

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2012**

Région du Québec			
<i>Vérification des pratiques de gestion Région du Québec DATE D'APPROBATION : 23/02/2012</i>			
RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
<p>Le Secteur de la vérification et d'évaluation recommande que le Directeur général régional du Bureau régional du Québec:</p> <p>1. Poursuive la collaboration avec l'administration centrale et les autres régions à la définition des services à la clientèle externes offerts par AADNC et à l'élaboration des cibles de rendement pour la prestation de ces services, dans le cadre de la gestion et de la surveillance continues des normes à cet égard. Afin d'assurer l'adoption d'une approche cohérente à l'échelle nationale, les normes et les attentes quant au rendement et les exigences en matière de surveillance devront être communiquées officiellement à toutes les régions par l'administration centrale.</p>	<p>1.1. Le bureau régional du Québec va collaborer avec le Dirigeant principal des finances pour l'élaboration des normes de services pour les services internes pour les domaines d'activités de ce secteur. Les normes de services régionales seront partagées en vue de favoriser une approche cohérente à l'échelle nationale.</p> <p>1.2. Le bureau régional du Québec va collaborer aussi avec les Opérations régionales pour l'élaboration des normes de services pour la clientèle externe en matière de paiements de transfert.</p> <p>1.3. Le bureau régional du Québec est à collaborer avec les secteurs de l'administration centrale sur l'élaboration de normes de services pour la clientèle externe, en matière de paiements de transfert, de gestion foncière, d'inscription au Registre des</p>	<p>Permanent</p>	<p>État : Demande de fermeture</p> <p>Mise à jour/Justification En date du 30 septembre 2012</p> <p>1.1</p> <p>En janvier 2012 le BRQ a contribué à l'exercice visant à identifier les normes de services pour les services internes au sein du secteur de la Dirigeante principale des finances, incluant les services financiers, les services administratifs (incluant la gestion des marchés et des biens), ainsi que la GI/TI. L'objectif visé était de répertorier toutes les normes de services en vigueur, incluant les principes régissant la prestation des services.</p> <p>NOTE : l'établissement des normes de service sera dorénavant la responsabilité des guichets de services en matière de comptabilité et d'approvisionnement.</p>

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2012**

Région du Québec			
Vérification des pratiques de gestion Région du Québec DATE D'APPROBATION : 23/02/2012			
RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
	Indiens, de successions, de traitement des demandes de financement de projet de développement économique, de traitement d'appels en matière électorale, et de règlements administratifs.		<p>1.2</p> <p>Le BRQ a activement collaboré à l'élaboration de normes de services en matière de paiements de transfert. Notamment, ces sujets ont fait l'objet d'une discussion au Forum des DGRA ainsi que lors des appels conférence des Directeur, Services de financement / Directeur, Services généraux.</p> <p>En outre, l'administration centrale a introduit à l'échelle nationale de nouvelles normes de services sur la qualité, les délais et les dates limites à respecter dans le cadre de l'analyse des états financiers. Ces normes, qui ont été rendues publiques aux bénéficiaires d'ententes, sont en vigueur et respectées au BRQ.</p> <p>1.3</p> <p>La direction régionale responsable de des affaires individuelles maintient une relation continue avec la direction</p>

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2012**

Région du Québec			
<i>Vérification des pratiques de gestion Région du Québec</i> DATE D'APPROBATION : 23/02/2012			
RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
			<p>générale des affaires individuelles de l'administration centrale concernant la mise en place et la mise à jour de normes de services, s'il y a lieu. En outre, la direction régionale s'est dotée depuis des années de normes de services liées plus particulièrement à l'inscription au registre des Indiens, les retours d'appels de la ligne 1-800 régionale, ainsi que les successions.</p> <p>Le BRQ continuera à collaborer avec les secteurs de l'administration centrale sur l'élaboration de normes de services pour la clientèle externe, en matière de gestion foncière et de traitement des demandes de financement de projet de développement économique.</p> <p>SVE : Mise en œuvre terminée. La recommandation est fermée.</p>
2. Sensibilise les gestionnaires régionaux responsables de la dotation en offrant des sessions	2.1. Organiser des sessions d'information avec l'équipe de gestion élargie afin de leur	mi-mars 2012	État : Demande de fermeture

