

# **Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes**

**2010-2011**

**Rapport ministériel sur le rendement**

---

L'honorable Peter Penashue  
Ministre des Affaires intergouvernementales  
Président du Conseil privé de la Reine pour le  
Canada



---

## Table des matières

Message du ministre.....	1
Section I : Survol de l'organisation.....	2
Raison d'être .....	2
Responsabilités .....	2
Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes.....	3
Résultat stratégique et architecture des activités de programme (AAP).....	4
Priorités organisationnelles .....	5
Analyse des risques .....	8
Sommaire – Rendement .....	10
Profil des dépenses.....	12
Budget des dépenses par crédit voté.....	13
Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique .....	14
Résultat stratégique .....	14
Activité de programme 1: Services aux conférences .....	14
Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme .....	15
Leçons apprises .....	16
Activité de programme 2: Services internes:.....	18
Sommaire du rendement, analyse de l'activité de programme et leçons apprises ....	20
Section III : Renseignements supplémentaires.....	21
Principales données financières.....	21
Graphique des principales données financières .....	21
États financiers.....	22
Liste des tableaux supplémentaires .....	22
Section IV : Autres sujets d'intérêt.....	22
Pour plus d'information.....	22

---



## Message du ministre

Le Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes (SCIC) est un organisme intergouvernemental neutre et impartial jouant un rôle-clé au sein du fédéralisme canadien et en faveur du maintien de relations harmonieuses entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. En effet, son mandat consiste à assurer les services administratifs nécessaires à la planification et à la tenue de conférences fédérales – provinciales – territoriales et provinciales – territoriales entre premiers ministres, ministres et sous-ministres. Ainsi, en tant qu'outil primordial de collaboration, le SCIC agit comme facilitateur dans la gestion des relations intergouvernementales canadiennes, contribuant à l'efficacité de ces dernières et œuvrant pour une coopération accrue entre les divers gouvernements et ce, depuis près de 40 ans.



Les valeurs d'intégrité, d'excellence, d'adaptabilité et d'esprit d'équipe dont fait preuve le Secrétariat constituent la marque d'excellence du travail exceptionnel qu'il accomplit depuis toutes ces années. En 2010-2011, ce sont plus de 73 conférences de haut niveau, dont 50 fédérales – provinciales – territoriales et 23 provinciales – territoriales, qu'a organisées le SCIC. La neutralité et l'impartialité de l'organisme sont garantis par le fait qu'il est financé par les gouvernements fédéral et provinciaux et que ses employés proviennent aussi de ces deux paliers de gouvernement ainsi que des territoires. Qui plus est, ces différents gouvernements profitent d'importantes économies d'échelle en recourant aux services du SCIC, ce qui s'inscrit de façon tout à fait pertinente dans le contexte économique actuel.

Gage de continuité et de stabilité en matière de relations intergouvernementales canadiennes, le SCIC est déterminé à se maintenir à l'avant-garde de ce qui se fait en matière de prestation de services de conférences et à demeurer le choix premier des gouvernements lors de l'organisation de conférences intergouvernementales, en continuant à offrir un modèle évolutif de prestation de services professionnels et sans faille. C'est dans cette optique que je dépose, en tant que président du Conseil privé de la Reine pour le Canada, le Rapport ministériel sur le rendement du Secrétariat pour 2010-2011, qui met en relief les progrès accomplis au cours du dernier exercice.

L'honorable Peter Penashue  
Ministre des Affaires intergouvernementales  
Président du Conseil privé de la Reine pour le Canada

## Section I : Survol de l'organisation

### Raison d'être

Le Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes (SCIC) a été créé suivant une entente intervenue à la Conférence fédérale-provinciale des premiers ministres qui a eu lieu en mai 1973. Il a été désigné ministère fédéral par décret en conseil le 29 novembre 1973. Son mandat ne comporte qu'un seul secteur d'activité consistant à assurer les services administratifs nécessaires à la planification et au déroulement de conférences fédérales-provinciales-territoriales et provinciales-territoriales de premiers ministres, de ministres et de sous-ministres.

Le SCIC est un organisme du gouvernement fédéral et des gouvernements provinciaux et, comme tel, il agit en tant qu'organisme intergouvernemental neutre. Les deux ordres de gouvernement contribuent à son budget et son personnel se compose à la fois de fonctionnaires fédéraux et provinciaux/territoriaux. Le secrétaire soumet un rapport annuel à tous les gouvernements. Les activités font l'objet d'un examen par de hauts fonctionnaires fédéraux et provinciaux désignés par leurs premiers ministres respectifs. Le SCIC rend compte au Parlement par l'entremise du président du Conseil privé de la Reine pour le Canada.

