



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

# TPSGC @ VOTRE SERVICE

## NOS SERVICES, NOS NORMES ET NOS RÉSULTATS 2015–2016

### MESSAGE DU SOUS-MINISTRE ET DU SOUS-MINISTRE DÉLÉGUÉ

**NOUS SOMMES HEUREUX** de présenter le cinquième numéro annuel de *Nos services, nos normes et nos résultats 2015–2016*. À titre de principal fournisseur de services communs du gouvernement du Canada, TPSGC a 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. Pour mieux servir nos clients, la publication comprenant les normes de service 2015–2016 est diffusée cette année plusieurs mois en avance comparé aux années précédentes. En fait, les prochaines normes seront publiées en avril 2016, au début de 2016–2017. Les résultats seront par la suite publiés en juin 2016, proche de la fin de l'année 2015–2016.

En veillant à ce que ses normes de service soient pertinentes et qu'elles répondent aux **principaux facteurs déterminants de la satisfaction des clients**, comme la rapidité d'exécution, l'exactitude ou la qualité, la facilité d'accès ainsi que le prix ou le rapport qualité-prix, notre ministère appuie les priorités du gouvernement du Canada, la vision de TPSGC, c'est-à-dire **d'exceller dans les opérations gouvernementales**, de même que nos trois **priorités ministérielles : l'excellence du service, l'innovation et la modernisation, et l'optimisation des ressources**.

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. De plus, nous sommes en train d'élaborer le **Plan ministériel de gestion des services**, un plan pluriannuel qui vise l'établissement d'une approche stratégique, cohérente et axée sur les clients pour la conception et la prestation de nos services externes et internes et qui permet de réaliser des gains d'efficacité opérationnelle et de promouvoir une culture d'excellence de la gestion des services.



George Da Pont  
Sous-ministre, TPSGC



Gavin Liddy  
Sous-ministre délégué,  
TPSGC

**Dans la présente publication, vous trouverez :**

- des renseignements sur les principaux services offerts aux clients par TPSGC, y compris nos **services prioritaires**;
- de l'information sur des initiatives lancées par TPSGC dans le but d'innover et de transformer les services offerts, par exemple :
  - le passage aux services électroniques, pour rendre les services plus accessibles et pratiques;
  - la gestion allégée, une approche centrée sur la clientèle qui a pour objet de simplifier les processus et d'accroître la valeur ajoutée;
- 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 normes de service et les **objectifs** révisés pour **2015–2016**, fondés sur les besoins de la clientèle, y compris les normes et les objectifs relatifs à nos services prioritaires;
- 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.

**Dans le présent numéro, vous trouverez aussi—NOUVEAU! :**

- les résultats de 2014–2015 pour chaque secteur de services;
- des mécanismes servant à demander des résultats par rapport aux normes de service **selon le ministère client**, afin de favoriser l'ouverture et la transparence;
- un lien vers de l'information en temps réel pour les services de traduction.

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. Soyez rassurés que nos efforts pour clarifier les attentes continueront. ■



# TPSGC@VOTRE SERVICE

NOS SERVICES, NOS NORMES ET NOS RÉSULTATS 2015–2016

## CE QU'IL Y A D'INTÉRESSANT

### RENSEIGNEZ-VOUS SUR CE QU'IL Y A D'INTÉRESSANT EN CE QUI TOUCHE NOS INITIATIVES CLÉS

- **Achats et ventes**
  - [Achatsetventes.gc.ca](http://achatsetventes.gc.ca)
  - Programme d'innovation Construire au Canada (PICC)
  - Comité consultatif des sous-ministres adjoints sur la modernisation des achats
  - Ensemble des politiques du Programme des approvisionnements
  - Approvisionnement éclairé
  - Nouvelle solution des Services de voyage partagés
- **Biens et immeubles**
  - Milieu de travail 2.0
  - Biens immobiliers 1—Services de gestion immobilière et d'exécution de projets (BI-1)
  - SIGMA pour les biens immobiliers (auparavant la Solution NOVUS)
- **Services de sécurité, d'administration et d'information**
  - Services de base de données sur l'intégrité
- **Traduction, terminologie et interprétation**
  - Interprétation à distance
  - GC Traduction
  - Service entièrement géré
- **Paiements et pensions**
  - Transformation de l'administration de la paye
  - Transformation de l'administration des pensions
  - Options sans papier pour les employés et les pensionnés
  - Transformation de la fonction de receveur général

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

- **Le Forum sur le service à la clientèle portant sur des thèmes et des cibles clés** aura lieu de nouveau en novembre 2015. À suivre!
- **Les normes de service sont de mieux en mieux liées aux facteurs déterminants de la satisfaction de la clientèle.** On mesure ce qui compte vraiment pour nos clients. Bien que nous nous employions à continuer d'accroître la rapidité d'exécution, cette année, nous avons aussi défini des normes additionnelles en matière d'accessibilité, d'exactitude ou de qualité, et de coûts!
- **Le renouvellement de la Stratégie de service à la clientèle de TPSGC** permet de réitérer notre engagement à l'égard de l'excellence des services en concentrant notre attention sur les nouvelles priorités de nos clients.
- TPSGC cherche à optimiser ses processus de prestation de services en appliquant les principes de **gestion allégée** et, du même coup, à améliorer ses normes de service, à réduire ses coûts, à resserrer ses échéances et à accroître la convivialité de ses modes de prestation de services.
- **TPSGC s'emploie à rendre ses services accessibles par voie électronique** au cours des prochaines années afin de réduire les coûts et de faciliter la tâche aux utilisateurs. À suivre!
- **L'Entente de services** conclue entre la Collectivité des organismes fédéraux, au nom des **petits ministères et organismes (PMO)**, et **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a été reconduite** pour une période de trois ans (2015–2018), ce qui favorisera une collaboration efficace et efficiente entre les PMO et TPSGC.
- **Consultez *L'avantage!*** C'est le bulletin qui contient les renseignements les plus récents sur nos services et nos initiatives.



# TPSGC@VOTRE SERVICE

## NOS SERVICES, NOS NORMES ET NOS RÉSULTATS 2015–2016

### APERÇU DES NORMES DE SERVICE

En 2014–2015, nous avons atteint ou dépassé 36 de nos 49 objectifs. Ces résultats illustrent notre engagement perpétuel à répondre aux attentes de notre clientèle. Nous continuerons de travailler en vue d'améliorer notre rendement dans les secteurs où nous n'avons pas atteint nos objectifs.

En 2015–2016, 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	2014–2015		2015–2016
	Nombre de normes de service	Nombre de normes de service pour lesquelles l'objectif a été atteint	Nombre de normes de service
Achats et ventes	9	4	12
Paielements et pensions	11	10	12
Biens et immeubles	8	7	8
Services de sécurité, d'administration et d'information	14	9	17
Traduction, terminologie et interprétation	7	6	11
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>36</b>	<b>60</b>





# TPSGC@VOTRE SERVICE

## NOS SERVICES, NOS NORMES ET NOS RÉSULTATS 2015-2016

### 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/>  
(disponible en anglais seulement)

##### Téléphone

604-666-3995

#### RÉGION DE L'OUEST

##### Zones

Le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest

##### Bureaux

Les principaux bureaux sont situés à Winnipeg, Regina, Saskatoon, Edmonton, Calgary et 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, Mississauga, Kingston et London

##### Internet

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

##### Extranet/Publiservice

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

##### 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/text/index-e.html>

##### 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 2015–2016

## ACHATS ET VENTES

### A. PRINCIPAUX SERVICES

Nous mettons au service des ministères et des organismes toute l'expertise voulue pour qu'ils puissent **acquérir des biens et des services commerciaux complexes**.

