



# 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.



# TPSGC @ VOTRE SERVICE

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

### APERÇU DES NORMES DE SERVICE

En 2011–2012, nous avons atteint ou dépassé 37 de nos 45 objectifs! Ces résultats démontrent notre engagement de répondre aux attentes de nos clients. Nous continuerons de travailler en vue d'améliorer notre rendement dans les secteurs où nous n'avons pas atteint nos objectifs.

En 2012–2013, nous nous sommes également fixé des objectifs plus élevés pour presque la moitié d'entre elles (19 de 45).

Catégorie de services (Cliquez sur une catégorie pour obtenir de plus amples renseignements à son sujet.)	2011–2012		2012–2013	
	Nombre de normes de service	Normes de service pour lesquelles l'objectif a été atteint ou dépassé* ★	Nombre de normes de service	Normes de service pour lesquelles l'objectif est plus élevé* ↑
ACHATS ET VENTES	8	5	9	4
PAIEMENTS ET PENSIONS	13	9	9	4
BIENS ET IMMEUBLES	8	8	8	3
SÉCURITÉ, D'ADMINISTRATION ET D'INFORMATION	8	8	8	6
TRADUCTION, INTERPRÉTATION ET AUTRES SERVICES	8	7	9	2
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>37</b>	<b>44</b>	<b>19</b>

\* Par objectif, on entend la proportion du temps où une norme de service donnée devrait être entièrement respectée, exprimée en pourcentage. Nos objectifs en matière de normes de service se situent habituellement entre 80 % et 100 %.





# TPSGC @ VOTRE SERVICE

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

## NOS INITIATIVES DE TRANSFORMATION

### JETEZ UN COUP D'OEIL À NOS INITIATIVES CLÉS :

- ACHATSETVENTES.GC.CA
- APPLICATION LINGUISTIQUE MOBILE—  
*NOSLANGUES.GC.CA SUR LE POUCE!*
- FORMULE À GUICHET UNIQUE POUR LES  
PETITS MINISTÈRES ET ORGANISMES
- INITIATIVE MILIEU DE TRAVAIL 2.0
- INITIATIVE SUR LE DÉPÔT DIRECT
- PLANIFICATION DE LA RETRAITE—  
VIDÉOS EN LIGNE
- PROGRAMME CANADIEN POUR LA  
COMMERCIALISATION DES INNOVATIONS
- PROJET D'HARMONISATION DU SYSTÈME  
FINANCIER MINISTÉRIEL COMMUN
- TRANSFORMATION DE L'ADMINISTRATION  
DE LA PAYE
- TRANSFORMATION DE L'ADMINISTRATION  
DES PENSIONS
- TRANSFORMATION DU BUREAU DE  
LA TRADUCTION

#### Améliorer nos méthodes de travail

- **32 ententes de services ministérielles** seront signées d'ici 2013–2014—établir les priorités et effectuer la planification avec les ministères clients.
- **Cadre de mobilisation des clients**—une façon de faire uniforme à l'égard de nos communications quotidiennes avec nos clients.
- **Baromètre des relations avec la clientèle**—améliorer notre outil pour mieux mesurer la satisfaction globale des clients envers nos services.
- **Rendre compte** de nos progrès par rapport à nos engagements en matière de services et fixer des normes de service plus élevées.
- Lancer une **stratégie de prestation de services à guichet unique** adaptée aux petits ministères et organismes.

#### Communication et formation

- **Formation sur le service à la clientèle** pour les employés de TPSGC—résultant d'une nouvelle compétence en matière de service à la clientèle.
- **Présence sur le Web plus axée sur les clients**—intégrant nos modes de prestation actuels de manière à accroître l'accessibilité des services.
- **L'Avantage**—un nouveau bulletin électronique contenant les renseignements les plus récents sur nos services et nos initiatives. Bientôt disponible!





