



# TPSGC @ VOTRE SERVICE

## *Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014*

### MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

**NOUS SOMMES HEUREUX** de présenter **TPSGC @ votre service : Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014**, notre troisième édition annuelle.

C'est avec fierté que nous annonçons que TPSGC a atteint **70 % des objectifs en matière de normes de service** établis l'an dernier et les a dépassés dans de nombreux cas. Les résultats témoignent de notre engagement continu envers l'excellence des services. Lorsque nous découvrons des lacunes, nous nous efforçons de les corriger et d'en faire plus pour vous, nos clients!

Nous avons été à votre écoute et avons agi en conséquence! Nous tenons à faire preuve **d'ouverture et de transparence**. C'est avec plaisir que nous annonçons que nos clients ont maintenant accès à leurs résultats concernant les normes de service, lorsqu'ils sont disponibles.

À titre de fournisseurs de services communs, nous **collaborerons** avec vous pour offrir les solutions les meilleures et les plus économiques à nos clients et à l'ensemble des ministères. En unissant nos forces, nous pouvons gagner en efficacité et améliorer les services offerts à la population canadienne!

Dans l'avenir, nos normes de service seront axées sur ces solutions intégrées, tiendront compte de l'utilisation croissante du Web et des nouvelles technologies pour accéder aux services gouvernementaux et continueront à refléter notre engagement envers la satisfaction de la clientèle.

Dans les pages suivantes, vous en apprendrez davantage sur :

- **nos principales offres de services**, dont plusieurs initiatives novatrices à venir;
- **le rapport qualité-prix de nos services** : les économies qu'ils permettent au gouvernement et à notre clientèle de réaliser; **NOUVEAU !**
- **les résultats de 2012–2013** pour chaque secteur de services;
- les **normes de service** révisées et les **objectifs pour 2013–2014**, axés sur les besoins de la clientèle;
- les façons de **demander des résultats concernant les normes de service par ministère client; NOUVEAU !**
- **des points de référence de l'industrie; NOUVEAU !**
- des **exemples concrets des moyens déployés par TPSGC pour résoudre les problèmes** signalés et ainsi favoriser la satisfaction de sa clientèle; **NOUVEAU !**
- des données concernant la **satisfaction de la clientèle. NOUVEAU !**

Nous vous remercions pour votre partenariat soutenu. Nous avons hâte de collaborer avec vous à l'accomplissement de notre mission, qui consiste à vous offrir des services de grande qualité adaptés à vos besoins tout en assurant une saine intendance au nom de la population canadienne. ■



# TPSGC @ VOTRE SERVICE

## *Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014*

### NOS INITIATIVES CLÉS

Renseignez-vous sur les nouveautés touchant nos Initiatives clés

- ACHATSETVENTES.GC.CA
- MODERNISATION DE LA FONCTION DE RECEVEUR GÉNÉRAL
- PROGRAMME D'INNOVATION CONSTRUIRE AU CANADA
- APPLICATION LINGUISTIQUE MOBILE (NOSLANGUES.GC.CA SUR LE POUCE!)
- OPTIONS SANS PAPIER POUR LES EMPLOYÉS ET LES PENSIONNÉS
- TRANSFORMATION DU BUREAU DE LA TRADUCTION
- APPROCHE « À GUICHET UNIQUE » POUR LES PETITS MINISTÈRES ET ORGANISMES
- PRÉSENTATION ET PAIEMENT DE FACTURES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE
- TRANSFORMATION DE L'ADMINISTRATION DE LA PAYE
- INITIATIVE SUR LE DÉPÔT DIRECT
- TRANSFORMATION DE L'ADMINISTRATION DES PENSIONS
- MILIEU DE TRAVAIL 2.0

### Atteindre nos clients

- **Présence sur le Web axée sur les clients : simplification** et intégration de nos modes de prestation actuels de manière à accroître l'accessibilité des services et à favoriser l'harmonisation avec les mesures gouvernementales.
- **L'avantage** : nouveau bulletin électronique contenant les renseignements les plus récents sur nos services et nos initiatives.
- **Série de forums destinés aux clients, aux thèmes et aux objectifs divers** (axés sur les services aidant les ministères engagés dans les services aux citoyens, la sécurité et la protection, etc.), qui se tiendront sous peu en 2013 et en 2014. À suivre !
- **Certains résultats relatifs aux normes de service par ministère client désormais disponibles** : témoignage d'ouverture et de transparence.
- **Huit autres ententes de services ministérielles (ESM) signées en 2012–2013** (total de 17 à ce jour). Trente-deux ESM auront été signées d'ici 2014–2015 : établissement de priorités et planification collaborative.
- **Signature d'une entente cadre** pour les petits ministères et organismes le 20 mars 2013 : engagements communs et établissement de priorités.
- **Approche « à guichet unique » pour les petits ministères et organismes (PMO)** : amélioration de l'accès aux services et de la gestion des services de bout en bout ainsi que diminution des délais de réponse.



# TPSGC @ VOTRE SERVICE

## Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014

### APERÇU DES NORMES DE SERVICE

En 2012–2013, nous avons atteint ou dépassé 30 de nos 44 objectifs. Ces résultats illustrent notre engagement perpétuel à répondre aux attentes de notre clientèle. Nous continuerons de travailler en vue d'améliorer notre rendement dans les secteurs où nous n'avons pas atteint nos objectifs. Certains résultats sont maintenant fournis par ministère client dans 4 des 5 catégories de services.

En 2013–2014, nous continuerons de nous assurer que les normes de service sont pertinentes et raisonnables pour les clients et de viser la transparence dans tous les secteurs.

Catégorie de services (Cliquez sur une catégorie pour obtenir de plus amples renseignements.)	2011–2012		2012–2013				2013–2014
	Nbre de normes de service	Normes de service dont l'objectif a été atteint ou dépassé* ★	Nbre de normes de service**	Normes de service dont l'objectif est plus élevé* ↑	Normes de service dont l'objectif a été atteint ou dépassé* ★	Certains résultats par client	Nbre de normes de service publiées dans <i>Nos services, nos normes et nos résultats</i> ***
<b>ACHATS ET VENTES</b>	8	5	9	4	3	Oui	8
<b>PAIEMENTS ET PENSIONS</b>	13	9	9	4	7	Non	8
<b>BIENS ET IMMEUBLES</b>	8	8	8	3	8	Oui	8
<b>SERVICES DE SÉCURITÉ, D'ADMINISTRATION ET D'INFORMATION</b>	8	8	9	6	5	Oui	7
<b>LES SERVICES DE TRADUCTION, D'INTERPRÉTATION ET LES AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES</b>	8	7	9	2	7	Oui	7
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>37</b>	<b>44</b>	<b>19</b>	<b>30</b>		<b>38</b>

\* Les objectifs sont exprimés en pourcentage du nombre de fois où une norme de service donnée est entièrement respectée. Nos objectifs en matière de normes de service sont habituellement de 80 % à 100 %.

\*\* Certains chiffres sont différents de ceux de la dernière publication en raison de changements apportés aux normes de service cette année.

\*\*\* Quelques normes de service spécifiques ne sont pas incluses dans la publication *Nos services, nos et nos résultats*. Pour plus de détails sur ces normes, veuillez visiter les catégories de service spécifiques.



Au service du  
**GOUVERNEMENT,**  
au service des  
**CANADIENS.**

# TPSGC @ VOTRE SERVICE

## *Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014*

### ACCÈS À L'ÉCHELLE RÉGIONALE

Profitez de tous les services de TPSGC grâce aux voies d'accès régionales. Nous améliorons nos modes de prestation de services afin de faciliter l'accès à nos services et d'améliorer votre expérience.

#### RÉGION DU PACIFIQUE

##### Zones

la Colombie-Britannique et le Yukon

##### Bureaux

Vancouver et Victoria

##### Sur l'Extranet/Publiservice

<http://pacific-services.pwpsc.gc.ca/>

##### Par téléphone

604-666-3995

#### RÉGION DE L'OUEST

##### Zones

le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest. Nous couvrons une vaste région géographique, qui s'étend des centres métropolitains aux communautés éloignées dans le Haut-Arctique.

##### Bureaux

Bureaux : bureaux principaux à Winnipeg, à Regina, à Saskatoon, à Edmonton, à Calgary et à Yellowknife

##### Par téléphone

780-497-3500

#### RÉGION DE L'ONTARIO

##### Zones

l'Ontario, à l'exception du Secteur de la capitale nationale

##### Bureaux

23 points de service, notamment à Toronto, à Mississauga, à Kingston et à London

##### Sur Internet

<http://www.tpsgc-pwpsc.gc.ca/ontario/>

##### Sur l'Extranet/Publiservice

<http://clientsontario.tpsgc-pwpsc.gc.ca/ont/index-fra.cfm>

##### Par téléphone

416-512-5700

#### RÉGION DU QUÉBEC

##### Zones

le Québec, à l'exception du Secteur de la capitale nationale

##### Bureaux

bureaux principaux à Montréal et à Québec

##### Sur Internet

<http://www.tpsgc-pwpsc.gc.ca/que/region/text/index-fra.html>

##### Sur l'Extranet/Publiservice

<http://publiservice.tpsgc-pwpsc.gc.ca/qc/region/>

##### Par téléphone

514-496-3621

#### RÉGION DE L'ATLANTIQUE

##### Zones

Zones : la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador

##### Bureaux

Halifax, Dartmouth, Sydney, Moncton, Saint John, Charlottetown et St. John's

##### Par téléphone

902-496-5000

#### RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE ET NUNAVUT

##### Zones

Le Secteur de la capitale nationale et le Nunavut

##### Bureaux

Bureaux principaux dans le Secteur de la capitale nationale



# TPSGC @ VOTRE SERVICE

*Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014*

## ACHATS ET VENTES

### SERVICES ET INITIATIVES

#### Principaux services

Nous offrons aux ministères et aux organismes l'expertise dont ils ont besoin pour **acquérir des biens et des services commerciaux complexes.**

#### ACHATS—OUTILS ET SERVICES D'APPROVISIONNEMENT

- **Aide** durant le **cycle d'approvisionnement**
  - Détermination des biens ou des services à acquérir
  - Choix de la méthode d'acquisition la plus efficace aux fins de la gestion du processus de soumission
  - Utilisation du Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG), entre autres
- Soutien concernant les **offres à commandes** et les **arrangements en matière d'approvisionnement**, entre autres
- **Autres services et expertises**
  - Étude de marché pour déterminer la disponibilité des produits
  - Planification relative aux produits
  - Études sur les méthodes d'approvisionnement
  - Élaboration et examen de politiques
  - Maintenance d'une base de données statistiques et services relatifs à la capacité de production de rapports
  - Fourniture d'outils d'approvisionnement servant d'appui à la fonction d'approvisionnement électronique

#### GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

- **Mobilisation efficace**
- **Communication fiable**
- **Suivi de la** satisfaction du client
- **Gestion des problèmes**
- **Planification stratégique** et ententes de service
- **Surveillance** de programme

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### Initiatives clés

Nous transformons les services et en créons de nouveaux afin de répondre aux besoins de notre clientèle et d'offrir le meilleur rapport qualité-prix.

