la CCG ont participé aux séances d'information visant à accroître leurs connaissances et leur compréhension du programme de Perfectionnement professionnel et reconnaissance (170 personnes) et du SGIC (60 personnes?) de la CCG.</li> <li>3. Dans le cadre du SGIC, on a offert d'autres séances de formation pour renforcer le réseau actuel de soutien par les pairs.</li> <li>4. Les équipes régionales et divisionnaires de projet poursuivent la mise en œuvre du programme Perfectionnement professionnel et reconnaissance.</li> <li>5. Le fournisseur de services de rémunération de la CCG a établi des normes de service portant notamment sur la rapidité du service.</li> <li>6. Les 90 participants à la séance sur le leadership</li> </ol>

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
		<p>tenue le 12 mars ont participé à une séance d'information et à une consultation sur la diversité et l'équité en matière d'emploi.</p> <p>7. L'embauche récente de personnel a permis d'accroître la représentation des femmes et des minorités visibles au sein de la CCG.</p>
<p><b>11. Mesure dans laquelle l'effectif est productif, doté de principes, durable et souple</b></p>		
<p>La CCG s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• S'assurer que tous les employés ont un plan d'apprentissage enrichissant.</li> <li>• Améliorer sa planification des ressources humaines en produisant un plan harmonisé approuvé des activités et des ressources humaines, et en faisant connaître ce plan à ses employés en l'affichant sur son site Web.</li> <li>• Examiner les taux d'avancement des personnes handicapées.</li> </ul>	<p><u>Mesures :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Au nom de la CCG, Statistique Canada procède à la compilation et à l'analyse des résultats du Sondage de 2008 auprès des fonctionnaires fédéraux. Une fois qu'elle aura obtenu les résultats de l'analyse, la CCG élaborera un plan d'action pour chacun des domaines qui méritent de l'attention.</li> <li>2. On fera la promotion des plans d'apprentissage personnels (PAP) auprès de tous les employés. De la formation sur l'élaboration d'un PAP continuera d'être offerte. On encouragera et appuiera davantage les employés à rédiger un PAP.</li> <li>3. La formation sur les PAP sera axée notamment sur le perfectionnement professionnel. Elle fait partie d'une formation élargie sur la gestion du rendement visant à aider le personnel et les superviseurs à mieux comprendre les liens qui existent entre l'apprentissage et le rendement.</li> <li>4. La CCG poursuivra la mise en œuvre de son système de RH axé sur les compétences visant les secteurs de la gestion des RH comme l'apprentissage, la gestion du rendement, le perfectionnement professionnel et la dotation. Pour ce faire, elle définira les compétences</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quelque 170 employés ont suivi la formation sur les PAP. Cette formation, offerte par l'entremise du programme Perfectionnement professionnel et reconnaissance, s'inscrit dans le cadre d'une formation élargie sur la gestion du rendement.</li> <li>2. La CCG a élaboré les profils des compétences pour les postes du groupe IS et en fait de même pour ceux des cadres supérieurs et du soutien administratif. Plus de 200 employés ont assisté à des séances d'information sur les compétences. Les compétences essentielles font désormais partie de la formation et des processus liés au PAP et à la gestion du rendement.</li> <li>3. On a rédigé l'ébauche du plan de la CCG sur la diversité et l'équité en matière d'emploi. Les objectifs fixés permettront de s'assurer que la CCG dispose d'un effectif représentatif et que l'organisme privilégie la diversité.</li> <li>4. Lors de la séance sur le leadership tenue en mars 2009, quatre-vingt employés de la CCG ont participé à des séances de formation et d'information sur les valeurs et l'éthique, l'intégration de la planification opérationnelle et de la planification des ressources humaines, et la</li> </ol>