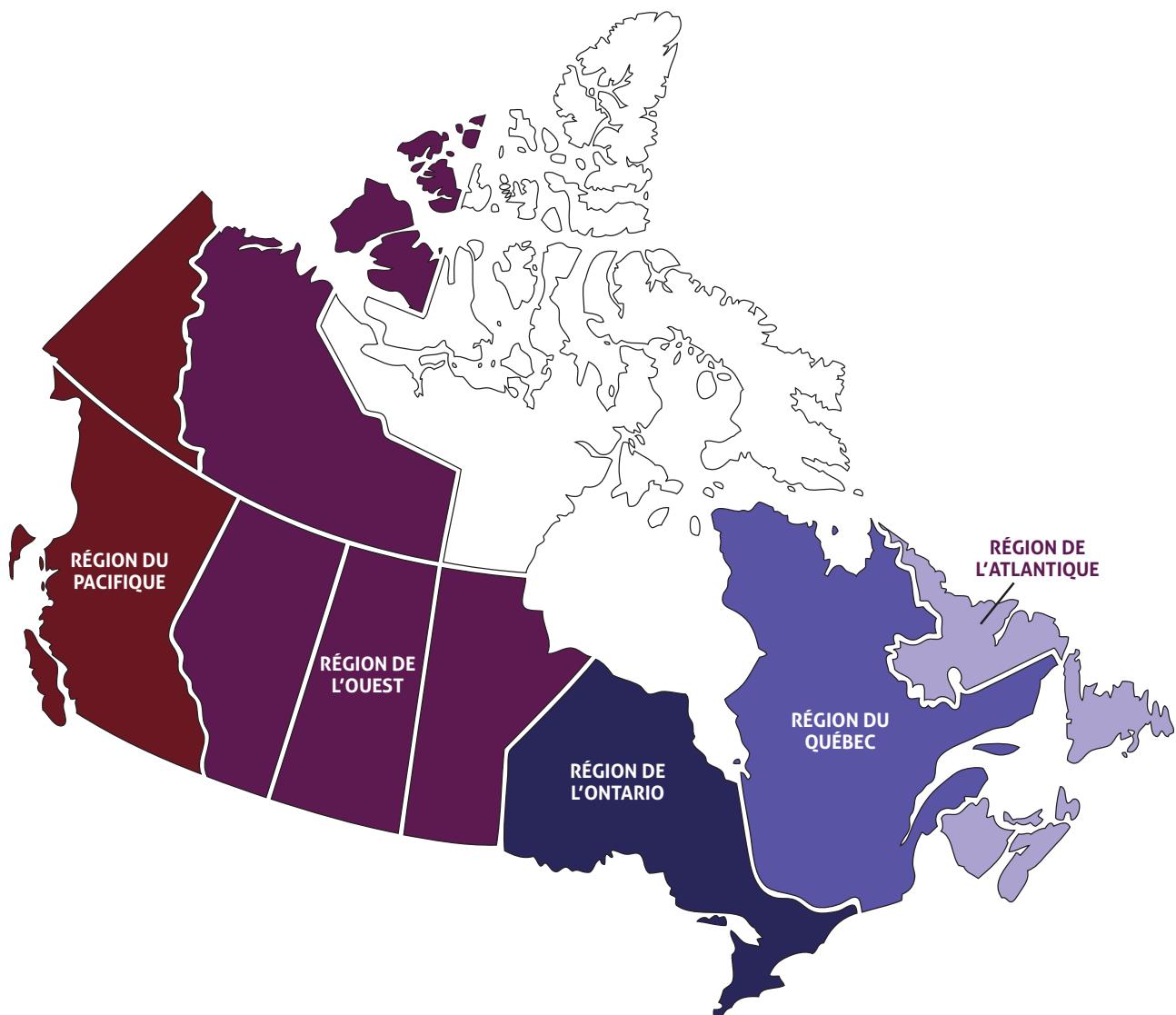
Au service du  
**GOUVERNEMENT,**  
au service des  
**CANADIENS.**

# TPSGC @ VOTRE SERVICE

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

## ACCÈS À L'ÉCHELLE RÉGIONALE

Profiter de tous les services de TPSGC grâce aux voies d'accès régionales. Nous améliorons nos modes de prestation pour faciliter l'accès aux services et accroître votre expérience à cet égard.



## RÉGION DU PACIFIQUE

### ZONES

La Colombie-Britannique et le Yukon.

### BUREAUX

Vancouver et Victoria.



<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/pac/index-fra.html>



Questions@tpsgc-pwgsc.gc.ca



604-666-3995

## RÉGION DE L'OUEST

### ZONES

Le Manitoba, la Saskatchewan, l'Alberta et les Territoires du Nord-Ouest. Nous couvrons une vaste région géographique, des centres métropolitains aux communautés éloignées dans le Haut-Arctique.

### BUREAUX

Bureaux principaux à Winnipeg, à Regina, à Saskatoon, à Edmonton, à Calgary et à Yellowknife.



QuestionsWest.OuestQuestions@tpsgc-pwgsc.gc.ca



780-497-3500

## RÉGION DE L'ONTARIO

### ZONES

L'Ontario, à l'exception de la région de la capitale nationale.

### BUREAUX

23 points de service, notamment à Toronto, à Mississauga, à Kingston et à London.



<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/ontario/index-fra.html>



ONT.Web@tpsgc-pwgsc.gc.ca



416-512-5700

## RÉGION DU QUÉBEC

### ZONES

Le Québec, à l'exception de la région de la capitale nationale.

### BUREAUX

Bureaux principaux à Montréal et à Québec.



<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/que/region/text/index-fra.html>



Que.Questions@tpsgc-pwgsc.gc.ca



514-496-3621

## RÉGION DE L'ATLANTIQUE

### ZONES

La Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador.

### BUREAUX

Halifax, Dartmouth, Sydney, Moncton, Saint John, Charlottetown et St. John's.



ATLClientRelations.RelationsaveclaclienteleATL@tpsgc-pwgsc.gc.ca



902-496-5000





# TPSGC @ VOTRE SERVICE

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

## ACHATS ET VENTES

### SERVICES ET INITIATIVES

#### Principaux services

Nous offrons aux ministères et aux organismes l'expertise dont ils ont besoin pour **acquérir des biens et des services complexes et commerciaux**. De plus, par l'intermédiaire de **GCSurplus.ca**, notre site officiel d'enchères en ligne, nous vendons des biens excédentaires qui ne font l'objet d'aucune réglementation.

