

QUEEN  
HN  
49  
.C6  
E9214  
2003

**RÉPONSE DE LA DIRECTION À L'ÉVALUATION FORMATIVE DU  
PROGRAMME DÉVELOPPEMENT DES COLLECTIVITÉS EN ONTARIO**

**RAPPORT FINAL D'ÉVALUATION  
PRÉSENTÉ À FEDNOR PAR  
LE RÉSEAU DE GESTION DE LA PERFORMANCE  
Le 31 mars 2003**

Industry Canada  
Library - Queen

**NOV 20 2007**

Industrie Canada  
Bibliothèque - Queen

**Le 28 mai 2003**

**RÉPONSE DE LA DIRECTION À L'ÉVALUATION FORMATIVE DU  
PROGRAMME DÉVELOPPEMENT DES COLLECTIVITÉS EN ONTARIO**

**RAPPORT FINAL D'ÉVALUATION  
PRÉSENTÉ À FEDNOR PAR  
LE RÉSEAU DE GESTION DE LA PERFORMANCE  
Le 31 mars 2003**

Industry Canada  
Library - Queen

NOV 20 2007

Industrie Canada  
Bibliothèque - Queen

**Le 28 mai 2003**

## Historique

Cette étude d'évaluation a été réalisée conformément aux politiques et lignes directrices du Conseil du Trésor dans le cadre des efforts continus menés par Industrie Canada/FedNor pour améliorer de façon permanente l'efficacité du programme de Développement des collectivités (DC) en Ontario. Le Réseau de gestion de la performance (RGP), une société d'experts-conseils qui possède une grande expérience dans le domaine de l'évaluation et de la mesure du rendement, a été embauchée pour réaliser l'évaluation formative au nom de la Direction générale de l'évaluation d'Industrie Canada et de FedNor.

L'étude d'évaluation, axée sur tous les éléments du programme de Développement des collectivités en Ontario, a été menée afin d'aborder les leçons dégagées du programme et d'améliorer le processus décisionnel des cadres supérieurs en matière de conception et de prestation du programme. L'étude porte sur une série de questions classées en catégories conformément aux lignes directrices d'évaluation du Conseil du Trésor, soit les suivantes :

- ▶ **Justification/pertinence** - Le programme de DC est-il nécessaire? Le programme de DC offre-t-il des services complémentaires, identiques ou en partie semblables aux services offerts par les autres programmes du gouvernement fédéral?
- ▶ **Réalisation des objectifs** - Les objectifs du programme de DC sont-ils toujours pertinents? Jusqu'à quel point le programme de DC a-t-il atteint ses objectifs? Les objectifs des SADC sont-ils conformes aux objectifs du programme de DC, d'Industrie Canada et de FedNor? Dans quelle mesure les objectifs du programme de DC sont-ils en harmonie avec les priorités du gouvernement?
- ▶ **Conception et mise en oeuvre du programme** - Le programme de DC a-t-il contribué à augmenter la sensibilisation à l'égard des programmes et des services gouvernementaux auprès des entreprises, des intermédiaires commerciaux et des collectivités? Le programme de DC a-t-il contribué à augmenter la sensibilisation à l'égard des enjeux locaux? Les objectifs et les résultats souhaités du programme de DC sont-ils clairement définis et acceptés par tous ceux concernés? Quelles activités ont été ajoutées, modifiées ou interrompues en ce qui concerne le programme de DC? Existe-t-il des ressources adéquates pour ces activités? Quels sont les points forts du programme de DC et quelles améliorations pourraient être apportées? Dans quelle mesure le gouvernement fédéral est-il visible en ce qui concerne la prestation des programmes et des services? Quels sont les facteurs qui ont facilité la mise en oeuvre du programme de DC ou qui lui ont nui? Le programme de DC est-il l'approche la plus appropriée pour atteindre les objectifs et obtenir les résultats souhaités? Industrie Canada et FedNor ont-ils pris les mesures nécessaires pour atteindre les objectifs visés (p. ex., planification et formation)?
- ▶ **Contrôle du rendement / saisie des données** - Dans quelle mesure des objectifs / mesures du rendement réalistes ont-ils été établis? Quels sont les indicateurs clés quant aux résultats produits par le programme de DC? Ces enjeux ont été examinés à l'aide de pratiques d'évaluation fiables et de multiples sources de données pour chaque enjeu..
- ▶ **Résultats et impacts** - Dans quelle mesure le programme de DC a-t-il augmenté la participation et l'utilisation en ce qui concerne les programmes, les services et l'information? Dans quelle mesure les entreprises aidées par les SADC ont-elles mieux profiter des occasions commerciales et des possibilités de financement plus nombreuses offertes aux clients? Combien

