



TPSGC @ VOTRE SERVICE

Nos services, nos normes et nos résultats 2014–2015

MESSAGE DU SOUS MINISTRE ET DU SOUS MINISTRE DÉLÉGUÉ

NOUS SOMMES HEUREUX de présenter le quatrième numéro annuel de *TPSGC @ votre service : Nos services, nos normes et nos résultats 2014–2015*. À titre de principal fournisseur de services communs du gouvernement du Canada, nous avons pour mission d'offrir des **services** et des programmes **de première qualité** adaptés aux besoins des organismes fédéraux et d'assurer une **saine intendance** au profit de la population canadienne.

La publication de nos normes de service et l'établissement de rapports sur notre rendement à l'égard de ces normes constituent des éléments importants de notre Stratégie de service à la clientèle renouvelée, de même que des moyens de montrer notre **engagement soutenu à l'égard de l'excellence du service**. En 2013–2014, nous avons **atteint ou surpassé la majorité des objectifs relatifs aux normes de service**. Lorsque nous découvrons des lacunes, nous nous efforçons de les corriger et d'en faire plus pour vous, nos clients !

Nous continuons également de **transformer nos services** et de créer de **nouveaux services** économiques, ce qui est avantageux tant pour nos clients que pour l'ensemble du gouvernement. En outre, nous mettons à profit les mesures découlant de **Destination 2020** et de la **Politique sur les services** afin d'aider à façonner le Ministère d'aujourd'hui et de demain, en plus de répondre à vos besoins en constante évolution.

Dans ce numéro, vous trouverez :

- les normes de TPSGC à l'égard de ses principales offres de services, y compris les **services prioritaires** et de nombreuses initiatives **novatrices** et **axées sur les clients**;
- de l'information sur le **rapport qualité prix** de nos services, qui montre l'accent mis sur l'efficacité opérationnelle et la réalisation d'économies à notre clientèle et au gouvernement;
- les résultats de 2013–2014 pour chaque secteur de services;
- les normes de service et les **objectifs** révisés pour **2014–2015**, fondés sur les besoins de la clientèle, y compris les normes et les objectifs relatifs à nos services prioritaires;
- les façons de :
 - demander des résultats concernant les normes de service **selon le ministère client**, afin de favoriser l'ouverture et la transparence,
 - **fournir de la rétroaction** sur les services de TPSGC;
- des **points de référence** de l'industrie, le cas échéant;
- des exemples concrets de **moyens déployés par TPSGC pour résoudre les problèmes** et ainsi améliorer la satisfaction de sa clientèle dans les cas où des lacunes ont été relevées;
- des données sur la satisfaction de la clientèle;
- de nombreux autres éléments illustrant les trois principes de la **Politique sur les services** du Secrétariat du Conseil du Trésor : services axés sur le client, efficacité opérationnelle et culture de l'excellence en ce qui a trait à la gestion du service.

Nous vous remercions pour votre partenariat et votre appui soutenus. Nous avons hâte de collaborer avec vous, qui êtes des partenaires précieux dans le cadre de la gestion des opérations gouvernementales. ■



TPSGC @ VOTRE SERVICE

Nos services, nos normes et nos résultats 2014–2015

RENSEIGNEZ-VOUS SUR LES NOUVEAUTÉS TOUCHANT NOS INITIATIVES CLÉS

▪ Achats et ventes

- Ensemble des politiques du Programme des approvisionnements
- Comité consultatif des sous ministres adjoints sur la modernisation des achats
- [Achatsetventes.gc.ca](http://achatsetventes.gc.ca)
- Programme d'innovation Construire au Canada (PICC)
- Approvisionnement éclairé

▪ Paiements et pensions

- Transformation de l'administration de la paye
- Options sans papier pour les employés et les pensionnés
- Transformation de l'administration des pensions
- Modernisation de la fonction de receveur général

▪ Biens et immeubles

- Biens immobiliers 1—Services de gestion immobilière et d'exécution de projets (BI-1)
- Milieu de travail 2.0

▪ Services de sécurité, d'administration et d'information

- Gazette du Canada—Transmission électronique des avis de clients externes
- Présentation et paiement de factures par voie électronique
- Services de base de données sur l'intégrité
- Solution des Services de voyage partagés

▪ Traduction, terminologie et interprétation

- Transformation du Bureau de la traduction
- Application linguistique mobile
noslangues.gc.ca sur le pouce!

DÉCOUVREZ LES MOYENS QUE NOUS UTILISONS POUR NOUER LE DIALOGUE AVEC NOS CLIENTS

Série de forums destinés aux clients, aux thèmes et aux objectifs divers : tenus sous peu en 2014 et en 2015.
À suivre !

Normes de service davantage liées aux besoins des clients—mesurer ce qui compte vraiment pour nos clients.

L'avantage : bulletin électronique contenant les renseignements les plus récents sur nos services et nos initiatives.



TPSGC @ VOTRE SERVICE

Nos services, nos normes et nos résultats 2014–2015

APERÇU DES NORMES DE SERVICE

En 2013–2014, nous avons atteint ou dépassé 27 de nos 38 objectifs. Voilà qui illustre notre engagement perpétuel à répondre aux attentes de notre clientèle. Et là où n’avons pas atteint nos objectifs, nous continuerons de travailler en vue d’améliorer notre rendement.

En 2014–2015, nous continuerons de nous assurer que nos normes de service sont pertinentes pour les clients et qu’elles reflètent ce qui compte vraiment pour eux, notamment la rapidité d’exécution, l’accès, l’exactitude ou la qualité et le coût.

Catégorie de services (Cliquez sur une catégorie pour obtenir de plus amples renseignements.)	2013–2014			2014–2015
	Nombre de normes de service	Normes de service dont l’objectif a été atteint ou dépassé*	Certains résultats par client	Nombre de normes de service
Achats et ventes	8	2	√	8
Paiements et pensions	8	6		10
Biens et immeubles	8	8	√	8
Services de sécurité, d’administration et d’information	7	4	√	10
Traduction, terminologie et interprétation	7	7	√	7
TOTAL	38	27		43

* Un objectif exprime en pourcentage le nombre de fois où une norme de service a été entièrement respectée. Nos objectifs en matière de normes de service se situent habituellement entre 80 et 100 %.



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

RÉGION DU PACIFIQUE

Zones

La Colombie Britannique et le Yukon.

Bureaux

Les principaux bureaux sont situés à Vancouver et à Victoria.

Extranet (Publiservice)

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

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

Les principaux bureaux sont situés à Winnipeg, à Regina, à Saskatoon, à Edmonton, à Calgary et à Yellowknife.

Téléphone

780-497-3500

RÉGION DE L'ONTARIO

Zones

L'Ontario, à l'exception de la région de la capitale nationale.

Bureaux

Les principaux bureaux sont situés à Toronto, à Mississauga, à Kingston et à London.

Internet

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

Extranet (Publiservice)

<http://clientsontario.pwgsc-tpsgc.gc.ca/ont/>

Téléphone

416-512-5700

RÉGION DU QUÉBEC

Zones

Le Québec, à l'exception de la région de la capitale nationale.

Bureaux

Les principaux bureaux sont situés à Montréal et à Québec.

Internet

<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/apropos-about/quebec/index-fra.html>

Extranet (Publiservice)

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

Téléphone

514-496-3621

RÉGION DE L'ATLANTIQUE

Zones

La Nouvelle Écosse, le Nouveau Brunswick, l'Île du Prince Édouard et Terre Neuve et Labrador.

Bureaux

Les principaux bureaux sont situés à Halifax, Moncton, Charlottetown et St. John's.

Téléphone

902-496-5000

RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE

Zones

La région de la capitale nationale, y compris le Nunavut.

Bureaux

Les principaux bureaux sont situés dans la région de la capitale nationale.



TPSGC @ VOTRE SERVICE

Nos services, nos normes et nos résultats 2014–2015

ACHATS ET VENTES

PRINCIPAUX SERVICES

We provide departments and agencies with the expertise needed to **acquire complex commercial goods and services**.

Achatsetventes.gc.ca—outils et services d’approvisionnement

- **Apporter notre aide** durant le **cycle d’approvisionnement**, y compris pour l’**approvisionnement d’urgence**
 - Déterminer les biens ou les services à acquérir
 - Choisir la méthode d’acquisition la plus efficace pour gérer le processus de soumission
 - Élaborer les politiques du Programme des approvisionnements et soutien
 - Utiliser le Service électronique d’appels d’offres du gouvernement (SEAOG), entre autres
- Donner du soutien concernant les **offres à commandes** et les **arrangements en matière d’approvisionnement**, entre autres
- Donner du soutien relatif aux **approvisionnements complexes** dans le cadre des **grands projets** d’acquisition
 - Faire approuver les stratégies en matière d’approvisionnement complexe
 - Favoriser les retombées industrielles et les propositions de valeur
 - Promouvoir l’approbation de grands projets d’acquisition auprès du gouvernement du Canada
 - Appuyer les présentations du Conseil du Trésor concernant l’approvisionnement conjoint aux fins de l’approbation d’un projet ou d’un contrat (pouvoir de dépenser)
 - Rendre compte des grands projets à différents intervenants ou ministères
 - Exercer une fonction de secrétariat dans le cadre de projets d’approvisionnement complexe
- **Autres services et expertises**
 - Réaliser des études de marché pour déterminer la disponibilité des produits
 - Assurer la planification relative aux produits
 - Réaliser des études sur les méthodes d’approvisionnement
 - Assurer la maintenance d’une base de données statistiques et de la capacité de production de rapports
 - Fournir des outils d’approvisionnement servant d’appui à la fonction d’approvisionnement électronique
 - Fournir des services de voyage partagés



Gestion des relations avec la clientèle

- Engagement 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 nos services et en créons de nouveaux afin de mieux répondre aux besoins de notre clientèle et d'assurer une intendance efficace au profit de la population canadienne.

Achatsetventes.gc.ca—*(De plus en plus convivial !)*

Achatsetventes.gc.ca est un service Web qui permet aux acheteurs du secteur public et aux fournisseurs du secteur privé de trouver des renseignements sur l'approvisionnement. Le site héberge le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG), à l'adresse www.achatsetventes.gc.ca/donnees-sur-l-approvisionnement/appels-d-offres. Son application de gestion des appels d'offres à l'intention des autres ministères et organismes permet aux clients de saisir directement les appels d'offres visant à obtenir des biens et des services.

Avantages :

- Un **point d'accès unique** aux politiques et procédures en matière d'approvisionnement, aux appels d'offres, aux numéros d'identification des biens et services (NIBS), aux contrats octroyés de même qu'aux offres à commandes et aux arrangements en matière d'approvisionnement
- **Fonction de recherche pleinement intégrée** permettant aux utilisateurs de trouver des renseignements sur un approvisionnement et de cibler les politiques, approvisionnements et biens/services connexes.
- Services à **données ouvertes** permettant l'interopérabilité.
 - Les utilisateurs peuvent analyser les approvisionnements du gouvernement et recueillir des renseignements d'affaires en se fondant sur les tendances antérieures et les nouveaux approvisionnements prévus.
 - Les données sur l'approvisionnement sont uniformes, c'est à dire qu'il existe une définition commune de la structure de l'information; ces données nettoyées facilitent la vérification, l'analyse des dépenses et l'analyse des contrats.

Programme d'innovation construire au Canada (PICC)—*(Élargi afin d'ajouter un volet militaire !)*

Un programme de recherche, de développement et d'acquisition visant à **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 deviennent alors les premiers acheteurs et utilisateurs de ces innovations.

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** pour discuter avec eux des défis et des besoins et d'examiner les façons dont ces fournisseurs peuvent les aider à répondre à leurs besoins opérationnels.

Quoi de neuf :

- Le quatrième appel de propositions lancé dans le cadre du programme—le premier à comprendre le nouveau volet militaire—a pris fin en janvier 2014.
- Le résultat des évaluations des propositions reçues est actuellement disponible.
- Le dernier appel de propositions a été publié au printemps 2014.

Comité consultatif des sous ministres adjoints sur la modernisation des achats—**NOUVEAU!**

Un **comité constitué de sous ministres adjoints** cible les défis rencontrés par la collectivité de l'approvisionnement et des fournisseurs et en discute, pour ensuite faire des recommandations quant à la manière dont la fonction de gestion des approvisionnements du gouvernement peut assurer le meilleur rapport qualité prix à la population canadienne.

