



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

# TPSGC @ VOTRE SERVICE

*Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014*

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

### SERVICES ET INITIATIVES

#### Principaux services

Nous offrons des **services de sécurité industrielle** aux ministères fédéraux, à l'industrie canadienne et aux gouvernements étrangers. Nous soutenons la gestion des programmes des ministères et des organismes qui utilisent des **systèmes administratifs partagés** 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 industrielle

##### DÉLIVRANCE D'ATTESTATIONS DE SÉCURITÉ

- Services d'enquêtes de sécurité sur le personnel de sécurité sous contrat
  - 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** dans le cadre du programme les organisations du secteur privé canadien qui doivent avoir accès à des renseignements protégés et classifiés.
  - **Effectuer des enquêtes de sécurité sur le personnel** des organisations inscrites.
  - **Mener des inspections** au besoin dans les organisations inscrites.
- **Effectuer des enquêtes de sécurité sur le personnel** de TPSGC qui doit avoir accès à des renseignements protégés et classifiés.

##### CENTRE D'APPELS DU PROGRAMME DE SÉCURITÉ INDUSTRIELLE

Répondre aux **demandes de renseignements** et fournir des **conseils** et de l'**orientation** concernant la sécurité industrielle.

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### Principaux services (suite)

#### Services d'administration et d'information

##### SYSTÈMES ADMINISTRATIFS COMMUNS ET SERVICES DES RESSOURCES HUMAINES

- **Offre d'expertise, de développement et de soutien** à cinq groupes de concertation gouvernementaux, représentant plus de 100 ministères et organismes, dans la mise en œuvre de systèmes de gestion des ressources humaines, des finances et du matériel pour les applications communes à l'échelle du gouvernement, comme la version 9.1 de PeopleSoft, SAP et GCDOCS.
- **Solutions et améliorations novatrices** concernant les systèmes administratifs pour les petits ministères et organismes, tels que :
  - le projet de remplacement du système d'information sur les ressources humaines;
  - le projet de système partagé de gestion des cas;
  - les services et les systèmes financiers partagés.
- **Services de ressources humaines stratégiques et opérationnels** dans des domaines comme le recrutement, la rémunération, la classification, le réaménagement des effectifs, la gestion du rendement et les relations de travail.

##### SERVICES D'IMAGERIE DOCUMENTAIRE

- **Numérisation** de documents papier ou d'images dans un format de fichier sécurisé.
- **Indexation, classification, extraction et archivage** des données au moyen d'un logiciel automatisé.
- Données accessibles par l'intermédiaire des **systèmes de technologie de l'information du client** ou hébergées sur un **portail Web** sécurisé.
- **Accès immédiat** aux renseignements par l'intermédiaire des 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/CGSB72.342005 de l'Office des normes générales du Canada (ONGC) pour ce qui est des documents électroniques, et norme CAN/CGSB72.1193 de l'ONGC en ce qui concerne les microfilms et les images électroniques.

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### Initiatives clés

Une formule « à guichet unique » pour les petits ministères et organismes afin de fournir à cette importante clientèle un unique point d'accès pour l'ensemble de ses besoins opérationnels, d'améliorer l'accès aux services, de réduire le délai de réponse et d'améliorer la gestion complète des services.

#### APPROCHE « À GUICHET UNIQUE » POUR LES PETITS MINISTÈRES ET ORGANISMES

##### QUOI :

Une formule « à guichet unique » pour les petits ministères et organismes afin de fournir à cette importante clientèle un unique point d'accès pour l'ensemble de ses besoins opérationnels, d'améliorer l'accès aux services, de réduire le délai de réponse et d'améliorer la gestion complète des services.

##### AVANTAGES :

- **Processus** de prestation des services **simplifiés**.
- **Voies de communication simplifiées** pour les demandes de services.
- **Planification des activités** à long terme améliorée.
- Cadre renforcé de **gestion des relations avec la clientèle**.

### À venir

#### GCDOS

##### QUOI DE NEUF :

GCDOS constitue l'évolution du Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information (SGDDI); il s'agit d'un système de gestion des documents et des dossiers électroniques. Sa mise en place a débuté et devrait être terminée d'ici le quatrième trimestre de 2014–2015 !

##### AVANTAGES :

- Fait partie de l'**initiative du gouvernement ouvert** du **gouvernement du Canada**.
- Assure **de manière uniforme la tenue des documents** et la gestion de l'information électronique dans l'ensemble de la fonction publique.
- **Permet aux fonctionnaires de trouver plus facilement** ce qu'ils cherchent et de transmettre plus efficacement l'information sur les programmes et les services à la population canadienne.

#### SYSTÈME PARTAGÉ DE GESTION DE CAS (SPGC)

##### QUOI DE NEUF :

Une nouvelle initiative qui permettra à une organisation ou à une personne d'effectuer la gestion, le suivi et le contrôle des activités, des tâches et des processus de déroulement du travail. Cette initiative devrait être lancée d'ici le deuxième trimestre de 2014–2015 !