de nouvelles entreprises ont été directement établies grâce au programme de DC? Combien d'emplois ont été directement créés grâce au programme de DC? Dans quelle mesure le programme de DC a-t-il appuyé le développement économique des collectivités et a-t-il aidé les collectivités à se développer et à se diversifier par la planification stratégique communautaire, les services aux entreprises et l'accès au capital? Dans quelle mesure les SADC ont-ils fournis des services améliorés et ciblés aux communautés et groupes visés (p. ex., les jeunes, les femmes, les Autochtones et les francophones)? Des impacts et des conséquences non souhaités ont-ils été constatés? Les résultats sont-ils atteints de la manière la plus rentable possible selon le niveau des ressources existantes? Comment les clients évaluent-ils les divers aspects des services qui leur sont fournis? Dans quelle mesure les SADC atteignent-elles les personnes visées et les groupes ciblés?

- ▶ **Leçons tirées** - Quelles leçons spécifiques ont été tirées en ce qui concerne le programme de DC? Quelles meilleures pratiques spécifiques ont été établies en ce qui concerne le programme de DC? Quels sont les facteurs qui ont facilité ou empêché la mise en oeuvre du programme de DC, la réalisation des objectifs du programme de DC, le contrôle du rendement et la saisie des données sur une base continue et l'obtention de résultats et la réussite du programme? Comment et dans quelle mesure les meilleures pratiques sont-elles partagées avec les associations (provinciales et régionales), les partenaires coordonnateurs et de portefeuille et les SADC en ce qui concerne la mise en oeuvre du programme de DC?
- ▶ **Développement durable** - Le programme de DC contribue-t-il à l'objectif défini en matière de développement durable (économique, environnemental, social)?

Étant donné la liste plutôt longue d'enjeux élaborée à des fins de comparaison nationale et convenue par les quatre organisations régionales qui assurent la mise en oeuvre du programme de Développement des collectivités (DC) au Canada, un bref sommaire des conclusions est présenté ci-dessous et est divisé selon les trois catégories définies dans la dernière politique d'évaluation du Secrétariat du Conseil du Trésor.

▶ **Pertinence :**

En ce qui concerne la pertinence, la conclusion globale doit indiquer que ***le programme est pertinent***. Il est nécessaire que le DC permette le renforcement des capacités au niveau de la collectivité par l'entremise du Développement économique des collectivités (DEC), des services de planification stratégique, des services de développement des entreprises à l'intention des PME, des entrepreneurs et des particuliers et par l'entremise de l'accès au capital. Ce sont les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) qui peuvent combler ces besoins le plus efficacement grâce à leurs connaissances et à leur présence au niveau local et grâce à leur capacité de fournir des services qui répondent à la gamme des besoins mentionnés ci-dessus. Étant donné la diversité des services offerts par le programme de Développement des collectivités (DC) et la faible présence ou l'absence des autres organisations gouvernementales et non gouvernementales dans les secteurs touchés par le programme en Ontario, les services offerts par le programme ne sont pas identiques ni en partie semblables à ceux offerts par d'autres programmes. Toutefois, ils sont complémentaires à la vaste gamme d'initiatives fédérales et à certaines initiatives provinciales.

