

**PROTOCOLE D'ENTENTE
SUR
LES OPÉRATIONS ET LE SOUTIEN DES MISSIONS**

Préparé par:

**Direction des relations avec les clients (AFR)
Affaires mondiales Canada**

janvier 2020

TABLE DES MATIÈRES

PE SUR LES OPÉRATIONS ET LE SOUTIEN DES MISSIONS

1.0 INTRODUCTION	01
2.0 BUT ET PORTÉE	01
3.0 PRINCIPES.....	02
4.0 GOUVERNANCE DU PE	03
5.0 RESPONSABILITÉS	05
6.0 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	07
6.1 DISPOSITIONS APPLICABLES À TOUT LE PERSONNEL DE LA MISSION	08
6.2 DISPOSITIONS APPLICABLES AUX EMPLOYÉS CANADIENS ET À LEURS PERSONNES À CHARGE ADMISSIBLES.....	09
6.3 DISPOSITIONS APPLICABLES AUX EMPLOYÉS RECRUTÉS SUR PLACE	14
7.0 ADMINISTRATION ET CONSULTATION DES DIRECTIVES SUR LE SERVICE EXTÉRIEUR	19
8.0 SERVICES DE SOUTIEN À LA PRESTATION DES PROGRAMMES.....	19
8.1 SERVICES D'ACHAT ET D'APPROVISIONNEMENT	19
8.2 ARTICLES DE PAPETERIE ET FOURNITURES DE BUREAU	20
8.3 CONSULTATION ET AVIS DE CHANGEMENT	20
8.4 SERVICES EN DEHORS DES MISSIONS	22
9.0 BIENS IMMOBILIERS.....	23
9.1 BUREAUX.....	23
9.2 LOGEMENTS	23
10.0 SERVICES DE TRANSPORT	24
11.0 SERVICES DE SÉCURITÉ	25
11.1 GESTION ET CONTRÔLE DE L'INFORMATION.....	25
12.0 SERVICES DE GESTION DE L'INFORMATION ET DE LA TECHNOLOGIE	26
13.0 ACCORDS FINANCIERS ET RECOUVEREMENT DES COÛTS.....	29
13.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES DE GESTION FINANCIÈRE	29
13.2 POUVOIRS FINANCIERS POUR LA REPRÉSENTATION À L'ÉTRANGER.....	30
13.3 SERVICES BANCAIRES	30
13.4 PASSATION DE MARCHÉ	31
13.5 DISPOSITIONS RELATIVES À LA REDDITION DE COMPTES	31
13.6 DISPOSITIONS RELATIVES AUX TRANSFERTS FINANCIERS	32
13.7 FRAIS RELATIFS AUX SERVICES COMMUNS DANS LES MISSIONS	34
14.0 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS/EXAMEN/MODIFICATIONS	34
14.1 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS.....	34
14.2 EXAMEN DE CE PE	35
14.3 MODIFICATIONS DE CE PE	35
14.4 ADHÉSION AU PRÉSENT PE	35
14.5 RETRAIT DU PRÉSENT PE	35

PROTOCOLE D'ENTENTE SUR LES OPÉRATIONS ET LE SOUTIEN DES MISSIONS

1.0 INTRODUCTION

- 1.0.1 Conformément à la *Politique sur les services communs* du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et à la *Loi sur le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement*, Affaires mondiales Canada (AMC) a pour mandat de gérer l'acquisition de biens, de services et de biens immobiliers pour les missions diplomatiques et consulaires.

AMC fournit des services communs à divers clients, y compris aux ministères clients, aux sociétés d'État et aux organismes non fédéraux (comme les gouvernements provinciaux et territoriaux).

Conformément à la *Politique sur les services communs* du SCT, les clients sont tenus d'utiliser les services communs pour appuyer les missions diplomatiques et consulaires du Canada.

Conformément à la *Politique sur les services communs* du SCT, les clients sont libres d'utiliser ou non ces services communs pour satisfaire à d'autres exigences que le soutien des missions diplomatiques et consulaires.

AMC et Services partagés Canada (SPC) offriront ensemble un éventail de services de gestion et de technologies de l'information (GI/TI). SPC fournira des services conformément à la *Loi sur Services partagés Canada*.

- 1.0.2 AMC, SPC et les clients se conformeront aux lois, aux politiques et aux directives gouvernementales en vigueur, dont il est question à l'annexe B, et modifiées selon les besoins.
- 1.0.3 Le présent protocole d'entente (PE) n'est pas un document exécutoire et ne crée pas d'obligations juridiques.
- 1.0.4 Les textes français et anglais de ce protocole d'entente font également foi.

2.0 BUT ET PORTÉE

- 2.0.1 Le présent PE fournit le cadre nécessaire pour assurer l'exécution des opérations et la prestation des services communs de façon efficace et économique à l'appui des programmes internationaux de tous les ministères clients, les sociétés d'État, ainsi que les organismes non

fédéraux.

- 2.0.2 Le présent PE définit les rôles et les responsabilités d'AMC, de SPC et des clients. Il comprend également les principes et les directives opérationnelles visant les services communs, à savoir la gestion, l'administration, l'établissement de rapports et la responsabilité.
- 2.0.3 Tout accord d'exploitation particulier ou toute exigence spécifique se rapportant aux programmes des clients seront décrits dans une annexe propre au client, signée par AMC et le client auquel il se rapporte, qui sera jointe au présent PE.
- 2.0.4 Les annexes propres aux clients qui sont actuellement en vigueur font partie du présent PE jusqu'à ce qu'elles aient été révisées.
- 2.0.5 Le présent PE comprend les appendices suivants et les annexes propres aux clients :
 - Appendice A : Acronymes et symboles
 - Appendice B : Lois, politiques et directives
 - Appendice C : Glossaire
 - Appendice D : Modèle des normes de prestation de services
 - Appendice E : Rapports d'AMC à l'intention des clients

Annexes propres aux clients :

 - Ministère de la Défense nationale
 - Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
 - Ministère de la Justice
 - Sécurité publique Canada
 - Gendarmerie royale du Canada

3.0 PRINCIPES

- 3.0.1 Dans le cadre d'un processus permanent de consultation et de collaboration, AMC et SPC fourniront des services communs économiques et de qualité en partenariat avec des clients qui offrent des programmes internationaux. Pour assurer la prestation de ces services communs aux missions, AMC, SPC et les clients conviennent de ce qui suit :
 - a. Faire preuve de transparence et se consulter régulièrement et à l'avance concernant les politiques, les procédures et les modalités financières relatives aux services communs;
 - b. AMC fournira des services communs uniformes et équitables à tous les programmes dans les missions, en tenant compte des exigences propres aux programmes et des conditions particulières des missions;
 - c. Intégrer efficacement les programmes ministériels à l'échelle des missions, tout en reconnaissant la responsabilité et les exigences de chaque client relativement aux politiques et aux programmes;
 - d. Évaluer pleinement l'ensemble des répercussions financières des décisions relatives aux

programmes sur la prestation des services communs et déterminer toutes les sources de financement;

- e. AMC fournira des renseignements à l'appui et la justification pour les demandes de nouvelles dépenses, les dépenses récurrentes ou les modifications aux dépenses existantes au moyen de la méthodologie d'établissement des coûts.

- 3.0.2 Comme tous les clients partagent le même intérêt pour la prestation de services communs efficaces et économiques, AMC et SPC continueront à explorer, en collaboration avec les clients, des méthodes visant à améliorer la prestation des services communs relevant de son mandat.
- 3.0.3 AMC fournira des services communs seulement aux postes créés au titre du *Cadre de planification et de gestion des changements apportés au réseau*. AMC pourrait fournir des services à des ressources supplémentaires, services qui pourraient être limités jusqu'à ce qu'un mécanisme de recouvrement des coûts soit en place.
- 3.0.4 AMC a l'obligation, aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, de veiller à ce que le client puisse communiquer ou recevoir des services dans l'une ou l'autre langue officielle (anglais/français).

4.0 GOUVERNANCE DU PE

- 4.0.1 Cette section porte sur la gouvernance générale du présent PE ainsi que sur les responsabilités et les rôles respectifs des comités interministériels pour ce qui est de traiter des questions relatives aux politiques et à la prestation des services communs. Chaque comité est composé de représentants des fournisseurs de services communs et des clients.
- 4.0.2 Le sous-comité des sous-ministres chargé de la représentation à l'étranger (le sous-comité des SM) est un sous-groupe du comité des sous-ministres chargé des affaires internationales, de la sécurité et des droits de la personne. Le président est le sous-ministre des Affaires étrangères. Le mandat du sous-comité des SM consiste à :
 - a. échanger des renseignements, mettre en commun les priorités, se consulter, chercher un consensus, fournir une orientation et assurer la coordination pour réaliser les priorités et les objectifs de la politique étrangère canadienne liés au programme international du gouvernement du Canada;
 - b. promouvoir la coordination des politiques, des programmes et de l'utilisation des services communs parmi les clients en ce qui concerne les missions d'AMC.
- 4.0.3 Le Conseil interministériel des SMA sur les services communs à l'étranger (le Conseil des SMA) conseille le sous-ministre des Affaires étrangères sur les mécanismes servant à mettre en œuvre la politique étrangère canadienne par l'entremise de la plateforme internationale du gouvernement du Canada. Le Conseil des SMA surveille les priorités approuvées par le ministre

des Affaires étrangères et leur alignement sur les priorités du gouvernement du Canada. Le Conseil est présidé par le SMA, Secteur de la plateforme internationale, AMC. Le vice-président est le SMA, Opérations, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada. Le Conseil des SMA examinera les plans de répartition des ressources opérationnelles fournis par les clients et encouragera l'utilisation de solutions de rechange pour améliorer la rentabilité de la prestation des services communs.

- 4.0.4 Le Groupe de travail interministériel sur les services communs à l'étranger (le GTISCE) se compose d'un représentant au niveau des directeurs (ou l'équivalent) de chaque client. Le président en est le directeur, Direction des relations avec les clients, AMC.
- 4.0.5 Afin d'assurer la prestation efficace des services communs, le mandat du GTISCE consiste à :
- a. Évaluer le fonctionnement et la mise en œuvre du présent PE;
 - b. Fournir une orientation et des directives sur les questions relatives à la politique et à la prestation des services communs;
 - c. Servir à titre d'instance de règlement des différends, conformément au paragraphe 14.1.3;
 - d. Examiner et régler les questions relatives aux accords financiers et aux frais, aux frais connexes ou aux niveaux de service;
 - e. Coordonner les plans annuels en vue de modifier la structure des postes dans les missions, conformément au *Cadre de planification et de gestion des changements apportés au réseau*;
 - f. Déterminer les secteurs prioritaires qui doivent être pris en considération par la haute direction au niveau du sous-comité des SM, du Conseil des SMA ou organes consultatifs, au besoin;
 - g. Servir de tribune de consultation pour permettre les éléments suivants :
 - i. la présentation, par les fournisseurs de services communs aux clients, de tout changement touchant les politiques et les procédures avant leur mise en œuvre;
 - ii. tout changement ayant une incidence sur le panier de services fournis aux clients, tel qu'indiqué dans l'établissement des coûts, sera présenté au GTISCE et/ou au Comité des missions;
 - iii. les clients peuvent demander des présentations aux fournisseurs de services communs.
- 4.0.6 Le GTISCE prendra en considération les questions générales concernant la politique et la prestation des services communs découlant des changements apportés aux politiques et aux lignes directrices du gouvernement du Canada. Le GTISCE tiendra également compte des directives du Conseil des SMA.
- 4.0.7 Le GTISCE peut établir des sous-groupes de travail afin de discuter des questions qu'il aura soulevées et de les régler.
- 4.0.8 La Direction des relations avec les clients remplit les fonctions de secrétariat pour :
- a. le sous-comité de SM;

- b. le Conseil des SMA;
- c. le GTISCE.

- 4.0.9 À AMC, le SMA, Secteur de la plateforme internationale, assure la direction fonctionnelle de la prestation des services communs et est chargé des dossiers se rapportant au présent PE. Le principal contact opérationnel et coordonnateur du présent PE est le directeur général, Direction des relations avec les clients, AMC.
- 4.0.10 Les clients désigneront un point de contact principal au niveau des directeurs ou à un niveau équivalent et des personnes-ressources au niveau opérationnel pour les services communs.

5.0 RESPONSABILITÉS

- 5.0.1 Conformément à l'article 15 de la *Loi sur le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement*, le chef de mission (CDM) est le représentant officiel du gouvernement du Canada auprès du gouvernement du pays hôte.

En vertu de ce pouvoir légal, le CDM assure la direction et la gestion de la mission et de ses activités et la supervision des activités officielles des clients dans sa région d'accréditation. Le CDM relève directement du ministre des Affaires étrangères en ce qui concerne la conduite des affaires officielles du gouvernement du Canada ainsi que la surveillance de tous les programmes et objectifs de ce dernier dans son pays d'accréditation. Les administrations centrales des clients sont responsables de l'exécution de leurs programmes à l'étranger dans les missions.

Le CDM tiendra compte des lois ainsi que des mandats et des pouvoirs délégués respectifs des clients. Il veillera à mettre sur pied un Comité de gestion de la mission (CGM) efficace et inclusif et mènera régulièrement des consultations avec les gestionnaires de programme des clients. Le CDM et les clients collaboreront afin de déterminer de possibles gains en efficience dans le cadre des activités.

En tant que membres du CGM et d'autres comités, les clients sont censés contribuer, le cas échéant, au fonctionnement et à la gestion de la mission.

Les mandats des clients et de leurs programmes seront intégrés aux activités de la mission et aux documents pertinents de planification. Les clients doivent faire des efforts pour intégrer les résultats de leurs processus de planification respectifs des programmes dans les missions.

En concertation avec les clients, AMC est responsable d'assurer la cohérence interministérielle dans la mise en œuvre des priorités de la politique internationale du gouvernement du Canada. Les gestionnaires de programme dans les missions, les clients et les CDM sont tous responsables de la résolution des problèmes liés au comportement du personnel.

- 5.0.2 Pour la gestion et l'orientation de toutes les activités liées aux programmes, les gestionnaires de programme sont responsables devant les administrations centrales des clients, qui émettent régulièrement des directives fonctionnelles.

Tous les employés canadiens (EC) et les employés recrutés sur place (ERP) sont responsables devant les chefs de mission, par l'entremise du gestionnaire de programme compétent, selon l'accréditation territoriale du CDM.

- 5.0.3 Conformément à la gestion générale de la mission et dans le contexte des opérations de la mission, le CDM peut annuler et refuser des demandes de congé dans les cas où ces demandes nuisent aux opérations de la mission et où le CDM a consulté les clients.

Il peut aussi procéder à un examen des dépenses engagées pour les programmes, notamment des frais de voyage et d'accueil, afin d'assurer le respect des politiques gouvernementales et la cohérence entre les programmes du gouvernement du Canada.

Le CDM est responsable de la gestion et du contrôle des ressources financières de la mission dans le contexte de la *Loi fédérale sur la responsabilité*.

- 5.0.4 Tous les membres du personnel des missions exerceront leurs fonctions en tant que membres à part entière de la mission à laquelle ils ont été affectés; ils tiendront le CDM au courant de leurs activités et, dans la mesure du possible, par l'intermédiaire de leur gestionnaire de programme, seront disponibles pour s'acquitter de fonctions spéciales temporaires que le CDM pourra leur confier dans d'autres volets du programme.

Les clients devront participer, dans la mesure du possible, à la gestion des crises et appuyer la continuité des activités en cas d'urgence.

- 5.0.5 Les clients reconnaissent la nécessité de mettre leur personnel, dans la mesure du possible, à la disposition de la mission pour l'aider à réaliser de grandes initiatives gouvernementales (comme les visites du gouverneur général et du premier ministre). Le CDM a la responsabilité de s'assurer que le niveau de participation est déterminé par voie de consultation avec les clients.

- 5.0.6 Il incombe à tous les membres du personnel de la mission de respecter les principes du gouvernement du Canada, les directives, les normes, les processus, les règles d'éthique et les politiques d'AMC applicables à la mission. Il s'agit notamment de ceux qui sont indiqués à l'appendice B.

AMC veillera à ce que ces renseignements soient à la disposition de tous les employés de la mission et les informera de la mise en place de nouvelles politiques en temps opportun. Les activités de tout le personnel de la mission seront exercées conformément à la *Convention de Vienne sur les relations diplomatiques* et la *Convention de Vienne sur les relations consulaires* (*Conventions de Vienne*).

- 5.0.7 Lorsque des questions de responsabilité sont soulevées relativement à des actions en justice, AMC et tous les clients concernés doivent travailler ensemble, en concertation avec le ministère de la Justice, pour s'assurer que les risques juridiques soient réduits au minimum et que toutes les questions soient réglées en collaboration et en concertation.
- 5.0.8 AMC est responsable de la sécurité dans les missions et partagera régulièrement les évaluations de base des menaces des missions avec les clients et les gestionnaires de programme concernés dans les missions. Le dirigeant principal de la sécurité (DPS) d'AMC prendra les dispositions nécessaires pour offrir des séances d'information sur la sécurité aux clients visés lorsque d'importants changements sont apportés à la situation de sécurité d'une mission qui peuvent avoir des répercussions sur les clients.
- 5.0.9 Le CDM est chargé de la gestion appropriée des ressources humaines, financières et matérielles de la mission. Les responsabilités particulières sont énoncées dans d'autres sections du présent PE. Ces responsabilités seront décrites dans les ententes de rendement respectives.
- 5.0.10 Les dispositions du présent PE entreront en vigueur le 1^{er} avril 2021, ou au moment de sa signature, selon la date qui arrivera en premier.

Le présent PE remplace tout PE conclu antérieurement entre les clients au sujet des opérations et du soutien dans les missions.

6.0 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

- 6.0.1 Cette section porte sur la gestion et l'administration des ressources humaines du gouvernement du Canada qui travaillent dans les missions, les dispositions générales relatives à la gestion de ces ressources et les renseignements relatifs à la sélection, à la préparation et à la formation :
- a. EC et de leurs personnes à charge admissibles (paragraphe 6.2);
 - b. ERP (paragraphe 6.3).
- 6.0.2 Pour les besoins de cette section, les services communs fournis par la mission :
- a. sont offerts aux EC qui travaillent à la mission ou dans un poste satellite à l'étranger et qui jouissent de privilèges et d'immunités diplomatiques ou consulaires;
 - b. sont offerts aux ERP qui travaillent à la mission;
 - c. sont offerts aux membres du personnel dont les postes sont financés par des ressources supplémentaires;
 - d. sont offerts aux personnes à charge des EC admissibles.

6.1 DISPOSITIONS APPLICABLES À TOUT LE PERSONNEL DE LA MISSION

- 6.1.1 Tous les clients qui sont signataires du présent PE adhèrent aux principes de gestion du personnel du gouvernement du Canada qui s'appliquent à la gestion efficace de toutes les ressources humaines des missions.
- 6.1.2 Les clients offrant des programmes à l'étranger reconnaissent qu'afin de stimuler l'esprit d'équipe nécessaire dans les missions pour représenter le gouvernement du Canada à l'étranger, leurs représentants font partie d'un effectif productif, doté de principes, durable et polyvalent. Les clients et leurs représentants partagent des objectifs communs sur le lieu de travail à la mission pour assurer :
- a. des pratiques professionnelles et organisationnelles justes et des relations de travail efficaces;
 - b. une orientation claire, la collaboration, le respect et le soutien des droits linguistiques, de la diversité et de la situation personnelle des employés afin qu'ils puissent remplir leur mandat;
 - c. un environnement sain et sécuritaire sur les plans physiques et psychologiques.

