



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^{er} 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
ADMINISTRATION DE LA PAYE ET DES AVANTAGES SOCIAUX FÉDÉRAUX			
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. NOUVEAU!	–	–	95 %
SERVICES DU RECEVEUR GÉNÉRAL			
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 %
ADMINISTRATION DES PENSIONS FÉDÉRALES			
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 %
SYSTÈME MINISTÉRIEL COMMUN DE GESTION DES FINANCES ET DU MATÉRIEL			
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)

■ SERVICES DU RECEVEUR GÉNÉRAL

(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