► **Résultats :**

En ce qui concerne les résultats, la conclusion globale doit indiquer que ***le programme produit des résultats positifs***. Le programme doit devenir plus visible grâce à des activités de promotion plus efficaces. Il doit atteindre les jeunes, les femmes, les Autochtones et les francophones lorsque cela est nécessaire. Sur le plan géographique, il doit rejoindre les groupes visés. Et, surtout, le programme doit permettre que des changements soient apportés : de nouvelles entreprises doivent être créées, d'autres doivent être maintenues ou prendre de l'expansion; de nouveaux emplois doivent être créés (sur une période de moins de trois ans, les emplois créés dans le cadre du programme de DC en Ontario représentent presque un p. 100 de la main-d'oeuvre totale dans les régions non métropolitaines de Ontario!) et des emplois doivent être maintenus. Les organisations bénéficiant des services des SADC sont très satisfaites de ces services. De plus, aucun impact ni effet négatif important n'a été identifié. En bref, en matière de résultats, ce programme ne semble comporter aucun point négatif.

► **Rentabilité :**

En matière de rentabilité, la conclusion globale doit indiquer que ***le programme est rentable***. Bien que certaines améliorations puissent être apportées, le programme ne doit pas offrir les mêmes services que d'autres programmes. Les services sont fournis par des centaines de bénévoles qui font partie d'un réseau de 57 SADC en Ontario et qui consacrent des milliers d'heures de leur temps pour que ce programme soit efficace, ce qui le rend rentable. Le programme a déjà expérimenté quelques crises de croissance en raison de sa structure de prestation, de la mise en application d'un système d'évaluation du rendement et d'autres exigences fédérales, comme celles prévues par la *Loi sur les langues officielles*. Toutefois, il semble que la direction d'Industrie Canada/FedNor, en collaboration avec les SADC, ait résolu bon nombre de ces problèmes.

Les recommandations clés découlant de l'évaluation sont donc les suivantes : maintenir le programme selon sa structure de prestation existante et la gamme des services offerts par l'entremise des SADC et veiller à ce que les ressources requises soient fournies. D'autres recommandations ont été définies à la suite de cette évaluation; elles visent à aider la direction à améliorer certains aspects spécifiques en matière de conception et de prestation pour augmenter l'efficacité du programme.

La direction d'Industrie Canada/FedNor accepte et appuie les conclusions de l'étude d'évaluation et répond à chacune des recommandations dans le texte qui suit.

## **Réponse de la direction aux conclusions et recommandations de suivi**

**Recommandation n° 1 :** Il est recommandé que le programme de DC en Ontario soit maintenu selon sa structure de prestation existante et la gamme des services offerts par l'entremise des SADC.

**Réponse de la direction :** *Acceptée*

*Cet appui très positif manifesté à l'égard du programme est fondé sur la conclusion de l'évaluation selon laquelle le programme de DC est pertinent, produit des résultats positifs et est rentable conformément à la politique d'évaluation du Secrétariat du Conseil du Trésor. Le programme revêt une grande importance pour le développement économique et le bien-être des collectivités dans les régions rurales et du Nord de l'Ontario. Industrie Canada/FedNor maintiendra la structure de prestation actuelle et la gamme des services offerts par les SADC tout en continuant d'apporter des améliorations à l'administration du programme sur une base permanente.*

**Recommandation n° 2 :** Il est recommandé qu'Industrie Canada/FedNor continue à faire des efforts, tant au niveau du programme qu'au niveau des SADC individuels, pour améliorer la quantité et la qualité des activités de promotion. Les activités promotionnelles existantes au niveau provincial devraient continuer à être offertes et à être améliorées.