#### Achatsetventes.gc.ca—Outils et services d'approvisionnement

- **Apporter notre aide** durant le **cycle d'approvisionnement**, y compris pour l'**approvisionnement d'urgence**—**SERVICE PRIORITAIRE!**
  - 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

## B. 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](http://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 [Achatsetventes.gc.ca/appels-d-offres](http://Achatsetventes.gc.ca/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 VOILET 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

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 efficace 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 Lignes directrices pour assurer la participation des petites et moyennes entreprises aux marchés publics.*

## Approvisionnement éclairé

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 à 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.
- TPSGC reconnaît qu'il y a actuellement certains problèmes et travaille à élaborer des solutions pour les régler.

## C. 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.

**Avantages :**

- 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.

## D. ASSURER UN BON 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 avec le 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 que les 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.

## E. NORMES DE SERVICE ET RÉSULTATS

Nous avons **atteint quatre de nos neuf objectifs pour les services d'achats et de ventes**. Nous sommes déterminés à améliorer continuellement les services, à remédier aux lacunes et à répondre aux attentes des clients. Notre plan visant à assurer notre réussite à cet égard se fonde sur le renforcement de l'utilisation des fonctions de l'Environnement automatisé de l'acheteur (EAA) au moyen de la communication d'informations (p. ex. des documents de formation) et de rapports mensuels détaillés, lorsque cela est nécessaire.

En 2015–2016, nous nous efforcerons, grâce à une analyse approfondie, à relever les irrégularités dans le processus d'approvisionnement afin d'élaborer un plan d'action de gestion visant à améliorer la prestation de services aux clients.

Outils et services d'approvisionnement	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
Accuser réception des demandes de clients envoyées électroniquement (p. ex. par courriel) dans un délai d'un jour ouvrable.	95 %	99,5 % ★	95 %
Accuser réception des demandes de clients envoyées par télécopieur ou par la poste dans un délai de deux jours ouvrables.	95 %	98,4 % ★	95 %
Transmettre aux clients le nom et les coordonnées de leur agent des achats dans un délai de cinq jours ouvrables suivant l'attribution d'une demande.	80 %	72,4 %	80 %
*Fournir un accès en tout temps, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à des services d'approvisionnement d'urgence, selon la priorité et les délais fixés avec le ministère ou l'organisme client.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	100 %
Attribuer les contrats dans le Secteur de la capitale nationale et les régions dans les délais suivants, selon la complexité évaluée du contrat :			
▪ Contrats de complexité élémentaire, dans un délai de 80 jours ouvrables.	80 %	75,8 %	80 %
▪ Contrats de complexité standard, dans un délai de 120 jours ouvrables.	80 %	79,5 %	80 %
▪ Approvisionnement complexe, dans un délai de 100 jours ouvrables de la date de publication de la demande de soumissions jusqu'à la date d'attribution du contrat.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	80 %
▪ Livrer des services avec un niveau de qualité rencontrant les attentes des clients— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	80 %
▪ Livrer des services avec un niveau de précision rencontrant les attentes des clients— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	80 %
▪ Livrer des services hautement valorisés par les clients— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	80 %

\*Version 2014–2015 : Fournir un accès 24 heures sur 24 aux approvisionnements d'urgence.

Gestion des relations avec les clients	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai <b>d'un jour ouvrable.</b>	95 %	95 % ★	95 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai <b>de trois jours ouvrables.</b>	95 %	95 % ★	95 %

Pour obtenir les résultats de votre ministère ou organisme par rapport aux normes de service (si l'information existe), veuillez communiquer avec vos gestionnaires de comptes pour acheteurs du gouvernement.

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](mailto:sis@pwgsc-tpsgc.gc.ca).

★ Indique que l'objectif a été atteint ou dépassé.

## F. ABORDER LES LACUNES ET LES PRÉOCCUPATIONS DES CLIENTS POUR ACCROÎTRE LA SATISFACTION

### Exemple 1

#### Comblar 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 GCpedia

*Consultez des exemples de réussite d'approvisionnement éclairé à l'adresse [Acquisitions Program Transformation—APT News Flash](#).*

### Exemple 3

#### Le gouvernement du Canada investit dans de nouvelles bottes pour les Forces armées canadiennes—**AXÉ SUR LA 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)—**ÉCONOMIES!**

*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**.

## G. 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.

## H. POUR EN APPRENDRE DAVANTAGE SUR ACHATS ET VENTES



**Site Web**

[achatsetventes.gc.ca](http://achatsetventes.gc.ca)



**Courriel**

[achatsetventes.buyandsell@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:achatsetventes.buyandsell@tpsgc-pwgsc.gc.ca)



**Téléphone**

1-800-811-1148





# TPSGC@VOTRE SERVICE

NOS SERVICES, NOS NORMES ET NOS RÉSULTATS 2015–2016

## PAIEMENTS ET PENSIONS

### A. 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—**SERVICE PRIORITAIRE!**
- **Soutien consultatif** pour les problèmes de paye complexes
- Séances de **formation** concernant la paye et les assurances données en classe et en ligne aux employés
- **Services d'administration de la paye** normalisés et efficaces offerts par le **Centre des services de paye de la fonction publique**, à Miramichi (Nouveau-Brunswick)

#### Pensions

- **Services d'administration des pensions** normalisés et efficaces offerts par le **Centre des pensions du gouvernement du Canada**, à Shediac (Nouveau-Brunswick), en conformité avec la *Loi sur la pension de la fonction publique* (LPPF) et la *Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada* (LPRGRC).
  - **Traitement des prestations de retraite** pour les employés qui quittent leur emploi et les pensionnés—**SERVICE PRIORITAIRE!**
  - **Offre d'estimations** et de renseignements concernant les pensions aux employés et aux pensionnés
  - **Réponse aux demandes de renseignements** et prestation de **conseils et d'orientation** concernant les prestations de retraite
- **Services efficaces d'administration des pensions et des avantages sociaux** offerts **au nom du ministère de la Défense nationale** par la Division des services spécialisés, qui relève de la Direction des services liés aux pensions du Secteur de la rémunération, en conformité avec la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes* (LPRFC).
  - **Traitement des prestations de retraite** et **réponse aux demandes de renseignements** des membres des Forces armées à la retraite
  - Prestation de **renseignements généraux sur les possibilités concernant les avantages sociaux et les pensions**
- Services efficaces d'administration des pensions et des avantages sociaux des députés offerts au nom de la Chambre des communes par la Direction des services liés aux pensions du Secteur de la rémunération, en conformité avec la *Loi sur les allocations de retraite des parlementaires*.
  - **Offre d'estimations** et de renseignements concernant les pensions aux employés et aux pensionnés
  - Traitement des **prestations** de retraite pour les députés
  - **Réponse aux demandes de renseignements** et prestation de **conseils et d'orientation** concernant les prestations de retraite

## 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**

## B. INITIATIVES CLÉS

Les services de paye et de pension offerts aux députés seront modernisés et adaptés en conformité avec les nouvelles exigences législatives. La solution de pension existante sera utilisée pour appuyer les fonctions de paiement pour les députés à la retraite, et les processus actuels seront renforcés en tenant compte des modèles existants de prestation de services de pension.

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).
- 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 46 ministères et organismes une fois que la mise en œuvre du système Phoenix aura été exécutée dans son intégralité.

