

Le MAECD fournit tout un éventail de services communs au réseau du Canada à l'étranger, notamment :

- le cadre stratégique relatif aux ressources humaines, l'établissement de la rémunération et des avantages, et les services aux ERP;
- la gestion des DSE;
- les services de courrier diplomatique et la distribution des biens et du matériel;
- l'administration des ressources financières nécessaires à la prestation des services communs à l'étranger et au fonctionnement du réseau des missions;
- les services de passation de marchés, de l'approvisionnement et de gestion du matériel;
- les services de gestion de l'information et de technologie de l'information;
- la gestion de la sécurité et des urgences;
- la gestion des services immobiliers et la planification afférente aux logements (chancelleries, résidences officielles et logements des employés);
- un appui à la sécurité opérationnelle et physique.

Élément clé, le SPI⁴ constitue un guichet unique pour tous les partenaires et cooccupants. Cette structure regroupée a pour avantage de favoriser :

- des processus décisionnels permettant d'intégrer pleinement les considérations des partenaires relativement à l'ensemble des services;
- une prestation de service plus efficace et plus équitable pour les partenaires à l'étranger;
- une gestion efficace, fiable et cohérente des installations et des ressources, et ce, en tout lieu.

La gestion d'un réseau d'infrastructure et de services à l'intention des missions à l'étranger est essentielle afin de permettre au gouvernement du Canada de réaliser ses priorités internationales.

RELATIONS AVEC LES CLIENTS ET OPÉRATIONS DES MISSIONS

La Direction générale des relations avec les clients et des opérations des missions comprend deux directions et deux Centres régionaux de services (CRS), qui travaillent de façon

concertée afin de répondre aux besoins des clients du SPI 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 et 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 2013-2014 :

La Direction générale a :

- en collaboration avec la Direction générale des biens, mis en œuvre les initiatives liées au Plan d'action économique du Budget de 2012 et a soutenu la mise en œuvre d'autres initiatives financières en lien avec le Budget de 2012, y compris le plafonnement des loyers, le recours accru à des baux privés dans les missions d'Europe de l'Ouest et l'ajustement de la taille des résidences officielles;
- assumé le rôle de secrétariat pour le protocole d'entente avec le Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord 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 devenu un cooccupant dans une mission canadienne en juin 2013, à Port-au-Prince, et le Canada est devenu un cooccupant dans les missions du Royaume-Uni à Bagdad et, de façon temporaire, à Yangon;
- avec la participation du Groupe de travail interministériel sur les services communs à l'étranger, géré le processus de renouvellement du protocole d'entente interministériel sur les activités et le soutien des missions, approuvé par le Conseil des sous-ministres adjoints sur la représentation à l'étranger le 4 mars 2014;
- dans le cadre du Projet de renouvellement de la gestion du matériel, étendu l'identification par radiofréquence à toutes les missions. La solution est intégrée dans le système des finances et d'administration du MAECD et

⁴ Le SPI à l'administration centrale (AC) est responsable de : la prestation des services communs à l'étranger, à l'exception de la GI/TI; les vérifications, les évaluations et les inspections; et la gestion de la sécurité et des urgences, qui sont gérés par d'autres secteurs à l'AC du MAECD.