**Réponse de la direction:** *Acceptée*

*Industrie Canada/FedNor s'est engagé à appuyer les SADC de l'Ontario par une série complète d'initiatives de communication aux niveaux provincial et local. Les efforts de communication continueront d'être planifiés et mis en oeuvre dans le cadre d'une collaboration active avec l'Association des sociétés d'aide au développement des collectivités de l'Ontario (ASADCO), les réseaux régionaux de SADC et les SADC individuelles. IC/FedNor utilisera le nouveau comité consultatif de l'Initiative de communications à frais partagés (ICFP) plus fréquemment en tant que comité de rétroaction lorsque de nouvelles initiatives de communication seront conçues et mises en oeuvre.*

*Les principales initiatives ministérielles de communication planifiées pour 2003-2004 comprennent :*

- la participation au congrès pancanadien 2003 (St. John's, Terre-Neuve - 28 mai au 1<sup>er</sup> juin 2003) et à la conférence annuelle de l'ASADCO (Sudbury - 12 au 14 juin 2003);*
- la conception d'un cédérom multimédia promotionnel;*
- la production d'une brochure relatant des réussites des SADC;*
- l'élaboration d'une trousse d'appui pour les activités et communications dans le cadre des journées des SADC (19 au 25 octobre 2003).*

**Recommandation n° 3 :** Il est recommandé qu'Industrie Canada/FedNor vérifie l'efficacité de certaines des nouvelles initiatives de promotion telles que le fonds de marketing, l'établissement d'ententes plus claires avec les SADC et l'initiative de l'identificateur, commun afin d'évaluer leurs impacts sur le programme et sur les SADC individuelles.

**Réponse de la direction :** *Acceptée*

*Industrie Canada/FedNor comprend l'importance d'évaluer ses activités de communication, ainsi que celles des SADC, pour obtenir des points de référence solides en vue de la planification et de mise en pratique d'efforts de communication futurs. L'initiative de l'identificateur commun, ainsi que la première année de l'Initiative de communications à frais partagés, y compris les progrès réalisés par les SADC individuels qui ont participé à ces initiatives, seront évalués en 2003-2004. Tous les autres efforts de communication sont surveillés et évalués dans le cadre des pratiques administratives normales, au fur et à mesure que les activités sont mises en pratiques et complétées.*

**Recommandation n° 4 :** Il est recommandé qu'Industrie Canada/FedNor encourage ses partenaires à accorder plus d'importance aux jeunes en favorisant le partage des meilleures pratiques en ce qui concerne les initiatives axées sur les jeunes et en intégrant des initiatives pour les jeunes aux exigences de déclaration.

**Réponse de la direction :** *Acceptée*

*IC/Fednor reconnaît la contribution actuellement apportée par les SADC dans la satisfaction des besoins des jeunes en régions rurales et du Nord de l'Ontario en utilisant les stages de FedNor pour les jeunes et les initiatives locales à l'intention des jeunes. Par l'entremise du groupe de travail pour les jeunes, dont la création a récemment été annoncée, IC/FedNor fera la promotion du recrutement de jeunes au sein des conseils d'administration des SADC et-ou des comités, ce qui permettra à cet important segment de la collectivité de participer à la prise de décisions au niveau local et de faire en sorte que l'on donne suite à ses besoins et ses préoccupations. De plus, par l'entremise des réseaux régionaux, de l'ASADCO et d'autres efforts de communication, IC/Fednor continuera de mettre en évidence les initiatives efficaces pour les jeunes mises de l'avant par les SADC individuels et fera la promotion de ces initiatives comme faisant partie des meilleures pratiques. On continuera de faire le suivi des activités axées sur les jeunes par l'entremise de rapports périodiques produits par les SADC. Pour la première fois, les réalisations des jeunes seront reconnues à la conférence annuelle de 2003 de l'ASADCO et un prix sera remis dans cette catégorie.*

**Recommandation n° 5 :** Industrie Canada/FedNor devrait continuer à surveiller la superficie et la population des zones desservies par les SADC afin de fournir des ressources additionnelles ou de modifier les limites géographiques au besoin.