Pour les organismes non fédéraux, l'EC possédera une désignation diplomatique ou consulaire acceptée par AMC et le client, au moyen d'un échange de lettres au moment de la nomination de l'EC. L'EC se présentera uniquement selon la désignation diplomatique ou consulaire ayant été approuvée, ou selon le titre opérationnel qui lui aura été attribué par le client. L'EC agit en tout temps à titre de représentant de l'organisme non fédéral et non pour le compte du gouvernement du Canada. En outre, tous les services fournis et toutes les communications effectuées par l'EC représenteront les programmes du client et ne seront pas de nature fédérale.

- 6.1.3 Éthique à l'étranger : Les activités de l'ensemble du personnel de la mission doivent être conformes aux *Conventions de Vienne*. Le *Code de valeurs et d'éthique de la fonction publique* régit la conduite des clients.

De plus, les EC et leurs personnes à charge admissibles ont la responsabilité de s'assurer que leur conduite est en tout temps exemplaire et préserve la bonne réputation du gouvernement du Canada à l'étranger conformément au *Code de conduite des représentants du Canada à l'étranger* (*Code de conduite à l'étranger*).

Les responsabilités des EC, de leurs personnes à charge admissibles et des ERP, qui sont décrites ci-dessus, s'appliquent en tout temps.

Les exigences additionnelles sont décrites, le cas échéant, dans les annexes qui portent sur les divers clients.

- 6.1.4 Gestion de la mission et opérations : Les clients, leurs gestionnaires de programme, les EC et les ERP contribueront à la gestion et aux opérations efficaces et efficientes de la mission, en participant à différentes activités, par exemple, en siégeant aux CGM et à d'autres comités de gouvernance et opérationnels. Ces activités comprennent la participation aux tâches communes de la mission. Les gestionnaires de programmes seront consultés au sujet de la participation de leur personnel aux tâches communes. Cependant, cette participation ne doit pas avoir de répercussions négatives sur l'exécution du programme du client.
- 6.1.5 Le gouvernement du Canada a l'obligation, aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, de veiller à ce que le public puisse communiquer ou recevoir des services dans l'une ou l'autre langue officielle (anglais/français). S'il advenait qu'on demande à l'EC ou à l'ERP de fournir des communications ou des services qui ne relèvent pas de ses responsabilités, y compris, entre autres, des communications ou des services dans une des langues officielles du gouvernement du Canada, cet EC ou ERP orientera l'auteur de la demande vers un agent apte à y répondre dans un délai raisonnable. L'EC ou ERP dans ce cas, orientera quelqu'un vers un agent en dehors de son programme qu'à titre exceptionnel et lorsqu'un autre employé de son programme n'est pas disponible.
- 6.1.6 Activités officielles exigeant du soutien : Les clients sont conscients que, dans certains cas exceptionnels, les activités de la mission peuvent nécessiter l'aide de leurs représentants. À la demande du CDM, les clients feront de leur mieux, compte tenu de leurs objectifs de programme, pour offrir leur aide dans des domaines d'intérêt commun comme les initiatives gouvernementales canadiennes, telles les visites du gouverneur général et du premier ministre, la continuité des activités et la planification des mesures d'urgence de la mission, etc. Ceci sera préalablement discuté lors du CGM et en cas de désaccord, l'AC du client sera impliquée dans les discussions. Tous les clients collaboreront afin de déterminer de possibles économies dans les activités officielles.
- 6.1.7 Les incidences des visites officielles sur le personnel de la mission varient selon la taille de la mission et feront l'objet de consultations par le biais du CGM. Par exemple, pour les visites de ministres ou de hauts fonctionnaires du client, le client en visite financera tous les coûts liés à la visite.

6.2 DISPOSITIONS APPLICABLES AUX EMPLOYÉS CANADIENS ET À LEURS PERSONNES À CHARGE ADMISSIBLES

6.2.1 *Sélection et préparation des EC (y compris la préparation de leurs personnes à charge admissibles)*

- 6.2.1.1 Création de postes d'EC : Lorsque de nouveaux postes d'EC sont créés dans les missions, leur durée est habituellement considérée comme indéterminée. L'AC du client recommandera le niveau de classification du nouveau poste, et en demandera la création

conformément au *Cadre de planification et de gestion des changements apportés au réseau*.

- 6.2.1.2 Les clients engageront le processus d'affectation et nommeront les EC aux missions. Ils solliciteront l'approbation du CDM par l'entremise d'AMC et devront obtenir l'aval avant la confirmation de l'affectation, de la prolongation ou de la cessation avant la date de l'affectation.

Les EC et leurs personnes à charge ne seront généralement pas acceptés pour des affectations à des missions à l'étranger s'ils ne sont pas admissibles à des privilèges et à des immunités. La plupart des États n'accréditent pas leurs propres ressortissants ou résidents permanents, et de nombreux États ne reconnaissent pas les conjoints de fait ou les personnes à charge de même sexe comme des conjoints. Les clients doivent s'assurer que les candidats précisent si leurs personnes à charge ou eux-mêmes ont une deuxième nationalité ou s'ils vivent en union de fait ou en union de même sexe. Les clients doivent aviser AMC si la situation personnelle du candidat peut rendre le candidat ou ses personnes à charge inadmissibles aux privilèges et aux immunités afin qu'AMC puisse évaluer l'admissibilité du candidat à l'affectation.

Si le CDM devait refuser la candidature d'un EC, celle-ci devrait être discutée au préalable directement avec l'AC du client.

- 6.2.1.3 Les clients ont la responsabilité de s'assurer que les candidats aux postes dans les missions et leurs personnes à charge admissibles obtiennent une attestation médicale de Santé Canada ou d'un fournisseur de service approuvé par Santé Canada. Cette exigence ne s'appliquera pas aux sociétés d'État et aux organismes non fédéraux jusqu'à ce qu'un processus soit élaboré qui permettra à ces organismes d'obtenir une autorisation médicale de Santé Canada ou d'un fournisseur de service approuvé par Santé Canada. La non-application de cette exigence, dans l'intervalle, n'affectera en aucun cas l'obligation légale des sociétés d'État et des organismes non fédéraux envers leurs employés, ni n'imposera un devoir de diligence supplémentaire à AMC. Par conséquent, dans l'intervalle, les sociétés d'État et les organismes non fédéraux doivent s'assurer que leurs candidats reçoivent un certificat médical d'un médecin autorisé approprié (p. ex. maintenir la pratique existante). Le devoir de diligence fait référence au Code canadien du travail qui stipule que l'employeur a l'obligation générale de veiller à la protection de ses employés en matière de santé et de sécurité au travail.
- 6.2.1.4 L'EC du client devra être citoyen canadien, et le client devra s'assurer que l'EC a la cote de sécurité fédérale « Très secret » avant qu'il commence son affectation à la mission.
- 6.2.1.5 Conformément aux conventions internationales et aux politiques et directives d'AMC en vigueur, AMC doit :
- a. demander le statut diplomatique ou consulaire pour tous les EC et leurs

- personnes à charge admissibles;
- b. obtenir les accréditations multiples pertinentes;
- c. obtenir les visas nécessaires.

6.2.1.6 AMC est responsable d'offrir la formation de préparation aux affectations portant directement sur ses programmes. D'autres formations préalables à l'affectation sont offertes selon le principe du recouvrement des coûts.

6.2.1.7 Les clients acceptent d'appliquer la politique relative à l'emploi des conjoints d'AMC aux conjoints et aux personnes à charge admissibles des membres du personnel d'EC ou de tout autre employé affecté dans les missions.

6.2.2 *Gestion et administration des EC*

6.2.2.1 Les gestionnaires de programme sont responsables de la gestion des ressources humaines des EC qui relèvent d'eux, selon les pouvoirs ministériels qui leur ont été délégués et conformément aux dispositions énoncées à la section 5 (Responsabilités) du présent PE. Ces responsabilités comprennent l'attribution de travail, l'autorisation des heures supplémentaires et des congés, l'évaluation de rendement et la rétroaction, la résolution de conflits informels, les plans d'apprentissage et de perfectionnement professionnel et la participation aux tâches communes de la mission.

6.2.2.2 Les EC affectés dans les missions demeurent des employés du client qui en conserve la responsabilité administrative, à moins qu'il en soit convenu autrement avec AMC. Dans certaines situations, comme lorsqu'une entente de détachement est conclue, la responsabilité administrative et la responsabilité de la supervision peuvent être confiées à un représentant d'un autre client.

6.2.2.3 Le client veillera, comme condition à l'affectation, à ce que l'EC possède, pour la durée de son affectation, les assurances appropriées (y compris une assurance maladie, une indemnisation pour accident de travail et une assurance pour les soins médicaux d'urgence et l'évacuation) pour lui-même et ses personnes à charge admissibles, et à ce que ces assurances puissent être rajustées, au besoin.

6.2.2.4 Le client veillera à ce que son EC connaisse, avant le début de l'affectation à la mission du EC et des personnes à charge, les exigences en matière de vaccination et autres mesures prophylactiques de nature médicale recommandées par les fonctionnaires de la santé.

Le client peut demander à AMC de fournir les vaccins à l'EC et à ses personnes à charge admissibles. Ces services sont fondés sur la disponibilité et le recouvrement des coûts.

- 6.2.2.5 Heures supplémentaires des EC : Conformément aux bonnes pratiques de gestion, toutes les heures supplémentaires, à l'exception de celles qui sont effectuées afin de répondre à une urgence, doivent d'abord être approuvées. Un gestionnaire de programme peut demander que des EC fassent des heures supplémentaires pour des activités liées au programme conformément aux conventions collectives, aux politiques ministérielles et à la *Directive sur la délégation des pouvoirs financiers pour les dépenses*.

Les gestionnaires de programme qui supervisent du personnel d'un autre client doivent demander l'autorisation préalable à ce dernier pour autoriser des heures supplémentaires aux EC. Si l'approbation du client n'est pas demandée ou accordée, le client qui en a fait la demande est responsable de payer le coût des heures supplémentaires en question.

- 6.2.2.6 Évaluations de rendement des gestionnaires de programme des EC : Lorsque des gestionnaires de programme sont affectés à l'étranger, les clients demeurent responsables de leurs évaluations de rendement. Lors de la rédaction de ces évaluations, le client consultera le CDM afin d'intégrer ses commentaires dans l'évaluation du rendement.

Dans ces situations, le ministère du gestionnaire de programme est responsable de déterminer s'il faut inclure ou non ces commentaires dans l'évaluation de rendement. Le CDM peut demander une copie de l'évaluation de rendement auprès de l'AC du client. Cependant, il demeure à la discrétion du client de fournir une copie.

- 6.2.2.7 Évaluations de rendement des EC: Les EC sont les employés du client et sont assujettis aux exigences de ressources humaines de ce dernier pour leur évaluation de rendement.

Il est recommandé que le CDM ou le gestionnaire de programme formule des commentaires lors du processus de l'évaluation du rendement.

Également, lorsqu'un employé d'un client supervise un employé d'un autre client, le superviseur peut soumettre des objectifs et des commentaires à inclure dans l'évaluation. Il est à noter toutefois que le client d'attache a la responsabilité de déterminer s'il faut inclure ou non ces commentaires.

- 6.2.2.8 Enquête en cas d'inconduite et d'acte répréhensible des EC : Dans le cas des EC, les clients et le CDM sont responsables de faire en sorte qu'une enquête consultative et coordonnée soit menée à l'égard de tout écart de conduite, et que des mesures soient prises. Le CDM demandera l'avis des unités appropriées de l'AC d'AMC, du client d'attache de l'employé et de tout autre ministère en cause pour les enquêtes internes portant sur des écarts de conduite du personnel canadien de n'importe quelle mission. Le CDM prendra toujours en considération les avis des parties concernées avant de prendre une décision finale. Toutes les occurrences seront déclarées au dirigeant principal de la sécurité d'AMC et du client.

Si les résultats de l'enquête confirment un écart de conduite, le CDM est responsable de

s'assurer que cet écart soit géré conformément à la loi canadienne pertinente, au droit international qui s'applique à l'immunité absolue, aux droits criminel et civil du pays d'accréditation (si l'immunité est exclue) et aux Conventions de Vienne.

Toutes les enquêtes seront menées de manière collaborative et coordonnée et seront divisées en deux catégories : les enquêtes liées au programme et les enquêtes liées à la sécurité. Pour les enquêtes liées au programme, qui exigent la connaissance particulière des processus opérationnels et de la loi pertinente, c'est le ministère responsable du programme qui est en meilleure position pour les diriger.

Compte tenu de l'interrelation qui existe dans l'environnement de la mission, le DPS d'AMC, en collaboration avec le DPS du client, dirigera les enquêtes liées à la sécurité, sera tenu informé des enquêtes liées au programme et pourrait décider de mener une enquête de sécurité concurrente.

Le CDM déterminera s'il est opportun de mettre fin à l'affectation de l'EC, après avoir consulté tous les ministères concernés.

Si des mesures disciplinaires pour l'EC du client sont requises, le client en est responsable conformément aux pouvoirs qui lui ont été délégués.

- 6.2.2.9 Si AMC ouvre une enquête à la suite d'allégations d'inconduite de l'EC du client qui menace les opérations de la mission, le CDM avisera le client concerné et se conformera à la marche à suivre recommandée par AMC en matière d'enquête. Le client pourra choisir d'entreprendre sa propre enquête au sujet d'allégations d'inconduite d'ordre professionnel ou disciplinaire.
- 6.2.2.10 Inversement, si le client ouvre une enquête à la suite d'allégations d'inconduite d'ordre professionnel ou disciplinaire de l'un de ses EC, le client avisera le CDM, qui pourra alors décider d'entreprendre sa propre enquête sur les allégations d'inconduite dans l'optique des opérations de la mission.

Pendant qu'AMC et le client mèneront leurs enquêtes respectives sur les allégations d'inconduite ayant trait principalement au fonctionnement de la mission ou aux questions d'ordre professionnel ou disciplinaire, AMC et le client doivent être conscients que ces allégations d'inconduite peuvent nécessiter une enquête et des mesures tant d'AMC que du client.

Lorsqu'une enquête est en cours et si les allégations d'inconduite de l'EC du client le justifient, le CDM et les clients pourront exiger que l'on demande à l'EC de ne pas se présenter au travail à la mission tant que les résultats de l'enquête n'auront pas été obtenus.

- 6.2.2.11 Si une enquête devait confirmer les allégations d'inconduite de l'EC du client :
- a. Le CDM conservera, en tout temps, la capacité d'imposer à l'EC du client des mesures non disciplinaires;
 - b. Le CDM conservera, en tout temps, la capacité de mettre fin à l'affectation à la mission de l'EC du client;
 - c. Le client conservera en tout temps la capacité de prendre des mesures disciplinaires à l'égard de l'EC concerné.
- 6.2.2.12 Le CDM a, entre autres pouvoirs, celui d'approuver ou de refuser d'approuver la nomination d'un EC à la mission. Ce pouvoir comprend la capacité de mettre fin à l'affectation de l'EC en tout temps en annulant l'approbation pour des raisons qui englobent, sans s'y limiter, celles énoncées au paragraphe 5.0.6, après avoir consulté le client concerné. Selon le cas, le CDM demandera d'abord au client de rappeler son EC plutôt que de mettre fin à son affectation.

Dans tous les cas où le CDM refuse d'approuver la nomination d'un EC ou lorsque le CDM souhaite mettre fin à une affectation, le CDM doit consulter le client et fournir par écrit les motifs du refus ou du congédiement. Le client aura l'occasion de répondre aux préoccupations du CDM en fournissant de plus amples renseignements avant que cette décision ne devienne définitive.

6.2.3 Formation des EC

- 6.2.3.1 Formation en langue étrangère : Lorsque le client d'attache approuve la formation en langue étrangère pour un EC et ses personnes à charge admissibles, AMC doit prendre les dispositions administratives nécessaires. Le client d'attache doit payer la formation et les frais afférents.
- 6.2.3.2 AMC offrira de la formation aux EC du client sur des sujets et des procédures propres à la mission. AMC peut offrir, sur demande, d'autres formations aux EC du client selon le principe du recouvrement des coûts.

6.3 DISPOSITIONS APPLICABLES AUX EMPLOYÉS RECRUTÉS SUR PLACE

6.3.1 Sélection des ERP

- 6.3.1.1 La durée des nouveaux postes d'ERP créés dans les missions est généralement indéterminée. L'AC du client recommandera le niveau de classification du nouveau poste, en concertation avec la mission et conformément au *Cadre de planification et de gestion des changements apportés au réseau*.

Le client préparera la description de travail de l'ERP en utilisant les gabarits fournis par AMC. Dans la mesure du possible, AMC fournira également une description de travail générique.

AMC examinera et classifiera la description de travail en concertation avec le client, et en tenant compte des directives de classification d'AMC. AMC assurera la cohérence de la classification de tous les ERP à l'échelle mondiale.

- 6.3.1.2 **Recrutement d'ERP** : La mission entreprendra le processus de dotation des postes vacants d'ERP à la demande du gestionnaire de programme pertinent. Un comité constitué par la mission choisira le candidat qualifié. Ce comité sera présidé et formé par le client qui effectue la dotation. Si cela n'est pas possible, un comité de sélection sera établi à la mission, lequel cherchera à obtenir les opinions du client qui a créé le poste. L'approbation du client sera nécessaire avant qu'une offre soit faite au candidat retenu.

Le gestionnaire de programme recruteur établit les besoins de son programme ainsi que l'élaboration des mécanismes de dotation qui serviront à répondre à ses besoins. L'Agent de gestion et des affaires consulaires (AGC)/l'agent d'administration de la mission (AAM)/le point de prestation des services communs (PPSC) veillera à ce que le processus et les résultats soient conformes au *Règlement sur l'embauchage à l'étranger* et aux directives connexes.

Le CDM a le pouvoir délégué de signer la lettre d'offre (Les gestionnaires de programme doivent être consultés).

- 6.3.1.3 Lorsqu'un client détermine, conjointement avec AMC, qu'il a besoin d'un chauffeur recruté sur place qui ne fait pas partie de l'effectif commun de chauffeurs dont dispose la mission, cette personne sera engagée aux frais du client qui a fait la demande.

6.3.2 *Gestion et administration des ERP*

- 6.3.2.1 AMC est l'employeur officiel et le responsable du cadre général de gestion des ressources humaines, qui est composé du *Règlement sur l'embauchage à l'étranger*, de la politique du Conseil du Trésor sur les ERP et du *Règlement régissant les conditions d'emploi du personnel recruté sur place*.
- 6.3.2.2 AMC fournira des services de gestion des ressources humaines aux ERP, notamment :
- a. les services administratifs liés aux demandes de classification comme la création, la mise à jour et la reclassification des postes, aux conseils sur les relations de travail et à la dotation en personnel des postes d'ERP;
 - b. la prise des mesures visant à obtenir et à maintenir la cote de fiabilité ou l'autorisation de sécurité, qui prendront en considération les exigences

- particulières d'un client lié à la fiabilité ou à la sécurité;
- c. l'examen annuel des traitements et des avantages sociaux des ERP;
- d. la gestion des régimes de retraite et d'assurance;
- e. le calcul des indemnités de départ et de cessation d'emploi, comme les droits à la pension;
- f. le programme de gestion du rendement (PGR).