##### AVANTAGES :

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

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### À venir (suite)

#### SYSTÈMES ET SERVICES FINANCIERS PARTAGÉS (SSFP)

##### QUOI DE NEUF :

Amélioration des systèmes administratifs pour les petits ministères et organismes. Les SSFP devraient être mis en œuvre d'ici l'automne de 2014–2015 !

##### AVANTAGES :

- Conformes à la stratégie de **transformation de la gestion financière du gouvernement du Canada**.
- **Réduction ou élimination des vulnérabilités**, comme les problèmes de capacité.
- Regroupement et normalisation des systèmes et des pratiques financiers disparates pour améliorer l'**efficacité**.

#### PROJET DE REMPLACEMENT DU SYSTÈME D'INFORMATION SUR LES RESSOURCES HUMAINES

##### QUOI DE NEUF :

Configuration d'une version unique du système des ressources humaines pour l'intégration de 32 petits ministères et organismes. Cette solution intégrera les normes concernant la gestion des ressources humaines et le processus opérationnel commun des ressources humaines du gouvernement du Canada (version 9.1 de PeopleSoft). Le projet devrait être mise en œuvre d'ici le quatrième trimestre de 2014–2015 !

##### AVANTAGES :

- **Adapté** aux réalités et aux besoins opérationnels des **petits ministères et organismes**.
- Conforme à d'autres **initiatives de transformation gouvernementale** connexes et **appuyé** par les Services de gestion des applications gérés de manière centralisée.

## EN AVOIR POUR SON ARGENT ET ÉVITER DES COÛTS

L'approche collaborative et les services partagés de TPSGC permettent de réaliser des **gains d'efficacité** et l'**optimisation des ressources**, grâce à :

- l'**élimination des répétitions**;
- la **normalisation des services et des systèmes opérationnels à l'échelle du gouvernement**;
- la **simplification** des activités des services internes;
- la réalisation d'**économies d'échelle** grâce au **partage des fonctions, de l'expertise et des ressources communes**.

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

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

Pour les services de sécurité industrielle, nous surveillerons de près le volume d'activités et les types de demandes en 2013–2014. Nous avons également **combiné deux normes de service en une ayant une cible plus élevée** et avons **resserré une autre norme**.

Pour les services d'administration et d'information, nous avons ajouté **deux nouvelles normes de service, y compris une norme concernant les coûts**, pour témoigner de notre engagement accru à demeurer compétitif et à réaliser des économies.

### Services de sécurité industrielle

#### Délivrance d'attestations de sécurité

Normes de service	2011–2012		2012–2013				2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
Répondre aux demandes de cote de fiabilité simple dans un délai de sept jours ouvrables suivant la réception des demandes dûment remplies.	80 %	86 %	85 % ↑	79 %		N/D	85 %
Répondre aux demandes de cote de fiabilité complexe dans un délai de 120 jours ouvrables (*) suivant la réception des demandes dûment remplies. <b>NORME PLUS STRICTE !</b>	80 %	89 % ★	85 % ↑	↑ 90 % ★		N/D	85 %
Répondre aux demandes de cote de sécurité de niveau « Secret » dans un délai de 75 jours ouvrables suivant la réception des demandes dûment remplies ainsi que des documents ou des renseignements fournis par les tiers, et à condition qu'une cote de fiabilité complexe ait déjà été accordée.	80 %	83 % ★	80 % ↑	75 %		N/D	80 %

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS AND OBJECTIFS (SUITE)

### Services de sécurité industrielle (suite)

#### Délivrance d'attestations de sécurité

Normes de service	2011–2012		2012–2013				2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
Répondre aux demandes de renseignements simples (appels téléphoniques, messages vocaux et courriels) dans un délai de deux jours ouvrables	80 %	96 % ★	90 % ↑	88 %			-
Soumettre les demandes de renseignements complexes à un expert en la matière, en dehors du centre d'appels, dans un délai de deux jours ouvrables.	80 %	96 % ★	90 % ↑	88 %			-
Répondre aux demandes de renseignements ou les soumettre à un expert en la matière dans un délai de deux jours ouvrables. <b>NOUVEAU ! (*)</b>	-	-	-	-		N/D	90 %

### Services d'administration et d'information

#### Systèmes administratifs communs et ressources humaines

Normes de service	2011–2012		2012–2013				2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
Exécuter ses engagements clés avec les groupes de concertation dans le respect des délais et du budget, conformément aux plans annuels et au financement confirmé.*	90 %	97 % ★	95 % ↑	95 % ★	✓ (par grappe)	N/D	95 %
Exécuter dans le délai convenu les mouvements de rémunération établis dans les protocoles d'entente annuels avec les ministères et organismes fédéraux.	96 %	100 % ★	98 % ↑	99.7 % ★	✓		-
Offrir des services de rémunération en temps opportun. <b>NOUVEAU !</b>	-	-	-	-		N/D	90 %