#### ACHATSETVENTES.GC.CA

##### QUOI :

Le portail Web **achatsetventes.gc.ca**, destiné aux acheteurs du secteur public et aux fournisseurs du secteur privé. Vous y trouverez des renseignements sur la façon de faire affaire, ainsi que **des moyens et des outils d'approvisionnement particuliers** pour acquérir des biens et des services auprès de fournisseurs.

##### AVANTAGES :

- Des **options de recherche** variées permettent de trouver des outils et des services d'approvisionnement.
- La nouvelle **fonction de recherche rapide dans l'Index des offres à commandes** permet aux acheteurs du secteur public de préciser leurs critères de recherche en faisant un choix dans la liste des biens et des services les plus demandés.

##### QUOI DE NEUF :

- Lancement de la version 2.0 du site [achatsetventes.gc.ca](https://achatsetventes.gc.ca), qui a été renouvelé et présente maintenant plus d'options de recherche.
- Migration du **Service électronique d'appels d'offres du gouvernement** (SEAOG) à <https://achatsetventes.gc.ca/donnees-sur-l-approvisionnement/appels-d-offres> par souci de transparence et d'amélioration du service à la clientèle.

Tenez-vous au courant en consultant les sections « Nouvelles » et « Événements » du site <https://achatsetventes.gc.ca/>.

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### Initiatives clés (suite)

#### PROGRAMME D'INNOVATION CONSTRUIRE AU CANADA

##### QUOI :

Un programme de recherche, de développement et d'acquisition mis sur pied en vue de **combler les lacunes à l'étape de la précommercialisation** par une aide à la mise en marché des innovations des entreprises canadiennes.

Les **innovations présélectionnées se classant parmi les meilleures** sont **jumelées à des ministères fédéraux**, qui agissent à titre de premiers acheteurs et utilisateurs des innovations canadiennes.

##### AVANTAGES :

- Les ministères fédéraux peuvent **mettre à l'essai des innovations canadiennes de pointe, améliorer les activités** et favoriser l'**efficacité dans la prestation de services** à la population canadienne.
- Le programme donne aux ministères la **possibilité de rencontrer des fournisseurs éventuels** afin de discuter des enjeux et des besoins et d'examiner les façons dont ces fournisseurs peuvent les aider à répondre à leurs besoins opérationnels.

##### QUOI DE NEUF :

- Le nom a été changé de programme canadien pour la commercialisation des innovations à **programme d'innovation Construire au Canada (PICC)**.
- Le program est maintenant permanent.
- Rajout d'une composante militaire.
- Plus de détails à venir.
- Jetez un coup d'œil au **nouveau rapport** sur la participation des petites et moyennes entreprises (PME) aux approvisionnements fédéraux.

## EN AVOIR POUR SON ARGENT ET ÉVITER DES COÛTS

**La vaste expérience de TPSGC en passation de contrats et en approvisionnement se caractérise par :**

- **un accès souple et en temps opportun** au secteur privé;
- une expertise en négociation **d'arrangements en matière d'approvisionnement et d'offre à commandes;**
- la capacité d'utiliser le **pouvoir d'achat** et d'**optimiser la valeur** pour le gouvernement et la population canadienne;
- de l'**information commerciale** importante recueillie grâce à notre présence régionale partout au pays;
- la conformité aux **règles visant la passation de contrats et aux exigences découlant des accords commerciaux internationaux** comme l'ALENA.

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **dépassé trois de nos neuf objectifs concernant les services d'achat et de vente**. De plus, nous avons réalisé des progrès, illustrés par les flèches ci-dessous, relativement aux normes pour lesquelles nous n'avions pas atteint nos objectifs en 2011–12.

En 2013–2014, nous nous concentrerons sur les contrats de plus grande valeur. En 2014–2015, nous préciserons nos normes de service selon la complexité des contrats attribués afin d'améliorer les services qui vous sont offerts.

### Achats et ventes

#### Outils et services d'approvisionnement

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Accuser réception des demandes de clients envoyées électroniquement (p. ex. par courriel) dans un délai d'un jour ouvrable.	80 %	100 % ★	95 % ↑	99 % ★	✓	95 %
Accuser réception des demandes de clients envoyées par télécopieur ou par la poste dans un délai de deux jours ouvrables.	80 %	97 % ★	95 % ↑	97 % ★	✓	95 %
Transmettre aux clients le nom et les coordonnées de leur agent des achats dans un délai de cinq jours ouvrables suivant l'assignation d'une demande.	80 %	64 %	80 %	75 % ↑	✓	80 %
Attribuer les marchés dans la région de la capitale nationale et les autres régions dans les délais suivants, en fonction de la valeur du contrat :						
▪ dans un délai de 45 jours ouvrables pour les contrats d'une valeur inférieure à 25 000 \$;	80 %	75 %	80 %	63,3 %	✓	N/D
▪ dans un délai de 80 jours ouvrables pour les contrats de 25 000 \$ à 100 000 \$;	80 %	79 %	80 %	79,5 % ↑	✓	80 %
▪ dans un délai de 100 jours ouvrables pour les contrats de 100 000 \$ à 400 000 \$;	80 %	80 % ★	80 %	↑ 82,4 % ★	✓	80 %
▪ dans un délai de 100 jours ouvrables pour les contrats de 400 000 \$ à 1 000 000 \$.			80 %	71,0 %	✓	80 %

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS AND OBJECTIFS (SUITE)

### Gestion des relations avec la clientèle

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai d'un jour ouvrable.*	90 %	99 %★	95 %↑	N/D	N/D	95 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables.*	90 %	97 %★	95 %↑	N/D	N/D	95 %

\*En 2012–2013, les normes de service se sont appliquées aux demandes présentées aux dirigeants des relations avec le client ainsi qu'à tous les autres membres du personnel de la Direction générale des approvisionnements occupant un poste de gestionnaire ou de niveau supérieur.

Pour obtenir les résultats relatifs aux normes de service de votre ministère (si l'information est disponible), veuillez communiquer avec vos gestionnaires de comptes. **NOUVEAU !**

Nous prenons nos engagements envers les normes de services très au sérieux. Si vous avez des inquiétudes concernant nos normes de service ou des pistes d'amélioration à nous suggérer, n'hésitez pas à **communiquer avec nous**.

## À VOTRE SERVICE : EXEMPLES CONCRETS

Exemples concrets de nos **efforts déployés** pour les clients. **NOUVEAU !**

### Exemple

Au cours de l'été 2009, TPSGC et le ministère de la Défense nationale (MDN) ont entamé le processus d'approvisionnement de trois ans en plusieurs étapes pour les **véhicules de patrouille blindés**. Ce projet a fait appel à une méthode d'**approvisionnement éclairé**. Autrement dit, nous avons établi des mécanismes formels nous permettant de **discuter** avec l'industrie afin d'**améliorer nos services offerts aux clients** et de garantir le **meilleur rapport qualité-prix** pour la population canadienne.

TPSGC a **communiqué avec les fournisseurs** dès le début du processus par l'envoi d'une lettre d'intérêt à l'industrie demandant des renseignements sur les capacités de ces véhicules et a été consulté du début à la fin. Les fournisseurs pouvaient exprimer leurs opinions diverses sur les particularités permettant à la population canadienne d'économiser, et une tierce partie indépendante avait été mandatée comme observatrice pour donner un avis impartial concernant **l'équité, l'ouverture et la transparence** du processus d'approvisionnement.

Au moment où la demande de propositions (DP) a enfin été affichée, il n'y avait **pas de surprises**. Lorsque les contrats ont été attribués, à l'été 2012, les soumissionnaires qui n'avaient pas été retenus ont salué les efforts de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) ayant permis aux fournisseurs de participer à tout le processus d'approvisionnement qui, à leur avis, s'était avéré **juste et adéquat**.

## QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

Vous vous êtes montrés plus satisfaits de nos services en 2011–2012 et en 2012–2013 qu'en 2009.

### Client Satisfaction Survey



Sources : demande d'évaluation de l'exécution de contrats; sondage Ekos de 2009.

## POUR EN SAVOIR DAVANTAGE SUR NOS SERVICES D'ACHAT ET DE VENTE



### Sur le Web

Achats et ventes : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/index-fra.html>



### Par courriel

Buyingandselling.Achatsetventes@pwgsc-tpsgc.gc.ca



### Par téléphone

1-800-811-1148



Au service du  
**GOUVERNEMENT,**  
au service des  
**CANADIENS.**

# TPSGC @ VOTRE SERVICE

*Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014*

## PAIEMENTS ET PENSIONS

### SERVICES ET INITIATIVES

#### Principaux services

Nous veillons à ce que les employés et les retraités de l'administration fédérale reçoivent leurs versements et assumons les responsabilités du receveur général du Canada, y compris la gestion des comptes bancaires du gouvernement, par la négociation d'accords bancaires relativement à la réalisation de paiements et à la perception des recettes.

