

Regards sur l'audit



Audit de l'administration du Centre de renseignements à la population d'ECCC

Répondre aux demandes de renseignements du public en fournissant les bons renseignements en temps opportun est un aspect important des communications du Ministère avec la population canadienne. La [Politique sur les communications et l'image de marque](#) du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) précise que les administrateurs généraux doivent faciliter les communications avec le public au sujet des politiques, des programmes, des services et des initiatives et s'assurer, entre autres, que leur ministère répond dans les plus brefs délais aux demandes d'information ou de renseignements du public sans recours inutile à la [Loi sur l'accès à l'information](#).

À Environnement et Changement climatique Canada (ECCC), c'est le sous-ministre adjoint de la Direction générale des affaires publiques et des communications, lequel est désigné par le sous-ministre, qui a la responsabilité d'informer la population au sujet des politiques, des programmes, des services et des initiatives. La Direction générale des affaires publiques et des communications est un partenaire clé qui fournit des services de soutien professionnel à l'ensemble d'ECCC et offre une expertise en ce qui a trait aux affaires parlementaires et du Cabinet, aux communications, aux services ministériels et aux demandes de renseignements du public.

Le Centre de renseignements à la population dans la Direction générale des affaires publiques et des communications est le point d'entrée du Ministère pour les quelque 8 000 demandes de renseignements que le public soumet chaque année par le truchement de divers canaux de communication comme courriel, téléphone et la poste. Pour répondre avec exactitude à ces demandes de renseignements en temps opportun, le Centre de renseignements à la population doit faire appel à un réseau ministériel d'experts en la matière.

Ce que l'audit a constaté

ECCC a établi des processus et des pratiques pour appuyer l'administration des demandes de renseignements du public reçues à ses divers points d'entrée. Certaines mesures pourraient être prises afin d'améliorer l'administration des demandes de renseignements du public, notamment :

- examiner et évaluer le rôle du Centre de renseignements publics dans le contexte plus large au niveau du ministère en ce qui a trait à l'administration des activités de traitement des demandes de renseignements du public;
- renforcer les contrôles et les processus en place pour déterminer avec précision le nombre de demandes de renseignements reçues;



- mettre en place des procédures et des outils pour fournir des réponses complètes et exactes.

Il a également des occasions de créer et de mettre en œuvre des normes qui permettraient d'établir des délais de réponse prévus et de déterminer si ces délais sont respectés.

Recommandations et réponse de la direction

Recommandation 1

Le sous-ministre adjoint de la Direction générale des affaires publiques et des communications devrait entreprendre une analyse de la façon dont les demandes de renseignements du public sont reçues et traitées dans le Ministère.

Réponse de la direction

Le sous-ministre adjoint de la Direction générale des affaires publiques et des communications accepte la recommandation. Au cours de l'audit, l'équipe du Centre des renseignements à la population a déjà pris un certain nombre de mesures pour communiquer et rechercher comment les demandes du public reçues via le centre sont ensuite reçues par les experts du Ministère une fois que l'équipe leur confie les demandes. L'équipe est en cours de clarifier les rôles, les responsabilités et les attentes en matière de service pour les clients du secteur et les attentes en matière de service sont communiquées aux clients du secteur. De plus, la Direction générale des affaires publiques et des communications a recueilli des renseignements et des données sur la façon dont les demandes de renseignements du public sont traitées par diverses équipes au sein d'ECCE.

Recommandation 2

À la lumière de cette analyse, le sous-ministre adjoint de la Direction générale des affaires publiques et des communications devrait élaborer pour le Centre de renseignements à la population :

- un modèle de prestation de services qui soutient une administration cohérente, complète et opportune des demandes de renseignements publics;
- une approche qui inclut l'utilisation d'un outil commun pour la gestion de la clientèle et aux fins d'intelligence d'affaires.

Réponse de la direction

Le sous-ministre adjoint de la Direction générale des affaires publiques et des communications accepte la recommandation. Une ressource externe travaillera avec l'équipe du Centre de renseignements à la population pour développer et activer un modèle de prestation de services qui soutient une administration cohérente, complète et opportune des demandes de renseignements publics. Un plan opérationnel pour un projet pilote de 6 mois avec Services

Canada sera élaboré pour décrire les mesures à prendre, y compris les produits livrables et les délais précis.

L'équipe renforcera également son approche qui comprend l'utilisation d'un outil commun à des fins de gestion de la clientèle et d'intelligence d'affaires. Des processus et protocoles formels du Centre des renseignements à la population seront également élaborés pour appuyer la planification de la collaboration entre Services Canada et la Direction des communications à court, moyen et long terme. Les données et les leçons apprises au cours du projet pilote avec Service Canada permettront à l'équipe d'établir un cadre et un protocole plus formels pour les demandes de renseignements dans le cadre de l'élaboration du plan à long terme de la Direction des communications à compter de septembre 2023.

À propos de l'audit

L'audit a été réalisé de juin 2022 à janvier 2023. Il visait à déterminer si le Centre de renseignements à la population d'ECCC administre de façon adéquate et efficace les demandes de renseignements du public. L'équipe d'audit a évalué la mesure dans laquelle les pratiques et les processus établis par ECCC permettent de s'assurer que les réponses aux demandes de renseignements du public sont complètes, exactes et fournies en temps opportun, et que des leçons sont tirées de ces demandes de renseignements afin d'orienter l'ensemble des activités de communication d'ECCC. L'audit comprenait un examen des processus de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle interne qui avait été mis en place pour appuyer et mesurer la prestation des services de renseignements à la population.