



LIGNES DIRECTRICES DE SANTÉ CANADA SUR LES FRAIS
D'UTILISATION EXTERNE

Ligne directrice sur les normes de service

La présente ligne directrice fait partie d'une série de documents élaborés à titre de supplément à la Politique sur les frais d'utilisation externe de Santé Canada et visant à orienter ses gestionnaires quant aux enjeux relatifs aux frais d'utilisation externe.

RÉVISÉE : 2 mars, 2007



Préparée par la
Section des revenus et de l'établissement des coûts
Direction des opérations financières
Direction générale du contrôleur ministériel
Santé Canada
Avec la collaboration du
Comité sur les frais d'utilisation de Santé Canada

Santé Canada est le ministère fédéral chargé d'aider les Canadiennes et les Canadiens à conserver et à améliorer leur santé. Nous évaluons l'innocuité des médicaments et de nombreux produits de consommation, nous aidons à améliorer la salubrité des aliments et nous offrons de l'information aux Canadiennes et aux Canadiens afin de les aider à prendre de saines décisions. Nous offrons des services de santé aux peuples des Premières nations et aux communautés inuites. Nous travaillons de pair avec les provinces pour s'assurer que notre système de soins de santé dessert bien les Canadiennes et les Canadiens.

Publication autorisée par le ministre de la Santé.

Ligne directrice sur les normes de service

est disponible sur Internet à l'adresse suivante :

http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/finance/frais-charg/index_e.html

Also available in English under the title:

Guideline On Service Standards

La présente publication est également disponible sur demande sur disquette, en gros caractères, sur bande sonore ou en braille.

Pour obtenir plus de renseignements ou des copies supplémentaires, veuillez communiquer avec :

Publications

Santé Canada

Ottawa, Ontario K1A 0K9

Tél. : (613) 954-5995

Télec. : (613) 941-5366

Courriel : info@hc-sc.gc.ca

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par le ministre de Santé Canada, 2007

SC Pub. : 1346

Cat. : H21-293/2-2007F-PDF

ISBN : 978-0-662-09436-4

NORMES DE SERVICE

1. Objet et portée

- 1.1 Le présent document fait partie d'une série de lignes directrices élaborées en vue d'orienter les gestionnaires de Santé Canada sur des questions liées à l'utilisation de frais. Bien que les lignes directrices soient destinées à s'appliquer à la plupart des programmes de Santé Canada, il incombe à l'utilisateur de tenir compte des circonstances particulières de chaque cas et d'adapter la directive en conséquence.
- 1.2 La présente ligne directrice traite des questions relatives à l'établissement de normes de service pour les frais d'utilisation externe. Son principal objectif consiste à cibler les éléments et processus liés à l'élaboration de normes de services appropriées, notamment les lois et politiques applicables, les consultations auprès des parties intéressées, les habiletés et capacités en matière de prestation de services de même que la mesure du rendement et la production de rapports à cet égard, et elle doit être lue dans le cadre de la Politique sur les frais d'utilisation externe de Santé Canada, de la Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation du Conseil du Trésor et de la *Loi sur les frais d'utilisation* (la *Loi*).

2. Introduction

- 2.1 Les normes de service peuvent être considérées comme des objectifs de prestation décrivant les principaux éléments constitutifs du service offert - par exemple l'accès, la rapidité d'exécution et l'exactitude - et la façon de les mesurer. Les normes de services consistent en la description des attentes prévues des parties intéressées quant aux services offerts et à la façon de les offrir.
- 2.2 Les normes de service doivent être élaborées afin de profiter à Santé Canada et à ses parties intéressées de même qu'à permettre au Ministère de déceler et de corriger les problèmes, de gérer et d'améliorer les processus et, enfin, de documenter les réalisations.
- 2.3 Des normes de service convenablement établies constituent une façon objective de mettre à l'épreuve la capacité d'une entité de répondre aux besoins en services de sa clientèle. Le fait de mesurer régulièrement le rendement réel à la lumière de normes et de faire rapport à ce sujet aide les cadres à cerner les domaines où il y a des problèmes et à évaluer les tendances du rendement dans le temps. Si les services sont tarifés, les normes de service aident à montrer aux utilisateurs qu'ils en ont pour leur argent.

