

## ***Orientations et Priorités***

**1991 - 1993**

## ***Consommateurs et Sociétés Canada***



QUEEN JL 103 .C6 C22 1990  
Canada, Consumer and Corpora  
Directions and priorities :

**DATE DUE**  
DATE DE RETOUR

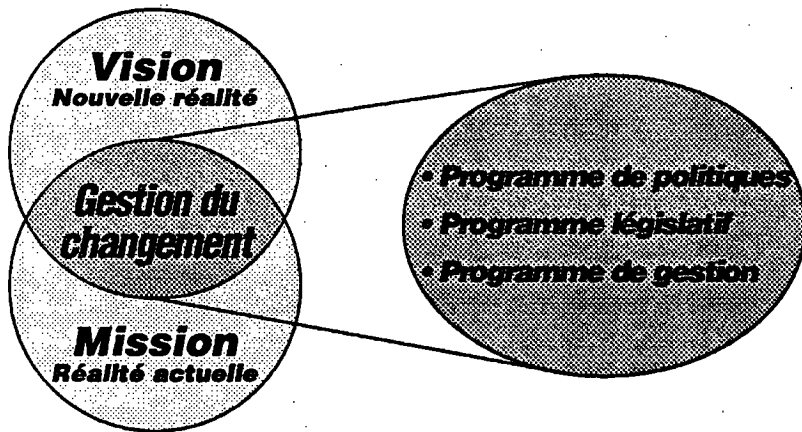

CARR MCLEAN

38-296

INDUSTRY CANADA/INDUSTRIE CANADA



159203



# **Orientations et Priorités**

**1991 - 1993**

**Consommateurs et  
Sociétés Canada**

**Octobre 1990**

## **Un message de l'honorable Pierre Blais, ministre des Consommateurs et des Sociétés**

C'est par l'entremise du marché que l'économie prend tout son sens pour les Canadiens et Canadiennes. Il détermine notre niveau de vie. Il assure l'émergence des économies, des produits, des services et des compétences nécessaires pour assurer la prospérité du Canada.

Le marché est le lieu de rencontre des entreprises, des syndicats et des consommateurs et consommatrices qui décident ensemble des investissements à faire, du travail à accomplir, des biens et services à produire et à acheter.

La confiance des gens envers le marché dépend de l'équité et de l'efficacité des transactions qui s'y déroulent. Le rôle de Consommateurs et Sociétés Canada (CSC) est de favoriser le fonctionnement juste et efficace du marché partout au Canada.

La confiance des Canadiens et Canadiennes est justifiée. Les lois que nous administrons, les programmes que nous gérons et les politiques que nous élaborons fournissent une contribution réelle à tous ceux que nous servons. Les services que nous rendons fournissent un cadre qui guide la conduite et le comportement des entreprises; permettent à tous les intervenants de prendre des décisions éclairées; protègent les Canadiens et Canadiennes les plus vulnérables; entretiennent et encouragent la concurrence; mettent au point des normes canadiennes et en assurent le respect; protègent contre les dangers inhérents aux produits dangereux; protègent les droits de ceux qui proposent des idées nouvelles et novatrices, et finalement permettent de diffuser des idées nouvelles au profit de tous les Canadiens et Canadiennes.

Nous sommes conscients de l'importance de notre rôle envers tous les citoyens et citoyennes de ce pays. Nous savons aussi que notre mission répond aux besoins de notre temps. En plus de favoriser l'équité et l'efficacité du marché, elle contribue à l'unité du pays : un marché au service de tous les Canadiens et Canadiennes.

Le défi sera de s'assurer que le rôle et les services rendus par le Ministère seront au moins aussi utiles et pertinents à l'avenir qu'ils l'ont été par le passé. En renouvelant nos méthodes, notre rôle et nos responsabilités, nous gérons le changement et garantissons aux Canadiens et Canadiennes l'excellence des services auxquels ils ont droit.

  
Pierre Blais

Au cours des deux dernières années, CSC s'est donné pour tâche d'évaluer l'avenir de tout le Ministère, d'examiner la façon dont cet avenir peut nous influencer et la solidité de nos assises dans la poursuite de notre mission collective.