#### Avantages :

- Services de paye **modernes, réguliers, rapides et 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

#### L'initiative de transformation de l'administration des pensions

- Tirer profit de la nouvelle solution de pension afin d'appuyer l'administration de **plusieurs régimes de pensions** afin de diminuer les coûts 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.
- 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 les pensionnés et leurs survivants/personnes à charge ainsi que ceux et celles qui n'ont pas accès au réseau du gouvernement.

**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 l'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, mais aussi d'améliorer les services offerts aux ministères et organismes fédéraux et, au bout du compte, à la population canadienne.

Cette année, les efforts viseront à établir une **feuille de route pour la transformation** et à échanger avec les intervenants pour faire en sorte que celle-ci soit harmonisée avec le programme d'excellence en matière de prestation de services du Ministère, **la vision de transformation de la gestion financière du gouvernement du Canada et les pratiques de l'industrie en matière de trésorerie et d'établissement de rapports**. Il est aussi question d'examiner les processus à la lumière des principes de gestion allégée, de favoriser la création d'un gouvernement ouvert en améliorant l'accès aux renseignements de comptabilité et de trésorerie de l'administration fédérale, et de collaborer avec le Bureau du contrôleur général afin d'examiner 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'arriver à des solutions novatrices pour de nombreuses fonctions, comme la fonction centralisée de comptabilité et d'établissement de rapports, l'émission des paiements et la perception des recettes.

**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 :**

- 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**.

## C. À VENIR

Le Secteur de la rémunération de TPSGC est en train d'établir des services électroniques novateurs et une stratégie de services Web afin de fournir autant aux membres actifs qu'à ceux qui sont à la retraite un accès en ligne à leurs renseignements personnels et la possibilité de mettre à jour cette information au moyen d'outils sécurisés (p. ex. des applications mobiles). Chaque année, TPSGC cherche à augmenter le nombre de **services offerts par voie électronique**, comme le prévoit la Politique sur les services.

### Mise en œuvre d'un nouveau modèle opérationnel au Centre des services de paye—**NOUVEAU!**

Dans le but d'optimiser et de rationaliser le traitement de la paye et de se préparer en vue du déploiement du nouveau système de paye, le Centre des services de paye de la fonction publique entend mettre en œuvre un **modèle de gestion à niveaux**, dans le cadre duquel la charge de travail sera répartie selon la complexité et le volume. De plus, les appels des clients seront acheminés à présent à un **centre de contact centralisé**, ce qui permettra aux conseillers en rémunération de se concentrer sur la prestation de services par téléphone pendant que d'autres continuent de s'occuper sans interruption de la charge de travail. Grâce à ces changements et à bien d'autres, y compris l'introduction du **nouveau système de paye Phoenix**, le Centre des services de paye sera en mesure de continuer à satisfaire aux normes de service malgré le nombre grandissant de comptes-clients, qui devrait dépasser les 184 000 d'ici décembre 2015.

### 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

Tirant profit des activités qui ont été mises en œuvre en 2014–2015, le receveur général cherchera à accroître davantage le **nombre d'inscriptions au dépôt direct** grâce aux partenariats établis avec l'Agence du revenu du Canada (ARC) et Emploi et Développement social Canada (EDSC). L'exercice 2015–2016 sera une période critique pour l'initiative de conversion automatique de l'ARC qui vise à **réduire le volume de chèques émis de jusqu'à 4,7 millions de chèques.**—**NOUVEAU!**

Nous espérons par ailleurs qu'EDSC lancera une initiative semblable afin de réduire le volume de chèques émis pour les paiements du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse. En 2015–2016, nous poursuivrons nos efforts visant à faire avancer l'initiative de mise en commun des renseignements du dépôt direct entre les ministères et organismes fédéraux en vue d'une **approche pangouvernementale**. Dans le cadre de ses activités courantes, l'équipe chargée du dépôt direct continuera de tenter d'obtenir l'appui de **tous les ministères et organismes**, de même que des institutions financières et des associations nationales telles que la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, à l'égard de l'initiative du dépôt direct, ce qui aura pour effet de grandement diminuer les coûts.

## D. ASSURER UN BON RAPPORT QUALITÉ-PRIX

La prestation des services de paye et de pension est efficiente sur le plan opérationnel, et c'est justement là un principe clé énoncé dans la Politique sur les services. En effet, nos services sont rentables, et nous sommes constamment à la recherche de nouvelles façons de les uniformiser. Voici quelques-uns des moyens qui nous permettent de fournir nos services tout en assurant un bon rapport qualité-prix:

- **Mise en ligne de services** pour réduire les coûts et faciliter la tâche aux utilisateurs.
- 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, donnant lieu à 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.

## E. NORMES DE SERVICE ET RÉSULTATS

Nous avons **atteint 10 de nos 11 objectifs pour les services de paiements et de pensions**. Nous sommes déterminés à améliorer continuellement les services, à remédier aux lacunes et à répondre aux attentes des clients. Nous avons mis en œuvre un nouveau Modèle de prestation des services qui comprend des équipes de service spécialisées et un centre de contact, de même que l'introduction d'un nouveau formulaire de Demande d'intervention de paye qui vise à faciliter le transfert de la charge de travail au Centre de services de paye.

En 2015–2016, nous nous efforcerons sans cesse à fournir un service à la clientèle de la plus haute qualité et à chercher de nouvelles façons de rendre votre expérience encore plus satisfaisante. Vous trouverez ci-dessous les normes que nous nous sommes fixées pour nous assurer d'atteindre nos objectifs.

Administration de la paye et des avantages sociaux fédéraux	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
Sur réception des documents dûment remplis des conseillers en rémunération, réaliser les <b>interventions</b> sur les paiements traités par les bureaux de paye dans un délai de cinq jours ouvrables.	95 %	98,8 %	★ 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.	95 %	89 %	95 %
Le coût moyen par compte pour l'administration des systèmes de paye et des processus connexes pour les employés du gouvernement du Canada qui sont servis par TPSGC ne dépassera pas 115 \$.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	115 \$
Répondre en moins de 180 secondes aux appels aux centres de paye.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	80 %

Administration des pensions fédérales	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
Traiter les opérations liées aux pensions et les paiements relatifs aux pensions dans les délais établis.	95 %	98,5 %	95 %
Conformément à la LPRGRC, traiter les opérations liées aux pensions et les paiements relatifs aux pensions dans les délais établis.	95 %	98 % ★	S.O. (Remplacée par d'autre(s) norme(s) de service)
Répondre en moins de 180 secondes aux appels concernant la Loi sur la pension de la fonction publique.	80 %	82 % ★	80 %
Répondre en moins de 180 secondes aux appels concernant la Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes.	80 %	89,5 % ★	S.O. (Remplacée par d'autre(s) norme(s) de service)
Répondre en moins de 180 secondes aux appels concernant la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada.	80 %	87 % ★	S.O. (Remplacée par d'autre(s) norme(s) de service)
Le coût moyen par compte du gouvernement pour l'administration des pensions de retraite de la fonction publique ne dépassera pas 174 \$.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	174 \$

Services du receveur général	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
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 % ★	S.O. (Remplacée par d'autre(s) norme(s) de service)
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 <b>six dernières années</b> .	98 %	100 % ★	98 %
Le coût unitaire moyen du RG ne dépassera pas 0,33 \$.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	0,33 \$
Répondre en moins de 180 secondes aux appels au RG (concernant la réconciliation des chèques).— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	80 %

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](mailto:sis@pwgsc-tpsgc.gc.ca).