6.3.2.3 La gestion des ERP doit être conforme au *Règlement sur l'embauchage à l'étranger*, à la politique du Conseil du Trésor sur les ERP et aux conditions d'emploi des employés recrutés sur place propres au pays concerné. Les ERP doivent respecter les dispositions du *Code de valeurs et d'éthique du secteur public*, les normes de conduite d'AMC et des clients et les lignes directrices sur les conflits d'intérêts.

6.3.2.4 Reclassification de postes d'ERP : Les clients reconnaissent que la reclassification des postes n'est pas un mécanisme de récompense, mais plutôt un système qui détermine, d'une manière juste, uniforme et transparente, la valeur relative d'un poste dans la mission, qui est basé sur les tâches attribuées et qui assure une uniformité globale. La classification est fondée sur les tâches attribuées officiellement.

6.3.2.5 Taux de rémunération des ERP : AMC détermine et administre tous les taux de rémunération et les régimes d'avantages sociaux des ERP, conformément à la politique du Conseil du Trésor sur les ERP et au *Règlement régissant les conditions d'emploi des employés recrutés sur place*.

6.3.2.6 heures supplémentaires des ERP : La mission a la responsabilité de déterminer le montant des ressources budgétaires consacrées aux heures supplémentaires, en fonction de la contribution de chaque programme. Elle doit aussi surveiller l'utilisation de ces fonds et en rendre compte.

Les gestionnaires de programme ont la responsabilité de s'assurer que les heures supplémentaires des ERP sont préautorisées et conformes aux modalités d'emploi de la mission.

La préautorisation englobe notamment le fait de vérifier, avant de s'engager à payer des heures supplémentaires, que le budget du programme contient les fonds suffisants. Les dépenses qui dépassent le budget prévu pour les heures supplémentaires d'un programme ne doivent pas empêcher les autres clients de recourir aux sommes prévues pour les heures supplémentaires dans leur propre poste budgétaire.

L'attribution du budget pour les heures supplémentaires sera discutée au Comité de gestion de la mission (CGM) au plus tard le 30 avril de l'exercice financier.

Dans le cas des sociétés d'État et les organismes non fédéraux, le financement des heures

supplémentaires des ERP n'est pas géré par la mission. Toute dépense relative aux heures supplémentaires des ERP sera imputée au compte d'avances permanentes du client.

6.3.2.7 Gestion du rendement des ERP : Le gestionnaire de programme ou un autre superviseur responsable préparera l'exercice annuel d'évaluation et d'examen du rendement des ERP. Lorsque le gestionnaire de programme ou un autre superviseur proviendra d'un client différent, les commentaires et l'approbation du client finançant le poste d'ERP seront sollicités.

6.3.2.8 Enquête en cas d'inconduite et d'acte répréhensible des ERP : Dans le cas des ERP, les clients et le CDM sont responsables de faire en sorte qu'une enquête consultative et coordonnée soit menée à l'égard de tout cas d'inconduite ou d'acte répréhensible.

Le CDM demandera l'avis et les directives des unités appropriées de l'administration centrale d'AMC, de l'administration centrale du client d'attache de l'employé et de tout autre ministère en cause pour les enquêtes internes portant sur des cas d'inconduite ou d'acte répréhensible du personnel recruté sur place dans les missions.

Les enquêtes seront menées de manière collaborative et coordonnée et seront divisées en deux catégories : les enquêtes liées au programme et les enquêtes liées à la sécurité. Les enquêtes qui exigent une connaissance particulière des processus opérationnels du programme et de la loi pertinente seront dirigées par le programme. Compte tenu de l'interrelation qui existe dans l'environnement de la mission, les manquements à la sécurité doivent être signalés à le DPS d'AMC.

6.3.2.9 Avant de prendre une mesure corrective quelconque, le CDM consultera le client ainsi que la direction générale responsable de l'ERP afin de s'assurer que ladite mesure est globalement cohérente et conforme à la politique du Conseil du Trésor sur les ERP et à la directive en matière de relations de travail et de recours.

La cessation d'emploi de l'ERP doit respecter la politique du Conseil du Trésor sur les ERP, les conditions d'emploi des ERP, la directive en matière de relations de travail et de recours et, dans la mesure du possible, être conforme au droit du travail en vigueur dans le pays. Le client qui entreprend le processus de licenciement assume la responsabilité de tout versement à l'employé, par suite du congédiement, dont le montant dépasse le plafond des indemnités de départ fixées pour la mission donnée, et est tenu d'assumer les frais judiciaires éventuels. En tant qu'employeur, AMC doit assurer la gestion du processus de licenciement et est responsable des mesures qu'il prend au cours du processus de licenciement.

6.3.2.10 Les coûts liés à la cessation d'emploi (liés aux indemnités de départ) d'un ERP de toute société d'État ou organisme non fédéral seront partagés au prorata entre les différents programmes de la mission en fonction de la période pendant laquelle l'employé a travaillé

pour chaque programme. La société d'État ou l'organisme non fédéral paiera une partie des coûts liés à la cessation d'emploi en fonction de la période pendant laquelle l'employé a travaillé pour ce programme.

- 6.3.2.11 Emploi d'urgence : selon la méthodologie actuelle d'établissement des coûts, l'emploi d'urgence est considéré comme une ressource supplémentaire. Tant que le présent profil ne sera pas entièrement mis en œuvre, les dispositions suivantes s'appliqueront :

Lorsque des ERP sont requis d'urgence pour la mise en œuvre des initiatives propres à un programme temporaire, le client responsable assumera les coûts pour le traitement direct et d'autres coûts qui y sont liés notamment ceux des avantages sociaux et des heures supplémentaires.

- 6.3.2.12 Lorsque, pour une raison quelconque, un poste financé devient vacant pour une période déterminée (p. ex. un congé), une nomination temporaire doit être envisagée afin de pourvoir le poste vacant. La nomination pour une période déterminée doit être financée à partir de la base de postes autorisée du programme.

Cela n'empêche pas d'utiliser le financement de base des postes vacants pour embaucher des employés occasionnels ou pour contrebalancer les besoins en heures supplémentaires par rapport aux autres ERP, lorsque le programme juge qu'il s'agit d'une stratégie efficace de dotation temporaire.

6.3.3 Formation des ERP

- 6.3.3.1 Toute la formation offerte aux ERP sera conforme au *Guide d'apprentissage des employés recrutés sur place* (Parcours d'apprentissage destinés aux ERP). Le client concerné offrira aux ERP la formation propre à ses programmes et en assumera les frais, y compris les frais de déplacement connexes.
- 6.3.3.2 AMC offre des possibilités de formation et de perfectionnement professionnel à tous les ERP. Le programme qui finance le poste est responsable de tous les frais de déplacement connexes. L'horaire des cours offerts par AMC est envoyé chaque année à toutes les missions et à tous les clients. AMC informera les clients de tout changement à l'égard du budget de formation ministériel qui pourrait avoir des incidences sur la disponibilité des formations et des occasions de perfectionnement professionnel d'AMC pour les postes d'ERP financés par les clients.

7.0 ADMINISTRATION ET CONSULTATION DES DIRECTIVES SUR LE SERVICE EXTÉRIEUR

- 7.0.1 DSE : Les Directives sur le service extérieur (DSE) régissent les EC, à l'exception des conditions suivantes :
- a. les Directives sur le service militaire à l'étranger (DSME) régissent le personnel militaire;
 - b. lorsque les clients ont mis en place d'autres indemnités ou dispositions;
 - c. lorsque les clients ont choisi d'administrer leurs propres DSE.

La responsabilité de l'interprétation de l'application des DSE incombera en premier lieu à AMC, aux comités de coordination interministériels sur le service extérieur et, en fin de compte, au Conseil national mixte (CNM). En cas de fausse interprétation ou d'application injustifiée présumée découlant des DSE, la procédure de grief appropriée doit être suivie. L'administration des DSE peut faire l'objet d'un recouvrement des coûts futurs par le SCT.

- 7.0.2 Le sous-ministre d'AMC détermine les niveaux d'évaluation des missions à la recommandation du Comité interministériel des postes difficiles, selon les renseignements tirés du rapport sur la difficulté du poste et du formulaire d'évaluation. Le formulaire permet de mesurer le niveau de difficulté en fonction de différents facteurs comme l'isolement, les loisirs, la santé, la sécurité personnelle, les différences culturelles, l'environnement, le transport local et la disponibilité des aliments et des vêtements. Le formulaire d'évaluation des postes difficiles est approuvé par le Comité du Conseil national mixte sur les DSE. Le Comité interministériel des postes difficiles examine le niveau de difficulté de la mission tous les trois ans ou à la demande d'une mission, suite à des modifications importantes des conditions de cette dernière. La Direction générale des politiques et des services relatifs aux DSE est responsable d'interpréter, de gérer et de fournir des conseils sur les allocations, les avantages sociaux et les conditions d'emploi en vertu des DSE pour tous les clients pour lesquels AMC administre les DSE. Il revient au CDM de veiller à ce que l'information présentée au moyen du formulaire d'évaluation des postes difficiles reflète les conditions du poste.

8.0 SERVICES DE SOUTIEN À LA PRESTATION DES PROGRAMMES

- 8.0.1 Les participants devront collaborer pour trouver des façons d'améliorer l'efficacité de la passation de marchés, de l'approvisionnement et des activités des programmes.

8.1 SERVICES D'ACHATS ET D'APPROVISIONNEMENTS

- 8.1.1 AMC est responsable d'acquérir, de réparer, de remettre en état, de remplacer ou d'aliéner le mobilier, les articles d'ameublement et l'équipement des bureaux et des logements, en fonction des calendriers prévus dans le *Manuel de gestion du matériel*. AMC assurera la garde du mobilier, des articles d'ameublement et de l'équipement courant financés par un client.

- 8.1.2 Les clients sont responsables de la réparation, de la remise en état et du remplacement des articles non standards propres aux clients qu'ils fournissent ou qui sont achetés à leur demande, notamment, sans s'y limiter, des classeurs non standards propres aux clients ou d'autres pièces d'équipement de stockage, des fournitures de bureau, des imprimantes, des télévisions ou des caméras. AMC créditera le produit de l'aliénation de ces articles non standards au client. AMC restituera aux clients tous les fonds restants provenant de l'élimination de ces articles financés par le client.

Chaque année, les clients doivent fournir à AMC une liste complète des articles non standards conservés à la chancellerie.

- 8.1.3 Sur demande, AMC facilitera (mais ne gèrera ni ne supervisera directement) la réparation, la remise en état ou le remplacement desdits articles, seulement lorsque AMC a une relation préexistante avec un fournisseur de services qui peut offrir son aide à cet égard, et les clients seront responsables des coûts connexes. Si les clients refusent d'utiliser ces contacts préexistants, il leur incombe de trouver d'autres fournisseurs de services et de prendre des dispositions avec eux.

8.2 ARTICLES DE PAPETERIE ET FOURNITURES DE BUREAU

- 8.2.1 AMC tiendra un inventaire des fournitures de bureau de base dans les missions pour que les membres du personnel des missions puissent les utiliser dès qu'ils le veulent. Le terme « fournitures de bureau de base » représente les fournitures qui sont utilisées par la grande majorité du personnel du bureau (p. ex., stylos, papier, agrafes) ou des articles couramment utilisés ou standards dans un environnement de bureau (p. ex., trieuses de documents, liquide correcteur). Le matériel fourni peut varier d'une mission à l'autre en fonction des exigences et des pratiques locales.

AMC imputera directement à un programme les fournitures de bureau destinées à l'usage exclusif de ce dernier. Au besoin, une demande d'un programme pour des fournitures particulières ou spéciales doit faire l'objet d'une discussion au CGM.

- 8.2.2 AMC fournira des services postaux et d'impression ainsi que des services locaux et internationaux de messagerie pour répondre aux exigences administratives normales des programmes. Tout changement important à l'égard des exigences propres au programme devra être signalé au CGM et pourra faire l'objet de mesures de recouvrement des coûts.

8.3 CONSULTATION ET AVIS DE CHANGEMENT

- 8.3.1 Cette section traite des modifications à apporter à la représentation à l'étranger et du délai prévu pour aviser les clients concernés.

8.3.2 *Modification de la représentation à l'étranger*

- 8.3.2.1 Les modifications nécessaires en ce qui concerne la représentation à l'étranger seront fondées sur les objectifs de la politique du gouvernement du Canada et les priorités de chaque client.
- 8.3.2.2 Lors de la création, de la reclassification ou de la modification de postes à l'étranger (p. ex., pour faire passer la durée de « déterminée » à « indéterminée », les clients devront se reporter au *Cadre de planification et de gestion des changements apportés au réseau* qui décrit le processus de planification, de consultation et d'approbation pour la modification de la représentation des clients à l'étranger. AMC peut prendre en considération la possibilité d'effectuer des modifications hors cycle.
- 8.3.2.3 Après l'approbation et l'entente relative aux coûts, la mise en œuvre des modifications doit dépendre d'un transfert de fonds mutuellement convenu entre AMC, SPC et les Clients.
- 8.3.2.4 Il incombe aux clients de revoir annuellement leur inventaire des postes vacants, avant les consultations annuelles, et d'aviser AMC au sujet de leur intention de supprimer ou de maintenir les postes concernés.

8.3.3 *Délai de notification*

- 8.3.3.1 Conformément au *Cadre de planification et de gestion des changements apportés au réseau*, les clients aviseront AMC par écrit de tout changement prévu aux postes d'EC ou d'ERP et suivront le processus indiqué dans la lettre d'appel annuelle. AMC regroupera toutes les demandes et consultera tous les clients avant d'établir définitivement les postes. Cette réunion de consultation doit normalement avoir lieu six à sept mois avant le début de l'exercice financier au cours duquel les changements seront apportés.
- 8.3.3.2 Les changements d'ordre procédural ou opérationnel prévus par un client qui ont des répercussions sur les services communs, y compris les modifications du réseau du gouvernement du Canada à l'étranger au moyen d'ouvertures et de fermetures de missions, seront signalés aux clients concernés avant leur mise en œuvre, assez tôt pour que ces clients puissent en tenir compte dans leur planification. Toutes les notifications officielles se feront lors des réunions du Groupe de travail interministériel sur les services communs à l'étranger (GTISCE)

8.3.4 *Vérification et inspection*

- 8.3.4.1 Les vérifications internes visent à évaluer l'efficacité des contrôles de gestion à AMC. Par

conséquent, certains travaux de vérification peuvent être effectués dans les missions, et les clients peuvent être appelés à appuyer la fonction de vérification, notamment en commentant la qualité des services reçus et la collaboration et l'intégration au sein de la mission. Les résultats des vérifications seront affichés sur le site Web d'AMC.

8.3.4.2 La Direction de l'inspection des missions d'AMC vise principalement à fournir des évaluations indépendantes et objectives sur le rendement et la cohérence des activités et des programmes d'une mission en examinant le leadership, les pratiques de gestion et la conformité avec les politiques et les règlements. Les clients qui pourraient être touchés par les résultats de l'inspection seront informés au cours de ce processus.

8.3.4.3 La vérification et l'inspection du programme d'un client dans les missions sont effectuées par ce dernier en coordination avec AMC.

En ce qui concerne les sociétés d'État et les organismes non fédéraux (comme les gouvernements provinciaux et territoriaux), l'AC des clients reste responsable de la vérification et l'inspection de ses programmes à l'étranger, mais pourra demander la collaboration de AMC au besoin.

8.3.4.4 Les clients qui entreprennent une vérification ou une inspection communiqueront toute l'information nécessaire aux autres clients, s'il y a lieu, avant et après le processus de vérification ou d'inspection.

Les clients partageront annuellement leurs plans d'audit et d'inspection de mission respectifs avec AMC, selon le principe du besoin d'en connaître.

8.4 SERVICES EN DEHORS DES MISSIONS

8.4.1 Dans le cas des EC qui ont une accréditation diplomatique ou consulaire et qui travaillent à l'étranger à l'extérieur de la ville de la mission, AMC pourrait fournir des services de soutien, y compris des services d'administration des DSE, s'il est ainsi convenu. Pour faciliter ces ententes, AMC s'efforcera d'élaborer et d'appliquer un ensemble de services communs sous réserve de modification à la réglementation et aux conditions locales. Pour les ERP qui travaillent à l'étranger à l'extérieur de la ville de la mission, AMC pourrait fournir des services d'appui, s'il est ainsi convenu. Pour faciliter ces ententes, AMC s'efforcera d'élaborer et d'appliquer un ensemble de services communs sous réserve de modification à la réglementation et aux conditions locales.

9.0 BIENS IMMOBILIERS

- 9.0.1 La présente section porte sur la gestion des espaces de travail et des espaces résidentiels des missions. Conformément à la méthode d'établissement des coûts, AMC gérera les changements en matière de biens immobiliers dans les limites du budget alloué au moyen du recouvrement des coûts et tel qu'indiqué dans le catalogue des services communs.

L'espace réservé propre aux programmes est assujéti au recouvrement des coûts directs. Il est exclu de la méthode d'établissement des coûts et sera traité au cas par cas selon les modalités convenues entre le client et AMC.

- 9.0.2 AMC fournira des services de gestion des biens immobiliers à l'étranger.

9.1 BUREAUX

- 9.1.1 AMC est chargé de l'acquisition, de l'entretien, de la rénovation et de l'aliénation des locaux de la mission. AMC offrira les espaces nécessaires à l'aménagement de bureaux, conformément au *Manuel de la gestion des biens* d'AMC. Le personnel de tous les programmes des clients a droit à une part équitable des locaux en fonction de l'espace disponible.

Les clients peuvent demander de l'espace additionnel à la mission. Si un espace additionnel devient disponible, AMC consultera le personnel de tous les programmes afin de déterminer les besoins de chacun avant d'attribuer de l'espace additionnel.

- 9.1.2 Les clients ne modifieront pas l'espace sans la permission expresse d'AMC. Les clients seront responsables des coûts de toute modification approuvée et des coûts de la remise à l'état initial de l'espace, exception faite de l'usure normale.
- 9.1.3 AMC imputera toute exigence propre au programme ou exigence exceptionnelle directement au client qui demande l'installation spéciale et les services connexes.
- 9.1.4 Selon l'ampleur et la complexité du projet, AMC consultera le gestionnaire du programme du client à la mission, ou son représentant, à l'administration centrale, afin de confirmer les besoins opérationnels et les besoins en locaux au cours de la planification et de la mise en œuvre des projets immobiliers de la mission. AMC obtiendra les décisions et les approbations du représentant du client détenant le pouvoir de décision.

9.2 LOGEMENTS

- 9.2.1 AMC est responsable de l'acquisition, de l'entretien, de la rénovation, de la gestion et de l'aliénation des locaux résidentiels, sauf dans les cas où les employés louent des logements à

titre privé en vertu du *Manuel de gestion immobilière* et de la DSE 25 (Logement). Tous les clients acceptent de respecter les plafonds de loyer et les directives de la mission applicables à l'ensemble des logements loués à titre privé.

- 9.2.2 AMC dispose d'une gamme appropriée de logements dans les missions dotées de biens gérés par l'État, conformément au *Manuel de gestion immobilière* d'AMC. Les locaux résidentiels gérés par AMC (ou par l'État) seront inclus dans un inventaire commun. Le Comité de logement de la mission soumettra la recommandation de l'attribution des locaux résidentiels du personnel à l'approbation du chef de mission, conformément à la DSE 25.