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
	<p>essentielles et se dotera d'un dictionnaire des compétences. De plus, la CCG établira les profils des compétences de diverses familles d'emplois et de divers postes et offrira des séances d'information aux employés.</p> <p>5. L'augmentation de la représentation des femmes, des minorités visibles et des personnes handicapées au sein des effectifs de la CCG demeure l'un des objectifs du plan global des ressources humaines de l'organisme.</p> <p>6. La CCG examinera ses processus intégrés de planification des RH et des activités en 2009-2010 afin qu'ils appuient plus efficacement le respect des priorités et l'atteinte des objectifs de la CCG.</p>	<p>diversité et l'équité en matière d'emploi.</p> <p>5. Pendant la séance sur le leadership de mars 2009, la CCG a consulté 80 employés, superviseurs et gestionnaires en vue de cerner les mesures à prendre et les stratégies à adopter pour expliquer l'intégration de la planification opérationnelle et de la planification des ressources humaines à la CCG et aider les employés à mieux comprendre le concept.</p>
<b>Élément du CRG : Gérance</b>		
<b>12. Efficacité de la gestion de l'information</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Commencer la mise à jour des fichiers de renseignements personnels requis (aucune mise à jour au cours des sept dernières années).</li> </ul> <p>Réviser les renseignements sur la CCG présentés sur <i>Info Source : Sources de renseignements fédéraux</i>. S'assurer que les données sur les programmes, les activités et les fonds de renseignements sont exactes, à jour et complètes, et qu'elles respectent les exigences du Secrétariat du Conseil du Trésor (Rapport de mise en œuvre n° 110).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>À chaque année, soumettre au Parlement un rapport sur l'application de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> (conformément à l'Annexe 3 de la <i>Loi</i>).</li> <li>S'assurer que la collecte des renseignements personnels</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>On examinera le type de renseignements personnels recueillis par la CCG. D'autres fichiers de renseignements personnels pourraient être cernés. En plus de mettre à jour les fichiers actuels, la CCG étudiera les processus de collecte et de conservation des renseignements personnels.</li> <li>La CCG soumettra des rapports annuels sur l'application de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> et de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>.</li> <li>Elle procédera à l'examen des programmes et des services actuels afin de s'assurer qu'aucune évaluation des facteurs relatifs à la vie privée n'est requise à la suite des modifications proposées. Chaque nouveau programme ou service susceptible d'avoir des répercussions en matière de protection de la vie privée fera l'objet d'une évaluation</li> </ol>	<p>La CCG étudie les processus de collecte et de conservation des renseignements personnels.</p> <p>La CCG, en collaboration avec le Conseil du Trésor, procède à la mise à jour et à la vérification du chapitre sur la CCG.</p> <p><b>Chapitre sur les employés</b></p> <p>Un seul fichier de renseignements personnels y est inscrit, soit « Rémunération et avantages sociaux ». Cette question fait l'objet d'un examen approfondi.</p> <p>Il existe deux fichiers de renseignements personnels particuliers, soit « Dossier de l'employé » et « Base de données sur la formation ». Le Dossier de l'employé contient notamment des données dans les domaines de la dotation, l'assiduité et les congés, la rémunération et les avantages sociaux, etc. Ces domaines</p>

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
<p>(p.ex. les renseignements personnels recueillis dans le cadre du processus de sélection des membres des comités de normalisation des grains de l'Est et de l'Ouest) respecte les dispositions de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer s'il y a lieu de procéder à l'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.</li> <li>• À chaque année, soumettre au Parlement un rapport sur l'application de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i>, conformément à l'Annexe I de la <i>Loi</i>.</li> <li>• Veillez à ce que les renseignements présentés sur <i>Info Source : Sources de renseignements fédéraux</i> correspondent à ceux présentés sur le site Web de la CCG.</li> </ul>	<p>des facteurs relatifs à la vie privée. Il en est de même pour les programmes ou les services ayant été modifiés en profondeur (changement du mode de prestation, comme la prestation de services électroniques).</p> <p>4. La CCG examinera et comparera les données à transmettre à Info Source, une fois qu'elles auront été finalisées, afin de s'assurer qu'elles correspondent bien à celles affichées sur le site Web de l'organisme.</p>	<p>correspondent à des fichiers de renseignements personnels ordinaires et peuvent être rapportés comme tels.</p> <p><b>Chapitre principal</b> L'accueil, les communications publiques, la réinstallation et les voyages sont des fichiers de renseignements personnels ordinaires et feront partie du chapitre de la CCG.</p> <p>Les fichiers de renseignements personnels propres aux institutions comprennent le Programme d'agrément et de garantie, le Programme des wagons de producteurs et le Dossier des échantillons non officiels.</p> <p>Quelques changements ont été apportés au chapitre de la CCG au cours de la dernière année.</p> <p>Les rapports annuels sur l'application de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> et de la <i>Loi sur l'accès à l'information</i> sont présentés au Parlement chaque année.</p> <p>On est en train de mettre la dernière main à l'information qui devra être transmise à Info Source.</p>
<p><b>13. Efficacité de la gestion de la technologie de l'information</b></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il faudrait revoir et accroître le rôle du cadre supérieur responsable de la TI pour augmenter sa participation à la définition des orientations pangouvernementales, ainsi que l'étendue de ses pouvoirs.</li> <li>• L'organisation devrait consolider son plan de TI en y</li> </ul>	<p><u>Mesures :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La CCG établira davantage de liens avec la DDPI afin d'être plus au fait des nouvelles initiatives pangouvernementales.</li> <li>2. La CCG prendra part à d'autres initiatives</li> </ol>	