#### PAYE ET AVANTAGES SOCIAUX

- Versement exact et en temps opportun de **paiements** aux employés
- **Outils libre-service en ligne**, pour consulter les états des gains et les relevés fiscaux et pour modifier une couverture
- **Soutien consultatif** pour les problèmes de paye complexes
- Séances de **formation** concernant la paye et les assurances données en classe et en ligne aux employés
- **Services d'administration de la paye** normalisés et efficaces offerts par le **Centre des services de paye de la fonction publique**, à Miramichi (Nouveau-Brunswick)

#### PENSIONS

- **Services d'administration des pensions** normalisés et efficaces offerts par le **Centre des pensions du gouvernement du Canada**, à Shediac (Nouveau-Brunswick)
  - Offre d'**estimations** et de renseignements concernant les pensions aux employés et aux pensionnés
  - Traitement **des prestations de retraite**
  - Réponse aux **demandes** de renseignements et offre de **conseils** et d'**orientation** concernant les prestations de retraite

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### Principaux services (suite)

#### RECEVEUR GÉNÉRAL

- **Conseils** d'experts en **comptabilité centrale et en rapports** concernant les comptes du Canada et la production des **Comptes publics du Canada**
- **Traitement de paiements** effectués par le gouvernement ou à son intention
- Gestion des **systèmes de trésorerie centraux** du gouvernement
- Gestion et mise en application d'**accords bancaires**
- **Authentification** des paiements du gouvernement, **détection des fraudes** et services de **demandes de renseignements relatives aux chèques**

#### SYSTÈME MINISTÉRIEL DE GESTION FINANCIÈRE ET DU MATÉRIEL

**Soutien aux clients et à la maintenance** relativement à une application de gestion des finances et du matériel ainsi qu'à un outil d'établissement de rapports en ligne

### Initiatives clés

Nous transformons les services et en créons de nouveaux afin de répondre aux besoins de notre clientèle et d'offrir le meilleur rapport qualité-prix.

#### TRANSFORMATION DE L'ADMINISTRATION DE LA PAYE

##### QUOI :

L'Initiative de transformation de l'administration de la paye consiste en deux projets : le **Projet de modernisation des services et des systèmes de paye** et le **Projet de regroupement des services de paye**.

Le Système régional de paye, mis en place il y a 40 ans, sera **remplacé** par un système de paye commercial et moderne, et nous aurons simplifié les processus d'affaires en fonction des normes de l'industrie d'ici 2015–16.

Sur une période de quatre ans, à compter de 2012, nous **transférerons** les services d'administration de la paye des ministères qui utilisent le Système de gestion des ressources humaines du gouvernement du Canada (PeopleSoft) au **Centre des services de paye de la fonction publique, à Miramichi** (Nouveau-Brunswick). Le Centre administrera la paye de 184 000 employés de 56 ministères et organismes.

##### AVANTAGES ET ÉCONOMIES DE COÛTS :

- Services de paye **modernes, réguliers, en temps opportun et rentables** pour l'ensemble de l'administration fédérale.
- **Intégration transparente** au système des RH du gouvernement du Canada.
- La mise en œuvre de cette initiative permettra au gouvernement d'**économiser** annuellement 78,1 millions de dollars en administration de la paye à compter de 2016–17 grâce à des gains en efficacité.
- **Processus d'affaires simplifiés, automatisation accrue et nouveaux outils libre-service** pour les employés et les gestionnaires.

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### Initiatives clés (suite)

#### TRANSFORMATION DE L'ADMINISTRATION DES PENSIONS

##### QUOI :

Transformation de l'administration des pensions de l'administration fédérale.

La modernisation et la centralisation de l'administration des pensions du **Régime de pension de retraite de la fonction publique** se sont terminées avec succès en janvier 2013.

Le système de pensions peut servir de cadre à de nombreux régimes de pension. L'administration du **Régime de pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada** sera transférée à TPSGC en juillet 2014. De plus, le transfert du régime de pension des Forces canadiennes est prévu pour 2016.

##### AVANTAGES ET ÉCONOMIES DE COÛTS :

- Services d'administration des pensions **normalisés** et **efficaces** offerts à tous les participants de régimes de pension.
- Services d'administration des pensions **modernes, rentables** et **offerts en temps opportun** aux employés, aux pensionnés ainsi qu'aux ministères et aux organismes fédéraux.
- Économies annuelles de 29 millions de dollars.
- **Conseils immédiats** et **uniformes** sur des questions liées aux pensions et accès direct aux préposés au service à la clientèle, en raison de la **simplification des processus opérationnels, de l'automatisation accrue** et de l'ajout de **nouveaux outils libre-service**, comme les calculateurs de pension de retraite.

#### OPTIONS SANS PAPIER POUR LES EMPLOYÉS ET LES PENSIONNÉS

##### QUOI :

TPSGC s'efforce de diminuer la quantité de papier qu'il utilise. **Des options en ligne** ont été mises au point pour les pensionnés et les employés.

##### AVANTAGES :

- **Réduction de la production de papier** et des coûts connexes.
- L'accès pratique à des outils en ligne offre une certaine souplesse aux **employés** et aux **pensionnés**.

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### Initiatives clés (suite)

#### Transformation de la fonction de receveur général

##### MODERNISATION DE LA FONCTION DE RECEVEUR GÉNÉRAL

Le receveur général entreprend une initiative de modernisation afin d'**examiner la prestation des services de trésorerie et de comptabilité** ainsi que les systèmes connexes de technologie de l'information (TI) et d'affaires. L'objectif consiste à **assurer l'intégrité et la durabilité** des fonctions essentielles de trésorerie et de comptabilité pour l'ensemble du gouvernement. Nous encourageons l'**ouverture du gouvernement en améliorant l'accès** aux renseignements comptables de l'administration fédérale et en adaptant nos activités de trésorerie à l'ère numérique.

##### INITIATIVE SUR LE DÉPÔT DIRECT

###### QUOI :

Les paiements réalisés par le receveur général au nom du gouvernement du Canada (p. ex. prestations d'assurance-emploi, remboursements d'impôt, payes et prestations de retraite du gouvernement du Canada) qui sont actuellement faits sous forme de chèques seront transformés en dépôts directs d'ici le 1<sup>er</sup> avril 2016.

###### AVANTAGES ET ÉCONOMIES DE COÛTS :

- De plus en plus, le dépôt direct est la **méthode préférée** d'émission des paiements.
- Le dépôt direct est **plus rentable, pratique, fiable** et **écologique** que les chèques.
- Le dépôt direct s'inscrit dans la foulée de l'évolution rapide et sécurisée vers un **système de paiement moderne numérique**.
- Des **économies d'environ 17,4 millions de dollars** seront réalisées.

##### PRÉSENTATION ET PAIEMENT DE FACTURES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

###### QUOI :

La solution de présentation et de paiement de factures par voie électronique (Electronic Invoice Presentment and Payment (EIPP)) prévoit l'utilisation d'un « portail » permettant aux fournisseurs de se connecter directement au gouvernement du Canada pour la présentation de factures centralisée et pour bénéficier de rabais pour paiements hâtifs (lancement prévu au début de 2015).

###### AVANTAGES ET ÉCONOMIES DE COÛTS :

- **Processus moderne, rentable** et **rapide** reposant sur l'automatisation accrue
- Les **solutions existantes seront mises à profit** dans la mesure du possible, p. ex. achatsetventes.gc.ca de TPSGC.
- Cette innovation sera liée aux diverses **solutions du « cycle de l'approvisionnement au paiement »** mises en place par les ministères pour garantir une **approche normalisée** des services de paiement et de facturation des fournisseurs à l'échelle de l'administration fédérale.

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **dépassé six de nos neuf objectifs concernant les services de paiement et de pension**. Notre succès repose sur l'amélioration constante de nos systèmes, notre personnel qualifié et flexible, nos processus certifiés ISO régulièrement mis à jour, nos relations harmonieuses avec la clientèle et notre centre d'appels accessible et convivial permettant de répondre aux clients partout au Canada.

En 2013–2014, nous continuerons à nous améliorer et à mesurer notre rendement à celui des organismes semblables afin de demeurer concurrentiels.

### Administration de la paye et des avantages sociaux fédéraux

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
À la réception de documents remplis par les conseillers en rémunération dans les ministères ou au Centre des services de paye de la fonction publique :						
▪ traiter les paiements dans un délai de cinq jours ouvrables;	95 %	90 %	95 %	↑ 95,5 % ★		-
▪ assurer le traitement des opérations de rajustement de la rémunération par les bureaux de paye dans les délais établis; <b>NOUVEAU !</b>					N/D	95 %
▪ traiter les nouvelles retenues et les nouveaux versements dans un délai de dix jours ouvrables;	95 %	93 %	-	-	-	-
▪ corriger les données salaire-service dans un délai de vingt jours ouvrables.	95 %	98 % ★	-	-		-
Pour les ministères desservis par le Centre des services de paye de la fonction publique, accuser réception des demandes de renseignements dans un délai d'un jour ouvrable et y répondre conformément aux normes établies.	-	-	95 %	98 % ★		
Pour les ministères desservis par le Centre des services de paye de la fonction publique, répondre aux demandes de renseignements et traiter les opérations conformément aux normes établies. <b>NOUVEAU !</b>					N/D	95 %

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS (SUITE)

### Administration des pensions fédérales

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
Traiter les prestations de retraite et fournir des estimations de pension dans les délais prescrits.	90 %	78 %	95 % ↑	89 % ↑		-
Traiter les opérations liées aux pensions de la fonction publique et les paiements relatifs aux pensions dans les délais établis. <b>NOUVEAU !</b>					<ul style="list-style-type: none"> <li>Le résultat de TPSGC concernant les <i>prestations de retraite</i> en 2012 dépasse la moyenne de son groupe d'homologues de 1 %.</li> <li>Le résultat de TPSGC concernant les <i>estimations de pension</i> en 2012 est inférieur à la moyenne de son groupe d'homologues de 18 %. <b>(1)</b></li> </ul>	95 %
Veiller à ce que le centre d'appels soit ouvert du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h (heure locale).	90 %	99 % ★	-	-		
Répondre en moins de 30 secondes aux appels concernant la <i>Loi sur la pension de la fonction publique</i> .	90 %	N/D				
Répondre en moins de 180 secondes aux appels concernant la <i>Loi sur la pension de la fonction publique</i> .			80 %	65 %	Non disponibles en 2012 <b>Résultats précédents</b>	80 %

**(1)** Deux organismes permettent actuellement de comparer les services de pension de TPSGC par rapport à des points de référence.

#### Cost Effectiveness Measurement Inc. (CEM)

- Organisations internationales d'administration des pensions dans les secteurs public et privé.
- Comparaisons axées sur les statistiques d'une seule année.
- Soixante et un chefs de file internationaux en matière d'administration des pensions dans les secteurs public et privé.
- Notre groupe d'homologues compte 15 de ces 61 organisations. Le groupe d'homologues est déterminé selon le nombre total de participants aux régimes.

#### Quantitative Services Measurement (QSM)

- Administrateurs canadiens de pensions offrant des services de pension aux fonctionnaires municipaux, provinciaux et fédéraux.
- Comparaisons axées sur les aperçus et les tendances sur cinq ans.

Les résultats de référence de CEM concernant les prestations de retraite pour 2012 révèlent que TPSGC est supérieur à son groupe d'homologues dans une proportion de 1 %.

