Nos services, nos normes et nos résultats de 2018 à 2019

Aperçu des normes de service – Nos services, nos normes et nos résultats de 2018 à 2019

Faits saillants

Il est essentiel de rendre compte des résultats par rapport aux normes de service pour déterminer la mesure dans laquelle nous avons bien servi nos clients. En 2017-2018, nous avons atteint ou dépassé 44 des 60 cibles, ce qui équivaut à une note globale de 73 %. Cela témoigne de notre engagement soutenu à répondre aux attentes de nos clients et à appuyer leur prestation de services aux Canadiens.

Les améliorations prévues pour 2018-2019 viseront à faire en sorte que les services soient encore plus axés sur les clients, notamment en veillant à ce que les normes de service se fondent sur la rétroaction reçue directement de la clientèle.

Le tableau suivant indique le nombre de normes de service qui avaient été adoptées pour chacune des cinq catégories de services de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), de même que le nombre de normes de service pour lesquelles nous avons atteint ou dépassé l'objectif fixé. Le tableau présente aussi le nombre de normes de service en place pour 2018 à 2019 dans les cinq catégories de services de SPAC.

Catégories de services	Nombre de normes de service pour 2017 à 2018	Nombre de normes de service pour lesquelles l'objectif a été atteint ou dépassé	Nombre de normes de service pour 2018 à 2019
Achats et ventes	12	9	11
Paiements et pensions	11	9	11
Biens et immeubles	6	5	2
Services de sécurité, d'administration et d'information	22	17	33
Traduction, terminologie et interprétation	9	4	11
Total	**60**	**44**	**68**

Achats et ventes – Nos services, nos normes et nos résultats de 2018 à 2019

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Achats et ventes » présentent les objectifs pour 2017 à 2018 et pour 2018 à 2019 qui sont applicables aux services suivants : outils et services d'approvisionnement, attribution de contrats et gestion des relations avec la clientèle. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2017 à 2018.

Outils et services d'approvisionnement

Norme de service	**Objectif 2017 à 2018**	**Résultat 2017 à 2018**	**Objectif 2018 à 2019**
Accuser réception des demandes de clients envoyées par voie électronique (p. ex. par courriel) dans un délai de 1 jour ouvrable.	95 %	99,9 %	95 %
Accuser réception des demandes de clients envoyées par télécopieur ou par la poste dans un délai de 2 jours ouvrables.	95 %	99,6 %	95 %
Transmettre aux clients le nom et les coordonnées de leur agent des achats dans un délai de 5 jours ouvrables suivant l'assignation d'une demande.	80 %	62,9 %	80 %
Fournir un accès en tout temps, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à des services d'approvisionnement d'urgence, selon la priorité et les délais fixés avec le ministère ou l'organisme client.	100 %	100 %	100 %
Fournir des services avec un niveau de qualité répondant aux attentes des clients.	80 %	84,3 %*	80 %
Fournir des services avec un niveau de précision répondant aux attentes des clients.	80 %	87,6 %*	80 %
Fournir des services hautement valorisés par les clients.	80 %	68,6 %*	80 %

Attribution de contrats

Attribuer les contrats dans le Secteur de la capitale nationale et les régions dans les délais suivants, selon la complexité évaluée du contrat.

Norme de service	**Objectif 2017 à 2018**	**Résultat 2017 à 2018**	**Objectif 2018 à 2019**
Contrats de complexité élémentaire : dans un délai de 80 jours ouvrables.	80 %	82,2 %	80 %
Contrats de complexité standard : dans un délai de 100 jours ouvrables.	80 %	73,2 %	80 %
Contrats de grande complexité : dans un délai de 100 jours ouvrables de la date de publication de la demande de soumissions originale. – Supprimée	80 %	81,8 %	Sans objet

Gestion des relations avec la clientèle

Norme de service	**Objectif 2017 à 2018**	**Résultat 2017 à 2018**	**Objectif 2018 à 2019**
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai de 1 jour ouvrable.	95 %	95 %	95 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de 3 jours ouvrables.	95 %	95 %	95 %

* Des données partielles seulement ont été recueillies au trimestre 4 compte tenu du délai fixé pour le présent exercice. Les données complètes et définitives devraient être disponibles au cours des semaines à venir.

Paiements et pensions – Nos services, nos normes et nos résultats de 2018 à 2019

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Paiements et pensions » présentent les objectifs pour 2017 à 2018 et pour 2018 à 2019 qui sont applicables aux services suivants : administration de la paye et des avantages sociaux fédéraux, administration des pensions fédérales et services du receveur général. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2017 à 2018.