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
<p>incluant : une méthode d'évaluation des possibilités; une stratégie axée sur le risque; une analyse de haut niveau des coûts des économies, de la réaffectation et des tendances; les détails de la planification des ressources; et une stratégie de gestion du portefeuille.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation devrait continuer à étudier l'augmentation de l'utilisation des services partagés offerts par l'organisation de services de technologies de l'information partagés de Travaux publics et services gouvernementaux Canada et mettre sur pied un cadre de mesure du rendement.</li> </ul>	<p>pangouvernementales en matière de TI pouvant être utiles à la CCG.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. On invitera le gestionnaire des services de TI ainsi que d'autres administrateurs fonctionnels à participer au processus de planification organisationnelle.</li> <li>4. Le gestionnaire des services de TI établira des liens avec le directeur des services de TI de la DEO, chef de file de l'examen du CRG des petits ministères, afin de tirer partie de sa réussite.</li> <li>5. La CCG officialisera les pratiques et les normes des services de TI en les regroupant dans un plan au moyen d'un plan de TI portant sur les points énoncés.</li> <li>6. La CCG établira des liens avec la Direction générale des services d'infotechnologie de TPSGC afin d'être plus au fait des services partagés offerts.</li> <li>7. On examinera les services offerts par la Direction générale des services d'infotechnologie de TPSGC pour vérifier leur harmonisation avec les services auxquels la CCG a recours à l'heure actuelle.</li> <li>8. La prise de décisions concernant la gestion de l'information tiendra compte des mesures de rendement.</li> <li>9. Par l'entremise de la surveillance des politiques et de la conformité à la division des Finances, la CCG s'assurera que le gestionnaire des services de TI administre et contrôle les biens et les dépenses liés à la technologie de l'information, notamment les choix en matière de technologie.</li> <li>10. La CCG veillera à ce que le gestionnaire des services de TI reçoive un Document de conception de projet pour tous les projets axés sur la TI.</li> <li>11. Le gestionnaire des services de TI deviendra membre du comité d'examen des projets (CEP) afin de s'assurer que les projets sont conformes aux politiques des services de</li> </ol>	

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
	TI. 12. Par l'entremise du CEP, la CCG s'assurera que les projets ne respectant pas les normes de la CCG soient accompagnés de pièces justificatives.	
<b>15. Gestion efficace des projets</b>		
Il pourrait être avantageux pour l'organisation de renforcer ses pratiques de gestion de projet, par exemple celles touchant le suivi des progrès et des résultats des projets, et que le tout soit intégré à l'ensemble de l'organisation.	<u>Mesures :</u> 1. La CCG surveillera régulièrement les résultats des projets et fera le suivi des procédures d'atténuation des risques. On informera les gestionnaires de projet du rôle important qu'ils jouent. Ils devront effectuer les tâches requises, notamment la rédaction de rapports sur les progrès accomplis et les mises à jour, l'examen des écarts de coûts et les changements aux résultats attendus.	
<b>16. Approvisionnement efficace</b>		
La Commission aurait intérêt à donner suite aux suggestions découlant de la vérification pour améliorer le contrôle des achats, les méthodes de validation et les procédés se rapportant à ses cartes d'achat.  Elle aurait également intérêt à établir des liens entre les plans d'approvisionnement et les plans de programme, les priorités stratégiques et les investissements à long terme.	<u>Mesures :</u> 1. La CCG exercera un meilleur contrôle des dépenses portées aux cartes d'achat par les membres de l'équipe des systèmes d'information et des validations des relevés mensuels de ces cartes. 2. Au cours de la prochaine année financière, la CCG, définira les activités ou plans d'acquisition projetés et établira des corrélations avec ses plans, investissements et priorités à long terme.	Le plan d'action établi suivant la vérification interne de la gestion des dépenses portées aux cartes d'achat a été mis en œuvre. On a donné suite aux recommandations concernant le système, notamment celles visant la documentation, l'examen mensuel des relevés et l'actualisation annuelle des données.  Pendant l'année financière 2008-2009, la CCG commencera l'élaboration d'un plan d'immobilisations quinquennal dans le cadre de la planification budgétaire pour l'exercice 2009-2010. Ces activités découlent de la Politique de planification des investissements - Actifs et services acquis et de la Politique sur la gestion des projets.

