

### Gouvernance des services communs\* (suite)

#### Groupe de travail interministériel sur les services communs à l'étranger

En place depuis mai 2004, le Groupe de travail interministériel sur les services communs à l'étranger (GTISCE) est constitué de représentants des partenaires. Il a pour rôle de partager de l'information, de consulter, de donner des conseils et de s'entendre sur tout ce qui touche les services communs et leur mise en œuvre.

#### Comité sur la représentation à l'étranger

Le rôle du Comité sur la représentation à l'étranger (CORA) consiste à faciliter l'évaluation complète et structurelle de toutes les demandes de modifications de postes présentées par les partenaires et les cooccupants et à faire des recommandations (consulter la section 3 pour plus de détails sur les activités et les statistiques de CORA relatives aux modifications de postes).

\* La gouvernance a été modifiée en 2011-2012. Quelques comités ont été renommés et leurs mandats ont été remis à jour afin de mieux refléter les besoins opérationnels.

## Relations avec les clients et opérations des missions

La direction générale des relations avec les clients et des opérations des missions comprend trois divisions et deux centres régionaux de service (celui de la Vallée de la Tamise, Londres et celui de Washington, D.C.) qui travaillent de façon concertée afin de faire coïncider les besoins des clients de la plateforme internationale et les opérations des missions.

En plus de s'occuper des services à la clientèle se rapportant aux services communs, le mandat du bureau comprend :

- le développement et la mise en œuvre de la régionalisation des services communs à l'étranger;
- le cadre de recouvrement des coûts;
- la conception et la mise en œuvre de mécanismes de prestation de services ou de modèles opérationnelles rentables pour rehausser le service à la clientèle, l'optimisation des ressources ainsi que l'efficience.
- la gestion du Comité de la représentation à l'étranger;
- l'appui aux structures de gouvernance pour diriger et contrôler la prestation des services communs à l'étranger et le réseau des missions.

### Principales réalisations en 2011-2012 :

- le parc de véhicules a été rationalisé;
- un profil de la régionalisation des services communs a été établi au Brésil, en Inde et en Chine;
- le modèle des centres régionaux de services a progressé grâce à la collaboration des Finances ministérielles en établissant son profil et en consolidant les fonctions des services financiers se rapportant à la région des États-Unis ainsi qu'à celle de l'Europe, du Moyen-Orient et de l'Afrique.

## Services immobiliers

Le programme des biens immobiliers constitue un outil essentiel pour tous les résultats stratégiques du MAECI ainsi qu'une partie importante des services communs offerts par le Secteur de la plateforme internationale. Le Bureau des biens immobiliers fournit des services dans les domaines de la gestion du portefeuille, de la planification des locaux et de l'exécution des projets, en ce qui touche les complexes diplomatiques, les chancelleries, les résidences officielles et les logements du personnel aux missions. Le mandat principal est de veiller à ce que les biens immobiliers soient gérés de manière durable et responsable sur le plan financier, tout au long de leur cycle de vie afin d'appuyer la prestation rentable et efficace des programmes gouvernementaux à l'étranger. Les clients participent aux décisions prises dans le domaine de l'immobilier au moyen d'une vaste structure de gouvernance ministérielle et interministérielle.

Alors que le Bureau assure la supervision et gère les politiques, et qu'il demeure globalement responsable de la gestion des biens immobiliers et de l'exécution des projets majeurs, la planification opérationnelle et la gestion des installations ont été confiées aux centres régionaux de services et aux missions.

Le portefeuille des biens immobiliers à l'étranger du MAECI comprend 2 269 propriétés appartenant ou louées par l'État, dont la valeur de remplacement totale est estimée à 3,2 milliards de dollars et qui représentent une superficie (brute) de 900 000 mètres carrés. Cette année, le MAECI