

**Manitoba** 

---

**Document budgétaire G**

---

**MODERNISER LE  
GOUVERNEMENT**

# MODERNISER LE GOUVERNEMENT

---

## Table des matières

<b>INTRODUCTION</b> .....	1
<b>UN GOUVERNEMENT À LA MESURE DE NOS MOYENS</b> .....	2
<b>MODERNISER LE GOUVERNEMENT</b> .....	4
<b>SIMPLIFIER</b> .....	6
Améliorer la protection des agriculteurs manitobains .....	6
Faciliter l'accès aux services pour les conducteurs .....	6
Aider les Manitobains et Manitobaines dans le besoin .....	7
Investir dans les élèves .....	8
Accroître l'efficience .....	8
<b>CRÉER DES PARTENARIATS</b> .....	9
Établir des liens entre les possibilités de croissance et la prospérité dans les industries agricoles et les collectivités rurales .....	9
Fournir des services bilingues .....	10
Collaborer pour favoriser la santé chez les enfants du Manitoba .....	11
<b>METTRE EN VALEUR LA TECHNOLOGIE</b> .....	12
Offrir des services de façon durable à l'aide de la technologie .....	12
Fournir des services gouvernementaux en ligne .....	13
Garantir l'accès à Internet .....	14
Offrir de meilleurs services de sécurité publique .....	15
<b>INNOVER EN MATIÈRE D'ORGANISATION</b> .....	16
Changer la gestion des soins de santé .....	16
Changer l'offre des services sociaux et des services de santé .....	16
La sécurité publique avant tout .....	17
Améliorer les services publics au sein du gouvernement .....	18
Moderniser le mode d'organisation du gouvernement .....	19
<b>SIMPLIFIER ET AMÉLIORER LES RAPPORTS AVEC LES ENTREPRENEURS</b> .....	20
<b>PRÉSENTER DES RAPPORTS SUR LA PERFORMANCE</b> .....	22
<b>ORIENTATIONS FUTURES</b> .....	24
<b>RÉSUMÉ DES INITIATIVES DE MODERNISATION DU GOUVERNEMENT</b> .....	25

## ■ INTRODUCTION

Les Manitobains et Manitobaines s'attendent à un bon gouvernement, un gouvernement qui agit à la mesure de ses moyens et de façon efficace, et qui respecte les priorités qu'ont établies les résidents de la province. L'état d'esprit du public évolue, tout comme ses perceptions et ses attentes quant à la meilleure façon de relever les défis sociaux et économiques. On attend des gouvernements qu'ils jouent un rôle de chef de file dans la société, facilitant la croissance économique et le progrès social. Le public met le gouvernement à l'épreuve, lui demandant d'offrir des services de façon plus efficace et plus efficiente en s'appuyant principalement sur les ressources existantes.

Un sondage effectué récemment par l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) montre que 73 % des Canadiens et Canadiennes ont des attentes plus élevées à l'égard des services fournis par le gouvernement qu'à l'égard des services fournis par le secteur privé. On s'attend à ce que les gouvernements s'adaptent aux besoins et aux attentes du public en améliorant la prestation de leurs services.

Le gouvernement du Manitoba s'est engagé à améliorer constamment la manière dont il fonctionne et dont il offre d'importants services au public. Ce processus continu de réforme interne crée des possibilités d'améliorer la prestation des services publics aux Manitobains et Manitobaines.

Il y a eu d'importantes réalisations dans des domaines clés tels que la santé, l'éducation, la sécurité publique, le développement économique et le développement des régions rurales et du Nord. Ce sont des solutions conçues au Manitoba dans le but d'assurer que les services publics demeurent efficaces, pertinents et durables pour de nombreuses années à venir.

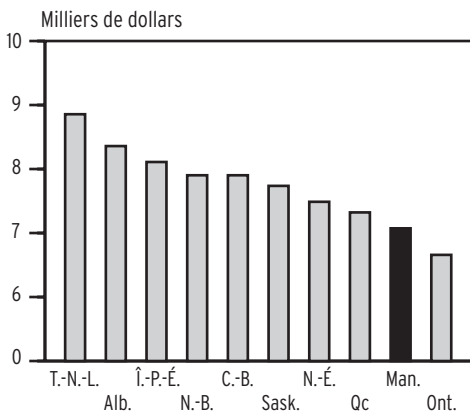
Les changements sont tangibles et significatifs. Grâce à des mesures législatives novatrices, le gouvernement du Manitoba a pu fermer des lieux de consommation de drogues qui perturbent les quartiers et qui portent

*Un total de 53 % des Canadiens et Canadiennes sondés par l'ISAC étaient d'avis qu'à l'égard de la prestation des services et des programmes, les gouvernements doivent relever le défi supplémentaire qui consiste à trouver un équilibre entre le bien général et les attentes et besoins particuliers de chacun.*

## PLAN STRATÉGIQUE DE CROISSANCE ÉCONOMIQUE DU MANITOBA

1. L'éducation avant tout
2. Bâtir au moyen de la recherche et de l'innovation
3. Accroître et retenir les investissements
4. Un gouvernement à la mesure de nos moyens
5. Croître grâce à l'immigration
6. Tirer parti de notre atout énergétique
7. Bâtir nos communautés

### Total des dépenses par personne en 2005-2006



Source : Statistique Canada et états financiers semestriels de la Province

atteinte à la sécurité publique. La technologie d'Internet nous permet d'offrir plus de renseignements sur les services gouvernementaux et un plus grand choix pour accéder à ces services. L'offre de services en ligne tels que les demandes d'allocations pour la garde d'enfants et les demandes d'aide financière pour les étudiants permet à la population manitobaine d'accéder plus facilement aux services dont elle a besoin. Des centres d'accès communautaires situés dans divers quartiers de Winnipeg permettent de rassembler sous un même toit d'importants services sociaux et services de santé. Les centres permettent également aux résidents des quartiers de retrouver ces services avec plus de facilité.