- Rapport de la vérificatrice générale du Canada

- 2.4 À titre de gestionnaire général du gouvernement, le Conseil du Trésor et son Secrétariat établissent les normes et les politiques en matière de prestation de services.
 - 2.4.1 Les gestionnaires de programmes sont invités à lire le document du SCT intitulé _ Normes de service : un guide pour l'initiative _ avant d'amorcer un projet. Ce guide présente l'approche gouvernementale envers l'établissement et la gestion des normes de services et énonce les principes qui s'y rattachent. Il analyse également en profondeur chacune des étapes visant l'élaboration de normes de service.
 - 2.4.2 La section portant sur les références présente d'autres renseignements connexes du SCT. L'annexe A¹ offre un résumé des besoins et points à examiner, tirés de ces documents. Le Ministère doit suivre et respecter les lignes directrices et les politiques du SCT, à moins qu'il ait des raisons valables de ne pas le faire. Le présent guide fait ressortir les principaux documents et concepts du SCT relatifs aux normes de service.

¹Source : Cadre des normes de service, rapport du sous-groupe de travail interministériel sur les normes de service, 2 mai 2005

3. Analyse

3.1 Incidence de la Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation et de la *Loi* :

- 3.1.1 Le Ministère doit établir les normes de manière à ce que le rendement puisse y être comparé, et que des comptes puissent être rendus à cet effet. Les normes de service pour les frais externes doivent pouvoir être quantifiées.
- 3.1.2 Règle générale, une relation directe existe entre les normes de service et le coût de la prestation du service. À son tour, le coût a une incidence sur les frais. Les parties intéressées doivent être bien informées de la relation entre l'abordabilité et les normes de service.
- 3.1.3 Le Ministère a désigné le contrôleur ministériel à titre de champion des frais d'utilisation externe. De tradition, la Direction générale du contrôleur ministériel coordonnait l'information sur les frais d'utilisation qui se trouve dans le RMR et qui inclut les normes de service à l'échelle du Ministère, tandis que les directions générales se chargeaient de la collecte des renseignements auprès de leurs programmes respectifs responsables d'établir les normes de service. En vue de faciliter le respect des exigences établies dans la politique du SCT et dans la *Loi*, cette pratique sera maintenue.

3.2 Principes²

3.2.1 Les normes de service doivent être :

- 3.2.1.1 Significatives pour les parties intéressées. Les normes de service doivent avoir trait aux éléments du service pertinents aux yeux des parties intéressées, payeuses ou non payeuses, et doivent être exprimées en des termes connus de celles-ci. Les normes doivent être mesurables et la façon de mesurer le rendement doit être clairement définie;
- 3.2.2.2 Fondées sur la consultation. Les parties intéressées payeuses et non payeuses doivent être consultées au sujet des normes, notamment sur la façon de mesurer le rendement;
- 3.2.2.3 Comparables aux normes établies par d'autres pays avec lesquels une comparaison s'avère pertinente et avec lesquels le rendement peut être comparé. Lorsqu'une comparaison pertinente³ est impossible, les raisons ayant entraîné cette conclusion doivent être motivées et documentées;
- 3.2.2.4 Applicables, mais exigeantes. Les normes de service doivent être raisonnables, réalistes, pratiques, fondées sur l'analyse, fidèles aux objectifs du programme et réalisables;
- 3.2.2.5 Offertes à des coûts abordables. Les normes de services doivent être réalisables par les ressources disponibles. Règle générale, une relation directe existe entre le niveau de service et le coût. L'augmentation des coûts consécutive à l'amélioration des services doit être intégrée à la tarification ou visée par l'affectation de fonds;
- 3.2.2.6 La propriété des gestionnaires et des employés. Les normes de service doivent constituer un outil de gestion essentiel à la prestation de services. Les programmes sont responsables d'établir et d'appliquer les normes de services de manière à sans cesse améliorer la rentabilité de la prestation de services;
- 3.2.2.7 Publiques. Les normes de service doivent être rendues publiques, et des mesures proactives doivent être prises afin de les faire connaître aux parties intéressées;