**Réponse de la direction :** *Acceptée*

*Le personnel d'IC/FedNor assure la surveillance continue de la pertinence des services offerts par les SADC en maintenant un dialogue permanent avec les conseils d'administration et le personnel des*

*SADC, en examinant le rendement des activités de prêt des SADC et en examinant les plans d'affaires des SADC. Les politiques et pratiques du programme relativement à l'établissement de nouveaux SADC décrivent clairement la nécessité d'évaluer ces facteurs dans le cadre du processus d'évaluation. Les politiques et pratiques établies continueront d'être utilisées pour répondre aux demandes d'ajustement/d'expansion des secteurs de services offerts par les SADC en consultation avec les collectivités concernées. IC/FedNor continuera d'octroyer un montant additionnel de 20 000 \$ par année aux SADC qui desservent des régions éloignées afin de couvrir les coûts additionnels des déplacements dans ces régions.*

**Recommandation n° 6 :** Il est recommandé que de nouvelles activités non facultatives ne soient ajoutées au programme de DC que si elles sont directement reliées aux objectifs précis du programme ou que si elles sont requises par les politiques gouvernementales. Des ressources supplémentaires devraient être obtenues afin de couvrir la totalité des coûts associés aux nouvelles activités, telles que des services bilingues et des services continus.

**Réponse de la direction :** *Acceptée*

*IC/FedNor reconnaît que des activités additionnelles pourraient exercer une trop grande pression sur les ressources existantes des SADC ou détourner leurs efforts des objectifs fondamentaux du programme. Les nouvelles initiatives lancées par IC/FedNor pour les SADC demeureront directement associées aux objectifs du programme, seront offertes, en général et lorsque cela sera possible, sur une base volontaire et seront accompagnées des ressources requises. IC/FedNor a alloué des fonds importants pour l'appui des nouvelles initiatives ci-dessous :*

- ▶ *l'identificateur commun et d'autres initiatives de marketing;*
- ▶ *les activités visant à augmenter l'innovation et l'adaptation à l'économie du savoir;*
- ▶ *les coûts transitionnels d'acquisition de la capacité au sein des SADC de fournir des services dans les deux langues officielles lorsque cela est requis pour se conformer à la Loi sur les langues officielles (LLO).*

*Bien que des fonds transitionnels soient attribués pour la conformité à la LLO, il faut reconnaître qu'il s'agit d'un secteur non facultatif au sein duquel aucune ressource additionnelle permanente n'est actuellement disponible pour le programme.*

*En mai 2000, le Conseil du Trésor a approuvé l'octroi de fonds additionnels pour appuyer la prestation de services fondamentaux améliorés et d'autres services jusqu'en 2005. Les besoins de financement de toutes les SADC sont évalués sur une base continue et des fonds additionnels moyens de 50 000 \$ ont été octroyés sous forme de contributions aux coûts d'exploitation annuels. IC/FedNor continuera de collaborer avec les organismes régionaux de développement qui offrent le programme de DC dans d'autres régions afin d'évaluer les ressources nécessaires pour appuyer les SADC sur une base permanente.*

**Recommandation n° 7 :** Il est aussi recommandé qu'Industrie Canada/FedNor élabore et mette en oeuvre un mécanisme permettant que le travail réalisé par un grand nombre de bénévoles au sein des conseils d'administration du programme soit mieux reconnu.



**Réponse de la direction : Acceptée**

*En vue de reconnaître l'immense contribution apportée par les bénévoles à la réussite des SADC de l'Ontario, Industrie Canada/FedNor, en partenariat avec l'ASADCO, mettra en oeuvre un certain nombre d'initiatives de communication, dont les suivantes :*

- ▶ *la production d'une brochure annuelle reconnaissant les efforts des bénévoles;*
- ▶ *la distribution de trousseaux de reconnaissance des bénévoles;*
- ▶ *l'élaboration et la coordination d'activités spéciales dans le cadre de journées des SADC (y compris les activités du Secrétariat d'État).*

**Recommandation n° 8 :** Il est recommandé qu'une structure plus clairement définie soit mise en place pour l'obtention de rapports et d'autres informations auprès des SADC. Cette structure devrait identifier le point central de contact auquel l'information doit être présentée de sorte que les exigences en matière de déclaration applicables aux SADC ne soient ni excessives ni répétitives. La nécessité de produire des rapports n'en serait pas réduite puisqu'il est reconnu que cette information est essentielle.