#### ACHAT—OUTILS ET SERVICES D'APPROVISIONNEMENT

- **Aide durant le cycle d'approvisionnement :**
  - déterminer les biens ou les services à acquérir;
  - sélectionner la méthode d'acquisition la plus efficace aux fins de gestion du processus de soumission;
  - utiliser le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG), entre autres.
- Soutien concernant les **offres à commandes**, les **arrangements en matière d'approvisionnement**, etc.
- **Autres services et expertise :**
  - mener une étude de marché pour déterminer la disponibilité des produits;
  - effectuer la planification relative aux produits;
  - mener des études sur les méthodes d'approvisionnement;
  - élaborer et revoir les politiques;
  - tenir une base de données statistiques et assurer la capacité d'établissement de rapports;
  - fournir des outils d'approvisionnement à l'appui de la fonction d'approvisionnement électronique

#### VENTE—GCSURPLUS.CA

- TPSGC est le seul représentant du gouvernement habilité à **vendre les biens excédentaires du gouvernement fédéral et les biens saisis** pour le compte de plus d'une centaine de ministères et d'organismes (dont certains organismes non fédéraux), y compris les gouvernements provinciaux et les services de police.
- Interface client GCSurplus.ca (<https://www.gcsurplus.ca/mn-fra.cfm?snc=ouv-log&ouvlog=1&vndsld=0>)— Aide les ministères clients à déclarer les biens excédentaires à vendre et offre un module d'établissement de rapports avancé permettant d'effectuer le suivi de tous les articles vendus sur GCSurplus.ca.

#### 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 un meilleur rapport qualité-prix.

### ACHATSETVENTES.GC.CA

#### QUOI

Le portail Web [achatsetventes.gc.ca](http://achatsetventes.gc.ca), destiné aux acheteurs publics et aux fournisseurs du secteur privé. Trouvez des renseignements sur la façon de mener des affaires, ainsi que **des moyens et des outils d'approvisionnement particuliers** relativement à l'acquisition de biens et de services auprès de fournisseurs.

#### AVANTAGES

- Des **options de recherche** variées permettent de trouver des outils et des services d'approvisionnement.
- La nouvelle **fonction de recherche rapide dans l'Index des offres à commandes** permet aux acheteurs du secteur public de préciser leurs critères de recherche en faisant un choix parmi la liste des biens et services les plus demandés.

### PROGRAMME CANADIEN POUR LA COMMERCIALISATION DES INNOVATIONS

#### QUOI

Un programme de recherche, de développement et d'acquisition mis sur pied en vue de **combler les lacunes à l'étape de la précommercialisation** par une aide à la mise en marché des innovations des entreprises canadiennes.

Les **innovations présélectionnées se classant parmi les meilleures** sont **associées à des ministères fédéraux**, qui agissent à titre de premiers acheteurs et utilisateurs des innovations canadiennes.

#### AVANTAGES

- Les ministères fédéraux peuvent **mettre à l'essai des innovations canadiennes de pointe, améliorer les activités** et favoriser une prestation de services plus efficace à la population canadienne.
- Le programme donne aux ministères la **possibilité de rencontrer des fournisseurs éventuels** afin de discuter des enjeux et des besoins et d'examiner les façons dont ces fournisseurs peuvent les aider à répondre à leurs besoins opérationnels.

# NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **atteint ou dépassé 5 de nos 8 objectifs relatifs à nos services d'achat et de vente!**

En 2012–2013, nous surveillerons étroitement les secteurs nécessitant des améliorations et fournirons du soutien aux régions. Dans l'ensemble, nous avons **relevé quatre de nos objectifs en plus d'ajouter une norme de service** de manière à consolider notre engagement à répondre à vos besoins.

ACHATS ET VENTES	OBJECTIF 2011–2012	RÉSULTAT 2011–2012	OBJECTIF 2012–2013
<b>OUTILS ET SERVICES D'APPROVISIONNEMENT</b>			
Accuser réception des demandes de clients envoyées par voie électronique (p. ex. par courriel) dans un délai de un jour ouvrable.	80 %	100 %★	95 %↑
Accuser réception des demandes de clients envoyées par télécopieur ou par la poste dans un délai de deux jours ouvrables.	80 %	97 %★	95 %↑
Transmettre aux clients le nom et les coordonnées de leur agent d'approvisionnement dans un délai de cinq jours ouvrables suivant l'assignation d'une demande.	80 %	64 %	80 %
Attribuer les marchés dans la région de la capitale nationale et les autres régions dans les délais suivants, en fonction de la valeur du contrat :			
▪ de moins de 25 000 \$, dans un délai de 45 jours ouvrables;	80 %	75 %	80 %
▪ de 25 000 \$ à 100 000 \$, dans un délai de 80 jours ouvrables;	80 %	79 %	80 %
▪ de 100 000 \$ à 400 000 \$, dans un délai de 100 jours ouvrables;	80 %	80 %★	80 %
▪ de 400 000 \$ à 1 000 000 \$, dans un délai de 100 jours ouvrables. <b>NOUVEAU!</b>	–	–	80 %
<b>GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE</b>			
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai de un jour ouvrable.*	90 %	99 %★	95 %↑
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables.*	90 %	97 %★	95 %↑

\* En 2012–2013, les normes de service s'appliqueront aux demandes présentées aux dirigeants des relations avec le client ainsi qu'à tous les autres membres du personnel de la Direction générale des approvisionnements occupant un poste de gestionnaire ou de niveau supérieur.

## POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE SUR NOS SERVICES



Cliquez!

### SITE WEB

ACHATS ET VENTES

(<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/index-fra.html>)



Communiquez!