²Normes de service : un guide pour l'initiative

³La pertinence telle que le détermine le programme. Étant donné que les critères relatifs à la pertinence risquent de varier d'un cas à l'autre, la définition de la pertinence doit être expressément et clairement établie pour chacun des cas.

- 3.2.2.8 Utilisées afin de mesurer le rendement. Le rendement par rapport aux normes de service de même que la satisfaction de la clientèle envers le service offert doivent être communiqués aux parties intéressées. Bon nombre de méthodes de mesure du rendement sont disponibles, par exemple la collecte de données à l'appui des normes de service quantifiables et les sondages sur la satisfaction de la clientèle. La façon de mesurer le rendement doit être déterminée au moment d'établir la norme;
 - 3.2.2.9 Actualisées. Pour la mise en oeuvre initiale des normes de service, on peut procéder par étapes. Une fois entièrement mises en oeuvre, les normes doivent être révisées périodiquement et adaptées aux nouvelles circonstances.
- 3.3 Étapes de l'élaboration des normes de service
- 3.3.1 Le document *Normes de service : un guide pour l'initiative* du SCT étudie en profondeur chacune des étapes suivantes :
 - 3.3.1.1 Connaître ses activités - Les gestionnaires doivent connaître les parties intéressées, les actuels et futurs partenaires, le service qu'ils offrent et le type de normes associées à ce service. Les niveaux de rendement en place de même que la capacité de les atteindre ou de les dépasser doivent être évalués;
 - 3.3.1.2 Consulter les parties intéressées et son personnel - Cette étape doit être prise en compte tout au long du processus afin de veiller à ce que les normes de rendement soient significatives, réalisables et acceptées de tous. Elle permet d'obtenir des commentaires sur ce qui fonctionne bien et ce qui doit être corrigé ainsi qu'un aperçu des améliorations à apporter de la part des employés de première ligne;
 - 3.3.1.3 Fixer des normes de service en fonction des besoins des parties intéressées - Cette étape permet d'assurer l'acceptation des normes établies de la part des parties intéressées. Les facteurs essentiels au bon service comme l'adaptation aux besoins, la compétence, la facilité d'accès, la courtoisie, la bonne communication, la crédibilité, la fiabilité et l'exactitude ou la sécurité doivent en faire partie;
 - 3.3.1.4 Habilitier et former les préposés au service - Cette étape veille à ce que les préposés au service prennent conscience des normes et des façons de mesurer le rendement afin que tout soit mis en oeuvre pour respecter les normes. Elle accélère aussi la prise de décisions qui touchent les parties intéressées;
 - 3.3.1.5 Communiquer les normes de service et faire état du rendement aux parties intéressées - Les normes ne doivent pas être cachées. Elles doivent être publiées sur le site Web ou à l'aide d'autres supports afin qu'elles puissent être vues par toutes les personnes qu'elles concernent. Cette publication permet aux parties intéressées de savoir à quoi s'attendre;
 - 3.3.1.6 Gérer en fonction des normes de service et de la qualité - Une fois les normes élaborées, acceptées et publiées, les gestionnaires doivent faire tout ce qu'ils peuvent pour en assurer le respect. Ils doivent évaluer le rendement en fonction des normes et mettre sur pied un plan d'amélioration de la qualité des services.
 - 3.3.2 Capacité de saisir les données visant à évaluer le rendement par rapport aux normes
 - 3.3.2.1 Chaque norme doit préciser les données nécessaires à la mesure du rendement par rapport à la norme, leur provenance et la période de rassemblement des données. Toutes les sources de données doivent être crédibles et leur saisie, rentable.