### Responsabilités

Le mandat du SCIC consiste à planifier et à organiser des conférences intergouvernementales de haut niveau, à la demande des gouvernements fédéral-provinciaux-territoriaux. Le SCIC a pour principal objectif de soulager les ministères clients, dans pratiquement tous les secteurs d'activité intergouvernementale, des nombreuses tâches techniques et administratives associées à la planification et à la tenue de conférences multilatérales pour ainsi permettre aux participants de se concentrer sur les questions fondamentales. Il assure des services administratifs continus, efficaces et impartiaux au cours des réunions.

## Avantages pour les Canadiens et les Canadiennes

L'organisation et le déroulement des réunions multilatérales de premiers ministres, de ministres et de sous-ministres est un service mettant en relief l'un des principes fondamentaux d'une société démocratique, soit la communication, et il constitue l'un des éléments essentiels du fonctionnement de la fédération canadienne.

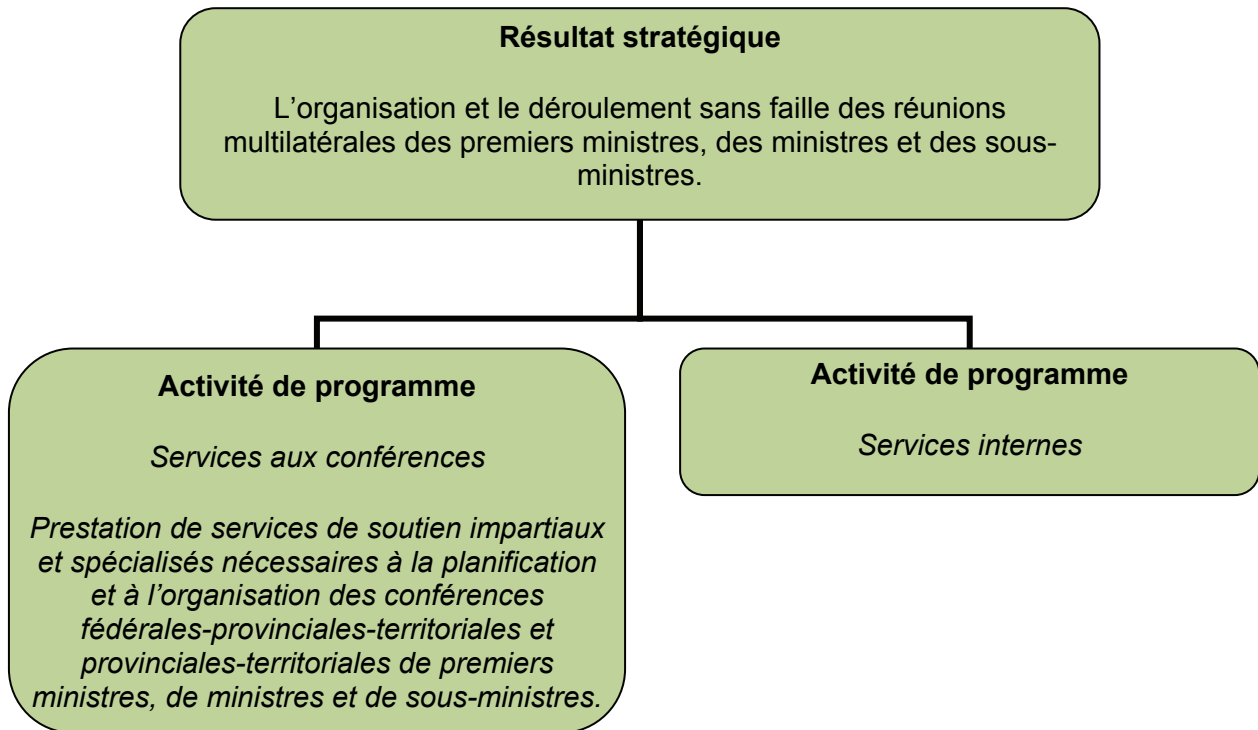
En assurant avec doigté et professionnalisme l'organisation et le bon déroulement de ces réunions, le SCIC permet aux gouvernements de se pencher sur des dossiers pertinents sans avoir à se soucier du processus ou des risques importants d'erreur ou d'omission, car elles peuvent compter sur l'expérience et la neutralité du Secrétariat qui, grâce à son expertise technique et à sa compréhension de ce qui doit être fait et du moment où cela doit être fait, ajoutera à l'efficacité de ces rencontres.