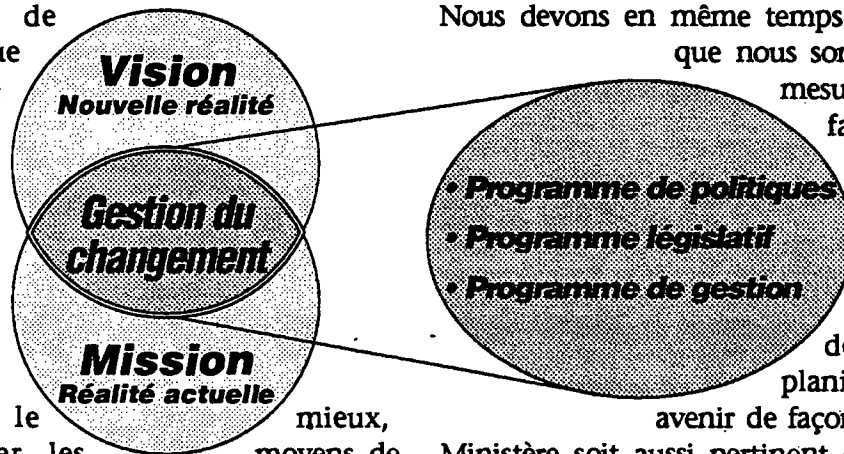
Cette activité a commencé lorsque le Ministère a lancé son initiative "Défi à la gestion", qui concernait les changements et l'avenir. En termes simples, cette initiative permettait de reconnaître que nous avons le choix entre deux possibilités : continuer, laisser les changements s'opérer et souhaiter que ce soit pour le mieux, ou rechercher les moyens de façonner l'avenir et de nous préparer.

Le Ministère a choisi la seconde solution et, il y a de cela un an, l'exercice Vision et stratégies succédait à "Défi à la gestion". Vision et stratégies a déterminé des options précises pour ce qui est de façonner notre avenir — des façons dont nous pourrions offrir des services à nos clients, en dehors du Ministère et du gouvernement; des façons dont nous pourrions servir nos propres fonctionnaires et gérer nos ressources; et des façons dont nous pourrions obtenir, utiliser et transmettre l'information.

L'expérience de Défi à la gestion et de Vision et stratégies nous a démontré que le rythme des changements ne diminuera pas — il continuera plutôt à s'accélérer. Dans ce contexte, comment nous préparons-nous pour l'avenir?

Nous devons nous rendre compte qu'en grande partie, ce que nous faisons aujourd'hui — la réalité actuelle — ne changera pas dans un avenir prévisible. Nous devons en même temps reconnaître que nous sommes en mesure de

façonner l'avenir de notre ministère — la nouvelle réalité. Nous devons planifier notre avenir de façon à ce que le Ministère soit aussi pertinent et efficace dans l'avenir qu'il l'est aujourd'hui. En reconnaissant les priorités et les orientations de notre ministère et en nous y attaquant, nous centrons nos efforts collectifs sur la gestion du changement.



Les orientations du Ministère, dont traite ce document, s'appliquent à nous tous et leur mise en oeuvre est l'affaire de chacun de nous. Ces orientations nous fournissent des lignes directrices élargies nous permettant de choisir nos activités et de répartir nos ressources. Elles ont permis de choisir les secteurs de travail prioritaires décrits dans les pages qui suivent. Nos huit priorités pour les trois prochaines années sont :

#### **PROGRAMME DE POLITIQUES**

- une évaluation de la pertinence du cadre des politiques de consommation de CSC en vue de la gestion future de la consommation;
- un examen des politiques du marché canadien afin de nous assurer qu'elles s'alignent sur les politiques internationales;
- une évaluation des rôles et des responsabilités des intervenants du marché, ainsi que des autres solutions aux problèmes du marché.

#### **PROGRAMME LÉGISLATIF**

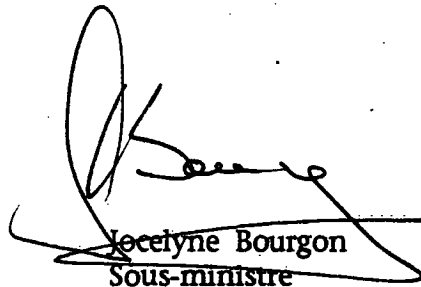
- la mise à jour continue des lois-cadres du marché;
- une évaluation des nouvelles méthodes d'élaboration et de mise en oeuvre des lois.

