

TRIBUNAL CANADIEN DU COMMERCE EXTÉRIEUR

RÉPONSE DE LA DIRECTION À L'ÉVALUATION DU CADRE DE RESPONSABILISATION DE GESTION 2008

Le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) est un cadre de travail mis au point par le Secrétariat du Conseil du Trésor et l'Agence de la fonction publique du Canada afin d'aider à évaluer la gestion des services publics. Le CRG est utilisé comme outil d'évaluation pour mesurer le rendement des organisations gouvernementales sur le plan de la gestion. Le CRG a été conçu pour fournir aux gestionnaires de la fonction publique, en particulier aux administrateurs généraux, une liste précise d'attentes en matière de gestion à l'intérieur d'un cadre général et dans une optique de rendement organisationnel élevé.

Dans l'ensemble, l'évaluation du CRG de 2008 du Tribunal canadien du commerce extérieur (le Tribunal) a été positive. Cette année, au cours de la Ronde 6, le Tribunal a été évalué dans 21 domaines de gestion : quatre ont reçu la cote « Fort », douze, la cote « Acceptable », trois, la cote « Possibilité d'amélioration », un, la cote « Non évalué » et un, la cote « Sans objet ». L'amélioration la plus remarquable a été observée dans le domaine de la vérification interne, sa cote étant passée de « Possibilité d'amélioration » à « Fort ».

Le Tribunal devrait être reconnu pour son travail réalisé dans le cadre de la gestion du rendement comme en fait foi la cote « Fort » concernant l'« Utilité du cadre de rendement ministériel » et le « Programme de gestion du rendement pour les cadres supérieurs ».

Afin de maintenir la tendance positive, le Tribunal devrait toutefois continuer de faire des progrès dans certains domaines, précisés ci-après, qui ont été retenus au titre de priorités en matière d'amélioration de la gestion.

Leadership et culture organisationnelle fondés sur les valeurs – La stratégie relative aux valeurs et à l'éthique maintenant bien mise en place donne l'occasion à la haute direction de se faire le champion des valeurs et de l'éthique de la fonction publique et serait favorisée par une meilleure communication des informations sur les défis auxquels le Tribunal est présentement confronté.

Qualité des rapports sur le rendement – Le Tribunal aurait avantage à indiquer clairement dans son rapport ministériel sur le rendement (RMR) les principaux changements à ses plans durant la période d'établissement de rapport de façon à refléter les changements escomptés en ce qui a trait au rendement prévu et actuel. Le Tribunal pourrait également rehausser son rendement en faisant connaître invariablement aux Canadiens les avantages qui découlent des activités de programme et en en discutant.

Efficacité de la gestion de la technologie de l'information (TI) – Le Tribunal est invité à harmoniser son plan de la TI avec ses activités opérationnelles afin de réduire la complexité et le chevauchement, de favoriser l'alignement et l'interopérabilité et d'optimiser la prestation des services à l'intérieur du Tribunal et à la grandeur du gouvernement du Canada.

Le tableau ci-après donne une vue d'ensemble de la réponse de la haute direction du Tribunal à la Ronde 6 de l'évaluation du CRG ainsi que de son plan d'action dans les domaines qui recèlent des opportunités et des recommandations en vue d'une amélioration.