Les intérêts de chaque Canadien et de chaque Canadienne sont représentés par plusieurs ordres de gouvernement dans sa propre province ou son territoire. Le succès de chacun de ces ordres à réaliser son mandat dépend de la réussite de l'ensemble à déterminer les orientations à prendre relativement aux politiques nationales et provinciales ou territoriales, et à répondre aux besoins grâce à la collaboration et à la négociation.

En tant qu'organisme consacré à l'appui d'événements qui favorisent la coopération et la négociation entre les gouvernements, le SCIC tente de donner le plus d'effets possibles à ces processus en établissant un climat des plus propices à un discours rationnel et à des prises de décisions optimales à l'avantage de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes.

## Résultat stratégique et architecture des activités de programme (AAP)

Le SCIC est un micro-organisme ayant un seul mandat. On trouvera ci-dessous son Architecture des activités de programme.





## Priorités organisationnelles

### Légende de rendement/priorité

**Dépassée** : Plus de 100 p. 100 du niveau de rendement attendu (tel que démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.

**Entièrement atteinte** : 100 p. 100 du niveau de rendement attendu (tel que démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.

**Atteinte en grande partie** : De 80 à 99 p. 100 du niveau de rendement attendu (tel que démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.

**Passablement atteinte** : De 60 à 79 p. 100 du niveau de rendement attendu (tel que démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.

**Non atteinte** : Moins de 60 p. 100 du niveau de rendement attendu (tel que démontré par l'indicateur et la cible ou les activités et résultats prévus) pour la priorité ou le résultat précisé dans le RPP correspondant a été atteint au cours de l'exercice financier.

Priorité	Type <sup>1</sup>	Résultat stratégique
Amélioration et documentation constante des pratiques et procédures touchant la planification et le déroulement des conférences intergouvernementales	Engagement continu	La planification et le déroulement sans faille des réunions multilatérales des premiers ministres, des ministres et des sous-ministres
<b>État : Entièrement atteinte</b>		
Progrès accomplis <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les divers groupes de travail forment maintenant des communautés de pratique bien établies, qui permettent le partage constant de l'information et des pratiques exemplaires au sein des équipes de soutien aux conférences et entre elles.</li> <li>• Les processus de planification des conférences ont été examinés, et les employés ont</li> </ul>		

1. Type se définit comme suit : **engagement préalable / déjà établie** – engagement pris au cours du premier ou du deuxième exercice avant l'exercice visé par le rapport; **continu / permanente** – engagement pris au moins trois exercices avant l'exercice visé par le rapport; **nouveau** – engagement pris récemment, au cours de l'exercice visé par le Rapport ministériel sur le rendement.

<p>élaboré des manuels de procédures pour chaque poste, par souci d'uniformité et afin d'aider les nouveaux employés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afin de répondre aux besoins propres à chacun de nos groupes de clients, des fiches d'information sur chaque secteur ont été élaborées, où sont inscrits tous les renseignements recueillis lors de l'organisation des diverses rencontres.</li> <li>• Plusieurs ressources physiques et technologiques ont été remplacées ou renouvelées pour des raisons d'économie ou pour mieux répondre aux besoins des clients.</li> <li>• Les employés ont participé à des séances où on les a invités à identifier des améliorations à apporter aux services ou de nouveaux services à créer. Plusieurs de ces idées novatrices sont maintenant en cours d'évaluation ou de mise en œuvre.</li> <li>• Un processus d'évaluation interne « post-conférence » a été développé afin d'aider les équipes à mieux orienter leurs discussions rétrospectives, afin de s'assurer que l'information importante est consignée et que les mesures nécessaires sont prises.</li> </ul>
--

Priorité	Type	Résultat stratégique
Engagement accru auprès des intervenants et des clients pour faire en sorte que le Secrétariat demeure le premier choix en matière de soutien aux conférences intergouvernementales de haut niveau	Engagement nouveau	La planification et le déroulement sans faille des réunions multilatérales des premiers ministres, des ministres et des sous-ministres
<b>État : Atteinte en grande partie</b>		
<p>Progrès accomplis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une société d'experts-conseils indépendante a été chargée de créer et de réaliser un sondage en ligne auprès des clients du SCIC, qui étaient invités à nous aider à analyser leurs besoins. Ce sondage portait sur nos services actuels et leur importance pour nos clients ainsi que sur d'éventuels nouveaux services et l'intérêt qu'ils suscitent. Les données recueillies ont beaucoup aidé le SCIC à définir ses priorités stratégiques futures.</li> <li>• Le rôle du SCIC et ses services ont été présentés aux directeurs des affaires intergouvernementales de divers ministères fédéraux lors d'un atelier sur l'organisation</li> </ul>		

des rencontres FPT, en août 2010.