Administration de la paye et des avantages sociaux fédéraux

Norme de service	**Objectif 2017 à 2018**	**Résultat 2017 à 2018**	**Objectif 2018 à 2019**
Répondre en moins de 180 secondes aux appels au Centre des services de paye.	80 %	72,4 %*	80 %
Pourcentage de mouvements de paye traités conformément aux normes de service .	95 %	46 %**	95 %

Administration des pensions fédérales

Norme de service	**Objectif 2017 à 2018**	**Résultats 2017 à 2018**	**Objectif 2018 à 2019**
Pourcentage d'opérations liées aux pensions et de paiements relatifs aux pensions traités dans les délais établis.	95 %	97 %	95 %
Pourcentage de premiers paiements de pension versés dans les délais établis.	95 %	96 %	95 %
Répondre en moins de 180 secondes aux appels au Centre des pensions concernant l'administration des pensions.	80 %	81 %	80 %

Services du receveur général

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Répondre en moins de 180 secondes aux appels concernant les chèques du receveur général.	80 %	80 %	80 %
Pourcentage de paiements versés par le receveur général au nom du gouvernement du Canada conformément aux échéanciers prescrits par la loi.	99 %	99,99 %	99,9 %
Pourcentage de paiements traités par le receveur général au nom du gouvernement du Canada conformément aux calendriers établis.	99 %	99,99 %	99 %
Répondre dans les 24 heures à toute demande de renseignements concernant l'état de chèques du receveur général.	99,9 %	99,99 %	99,9 %
Fournir en 2 jours ouvrables toute copie d'un chèque du receveur général émis au cours des 6 dernières années.	98 %	99,9 %	98 %
Publier Comptes publics du Canada dans les 24 heures suivant le dépôt au Parlement.	100 %	100 %	100 %

***Note de bas de page**
Depuis le 1er avril 2017 : On a répondu à 86 % des appels dans les 180 secondes. Le Centre de contact avec la clientèle (CCC) a amorcé d'importants efforts de recrutement à l'automne 2017. Plusieurs des employés embauchés au cours des six derniers mois sont nouvellement arrivés dans la fonction publique et ont besoin d'une formation et d'un soutien considérables. Au cours de la deuxième moitié de l'année, il y a eu plus d'appels liés à des trop-payés et aux impôts.

****Note de bas de page**
En 2017-2018, le Centre des services de paye a concentré ses efforts sur des demandes particulières, comme celles concernant les prestations d'invalidité et les congés de maternité ou parentaux, en veillant à ce que ces types de cas soient traités conformément aux normes de service. Ainsi, 87 % des demandes liées à l'invalidité et 79 % des demandes liées aux congés parentaux ou de maternité ont été traitées dans le délai de 20 jours prévu dans les normes de service. Le Centre des services de paye a également concentré ses efforts sur les opérations ayant un impact financier élevé, plutôt que sur celles ayant peu ou pas d'impact financier, mais n'avait pas la capacité ou l'automatisation nécessaire pour traiter tous les types de cas selon les normes de service.

Comme on l’a indiqué dans le cadre de l'initiative des RH à la paye, la rapidité avec laquelle les ministères et les organismes saisissent leurs données relatives aux employés a des répercussions notables sur le versement d'une rémunération exacte et en temps voulu, et la mauvaise qualité et la saisie tardive des données exigent des opérations supplémentaires ainsi qu'une augmentation du niveau de ressources requis pour traiter les cas.

En 2017-2018, la rapidité avec laquelle les ministères et les organismes ont saisi leurs données relatives aux RH était faible, ce qui a entraîné une augmentation considérable du nombre de cas signalés et de la complexité de ces cas. La situation a été aggravée par la mise en application d’un grand nombre de conventions collectives, qui prévoyait des paiements rétroactifs répartis entre Phénix et le Système régional de paye, ce qui a nécessité énormément d’opérations manuelles. Le Centre des services de paye comprend les répercussions que les erreurs de paye peuvent avoir sur les employés et veut réaffirmer son engagement à accroître sa capacité afin d’assurer le traitement des opérations plus rapidement.

Biens et immeubles – Nos services, nos normes et nos résultats de 2018 à 2019

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Biens et immeubles » présentent les objectifs pour 2017 à 2018 et pour 2018 à 2019 qui sont applicables aux services suivants : services de gestion des locaux à bureaux, services professionnels et techniques, et gestion des relations avec la clientèle. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2017 à 2018.