### COURRIEL

ACHATS ET VENTES

([Achatsetventes.Buyandsell@tpsgc-pwgsc](mailto:Achatsetventes.Buyandsell@tpsgc-pwgsc))



Téléphonez!

1-800-811-1148





# TPSGC @ VOTRE SERVICE

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

## 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, assument les responsabilités du receveur général du Canada et gèrent les comptes bancaires du gouvernement en négociant des ententes bancaires relativement à l'émission des paiements et à la perception des recettes.

#### ADMINISTRATION DE LA PAYE ET DES AVANTAGES SOCIAUX FÉDÉRAUX

- **Versements par dépôt direct** de sommes exactes et en temps opportun.
- Outils libre-service en ligne (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/awr-cwa/txt/index-fra.html>) pour consulter les talons de paye et les relevés fiscaux et pour modifier une protection d'assurance.
- **Soutien consultatif** pour la résolution de questions de paye complexes.
- Séances de **formation** concernant la paye et les assurances données en classe et en ligne au personnel.
- **Services d'administration de la paye** normalisés et efficaces fournis par le Centre des services de paye de la fonction publique.

#### SERVICES DU RECEVEUR GÉNÉRAL

- **Conseils d'expert** en matière de comptabilité et d'établissement de rapports.
- **Ententes bancaires**, émission des **paiements** et **rapprochement** des dépôts.
- Services d'**authentification** des paiements du gouvernement, de **détection des fraudes** et de réponse aux **demandes de renseignements relatives aux chèques**.
- **Services de paiement de factures** facultatifs.

#### ADMINISTRATION DES PENSIONS FÉDÉRALES

- Fournir des **estimations** relatives à la pension et des renseignements connexes aux employés.
- Traiter les **versements des pensions**.
- Répondre aux **demandes de renseignements**, donner des **conseils** et de l'**encadrement** à l'égard des services de pension.

#### SERVICES RELATIFS AU SYSTÈME COMMUN DE GESTION DES FINANCES ET DU MATÉRIEL DU MINISTÈRE

- **Application Web** de gestion des finances et du matériel et outil d'**établissement de rapports en ligne**.
- **Hébergement** de l'application et **aide** quant à sa mise en œuvre et à résolution de problèmes.
- **Entretien**, bureau de service de soutien et continuité des opérations.

## 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.

### TRANSFORMATION DE L'ADMINISTRATION DE LA PAYE

#### QUOI

L'Initiative de transformation de l'administration de la paye est composée de deux projets : le Projet de modernisation des services et des systèmes de paye (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/txt/tap-tpa-fra.html>) et le Projet de regroupement des services de paye (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/txt/tap-tpa-fra.html>).

D'ici 2015–2016, nous procéderons au **remplacement** du Système régional de paye, mis en place il y a 40 ans, par un système de paye commercial moderne. En outre, nous transformerons les services et les processus en la matière.

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**, au Nouveau-Brunswick. Le Centre administrera la paye de 184 000 employés de 56 ministères.

#### AVANTAGES

- **Réduction** du potentiel **d'erreurs**, de la saisie en double des données sur la paye des employés (en raison de l'intégration aux systèmes de gestion des ressources humaines des ministères) ainsi que des **délais** de traitement des paiements et des mouvements de paye.
- Prestation de services uniforme à partir d'un **seul endroit** et par l'intermédiaire de processus opérationnels **normalisés**.

### TRANSFORMATION DE L'ADMINISTRATION DES PENSIONS

#### QUOI

On compte deux initiatives de transformation de l'administration des pensions : le Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions du gouvernement du Canada (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/pmssp-gcpmp/pmssp-gcpmp-navigation-fra.html>) et le Projet de centralisation de la prestation des services de pension (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-compensation/pcpsp-copsdp/pcpsp-copsdp-menu-fra.html>) (qui a pris fin en novembre 2011).

Nous procéderons au **remplacement** de l'infrastructure d'administration des pensions, mise en place il y a 40 ans, par des systèmes, des processus opérationnels et des services modernes, conformes aux normes de l'industrie.

Nous **moderniserons** également cette infrastructure et mettrons sur pied le **Centre des pensions du gouvernement du Canada à Shediac**, au Nouveau-Brunswick.

#### AVANTAGES

- Des services d'administration des pensions **modernes** et **économiques**, offerts **rapidement** aux employés, aux pensionnés ainsi qu'aux ministères et aux organismes fédéraux.
- Des économies d'environ **23 millions de dollars**.
- **Des conseils immédiats** et **cohérents** sur des questions liées aux pensions, et un accès direct aux préposés au service à la clientèle, par la **simplification des processus opérationnels**, l'**augmentation** de l'automatisation et la mise en place de **nouveaux outils libre-service**, comme le calculateur de pension de retraite.

## Initiatives clés (suite)

### PLANIFICATION DE LA RETRAITE— VIDÉOS EN LIGNE

#### QUOI

Des vidéos en ligne (<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/pension/video/index-fra.html>) présentant des renseignements sur la planification de la retraite dans le cadre du régime de pensions de retraite de la fonction publique.

#### AVANTAGES

- Les vidéos aident les employés à comprendre le régime de pensions de retraite de la fonction publique et les régimes d'assurance collective.
- Elles remplaceront un jour les séances d'information sur place.