- Des efforts ont été déployés afin d'accroître le nombre des formulaires d'évaluation remplis par les délégués aux conférences; le taux de réponse a ainsi augmenté de 22 %.
- Des échanges et des consultations accrues ont eu lieu avec les gouvernements provinciaux et territoriaux afin de permettre le détachement d'employés provinciaux et territoriaux au SCIC. Ce mélange d'employés des divers gouvernements joue pour beaucoup dans la neutralité de l'organisme.

Priorité	Type	Résultat stratégique
Renforcer les pratiques de gestion interne du SCIC	Continu/permanente	La planification et le déroulement sans faille des réunions multilatérales des premiers ministres, des ministres et des sous-ministres
<b>État: Atteinte en grande partie</b>		
<p>Progrès accomplis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'initiative de mise en œuvre d'une plus vaste et plus solide stratégie de mesure du rendement se poursuit. Des progrès ont été accomplis notamment en ce qui a trait à l'évaluation de la qualité des services et du rendement, mais aussi pour la qualité de l'information.</li> <li>• Le développement de modèles de gestion des ressources humaines et de gestion des finances s'est concrétisé grâce à la révision, à l'élaboration et la mise en œuvre d'une trentaine de politiques internes et ce, en vue de les harmoniser avec les saines pratiques de gestion. Les efforts se poursuivent pour doter le SCIC d'un cadre de politiques, de guides et d'outils afin d'améliorer l'efficacité et l'efficacités des processus.</li> <li>• Le renforcement de l'intégration des ressources humaines dans la planification des activités s'est concrétisé grâce à la production d'un rapport annuel de planification des ressources intégrées.</li> </ul>		

## Analyse des risques

À titre d'organisation offrant des services aux activités de conférences intergouvernementales de haut niveau entreprises par 14 administrations et leurs ministères respectifs, le SCIC n'exerce aucun contrôle sur la date, le lieu et les coûts de pareilles réunions. Le Secrétariat reçoit chaque année un niveau de financement suffisamment élevé pour financer de 110 à 120 conférences. Sur une période de 10 ans, le Secrétariat a desservi en moyenne 100 conférences par an. Toutefois, l'incertitude politique et, plus récemment, la récession économique ont entraîné un déclin apparent des activités intergouvernementales depuis quelques années.

La prestation sans faille de services de grande qualité aux clients du Secrétariat n'est possible que grâce au dévouement et à l'engagement total du personnel de l'organisme, un personnel qui possède les aptitudes, la force de caractère et l'abnégation nécessaires au fonctionnement du SCIC. La conservation de la mémoire collective et la consignation des pratiques, procédures et protocoles touchant les conférences sont essentielles à la réussite du Secrétariat dans l'exécution de son mandat. De plus, le roulement du personnel affecté à la planification des conférences au sein des clients ministériels du Secrétariat est très élevé. Le personnel du SCIC joue donc une part importante lorsqu'il s'agit de transmettre aux nouveaux contacts des renseignements pertinents sur les pratiques et les processus concernant l'appareil intergouvernemental.

Étant donné qu'il rend des comptes à 14 gouvernements, le SCIC doit faire en sorte, d'une part, que ses services demeurent pertinents, impartiaux, confidentiels et équitables et, d'autre part et d'autant plus important, qu'ils soient perçus comme tel dans un contexte souvent hautement politisé.

C'est pourquoi le SCIC a toujours été conscient de l'importance des questions de gestion des risques et qu'il continue de progresser de façon constante vers la mise en œuvre efficace de la gestion intégrée des risques. Pour le SCIC, les risques les plus importants sont toujours les suivants :

1. le maintien de la crédibilité du Secrétariat en tant que fournisseur neutre de services aux conférences;
2. le maintien de la capacité du SCIC d'offrir des services aux conférences dans le contexte des restrictions budgétaires (auquel font face tous les ministères et

organismes) sans que la qualité des services ne soit affectée et le maintien de son infrastructure de soutien;

3. l'obligation de faire diligence et de présenter des rapports sur les moyens de contrôle nécessaires, compte tenu de l'accent mis aujourd'hui sur la responsabilisation et la gestion des ressources;
4. la capacité du SCIC de réagir et de s'adapter aux fluctuations des demandes de services qui lui sont faites;
5. l'accès au personnel compétent;
6. la conservation de la mémoire et des pratiques collectives.