RECOMMANDATIONS ET PLAN D'ACTION

Recommandation du SCT	Cote du Tribunal	Plan d'action de la gestion	Calendrier
<p>Composante de la gestion (CG) 1 Leadership et culture organisationnelle fondés sur les valeurs : Les dirigeants de la fonction publique incarnent les valeurs et l'éthique de la fonction publique et favorisent au sein de leur organisme une culture fondée sur l'intégrité et le respect.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les leaders affichent une solide éthique et de solides valeurs de la fonction publique • Une infrastructure des valeurs et de l'éthique de la fonction publique est en place, elle est comprise et elle est efficace • La culture organisationnelle reflète les valeurs et l'éthique de la fonction publique 			
<p>Opportunités :</p> <p>Dans le contexte de ses priorités et de ses ressources, l'organisation est invitée à tenir compte des possibilités suivantes : disposer d'un plan qui comprend une stratégie soutenue par les membres de la haute direction faisant état d'activités à moyen terme pour sensibiliser le personnel à l'importance des valeurs et de l'éthique de la fonction publique.</p> <p>Recommandations :</p> <p>Trouver des façons pour la haute direction de faire la promotion des valeurs et de l'éthique de la fonction publique dans le cadre d'une stratégie de valeurs et d'éthique s'appliquant à l'ensemble de l'organisation.</p>	<p>Possibilité d'amélioration</p>	<p>Le Comité de la haute direction du Tribunal a approuvé l'orientation stratégique régissant l'élaboration de son programme en matière de valeurs et d'éthique. Le programme triennal, qui tient compte des caractéristiques particulières de l'organisation, décrira la façon dont le Tribunal aborde les valeurs et l'éthique, l'engagement de la haute direction, la stratégie de communication, la mesure des réussites et les produits livrables. À sa réunion semi-annuelle avec ses employés, en juin, le Tribunal a amorcé avec eux le dialogue sur les valeurs et l'éthique afin de définir les valeurs qui seront intégrées dans le Code de valeurs et d'éthique du Tribunal. À sa réunion de planification à l'automne de 2009, le Comité de la haute direction a formellement revu et approuvé cette façon d'aborder la question des valeurs et de l'éthique.</p>	<p>Mars 2011</p>

Recommandation du SCT	Cote du Tribunal	Plan d'action de la gestion	Calendrier
<p>CG 2) Utilité du cadre de rendement ministériel : Un cadre de rendement solide renforce l'harmonisation des activités et des résultats.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clarté et caractère mesurable des résultats stratégiques de l'organisme • Mesure dans laquelle l'architecture des activités de programmes est complète et harmonisée aux résultats stratégiques de l'organisme • Qualité du cadre de mesure du rendement (résultats attendus, extrants, indicateurs, cibles, sources de données et fréquence de la collecte des données) 			
<p>Opportunités :</p> <p>L'organisation devrait commencer à recueillir des données se rapportant aux indicateurs de rendement, à s'en servir pour la prise de décisions et à intégrer les connaissances acquises dans le cadre de mesure du rendement.</p>	<p>Fort</p>	<p>Le Tribunal recueille déjà des données sur ses indicateurs de rendement et s'en sert dans le Cadre de mesure du rendement. De plus, le Comité de la haute direction procède en continu à la revue et au suivi des indicateurs de rendement de ses opérations, les applique dans le cadre de sa prise de décisions et intègre les leçons retenues à son Cadre de mesure du rendement. Il élaborera un système de gestion applicable à l'ensemble du Tribunal afin d'intégrer les divers systèmes de suivi des cas et de rapports de gestion.</p>	<p>Continu</p>
<p>CG 4) Contributions aux priorités gouvernementales et coordination de portefeuille : Contributions aux priorités gouvernementales et coordination de portefeuille.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesure de l'efficacité avec laquelle les organismes dirigent certaines initiatives horizontales • Mesure de l'efficacité avec laquelle les organismes participent à certaines initiatives horizontales • Mesure dans laquelle les responsabilités du portefeuille ministériel sont comprises, intégrées et mise en œuvre dans le cadre des principales responsabilités du ministère responsable du portefeuille 			
<p>Opportunités :</p> <p>Le SCT encourage le Tribunal à s'appuyer sur ses activités de mobilisation et, sur une base régulière, à demander des suggestions des employées et à prendre des mesures en fonction de ces suggestions, pour poursuivre ses efforts de mise en œuvre du Renouvellement de la fonction publique.</p>	<p>Acceptable</p>	<p>Le Tribunal tient deux réunions générales par année avec ses employés. Ces réunions sont une excellente occasion d'obtenir la participation des employés et leurs observations sur divers sujets. Elles contribuent aussi à promouvoir le travail d'équipe. Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux ont fait l'objet de revue et de discussion avec les employés</p>	<p>Continu à partir de 2009-2010</p>