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
		<p>De plus, la CCG a mis sur pied un conseil d'examen de l'approvisionnement. Le Comité de gestion de la haute direction s'acquittait auparavant des responsabilités du conseil. La création du conseil devrait permettre de mettre au point le processus d'approvisionnement, et de surveiller et de contrôler les achats d'immobilisations et le plan d'immobilisations.</p> <p>Les gestionnaires travailleront en étroite collaboration avec le service de l'approvisionnement à la mise au point de stratégies d'approvisionnement en appliquant les principes de gestion du cycle de vie des actifs. En outre, ces stratégies tiendront compte de la SAEA et des objectifs liés à l'approvisionnement écologique.</p> <p><b>Mise à jour :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 16.1 Seuls l'agent principal de l'information et le gestionnaire des systèmes et des réseaux possèdent une carte.</li> <li>• Si un besoin dépasse les besoins normaux, on doit présenter une demande par courriel ou par téléphone à des fins d'approbation.</li> <li>• Cela se traduit par le respect des politiques.</li> <li>• 16.2 en cours; Budget d'immobilisations – plan d'une durée d'un an.</li> <li>• Surveillance par l'équipe de l'approvisionnement.</li> <li>• Surveillance par le conseil d'examen de l'approvisionnement (mis sur pied au cours du deuxième trimestre de l'exercice 2008-2009).</li> <li>• 16.2 Mise en œuvre du plan d'immobilisations quinquennal – à l'essai.</li> </ul>

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
<b>17. Efficacité de la gestion financière et des contrôles financiers</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à l'exactitude du codage avant de présenter la balance de vérification au receveur général.</li> <li>• Faire en sorte que les plaques des comptes publics soient présentées au receveur général dans les délais prescrits sans qu'il soit nécessaire d'y apporter des modifications supplémentaires.</li> <li>• Améliorer la documentation et les méthodes de gestion financière conformément aux règlements interministériels.</li> </ul>	<p><u>Mesures :</u></p> <p>Pour les rapports de 2007-2008, la CCG prendra les mesures suivantes afin d'assurer le respect des dates limites et l'exactitude des comptes publics :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• On modifiera le processus d'envoi des plaques des comptes publics de façon à ce que les plaques terminées soient transmises dans les délais prescrits et que les autres plaques le soient dès que possible.</li> <li>• On établira des liens avec TPSGC afin d'obtenir de l'aide pour régler tout problème relatif aux comptes publics de 2007-2008.</li> <li>• On indiquera les endroits où les plaques de 2006-2007 ont fait l'objet de modifications afin que les problèmes ne se répètent pas.</li> <li>• Les données des rapports du système SAP seront évaluées et vérifiées en vue de leur utilisation dans la production de rapports pour l'année 2007-2008.</li> <li>• Les plaques des comptes publics seront remises à la division de l'Exploitation à des fins de continuité et d'ordonnancement.</li> <li>• La date de remise des états financier vérifiés sera devancée afin de respecter la date d'échéance des comptes publics.</li> </ul> <p><u>Mesures :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• On consignera et mettra à jour les procédures utilisées par les agents financiers ayant reçu le pouvoir de payer en vertu de l'article 33 de la LGFP.</li> <li>• Personne ne peut exercer le pouvoir de signer en</li> </ul>	<p><u>Mesures :</u></p> <p>Pour les rapports de 2007-2008, la CCG prendra les mesures suivantes afin d'assurer le respect des dates limites et l'exactitude des comptes publics :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. On a modifié le processus d'envoi des plaques des comptes publics de façon à ce que les plaques terminées soient transmises dans les délais prescrits et que les autres plaques le soient dès que possible.</li> <li>2. On a établi des liens avec TPSGC afin d'obtenir de l'aide pour régler tout problème relatif aux comptes publics de 2007-2008.</li> <li>3. On a indiqué les endroits où les plaques de 2006-2007 ont fait l'objet de modifications afin que les problèmes ne se répètent pas.</li> <li>4. Les données des rapports du système SAP ont été évaluées et vérifiées en vue de leur utilisation dans la production de rapports pour l'année 2007-2008.</li> <li>5. Les plaques des comptes publics ont été remises à la division de l'Exploitation à des fins de continuité et d'ordonnancement.</li> <li>6. La date de remise des états financiers vérifiés a été devancée afin de respecter la date d'échéance des comptes publics.</li> </ol> <p><u>Situation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les mesures mises en place au cours du processus de changement ont permis à la CCG d'obtenir la cote « A ». Aucune modification n'a été apportée au rapport sur la rapidité de</li> </ul>