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS (SUITE)

### Administration des pensions fédérales (suite)

Les résultats de référence de CEM concernant les estimations de pension démontrent que les résultats de TPSGC sont inférieurs à la moyenne du groupe d'homologues dans une proportion de 18 % principalement parce que CEM prend en considération la production d'estimations écrites. Or, TPSGC donne des estimations verbales par téléphone et permet aussi aux participants de calculer eux-mêmes leurs estimations de pension au moyen d'un calculateur libre-service.

### Services du receveur général

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
Publier les Comptes publics en ligne dans un délai de 24 heures suivant leur dépôt à la Chambre des communes.	99,99 %	100 %★	-	-		-
Traiter quotidiennement les paiements, en fonction des calendriers établis.	99,9 %	100 %★				
Traiter quotidiennement les paiements fédéraux, en fonction des calendriers établis.			99,99 %	99,98 %	N/D	99,99 %
Rapprocher les montants perçus par le receveur général du Canada dans un délai de deux jours ouvrables.	95 %	100 %★	95 %	100 %★	N/D	95 %
Traiter les paiements de remise et faire les dépôts avant 13 h 30 chaque jour ouvrable.	98 %	99 %★	-	-		-
Traiter dans les 24 heures toute demande de renseignements concernant l'état de chèques du receveur général.	99,9 %	100 %★	99,9 %	100 %★	N/D	99,9 %
Traiter en deux jours ouvrables toute demande de copie d'un chèque du receveur général émis au cours des deux dernières années.	98 %	100 %★	98 %	99 %★	N/D	98 %

### Système ministériel de gestion financière et du matériel

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
Assurer l'accessibilité et le temps de réponse du système, la gestion des versions et le soutien à la clientèle selon les ententes avec les clients.	95 %	99 %★	95 %	↑100 %★		-

Nous prenons nos engagements envers les normes de services très au sérieux. Si vous avez des inquiétudes concernant nos normes de service ou des pistes d'amélioration à nous suggérer, n'hésitez pas à **communiquer avec nous**.

## À VOTRE SERVICE : EXEMPLES CONCRETS

Exemples concrets de nos **efforts déployés** et de la façon dont nous nous assurons d'une communication ouverte avec nos clients. **NOUVEAU !**

### Exemple #1

La mise en œuvre par TPSGC de sa **nouvelle solution de pension** a rendu le respect des **normes de service du Centre des pensions de la fonction publique** particulièrement difficile. Le 2 janvier 2013, la dernière phase de la version 3.0 du Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions (PMSSP) du gouvernement du Canada a été mise en œuvre. Avant le lancement de cette version, une mise hors service des systèmes d'une durée de trois semaines a occasionné un retard dans le traitement de la charge de travail. Par conséquent, les clients ont reçu des services inférieurs aux normes en matière de prestations de retraite. De plus, les spécialistes des pensions devaient s'adapter au nouveau système qui remplaçait les anciens systèmes par la nouvelle solution de pension.

Pour corriger la situation, **des ressources ont été remaniées** pour **miser** sur les secteurs prioritaires. Cette mise en œuvre a contribué à une plus grande innovation grâce à laquelle de nouvelles approches ont été créées, comme des **processus simplifiés** et l'amélioration des **outils de travail des employés** (p. ex. les méthodes de bureau et les documents sur les pratiques exemplaires).

Les clients bénéficient dorénavant des **services de pension à partir d'un seul lieu**, ce qui leur permet d'obtenir de l'information et des services plus accessibles et uniformes.

### Exemple #2

Peu après l'annonce de la ministre de TPSGC que le gouvernement fédéral **éliminerait peu à peu les chèques en faveur du dépôt direct**, TPSGC a rencontré les principaux ministères pour lesquels étaient émis le plus grand nombre de chèques du receveur général. On a eu tôt fait de s'apercevoir que des outils et des produits promotionnels seraient nécessaires pour s'assurer que tous les ministères fédéraux parlent d'une seule voix au sujet de cette importante initiative fédérale.

Pour garantir un message uniforme, clair et convaincant, TPSGC a réagi en créant une **stratégie promotionnelle à grande portée**, y compris des imprimés, des médias Web et des messages de centre d'appels standards concernant l'initiative sur le dépôt direct et la façon dont la population canadienne pourrait obtenir de l'information et s'y inscrire.

Les ministères étaient en **grande majorité ravis** de la stratégie et des produits et se servent de l'image de marque et des communications de TPSGC pour leur campagne promotionnelle et afin de compléter les communications des autres partenaires principaux. Les ministères parlent dorénavant d'**une seule voix au sujet du dépôt direct**. Les résultats sont clairs : à la fin de l'exercice 2012–2013, nous avons atteint un taux de dépôt direct pour les paiements fédéraux de 79 %, une augmentation de 4 % depuis 2011–2012 !

## QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

You were more satisfied about our services in 2011–12 and 2012–13 compared to 2009.

### Taux de satisfaction globale

Nos clients sont satisfaits de la qualité globale de nos services

77 %

Les clients se sont dits grandement satisfaits de la formation et des conseils qui leur ont été fournis.

Source : Sondage téléphonique automatisé sur les pensions de la fonction publique de 2012–2013

## POUR EN SAVOIR DAVANTAGE SUR NOS SERVICES DE PAIEMENT ET DE PENSION



### Sur le Web

Paiements et pensions : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/pmnts-fra.html>



### Par courriel

- Administration des pensions fédérales : [pensioncentre.centredespensions@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:pensioncentre.centredespensions@pwgsc-tpsgc.gc.ca)
- Services du receveur général : [RGENquire.RequetesRG@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:RGENquire.RequetesRG@pwgsc-tpsgc.gc.ca)



### Par téléphone

- Administration des pensions fédérales : 1-800-561-7930
- Services du receveur général :
  - Rapports et comptes : 819-956-1794
  - Paiements : 819-956-2738
  - Accords bancaires : 819-956-2945
  - Système financier ministériel commun et services de gestion du matériel : 819-956-6561



### Adresse postale

Pour les provinces à l'ouest de l'Ontario :  
Travaux publics et Services gouvernementaux  
Canada  
75 rue Bentall  
Winnipeg, Manitoba R2X 3B4

Pour l'Ontario et toutes les provinces à l'est  
de l'Ontario :  
Travaux publics et Services gouvernementaux  
Canada  
150 Boulevard Dion, B.P. 1000  
Matane, Québec G4W 4N3



Au service du  
**GOUVERNEMENT,**  
au service des  
**CANADIENS.**

# TPSGC @ VOTRE SERVICE

*Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014*

## BIENS ET IMMEUBLES

### SERVICES ET INITIATIVES

#### Principaux services

Nous gérons l'un des **portefeuilles immobiliers les plus importants et les plus diversifiés** au pays. Nous offrons également une vaste gamme de **services professionnels et techniques**.

#### OFFICE ACCOMMODATION SERVICES

- **Gérer les besoins en locaux à bureaux** d'organisations fédérales conformément à la politique, aux lignes directrices et aux normes en matière de locaux du gouvernement du Canada.
- **Conseiller** les clients sur les moyens les plus judicieux pour répondre à leurs besoins en locaux à bureaux (p. ex. combinaison de locaux appartenant à l'État, de locaux loués et d'acquisition par bail-achat, y compris des partenariats public-privé).
- Assurer l'**entretien** et l'**exploitation** efficaces de nos biens immobiliers.
- Intervenir en cas d'**urgence dans les immeubles et les installations**.

#### SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES

- **Conseiller** les clients relativement à la planification ou à la prise de décisions entourant l'acquisition, la construction et l'entretien de biens en vue de trouver la solution la plus avantageuse.
- **Fournir de l'aide en ce qui concerne la conception, la construction, la réhabilitation et l'aménagement** associés à tout type de projet (p. ex. ponts, aéroports, infrastructures maritimes, laboratoires, barrages, autoroutes, aménagements de bureaux et sites contaminés).
- Fournir des **services de gestion des immeubles et des installations** intégrant des pratiques et des technologies de pointe qui procurent des économies de coûts et des avantages environnementaux.
- Assurer une expertise **dans une vaste gamme de biens**, dont les immeubles à bureaux, les installations protégées, les laboratoires, les biens liés au transport, les installations à valeur patrimoniale, les sites et les terrains contaminés.

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### Principaux services (suite)

#### GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

- **Mobilisation efficace**
- **Communication fiable**
- **Suivi de la** satisfaction du client
- **Gestion des problèmes**
- **Planification stratégique** et ententes de service
- **Surveillance** de programme

### Initiatives clés

Nous transformons les services et en créons de nouveaux afin de répondre aux besoins de notre clientèle et d'offrir le meilleur rapport qualité-prix.

#### MILIEU DE TRAVAIL 2.0

##### QUOI :

Création d'un milieu de travail moderne qui saura attirer des fonctionnaires, les maintenir en poste et leur donner les moyens de mieux servir la population canadienne dans des locaux mieux adaptés, plus écologiques et plus sains. Divers outils et ressources sont disponibles pour la mise en œuvre de l'initiative Milieu de travail 2.0, dont les *Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0*.

Notre vision du renouvellement du milieu de travail, dans le cadre de l'initiative Milieu de travail 2.0, repose sur trois piliers :

- le lieu de travail : renouvellement du lieu de travail physique;
- les services de soutien : mise à jour des systèmes, des politiques et des processus visant à appuyer les fonctionnaires dans l'exécution des programmes;
- nos modes de travail : utilisation de nouveaux outils et technologies afin de créer des liens, de collaborer et de communiquer à l'échelle du gouvernement et avec la population canadienne.

Visionnez la vidéo **Le milieu de travail de demain**.

##### AVANTAGES :

- **Une utilisation optimisée de la superficie et de la technologie** afin de créer des locaux à bureaux **plus flexibles et dynamiques** qui favorisent la **collaboration**.
- Des lieux de travail **plus sains** et plus **attrayants** pour stimuler la **productivité** des fonctionnaires.
- Une amélioration **de la mobilité des employés pour améliorer la conciliation travail-vie**.
- Des immeubles **plus écologiques** et plus **économiques** grâce à l'engagement du gouvernement **dans le cadre de la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) à réduire son empreinte environnementale et à réduire les émissions de GES** provenant de ses activités. Des économies pour la population canadienne sont ainsi réalisées.