## ■ UN GOUVERNEMENT À LA MESURE DE NOS MOYENS

Le Plan stratégique de croissance économique en sept points du gouvernement manitobain sert de cadre aux mesures gouvernementales visant à faciliter une forte croissance économique et à favoriser des possibilités de croissance pour les entrepreneurs, les investisseurs et les particuliers dans l'ensemble de la province. Dans le cadre de ce plan stratégique, le gouvernement du Manitoba a pris l'engagement d'être *un gouvernement à la mesure de nos moyens*. Si l'on veut offrir des services publics à la mesure de nos moyens, il faut utiliser les recettes publiques de façon efficace et efficiente pour assurer la prestation des programmes et des services gouvernementaux. Le gouvernement gère judicieusement ses dépenses malgré les demandes grandissantes de services, surtout dans les domaines des soins de santé et de l'éducation.

Les dépenses du gouvernement provincial augmentent à un rythme moins élevé que celui de la croissance économique. En conséquence, les recettes générales et les dépenses représentent actuellement une part moindre du produit intérieur brut par rapport à 1999-2000. De plus, le Manitoba occupe depuis 2000-2001 le deuxième rang des

provinces qui dépensent le moins par habitant. Depuis 1999, la croissance des dépenses totales par habitant au Manitoba a été la plus faible dans l'Ouest canadien. La plus importante hausse des dépenses gouvernementales par habitant a été enregistrée en Alberta, où elle se chiffrait à 49,2 %, alors que la Colombie-Britannique a enregistré une hausse de 29,8 % et le Manitoba une hausse de 24,3 %.

Le gouvernement manitobain a investi des sommes importantes dans les systèmes de soins de santé et d'éducation subventionnés de la province. Ces investissements visaient notamment à réduire les délais d'attente dans le cas de traitements vitaux, à permettre aux résidents de recevoir des services de soins de santé plus près de chez eux, à former plus de professionnels de la santé et à plus que doubler le soutien financier au Régime d'assurance-médicaments. Le gouvernement a aussi respecté son engagement de financer le réseau d'écoles publiques au même rythme que le taux de croissance économique. Les inscriptions ont augmenté d'un tiers dans les établissements d'enseignement postsecondaire et la réduction de 10 % des frais de scolarité a été mise en place et maintenue. Le soutien aux programmes d'apprentissage a aussi augmenté.

Les services publics ont été améliorés de façon responsable sur le plan financier en poursuivant trois objectifs : accroître la valeur du gouvernement, assurer des conditions compétitives favorisant la croissance économique, et maintenir un gouvernement à la mesure de nos moyens pour les générations à venir.

## Accroître la valeur du gouvernement

Des programmes publics pertinents et efficaces contribuent au bien-être des Manitobains et Manitobaines. En utilisant les ressources existantes de façon efficiente, le gouvernement peut fournir la plus grande quantité possible de services publics, et en mettant l'accent sur l'efficacité, il peut améliorer la qualité de ses programmes et services. La garantie de quantité et l'amélioration de la qualité permettent de rehausser la **valeur** globale des activités du

gouvernement.

### **Assurer des conditions compétitives favorisant la croissance économique**

La population manitobaine s'attend à ce que le gouvernement soit efficace et à ce qu'il puisse « mieux faire » sans réduire la qualité des programmes et services publics importants. Le gouvernement doit aussi faire preuve de flexibilité et avoir la capacité de répondre aux défis concurrentiels lancés par d'autres nations, régions et provinces afin de maintenir les « avantages du Manitoba ». En établissant un environnement réglementaire plus ingénieux, nous veillerons à ce que les ressources soient dirigées vers le développement économique, les services publics importants et les réductions d'impôts et de taxes.

### **Maintenir un gouvernement à la mesure de nos moyens pour les générations à venir**

Depuis 1999, le gouvernement provincial a présenté sept budgets de fonctionnement équilibrés en vertu des dispositions législatives sur l'équilibre budgétaire, y compris le Budget de 2006. Il s'est attaqué à la réduction de la dette et au remboursement de l'obligation découlant des régimes de retraite.

## **■ MODERNISER LE GOUVERNEMENT**

Pour qu'un gouvernement soit efficace et à la mesure de nos moyens, il faut que le secteur public soit à la fois efficace et performant. Il faut donc définir des conceptions, des pratiques et des outils novateurs et en assurer la mise en œuvre. Afin de maintenir un gouvernement à la mesure de nos moyens, nous devons être ouverts à l'idée de modifier la manière dont le gouvernement fonctionne, de moderniser nos processus et nos pratiques, et de trouver de nouvelles façons de faire participer le public. Ainsi, la modernisation du gouvernement contribue à

l'existence d'un secteur public qui est autant à la mesure de nos moyens que novateur.

Le fait que le gouvernement appuie les principes de développement économique communautaire garantit que les opérations du gouvernement provincial sont ouvertes aux projets communautaires gérés à l'échelle locale. Par l'entremise des achats, des investissements et d'autres formes d'appui du gouvernement au développement économique communautaire, on accorde plus d'importance au bien-être de la communauté et de la société, aux avantages du point de vue de l'environnement et aux approches et partenariats novateurs.

Le Manitoba a privilégié deux approches fondamentales pour assurer une amélioration continue : la *réforme interne* et l'*amélioration au niveau de la prestation des services* aux particuliers, aux familles et aux entreprises. Nous pouvons mettre à profit les possibilités d'améliorer l'efficacité et l'efficacité en nous appuyant sur quatre concepts :

- 1) la ***simplification***, mettant l'accent sur les changements pratiques qui clarifient et simplifient la façon dont les ressources sont organisées en interne, ce qui permet d'offrir plus de choix à la population et d'améliorer l'accès aux services;
- 2) les ***partenariats*** qui présentent des possibilités d'offrir conjointement avec les autres ordres de gouvernement ou avec des organismes externes de nouveaux services publics ou des services publics existants;
- 3) la ***technologie*** qui permet d'améliorer le flux des communications avec les résidents du Manitoba et d'augmenter la productivité des pratiques administratives;
- 4) l'***innovation*** qui consiste à introduire dans le secteur public de nouvelles idées ou de nouveaux processus visant à améliorer la prestation des services.

## SIMPLIFIER

Améliorer l'accès du public aux programmes et aux services grâce à la mise en œuvre d'une conception claire et pratique au niveau de l'organisation.

## ■ SIMPLIFIER

Avec des structures gouvernementales simplifiées, le public peut plus facilement accéder aux programmes et aux services. Il y a de nombreux exemples d'actions entreprises pour permettre au public d'accéder plus facilement aux services gouvernementaux, ce qui **augmente les choix** qui lui sont offerts.