## Sommaire – Rendement

**Ressources financières pour 2010-2011 (en millions de \$)**

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
6,6	6,9	5,2

**Ressources humaines pour 2010-2011 (ETP)**

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
36	32	4

**Résultat stratégique** : L'organisation et le déroulement sans faille des réunions multilatérales des premiers ministres, des ministres et des sous-ministres.

Indicateur de rendement	Objectifs	Rendement de 2010-2011
Mesure dans laquelle les hauts fonctionnaires sont satisfaits des divers services du SCIC en ce qui a trait à l'organisation et au déroulement des réunions multilatérales de premiers ministres, de ministres et de sous-ministres	90 % - Degré élevé de confiance des intervenants dans le rôle institutionnel indépendant du SCIC, et degré élevé de satisfaction envers les services du SCIC	Le sondage confirme que les clients sont très satisfaits de la qualité des services du SCIC. Toutes les cibles ont été atteintes, voire surpassées. La rétroaction informelle reçue après les conférences est également très élogieuse. Par ailleurs, la demande de services des secteurs est demeurée stable, et un nouveau secteur a même demandé les services du SCIC.

Activité de programme	Dépenses réelles de 2009-2010 (en dollars)	2010-11 <sup>2</sup> (en dollars)				Concordance avec les résultats du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Services aux conférences intergouvernementales	3,0M	4,4M	4,4M	4,5M	3,0M	Contribuer à la réalisation des affaires gouvernementales : soutenir les synergies, le dialogue, les interactions efficaces entre les secteurs gouvernementaux dans le contexte intergouvernemental par la prestation impartiale de services de soutien aux conférences et à la gestion de l'information.

Activité de programme	Dépenses réelles de 2009-2010 (en dollars)	2010-11 (en dollars)			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Services internes	2,1M	2,2M	2,2M	2,4M	2,2M

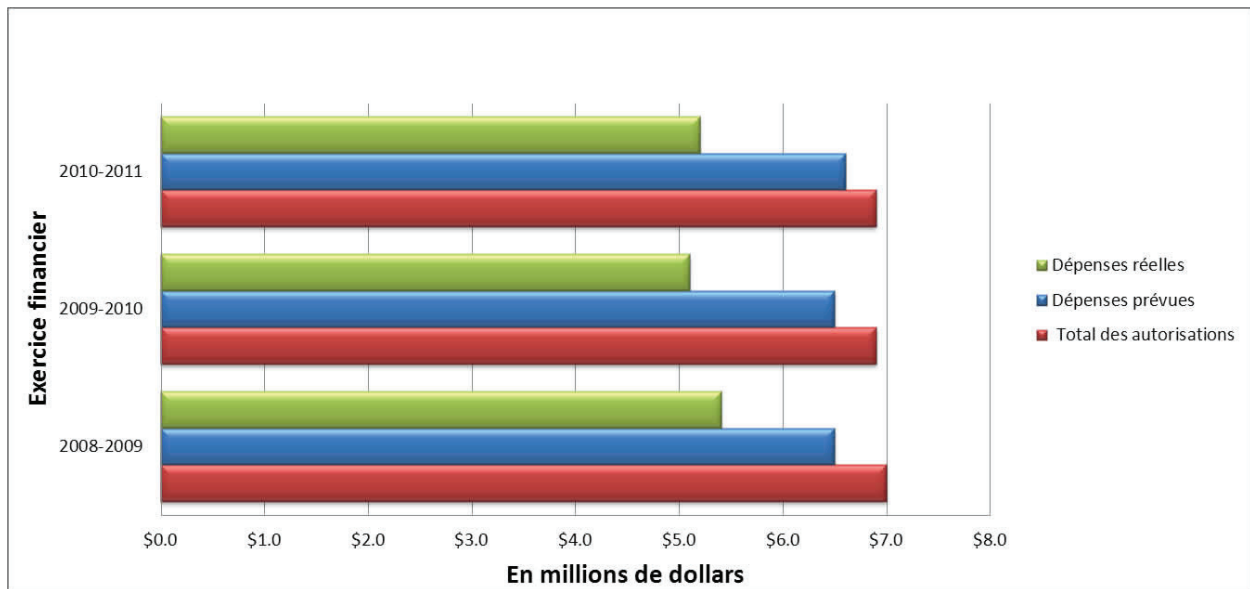
2. Depuis le cycle des budgets des dépenses 2009-2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées de façon distincte des autres activités de programme. Elles ne sont plus réparties parmi les activités de programme restantes, comme c'était le cas dans les budgets principaux des dépenses précédents. Cette mesure a une incidence sur la comparabilité des dépenses et de l'information liée aux ETP par activité de programme entre les divers exercices financiers.