### 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 émis sous la forme de chèques seront transformés en dépôt direct d'ici le 1<sup>er</sup> avril 2016.

#### AVANTAGES

- De plus en plus, le dépôt direct est la méthode privilégiée de réalisation des opérations.
- Par rapport au chèque, le dépôt direct est plus économique, pratique, fiable et écologique.

### PROJET D'HARMONISATION DU SYSTÈME FINANCIER MINISTÉRIEL COMMUN

#### QUOI

La mise en œuvre de trois nouveaux modules du Système financier ministériel commun : la **gestion des biens**, la **gestion du matériel** et la **gestion des salaires**.

Nous procéderons à l'intégration du Système ministériel de gestion financière et du matériel de manière à aider les dirigeants principaux des finances à **mettre en œuvre les politiques et les directives du Secrétariat du Conseil du Trésor sur la gérance des systèmes de gestion financière**.

Nous adopterons des **systèmes ministériels de gestion financière normalisés et interopérables**, des **processus opérationnels communs en gestion financière** et des **données ministérielles communes**. Les systèmes seront opérationnels en 2012–2013.

#### AVANTAGES

Une solution intégrée qui se traduit par un **seul point d'accès**; un **renforcement de l'intégrité des données**; la **définition de données communes**; des processus opérationnels **intégrés** de bout en bout et la **production de rapports améliorés**.

# NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

En ce qui concerne nos services de paiements et pensions, nous avons **dépassé 9 de nos 13 objectifs!** Nous y sommes parvenus grâce à notre personnel expérimenté, à la mise à jour régulière de nos processus certifiés ISO et à notre centre d'appels simple et efficace, ouvert de 8 h à 16 h afin de répondre aux demandes de nos clients de partout au Canada.

Comme l'indiquent les flèches du tableau, nous avons **haussé 4 de nos objectifs** en 2012–2013 afin de raffermir notre engagement à mieux vous servir. Nous avons également ajouté une nouvelle norme qui témoigne d'un engagement accru à l'égard de l'excellence du service.

PAIEMENTS ET PENSIONS	OBJECTIF 2011–2012	RÉSULTAT 2011–2012	OBJECTIF 2012–2013
<b>ADMINISTRATION DE LA PAYE ET DES AVANTAGES SOCIAUX FÉDÉRAUX</b>			
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 %
▪ traiter les nouvelles retenues et les nouveaux versements dans un délai de dix jours ouvrables	95 %	93 %	–
▪ corriger les données sur le salaire-service dans un délai de 20 jours ouvrables	95 %	98 %★	–
Pour les ministères qui reçoivent les services du Centre des services de paye de la fonction publique, accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai de un jour et répondre aux demandes selon les normes établies. <b>NOUVEAU!</b>	–	–	95 %
<b>SERVICES DU RECEVEUR GÉNÉRAL</b>			
Publier les comptes publics en ligne dans un délai de 24 heures suivant leur présentation à la Chambre des communes.	99,99 %	100 %★	–
Traiter quotidiennement les paiements, en fonction des calendriers établis.	99,9 %	100 %★	99,9 %
Rapprocher les montants perçus par le receveur général du Canada dans un délai de deux jours ouvrables	95 %	100 %★	95 %
Traiter les paiements de remise et faire les dépôts avant 13 h 30 chaque jour ouvrable.	98 %	99 %★	–
Traiter toute demande de renseignements concernant l'état des chèques du receveur général dans un délai de 24 heures.	99,9 %	100 %★	99,9 %
Traiter les demandes de copies de chèques du receveur général remboursés dans les deux dernières années dans les deux jours ouvrables.	98 %	100 %★	98 %
<b>ADMINISTRATION DES PENSIONS FÉDÉRALES</b>			
Traiter les prestations de retraite et établir des estimations connexes dans les délais prescrits.	90 %	78 %	95 %↑
Veiller à ce que le centre d'appels soit opérationnel 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 %	S.O.	90 %
<b>SYSTÈME MINISTÉRIEL COMMUN DE GESTION DES FINANCES ET DU MATÉRIEL</b>			
Assurer l'accessibilité et le temps de réponse du système, la gestion des versions et le soutien à la clientèle selon les ententes avec le client.	95 %	99 %★	95 %



# POUR EN SAVOIR DAVANTAGE SUR NOS SERVICES



Cliquez!

## SITE WEB

PAIEMENTS ET PENSIONS

(<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/pmnts-fra.html>)



Communiquez!

## COURRIEL

■ ADMINISTRATION DES PENSIONS FÉDÉRALES

([centredespensions.pensioncentre@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:centredespensions.pensioncentre@tpsgc-pwgsc.gc.ca))

■ SERVICES DU RECEVEUR GÉNÉRAL

([RequetesRG.RGEnquire@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:RequetesRG.RGEnquire@tpsgc-pwgsc.gc.ca))



Téléphonez!

