



TPSGC @ VOTRE SERVICE

Nos services, nos normes et nos résultats 2013–2014

PAIEMENTS ET PENSIONS

SERVICES ET INITIATIVES

Principaux services

Nous veillons à ce que les employés et les retraités de l'administration fédérale reçoivent leurs versements et assumons 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

- Versement exact et en temps opportun de **paiements** aux employés
- **Outils libre-service en ligne**, pour consulter les états des gains et les relevés fiscaux et pour modifier une couverture
- **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)
 - Offre d'**estimations** et de renseignements concernant les pensions aux employés et aux pensionnés
 - Traitement **des prestations de retraite**
 - Réponse aux **demandes** de renseignements et offre de **conseils** et d'**orientation** concernant les prestations de retraite

SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

Principaux services (suite)

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**

SYSTÈME MINISTÉRIEL DE GESTION FINANCIÈRE ET DU MATÉRIEL

Soutien aux clients et à la maintenance relativement à une application de gestion des finances et du matériel ainsi qu'à un outil d'établissement de rapports en ligne

Initiatives clés

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

TRANSFORMATION DE L'ADMINISTRATION DE LA PAYE

QUOI :

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 Système régional de paye, mis en place il y a 40 ans, sera **remplacé** par un système de paye commercial et moderne, et nous aurons simplifié les processus d'affaires en fonction des normes de l'industrie d'ici 2015–16.

Sur une période de quatre ans, à compter de 2012, nous **transférerons** les services d'administration de la paye des ministères qui utilisent le Système de gestion des ressources humaines du gouvernement du Canada (PeopleSoft) au **Centre des services de paye de la fonction publique, à Miramichi** (Nouveau-Brunswick). Le Centre administrera la paye de 184 000 employés de 56 ministères et organismes.

AVANTAGES ET ÉCONOMIES DE COÛTS :

- Services de paye **modernes, réguliers, en temps opportun et rentables** pour l'ensemble de l'administration fédérale.
- **Intégration transparente** au système des RH du gouvernement du Canada.
- La mise en œuvre de cette initiative permettra au gouvernement d'**économiser** annuellement 78,1 millions de dollars en administration de la paye à compter de 2016–17 grâce à des gains en efficacité.
- **Processus d'affaires simplifiés, automatisation accrue et nouveaux outils libre-service** pour les employés et les gestionnaires.

SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

Initiatives clés (suite)

TRANSFORMATION DE L'ADMINISTRATION DES PENSIONS

QUOI :

Transformation de l'administration des pensions de l'administration fédérale.

La modernisation et la centralisation de l'administration des pensions du **Régime de pension de retraite de la fonction publique** se sont terminées avec succès en janvier 2013.

Le système de pensions peut servir de cadre à de nombreux régimes de pension. L'administration du **Régime de pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada** sera transférée à TPSGC en juillet 2014. De plus, le transfert du régime de pension des Forces canadiennes est prévu pour 2016.

AVANTAGES ET ÉCONOMIES DE COÛTS :

- Services d'administration des pensions **normalisés** et **efficaces** offerts à tous les participants de régimes de pension.
- Services d'administration des pensions **modernes, rentables** et **offerts en temps opportun** aux employés, aux pensionnés ainsi qu'aux ministères et aux organismes fédéraux.
- Économies annuelles de 29 millions de dollars.
- **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

QUOI :

TPSGC s'efforce de diminuer la quantité de papier qu'il utilise. **Des options en ligne** ont été mises au point pour les pensionnés et les employés.

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**.

SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

Initiatives clés (suite)

Transformation de la fonction de receveur général

MODERNISATION DE LA FONCTION DE RECEVEUR GÉNÉRAL

Le receveur général entreprend une initiative de modernisation afin d'**examiner la prestation des services de trésorerie et de comptabilité** ainsi que les systèmes connexes de technologie de l'information (TI) et d'affaires. L'objectif consiste à **assurer l'intégrité et la durabilité** des fonctions essentielles de trésorerie et de comptabilité pour l'ensemble du gouvernement. Nous encourageons l'**ouverture du gouvernement en améliorant l'accès** aux renseignements comptables de l'administration fédérale et en adaptant nos activités de trésorerie à l'ère numérique.

INITIATIVE SUR LE DÉPÔT DIRECT

QUOI :

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 d'ici le 1^{er} avril 2016.

AVANTAGES ET ÉCONOMIES DE COÛTS :

- De plus en plus, le dépôt direct est la **méthode préférée** d'émission des paiements.
- Le dépôt direct est **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**.
- Des **économies d'environ 17,4 millions de dollars** seront réalisées.

PRÉSENTATION ET PAIEMENT DE FACTURES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

QUOI :

La solution de présentation et de paiement de factures par voie électronique (Electronic Invoice Presentment and Payment (EIPP)) prévoit l'utilisation d'un « portail » permettant aux fournisseurs de se connecter directement au gouvernement du Canada pour la présentation de factures centralisée et pour bénéficier de rabais pour paiements hâtifs (lancement prévu au début de 2015).