Ce comité, présidé par le sous ministre adjoint de TPSGC, est composé de sous ministres adjoints représentant 15 ministères et organismes, dont le Secrétariat du Conseil du Trésor. Les membres se réunissent trois fois par année ou à la demande du président afin d'évaluer l'environnement d'approvisionnement (par exemple, le cadre juridique et politique, le cadre de délégation des pouvoirs, la gouvernance, les nouvelles pressions en matière d'approvisionnement et les questions relatives à la capacité), de se pencher sur l'orientation future de l'approvisionnement et d'échanger des points de vue sur des sujets donnés.

Avantages :

- Renforce la gouvernance de l'approvisionnement.
- Offre une tribune novatrice permettant aux ministères et aux organismes de **discuter de défis communs**.
- **Améliore la communication** et renforce les relations d'affaires entre TPSGC, les organismes centraux et les ministères et organismes.
- Fait office de tribune où l'on peut discuter des politiques et des changements tactiques à venir avant qu'ils ne soient instaurés, pour ainsi tirer parti de l'avis de la collectivité de l'approvisionnement.

Ensemble des politiques du programme des approvisionnements

Un nouveau cadre stratégique pour le Programme des approvisionnements et des **instruments de politique** clairs, uniformes et exhaustifs ont été lancés en mai 2012 pour améliorer la fonction d'approvisionnement du gouvernement du Canada.

Avantages :

- Permet d'optimiser l'efficacité et l'efficacé du Programme des approvisionnements tout en permettant à la collectivité de l'approvisionnement d'accomplir le mandat de TPSGC.
- Rend plus transparent l'environnement politique du Programme des approvisionnements.
- Contribue de façon efficace et efficiente au transfert des connaissances en lien avec le Programme des approvisionnements.
- **Permet de consigner et de diffuser les pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement.**
- Confère **une plus grande cohérence et une plus grande souplesse** à la fonction d'approvisionnement.

Quoi de neuf :

- En 2014, **cinq nouveaux instruments** ont été mis en place afin d'appuyer la transformation du Programme des approvisionnements, à savoir *le Cadre de l'approvisionnement éclairé, le Cadre de gestion de l'information, la Politique sur l'utilisation d'avis indépendants en matière d'approvisionnement et la Politique sur la considération des avantages pour les Canadiens dans les approvisionnements du gouvernement et les Ligne directrice pour assurer la participation des petites et moyennes entreprises aux marchés publics*. **NOUVEAU!**

Approvisionnement éclairé—NOUVEAU!

L'approche repose sur quatre principes qui guident TPSGC dans sa manière d'effectuer des approvisionnements : **Mobilisation précoce, Gouvernance efficace, Avis indépendants et Avantages pour les Canadiens.**

Mobilisation précoce :

La mobilisation précoce consiste à **obtenir la participation des clients et des fournisseurs dès le début** du processus d'approvisionnement et tout au long de celui-ci afin de favoriser la collaboration et le dialogue, ce qui permet la mise en place des meilleures solutions possible pour les clients.

Gouvernance efficace :

La gouvernance efficace se rapporte aux **structures propres à un projet** que l'on établit afin de garantir que l'on connaît les décisions, les risques et les problèmes liés à ce projet et que des mécanismes d'acheminement clairs et précis sont mis en place à cet égard. Elle permet également d'atténuer les risques habituellement associés au fait de mobiliser les fournisseurs dès le début.

Avis indépendants :

La sollicitation d'avis indépendants dans le cadre du processus d'approvisionnement consiste à **faire appel à un tiers indépendant**, en général un expert de l'industrie, pour valider tout élément d'un approvisionnement donné.

Avantages pour les Canadiens :

La prise en compte des avantages pour les Canadiens consiste en examiner les **avantages socio économiques potentiels** tout au long du processus d'approvisionnement. Cette démarche suppose que l'approvisionnement fédéral vise la création d'emplois, l'innovation, l'offre de nouveaux débouchés aux fournisseurs et la réduction des obstacles à la participation des petites et moyennes entreprises et des entreprises autochtones. Tous ces éléments sont pris en compte lors de l'attribution des contrats.

Avantages :

Les principes de l'approvisionnement éclairé sont harmonisés avec les valeurs fondamentales du domaine des approvisionnements : l'*ouverture*, l'*équité*, la *transparence* et l'*intendance*.

Ces quatre principes visent à :

- **produire de meilleurs résultats** pour les clients;
- **favoriser la réussite**;
- **accroître la crédibilité** du processus d'approvisionnement du gouvernement;
- procurer des **avantages plus importants au Canada et à sa population.**

Nouvelle solution des services de voyage partagés

Un guichet unique permettant d'accéder à une gamme complète et de bout en bout de services de voyage ministériel.

Les Services de voyage partagés offrent des fonctions novatrices, comme :

- la demande en ligne de cartes de voyage ministériel;
- un système de gestion de l'apprentissage pleinement intégré proposant des modules de formation et des guides de l'utilisateur;
- un répertoire des établissements d'hébergement et de location de véhicules;
- un répertoire élargi, qui permet maintenant de consulter les classes économiques affichant les meilleurs tarifs économiques;
- de l'information sur les émissions de gaz à effet de serre.

Avantages :

- Tire parti du volume de voyages élevé pour négocier des **économies** avec les fournisseurs de choix.
- **Limite l'utilisation du papier**, conformément aux politiques en matière de respect de l'environnement.
- Automatise le **processus** autant que possible afin de réduire le nombre de tâches répétitives.
- **Centralise les données** afin de mieux déceler les tendances en matière de dépenses de voyage.
- Présente **de façon plus transparente** les coûts de voyage afin de faciliter la prise de décisions.
- Offre un **processus simplifié** pour effectuer rapidement des vérifications au besoin.
- Fournit des **données détaillées et cumulatives** claires aux gestionnaires responsables.

Quoi de neuf :

- Le portail Services de voyage partagés de prochaine génération a été mis en ligne le 7 avril 2014. **NOUVEAU !**
- TPSGC reconnaît qu'il y a actuellement certains enjeux et travaille à élaborer des solutions pour les régler.

À VENIR

Achatsetventes.gc.ca

- L'**intégration dans les systèmes d'approvisionnement en ligne** de Services partagés Canada et de Construction de Défense Canada (CDC) est réalisée au cours du présent exercice.
- Des activités en lien avec l'**intégration d'un répertoire commun de numéros d'entreprise** sont menées avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) et Industrie Canada afin d'harmoniser la collecte de renseignements sur les fournisseurs avec les nouveaux objectifs de services aux entreprises.

Approvisionnement éclairé

D'ici décembre 2016, TPSGC, par l'intermédiaire du Programme numérique d'approvisionnement, fera l'acquisition et entreprendra la mise en œuvre d'une **solution d'approvisionnement électronique**, soit un outil d'approvisionnement électronique très **efficace** et **simplifié** qui permettra de faire l'acquisition **en temps opportun** de biens et de services **adaptés aux besoins**. À l'appui des activités d'approvisionnement, cette solution remplacera les systèmes existants, qui sont désuets, par des outils électroniques modernes, ce qui **facilitera pour les clients l'achat des biens et des services** dont ils ont besoin pour réaliser leurs programmes et facilitera pour les **fournisseurs les relations d'affaires** avec le gouvernement fédéral.

La solution d'approvisionnement électronique offrira une **plateforme souple** axée sur les solutions existantes et les pratiques exemplaires disponibles sur le marché afin :

- de soutenir et de favoriser les gains d'efficacité dans les activités opérationnelles;
- de donner à TPSGC la souplesse nécessaire pour réagir aux changements graduels dans les opérations.

La solution d'approvisionnement électronique :

- permettra d'**accroître l'efficacité et l'efficience** à plusieurs niveaux, depuis la création de contrats jusqu'à l'affichage en ligne, en passant par la réception et l'évaluation des soumissions ainsi que la vérification du rendement des fournisseurs;
- rendra l'approvisionnement plus rapide, **plus économique** et **plus transparent**;
- **réduira les redondances du processus** et automatisera davantage ce dernier pour permettre aux agents de négociation des contrats de se consacrer à leurs tâches principales;
- permettra d'augmenter le volume de **données ouvertes** à la disposition des fournisseurs;
- **réduira l'utilisation du papier**, ce qui accélérera le traitement et permettra d'effectuer un meilleur suivi de l'information;
- sera plus **conviviale** et **liée** avec d'autres technologies du gouvernement du Canada.

ASSURER UN RAPPORT QUALITÉ-PRIX

Achatsetventes.gc.ca

- Depuis le lancement de ce site Web, TPSGC a lancé **2 948 appels d'offres**, publié **2 222 modifications** et attribué **4 808 contrats**. Le site a été visité à **1 769 340** reprises, et 450 499 documents d'avis d'appel d'offres ont été téléchargés à partir de celui-ci.
- Des fournisseurs tiers se servent des **données ouvertes sur l'approvisionnement** pour leurs services, notamment : bidsCanada.com, bidclerk.com, biddingo.com, bidocean.com, databid.com, pods.net, rfp.ca et merx.ca.

Avantages :

- un accès **souple et opportun** au secteur privé;
- une expertise en établissement d'**arrangement en matière d'approvisionnement et d'offres à commandes**;
- la capacité d'utiliser le **pouvoir d'achat** et d'**optimiser la valeur** au profit du gouvernement et de la population canadienne;
- de l'**information commerciale** de qualité recueillie grâce à notre présence régionale partout au pays;
- la conformité au cadre législatif, réglementaire et politique régissant l'approvisionnement fédéral, y compris les accords commerciaux nationaux et internationaux du Canada, les ententes sur la revendication territoriale globale, les règlements régissant la passation de contrats du gouvernement et la Politique sur les marchés du Conseil du Trésor, ainsi qu'aux règles visant la passation de contrats et aux exigences découlant des accords commerciaux internationaux;
- l'établissement d'outils de gestion des risques aux fins du Programme des approvisionnements.

Services de voyage partagés

La solide expérience en gestion des voyages sur laquelle repose Services de voyage partagés procure les avantages suivants :

- diminution des frais de transaction en général;
- garantie du tarif le plus bas;
- vérification par un tiers indépendant de la garantie du tarif le plus bas;
- système intégré des crédits de voyage à venir;
- rajustement dynamique des prix en fonction du volume de voyages et du rendement des services;
- mise à profit du volume de voyages élevé pour négocier des économies avec les fournisseurs de choix.

NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **atteint 2 de nos 8 objectifs concernant les services d'achat et de vente**. En 2014–2015, nous continuerons de concentrer nos efforts sur les contrats de complexité élevée. Nous avons redéfini nos normes de service en fonction du niveau de complexité des contrats attribués plutôt que sur la valeur de ceux-ci.

Outils et services d'approvisionnement	Objectif 2013–2014	Résultat 2013–2014	Accès par client	Objectif 2014–2015
Accuser réception des demandes de clients envoyées électroniquement (p. ex. par courriel) dans un délai d'un jour ouvrable.	95 %	99,8%★	√	95 %
Accuser réception des demandes de clients envoyées par télécopieur ou par la poste dans un délai de deux jours ouvrables.	95 %	92 %	√	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 %	73 %	√	80 %
Fournir un accès 24 heures sur 24 aux approvisionnements d'urgence.	n/a	n/a		100 %
Attribuer les contrats dans la région de la capitale nationale et les autres régions dans les délais suivants, en fonction de la valeur du contrat : <ul style="list-style-type: none"> dans un délai de 45 jours ouvrables pour les contrats d'une valeur inférieure à 25 000 \$; dans un délai de 80 jours ouvrables pour les contrats de 25 000 \$ à 100 000 \$; dans un délai de 100 jours ouvrables pour les contrats de 100 000 \$ à 400 000 \$; dans un délai de 100 jours ouvrables pour les contrats de 400 000 \$ à 1 000 000 \$. 	80 %	80 %★	√	Remplacées par les normes de service fondées sur la complexité définies ci-dessous
	80 %	77 %	√	
	80 %	64 %	√	
Attribuer les contrats dans le Secteur de la capitale nationale et les régions dans les délais suivants, selon la complexité évaluée du contrat : <ul style="list-style-type: none"> contrats de complexité élémentaire*, dans un délai de 80 jours ouvrables; NOUVEAU ! contrats de complexité standard**, dans un délai de 120 jours ouvrables. NOUVEAU ! 	sans objet	sans objet		sans objet
	sans objet	sans objet		sans objet

Gestion des relations avec la clientèle	Objectif 2013–2014	Résultat 2013–2014	Accès par client	Objectif 2014–2015
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai d'un jour ouvrable.***	95 %	(Aucun résultat)****		95 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables.***	95 %	(Aucun résultat)***		95 %

* L'achat élémentaire est clair. Le besoin est connu et reconnaissable et les méthodes d'évaluation sont simples.

