



# TPSGC @ VOTRE SERVICE

*Nos services, nos normes et nos résultats 2012–2013*

## MESSAGE DU SOUS-MINISTRE ET DU SOUS-MINISTRE DÉLÉGUÉ

**NOUS SOMMES HEUREUX** de présenter notre deuxième publication annuelle *TPSGC @ votre service*, qui porte sur nos **services**, nos **normes** et nos **résultats**.

L'an dernier, nous vous avons promis :

- que nous vous ferions part de nos résultats par rapport à nos engagements en matière de services pris en 2011–2012;
- que nous améliorerions nos normes de service de façon qu'elles répondent à vos attentes;
- que nous établirions de nouvelles normes pour un plus grand nombre de nos offres de services.

Nous sommes fiers d'annoncer que nous avons **atteint plus de 80 % des objectifs en matière de normes de service** que nous avons établis l'an dernier et que nous les avons **dépassés** dans de nombreux cas. Dans les cas où nous n'avons pas atteint nos objectifs, nous avons mis en place des mesures d'amélioration des services. Par ailleurs, nous nous sommes **fixés des objectifs plus élevés pour presque la moitié de nos normes** et nous avons établi de nouvelles normes pour d'autres services.

Dans la présente publication, vous trouverez :

- nos **principales offres de services**, ainsi qu'un certain nombre de services **novateurs** et **spécialisés**;
- nos **objectifs de 2011–2012** pour chaque secteur de services et nos **résultats**;
- nos **normes de service** révisées et nos **objectifs de 2012–2013**;
- les **modes d'accès** à nos principaux services.

**Les normes de service ne se traduisent pas seulement par des chiffres.** Elles concernent nos responsabilités et mettent en évidence l'importance de maintenir des communications claires, de comprendre les attentes de nos clients et de consolider nos relations d'affaires. Cependant, **les normes de service ne sont pas statiques** : les services et les modes de prestation, de même que vos besoins, sont en constante évolution.

Plus que jamais, les nouvelles technologies nous offrent des possibilités d'améliorer nos services, de collaborer et de réaliser des économies. Notre ministère continuera d'innover et d'effectuer des investissements dans tous ses secteurs de services. Nous tirerons parti de ces possibilités de manière à nous adapter et à ajouter de la valeur à vos priorités en matière de services, à vos ressources et à vos demandes changeantes en cette période de restrictions budgétaires.

---

La transformation des services de TPSGC est notre réponse à cet environnement en évolution. La présente publication électronique est un exemple de cet effort de transformation en vue de mieux répondre à notre clientèle et contribue également à l'écologisation des opérations gouvernementales.

Nous avons hâte de collaborer avec vous et d'accomplir ainsi notre mission, soit de vous offrir des services de grande qualité qui répondent à vos besoins, tout en assurant une saine intendance au nom de la population canadienne. ■

Note : Ce texte a été publié en septembre 2012 alors que François Guimont était le sous-ministre et Andrew Treusch le sous-ministre délégué.