

*Les crédits*

le revenu et des lois sur les douanes et l'accise, et bien sûr, toute la prestation de programmes sociaux.

En tant qu'employeur, le gouvernement désire reconnaître cet apport important des fonctionnaires d'avoir examiné et mis en oeuvre un grand nombre de nouvelles idées pour mieux répondre aux besoins des Canadiens et des Canadiennes et rapprocher de cette façon-là, par cette qualité de services, bien sûr, le gouvernement des gens.

Le gouvernement continue d'accorder la priorité à l'adoption de pratiques de gestion innovatrices. Depuis son entrée en fonction, il a instauré une vaste gamme de mesures pour améliorer la gestion des opérations. De nombreuses initiatives prises récemment découlent du principal exercice de renouvellement Fonction publique 2000 qui avait été annoncé par le premier ministre en 1989.

Au cours de la dernière année, des progrès énormes ont été accomplis en vertu de cet exercice. Des mesures législatives visant à réformer la fonction publique ont été adoptées par le Parlement et le régime des budgets de fonctionnement s'applique maintenant à tous les ministères et organismes gouvernementaux.

*[Traduction]*

En janvier 1993, douze organismes spéciaux ont officiellement été mis sur pied, et deux autres devraient être approuvés sous peu. Ces organismes, même s'ils font partie de la fonction publique, jouissent d'une plus grande souplesse afin de pouvoir s'administrer d'une manière semblable à ce qui se fait dans le secteur privé.

On a créé ces organismes dans le but d'améliorer la qualité des services offerts aux Canadiens grâce à la capacité de s'adapter rapidement aux besoins changeants des clients. Les Canadiens n'ont plus les mêmes attentes à l'égard de leur gouvernement. Les gens veulent avoir accès plus rapidement et plus facilement aux renseignements et services gouvernementaux. Le gouvernement continuera de voir à ce que les Canadiens reçoivent des services d'excellente qualité, en tenant compte des ressources disponibles.

Pour ce faire, nous continuerons de compter sur l'attachement des fonctionnaires au service à la clientèle. Nous nous engageons aussi à aplanir les obstacles auxquels se heurtent les Canadiens dans leurs contacts avec

le gouvernement. Nos clients devraient trouver les services gouvernementaux plus accessibles et plus faciles à utiliser. Nous atteindrons ces objectifs grâce à la restructuration de nos services et à la formation continue de nos employés. Dans ce contexte, plusieurs initiatives sont actuellement en cours.

On est en train d'établir des normes de services dans les divers ministères au moyen de consultations avec les clients. On examine aussi le concept du guichet unique, initiative qui verrait plusieurs ministères s'unir pour offrir un vaste éventail de services au même endroit.

Des centres canadiens de services aux entreprises sont actuellement à l'essai à Edmonton, Winnipeg et Halifax. Ces centres visent à donner aux entreprises, à un seul et même endroit, des renseignements rapides et précis sur les programmes et services gouvernementaux. Au total, 18 ministères et organismes fédéraux participent à cette initiative.

On revoit aussi les heures de service pour qu'elles soient mieux adaptées aux besoins des clients. On fait également l'essai, cette année, d'un numéro d'enregistrement unique pour les entreprises. Dans certains cas, ce numéro pourrait remplacer jusqu'à deux douzaines de numéros différents qui sont utilisés actuellement dans les divers ministères. Les ministères revoient aussi les formulaires afin de les rendre plus faciles à remplir et aussi d'éliminer tous ceux qui sont inutiles. On a de plus en plus recours à l'informatique en ce qui concerne les marchés de l'État, et nous continuerons d'investir dans la nouvelle technologie et dans la formation des employés afin de servir le public de façon efficiente et efficace à l'avenir.

## • (1720)

Le message du gouvernement est clair. Nous voulons vraiment réduire les dépenses gouvernementales, à la demande des contribuables.

Il faut continuer la réforme gouvernementale. Nous devons réorganiser les activités du gouvernement afin d'offrir aux Canadiens les services les plus en demande, et les mesures que nous avons annoncées dans le dernier budget et dans l'exposé économique de décembre montrent clairement que nous sommes déterminés à exercer une gestion financière saine et à réduire le fardeau des contribuables canadiens.