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2012**

Région du Québec			
Vérification des pratiques de gestion Région du Québec DATE D'APPROBATION : 23/02/2012			
RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
d'information. La formation devrait identifier les outils et les ressources disponibles pour les aider à mieux comprendre leurs rôles et responsabilités par rapport aux processus de dotation et qu'ils soient faits de manière efficiente et efficace, ainsi qu'identifier les documents nécessaires à conserver pour démontrer la conformité aux politiques et aux procédures.	<p>rappeler les documents nécessaires à conserver au dossier.</p> <p>2.2. Établir des formations de groupe pour les gestionnaires pour les aider à mieux comprendre les rôles et responsabilités respectives par rapport aux processus de dotation.</p> <p>2.3. Développer et /ou partager des outils avec les gestionnaires, e.g. outils de pré-sélection et évaluation, profil de compétences régionales, etc.</p> <p>2.4. Mettre à jour des outils de dotation et les rendre accessibles via l'intranet régional.</p>	<p>Mai 2012 Mois de l'apprentissage</p> <p>Mai 2012 Mois de l'apprentissage</p> <p>Début mars 2012</p>	<p>Mise à jour/Justification En date du 30 septembre 2012 :</p> <p>Une session d'information touchant la dotation a été offerte aux gestionnaires dans le cadre du mois de l'apprentissage en mai 2012. Les thèmes suivants ont été abordés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La documentation nécessaire aux dossiers; - L'établissement des rôles et responsabilités pour les divers intervenants dans les processus; - L'instrument de délégation ministériel; - Le lien à faire entre l'énoncé de critères de mérite et les exigences du poste; - Les outils de présélection et d'évaluation qui sont à la disposition des gestionnaires; - Etc. <p>De plus, et afin de permettre aux employés de bien saisir le processus de dotation et ses diverses phases, plusieurs sessions d'information ont été offertes l'équipe RH sous les thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Système d'aspiration de carrière

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2012**

Région du Québec			
Vérification des pratiques de gestion Région du Québec DATE D'APPROBATION : 23/02/2012			
RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
			<p>au BRQ (informatisation du formulaire)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparation d'un C.V., lettre de présentation et divers outils; - Information sur l'administration des priorités; - Entrevues et examens de sélection; <p>Enfin, l'équipe RH a présenté à tous les employés et gestionnaires de la région le profil de compétences élaboré pour le groupe PM. Ce profil est disponible sur Intranet et représente les compétences clés identifiées pour ce groupe.</p> <p>SVE : Mise en œuvre terminée. La recommandation est fermée.</p>
3. Travailler de concert avec la DGSRHMT et proposer de nouvelles approches pour s'ajuster aux exigences de la gestion de	3.1. La région s'assurera que son processus de GRE est parfaitement aligné sur la politique ministérielle nationale.	Lettre d'appel de l'AC	<p>État : Demande de fermeture (terminé)</p> <p>Mise à jour/Justification</p>

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2012**

Région du Québec			
<i>Vérification des pratiques de gestion Région du Québec</i> DATE D'APPROBATION : 23/02/2012			
RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
<p>rendement des employés (GRE). Les changements devraient inclure l'alignement des objectifs de développement aux besoins des employés ainsi qu'aux exigences régionales des postes et des compétences. Tout objectif de perfectionnement identifié devrait être utilisé pour informer le personnel des plans de formation pour l'année et il devrait y avoir un lien clair entre les deux documents (par ex., GRE et plan d'apprentissage). La formation devrait être donnée pour améliorer l'uniformité et la qualité de la préparation et de l'évaluation de la GRE. Le Bureau régional du Québec devrait aussi mener un examen de la qualité des objectifs établis sur un échantillon des GRE pour vérifier qu'ils sont bien remplis comme ils doivent l'être et selon les attentes.</p>	<p>3.2. Lors de l'envoi de la lettre d'appel régionale annonçant le début du processus, les messages seront adaptés aux gestionnaires et employés. Les attentes seront définies, des exemples concrets seront fournis et les liens électroniques seront rendus accessibles à tous.</p> <p>3.3. Des exemples d'objectifs de travail provenant d'un échantillon aléatoire régional feront l'objet d'un examen de la qualité des évaluations 2011/12. Des exemples de "bons" et "mauvais" libellés seront partagés, de façon anonyme, avec les gestionnaires lors d'une session d'information (voir item 4).</p> <p>3.4. Des sessions d'information à l'intention des gestionnaires seront offertes sur le processus de GRE, incluant l'établissement des objectifs (mesurables/accessibles/réalistes et compréhensibles (MARC));</p> <p>3.5. Avant la revue mi-année, un 2^{ième} échantillon aléatoire sera effectué</p>	<p>Début avril 2012</p> <p>Fin avril 2012 pour exercice se terminant le 31 mai</p> <p>Juin 2012</p>	<p>En date du 31 décembre 2012 :</p> <p>En avril 2012, une lettre d'appel régionale a été acheminée à tous les employés par la Direction générale du BRQ afin de lancer le processus de gestion du rendement. Des liens utiles figuraient à la lettre, notamment le système d'aspiration de carrière du BRQ, divers cours et formations offerts par le ministère ainsi que l'École en matière de GRE, et le parcours d'apprentissage à AADNC.</p> <p>En mai 2012 le nouveau profil régional des compétences élaboré pour le groupe PM a été présenté aux employés comme outil venant appuyer l'élaboration des objectifs de travail et le développement du plan d'apprentissage individuel.</p> <p>Toujours en mai 2012 deux sessions d'information destinées aux gestionnaires ainsi qu'aux employés ont été offertes par l'équipe régionale RH sur la formulation des objectifs de travail dans le cadre de l'évaluation du rendement.</p>