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS AND OBJECTIFS (SUITE)

### Services d'administration et d'information (suite)

#### Imagerie documentaire

Normes de service	2011–2012		2012–2013				2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
Effectuer le traitement des documents par imagerie selon les ententes avec les clients.	99,9 %	99,9 %	95 %	99,2 % 		N/D	95 %
Réduire annuellement de 10 % les coûts d'imagerie documentaire par page.	-	-	100 %	100 % 			-
Réduire de 10 % les coûts d'imagerie de base par page. <b>NOUVEAU!</b>						Non disponibles en 2012 Résultats précédents <b>(1)</b>	90 %

\* La norme était de 160 jours ouvrables jusqu'en 2012–13.

\*\* Combinaison de deux normes de services pour le centre d'appels du Programme de sécurité industrielle.

\*\*\* La phrase incluait « dans le respect des délais, de la portée et du budget » jusqu'en 2012–13.

Pour obtenir les résultats relatifs aux normes de service de votre ministère si l'information est disponible (veuillez vous référer aux tableaux ci-dessus), n'hésitez pas à **communiquer avec nous. NOUVEAU!**

Nous prenons nos engagements envers les normes de services 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.**

**(1)** « Selon l'exercice d'étalonnage de Doculabs, effectué en 2011, les services d'imagerie documentaire de TPSGC étaient cotés à 3,08 sur 5 comparativement à la moyenne de 3,60 sur 5 des groupes homologues. Cette évaluation n'est pas réalisée chaque année. Nos niveaux et nos normes de services sont fondés sur ceux de l'industrie de l'imagerie et sont conformes à la norme CAN/CGSB-72.34-2005 (Documents électroniques—Preuve documentaire) et à la norme CAN/CGSB-72.11-93 (Microfilms et images électroniques—Preuve documentaire). Nous respectons aussi la norme ISO 9001:2008 en matière de gestion de la qualité. »

## À VOTRE SERVICE : EXEMPLES CONCRETS

Exemples concrets de la façon dont nous avons été **à l'écoute** de nos clients et avons apporté des améliorations.  
**NOUVEAU !**

### Exemple

Les **services partagés en ressources humaines** de TPSGC offrent des services de rémunération aux ministères et aux organismes qui n'ont pas d'employés responsables de la rémunération à l'interne ou qui assument temporairement une charge de travail supplémentaire. Par le passé, TPSGC a fait face à la difficulté de surveiller la façon dont nous respectons les normes de service établies dans les protocoles d'entente avec nos clients.

Pour régler le problème, **nous avons été à votre écoute !** TPSGC a recueilli les commentaires et les conseils des clients dans le but de trouver la meilleure solution et a commencé à mettre à l'essai un **outil de suivi** pour contrôler le déroulement du travail et pour évaluer les échéances et les normes au sein du bureau de paye. Cet outil nous a permis de surveiller de près notre rendement et d'apporter immédiatement des modifications pour nous assurer de répondre aux besoins des clients en matière de rémunération. Compte tenu de la réussite de l'outil de suivi, nous le mettons davantage en application au sein de TPSGC.

## QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

Dans l'ensemble, le taux de satisfaction est très élevé en ce qui concerne les services partagés de gestion des ressources humaines et de regroupement d'utilisateurs des systèmes.

### Taux de satisfaction globale



Source : Enquête sur la satisfaction des clients

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



### Sur le Web

Services de sécurité, d'administration et d'information :  
<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/secinfo-fra.html>



### Par courriel

- Services de sécurité : [ssi-iss@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:ssi-iss@pwgsc-tpsgc.gc.ca)
- Systèmes administratifs communs et services en ressources humaines : [SISP.SSIS@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:SISP.SSIS@pwgsc-tpsgc.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@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:SDAgeneralInfo-InfogeneralePMO@pwgsc-tpsgc.gc.ca)



### Telephone

- Services de sécurité :
  - numéro sans frais : 1-866-368-4646
  - région de la capitale nationale : 613-948-4176
- Systèmes administratifs communs et services en ressources humaines : 613-947-8277
- Services d'imagerie documentaire : 819-956-6597
- Petits ministères et organismes : 613-943-1895



### Adresse postale

Pour les provinces à l'ouest de l'Ontario :  
Travaux publics et Services  
gouvernementaux Canada  
75 rue Bentall  
Winnipeg, Manitoba R2X 3B4

Pour l'Ontario et toutes les provinces à  
l'est de l'Ontario :  
Travaux publics et Services  
gouvernementaux Canada  
150 Boulevard Dion, B.P. 1000  
Matane, Québec G4W 4N3