Recommandation du SCT	Cote du Tribunal	Plan d'action de la gestion	Calendrier
		<p>et les mesures pertinentes ont été prises à la suite de cette consultation. Il convient de prendre note que 92 p. 100 des employés ont répondu au questionnaire de sondage, que 99 p. 100 sont conscients que leur travail contribue à l'atteinte des objectifs du Tribunal et que 90 p. 100 sont d'avis que la haute direction tentera de répondre aux préoccupations soulevées dans le sondage.</p>	
<p>CG 6) Qualité et utilisation de l'évaluation : L'évaluation est valorisée par l'administrateur général et elle est utilisée à l'appui des décisions relatives aux dépenses et aux politiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualité des évaluations, et notamment la mesure dans laquelle elles se concentrent sur l'optimisation des ressources et l'amélioration des programmes • Neutralité de la fonction d'évaluation (gouvernance et ressources) • Proportion des programmes évalués de l'organisme • Utilisation des évaluations pour soutenir la prise de décisions dans l'organisme 			
<p>Recommandations :</p> <p>On encourage le Tribunal à consulter la nouvelle politique d'évaluation (2009) du Conseil du Trésor pour prendre connaissance des exigences en matière d'évaluation en 2009-2010 et les exercices subséquents.</p>	<p>Non évalué</p>	<p>Le Tribunal a consulté la nouvelle politique d'évaluation (2009) du Conseil du Trésor et la mettra en œuvre avant le début de l'exercice 2010-2011.</p>	<p>Début : 1^{er} avril 2010 et le premier rapport d'évaluation à la fin de 2010-2011</p>
<p>CG 7) Qualité des rapports sur le rendement : Les rapports ministériels sur le rendement sont crédibles, fiables, équilibrés, fondés sur la SGRR et de grande qualité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesure dans laquelle les attentes en matière de rendement qui sont clairement énoncées dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) font l'objet d'un suivi et sont communiquées dans le RMR, sur la base de la Structure de gestion, des ressources et des résultats • Mesure dans laquelle le RMR présente des données crédibles sur le rendement (en plus des activités et des extraits qui permettront de produire les résultats) • Mesure dans laquelle le RMR replace le rendement dans son contexte, est équilibré et rend compte des leçons apprises 			
<p>Opportunités :</p> <p>Le ministère devrait s'efforcer de faire en sorte que les données sur le rendement soient présentées au niveau de l'activité de programme et qu'il soit discuté des avantages pour les Canadiens.</p>	<p>Possibilité d'amélioration</p>	<p>À compter du RMR 2008-2009, le Tribunal veillera à ce que ces rapports au Parlement montrent l'évolution du rendement au niveau de l'activité de programme et incluent une discussion des avantages pour les Canadiens.</p>	<p>Continu</p>

Recommandation du SCT	Cote du Tribunal	Plan d'action de la gestion	Calendrier
<p>Recommandations :</p> <p>Le RMR devrait indiquer clairement les modifications majeures apportées aux plans durant la période de rapport et, le cas échéant, refléter toute modification connexe du rendement attendu et du rendement réel.</p>		<p>Le Tribunal veillera aussi à ce que le RMR précise clairement les modifications clés apportées aux plans durant la période de rapport et reflète toute modification du rendement attendu et du rendement réel.</p>	
<p>CG 9) Efficacité de la gestion ministérielle des risques : Les risques sont pris en compte dans les processus décisionnels et la gestion du ministère.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La haute direction dirige, surveille et participe à l'élaboration de la stratégie de gestion des risques de l'organisation • L'organisation met en œuvre sa stratégie de gestion des risques • La gestion des risques est officiellement intégrée à la prise de décisions, à la planification et à la reddition de comptes de l'organisation • Assurance de la qualité de l'information sur les risques et amélioration continue de la gestion des risques 			
<p>Opportunités :</p> <p>Le Tribunal a réalisé des progrès pour ce qui est de veiller à ce que la haute direction encourage une culture soucieuse des risques, et à ce qu'elle en fasse parties (p. ex. s'assurer d'attribuer aux cadres supérieurs dans leur entente de gestion du rendement les responsabilités ayant trait aux principaux risques). Le Tribunal a saisi l'occasion pour réaliser des progrès continus dans ce secteur, et il devrait envisager la possibilité de désigner un responsable pour chacune des stratégies d'atténuation des risques, et s'assurer que le niveau d'engagement de la haute direction, concernant la promotion d'une gestion des risques au sein de l'organisation, est clair pour tous les employés et les parties prenantes. Bien qu'il soit évident que l'information sur les risques constitue un intrant du processus de planification stratégique du</p>	<p>Acceptable</p>	<p>La haute direction du Tribunal a pour pratique d'examiner trimestriellement le profil de risque de son organisation. Un effort accru est apporté, dans le cadre du RMR et du RPP, pour convaincre les employés et les intervenants que la gestion des risques éclaire explicitement la prise de décisions et la planification au Tribunal. Le Tribunal continuera à veiller que cette information sur les risques soit également intégrée de façon explicite à ses processus de décision et de planification.</p>	<p>Continu</p>