** L'achat standard nécessite l'exercice d'un plus grand jugement, de même qu'un examen et une évaluation plus approfondis, effectués à l'aide de la technologie et des connaissances actuelles.

*** *IE* En 2012 2013, les normes de service se sont appliquées aux demandes de renseignements présentées aux chargés de comptes-clients ainsi qu'à tous les autres membres du personnel de la Direction générale des approvisionnements occupant un poste de gestionnaire ou de niveau supérieur.

**** *A* l'avenir, un outil de gestion des relations avec la clientèle facilitera le suivi.

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

Nous prenons nos engagements à l'égard des normes de service 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 sis@pwgsc-tpsgc.gc.ca).

★ Indique que l'objectif a été atteint ou dépassé. ↑ Indique une amélioration par rapport à l'exercice précédent.

ABORDER LES LACUNES ET LES PRÉOCCUPATIONS DES CLIENTS POUR ACCROÎTRE LA SATISFACTION

Exemple 1

Comblant les lacunes

TPSGC a de la difficulté à respecter les normes de service à la clientèle touchant les achats et les ventes, mais est déterminé à répondre aux préoccupations des clients. Afin de combler les lacunes, la Direction générale des approvisionnements de TPSGC renforce l'utilisation de la fonction offerte par l'Environnement automatisé de l'acheteur en fournissant des rapports mensuels détaillés et des renseignements (p. ex. matériel de formation), au besoin.

Au moyen d'une analyse détaillée, TPSGC cherche à relever les incohérences dans le processus d'approvisionnement afin d'élaborer un plan d'action de gestion visant à améliorer la prestation de services aux clients. En outre, il adoptera de nouvelles normes fondées sur la complexité des services d'approvisionnement, qui auront une portée accrue, car elles tiendront compte des opérations élémentaires et standards, sans égard à leur valeur. Ces nouvelles normes de service devraient mieux correspondre à la réalité des nouveaux processus d'approvisionnement.

Exemple 2

Réussite en matière d'approvisionnement éclairé sur GCpédia

Consultez des exemples de réussite d'approvisionnement éclairé à l'adresse

[http://www.gcpedia.gc.ca/gcwiki/index.php?title=Acquisitions Program Transformation - APT News Flash&setlang=fr&uselang=fr](http://www.gcpedia.gc.ca/gcwiki/index.php?title=Acquisitions+Program+Transformation+-+APT+News+Flash&setlang=fr&uselang=fr)

Exemple 3

Le gouvernement du Canada investit dans de nouvelles bottes pour les Forces armées canadiennes



AXÉ SUR
LE CLIENTÈLE !

Afin d'obtenir le meilleur produit qui soit, TPSGC et le ministère de la Défense nationale (MDN) se sont entretenus avec **des fabricants de chaussures de l'industrie canadienne** au sujet des caractéristiques que les soldats souhaitent retrouver dans une botte de combat. Les conclusions de cette consultation ont servi de **point de départ** à la définition des exigences des nouvelles conceptions.

Au total, treize bottes ont été reçues à la suite d'une demande de propositions, puis soumises à un processus d'évaluation fondé sur l'apparence et le rendement technique. Des utilisateurs ont ensuite essayé les trois bottes ayant obtenu les meilleurs résultats.

En octobre 2013, 600 soldats ont donc reçu l'une de ces trois paires de bottes. Les soldats devaient porter les bottes sur une période de 45 jours pendant leur instruction et l'exercice de leurs fonctions normales, et les évaluer par rapport aux nouvelles exigences.

À la fin de la période d'essai, les soldats ont évalué le rendement des bottes, et il a été déterminé que deux des trois paires avaient obtenu la cote de rendement visée. En conséquence, deux paires de bottes ont été approuvées aux fins de fabrication, montrant une fois encore notre **détermination** à fournir à nos militaires, hommes et femmes, les outils dont ils ont besoin pour effectuer leur travail, au pays et à l'étranger.

Exemple 4

Des économies de plus de 2 millions de dollars réalisées grâce au service de transfert des crédits pour voyages ultérieurs (CVU)



ÉPARGNES !

Chaque année, les ministères et les organismes du gouvernement du Canada perdent collectivement des millions de dollars en raison de CVU expirés. Cette situation est attribuable aux voyageurs occasionnels qui n'utilisent pas leurs CVU avant l'expiration de ceux-ci, aux ministères qui ne transfèrent pas les CVU au sein de leur organisation en raison d'un manque de ressources, ainsi qu'à la complexité de la coordination requise pour gérer efficacement les CVU.

Au début de 2013, l'équipe des Services de voyage partagés (SVP), en partenariat avec celle du portail Travel AcXess Voyage (TAV), a lancé une **version améliorée du service de transfert des CVU** afin de faciliter et d'automatiser le transfert de CVU entre les voyageurs d'une même organisation. Ce nouveau service de transfert des CVU a permis de **réduire le nombre de CVU expirés**, et ainsi de réaliser des **économies** considérables au chapitre des dépenses de voyage.

En l'espace de huit mois, le service de transfert des CVU a engendré des **économies de plus de 2 millions de dollars pour des ministères et des organismes du gouvernement du Canada**. Pendant cette période, **27 organisations du gouvernement du Canada se sont inscrites** au service et ont réalisé des **économies substantielles**.

QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

À la suite du sondage EKOS de 2009, diverses analyses ont été réalisées afin de déterminer des méthodes appropriées pour augmenter la satisfaction globale à la Direction générale des approvisionnements (DGA) de TPSGC. Le processus d'évaluation de l'exécution de contrats a été l'un des moyens employés afin de comparer le degré de réussite des différentes initiatives menées dans le cadre des programmes de la DGA.

- Du premier au troisième trimestre de l'exercice 2013–2014—taux de satisfaction de 74 % (les résultats du quatrième trimestre n'ont pas pu être obtenus en raison de difficultés techniques relatives à la collecte de données)
- Exercice 2012–2013—taux de satisfaction de 72 %
- Point de référence : sondage EKOS de 2009 (taux de satisfaction de 51 %)

Un autre sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle mené du 3 septembre au 31 décembre 2013 par la Direction de l'approvisionnement en communications (DAC) et dont le taux de réponse était de 41 % a obtenu les résultats suivants :

- En 2013, **98 % des répondants se disaient satisfaits ou très satisfaits** des services fournis par la DAC.

Au besoin, un suivi a été effectué auprès de certains chargés de projet et des possibilités d'améliorer le service ont été mises en œuvre. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce sondage, veuillez communiquer avec votre chargé de compte-client.

POUR EN APPRENDRE DAVANTAGE SUR ACHATS ET VENTES



Web

Achatsetventes.gc.ca



Courriel

achatsetventes.buyandsell@tpsgc-pwgsc.gc.ca



Téléphone

1-800-811-1148



TPSGC @ VOTRE SERVICE

Nos services, nos normes et nos résultats 2014–2015

PAIEMENTS ET PENSIONS

PRINCIPAUX SERVICES

Nous veillons à ce que les employés et les retraités de l'administration fédérale reçoivent leurs versements et à ce que le personnel concerné assume 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

- **Outils libre service en ligne**, pour consulter les états des gains et les relevés fiscaux et pour modifier une couverture
- Versement exact et en temps opportun de **paiements** aux employés
- **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)



Services du 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**

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** pour les employés qui quittent leur emploi et les pensionnés
 - Réponse aux **demandes de renseignements** et prestation de **conseils** et d'**orientation** concernant les prestations de retraite
- Prestation de **services efficaces d'administration de la paye et des pensions** par la Division des services spécialisés **au nom du ministère de la Défense nationale**
 - Traitement des **prestations de retraite** des Forces canadiennes
 - Prestation de services d'**estimation des prestations de retraite**
 - Réponse aux **demandes de renseignements** et prestation de **conseils**



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

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 **Projet de modernisation des services et des systèmes de paye** consiste à **remplacer** le Système régional de paye, mis en place il y a 40 ans, par un système de paye commercial et moderne, ainsi qu'à simplifier les processus d'affaires en fonction des normes de l'industrie d'ici 2015–2016.

Le **nouveau système de paye (Phoenix)** devrait être mis en place en 2015, soit une version et trois déploiements (juillet, octobre et décembre 2015). **NOUVEAU !**

Le **Projet de regroupement des services de paye** consiste pour sa part à transférer progressivement 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 :

- Services de paye **modernes, réguliers, en temps opportun, rentables** pour l'ensemble de l'administration fédérale.
- **Intégration transparente** au système des RH du gouvernement du Canada.
- **Processus d'affaires simplifiés, automatisation accrue et nouveaux outils libre-service** pour les employés et les gestionnaires.

Transformation de l'administration des pensions

Les initiatives de transformation de l'administration des pensions :

Elles tirent profit de la nouvelle solution de pension afin d'appuyer l'administration de **plusieurs régimes de pensions** ainsi que le **transfert à TPSGC des services d'administration des pensions de la Gendarmerie royale du Canada et des Forces armées canadiennes**. Ces initiatives entraîneront une diminution du coût d'administration des pensions pour le gouvernement, tout en améliorant le service à la clientèle et en l'harmonisant davantage avec les normes et les processus du gouvernement du Canada.

- Terminer en juillet 2014 le transfert à TPSGC de l'administration du Régime de retraite de la Gendarmerie royale du Canada. **NOUVEAU !**
- Poursuivre le transfert des régimes de pension des Forces armées canadiennes et l'établissement d'un bureau satellite du Centre des pensions de TPSGC dans le Secteur de la capitale nationale.

Avantages :

- Services d'administration des pensions **normalisés** et **efficaces** offerts à tous les participants de régimes de pension.
- Services d'administration des pensions **modernes** et **offerts en temps opportun** aux employés, aux pensionnés ainsi qu'aux ministères et aux organismes fédéraux.
- **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

TPSGC s'efforce continuellement de diminuer la quantité de papier qu'il utilise dans le cadre de ses opérations de rémunération. Des **options en ligne** ont été mises au point pour les pensionnés et les employés, notamment l'utilisation de postel pour ceux et celles qui n'ont pas accès au réseau du gouvernement. **NOUVEAU !**

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**.

Transformation de la fonction de receveur général

Modernisation de la fonction de receveur général :

Le receveur général poursuivra son initiative de modernisation visant à **examiner la prestation des services de trésorerie et de comptabilité** ainsi que les systèmes connexes de technologie de l'information (TI) et d'affaires. Il s'agit ainsi d'**assurer l'intégrité et la durabilité** des fonctions essentielles de trésorerie et de comptabilité pour l'ensemble du gouvernement. Nous encourageons la création d'un **gouvernement ouvert** en **améliorant l'accès** aux renseignements comptables de l'administration fédérale et en adaptant nos activités de trésorerie à l'ère numérique.

Cette année, les efforts viseront l'**établissement d'un modèle opérationnel** harmonisé avec le programme d'excellence du service de TPSGC, la vision de transformation de la gestion financière du gouvernement du Canada, ainsi qu'avec les pratiques de l'industrie sur les plans des fonctions de trésorerie et de la production de rapports. En collaboration avec le Bureau du contrôleur général, le receveur général **examinera l'ensemble actuel de systèmes centralisés et le Cadre de contrôle du receveur général**, dans le but de définir les besoins à venir et d'apporter des solutions novatrices à de nombreuses fonctions, comme l'**établissement des rapports centralisés**, l'**émission des paiements** et la **perception des recettes. NOUVEAU !**

Initiative sur le dépôt direct :

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.

Avantages :

- De plus en plus, le dépôt direct est la **méthode privilégiée** pour émettre des paiements.
- C'est une solution 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**.

À VENIR

Transition aux services d'imagerie pour le Centre des services de paye

À la fin de chaque vague de formation de conseillers en rémunération, le Centre des services de paye de la fonction publique continuera de surveiller et de mesurer le rendement des services d'administration de la paye afin d'atteindre les objectifs en matière de normes de service. **Le Centre des services de paye réduira sa dépendance au papier en adoptant les services d'imagerie** et un nouveau modèle de prestation de services, et il poursuivra ses activités de mobilisation et de communication auprès des ministères faisant partie de sa clientèle.

Nouvelle stratégie de dépôt direct

Afin d'accroître le nombre d'inscriptions au dépôt direct en 2014–2015, TPSGC met en œuvre une **nouvelle stratégie**. Elle a pour but de simplifier les processus fastidieux associés à l'inscription à l'aide du formulaire papier et d'offrir des **options simplifiées aux Canadiens souhaitant s'inscrire au dépôt direct**. Le receveur général contribuera à ces efforts en mettant en place un nouveau centre d'appels permettant l'**inscription par téléphone** et en examinant d'autres options d'**inscription sur le Web et en personne**.