★ Indique que l'objectif a été atteint ou dépassé.

## F. 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

#### QUALITÉ ACCRUE

Pour répondre aux préoccupations exprimées par l'ARC au sujet de la piètre qualité des copies de chèques, TPSGC a pris des mesures. En effet, prenant conscience que sa méthode consistant à télécopier les copies des chèques donnait des résultats de qualité médiocre, le Ministère a plutôt commencé à **communiquer des copies au moyen de courriels cryptés**. Les ministères et organismes clients ont confirmé que cette nouvelle méthode est plus rapide et permet également des images beaucoup plus nettes.

### Exemple 2

#### Excellence des services à la clientèle dans un contexte de croissance

Santé Canada et l'Agence de la santé publique du Canada ont vu leurs comptes de paye transférés au nouveau Centre des services de paye à Miramichi, en octobre 2013. Au cours de la dernière année, le Centre des services de paye a éprouvé des difficultés, puisque le volume de travail généré par ces clients s'est avéré plus important que prévu. Les clients tentaient, en outre, de s'adapter à un nouveau modèle de prestation de services où les rôles et les responsabilités n'étaient pas toujours bien compris. À cause de ces deux facteurs, les clients se sont plaints des services, qui n'étaient pas fournis dans les délais voulus. Pour remédier aux problèmes, TPSGC a donc pris les mesures suivantes :

- **Sensibilisation et communication** : Des relations de travail étroites ont été établies entre les clients et le Centre des services de paye afin de discuter des problèmes et d'y remédier dans les meilleurs délais.
- **Gestion de la charge de travail** : Le Centre des services de paye a aussi trouvé des façons de réaffecter ses ressources afin d'être en mesure de gérer le volume de travail et de veiller à fournir les services dans les délais voulus.
- **Formation continue** : Les conseillers en rémunération nouvellement formés ont continué d'acquérir de l'expérience et d'enrichir leurs compétences de base grâce à la formation et au perfectionnement, et sont parvenus à gérer leur charge de travail avec plus d'efficacité.
- **Résultat positif** : La charge de travail est traitée au fur et à mesure que sont présentées les demandes et, grâce à des communications constantes, les clients comprennent mieux la façon dont les services de traitement de la paye leur sont fournis. Le nombre de plaintes reçues des clients est minime à présent, et nous continuons de faire notre possible pour accroître davantage la satisfaction de la clientèle.

### Exemple 3

#### AXÉ SUR LA CLIENTÈLE!

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. Cela permet de réduire au minimum le nombre d'appels transférés et de diminuer le temps total consacré à la prestation de services.
- 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.

## Exemple 4

### **AXÉ SUR LA CLIENTÈLE!**

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. Bon nombre des clients, en outre, aiment le format plus courant du relevé, par opposition à l'ancienne version de 8 po sur 28 po, dont plusieurs se sont plaints dans le passé.

## G. QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION?

- 83 % de nos clients étaient 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 étaient 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)

## H. POUR EN APPRENDRE DAVANTAGE SUR NOS SERVICES DE PAIEMENT ET DE PENSION



### Site 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](mailto:awraide.cwahelp@tpsgc-pwgsc.gc.ca)
- Administration des pensions fédérales : [pensioncentre.centredespensions@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:pensioncentre.centredespensions@tpsgc-pwgsc.gc.ca)
- Services du receveur général : [RGENquire.RequetesRG@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto: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 : 819-956-5286



### Poste

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 2015–2016

## BIENS ET IMMEUBLES

### A. 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—**SERVICE PRIORITAIRE!**
- 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.

## B. 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.

### 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**.
- La technologie mobile permet aux employés de travailler de partout et d'assurer la continuité des activités de manière à ce que l'organisation reprenne ses activités plus rapidement en cas d'urgence.
- 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.
- Le [Milieu de travail 2.0 accréditation](#), 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 février 2015, **35 projets avaient obtenu l'accréditation (4 « or », 13 « argent » et 18 « bronze »)**. De nombreux autres font actuellement l'objet d'une évaluation.

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

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. La date d'entrée en vigueur du contrat était le 1<sup>er</sup> avril 2015.

### Avantages :

- 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.

## SIGMA pour biens immobiliers (auparavant la solution NOVUS)—**NOUVEAU!**

Les utilisateurs ont commencé à se servir de SIGMA pour biens immobiliers le 8 décembre 2014, avec l'activation des utilisateurs responsables des données de base dans la Direction générale des biens immobiliers (DGBI). Une activation progressive des utilisateurs responsables des opérations immobilières (comme les gestionnaires ou agents de location, les gestionnaires des immeubles et des installations, et les gestionnaires du soutien opérationnel) a été entamée à l'échelle du Canada en avril 2015.

SIGMA pour biens immobiliers se fonde sur le logiciel SAP auquel ont été intégrés les processus de gestion des biens immobiliers reconnus à l'échelle internationale. La solution technique a été intégrée à la solution SAP existante de TPSGC pour les Finances, soit SIGMA. Cette solution intégrée autant pour les processus financiers que pour ceux liés aux biens immobiliers sera appelée SIGMA.

La « nouvelle » version de SIGMA a eu une **incidence considérable sur les processus opérationnels existants de TPSGC en matière de biens immobiliers** et les logiciels connexes, de même que sur la façon dont les employés remplissent bon nombre de leurs fonctions quotidiennes liées aux biens immobiliers. Cette initiative de changement majeure a permis de mettre en place une solution technologique commune pour remplacer les systèmes opérationnels désuets à la DGBI.

Cette initiative de changement compte deux composantes principales :

- la transformation des activités, qui consiste en l'adoption et l'intégration de processus opérationnels relatifs aux biens immobiliers qui répondent aux normes de l'industrie;
- la transformation des systèmes, qui prévoit le remplacement de plusieurs systèmes existants et autonomes par des logiciels disponibles sur le marché, notamment SAP.

### **Avantages—NOUVEAU!**

Cette solution aura une incidence considérable sur les fonctions, les rôles et les responsabilités des employés ainsi que sur le déroulement du travail autant au sein de la Direction générale des biens immobiliers de TPSGC que dans les organisations avec lesquelles cette dernière interagit.

Les avantages escomptés permettront à TPSGC de gérer son portefeuille de biens immobiliers plus stratégiquement en :

- augmentant l'efficacité et l'efficacé au moyen de l'harmonisation et de l'intégration des processus et des systèmes des Biens immobiliers;
- permettant des données de plus grande qualité et mise en commun des informations;
- améliorant la prestation des services;
- favorisant la rationalisation des façons de travailler;
- améliorant la reddition de comptes et la prise de décisions opérationnelles et stratégiques.

### **Meilleures pratiques :**

- Utilisation de processus de gestion des biens immobiliers reconnus à l'échelle internationale
- Membres de l'équipe principale nationale
- Importante mobilisation des intervenants
- Mise en correspondance des postes et des rôles, et formation
- Réseau national de la solution NOVUS—webinaires et consultations avec le parrainage des cadres supérieurs

## **C. 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 a **élaboré une stratégie modèle complète et a mis à l'essai une Stratégie nationale de gestion des locaux des clients** de concert avec un ministère client. Les leçons et les pratiques exemplaires tirées de ce projet pilote aideront TPSGC à perfectionner les services consultatifs de gestion des locaux destinés aux clients, selon le principe de la rémunération des services, tout en garantissant l'harmonisation avec TPSGC et les objectifs de leur propre 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** requis 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 efficace 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.