### Améliorer la protection des agriculteurs manitobains

En 2005, pour répondre aux réalités changeantes du secteur agricole moderne, la Société du crédit agricole du Manitoba et la Société d'assurance-récolte du Manitoba ont fusionné pour former la Société des services agricoles du Manitoba. Les deux sociétés servaient la même clientèle – les producteurs agricoles manitobains – et avaient comme objectif commun de soutenir le secteur agricole et les collectivités rurales. L'existence d'un seul organisme résultera en une prestation de services plus efficace.

La réduction du double emploi permet à la nouvelle société d'offrir de nouvelles formes de protection et de nouveaux services novateurs à un plus grand nombre de familles d'agriculteurs. À titre d'exemple, la Société des services agricoles du Manitoba a allongé la liste de récoltes admissibles à une garantie en 2006, a augmenté la garantie maximale pour certaines récoltes et a haussé la garantie contre l'humidité excessive. L'ensemble des connaissances et de l'expérience du personnel de la Société des services agricoles du Manitoba aura également comme résultat l'élaboration d'un plus grand nombre de programmes novateurs conçus pour répondre aux nouveaux besoins des agriculteurs manitobains et des collectivités rurales.

### Faciliter l'accès aux services pour les conducteurs

En avril 2004, la Division des permis et immatriculations et la Société d'assurance publique



du Manitoba ont fusionné afin d'offrir un service « à guichet unique » où l'on peut obtenir l'ensemble des permis, des immatriculations et des assurances pour véhicules. En plus de rendre ces services plus accessibles à la population manitobaine, le fusionnement entraîne des économies résultant notamment de l'ajout de nouvelles technologies et de la réduction du double emploi.

La fusion a aussi jeté les bases pour de futures améliorations des services. En novembre 2005, la Société d'assurance publique du Manitoba a annoncé que les Manitobains et Manitobaines pourront prochainement recevoir leurs avis de renouvellement de permis de conduire et d'immatriculation dans une seule enveloppe et pourront renouveler les deux en même temps. Cette initiative de « guichet unique » donnera plus de choix aux résidents du Manitoba en augmentant de plus du double le nombre de bureaux de permis et d'immatriculation dans l'ensemble de la province.

### **Aider les Manitobains et Manitobaines dans le besoin**

En 2004, la responsabilité des programmes d'aide au revenu dans les régions rurales et du nord du Manitoba a été transférée à la Province dans le cadre de l'initiative de prestataire unique d'aide au revenu (la responsabilité des programmes d'aide au revenu pour la Ville de Winnipeg a été transférée à la Province en 1999). Avant l'amélioration de ce service, les municipalités s'occupaient de l'aide au revenu destinée aux personnes célibataires non handicapées, aux couples sans enfant et aux familles biparentales, alors que la Province s'occupait de toutes les autres personnes dans le besoin, comme les familles monoparentales et les personnes handicapées.

De plus, grâce à l'initiative de prestataire unique, l'accès aux programmes provinciaux de formation et d'employabilité est devenu plus aisé.

### **LES GUICHETS UNIQUES**

sont des endroits où l'on offre une multitude de services. La recherche de services devient ainsi plus pratique et plus efficace pour les résidents et les entreprises.

*Le passage à un prestataire unique d'aide au revenu donne à la population manitobaine un meilleur accès aux services dans ce domaine.*

## **Investir dans les élèves**

En 2001, le gouvernement a annoncé un plan exhaustif visant à réduire d'un tiers le nombre de divisions scolaires au Manitoba, en le ramenant de 54 à 38. On a ensuite instauré une limite aux fonds qu'une division scolaire peut allouer aux frais d'administration; davantage de ressources sont ainsi allouées à l'enseignement. Les divisions scolaires des régions rurales et du Nord peuvent affecter une proportion légèrement plus élevée des ressources à l'administration, étant donné leurs besoins particuliers. Le gouvernement a répondu aux préoccupations des Manitobains et Manitobaines des régions rurales en incluant une disposition qui interdit la fermeture d'écoles dans les divisions scolaires regroupées pendant une période de trois ans.

La restructuration de la gouvernance et de l'administration dans le domaine de l'éducation au Manitoba a amélioré l'accès des élèves à la programmation, a permis une plus grande équité dans l'ensemble de la province et a réduit les frais d'administration, ce qui profite directement aux élèves.

Le gouvernement a également défini des possibilités d'amélioration de l'efficacité au sein du ministère de l'Éducation, de la Citoyenneté et de la Jeunesse. Récemment, la Direction de la mesure et de l'évaluation et la Direction de l'élaboration des programmes ont fusionné afin de renforcer le lien entre les programmes d'études, l'enseignement et l'évaluation. Globalement, le processus de rationalisation des deux directions a permis d'épargner plus de un million de dollars, somme qui augmentera une fois que la fusion sera complétée.

## **Accroître l'efficacité**

Le gouvernement est ouvert aux nouvelles idées et méthodes qui le rendront plus efficace. Par exemple, grâce à un processus de regroupement, certains services internes d'administration, de finances et de

technologies de l'information ont été réorganisés afin de fusionner les services en un nombre réduit de groupes administratifs. Cela a permis d'économiser 1,2 million de dollars annuellement.

En 1999, l'Office des hôpitaux de Winnipeg et l'Office des soins communautaires et de longue durée de Winnipeg ont fusionné pour former l'Office régional de la santé de Winnipeg. À ce jour, cette mesure a permis d'économiser plus de 12 millions de dollars. De plus, deux offices régionaux de l'ouest du Manitoba ont été fusionnés pour former l'Office régional de la santé d'Assiniboine, ce qui a créé des efficiences financières et a réduit les frais administratifs.

## ■ CRÉER DES PARTENARIATS

L'établissement de partenariats additionnels avec d'autres gouvernements ou avec des organisations externes pour le partage des locaux, la prestation partagée ou la redistribution des ressources peut entraîner d'autres économies et améliorations des services. Le Gamma Knife Centre of Excellence (centre d'excellence de la chirurgie au scalpel gamma) situé au Centre des sciences de la santé, où l'on pratique des opérations chirurgicales d'avant-garde sur le cerveau, est un exemple de partenariat qui profite aux Manitobains et Manitobaines. Le centre a été mis sur pied grâce à un processus lancé par le Manitoba. L'ensemble des provinces et des territoires ont accepté d'y coopérer et de partager les ressources humaines et l'équipement en créant des sites d'excellence pour les traitements avancés. Il existe d'autres exemples de partenariats solides et efficaces.