Le receveur général instaurera un **nouveau processus de surveillance** pour vérifier que l'exigence d'adhérer au dépôt direct pour tous les nouveaux bénéficiaires de paiements est respectée. Ainsi, des rapports mensuels seront produits au moyen du Système normalisé des paiements afin de cibler les cas où des chèques sont émis à de nouveaux bénéficiaires de paiements.

ASSURER UN RAPPORT QUALITÉ-PRIX

Paiements et pensions

- Offre de services de paye **économiques** à l'échelle du gouvernement du Canada entraînant des **économies** annuelles de 78,1 millions de dollars en matière d'administration de la paye à compter de 2016-2017 grâce à la mise en œuvre de l'Initiative de transformation de l'administration de la paye à l'échelle du gouvernement.
- Offre de services d'administration des pensions **économiques** aux employés, aux pensionnés ainsi qu'aux ministères et aux organismes fédéraux, entraînant des économies annuelles de 29 millions de dollars.
- **Réduction de la production de papier** et des coûts connexes grâce aux produits de rémunération sans papier.



ÉPARGNES !

NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **atteint ou dépassé six de nos huit objectifs concernant les services de paiements et de pensions**. 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 de partout au Canada. En 2013, nous avons **dépassé de 1 %** la moyenne de nos homologues au chapitre des **prestations de retraite** et **de 14 %** au chapitre des **estimations de pension**.

En 2014–2015, 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	Objectif 2013–2014	Résultat 2013–2014	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif 2014–2015
À la réception de documents remplis par les conseillers en rémunération, assurer le traitement des opérations de rajustement de la rémunération par les bureaux de paye dans les délais* établis.	95 %	99,4 %★		Remplacée par la norme de service ci-dessous.
À la réception de documents remplis par les conseillers en rémunération, traiter les interventions sur les paiements traités par les bureaux de paye dans un délai de cinq jours ouvrables; NOUVEAU !	sans objet	sans objet		95 %
Pour les ministères faisant affaire avec le Centre des services de paye de la fonction publique, répondre aux demandes de renseignements et traiter les opérations conformément aux normes établies. NOUVEAU !	95 %	86 %		95 %

Administration des pensions fédérales	Objectif 2013–2014	Résultat 2013–2014	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif 2014–2015
Traiter les mouvements de pension et les paiements relatifs aux pensions dans les délais établis. <i>Englobe maintenant les pensions de la Gendarmerie royale du Canada et des Forces armées canadiennes.</i>	95 %	98 %★	Le résultat de TPSGC concernant les prestations de retraite en 2013 dépasse la moyenne de ses homologues de 1 %. Le résultat de TPSGC concernant les estimations de pension en 2013 dépasse la moyenne de ses homologues de 14 %. ⁽¹⁾	95 %
Répondre en moins de 180 secondes aux appels concernant le régime de pensions de retraite de la fonction publique.	80 %	77 %	Non disponibles en 2013 Résultats précédents	80 %
Répondre en moins de 180 secondes aux appels concernant le régime de pensions des Forces canadiennes. NOUVEAU !	sans objet	sans objet		80 %
Répondre en moins de 180 secondes aux appels concernant le régime de pensions de la Gendarmerie royale du Canada. NOUVEAU !	sans objet	sans objet		80 %

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

Cost Effectiveness Measurement (CEM)

- Organisations internationales d'administration des pensions dans les secteurs public et privé.
- Points de référence axés sur les statistiques d'une seule année.
- Soixante et un systèmes de pensions de premier plan à l'échelle mondiale ont été pris en compte dans le processus d'analyse comparative.
- Le groupe d'homologues propre au régime de pensions de retraite de la fonction publique se compose de 14 comparables. Les comparaisons les plus pertinentes sont celles effectuées par rapport aux régimes semblables en terme de nombre total de participants et de nationalité.

Quantitative Services Measurement (QSM)

- Administrateurs canadiens offrant des services de pensions aux fonctionnaires municipaux, provinciaux et fédéraux.
- Sept organisations de premier plan du secteur public de partout au Canada qui parrainent ou administrent des régimes de pensions au nom de plusieurs régimes de pensions participent au sondage de Quantitative Services Measurement.
- Les points de référence sont axés sur les aperçus et les tendances sur cinq ans.
- Le sondage fournit une mine de renseignements à l'intention des administrateurs de régimes de pensions ainsi que des points de repère dans un certain nombre de domaines essentiels, y compris les coûts, les facteurs liés au volume, les délais de traitement des demandes de services et la gestion qualitative des risques.

Services du receveur général	Objectif 2013–2014	Résultat 2013–2014	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif 2014–2015
Traiter quotidiennement les paiements fédéraux, en fonction des calendriers établis.	99,99 %	99,99 %★		99,99 %
Rapprocher les montants perçus par le receveur général du Canada dans un délai de deux jours ouvrables.	95 %	100 %★		95 %
Traiter dans les 24 heures toute demande de renseignements concernant l'état de chèques du receveur général.	99,9%	100 %★		99,9%
Traiter en deux jours ouvrables toute demande de copie d'un chèque du receveur général émis au cours des six dernières années. (La portée a été élargie! La norme portait sur les deux dernières années en 2013–2014.)	98 %	100 %★		98 %

Nous prenons nos engagements à l'égard des normes de service 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 sis@pwgsc-tpsgc.gc.ca).

★ Indique que l'objectif a été atteint ou dépassé. ↑ Indique une amélioration par rapport à l'exercice précédent.

ABORDER LES LACUNES ET LES PRÉOCCUPATIONS DES CLIENTS POUR ACCROÎTRE LA SATISFACTION

Exemples concrets des **efforts supplémentaires** que nous déployons pour les clients et de la façon dont nous maintenons une **communication ouverte** et continue avec eux.

Exemple 1

Le Centre des services de paye de la fonction publique à Miramichi, au Nouveau Brunswick, éprouve temporairement des difficultés à respecter les normes de service à la clientèle, mais s'engage néanmoins à répondre instamment aux préoccupations des clients.



En effet, il a été difficile de respecter les normes de service depuis l'arrivée récente de 27 ministères et comptes de paye supplémentaires par suite de la deuxième vague de transferts (octobre 2013), mais aussi en raison de la formation qui sera donnée à 197 nouveaux employés du Centre des services de paye. Voici les mesures qui ont été prises :

- Meilleure gestion de la charge de travail :** La charge de travail est mieux équilibrée entre les équipes, et le travail en attente est surveillé de près afin que tout nouveau retard soit immédiatement ciblé et que des ressources fassent des heures supplémentaires. De plus, les calendriers de formation ont été rajustés afin de maximiser la disponibilité du personnel.
- Équipes spéciales :** Des équipes spécialisées se voient maintenant attribuer des types de transactions précis afin d'assurer un traitement rapide et exact des demandes, plus particulièrement celles qui ont trait aux nouvelles embauches et aux cessations d'emploi. À titre d'exemple, une équipe de gestion de cas qui se consacre au repérage des problèmes liés aux processus et aux systèmes a été mise sur pied.
- Formation et outils :** Une formation supplémentaire et une optimisation des fonctions d'automatisation (imagerie et gestion des cas) sont en cours.
- Capacité améliorée :** Accueillir des employés chevronnés mobilisés.

Exemple 2

Le Centre des pensions du gouvernement du Canada **est attentif aux besoins de nos clients**; il tient compte de toute rétroaction, qu'elle soit positive ou négative. La nature des commentaires est examinée afin de trouver des façons novatrices d'améliorer l'expérience globale de nos clients. Voici quelques exemples d'améliorations qui ont récemment été apportées :

- Voici les commentaires des clients au sujet des avantages de la valeur de transfert. Manifestement, les clients bénéficieraient d'une **explication plus détaillée et d'un guide de référence rapide sur le processus**. Des renseignements supplémentaires ont été ajoutés à la trousse d'information sur la retraite pour aider le client à prendre une décision éclairée. En outre, le processus de valeur de transfert a été simplifié, et les clients reçoivent maintenant des mises à jour sur l'état d'avancement de leur demande.
- Afin d'améliorer l'expérience de la clientèle, nous avons **optimisé l'acheminement des appels de notre système de réponse vocale interactive** afin de nous assurer que les appelants sont dirigés vers l'agent compétent, ce qui permet de réduire au minimum le nombre d'appels transférés.
- Nous encourageons nos clients à remplir le « **sondage sur la satisfaction des appelants** » à la fin de chaque appel. Nous pouvons ainsi obtenir des commentaires en temps réel, tandis que les détails de l'expérience sont encore frais dans l'esprit du client, ainsi que des renseignements inestimables sur le rendement de nos employés et de nos processus.

AXÉ SUR
LE CLIENTÈLE !

Exemple 3

Bien que le bulletin d'information annuel sur les pensions ait été généralement bien reçu par les participants retraités, nous recevions, chaque année, des plaintes concernant sa longueur et son format, que l'on trouvait étrange (le bulletin était imprimé dans les deux langues officielles sur des feuilles de 8 po sur 28 po). Il était coûteux à produire, et les clients le trouvaient difficile à numériser ou à photocopier.

Cette année, le bulletin annuel Avis aux pensionnés et le relevé de dépôt direct ont été regroupés en un seul document : **le nouveau Relevé annuel de pension à l'intention des pensionnés**. Le nouveau relevé donne aux participants un aperçu complet de leur pension dans un langage simple et compréhensible. En outre, ce nouveau relevé a été remis aux participants dans la langue de leur choix, en plus d'être mis en ligne pour la première fois.

AXÉ SUR
LE CLIENTÈLE !

QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

- 83 % de nos clients sont satisfaits de la qualité globale des services de bureau de paye. (Source : Sondage auprès de la clientèle concernant les services de rémunération de 2013–2014)
- 79 % de nos clients sont satisfaits de la qualité globale des services du Centre des pensions. (Source : Sondage téléphonique automatisé sur les pensions de la fonction publique de 2013–2014)
- Les clients se sont dits grandement satisfaits de la formation et des conseils qui leur ont été fournis sur le système financier. (Source : Sondage sur la satisfaction concernant le Système financier ministériel commun de 2011–2012)

POUR EN APPRENDRE DAVANTAGE SUR NOS SERVICES DE PAIEMENT ET DE PENSION



Web

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



Courriel

- Services de paye—Applications Web de la rémunération : awraide.cwahelp@tpsgc-pwgsc.gc.ca
- Administration des pensions fédérales : pensioncentre.centredespensions@tpsgc-pwgsc.gc.ca
- Services du receveur général : RGENquire.RequetesRG@tpsgc-pwgsc.gc.ca



Téléphone

- Services de paye—Applications Web de la rémunération : 1-855-634-2358
- Administration des pensions fédérales : 1-800-561-7930
- Services du receveur général: 1 800 593 1666
 - Comptabilité et rapports : 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

Centre des pensions du gouvernement du Canada—Service du courrier
C. P. 8000
Matane (Québec)
G4W 4T6



TPSGC @ VOTRE SERVICE

Nos services, nos normes et nos résultats 2014–2015

BIENS ET IMMEUBLES

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 immobiliers**.

Services de gestion de locaux à bureaux

- **Gérer les besoins en locaux à bureaux** d'organisations fédérales conformément à la politique, aux lignes directrices et aux normes du gouvernement du Canada en matière de locaux
- **Conseiller** les clients sur l'approche la plus adéquate pour répondre à leurs besoins en locaux, p. ex. combinaison appropriée de locaux appartenant à l'État, de locaux loués et de locaux obtenus 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**
- Assurer une **intendance** efficace au profit de la population canadienne en offrant à l'État des solutions représentant une juste valeur

Services immobiliers

- **Conseiller** les clients relativement à la planification ou à la prise de décisions en ce qui concerne l'acquisition, la construction et l'entretien de biens en vue de trouver la solution immobilière la plus avantageuse
- Fournir des **services de réalisation de projets**, comme des services de conception et de construction, en vue de réaliser des projets de natures diverses (de la réhabilitation à l'aménagement) et dans différents types de biens (immeubles de bureaux, laboratoires, installations sécurisées, infrastructures maritimes, ponts, barrages, terrains et sites contaminés)
- Fournir des **services de gestion des immeubles et des installations** intégrant des pratiques et des technologies de pointe qui contribuent à réaliser des économies de coûts et à obtenir des avantages environnementaux
- Assurer une **expertise dans une vaste gamme de biens**, dont les immeubles de bureaux, les installations protégées, les laboratoires, les biens liés au transport, les installations à valeur patrimoniale, les sites et les terrains contaminés, etc.