- 3.4 Pouvoir, responsabilité et reddition de compte
- 3.4.1 Les gestionnaires de programmes doivent veiller à ce que soient en place les autorisations légales ministérielles et de programme appropriées pour respecter toute norme de service établie. En cas de doute, la consultation auprès des Services juridiques est recommandée.
- 3.4.2 Tel qu'il a été mentionné précédemment, les consultations auprès des parties intéressées doivent faire partie intégrante du processus d'élaboration des normes de service. Les thèmes de ces consultations varient et dépendent des circonstances. Néanmoins, la consultation s'avère des plus essentielles dans les domaines où les règles et les définitions sont ambiguës et où l'information est floue.
- 3.4.2.1 Les thèmes comprennent les suivants, sans s'y limiter :
- 3.4.2.1.1 Capacité et niveau de prestation de services, actuels et futurs;
 - 3.4.2.1.2 Possibilités d'amélioration du service;
 - 3.4.2.1.3 Comparateurs internationaux pertinents;
 - 3.4.2.1.4 Solutions de rechange possibles en matière de prestation de services;
 - 3.4.2.1.5 Conséquences d'un changement possible de niveaux de ressources;
 - 3.4.2.1.6 Phases de mise en oeuvre des normes de service;
 - 3.4.2.1.7 Définition du service de qualité et de la meilleure façon de le quantifier;
 - 3.4.2.1.8 Évaluation du rendement par rapport aux normes.
- 3.4.3 Avant la tenue de la consultation, les gestionnaires de programmes doivent se familiariser avec le document _ Santé Canada - Politiques et boîte à outils concernant la participation du public à la prise de décisions _.
- 3.4.4 Les directions générales doivent mettre en oeuvre un mécanisme de surveillance et de communication afin de veiller au respect continu des normes. Les normes de service doivent être révisées périodiquement dans le but d'en assurer la pertinence.
- 3.4.5 Certaines mesures devront être prises afin d'assurer que les normes de service sont réalisables, étant donné les ressources attendues ou prévues. Aux termes de l'article 5.1 de la Loi, le non-respect des normes relatives aux frais d'utilisation peut entraîner une sanction pécuniaire par l'entremise de la réduction de ces derniers. La Politique sur les frais d'utilisation externe de Santé Canada énonce les rôles et responsabilités liés à la réduction des frais.
- 3.4.6 La Ligne directrice de Santé Canada sur le règlement des plaintes et la gestion des différends pour les frais externes explique l'approche utilisée par le Ministère pour régler les différends et les plaintes liés aux frais d'utilisation externe.
- 3.5 Besoins d'information et disponibilité de l'information
- 3.5.1 Dans le cadre de l'établissement de normes de service et de mesures du rendement, il importe de consulter, dès le départ, les spécialistes en informatique du Ministère afin d'assurer que les besoins et les exigences en matière d'information sont abordés.
- 3.5.2 Il faut établir un lien net entre les normes de service et la mesure dans laquelle les résultats en matière de rendement les atteignent; il se peut que des explications doivent être fournies si des lacunes sont ciblées.