### **Établir des liens entre les possibilités de croissance et la prospérité dans les industries agricoles et les collectivités rurales**

L'agriculture au Manitoba est très diversifiée et composée surtout de petites entreprises dont le succès influence profondément les collectivités rurales. Il

*Deux offices régionaux de la santé de Winnipeg ont été fusionnés pour former l'Office régional de la santé de Winnipeg. Cette mesure a permis, à elle seule, d'économiser plus de 12 millions de dollars.*

#### **CRÉER DES PARTENARIATS**

Travailler avec les organisations, les collectivités et les gouvernements pour renforcer les services publics ou en créer de nouveaux

est essentiel d'établir un partenariat efficace entre l'industrie, les collectivités rurales et le gouvernement si on veut profiter des nouvelles techniques, des progrès scientifiques et des possibilités économiques dans l'économie mondiale d'aujourd'hui. À la suite de consultations approfondies, on a retenu une solution entièrement manitobaine.

En 2004, le ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Initiatives rurales du Manitoba a commencé à mettre en place une nouvelle stratégie appelée « Profitons des possibilités de croissance ». Le ministère met davantage l'accent sur la production à valeur ajoutée et encourage les entreprises à sources de revenus multiples dans les fermes et les collectivités rurales. Des services de soutien agricoles et communautaires spécialisés seront offerts aux Manitobains et Manitobaines dans des bureaux agrandis qui sont maintenant appelés centres Profitons des possibilités de croissance (centres PRO). Les centres PRO offriront aux producteurs et aux collectivités rurales des guichets uniques pour des services concernant, notamment, la production agricole, le développement économique rural, le développement commercial, le développement de compétences en leadership et l'assurance-production. Vingt des quarante-sept bureaux du ministère dans la province sont en cours de conversion en centres PRO situés dans les régions rurales et le nord du Manitoba.

### **Fournir des services bilingues**

Les centres de services bilingues, premiers du genre au Manitoba et au Canada, sont situés à Saint-Boniface, à Saint-Pierre-Jolys et à Notre-Dame-de-Lourdes. Les centres regroupent un certain nombre de partenaires offrant une variété de services. Ils améliorent la prestation de services en langue française aux Manitobains et Manitobaines en réunissant sous un même toit les services fédéraux, provinciaux et municipaux, ainsi qu'en fournissant un accès aux organismes communautaires dans les deux langues

officielles. Les centres ont également un site Web pour fournir des points d'accès additionnels.

Chaque centre offre un éventail unique de services conçus pour répondre aux besoins de la région dans laquelle il est situé. Par exemple, les centres de Saint-Boniface et de Saint-Pierre-Jolys hébergent les bureaux satellites d'aide à la planification d'entreprise du Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba. Les centres de Saint-Pierre-Jolys et de Notre-Dame-de-Lourdes fournissent des locaux sur place au personnel de sociétés locales de développement communautaire à but non lucratif qui offrent des services de ressources sur l'emploi ou le développement économique. Dans certains cas, les résidents peuvent y payer les factures de services municipaux (comme les services d'eau et d'égout), les impôts fonciers, les contraventions pour stationnement interdit, ou y acheter des permis de garde de chien, des cartes d'autobus et des permis de stationner dans les rues résidentielles.

## **Collaborer pour favoriser la santé chez les enfants du Manitoba**

En 1999, le gouvernement du Manitoba a décidé que l'un des fondements de sa vision globale pour la province serait d'obtenir « les meilleurs résultats possibles pour les enfants du Manitoba ». En 2000, le gouvernement a créé Enfants en santé Manitoba et le Comité ministériel pour Enfants en santé, composé des ministres dont les ministères peuvent améliorer les résultats pour les enfants du Manitoba. Les services pour enfants sont coordonnés dans l'ensemble du gouvernement grâce à une stratégie dont la responsabilité est partagée.

Pour concevoir des services qui répondent aux besoins des enfants, il faut établir des partenariats valables avec les réseaux d'organismes communautaires locaux. Un Comité consultatif provincial sur le développement de la petite enfance, comprenant un large éventail de représentants, fournit des conseils au gouvernement au nom de la collectivité. Preuve de l'accent mis sur les

## METTRE EN VALEUR LA TECHNOLOGIE

**Transformer la relation** avec les Manitobains et Manitobaines pour améliorer la prestation des programmes et des services et pour faire en sorte que les habitants de la province soient « branchés »

partenariats, 26 coalitions axées sur les parents et les enfants ont été mises sur pied. Elles sont composées de représentants locaux des parents et des intervenants qui ont une influence sur la vie des enfants. Enfants en santé Manitoba a fourni un soutien essentiel à des programmes comme le programme prénatal Bébés en santé, le programme Priorité aux bébés et le Programme d'intervention précoce (ils ont récemment été combinés et sont maintenant appelés Les familles d'abord), qui sont destinés aux nouveaux parents, ainsi que le programme Mettons fin au SAF (Syndrome d'alcoolisation fœtale) et le programme Triple P — Programme d'entraînement parental positif.

## ■ METTRE EN VALEUR LA TECHNOLOGIE

Les technologies de l'information et des communications améliorent la prestation des programmes et des services et permettent aux Manitobains et Manitobaines d'être « branchés ».

Les technologies comme Internet et les services à large bande créent des possibilités sans précédent pour répondre aux besoins des résidents du Manitoba de façon dynamique et adaptée. Le gouvernement utilise les technologies de l'information et des communications pour améliorer la prestation des services publics et en offrir de nouveaux aux élèves, aux familles, aux entreprises et aux collectivités dans les régions rurales et du nord du Manitoba.

### **Offrir des services de façon durable à l'aide de la technologie**

L'utilisation efficace des technologies de l'information et des communications améliore les programmes publics, favorise les liens entre collectivités, augmente la productivité de la fonction publique et permet de mieux gérer l'information. Les investissements stratégiques du gouvernement dans les services informatiques gérés, la protection et la sécurité de

l'information, et les réseaux à haute vitesse fournissent aux Manitobains et Manitobaines une plateforme de classe mondiale pour moderniser la prestation des services et accroître la capacité de lancer de nouveaux services en ligne.