#### **PROGRAMME DE GESTION**

- la gestion du changement par la confiance et l'imputabilité;
- le perfectionnement des ressources humaines afin de garantir que les employés de CSC sont prêts à relever les défis que pose la mission du Ministère, et d'aider les employés à réaliser leur plein potentiel;
- le redressement des ressources selon les demandes et l'élimination des "écarts".

Se préparer pour l'avenir ne signifie pas critiquer ce que nous faisons aujourd'hui ou ce que nous avons réalisé dans le passé. En fait, le passé nous offre une base solide pour nous préparer aux situations imprévues.

Le projet que décrit ce document est ambitieux, mais il se fonde sur nos points forts et nos réalisations des deux dernières années. Connaître le but visé, les priorités et les orientations offre à chacun de nous la possibilité de contribuer à un objectif commun et de rectifier le tir face aux imprévus, et nous permet de gérer le changement.



Jocelyne Bourgon  
Sous-ministre

## ORIENTATIONS

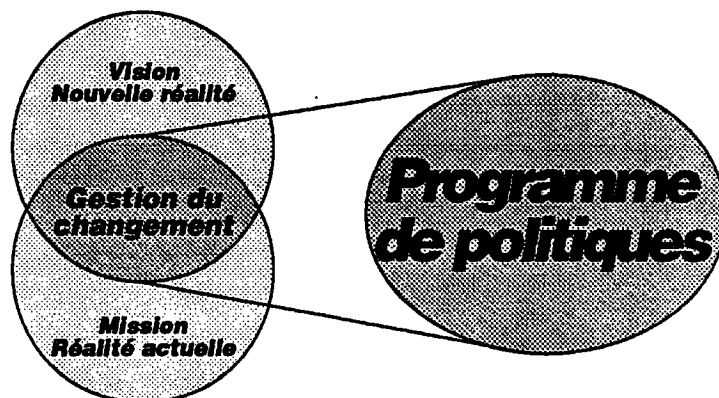
En tant que "ministère à caractère économique", CSC est l'un des ministères fédéraux qui veillent au développement et à la santé de l'économie canadienne. L'objectif collectif des ministères et des organismes à caractère économique est d'améliorer le niveau de vie des Canadiens. La contribution de CSC en ce qui concerne cet objectif se traduit par l'élaboration, la mise en œuvre et l'exécution de lois-cadres et de politiques visant le marché — les règles qui sont à la base de l'activité et du comportement du marché et qui les régissent.

Dans un contexte international caractérisé par des barrières commerciales de plus en plus discrètes, une concurrence accrue et la prolifération de blocs commerciaux multinationaux (en d'autres termes, par une mondialisation "croissante"), il est essentiel que les initiatives de CSC en matière de politiques appuient :

1. l'établissement d'un marché canadien concurrentiel à l'échelle internationale;
2. un environnement économique qui permette aux consommateurs et aux gens d'affaires de prendre les décisions servant le mieux leurs intérêts économiques, c.-à-d. promouvoir l'affectation et la répartition efficaces des ressources;
3. la protection des participants les plus vulnérables du marché. Il incombe au gouvernement d'assurer l'équité et de garantir un accès égal au marché; il ne peut garantir la réussite économique des participants;

4. des mesures efficaces qui doivent être, dans la plus grande mesure du possible, en harmonie avec celles d'autres secteurs de compétence au Canada et à l'étranger. Le chevauchement des responsabilités et une affectation inefficace des ressources ne peuvent être tolérés;
5. une interaction constructive, efficiente et efficace entre les intervenants du marché en vue de déterminer les rôles et les responsabilités nécessaires et de s'en acquitter.

Ces orientations s'appliquent à tout ce que nous faisons à CSC et devraient nous aider tous à évaluer dans quelle mesure nous contribuons, tant individuellement que collectivement, aux orientations du Ministère. Afin d'aider CSC à s'adapter aux conditions et aux besoins changeants du marché, le Ministère a défini trois domaines de travail prioritaires.