##### PRATIQUE EXEMPLAIRES :

- Tenue de **séances d'information** avec les ministères clients concernant la publication des *Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0*.
- Développement d'outils d'aide pour les clients, y compris **Trousse d'outils relative à l'initiative Milieu de travail 2.0** et **Migrer vers le Milieu de travail 2.0**.

Pour en savoir davantage, consultez le **site Web sur l'initiative Milieu de travail 2.0**.

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### À venir

#### MILIEU DE TRAVAIL 2.0 ACCREDITATION

##### QUOI DE NEUF :

Tous les projets en matière de locaux à bureaux seront revus pour déterminer s'ils correspondent à une accréditation de niveau Bronze, Argent ou Or.

**Accréditation relative à l'initiative Milieu de travail 2.0 = personnel, superficie et technologie**, à savoir les trois thèmes représentant l'engagement du gouvernement du Canada à l'égard de la durabilité.

##### AVANTAGES :

- **Mécanisme clair, uniforme et crédible** qui garantit la promotion des principes de l'initiative Milieu de travail 2.0 et leur intégration de façon uniforme au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le **site de GCPEDIA sur l'initiative Milieu de travail 2.0**.

#### WEBINAIRES

##### QUOI DE NEUF :

Pour en savoir davantage sur l'initiative, **des webinaires mensuels** sont offerts sur le **Milieu de travail 2.0** dans les deux langues officielles.

##### AVANTAGES :

- Répondre à la demande croissante d'information sur l'initiative Milieu de travail 2.0.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le **site de GCPEDIA sur l'initiative Milieu de travail 2.0**.

## EN AVOIR POUR SON ARGENT ET ÉVITER DES COÛTS

### Évitement de coûts en :

- Tirant profit des **ressources** immobilières de TPSGC
  - **Principales fonctions**, comme les lois, les politiques, l'orientation du programme, ainsi que la planification et la gestion du portefeuille;
  - **Réseaux nationaux et régionaux** établis;
  - **Structure de gouvernance** robuste;
  - **Systèmes de gestion de l'information intégrés et solides capacités d'analyse et de production de rapports**;
  - **Réduction de la nécessité pour les clients d'établir et de diriger de grandes organisations immobilières internes.**

### Évitement ou gestion des risques grâce à :

- **l'expertise et aux connaissances** de TPSGC
  - **Une équipe d'ingénieurs et d'autres spécialistes** assure le respect des règles, des règlements, des codes, des politiques et des lignes directrices.
  - **Des spécialistes du droit** atténuent les risques juridiques et les responsabilités légales.
  - **Les gestionnaires de projet expérimentés** respectent les normes et les pratiques exemplaires de l'industrie.
  - **Connaissances approfondies des processus du gouvernement du Canada** concernant les organismes centraux, comme le SCT.
- **La vaste expérience de TPSGC en passation de contrats et en approvisionnement se caractérise par :**
  - **un accès souple et en temps opportun** au secteur privé;
  - une expertise en négociation d'**arrangements en matière d'approvisionnement et d'offre à commandes**;
  - la capacité d'utiliser le **pouvoir d'achat** et de tirer profit d'**économies d'échelle**;
  - de **l'information commerciale** importante recueillie grâce à notre présence régionale partout au pays;
  - la conformité aux **règles visant la passation de contrats et aux exigences découlant des accords commerciaux internationaux** comme l'ALENA.

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **dépassé tous nos objectifs à l'égard des services relatifs aux biens et aux immeubles** pendant deux années consécutives ! Les résultats obtenus démontrent notre engagement à améliorer continuellement le service et à répondre aux attentes des clients. Notre succès continu est le fruit du travail d'employés expérimentés, du recours au Centre national d'appels de service, d'une meilleure gestion du temps, de nouvelles pratiques opérationnelles, ainsi que de rencontres périodiques entre les gestionnaires de comptes et les clients.

### Biens et immeubles

#### Services de gestion des locaux à bureaux

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Veiller à ce que les installations demeurent opérationnelles durant les heures normales de bureau, soit de 7 h à 18 h, du lundi au vendredi.	99 %	100 % ★	99 %	100 % ★	N/D	99 %
Obtenir un taux satisfaisant pour les appels de service signalés par l'intermédiaire du Centre national d'appels de service.	85 %	87 % ★	85 %	↑ 89,7 % ★	N/D	85 %

#### Services professionnels et techniques

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Exécuter les projets de plus de 1 M \$ dans le respect des délais, de la portée et du budget, suivant les principes du Système national de gestion de projet, sous réserve de certaines conditions* et conformément aux ententes particulières de services et aux arrêtés de projet négociés :						
dans le respect des délais	90 %	97 % ★	90 %	97 % ★	N/D	90 %
dans le respect de la portée	90 %	96 % ★	90 %	↑ 98 % ★	N/D	90 %
dans le respect du budget	90 %	97 % ★	90 %	↑ 98 % ★	N/D	90 %

#### Gestion des relations avec la clientèle

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Fournir régulièrement des rapports d'étape aux clients et régler tout problème potentiel.	90 %	100 % ★	95 % ↑	100 % ★	✓	95 %
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai d'un jour ouvrable.	90 %	100 % ★	95 % ↑	100 % ★	✓	95 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables.	90 %	100 % ★	95 % ↑	100 % ★	✓	95 %

\*Les **conditions** concernent l'envoi en temps opportun des avis liés aux projets, la disponibilité, l'exhaustivité de l'énoncé des besoins et le financement.

Pour obtenir les résultats de votre ministère (si l'information est disponible), veuillez communiquer avec vos gestionnaires de comptes. **NOUVEAU!**

Nous prenons nos engagements envers les normes de services très au sérieux. Si vous avez des inquiétudes concernant nos normes de service ou des pistes d'amélioration à nous suggérer, n'hésitez pas à **communiquer avec nous**.

## À VOTRE SERVICE : EXEMPLES CONCRETS

Exemples concrets de nos efforts déployés pour les clients et de la façon dont nous assurons une **communication** ouverte et continue avec eux. **NOUVEAU !**

### Exemple #1

Les ministères clients voulaient de l'aide pour comprendre les **répercussions des initiatives de récupération des locaux et de modernisation des normes de locaux** annoncées dans le budget de 2012 et leur signification à l'égard de l'attribution de locaux financés.

À la suite de deux **forums de discussion ouverte avec les clients** qui visaient à expliquer les initiatives, TPSGC s'est engagé à rencontrer individuellement les ministères clients afin de s'assurer qu'ils les comprennent. Une fois les réductions expliquées, des **réunions de suivi** ont été organisées pour vérifier l'attribution des locaux touchés de chaque client et pour discuter de la façon dont il peut peaufiner ses stratégies de gestion des locaux à l'échelle nationale.

Le 11 avril 2013, 70 ministères clients constataient des réductions. TPSGC a rencontré 42 ministères clients pour discuter des répercussions et entame des **discussions concernant les stratégies de gestion des locaux**. La réaction des clients à cette approche a été largement positive.

### Exemple #2

TPSGC a conçu le **guide Projets de locaux 101** qui détaille les processus relatifs aux projets de locaux de TPSGC et fournit au client de l'information sur les projets de façon conviviale. Le guide a été créé en réponse aux résultats négatifs des sondages sur la satisfaction de la clientèle (grands projets de l'État d'une valeur supérieure à 30 M\$) et dans le but d'améliorer le rendement des services et d'augmenter la satisfaction de la clientèle.

Il est **utilisé par au moins 10 ministères** et les aidera pour les projets immobiliers. Il servira de **pratique exemplaire** pour les projets de locaux ministériels.

## QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

Le taux de satisfaction des clients à l'égard de notre rapidité d'exécution, de notre facilité à faire des affaires et de la qualité de notre travail a augmenté de 2011–12 à 2012–13.

**Pour les normes de service relatives aux biens et aux immeubles « Obtenir un taux de satisfaction de 85 % pour les appels de service signalés par l'intermédiaire du Centre national d'appels de service »**



Source : Enquête sur la satisfaction des clients

## POUR EN SAVOIR DAVANTAGE SUR NOS SERVICES RELATIFS AUX BIENS ET AUX IMMEUBLES



### Sur le Web

- Biens et immeubles : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/index-fra.html>
- Milieu de travail 2.0 : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/mt-wp/mt-wp-fra.html>



### Par courriel

- Biens et immeuble : [RealProperty.Biensimmobiliers@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:RealProperty.Biensimmobiliers@pwgsc-tpsgc.gc.ca)
- Milieu de travail 2.0 : [WP2.MT2@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:WP2.MT2@pwgsc-tpsgc.gc.ca)



### Par téléphone

- Biens et immeubles : 1 800 O-Canada (1-800-622-6232)
- Centre national d'appels de service (pour les demandes d'entretien des biens) : 1-800-463-1850
- Milieu de travail 2.0 : 819-956-6467



Au service du  
**GOUVERNEMENT,**  
au service des  
**CANADIENS.**

# TPSGC @ VOTRE SERVICE

*Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014*

## SERVICES DE SÉCURITÉ, D'ADMINISTRATION ET D'INFORMATION

### SERVICES ET INITIATIVES

#### Principaux services

Nous offrons des **services de sécurité industrielle** aux ministères fédéraux, à l'industrie canadienne et aux gouvernements étrangers. Nous soutenons la gestion des programmes des ministères et des organismes qui utilisent des **systèmes administratifs partagés** ainsi que des **services en ressources humaines**. Nous offrons également une série de services en **imagerie documentaire** pour les ministères et les organismes où le traitement est fait sur papier.

#### Services de sécurité industrielle

##### DÉLIVRANCE D'ATTESTATIONS DE SÉCURITÉ

- Services d'enquêtes de sécurité sur le personnel de sécurité sous contrat
  - Fournir des **clauses de sécurité** aux ministères et à la Direction générale des approvisionnements de TPSGC pour les marchés publics selon leurs listes de vérification des exigences relatives à la sécurité.
  - **Inscrire** dans le cadre du programme les organisations du secteur privé canadien qui doivent avoir accès à des renseignements protégés et classifiés.
  - **Effectuer des enquêtes de sécurité sur le personnel** des organisations inscrites.
  - **Mener des inspections** au besoin dans les organisations inscrites.
- **Effectuer des enquêtes de sécurité sur le personnel** de TPSGC qui doit avoir accès à des renseignements protégés et classifiés.

##### CENTRE D'APPELS DU PROGRAMME DE SÉCURITÉ INDUSTRIELLE

Répondre aux **demandes de renseignements** et fournir des **conseils** et de l'**orientation** concernant la sécurité industrielle.