Services de gestion des locaux à bureaux

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Veiller à ce que les installations faisant partie du portefeuille des biens immobiliers de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) demeurent opérationnelles durant les heures normales de bureau, soit de 7 h à 18 h, du lundi au vendredi	99 %	99,78 %	99 %
Taux de satisfaction pour les appels de service signalés par l'intermédiaire du Centre national d'appels de service	90 %	89,21 %	90 %

Services professionnels et techniques

Exécuter les projets de plus de 1 M$ dans le respect des délais, de la portée et du budget, en suivant les principes du Système national de gestion de projet et les changements convenus avec les clients.

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Respect des délais. – Supprimée	95 %	96 %	Sans objet
Respect de la portée. – Supprimée	95 %	98 %	Sans objet
Respect du budget. – Supprimée	95 %	98 %	Sans objet

Gestion des relations avec la clientèle

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Fournir aux ministères et organismes clients des rapports d'avancement périodiques et régler les problèmes, le cas échéant. – Supprimée	100 %	100 %	Sans objet

Services de sécurité, d’administration et d’information – Nos services, nos normes et nos résultats de 2018 à 2019

Services de sécurité

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Services de sécurité » présentent les objectifs pour 2017 à 2018 et pour 2018 à 2019 qui sont applicables aux services suivants : Services de sécurité industrielle, y compris la délivrance d’attestations de sécurité; Centre d’appels du Programme de sécurité industrielle; Services de base de données sur l’intégrité; et marchandises contrôlées. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l’exercice 2017 à 2018.

Délivrance d’attestations de sécurité

Norme de service	**Objectif 2017 à 2018**	**Résultat 2017 à 2018**	**Objectif 2018 à 2019**
Traiter toute demande simple de cote de fiabilité (pour l’accès à des renseignements et biens protégés) dans un délai de 7 jours ouvrables. – Reformulée	85 %	96 %	85 %
Traiter toute demande complexe de cote de fiabilité (pour l’accès à des renseignements et biens protégés) dans un délai de 120 jours ouvrables. – Reformulée	85 %	92 %	85 %
Traiter toute demande simple d’attestation de sécurité (pour l’accès à des renseignements et biens classifiés) dans un délai de 75 jours ouvrables. – Reformulée	80 %	80 %	80 %
Traiter toute demande complexe d’attestation de sécurité (pour l’accès à des renseignements ou biens classifiés) dans un délai de 120 jours ouvrables. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	80%

Centre d’appels du Programme de sécurité industrielle

Norme de service	Objectif 201 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Répondre aux demandes de renseignements ou les soumettre à un expert en la matière dans un délai de 2 jours ouvrables.	90 %	88 %	90 %

Services de base de données sur l'intégrité

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Terminer les vérifications dans un délai de 4 heures.	80 %	99 %	80 %

Marchandises contrôlées (inscriptions, inspections et exemptions d'entreprises)

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Octroyer des certificats d'inscription (nouveaux et renouvelés) dans un délai de 32 jours ouvrables.	80 %	94 %	80 %
Effectuer les évaluations de la sécurité dans un délai de 32 jours ouvrables.	80 %	91 %	80 %
Octroyer des certificats d'exemption pour les visiteurs dans un délai de 10 jours ouvrables.	80 %	94 %	80 %
Octroyer des certificats d'exemption pour les travailleurs temporaires dans un délai de 30 jours ouvrables.	80 %	99 %	80 %

Services d'administration

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Services d'administration » présentent les objectifs pour 2017 à 2018 et pour 2018 à 2019 qui sont applicables aux services suivants : Solution de gestion des documents du gouvernement du Canada (GCdocs); Intégration des services partagés; Mes Ressources humaines du gouvernement du Canada (MesRHGC); Office des normes générales du Canada; Services de voyage partagés;

Services d’imagerie documentaire; GCsurplus; et Gestion des biens saisis. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l’exercice 2017 à 2018.