**PRIORITÉS*****Cadre de politique relatif à la consommation***

Les principales sphères de responsabilité en matière de politiques de CSC s'inscrivent dans deux domaines : la consommation et le règlement du marché. Dans le domaine de la consommation, les lois et les règlements mis en application par le Ministère sont essentiellement les mêmes qu'au moment de la création du Ministère. Et dans les deux décennies qui ont suivi, les consommateurs et leurs intérêts ont changé : l'ethnicité de la société canadienne a changé, la démographie de la société canadienne a changé; la mondialisation de l'économie et l'interdépendance à l'échelle internationale ont irrévocablement modifié la nature des produits et des services qui sont offerts et la façon dont ils le sont.

Avant de songer à assurer une gestion efficace en consommation il faut comprendre les consommateurs à qui s'adressera le Ministère à l'avenir et connaître les services qui seront essentiels et nécessaires pour le gouvernement fédéral dans ce domaine de compétence partagée que constitue le secteur public.

***Le Ministère évaluera la pertinence de son cadre de politique relatif à la consommation pour la gestion future de la consommation.***

Afin de mener à bien ce projet, le Ministère devra répondre aux questions suivantes :

- quel est le profil du consommateur que nous devons servir au cours des dix prochaines années? — démographie, groupes ethniques, lieu, etc.
- quels consommateurs devront être mieux protégés au cours des années à venir et de quelle façon?
- le gouvernement doit-il favoriser une réglementation des produits ou une réglementation des responsabilités?
- quelle est la meilleure façon d'informer les consommateurs?
- quelle est la meilleure façon pour les consommateurs de contribuer à une politique d'intérêt public?
- quel devrait être le rôle souhaitable/approprié du gouvernement fédéral dans le domaine de la consommation?
- comment pouvons-nous travailler de façon harmonieuse avec d'autres gouvernements au Canada et à l'étranger?
- comment éliminer le chevauchement et la répétition?



### ***Marché canadien et orientations internationales***

Les forces qui caractérisent la mondialisation de l'économie sont des forces dont il faut tenir compte. Ni le marché canadien ni CSC ne peuvent choisir d'ignorer cette mondialisation. Il incombe fondamentalement au Ministère et au gouvernement fédéral de faire en sorte que toutes les initiatives permettent d'atteindre les objectifs prioritaires nationaux tout en tenant compte des orientations internationales visant la libéralisation des échanges commerciaux.

D'une part, les intérêts de CSC au titre de la mondialisation reflètent la responsabilité du Ministère en matière de normes et du vaste ensemble de règlements servant à appliquer les règles du marché qui en régissent le comportement (équité). D'autre part, les intérêts de CSC reflètent la responsabilité du Ministère de promouvoir l'environnement le moins restrictif possible et le plus concurrentiel possible en vue de faciliter l'accès des entreprises à des marchés tant nationaux qu'étrangers (efficacité).

En raison des liens politiques complexes entre les objectifs et les initiatives économiques du Canada et les réalités de la mondialisation de l'économie,

***Le Ministère s'assurera que les politiques régissant le marché canadien reflètent les orientations internationales***

Cette étude aura pour objet de cerner la meilleure façon de faire en sorte que, en essayant de trouver des solutions véritablement canadiennes qui permettront de réaliser les objectifs économiques nationaux, le redressement du Canada sur les tendances des marchés internationaux demeure constant et vient renforcer la compétitivité à l'échelle internationale. De façon plus précise, l'étude sera particulièrement axée sur les questions suivantes :

- comment harmoniser les politiques en vue de réduire ou d'éliminer les entraves internationales au commerce?
- comment influencer sur l'établissement des règles internationales telles que celles prises dans le cadre du GATT et l'Accord de libre-échange et celles qui touchent la propriété intellectuelle?
- comment harmoniser les normes en vue d'assurer l'accès au marché aux entreprises et la protection des consommateurs?
- comment veiller à ce que les règles du jeu soient les mêmes pour les entrepreneurs nationaux et les importateurs?
- comment assurer la diminution des entraves nationales (interprovinciales) au commerce?