## D. ASSURER UN BON RAPPORT QUALITÉ-PRIX

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.

## E. NORMES DE SERVICE ET RÉSULTATS

Nous avons **dépassé 7 de nos 8 objectifs pour les services relatifs aux biens et aux immeubles**. Nous sommes déterminés à améliorer continuellement les services et à répondre aux attentes des clients. Notre plan visant à assurer notre réussite à cet égard se fonde sur un entretien préventif, la gestion des urgences, du travail rapide et professionnel exécuté par l'intermédiaire du Centre national des appels de service et l'uniformité de la mise en œuvre des projets à l'échelle nationale, qui est assurée par le Système national de gestion de projet (SNGP).

En 2015–2016, 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 dans les meilleurs délais.

Services de gestion de locaux à bureaux	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
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 %	97 %	99 %
Obtenir un taux de satisfaction de 85 % pour les appels de service signalés par l'intermédiaire du Centre national d'appels de service.	85 %	89 % ★	85 %

Services professionnels et techniques	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
Exécuter les projets de plus de 1 M \$ dans le respect des délais, de la portée et du budget, en suivant les principes du Système national de gestion de projet et les changements convenus avec les clients.			
▪ Respect des délais	90 %	96 % ★	90 %
▪ Respect de la portée	90 %	98 % ★	90 %
▪ Respect du budget	90 %	98 % ★	90 %

*\*Version 2014-2015 : Exécuter les projets de plus de 1 M \$ dans le respect des délais, de la portée et du budget, en suivant les principes du Système national de gestion de projet, sous réserve de certaines conditions\* et conformément aux ententes de services et aux arrêtés de projet négociés.*

Gestion des relations avec la clientèle	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
Fournir aux ministères clients des rapports d'avancement périodiques et régler les problèmes, le cas échéant.	95 %	100 % ★	95 %
Accuser réception des demandes de renseignements des clients <b>dans un délai d'un jour ouvrable.</b>	95 %	100 % ★	95 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients <b>dans un délai de trois jours ouvrables.</b>	95 %	100 % ★	95 %

*\*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.*

Pour obtenir les résultats de votre ministère ou organisme (si l'information existe), veuillez communiquer avec votre chargé de compte. Si vous n'avez pas de chargé de compte ou que vous ne savez pas qui est votre chargé de compte, il vous suffit d'entrer en contact avec nous à l'adresse [RealProperty.Biensimmobiliers@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto: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](mailto:sis@pwgsc-tpsgc.gc.ca).

★ Indique que l'objectif a été atteint ou dépassé.

## F. 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

#### Milieu de travail 2.0—**AXÉ SUR LA 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.

Plusieurs clients **ont raconté le récit de leur réussite ou les difficultés** avec lesquelles ils ont été aux prises avant, pendant et après la mise en œuvre de leur projet Milieu de travail 2.0. Pour que les **leçons retenues** de ces expériences profitent à d'autres ministères clients, des **discussions de groupe** avec des représentants de plusieurs ministères et organismes clients ont été organisées lors du Forum sur le service à la clientèle de 2014 et de l'Atelier national de l'Institut des biens immobiliers du Canada. Ces discussions de groupe ont contribué à **renforcer les méthodes de mise en œuvre qui fonctionnent bien** et à **remédier aux problèmes ou aux lacunes**. TPSGC a aussi continué à soutenir ses 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 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**.

### Exemple 2

TPSGC coordonnait le **démontage et la vente du mobilier et de l'équipement de bureau** pour un organisme client. Or, dans le cadre de notre rôle de surveillance, nous avons constaté certaines irrégularités dans les méthodes employées par l'entreprise à qui le contrat de travail avait été attribué. En effet, nous avons noté que si ces problèmes potentiels n'étaient pas réglés, ces méthodes pourraient entraîner des préoccupations en matière de sécurité pour le ministère client.

Nous avons donc travaillé à l'amélioration de ces méthodes, et les problèmes ont été réglés. Le travail a finalement été accompli dans le respect des normes les plus élevées de notre ministère et à la satisfaction du ministère client.

## G. 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 (première période d'établissement de rapports) et demeure élevé : 17 clients sur 22 ayant conclu une ESM se disent satisfaits dans l'ensemble des services fournis par la DGBI.

## H. POUR EN APPRENDRE DAVANTAGE SUR NOS SERVICES RELATIFS AUX BIENS ET AUX IMMEUBLES



### Site 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>
- Biens immobiliers-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](mailto:RealProperty.Biensimmobiliers@tpsgc-pwgsc.gc.ca)
- Milieu de travail 2.0 : [WP2.MT2@tpsgc-.gc.ca](mailto:WP2.MT2@tpsgc-.gc.ca)
- BI-1 : [SAFPSinfoAFDS@pwgsc.gc.ca](mailto:SAFPSinfoAFDS@pwgsc.gc.ca)



### 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 2015–2016

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

### A. PRINCIPAUX SERVICES

Nous offrons des **services de sécurité** aux ministères fédéraux, à l'industrie canadienne et aux gouvernements étrangers. Nous fournissons des services aux industries qui demandent à avoir accès aux marchandises contrôlées au moyen des inspections ou des services de certification. Nous protégeons l'intégrité de l'approvisionnement et des opérations immobilières gérés par TPSGC dans le cadre de vérifications de l'intégrité. 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

##### Sécurité dans les services de passation de marchés

- 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 aux renseignements protégés et classifiés du gouvernement du Canada ou des partenaires de l'OTAN, 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 aux renseignements ou aux biens protégés et classifiés du gouvernement.
- **Réaliser des inspections** d'organisations enregistrées pour en vérifier la conformité, au besoin.
- **Demander les permis de visite.**

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

## Marchandises contrôlées

### Services relatifs aux marchandises contrôlées

- **Inscrire** les personnes et les entreprises du secteur privé canadien qui possèdent, examinent ou transfèrent des marchandises contrôlées.
- **Inspecter** les personnes ou sociétés **inscrites** pour en vérifier la conformité.
- **Évaluer les dossiers** des **visiteurs** et des employés temporaires et **délivrer des exemptions**.

Le Programme des marchandises contrôlées a pour objet de réguler l'accès aux marchandises contrôlées au Canada en :

- Traitant 1 600 demandes d'inscription par année;
- Effectuant 1 700 inspections de vérification de la conformité par année;
- Évaluant plus de 2 200 visiteurs et travailleurs temporaires étrangers par année;
- Le Programme des marchandises contrôlées compte actuellement plus de 4 000 inscrits.

### 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 d'intégrité de TPSGC](#) 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 quant aux **noms** des fournisseurs, aux membres de leur conseil d'administration et à leurs sociétés affiliées afin de **confirmer si les fournisseurs** sont admissibles 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

### Systèmes 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 le SGRH du gouvernement du Canada, SAP, FreeBalance et le Système d'information sur les ressources humaines (SIRH)
- **Solutions et améliorations novatrices** concernant les systèmes administratifs pour les ministères et organismes, tels que :
  - Migration du Système d'information sur les ressources humaines (SIRH) à la version 9.1 de PeopleSoft
  - Élaboration de programmes à mettre à la disposition des ministères (p. ex. 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

### GCDocs—**NOUVEAU!**

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 d'aider les Canadiens à accéder de manière plus efficiente à l'information sur les programmes et les services.