Gestion des relations avec la clientèle

- Engagement efficace
- Communication fiable
- Suivi de la satisfaction du client
- Gestion des problèmes
- Service de planification stratégique des demandes
- Programme d'ententes de service
- Surveillance de programme
- Établissement des rapports du client

INITIATIVES CLÉS

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

Initiative Milieu de travail 2.0

Créer un milieu de travail moderne qui saura attirer des fonctionnaires, les maintenir en poste et leur donner les moyens de travailler de façon **plus intelligente, plus écologique et plus saine** afin de mieux servir la population canadienne. Une vaste gamme d'outils et de ressources sont disponibles pour assurer 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 de nouvelles technologies pour créer des liens, collaborer et communiquer à l'échelle du gouvernement et avec la population canadienne.

Visionner la vidéo **Le milieu de travail de demain !** Voir aussi les exemples d'autres ressources disponibles sur le site GCPEDIA de l'initiative Milieu de travail 2.0.

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 l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle**.
- Des immeubles **plus écologiques et plus économiques** grâce à l'engagement du gouvernement dans le cadre de la **Stratégie fédérale de développement durable à réduire son empreinte environnementale et à réduire les émissions de gaz à effet de serre provenant de ses activités**. Des économies pour la population canadienne sont ainsi réalisées.

Meilleures pratiques :

- **Poursuivre les activités de rayonnement** menées de concert avec les ministères clients dans le cadre de l'initiative Milieu de travail 2.0.
- Des **outils de soutien** ont été élaborés pour les clients, y compris la trousse d'outils relative à l'initiative Milieu de travail 2.0, l'outil Gérer la transition vers Milieu de travail 2.0, les *Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0*, des fiches de renseignements, une galerie de photos et plus encore.
- **L'accréditation de Milieu de travail 2.0** (http://www.gcpeia.gc.ca/wiki/Workplace_2.0_Accreditation), qui a été lancée en juin 2013, constitue un moyen novateur de mobiliser les ministères clients et d'amener ceux-ci à créer un milieu de travail moderne. L'accréditation de Milieu de travail 2.0 aide les ministères clients à planifier leur environnement de bureau afin d'y intégrer les éléments clés d'un milieu de travail moderne, efficace et efficient. L'accréditation est également utilisée à la fin d'un projet qui vise à évaluer la mesure dans laquelle (Bronze, Argent ou Or) les clients ont créé un environnement conforme à l'initiative Milieu de travail 2.0. Sont ainsi évalués les trois thèmes intégrés qui définissent un environnement conforme à l'initiative Milieu de travail 2.0 : les personnes, les locaux ainsi que la technologie et la durabilité.
- Les **webinaires et les exposés** à l'appui de l'accréditation continueront d'être tenus selon les besoins et en fonction de la demande.
- En avril 2014, **12 projets avaient obtenu l'accréditation**, et de nombreux autres font actuellement l'objet d'une évaluation.

Biens immobiliers 1—services de gestion immobilière et d'exécution de projets (BI-1)—NOUVEAU!

Le mécanisme de gestion de services BI 1 est composé de six contrats régionaux axés sur le rendement qui permettent d'offrir une **vaste gamme de services immobiliers visant les biens loués et appartenant à l'État partout au Canada pour le compte de TPSGC** ainsi que plusieurs autres gardiens de biens immobiliers fédéraux.

TPSGC mise sur le secteur privé pour renforcer sa capacité à fournir efficacement des services immobiliers complets, y compris des services de gestion immobilière pour les biens appartenant à l'État et obtenus par bail achat, des services d'administration des baux pour les locaux loués, des services de réalisation de projets et une foule d'autres services immobiliers (généralement classés dans la catégorie des services facultatifs) dans l'ensemble du Canada. Cette initiative complexe est de portée *nationale* et aura des répercussions sur tous les secteurs du programme des biens immobiliers de TPSGC, y compris les régions.

Avantages prévus :

- Engagement pris à l'égard du **maintien de l'intégrité des biens** et du respect des lois et des règlements applicables.
- **Capacité interne axée** sur les besoins du programme afin d'appuyer les objectifs et le mandat du ministère ou de la direction générale.
- **Souplesse** (rapidité) et **portée** (volume des travaux) accrues afin de s'adapter aux changements relatifs aux besoins opérationnels et aux priorités.
- Capacité à **examiner** les conclusions des récentes vérifications de TPSGC ou du Bureau du vérificateur général et à y donner suite.
- Capacité à **répondre à des demandes visées par différents niveaux de service**, aux exigences en matière de prestation de services et aux critères de rendement selon le type ou la catégorie de biens.

Meilleures pratiques :

- Consultations auprès de l'industrie
- Membres de l'équipe principale nationale, y compris l'ensemble des régions et des autres ministères participants.

À VENIR

Stratégie nationale de gestion des locaux des clients

Des consultations avec les clients tenues en 2012–2013 à propos de leurs engagements dans le cadre du Plan d'action pour la réduction du déficit ont révélé l'absence d'information cohérente et fiable sur la planification des locaux. Par conséquent, TPSGC procède actuellement **à l'élaboration et à la mise à l'essai d'une stratégie de gestion des locaux des clients à l'échelle nationale** de concert avec un ministère client. Les résultats de ce projet pilote aideront TPSGC à élaborer une approche visant à aider les clients dans la définition, la planification et la mise en œuvre de leurs stratégies nationales de gestion des locaux, tout en garantissant l'harmonisation avec TPSGC et leurs propres objectifs du portefeuille.

La Stratégie nationale de gestion des locaux fournira des **renseignements au sujet de la planification des locaux** fiables, en plus d'appuyer et d'orienter la prise de décisions liées à ce qui suit :

- l'acquisition, l'entretien et l'aliénation de locaux à bureaux et de locaux à usage particulier en fonction des besoins du programme d'un ministère client et de ses engagements en matière d'économies;
- le **suivi et la surveillance de l'information sur la demande** requise pour prendre des décisions touchant l'ensemble du portefeuille et des décisions d'investissement éclairées pour TPSGC et les clients;
- la gestion de la stratégie et du plan du portefeuille national de la Direction générale des biens immobiliers (DGBI) de TPSGC, qui permettra de rendre plus efficiente la façon dont nous gérons notre programme de gestion des locaux à bureaux.

Mise à jour du Guide pour les projets de locaux 101 de TPSGC

Le Guide pour les projets de locaux 101 de TPSGC a été lancé l'année dernière. Nous travaillons à mettre à jour le guide de travail afin d'y inclure d'autres renseignements sur le processus d'accréditation de l'initiative Milieu de travail 2.0 et une section sur la sécurité de l'immeuble de base par rapport à la sécurité des locataires. Cette mise à jour permettra à l'équipe de projet de TPSGC et au client de mieux comprendre les responsabilités relatives au financement en ce qui concerne la protection de nos immeubles et de nos locataires.

NOVUS

La solution NOVUS sera diffusée sous peu! Ce système de technologie de l'information intégré améliorera l'efficacité et l'efficacités avec laquelle les employés de la DGBI s'acquittent de leurs tâches quotidiennes. L'intégration des processus et des systèmes existants simplifiera l'échange de renseignements entre les domaines de travail, les fournisseurs de services et les clients de la DGBI, améliorant ainsi la prestation des services de cette dernière. Cette intégration aidera également la DGBI à trouver de meilleures façons de travailler et à améliorer le processus décisionnel ainsi que la production de rapports.

ASSURER UN RAPPORT QUALITÉ-PRIX

Biens et immeubles

L'optimisation des ressources est assurée grâce aux caractéristiques d'**évitement des coûts et des risques** suivantes :

- Mise à profit des **ressources** immobilières de TPSGC.
 - **Principales fonctions** comme les lois, l'orientation des politiques et 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.**
- **Expertise et connaissances** de TPSGC.
 - **Une équipe d'ingénieurs et d'autres spécialistes** veillent au respect des règles, des règlements, des codes, des politiques et des lignes directrices applicables.
 - **Des spécialistes du droit** atténuent les risques juridiques et les responsabilités légales.
 - **Expérimentés, les gestionnaires de projet** respectent les normes et les meilleures pratiques de l'industrie.
 - **Connaissances approfondies du personnel à l'égard des processus du gouvernement du Canada** concernant les organismes centraux, comme le Secrétariat du Conseil du Trésor.
- **La vaste expérience de TPSGC en passation de contrats et en approvisionnement se caractérise par ce qui suit :**
 - Accès **opportun et souple** au secteur privé.
 - Expertise en négociation **d'arrangements en matière d'approvisionnement et d'offres à commandes.**
 - Capacité à utiliser le **pouvoir d'achat** et à tirer profit des **économies d'échelle.**
 - **Information commerciale** recueillie grâce à notre présence régionale partout au pays.
 - Conformité avec les **règles et les exigences en matière de passation de contrats des accords commerciaux internationaux**, comme l'Accord de libre échange nord américain.

NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **dépassé tous nos objectifs à l'égard des services relatifs aux biens et aux immeubles pendant** trois années consécutives ! Les résultats obtenus démontrent notre engagement à améliorer continuellement le service et à répondre aux attentes des clients. Notre succès continu est attribuable à l'entretien préventif, à la gestion des interventions d'urgence, au travail rapide et professionnel du Centre national d'appels de service et à la réalisation de projets uniforme dans l'ensemble du pays, qui est assurée par le Système national de gestion de projet (SNGP).

En 2014 2015, nous nous efforcerons de maintenir une communication continue avec nos clients pour qu'ils demeurent satisfaits et d'encourager leur participation dès le début de la planification de projets afin d'assurer la réalisation des projets en temps opportun.

Services de gestion de locaux à bureaux	Objectif 2013–2014	Résultat 2013–2014	Accès par client	Objectif 2014–2015
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 %	99 % 		99 %
Obtenir un taux de satisfaction satisfaisant pour les appels de service signalés par l'intermédiaire du Centre national d'appels de service.	85 %	89 % 		85 %

Professional and Technical Services	Target 2013–2014	Result 2013–2014	Available by Client	Target 2014–2015
Réaliser les projets de plus de 1 M\$ dans le respect des délais, de la portée et du budget, conformément aux principes du SNGP, pourvu que certaines conditions* reposant sur des arrêtés de projet négociés ou sur des ententes de services précises soient respectées.				
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respect des délais ▪ Respect de la portée ▪ Respect du budget 	90 %	97 % 		90 %
	90 %	98 % 		90 %
	90 %	99 % 		90 %

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

Gestion des relations avec la clientèle	Objectif 2013–2014	Résultat 2013–2014	Accès par client	Objectif 2014–2015
Présenter des rapports d'étape périodiques aux ministères clients* et résoudre les problèmes, s'il y a lieu.	95 %	100 % 	√	95 %
Acheminer un accusé de réception des demandes de renseignements des clients dans un délai d'un jour ouvrable.	95 %	100 % 	√	95 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables.	95 %	100 % 	√	95 %

Pour obtenir les résultats de votre ministère (si l'information est disponible), veuillez communiquer avec votre chargé de compte. Si vous n'avez pas de chargé de compte ou si vous ne savez pas de qui il s'agit, n'hésitez pas à communiquer avec nous, à l'adresse RealProperty.Biensimmobiliers@tpsgc-pwgsc.gc.ca. Nous prenons nos engagements à l'égard des normes de service 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 sis@pwgsc-tpsgc.gc.ca).

 Indique que l'objectif a été atteint ou dépassé.  Indique une amélioration par rapport à l'exercice précédent.

ABORDER LES LACUNES ET LES PRÉOCCUPATIONS DES CLIENTS POUR ACCROÎTRE LA SATISFACTION

Exemples concrets de nos **efforts** déployés afin d'assurer une **communication ouverte** et continue avec nos clients.

Exemple 1

Renouvellement de l'accord sur les services immobiliers

La DGBI a collaboré avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) afin de **renouveler l'accord sur les services immobiliers avec l'ARC**, le plus important client utilisateur de locaux à bureaux de TPSGC. Un nouvel accord novateur sur les niveaux de service national pour la planification des investissements dans le portefeuille, la gestion de projets, la gestion des immeubles et la gestion des installations a été négocié avec succès. En outre, des indicateurs de rendement clés, qui comprenaient des produits livrables clairs et l'établissement de rapports, ont été mis en place. Des plans régionaux relatifs au portefeuille ont été élaborés et approuvés par les deux organisations et comprenaient des stratégies pour tous les sites de l'ARC à l'échelle nationale, permettant ainsi de s'assurer qu'une planification efficace du portefeuille a été mise en place.

