

- créé un service d'assistance de trois bureaux (l'Asie; l'Europe, l'Afrique et le Moyen-Orient; et les États-Unis) à l'administration centrale afin de mieux s'aligner avec les besoins d'approvisionnement des missions-clientes;
- créé des postes d'ERP pour fournir des services d'approvisionnement et soutenir les missions avec le traitement de données relié aux contrats dans le module de gestion des articles du SGI.

DIRECTIVES SUR LE SERVICE EXTÉRIEUR

La Direction générale des Directives sur le service extérieur (DSE) administre les DSE, qui consistent en un ensemble d'indemnités, d'allocations et de conditions d'emploi pour les employés du gouvernement du Canada (et leurs personnes à charge admissibles) qui acceptent une affectation à l'étranger. Les 41 directives portent sur des sujets tels que les dépenses de réinstallation, d'éducation, de soins de santé et de voyage. La Direction générale administre ces directives pour tous les employés du MAECD et pour la majorité des partenaires à l'étranger.

Le Conseil national mixte (CNM) est une enceinte permettant aux agents négociateurs et aux employeurs de la fonction publique participants de se rassembler et d'aborder de grandes questions liées aux relations de travail. Environ tous les trois ans, le Comité des Directives sur le service extérieur du CNM entreprend un examen cyclique des DSE. Il reçoit aussi les plaintes des employés relativement aux DSE. Les membres du Comité des DSE du CNM comprennent des représentants du MAECD, du Secrétariat du Conseil du Trésor, d'autres ministères et des agents négociateurs.

Principales réalisations au cours de l'exercice 2013-2014

La Direction générale a :

- apporté un soutien à 1 767 employés canadiens et aux 2 991 personnes à leur charge;
- obtenu un taux de satisfaction des clients de 82 p. 100 vis-à-vis l'ensemble des services d'après le questionnaire des services aux clients en 2013;
- fait en sorte que le portail des DSE, mis en place en février 2012, continue de satisfaire à ses principaux objectifs en ce qui concerne la gestion des requêtes et des attestations entourant la DSE 50 (intitulée Aide au déplacement de vacance). La deuxième version du portail des DSE, lancée en novembre 2013, a intégré les indemnités mensuelles et

les rajustements compensatoires pour les logements. Au total, 11 DSE sont maintenant gérées par le portail des DSE, ce qui a pour effet d'améliorer considérablement le service au client;

- modernisé et renforcé des contrôles de gestion financière pour les DSE gérées à l'administration centrale et dans les missions. La Direction générale a mis en œuvre un plan de suivi régulier des frais codés aux DSE et fourni des lignes directrices claires aux missions et aux administrateurs des DSE sur les dépenses de DSE admissibles;
- géré cinq évacuations des employés canadiens et de leurs personnes à charge, au Caire, à Djouba, à Kiev, à Ramallah et à Tel-Aviv. Ceci a été réalisé grâce à la collaboration de la Direction générale de la sécurité et de la gestion des urgences et leurs bureaux géographiques respectifs. Un soutien a été fourni aux missions à l'égard des dispositions des DSE qui s'appliquent aux employés canadiens et aux personnes à leur charge lors d'une période d'évacuation.

VÉRIFICATION, ÉVALUATION ET INSPECTION

Vérification interne

La Direction de la vérification interne a soutenu le SPI et le MAECD dans son ensemble par l'examen de la mise en œuvre du Plan d'action économique du Budget de 2012. Les vérificateurs ont recommandé des améliorations aux rapports sur la gouvernance, aux rapports sur les contrôles et aux rapports de situation afin d'assurer la réalisation et la durabilité des engagements pris.

En 2013-2014, la Direction de la vérification interne a achevé deux projets reliés directement aux activités du SPI.

- **Services de courrier diplomatique** – Deux domaines d'amélioration ont été cernés lors de la vérification, soit les mesures de protection physique et la surveillance de la gestion.
- **Examen complet des contrats en GI/TI** – Ce travail a permis de déterminer les volets à améliorer dans le traitement des contrats du Ministère liés à la gestion de l'information et à la technologie de l'information.

En plus des vérifications effectuées au cours de l'année 2013-2014, le Bureau du dirigeant principal de la vérification a fait des suivis officiels de la mise en œuvre des plans d'action de gestion et en a fait rapport au Comité ministériel de vérification sur une base régulière. En 2013-2014, le