En 2004, l'Initiative de restructuration des technologies de l'information et des communications a été mise sur pied pour appuyer l'application continue des technologies de l'information et des communications et améliorer la planification et la coordination des ressources dans ce domaine à l'échelle du gouvernement.

### Fournir des services en ligne

Internet contribue à offrir des services fiables, conviviaux et interactifs au public et aux entreprises du Manitoba. En 2002, le gouvernement a mis sur pied un programme de prestation de services multivoies pour améliorer l'accès aux ressources gouvernementales. **Le Manitoba à votre service** repose sur une approche dans le cadre de laquelle les Manitobains et Manitobaines ne frappent jamais à la mauvaise porte et obtiennent un accès direct aux programmes, services et renseignements fournis par le gouvernement par l'intermédiaire de trois voies de communication : en personne, sur Internet et au téléphone.

Les **Services de garde d'enfants en ligne** permettent aux familles du Manitoba de rechercher en ligne, 24 heures sur 24, un fournisseur de services de garde pour enfants titulaire d'une licence dans leur quartier. Les demandes d'allocations pour la garde d'enfants peuvent être faites en ligne et une calculatrice aide à estimer la valeur de l'allocation. Le site Web permet également aux fournisseurs de services de garde d'afficher des renseignements sur leur établissement, les programmes offerts et les places vacantes. On peut également faire une demande pour devenir un professionnel des services de garde ou renouveler son certificat dans ce domaine. Les Services de garde d'enfants en ligne ont permis aux employés

*Les technologies comme Internet et les services à large bande créent des possibilités sans précédent pour répondre aux besoins des Manitobains et Manitobaines de façon dynamique et adaptée.*

*Pour l'année de programme 2004-2005, 70 % des demandes d'aide financière aux étudiants ont été présentées par Internet, ce qui fait de MaDemande la principale voie de service.*

*Le Bureau d'enregistrement relatif aux biens personnels a reçu le **Achievement Award 2001** de la International Association of Corporate Administrators.*

de consacrer leurs efforts à la réduction des délais d'approbation et aux autres formes d'appui les plus pressantes.

**Ma demande interactive d'aide financière aux étudiants (MaDemande)** est un service en ligne, offert 24 heures sur 24, qui interagit avec les étudiants remplissant la demande d'aide financière. Le service a aidé à réduire le temps de traitement des prêts-étudiants. Il est passé de sept semaines en 2001 à environ quatre semaines en 2004. Cela permet au personnel d'avoir plus de temps pour s'occuper des situations plus complexes sur une base individuelle.

Depuis 2003, le **Service de réservation des parcs** améliore son service en ligne. En 2006, il lancera un système de réservation amélioré et conçu au Manitoba qui offrira aux campeurs, en temps réel, un service plus rapide et adapté à leurs besoins grâce à l'utilisation de la technologie, d'Internet et d'un centre d'appel. Il s'agit d'une des nombreuses améliorations apportées au système des parcs provinciaux pour aider les habitants du Manitoba et les touristes à profiter de leurs visites dans les parcs provinciaux.

Le **Bureau d'enregistrement relatif aux biens personnels** permet d'envoyer électroniquement des avis et peut envoyer des confirmations par courriel, plutôt que par la poste. Avant la mise en place de ce système, les formulaires devaient être remplis à la main et envoyés par la poste au Bureau. Grâce au nouveau système, de 95 à 97 % des enregistrements sont maintenant faits par voie électronique, ce qui se traduit par des économies et une amélioration importante du service. Environ 50 000 avis sont traités chaque année et sont maintenant sous format électronique.

### **Garantir l'accès à Internet**

Le gouvernement a pris des mesures pour que les Manitobains et Manitobaines aient accès à Internet. Bien que de nombreux habitants de la province soient branchés aux services à large bande ou à Internet à



haute capacité, ce ne sont pas toutes les collectivités rurales, du Nord ou des Premières nations qui y ont accès. La stratégie provinciale de l'accès à large bande vise à faire en sorte que toutes les collectivités du Manitoba aient accès à des services à large bande d'ici 2010.

L'accès à des réseaux à large bande offre aux entreprises locales la possibilité d'être présentes dans une arène commerciale plus étendue en réduisant les coûts économiques normalement associés aux longues distances.

L'accès aux services à large bande permet également l'existence de nouveaux programmes et services publics novateurs. Par exemple, le réseau Télésanté permet aux professionnels de la santé locaux d'avoir accès à de l'expertise médicale, ce qui signifie que les patients peuvent recevoir des traitements médicaux dans leur collectivité et n'ont pas à se déplacer. L'accès à Internet ouvre des possibilités de s'instruire aux résidants des collectivités branchées. L'accès aux services à large bande est un élément déterminant de la capacité du Collège universitaire du Nord d'offrir une éducation postsecondaire dans les collectivités du Nord.

### **Offrir de meilleurs services de sécurité publique**

En 2001, Justice Manitoba a lancé le Système de partage de l'information en justice criminelle pour créer un système de renseignements informatisé et intégré afin d'offrir des renseignements plus exhaustifs aux organismes d'application de la loi, aux procureurs, aux avocats de la défense, aux shérifs, aux agents correctionnels et aux autres membres du personnel du ministère. Lorsque ce système sera entièrement mis en place, il ne sera plus nécessaire de recourir aux procédés manuels sur papier et aux systèmes informatiques plus vieux ou incompatibles qui rendaient difficile l'accès rapide à tous les renseignements liés à un contrevenant.

*Au moyen des services à large bande, il est possible de mettre en communication un médecin se trouvant à Brandon et un patient se trouvant à Churchill ou une classe de l'élémentaire située à Melita et un centre des sciences situé à Charlottetown.*

## INNOVATION

Mettre à profit les connaissances, l'expérience et les idées des employés du secteur public afin de créer des **solutions originales** et **positives** pour améliorer les programmes et les services.