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### Principaux services (suite)

#### Services d'administration et d'information

##### SYSTÈMES ADMINISTRATIFS COMMUNS ET SERVICES DES RESSOURCES HUMAINES

- **Offre d'expertise, de développement et de soutien** à cinq groupes de concertation gouvernementaux, représentant plus de 100 ministères et organismes, dans la mise en œuvre de systèmes de gestion des ressources humaines, des finances et du matériel pour les applications communes à l'échelle du gouvernement, comme la version 9.1 de PeopleSoft, SAP et GCDOCS.
- **Solutions et améliorations novatrices** concernant les systèmes administratifs pour les petits ministères et organismes, tels que :
  - le projet de remplacement du système d'information sur les ressources humaines;
  - le projet de système partagé de gestion des cas;
  - les services et les systèmes financiers partagés.
- **Services de ressources humaines stratégiques et opérationnels** dans des domaines comme le recrutement, la rémunération, la classification, le réaménagement des effectifs, la gestion du rendement et les relations de travail.

##### SERVICES D'IMAGERIE DOCUMENTAIRE

- **Numérisation** de documents papier ou d'images dans un format de fichier sécurisé.
- **Indexation, classification, extraction et archivage** des données au moyen d'un logiciel automatisé.
- Données accessibles par l'intermédiaire des **systèmes de technologie de l'information du client** ou hébergées sur un **portail Web** sécurisé.
- **Accès immédiat** aux renseignements par l'intermédiaire des ordinateurs de bureau.
- **Meilleure prise de décisions, productivité** accrue au bureau; niveaux de service améliorés au centre d'appels et **remplacement des locaux d'entreposage coûteux** par des locaux à bureaux rentables.
- **Certification** ISO 9001:2008 en matière de gestion de la qualité, norme CAN/CGSB72.342005 de l'Office des normes générales du Canada (ONGC) pour ce qui est des documents électroniques, et norme CAN/CGSB72.1193 de l'ONGC en ce qui concerne les microfilms et les images électroniques.

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### Initiatives clés

Une formule « à guichet unique » pour les petits ministères et organismes afin de fournir à cette importante clientèle un unique point d'accès pour l'ensemble de ses besoins opérationnels, d'améliorer l'accès aux services, de réduire le délai de réponse et d'améliorer la gestion complète des services.

#### APPROCHE « À GUICHET UNIQUE » POUR LES PETITS MINISTÈRES ET ORGANISMES

##### QUOI :

Une formule « à guichet unique » pour les petits ministères et organismes afin de fournir à cette importante clientèle un unique point d'accès pour l'ensemble de ses besoins opérationnels, d'améliorer l'accès aux services, de réduire le délai de réponse et d'améliorer la gestion complète des services.

##### AVANTAGES :

- **Processus** de prestation des services **simplifiés**.
- **Voies de communication simplifiées** pour les demandes de services.
- **Planification des activités** à long terme améliorée.
- Cadre renforcé de **gestion des relations avec la clientèle**.

### À venir

#### GCDOCS

##### QUOI DE NEUF :

GCDOCS constitue l'évolution du Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information (SGDDI); il s'agit d'un système de gestion des documents et des dossiers électroniques. Sa mise en place a débuté et devrait être terminée d'ici le quatrième trimestre de 2014–2015 !

##### AVANTAGES :

- Fait partie de l'**initiative du gouvernement ouvert** du **gouvernement du Canada**.
- Assure **de manière uniforme la tenue des documents** et la gestion de l'information électronique dans l'ensemble de la fonction publique.
- **Permet aux fonctionnaires de trouver plus facilement** ce qu'ils cherchent et de transmettre plus efficacement l'information sur les programmes et les services à la population canadienne.

#### SYSTÈME PARTAGÉ DE GESTION DE CAS (SPGC)

##### QUOI DE NEUF :

Une nouvelle initiative qui permettra à une organisation ou à une personne d'effectuer la gestion, le suivi et le contrôle des activités, des tâches et des processus de déroulement du travail. Cette initiative devrait être lancée d'ici le deuxième trimestre de 2014–2015 !

##### AVANTAGES :

- Conforme à la **stratégie de modernisation de la TI du gouvernement du Canada**.
- **Intégrée** à d'autres systèmes ministériels standards—centre à valeur ajoutée permettant de centraliser l'information pour l'utilisateur.
- Permet aux ministères de se concentrer sur leur **mandat principal** et de fournir plus efficacement les programmes et les services à la population canadienne.

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### À venir (suite)

#### SYSTÈMES ET SERVICES FINANCIERS PARTAGÉS (SSFP)

##### QUOI DE NEUF :

Amélioration des systèmes administratifs pour les petits ministères et organismes. Les SSFP devraient être mis en œuvre d'ici l'automne de 2014–2015 !

##### AVANTAGES :

- Conformes à la stratégie de **transformation de la gestion financière du gouvernement du Canada**.
- **Réduction ou élimination des vulnérabilités**, comme les problèmes de capacité.
- Regroupement et normalisation des systèmes et des pratiques financiers disparates pour améliorer l'**efficacité**.

#### PROJET DE REMPLACEMENT DU SYSTÈME D'INFORMATION SUR LES RESSOURCES HUMAINES

##### QUOI DE NEUF :

Configuration d'une version unique du système des ressources humaines pour l'intégration de 32 petits ministères et organismes. Cette solution intégrera les normes concernant la gestion des ressources humaines et le processus opérationnel commun des ressources humaines du gouvernement du Canada (version 9.1 de PeopleSoft). Le projet devrait être mise en œuvre d'ici le quatrième trimestre de 2014–2015 !

##### AVANTAGES :

- **Adapté** aux réalités et aux besoins opérationnels des **petits ministères et organismes**.
- Conforme à d'autres **initiatives de transformation gouvernementale** connexes et **appuyé** par les Services de gestion des applications gérés de manière centralisée.

## EN AVOIR POUR SON ARGENT ET ÉVITER DES COÛTS

L'approche collaborative et les services partagés de TPSGC permettent de réaliser des **gains d'efficacité** et l'**optimisation des ressources**, grâce à :

- l'**élimination des répétitions**;
- la **normalisation des services et des systèmes opérationnels à l'échelle du gouvernement**;
- la **simplification** des activités des services internes;
- la réalisation d'**économies d'échelle** grâce au **partage des fonctions, de l'expertise et des ressources communes**.

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **atteint ou dépassé cinq de nos neuf objectifs concernant les services de sécurité, d'administration et d'information !**

Pour les services de sécurité industrielle, nous surveillerons de près le volume d'activités et les types de demandes en 2013–2014. Nous avons également **combiné deux normes de service en une ayant une cible plus élevée** et avons **resserré une autre norme**.

Pour les services d'administration et d'information, nous avons ajouté **deux nouvelles normes de service, y compris une norme concernant les coûts**, pour témoigner de notre engagement accru à demeurer compétitif et à réaliser des économies.

### Services de sécurité industrielle

#### Délivrance d'attestations de sécurité

Normes de service	2011–2012		2012–2013				2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
Répondre aux demandes de cote de fiabilité simple dans un délai de sept jours ouvrables suivant la réception des demandes dûment remplies.	80 %	86 %	85 % ↑	79 %		N/D	85 %
Répondre aux demandes de cote de fiabilité complexe dans un délai de 120 jours ouvrables (*) suivant la réception des demandes dûment remplies. <b>NORME PLUS STRICTE !</b>	80 %	89 % ★	85 % ↑	↑ 90 % ★		N/D	85 %
Répondre aux demandes de cote de sécurité de niveau « Secret » dans un délai de 75 jours ouvrables suivant la réception des demandes dûment remplies ainsi que des documents ou des renseignements fournis par les tiers, et à condition qu'une cote de fiabilité complexe ait déjà été accordée.	80 %	83 % ★	80 % ↑	75 %		N/D	80 %

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS AND OBJECTIFS (SUITE)

### Services de sécurité industrielle (suite)

#### Délivrance d'attestations de sécurité

Normes de service	2011–2012		2012–2013				2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
Répondre aux demandes de renseignements simples (appels téléphoniques, messages vocaux et courriels) dans un délai de deux jours ouvrables	80 %	96 % ★	90 % ↑	88 %			-
Soumettre les demandes de renseignements complexes à un expert en la matière, en dehors du centre d'appels, dans un délai de deux jours ouvrables.	80 %	96 % ★	90 % ↑	88 %			-
Répondre aux demandes de renseignements ou les soumettre à un expert en la matière dans un délai de deux jours ouvrables. <b>NOUVEAU ! (*)</b>	-	-	-	-		N/D	90 %

### Services d'administration et d'information

#### Systèmes administratifs communs et ressources humaines

Normes de service	2011–2012		2012–2013				2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
Exécuter ses engagements clés avec les groupes de concertation dans le respect des délais et du budget, conformément aux plans annuels et au financement confirmé.*	90 %	97 % ★	95 % ↑	95 % ★	✓ (par grappe)	N/D	95 %
Exécuter dans le délai convenu les mouvements de rémunération établis dans les protocoles d'entente annuels avec les ministères et organismes fédéraux.	96 %	100 % ★	98 % ↑	99.7 % ★	✓		-
Offrir des services de rémunération en temps opportun. <b>NOUVEAU !</b>	-	-	-	-		N/D	90 %

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS AND OBJECTIFS (SUITE)

### Services d'administration et d'information (suite)

#### Imagerie documentaire

Normes de service	2011–2012		2012–2013				2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
Effectuer le traitement des documents par imagerie selon les ententes avec les clients.	99,9 %	99,9 %	95 %	99,2 % 		N/D	95 %
Réduire annuellement de 10 % les coûts d'imagerie documentaire par page.	-	-	100 %	100 % 			-
Réduire de 10 % les coûts d'imagerie de base par page. <b>NOUVEAU!</b>						Non disponibles en 2012 Résultats précédents <b>(1)</b>	90 %

\* La norme était de 160 jours ouvrables jusqu'en 2012–13.

\*\* Combinaison de deux normes de services pour le centre d'appels du Programme de sécurité industrielle.

\*\*\* La phrase incluait « dans le respect des délais, de la portée et du budget » jusqu'en 2012–13.