10.0 SERVICES DE TRANSPORT

- 10.0.1 AMC fournira des services de transport nécessaires à la conduite des affaires gouvernementales. Tous les clients auront accès à des services de transport à la mission, conformément aux dispositions des *Lignes directrices sur la gestion du parc automobile de la mission* et à la politique de la mission sur le transport. Tous les véhicules que le gouvernement possède dans les missions, y compris les véhicules prioritaires, sont placés dans un parc de véhicules et n'appartiennent à aucun programme à l'exception des véhicules spécialisés attribués au CDM ou à d'autres membres du personnel au titre d'une entente distincte.
- 10.0.2 Si l'évaluation de sécurité d'AMC l'exige, AMC doit fournir des véhicules blindés pour remplir le mandat du gouvernement.
- 10.0.3 AMC est responsable de l'acquisition, de l'utilisation quotidienne, de l'entretien, de l'aliénation et du remplacement des véhicules des missions. Ces services ne comprennent pas les véhicules spécialisés ou prioritaires acquis dans le cadre d'une entente distincte.
- 10.0.4 AMC souscrira une assurance responsabilité civile standard pour tous les véhicules des missions. Tous les autres coûts attribuables à des accidents impliquant des véhicules de la mission (durant une utilisation autorisée) seront imputés à la mission, sauf en cas de recours de tiers, auquel cas la clause 5.0.7 s'appliquera.
- 10.0.5 AMC assure la garde de tout véhicule commun financé par un client dans une mission. Les véhicules demeureront dans le parc automobile de la mission, et le client qui les a financés pourra les utiliser en priorité, sous réserve de la politique de la mission sur le transport.
- 10.0.6 Les clients peuvent acheter des véhicules pour leur usage particulier, notamment des véhicules blindés, en vertu d'une entente distincte conclue avec AMC. Sauf en cas de recours d'un tiers, le client assume tous les autres frais, notamment les coûts relatifs à la propriété et à l'utilisation du véhicule, incluant des coûts d'assurance, d'entretien, les frais de stationnement, les biens non durables (incluant l'essence et l'huile) les réparations, l'aliénation et au besoin le remplacement. AMC devra se procurer une assurance responsabilité civile standard. AMC

restituera aux clients tous les fonds restants provenant de l'élimination des véhicules financés par le client.

- 10.0.7 L'achat de véhicules blindés devra se faire en collaboration avec la Direction de la sécurité physique à l'étranger pour s'assurer que l'achat est conforme aux normes d'AMC.
- 10.0.8 Les clients doivent se conformer aux règlements d'AMC et à la politique de la mission sur le transport en matière de véhicules blindés.
- 10.0.9 L'élimination des véhicules blindés autorisés par le biais des missions doit être conforme aux règlements et aux politiques du gouvernement du Canada et d'AMC et autorisée par la Direction générale de la sécurité physique à l'étranger d'AMC.

11.0 SERVICES DE SÉCURITÉ

- 11.0.1 Cette section porte sur la gestion des services de sécurité offerts dans les missions à l'étranger. Ces services comprennent la planification, la préparation et les services administratifs, ainsi que les services de sécurité matérielle et de protection personnelle à la mission conformément aux politiques d'AMC en vigueur en matière de sécurité.

Dans l'éventualité d'une situation d'urgence sur le territoire de la mission, et pour s'y préparer, les clients, leurs gestionnaires de programme, le personnel canadien et les ERP contribueront à la gestion et à l'exécution efficace et efficiente de la mission en prenant part à des activités de planification et de formation et, selon la gravité de l'urgence, en exigeant la participation de tout le personnel et en offrant du soutien à celui-ci.

11.1 GESTION ET CONTRÔLE DE L'INFORMATION

- 11.1.1 Tous les clients sont responsables de bien gérer l'information et d'entreposer les dossiers conformément à la *Politique sur les services et le numérique* et la *Directive sur les services et le numérique* ainsi qu'aux politiques et directives connexes.

Le personnel des clients devra aussi gérer les fonds de renseignements de leur propre organisation conformément aux politiques et procédures internes. Il devra aussi contrôler l'accès à l'information et gérer les dossiers conformément aux lois et aux règlements du gouvernement du Canada ainsi qu'aux politiques, aux directives et aux normes établies par le SCT.

AMC et SPC doivent fournir aux clients dans les missions des installations raisonnables et adéquates d'entreposage sécurisé des renseignements liés au programme conformément aux normes et aux politiques du gouvernement du Canada.

Le personnel du programme est chargé de répondre aux demandes d'accès à l'information et aux demandes d'information en cas de litige ou d'enquête de sécurité en cherchant notamment l'information demandée et en remplissant les documents. AMC et SPC doivent à fournir de l'assistance technique aux clients dans le but de faciliter la communication de l'information des systèmes d'AMC à l'administration centrale des clients.

12.0 SERVICES DE GESTION DE L'INFORMATION ET DE LA TECHNOLOGIE

- 12.0.1 Introduction et portée : AMC et SPC ont la responsabilité conjointe de fournir une infrastructure de télécommunications mondiale pour le réseau international du gouvernement du Canada, assurant un accès partout dans le monde, en tout temps.

AMC est responsable d'agir en qualité de point de contact en matière d'intégration opérationnelle pour tous les clients en ce qui concerne la gestion de l'information et les technologies de l'information (GI/TI).

AMC et SPC tiendront à jour une liste des services communs, qui sera mise à la disposition des signataires du PE, au moyen d'un rapport annuel présenté au Groupe de travail interministériel sur les services communs à l'étranger (GTISCE). Comme les mandats d'AMC et de SPC peuvent évoluer, le fournisseur de services responsable d'un service particulier en matière de TI pourrait changer.

Le contexte local déterminera l'éventail exact des services nécessaires. L'infrastructure doit entre autres permettre de sauvegarder les renseignements protégés et classifiés qui sont traités, stockés et transmis dans le monde entier, conformément au décret, à la *Politique sur la sécurité du gouvernement* du SCT et la *Directive sur la gestion de la sécurité* du SCT qui s'y rapporte.

Compte tenu de la nature partagée de l'infrastructure de GI/TI, il est essentiel que tous les signataires du présent PE respectent les principes suivants :

- a. Maintenir la confidentialité, l'intégrité et l'accessibilité des produits et des banques d'information;
- b. Gérer la mise en œuvre de nouvelles technologies pour assurer l'interopérabilité et l'intégrité générale de la plateforme internationale.

- 12.0.2 L'information détenue par une province ou un territoire (selon le cas) doit être gérée conformément à ses lois sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

- 12.0.3 Consultation : Les clients sont conscients du fait que les systèmes de GI/TI évoluent rapidement et que ces progrès technologiques exercent des pressions sur tous les services de mise en œuvre

des programmes dans les missions. Les clients, AMC et SPC s'engagent à évaluer et à perfectionner constamment leur technologie et à se consulter promptement à propos des changements technologiques prévus en s'appuyant sur les structures de gouvernance établies.

Les changements aux applications ou aux systèmes des clients doivent être soumis au Bureau de gestion du changement d'AMC/SPC par l'intermédiaire des directeurs adjoints régionaux de la TI d'AMC aux fins d'évaluation par les responsables des technologies. Cela doit être fait dans un délai approprié pour permettre aux intervenants concernés d'examiner les ententes de services complémentaires visant des changements importants aux systèmes, les acquisitions ainsi que l'installation et le soutien, en plus d'assurer la conformité à l'environnement existant.

- 12.0.4 Prestation et normes de service : AMC et SPC fourniront à tous les programmes l'accès au même niveau de service dans chaque mission. Ils élaboreront et tiendront à jour une architecture de GI/TI économique qui tient compte des normes de prestation des services (annexe D) en fixant des normes applicables au matériel, aux logiciels et à la connectivité et au soutien connexe, et en établissant les spécifications d'acquisition, en collaboration avec les clients et en tenant compte du besoin de fixer des délais raisonnables.

Les normes de prestation des services établissent les modalités relatives au matériel des utilisateurs, aux applications, à la connectivité et au soutien connexe, et décrivent les variantes propres aux missions.

AMC et SPC peuvent mettre en œuvre des solutions pour répondre à des besoins précis en matière de GI/TI selon une formule de recouvrement des coûts.

- 12.0.5 Architecture du système : Les clients doivent respecter les spécifications, les configurations et les procédures visant le matériel et les logiciels qu'auront établies AMC et SPC.

Les clients sont responsables des systèmes et des applications qui leur sont propres et des coûts associés au soutien à des fonctionnalités propres aux programmes ou à de nouveaux programmes ou projets.

- 12.0.6 Exigences de GI/TI propres aux programmes : Les clients recenseront les incidences prévues de leurs exigences de GI/TI, notamment en ce qui concerne les effets d'utilisateurs supplémentaires, les changements au logiciel ou les nouvelles demandes dans le réseau, et ce, en collaboration avec AMC et SPC par l'intermédiaire du directeur régional adjoint de la TI d'AMC.

Les clients sont responsables du matériel, des logiciels et des exigences en matière de services connexes propres aux programmes. Les clients se conformeront aux politiques en matière de sécurité d'AMC et de SPC et à la *Politique sur la sécurité du gouvernement*. AMC et SPC et le client demandeur évalueront conjointement les coûts applicables, qui seront fondés sur une analyse et une évaluation comparatives des fonctionnalités existantes et accrues.

De la même façon, en ce qui concerne les systèmes propres aux clients, les clients reconnaissent la nécessité de rester à l'affût des progrès technologiques ainsi que des pratiques liées au cycle de vie. AMC et SPC et le client travailleront ensemble pour assurer, dans la mesure du possible, la compatibilité des systèmes à mesure que la technologie évolue. AMC et SPC informeront les clients des changements technologiques prévus en les signalant au GTISCE avant leur mise en œuvre, ou aussitôt que possible en cas d'un changement imprévu ou d'urgence. Les clients sont alors responsables d'assurer la compatibilité de leurs propres systèmes avec les changements technologiques.

Le matériel et les logiciels propres aux clients ne peuvent être connectés à l'architecture du système que s'ils ont reçu la certification nécessaire conformément aux processus d'approbation en GI/TI d'ACM et de SPC.

- 12.0.7 Approvisionnement et gestion des biens : AMC et SPC offriront des services d'acquisition et l'usage des instruments d'acquisition dont ils disposent, sur demande et selon le principe de recouvrement des coûts, pour faciliter les achats de matériel et de logiciels standards, conformément au Manuel de gestion du matériel d'AMC ou aux processus de SPC. AMC et SPC fourniront, aux mêmes conditions, une aide au déploiement qui comprendra les services d'expédition, de suivi, d'installation et de montage.

AMC et SPC assureront la garde de l'équipement de GI/TI de la mission qui est financé par un client et acheté par AMC et SPC. L'aliénation du matériel de GI/TI devra suivre les directives énoncées à la section 8.1.1– Gestion du matériel du présent PE.

- 12.0.8 Connectivité : AMC et SPC faciliteront l'établissement des connexions réseau nécessaires entre les clients dans les missions et à l'administration centrale d'AMC. Lorsque les clients auront besoin de connectivité en dehors des missions, AMC et SPC leur apporteront un soutien à cet égard, dans la mesure du possible et sur une base de recouvrement des coûts.

- 12.0.9 Informatique mobile : Les outils de mobilité qui sont nécessaires au-delà de la plateforme informatique standard sont la responsabilité du client, et comportent des frais additionnels.

- 12.0.10 Équipement de télécommunication fixe : AMC et SPC sont responsables de l'approvisionnement et du soutien de l'équipement requis pour la transmission électronique de la voix, de données, de vidéoconférence, de télécopies et/ou d'autres renseignements, conformément aux normes de service. Le client est responsable des exigences d'équipement de télécommunication fixe qui dépassent les normes.

- 12.0.11 Équipement de télécommunication mobile : Lorsqu'il s'agit de sécurité dans une mission, AMC et SPC sont responsables de fournir des appareils mobiles sans fil aux EC et à leurs personnes à charge admissibles qui n'ont pas de plan de service et de téléphone intelligent SIGNET, ou un

téléphone intelligent personnel et un plan de service qui répond aux exigences de sécurité de la mission. AMC est responsable de déterminer les exigences en matière de sécurité dans les missions.

Le dispositif mobile sans fil standard au titre du présent article est un téléphone intelligent de base qui comprend un plan d'appels vocaux, de messagerie texte et de données cellulaires adéquat pour les contacts d'urgence liés à la mission et l'accès aux applications mobiles, comme l'exige la section relative à la sécurité des missions.

Si un EC ou une personne à charge admissible doit payer des frais supplémentaires sur son plan personnel pour des appels ou des données en raison d'une situation de sécurité qui touche le territoire de la mission, les reçus peuvent être soumis à la section des services communs aux fins de remboursement.

Dans toutes les autres situations, le client est responsable de déterminer les besoins relatifs aux appareils en question, alors qu'AMC et SPC sont responsables des contrôles financiers et du processus de recouvrement, selon ce qui est établi dans le protocole opérationnel entre AMC et SPC.

13.0 ACCORDS FINANCIERS ET RECOUVREMENT DES COÛTS

13.0.1 Cette section porte sur les questions financières ayant trait à la conduite des affaires à l'étranger. Au besoin, les questions financières particulières sont traitées dans des sections distinctes ou dans les annexes propres aux clients concerné.

La section sur les finances relatives aux missions doit être utilisée pour appuyer les programmes offerts par la mission. Elle n'est pas destinée aux clients qui se rendent dans la ville de la mission, qui n'ont pas de ressources supplémentaires en place ou qui demandent de l'aide à un lieu tiers.

13.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES DE GESTION FINANCIÈRE

13.1.1 La *Politique sur les services communs* du SCT régit le recouvrement des coûts relatifs à la prestation des services communs auprès des clients par AMC et SPC. Les montants facturés par AMC et SPC sont établis de façon à permettre de récupérer, sans dépasser, le coût de la prestation des services communs. Les frais énoncés dans le Catalogue des services communs s'appliquent également à tous les clients.

Exception : Les salaires des ERP seront recouvrés séparément.

13.2 POUVOIRS FINANCIERS POUR LA REPRÉSENTATION À L'ÉTRANGER

- 13.2.1 Lorsque AMC gère le programme d'un autre client, ou engage des dépenses pour le compte d'un autre client, AMC administrera les fonds conformément à la Directive sur l'imputation et les autorisations financières spéciales du SCT.
- 13.2.2 En ce qui concerne les ministères clients, les gestionnaires de programme ou les autorités déléguées sont responsables d'appliquer l'article 32 de la Loi sur la gestion des finances publiques (LGFP) (la certification que le solde non engagé suffisant est disponible avant la conclusion d'un contrat ou d'un autre arrangement), ainsi que l'article 34 de la LGFP (certification que les travaux ont été exécutés, les fournitures ont été livrées et les services ont été rendus à leurs budgets de programme approuvés.

En ce qui concerne les sociétés d'État et les organismes non fédéraux (comme les gouvernements provinciaux et territoriaux), les gestionnaires de programme ou les autorités déléguées sont responsables d'appliquer leurs propres politiques financières internes, directives et autorisations de dépenser, et d'apposer une signature ou des initiales sur toutes les dépenses approuvées à envoyer à AMC aux fins de paiement. La mission signera ensuite au titre de l'article 34 au nom des clients non fédéraux (si elle est autorisée à le faire) afin de traiter les paiements de dépenses au moyen du système de gestion financière d'AMC.

Tous les clients doivent établir des contrôles adéquats pour assurer d'émettre une carte de spécimen de signature ou une formule équivalente propre au client, conformément aux pouvoirs de signer des documents financiers qui leur ont été délégués. Le processus doit assurer que les signatures des personnes autorisées à exercer des pouvoirs décisionnels pourront être authentifiées avant ou après le traitement d'une transaction. Les clients fourniront une copie des cartes de spécimen de signature à leurs agents délégués auprès des missions lors de l'affectation. AMC est responsable de l'attestation au titre de l'article 33 de la LGFP (demandes de paiement). L'attestation au titre de l'article 33 exige que des contrôles soient en place et que les autorités déléguées soient indiquées.

- 13.2.3 Les pouvoirs financiers doivent être exercés conformément à la *Délégation des pouvoirs de signer des documents financiers* du client. Pour ce qui est des pouvoirs financiers des clients, une lettre de délégation, signée par le ministre client peut faire en sorte que ces pouvoirs financiers soient délégués à AMC.

13.3 SERVICES BANCAIRES

- 13.3.1 Le receveur général du Canada est responsable de l'émission de tous les paiements nationaux et internationaux du gouvernement du Canada. AMC a obtenu la permission spéciale de gérer les comptes bancaires à l'étranger pour appuyer la bonne conduite des

missions diplomatiques et consulaires ainsi que les fonctions des CDM prévues aux articles 10 et 15 (2) de la *Loi sur le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement*.

Les services bancaires fournis à l'étranger ont pour but d'appuyer les opérations des missions et doivent être conformes aux autorisations spéciales dont dispose AMC et aux autres lois applicables (incluant LGFP), ainsi qu'aux principes comptables généralement reconnus (PCGR) énoncés dans le Guide de comptabilité du gouvernement du Canada du SCT. AMC communiquera avec les clients pour les orienter si des changements dans les autorités et les procédures bancaires de la mission sont nécessaires ou imposés par les organismes internationaux de réglementation bancaire, et si ces changements semblent avoir une incidence sur leurs activités. Par ailleurs, les clients consultent AMC pour tout changement proposé dans l'exécution de leurs programmes qui nécessitent des services bancaires aux missions afin d'assurer le respect des pouvoirs spéciaux d'AMC et des procédures connexes.

- 13.3.2 AMC achète des devises étrangères seulement auprès d'institutions financières reconnues au Canada ou à l'étranger.

13.4 PASSATION DE MARCHÉ

- 13.4.1 Pour les ministères clients, tous les contrats, arrangements en matière d'approvisionnement et offres à commandes conclus dans les missions doivent être conformes à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, à la *Loi fédérale sur la responsabilité*, à la *Politique sur les marchés* du SCT, au *Règlement sur les marchés* du gouvernement du Canada, aux directives du SCT, à d'autres lois applicables et aux pouvoirs en matière de passation des marchés et de signature des clients. En outre, les contrats, arrangements en matière d'approvisionnement et offres à commandes doivent faire l'objet d'une recommandation qui sera soumise à l'approbation du Comité d'examen des marchés approprié conformément aux politiques d'AMC.

Pour les sociétés d'État et les organismes non fédéraux, tous les contrats, arrangements en matière d'approvisionnement et offres à commandes conclus directement par la société d'État ou l'organisme non fédéral doivent être conformes aux politiques financières, aux directives et aux pouvoirs de dépenser du client concerné. L'approbation du comité d'examen des marchés compétent n'est pas requise.

13.5 DISPOSITIONS RELATIVES À LA REDDITION DE COMPTES

- 13.5.1 AMC fournira aux clients des rapports de l'administration centrale au fur et à mesure qu'ils seront produits. Ces rapports sont répertoriés à l'appendice E par type, titre et fréquence

de publication. Les clients doivent indiquer à AMC les rapports de l'appendice E qui leur sont utiles aux fins de planification. AMC peut réviser l'annexe en question à l'occasion, en consultation avec le GTISCE. AMC présentera également des rapports au niveau des directions générales à la mi-exercice et en fin d'exercice du GTISCE.

AMC fournira des rapports financiers à l'échelle des missions (p. ex. des rapports FINSTAT) aux gestionnaires de programmes des clients, afin d'appuyer la planification des ressources et la gestion du budget.

13.5.2 AMC fournira aux clients des rapports sur les opérations comptables liées à l'administration de leurs programmes au moyen du système du service de comptabilité ministériel de l'administration centrale et conformément à la Directive sur l'imputation et les autorisations financières spéciales du SCT. AMC fournira également l'accès à ses systèmes de gestion financière pour la préparation des rapports financiers. AMC fournira des rapports préétablis sur une base mensuelle aux clients qui n'ont pas accès à ses systèmes de gestion financière.