### Mes ressources humaines du gouvernement du Canada (Mes RHGC)—**NOUVEAU!**

La mission globale de Mes RHGC est de permettre l'évolution de la norme PeopleSoft 9.1 et de soutenir les ministères et les organismes pendant la transition où ils passeront de leurs applications ministérielles existantes en matière de RH à la version unique de la norme PeopleSoft du gouvernement du Canada.

- **Deux organisations pilotes** (Bibliothèque et Archives Canada et les Instituts de recherche en santé du Canada) ont adhéré au programme en avril 2014.
- En décembre 2014, on a procédé simultanément à un lancement technique, à un déménagement à un nouveau centre de données d'entreprise et à l'intégration de l'ensemble des 11 000 employés de TPSGC.
- Quatre autres petits organismes ont adhéré avec succès au programme en janvier 2015, soit l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, le Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes, Élections Canada et le Comité externe d'examen des griefs militaires.
- 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 les gestionnaires : Libre-service accessible et **prestation de services d'entreprise communs.**

## Services d'imagerie documentaire — **SERVICE PRIORITAIRE!**

- **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

- 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 l'on réponde aux demandes de renseignements des clients dans un délai de 48 heures dans au moins 85 % des cas
  - Fournir un **service de référence** pour les publications du gouvernement du Canada
- 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

## B. 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

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.

## C. À VENIR

### 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.

- **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.
- **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.

### 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 de manière à répondre aux objectifs de son organisation respective. Cette initiative devrait être lancée en 2015–2016.

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

### Services d'imagerie documentaire

Au cours des 10 dernières années, TPSGC a acquis des connaissances et une expertise en matière de services d'imagerie documentaire et fournit ces services au gouvernement fédéral, sous forme de **services gérés multi-voies faisant appel au secteur privé**.—**NOUVEAU!**

- 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 économies d'échelle et à des escomptes de 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 la solution d'entreprise GCDocs.

### Sécurité industrielle

TPSGC procède à un **examen intégral des processus opérationnels** de son Programme de sécurité des contrats. Le Ministère a retenu les services de conseillers en restructuration des processus opérationnels pour diriger cette initiative avec l'intention d'éliminer les processus en double ou redondants tout en relevant les aspects où il serait possible de faire des gains d'efficience et de procéder à la simplification du déroulement du travail.—**NOUVEAU!**

#### Avantages :

- Satisfaire aux normes de rendement d'une manière constante et régulière.
- Être en mesure de s'occuper de volumes accrus au moyen des ressources existantes.
- Accroître la satisfaction des clients.

## D. ASSURER UN BON RAPPORT QUALITÉ-PRIX

### Security, Corporate and Information Services

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.
- **Innovation** et recherche d'occasions de **repenser** les services qui sont inefficients.
- **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 dédoublement 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.

## E. NORMES DE SERVICE ET RÉSULTATS

Nous avons **atteint ou dépassé neuf de nos 14 objectifs pour les services de sécurité, d'administration et d'information**. Nous sommes déterminés à améliorer continuellement les services, à remédier aux lacunes et à répondre aux attentes des clients. Notre plan visant à assurer notre réussite à cet égard repose sur la rationalisation de nos efforts et le renforcement de notre capacité, ce qui a donné lieu à des améliorations.

En 2015–2016, nous nous emploierons à venir à bout des arriérés de travail et à poursuivre la simplification des processus.

### Services de sécurité

Services de sécurité	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
<b>Délivrance d'attestations de sécurité</b>			
Répondre aux demandes de cote de fiabilité simples dans un délai de sept jours ouvrables suivant la réception des demandes dûment remplies.	85 %	67 %	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* ait déjà été accordée.	80 %	60 %	80 %

\*Le mot « complexe » a été supprimé de la norme de service pour 2015–2016.

Centre d'appels du Programme de sécurité industrielle	Objectif 2014-2015	Résultats 2014-2015	Objectif 2015-2016
Répondre aux demandes de renseignements ou les soumettre à un expert en la matière dans un délai de deux jours ouvrables.	90 %	82 %	90 %

Services de base de données sur l'intégrité	Objectif 2014-2015	Résultats 2014-2015	Objectif 2015-2016
Terminer 80 % des vérifications dans un délai de deux heures.	80 %	92 % ★	80 %

Marchandises contrôlées (exemptions, inspections et inscriptions d'entreprises)	Objectif 2014-2015	Résultats 2014-2015	Objectif 2015-2016
Octroyer des certificats d'inscription (nouveaux et renouvelés) dans un délai de 32 jours ouvrables*.	80 %	82 % ★	80 %
Effectuer les évaluations de la sécurité dans un délai de 32 jours ouvrables*.	80 %	80 % ★	80 %
Octroyer des certificats d'exemption pour les visiteurs dans un délai de 10 jours ouvrables*.	80 %	100 % ★	80 %
Octroyer des certificats d'exemption pour les travailleurs temporaires dans un délai de 30 jours ouvrables*.	80 %	100 % ★	80 %

## Services d'administration et d'information

<i>Gazette du Canada</i>	Objectif 2014-2015	Résultats 2014-2015	Objectif 2015-2016
Atteindre un niveau de précision de 99 % (des documents publiés dans les parties I et II de <i>la Gazette du Canada</i> ).	99 %	99,9 % ★	99 %

Éditions et Services de dépôt	Objectif 2014-2015	Résultats 2014-2015	Objectif 2015-2016
Assurer l'accessibilité au site Web publications.gc.ca tous les jours, 24 heures sur 24.	95 %	95 % ★	S.O. (Remplacée par d'autre(s) norme(s) de service)
Pourcentage des demandes de renseignements des clients auxquelles on a répondu dans un délai de 48 heures.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	85 %

GCDocs	Objectif 2014-2015	Résultats 2014-2015	Objectif 2015-2016
<b>GCDocs</b>			
GCDocs offrira des services de déploiement à ses clients en temps opportun, conformément au plan établi.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	90 %

Systèmes administratifs communs et services en ressources humaines	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
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 %	100 %★	95 %
Les Services partagés en ressources humaines (SPRH) offriront des services de rémunération en temps opportun.	90 %	74 %	90 %

Mes RHGC	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
Mes RHGC offrira des services de déploiement à ses clients en temps opportun, conformément au plan établi.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	90 %

Imagerie documentaire	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
Réduire annuellement de 10 % les coûts d'imagerie documentaire par page.	100 %	0 %	S.O. (Remplacée par d'autre(s) norme(s) de service)
Maintenir les coûts fixes d'imagerie documentaire par page à 0,11 \$.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	0.11 \$
Veiller à ce que les services d'imagerie documentaire soient facilement accessibles.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	80 %

Pour obtenir les résultats de votre ministère ou organisme par rapport aux normes de service, si cette information existe (pour les systèmes administratifs communs et les services en ressources humaines, voir le tableau ci-dessus), veuillez communiquer avec nous à l'adresse [SISP.SSIS@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:SISP.SSIS@pwgsc-tpsgc.gc.ca).

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](mailto:sis@pwgsc-tpsgc.gc.ca).

★ Indique que l'objectif a été atteint ou dépassé.