## Profil des dépenses

Depuis 2008-2009 les dépenses du SCIC sont demeurées stables. Le SCIC a donc enregistré un excédent de 1,7 million de dollars, en partie attribuable au fait qu'il reçoit suffisamment de fonds pour appuyer de 110 à 120 conférences par année, mais qu'il n'en a appuyé que 73 (75 en 2009-2010). Notons que le lieu des conférences a une incidence sur les autres coûts de fonctionnement, la plupart des dépenses étant engagées pour des services professionnels (traduction et interprétation) et le transport.

Le SCIC est financé à la fois par le gouvernement du Canada, qui lui consent des crédits parlementaires, et par les provinces, qui lui versent des contributions. La somme réclamée aux provinces l'automne dernier, pour le budget de 2010-2011, correspondait à 2 605 300\$. De ce montant, les provinces ont contribué à hauteur de 1 072 600\$, montant qui a été versé directement au Trésor.

## Tendances au chapitre des dépenses ministérielles (millions de dollars)





## Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir plus de renseignements sur nos crédits organisationnels et/ou dépenses législatives, veuillez consulter les Comptes public du Canada 2010-2011 (Volume II). Vous trouverez une version électronique des Comptes publics sur le site Web de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada<sup>3</sup>.

---

3. Consultez les Comptes publics du Canada 2010 à <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html>.

## Section II : Analyse des activités de programme par résultat stratégique

### Résultat stratégique

L'organisation et le déroulement sans faille des réunions multilatérales des premiers ministres, des ministres et des sous-ministres.

### Activité de programme 1: Services aux conférences

#### Description de l'activité de programme

La principale activité de programme du SCIC consiste en la prestation de services de soutien impartiaux et spécialisés nécessaires à la planification et à l'organisation des conférences fédérales-provinciales-territoriales et provinciales-territoriales des premiers ministres, des ministres et des sous-ministres.

Le SCIC ne convoque pas de réunions intergouvernementales. Il doit plutôt répondre aux besoins créés par les décisions des gouvernements de se réunir pour traiter de questions nationales importantes ou d'autres points précis. Le Secrétariat n'exerce aucun contrôle sur les décisions relatives au lieu de ces réunions, à leur nombre au cours d'un exercice donné, à leur date et à leur durée. Le niveau des dépenses du SCIC pour chaque exercice est cependant directement touché par ces divers facteurs.

#### Ressources financières 2010-2011 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
4,4	4,5	3,0

#### Ressources humaines 2010-2011 (ETP)

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
20	20	0

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Objectif	État du rendement
Organisation et déroulement sans faille des activités.	Résultats des sondages, lettres de satisfaction des clients, nombre stable ou accru de ministères clients faisant appel aux services du SCIC.	Maintenir le plus haut degré de satisfaction de la clientèle.	Entièrement atteint

## Sommaire du rendement et analyse de l'activité de programme

En 2010-2011, le SCIC a fourni des services à l'occasion de 73 conférences intergouvernementales de haut niveau. Les réunions sont réparties de la façon suivante :

Premiers ministres : 0 Premiers ministres P/T : 1 Ministres : 32  
Sous-ministres : 40

Le cadre de mesure du rendement (CMR) du Secrétariat, fondé sur l'Architecture des activités de programme (AAP), présente la stratégie de mesure globale de l'organisme. Chaque année, le rendement est évalué au moyen de données et de documents internes, ainsi que de deux enquêtes auprès des clients : l'une d'entre elles s'adresse à un échantillon de planificateurs de conférences et la deuxième, à des délégués aux conférences.

