

RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET FONCTIONNEMENT DES MISSIONS

La Direction générale des relations avec les clients et des opérations des missions (AFD) comprend deux directions et deux Centres régionaux de services (celui de la vallée de la Tamise, près de Londres, au Royaume-Uni, et celui de Washington, aux États-Unis), qui travaillent de façon concertée afin de faire coïncider les besoins des clients de la plateforme internationale et les activités des missions.

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

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

Principales réalisations au cours de l'exercice 2012-2013 :

- La Direction générale a mis en œuvre les initiatives reliées au Plan d'action économique du Budget de 2012, y compris les réductions au parc de véhicules des missions et la conversion des postes d'agents de gestion et des affaires consulaires (AGC) en postes d'agents d'administration de la mission (AAM). Il a également soutenu la mise en œuvre d'autres initiatives financières en lien avec le Budget 2012, y compris le plafonnement des loyers, le recours accru à des baux privés dans les missions d'Europe de l'Ouest à l'été 2012 et l'ajustement de la taille des résidences officielles.
- AFD a aidé les programmes du MAECD, les ministères partenaires et les cooccupants à mener à terme leurs initiatives d'optimisation en gérant les suppressions de postes et les réaffectations. Les Centres régionaux de services ont joué un rôle clé dans la gestion des mesures de dotation des ressources humaines durant

ce processus : aux États-Unis, un site extranet a été créé pour permettre aux employés concernés d'avoir accès à l'information la plus récente sur les changements apportés aux politiques et aux fonctions de soutien.

- Les Centres régionaux de services, en collaboration avec la Direction générale des services aux employés recrutés sur place, ont fourni un soutien tant aux employés qu'aux gestionnaires lors de la fermeture de six bureaux aux États-Unis et des missions à Niamey, à Téhéran ainsi que lors de la suspension des activités à Damas.
- La Direction des relations avec les clients (AFR) a assumé le rôle de secrétariat pour le protocole d'entente avec le Royaume-Uni sur la facilitation de la prestation des services communs dans les missions à l'étranger, qui a été signé par le ministre en septembre 2012. Le Royaume-Uni est officiellement devenu un cooccupant dans une mission canadienne en juin 2013, à Port-au-Prince en Haïti. Parmi les autres nouvelles organisations clientes, notons la Commission canadienne de sûreté nucléaire et le gouvernement de la Colombie-Britannique.
- En collaboration avec le Secteur des finances et des opérations ministérielles, le modèle des Centres régionaux de services a servi à répertorier et à regrouper la fonction des services financiers pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique. Le modèle financier régional a été mis en œuvre intégralement à l'échelle du réseau du Canada aux États-Unis; quatre points de prestation des services communs traitent désormais les transactions financières de toutes les missions situées en sol américain. La Direction du service à la clientèle des missions (AFO) a amorcé le processus de régionalisation pour l'Amérique latine et les Caraïbes ainsi que la région de l'Asie-Pacifique.
- On a terminé la présentation au Conseil du Trésor sur le recouvrement des coûts; elle a été approuvée en avril 2013.
- Les Centres régionaux de services aux États-Unis (CRS-É.-U.) ont procédé à l'implantation d'InfoBanque dans les missions de Los Angeles, San Francisco, Seattle et Denver (soit le quadrant ouest) afin de faciliter la régionalisation continue du traitement financier.