13.5.3 Dans le cadre du *Cadre ministériel des résultats*, AMC définit, par l'intermédiaire du *Plan ministériel*, les activités prévues et les résultats escomptés concernant la prestation des services au gouvernement du Canada à l'étranger. Parallèlement, AMC rend compte de ses réalisations en fin d'exercice dans le *Rapport sur les résultats ministériels*.

13.6 DISPOSITIONS RELATIVES AUX TRANSFERTS FINANCIERS

13.6.1 En ce qui concerne les ressources liées à la représentation à l'étranger, les clients fourniront à AMC et à SPC, avant la prestation des services communs, les niveaux convenus de financement à l'aide des instruments financiers adéquats :

Pour les ministères clients, cela se fera au moyen du Budget supplémentaire des dépenses (BSD) et de la mise à jour annuelle des niveaux de référence (MJANR).

Pour les sociétés d'État et les organismes non fédéraux, cela se fera au moyen d'un virement électronique ou d'un chèque papier soumis au bureau du caissier d'AMC.

L'administration centrale d'AMC peut accepter d'assurer la gestion de l'encaisse pour les besoins d'un client particulier, sous réserve d'une promesse écrite et de la prestation du financement au moyen des processus de transfert financier.

13.6.2 Conformément à la *Directive sur l'imputation et les autorisations financières spéciales* du SCT, les ministères clients peuvent utiliser un règlement interministériel (RI) dans les cas où AMC administre leurs programmes ou engage des dépenses propres aux clients en leur

nom. Les dépenses propres aux programmes sont celles qui n'entrent pas dans le cadre du mandat des services communs et qui pourraient inclure des éléments comme les voyages, l'accueil, les heures supplémentaires des chauffeurs et les activités spéciales.

Pour les sociétés d'État et les organismes non fédéraux, le client fournira une avance permanente à AMC dont le montant est convenu entre AMC et le client. Cette avance est utilisée exclusivement pour l'exécution d'activités propres aux programmes et à la seule discrétion du client. Cette avance n'est pas destinée au paiement des services communs. Nonobstant toute obligation future, le solde inutilisé de l'avance permanente sera remboursé au client à la fin de son mandat dans la mission.

13.6.3 Lorsqu'un client décide de réduire l'ampleur de son programme à l'étranger, AMC et SPC devront remettre les économies nettes réalisées à la suite de cette décision au client par le truchement du mécanisme financier adéquat. Les fonds qu'AMC et SPC remettent au client doivent représenter le coût des services. AMC, SPC et client associé à ces décisions devront s'entendre sur les économies nettes au moment des réductions en fonction des méthodologies approuvées par le Conseil des SMA au moment de la réduction.

13.6.4 Chaque année, AMC procédera au rapprochement des comptes du client.

Les ministères clients rapprocheront leurs comptes au moyen des mécanismes de financement liés au BSD et à la MJANR.

Les sociétés d'État et les organismes non fédéraux auront 60 jours pour rapprocher leurs comptes à la réception des factures d'AMC.

Si aucun paiement n'est reçu au moment établi, des mesures correctives telles que la suppression de postes ou l'interruption de la mise en œuvre des demandes de changement de poste de ce client, pourraient être prises.

Le directeur général de la Direction des relations avec les clients communiquera avec son homologue relevant du client pour l'informer des mesures possibles et des prochaines étapes.

13.6.5 Pour les ministères clients, les postes d'ERP qui restent vacants pendant six mois consécutifs ou plus recevront un remboursement de salaire pour cette période aux conditions suivantes :

- a. La vacance du poste doit avoir lieu entre le 1^{er} avril et le 31 mars d'un exercice;
- b. La demande de remboursement doit être présentée à AMC 30 jours avant le Budget supplémentaire des dépenses B.

Pour les sociétés d'État et les organismes non fédéraux, les postes d'ERP qui restent vacants pendant trois mois consécutifs ou plus recevront un remboursement de salaire pour cette période aux conditions suivantes :

- c. La vacance du poste doit avoir lieu entre le 1^{er} avril et le 31 mars d'un exercice;
- d. La demande de remboursement doit être présentée à AMC au plus tard le 31 janvier.

13.7 FRAIS RELATIFS AUX SERVICES COMMUNS DANS LES MISSIONS

- 13.7.1** Les frais décrits dans cette section s'appliquent de la même manière aux programmes et aux postes supplémentaires de tous les clients, conformément au Catalogue des services communs.

Les coûts des services communs seront réévalués chaque année en fonction des dépenses réelles des années antérieures, des prévisions des fournisseurs de services communs quant au financement requis pour les années futures et des fonds reçus du SCT. Tous les coûts des services communs seront présentés au conseil des SMA pour examen et approbation.

14.0 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS/EXAMEN/MODIFICATIONS

- 14.0.1** Cette section porte sur le règlement des différends, sur l'examen du PE et sur les procédures de modification du PE.

14.1 RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

- 14.1.1** Les différends ou les difficultés qui surgissent à la mission seront examinés par les gestionnaires de programme au niveau de la mission et, s'il y a lieu, seront présentés au CGM et/ou renvoyés directement au CDM.

Les dossiers concernant les différends ou problèmes irrésolus seront renvoyés à la Direction des relations avec les clients d'AMC et à l'unité de l'administration centrale du client concerné aux fins de règlement.

- 14.1.2** Les questions portant sur la mise en œuvre générale du présent PE sont renvoyées à la Direction des relations avec les clients et à l'administration centrale du client.

S'il y a lieu, les clients ou la Direction des relations avec les clients, en notifiant préalablement les clients, peuvent porter ces questions à l'attention du GTISCE.

- 14.1.3** Les différends concernant l'interprétation ou la mise en œuvre de ce PE ou la prestation de services communs devraient être réglés par le biais de la structure de gouvernance, comme indiqué à la section 4.0 du protocole d'entente, du GTISCE jusqu'au Conseil des SMA pour

décisions. Les clients visés par le présent PE ne s'adresseront pas à un tribunal national, ni à un tiers, pour régler les questions liées à l'interprétation ou à la mise en œuvre du présent PE ou à la prestation de services communs. Les Parties s'engagent à respecter les engagements et obligations prévues par la présente entente.

14.2 EXAMEN DE CE PE

- 14.2.1 Un comité interministériel établi par le GTISCE examinera le présent PE dans son ensemble au cours de l'exercice 2024-2025, ou plus tôt, si la plupart des clients y consentent par écrit. Le comité interministériel évaluera l'efficacité du présent PE, mettra à jour les sections nécessaires et établira la prochaine date d'examen du PE.

14.3 MODIFICATIONS DE CE PE

- 14.3.1 Le présent PE peut être modifié sous réserve du consentement écrit de tous les clients. Les demandes de modification doivent être faites par écrit au président du GTISCE.

14.4 ADHÉSION AU PRÉSENT PE

- 14.4.1 L'adhésion d'un nouveau client sera confirmée au moyen de la demande écrite du nouveau client et de son acceptation par écrit des modalités du présent PE. AMC préparera un addenda, qu'il signera conjointement avec le nouveau client. Ledit addenda fera alors partie du présent PE.

14.5 RETRAIT DU PRÉSENT PE

- 14.5.1 Chaque client se réserve le droit de se retirer du présent PE, en donnant à AMC un préavis écrit de 12 mois. Un client sera considéré comme étant retiré du PE seulement après avoir supprimé tous les postes du réseau, et lorsque tous les enjeux des services communs en suspens auront été résolus et toutes les obligations financières auront été réglées par le client.



PROTOCOLE D'ENTENTE
SUR
LES OPÉRATIONS ET LE SOUTIEN DES MISSIONS

entre

Affaires mondiales Canada
et
Gouvernement du Québec


Sylvie Barcelo
Sous-ministre des Relations internationales
et de la Francophonie

8 juin 2021
Date


Gilbert Charland
Secrétaire général associé
Secrétariat du Québec aux relations canadiennes

14 juin 2021

Date


Marta Morgan
Sous-ministre des Affaires étrangères

March 24, 2021

Date

**ANNEXE SPÉCIFIQUE AU QUÉBEC
RELATIVE AU PROTOCOLE D'ENTENTE SUR LES OPÉRATIONS
ET LE SOUTIEN DES MISSIONS**

ENTRE

LE GOUVERNEMENT DU CANADA, représenté par le sous-ministre des Affaires mondiales Canada (ci-après appelé « le Canada »), D'UNE PART

ET

LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, représenté par la sous-ministre des Relations internationales et de la Francophonie et le secrétaire général associé aux Relations canadiennes et à la Francophonie canadienne, (ci-après appelé le « Québec »), D'AUTRE PART

Ci-après collectivement appelés les « Participants ».

ATTENDU QUE le Canada et le Québec souhaitent poursuivre leur collaboration dans les missions canadiennes à l'étranger par le renouvellement du protocole d'entente de cooccupation de locaux avec les provinces et territoires dans les missions diplomatiques et consulaires à l'étranger signé en 2016 :

ATTENDU QUE le Québec souhaite préserver sa capacité à promouvoir ses propres intérêts et à déployer ses activités à l'étranger, et ce, même lorsque la représentation québécoise est établie en cooccupation dans une des missions du Canada à l'étranger ;

LES PARTICIPANTS AUX PRÉSENTES conviennent que les dispositions suivantes sont complémentaires à celles prévues au corps du protocole d'entente sur les opérations et le soutien des missions auquel est jointe la présente annexe. En cas d'incompatibilité entre ce protocole d'entente et la présente annexe, cette dernière prévaut.

1.0 Lois du Québec et identité visuelle

- 1.1 Les lois, politiques et directives gouvernementales du Québec s'appliquent en complémentarité de celles énoncées à l'Annexe B pour les employés canadiens (EC) du Québec.
- 1.2 Le Québec possède une identité visuelle distincte de celle utilisée par le Canada. Le Québec peut utiliser, lorsqu'il le juge opportun et que cette pratique est acceptée dans le pays hôte, logo et papeterie spécifique à celle-ci. Il est également possible, pour les espaces dédiés au Québec à l'intérieur de la mission d'utiliser et/ou d'afficher son drapeau. Relativement à l'utilisation du drapeau dans les aires communes d'une mission/ambassade, l'approbation du CDM doit être accordée préalablement.

2.0 Méthode d'établissement des coûts pour les positions dans le réseau de AMC

- 2.1 Conformément aux modalités prévues dans le cadre de la présente annexe, AMC s'engage à aviser et consulter tous les clients si une nouvelle méthodologie de coûts devait être mise en place. Dans un tel cas, un avis écrit de AMC sera envoyé aux clients au minimum 12 mois avant l'entrée en vigueur prévue.
Le Québec se réserve le droit de retirer ses postes du réseau si ce changement ne répond pas à ses besoins.

2.2 Les principes généraux et les éléments pris en compte dans les modèles d'établissement des coûts sont les suivants :

2.2.1 Coûts de main-d'œuvre : La méthode de calcul des coûts de main-d'œuvre tient compte des données antérieures sur les coûts des services applicables à l'échelle des missions, des centres régionaux et de l'administration centrale (AC). Les frais antérieurs engagés dans les missions sont toujours attribués à l'échelle des missions. Les différents coûts sont regroupés comme suit :

2.2.1.1 Regroupement des coûts à l'échelle mondiale : Les coûts engagés à l'échelle de l'AC et certains coûts liés aux missions qui sont davantage représentatifs à l'échelle mondiale (p. ex. E et R) sont réunis. Ces coûts ne sont pas liés à la prestation de services à une mission donnée, mais plutôt à des postes pertinents dans le réseau.

2.2.1.2 Regroupement des coûts à l'échelle des centres régionaux : Pour certains coûts de main-d'œuvre, on mise sur une approche fondée sur la région ou le centre régional ; ces coûts sont regroupés à l'échelle régionale selon la carte des missions. Ces coûts sont engagés pour la région même à laquelle les missions appartiennent ; ils doivent donc être affectés aux postes pertinents dans la région.

2.2.1.3 Regroupement des coûts à l'échelle locale : La plupart des services et des coûts que l'on retrouve à l'échelle des missions resteront dans le regroupement des coûts à l'échelle locale et seront affectés aux postes pertinents dans la mission. Parallèlement, certains coûts qui sont engagés à l'AC resteront à l'AC et seront affectés aux postes pertinents au sein du réseau. Ainsi, en résumé, ces coûts demeureront au niveau auquel ils ont été engagés (soit à la mission ou à l'AC) et seront affectés aux postes de ce même niveau (soit à la mission ou à l'AC).

2.2.1.4 L'affectation des coûts se fonde sur le coût du maintien des postes de fournisseurs de services communs et des ressources supplémentaires. Une portion équitable des coûts de main-d'œuvre est attribuée à chaque poste de programme financé et aux différentes ressources supplémentaires.

2.2.1.5 Afin de déterminer le dénominateur de la méthode d'affectation, on utilise le nombre de postes et de ressources supplémentaires puisqu'il s'agit de postes financés et que ces données sont davantage constantes que le calcul des équivalents temps plein (ETP). Par ailleurs, les données démontrent que les postes à l'étranger sont dotés à un taux de 98 %. Cette approche va de pair avec les principes directeurs d'équité et d'exhaustivité puisque l'ensemble des postes et des ressources supplémentaires sont pris en compte et calculés.

2.2.1.6 Les coûts de main-d'œuvre à la fois pour les postes EC et ERP et pour les postes des fournisseurs de services à l'AC, dans les centres régionaux et dans les missions sont basés sur le maximum des échelles salariales pour les postes des

ministères clients et c'est le salaire réel pour les postes des sociétés d'État et des organismes non fédéraux. Les salaires des ERP qui sont utilisés sont propres aux différentes missions afin de traduire avec exactitude les coûts de main-d'œuvre à l'échelle locale. Cette pratique va dans le même sens que la politique appliquée dans le cadre actuel d'établissement des coûts des postes. De plus, les coûts de main-d'œuvre comprennent à la fois un rajustement à la hausse de 27 % pour les coûts liés aux avantages sociaux des employés et de 5 % pour les heures supplémentaires.

2.2.1.7 Une portion équitable des coûts de main-d'œuvre est attribuée à chaque poste admissible et aux différentes ressources supplémentaires.

2.2.1.8 Les coûts de main-d'œuvre des centres régionaux sont attribués aux missions en fonction des postes pertinents et des ressources supplémentaires au sein du centre régional.

2.2.1.9 Les coûts de l'administration des ERP et des DSE sont attribuables à 100 % aux services communs.

2.2.2 Coûts non liés à la main-d'œuvre

2.2.2.1 Les coûts liés à la prestation de services communs qui sont recouvrés directement par l'intermédiaire de Fonds D1 ou d'avances permanentes aux cooccupants sont exclus du modèle d'établissement des coûts.

2.2.2.2 Une portion équitable des coûts autres que la main-d'œuvre est attribuée à chaque poste de programme financé et aux différentes ressources supplémentaires.

2.2.2.3 Les coûts non liés à la main-d'œuvre sont la somme des comptes du GL indiqués dans les centres de fonds pour les services communs, qui sont ensuite affectés selon le pourcentage applicable désigné par l'autorité fonctionnelle respective pour le service commun en question.

2.2.2.4 Certains projets financés par des clients sont exclus. Ces coûts sont désignés par commande interne (CI) et consignés dans un tableur utilisé pour mettre à jour la carte du GL.

2.2.3 Selon la catégorie

2.2.3.1 Ressources humaines (RH) : À l'exception de l'administration des ERP et des DSE, les services fournis par le Secteur des RH d'AMC sont considérés comme étant des services internes d'AMC. Même s'il est possible que des organisations clientes aient accès à certains de ces services (p. ex. services de santé et de sécurité au travail et services

¹ Les Fonds D sont des comptes spéciaux créés pour chaque cooccupant dans les missions à l'étranger pour comptabiliser uniquement les dépenses directes des programmes.

d'apprentissage), l'utilisation de ces services n'est pas considérée comme étant importante et a donc été exclue des modèles d'établissement des coûts.

- 2.2.3.2 GI-TI et sécurité : Ce ne sont pas tous les coûts de la main-d'œuvre en GI-TI ou en sécurité qui relèvent des fournisseurs de services communs. À l'AC, les fournisseurs de services de GI-TI et de sécurité sont tenus d'indiquer le niveau d'effort qu'ils consacrent aux différents centres de fonds des services de GI-TI et de sécurité. Les coûts de main-d'œuvre des fournisseurs de services de GI-TI régionaux sont répartis entre le service donné à la mission en résidence et le service donné aux missions clientes en fonction du pourcentage d'effort indiqué par les intervenants.
- 2.2.3.3 Soutien à la prestation des programmes (SPP) : On estime que les postes EC et ERP consomment de façon égale les services financiers et les services d'approvisionnement. Les services de courrier diplomatique sont attribués de façon égale entre les postes EC et ERP. Pour le volet de la main-d'œuvre du SPP, une méthode d'affectation en fonction du centre régional et de l'AC sera utilisée. Cela signifie que les coûts engagés à l'AC seront regroupés et affectés aux postes et aux ressources supplémentaires qui sont concernés au sein du réseau. Par ailleurs, les coûts engagés à l'échelle régionale (dans les régions des Points de prestation des services communs - PPSC - pour les opérations financières, la dotation et la classification des postes ERP, la passation de marchés et l'examen des contrats) seront affectés de façon égale entre les postes pertinents et les ressources supplémentaires au sein du centre régional. Les coûts de main-d'œuvre propres à une mission restent dans cette même mission.
- 2.2.3.4 Biens immobiliers et biens matériels : Les différences dans les marchés locaux sont un élément inhérent des coûts historiques. Les coûts liés aux résidences officielles sont pris en compte dans la méthode d'établissement des coûts puisqu'ils font partie de l'élément logement du personnel. Les dépenses rattachées au logement du personnel s'appliquent uniquement aux postes EC; les dépenses liées aux locaux à bureaux s'appliquent à la fois aux postes EC et aux postes ERP. Les coûts des investissements majeurs en capital ainsi que les coûts de l'aménagement et les dépenses en capital secondaires sont mis en commun dans le groupe des coûts à l'échelle mondiale.
- 2.2.3.5 Sécurité : Les coûts liés à la sécurité sont répartis de façon égale entre les postes d'EC et d'ERP et les ressources supplémentaires.
- 2.2.3.6 Transports : En vue de calculer l'affectation des coûts pour les véhicules blindés aux missions, le modèle d'établissement des coûts utilise une liste de missions possédant des véhicules blindés. La liste sera mise à jour chaque exercice par l'organisation qui fournit le service. Puisque seulement certaines missions reçoivent des véhicules blindés, on affecte le nombre de véhicules blindés et de véhicules ordinaires à la mission. Les coûts liés aux véhicules blindés ne pourront être attribués qu'aux postes EC. Les coûts liés à la réparation de la flotte de véhicules blindés sont engagés à l'AC et sont attribués aux postes pertinents au sein du réseau. Dans le cas de la flotte de véhicules ordinaires,

les coûts liés à la réparation sont engagés dans les missions et sont attribués aux postes pertinents des missions.