En ce qui concerne le taux de satisfaction, les résultats sont encore très positifs cette année. En fait, 100 % des planificateurs interrogés se sont dits satisfaits ou très satisfaits des services du SCIC dans l'ensemble. De 89 % à 100 % étaient satisfaits des différents aspects des services offerts à l'étape de la planification; chaque aspect a reçu une cote moyenne d'au moins 4,5 sur une échelle de 1 (pas du tout satisfait) à 5 (très satisfait). La cible de rendement de 90 % a donc été atteinte voire dépassée dans tous les cas. Le sondage auprès des délégués est tout aussi positif : 98 % d'entre eux se sont dits satisfaits ou très satisfaits des services du SCIC dans l'ensemble. Les différents aspects de ces services offerts sur place ont été à la hauteur des attentes de 91 % à 98 % des répondants.

Les citations suivantes, recueillies lors des sondages menés cette année auprès des planificateurs et des délégués, révèlent elles aussi le niveau de satisfaction de nos clients :

« Le SCIC a établi un processus très efficace grâce à ses normes et procédures bien établies. »

« Le SCIC est une machine bien huilée. »

« Le SCIC s'occupe de tous les petits détails, ce qui permet aux participants de se concentrer sur le sujet de la conférence. »

« Le SCIC ne manque jamais d'orchestrer les conférences les mieux organisées que j'ai jamais vues. »

Le SCIC a également reçu encore cette année des témoignages de reconnaissance de divers clients :

« Je tiens à remercier sincèrement le SCIC de l'aide que vous avez apportée à la rencontre du Conseil des ministres de l'Éducation (Canada) la semaine dernière. Votre professionnalisme et votre diligence ont joué pour beaucoup dans le succès de cette activité. J'espère avoir l'occasion de travailler avec vous à nouveau. »

Ruby Chow

Conseil des ministres de l'Éducation (Canada)

« Je profite de l'occasion pour remercier sincèrement le SCIC du travail que vous avez fait lors de la rencontre des ministres responsables des personnes handicapées et des ministres responsables des droits de la personne en mars dernier. [...]. Notre ministre et les autres participants se sont montrés très satisfaits du déroulement de la réunion. Ils estiment avoir pu jeter les fondements de futures rencontres sur le même sujet. C'est avec plaisir que nous avons collaboré avec vous à l'organisation de l'événement [...]. »

Peter Ogradnik

Travail et Immigration Manitoba

## Leçons apprises

Nous avons reconnu au cours de l'année que les évaluations annuelles fournissent à l'organisme de l'information précieuse, mais que les préoccupations qu'y soulèvent les clients ne peuvent être traitées dans de courts délais. Nous avons donc décidé de réaliser une

évaluation à l'interne tout de suite après chaque conférence, afin de renforcer notre rendement et de pouvoir réagir plus rapidement aux points soulevés. C'est pourquoi un processus d'évaluation « post-conférence » a été créé et mis en œuvre cette année.

Les communications continues avec nos clients ces dernières années ont surtout porté sur leur niveau de satisfaction envers nos services actuels, mais il est devenu de plus en plus évident cette année qu'il fallait aussi prévoir leurs besoins futurs si notre organisme voulait assurer sa viabilité à long terme et demeurer le premier choix en matière de conférences intergouvernementales. Un nouveau sondage en ligne a donc été réalisé auprès des clients, et il a confirmé que le SCIC devait moderniser son modèle de prestation des services, et exploiter sans tarder le potentiel des nouvelles technologies. Le SCIC entend mettre en œuvre ses priorités stratégiques à cet égard et envisage diverses possibilités qui lui permettront sans doute de mieux répondre à l'évolution des besoins de ses clients.

Invités à décrire la qualité des services offerts par le SCIC, nos clients ont utilisé le plus fréquemment les mots « professionnel », « organisé », « efficace » et « courtois ». Les mêmes descriptifs reviennent depuis plusieurs années, ce qui ne manque pas d'étayer notre conviction, voulant que la qualité du service à la clientèle fasse partie intégrante de nos valeurs organisationnelles. Le SCIC continue de connaître un fort roulement du personnel, en raison des départs à la retraite, des détachements et des occasions qui se présentent ailleurs; il nous faut donc veiller avec vigilance à la transmission des valeurs de la fonction publique, ainsi que de nos valeurs organisationnelles comme l'excellence, l'intégrité, la souplesse, l'adaptabilité et le travail d'équipe. Nous nous efforçons actuellement d'engager les employés dans cette réflexion et nous saisissons les nouvelles occasions qui se présenteront afin de maintenir la qualité de notre service à la clientèle à la grandeur de l'organisme.

