



Marie Lemay, ing., P.Eng.,  
Sous-ministre et sous-receveur  
général du Canada

## Message de la sous-ministre et du sous-ministre délégué

À titre de principal fournisseur de services communs du gouvernement du Canada, TPSGC donne l'exemple en matière d'excellence du service à la clientèle et a pour mission d'offrir des services et des programmes de première qualité adaptés aux besoins des organisations fédérales et d'assurer une saine intendance au profit de la population canadienne.



Gavin Liddy  
Sous-ministre délégué

Notre ministre, Judy Foote, en réponse à la lettre de mandat en ce qui touche les normes de service, a déclaré que « les services offerts aux autres ministères fédéraux seront soumis à une norme élevée ». À TPSGC, nous entendons continuer à prendre les mêmes mesures que les années passées, c'est-à-dire :

- D'utiliser des mécanismes, notamment pour la rétroaction des clients, le dialogue continu, le baromètre des relations avec la clientèle, les sondages sur la satisfaction des clients et les normes de l'industrie, pour assurer une évaluation rigoureuse du rendement de nos principaux services gouvernementaux (Achats et ventes; Paiements et pensions; Biens et immeubles; Services de sécurité, d'administration et d'information; Traduction, terminologie et interprétation), et de rendre publics les indicateurs de rendement associés à nos normes de service, comme nous le faisons depuis 2011;
- De veiller à ce que nos normes de service et nos indicateurs de rendement soient clairs, accessibles et robustes — nous consulterons d'ailleurs nos clients pour faire en sorte que nos normes et nos services soient encore plus robustes et pertinents;
- De préciser clairement aux clients ce à quoi ils peuvent s'attendre lorsqu'ils font affaire avec TPSGC, qu'il s'agisse de la rapidité d'exécution, de la qualité, de la facilité d'accès ou du rapport qualité-prix;
- De nous fier à nos employés dévoués pour la prestation rapide de services à valeur ajoutée, qui sont conformes aux priorités du gouvernement du Canada, accessibles et économiques pour les Canadiens.

Nous sommes donc ravis de vous annoncer que les normes de service pour 2016–2017 ainsi que les résultats pour 2015–2016 sont maintenant présentés en ligne. Nous vous remercions de votre partenariat et de votre appui soutenus dans le cadre de la gestion des opérations gouvernementales.

Marie Lemay, ing., P.Eng.  
Sous-ministre et sous-receveur général du Canada

Gavin Liddy  
Sous-ministre délégué



## Notre engagement en matière de services

- ❖ Nous bâtissons et entretenons de **solides partenariats avec nos clients** et apprécions la confiance qu'ils nous accordent.
- ❖ Nous fournissons nos services de façon **ouverte, juste et transparente**, selon des responsabilités et des attentes formulées clairement.
- ❖ Nous faisons notre possible pour respecter les normes élevées que nous nous sommes fixées en ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle et à l'adaptation à ses besoins. Nous utilisons notre expertise pour offrir des services qui **satisfont pleinement les besoins de nos clients**.
- ❖ Nous sommes responsables de notre rendement et nous nous efforçons d'être à la fine pointe de **l'innovation en matière de prestation de services**.



# Aperçu des normes de service

## Faits saillants

**En 2015–2016, nous avons atteint ou dépassé 44 de nos 59 objectifs.** Ces résultats illustrent notre engagement perpétuel à répondre aux attentes de notre clientèle. Nous continuerons de travailler en vue d'améliorer notre rendement dans les secteurs où nous n'avons pas atteint nos objectifs.

En 2016–2017, nous continuerons de nous assurer que nos normes de service sont pertinentes pour les clients et qu'elles tiennent compte des principaux facteurs déterminants pour la satisfaction de la clientèle, notamment la rapidité d'exécution, l'accessibilité, l'exactitude ou la qualité, et le coût.

Le tableau suivant indique le nombre de normes de service en place pour chacune des cinq catégories de services de TPSGC, ainsi que le nombre de normes de service pour lesquelles nous avons atteint ou dépassé l'objectif fixé. Le tableau indique aussi le nombre de normes de service en place pour 2016–2017 pour chacune des cinq catégories de services de TPSGC.

Normes de services	Nombre de normes de service pour 2015–2016	Nombre de normes de service pour lesquelles l'objectif a été atteint ou dépassé	Nombre de normes de service pour 2016–2017
Achats et ventes	12	7	12
Paiements et pensions	11	6	13
Biens et immeubles	8	8	8
Services de sécurité, d'administration et d'information	17	14	21
Traduction, terminologie et interprétation	11	9	12
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>44</b>	<b>66</b>



# Normes de service et résultats

## Achats et ventes

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Achats et ventes » présentent les objectifs pour 2015–2016 et 2016–2017 applicables aux services suivants : outils et services d’approvisionnement, attribution de contrats et gestion des relations avec la clientèle. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l’exercice 2015–2016.