Recommandation du SCT	Cote du Tribunal	Plan d'action de la gestion	Calendrier
Tribunal, ce dernier devrait élaborer un processus pour s'assurer que l'information sur les risques est également intégrée de façon explicite à ses processus décisionnel et de planification.			
<p>CG 10) Mesure dans laquelle le milieu de travail est équitable, habilitant, sain et sécuritaire : Un milieu de travail équitable, habilitant et sain et sécuritaire afin d'offrir les meilleurs services aux Canadiens et aux Canadiennes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesure dans laquelle les pratiques d'emploi et les pratiques en milieu de travail sont équitables et les relations de travail efficaces • Mesure dans laquelle les éléments suivants sont présents dans le milieu de travail : orientation claire; collaboration; respect et soutien pour les droits linguistiques, la diversité et la situation personnelle des employés, afin de leur donner les moyens de s'acquitter de leur mandat • Mesure dans laquelle le milieu de travail est un environnement sain et sécuritaire sur les plans physique et psychologique 			
<p>Opportunités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prendre des mesures pour veiller à ce que les employés sentent que leur contribution est appréciée. • Prendre des mesures pour veiller à ce que les programmes de santé et de sécurité au travail soient bien gérés. 	<p>Acceptable</p>	<p>Le Tribunal a révisé sa politique de reconnaissance et de récompenses en 2009-2010 pour mieux refléter les besoins des employés et des gestionnaires. Les employés de tous les paliers sont invités à proposer le nom de collègues dans le cadre d'un processus formel.</p> <p>Une formation a été dispensée à l'équipe de santé et de sécurité au travail. Une politique a été élaborée et un comité mis en place pour faciliter la coopération entre la direction et les employés pour la définition et la solution des préoccupations concernant la santé et la sécurité au travail.</p>	<p>Continu</p> <p>Terminé et continu</p>

Recommandation du SCT	Cote du Tribunal	Plan d'action de la gestion	Calendrier
<p>CG 12) Efficacité de la GI : La GI soutient la stratégie opérationnelle de l'organisme et les objectifs d'ensemble du gouvernement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gouvernance assurée par le ministère en matière de GI • Gestion de l'information et des dossiers pour appuyer les résultats des programmes et des services, ainsi que pour satisfaire aux besoins opérationnels et aux obligations de rendre des comptes • Les exigences prévues par la <i>Loi et le Règlement sur la protection des renseignements personnels</i> sont respectées (y compris l'adoption de saines pratiques de gestion en ce qui concerne le traitement et la protection des renseignements personnels et l'établissement de rapports publics cohérents sur l'administration de la Loi) • Les exigences prévues par la <i>Loi et le Règlement sur l'accès à l'information</i> sont respectées (y compris l'établissement de rapports publics cohérents sur l'administration de la Loi) 			
<p>Opportunités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intégrer davantage les exigences en matière de GI dans les activités de planification, d'approbation, de gestion, d'exécution et d'évaluation. • Accroître la reddition de comptes et la surveillance en ce qui concerne les initiatives liées à la stratégie de GI afin de s'assurer qu'elles correspondent à la stratégie opérationnelle. • Créer et enregistrer des fichiers ou des catégories de renseignements personnels pour que ce type d'information, sous la responsabilité de l'institution, soit décrit correctement, en conformité avec la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>. • Examiner les catégories de documents propres à l'institution pour vérifier que toutes les descriptions dans Info Source sont complètes et à jour, et qu'elles respectent les exigences du SCT. <p>Recommandations :</p> <p>Le Tribunal doit respecter toutes les exigences des lois et des politiques touchant la protection des</p>	<p>Acceptable</p>	<p>Le Tribunal a embauché une ressource affectée à la gestion de l'information; elle sera chargée de renouveler et de mettre à jour la série de politiques du Tribunal en matière de GI.</p> <p>Dès juin 2009, le Tribunal avait déjà mis en œuvre les recommandations. Il a révisé ses</p>	<p>Terminé</p>