## 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 : 819-956-2870





# 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.

<b>BIENS ET IMMEUBLES</b>	<b>OBJECTIF 2011-2012</b>	<b>RÉSULTAT 2011-2012</b>	<b>OBJECTIF 2012-2013</b>
<b>SERVICES PROFESSIONNELS ET SERVICES TECHNIQUES</b>			
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 %↑
<b>SERVICES DE GESTION DES LOCAUX À BUREAUX</b>			
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 %
<b>GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE</b>			
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](mailto:Biensimmobiliers.RealProperty@tpsgc-pwgsc.gc.ca))
- MILIEU DE TRAVAIL 2.0  
([MT2-WP2@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto: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



# TPSGC @ VOTRE SERVICE

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

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

### SERVICES ET INITIATIVES

#### Principaux services

Nous offrons **des services de sécurité** 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

##### DÉLIVRANCE D'ATTESTATIONS DE SÉCURITÉ

- **Délivrer des attestations de sécurité** aux employés devant avoir accès à des renseignements protégés et classifiés concernant les marchés de l'État attribués au secteur privé par TPSGC.
- **Fournir des services de filtrage de sécurité du personnel** aux employés de TPSGC et aux organisations du secteur privé canadien participant à des marchés de l'État protégés ou classifiés ayant été attribués par TPSGC, ou à la demande des ministères.
- **Mener des inspections dans les organisations** ayant accès à des renseignements protégés ou classifiés.

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

- Répondre aux **demandes de renseignements**, fournir des **conseils** et donner de l'**encadrement** à l'égard de la sécurité industrielle.

# Principaux services (suite)

## SERVICES D'ADMINISTRATION ET D'INFORMATION

### SYSTÈMES ADMINISTRATIFS COMMUNS ET SERVICES EN RESSOURCES HUMAINES

- **Soutien et gestion intégrés de programme** pour les groupes de concertation des ministères et des organismes utilisant des systèmes administratifs ministériels partagés tels que le Système de gestion des ressources humaines du gouvernement du Canada, le Système intégré des finances et du matériel, ainsi que le système FreeBalance.
- **Soutien des ressources humaines** dans des domaines comme le ressourcement, la rémunération, la classification, le réaménagement des effectifs, la gestion et les relations de travail pour les ministères et organismes.
- **Amélioration continue** des systèmes administratifs et des services offerts aux autres ministères :
  - services et systèmes financiers partagés;
  - projet de remplacement du système d'information sur les ressources humaines;
  - projet de système partagé de gestion des cas;
  - nouveau module de veille stratégique en gestion financière.

### SERVICES D'IMAGERIE DOCUMENTAIRE

- **Numérisation** d'images ou de documents papier 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 décision, productivité** accrue au bureau, niveaux de service améliorés au centre d'appels, **remplacement de locaux d'entreposage coûteux** par des locaux à bureaux rentables.
- **Certification ISO 9001:2008** en matière de gestion de la qualité; norme CAN/CGSB-72.34-2005 de l'Office des normes générales du Canada (ONGC) pour ce qui est des documents électroniques, et norme CAN/CGSB-72.11-93 de l'ONGC en ce qui concerne les microfilms et les images électroniques.

## 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.

### FORMULE 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 à l'ensemble de ses besoins opérationnels, d'améliorer l'accès aux services, de réduire le temps de réponse et d'améliorer la gestion complète des services.

#### AVANTAGES

- Cadre renforcé **de gestion des relations avec la clientèle**
- **Voies de communication simplifiées** pour les demandes de services
- Amélioration à long terme **de la planification des activités**
- **Simplification** des processus **de prestation de services**



# NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **dépassé nos objectifs en matière de services de sécurité et de services spécialisés!** Comme l'indiquent les flèches du tableau, nous avons **haussé 6 de nos objectifs** afin de raffermir notre engagement à mieux vous servir.

SERVICES DE SÉCURITÉ	OBJECTIF 2011-2012	RÉSULTAT 2011-2012	OBJECTIF 2012-2013
<b>DÉLIVRANCE D'ATTESTATIONS DE SÉCURITÉ</b>			
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 %↑
Répondre aux demandes de cote de fiabilité complexe dans un délai de 160 jours ouvrables suivant la réception des demandes dûment remplies.	80 %	89 %★	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 %
<b>CENTRE D'APPELS DU PROGRAMME DE SÉCURITÉ INDUSTRIELLE</b>			
Répondre aux demandes de renseignements simples (appels téléphoniques, messages vocaux et courriels) dans un délai de deux jours ouvrables.	80 %	96 %★	90 %↑
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 %↑
<b>SERVICES D'ADMINISTRATION ET D'INFORMATION</b>			
<b>SYSTEMES ADMINISTRATIFS COMMUNS ET RESSOURCES HUMAINES</b>			
Exécuter les engagements clés avec les groupes de concertation dans le respect des délais, de la portée et du budget, conformément aux plans annuels et au financement confirmé.	90 %	97 %★	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 %↑
<b>IMAGERIE DOCUMENTAIRE</b>			
Effectuer le traitement des documents par imagerie selon les ententes avec les clients.	99,9 %	99,9 %★	99,9 %
Coûts par page réduit de 10 % pour les services d'imagerie documentaire (annuel). <b>NOUVEAU!</b>	–	–	100 %

# POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE SUR NOS SERVICES



Cliquez!

## SITE WEB

SERVICES DE SÉCURITÉ, D'ADMINISTRATION ET D'INFORMATION  
(<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/pmnts-fra.html>)



Communiquez!