### Outils et services d’approvisionnement

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Accuser réception des demandes de clients envoyées par voie électronique (p. ex. par courriel) dans un délai d’un jour ouvrable	95 %	99,5 %	95 %
Accuser réception des demandes de clients envoyées par télécopieur ou par la poste dans un délai de deux jours ouvrables	95 %	99,7 %	95 %
Transmettre aux clients le nom et les coordonnées de leur agent des achats dans un délai de cinq jours ouvrables suivant l’assignation d’une demande	80 %	71,2 %	80 %
Fournir un accès en tout temps, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à des services d’approvisionnement d’urgence, selon la priorité et les délais fixés avec le ministère ou l’organisme client	100 %	100 %	100 %
Fournir des services avec un niveau de qualité répondant aux attentes des clients	80 %	83 %	80 %
Fournir des services avec un niveau de précision répondant aux attentes des clients	80 %	84 %	80 %
Fournir des services hautement valorisés par les clients	80 %	66 %	80 %

### Attribuer les contrats

Attribuer les contrats dans le Secteur de la capitale nationale et les régions dans les délais suivants, selon la complexité évaluée du contrat.

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Contrats de complexité élémentaire : dans un délai de 80 jours ouvrables	80%	76.5%	80%
Contrats de complexité standard : dans un délai de 100 jours ouvrables*	80%	74%	80%
Approvisionnement complexe : dans un délai de 100 jours ouvrables de la date de publication de la demande de soumissions originale jusqu’à la date d’attribution du contrat	80%	60.7%	80%

### Gestion des relations avec la clientèle

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai d’un jour ouvrable	95%	95%	95%
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables	95%	95%	95%

\*2015–2016 : Dans un délai de 120 jours ouvrables.

# Normes de service et résultats

## Paie et pensions

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Paiements et pensions » présentent les objectifs pour 2015–2016 et 2016–2017 applicables aux services suivants : administration de la paye et des avantages sociaux fédéraux, administration des pensions fédérales, et services du receveur général. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2015–2016.

### Administration de la paye et des avantages sociaux fédéraux

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Sur réception des documents dûment remplis des clients, le Centre des services de paye de la fonction publique traitera les demandes complexes dans un délai de 20 jours ouvrables	95 %	92,25 %	95 %
Coût moyen pour TPSGC par compte pour l'administration des systèmes de paye et des processus connexes pour tous les employés du gouvernement du Canada	115 \$	108,44 \$	105 \$
Coût moyen pour TPSGC par compte pour la prestation des services du Centre des services de paye de la fonction publique* — <b>Nouveau</b>	S.O.	S.O.	314 \$
Répondre en moins de 180 secondes aux appels au Centre des services de paye	80 %	31 %	80 %

### Administration des pensions fédérales

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Traiter les opérations liées aux pensions et les paiements relatifs aux pensions dans les délais établis	95 %	97,8 %	95 %
Répondre en moins de 180 secondes aux appels au Centre des services de paye concernant l'administration des pensions	80 %	83 %	80 %
Coût moyen par compte, à l'échelle du gouvernement du Canada, pour l'administration : <ul style="list-style-type: none"> <li>du Régime de pension de la fonction publique;</li> <li>du Régime de pension de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). — <b>Nouveau</b></li> </ul>	174 \$ (PS.O.) S.O.	165,50 \$ S.O.	178 \$ (LPFP) 156 \$ (LPRGRC)

### Services du receveur général

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Traiter quotidiennement les paiements aux ministères et organismes en fonction des calendriers établis.	99,9 %	99,9 %	99,9 %
Répondre en moins de 180 secondes aux appels concernant les chèques du receveur général	80 %	69,8 %	80 %
Répondre dans les 24 heures à toute demande de renseignements concernant l'état de chèques du receveur général	99,9 %	99,9 %	99,9 %
Fournir en deux jours ouvrables toute copie d'un chèque du receveur général émis au cours des six dernières années	98 %	100 %	98 %
Publier Comptes publics du Canada dans les 24 heures suivant le dépôt au Parlement — <b>Nouveau</b>	S.O.	S.O.	100 %
Coût unitaire moyen par paiement du receveur général	0,33 \$	0,27 \$	0,33 \$

\* À l'heure actuelle, le Centre des services de paye fournit des services aux employés dans les ministères et les organismes qui utilisent le système des ressources humaines PeopleSoft.