La nouvelle entente marquait aussi l'introduction d'un **processus officiel pour les examens continus et l'amélioration continue**, ainsi qu'un processus permettant une collaboration plus étroite en ce qui concerne l'élaboration de politiques qui respectent les pouvoirs uniques de l'ARC et l'état de remboursement. Les problèmes persistants ont été réglés dans le cadre d'un modèle de leadership intégré qui comprend des ressources provenant de TPSGC et de l'ARC, de sorte que le **baromètre des relations avec la clientèle de TPSGC est au vert** pour la première fois en plus de quatre ans.



Exemple 2

Relever les défis avec Services partagés Canada

TPSGC a aidé SPC à relever plusieurs défis, comme la mise en œuvre d'une stratégie de regroupement des locaux de l'administration centrale ambitieuse, la fermeture de multiples centres de données et les regroupements effectués partout au pays. En outre, TPSGC a travaillé de façon diligente pour établir **des lignes directrices détaillées** régissant la négociation des transferts de locaux que le Ministère a entrepris avec ses 43 ministères partenaires et qui se termineront par la création d'une enveloppe de locaux distincte pour SPC.



Exemple 3

Gouvernance intégrée des laboratoires fédéraux (GILF)—Normes des laboratoires et mise en correspondance des biens



AXÉ SUR LE
CLIENTÈLE ET
HORIZONTALITÉ !

TPSGC soutient la GILF et y participe activement. Il s'agit d'un groupe dirigé par des sous-ministres et des sous-ministres adjoints visant à faire réaliser des **gains d'efficacité** au gouvernement du Canada **grâce à la collaboration horizontale**.

Le groupe, dont les principaux membres sont l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA), l'Agence de la santé publique du Canada (ASPC), Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC), Pêches et Océans Canada (POC), Environnement Canada (EC), Santé Canada (SC), Ressources naturelles Canada (RNC), le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) ainsi que le ministère de la Défense nationale (MDN) (Recherche et développement pour la défense Canada), a notamment pour objectif d'élaborer des normes et des lignes directrices relatives à la conception de laboratoires. TPSGC (DGBI) a élaboré la première phase de ces normes pour les laboratoires de sciences de la santé. Celles-ci sont maintenant appliquées, à titre d'essai, au projet touchant l'édifice Sir-Frederick-Banting au pré Tunney, ce qui permet d'économiser des **millions de dollars** et d'intégrer les dernières tendances et technologies internationales.

TPSGC (DGBI) a également permis aux ministères participant à la GILF d'utiliser un outil de mise en correspondance appelé Géoportail, grâce auquel ces ministères et organismes ont pu mettre en correspondance leurs laboratoires et leur équipement, ce qui favorise le partage de locaux et d'équipement et a permis au gouvernement du Canada de réaliser des **gains d'efficacité supplémentaires**.

Exemple 4

Milieu de travail 2.0



AXÉ SUR
LE CLIENTÈLE !

Afin de **démystifier** Milieu de travail 2.0 et d'**aborder les préoccupations des clients**, la DGBI de TPSGC a travaillé en étroite collaboration avec les ministères et les organismes clients, notamment la Commission de la fonction publique et le Commissariat aux langues officielles, qui ont récemment déménagé dans les deux nouvelles tours construites au 30, rue Victoria, et au 22, rue Eddy, à Gatineau.

Au début du projet, plusieurs clients devaient aborder les préoccupations de leurs employés et expliquer les possibilités et les changements prévus à la haute direction. TPSGC a soutenu ces clients en présentant de nombreux exposés, en prenant la parole à l'occasion d'assemblées générales, en offrant de la formation et en organisant des visites afin de répondre aux préoccupations et aux enjeux soulevés, de même qu'en élaborant et en fournissant des outils clés et essentiels comme la « **Trousse d'outils relative à l'initiative Milieu de travail 2.0** » et « **Migrer vers le Milieu de travail 2.0** ». Ces initiatives ont facilité l'élaboration des plans de gestion du changement des clients et favorisé la collaboration des équipes de projets, entraînant ainsi un **vaste appui à l'égard de la modernisation du milieu de travail**.

QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

Le baromètre de TPSGC permet de mesurer la satisfaction globale de la clientèle à l'égard des services de gestion des locaux et des biens immobiliers de TPSGC. Il permet d'évaluer plus de 20 ministères et organismes qui ont signé une ESM avec TPSGC. Le niveau de satisfaction de la clientèle est en hausse par rapport à 2012 (la première période d'établissement de rapports), et demeure élevée, s'établissant à 92 % pour le sous programme Locaux et à 91 % pour le sous programme Services immobiliers.

POUR EN APPRENDRE D'AVANTAGE SUR NOS SERVICES RELATIFS AUX BIENS ET AUX IMMEUBLES



Web

- Biens et immeubles : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/bns-prprt-fra.html>
- Milieu de travail 2.0: <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/mt-wp/mt-wp-fra.html>
- BI-1: <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/psi-rpsd/bi-rp-1-fra.html>



Courriel

- Biens et immeubles : RealProperty.Biensimmobiliers@tpsgc-pwgsc.gc.ca
- Milieu de travail 2.0: WP2.MT2@tpsgc.gc.ca
- BI-1: SAFPSinfo AFDS



Téléphone

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



TPSGC @ VOTRE SERVICE

Nos services, nos normes et nos résultats 2014–2015

SERVICES DE SÉCURITÉ, D'ADMINISTRATION ET D'INFORMATION

PRINCIPAUX SERVICES

Nous offrons des **services de sécurité** 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 communs**, 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

Sécurité des marchés

Services d'enquêtes de sécurité sur le personnel pour assurer la sécurité des contrats

- 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** les organisations du secteur privé canadien qui doivent avoir accès à des renseignements protégés et classifiés dans le cadre du Programme de sécurité des contrats
- **Réaliser des enquêtes de sécurité sur le personnel pour les employés** d'organisations enregistrées qui ont besoin d'avoir accès à des renseignements protégés et classifiés
- **Réaliser des inspections** d'organisations enregistrées, au besoin

Le Programme de sécurité des contrats appuie la passation de contrats du gouvernement :

- 6 000 listes de vérification des exigences relatives à la sécurité sont examinées annuellement
- près de 2 000 organisations sont inscrites annuellement
- plus de 100 000 demandes d'enquête de sécurité sur le personnel sont traitées chaque année
- quelque 2 000 inspections sont effectuées chaque année

Cadre d'intégrité—services de base de données sur l'intégrité

- **Assurer l'intégrité des activités d'approvisionnement et des opérations immobilières gérées par TPSGC** en veillant à ce que les transactions soient menées à l'abri de toute forme de corruption, de collusion et d'activités frauduleuses et que le gouvernement du Canada n'encourage pas par inadvertance des fournisseurs impliqués dans de telles activités illicites
- **Aider les autres ministères** cherchant à **appliquer les dispositions relatives à l'intégrité de TPSGC** à leurs demandes de soumissions et à leurs contrats en fournissant des services de base de données sur l'intégrité dans le cadre de protocoles d'entente afin de vérifier les renseignements sur les fournisseurs, de confirmer l'admissibilité des fournisseurs et d'assurer la conformité avec les dispositions relatives à l'intégrité
- Effectuer des **vérifications de l'intégrité des fournisseurs** pour les transactions d'approvisionnement **avant l'attribution des contrats**
 - Effectuer des **vérifications** de l'intégrité des **noms** des fournisseurs, des membres de leur conseil d'administration et de leurs sociétés affiliées afin de **confirmer l'admissibilité des fournisseurs** et de déterminer s'ils **respectent les dispositions relatives à l'intégrité**
- **Surveiller les fournisseurs pendant toute la durée du contrat**
 - Assurer la **surveillance continue** de tous les contrats attribués et acheminer un avis à l'autre ministère si l'on découvre une nouvelle déclaration de culpabilité ou une libération absolue ou sous condition
 - **Assurer une surveillance au titre de la diligence raisonnable**, plus particulièrement dans les cas où des accusations ont été portées à l'endroit des entreprises, ou que celles-ci font l'objet d'une enquête ou ont admis publiquement avoir eu recours à des pratiques opérationnelles contraires à l'éthique

Gestion des relations avec la clientèle

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

Services d'administration et d'information

Systemes administratifs communs et services en ressources humaines

- **Centre de développement et de soutien** desservant quatre groupes de concertation gouvernementaux, représentant plus de 100 ministères et organismes, dans la mise en œuvre de systèmes de gestion des ressources humaines (RH), d'administration financière et de gestion du matériel pour les applications communes à l'échelle du gouvernement, comme la version 9.1 de PeopleSoft (Mes RH du GC) et le système SAP
- **Solutions et améliorations novatrices** concernant les systèmes administratifs pour les ministères et organismes, tels que :
 - GCDOCS
 - Migration du Système d'information sur les ressources humaines (SIRH) de la version 9.1 de PeopleSoft
 - Système partagé de gestion de cas
- **Services de ressources humaines stratégiques et opérationnels** dans des domaines comme le ressourcement, 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 TI existants du client** ou hébergées sur un **portail Web** sécurisé
- **Accès immédiat** aux renseignements par les 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/CGSB 72.34 2005 de l'Office des normes générales du Canada (ONGC) pour ce qui est des documents électroniques, et norme CAN/CGSB 72.11 93 de l'ONGC en ce qui concerne les microfilms et les images électroniques

Services de publication

- Services d'édition et de publication de la Gazette du Canada
 - **Donner aux clients de l'aide et des conseils spécialisés** sur les règlements et les avis de publication dans la Gazette du Canada
 - **Tenir des réunions avec les clients** au cas par cas afin de les aider à améliorer la qualité de leurs avis
 - **Veiller à ce que tous les délais prescrits par la loi soient respectés** pour ce qui est de la publication des lois, des règlements et autres instruments législatifs
- Accès électronique aux publications du gouvernement du Canada
 - Veiller à ce que la population canadienne et les membres du Parlement aient **un accès libre et facile aux publications électroniques** produites par le gouvernement du Canada
 - Veiller à ce que le site Web soit opérationnel 95 % du temps
 - Fournir un **service de référence** pour les publications du gouvernement du Canada

INITIATIVES CLÉS

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

Services de base de données sur l'intégrité—NOUVEAU !

TPSGC aide les autres ministères cherchant à appliquer les dispositions relatives à l'intégrité de TPSGC au sein de leurs régimes d'approvisionnement en réalisant des vérifications de l'intégrité des fournisseurs afin de confirmer leur admissibilité et de déterminer s'ils respectent les dispositions relatives à l'intégrité.

Avantages :

- Donne l'**assurance** que les transactions sont conclues avec **les fournisseurs** qui **respectent la loi** et agissent en toute **intégrité**.
- Offre une **réponse rapide** (deux heures ou moins s'il n'existe aucune correspondance; 30 minutes pour les demandes urgentes).
- Facilite la **surveillance après l'attribution du contrat**.
- Permet **d'accroître la diligence raisonnable** à l'égard des fournisseurs.
- Augmente l'**uniformité** dans le traitement des fournisseurs à l'échelle du gouvernement du Canada.
- Permet de **réduire au minimum** la probabilité de résultats inexacts étant donné que les dossiers complexes sont traités au cas par cas.

À VENIR

Sécurité industrielle

Le centre d'appels du Programme de sécurité industrielle mettra en œuvre un **nouveau système téléphonique de centre d'appels** en 2014.

- Le nouveau système permettra aux agents de répondre aux demandes de renseignements **de manière plus efficiente**, ce qui améliorera le délai de réponse aux demandes des clients.
- **L'amélioration de la capacité d'établissement de rapports** fournira de précieuses données, ce qui permettra d'améliorer le service à la clientèle.

La Division de la sensibilisation en matière de sécurité industrielle mettra en œuvre **de nouvelles stratégies améliorées** en vue de cibler ses clients de l'industrie afin d'élargir sa portée et de satisfaire aux besoins des clients et de répondre à leurs demandes de renseignements concernant le Programme des marchandises contrôlées et le Programme de sécurité des contrats.

- **Plus grande visibilité des programmes** pour faire connaître encore davantage les programmes, et ainsi améliorer le service à la clientèle.

Portail Web des services de base de données sur l'intégrité

Les services de base de données sur l'intégrité sont en train d'élaborer un **portail Web** sécurisé où les directions générales de TPSGC et les autres ministères peuvent **présenter des demandes** et ont la possibilité d'**examiner les résultats des demandes** à partir d'un système automatisé de recherche de la base de données.