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
	<p>vertu à la fois de l'article 33 et de l'article 34 de la LGFP pour un même paiement.</p> <p><b>Mesures :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place une procédure relative au relevé mensuel des comptes d'attente des RI à l'intention du gestionnaire des opérations comptables.</li> <li>• Demander aux autres ministères d'envoyer leurs reçus au bureau principal de la CCG.</li> <li>• Reporter les dates limites internes au dernier jour ouvrable du mois, à 12 h, heure du Centre. Ajouter 1,5 jour ouvrable.</li> <li>• Travailler de concert avec les bureaux régionaux à la réduction du temps nécessaire pour le traitement des documents et des demandes d'approbation.</li> <li>• Définir les responsabilités et les rôles relatifs aux ARI et en informer les clients. À afficher sur PersonNet.</li> </ul> <p><b>Mesures :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La CCG s'efforcera d'éliminer les rapports mensuels sur les restrictions récurrentes en mettant en place des processus de clôture des attributions avant la fin du mois et un système automatisé de rajustement.</li> </ul>	<p>diffusion de l'information financière.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les agents financiers ayant reçu le pouvoir de payer en vertu de l'article 33 de la LGFP respectent scrupuleusement les procédures mises en place en ce qui a trait à l'assurance de la pertinence de la vérification des comptes en vertu de l'article 34 de la <i>Loi</i>.</li> <li>2. Personne n'exerce le pouvoir de signer en vertu à la fois de l'article 33 et de l'article 34 de la LGFP pour un même paiement.</li> </ol> <p><b>Mesures :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• On a mis en place une procédure relative au relevé mensuel des comptes d'attente des RI à l'intention du gestionnaire des opérations comptables.</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. On a demandé aux autres ministères d'envoyer leurs reçus au bureau principal de la CCG.</li> <li>2. On a reporté les dates limites internes au dernier jour ouvrable du mois, à 12 h, heure du Centre. On a gagné 1,5 jour ouvrable.</li> <li>3. On travaille de concert avec les bureaux régionaux à la réduction du temps nécessaire pour le traitement des documents et des demandes d'approbation.</li> <li>4. On définit les responsabilités et les rôles relatifs aux ARI et on en informe les clients. L'information sera affichée sur PersonNet.</li> </ol> <p><b>Situation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• On a établi des processus pour réduire de manière significative le nombre d'opérations portées au compte d'attente à la fin du mois.</li> </ul>

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
		<p>Mesure n° 4 – On a accompli des progrès en ce qui a trait à la réduction du temps nécessaire pour le traitement des documents et des demandes d’approbation, et la CCG s’efforce de trouver d’autres solutions. Mesure n° 5 – On doit transmettre l’information aux clients.</p> <p><b>Mesures :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La CCG s’est efforcée d’éliminer les rapports mensuels sur les restrictions récurrentes en mettant en place des processus de clôture des attributions avant la fin du mois et un système automatisé de rajustement.</li> </ol> <p><b>Situation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les modifications apportées au système et aux processus ont permis d’éliminer les rapports mensuels sur les restrictions récurrentes. On estime que peu de rapports mensuels sur les restrictions seront désormais produits.</li> <li>• En date de la période 04/2008, trois des rapports mensuels sur les restrictions récurrentes avaient été éliminés.</li> </ul>
<b>18. Efficacité de la fonction de vérification interne</b>		
<p>La CCG doit :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Créer un poste de directeur de la vérification.</li> <li>2. Élaborer une charte des vérifications internes.</li> <li>3. Mettre au point un plan d’exécution de façon à satisfaire aux exigences de la Politique du Conseil du Trésor en matière de vérification interne de 2006.</li> <li>4. Mettre sur pied un Comité ministériel de vérification indépendant.</li> <li>5. Rédiger un plan de vérification annuel axé sur les</li> </ol>	<p><u>Mesures :</u></p> <p>Créer et doter le poste de directeur de la vérification. Les tâches de cette personne seront les suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Élaborer une charte des vérifications internes.</li> <li>2. Mettre au point un plan d’exécution de façon à satisfaire aux exigences de la Politique du Conseil du Trésor en matière de vérification interne de 2006.</li> </ol>	<p>Aucun candidat qualifié n’a été retenu à la suite du premier concours. Un deuxième concours est en cours. On étudie d’autres solutions temporaires comme le recours aux services de fournisseurs externes, ou le partage des services avec d’autres partenaires du portefeuille ou d’autres organismes gouvernementaux.</p>