### *Rôles et responsabilités*

Dans le cadre des travaux relatifs à Vision et stratégies, le Ministère a mis l'accent sur son interaction avec d'autres secteurs de compétence et le secteur privé.

Dans les documents de planification préparés au cours des derniers mois, on note une remise en question tant implicite qu'explicite des rôles et des responsabilités véritables de CSC.

L'efficacité du Ministère tient autant aux méthodes employées pour assurer les services qu'à la nature même de ces services. Les services et les moyens pris pour les offrir doivent tous contribuer de façon efficace au fonctionnement d'un marché juste et efficient. Il faut examiner les rôles et les responsabilités des divers participants sur le marché afin que leurs obligations soient équilibrées de la façon la plus efficace. La nécessité de réévaluer les rôles et les responsabilités respectifs des intervenants du marché reflète en grande partie la réalisation selon laquelle ni le gouvernement, ni les gens d'affaires, ni les consommateurs ne réussiront à eux seuls à atteindre l'ensemble de leurs objectifs globaux. En outre, l'environnement sur lequel l'interaction est fondée évolue et il est de plus en plus caractérisé par des préoccupations, des contraintes et une incertitude communes :

- les entreprises et les consommateurs, en faisant des campagnes ponctuelles, exigent de plus en plus, d'une part, que la vente de produits et l'accès à ces produits soient facilités et, d'autre part, d'être mieux protégés contre les pratiques concurrentielles déloyales et les menaces visant la santé et la sécurité;
- les gouvernements ont généralement à faire face à de constantes restrictions financières rigoureuses, à des pressions internationales en vue de se conformer à des pratiques commerciales moins restrictives ainsi qu'à une attitude du public qui favorise des positions non interventionnistes, mais ils ont aussi à faire face à des pressions internes contradictoires les obligeant à fournir une protection et à assurer la sécurité économique;
- les développements constitutionnels renforceront peut-être le besoin de réévaluer les rôles respectifs des gouvernements au niveau de l'élaboration et de la mise en oeuvre des politiques du marché.

En outre, le Ministère doit tenir compte du fait que la demande en matière de services augmentera, mais que les ressources ne suivront pas. Essayer de pallier seulement le problème en affectant les ressources au compte-goutte est finalement un mauvais service à rendre tant aux clients de CSC qu'au Ministère lui-même.

Afin de gérer le changement dans cet environnement,

***Le Ministère évaluera les rôles et les responsabilités et examinera des solutions de rechange aux problèmes du marché***

L'examen des rôles et des responsabilités sera particulièrement axé sur :

- l'établissement de principes directeurs aux fins de l'évaluation par le Ministère de ses rôles et responsabilités;
- la définition, l'élaboration et la mise à l'essai du concept du "partenariat" avec d'autres participants du marché, y compris d'autres paliers de gouvernement et des organismes internationaux;
- l'établissement de solutions de rechange aux mesures législatives régissant le marché.

## ORIENTATIONS

Dans la section précédente sur l'orientation des politiques, il a été noté que pour améliorer le niveau de vie des Canadiens, CSC doit élaborer, mettre en oeuvre et appliquer un cadre de lois et de politiques qui régissent le marché.

Les lois qui régissent l'activité et le comportement du marché et qui assurent l'équilibre entre l'équité et l'efficacité au niveau des pratiques et des transactions commerciales nécessitent collectivement un cadre législatif — un environnement pour le marché. Pour être tout à fait efficace, le cadre législatif doit :

