

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION  
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 30 SEPTEMBRE 2012**

**RÉGION DU QUÉBEC, DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE RESSOURCES HUMAINES ET DU MILIEU DE TRAVAIL (DGSRHMT), OPÉRATIONS RÉGIONALES, DIRIGEANT PRINCIPAL DES FINANCES (DPF)**

*Vérification des pratiques de gestion de la région du Québec*

**DATE D'APPROBATION : 2012-02-23**

RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
<p><b>1.</b> Poursuivre la collaboration avec l'administration centrale (AC) pour définir les services à la clientèle externes offerts par AADNC et établir les objectifs de rendement pour la prestation de ces services dans le cadre des mesures permanentes de gestion et de suivi du rendement en fonction des normes établies. Afin d'assurer l'adoption d'une approche uniforme à l'échelle nationale, l'AC devrait communiquer officiellement à toutes les régions les normes, les attentes relatives au rendement et les exigences en matière de surveillance.</p>	<p>1.1. Le bureau régional du Québec collaborera avec le DPF pour élaborer des normes de service applicables aux services internes offerts dans les domaines d'activités de ce secteur. Les normes de service régionales seront communiquées afin de favoriser une approche uniforme à l'échelle nationale.</p> <p>1.2. Le bureau régional du Québec travaillera également avec le Secteur des opérations régionales à l'établissement des normes de service pour la clientèle externe en matière de paiements de transfert.</p> <p>1.3. Le bureau régional du Québec travaille avec les secteurs de l'AC à l'élaboration des normes de service pour la clientèle externe en matière de paiements de transfert, de gestion foncière, d'inscription au Registre des Indiens, de successions, de traitement des demandes de financement de projet de</p>	<p>En permanence</p>	<p><b>État : Demande de fermeture</b></p> <p><b>Mise à jour/Justification</b> <b>En date du 30 septembre 2012</b></p> <p><b>1.1</b></p> <p><b>En janvier 2012 le bureau régional du Québec (BRQ) a contribué à l'exercice visant à identifier les normes de service 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 service en vigueur, incluant les principes régissant la prestation des services.</b></p> <p><b>NOTE : l'établissement des normes de service sera dorénavant la responsabilité des guichets de services en matière de comptabilité et d'approvisionnement.</b></p>

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION  
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 30 SEPTEMBRE 2012**

**RÉGION DU QUÉBEC, DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE RESSOURCES HUMAINES ET DU MILIEU DE TRAVAIL (DGSRHMT), OPÉRATIONS RÉGIONALES, DIRIGEANT PRINCIPAL DES FINANCES (DPF)**

*Vérification des pratiques de gestion de la région du Québec*

**DATE D'APPROBATION : 2012-02-23**

RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
	<p>développement économique, de traitement d'appels en matière électorale, et de règlements administratifs.</p>		<p><b>1.2</b></p> <p><b>Le BRQ a activement collaboré à l'élaboration de normes de service 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.</b></p> <p><b>En outre, l'administration centrale a introduit à l'échelle nationale de nouvelles normes de service 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.</b></p> <p><b>1.3</b></p> <p><b>La direction régionale responsable de des affaires individuelles maintient une relation continue avec la direction générale des affaires individuelles de</b></p>

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION  
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 30 SEPTEMBRE 2012**

**RÉGION DU QUÉBEC, DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE RESSOURCES HUMAINES ET DU MILIEU DE TRAVAIL (DGSRHMT), OPÉRATIONS RÉGIONALES, DIRIGEANT PRINCIPAL DES FINANCES (DPF)**

*Vérification des pratiques de gestion de la région du Québec*

**DATE D'APPROBATION : 2012-02-23**

RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
			<p><b>l'administration centrale concernant la mise en place et la mise à jour de normes de service, s'il y a lieu. En outre, la direction régionale s'est dotée depuis des années de normes de service liées plus particulièrement à l'inscription au registre des Indiens, les retours d'appels de la ligne 1-800 régionale, ainsi que les successions.</b></p> <p><b>Le BRQ continuera à collaborer avec les secteurs de l'administration centrale sur l'élaboration de normes de service pour la clientèle externe, en matière de gestion foncière et de traitement des demandes de financement de projet de développement économique.</b></p> <p><b>SVE : Mise en œuvre terminée. La recommandation est fermée.</b></p>
<p><b>2. Sensibiliser davantage les gestionnaires régionaux responsables des activités d'embauche et de promotion en leur offrant des séances de</b></p>	<p><b>2.1. Offrir des séances d'information à l'équipe de gestion élargie afin de lui rappeler quels documents doivent être conservés au dossier.</b></p> <p><b>2.2. Mettre sur pied des séances de</b></p>	<p><b>Mi-mars 2012</b></p> <p><b>Mai 2012</b></p>	<p><b>État : Demande de fermeture</b></p> <p><b>Mise à jour/Justification</b> <b>En date du 30 septembre 2012 :</b></p>