## PLAN MANITOBAIN DE RÉDUCTION DES DÉLAIS D'ATTENTE

- davantage de tests de diagnostic
- davantage d'interventions chirurgicales
- davantage de professionnels des soins de santé
- innovation dans le système de santé et meilleure gestion des listes d'attente
- promotion de la santé et prévention

## ■ INNOVER EN MATIÈRE D'ORGANISATION

Innover signifie mettre à profit les connaissances, l'expérience et les idées des employés du secteur public afin de créer des solutions originales et positives pour améliorer les programmes et les services. Les réformes de cette nature sont essentielles, car un bon nombre des défis que doivent surmonter les services et les programmes gouvernementaux sont propres à notre province et, par conséquent, exigent des réponses qui tiennent pleinement compte des besoins particuliers des Manitobains et Manitobaines.

### Changer la gestion des soins de santé

Dans le cadre du Plan manitobain de réduction des délais d'attente, cinq secteurs clés sont ciblés et l'on a élaboré un plan visant à améliorer la façon de mesurer et de réduire les délais d'attente. En perfectionnant le cadre des délais d'attente, on peut à la fois mieux informer le médecin consultant, aider le patient et sa famille à choisir le cheminement thérapeutique qui convient, et renforcer la confiance du patient.

Le site Web de Santé Manitoba a été enrichi afin d'offrir des renseignements supplémentaires. Les mises à jour des données statistiques précises sur les délais d'attente au Manitoba sont plus fréquentes et plus exactes. En 2006, le gouvernement publiera un compte rendu sur la réduction des délais d'attente dans lequel il décrira les progrès accomplis au regard des objectifs provinciaux et en comparaison avec les points de référence existant à l'échelle nationale. Le gouvernement publiera également une nouvelle édition du Guide infosanté afin de mieux informer le public au sujet des services de santé et des initiatives entreprises pour réduire les délais d'attente.

### Changer l'offre des services sociaux et des services de santé

Lancée en 2003, l'initiative concernant la prestation intégrée des services transforme le mode de prestation

des services sociaux en offrant des solutions innovatrices aux Manitobains et Manitobaines qui connaissent des difficultés. Une plus grande palette de services sociaux harmonisés, adaptés aux besoins et disponibles au moment opportun s'offre au choix des particuliers comme des familles. Lorsque les circonstances le permettent, on fait en sorte d'inclure dans la planification des cas la prise de décisions individuelle ou familiale qui devient partie intégrante du mécanisme de prestation des services.

Le gouvernement s'est associé à l'Office régional de la santé de Winnipeg pour créer des centres d'accès communautaires qui offrent un point d'accès unique aux services de soins de première ligne et aux services sociaux et de santé. Le centre d'accès communautaire de River East a été le premier à ajouter les services de soins de première ligne aux services sociaux et de santé. Un second centre d'accès communautaire ouvrira ses portes dans le quartier de Transcona cette année. Quatre autres centres offrant des services de santé et des services sociaux intégrés (mais non des services de soins de première ligne) ont ouvert à Winnipeg, dont deux dans St. James-Assiniboia, un à Saint-Boniface et Saint-Vital, et un dans River Heights et Fort Garry. Un centre de services intégrés devrait également ouvrir ses portes dans le quartier de Seven Oaks fin 2006.

### **La sécurité publique avant tout**

Avec son projet de gestion initiale des causes de violence familiale, reconnu et primé à l'échelle du pays, le gouvernement fait preuve d'innovation dans l'organisation du système de justice pénale au Manitoba. Le projet a libéré les juges provinciaux des tâches administratives dévoreuses de temps en les confiant, avant le procès, à des coordonnateurs. Il en résulte une diminution notable des retards dans la tenue des procès et le traitement des dossiers relatifs aux causes de violence familiale. Lorsque les coordonnateurs s'occupent des questions administratives avant le procès, c'est-à-dire « à

*Même si l'initiative concernant la prestation intégrée des services fait appel aux partenariats, à la technologie et à la simplicité, le terme d'innovation est le plus approprié pour décrire la portée et les effets de transformation de cette initiative sur la prestation globale des services sociaux au Manitoba.*

*En 2005, l'Institut  
d'administration publique  
du Canada a décerné  
à Justice Manitoba sa  
Palme d'or pour gestion  
innovatrice.*

*La Section des enquêtes  
de Justice Manitoba a  
reçu récemment le **Prix  
d'excellence du service  
au Manitoba, catégorie  
innovation**, pour  
l'utilisation de nouvelles  
stratégies et techniques  
d'investigation dans la lutte  
contre le trafic de drogues,  
l'abus de solvants  
et la prostitution.*

l'entrée » dans le système de justice pénale, les juges provinciaux ont plus de temps pour traiter, en salle d'audience, des questions juridiques telles que le déroulement des procès et les plaidoyers de culpabilité. Cette réorganisation du système de justice pénale a plusieurs conséquences : meilleur rendement du temps passé en cour, résolution plus rapide des causes de violence familiale, diminution des frais liés aux renvois et aux retards dans la tenue des procès.

De plus, pour chaque cause, c'est le même avocat de la Couronne qui est chargé d'en suivre le cheminement d'un bout à l'autre du système judiciaire. Cela permet de mieux rendre compte des causes, de diminuer les délais judiciaires et d'établir plus tôt un contact plus régulier entre l'avocat de la Couronne et la victime.

### **Améliorer les services publics au sein du gouvernement**

Le réseau des Partenaires pour la qualité des services montre comment l'innovation peut surgir à la base, strictement au sein du secteur public, pour contribuer à moderniser le fonctionnement du gouvernement. Le réseau rassemble des volontaires, employés à différents échelons du gouvernement provincial, qui défendent la cause de l'amélioration des services. Pour ce faire, ils animent et soutiennent le changement de plusieurs façons : sensibilisation, communication, aide directe et reconnaissance des mérites.

Le Prix d'excellence du service au Manitoba met en valeur les fonctionnaires qui ont contribué à améliorer la prestation des services publics. Une catégorie innovation rend hommage aux équipes dont les membres, grâce à leurs connaissances et à leur ingéniosité, parviennent à élaborer et à mener à bien un projet de création, d'adaptation ou d'amélioration de produits, de services ou de processus gouvernementaux.

## Moderniser le mode d'organisation du gouvernement

Ces dernières années, plusieurs changements importants sont également intervenus dans le mode d'organisation du gouvernement. Par exemple, la nomination en 2003 d'un ministre délégué à la Vie saine a appuyé la démarche visant à créer les conditions et à appuyer les comportements qui aident chacun de nous à privilégier les modes de vie les plus sains.