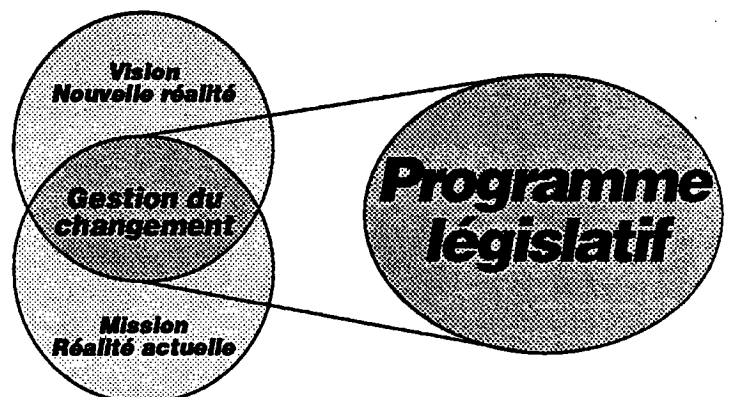
1. être constitué de lois qui collectivement, permettent aux entreprises, aux travailleurs et aux consommateurs :
  - de prendre les meilleures décisions économiques possibles;
  - d'être assurés de la protection des participants les plus vulnérables sur le marché;
  - de contribuer à un haut niveau de vie.
2. être le reflet d'un gouvernement dont le rôle est de laisser les participants du marché agir dans leur meilleur intérêt, c.-à-d. par des interventions limitées, bien dirigées et efficaces dans le secteur public;
3. contribuer à la réalisation des objectifs économiques du Canada tout en respectant les orientations économiques internationales.

Comme le cadre législatif comprend un grand nombre de lois et de responsabilités, il est essentiel que le processus de modernisation des textes de loi soit mené de façon à éviter toute incertitude et à ne pas compromettre l'intégrité du cadre législatif. L'efficacité du cadre tient à la création ou au renouveau de textes de loi qui présentent les caractéristiques suivantes :

4. évidence, prévisibilité et transparence
5. économie sur le plan de l'application et des recours
6. application équitable et efficace
7. souplesse et adaptabilité aux réalités nouvelles et changeantes — des lois qui, d'après leur conception, restent pertinentes et actuelles grâce à l'emploi judicieux de pouvoirs de réglementation au lieu de pouvoirs statutaires.

Ces vastes orientations ministérielles doivent fournir une orientation générale à l'ensemble des employés de CSC.

Afin d'offrir aux Canadiens un cadre législatif efficace et moderne pour l'avenir, le Ministère a défini deux domaines de travail prioritaires.



## **PRIORITÉS**

### **Modernisation**

La pertinence et l'efficacité des lois et du cadre législatif global du Ministère qui régissent le marché posent un problème constant. Au cours des dernières années, de grandes initiatives ont été prises en vue de mettre à jour et d'améliorer le cadre législatif, notamment par l'adoption et la mise en oeuvre de la *Loi sur la concurrence* de 1986, de modifications apportées en 1986 à la *Loi sur les brevets* et de la première étape de la réforme du droit d'auteur. Dans plusieurs domaines importants, des éléments du cadre législatif sont en cours de révision ou nécessiteront probablement une attention concertée au cours de la période de planification.

En conséquence,

#### ***Le Ministère continuera de moderniser les lois-cadres régissant le marché***

L'engagement de longue date du Ministère de réviser la *Loi sur la faillite* revêt la plus grande importance. Il est également prévu qu'une modernisation des lois se fera dans les domaines suivants : propriété intellectuelle; harmonisation des normes en ce qui a trait aux obligations internationales, p. ex. le GATT; législation sur la consommation en raison de la priorité accordée au cadre de la politique de consommation; et, d'autres lois appliquées par le Ministère, notamment en ce qui concerne les transactions d'initiés, les prises de contrôle et les pouvoirs d'enquête.

### **Approches nouvelles**

Un élément-clé du programme des politiques a trait à la mise au point de solutions de rechange aux lois en vue de trouver des solutions en ce qui concerne les besoins et les problèmes du marché. Il importe également d'examiner d'autres moyens devant permettre de faciliter les processus d'élaboration, de consultation et d'approbation liés aux initiatives législatives. Compte tenu de l'importance que revêt le cadre législatif en ce qui concerne le fonctionnement harmonieux du marché,

#### ***Le Ministère évaluera de nouvelles approches au processus législatif***

Dans un avenir rapproché, de nouvelles approches seront évaluées en vue de faciliter l'approbation et la mise en oeuvre de :

- un projet de loi corrective devant permettre de faire adopter par le Parlement des modifications diverses qui sont trop considérables pour être incluses dans une loi modificative conventionnelle;
- un projet de loi corrective sur la propriété intellectuelle;
- des modifications importantes mais non controversées en vue de rendre la *Loi sur les sociétés par actions* plus efficace;
- une réponse aux recommandations et aux observations sur la publicité trompeuse du Comité permanent de la consommation (rapport Collins);
- une loi conçue en vue de favoriser la conformité, c.-à-d. un texte législatif offrant des réponses en matière de conformité aux besoins du marché.

