

Évaluation de la diversification des modes de prestation des services



À propos de l'évaluation

Ces dernières années, la demande à l'égard des programmes et des services de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) n'a cessé de croître, stimulée par une croissance du commerce international, une innovation accélérée des technologies ainsi que l'apparition d'organismes nuisibles et de maladies provenant de l'étranger.

Afin de continuer de répondre à ces demandes, l'ACIA fait appel à des fournisseurs de services externes pour assurer en son nom la prestation de plusieurs activités et services qui relèvent de son mandat. Ces programmes de diversification de modes de prestation des services (DMPS) ont pour objectif d'aider l'ACIA à accroître l'innovation dans la conception des programmes, à accéder à une expertise spécialisée ainsi qu'à améliorer sa rentabilité et sa capacité globale de prestation des services. Au moment de l'évaluation, l'ACIA était responsable de 50 programmes de DMPS.

L'évaluation portait sur la façon dont l'ACIA assure la conception et la gestion des programmes de DMPS, deux éléments qui ont une incidence sur sa capacité de fournir les services requis. Les conclusions de l'évaluation contribueront à améliorer la conception et la gestion des programmes de DMPS nouveaux et existants à l'ACIA.

Méthode d'évaluation

L'évaluation a permis d'examiner la gestion de 19 des 50 programmes de DMPS répartis dans les trois secteurs d'activité de l'ACIA.

Les données ayant servi à l'évaluation ont été recueillies en 2019 et en 2020. L'équipe d'évaluation a utilisé différentes méthodes, notamment les suivantes :

- des analyses documentaires
- des entrevues
- un sondage interne
- la cartographie des systèmes
- une analyse des réseaux sociaux
- des études de cas

Principales conclusions et recommandations

L'évaluation a permis d'établir que la conception et la gestion des programmes de DMPS de l'ACIA ne sont pas aussi efficaces qu'elles pourraient l'être. Malgré les conclusions obtenues, l'évaluation a permis de cerner les avantages du recours à la DMPS pour la prestation des programmes de l'ACIA qui pourraient être davantage mis à profit grâce à des mesures de soutien améliorées.

<p>CONSTATATION 1 Les agents de l'ACIA chargés de concevoir et de gérer les programmes de DMPS n'ont pas toujours bénéficié de directives et d'un soutien suffisants pour s'acquitter de leurs responsabilités de manière efficace et efficiente.</p>	<p>RECOMMANDATION 1 L'ACIA devrait mettre à jour et élargir les directives et les outils disponibles pour soutenir les agents responsables de la conception et de la gestion des programmes de DMPS.</p>
<p>CONSTATATION 2 Les agents de l'ACIA n'avaient pas facilement accès à l'information nécessaire à la prise de décision et à la supervision des programmes de DMPS.</p>	<p>RECOMMANDATION 2 L'ACIA devrait clarifier et documenter les processus décisionnels, y compris les décisions prises, liés aux programmes de DMPS conformément à la Politique sur les services et le numérique du Conseil du Trésor et aux politiques, directives, normes et lignes directrices connexes.</p> <p>RECOMMANDATION 3 L'ACIA devrait élaborer et maintenir une base de données électronique complète et à jour des programmes de DMPS de l'ACIA, dans laquelle seraient consignés : les ententes qui valident chaque programme de DMPS, l'agent (ou les agents) de l'ACIA qui en est responsable et l'agent de l'ACIA qui gère(nt) le programme au quotidien.</p>
<p>CONSTATATION 3 Les agents des programmes DMPS de l'ACIA n'avaient pas suffisamment accès à la formation et avaient peu de possibilités de tenir à jour leurs compétences et de transférer leurs connaissances.</p>	<p>RECOMMANDATION 4 L'ACIA devrait renforcer la durabilité du programme de DMPS en mettant en œuvre un plan visant à faciliter la formation, la collaboration, la planification de la relève, le transfert des connaissances et le maintien de l'expertise.</p>
<p>CONSTATATION 4 Les instruments de politique actuels de l'ACIA ne décrivaient pas avec précision les programmes de DMPS ni les conséquences qui en découlent pour la conception, la mise en œuvre et la gestion.</p>	<p>RECOMMANDATION 5 L'ACIA devrait revoir et rajuster son ensemble de politiques sur les programmes horizontaux en fonction de la <i>Politique sur les services et le numérique</i> du Conseil du Trésor (et les politiques, directives, normes et lignes directrices connexes) en ce qui concerne la conception et la gestion des programmes de DMPS et communiquer ces changements aux agents de l'ACIA.</p>
<p>CONSTATATION 5 Les programmes de DMPS de l'ACIA peuvent être un moyen avantageux de fournir des services, mais l'Agence ne disposait pas d'un soutien suffisant et centralisé pour la mise en œuvre et la supervision de la DMPS.</p>	<p>RECOMMANDATION 6 L'ACIA devrait mettre en place une équipe centralisée pour promouvoir et soutenir une approche cohérente à l'échelle de l'Agence concernant la mise en œuvre, la supervision et l'amélioration continue des programmes de DMPS.</p>