## Activité de programme 2: Services internes

### Description de l'activité de programme

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

#### Ressources financières 2010-2011 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
2,2	2,4	2,2

#### Ressources humaines 2010-2011 (ETP)

Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
16	12	4

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	État du rendement
<p>Soutien efficace des Services aux conférences dans leur prestation de services aux réunions intergouvernementales de haut niveau, ainsi que de la direction du Secrétariat qui doit répondre aux obligations de l'organisation en tant qu'organisme du gouvernement du Canada. Les activités de soutien interne permettent aux Services aux conférences d'offrir des services de grande qualité aux gouvernements. Les services internes jouent un rôle important dans la présentation en temps opportun, et dans les délais prescrits, de rapports précis aux organismes centraux.</p>	<p>Résultats favorables des sondages menés auprès des clients, rapports de vérification, rapports aux organismes centraux.</p>	<p>Assurer le plus haut niveau de satisfaction en répondant aux besoins des clients et en s'acquittant des obligations de l'organisme</p>	<p>Atteinte en grande partie</p>
<p>Assurer une saine gestion et l'intendance consciencieuse des biens, des ressources financières et humaines, et des services de TI, conformément aux principes de la fonction de contrôleur moderne.</p>	<p>Résultats positifs d'examen et de vérifications.</p>	<p>Preuves solides de saine gestion dans ce domaine.</p>	<p>Atteinte en grande partie</p>

## Sommaire du rendement, analyse de l'activité de programme et leçons apprises

Au cours de l'exercice 2010-2011, les Services internes ont été renforcés. De nouvelles politiques, directives et procédures ont été adoptées ou renouvelées. La majorité des rapports aux organismes centraux ont été soumis à temps. Le rapport ministériel sur l'obligation de rendre compte en dotation (RMORCD) a démontré que le rendement était acceptable dans tous les domaines et qu'aucun secteur clé n'avait besoin d'une attention accrue.



## Section III : Renseignements supplémentaires

### Principales données financières

#### État condensé de la situation financière

Au 31 mars 2011 (en dollars)

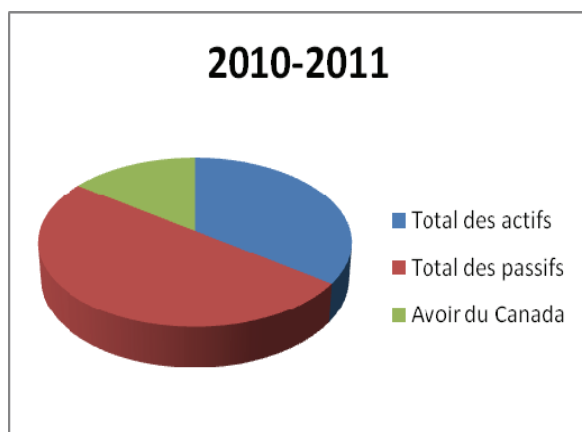
	Variation en %	2010-2011	2009-2010
Total des actifs	66%	787 394	475 508
Total des passifs	62%	1 125 132	694 418
Avoir du Canada	54%	(337 738)	(218 910)
Total	66%	787 394	475 508

#### Déclaration condensée des opérations

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2011 (en dollars)

	Variation en %	2010-2011	2009-2010
Total des dépenses	2%	5 781 209	5 643 523
Total des revenus	4%	1 073 373	1 033 960
Coût net des opérations	2%	4 707 836	4 609 563

### Graphique des principales données financières



## États financiers

<http://www.scics.gc.ca/francais/view.asp?ccid=123>

## Liste des tableaux supplémentaires

La version électronique de tous les tableaux de renseignements supplémentaires qui figurent dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2010-2011 est disponible sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.<sup>4</sup>

- ▶ Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles
- ▶ Achats écologiques
- ▶ Vérifications internes et évaluations

## Section IV : Autres sujets d'intérêt

Le SCIC est un organisme des gouvernements fédéral et provinciaux et, comme tel, il agit comme organisme intergouvernemental neutre. Le Secrétariat produit un rapport annuel aux gouvernements dans lequel il fait état en détail de ses activités. On peut consulter ce rapport sur le site Web du SCIC à l'adresse suivante : [www.scics.gc.ca](http://www.scics.gc.ca).

## Pour plus d'information

Daniel Plourde  
Secrétaire adjoint  
Téléphone : (613) 995-2344  
Courriel : [daniel.plourde@scics.gc.ca](mailto:daniel.plourde@scics.gc.ca)

---

4. Consultez Partie III – Rapports ministériels sur le rendement (RMR) de 2010-2011 : Information additionnelle (tableaux), à <http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2010-2011/index-fra.asp>.