- Capacité à **visualiser toutes les demandes** envoyées et leur état.
- Ajout d'une **liste de « favoris »**, de sorte qu'il n'est plus nécessaire de saisir à nouveau des données de base pour la même entreprise chaque fois; seuls les détails du contrat seront nécessaires.
- **Accès contrôlé de façon sécuritaire** pour empêcher les utilisateurs non autorisés d'y accéder.
- **Portail de communication** entre les utilisateurs finaux et le personnel responsable de la base de données; toutes les communications seront consignées.
- **Élimination des communications par courriel**, ce qui permettra de réduire l'engorgement du système de courriel.
- **Réduction du fardeau administratif** et du temps nécessaire pour répondre aux demandes de renseignements simples où il n'existe aucune correspondance entre une demande et la liste des infractions.
- Nous pourrions ainsi consacrer nos **efforts** aux **dossiers complexes**.

GCDOCS

GCDOCS constitue l'évolution du Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information, un système de gestion des documents et des dossiers électroniques. Le déploiement a déjà commencé dans les ministères qui comptent parmi les premiers utilisateurs et devrait se poursuivre au cours des prochaines années.

- Fait partie de l'**initiative « gouvernement ouvert » du gouvernement du Canada**.
- Assure l'**uniformité de la tenue de 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.

Service partagé de gestion des cas

Une nouvelle initiative clé qui permettra à une organisation ou à une personne d'assurer la gestion, le suivi et le contrôle des activités, des tâches et des processus de déroulement du travail. Cette initiative devrait être lancée en 2015–2016.

- Conforme à la **stratégie de modernisation de la TI du gouvernement du Canada**.
- **Intégrée** à d'autres systèmes ministériels standards; il s'agira d'un 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.

Système de gestion des ressources humaines du gouvernement du Canada (Mes RH du GC)

Le programme Mes RH du GC de TPSGC met actuellement au point une **solution unique liée aux normes en matière de RH** qui sera utilisée par toutes les organisations fédérales à l'appui de la prestation de services communs en matière de RH à tous les fonctionnaires. Cette initiative s'inscrit dans le cadre de l'initiative de modernisation des RH visant à améliorer la prestation des services de RH, tout en mettant à profit les économies d'échelle réalisées grâce à la normalisation et au regroupement des processus et des systèmes relatifs aux RH.

Deux organisations pilotes (Bibliothèque et Archives Canada et les Instituts de recherche en santé du Canada) ont adhéré au programme en avril 2014 et, au cours des trois prochaines années, le programme Mes RH du GC **coordonnera la transition de tous les ministères**, qui délaisseront les applications ministérielles existantes en matière de RH pour adopter **la version unique de PeopleSoft du gouvernement du Canada**. En outre, le programme offrira un ensemble de services communs en matière de RH pour répondre aux besoins temporaires des ministères et des organismes qui cherchent à offrir ces services d'une manière rentable.

- Pour les Canadiens : **Une meilleure utilisation de l'argent des contribuables** en ce qui concerne la prestation des services de RH dans la fonction publique fédérale grâce au regroupement de plus de 40 systèmes de RH en un seul système central normalisé.
- Pour les ministères : **Des outils améliorés** pour que les spécialistes en RH puissent offrir des services de consultation de plus grande valeur à un coût opérationnel moindre.
- Pour les employés et gestionnaires : Libre service accessible et **prestation de services d'entreprise communs**.

Projet de remplacement du système d'information des ressources humaines (SIRH)

Une solution unique de système de gestion des RH (version 9.1 de *PeopleSoft*) a été lancée à l'appui des petits ministères et organismes. On s'attend à ce que 31 de ces petits ministères et organismes adoptent la version 9.1 de *PeopleSoft* d'ici la fin de l'exercice 2015–2016.

- **Adapté** aux réalités et aux besoins opérationnels des **petits ministères et organismes**.
- Harmonisé avec d'autres **initiatives de transformation du gouvernement** connexes en vue de normaliser, de simplifier et de regrouper les systèmes administratifs.

Fil de nouvelles RSS sur l'ensemble du contenu publié dans la *Gazette du Canada*, Partie I et Partie II

L'inscription au fil de nouvelles RSS permet d'être mis au courant automatiquement lorsqu'un flash d'informations sort.

Des catégories de RSS supplémentaires seront ajoutées pour que la population canadienne ait la possibilité de recevoir des mises à jour instantanées dès qu'un document, quel qu'il soit, est publié dans la *Gazette du Canada*, Partie I et Partie II. Ces ajouts devraient être effectués d'ici la fin de l'été 2014.

- Permet aux utilisateurs du site Web de la *Gazette du Canada* de se tenir informés plus facilement au sujet des avis juridiques et des règlements proposés publiés dans la Partie I et des règlements officiels publiés dans la Partie II.

Services d'imagerie documentaire

Les Services d'imagerie documentaire mettent à profit leur expertise pour créer, justement, un **centre d'expertise** qui fournira des services d'imagerie documentaire au gouvernement fédéral, sous forme de services gérés faisant appel au secteur privé.

- Des services d'imagerie documentaire **fiables et durables** qui sont conformes aux politiques du gouvernement fédéral en matière de gestion de l'information, de sécurité et de protection des renseignements personnels.
- **Coût optimal** attribuable à des rabais pour volume.
- **Des services opportuns et accessibles** évitant aux ministères et aux organismes de consacrer parfois jusqu'à huit mois au processus de passation de marchés, mais aussi d'engager les coûts associés à un tel processus.
- **Évolution des solutions** de concert avec les solutions d'entreprise de GCDOCS.

ASSURER UN RAPPORT QUALITÉ-PRIX

Services de sécurité, d'administration et d'information

L'approche collaborative et les services partagés de TPSGC permettent de réaliser des gains **d'efficience** et de **rentabilité** grâce à ce qui suit :

- **Élimination des chevauchements.**
- **Normalisation** des services et des systèmes opérationnels à l'échelle du gouvernement.
- **Simplification** des activités des services internes.
- Réalisation **d'économies d'échelle** grâce au **partage des fonctions**, de l'**expertise** et des **ressources** communes.
- Transition vers des publications **en format électronique uniquement.**

Services de base de données sur l'intégrité de TPSGC :

- Fournit une **solution** et les outils nécessaires puisque, dans l'ensemble, la capacité de TPSGC et du gouvernement du Canada à **valider la certification des fournisseurs** est limitée.
- **Accroît l'efficience des processus d'approvisionnement** pour le compte d'autres ministères qui ont besoin de vérifier l'intégrité des fournisseurs et élimine le **dédoublage d'efforts** liés à la création de nouvelles bases de données en mettant à profit les bases de données et les services de TPSGC existants.
- **Réduit le temps et les efforts** nécessaires pour annuler un contrat ou un bail et recommencer le processus d'appel d'offres s'ils sont informés d'une déclaration de culpabilité après les faits.

NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

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

Pour ce qui des services de sécurité industrielle, nous surveillerons de près le volume d'activités et les types de demandes en 2014 2015. En outre, nous **combinons deux normes de service en une seule norme dont l'objectif est plus élevé** et sommes actuellement en train de créer une **autre norme encore plus stricte** afin de mieux vous servir.

Pour les services d'administration et d'information, nous ajoutons **trois normes de service** touchant l'exactitude et l'accessibilité de nos services afin de mieux aborder tous les facteurs importants de satisfaction des clients, comme la rapidité, l'exactitude ou la qualité, l'accessibilité et le prix ou le coût.

Services de sécurité	Objectif 2013–2014	Résultat 2013–2014	Accès par client	Objectif 2014–2015
Délivrance d'attestations de sécurité				
Répondre aux demandes de cote de fiabilité simples dans un délai de sept jours ouvrables suivant la réception des demandes dûment remplies.	85 %	68 %		85 %
Répondre aux demandes de cote de fiabilité complexes dans un délai de 120 jours ouvrables suivant la réception des demandes dûment remplies.	85 %	93 % 		85 %
Répondre aux demandes de cote de sécurité « 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 %	62 %		80 %
Centre d'appels du Programme de sécurité industrielle				
Répondre aux demandes de renseignements ou les soumettre à un expert en la matière dans un délai de deux jours ouvrables.	90 %	71 %		90 %
Services de base de données sur l'intégrité				
Terminer 80 % des vérifications dans un délai de deux heures. NOUVEAU !	sans objet	sans objet		80 %

Services d'administration et d'information	Objectif 2013–2014	Résultat 2013–2014	Accès par client	Objectif 2014–2015
Systèmes administratifs communs et ressources humaines				
Le Secteur de l'intégration des services partagés (SISP) s'acquitte de ses engagements clés avec les groupes pluricellulaires dans le respect des délais, de la portée et du budget, conformément aux plans annuels et au financement confirmé.	95 %	95 %★	√ (by cluster)	95 %
Les Services partagés en ressources humaines (SPRH) offriront des services de rémunération en temps opportun.	90 %	93 %★	√	90 %
Imagerie documentaire				
Réduire annuellement de 10 % les coûts d'imagerie documentaire par page.	100 %	100 %★		100 %
Gazette du Canada				
Atteindre un niveau de précision de 99 % (des documents publiés dans les parties I et II de la Gazette du Canada). NOUVEAU !	sans objet	sans objet		99 %
Éditions et Services de dépôt				
Assurer l'accessibilité au site Web publications.gc.ca tous les jours 24 heures sur 24. NOUVEAU !	sans objet	sans objet		95 %

Pour obtenir les résultats relatifs aux normes de service de votre ministère, lorsque l'information est disponible (voir les tableaux ci dessus), n'hésitez pas à communiquer avec nous. Nous prenons nos engagements à l'égard des normes de service très au sérieux. Si vous avez des inquiétudes concernant vos normes de service ou des pistes d'amélioration à nous suggérer, n'hésitez pas à communiquer avec nous (à sis@pwgsc-tpsgc.gc.ca).

★ Indique que l'objectif a été atteint ou dépassé. ↑ Indique une amélioration par rapport à l'exercice précédent.

ABORDER LES LACUNES ET LES PRÉOCCUPATIONS DES CLIENTS POUR ACCROÎTRE LA SATISFACTION

Exemple 1

Comblé les lacunes

TPSGC a éprouvé de la difficulté à respecter les normes de service à la clientèle touchant les services de sécurité industrielle, mais est déterminé à améliorer son service à la clientèle. Les normes de service relatives aux services de filtrage de sécurité du personnel de TPSGC et au Centre d'appels du Programme de sécurité industrielle n'ont pas été respectées en 2013–2014 en raison de facteurs comme une augmentation du volume d'activité et des problèmes de capacité. Afin de régler ces problèmes, **de nouvelles ressources ont été embauchées et un nouveau système téléphonique est mis en œuvre**. Finalement, nous avons **augmenté les activités de sensibilisation et de formation** destinées au secteur privé ainsi qu'aux responsables des projets et des contrats afin de faciliter la présentation de formulaires d'enquête de sécurité dûment remplis en temps opportun.

Exemple 2

Systèmes administratifs communs et services en ressources humaines

Par le passé, l'équipe des relations stratégiques avec les clients du secteur de l'intégration des services partagés (SISP) a fourni **un soutien aux communications stratégiques et à la gouvernance** au sein de collectivités hôtes afin de garantir que nos clients ont été bien appuyés et qu'ils ont eu accès à un point de contact unique pour obtenir des services. Le SISP a toutefois dû donner un niveau accru de soutien aux clients du fait qu'il est l'un des **principaux intervenants dans la transformation des systèmes administratifs** au sein du gouvernement du Canada.

Pour s'adapter à ce nouveau mandat, le SISP a dû établir des paramètres élevés quant à la **collaboration horizontale** entre de nombreux intervenants. À titre d'exemple, l'**équipe des relations stratégiques avec les clients** a dû accroître sa charge de travail pour fournir **des services de communication et de coordination ainsi qu'une gouvernance efficace et un soutien stratégique** d'une manière beaucoup plus horizontale. Les clients ont besoin d'un tel niveau de soutien afin d'apporter les changements à grande échelle requis pour se conformer au programme de transformation du gouvernement du Canada.

L'équipe des relations stratégiques avec les clients a adopté une approche horizontale, non seulement pour mobiliser les collectivités hôtes, mais aussi pour appuyer les secteurs visés par une transformation (comme Mes RH du GC) qui accueilleront les clients en pleine transition. En **faisant participer** les deux collectivités par l'intermédiaire de communications périodiques, y compris des rencontres en personne, et en **collaborant** avec les différents partenaires et intervenants du secteur, l'équipe des relations stratégiques avec les clients est à même de déterminer plus efficacement et de traiter de façon plus appropriée les problèmes ou de répondre aux préoccupations, ainsi que de mettre de l'avant un avantage stratégique en vue de réussir ces projets de transition.



