



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

# TPSGC @ VOTRE SERVICE

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

## 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**.

#### OFFICE ACCOMMODATION SERVICES

- **Gérer les besoins en locaux à bureaux** d'organisations fédérales conformément à la politique, aux lignes directrices et aux normes 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. 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**.

#### SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES

- **Conseiller** les clients relativement à la planification ou à la prise de décisions entourant l'acquisition, la construction et l'entretien de biens en vue de trouver la solution la plus avantageuse.
- **Fournir de l'aide en ce qui concerne la conception, la construction, la réhabilitation et l'aménagement** associés à tout type de projet (p. ex. ponts, aéroports, infrastructures maritimes, laboratoires, barrages, autoroutes, aménagements de bureaux et sites contaminés).
- 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 ET INITIATIVES (SUITE)

### Principaux services (suite)

#### 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

### 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.

#### MILIEU DE TRAVAIL 2.0

##### QUOI :

Création d'un milieu de travail moderne qui saura attirer des fonctionnaires, les maintenir en poste et leur donner les moyens de mieux servir la population canadienne dans des locaux mieux adaptés, plus écologiques et plus sains. Divers outils et ressources sont disponibles pour 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 technologies afin de créer des liens, de collaborer et de communiquer à l'échelle du gouvernement et avec la population canadienne.

Visionnez la vidéo **Le milieu de travail de demain**.

##### 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 la conciliation travail-vie**.
- Des immeubles **plus écologiques** et plus **économiques** grâce à l'engagement du gouvernement **dans le cadre de la Stratégie fédérale de développement durable (SFDD) à réduire son empreinte environnementale et à réduire les émissions de GES** provenant de ses activités. Des économies pour la population canadienne sont ainsi réalisées.

##### PRATIQUE EXEMPLAIRES :

- Tenue de **séances d'information** avec les ministères clients concernant la publication des *Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail 2.0*.
- Développement d'outils d'aide pour les clients, y compris **Trousse d'outils relative à l'initiative Milieu de travail 2.0** et **Migrer vers le Milieu de travail 2.0**.

Pour en savoir davantage, consultez le **site Web sur l'initiative Milieu de travail 2.0**.

## SERVICES ET INITIATIVES (SUITE)

### À venir

#### MILIEU DE TRAVAIL 2.0 ACCREDITATION

##### QUOI DE NEUF :

Tous les projets en matière de locaux à bureaux seront revus pour déterminer s'ils correspondent à une accréditation de niveau Bronze, Argent ou Or.

**Accréditation relative à l'initiative Milieu de travail 2.0 = personnel, superficie et technologie**, à savoir les trois thèmes représentant l'engagement du gouvernement du Canada à l'égard de la durabilité.

##### AVANTAGES :

- **Mécanisme clair, uniforme et crédible** qui garantit la promotion des principes de l'initiative Milieu de travail 2.0 et leur intégration de façon uniforme au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le **site de GCPEDIA sur l'initiative Milieu de travail 2.0**.

#### WEBINAIRES

##### QUOI DE NEUF :

Pour en savoir davantage sur l'initiative, **des webinaires mensuels** sont offerts sur le **Milieu de travail 2.0** dans les deux langues officielles.

##### AVANTAGES :

- Répondre à la demande croissante d'information sur l'initiative Milieu de travail 2.0.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le **site de GCPEDIA sur l'initiative Milieu de travail 2.0**.

## EN AVOIR POUR SON ARGENT ET ÉVITER DES COÛTS

### Évitement de coûts en :

- Tirant profit des **ressources** immobilières de TPSGC
  - **Principales fonctions**, comme les lois, les politiques, l'orientation 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.**

### Évitement ou gestion des risques grâce à :

- **l'expertise et aux connaissances** de TPSGC
  - **Une équipe d'ingénieurs et d'autres spécialistes** assure le respect des règles, des règlements, des codes, des politiques et des lignes directrices.
  - **Des spécialistes du droit** atténuent les risques juridiques et les responsabilités légales.
  - **Les gestionnaires de projet expérimentés** respectent les normes et les pratiques exemplaires de l'industrie.
  - **Connaissances approfondies des processus du gouvernement du Canada** concernant les organismes centraux, comme le SCT.
- **La vaste expérience de TPSGC en passation de contrats et en approvisionnement se caractérise par :**
  - **un accès souple et en temps opportun** au secteur privé;
  - une expertise en négociation d'**arrangements en matière d'approvisionnement et d'offre à commandes**;
  - la capacité d'utiliser le **pouvoir d'achat** et de tirer profit d'**économies d'échelle**;
  - de **l'information commerciale** importante recueillie grâce à notre présence régionale partout au pays;
  - la conformité aux **règles visant la passation de contrats et aux exigences découlant des accords commerciaux internationaux** comme l'ALENA.

## NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **dépassé tous nos objectifs à l'égard des services relatifs aux biens et aux immeubles** pendant deux années consécutives ! Les résultats obtenus démontrent notre engagement à améliorer continuellement le service et à répondre aux attentes des clients. Notre succès continu 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, ainsi que de rencontres périodiques entre les gestionnaires de comptes et les clients.

### Biens et immeubles

#### Services de gestion des locaux à bureaux

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
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 %	100 % ★	N/D	99 %
Obtenir un taux satisfaisant pour les appels de service signalés par l'intermédiaire du Centre national d'appels de service.	85 %	87 % ★	85 %	↑ 89,7 % ★	N/D	85 %

#### Services professionnels et techniques

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
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 %	97 % ★	N/D	90 %
dans le respect de la portée	90 %	96 % ★	90 %	↑ 98 % ★	N/D	90 %
dans le respect du budget	90 %	97 % ★	90 %	↑ 98 % ★	N/D	90 %

#### Gestion des relations avec la clientèle

Normes de service	2011–2012		2012–2013			2013–2014
	Objectif	Résultat	Objectif	Résultat	Disponible par client	Objectif
Fournir régulièrement des rapports d'étape aux clients et régler tout problème potentiel.	90 %	100 % ★	95 % ↑	100 % ★	✓	95 %
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai d'un jour ouvrable.	90 %	100 % ★	95 % ↑	100 % ★	✓	95 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables.	90 %	100 % ★	95 % ↑	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 obtenir les résultats de votre ministère (si l'information est disponible), veuillez communiquer avec vos gestionnaires de comptes. **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**.

## À VOTRE SERVICE : EXEMPLES CONCRETS

Exemples concrets de nos efforts déployés pour les clients et de la façon dont nous assurons une **communication** ouverte et continue avec eux. **NOUVEAU !**

### Exemple #1

Les ministères clients voulaient de l'aide pour comprendre les **répercussions des initiatives de récupération des locaux et de modernisation des normes de locaux** annoncées dans le budget de 2012 et leur signification à l'égard de l'attribution de locaux financés.

À la suite de deux **forums de discussion ouverte avec les clients** qui visaient à expliquer les initiatives, TPSGC s'est engagé à rencontrer individuellement les ministères clients afin de s'assurer qu'ils les comprennent. Une fois les réductions expliquées, des **réunions de suivi** ont été organisées pour vérifier l'attribution des locaux touchés de chaque client et pour discuter de la façon dont il peut peaufiner ses stratégies de gestion des locaux à l'échelle nationale.

Le 11 avril 2013, 70 ministères clients constataient des réductions. TPSGC a rencontré 42 ministères clients pour discuter des répercussions et entame des **discussions concernant les stratégies de gestion des locaux**. La réaction des clients à cette approche a été largement positive.

### Exemple #2

TPSGC a conçu le **guide Projets de locaux 101** qui détaille les processus relatifs aux projets de locaux de TPSGC et fournit au client de l'information sur les projets de façon conviviale. Le guide a été créé en réponse aux résultats négatifs des sondages sur la satisfaction de la clientèle (grands projets de l'État d'une valeur supérieure à 30 M\$) et dans le but d'améliorer le rendement des services et d'augmenter la satisfaction de la clientèle.

Il est **utilisé par au moins 10 ministères** et les aidera pour les projets immobiliers. Il servira de **pratique exemplaire** pour les projets de locaux ministériels.

## QUEL EST VOTRE DEGRÉ DE SATISFACTION ?

Le taux de satisfaction des clients à l'égard de notre rapidité d'exécution, de notre facilité à faire des affaires et de la qualité de notre travail a augmenté de 2011–12 à 2012–13.

**Pour les normes de service relatives aux biens et aux immeubles « Obtenir un taux de satisfaction de 85 % pour les appels de service signalés par l'intermédiaire du Centre national d'appels de service »**



Source : Enquête sur la satisfaction des clients

## POUR EN SAVOIR DAVANTAGE SUR NOS SERVICES RELATIFS AUX BIENS ET AUX IMMEUBLES



### Sur le Web

- Biens et immeubles : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/index-fra.html>
- Milieu de travail 2.0 : <http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/mt-wp/mt-wp-fra.html>



### Par courriel

- Biens et immeuble : [RealProperty.Biensimmobiliers@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:RealProperty.Biensimmobiliers@pwgsc-tpsgc.gc.ca)
- Milieu de travail 2.0 : [WP2.MT2@pwgsc-tpsgc.gc.ca](mailto:WP2.MT2@pwgsc-tpsgc.gc.ca)



### Par téléphone

- Biens et immeubles : 1 800 O-Canada (1-800-622-6232)
- Centre national d'appels de service (pour les demandes d'entretien des biens) : 1-800-463-1850
- Milieu de travail 2.0 : 819-956-6467