**Ébauche des Lignes directrices sur la publication des normes de service et du rendement connexe**

**(Archivée en avril 2021)**

**Au sujet du présent document**

Le présent document contient l’ébauche des lignes directrices qui suit :

* un nouveau paragraphe à l’intention des ministères et organismes indiquant les renseignements à inclure sur le site Canada.ca (annexe A), lequel sera incorporé dans la [Ligne directrice sur la gestion des services](https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28422) lors d’une prochaine mise à jour;
* un nouveau modèle pour les normes de service et l’information sur le rendement doit être affiché sur le site Canada.ca (annexe B) afin de remplacer la [Page de compte rendu du rendement des services institutionnels sur Canada.ca](https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/communications-gouvernementales/specifications-contenu-architecture-information-canada/modeles-specifications-detailles/pages-comptes-rendu-rendement-services-insitutionnels.html) comme Spécifications du contenu et de l’architecture de l’information pour Canada.ca.

Le présent document a été élaboré par les employés des secteurs suivants du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada :

* Direction du dirigeant principal de l’information
* Bureau du contrôleur général du Canada
* Secteur des affaires réglementaires
* Communications stratégiques et affaires ministérielles (Bureau de la transformation numérique)

**Commentaires**

Les ministères et organismes sont encouragés de fournir des commentaires sur la présente ébauche des lignes directrices en communiquant avec :

Angela Doyle, Secteur des affaires réglementaires

Tél. : 613‑793‑4925

[Angela.Doyle@tbs-sct.gc.ca](mailto:Angela.Doyle@tbs-sct.gc.ca)

**Annexe A : Nouvelle section concernant les renseignements sur les normes de service à inclure sur le site Canada.ca**

Chaque exercice financier, tous les ministères doivent inclure les renseignements suivants concernant les services qu’ils fournissent sur le site Canada.ca. Les renseignements devraient correspondre aux renseignements fournis dans leur répertoire de services.

* **Nom du service :** Nom officiel du service
* **Description du service :** Une brève description du service et des besoins auxquels il répond. Les ministères devraient également inclure l’URL du service fourni. Conformément à la Politique sur la transparence et la responsabilisation en matière de réglementation, les ministères doivent indiquer si le service qu’ils offrent est une transaction réglementaire à demande élevée.
* **Norme de service :** Une déclaration concise qui précise la norme de service, y compris le temps nécessaire pour que le gouvernement prenne une décision au sujet d’une demande. Le ministère ou organisme pourrait indiquer « Notre norme consiste à rendre une décision finale dans un délai de 20 jours ouvrables ».
* **Cible de rendement opérationnel :** La fréquence à laquelle le ministère ou l’organisme s’attend de respecter les normes de service dans des circonstances normales, exprimée en une phrase simple et décrite sous forme de pourcentage. Voici un exemple : « Notre objectif est de respecter notre norme de service pour au moins 90 p. 100 des demandes soumises à [nom de l’organisation]. »
* **Résultats sur le rendement opérationnel :** Résultats sur le rendement des services pour l’exercice financier précédent. Le rendement doit être exprimé en pourcentage, par exemple : « La norme a été respectée dans 79 p. 100 des cas ». Pour les services prioritaires, l’information en temps réel sur le rendement doit également être fournie (consultez la section 2.7.4 de la [Ligne directrice sur la gestion de services](https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28422)).

Comme il est indiqué dans la [Politique sur la transparence et la responsabilisation en matière de réglementation](https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/gestion-reglementation-federale/lignes-directrices-outils/politique-transparence-imputabilite-matiere-reglementation.html) du Conseil du Trésor, dans certains cas, une ou plusieurs normes de service en matière de rapidité pourraient être associées aux transactions réglementaires à demande élevée. Lorsqu’il y a plus d’une norme de service pour une transaction réglementaire à demande élevée, les ministères :

* peuvent présenter les normes de service séparément;
* doivent indiquer clairement l’autorisation réglementaire associée aux normes de service.

Tous les renseignements sur les normes de service du ministère doivent être accessibles à partir d’un emplacement sur Canada.ca (situé sur le site ou lié à celui-ci). La publication des renseignements sur open.canada.ca/fr, dans le [Répertoire de services](https://ouvert.canada.ca/data/fr/dataset/3ac0d080-6149-499a-8b06-7ce5f00ec56c) et le rapport annuel conformément à la [*Loi sur les frais de* service](http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/S-8.4/index.html) ne doit pas remplacer leur publication sur le site Canada.ca.

Lors de la publication de leurs normes de service et renseignements sur le rendement, les ministères doivent tenir compte des points énumérés à la section 2.9.5 de la [Ligne directrice sur la gestion de services](https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=28422).

**Annexe B : Exemple de modèle**

**Normes de service et renseignements sur le rendement de [nom de l’institution] pour l’exercice financier 2018‑2019**

[**[Nom de l’institution]**](http://wet-boew.github.io/themes-dist/GCWeb/institutional-service-performance-fr.html)

Le présent rapport porte sur l’exercice financier 2018‑2019. Un exercice financier s’échelonne du 1er avril au 31 mars.

**Sur cette page**

* [[Nom du service 1]](http://wet-boew.github.io/themes-dist/GCWeb/institutional-service-performance-fr.html#toc1)
* [[Nom du service 2]](http://wet-boew.github.io/themes-dist/GCWeb/institutional-service-performance-fr.html#toc2)

Suivant son engagement continu à fournir un service de qualité aux clients, [nom de l’institution] a élaboré des normes de service. Les normes de service déterminent le niveau de rendement que les citoyens peuvent raisonnablement s’attendre à recevoir dans des circonstances normales.

[Les institutions peuvent inclure des renseignements additionnels tels que : « Nous avons dépassé nos objectifs de rendement pour 89 p. 100 des services que nous offrons. Nos résultats sur le rendement sont décrits en détail ci-dessous. »]

**[Nom du service 1]**

**Description du service :** [description du service] (NOUVEAU)

* **Norme de service :** Répondre aux appels téléphoniques en moins de dix minutes
* **Objectif de rendement :** Suivre la norme pour au moins 95 p. 100 des appels reçus
* **Résultats liés au rendement au cours de l’exercice financier 2018‑2019 :** Nous avons répondu à 98 p. 100 des appels téléphoniques dans le délai standard de dix minutes.

**[Nom du service 2]**

**Description du service :** [description du service] (NOUVEAU)

**Période d’attente pour une décision concernant une demande**

**Demandes soumises en personne à un bureau de service**

* **Norme de service :** Rendre une décision finale concernant une demande en moins de 35 jours ouvrables
* **Objectif de rendement :** Suivre la norme pour au moins 90 p. 100 des demandes
* **Résultats liés au rendement au cours de l’exercice financier 2018‑2019 :** Nous avons renduune décision finale dans le délai standard de 35 jours ouvrables pour 96 p. 100 des demandes.

**Demandes soumises par la poste**

* **Norme de service :** Rendre une décision finale concernant une demande en moins de 40 jours ouvrables
* **Objectif de rendement :** Suivre la norme pour au moins 90 p. 100 des demandes
* **Résultats liés au rendement au cours de l’exercice financier 2018‑2019 :** Nous avons rendu une décision finale dans le délai standard de 40 jours ouvrables pour 98 p. 100 des demandes.

**Normes de service et résultats liés au rendement pour les exercices financiers antérieurs**

* 2017‑2018
* 2016‑2017