AVANTAGES ET ÉCONOMIES DE COÛTS :

- **Processus moderne, rentable** et **rapide** reposant sur l'automatisation accrue
- Les **solutions existantes seront mises à profit** dans la mesure du possible, p. ex. achatsetventes.gc.ca de TPSGC.
- Cette innovation sera liée aux diverses **solutions du « cycle de l'approvisionnement au paiement »** mises en place par les ministères pour garantir une **approche normalisée** des services de paiement et de facturation des fournisseurs à l'échelle de l'administration fédérale.

NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **dépassé six de nos neuf objectifs concernant les services de paiement et de pension**. Notre succès repose sur l'amélioration constante de nos systèmes, notre personnel qualifié et flexible, nos processus certifiés ISO régulièrement mis à jour, nos relations harmonieuses avec la clientèle et notre centre d'appels accessible et convivial permettant de répondre aux clients partout au Canada.

En 2013–2014, nous continuerons à nous améliorer et à mesurer notre rendement à celui des organismes semblables afin de demeurer concurrentiels.

Administration de la paye et des avantages sociaux fédéraux

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
À la réception de documents remplis par les conseillers en rémunération dans les ministères ou au Centre des services de paye de la fonction publique :						
▪ traiter les paiements dans un délai de cinq jours ouvrables;	95 %	90 %	95 %	↑ 95,5 % ★		-
▪ assurer le traitement des opérations de rajustement de la rémunération par les bureaux de paye dans les délais établis; NOUVEAU !					N/D	95 %
▪ traiter les nouvelles retenues et les nouveaux versements dans un délai de dix jours ouvrables;	95 %	93 %	-	-	-	-
▪ corriger les données salaire-service dans un délai de vingt jours ouvrables.	95 %	98 % ★	-	-		-
Pour les ministères desservis par le Centre des services de paye de la fonction publique, accuser réception des demandes de renseignements dans un délai d'un jour ouvrable et y répondre conformément aux normes établies.	-	-	95 %	98 % ★		
Pour les ministères desservis par le Centre des services de paye de la fonction publique, répondre aux demandes de renseignements et traiter les opérations conformément aux normes établies. NOUVEAU !					N/D	95 %

NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS (SUITE)

Administration des pensions fédérales

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
Traiter les prestations de retraite et fournir des estimations de pension dans les délais prescrits.	90 %	78 %	95 % ↑	89 % ↑		-
Traiter les opérations liées aux pensions de la fonction publique et les paiements relatifs aux pensions dans les délais établis. NOUVEAU !					<ul style="list-style-type: none"> Le résultat de TPSGC concernant les <i>prestations de retraite</i> en 2012 dépasse la moyenne de son groupe d'homologues de 1 %. Le résultat de TPSGC concernant les <i>estimations de pension</i> en 2012 est inférieur à la moyenne de son groupe d'homologues de 18 %. (1) 	95 %
Veiller à ce que le centre d'appels soit ouvert du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h (heure locale).	90 %	99 % ★	-	-		
Répondre en moins de 30 secondes aux appels concernant la <i>Loi sur la pension de la fonction publique</i> .	90 %	N/D				
Répondre en moins de 180 secondes aux appels concernant la <i>Loi sur la pension de la fonction publique</i> .			80 %	65 %	Non disponibles en 2012 Résultats précédents	80 %

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

Cost Effectiveness Measurement Inc. (CEM)

- Organisations internationales d'administration des pensions dans les secteurs public et privé.
- Comparaisons axées sur les statistiques d'une seule année.
- Soixante et un chefs de file internationaux en matière d'administration des pensions dans les secteurs public et privé.
- Notre groupe d'homologues compte 15 de ces 61 organisations. Le groupe d'homologues est déterminé selon le nombre total de participants aux régimes.

Quantitative Services Measurement (QSM)

- Administrateurs canadiens de pensions offrant des services de pension aux fonctionnaires municipaux, provinciaux et fédéraux.
- Comparaisons axées sur les aperçus et les tendances sur cinq ans.

Les résultats de référence de CEM concernant les prestations de retraite pour 2012 révèlent que TPSGC est supérieur à son groupe d'homologues dans une proportion de 1 %.

NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS (SUITE)

Administration des pensions fédérales (suite)

Les résultats de référence de CEM concernant les estimations de pension démontrent que les résultats de TPSGC sont inférieurs à la moyenne du groupe d'homologues dans une proportion de 18 % principalement parce que CEM prend en considération la production d'estimations écrites. Or, TPSGC donne des estimations verbales par téléphone et permet aussi aux participants de calculer eux-mêmes leurs estimations de pension au moyen d'un calculateur libre-service.