2.2.4 Rajustement des coûts

2.2.4.1 Des indicateurs de rendement clés (IRC) et/ou des modifications prévues serviront à rajuster des coûts : Dans le cadre du processus d'estimation des coûts, les rajustements annuels aux coûts des services seront basés soit sur une révision des IRC, soit sur des rajustements détaillés effectués manuellement. On procédera aux rajustements des IRC en estimant et en saisissant la réalisation attendue d'une mesure du rendement définie dans la méthode d'établissement des coûts. Les rajustements manuels seront en fait une estimation des coûts des modifications à des activités ou à des projets pouvant faire l'objet d'un suivi et pouvant être déclarées. Les responsables de la gouvernance de la Plateforme internationale examineront et approuveront tant les rajustements manuels que ceux fondés sur des IRC. Un processus de détermination des IRC précis mené de concert avec des intervenants provenant d'organisations qui fournissent des services communs à AMC est en attente.

2.2.4.2 Dans le cadre du processus d'estimation des coûts, les fournisseurs de services communs ont la possibilité de rajuster à la hausse ou à la baisse les coûts des services, en fonction des données antérieures réelles. Chaque exercice, les fournisseurs de services passeront en revue les coûts des services et détermineront si des rajustements sont nécessaires. Les rajustements prévus sont saisis dans ATLAS en attendant l'approbation finale des nouveaux taux. Les organes de gouvernance examineront les modifications aux taux ; si les modifications sont approuvées, les taux ainsi que les coûts associés à ces taux seront fixés.

2.2.6 Les groupes de services par catégorie de services ainsi qu'un résumé de la méthode d'établissement des coûts propre à cette catégorie.

2.2.6.1 Services de gestion des ressources humaines : La gestion des ressources humaines (GRH) englobe les groupes de services suivants : Services stratégiques généraux de gestion des RH; Recrutement et dotation (surtout les services aux ERP); Intégration de la mission; Services de soutien au personnel (surtout les services aux ERP).

Modèle de répartition des coûts				
Type de dépense	Dépense engagée à :	Échelle mondiale	Centre régional	Échelle locale
Autre que main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Mission			X
Main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Centre régional (PPSC, etc.)		X	X
	Mission			X

2.2.8 Services de gestion de l'information/technologie de l'information : La GI-TI comprend les groupes de services suivants : Administration des TI; Services de réseau; Services informatiques; Services de connectivité; Services de soutien.

Modèle de répartition des coûts				
Type de dépense	Dépense engagée à :	Échelle mondiale	Centre régional	Échelle locale
Autre que main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Mission			X
Main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Centre régional (carte de la GI-TI)		X	X
	Mission			X

2.2.9 Le soutien à la prestation des programmes (SPP) englobe les groupes de services suivants : Service de facilitation de la prestation du programme général ; Soutien opérationnel consommable; Services de soutien organisationnel; Intégration de la mission.

Modèle de répartition des coûts				
Type de dépense	Dépense engagée à :	Échelle mondiale	Centre régional	Échelle locale
Autre que main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Mission			X
Main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Centre régional (carte des PPSC)		X	
	Mission			X

2.2.10 Les services des biens immobiliers et des biens matériels comprennent les locaux à bureaux à l'étranger ainsi que les services pour les logements du personnel. Les services varient d'un bureau ou d'un logement du personnel à un autre, et chaque groupe de services possède sa propre méthode d'affectation des coûts. Les groupes de services sont les suivants : Dépenses de fonctionnement; Entretien et réparation; Conception, aménagement, construction et recapitalisation.

Méthode de répartition des coûts : Dépenses de fonctionnement

Modèle de répartition des coûts				
Type de dépense	Dépense engagée à :	Échelle mondiale	Centre régional	Échelle locale
Autre que main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Mission	X		X
Main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Centre régional (carte des PPSC)			X
	Mission			X

Méthode de répartition des coûts : Entretien et réparation

Modèle de répartition des coûts				
Type de dépense	Dépense engagée à :	Échelle mondiale	Centre régional	Échelle locale
Autre que main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Mission	X		X
Main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Centre régional (carte de la GI-TI)			X
	Mission			X

Méthode de répartition des coûts : Conception, aménagement, construction et recapitalisation

Modèle de répartition des coûts				
Type de dépense	Dépense engagée à :	Échelle mondiale	Centre régional	Échelle locale
Autre que main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Mission	X		
Main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Centre régional (carte de la GI-TI)			
	Mission	X		

2.2.11 La sécurité comprend les groupes de services suivants : Services de planification, de préparation et d'administration en matière de sécurité ; Gestion des urgences ; Sécurité matérielle et non matérielle ; Sécurité de la TI.

Modèle de répartition des coûts				
Type de dépense	Dépense engagée à :	Échelle mondiale	Centre régional	Échelle locale
Autre que main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Centre régional (BRGU*, etc.)			X
	Mission			X
Main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Centre régional (BRGU, etc.)		X	
	Mission			X

*BRGU – Bureau régional de gestion des urgences

2.2.12 La catégorie des transports englobe les groupes de services suivants : Services d'administration des véhicules ; Services de véhicules ordinaires ; Services de véhicules blindés.

Modèle de répartition des coûts				
Type de dépense	Dépense engagée à :	Échelle mondiale	Centre régional	Échelle locale
Autre que main-d'œuvre	Administration centrale	X		
	Mission			X
Main-d'œuvre	Administration centrale		X	
	Centre régional (PPSC, etc.)			X
	Mission			X

3.0 Gouvernance et consultation

3.1 En plus des forums multilatéraux de consultation entre AMC et ses clients, le Québec pourra aborder AMC de manière bilatérale, au sujet des politiques, procédures et modalités financières relatives aux services communs dans les missions.

4.0 Autorités, priorités et activités

4.1 La représentation québécoise détermine et met en œuvre les priorités du gouvernement du Québec à l'étranger, même si cette dernière est établie en cooccupation au sein d'une mission du Canada à l'étranger.

4.2 La représentation québécoise est autonome quant à ses priorités et ces dernières sont celles approuvées par la Ministre des Relations internationales et de la Francophonie du Québec. Ces priorités doivent cependant être globalement cohérentes avec la mise en œuvre des priorités de la politique internationale du gouvernement du Canada.

4.3 Bien que le CDM assure la direction et la gestion de la mission et de ses activités, la représentation du Québec demeure distincte concernant la poursuite de ses activités.

4.4 Le Québec est libre dans le processus de planification et de gestion de son programme qui demeure distinct du mandat et du programme de la mission canadienne.

4.5 Le Québec est responsable de s'assurer que son personnel et ses activités de programme ne sont pas en conflit avec les activités des autres programmes de la mission.

4.6 L'examen par AMC des dépenses engagées pour le programme du Québec ne peut être mené qu'afin d'assurer le respect des politiques gouvernementales fédérales.

4.7 Au besoin, le CDM peut s'enquérir des activités du personnel de la représentation québécoise via le gestionnaire de programme. Si le CDM doit confier des fonctions spéciales aux employés du programme du Québec, ceci doit être fait d'un commun accord avec le gestionnaire de programme du Québec et, dans la mesure du possible, sur une base rotationnelle avec les autres clients.

4.8 Le Québec informera le CGM, dans les meilleurs délais, de l'organisation de visites officielles relevant de son gouvernement.

5.0 Employés canadiens affectés par le gouvernement du Québec

- 5.1 Lors des processus de nomination et d'affectation de l'EC, l'approbation du CDM par l'entremise d'AMC ne pourra être refusée dans la mesure où l'EC répond aux critères d'embauches établis précédemment par le gouvernement du Québec, par le gouvernement du Canada et par le pays hôte.
- 5.2 Reconnaissant que dans certaines circonstances exceptionnelles le CDM pourra s'opposer à certaines demandes de congés des EC, le Québec reste le principal responsable de la gestion des congés accordés à son personnel affecté (EC) au sein de la représentation québécoise.
- 5.3 En ce qui a trait à la gestion des EC affectés par le Québec, l'application des principes de gestion du personnel du gouvernement du Canada doit se faire en complémentarité de ceux du gouvernement du Québec.
- 5.4 L'EC affecté par le Québec agit en tout temps à la mise en œuvre des programmes du Québec et non des programmes du gouvernement du Canada.
- 5.5 Les membres du personnel affectés à la représentation du Québec (EC) sont soumis à la charte de la langue française et à la Politique linguistique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration.
- 5.6 En cas d'inconduite et d'acte répréhensible : une fois informés des allégations d'inconduite par un employé de la représentation québécoise, le CDM et le Québec se consulteront avant d'ouvrir une enquête ou dès que les circonstances le permettront, afin d'échanger leurs points de vue et, dans la mesure du possible, s'entendront sur l'approche à adopter à l'égard des allégations d'inconduite.

6.0 Soutien à la prestation des programmes

- 6.1 La vérification et l'inspection du programme de la représentation québécoise dans la mission incombent au gouvernement du Québec. Le Québec coordonne avec AMC, au besoin et à sa discrétion, les activités de vérification et d'inspection qu'il exécute.

7.0 Les opérations quotidiennes

- 7.1 Le matériel et pièces d'équipement de GI/TI achetés et gérés par le Québec pourront, à la demande du Québec, être aliénés par ses représentants, afin de protéger la confidentialité des données s'y trouvant.
- 7.2 Tout en reconnaissant que tous les employés d'une mission canadienne sont placés sous l'autorité du CDM, le Québec reste le principal responsable de la résolution de problèmes liés au comportement de son personnel canadien (EC) affecté au sein de la représentation québécoise.

8.0 Règlement des différends

8.1 En cas de différend, et si ce dernier persiste, il sera soumis en première instance à l'autorité compétente du ministère des Relations internationales et de la Francophonie (MRIF) du Québec et au directeur de la Direction des relations avec les clients d'AMC. S'il n'est pas réglé, il sera soumis à leurs supérieurs immédiats, le cas échéant, et s'il n'est toujours pas résolu, au sous-ministre adjoint du MRIF et au sous-ministre adjoint responsable de la Plateforme internationale du Canada, en vue d'un règlement. Si la situation doit faire l'objet d'autres discussions, le sous-ministre du MRIF et le sous-ministre d'Affaires mondiales Canada pourront être consultés.

9.0 Protocole d'entente

9.1 Le présent PE remplace tout PE conclu antérieurement entre les clients au sujet des opérations et du soutien dans les missions, à l'exception du Protocole d'entente relatif à la cooccupation à la Délégation permanente du Canada auprès de l'Organisation des Nations Unies pour la science, l'éducation et la culture.

9.2 La présente annexe ne peut être modifiée que par écrit et avec l'accord de toutes les Parties, sous réserve des approbations gouvernementales requises.

EN FOI DE QUOI, LES PARTIES ONT SIGNÉ EN TRIPLE EXEMPLAIRE :

Lisa Almond
Directrice générale, Affaires mondiales Canada



Digitally signed by
Almond, Lisa
Date: 2021.06.03
17:58:15 -04'00'

À Ottawa, le _____
Date

Sylvie Barcelo, sous-ministre
Ministère des Relations internationales et de la Francophonie

À Québec, le 8 juin 2021
Date

Gilbert Charland, secrétaire général associé
Secrétariat du Québec aux relations canadiennes

À Québec, le 14 juin 2021
Date

ANNEXE A – ACRONYMES et SYMBOLES

ACRONYMES / SYMBOLES	DESCRIPTION		ACRONYMES / SYMBOLES	DESCRIPTION
SMA	Sous-ministre adjoint		GTISCE	Groupe de travail interministériel sur les services communs à l'étranger
MJANR	Mise à jour annuelle des niveaux de référence		CNM	Conseil national mixte
EC	Employés canadiens		ERP	Employé recruté sur place
CH	Chancellerie		AAM	Agent d'administration de la mission
CGM	Comité de gestion de la mission		AGC	Agent de gestion et des affaires consulaires
CORA	Comité sur la représentation à l'étranger		PE	Protocole d'entente sur les opérations et le soutien des missions
PPSC	Point de prestation de services communs		ASM	Agent de sécurité de la mission
DPS	Dirigeant Principal de la sécurité		RO	Résidence officielle
SM	Sous-ministre		AAP	Architecture d'alignement des programmes
LGFP	Loi sur la gestion des finances publiques		FCA	Formulaire de confirmation d'affectation
DSE	Directives sur le service extérieur		LLTP	Logements loués à titre privé
PCGR	Principes comptables généralement reconnus		PGR	Programme de gestion du rendement
AMC	Affaires mondiales Canada		LP	Logements du personnel
CDM	Chef de mission		SPC	Services partagés Canada
CIMD	Comité interministériel des missions difficiles		BSD	Budget supplémentaire des dépenses
GI/TI	Gestion de l'information/Technologies de l'information		SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
RI	Règlement interministériel			

ANNEXE B – LÉGISLATIONS, POLITIQUES et DIRECTIVES

TITRE	SOURCE (SITE WEB)	TITRE	SOURCE (SITE WEB)
Loi sur l'accès à l'information	JUS	Politique sur le personnel recruté sur place à l'étranger	SCT
Code de conduite des représentants du Canada à l'étranger (Code de conduite à l'étranger)	AMC	Manuel de gestion du matériel	AMC
Lignes directrices sur les conflits d'intérêts	AMC	Directives sur le service militaire à l'étranger	MDN
Politique sur les marchés	SCT	Lignes directrices sur la gestion du parc automobile aux missions	AMC
Règlement sur les marchés (Gouvernement du Canada)	JUS	Loi sur la défense nationale	JUS
Catalogue de services communs	AMC	Loi sur les langues officielles	JUS
Politique sur les services communs	SCT	Principes de gestion du personnel du gouvernement du Canada	SCT
Loi sur le ministère des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement	JUS	Politique sur le service de la valise diplomatique	AMC
Cadre ministériel des résultats	AMC	Politique sur la sécurité du gouvernement	SCT
Rapport sur les résultats ministériels	AMC	Politique sur les services et le numérique	SCT
Directive sur l'imputation et les autorisations financières spéciales	SCT	Loi sur la protection des renseignements personnels	JUS
Directive sur la délégation des pouvoirs de dépenser et des pouvoirs financiers	SCT	Processus des changements de poste	AMC
Directive en matière de relations de travail et de recours	SCT	Manuel de la gestion des biens	AMC
Directive sur la gestion de la sécurité	SCT	Loi sur la protection des fonctionnaires divulgateurs d'actes répréhensibles	JUS
Directive sur les services et le numérique	SCT	Loi sur l'emploi dans la fonction publique	JUS
Loi fédérale sur la responsabilité	JUS	Politique en matière de sécurité	AMC
Loi sur la gestion des finances publiques	JUS	Politique relative à l'emploi des conjoints	AMC
Directives sur le service extérieur	CNM	Loi sur Services partagés Canada	JUS
Cadre de planification et de gestion des changements apportés au réseau	AMC	Politique de la mission sur le transport	AMC
Loi sur les enquêtes	JUS	Code de valeurs et d'éthique (du ministère)	AMC
Règlement sur l'embauchage à l'étranger	JUS	Code de valeurs et d'éthique du secteur public	SCT
Conditions d'emploi des employés recrutés sur place (selon le pays)	GAC ou mission	Convention de Vienne sur les relations consulaires	Nations Unies
Règlement régissant les conditions d'emploi des employés recrutés sur place	AMC	Convention de Vienne sur les relations diplomatiques	Nations Unies
Guide d'apprentissage des employés recrutés sur place (Parcours d'apprentissage destinés aux ERP)	GAC ou mission		

ANNEXE C – GLOSSAIRE

TERMES (DANS LE TEXTE)	INTERPRÉTATION
Région d'accréditation	Zone géographique pour laquelle le gouvernement hôte a accordé un statut diplomatique ou consulaire.
Mise à jour annuelle des niveaux de référence (MJANR)	La mise à jour est une activité technique dirigée par le Conseil du Trésor qui détermine les ministères, leurs programmes, les niveaux de référence de départ, les présentations au CT approuvées et d'autres ajustements entraînant une révision des niveaux de référence pour l'année prochaine et les deux années suivantes. Les données de la mise à jour sur trois ans sont jugées comme les données en cours.
Fournitures de bureau de base	Par « fournitures de bureau de base », on entend notamment : enveloppes, crayons, stylos, surligneurs, marqueurs permanents, gommes à effacer, trombones, correcteur liquide, élastique, règles, ciseaux, agrafeuses, dégrafeuses, agrafes, papier, carnets, chemises, dossiers à suspendre, blocs-notes, blocs de papier à écrire, étiquettes, supports de stockage de données, ruban adhésif, dévidoirs de ruban, cartes de représentant, range-lettres, agendas, lampes de bureau, ventilateurs, punaises, cartables, intercalaires à onglets, perforateurs à trous, crochets à vêtements, portemanteaux, calculatrices, colle, tampons à timbrer ou encreurs, dictionnaires, tapis de souris, formulaires du GC (pour demande de congé, déplacement, etc.), papillons ou signets Post-it, rallonges électriques, barres d'alimentation multiprise ou encore cartouches pour imprimantes raccordées au réseau SIGNET. Cette liste purement indicative comprend les articles les plus souvent utilisés dans le cadre des différents programmes. Les fournitures propres à un programme donné sont habituellement facturées au responsable de ce dernier.
Employés canadiens (EC)	Personnel des missions qui détient un contrat de travail provenant du Canada.
Chancellerie (CH)	La chancellerie comprend un immeuble ou une portion d'immeuble que l'État possède ou loue et qui fournit un espace de travail. Elle est protégée par la Convention de Vienne sur les relations diplomatiques. Par chancellerie, on peut également entendre les locaux ou bureaux occupés par le personnel de la mission.
Client	Ministères clients, sociétés d'État, et organisations non gouvernementales tels que définis par la politique des services communs du SCT.
Comité de gestion de la mission (CGM)	Le Comité de gestion de la mission est un organe décisionnel, présidé par le chef de mission (CDM). Il rassemble un groupe de gestionnaires supérieurs de programmes qui offre aide et conseils au CDM pour l'exécution des programmes de la mission.
Service commun	Service fourni par une organisation de services communs.
Catalogue des services communs	Liste des services communs tels que définis par la politique des services communs du SCT, inclus dans le modèle d'établissement des coûts et dont le recouvrement des coûts se fait lors de la création des postes dans le réseau.
Point de prestation de services communs	Les PPSC se situent dans 7 missions canadiennes existantes (Berlin, Bruxelles, Delhi, Londres, Manille, Mexico et Washington). Le rôle des PPSCs consiste à fournir des services transactionnels normalisés à environ 25 missions clientes, chacun dans les domaines des finances, des ressources humaines, de la passation de marchés et d'approvisionnement. Ce modèle consolidé pour la prestation de services communs permet au secteur de la plateforme internationale et aux PPSC de normaliser les processus opérationnels, les procédures; préciser les rôles, responsabilités et la reddition de comptes; tirer parti de nouveaux outils électroniques; réinvestir les économies dans le secteur de la Plateforme internationale; et mieux partager l'expertise dans l'ensemble du réseau.