Le premier ministre de la Gestion des ressources hydriques au Canada a vu le jour dans notre province en 2003. Depuis, la protection et la gestion des ressources hydriques de grande qualité du Manitoba sont confiées à un seul ministère. Celui-ci veille à ce que nos ressources en eau puissent répondre aux besoins actuels et futurs de toute la population manitobaine.

De même, un nouveau ministère de l'Énergie, des Sciences et de la Technologie a été créé en 2002. Son action vise une meilleure harmonisation des ressources existantes afin de développer ces facteurs clés de l'économie provinciale que sont les ressources énergétiques, la recherche et l'innovation.

Ces dernières années, le gouvernement a mis en œuvre, au sein des organismes gouvernementaux existants, des réformes qui ont pour objectif une meilleure gestion des ressources publiques. La fusion de deux organismes de service spécial, l'Organisme de gestion du courrier et l'Organisme chargé de la distribution du matériel, en est une illustration. La création prochaine de l'Organisme des terres et des biens domaniaux en offre un autre exemple.

Dans le cas de cet organisme de service spécial, le nouveau modèle d'entreprise permettra de mettre l'accent sur la prestation de services spécialisés à l'intention des ministères et du public. Lorsqu'il fonctionnera à plein régime, l'Organisme des terres et des biens domaniaux sera entièrement responsable

## ORGANISMES DE SERVICE SPÉCIAL

Les organismes de service spécial sont des prestataires de services qui disposent d'une responsabilité plus directe en matière de résultats d'exploitation ainsi que d'une plus grande souplesse destinée à favoriser l'innovation, à améliorer la prestation des services et à réduire les frais pour le gouvernement. Les organismes de service spécial doivent présenter des plans d'affaires annuels ainsi que des rapports trimestriels et annuels. Ils sont soumis à des vérifications annuelles effectuées par le vérificateur général ou un vérificateur externe.

des ventes, locations et acquisitions de terres domaniales ainsi que de la délivrance des permis. Ce nouvel organisme permettra d'offrir de meilleurs services au public puisque la gestion de toutes les transactions foncières sera plus ouverte, plus juste et plus transparente.

## ■ SIMPLIFIER ET AMÉLIORER LES RAPPORTS AVEC LES ENTREPRENEURS

Le gouvernement du Manitoba favorise la croissance économique en adoptant continuellement des mesures qui rendent plus **fluides** et plus **transparentes** les relations entre les entreprises et le secteur public.

Le gouvernement du Manitoba peut contribuer à la croissance économique en facilitant les démarches que les entreprises doivent accomplir pour se conformer à la réglementation gouvernementale. Depuis 1999, le gouvernement a simplifié ses relations avec les entreprises et a accru sa capacité d'offrir de nouveaux services au secteur privé.

Pour que la réglementation fiscale exige moins d'effort et de temps de la part des petites entreprises, le gouvernement a réduit la fréquence des versements de la taxe de vente. Plus de 11 000 petites entreprises ont choisi ce mode de versement qui allège les travaux d'écriture et permet aux entrepreneurs de consacrer plus de temps à leurs clients et à leurs employés.

En 2005, les dispositions de huit lois fiscales administrées par la Province – dispositions d'ordre administratif et portant sur le respect de la réglementation – ont été fusionnées pour faire en sorte que les entreprises comprennent plus facilement ce que l'on attend d'elles.

Le gouvernement a également adopté une loi qui vise à harmoniser les exigences relatives à la divulgation du coût du crédit (elle entrera en vigueur en 2006). Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ont donné leur accord à ces changements qui faciliteront le fonctionnement des entreprises d'un bout à l'autre du pays.

L'identification courante des entreprises au Manitoba repose désormais sur un numéro d'entreprise unique que le gouvernement a mis en place en 2004. Ce numéro unique remplace toute une série de numéros de compte que l'on attribuait auparavant à chaque entreprise en vertu des différentes lois fiscales de la province, pour des activités telles que les retenues salariales, l'impôt sur les bénéfices des sociétés, la TPS et l'import-export. L'adoption d'un numéro d'entreprise plus universel simplifiera les relations entre les entreprises et le gouvernement.

Liaisons entreprises Manitoba a pour mission d'établir un lien entre les ministères et les organismes gouvernementaux pour lesquels l'accès aux renseignements liés aux numéros d'entreprise peut s'avérer utile. Liaison entreprises Manitoba est l'outil technologique nécessaire à l'échange de renseignements liés aux numéros d'entreprise.

Le gouvernement du Manitoba favorise la croissance économique en adoptant continuellement des mesures qui rendent plus fluides et plus transparentes les relations entre les entreprises et le secteur public.

L'année dernière, la Ville de Winnipeg a également annoncé son intention de mettre sur pied un modèle de registre pour les numéros d'entreprise. Elle travaillera en collaboration avec le gouvernement du Manitoba et le gouvernement fédéral pour atteindre cet objectif.

Deux autres initiatives axées sur la technologie permettront d'améliorer les relations entre le secteur public et les entreprises. La Passerelle des entreprises met à leur disposition, sur le Web, un portail plus convivial où elles peuvent trouver des renseignements sur les services du gouvernement provincial qui leur sont destinés. Le gouvernement travaille également sur le projet Assistant des entreprises, un service Internet qui permettra aux entreprises de créer une liste personnalisée des permis et des licences exigés par les trois ordres de gouvernement et de réduire ainsi les frais découlant de l'application des règlements.

La **présentation régulière au public de rapports** sur la performance aide la population à évaluer les résultats des organismes et des programmes gouvernementaux.

Il est possible de consulter les **Rapport financiers de la Province du Manitoba** à l'adresse : <http://www.gov.mb.ca/finance/financialreports.fr.html>

Le gouvernement continuera à chercher de nouvelles façons innovantes de simplifier et de rendre plus efficaces les relations qu'il entretient avec les entreprises.

## ■ PRÉSENTER DES RAPPORTS SUR LA PERFORMANCE

Dans l'ensemble du Canada, tous les ordres de gouvernement s'efforcent de fournir au public des renseignements plus complets sur la performance. Ces dernières années, les sites Web du gouvernement ont augmenté la quantité d'information mise à la disposition du public, lui permettant ainsi de déterminer, sur la base de renseignements actualisés, si les programmes répondent aux besoins de la population.

Le gouvernement du Manitoba s'engage à améliorer la reddition de comptes et la transparence en ce qui concerne la présentation de rapports au public.