- 3.5.3 Les normes de service ne doivent pas être complexes. Elles doivent se définir en termes de temps de transaction, de satisfaction de la clientèle ou d'autres mesures quantifiables.
 - 3.5.4 La collecte de renseignements et de données pour l'établissement de rapports et la mesure du rendement doit être conséquente et uniforme. Ces exigences s'avèrent particulièrement importantes lorsque sont en cause des renseignements sur l'établissement des coûts, qui constituent le fondement de l'établissement des frais et de l'évaluation du rendement. Le type de données et les autres attributs liés aux données exigées seront dictés par la norme et abordés au moment d'établir les normes, tel qu'il est mentionné précédemment. Les questions au sujet de la collecte de données et de l'établissement des coûts doivent être adressées au Bureau des recettes et de l'établissement des coûts, à l'adresse indiquée à la section 5 des présentes.
 - 3.5.5 Des systèmes de surveillance doivent être en place afin d'évaluer et d'améliorer la validité et l'exactitude des données.
- 3.6 Exceptions et exemptions
- 3.6.1 Il importe d'informer expressément les parties intéressées du fait que les normes de service et de rendement ne s'appliquent pas dans certaines circonstances exceptionnelles (p. ex. Un acte de Dieu). Il peut s'avérer prudent de consigner par écrit les dispositions touchant les exceptions et les exemptions dans les normes, en particulier pour les activités et les services qui relèvent de la *Loi*.

4. Références

- 4.1 Bureau du vérificateur général
 - 4.1.1 Rapport de la vérificatrice générale du Canada à la Chambre des communes (mars 2004, chapitre 7)
- 4.2 Secrétariat du Conseil du Trésor
 - 4.2.1 Un cadre stratégique pour l'amélioration de la prestation des services au gouvernement du Canada
 - 4.2.2 Service de qualité à prix raisonnable aux Canadiens et aux Canadiennes : Établissement de normes de service au gouvernement fédéral - Vue d'ensemble
 - 4.2.3 Normes de service : un guide pour l'initiative
 - 4.2.4 Services de qualité - Guide VII - Normes de service
 - 4.2.5 Faire plus avec l'argent des contribuables - Guide pour l'établissement du coût de la prestation des services pour les normes de service
 - 4.2.6 Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation
- 4.3 *Loi sur les frais d'utilisation*
- 4.4 Santé Canada
 - 4.4.1 Santé Canada - Politiques et boîte à outils concernant la participation du public à la prise de décisions
 - 4.4.2 Politique de Santé Canada sur les frais d'utilisation externe

5. Demandes de renseignements

- 5.1 Les demandes relatives aux présentes lignes directrices doivent être adressées au :
 - Section des revenus et de l'établissement des coûts
 - Direction générale du contrôleur ministériel
 - rsc_src@hc-sc.gc.ca
 - Tél : (613) 957-7324
 - Télec. : (613) 957-7759

Annexe A **Résumé des exigences des politiques du SCT et de la *Loi sur les frais d'utilisation* en ce qui a trait aux normes de service**

1. Règle générale, les normes de service sont censées comporter toute une gamme de caractéristiques, mais représentent fondamentalement des objectifs de prestation décrivant les principaux éléments constitutifs du service offert - par exemple l'accès, la rapidité d'exécution et l'exactitude - et la façon de les mesurer.
2. Les normes de service comportent cinq éléments essentiels :
 - 2.1 La description du service et des avantages qu'il procure;
 - 2.2 Des promesses ou des principes décrivant la qualité du service offert;
 - 2.3 Des objectifs précis relatifs à la prestation d'éléments clés du service comme la rapidité d'exécution, l'accès et l'exactitude;
 - 2.4 Les coûts liés à la prestation du service;
 - 2.5 Les mécanismes concernant les plaintes et les recours dont les clients peuvent se prévaloir lorsqu'ils sont d'avis que les normes n'ont pas été respectées.
3. D'autres caractéristiques doivent être abordées au besoin (p. ex. les coûts, un mécanisme d'assurance de la qualité et de réparation en cas de plainte), mais peuvent être traitées en dehors de la norme de service même.
4. Attributs des normes de service :
 - 4.1 Mesurables;
 - 4.2 Pertinentes pour les parties intéressées;
 - 4.3. Élaborées en consultation avec les parties intéressées payeuses et non payeuses;
 - 4.4 Se prêtent à l'application de la formule présentée à l'article 5.1 de la *Loi*;
 - 4.5 Comparables aux normes des pays comparateurs pertinents.
5. Le document _ Normes de service : un guide pour l'initiative _ présente d'autres interprétations et explications des exigences relatives aux normes de service.