# Normes de service et résultats

## Biens et immeubles

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Biens et immeubles » présentent les objectifs pour 2015–2016 et 2016–2017 applicables aux services suivants : services de gestion des locaux à bureaux, services professionnels et techniques, et gestion des relations avec la clientèle. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2015–2016.

### Services de gestion des locaux à bureaux

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Veiller à ce que les installations faisant partie du portefeuille des biens immobiliers de Travaux public et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) demeurent opérationnelles durant les heures normales de bureau, soit de 7 h à 18 h, du lundi au vendredi	99 %	99,98 %	99 %
Taux de satisfaction pour les appels de service signalés par l'intermédiaire du Centre national d'appels de service	85 %	89,77 %	90%

### Services professionnels et techniques

Exécuter les projets de plus de 1 M\$ dans le respect des délais, de la portée et du budget, en suivant les principes du Système national de gestion de projet et les changements convenus avec les clients.

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Respect des délais	90 %	94 %	95 %
Respect de la portée	90 %	97 %	95 %
Respect du budget	90 %	99 %	95 %

### Gestion des relations avec la clientèle

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Fournir aux ministères et organismes clients des rapports d'avancement périodiques et régler les problèmes, le cas échéant	95 %	100 %	100 %
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai d'un jour ouvrable	95 %	100 %	100 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables	95 %	100 %	100 %



# Normes de service et résultats

## Services de sécurité, d'administration et d'information

### Services de sécurité

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Services de sécurité » présentent les objectifs pour 2015–2016 et 2016–2017 applicables aux services suivants : Services de sécurité industrielle, y compris la délivrance d'attestations de sécurité, Centre d'appels du Programme de sécurité industrielle, Services de base de données sur l'intégrité, et marchandises contrôlées. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2015–2016.

#### Délivrance d'attestations de sécurité

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Répondre aux demandes de cote de fiabilité simples dans un délai de sept jours ouvrables suivant la réception des demandes dûment remplies	85 %	71 %	85 %
Répondre aux demandes de cote de fiabilité complexes dans un délai de 120 jours ouvrables suivant la réception des demandes dûment remplies	85 %	92 %	85 %
Répondre aux demandes de cote de sécurité « 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 %	60 %	80 %

#### Centre d'appels du Programme de sécurité industrielle

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Répondre aux demandes de renseignements ou les soumettre à un expert en la matière dans un délai de deux jours ouvrables	90 %	91 %	90 %

#### Services de base de données sur l'intégrité

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Répondre aux demandes de renseignements ou les soumettre à un expert en la matière dans un délai de deux jours ouvrables	90 %	91 %	90 %

#### Marchandises contrôlées (inscriptions, inspections et exemptions d'entreprises)

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Octroyer des certificats d'inscription (nouveaux et renouvelés) dans un délai de 32 jours ouvrables*	80 %	93 %	80 %
Effectuer les évaluations de la sécurité dans un délai de 32 jours ouvrables*	85 %	90 %	85 %
Octroyer des certificats d'exemption pour les visiteurs dans un délai de 10 jours ouvrables*	80 %	99 %	80 %
Octroyer des certificats d'exemption pour les travailleurs temporaires dans un délai de 30 jours ouvrables*	80 %	99 %	80 %

.../2

\*Le délai de réponse pourrait être prolongé dans les cas où l'une ou plusieurs des conditions suivantes existent : constatations défavorables et/ou renvoi d'un fichier de l'extérieur; impossibilité de joindre les références fournies ou les personnes autorisées.



# Normes de service et résultats

## Services de sécurité, d'administration et d'information (suite)

### Services d'administration

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Services d'administration » présentent les objectifs pour 2015–2016 et 2016–2017 applicables aux services suivants : GCDocs, Intégration des services partagés, Mes RHGC, Office des normes générales du Canada, et imagerie documentaire. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2015–2016.

#### GCDocs\*

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
GCDocs offrira des services de déploiement à ses clients en temps opportun, conformément à son plan	90 %	95 %	90 %

#### Intégration des services partagés

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
S'acquitter des engagements énoncés dans le plan annuel, dans le respect des délais, de la portée et du budget	95 %	99 %	95 %
Les Services partagés en ressources humaines (SPRH) offriront des services de rémunération en temps opportun	90 %	91,7 %	90 %
Les Services partagés en ressources humaines (SPRH) offriront des services de gestion de l'effectif et du milieu de travail en temps opportun— <b>Nouveau</b>	S.O.	S.O.	90 %
Le Système de gestion des cas partagés (SGCP) intégrera les clients conformément au plan établi à cet égard— <b>Nouveau</b>	S.O.	S.O.	90 %