ANNEXE C – GLOSSAIRE

TERMES (DANS LE TEXTE)	INTERPRÉTATION
Organisme de services communs	Ministère ou organisme désigné comme fournisseur central de services particuliers pour satisfaire aux exigences des ministères. L'annexe B de la Politique sur les services communs du Conseil du Trésor dresse la liste des organisations de services communs.
Méthodologie d'établissement des coûts	La méthodologie d'établissement des coûts est la méthodologie utilisée pour fixer les taux du soutien des services communs. Elle est intégrée à l'outil ATLAS pour établir des taux garantissant que la facturation est complète et conforme aux politiques et principes d'AMC et du CT.
Accréditation multiple	Lorsque les diplomates doivent représenter les intérêts du Canada dans plusieurs pays, ils peuvent recevoir une accréditation multiple et un statut diplomatique dans plusieurs pays lorsqu'ils ne sont pas résidents.
Société d'État	Une société d'État mère ou filiale à 100 p. 100, au sens du paragraphe 83(1) de la Loi sur la gestion des finances publiques.
Véhicule dédié	Véhicules achetés pour le seul usage du client, dès lors responsable de tous les coûts connexes. Pour plus de détails, on consultera les lignes directrices d'AMC concernant la gestion du parc automobile.
Délégation de pouvoirs de signer des documents financiers	Le gouvernement a pour politique de confier à ses ministres et administrateurs généraux la charge de déléguer des pouvoirs financiers et opérationnels aux gestionnaires afin de leur permettre d'administrer les programmes dont ils ont la charge. Le personnel de la mission à qui des pouvoirs de signature ont été délégués exerce ces pouvoirs au nom du ministre et du sous-ministre.
Ministère	Ministères et organismes (désignés ci-après comme ministères) qui figurent aux annexes I, I. 1 et II de la Loi sur la gestion des finances publiques, et aux commissions d'enquête désignées comme ministères aux fins de cette loi.
Missions diplomatiques et consulaires	Les missions diplomatiques et consulaires sont établies conformément aux dispositions de la Convention de Vienne sur les relations diplomatiques de 1961 et de la Convention de Vienne sur les relations consulaires de 1963.
Personne à charge admissible	Proche d'un employé canadien en poste ou autre personne dont le statut et l'admissibilité aux avantages sociaux sont déterminés en fonction des Directives sur le service extérieur.
Emploi d'urgence	Découle d'une affectation au sein d'une mission pour une période déterminée afin de fournir une assistance supplémentaire en cas de besoin urgent, conformément au Règlement sur l'embauchage à l'étranger. L'emploi d'urgence ne peut pas couvrir une période supérieure à 92 jours civils continus. Le nombre de jours travaillés ne doit pas dépasser 125 jours pendant toute période de 12 mois. Conformément au Règlement sur l'embauchage à l'étranger, les affectations d'urgence ont pour but de donner toute la souplesse voulue aux chefs de mission qui doivent combler des besoins opérationnels exceptionnels, imprévus ou à satisfaire immédiatement, pendant une période donnée et relativement courte, ou encore s'il faut remplacer des employés pendant de courtes périodes d'absence pour congé, maladie ou formation.
Cadre de planification et de gestion des	Le présent cadre vise à faciliter la planification et la coordination des diverses activités nécessaires pour apporter des changements dans le réseau, y compris les ambassades, les hauts commissariats, les consulats, les bureaux et les cooccupations avec des gouvernements étrangers. Il définit les diverses étapes du processus de demande et de mise en œuvre de changements à la présence diplomatique et consulaire du Canada à l'étranger. Il désigne les intervenants concernés, les rôles et les responsabilités, ainsi que les approbations obligatoires de divers

ANNEXE C – GLOSSAIRE

TERMES (DANS LE TEXTE)	INTERPRÉTATION
changements apportés au réseau	comités de gouvernance.
Gouvernance	Présence de normes, de processus et de structures qui améliorent le rendement des organismes en déterminant le processus décisionnel et le partage de pouvoirs et de responsabilités afin d'atteindre les buts et les objectifs de politique publique de l'organisme.
Ville du bureau principal	Lieu de travail normal des employés au Canada selon les instructions de l'administrateur général au moment où l'employé est affecté à l'extérieur du Canada. Les limites de la ville en question sont précisées dans les règlements et directives relevant de chaque ministère partenaire.
Chef de mission (CDM)	Un ambassadeur, un haut-commissaire ou un consul général du Canada ou toute autre personne désignés pour représenter le Canada dans un autre pays, une partie d'un autre pays, un organisme international ou un événement diplomatique et désigné chef de mission par le gouverneur en conseil. Le chef de mission en poste réside dans le pays d'accréditation.
Gestion de l'information (GI)	Discipline qui consiste à diriger et à appuyer la gestion efficace de l'information au sein d'un organisme, et ce, du stade de planification et de mise au point des systèmes jusqu'à celui de leur élimination ou de leur conservation à long terme.
Technologies de l'information (TI)	Tout équipement ou système utilisé pour l'acquisition, le stockage, la manipulation, la gestion, le déplacement, le contrôle, l'affichage, la commutation, les échanges, la transmission ou la réception automatique de données ou d'information. Le terme englobe tous les aspects entourant la conception, l'élaboration, l'installation et la mise en œuvre de systèmes d'information et d'applications en vue de satisfaire aux exigences administratives.
Règlement interministériel (RI)	Un règlement interministériel (RI) est un transfert de fonds entre deux ministères ou organismes qui relèvent du Trésor.
Groupe de travail interministériel sur les services communs à l'étranger (GTISCÉ)	Cadre de discussion à l'intérieur duquel les représentants des clients échangent des renseignements, se consultent, recherchent le consensus et apportent leurs lumières sur la politique entourant les services communs et sur les problèmes de mise en œuvre.
Secteur de la plateforme internationale	Créé le 1 ^{er} avril 2008, le Secteur de la plateforme internationale permet au gouvernement du Canada de fournir toutes sortes de services de soutien opérationnel au réseau des missions du Canada, et ce, de manière dynamique, efficace et rentable.
Enquête	Analyse formelle des faits menés par un enquêteur. Il s'agit d'examiner des allégations de mauvaise conduite afin de savoir si des actes répréhensibles ont été commis et, dans l'affirmative, de déterminer les personnes ou entités responsables, l'objectif étant de permettre aux dirigeants de prendre une décision éclairée.
Personnel recruté sur place (ERP)	Employé du gouvernement du Canada embauché conformément au Règlement sur l'embauchage à l'étranger. Son contrat de travail n'a pas été établi au Canada.
Principales initiatives du	Initiatives qui appuient les priorités gouvernementales, notamment les visites du premier ministre et du gouverneur général.

ANNEXE C – GLOSSAIRE

TERMES (DANS LE TEXTE)	INTERPRÉTATION
gouvernement du Canada	
Service obligatoire	Service prescrit par la loi ou au titre de la Politique sur les services communs du Conseil du Trésor. AMC est un organisme de services communs constitué au titre d'une loi pour l'approvisionnement, les services et les biens immobiliers à l'appui des opérations diplomatiques et consulaires.
Agents de gestion et des affaires consulaires (AGC)	L'AGC, qui relève du CDM, est le gestionnaire du Programme des services communs. Il fournit des conseils et des directives sur tous les services communs comme la réinstallation, la gestion des ERP, les biens et le matériel, la GI-TI, les finances et autres secteurs d'activité. En consultation avec le CGM, il élabore et met à jour les guides, les politiques et les procédures liés aux services communs. En plus de gérer les services communs, l'AGC est le gestionnaire du programme consulaire et, dans certains endroits, il est également l'agent de sécurité de la mission.
Mauvaise conduite	Acte intentionnel d'un employé qui, au regard des pratiques courantes, est considéré comme inacceptable.
Mission	Bureau du gouvernement du Canada situé hors du Canada.
Conseil National Mixte	Par l'intermédiaire du Conseil national mixte, les employeurs et agents négociateurs participants assument conjointement la responsabilité de grands enjeux dans le milieu de travail et élaborent, en collaboration, des solutions aux difficultés qui se posent en milieu de travail.
Organismes non fédéraux	Les organismes qui ne figurent pas dans les annexes de la Loi sur la gestion des finances publiques y compris les organismes publics (comme les institutions ou les gouvernements provinciaux, municipaux et étrangers), des entreprises à but non lucratif et des entreprises du secteur privé au Canada ou à l'étranger.
Résidence officielle (RO)	Logement que l'État possède ou loue mis à la disposition des CDM des missions de catégorie 1 et 2.
Visite officielle	Visite de hauts fonctionnaires fédéraux ou de dirigeants provinciaux s'inscrivant dans la promotion des priorités gouvernementales.
Service facultatif	Service assuré par un organisme de services communs, comme AMC, pour fournir des biens ou des services aux clients, lorsque cela semble pertinent. Il n'est pas nécessaire que le service soutienne l'activité diplomatique ou consulaire.
Annexe propre au client	Annexe du PE qui fournit des renseignements sur les situations des clients dans le réseau et qui ne sont pas couvertes dans le PE.
Formulaire de confirmation d'affectation (FCA)	Formulaire qui identifie l'employé et les personnes à sa charge, en plus d'indiquer la date de départ prévue et la durée de l'affectation.
Véhicule prioritaire	Véhicule acheté par un client pour être utilisé principalement par ce dernier, mais qui finit par faire partie du parc automobile de la mission. Le client qui a déboursé a un accès privilégié au véhicule. La mission est responsable de tous les frais d'entretien connexes. Pour plus de détails, on consultera les lignes directrices d'AMC concernant la gestion du parc automobile.
Programme	Initiatives des clients dans le cadre des missions conformément à leurs mandats.
Logements loués à titre privé	Biens immobiliers réservés au logement du personnel et loués directement par un employé canadien auprès de son propriétaire. Le rôle de la mission se limite généralement à payer le loyer, le montant étant fixé en fonction des paramètres régissant les plafonds approuvés par la direction de la mission.

ANNEXÉ C – GLOSSAIRE

TERMES (DANS LE TEXTE)	INTERPRÉTATION
Gestionnaire de programme	Agent principal chargé de l'exécution d'un programme dans la région d'accréditation.
Poste satellite à l'étranger	Les postes dont le lieu de travail est situé en dehors des paramètres d'une mission traditionnelle.
Agent principal	Personne qui, pour chaque client représenté dans une mission, est désignée comme telle par l'administrateur général. Si aucune désignation n'est faite à proprement parler, l'agent principal est l'employé le plus élevé en grade en poste à la mission.
Normes de prestation de services	Document propre à la mission et précisant l'étendue et le niveau de rendement attendu des services communs que ladite mission fournit aux clients. Les normes de prestation de services sont élaborées suivant le modèle figurant à l'annexe D.
Modèle de norme de prestation de services (annexe D)	Annexe au protocole d'entente, dans laquelle est indiquée la norme de prestation de services ainsi que le format à respecter. Chaque mission met régulièrement ce modèle à jour.
Logements du personnel	Locaux d'habitation destinés aux employés canadiens. Il peut s'agir de propriétés de l'État, d'habitations louées par ce dernier ou encore de logements loués à titre privé.
Ressource supplémentaire	Une ressource supplémentaire est une ressource supplémentaire temporaire pour une période de six mois ou moins (consécutive), n'occupant pas un poste existant pour; a. Employé canadien (EC) travaillant à l'extérieur de la mission (intégrée à une autre organisation) et nécessitant du soutien des services communs; b. Employé canadien (EC) à la mission nécessitant un espace de bureau et du soutien des services communs; et c. Employé recruté sur place (ERP) à la mission nécessitant du soutien des services communs, incluant les employés d'urgence, les étudiants et les stagiaires.
Budget supplémentaire des dépenses	Plan de dépenses que le gouvernement présente à la Chambre des communes à titre de financement complémentaire aux fonds affectés dans le Budget principal des dépenses. L'augmentation des coûts ou des dépenses imprévues est généralement à l'origine d'une telle demande. Au cours d'un exercice donné, le gouvernement peut présenter plusieurs budgets supplémentaires.
Évaluation de base de la menace (EBM)	Analyse de la vulnérabilité de la mission aux menaces et aux risques éventuels visant à déterminer les mesures de sécurité nécessaires et adéquates.
Menace	Événement, action ou personne pouvant causer des blessures, compromettre les renseignements ou endommager des biens.
Examen de la rémunération globale	Stratégie visant à analyser et passer en revue, tous pays confondus, les salaires des employés recrutés sur place, ainsi que tous les éléments de rémunération et avantages sociaux connexes.

ANNEXE C – GLOSSAIRE

TERMES (DANS LE TEXTE)	INTERPRÉTATION
Situations inhabituelles ou urgences	Certaines situations inhabituelles ou d'urgence (catastrophes naturelles, troubles sociaux ou attaques terroristes, par exemple) peuvent conduire à demander au personnel d'exécuter des tâches particulières.
Acte répréhensible	La contravention d'une loi fédérale ou provinciale ou d'un règlement pris sous le régime d'une telle loi; • l'usage abusif des fonds publics ou des biens publics; • un cas grave de mauvaise gestion; • la contravention grave d'un code de conduite; • le fait de causer, par action ou omission, un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement; le fait de sciemment ordonner ou conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible.

Normes de prestation de services et gouvernance de la mission

Selon un protocole d'entente sur
les activités et le soutien dans les missions

(Insérer le nom de la mission)

Mise à jour : (Insérer le mois et l'année)

INTRODUCTION

Les normes de prestation de services (NPS) font partie intégrante du Protocole d'entente sur les activités et le soutien des missions à l'étranger (le Protocole d'entente). Elles sont élaborées dans le cadre de l'engagement permanent d'AMC à assurer la prestation cohérente, équitable et prévisible des services communs pour tous les clients présents dans les missions du Canada à l'étranger. Elles forment la base qui permet à AMC et aux clients de mesurer et d'évaluer les activités de gestion des missions liées à la prestation de ces services communs ainsi que d'en rendre compte.

Le mandat d'AMC est de gérer l'approvisionnement en biens, en services et en biens immobiliers des missions à l'étranger. Il est obligatoire pour les clients qui mènent des activités dans les missions diplomatiques et consulaires d'accepter de fournir ces services communs par l'entremise d'AMC. Il importe de souligner que les programmes et les clients d'AMC paient ces services. Le Protocole d'entente, les normes de services et le processus de changement des postes ont pour objet de proposer une approche de la représentation à l'étranger qui soit fondée sur une discipline et des principes ainsi qu'une démarche systématique de la prestation des services communs.

La présente grille a été créée en collaboration avec les clients. Elle énumère les services communs fournis par AMC, les rôles et responsabilités de toutes les parties visées et les normes de services auxquelles il faudrait s'attendre pour les programmes participants.

Veuillez noter qu'il incombe globalement au chef de mission (CDM) et à l'agent-gestionnaire consulaire (AGC) d'élaborer et de gérer les NPS. Le Comité de gestion de la mission (CGM), qui se compose de l'AGC et de tous les gestionnaires de programme, doit ensuite les revoir et les approuver. Conformément aux principes modernes de gestion, la mission doit revoir annuellement et mettre à jour le modèle de NPS. Elle doit le faire en indiquant les points de contact de la mission, à la fois dans les sections sur la gouvernance de la mission et sur les NPS du modèle, et en fournissant une justification des conditions particulières à la mission, afin d'établir les cas où des conditions locales s'appliquent et s'écartent donc des normes ministérielles. Les missions doivent alors télécharger dans *Strategia* le modèle de NPS qui leur est propre.

NORMES DE PRESTATION DE SERVICES

Les normes de services exposées ci-après renvoient au nombre de jours ouvrables requis pour traiter une demande de service dès que le gestionnaire de programme ou l'employé a signé ou soumis les documents requis. Veuillez noter qu'elles pourront être supérieures ou inférieures selon divers facteurs, comme les conditions locales, la disponibilité du personnel ou encore le fait que les demandes aurent été reçues en période creuse ou de pointe ou pendant des vacances. Il importe de tenir compte de ces facteurs au moment de planifier une activité.

Remarque : Pour plus de clarté, dans le présent document, le terme AGC englobe les AGCA et AAM.

Renvoi au Protocole d'entente	SERVICES COMMUNS OFFERTS	DESCRIPTION	RESPONSABILITÉ	NORME DE SERVICE	JUSTIFICATION DES CONDITIONS PARTICULIERES A LA MISSION
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (TOUT LE PERSONNEL)					
6.1.5 6.1.6 6.2.3.1	Gestion et activités de la mission	Soumettre un Rapport annuel sur les langues officielles (LO) de la mission	Champion des LO	Annuellement	
6.1.7	Activités officielles nécessitant un soutien et des heures supplémentaires	Fournir des autorisations d'emploi pour les demandes d'ententes bilatérales de réciprocité en matière d'emploi à la réception de la documentation complète	AGC	1 Mois	
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES (EC)					
6.2.2 6.2.2.1 6.2.2.5 13.2.2 13.2.3	Administration des heures supplémentaires des employés canadiens (EC)	Approuver et signer le formulaire des heures supplémentaires rempli* et l'envoyer à l'administration centrale (AC) des clients. *L'employé a obtenu l'approbation préalable avant de travailler des heures supplémentaires *Le superviseur a approuvé les formulaires d'autorisation des heures supplémentaires et de la rémunération des employés.	Gestionnaire de programme	5 jours ouvrables	

Renvoi au Protocole d'entente	SERVICES COMMUNS OFFERTS	DESCRIPTION	RESPONSABILITÉ	NORME DE SERVICE	JUSTIFICATION DES CONDITIONS PARTICULIÈRES À LA MISSION
		Signer pour approuver le paiement des heures supplémentaires en vertu des articles 32 et 34. Préparer la fiche de paye, selon le cas, et l'envoyer à la mission. Approuver le paiement des heures supplémentaires (N009)	AGC/ ADMINISTRATION CENTRALE, AMC/ CDM	15 jours ouvrables	
6.2.1.5	Notification du gouvernement hôte : arrivées et départs d'employés canadiens et de personnes à charge	Aviser le gouvernement hôte à la réception de tous les documents requis.	AGC	5 jours ouvrables	
6.2.1.5	Diplomatic Accreditation	Établir les notes diplomatiques et aviser le ministère parrain à la réception de tous les documents requis.	AGC	5 jours ouvrables	
		Initier toutes les demandes connexes dès la réception de tous les documents requis.	AGC	5 jours ouvrables	
6.2.2.1 6.2.2.2	Gestion et administration des EC	Autoriser les demandes de remboursement* à soumettre aux autorités locales pour les remboursements tels que les taxes du gouvernement hôte (TVA), les droits et autres frais. *L'employé est responsable de préparer la documentation appropriée requise.	AGC		
		Initier une demande de dédouanement personnalisée et de livraison d'effets personnels dès la réception de tous les documents requis. L'employé doit fournir toute la documentation requise telle que définie par la mission.	AGC	2 jours ouvrables	
6.2.1.6	Formation avant départ	Fournir des horaires pour les cours disponibles avant l'affectation (en collaboration avec HED).	Institut canadien du service extérieur (ICSE)	Annuellement (Mi-février)	
6.2.3.2	Formation à la mission	Fournir des troussees d'intégration et des séances d'information – Réunions avec le personnel administratif concernant la liste de contrôle de réinstallation. – Communiquer des informations concernant : les conditions de vie, la situation en matière de sécurité locale et les plans d'urgence, les dispositions médicales, les pratiques administratives de la mission, les articles récupérables (téléphone, télévision par câble ou satellite), les services	AGC	5 jours ouvrables	