Recommandation du SCT	Cote du Tribunal	Plan d'action de la gestion	Calendrier
renseignements personnels. Il doit, en particulier, donner des descriptions des renseignements personnels qu'il recueille.		descriptions dans <i>Info Source</i> pour vérifier que les catégories de documents propres à l'institution sont complètes et à jour et qu'elles respectent les exigences du SCT. Il a aussi créé et enregistré des fichiers et des catégories de renseignements personnels pour que ce type de renseignements sous sa responsabilité soit décrit correctement. Les intrants du Tribunal ont fait l'objet d'un examen et de l'approbation du SCT.	
<p>CG 13) Efficacité de la gestion de la TI : La TI soutient la stratégie opérationnelle de l'organisme et les objectifs d'ensemble du gouvernement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un haut fonctionnaire est chargé de s'assurer que la TI soutient la stratégie opérationnelle de l'organisation et les objectifs pangouvernementaux et participe à l'établissement d'orientations stratégiques pangouvernementales en matière de TI • Les plans d'investissements pour la TI sont intégrés aux plans opérationnels généraux du ministère et les objectifs pangouvernementaux et que des structures de gouvernance de la TI sont en place, sont efficaces et intégrées à la structure de gouvernance du ministère et définir les droits de décision • Utilisation commune ou partagée des actifs et services afin d'éviter les doubles emplois, lorsque ces biens et services sont disponibles et appropriés, et les performances des outils de mesure et l'utilisation de paramètres pour guider la gestion du Ministère des TI en vue d'améliorer l'efficacité, l'efficacité et l'innovation 			
<p>Opportunités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribuer à l'établissement des orientations du GC en technologies de l'information en faisant participer le cadre supérieur responsable de l'informatique et son équipe de gestion aux forums de gouvernance, d'orientation et de travail. • Renforcer l'ensemble intégré de processus et de pratiques de gouvernance, de planification et de prestation d'avantages afin de surveiller et de superviser la valeur que retire l'organisation de ses investissements en informatique. 	<p>Possibilité d'amélioration</p>		<p>Mars 2010</p>

Recommandation du SCT	Cote du Tribunal	Plan d'action de la gestion	Calendrier
<ul style="list-style-type: none"> • Renforcer l'ensemble d'indicateurs de rendement qualitatifs et quantitatifs et des techniques pour évaluer le rendement sous forme de données numériques utiles à la prise de décisions, à la hausse des niveaux de rendement et à l'amélioration continue. <p>Recommandations :</p> <p>S'assurer que le plan informatique est aligné sur les orientations stratégiques du gouvernement et les orientations opérationnelles de l'organisation afin de réduire la complexité et le chevauchement, permettre l'adoption de services communs et partagés, favoriser l'alignement et l'interopérabilité et optimiser la prestation des services dans l'organisation et à la grandeur du gouvernement.</p>		<p>Un plan de la TI sera élaboré en 2009-2010; il s'alignera sur le plan opérationnel du Tribunal et garantira le règlement satisfaisant et dans un délai raisonnable des questions en suspens.</p>	
<p>CG 14) Efficacité de la gestion des biens : La gestion efficace du cycle de vie des biens soutient la stratégie opérationnelle de l'organisme et les objectifs d'ensemble du gouvernement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La planification des investissements est un processus systématique qui définit les besoins des programmes, examine le rendement des biens actuels et détermine et documente les investissements nécessaires à la lumière des priorités de l'organisation et des risques • Un cadre approprié de gestion des biens immobiliers permet de prendre des décisions éclairées et en temps opportun en matière de gestion des biens immobiliers • Un cadre approprié de gestion du matériel permet de prendre des décisions éclairées et en temps opportun en matière de gestion du matériel 			
<p>Opportunités :</p> <p>Le Tribunal pourrait songer à élaborer ses propres politiques de gestion du matériel, lorsque cela lui conviendra.</p>	<p>Acceptable</p>	<p>Le Tribunal élaborera sa propre politique sur la gestion du matériel.</p>	<p>Mars 2011</p>