## F. ABORDER LES LACUNES ET LES PRÉOCCUPATIONS DES CLIENTS POUR ACCROÎTRE LA SATISFACTION

### Exemple 1

*TPSGC continue d'éprouver de la difficulté à respecter les normes de service touchant la sécurité des contrats, mais les initiatives demeurent centrées sur l'objectif d'améliorer le 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 2014–2015 en raison de facteurs comme une augmentation du volume d'activité, de difficultés d'ordre technologique et des problèmes de capacité des ressources. Pour régler ces problèmes, on a pris les mesures suivantes :*

- *de nouvelles ressources ont été embauchées et des quarts de travail ont été ajoutés aux fins du traitement de l'arriéré de travail;*
- *un groupe de travail sur l'amélioration continue a été formé, et l'examen des processus opérationnels a commencé à donner lieu à des gains d'efficacité;*
- *des investissements pour l'amélioration des systèmes de TI existants ont été relevés;*
- *un nouveau centre d'appels automatisé est en train d'être mis en œuvre;*
- *des activités de sensibilisation et de formation destinées au secteur privé ainsi qu'aux responsables des projets et des contrats visent à faciliter la présentation de formulaires d'enquête de sécurité dûment remplis en temps opportun.*

## G. 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 :

- 94 % des clients se sont dits généralement satisfaits des services partagés en ressources humaines fournis (2014–2015);
- 82 % des clients se sont dits généralement satisfaits des services de regroupement d'utilisateurs des systèmes fournis (2014–2015).

### 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 %.

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



### Site 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/gazette/home-accueil-fra.php>
- Cadre d'intégrité de TPSGC : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ci-if/ci-if-fra.html>
- Publications du gouvernement du Canada : <http://www.publications.gc.ca/site/fra/accueil.html>



### Courriel

- Services de sécurité : [ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca)
- Systèmes administratifs communs et services en ressources humaines : [SISP.SSIS@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:SISP.SSIS@tpsgc-pwgsc.gc.ca)
- GCDocs : [GCDOCSBGPO.GCDOCSEPMO@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:GCDOCSBGPO.GCDOCSEPMO@tpsgc-pwgsc.gc.ca)
- Mes RHGC PeopleSoft 9.1 : [TPSGC.MesRHGC-MyGCHR.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:TPSGC.MesRHGC-MyGCHR.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca)
- Services d'imagerie documentaire : [Imaging.Imagerie@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:Imaging.Imagerie@pwgsc-tpsgc.gc.ca)
- Petits ministères et organismes : [SDAgeneralInfo-InfogeneralePMO@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:SDAgeneralInfo-InfogeneralePMO@tpsgc-pwgsc.gc.ca)
- *La Gazette du Canada* : [info.gazette@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:info.gazette@tpsgc-pwgsc.gc.ca)
- Cadre d'intégrité : [Micheline.Nehme@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:Micheline.Nehme@tpsgc-pwgsc.gc.ca); [Lynne.Tomson@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:Lynne.Tomson@tpsgc-pwgsc.gc.ca)
- Éditions et Services de dépôt : [publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto: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 : 613-947-2314
- 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
- Télérprimeur : 1-800-465-7735



### Poste

Services d'imagerie documentaire

- À l'ouest de la frontière entre l'Ontario et le Manitoba :  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
75, rue Bentall  
Winnipeg (Manitoba)  
R2X 3B4
- À l'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<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario)  
K1A 0S5 (pour l'envoi d'avis par courrier)  
K1R 1A4 (pour l'envoi d'avis par service de messagerie)

Éditions et Services de dépôt

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



# TPSGC@VOTRE SERVICE

NOS SERVICES, NOS NORMES ET NOS RÉSULTATS 2015–2016

## TRADUCTION, TERMINOLOGIE ET INTERPRÉTATION

### A. PRINCIPAUX SERVICES

Notre raison d'être consiste à vous aider à répondre à vos différents besoins linguistiques 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 offrons également d'autres services, notamment l'interprétation de conférences, la prestation de conseils linguistiques et l'élaboration de lexiques particuliers pour votre organisation.

#### 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**—**SERVICE PRIORITAIRE!**
- **Services de révision**, y compris l'évaluation professionnelle et l'assurance de la qualité
- **Services personnalisés** : 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 fourni et satisfaction de la clientèle

#### Services de terminologie

- **Normalisation** de la terminologie de divers secteurs de la fonction publique et **diffusion** de cette terminologie grâce 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

## 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 d'interprétation offerts au Parlement, avec lequel le Bureau de la traduction a établi des ententes de service

## Services du Centre de contact

- **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

## B. INITIATIVES CLÉS

Objectif 2020 nous a amenés à élaborer une vision de la technologie qui soutient mieux les clients dans leurs besoins liés aux exigences de bilinguisme. Pour cette raison, nous nous employons à optimiser notre technologie pour faciliter la tâche aux clients, à répondre plus rapidement aux demandes, à assurer des produits de qualité et à faire tout cela à un coût moindre.

### Interprétation à distance—**NOUVEAU!**

En octobre 2014, nous avons lancé un projet pilote d'interprétation à distance, qui a pour objet de fournir des services d'interprétation dans les langues officielles et diverses autres langues ou en langue des signes, à distance et en temps réel, n'importe où et en tout temps, grâce à la technologie de téléphonie et de téléconférence par Internet.

Nous voulons offrir ces services à l'échelle du gouvernement afin qu'on y recoure pour toutes sortes d'événements, autant pour les réunions d'affaires courantes et les conférences et activités d'apprentissage internes du gouvernement, que pour la prestation de services destinés aux citoyens et des consultations publiques.

#### Avantages :

- **Favoriser le bilinguisme** et le respect des exigences en matière de langues officielles
- **Réduire les frais de déplacement** pour les interprètes et élimine les coûts de location et d'installation des cabines d'interprétation
- **Permettre de répondre** aux besoins opérationnels sur-le-champ, avec peu de planification
- Offrir des solutions **mobiles**
- **Permettre de joindre** les bureaux régionaux, éloignés et à l'étranger (multilingues)

## GC Traduction—**NOUVEAU!**

Nous avons conçu une nouvelle interface électronique—GC Traduction—pour permettre de commander plus rapidement et facilement des services **de traduction** ou **de traduction et de révision comparative** pour un **document unique de nature générale** dans l'une ou l'autre des **langues officielles** (le français ou l'anglais).

Voici les caractéristiques de GC Traduction :

- **formulaire abrégé**
- **estimation des coûts générée automatiquement**
- **choix d'échéances**
- **option de copier-coller** pour les textes courts

## Service entièrement géré—**NOUVEAU!**

Nous mettons à l'essai un **nouveau concept de gestion de services** à l'échelle de l'organisation afin d'élargir notre 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 d'un seul centre commun.

## C. INITIATIVES À VENIR

### Traduction automatique

En collaboration avec le Conseil national de recherches du Canada, nous explorons un outil de traduction automatique dans le cadre d'un projet pilote.

Idéalement, cet outil serait mis à la disposition de tous les fonctionnaires du gouvernement du Canada sur leurs postes de travail. Il permettrait d'obtenir instantanément la traduction de courts textes et favoriserait la compréhension en langue seconde.

#### Avantages :

- **Réduire** la nécessité de recourir aux services par intervention humaine est les coûts qui y sont rattachés pour la traduction de **documents administratifs internes non protégés**, comme les notes de service et les documents de présentation.
- Promouvoir une **plus vaste utilisation des deux langues officielles** dans le milieu de travail.

Nous sommes aussi en train de planifier l'intégration de la fonction de traduction aux plateformes de gestion du contenu du gouvernement du Canada (p. ex. GCDocs).

### GC Traduction

TPSGC a créé un nouveau **service électronique** pour simplifier la demande de **services de traduction** ou de **services de traduction et de révision comparative** pour un seul document de nature générale dans l'une ou l'autre des langues officielles.