**Réponse de la direction : Acceptée**

*La présentation de rapports sur les activités du programme et leurs résultats constitue un élément essentiel de la reddition des comptes relativement à l'utilisation des fonds publics et de la gestion adéquate du rendement relativement au programme. La reddition des comptes revêt une importance encore plus grande en raison de la visibilité accrue du programme sur la scène publique en Ontario à la suite des efforts de communication plus efficaces menés. Dans la plupart des cas, l'agent de programme d'IC/FedNor assigné à chaque SADC agit en tant que point de contact unique pour ceux qui veulent obtenir des rapports et d'autres informations. À l'occasion, les SADC reçoivent des demandes d'information ministérielles spéciales d'IC/FedNor à propos de questions spécifiques (p. ex., sur le bois d'oeuvre). IC/FedNor continuera de ne présenter de telles demandes que dans des circonstances exceptionnelles. IC/FedNor continuera de viser l'amélioration, la rationalisation et l'automatisation de ses systèmes d'information et de saisie des données afin d'assurer l'intégrité des données et de maintenir le fardeau administratif des SADC à un niveau minimum.*

**Recommandation n° 9 :** Industrie Canada / FedNor, en collaboration avec l'ASADCO et les SADC individuelles, devrait poursuivre ses efforts en vue d'améliorer le logiciel TEA pour que le fardeau de présentation des rapports continue d'être géré le plus efficacement possible et pour maximiser l'accès à de l'information à jour et de grande qualité à des fins décisionnelles.

**Réponse de la direction : Acceptée**

*Le logiciel The Exceptional Assistant (TEA) est un logiciel de gestion de portefeuille et de production de rapports qui permet aux SADC de produire des rapports trimestriels électroniques pour IC/FedNor et un certain nombre d'autres rapports sur le rendement et la gestion que les SADC peuvent utiliser à d'autres fins précises. IC/FedNor a financé la conception, la mise en application et la formation relatives à ce logiciel dans les SADC, ainsi que les licences d'utilisation et les services de soutien à la*

*clientèle pour les SADC depuis la mise en oeuvre de ce logiciel. Le logiciel TEA a récemment été amélioré afin de mieux répondre aux besoins opérationnels des SADC et d'augmenter la capacité et la flexibilité de la base de données. La formation relative à la version améliorée du logiciel est fournie aux SADC par région. Un groupe de travail formé de représentants de l'ASADCO, des SADC et d'IC/FedNor a été rétabli afin de superviser les améliorations futures apportées au logiciel. Ce groupe de travail négocie actuellement une entente de soutien et de formation de trois ans avec le fournisseur.*

**Recommandation n° 10 :** Il est recommandé qu'Industrie Canada / FedNor continue d'appuyer les initiatives de planification et de formation en place telles que la conférence annuelle de l'ASADCO et les rencontres des réseaux régionaux. De plus, Industrie Canada / FedNor devrait continuer à évaluer la nécessité de concevoir de nouvelles initiatives de formation ou des initiatives renouvelées pour tous ceux oeuvrant au sein de ce programme, qu'il s'agisse du personnel d'Industrie Canada / FedNor, du personnel des SADC ou des membres des conseils d'administration.

**Réponse de la direction :** *Acceptée*

*IC/FedNor reconnaît que la planification, la formation et le réseautage sont essentiels à l'amélioration continue du programme de DC. IC/FedNor continuera d'appuyer le partage de l'apprentissage et des meilleures pratiques, ainsi que les activités de formation et de perfectionnement par l'entremise de l'ASADCO et des mécanismes connexes (p. ex., le congrès annuel, les rencontres des réseaux régionaux, le Réseau pancanadien des SADC). IC/FedNor fournit des fonds pour le développement d'un programme d'apprentissage par voie électronique offert par l'ASADCO à ses organisations membres. Ce programme offrira des occasions de perfectionnement professionnel et de partage de l'information relative au développement économique et aux entreprises. Les programmes de formation et de perfectionnement offerts au personnel des SADC et d'IC/FedNor continueront d'être appuyés afin d'assurer la réalisation des objectifs du programme. Les initiatives mises en place récemment comprennent des ateliers régionaux de formation sur les pratiques comptables normalisées et l'obligation de produire des rapports trimestriels, le logiciel TEA et des ententes de contribution de trois ans. IC/FedNor continuera d'utiliser son groupe de travail existant, ainsi que d'autres mécanismes prévoyant la participation des SADC, pour définir les priorités en matière de formation et de développement de programmes et pour répondre à ses priorités. IC/FedNor continuera d'accorder une grande priorité à la formation et au perfectionnement de son personnel de DC et s'est engagé à organiser des rencontres provinciales à l'intention du personnel sur une base périodique.*

