



TPSGC @ VOTRE SERVICE

Nos services, nos normes et nos résultats 2012–2013

BIENS ET IMMEUBLES

SERVICES ET INITIATIVES

Principaux services

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

SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES

- **Conseiller** les clients relativement à la planification ou à la prise de décision entourant l'acquisition, la construction et l'entretien de biens en vue de trouver la solution la plus avantageuse.
- **Fournir de l'aide en matière de conception, de construction, de réhabilitation ou d'aménagement** pour des projets de toute nature : ponts, aéroports, infrastructures maritimes, laboratoires, barrages, routes, bureaux, sites contaminés, etc.
- Fournir des **services de gestion des immeubles et des installations** intégrant des pratiques et des technologies de pointe qui procurent des économies de coûts et des avantages environnementaux.
- Assurer une expertise dans une **vaste gamme de biens**, dont les immeubles à bureaux, les installations protégées, les laboratoires, les biens liés au transport, les installations à valeur patrimoniale, les sites et les terrains contaminés.

SERVICES DE GESTION DES LOCAUX À BUREAUX

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

GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

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

Initiatives clés

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

INITIATIVE MILIEU DE TRAVAIL 2.0

QUOI

Concevoir et implanter en milieu de travail des solutions modernes et intégrées adaptées aux nouvelles normes d'aménagement.

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 : modernisation de notre lieu de travail physique en vue de soutenir le renouvellement et l'amélioration de la fonction publique.
- Les services de soutien : renouvellement des systèmes, des politiques et des processus visant à appuyer les fonctionnaires dans l'exécution des programmes.
- Les méthodes de travail : utilisation des nouvelles technologies pour nous brancher, collaborer et communiquer.

AVANTAGES

- Une utilisation optimisée de la superficie et de la technologie afin de créer des locaux à bureaux plus souples et plus dynamiques.
- Des milieux de travail plus sains, plus attrayants et propices à la productivité pour les employés de l'avenir.
- Une amélioration de la mobilité des employés, une collaboration accrue, des milieux de travail modernes et efficaces, de même que des immeubles plus écologiques et plus économiques.

PRATIQUE EXEMPLAIRE

Centre d'innovation de Santé Canada à Kanata, en Ontario.

NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

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

Comme l'indiquent les flèches du tableau, nous avons **haussé 3 de nos objectifs** en 2012-2013 afin de raffermir notre engagement à mieux vous servir. Nous nous efforçons d'être proactifs en ce qui concerne la communication avec notre clientèle.

BIENS ET IMMEUBLES	OBJECTIF 2011-2012	RÉSULTAT 2011-2012	OBJECTIF 2012-2013
SERVICES PROFESSIONNELS ET SERVICES TECHNIQUES			
Exécuter les projets de plus de 1 M\$ dans le respect des délais, de la portée et du budget, suivant les principes du Système national de gestion de projet, sous réserve de certaines conditions* et conformément aux ententes particulières de services et aux arrêtés de projet négociés :			
▪ dans le respect des délais	90 %	97 %★	90 %
▪ dans le respect de la portée	90 %	96 %★	90 %
▪ dans le respect du budget	90 %	97 %★	90 %
Fournir régulièrement des rapports d'avancement aux clients et régler les problèmes, le cas échéant.	90 %	100 %★	95 %↑
SERVICES DE GESTION DES LOCAUX À BUREAUX			
Veiller à ce que les installations demeurent opérationnelles durant les heures normales de bureau, soit de 7 h à 18 h, du lundi au vendredi.	99 %	100 %★	99 %
Obtenir un taux satisfaisant pour les appels de service signalés par l'intermédiaire du Centre national d'appels de service.	85 %	87 %★	85 %
GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE			
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai de un jour ouvrable.	90 %	100 %★	95 %↑
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables.	90 %	100 %★	95 %↑

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

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE SUR NOS SERVICES



Cliquez!

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/mt-wp/index-fra.html>)



Communiquez!

COURRIEL

- BIENS ET IMMEUBLES
(Biensimmobiliers.RealProperty@tpsgc-pwgsc.gc.ca)
- MILIEU DE TRAVAIL 2.0
(MT2-WP2@tpsgc-pwgsc.gc.ca)



Téléphonez!

BIENS ET IMMEUBLES

1-800-O-Canada (1-800-622-6232)

MILIEU DE TRAVAIL 2.0

819-956-6467