Annexe B - Exemple

(http://www.tbs-sct.gc.ca/atip-aiprp/Tools/servicestandard_f.asp?format=print)

SECRETARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR

I. Division des politiques de l'information, de la protection des renseignements personnels et de la sécurité (DPIPRPS)

Nous sommes responsables de la prestation de conseils stratégiques et de soutien auprès des institutions du gouvernement et des centres de décisions du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) concernant les politiques, les lignes directrices et les normes relativement à l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels, la normalisation des sites Internet (NSI), la divulgation proactive, la sécurité et l'accessibilité. Nous participons également à divers comités interministériels et appuyons d'autres gouvernements qui tentent d'adopter des lois sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (AIPRP).

Nous jouons un rôle consultatif prépondérant auprès de trois communautés de pratique : l'AIPRP, la sécurité et la NSI. Nous donnons également des conseils stratégiques internes aux centres de décisions du SCT sur des dossiers connexes d'intérêt pour le gouvernement fédéral. En raison de l'importance de ce rôle, nous sommes engagés à offrir un service de haute qualité, efficace et ponctuel, tant à nos clients internes que nos clients externes.

II. Nos normes de service

Les normes de services suivantes portent sur trois principaux éléments qui font qu'un service est efficace : la qualité, la rapidité d'exécution et la disponibilité.

De façon générale et autant que possible, nous ferons en sorte que la réponse aux demandes des institutions clientes soit adaptée aux circonstances et aux besoins de celles-ci. Cependant, il serait bon de noter qu'en ce qui a trait à la prestation de directives et de recommandations auprès des institutions clientes concernant des dossiers d'AIPRP, de sécurité ou de NSI, nous n'offrons strictement qu'un service conseil. À ce titre, les institutions clientes sont entièrement responsables des décisions prises dans ces dossiers. Par conséquent, c'est à vous de juger si des consultations additionnelles auprès d'autres sources pertinentes, comme l'unité des services juridiques, la haute direction et les autres intervenants, sont nécessaires.

1) Qualité

Nous fournirons des conseils stratégiques et des renseignements fiables et réguliers sur des dossiers entourant :

- la *Loi sur l'accès à l'information*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, et les politiques et lignes directrices connexes du Conseil du Trésor;
- Info Source;
- la Normalisation des sites Internet (NSI);
- la divulgation proactive des renseignements gouvernementaux;
- la Politique du gouvernement sur la sécurité (PGS);
- la Politique de gestion de l'infrastructure à clé publique au gouvernement du Canada.

Objectifs de prestation :

- Nous préciserons et nous assurerons de comprendre la nature du service requis ainsi que le délai de réponse.
- Nous nous assurons que nos conseils sont fiables, réguliers et qu'ils portent sur le dossier en question. À cette fin, il est possible que des consultations soient nécessaires auprès des collègues de la DPIPRPS et/ou des ressources internes ou externes selon les conclusions de l'analyste de la DPIPRPS.

2) Rapidité d'exécution

Nous fournirons des conseils et des renseignements aux institutions clientes conformément aux délais de réponse soulignés aux objectifs de prestation.

Objectifs de prestation :

- Nous répondrons aux messages et accuserons réception des demandes dans un délai d'une journée ouvrable. À ce moment, si la situation le permet, nous répondrons à votre demande.
- Nous négocierons avec vous un délai de réponse approprié.
- Les dossiers urgents seront traités en priorité, ce qui pourrait avoir des répercussions sur un délai de réponse déjà convenu. Dans un tel cas, nous vous informerons dès que possible de tout changement à ce délai.

3) Disponibilité

Nous vous informerons de nos responsabilités et des personnes-ressources et ferons en sorte que vous puissiez bénéficier des services d'un analyste qui pourra répondre à vos questions et demandes.