#### Mes RHGC

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Mes RHGC offrira des services de déploiement à ses clients en temps opportun, conformément au plan établi	90 %	100 %	90 %

#### Office des normes générales du Canada (ONGC)

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services d'inscription de l'ONGC— <b>Nouveau</b>	S.O.	S.O.	80 %
Pourcentage de la collection des Normes nationales du Canada examinée pendant l'exercice (examen de 20 % par année pendant une période de cinq ans)— <b>Nouveau</b>	S.O.	S.O.	20 % (100 % sur cinq ans)
Pourcentage des produits et des services certifiés par l'ONGC dans les délais prescrits— <b>Nouveau</b>	S.O.	S.O.	85 %

#### Imagerie documentaire

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Maintenir les coûts fixes d'imagerie documentaire par page à 0,11 \$— <b>Supprimée</b>	0,11 \$	0,11 \$	S.O.
Veiller à ce que les services d'imagerie documentaire soient facilement accessibles— <b>Supprimée</b>	80 %	100 %	S.O.
Veiller à ce que toutes les demandes de services d'imagerie documentaire présentées par les ministères et les organismes soient exécutées dans les délais convenus— <b>Nouveau</b>	S.O.	S.O.	95 %

### Services d'information

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs pour la catégorie de services « Services d'information » présentent les objectifs pour 2015–2016 et 2016–2017 applicables aux services suivants : *Gazette du Canada*; Éditions et Services de dépôt. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2015–2016.

#### Gazette du Canada

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Atteindre un niveau de précision de 99 % (des documents publiés dans les parties I et II de la <i>Gazette du Canada</i> )	99 %	99,93 %	99 %

#### Éditions et Services de dépôt

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Pourcentage des demandes de renseignements des clients auxquelles on a répondu dans un délai de 48 heures	85 %	84 %	85 %

\* GCDocs—Solution de gestion des documents du Gouvernement du Canada

\*\*Mes RHGC—Mes ressources humaines du gouvernement du Canada



# Normes de service et résultats

## Traduction, terminologie et interprétation

Les tableaux suivants sur les normes de service et les objectifs de la catégorie de services « Traduction, terminologie et interprétation » présentent les objectifs pour 2015–2016 et 2016–2017 applicables aux services suivants : traduction et services linguistiques, services de normalisation terminologique, interprétation, et gestion des relations avec la clientèle. Les tableaux présentent aussi les résultats pour l'exercice 2015–2016.

### Traduction et services linguistiques

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Livrer chaque demande de traduction en respectant les échéanciers	95 %	95,38 %	95 %
Accuser réception des demandes de traduction et confirmer la personne-ressource désignée dans un délai d'un jour ouvrable— Révisée*	95 %	90,37 %	95 %
Maintenir le prix par mot pour les services de traduction à 0,37 \$ ou moins annuellement— Révisée**	100 %	100 %	100 %
Pourcentage de clients satisfaits des services de traduction	85 %	87,2 %	85 %
Fournir des services de traduction d'un niveau de qualité répondant aux attentes des clients— Nouveau	S.O.	S.O.	80 %

### Service de normalisation terminologique

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Accuser réception des demandes de services terminologiques et confirmer l'échéancier dans un délai d'un jour ouvrable	95 %	98,96 %	99 %
Publier, dans TERMIUM Plus®, des fiches terminologiques sans erreur, c'est-à-dire conformes aux normes et procédures méthodologiques en usage au Bureau de la traduction	95 %	94,2 %	95 %

### Interprétation

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Fournir les services d'interprétation pour tous les événements faisant l'objet d'une demande de services présentée au Bureau de la traduction— Révisée	95 %	98,37 %	95 %
Accuser réception des demandes de services d'interprétation dans un délai d'un jour ouvrable	95 %	100 %	99 %
Pourcentage de clients satisfaits des services d'interprétation	85 %	89,8 %	85 %

### Gestion des relations avec la clientèle

Norme de service	Objectif 2015–2016	Résultat 2015–2016	Objectif 2016–2017
Accuser réception des demandes de renseignements des clients dans un délai d'un jour ouvrable	95 %	100 %	99 %
Répondre aux demandes de renseignements des clients dans un délai de trois jours ouvrables	95 %	100 %	95 %

\* Norme pour 2015–2016 : Accuser réception des demandes de traduction et confirmer l'échéancier dans un délai d'un jour ouvrable.

\*\* Norme pour 2015–2016 : Maintenir le prix par mot pour les services de traduction à 0,40 \$ ou moins annuellement.

\*\*\* Norme pour 2015–2016 : Livrer chaque demande de services d'interprétation afin de répondre aux besoins particuliers des événements.