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2012**

Région du Québec			
Vérification des pratiques de gestion Région du Québec DATE D'APPROBATION : 23/02/2012			
RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
	et servira à mesurer l'efficacité du processus, permettant ainsi de s'ajuster en fonction du MARC.	Septembre 2012	<p>Des exemples d'objectifs de travail (bon et mauvais) avaient été recueillis au préalable à partir d'un échantillonnage aléatoire d'anciens rapports d'évaluation du rendement. L'outil utilisé était basé sur le concept du "SMART" (Simple, Mesurable, Atteignable, Relié, Temporel).</p> <p>Un 2^e échantillonnage devait être effectué à la mi-année afin de mener un examen de la qualité des objectifs établis pour vérifier qu'ils avaient été établis selon les attentes. Cependant le poste de Conseillère RH responsable du dossier a été coupé dans le cadre du Plan d'action de réduction du déficit et l'employée a quitté le BRQ en juin 2012 sans être remplacée, de même que sa collègue. La seule conseillère restante devant prendre en charge tous les dossiers de dotation+ relations de travail de la région en plus supporter la gestion dans la réduction de ses effectifs, <u>cette action n'a pu être complétée.</u></p>

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2012**

Région du Québec			
Vérification des pratiques de gestion Région du Québec DATE D'APPROBATION : 23/02/2012			
RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
			<p>Le nouveau guichet de services en RH pour la région de l'Est sera dorénavant responsable de la coordination du processus de Gestion du rendement des employés. Une fois les postes dotés et les employés entrés en fonction, le bureau régional collaborera avec les nouveaux conseillers du guichet afin de continuer à améliorer la qualité et la pertinence des objectifs de travail des employés.</p> <p>À la fin du présent cycle GRE, nous tenterons de reprendre l'exercice d'échantillonnage des objectifs de travail avec l'appui du guichet de service dans une perspective d'amélioration continue et afin de continuer à assurer des objectifs SMART en 2013-14.</p> <p>SVE : Mise en œuvre terminée. La recommandation est fermée.</p>
4. Poursuivre la collaboration avec l'administration centrale et la sensibiliser à la nécessité de consulter étroitement les bureaux régionaux et les représentants des	Afin de contribuer à une compréhension améliorée des besoins des Premières nations au Québec, le BRQ continuera à utiliser les tribunes nationales telles les rencontres de	En continu	<p>État : Demande de fermeture</p> <p>Mise à jour/Justification En date du 30 septembre 2012 :</p>

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 31 DÉCEMBRE 2012**

Région du Québec			
Vérification des pratiques de gestion Région du Québec DATE D'APPROBATION : 23/02/2012			
RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
Premières nations afin de bénéficier d'une compréhension améliorée des besoins et des exigences des Premières nations.	secteurs, les comités et les appels conférences afin de souligner l'importance de consulter étroitement les bureaux régionaux ainsi que les représentants des Premières nations dans le cadre de développement de politique, changements proposés aux programmes, mise en œuvre d'initiatives spéciales, projets pilotes, etc.		<p>De façon continue, le BRQ est impliqué dans les différents groupes de travail nationaux et ce dans les différents domaines d'affaire du ministère. Le BRQ prend part à des rencontres nationales, appels-conférences et vidéos-conférences et participe aux échanges et discussions de manière continue avec les représentants de l'administration centrale et des régions.</p> <p>SVE : Mise en œuvre terminée. La recommandation est fermée.</p>