Recommandation du SCT	Cote du Tribunal	Plan d'action de la gestion	Calendrier
<p>CG 16) Approvisionnement efficace : Une approche équilibrée pour une gestion efficace, efficiente et économique des approvisionnements contribue à la mise en œuvre de programmes valables et à l'atteinte des objectifs d'ensemble du gouvernement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Structure de gouvernance et de surveillance des approvisionnements à l'échelle ministérielle • Capacité de répondre aux besoins opérationnels par le biais des acquisitions 			
<p>Opportunités :</p> <p>Un plan d'action de la gestion a été préparé pour donner suite au rapport de vérification du cadre de gestion financière du 13 février 2007 qui fait des recommandations sur la façon d'améliorer la fonction des approvisionnements et de la passation de marchés, particulièrement l'établissement d'une analyse critique officielle de la structure contractuelle.</p> <p>Recommandations :</p> <p>Poursuivre l'élaboration de son rapport de vérification du cadre de gestion financière.</p>	<p>Acceptable</p>	<p>Le Tribunal poursuivra l'élaboration de son plan d'action relatif à la vérification du cadre de gestion financière.</p>	<p>Mars 2011</p>
<p>CG 18) Efficacité de la fonction de vérification interne : L'organisme a une fonction de vérification interne efficace qui s'appuie sur une planification rigoureuse fondée sur les risques, des rapports adéquats, une gouvernance, des ressources et des capacités adaptées à la situation et des résultats démontrables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une structure de gouvernance de la vérification interne est en place et des progrès ayant fait l'objet d'un suivi ont été réalisés par rapport à un plan approuvé de mise en œuvre de la Politique sur la vérification interne de 2006 • Des processus/pratiques sont en place pour la planification de la vérification interne, les missions d'assurance, les rapports et le suivi • Les capacités/les ressources affectées à la vérification interne répondent aux besoins • Les résultats attendus de la fonction de vérification interne sont établis et mesurés et ils sont utilisés par la haute direction du ministère 			
<p>Opportunités :</p> <p>On rappelle au Tribunal de fournir au Bureau du contrôleur général (BCG) des mises à jour annuelles du plan de vérification axé sur les risques. Le Tribunal devrait informer le BCG deux semaines avant l'affichage de rapports de vérification sur le site Web.</p>	<p>Fort</p>	<p>Le Tribunal continuera de fournir au BCG des mises à jour annuelles du plan de vérification axé sur les risques. Le Tribunal informera le BCG deux semaines avant l'affichage de rapports de vérification sur son site Web.</p>	<p>Chaque année</p>

Recommandation du SCT	Cote du Tribunal	Plan d'action de la gestion	Calendrier
<p>CG 19) Gestion efficace de la sécurité et de la continuité des activités : La continuité des activités et la sécurité contribuent à l'efficacité du gouvernement en protégeant les employés, l'information et les biens et en assurant l'accès continu aux services essentiels.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesure dans laquelle un programme ministériel de sécurité est en place et géré conformément à la Politique du gouvernement sur la sécurité, afin de garantir la coordination de l'ensemble des fonctions de politique stratégique et la mise en œuvre des exigences des politiques • Mesure dans laquelle un programme de sécurité des TI est en place et géré conformément à la norme de gestion de la sécurité des TI (NGSTI), afin de garantir que les renseignements sensibles et les systèmes de TI sont adéquatement protégés • Mesure dans laquelle un programme de planification de la continuité des activités (PCA) est en place et géré conformément à la norme sur la PCA, afin de garantir qu'il existe des mesures visant à assurer la continuité des services essentiels 			
<p>Opportunités :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un plan de travail pour guider l'évolution du programme de sécurité et identifier les activités qui seront entreprises afin de rencontrer les besoins spécifiques du Tribunal (incluant les projets en cours liés à la formation en matière de sécurité). • Améliorer le cadre de gestion de la sécurité au Tribunal (incluant la formalisation de la gouvernance du programme, la révision du Guide aux employés et le développement de procédures pour encadrer certaines activités de sécurité). • Soutenir les efforts relatifs à la GSTI afin de maintenir l'état actuel de conformité (incluant l'approbation par la gestion supérieur de la Politique ministérielle de sécurité des technologies de l'information). • Mettre en place des plans, des mesures et des dispositions afin d'assurer la continuité des activités. 	<p>Acceptable</p>	<p>Le Tribunal :</p> <ul style="list-style-type: none"> • élaborera un plan de travail pour guider l'évolution du programme de sécurité et définir les activités qui seront entreprises afin de répondre aux besoins spécifiques de l'organisation (incluant les projets en cours liés à la formation en matière de sécurité); • améliorera le cadre de gestion de la sécurité de l'organisation (incluant la formalisation de la gouvernance du programme, la révision du <i>Guide aux employés</i> et le développement de procédures pour encadrer certaines activités de sécurité); • appuiera les efforts relatifs à la GSDI afin de maintenir l'état actuel de conformité (incluant l'approbation par la haute direction de la Politique ministérielle de sécurité de la technologie de l'information); • mettra en place des plans, des mesures et des dispositions afin d'assurer la continuité des activités. 	<p>Juillet 2010</p> <p>Mars 2011</p> <p>Déc. 2010</p> <p>Phase 2 : Déc. 2009 Phase 3 : Mars 2010</p>