Solution de gestion des documents du gouvernement du Canada (GCDocs)

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
GCDocs offrira des services d’intégration à ses clients en temps opportun, conformément au plan établi. – Supprimée	90 %	100 %	Sans objet
S'acquitter des engagements énoncés dans le plan annuel, dans le respect des délais, de la portée et du budget. – Supprimée	95 %	100 %	Sans objet
GCdocs – Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai d’un (1) jour ouvrable. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	80 %
GCdocs – Répondre aux demandes de renseignements des clients et leur fournir des conseils et des directives dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	80 %
Veiller à ce que les documents de présentation créés par les responsables de GCdocs pour les réunions du Comité opérationnel des directeurs généraux de GCdocs soient affichés dans GCpédia, dans les deux langues officielles, dans les deux (2) jours ouvrables précédant les réunions. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	90 %

Intégration des services partagés

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
S’acquitter des engagements énoncés dans le plan annuel, dans le respect des délais, de la portée et du budget.	95 %	100 %	95 %
Les Services partagés en ressources humaines (SPRH) offriront des services de rémunération en temps opportun. – Supprimée	90 %	Non disponible	Sans objet

Les Services partagés en ressources humaines (SPRH) offriront des services de gestion de l'effectif et du milieu de travail en temps opportun. – Supprimée	Non disponible	Non disponible	Sans objet
Le Système de gestion des cas partagés (SGCP) intégrera les clients conformément au plan établi à cet égard. – Supprimée	90 %	70 %	Sans objet
Ressourcement : Les SPRH veilleront, pour les processus de ressourcement assortis d'un plan de projet et d'un échéancier, à atteindre les jalons établis et à arriver aux réalisations attendues. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	90 %
Classification : Les SPRH veilleront à prévoir une consultation avec le client et à établir un plan de travail dans les cinq (5) jours suivant cette réunion afin de présenter les normes de service. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	90 %
Rémunération : Les SPRH veilleront à ce que chaque conseiller ou conseillère en rémunération mène à bien le traitement de six (6) cas par jour afin que le travail du Centre des services de paye s'accomplisse. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	90%
Répondre aux demandes adressées au service de dépannage dans les délais établis selon les niveaux de priorité suivants : – Nouvelle **Priorité 1 – dans un délai d'une (1) heure;** **Priorité 2 – dans un délai de deux (2) heures;** **Priorité 3 – dans un délai de 24 heures;** **Priorité 4 – dans un délai allant de 24 à 48 heures.**	Sans objet	Sans objet	80 %
Veiller à ce que les clients de GCcas aient accès aux plateformes requises (c.-à-d. environnements de préproduction, de développement et de mise à l'essai par les clients, et de production) en fonction des dates figurant dans le calendrier d'intégration publié. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	90 %

Mes Ressources humaines du gouvernement du Canada (Mes RHGC)

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Mes RHGC offrira des services de déploiement à ses clients en temps opportun, conformément au plan établi. - Supprimée	90 %	Sans objet (La gouvernance du Regroupement des organismes centraux a annoncé sa décision d'annuler son intégration dans le système en raison de préoccupations liées à la rémunération et de la conviction voulant que ces problèmes puissent être mieux gérés avec le système actuel.)	Sans objet

Office des normes générales du Canada

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services d'inscription de l'Office des normes générales du Canada (ONGC). - Supprimée	80 %	92 %	Sans objet
Pourcentage de la collection des Normes nationales du Canada examinée pendant l'exercice (examen de 20 % par année pendant une période de 5 ans).	20 % (100 % sur 5 ans)	68 %	20 % (100 % sur 5 ans)

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Pourcentage des produits et des services certifiés par l'ONGC dans les délais prescrits. - Supprimée	85 %	86 %	Sans objet

Services de voyage partagés

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai d'un (1) jour ouvrable. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	80%
Traiter les demandes de renseignements des clients excluant celles qui concernent des tierces parties dans un délai de 15 jours ouvrables suivant leur réception. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	70%

Services d'imagerie documentaire

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Veiller à ce que toutes les demandes de services d'imagerie documentaire présentées par les ministères et les organismes soient exécutées dans les délais convenus.	95 %	94 %	95 %
Veiller à ce que toutes les demandes de service d'imagerie documentaire présentées par les ministères et les organismes soient exécutées au coût fixé dans l'entente conclue.	95 %	100 %	95 %

GCSurplus

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Veiller à ce que le site Web soit opérationnel en tout temps. - Nouveau	Sans objet	Sans objet	95 %

Gestion des biens saisis

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Respect des délais ordonnés par le tribunal 100 % du temps. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	100 %
Présence lors de la reprise, lorsqu'on le demande, 100 % du temps. - Nouvelle	Sans objet	Sans objet	100 %

Services d'information

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Services d'information » présentent les objectifs pour 2017 à 2018 et pour 2018 à 2019 qui sont applicables aux services suivants : *Gazette du Canada*; Éditions et Services de dépôt; Suivi électronique des medias; Recherche sur l'opinion publique; Coordination de la publicité et partenariats; et Communications. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2017 à 2018.