Pour obtenir les résultats relatifs aux normes de service de votre ministère si l'information est disponible (veuillez vous référer aux tableaux ci-dessus), n'hésitez pas à **communiquer avec nous. NOUVEAU!**

Nous prenons nos engagements envers les normes de services très au sérieux. Si vous avez des inquiétudes concernant nos normes de service ou des pistes d'amélioration à nous suggérer, n'hésitez pas à **communiquer avec nous.**

**(1)** « Selon l'exercice d'étalonnage de Doculabs, effectué en 2011, les services d'imagerie documentaire de TPSGC étaient cotés à 3,08 sur 5 comparativement à la moyenne de 3,60 sur 5 des groupes homologues. Cette évaluation n'est pas réalisée chaque année. Nos niveaux et nos normes de services sont fondés sur ceux de l'industrie de l'imagerie et sont conformes à la norme CAN/CGSB-72.34-2005 (Documents électroniques—Preuve documentaire) et à la norme CAN/CGSB-72.11-93 (Microfilms et images électroniques—Preuve documentaire). Nous respectons aussi la norme ISO 9001:2008 en matière de gestion de la qualité. »

## À VOTRE SERVICE : EXEMPLES CONCRETS

Exemples concrets de la façon dont nous avons été **à l'écoute** de nos clients et avons apporté des améliorations.  
**NOUVEAU !**

### Exemple

Les **services partagés en ressources humaines** de TPSGC offrent des services de rémunération aux ministères et aux organismes qui n'ont pas d'employés responsables de la rémunération à l'interne ou qui assument temporairement une charge de travail supplémentaire. Par le passé, TPSGC a fait face à la difficulté de surveiller la façon dont nous respectons les normes de service établies dans les protocoles d'entente avec nos clients.

Pour régler le problème, **nous avons été à votre écoute !** TPSGC a recueilli les commentaires et les conseils des clients dans le but de trouver la meilleure solution et a commencé à mettre à l'essai un **outil de suivi** pour contrôler le déroulement du travail et pour évaluer les échéances et les normes au sein du bureau de paye. Cet outil nous a permis de surveiller de près notre rendement et d'apporter immédiatement des modifications pour nous assurer de répondre aux besoins des clients en matière de rémunération. Compte tenu de la réussite de l'outil de suivi, nous le mettons davantage en application au sein de TPSGC.

## QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

Dans l'ensemble, le taux de satisfaction est très élevé en ce qui concerne les services partagés de gestion des ressources humaines et de regroupement d'utilisateurs des systèmes.

### Taux de satisfaction globale



Source : Enquête sur la satisfaction des clients

## POUR EN SAVOIR DAVANTAGE SUR NOS SERVICES DE SÉCURITÉ, D'ADMINISTRATION ET D'INFORMATION



### Sur le Web

Services de sécurité, d'administration et d'information :  
<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/secinfo-fra.html>



### Par courriel

- Services de sécurité : [ssi-iss@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:ssi-iss@pwgsc-tpsgc.gc.ca)
- Systèmes administratifs communs et services en ressources humaines : [SISP.SSIS@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:SISP.SSIS@pwgsc-tpsgc.gc.ca)
- Services d'imagerie documentaire : [Imaging.Imagerie@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:Imaging.Imagerie@pwgsc-tpsgc.gc.ca)
- Petits ministères et organismes : [SDAgeneralInfo-InfogeneralePMO@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:SDAgeneralInfo-InfogeneralePMO@pwgsc-tpsgc.gc.ca)



### Telephone

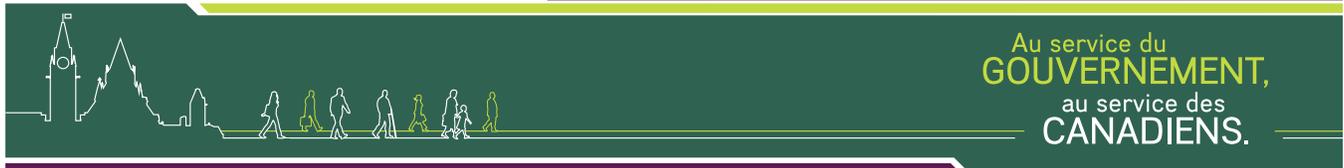
- Services de sécurité :
  - numéro sans frais : 1-866-368-4646
  - région de la capitale nationale : 613-948-4176
- Systèmes administratifs communs et services en ressources humaines : 613-947-8277
- Services d'imagerie documentaire : 819-956-6597
- Petits ministères et organismes : 613-943-1895



### Adresse postale

Pour les provinces à l'ouest de l'Ontario :  
Travaux publics et Services  
gouvernementaux Canada  
75 rue Bentall  
Winnipeg, Manitoba R2X 3B4

Pour l'Ontario et toutes les provinces à  
l'est de l'Ontario :  
Travaux publics et Services  
gouvernementaux Canada  
150 Boulevard Dion, B.P. 1000  
Matane, Québec G4W 4N3



# TPSGC @ VOTRE SERVICE

*Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014*

## TRADUCTION, INTERPRÉTATION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES

### SERVICES ET INITIATIVES

#### Principaux services

En matière de services linguistiques, nous répondons à vos besoins 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous traduisons les rapports les plus spécialisés, les documents les plus délicats et les messages Twitter et nous effectuons la révision des traductions. Nous assurons également d'autres services, notamment l'interprétation de conférences, la prestation de conseils linguistiques et l'élaboration de lexiques particuliers pour votre organisme.

#### TRADUCTION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES

- Services de traduction assurés **dans les deux langues officielles, les langues autochtones** du Canada et plus d'une **centaine de langues étrangères**.
- **Services de révision**, y compris l'évaluation professionnelle et l'assurance de la qualité.
- **Service personnalisé** : traducteurs sur place dans vos propres locaux.
- Domaines hautement **spécialisés** : économie, droit, environnement, médecine, biologie, génie civil, électrique, mécanique et industriel, informatique, technologies, sciences sociales et sciences humaines.
- **Traitement sécuritaire** des documents protégés et classifiés.
- **Garantie** de qualité quant au service assuré et à la satisfaction du client.
- **Réseau de langagiers professionnels** à l'échelle pancanadienne.

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### Principaux services (suite)

#### SERVICES DE NORMALISATION TERMINOLOGIQUE

- **Normalisation** et **diffusion** de la terminologie de divers secteurs de la fonction publique et **intégration** de cette terminologie à **TERMIUM Plus®**, la banque de données terminologiques et linguistiques du gouvernement du Canada.
- **Élaboration de lexiques** ou **de vocabulaires personnalisés**, et **révision de lexiques** et vocabulaire produits par les ministères et organismes clients.
- Élaboration et diffusion de produits qui contribuent à la qualité des communications dans les deux langues officielles :
  - le **Portail linguistique du Canada**, le premier site Web d'envergure nationale qui présente l'expertise canadienne dans le domaine de la langue (noslangues.gc.ca);
  - recommandations et rappels linguistiques;
  - **lexiques et vocabulaires bilingues ou multilingues** (tous offerts gratuitement);
  - **outils d'aide à la rédaction**;
  - **L'Actualité langagière**, la revue trimestrielle du Bureau de la traduction.
- Réponses à vos **questions** terminologiques et linguistiques.
- Participation aux travaux de comités de terminologie.

#### INTERPRÉTATION

- Services d'interprétation **en langues officielles, en langues autochtones du Canada et en langues étrangères à divers événements** : conférences intra ou interministérielles, rencontres entre ministres fédéraux et leurs homologues provinciaux ou territoriaux, sommets internationaux, échanges bilatéraux ou multilatéraux entre chefs d'État ou gouvernements.
- Services d'interprétation en **American Sign Language** (ASL) et en **Langue des signes québécoise** (LSQ).
- **Interprétation orale** en français ou en anglais et **tactile** pour personnes sourdes et aveugles.

#### SERVICES DU CENTRE DE CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE

- **Renseignements généraux** sur nos produits et services, ainsi que sur vos comptes et factures.
- Renseignements sur le mode d'utilisation :
  - **du Système de commande en direct**
  - **de TERMIUM Plus®**
  - **du Portail linguistique du Canada**

#### GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

- **Mobilisation efficace**
- **Communication fiable**
- **Suivi** de la satisfaction du client
- **Gestion des problèmes**
- **Planification stratégique** et ententes de service
- **Surveillance** de programme

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### Initiatives clés

Nous transformons les services et en créons de nouveaux afin de répondre aux besoins de notre clientèle et d'offrir un meilleur rapport qualité-prix. Au chapitre des technologies langagières, nous sommes sans cesse à l'affût des dernières tendances afin d'aider nos clients à remplir leurs obligations à l'égard des langues officielles dans un milieu en constante évolution.

#### NOSLANGUES.GC.CA SUR LE POUCE!

##### QUOI :

**La première application linguistique mobile** du gouvernement du Canada.

Mise au point par le Bureau de la traduction, l'application vous permet de consulter **TERMIUM Plus®**, la banque de données terminologiques et linguistiques du gouvernement du Canada.

**TERMIUM Plus®** est le produit-vedette du **Portail linguistique du Canada**, une vitrine de l'expertise canadienne dans le domaine langagier qui réunit en un seul endroit des ouvrages sur la langue et sur la rédaction, des jeux linguistiques, des outils d'aide à la rédaction et une foule d'autres ressources traitant de différents aspects du français et de l'anglais.

##### AVANTAGES :

- **Elle permet de trouver rapidement** l'équivalent français ou anglais d'une multitude de termes dans divers domaines.
- **Elle peut être téléchargée gratuitement** sur votre appareil mobile iPhone® ou BlackBerry® et est accessible sur toutes les plateformes de téléphone intelligent sur le Web

#### TRANSFORMATION DU BUREAU DE LA TRADUCTION

##### QUOI :

Initiative de transformation visant à moderniser l'organisation et à la doter de bases solides pour l'avenir.

##### AVANTAGES ET ÉCONOMIES DE COÛTS :

###### *Quatre piliers d'efficience :*

- Réforme du processus d'approvisionnement
- Rationalisation des locaux à bureaux et élargissement du télétravail
- Développement et adoption de technologies liées à la traduction
- Simplification des processus administratifs

###### *Expérience client améliorée :*

- **Uniformisation** des normes de qualité dans l'ensemble du gouvernement du Canada
- **Réduction des délais** d'exécution
  - Augmentation de l'efficience grâce aux outils technolangagiers et à l'automatisation des processus
- **Simplification** du Système de commande en direct
- Amélioration de l'**infrastructure sécurisée**
- Amélioration de la **tarification**

## EN AVOIR POUR SON ARGENT ET ÉVITER DES COÛTS

### Une nouvelle stratégie de prix pour simplifier nos processus

En 2013-2014, le Bureau de la traduction franchit un pas de plus vers l'atteinte de son objectif : devenir une organisation plus souple. Cette année, nous offrons aux ministères clients **une grille tarifaire plus transparente et plus simple** qui vise à répondre aux demandes de nos clients, à rationaliser les processus internes et à accroître l'efficacité.