Services du receveur général

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
Publier les Comptes publics en ligne dans un délai de 24 heures suivant leur dépôt à la Chambre des communes.	99,99 %	100 %★	-	-		-
Traiter quotidiennement les paiements, en fonction des calendriers établis.	99,9 %	100 %★				
Traiter quotidiennement les paiements fédéraux, en fonction des calendriers établis.			99,99 %	99,98 %	N/D	99,99 %
Rapprocher les montants perçus par le receveur général du Canada dans un délai de deux jours ouvrables.	95 %	100 %★	95 %	100 %★	N/D	95 %
Traiter les paiements de remise et faire les dépôts avant 13 h 30 chaque jour ouvrable.	98 %	99 %★	-	-		-
Traiter dans les 24 heures toute demande de renseignements concernant l'état de chèques du receveur général.	99,9 %	100 %★	99,9 %	100 %★	N/D	99,9 %
Traiter en deux jours ouvrables toute demande de copie d'un chèque du receveur général émis au cours des deux dernières années.	98 %	100 %★	98 %	99 %★	N/D	98 %

Système ministériel de gestion financière et du matériel

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Points de référence et résultats de l'industrie	Objectif
Assurer l'accessibilité et le temps de réponse du système, la gestion des versions et le soutien à la clientèle selon les ententes avec les clients.	95 %	99 %★	95 %	↑100 %★		-

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**.

À VOTRE SERVICE : EXEMPLES CONCRETS

Exemples concrets de nos **efforts déployés** et de la façon dont nous nous assurons d'une communication ouverte avec nos clients. **NOUVEAU !**

Exemple #1

La mise en œuvre par TPSGC de sa **nouvelle solution de pension** a rendu le respect des **normes de service du Centre des pensions de la fonction publique** particulièrement difficile. Le 2 janvier 2013, la dernière phase de la version 3.0 du Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions (PMSSP) du gouvernement du Canada a été mise en œuvre. Avant le lancement de cette version, une mise hors service des systèmes d'une durée de trois semaines a occasionné un retard dans le traitement de la charge de travail. Par conséquent, les clients ont reçu des services inférieurs aux normes en matière de prestations de retraite. De plus, les spécialistes des pensions devaient s'adapter au nouveau système qui remplaçait les anciens systèmes par la nouvelle solution de pension.

Pour corriger la situation, **des ressources ont été remaniées** pour **miser** sur les secteurs prioritaires. Cette mise en œuvre a contribué à une plus grande innovation grâce à laquelle de nouvelles approches ont été créées, comme des **processus simplifiés** et l'amélioration des **outils de travail des employés** (p. ex. les méthodes de bureau et les documents sur les pratiques exemplaires).

Les clients bénéficient dorénavant des **services de pension à partir d'un seul lieu**, ce qui leur permet d'obtenir de l'information et des services plus accessibles et uniformes.

Exemple #2

Peu après l'annonce de la ministre de TPSGC que le gouvernement fédéral **éliminerait peu à peu les chèques en faveur du dépôt direct**, TPSGC a rencontré les principaux ministères pour lesquels étaient émis le plus grand nombre de chèques du receveur général. On a eu tôt fait de s'apercevoir que des outils et des produits promotionnels seraient nécessaires pour s'assurer que tous les ministères fédéraux parlent d'une seule voix au sujet de cette importante initiative fédérale.

Pour garantir un message uniforme, clair et convaincant, TPSGC a réagi en créant une **stratégie promotionnelle à grande portée**, y compris des imprimés, des médias Web et des messages de centre d'appels standards concernant l'initiative sur le dépôt direct et la façon dont la population canadienne pourrait obtenir de l'information et s'y inscrire.

Les ministères étaient en **grande majorité ravis** de la stratégie et des produits et se servent de l'image de marque et des communications de TPSGC pour leur campagne promotionnelle et afin de compléter les communications des autres partenaires principaux. Les ministères parlent dorénavant d'**une seule voix au sujet du dépôt direct**. Les résultats sont clairs : à la fin de l'exercice 2012–2013, nous avons atteint un taux de dépôt direct pour les paiements fédéraux de 79 %, une augmentation de 4 % depuis 2011–2012 !

QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

You were more satisfied about our services in 2011–12 and 2012–13 compared to 2009.

Taux de satisfaction globale

Nos clients sont satisfaits de la qualité globale de nos services

77 %

Les clients se sont dits grandement satisfaits de la formation et des conseils qui leur ont été fournis.

Source : Sondage téléphonique automatisé sur les pensions de la fonction publique de 2012–2013

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



Sur le Web

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



Par courriel

- Administration des pensions fédérales : pensioncentre.centredespensions@pwpsc-tpsgc.gc.ca
- Services du receveur général : RGENquire.RequetesRG@pwpsc-tpsgc.gc.ca



Par téléphone

- Administration des pensions fédérales : 1-800-561-7930
- Services du receveur général :
 - Rapports et comptes : 819-956-1794
 - Paiements : 819-956-2738
 - Accords bancaires : 819-956-2945
 - Système financier ministériel commun et services de gestion du matériel : 819-956-6561



Adresse postale

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