## COURRIEL

- SERVICES DE SÉCURITÉ  
([ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:ssi-iss@tpsgc-pwgsc.gc.ca))
- SYSTÈMES ADMINISTRATIFS COMMUNS ET SERVICES EN RESSOURCES HUMAINES  
([SISP.SSIS@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:SISP.SSIS@tpsgc-pwgsc.gc.ca))
- SERVICES D'IMAGERIE DOCUMENTAIRE  
([Imagerie.Imaging@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:Imagerie.Imaging@tpsgc-pwgsc.gc.ca))
- PETITS MINISTÈRES ET ORGANISMES  
([danl.loewen@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:danl.loewen@tpsgc-pwgsc.gc.ca))



Téléphonez!

## SERVICES DE SÉCURITÉ

- Numéro sans frais : 1-866-368-4646
- Région de la capitale nationale : 613-948-4176

## SYSTÈMES ADMINISTRATIFS COMMUNS ET SERVICES EN ESSOURCES HUMAINES

613-947-8277

## SERVICES D'IMAGERIE DOCUMENTAIRE

819-956-6597

## PETITS MINISTÈRES ET ORGANISMES

613-943-1895



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

# TPSGC @ VOTRE SERVICE

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

## TRADUCTION, INTERPRÉTATION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES

### SERVICES ET INITIATIVES

#### Principaux services

En matière de services linguistiques, nous répondons à vos besoins 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nous traduisons les rapports les plus spécialisés, les documents les plus délicats et les messages Twitter et nous effectuons la révision des traductions. Nous assurons également d'autres services, notamment l'interprétation de conférences, la prestation de conseils linguistiques et l'élaboration de lexiques particuliers pour votre organisme.

#### INTERPRÉTATION

- Services d'interprétation à divers événements : conférences intra ou interministérielles, rencontres entre ministres fédéraux et leurs homologues provinciaux ou territoriaux, sommets internationaux, échanges bilatéraux ou multilatéraux entre chefs d'État ou gouvernements.
- Services d'interprétation en *American Sign Language* (ASL) et en *Langue des signes québécoise* (LSQ).
- **Interprétation orale** en français ou en anglais et **tactile** pour personnes sourdes et aveugles.

#### SERVICES DU CENTRE DE CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE

- **Renseignements généraux** sur nos produits et services, ainsi que sur vos comptes et factures.
- Renseignements sur le mode d'utilisation :
  - du Système de commande en direct (<https://commande.bureaudelatraduction.gc.ca/tbiis/public/NewLogin.jsp?language=french>);
  - de **TERMIUM Plus**® (<http://btb.termiumplus.gc.ca/>);
  - du Portail linguistique du Canada (<http://www.noslangues-ourlanguages.gc.ca/index-fra.php>)

#### 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

## Principaux services (suite)

### TRADUCTION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES

- Services de traduction assurés **dans les deux langues officielles**, les **langues autochtones** du Canada plus d'une **centaine de langues étrangères**.
- **Services de révision**, y compris la relecture, la correction d'épreuves et l'assurance de la qualité.
- **Services personnalisés** : traducteurs sur place dans vos propres locaux.
- Domaines hautement **spécialisés** : économie, droit, environnement, médecine, biologie, génie civil, électrique, mécanique et industriel, informatique, technologies, sciences sociales et sciences humaines.
- **Traitement sécuritaire** des documents protégés et classifiés.
- **Garantie** de qualité quant au service assuré et à la satisfaction du client.
- **Réseau de langagiers professionnels** à l'échelle pancanadienne.

### SERVICES DE NORMALISATION TERMINOLOGIQUE

- **Normalisation et diffusion** de la terminologie de divers secteurs de la fonction publique, et intégration de cette terminologie à **TERMIUM Plus®**, la banque de données terminologiques et linguistiques du gouvernement du Canada.
- **Lexiques personnalisés**, enrichissement de **dictionnaires spécialisés** et **révision de lexiques** produits par les ministères et organismes clients.
- Réalisation et diffusion de produits qui contribuent à la qualité des communications dans les deux langues officielles :
  - le **Portail linguistique du Canada**, le premier site Web d'envergure nationale qui présente l'expertise canadienne dans le domaine de la langue ([www.noslangues.gc.ca](http://www.noslangues.gc.ca));
  - recommandations et rappels linguistiques;
  - **lexiques et vocabulaires bilingues ou multilingues** (tous offerts gratuitement);
  - **outils d'aide à la rédaction**;
  - **L'Actualité langagière**, la revue trimestrielle du Bureau de la traduction.
- Réponses à vos **questions** terminologiques et linguistiques.
- Participation aux travaux de **comités de terminologie**.

## 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. Au chapitre des technologies langagières, nous sommes sans cesse à l'affût des dernières tendances afin d'aider nos clients à remplir leurs obligations à l'égard des langues officielles dans un milieu en constante évolution.

### APPLICATION LINGUISTIQUE MOBILE— *NOSLANGUES.GC.CA SUR LE POUCE!*

#### QUOI

La première application linguistique mobile du gouvernement du Canada.

Mise au point par le Bureau de la traduction (<http://www.btb.gc.ca/>), l'application vous permet de consulter **TERMIUM Plus**<sup>®</sup>, la banque de données terminologiques et linguistiques du gouvernement du Canada.

**TERMIUM Plus**<sup>®</sup> est le produit-vedette du Portail linguistique du Canada (<http://www.noslangues-ourlangues.gc.ca/index-fra.php>), une vitrine de l'expertise canadienne dans le domaine langagier qui réunit en un seul endroit des ouvrages sur la langue et sur la rédaction, des jeux linguistiques, des outils d'aide à la rédaction et une foule d'autres ressources traitant de différents aspects du français et de l'anglais.

