

Numéro du contrat : EP243-181320/001/CY
Numéro d'enregistrement de la ROP : ROP n° 045-17
Date d'attribution : Le 3 novembre 2017
Date de livraison : Le 29 mars 2018
Valeur du contrat (taxes incluses) : 14 571,35 \$



Recherche sur l'opinion publique au sujet du Programme de sécurité des contrats

Préparé pour :
Services publics et Approvisionnement Canada
TPSGC.PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Rapport final

Préparé par :
Les Associés de recherche EKOS inc.
359, rue Kent, bureau 300
Ottawa, Ontario
K2P 0R6

This report is also available in English.

Énoncé de neutralité politique

J'atteste, par la présente, à titre d'agent principal des Associés de recherche EKOS inc., que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées dans la Politique sur les communications et l'image de marque et dans la Directive sur la gestion des communications.

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signature

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'WD' with a stylized flourish.

Will Daley

Vice-président

Les Associés de recherche EKOS inc.

Table des matières

Table des matières	3
1. Sommaire exécutif	4
1.1 Introduction	4
1.2 Principales conclusions	6
2. Portail des services en direct de sécurité industrielle	9
2.1 Fréquence d'accès au portail des SEDSI	9
2.2 Connaissance du portail des services en direct de sécurité industrielle	11
2.3 Clarté et convivialité du portail des services en direct de sécurité industrielle	12
3. Expérience liée aux outils fournis par le Programme de sécurité des contrats	13
4. Expérience liée aux inspections et à la formation	15
4.1 Résultats des inspections et des séances de formation	17
4.2 Intérêt à l'égard des activités de formation parmi les répondants n'y ayant pas participé	18
5. Satisfaction à l'égard des éléments liés au service	18
6. Charge de travail liée aux demandes gérées	20
6.1 Délai d'achèvement et de traitement des demandes	22
7. Connaissance du parrainage des sous-traitants	24
Annexes	25
Méthodologie détaillée	25
Sondage anglais	28
Sondage français	37

1. Sommaire exécutif

1.1 Introduction

Contexte et objectifs

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) administre le Programme de sécurité des contrats (PSC) qui fournit un service d'enquête de sécurité aux organisations et à leur personnel qui ont des relations d'affaires avec le gouvernement du Canada.

Dans le cadre de ses efforts visant à améliorer ses pratiques, le PSC a embauché les Associés de recherche EKOS pour mener une recherche parmi un public cible au sein d'organisations inscrites au Programme.

Le sondage a été conçu pour établir des renseignements de base au sujet d'organisations inscrites au PSC, dans un éventail de domaines :

- la fréquence et la nature des relations d'affaires avec le PSC;
- les interactions qu'ont les organisations avec le PSC, allant des inspections aux programmes de formation offerts dans le cadre du Programme;
- la satisfaction à l'égard des services reçus à l'échelle d'un éventail d'aspects;
- le coût moyen pour les organisations lié à la gestion du processus de demande d'enquête de sécurité.

Les objectifs ultimes poursuivis par les principaux champs d'enquête recensés ci-dessus consistent à établir les indicateurs de rendement clés et d'en assurer le suivi afin d'évaluer, au fil du temps, si les résultats du PSC s'améliorent des manières suivantes :

- si le coût moyen pour les organisations lié à la gestion du processus de demande d'enquête de sécurité diminue au fil du temps;
- si les représentants des organisations croient que le processus de sécurité des contrats s'améliore au fil du temps.

En établissant ces indicateurs de rendement clés, le PSC pourra déterminer, au moyen de sondages à venir, la mesure dans laquelle les modifications apportées aux services offerts entraînent une diminution du coût et une amélioration du service utilisé par les organisations clientes.

Aperçu de la méthode

Recherche EKOS a mené 451 entrevues en ligne (le sondage prenait en moyenne 15 minutes à remplir), du 10 janvier au 1^{er} février 2018, auprès d'un échantillon d'organisations inscrites au PSC. L'échantillon a été tiré d'une base d'échantillonnage de 2 319 éléments sélectionnés parmi un ensemble statistique de 22 716 organisations inscrites au PSC.

Un échantillon de n=451 obtient une marge d'erreur de +/- 4,6 points de pourcentage (calculé en tenant compte d'un intervalle de confiance de 95 %). La marge d'erreur signifie que les résultats de la recherche peuvent théoriquement avoir un écart d'erreur de 4,6 points de pourcentage (plus ou moins) par rapport aux résultats de la population entière ayant fait l'objet du sondage. Une plus grande taille d'échantillon permettrait d'avoir une marge d'erreur inférieure.

Les tableaux figurant dans la méthodologie détaillée (dans les annexes) décrivent la taille et la répartition régionale de l'ensemble statistique, de la base d'échantillonnage et de l'échantillon, tant pondérés que sous pondérés.