## ORIENTATIONS

Pour arriver à gérer le changement avec succès, il faut choisir des objectifs prioritaires réalisables en matière de politiques et de lois qui permettront à CSC de remplir sa mission. "Réalisable" est un mot-clé, parce que c'est une organisation constituée de personnes et de ressources qui atteint les objectifs prioritaires.

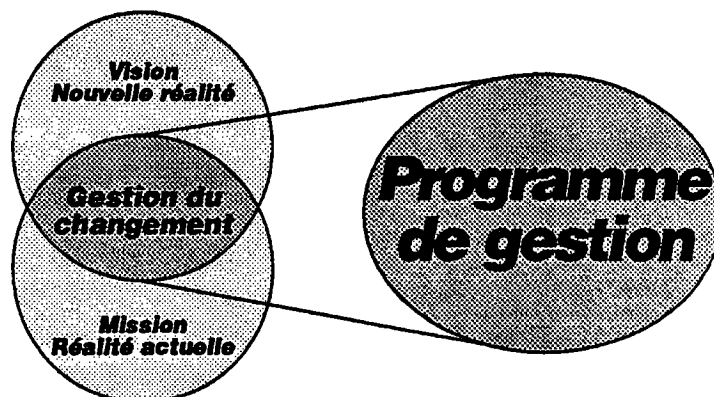
L'environnement du Ministère est un élément primordial du succès. Il doit être "sains" et positif à tous les égards. Il doit également promouvoir le partage des valeurs, le travail d'équipe et des principes moraux rigoureux, inspirer la confiance et inculquer le sens des responsabilités. Enfin, il doit informer les employés, faire en sorte que ceux-ci soient au courant des attentes et faciliter une adaptation au changement sans heurt et couronnée de succès.

L'organisation doit aussi savoir équilibrer de façon réaliste les exigences et les attentes. Il faut tirer le meilleur parti des capacités de chacun sans toutefois créer de surcharge de travail. Les besoins en ressources doivent donc être établis avec soin en fonction des priorités permanentes et nouvelles.

CSC est une organisation qui fonctionne bien. Les objectifs du Ministère en matière de gestion doivent non seulement garantir le maintien du succès, mais aussi garantir que chaque occasion favorable soit mise à profit pour améliorer nos réalisations tant collectives qu'individuelles. La santé et le succès de l'organisation doivent donc reposer sur les orientations suivantes :

1. assurer le meilleur service possible à l'ensemble des clients de CSC;
2. donner l'occasion à tous les membres de l'organisation de s'épanouir, sans toutefois surcharger les employés ou exiger de l'organisation plus que ce qu'elle est en mesure de donner;
3. donner les moyens aux employés d'assurer le meilleur service possible;
4. insuffler un enthousiasme et la volonté de relever les défis au moyen d'un sentiment commun des valeurs et des objectifs; au moyen de la reconnaissance de la capacité manifeste du Ministère de réussir; et au moyen du travail d'équipe.

Quel que soit ce qui l'attend, CSC sera prêt à relever le défi. Le Ministère a défini trois domaines de travail prioritaires.



## **PRIORITÉS**

### *Gestion visant le changement*

À peu près au même moment où CSC a mis sur pied Vision et stratégies, le gouvernement a lancé une vaste initiative, Fonction publique 2000. Ce dernier se traduira probablement par une délégation accrue aux ministères et aux organismes d'un grand nombre des pouvoirs concernant les ressources humaines et financières qui sont actuellement exercés par les organismes centraux. Reconnaître la nécessité d'éliminer un contrôle trop restrictif et centralisé est une étape importante en vue d'améliorer le service.

La délégation accrue des pouvoirs donne lieu à l'obligation de rendre compte qui, quant à elle, exige que les pouvoirs et les autorisations nécessaires soient prévus, que les systèmes ministériels fonctionnent et soient utilisés; que les structures organisationnelles soient souples; que les orientations du Ministère soient connues; que l'information circule verticalement; et qu'il y ait une continuité au niveau des activités et des objectifs du Ministère.

