



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!