Objectifs de prestation :

- Nous vous ferons part des changements importants concernant nos responsabilités.
- Nous vous fournirons les services d'une personne-ressource substitut lors d'absences prolongées (plus d'une journée ouvrable).
- Nous utiliserons un langage clair.
- Nous fournirons nos services dans la langue officielle de votre choix.
- Nous serons disponibles pour répondre aux employés qui travaillent au sein des communautés de pratiques désignées.
Les questions et demandes provenant d'autres fonctionnaires seront acheminées à leur spécialiste ministériel respectif qui se chargera de communiquer avec la DPIPRPS, au besoin. Toutes les institutions devraient communiquer avec les analystes de la DPIPRPS selon le sujet de leur question ou demande.
- En temps normal, la journée de vendredi sera réservée aux dossiers internes de la DPIPRPS.

III. Outils de mesure et rapports

Les commentaires de nos institutions clientes sont les bienvenus.

Nous demanderons aux membres des divers comités de nous faire part de leurs commentaires.

Client surveys will be done periodically. A summary of performance results will then be communicated to the community of interest, and a detailed IPSPD performance report will be provided to the appropriate committee(s) for discussion purposes.

IV. Aidez-nous à vous aider

Afin de pouvoir remplir les engagements soulignés dans la présente, nous vous recommandons d'examiner ce qui suit avant de demander conseil auprès des analystes de la DPIPRPS.

1. Déterminez quel genre de conseil vous recherchez :
 - des commentaires et des discussions d'ordre général concernant un dossier précis;
 - des documents précis ou des renseignements statistiques;
 - de l'aide afin de dégager des solutions de rechange et des options concernant un dossier en particulier;
 - des directives ou des recommandations concernant la façon d'aborder un dossier en particulier; ou
 - une démonstration sur la façon d'accomplir une tâche précise ou de mener à bien un dossier en particulier (par exemple, directives, formation).
2. Profitez de l'expertise interne et des documents du Conseil du Trésor, comme les politiques, les normes, les lignes directrices et les rapports de mise en œuvre. Assurez-vous d'avoir discuté du dossier avec le coordonnateur de l'AIPRP de l'institution, l'agent de sécurité du ministère ou le spécialiste de la NSI, et qu'une recherche préliminaire a été effectuée. Les institutions clientes devraient au moins consulter les politiques, les normes, les lignes directrices et les rapports de mise en œuvre pertinents avant de demander de l'aide auprès d'un analyste de la DPIPRPS.
3. Coordonnez les demandes en nommant une ou deux personnes au sein de votre bureau à titre d'agent de liaison auprès de la DPIPRPS. Cela évitera les situations où différentes personnes demandent conseil auprès de différents analystes de la DPIPRPS concernant le même dossier et permettra ainsi d'éliminer le doublement d'efforts et le chevauchement de réponses entre les analystes de la DPIPRPS.
4. Ne communiquez qu'avec un seul analyste concernant un dossier. Veuillez consulter notre site Web pour obtenir la liste des personnes-ressources.
5. Assurez-vous, lorsque vous demandez conseil, de fournir tous les renseignements pertinents, comme les positions ou les politiques précises du ministère, un résumé des discussions qui ont eu lieu relativement au dossier et les échéanciers. Ces renseignements sont cruciaux à la DPIPRPS afin de déterminer le niveau d'urgence de la demande et la nature exacte du conseil recherché.
 - La date limite pour répondre à une demande ou une question devrait prendre en considération les besoins de l'institution ainsi que la charge de travail et l'horaire de l'analyste.

Vos commentaires sont très importants pour nous. Si vous avez des préoccupations ou des commentaires positifs concernant notre service, communiquez avec l'analyste des politiques ou le gestionnaire de l'unité. Lorsque nous vous demandons votre point de vue concernant nos services, n'hésitez pas à nous en faire part. .

Novembre 2005