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION  
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 30 SEPTEMBRE 2012**

**RÉGION DU QUÉBEC, DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE RESSOURCES HUMAINES ET DU MILIEU DE TRAVAIL (DGSRHMT), OPÉRATIONS RÉGIONALES, DIRIGEANT PRINCIPAL DES FINANCES (DPF)**

*Vérification des pratiques de gestion de la région du Québec*

**DATE D'APPROBATION : 2012-02-23**

RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
<p>formation et d'information. Au cours des séances de formation, il faudrait présenter aux gestionnaires les ressources et les outils mis à leur disposition afin de les aider à mieux comprendre leurs rôles et responsabilités dans le cadre du processus d'embauche et ainsi assurer l'efficacité et l'efficacité de ce dernier. Il faudrait aussi préciser les documents à conserver pour démontrer la conformité aux politiques et procédures.</p>	<p>formation de groupe afin d'aider les gestionnaires à mieux comprendre leurs rôles et responsabilités par rapport au processus de dotation.</p> <p>2.3. Concevoir et présenter des outils aux gestionnaires, comme des outils de présélection et d'évaluation ou un profil des compétences régionales.</p> <p>2.4. Mettre à jour les outils de dotation et s'assurer qu'ils sont accessibles sur le site intranet régional.</p>	<p>Mois de l'apprentissage</p> <p>Mai 2012</p> <p>Mois de l'apprentissage</p> <p>Début mars 2012</p>	<p><b>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 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La documentation nécessaire aux dossiers;</li> <li>- L'établissement des rôles et responsabilités pour les divers intervenants dans les processus;</li> <li>- L'instrument de délégation ministériel;</li> <li>- Le lien à faire entre l'énoncé de critères de mérite et les exigences du poste;</li> <li>- Les outils de présélection et d'évaluation qui sont à la disposition des gestionnaires;</li> <li>- Etc.</li> </ul> <p><b>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 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Système d'aspiration de carrière au BRQ (informatisation du formulaire)</li> <li>- Préparation d'un C.V., lettre de</li> </ul>

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION  
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 30 SEPTEMBRE 2012**

**RÉGION DU QUÉBEC, DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE RESSOURCES HUMAINES ET DU MILIEU DE TRAVAIL (DGSRHMT), OPÉRATIONS RÉGIONALES, DIRIGEANT PRINCIPAL DES FINANCES (DPF)**

*Vérification des pratiques de gestion de la région du Québec*

**DATE D'APPROBATION : 2012-02-23**

RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
			<p>présentation et divers outils;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Information sur l'administration des priorités;</li> <li>- Entrevues et examens de sélection;</li> </ul> <p>Enfin, l'équipe RH a présenté à tous les employés et gestionnaires de la région le profil de compétences élaboré pour le groupe MR. Ce profil est disponible sur Intranet et représente les compétences clés identifiées pour ce groupe.</p> <p><b>SVE : Mise en œuvre terminée. La recommandation est fermée.</b></p>
<p>3. Collaborer avec la DGSRHMT et proposer de nouvelles approches pour modifier les exigences du formulaire de gestion du rendement de l'employé (GRE) de manière à tenir compte de l'harmonisation des objectifs de perfectionnement avec les besoins des employés, les</p>	<p>3.1. La région s'assurera que son processus de GRE cadre parfaitement avec la politique nationale du Ministère.</p> <p>3.2. Avant de diffuser la lettre d'appel régionale annonçant le début du processus, il faudra adapter le message aux gestionnaires et aux</p>	<p>Lettre d'appel de l'AC</p> <p>Début avril 2012</p>	<p><b>État : En cours</b></p> <p><b>Mise à jour/Justification</b> <b>En date du 30 septembre 2012 :</b></p> <p><b>En avril 2012, une lettre d'appel régionale a été acheminée à tous les</b></p>

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION  
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 30 SEPTEMBRE 2012**

**RÉGION DU QUÉBEC, DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE RESSOURCES HUMAINES ET DU MILIEU DE TRAVAIL (DGSRHMT), OPÉRATIONS RÉGIONALES, DIRIGEANT PRINCIPAL DES FINANCES (DPF)**