#### AVANTAGES

- Elle permet de trouver rapidement l'équivalent français ou anglais d'une multitude de termes dans divers domaines.
- Elle peut être téléchargée gratuitement pour votre appareil mobile iPhone<sup>®</sup> ou BlackBerry<sup>®</sup> à l'adresse suivante <http://www.noslangues.gc.ca/app-mobile>.

### TRANSFORMATION DU BUREAU DE LA TRADUCTION

#### QUOI

Initiative de transformation visant à moderniser l'organisation et à la doter de bases solides pour l'avenir.

**Augmentation de la productivité** à l'aide de technologies langagières, par la simplification des processus internes et par une utilisation efficace des ressources pour offrir des services à de meilleurs coûts au gouvernement du Canada.

#### AVANTAGES

Au cours de l'exercice 2011–2012, le Bureau a réalisé **des gains de productivité de 7,3 %** et a **réduit ses dépenses de 11,9 M\$**, ce qui lui a permis de **geler ses tarifs**.

# NORMES DE SERVICE, RÉSULTATS ET OBJECTIFS

Nous avons **atteint ou dépassé 7 de nos 8 objectifs** pour la traduction, l'interprétation et autres services linguistiques! La priorité que nous accordons au service aux clients et l'excellente collaboration reçue de ceux-ci, ainsi qu'un suivi serré des demandes, sont parmi les facteurs qui ont contribué à ce résultat presque parfait.

Le Bureau de la traduction poursuivra ses efforts pour effectuer les travaux de maintenance de ses systèmes afin de répondre immédiatement aux demandes des clients envoyées en ligne. Comme l'indiquent les flèches du tableau, nous avons **haussé 2 de nos objectifs** afin de raffermir notre engagement à mieux vous servir. Nous avons également ajouté 4 nouvelles normes qui témoignent d'un engagement accru à l'égard de l'excellence du service.

TRADUCTION, INTERPRÉTATION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES	OBJECTIF 2011-2012	RÉSULTAT 2011-2012	OBJECTIF 2012-2013
<b>INTERPRÉTATION</b>			
Répondre à la demande du client et préciser ses besoins dans un délai maximal de un jour ouvrable. <b>NOUVEAU!</b>	-	-	95 %
Fournir les services d'interprétation pour tout événement qui relève du mandat du Bureau de la traduction selon les normes internationales reconnues*. <b>NOUVEAU!</b>	-	-	95 %
<b>SERVICES DU CENTRE DE CONTACT AVEC LA CLIENTÈLE</b>			
Pendant les heures normales de bureau, les appels manqués (messages laissés dans la boîte vocale) sont retournés dans l'heure qui suit.	90 %	90 %★	-
Les courriels reçus dans la boîte du Bureau de la traduction sont traités ou acheminés aux personnes concernées le jour même, avant la fermeture des bureaux (17 h, HNE).	95 %	95 %★	-
Pendant les heures normales de bureau, accuser réception des courriels reçus dans la boîte du Bureau de la traduction et retourner les appels manqués (messages laissés dans la boîte vocale) le jour même, avant la fermeture des bureaux (17 h, HNE). <b>NOUVEAU!</b>	-	-	95 %
<b>GESTION DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE</b>			
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai de un jour ouvrable.	90 %	91 %★	95 %↑
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables.	90 %	98 %★	95 %↑
<b>TRADUCTION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES</b>			
Répondre immédiatement aux demandes des clients envoyées en ligne au moyen de notre système de commande en direct et fournir le nom du conseiller du service à la clientèle.	99 %	98 %	99 %
Respecter le délai convenu de chaque projet qui a été défini dans les demandes de service.	90 %	95 %★	90 %
<b>SERVICE DE NORMALISATION TERMINOLOGIQUE</b>			
Répondre aux demandes terminologiques dans un délai de un jour ouvrable.	95 %	100 %★	95 %
Continuer d'assurer l'accessibilité de <b>TERMIUM Plus®</b> , la banque de données terminologiques et linguistiques par excellence du Canada, à l'ensemble de la population canadienne au moyen d'Internet.	95 %	100 %★	-
Répondre aux commentaires des utilisateurs concernant le contenu terminologique et apporter, s'il y a lieu, les modifications nécessaires dans la version Web de TERMIUM dans les 60 jours. <b>NOUVEAU!</b>	-	-	85 %

\*Contactez le Bureau de la traduction pour obtenir de plus amples renseignements.

---

## POUR EN SAVOIR D'AVANTAGE SUR NOS SERVICES



Cliquez!

### **SITE WEB**

TRADUCTION, INTERPRÉTATION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES  
(<http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/services/trdctn-trnsltn-fra.html>)



Communiquez!

### **COURRIEL**

TRADUCTION, INTERPRÉTATION ET AUTRES SERVICES LINGUISTIQUES  
([Bureaudelatraduction.TranslationBureau@tps-gc-pwgsc.gc.ca](mailto:Bureaudelatraduction.TranslationBureau@tps-gc-pwgsc.gc.ca))



Téléphonez!

819-997-3300

### **SERVICE D'URGENCE APRÈS LES HEURES OUVRABLES**

613-282-7050