#### Avantages :

- Génère **automatiquement une estimation des coûts**;
- Propose, **en temps réel**, un **déla**i réaliste qui permet à la traduction d'être effectuée et livrée au client.

Cet outil, dont la version provisoire prévue pour le projet pilote se trouve actuellement à l'adresse [Outil de demande de service simplifiée](#)—**AVEC DE L'INFORMATION EN TEMPS RÉEL**, sera rendu disponible en ligne à tous les utilisateurs d'ici l'automne 2015. À suivre!

## D. ASSURER UN BON RAPPORT QUALITÉ-PRIX

### Tarifs réduits

Nous sommes résolus à fournir aux clients des services plus efficaces et économiques. Par conséquent, au cours de l'exercice 2015–2016, nous **rendrons un montant de 6 millions de dollars** en réductions de tarifs aux clients qui nous confient un grand volume de travail.—**ÉCONOMIES!**

- **Tarifs réduits de 5 %** pour les services de révision en langues officielles
- Pour les clients qui nous confient un grand volume de travail, **tarifs réduits de 5 % en moyenne** (de jusqu'à 10 % dans certains cas) pour les services de traduction et les services linguistiques en langues officielles
- Maintien de la **réduction du tarif en fonction du volume** : les clients admissibles verront leur tarif de traduction en langues officielles réduits à 65 \$ l'heure

### Pourquoi devriez-vous choisir le Bureau de la traduction?

- Nous offrons des services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- 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!
- 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
  - Environnement et biologie
  - Génie industriel
  - Informatique
  - Génie civil, électrique et mécanique
  - Médecine et technologies
  - Sciences humaines
- 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*<sup>®</sup> est une grande mémoire institutionnelle qui permet de normaliser la terminologie au gouvernement du Canada.
- **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.
- **La tranquillité d'esprit : Parce que vous savez que les meilleurs experts langagiers satisferont vos besoins.**

### 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.

## E. NORMES DE SERVICE ET RÉSULTATS

En 2014–2015, nous avons **dépassé six de nos sept objectifs pour les services de traduction, de terminologie et d'interprétation**. Afin d'améliorer la satisfaction de la clientèle, nous avons établi de nouvelles normes de service qui reflètent l'engagement de notre personnel à un excellent service à la clientèle.

En 2015–2016, pour mieux vous servir, nous continuerons de mettre de l'avant des initiatives d'innovation, ainsi qu'à prendre des mesures pour améliorer sans cesse nos services et notre expérience client

Traduction et services linguistiques	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
Respecter le délai convenu de chaque projet qui a été défini dans les demandes de service.	95 %	95,4 % ★	S.O. (Remplacée par d'autre(s) norme(s) de service)
Livrer chaque demande de traduction en respectant les échéanciers*.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	95 %
Accuser réception des demandes de traduction et confirmer l'échéancier dans un délai d'un jour ouvrable.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	95 %
Maintenir le prix par mot pour les services de traduction à 0,40 \$ ou moins annuellement.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	100 %
Pourcentage de clients satisfaits des services de traduction.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	85 %

\*Le moment convenu pour lequel la traduction doit être soumise au client.

Services de normalisation terminologique	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
Répondre aux demandes terminologiques dans un délai d'un jour ouvrable.	95 %	96,3 % ★	S.O. (Remplacée par d'autre(s) norme(s) de service)
Accuser réception des demandes de services terminologiques et confirmer l'échéancier dans un délai d'un jour ouvrable.— <b>NOUVEAU!</b>	S.O.	S.O.	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 %	97,4 % ★	95 %

Services du Centre de contact avec la clientèle	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
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 %	85 %	S.O. (Remplacée par d'autre(s) norme(s) de service)

Interpretation	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
Fournir les services d'interprétation pour tout événement qui relève du Bureau de la traduction.	95 %	98,9 % ★	S.O. (Remplacée par d'autre(s) norme(s) de service)
Livrer chaque demande de services d'interprétation afin de répondre aux besoins particuliers des événements.— <i>NOUVEAU!</i>	S.O.	S.O.	95 %
Accuser réception des demandes de services d'interprétation dans un délai d'un jour ouvrable.— <i>NOUVEAU!</i>	S.O.	S.O.	95 %
Pourcentage de clients satisfaits des services d'interprétation.— <i>NOUVEAU!</i>	S.O.	S.O.	85 %

Gestion des relations avec la clientèle	Objectif 2014–2015	Résultats 2014–2015	Objectif 2015–2016
Accuser réception des demandes de renseignements des clients <b>dans un délai d'un jour ouvrable.</b>	95 %	99 % ★	95 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients <b>dans un délai de trois jours ouvrables.</b>	95 %	99 % ★	95 %

Si vous êtes un client du gouvernement et que vous aimeriez obtenir les résultats de votre ministère ou organisme par rapport aux normes de service (si cette information existe), veuillez communiquer avec le Bureau de la traduction.

Nous prenons nos engagements en matière de service très sérieusement. Si vous avez des préoccupations en rapport aux normes de services ou si vous avez des suggestions sur comment nous pouvons améliorer nos services, n'hésitez pas à [SIS@tps-gc-pwgsc.gc.ca](mailto:SIS@tps-gc-pwgsc.gc.ca).

## F. ABORDER LES LACUNES ET LES PRÉOCCUPATIONS DES CLIENTS POUR ACCROÎTRE LA SATISFACTION

### La satisfaction de la clientèle est la principale priorité du Bureau de la traduction

Nous sommes sensibles aux besoins de nos clients. Nous écoutons attentivement les commentaires et la rétroaction que nos clients nous transmettent et nous les examinons pour nous aider à trouver des moyens d'améliorer l'expérience globale qu'ils font de nos services. Voici d'ailleurs un exemple qui illustre ce que nous faisons des observations qui nous sont adressées :

- Pour répondre aux préoccupations exprimées par un client relativement à la qualité de nos services, nous organisons maintenant une réunion avec les principaux intervenants au moins une fois par mois. Nous avons aussi formé un comité de l'amélioration de la qualité, qui se compose notamment de membres du personnel du Bureau de la traduction et de clients.
- Nous avons déjà réalisé des progrès, et le Bureau continue de déployer tous les efforts pour améliorer la situation. Pour améliorer les services où des lacunes ont été relevées, nous envisageons la possibilité d'envoyer un questionnaire sur place pour ces clients.

## G. QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION?

Nous invitons nos clients à nous faire part de leurs commentaires grâce au sondage continu « Votre opinion » qui se trouve sur la page Web des [services de traduction](#). Les résultats suivants ont été recueillis entre **septembre 2014 et mars 2015** :

- Le degré de **satisfaction globale** à l'égard des services de traduction fournis par le Bureau a été évalué à 86 %.
- 78 % se sont dits satisfaits de la **qualité** des services de traduction obtenus.
- 86 % ont dit avoir obtenu les services demandés dans les **délais** convenus.

Source : Sondage continu sur la satisfaction de la clientèle « Votre opinion »

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



### Site Web

Traduction, terminologie et interprétation : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/trdctn-trnsltn-fra.html>  
Demandez nos services en ligne : <http://www.bt-tb.tpsgc-pwgsc.gc.ca/btb.php?lang=fra&cont=261>



### Courriel

[Bureaudelatraduction.TranslationBureau@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:Bureaudelatraduction.TranslationBureau@tpsgc-pwgsc.gc.ca)



### Téléphone

1-855-997-3300