*Vérification des pratiques de gestion de la région du Québec*

**DATE D'APPROBATION : 2012-02-23**

RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
<p>exigences de leur poste et les compétences régionales établies. Tous les objectifs de perfectionnement ciblés devraient servir à l'élaboration des plans d'apprentissage annuels, et il devrait y avoir un lien évident entre le formulaire de GRE et le plan d'apprentissage. Une formation devrait être offerte en vue d'améliorer l'uniformité et la qualité de la rédaction et de l'évaluation du formulaire de GRE. Le BRQ devrait également soumettre un échantillon de formulaires de GRE à un examen de la qualité pour vérifier s'ils sont remplis comme prévu.</p>	<p>employés. Les attentes seront définies, des exemples concrets seront fournis, et des liens électroniques seront communiqués à tous.</p> <p>3.3. Des exemples d'objectifs de travail provenant d'un échantillon aléatoire régional seront soumis à un examen de la qualité des évaluations de 2011-2012. Des exemples anonymes de bonnes et de moins bonnes formulations seront présentés aux gestionnaires au cours d'une séance d'information (voir le point 4).</p> <p>3.4. Les gestionnaires assisteront à des séances d'information sur le processus de GRE, y compris l'établissement d'objectifs (mesurables, réalisables, réalistes et précis).</p> <p>3.5. Avant l'examen semestriel, un deuxième échantillon sera prélevé et utilisé pour mesurer l'efficacité du processus et apporter des modifications à ce dernier en fonction des principes d'établissement des objectifs énoncés ci-dessus.</p>	<p>Fin avril 2012 pour l'exercice se terminant le 31 mai</p> <p>Juin 2012</p> <p>Septembre 2012</p>	<p><b>employés par la Direction générale régionale afin de lancer le processus de gestion du rendement.</b></p> <p><b>En mai 2012, deux sessions d'information - destinées aux gestionnaires ainsi qu'aux employés - ont été offertes par l'équipe RH sur la formulation des objectifs de travail dans le cadre de l'évaluation du rendement.</b></p> <p><b>Des exemples d'objectifs de travail (bon et mauvais) avait été recueilli au préalable à partir d'un échantillonnage aléatoire d'anciens rapports d'évaluation du rendement. L'outil utilisé était basé sur le MARC.</b></p> <p><b>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 et le développement du plan d'apprentissage individuel.</b></p> <p><b>Un 2<sup>e</sup> échantillonnage devait être effectué à la mi-année mais la Conseillère RH responsable du dossier</b></p>

**COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION  
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 30 SEPTEMBRE 2012**

**RÉGION DU QUÉBEC, DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE RESSOURCES HUMAINES ET DU MILIEU DE TRAVAIL (DGSRHMT), OPÉRATIONS RÉGIONALES, DIRIGEANT PRINCIPAL DES FINANCES (DPF)**

*Vérification des pratiques de gestion de la région du Québec*

**DATE D'APPROBATION : 2012-02-23**

RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
			<p>ayant quitté le BRQ sans être remplacée suite au Plan d'action de réduction du déficit, cette action n'a pu être complétée.</p> <p><b>NOTE : la mise en œuvre du guichet de services en RH nécessitera un réalignement de cet objectif.</b></p> <p><b>SVE : Mise en œuvre en cours.</b></p>
<p>4. Poursuivre la collaboration avec l'AC et sensibiliser davantage son personnel à la nécessité de consulter les bureaux régionaux et les représentants des Premières Nations et de travailler en étroite collaboration avec eux afin de favoriser une meilleure compréhension des besoins et exigences des Premières Nations.</p>	<p>Afin de contribuer à une meilleure compréhension des besoins des Premières Nations au Québec, le BRQ continuera à utiliser les tribunes nationales telles que les rencontres sectorielles, les comités et les téléconférences afin de souligner l'importance de consulter étroitement les bureaux régionaux ainsi que les représentants des Premières Nations pour l'élaboration de politiques, les propositions de changements aux programmes, la mise en œuvre d'initiatives spéciales, la réalisation de projets pilotes, etc.</p>	<p>En permanence</p>	<p><b>État : Demande de fermeture</b></p> <p><b>Mise à jour/Justification</b> <b>En date du 30 septembre 2012 :</b></p> <p><b>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.</b></p>

COMPTE RENDU SUR L'ÉTAT DE LA MISE EN OEUVRE DU PLAN D'ACTION  
RAPPORT AU COMITÉ DE VÉRIFICATION EN DATE DU 30 SEPTEMBRE 2012

RÉGION DU QUÉBEC, DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES DE RESSOURCES HUMAINES ET DU MILIEU DE TRAVAIL (DGSRHMT), OPÉRATIONS RÉGIONALES, DIRIGEANT PRINCIPAL DES FINANCES (DPF)

*Vérification des pratiques de gestion de la région du Québec*

*DATE D'APPROBATION : 2012-02-23*

RECOMMANDATIONS DU PROJET	PLAN D'ACTION	DATE D'ACHÈVEMENT PRÉVUE	RÉPONSE DU PROGRAMME
			<b>SVE : Mise en œuvre terminée. La recommandation est fermée.</b>