**Recommandation n° 11 :** Il est recommandé qu'Industrie Canada / FedNor, en collaboration avec l'ASADCO et les SADC individuelles, définissent des indicateurs plus pertinents et plus utiles de rendement en ce qui concerne les initiatives de DEC / de planification stratégique communautaire.

**Réponse de la direction :** *Acceptée*

*IC/FedNor a établi un groupe de travail formé de représentants des SADC et de membres du personnel d'IC/FedNor afin d'examiner les mécanismes existants de production de rapports dans les SADC. La tâche prioritaire de ce groupe de travail sera d'identifier des mesures de rendement quantitatives et qualitatives afin d'améliorer la présentation de rapports sur les initiatives de DEC et de planification*

*stratégique.*

**Recommandation n° 12 :** Il est recommandé qu'Industrie Canada/FedNor encourage l'intégration d'objectifs plus spécifiques dans les plans annuels des SADC, non seulement en ce qui concerne les jeunes comme on l'a déjà recommandé, mais aussi en ce qui concerne les femmes, les Autochtones, les francophones, ainsi que tout autre groupe ciblé par les SADC en particulier. Il faudrait aussi encourager les SADC à faire rapport à Industrie Canada/FedNor de leur efficacité à atteindre ces groupes (par l'entremise des rapports trimestriels).

**Réponse de la direction :** *Acceptée*

*De nouvelles lignes directrices ont été établies pour la préparation de plans d'affaires des SADC, de plans d'exploitation annuels et de rapports annuels sur le rendement. Ces lignes directrices mettent l'accent sur l'importance d'assurer la surveillance et le suivi des services offerts par les SADC aux groupes clients identifiés. Les agents de programme d'IC/FedNor continueront de mettre l'accent sur la nécessité que les SADC desservent une vaste clientèle et que les conseils d'administration soient représentatifs de la population et des intérêts variés au sein des collectivités. Les rapports trimestriels des SADC fournissent des renseignements détaillés sur les clients dans chacun des groupes clients identifiés en ce qui concerne les services aux entreprises et les investissements.*

**Recommandation n° 13 :** Il est recommandé qu'Industrie Canada / FedNor continue de négocier de nouvelles ententes d'une durée de plus d'un an avec les SADC.

**Réponse de la direction :** *Acceptée*

*IC/FedNor a établi des ententes de trois ans pour réduire les exigences administratives et permettre une planification à plus long terme pour les SADC. En date d'avril 2003, des ententes de trois ans avaient été établies pour 24 des 57 SADC existantes. Des ententes de trois ans seront établies pour un plus grand nombre de SADC lorsque celles-ci auront démontré qu'elles sont prêtes à signer de telles ententes en respectant des normes de gestion et de rendement supérieures.*

## **Responsabilité de gestion**

Le suivi de ces recommandations relatives au programme sera assuré dans le cadre des plans opérationnels et des stratégies de prestation du programme, lesquels seront mis en oeuvre par Industrie Canada/FedNor en 2003-04 et au cours des années suivantes.

L'équipe de gestion d'Industrie Canada/FedNor dirigera la mise en oeuvre de ces recommandations, en collaboration avec ses organisations partenaires, sous la supervision du sous-ministre délégué, Secteur des opérations, Industrie Canada.