AXÉ SUR
LE CLIENTÈLE !

Exemple 3

Services des publications avec Environnement Canada

Dans le cas d'Environnement Canada, TPSGC a **exploré activement des façons d'améliorer la collaboration continue** pour la publication de nombreux dossiers sur la réglementation souvent volumineux dans les parties I et II de la Gazette du Canada. Afin de permettre à TPSGC de continuer de répondre aux besoins d'Environnement Canada, il a été convenu par les deux parties qu'Environnement Canada préparera des **prévisions trimestrielles** contenant les initiatives de réglementation qu'il prévoit publier dans la Gazette du Canada, de même qu'une liste des dates de publication ciblées et du nombre de pages de chaque document. Cet outil permettrait d'**améliorer grandement la capacité de TPSGC à planifier adéquatement les publications importantes d'Environnement Canada et de répondre à ses besoins.**



AXÉ SUR
LE CLIENTÈLE !

QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

Systemes administratifs communs et services en ressources humaines

Le SISP suit et mesure, de façon diligente, la satisfaction de la clientèle dans les deux domaines clés suivants :

- 88 % des clients se sont dits généralement satisfaits des services partagés en ressources humaines fournis (2013–2014);
- 75 % des clients se sont dits généralement satisfaits des services de regroupement d'utilisateurs des systèmes fournis (2013–2014).

Services de publication

En 2011, le conseiller stratégique a mené un sondage sur la satisfaction de la clientèle au nom de la Direction de la Gazette du Canada (DGC) de TPSGC. Selon les réponses des clients ayant publié des avis dans la Gazette du Canada, la DGC a une cote très élevée de 95 % en ce qui concerne **la satisfaction globale** à l'égard du service aux clients. Les cotes relatives à des **aspects précis du service** (p. ex. le professionnalisme, la courtoisie et la compétence du personnel) allaient de 85 % à 96 %.

POUR EN APPRENDRE D'AVANTAGE SUR NOS SERVICES DE SÉCURITÉ, D'ADMINISTRATION ET D'INFORMATION



Web

- Services de sécurité, d'administration et d'information : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/secinfo-fra.html>
- La Gazette du Canada : <http://www.gazette.gc.ca>
- Cadre d'intégrité : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/ci-if-fra.html>
- Éditions et Services de dépôt : <http://www.publications.gc.ca>



Courriel

- Services de sécurité : ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca
- Systemes administratifs communs et services en ressources humaines : SISP.SSIS@tpsgc-pwgsc.gc.ca
- Services d'imagerie documentaire : Imaging.Imagerie@pwgsc-tpsgc.gc.ca
- Petits ministères et organismes : SDAgeneralInfo-InfogeneralePMO@tpsgc-pwgsc.gc.ca
- La Gazette du Canada : info.gazette@tpsgc-pwgsc.gc.ca
- Cadre d'intégrité : Micheline.Nehme@tpsgc-pwgsc.gc.ca; Lynne.Tomson@tpsgc-pwgsc.gc.ca
- Éditions et Services de dépôt : publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca



Téléphone

- 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 : 613-947-7838
- La Gazette du Canada—numéro sans frais : 1-866-429-3885/région de la capitale nationale : 613-996-2495
- Cadre d'intégrité : (819) 956-3360; (819) 956-0174
- Éditions et Services de dépôt —numéro sans frais 1-800-635-7943/région de la capitale nationale : 613-941-5995 TTY: 1-800-465-7735
- Téléimprimeur : 1 800 465 7735



Adresse postale

Services d'imagerie documentaire

- Ouest de la frontière entre l'Ontario et le Manitoba :
Travaux publics et Services gouvernementaux
Canada
75, rue Bentall
Winnipeg (Manitoba)
R2X 3B4
- Est de la frontière entre l'Ontario et le Manitoba :
Travaux publics et Services
gouvernementaux Canada
150, boulevard Dion, C. P. 1000
Matane (Québec)
G4W 4N3

La Gazette du Canada—pour l'ensemble du Canada :

- Direction de la Gazette du Canada
350, rue Albert, 5^e étage,
Ottawa (Ontario)
K1A 0S5 (pour l'envoi d'avis par courrier)
K1R 1A4 (pour l'envoi d'avis par service de
messengerie)

Éditions et Services de dépôt

- 350 rue Albert, 5^e étage,
Ottawa (Ontario)
K1A 0S5 (pour l'envoi d'avis par courrier)
K1R 1A4 (pour l'envoi d'avis par service de
messengerie)



TPSGC @ VOTRE SERVICE

Nos services, nos normes et nos résultats 2014–2015

TRADUCTION, TERMINOLOGIE ET INTERPRÉTATION

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

SERVICE
PRIORITAIRE !

Services de terminologie

- **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
 - recommandations et rappels linguistiques
 - **lexiques et vocabulaires bilingues ou multilingues** (tous offerts gratuitement)
 - **outils d'aide à la rédaction**
- 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**

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!

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

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

Avantages et rentabilité :

- *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**
 - **Simplification** de la **tarification**

INITIATIVES À VENIR

Traduction, terminologie et interprétation

Le Bureau élabore un **nouveau concept de gestion de services** à l'échelle de l'organisation qui vise à élargir son rôle actuel de centre d'excellence en matière de services de traduction, en offrant une option de gestion complète des services à des ministères et organismes disposés à recevoir tous leurs services de traduction, interprétation et terminologie d'un seul centre commun.

ASSURER UN RAPPORT QUALITÉ-PRIX

Une nouvelle stratégie de prix pour simplifier nos processus

Le Bureau de la traduction franchit un pas de plus vers l'atteinte de son objectif : devenir une organisation plus souple. 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'efficience.

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** : La simplification du processus de facturation permettra de réduire les frais généraux.

Conseils pour réduire vos coûts de traduction

- Planifiez votre traduction à l'avance : Un supplément de 35 % s'applique lorsque l'échéance demandée est inférieure à 24 heures ou lorsque la livraison de la traduction nécessite du travail à l'extérieur des heures normales de bureau.
- Regroupez vos petites demandes : Période de facturation minimale (services payés) : 1 heure
- Même si votre demande sort de l'ordinaire, vous n'avez qu'à fournir vos **instructions spéciales**. Par exemple :
 - Un résumé est parfois tout ce dont vous avez besoin.
 - Nous pouvons également traduire votre document de vive voix, par téléphone ou en personne.
 - Nous pouvons même adapter votre message pour des publics cibles particuliers.

Pourquoi devriez-vous choisir le Bureau de la traduction ?

1. Nous offrons des services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
2. La **confidentialité ultime** lors du traitement de vos documents protégés et classifiés : le Bureau dispose de **salles sécurisées construites sur mesure** à cette fin. Vous pouvez même envoyer ces documents électroniquement !
3. **Un réseau pancanadien comptant les meilleurs experts langagiers**—
un expert langagier peut vous aider, peu importe vos besoins. Par exemple, avez-vous besoin d'aide dans l'un des domaines spécialisés suivants ?

▪ Économie et droit	▪ Informatique	▪ Médecine et technologies
▪ Environnement et biologie	▪ Génie civil, électrique et	▪ Sciences humaines
▪ Génie industriel	mécanique	
4. L'une des plus grandes **banques de termes**—comptant plus de quatre millions de termes—du monde.
Créée et tenue à jour par notre équipe de terminologues, la banque *TERMIUM Plus*[®] est une grande mémoire institutionnelle qui permet de normaliser la terminologie au gouvernement du Canada.
5. **Des textes de qualité professionnelle et la qualité garantie à 100 %** : si vous n'êtes pas entièrement satisfait, nous reprendrons le travail, et ce, sans frais.
6. **La tranquillité d'esprit : Parce que vous savez que les meilleurs experts langagiers satisferont vos besoins.**

NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **dépassé tous nos 7 objectifs pour les services de traduction, terminologie et interprétation** ! 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.

Traduction, terminologie et interprétation	Objectif 2013–2014	Résultat 2013–2014	Accès par client	Objectif 2014–2015
Traduction et services linguistiques				
Respecter le délai convenu de chaque projet qui a été défini dans les demandes de service.	95 % 	96 % 	√	95 %
Service de normalisation terminologique				
Répondre aux demandes terminologiques dans un délai de un jour ouvrable.	95 %	99 % 		95 %
Publier, dans <i>TERMIUM Plus</i> [®] des fiches terminologiques sans erreur, c'est-à-dire conformes aux normes et procédures méthodologiques en usage au bureau de la traduction.*	95 %	96 % 		95 %
Interprétation				
Fournir les services d'interprétation pour tout événement qui relève du Bureau de la traduction.**	95 %	98 % 		95 %
Services du centre de contact avec la clientèle				
Pendant les heures normales de bureau, accuser réception des courriels reçus dans la boîte du Bureau de la traduction et rendre les appels manqués (messages laissés dans la boîte vocale) le jour même, avant la fermeture des bureaux (17 h, HNE).	95 %	99 % 		95 %
Gestion des relations avec la clientèle				
Envoi d'un accusé de réception des demandes de renseignements des clients dans un délai de un jour ouvrable.	95 %	97 % 	√	95 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables.	95 %	98 % 	√	95 %

* Ancienne formulation : Diffuser dans *TERMIUM Plus*[®] des fiches conformes aux normes de qualité en vigueur au Bureau de la traduction.

** Ancienne formulation : Fournir les services d'interprétation pour tout événement qui relève du mandat du Bureau de la traduction selon les normes internationales reconnues.

If you are a government client and would like to obtain the results on service standards for your own department (when such information is available), please contact the Translation Bureau. We take our service commitments very seriously. If you have any concerns about service standards for suggestions on how we could improve our services, do not hesitate to contact us.

 Indique que l'objectif a été atteint ou dépassé.  Indique une amélioration par rapport à l'exercice précédent.

ABORDER LES LACUNES ET LES PRÉOCCUPATIONS DES CLIENTS POUR ACCROÎTRE LA SATISFACTION

Exemple 1

Nouvelle structure de prix

Vous avez demandé une tarification plus simple et plus transparente. Nous vous avons entendu et nous avons simplifié notre tarification. Par exemple :

- Nous avons établi un **tarif unique** pour la traduction en langues officielles.
- Un **seul supplément d'urgence** sera appliqué quel que soit le jour de la semaine.
- Un **tarif horaire plus transparent** remplace la facturation à forfait pour vos traductions multilingues.
- Une **période de facturation minimale** de 60 minutes est maintenant en vigueur.

AXÉ SUR
LE CLIENTÈLE !

Exemple 2

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 entendons maintenir les rencontres du **Groupe de travail des clients sur les services de traduction (GTCST)**. Formé de représentants de 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.

TRANSPARENT !

Exemple 3

Nouvelle interface simplifiée pour l'envoi des demandes de service au Bureau

Vous nous avez souvent fait part que le système de commande en direct du Bureau n'était pas convivial et vous exigez de plus en plus fréquemment des devis avant de procéder à vos demandes de traduction. Nous en avons tenu compte.

Afin de vous offrir une option simple et conviviale de création d'une demande de traduction, le Bureau lancera sous peu un projet pilote pour une nouvelle **interface simplifiée pour l'envoi des demandes de service**. Cette nouvelle interface simplifiée réduira les questions du conseiller concernant les demandes de traduction, sera plus transparente et permettra la création d'un **devis automatique** pour les demandes de traduction « simple ». Ce projet pilote sera lancé sous peu auprès de 3 membres du Groupe de travail des clients sur les services de traduction au début de cette année ; le déploiement complet se fera plus tard au cours de l'année.

AXÉ SUR
LE CLIENTÈLE !

QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

Le Bureau invite ses clients à leur faire part de leurs commentaires grâce au sondage continu « Votre opinion » à partir de son site Web. Les résultats suivants ont été recueillis entre **avril 2013 et mars 2014** :

- Le degré de **satisfaction globale** à l'égard des services de traduction fournis par le Bureau a été évalué à 89 %.
- Le taux de satisfaction sur la **qualité** de traduction s'est retrouvé à 86 %.
- 85 % parmi vous mentionnaient avoir obtenu les services de traduction demandés dans des **délais** raisonnables.

Sondage continu sur la satisfaction de la clientèle « Votre opinion » 2013–2014.

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE SUR NOS SERVICES DE TRADUCTION, TERMINOLOGIE ET INTERPRÉTATION



Web

Traduction, terminologie et interprétation



Courriel

Bureaudelatraduction.TranslationBureau@tpsgc-pwgsc.gc.ca



Téléphone

1-855-997-3300