Renvoi au Protocole d'entente	SERVICES COMMUNS OFFERTS	DESCRIPTION	RESPONSABILITÉ	NORME DE SERVICE	JUSTIFICATION DES CONDITIONS PARTICULIERES A LA MISSION
		bancaires locaux et les privilèges (accès en franchise de droits, rabais fiscaux locaux).			
GESTION DES RESSOURCES HUMAINES EMPLOYÉS RECRUTÉS SUR PLACE (ERP)					
6.3.2.2 6.3.2.3	Gestion et administration des ERP	Répondre aux demandes de la mission et fournir des services liés à la gestion du rendement, aux relations de travail, aux griefs et aux litiges en matière de RH.	HLD	5 jours ouvrables	
		Mettre à jour les conditions d'emploi pour les ERP qui sont propres à la mission.	HLD	Tous les quatre ans	
		Fournir des échelles salariales propres à la mission.	HLD	Annuellement	
		Sur demande, fournir aux programmes de la mission l'accès à des conseillers juridiques locaux pour des questions courantes de RH, au besoin. Remarque : pour les questions touchant les RH, se reporter aux <i>consignes de fonctionnement concernant les ERP pour les questions juridiques touchant les RH</i> .	AGC	5 jours ouvrables	
6.3.3	Formation des ERP	Fournir un plan de RH qui comporte une formation.	AGC/gestionnaire de programme	Annuellement	
6.3.2.4	Classification des postes d'ERP	Recommander une demande de classification des postes d'ERP dans le cadre du processus de changement de poste et du Comité sur la représentation à l'étranger.	PPSC/HLD	Chaque trimestre	
6.3.2.7	Gestion du rendement des ERP	Compléter le programme de gestion du rendement des ERP.	Gestionnaire de programme	Annuellement	
6.3.2	Gestion et administration des ERP	Étudier, approuver et enregistrer la demande de congé (les congés et les heures supplémentaires doivent avoir été autorisés au préalable).	Gestionnaire de programme	5 jours ouvrables	
6.3.2.2 6.3.2.3		Effectuer une revue de la rémunération globale (RRG)	HLD	Tous les quatre ans	
		Offrir des indemnités de départ aux ERP.	AGC/HLDP	Annuellement	

Renvoi au Protocole d'entente	SERVICES COMMUNS OFFERTS	DESCRIPTION	RESPONSABILITÉ	NORME DE SERVICE	JUSTIFICATION DES CONDITIONS PARTICULIÈRES À LA MISSION
		Offrir la sécurité sociale aux ERP.	AGC/ AFS	Annuellement	
		Traiter la demande de prestation du régime de pension.	AGC/HLDP	Annuellement	
		Examiner et approuver le renouvellement des prestations d'assurance des ERP.	HLDP	Annuellement	
		Traiter la demande d'indemnisation des ERP.	PPSC	10 jours ouvrables	
ADMINISTRATION ET CONSULTATION DES DIRECTIVES SUR LE SERVICE EXTÉRIEUR (DSE)					
7.0.1	Directives sur le service extérieur (DSE)	Fournir une réponse axée sur le client aux demandes de renseignements concernant l'administration et l'interprétation des DSE.	HED	5 jours ouvrables	
		Fournir un calendrier de formation et du matériel de formation avant la période des affectations.	HED	Annuellement	
		Traiter les avances financières conformément à la Loi sur la gestion des finances publiques (LGFP) et aux directives du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT).	AGC	10 jours ouvrables	
		Effectuer le règlement des avances conformément à la Loi sur la gestion des finances publiques (LGFP) et aux directives du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). – Certains ministères prévoient leurs propres dispositions (comme le MDN, la Sécurité publique et la GRC).	MCO	30 jours ouvrables	
SERVICES DE SOUTIEN À LA PRESTATION DES PROGRAMMES					
8.1.1	Services d'achat et d'approvisionnement	Répondre aux demandes de remplacement ou de réparation d'équipement de bureau partagé et fournir un plan d'action. Les demandes doivent être présentées par écrit.	AGC	1 jour ouvrable	
		Répondre aux demandes de remplacement ou de réparation de mobilier et d'ameublement normalisés et fournir un plan d'action.	AGC	1 jour ouvrable	
8.2.1		Répondre à la demande d'achat de fournitures de bureau normalisées utilisées dans les activités quotidiennes.	AGC	Chaque trimestre	
8.2.2		Fournir des services d'impression locaux.	AGC	2 jours ouvrables	

Renvoi au Protocole d'entente	SERVICES COMMUNS OFFERTS	DESCRIPTION	RESPONSABILITÉ	NORME DE SERVICE	JUSTIFICATION DES CONDITIONS PARTICULIERES A LA MISSION
8.2.2		Fournir des services du courrier diplomatique conformément aux politiques d'AMC. Recueillir tout le courrier entrant et sortant et assurer la distribution du courrier officiel.	AGC/ASM		
8.2.2		Mettre à jour les calendriers de fermeture des valises diplomatiques <u>classifiées</u> et <u>non classifiées</u> pour les services de courrier diplomatique. – Veiller au respect du droit international, de la <u>Convention de Vienne</u> et des politiques d'AMC (y compris <u>la Politique sur le Service de la valise diplomatique</u> et la <u>Politique sur la sécurité du gouvernement</u>).	AAG		
		Mettre à jour le <i>système de suivi des envois</i> . – Les envois à valeur ajoutée sont ceux qui nécessitent un accommodement spécial et sont soumis au recouvrement des coûts.	AAG		
		Répondre aux demandes de renseignements concernant l'endroit où se trouvent des articles donnés (944-MAIL).	AAG	2 jours ouvrables	
BIENS IMMOBILIERS					
		***ARA est chargé de tous les approvisionnements et de tous les renouvellements de baux pour la CH, la RO, les stationnements et les entrepôts**			
9.1.1	Locaux à bureaux	Examiner la demande d'aménagement/de déménagement des employés ou les nouveaux aménagements de postes à la mission.	AGC/ARAK/PTISE/ PTIRP	Chaque mois	
9.2.1 9.2.2	Logement résidentiel	Mettre à jour la section sur le logement du rapport de la mission, en consultation avec le Comité du logement de la mission.	AGC/AAP/ARAK	Annuellement	
		Mettre à jour le Plan de gestion des biens de la mission (PGBM) et le Plan de travail de la gestion de l'entretien (PTGE), en consultation avec le gestionnaire de programme.	AGC/AAP/ARAK	Annuellement	
		Acquérir et attribuer les logements du personnel- Loués par la Couronne	AGC/Comité du logement	Chaque trimestre	
		Obtenir le contrat d'occupation signé (conformément à la DSE 25) ainsi que l'inventaire du ménage à l'arrivée et au départ du EC (appartenant à l'État et loué par l'État).	AGC	3 jours ouvrables	

Renvoi au Protocole d'entente	SERVICES COMMUNS OFFERTS	DESCRIPTION	RESPONSABILITÉ	NORME DE SERVICE	JUSTIFICATION DES CONDITIONS PARTICULIERES A LA MISSION
		Inspecter les lieux au départ de l'employé et récupérer les coûts de réparation pour les dommages causés ou les articles de la mission.	AGC	10 jours ouvrables	
		Mettre à jour les lignes directrices fournies aux EC à l'arrivée, qui comprennent des directives pour l'accès aux services généraux et d'urgence et les numéros des services d'urgence.	AGC	Annuellement	
		Examiner et actualiser les plafonds financiers de location.	ARD/AFS	Annuellement	
		Établir le comité du logement de la mission conformément aux lignes directrices de l'ARD et en consultation avec l'AGC et le CGM.	CDM	Annuellement	
		Vérifier la disponibilité des logements et émettre des recommandations au CDM quant à l'acquisition, à la cession et à l'attribution de logements.	Comité du logement		
9.1.1 9.2.1 9.2.2	Locaux à bureaux et logements résidentiels	Mettre à jour le Plan de gestion des biens de la mission (PGBM)	AGC/AAP/ARAK	Annuellement	
		-Le PGBM doit être attesté par ARA, idéalement avant le 31 mars.			
		Mettre à jour le Plan d'entretien de la mission (PEM) - AGC/AAP/ARAK, en collaboration avec le gestionnaire du programme.	AGC/AWF/ARAK	Annuellement	
		Approuver le PGBM et le PEM, conformément au cycle annuel de planification des activités d'AMC.	ARD	Annuellement	
		Répondre aux demandes d'entretien périodique en fournissant un calendrier pour l'achèvement des travaux, le cas échéant.	AGC	5 jours ouvrables	
		Mettre à jour le calendrier des travaux d'entretien et de réparation cycliques.	AGC/AWF/ARAK	Chaque trimestre	
		Autoriser les mesures correctives immédiates qui découlent de situations d'urgence et y répondre (incendie, inondation, perturbation des services publics et ainsi de suite).	AGC	1 jour	
		Effectuer un examen cyclique du mobilier, des accessoires et de l'espace intérieur des locaux à bureaux et logements résidentiels de la chancellerie afin de s'assurer que le milieu de travail est sûr, fonctionnel, au goût du jour et ergonomique.	AWB	Tous les 15 ans	
		Effectuer un examen cyclique du mobilier, des accessoires et de l'espace intérieur de la résidence du chef de mission afin de s'assurer que le milieu résidentiel est sûr, fonctionnel et au goût du jour.	AWB	Tous les 12 ans	
SERVICES DE TRANSPORT					

Renvoi au Protocole d'entente	SERVICES COMMUNS OFFERTS	DESCRIPTION	RESPONSABILITÉ	NORME DE SERVICE	JUSTIFICATION DES CONDITIONS PARTICULIERES A LA MISSION
10.0.1 10.0.3 10.0.5	Politique de la mission sur le transport	Mettre à jour la politique de la mission sur le transport en consultation avec les gestionnaires de programme.	AGC/CGM	Annuellement	
	Véhicules du parc	Mettre à jour l'horaire des chauffeurs et des véhicules en fonction de confirmations écrites. – L'employé doit donner un préavis suffisant par écrit des demandes de services et s'assurer que celles-ci sont conformes aux principes établis par le CGM concernant l'utilisation des véhicules (minimum 48 heures d'avance)	AGC	Quotidien/Au besoin	
		Acquisition d'un véhicule de la mission conformément aux Lignes directrices sur la gestion du parc automobile et à la Politique sur la gestion du matériel du SCT .	AGC	1 an	
		Répondre aux demandes d'entretien et fournir un plan d'action.	AGC	2 jours ouvrables	
10.0.2 10.0.6 10.0.7	Véhicules blindés (VB)	Acquisition d'un véhicule blindé de mission conformément au programme de véhicules blindés.	AWC	1 an	
		Répondre aux demandes d'entretien de véhicules blindés et fournir un plan d'action.	AGC/ASM/AWC	2 jours ouvrables	
SERVICES DE SÉCURITÉ					
	Services des sécurité des ERP	Effectuer des vérifications de fiabilité avant l'emploi et comme condition d'emploi.	ASM/CSCP	10 jours ouvrables	
		Accorder le statut de fiabilité après avoir effectué avec succès les vérifications de fiabilité requises.	ASM/AGC	5 jours ouvrables	
11.0.1	Urgence et évacuation	Assurer la mise en pratique du plan d'évacuation.	ASM	Semi-annuel	
		Répondre aux rapports d'incident avec un plan d'action approprié.	ASM/gestionnaire de programme	60 jours ouvrables	
		Mettre à jour le calendrier d'inspection de la mission et des logements du personnel.	ASM/AGC	Annuellement	
		Procéder à l'installation et à la mise à niveau du matériel de sécurité dans les missions et les logements du personnel, selon les indications de l'EBM.	AGC/ARD	Au besoin	

Renvoi au Protocole d'entente	SERVICES COMMUNS OFFERTS	DESCRIPTION	RESPONSABILITÉ	NORME DE SERVICE	JUSTIFICATION DES CONDITIONS PARTICULIERES A LA MISSION
		Mettre à jour et faire circuler le Plan d'urgence relatif à la sécurité personnelle et les CPSL.	ASM/gestionnaire de programme	Annuellement	
		Informar le personnel des situations d'urgence locales et des plans d'urgence à l'arrivée.	ASM	1 semaine	
GESTION DE L'INFORMATION ET TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION					
12.0.1 12.0.4		Répondre aux demandes de service pour soutenir les services de GI/TI communs (disponibilité du service en tout temps). Généralités Urgence Informatique et communications sécurisées Réparation de systèmes de GI/TI propres à un programme *Afin de revoir les détails de la demande, cliquer sur « vos demandes » dans le Bureau de service en GI/TI en ligne. Au besoin, le client peut réclamer que la demande soit transmise aux échelons supérieurs.	Bureau de service en GI/TI (AMC/SPC/Clients)	Jusqu'à 10 jours Jusqu'à 4 heures Jusqu'à 4 heures Au cas par cas	
12.0.6		Répondre aux demandes de GI/TI propres au programme. — Les systèmes de GI/TI propres à un programme renvoient au soutien ou aux services non prévus dans la prestation des services communs, mais requis pour fournir les services de programme. Par conséquent, cela est financé par le partenaire.	Gestionnaire des comptes de GI/TI	10 jours ouvrables	
ACCORDS FINANCIERS ET RECOUVREMENT DES COÛTS					
13.0.1 13.1.1 13.2.1		Répondre aux demandes de renseignements concernant les arrangements financiers et le recouvrement des coûts.	PPSC	2 jours ouvrables	
		Créer ou modifier des réservations et des engagements de fonds.	PPSC	2 jours ouvrables	
13.2.1	Administration des comptes créditeurs	Traiter les factures de tiers conformément aux règlements du gouvernement du Canada.	PPSC	10 jours ouvrables	

Renvoi au Protocole d'entente	SERVICES COMMUNS OFFERTS	DESCRIPTION	RESPONSABILITÉ	NORME DE SERVICE	JUSTIFICATION DES CONDITIONS PARTICULIERES A LA MISSION
		Traiter les remboursements de revenus dès réception de tous les documents à l'appui, y compris l'adresse du client ou l'information bancaire, le cas échéant.	PPSC	5 jours ouvrables	
13.2.2	Pouvoir délégué	À l'arrivée, obtenir une copie de la carte de spécimen de signature fournie au gestionnaire de programme par l'AC du client	Gestionnaire de programme/PPSC	10 jours ouvrables	
		Signer en vertu de l'article 34 pour les dépenses liées aux services communs.	AGC	5 jours ouvrables	
13.4.1	Passation de marchés	Établir le Comité d'examen des marchés (CEMR) régional.	PPSC	Annuellement	
		Donner des avis, orientations et interprétations sur les sujets concernant les contrats de biens et services.	PPSC	3 jours ouvrables	
13.5	Dispositions relatives à la reddition de comptes	Fournir aux clients des ministères partenaires des rapports de mission (FINSTAT) sur les services communs.	AGC	Chaque semestre	
		Aider les ministères en ce qui concerne l'accès à l'information requise pour produire les états financiers propres aux programmes (p. ex. pour les demandes d'AIPRP ou provenant de diverses missions, etc.).	PPSC	5 jours ouvrables	
13.6.2	Avance de voyage officiel	Verser une avance de voyage sur demande dans les cas où le voyageur n'a pas de carte de voyage. — Il est fortement recommandé que l'EC demande une carte de voyage.	PPSC	10 jours ouvrables	

GOUVERNANCE DE LA MISSION

COMITÉS			
COMITÉS	RESPONSABILITÉ	RÔLES CLÉS	FRÉQUENCE DES RÉUNIONS
CGM (Comité de gestion de la mission)	CDM/Gestionnaires de programme	Fournit des recommandations et avis au CDM sur les enjeux cernés par les comités de la mission. Approuve le mandat de tous les comités. Approuve les politiques, les procédures et les guides administratifs concernant les services communs. Approuve le budget et les plans pour ces mêmes services.	
Santé et sécurité au travail	CGM, Président :	Relève du CGM. Examine les plaintes touchant la santé et la sécurité, inspecte le lieu de travail et recommande les mesures à prendre.	
Comité de sécurité	CGM, Président :	Relève du CGM. Discute des enjeux de sécurité et recommande les procédures aux fins de décisions.	
Conseil consultatif entre la direction et les employés recrutés sur place (ERP)	CGM, Président :	Relève du CGM. Entretient un dialogue régulier avec les ERP sur les questions de politique et d'administration, et assure un dialogue régulier et soutenu entre la direction et les ERP.	
Comité du logement	CGM, Président :	Relève du CGM. Aborde et recommande des mesures touchant des enjeux liés au logement des EC.	
Planification d'urgence	CGM, Président	Exécute, revoit et approuve annuellement la planification d'urgence, en collaboration avec l'AGC, les gestionnaires de programme et CST.	
Autres comités	CGM, Président	Au besoin.	

POINTS DE CONTACT DE LA MISSION			
TITRE	PERSONNE-RESSOURCE	TITRE	PERSONNE-RESSOURCE
Chef de mission (CDM)		Institut canadien du service extérieur (ICSE)	
Gestionnaires de programme	Nom de tous les gestionnaires de programme :	Services exécutifs (HFR)	
Agent de gestion et des affaires consulaires (AGC)	AGC :	Dir gén des services et politiques (HED)	
ERP – Agent d'administration de la mission (AAM)	AAM :		
Agent de sécurité de la mission (ASM)		Employés recrutés sur place (HLD)	
Gestionnaire du programme de sécurité (GPS) (niveau régional)		Pensions et assurances, ERP (HLDP)	
Services de sécurité de la police militaire (SSPM) (niveau régional)		Approvisionnement intérieur, contrats et gestion de l'actif (AAC)	
Président de comité	Voir ci-dessus	Gestion de la logistique (AAG)	
Tous les employés – EC et ERP	Voir la liste des employés	Planification stratégique, rapports et coordination (AAP)	
Common Services Delivery Point (CSDP)	La mission PPSC est liée à (le cas échéant) :	Gestion du programme des biens immobiliers (ARA)	
Champion des langues officielles		Planification stratégique et de l'intendance (ARD)	
Coordonnateur de la formation		Section de la stratégie des biens immobiliers (ARAK)	
Services de gestion de l'information et de technologie de l'information (GI/TI)	Les personnes-ressources sont nommées dans le catalogue de services.	Services de sécurité du personnel (CSCP)	
Bureau de service en GI/TI	Bureau de service en GI/TI en ligne ou par téléphone au 944-AIDE	Gestion des propriétés et installations (AWF)	
Gestionnaire des comptes de GI/TI		Professional and Technical Services Division (AWB)	
Professionnel des technologies de l'information du service extérieur (PTISE)		Sécurité physique à l'étranger (AWC)	
Professionnel en TI recruté sur place (PTIRP)			

ANNEXE E – RAPPORTS AMC AUX CLIENTS

TYPE	TITRE	FRÉQUENCE DE PUBLICATION
Financier	Rapport sommaire de la situation financière de la Plateforme Internationale	Disponible mensuellement à compter de juillet
Financier	AFD – Rapport sommaire de la situation financière des services communs en missions	Disponible trimestriellement
Financier	DSE – Modèle de prévision	Disponible en octobre (P7) et à la fin de l'année
Financier	DSE – Dépenses	Disponible annuellement par mission et par GL
Financier	Rapport mensuel du solde disponible (Grand projet d'immobilisation et rapport des dépenses des missions par compte budgétaire)	Trimestriel
Planification stratégique – Biens immobiliers	Plan de travail intégré (PTI) – Programme annuel des travaux d'AMC prévus pour toutes les chancelleries.	Disponible chaque année, à compter du T1 et mis à jour au T3.
Biens immobiliers – Gestion de projets	Mises à jour sur l'état d'avancement de Projets mineurs ou de grands projets d'immobilisation avec le gestionnaire de projet (seulement les projets qui touchant les activités du clients) : En collaboration avec le représentant du client à l'AC, le promoteur du projet et le gestionnaire du projet définissent dans la charte du projet la fréquence et la portée des rapports envoyés au client. Un plan de communication qui établit le moyen et la fréquence des communications est également inclus dans le plan de gestion du projet et transmis au client.	Comme défini dans le plan de communication, la charte du projet et le plan de gestion du projet.
Biens immobiliers – Gestion de projets	Mises à jour sur l'état d'avancement de Projets mineurs d'immobilisation dirigés par une mission (seulement pour les projets touchant les activités du clients) : La mission transmettra des mises à jour régulières au gestionnaire de programme du client qui se trouve à la mission.	Au besoin.