Recommandation du SCT	Cote du Tribunal	Plan d'action de la gestion	Calendrier
<p>CG 20) Services axés sur les citoyens : Les services de grande qualité favorisent la confiance des citoyens envers le gouvernement, donnent lieu à des niveaux élevés de satisfaction des clients, démontrent que l'argent des contribuables est utilisé de manière optimale et contribuent à l'atteinte des objectifs de la politique publique.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La mesure dans laquelle la direction s'investit dans la gestion générale de la prestation des services et des priorités en matière de services est assuré grâce à des processus de gestion clairs et bien établis et à des résultats démontrables • Le point de vue et les besoins du public/des clients sont pris en compte dans l'élaboration de nouveaux programmes ou services ou de nouvelles politiques • Les services sont dispensés dans les deux langues officielles, conformément au Cadre de la politique des langues officielles 			
<p>Opportunités :</p> <p>Le SCT encourage le Tribunal à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • utiliser l'information sur le rendement, y compris les résultats de la mesure de la satisfaction des clients et le rendement lié aux normes de service, afin d'établir des buts et des priorités pour l'amélioration de ses services à l'échelle de l'institution; • mesurer la satisfaction des clients pour ses principaux services à l'aide de l'Outil de mesures communes (OMC) élaboré par l'Institut des services axés sur les citoyens; • poursuivre les efforts afin que toutes les décisions soient publiées simultanément dans les deux langues officielles. 	<p>Acceptable</p>	<p>Le Tribunal élaborera un plan pour évaluer la qualité des services qu'il offre à sa clientèle. Il demandera les commentaires des clients qui interagissent avec lui sur la rapidité de l'information qu'il leur donne, la précision de l'information administrative et la pertinence de l'orientation fournie, et il tiendra un nouveau sondage, sur son site Web, sur la satisfaction de ses clients, notamment. Il consultera le Comité de la magistrature et du barreau à l'automne 2009 pour discuter de la démarche envisagée.</p> <p>Le Tribunal continuera de suivre de très près la gestion des cas pour garantir qu'il continue de publier simultanément ses décisions dans les deux langues officielles.</p>	<p>Automne 2009</p> <p>Continu</p>

Recommandation du SCT	Cote du Tribunal	Plan d'action de la gestion	Calendrier
<p>CG 21) Efficacité du Programme de gestion du rendement pour les cadres supérieurs : L'organisation dispose d'un système de gestion du rendement robuste et efficace qui permet d'obliger les cadres supérieurs à rendre compte des résultats.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excellentes ententes de rendement des cadres supérieurs alignées aux plans opérationnels et aux priorités du Greffier, établissant une imputabilité claire • Évaluation compétente et efficace du rendement • Mécanisme d'examen efficace 			
<p>Opportunités :</p> <p>Tous les ministères et organismes devraient se concentrer davantage sur la clarté des responsabilités, les rencontres individuelles, l'examen semestriel et les plans d'amélioration du rendement.</p>	<p>Fort</p>	<p>Le Tribunal continuera d'établir des objectifs clairs pour tous les cadres supérieurs du Tribunal, de même que pour tous les autres employés, au début de chaque exercice. Il procède à l'examen semestriel de leur rendement. Les discussions finales sur les évaluations du rendement sont fondées sur les objectifs de chaque employé et ceux de l'organisation. Les gestionnaires et les employés établissent en outre leurs plans d'apprentissage et leurs objectifs de rendement par application d'un modèle commun, de manière à renforcer le lien entre l'apprentissage et le rendement. Le Tribunal estime que le perfectionnement professionnel est une priorité.</p>	<p>2009-2010</p>