Comme toute autre tâche, la délégation des pouvoirs s'apprend, et la formation relative à l'exercice de nouveaux pouvoirs est essentielle.

Pour assurer la gestion du changement, CSC devra

***Axer ses efforts sur le changement et les réalisations – en établissant un régime de gestion fondé sur la confiance et l'imputabilité***

À cette fin, il faudra :

- déléguer les pouvoirs et les autorités existants et se préparer en fonction de nouveaux pouvoirs et autorités;
- examiner et réviser les systèmes de gestion;
- mettre au point des systèmes efficaces de reddition des comptes s'appliquant à des plans opérationnels fondés sur les résultats pour chaque secteur d'activité;
- examiner et éliminer les contrôles inutiles.

### *Perfectionnement des ressources humaines*

En plus de veiller à ce que l'autorité voulue soit accordée, il faut, pour atteindre les objectifs prioritaires, que les personnes compétentes soient au bon endroit, au bon moment. Évaluer les rôles et les responsabilités du Ministère, examiner et mettre en pratique des concepts tels que le partenariat, adopter de nouvelles approches législatives, élaborer de nouveaux cadres de politique, garantir un service efficient et de haute qualité et atteindre tous les autres objectifs du Ministère dépendent :

***Du développement des ressources humaines de façon à donner les moyens à chaque employé de CSC d'exploiter son potentiel et de relever les défis qui s'inscrivent dans la mission du Ministère***

Pour bien préparer le terrain, il faut recruter des employés dont les aptitudes répondent aux besoins de CSC, former des employés pour qu'ils puissent relever de nouveaux défis et les exposer à des nouvelles responsabilités. Conformément aux priorités du Ministère en matière de politiques et de lois, les efforts seront axés sur :

1. la préparation des employés pour qu'ils acceptent et exercent de nouveaux rôles et responsabilités. De façon plus précise, dans le contexte du partenariat, les efforts seront axés sur :
  - la consultation
  - la négociation
  - le transfert de l'information
  - la déréglementation;
2. la formation en vue d'appliquer de nouvelles approches relatives à la prestation de services;
3. la formation en vue d'améliorer les communications internes;
4. l'accroissement de la compréhension et de la connaissance des employés de CSC :
  - des nouveaux environnements — les éléments de changement
  - du Ministère
  - du gouvernement
  - des principes économiques du marché;
5. la formation des employés afin qu'ils exercent avec succès de nouveaux pouvoirs délégués en matière de ressources humaines et financières;
6. l'aide fournie aux employés en vue d'acquérir les compétences appropriées en vue d'utiliser facilement la technologie, p. ex., l'informatique et les systèmes informatisés.

### *Affectation des ressources*

Enfin, pour gérer le changement et poursuivre les objectifs prioritaires avec succès, il faut continuellement évaluer le meilleur jumelage des ressources (humaines, financières et physiques) avec les besoins immédiats et à plus long terme. Les "écarts" entre les ressources et la demande doivent être reconnus, documentés et ensuite corrigés dans le cadre des responsabilités permanentes des gestionnaires du Ministère.

### *Le Ministère adaptera les ressources en fonction de la demande et éliminera les "écarts"*

Pour y parvenir, il faudra :

- évaluer les niveaux de demande et de service pour chaque secteur d'activité;
- définir et documenter les écarts à cet égard;
- évaluer les tendances en matière de productivité, de production, de coûts et de demande;
- trouver des moyens d'éliminer les écarts, y compris :
  - prendre des mesures en vue d'améliorer la productivité;
  - définir des initiatives permettant de produire des recettes et de diminuer les coûts;
  - réaffecter les ressources ministérielles;
  - examiner d'autres façons d'atteindre les objectifs relatifs au service.



## PRIORITÉS DU MINISTÈRE

### *Programme de politiques :*

- Cadre de politique relatif à la consommation
- Marché canadien et orientations internationales
- Rôles et responsabilités

### *Programme législatif :*

- Modernisation des lois-cadres
- Approches nouvelles

### *Programme de gestion :*

- Gestion visant le changement
- Perfectionnement des ressources humaines
- Affectation des ressources