Voici les principaux changements et leurs avantages :

- **Un tarif unique pour les services de traduction en langues officielles** : Ce tarif unique permettra de simplifier le traitement des textes généraux et spécialisés car nous n'aurons plus à déterminer le tarif applicable.
- **Une facturation minimale de 60 minutes** : Ce changement devrait permettre au Bureau de réduire ses coûts administratifs.
- **Un tarif horaire pour les services multilingues** : Les chefs de point de service n'auront plus à approuver des forfaits.

Dans un souci d'efficacité, le Bureau de la traduction a d'ailleurs procédé à l'optimisation de ses ressources, ce qui a permis de **réduire son coût par heure facturée de 89,12 \$ en 2010–2011 à 88,44 \$ en 2012–2013**. En augmentant son efficacité, le Bureau de la traduction pourra ultérieurement transférer à ses clients les économies qu'il réalisera sous forme de réduction de prix.

### Le saviez-vous?

Le Bureau de la traduction **garantit** entièrement ses services et apporte les corrections nécessaires aux textes qu'il a produits lorsqu'ils ne satisfont pas aux critères de qualité de ses clients. Ces corrections sont effectuées sans frais.

### Planifiez vos traductions pour éviter le supplément d'urgence

Un supplément d'urgence de 35 % s'appliquera lorsque le délai de livraison sera de moins de 24 heures ou lorsque la prestation du service exigera du travail après les heures normales d'ouverture, les fins de semaine et les jours fériés.

- Prévoyez dans votre calendrier de production un délai suffisant pour la traduction.
- Avisez-nous à l'avance de l'arrivée probable d'un travail urgent.
- Indiquez-nous clairement les parties du document qui doivent être traduites.
- Si vous devez nous confier des projets volumineux, pensez à nous les envoyer par tranche.
- Prévoyez les étapes des grands projets (par ex., campagnes de communication, manuels de formation) et contactez-nous pour établir un calendrier de travail.

### Mettez à profit la période de facturation minimale

- Pour chaque demande de services, un minimum de 60 minutes est facturé.
- Regroupez vos documents contenant peu de mots dans une même demande pour profiter pleinement de la facturation minimale d'une heure.

## EN AVOIR POUR SON ARGENT ET ÉVITER DES COÛTS (SUITE)

### Demandez un résumé

Demandez-nous de faire un résumé plutôt que de traduire le document en entier (surtout pour les traductions en langues étrangères).

### Demandez nos services en ligne

- Utilisez le formulaire de demande en direct, c'est facile et rapide. Une fois inscrit, vous pourrez :
  - utiliser les mêmes code d'utilisateur et mot de passe pour vos prochaines demandes;
  - consulter vos demandes antérieures;
  - obtenir une facture électronique mensuelle.
- Indiquez-nous clairement vos attentes dans la section « Instructions spéciales » du formulaire.

### Précisez qui est votre public cible

Dites-nous à qui s'adresse le document pour que nous puissions adopter le style et le niveau de langue appropriés.

### Transmettez-nous votre terminologie et vos documents de référence

- Aidez-nous à respecter votre terminologie d'un document à l'autre en nous envoyant du matériel de référence :
  - versions précédentes du document (dans les deux langues);
  - tout document ayant servi à l'auteur;
  - documents déjà traduits traitant du même sujet;
  - coordonnées d'une personne-ressource (l'auteur de préférence).

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **dépassé 7 de nos 9 objectifs pour la traduction, l'interprétation et autres services linguistiques !**

Du personnel dédié aux services aux clients et l'excellente collaboration avec ceux-ci, des services accessibles, un suivi serré des demandes ainsi que l'innovation continue sont parmi les facteurs qui ont contribué à ce résultat.

Comme l'indiquent les flèches du tableau, nous allons **hausser un de nos objectifs** et rajouter **une nouvelle norme de service** en 2013–2014 afin de raffermir notre engagement à mieux vous servir.

### Traduction et autres services linguistiques

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Répondre immédiatement aux demandes des clients envoyées en ligne au moyen de notre système de commande en direct et fournir le nom du conseiller du service à la clientèle.	99 %	98 %	99 %	99,2% ↑ ★	✓	-
Respecter le délai convenu de chaque projet qui a été défini dans les demandes de service.	90 %	95 %	90 %	96,1% ↑ ★	✓	95 %

### Services de normalisation terminologique

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Répondre aux demandes terminologiques dans un délai de un jour ouvrable.	95 %	100 %	95 %	97,3% ★		95 %
Répondre aux commentaires des utilisateurs concernant le contenu terminologique de TERMIUM dans les 30 jours.	-	-	90 %	99,2% ★		-
Diffuser dans <i>TERMIUM Plus</i> ® des fiches conformes aux normes de qualité en vigueur au Bureau de la traduction. <b>NOUVEAU !</b>	-	-	-	-		95 %

### Interprétation

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Répondre aux demandes des clients et déterminer leurs besoins dans un délai d'un jour ouvrable.	-	-	95 %	99,1% ★	N/D	-
Fournir les services d'interprétation pour tout événement qui relève du Bureau de la traduction.	-	-	95 %	97,8% ★	N/D	95 %

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS (SUITE)

### Services du centre de contact avec la clientèle

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Pendant les heures normales de bureau, traiter les courriels reçus dans la boîte du Bureau de la traduction et retourner les appels manqués (messages laissés dans la boîte vocale) le jour même, avant la fermeture des bureaux (17 h, HNE).	–	–	95 %	99 	N/D	95 %

### Gestion des relations avec la clientèle

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai de un jour ouvrable.	90 %	91 	95 %	N/D	✓	95 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables.	90 %	98 	95 %	N/D	✓	95 %

\*Maximum 2 écarts dans 95% des cas.

Si vous êtes un client gouvernemental et voudriez obtenir les résultats sur les normes de service de votre propre ministère (lorsque l'information est disponible), veuillez contacter votre gestionnaire de comptes.

### **NOUVEAU !**

Nous prenons nos engagements en matière de service très sérieusement. Si vous avez des préoccupations en rapport aux normes de services ou si vous avez des suggestions sur comment nous pouvons s'améliorer, n'hésitez pas à **communiquer avec nous**.

## À VOTRE SERVICE : EXEMPLES CONCRETS

Découvrez comment **nous avons pris connaissance des besoins de nos clients et y avons répondu.**

**NOUVEAU !**

### Exemple #1

#### **Nouvelle structure de prix**

*Vous souhaitiez une tarification plus simple et plus transparente. Nous vous avons entendus. En 2013-2014, le Bureau de la traduction a encore fait un pas vers l'atteinte de son objectif de devenir une organisation plus souple. Cette année, nous offrons à nos ministères clients **une grille tarifaire plus transparente et plus simple qui vise à répondre à leurs demandes, à simplifier les processus internes ainsi qu'à accroître l'efficacité.***

- **Un tarif unique pour la traduction en langues officielles :** Ce tarif unique facilitera le traitement des textes généraux et spécialisés, car il nous évitera d'avoir à déterminer le tarif applicable. De plus, vous n'aurez plus à vous demander quel tarif s'applique!
- **Un tarif horaire pour les services multilingues :** La facturation à forfait a été remplacée par un tarif horaire plus transparent.
- **Un seul supplément d'urgence, quel que soit le jour de la semaine**
- **Un tarif unique pour notre populaire service de traducteur sur place (en langues officielles)**

*Un client de la Direction générale de la politique stratégique et de la recherche d'Emploi et Développement social Canada a dit se réjouir de **ne plus avoir à se demander quel tarif s'applique** à ses demandes de traduction en langues officielles, car il peut ainsi mieux planifier ses dépenses.*

*De plus, comme nous sommes conscients que nos ministères clients sont confrontés à des restrictions budgétaires croissantes, le Bureau de la traduction **réduira le tarif** de son service de traduction en langues officielles **pour les clients qui lui confieront un volume de traduction plus grand en 2013–2014 qu'en 2012–2013 !** Communiquez avec nous pour en apprendre davantage.*

### Exemple #2

#### **Nouveau groupe de travail interministériel**

*Comme vous avez exprimé le souhait de **mieux comprendre comment les autres ministères gèrent leur programme de traduction** ainsi que de contribuer davantage à façonner l'avenir du Bureau de la traduction, nous avons créé le premier **Groupe de travail des clients sur les services de traduction (GTCST)**. Formé de cadres supérieurs représentant 15 ministères et organismes, ce groupe de travail permet de tenir des consultations, d'échanger des pratiques exemplaires de gestion du programme de traduction au gouvernement du Canada ainsi que de formuler des recommandations au Bureau de la traduction relativement aux priorités stratégiques, à la satisfaction de la clientèle, aux processus de prestation des services et à d'autres questions liées aux services communs.*

*Les réunions sont tenues tous les trois mois, ou selon les besoins, et sont appréciées par les membres du GTCST. Par exemple, la représentante du Service correctionnel du Canada nous a félicités d'avoir tenu une réunion très informative ayant permis de faire des rencontres intéressantes et la représentante du Service administratif des tribunaux judiciaires s'est dite **très heureuse** de rencontrer des représentants de différents ministères et d'échanger des pratiques exemplaires. Visitez la page GCPEDIA du GTCST !*

## QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

En 2011-2012, votre satisfaction globale à l'égard des services de traduction fournis par le Bureau était de 84% et 85% parmi vous mentionnaient avoir obtenu les services de traduction demandés dans des délais raisonnables. Du côté de la qualité de la traduction, près de 7 personnes sur 10 ont confirmé leur satisfaction.

### Satisfaction globale des clients et respect des délais



Source : 2 Sondage général de satisfaction de la clientèle 2011–2012\*

\*Sondage effectué à chaque deux ans. Pas de données disponibles en 2012–2013.

## POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE SUR NOS SERVICES DE TRADUCTION, D'INTERPRÉTATION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES



### Sur le Web

Traduction, interprétation et autres services linguistiques :  
<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/trdctn-trnslt-fra.html>



### Par courriel

Bureaudelatraduction.TranslationBureau@tpsgc-pwgsc.gc.ca



### Par téléphone

819-997-3300

Service d'urgence après les heures ouvrables : 1-855-997-3300