



TPSGC @ VOTRE SERVICE

Nos services, nos normes et nos résultats 2012–2013

APERÇU DES NORMES DE SERVICE

En 2011–2012, nous avons atteint ou dépassé 37 de nos 45 objectifs! Ces résultats démontrent notre engagement de répondre aux attentes de nos clients. Nous continuerons de travailler en vue d'améliorer notre rendement dans les secteurs où nous n'avons pas atteint nos objectifs.

En 2012–2013, nous nous sommes également fixé des objectifs plus élevés pour presque la moitié d'entre elles (19 de 45).

Catégorie de services (Cliquez sur une catégorie pour obtenir de plus amples renseignements à son sujet.)	2011–2012		2012–2013	
	Nombre de normes de service	Normes de service pour lesquelles l'objectif a été atteint ou dépassé* ★	Nombre de normes de service	Normes de service pour lesquelles l'objectif est plus élevé* ↑
ACHATS ET VENTES	8	5	9	4
PAIEMENTS ET PENSIONS	13	9	9	4
BIENS ET IMMEUBLES	8	8	8	3
SÉCURITÉ, D'ADMINISTRATION ET D'INFORMATION	8	8	8	6
TRADUCTION, INTERPRÉTATION ET AUTRES SERVICES	8	7	9	2
TOTAL	45	37	44	19

* Par objectif, on entend la proportion du temps où une norme de service donnée devrait être entièrement respectée, exprimée en pourcentage. Nos objectifs en matière de normes de service se situent habituellement entre 80 % et 100 %.