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
<p>risques.</p> <p>6. Soumettre un rapport annuel sur les activités de vérification.</p>	<p>3. Mettre sur pied un Comité ministériel de vérification indépendant.</p> <p>4. Rédiger un plan de vérification annuel axé sur les risques.</p> <p>5. Soumettre un rapport annuel sur les activités de vérification.</p>	
<p><b>19. Gestion efficace de la sécurité et de la continuité des activités</b></p>		
<p>Un plan de travail devrait être élaboré et approuvé par la haute direction, pour guider l'amélioration continue du programme de sécurité de la Commission. Le plan de travail devrait inclure les activités nécessaires pour combler les lacunes décelées dans l'évaluation fondée sur le CRG. Il conviendrait de combler en priorité les lacunes décelées dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Établissement de la politique et de la structure de gouvernance du programme de sécurité de la Commission.</li> <li>• Programme de formation et de sensibilisation à la sécurité.</li> <li>• Gestion de la sécurité de la technologie de l'information (lacunes mineures).</li> </ul>	<p><u>Mesures :</u></p> <p>Un plan de travail devrait être élaboré et approuvé par la haute direction, pour guider l'amélioration continue du programme de sécurité de la Commission. Le plan de travail portera sur les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ l'établissement de la structure de gouvernance du programme de sécurité de la Commission;</li> <li>○ L'établissement de la Politique du gouvernement sur la sécurité;</li> <li>○ la formation et la sensibilisation à la sécurité;</li> <li>○ la gestion de la sécurité des technologies de l'information.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les plans de continuité des activités seront harmonisés avec ceux des autres ministères offrant des services de première importance.</li> <li>• Le personnel sera informé de la mise en œuvre et de l'exécution des PCA et recevra de la formation à ce sujet.</li> <li>• Un cycle de contrôle permanent sera mis au point, lequel comprendra la mise à jour, l'entretien et l'évaluation des plans.</li> <li>• On élaborera un plan d'évaluation des PCA et on fera rapport des résultats obtenus.</li> </ul>	

**PLAN D'ACTION DE LA CCG SUIVANT LA RONDE V DE L'ÉVALUATION FONDÉE SUR LE CRG**

ÉLÉMENT DU CRG/SECTEUR DE DIRECTION MESURES REQUISES	MESURES VISANT À CORRIGER LA SITUATION	Situation
<b>Élément du CRG : Services axés sur les citoyens</b>		
<b>20. Services axés sur les citoyens</b>		
<p>La CCG s'engage à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Établir des normes de service et mesurer le rendement par rapport aux normes de service pour chaque service.</li> <li>Dresser des plans pour mesurer la satisfaction des clients et communiquer les résultats. La satisfaction des clients devrait être mesurée pour chaque service à l'aide de l'Outil de mesures communes.</li> <li>Offrir l'information sur les consultations sur le site du Canada, afficher les résultats de ses activités de consultation et dresser des plans pour prendre connaissance du point de vue de ses clients.</li> <li>Mettre en œuvre un programme de vérification du respect de la Normalisation des sites Internet et accroître ses capacités de développement de sites Web accessibles (p. ex., à l'aide du modèle de page de la NSI 2.0).</li> </ul>	<p><u>Mesures :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Les membres des unités visées se familiariseront avec l'Outil de mesures communes ou l'étudieront à nouveau afin d'établir des méthodes d'évaluation fondées sur cet outil. Il s'agit d'une étape préparatoire à l'évaluation de la satisfaction de la clientèle en ce qui a trait aux services offerts par la CCG.</li> <li>La CCG affichera l'information sur ses consultations publiques sur le site Web de Service Canada.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Les membres des unités visées étudient à nouveau l'Outil de mesures communes. Il a été utilisé pour la dernière fois lors de l'enquête de la firme Ipsos-Reid menée en 2002-2003.</li> <li>Pour la première fois, la CCG a affiché de l'information sur l'une de ses consultations publiques sur le site Web Consultation auprès des canadiens de Service Canada. Toute consultation publique sera désormais inscrite sur ce site Web.</li> </ol>
<b>21. Harmonisation des instruments de responsabilisation</b>		
<p>Le ministère est encouragé à auto-évaluer son système de gestion du rendement en fonction de la liste de vérification que prévoit la norme d'excellence pour le PGR et à établir les priorités en vue de l'amélioration.</p>		