



## Normes de rendement et de service

Le CRSNG s'est engagé à offrir un service de haute qualité, adapté et accessible à toutes les organisations et à toutes les personnes qui sont en contact avec l'organisme. Nous appliquons fermement nos normes de service, y compris le respect de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, comme suit :

### Opérations et transactions du CRSNG

- Faire en sorte que tous les services soient disponibles dans les deux langues officielles et que les clients soient servis dans la langue officielle de leur choix.
- Protéger les renseignements personnels et la confidentialité de nos clients et assurer la sécurité de toutes leurs transactions électroniques avec le CRSNG.
- Adopter et appliquer des normes élevées d'intégrité dans tous les domaines de fonctionnement, conformément aux [politiques et lignes directrices](#) établies.
- Consulter les intervenants qui ont un intérêt dans les politiques, les processus et les services du CRSNG, et maintenir les voies de communication ouvertes afin de recevoir des commentaires non sollicités.
- Fournir les coordonnées des personnes-ressources (adresse, numéro de téléphone, numéro de télécopieur, adresse de courriel et adresse de site Web) dans toute la correspondance et faire en sorte que les coordonnées des personnes-ressources sur le site Web soient à jour.
- Offrir un centre d'aide téléphonique aux clients, fournissant des réponses rapides, exactes, appropriées et courtoises à toute demande de renseignements, dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception de la demande.

### Prestation de programme

- Envoyer un accusé de réception pour les demandes en ligne de bourse et de subvention dès leur réception électronique au CRSNG.
- Envoyer un accusé de réception pour les demandes de subvention présentées en format papier, dans les six semaines suivant la réception.
- Envoyer un accusé de réception, dans les six semaines, pour les demandes de bourse présentées en format papier directement au CRSNG par les candidats.
- Assurer un processus d'évaluation juste de toutes les demandes présentées au CRSNG.
- Aviser tous les candidats des résultats relatifs à leurs demandes (si elles sont jugées complètes), dans les [délais](#) prescrits suivant la date de réception au CRSNG.
- Verser à temps les paiements des bourses et subventions, conformément aux calendriers établis.
- Mettre en place un processus clair et efficace permettant d'examiner les plaintes générales, les appels des décisions de financement et les allégations d'inconduite scientifique, ainsi qu'un mécanisme pour y répondre.



## Réponse aux demandes de renseignements

- Répondre aux demandes téléphoniques le plus rapidement possible, et au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant la demande.
- Envoyer un accusé de réception pour toutes les demandes de renseignements par écrit (y compris par courriel et par télécopieur) dans les cinq jours ouvrables suivant la demande.

## Services électroniques du CRSNG

- Assurer un taux de disponibilité annuel du système de 98 p. 100 pour ce qui est des services électroniques du CRSNG, afin qu'ils fonctionnent rapidement et exactement sans pannes majeures ni interruptions imprévues.
- Offrir à tous les clients, par l'entremise du Web, les formulaires de demande et les instructions pertinentes, et l'information au sujet des politiques et des programmes.
- Faire en sorte que les formulaires et l'information à jour soient disponibles sur le site Web en tout temps, et que tous les formulaires d'utilisation générale puissent être téléchargés au besoin.

## Initiative d'amélioration des services (IAS)

Conformément à l'Initiative d'amélioration des services (IAS) mise en œuvre par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le CRSNG a élaboré et diffusé des normes de service et établi des bases de référence et des objectifs en matière d'amélioration des services. Les bases de référence se fondent sur des enquêtes menées depuis 2004 auprès des principaux clients du CRSNG visant à mesurer leur degré de satisfaction à l'égard des services clés offerts par l'organisme.