Les mécanismes de communication de l'information financière ont été substantiellement améliorés ces dernières années. Par ailleurs, la Province n'a cessé de progresser vers l'adoption des principes comptables généralement reconnus pour ce qui concerne la communication de ses renseignements financiers. Elle s'est aussi engagée à produire son budget annuel et ses états financiers sur une base consolidée en 2007-2008. Le vérificateur général a souligné l'importance de cette entreprise lors de la publication des résultats de sa vérification des Comptes publics du Manitoba pour l'année 2005.

*« Lorsque les budgets et les états financiers consolidés seront en place et constitueront la principale source d'information aux fins d'établissement du budget et de présentation des rapports au public, l'information, les discussions, les communications et la prise de décisions en seront considérablement améliorées, pour le public comme pour les législateurs... La présentation par le gouvernement des états financiers de 2005 traduit déjà un déplacement de l'insistance vers les résultats découlant*



de l'application des principes comptables généralement reconnus.

« Depuis la première publication d'états financiers consolidés, en 1988, c'est la première fois que le gouvernement prépare des états financiers consolidés parfaitement conformes aux principes comptables généralement reconnus. Parce que les exigences relatives aux principes comptables généralement reconnus ont été modifiées, on doit s'attendre à ce qu'une réserve soit apportée au cours des deux prochaines années, jusqu'à la fusion des divisions scolaires. Nous reconnaissons que la Province prend des mesures importantes pour que l'exercice qui prendra fin le 31 mars 2008 ne soit pas accompagné d'une réserve. » (Communiqué de presse du vérificateur général, janvier 2006)

En 2005, le premier rapport d'ensemble sur la performance du gouvernement du Manitoba (*Rapport aux Manitobains sur le rendement — Document de travail 2005*) a été rendu public. Il mettait en lumière les progrès accomplis et les activités récentes entreprises dans quatre domaines : l'économie, la population, la collectivité et l'environnement. Le rapport donnait aussi un aperçu de plusieurs mesures clés et actions récentes destinées à répondre aux défis qui se présentent dans ces domaines.

L'un des objectifs du *Rapport aux Manitobains* est de rendre les renseignements sur la performance plus accessibles pour toute personne ou tout groupe intéressé qui souhaite les examiner. En favorisant un plus grand intérêt du public pour la présentation de rapports sur la performance, le gouvernement espère que les particuliers et les groupes exprimeront leur opinion sur la façon de présenter ce type d'information dans l'avenir.

Le nombre de rapports spécialisés sur les indicateurs s'est également accru. Ainsi, le *Rapport du Manitoba sur les indicateurs comparables de santé* est publié régulièrement depuis quelques années. Mentionnons aussi *Investir dans le développement du jeune enfant*, un rapport d'étape spécialisé publié annuellement. En 2005, on a également publié le premier rapport

Il est possible de consulter le **Rapport aux Manitobains sur le rendement — Document de travail 2005** à l'adresse : <http://www.gov.mb.ca/finance/mbperformance/perf24.fr.html>

Il est possible de consulter le **Rapport du Manitoba sur les indicateurs comparables de santé** à l'adresse : <http://www.gov.mb.ca/health/pirc/> (en anglais seulement)

On retrouve les documents : **Développement du jeune enfant : Rapports d'étape** à l'adresse suivante : [http://www.gov.mb.ca/healthchild/ecd/ecd\\_reports.fr.html](http://www.gov.mb.ca/healthchild/ecd/ecd_reports.fr.html)

Il est possible de consulter le **Rapport provincial de 2005 sur la durabilité** à l'adresse

<http://www.gov.mb.ca/conservation/sustainabilityreport/pdf/sustain-fr.pdf>

provincial sur la durabilité au Manitoba. Il présente de façon synthétique des renseignements importants dans trois domaines : économie, environnement et bien-être social.

## ■ ORIENTATIONS FUTURES

Le gouvernement du Manitoba appuie le concept de révision et de réforme internes continues dans le but d'offrir aux Manitobains et Manitobaines des opérations, des programmes et des services gouvernementaux novateurs, efficaces et à la mesure de nos moyens. Le gouvernement manitobain continuera à mettre l'accent sur les réformes qui améliorent l'obligation de rendre compte et la transparence, deux objectifs clés d'un gouvernement moderne.

## ■ RÉSUMÉ DES INITIATIVES DE MODERNISATION DU GOUVERNEMENT

### SIMPLIFICATION

- Société des services agricoles du Manitoba
- Fusion de la Division des Permis et immatriculations et de la Société d'assurance publique du Manitoba
- Prestataire unique d'aide au revenu
- Diminution du nombre de divisions scolaires
- Réduction des frais administratifs dans le domaine de l'éducation
- Regroupement interne des services de finances, d'administration et de technologie de l'information
- Diminution du nombre d'offices régionaux de la santé

### PARTENARIATS

- Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales Manitoba - Profitons des possibilités de croissance
- Centres de services bilingues
- Enfants en santé Manitoba

### TECHNOLOGIE

- Infrastructure de premier ordre relative aux technologies de l'information et des communications
- Nouveaux services en ligne
- Stratégie provinciale d'accès à large bande
- Système de partage de l'information en justice criminelle

### INNOVATION

- Stratégie de réduction des délais d'attente
- Initiative de prestation intégrée des services
- Projet de gestion initiale des causes de violence familiale
- Partenaires pour la qualité des services
- Réorganisation des ministères et des organismes de service spécial

### SIMPLIFIER L'INTERACTION AVEC LES ENTREPRISES

- Versement moins fréquent de la taxe de vente
- Codification des lois fiscales
- Numéro d'entreprise unique
- Harmonisation de la divulgation du coût du crédit
- Liaisons entreprises Manitoba
- Passerelle des entreprises
- Assistant des entreprises

### PRÉSENTER DES RAPPORTS SUR LA PERFORMANCE

- Amélioration des mécanismes de communication de l'information financière
- *Rapport aux Manitobains sur le rendement— Document de travail 2005*
- *Rapport du Manitoba sur les indicateurs comparables de santé*
- *Investir dans le développement du jeune enfant*
- *Rapport provincial de 2005 sur la durabilité*
- Rapport sur l'obligation de rendre compte de la réduction des délais d'attentes (automne 2006)