Gazette du Canada

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Atteindre un niveau de précision de 99 % (des documents publiés dans les parties I et II de la *Gazette du Canada*).	99 %	99,94 %	99 %

Éditions et Services de dépôt

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Pourcentage des demandes de renseignements des clients auxquelles on a répondu dans un délai de 48 heures.	80 %	94 %	80 %

Suivi électronique des médias

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Pourcentage de demandes de clients auxquelles on a répondu dans un délai de 48 heures. - Nouvelle	Sans objet	Sans objet	90 %

Recherche sur l'opinion publique

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Fournir des commentaires sur les propositions des fournisseurs dans les trois (3) jours ouvrables suivant la réception de la rétroaction. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	80 %

Coordination de la publicité et partenariats

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Examiner les énoncés des travaux dans un délai de trois (3) jours. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	90 %

Communication

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Pourcentage des demandes de renseignements des médias auxquelles on a répondu dans les délais négociés. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	100 %

Traduction, terminologie et interprétation – Nos services, nos normes et nos résultats de 2018 à 2019

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs de la catégorie de services « Traduction, terminologie et interprétation » présentent les objectifs pour 2017 à 2018 et pour 2018 à 2019 qui sont applicables aux services suivants : traduction et services linguistiques; services de normalisation terminologique; interprétation; gestion des relations avec la clientèle. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2017 à 2018.

Traduction et services linguistiques

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Livrer chaque demande de traduction en respectant les échéanciers.	95 %	95,14 %	95 %
Prendre en charge les demandes de traduction et confirmer la personne-ressource désignée dans un délai de 1 jour ouvrable.	95 %	87,30 %	95 %
Pourcentage de clients satisfaits des services de traduction. - Supprimée	90 %	89,93 %	Sans objet
Respecter les délais initiaux. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	90 %
Assurer le contrôle de la qualité des textes. - Nouvelle	Sans objet	Sans objet	70 %

Service de normalisation terminologique

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Répondre aux demandes reçues par le service de dépannage terminologique dans un délai de 1 jour ouvrable.	99 %	99,24 %	99 %
Publier, dans *TERMIUM Plus*, des fiches terminologiques conformes aux normes de qualité et de méthodologie. - Supprimée	95 %	93,98 %	Sans objet
Afin de s'assurer que la terminologie du gouvernement du Canada demeure actuelle, créer, mettre à jour ou désactiver 1 500 fiches dans chacun des trois domaines qui seraient déterminés par le Bureau de la traduction. - Nouvelle	Sans objet	Sans objet	95 %

Interprétation

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Fournir les services d'interprétation pour tous les événements faisant l'objet d'une demande de services présentée au Bureau de la traduction. - Supprimée	96 %	97,7 %	Sans objet
Pourcentage de clients satisfaits des services d'interprétation des conférences. - Supprimée	90 %	87,51 %	Sans objet
Évaluer chaque demande d'interprétation en langues officielles reçue et y donner suite dans un délai de trois (3) jours ouvrables. - Nouvelle	Sans objet	Sans objet	95 %
Évaluer chaque demande d'interprétation en langues étrangères reçue et y donner suite dans un délai de trois (3) jours ouvrables. - Nouvelle	Sans objet	Sans objet	95 %
Évaluer chaque demande d'interprétation visuelle reçue et y donner suite dans un délai de trois (3) jours ouvrables. - Nouvelle	Sans objet	Sans objet	95 %

Gestion des relations avec la clientèle

Norme de service	Objectif 2017 à 2018	Résultat 2017 à 2018	Objectif 2018 à 2019
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai de 1 jour ouvrable. - Supprimée	95 %	94,79 %	Sans objet
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de 3 jours ouvrables. - Supprimée	95 %	96,91 %	Sans objet
Répondre aux demandes de renseignements des clients envoyées par voie électronique (bureaudelatraduction.translationbureau@tpsgc-pwgsc.gc.ca) dans un délai de deux (2) jours ouvrables. – Nouvelle	Sans objet	Sans objet	95 %
Répondre aux demandes de création de comptes-clients dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de l'information requise. - Nouvelle	Sans objet	Sans objet	95 %