



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
DÉLIVRANCE D'ATTESTATIONS DE SÉCURITÉ			
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 %
CENTRE D'APPELS DU PROGRAMME DE SÉCURITÉ INDUSTRIELLE			
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 % ↑
SERVICES D'ADMINISTRATION ET D'INFORMATION			
SYSTEMES ADMINISTRATIFS COMMUNS ET RESSOURCES HUMAINES			
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 % ↑
IMAGERIE DOCUMENTAIRE			
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). NOUVEAU!	–	–	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)
- SYSTÈMES ADMINISTRATIFS COMMUNS ET SERVICES EN RESSOURCES HUMAINES
(SISP.SSIS@tpsgc-pwgsc.gc.ca)
- SERVICES D'IMAGERIE DOCUMENTAIRE
(Imagerie.Imaging@tpsgc-pwgsc.gc.ca)
- PETITS MINISTÈRES ET ORGANISMES
(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