Valeur du contrat

La valeur définitive du présent contrat, incluant la taxe de vente harmonisée, est de **14 571,35 \$**.

1.2 Principales conclusions

Connaissance et opinions à l'égard des services en direct de sécurité industrielle (SEDSI)

Une majorité des clients du PSC affirment qu'ils utilisent le portail des SEDSI au moins une fois par mois (59 %), y compris le tiers (29 %) qui utilise le portail des SEDSI au moins une fois par semaine. Deux répondants sur trois (68 %) affirment qu'ils connaissent les SEDSI (y compris 34 % qui le « connaissent très bien »).

Un peu plus de la moitié des répondants (54 %) conviennent que l'information fournie est organisée de manière claire, alors qu'une proportion semblable des répondants (53 %) évalue de manière positive la clarté de l'information présentée. La moitié des répondants (49 %) attribuent au portail une note positive sur le plan de la facilité à trouver l'information désirée. Relativement peu de répondants (de 14 % à 16 %) ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits du portail des SEDSI.

Expérience liée aux outils offerts par le PSC

Deux répondants sur trois (69 %) affirment que le PSC a mis des outils à leur disposition lorsqu'ils ont présenté une nouvelle demande d'enquête de sécurité. Parmi les répondants à qui on a mis des outils à leur disposition, la plupart se souviennent avoir eu accès à des instructions (70 %) et à des ressources en ligne (64 %). Environ la moitié des répondants se souviennent qu'on a mis à leur disposition des guides (54 %), le Manuel de la sécurité industrielle (52 %) ou des listes de vérification (51 %). Parmi les répondants qui ont eu accès à ces ressources, six répondants sur dix (63 %) les ont jugés utiles. Près d'un répondant sur trois (30 %) ont jugé que les outils étaient neutres, (6 %) pas très utiles, et (1 %) pas du tout utiles.

Expérience liée aux inspections et à la formation

Quatre répondants sur dix ont soit fait l'objet d'une inspection de leurs installations menée par un agent du PSC (41 %), ont participé à une séance de formation en personne (45 %), ou ont participé à un webinaire (39 %).

Les conclusions indiquent que l'expérience liée à une inspection ou à la formation (soit en personne ou en ligne) aide à clarifier les exigences relatives aux mesures de protection. Parmi les répondants qui ont fait l'objet d'une inspection menée par un agent du PSC, neuf sur dix (89 %) ont trouvé que l'expérience a permis de clarifier les exigences. De même, huit participants aux séances de formation sur dix (81 %) ont convenu que l'expérience a permis de clarifier les exigences. Parmi les participants à un webinaire de formation, les trois quarts (73 %) ont trouvé la séance utile.

Parmi les répondants ayant reçu une invitation à une formation sous forme de webinaire, mais n'y ayant pas participé, deux sur trois (65 %) disent qu'ils étaient intéressés, alors qu'un sur quatre (25 %) n'était pas intéressé. Parmi les répondants ayant été invités à une séance de formation en personne, trois sur cinq (58 %) disent qu'ils étaient intéressés à participer, par rapport à un sur trois (36 %) qui ne l'étaient pas.

Satisfaction à l'égard des éléments liés au service

En général, le PSC obtient une bonne note concernant le niveau de service, quoique les réponses laissent entendre qu'il est possible de faire mieux en ce qui concerne le temps d'attente et l'accessibilité des services. La vaste majorité des répondants (87 %) étaient satisfaits de la courtoisie du personnel du PSC. De même, environ sept répondants sur dix sont satisfaits des connaissances du personnel (72 %), de l'accessibilité des services (68 %) et de la manière dont le personnel du PSC comprend leurs besoins (66 %). Six répondants sur dix sont satisfaits de la clarté de l'information reçue (61 %) et de l'efficacité des communications du PSC (59 %).

Le PSC a reçu des commentaires un peu plus mitigés en ce qui concerne l'accessibilité et le temps d'attente. Quoique la moitié des répondants (49 %) disent qu'ils sont satisfaits de l'accessibilité des services du PSC, un répondant sur cinq (22 %) indique qu'il n'est pas satisfait. Des proportions semblables de répondants ont indiqué être satisfaits du temps d'attente pour recevoir une réponse (48 %) et du temps d'attente pour recevoir les services (46 %), quoique près de trois répondants sur dix aient présenté une évaluation négative (27 % et 29 %, respectivement).

Charge de travail liée aux demandes gérées

Trois répondants sur dix (28 %) indiquent qu'ils présentent en général un maximum de cinq demandes d'enquête de sécurité pour le PSC (cote de fiabilité ou attestation de sécurité) au cours d'une année type. Un répondant sur cinq (21 %) présente de cinq à dix demandes pour le PSC, alors qu'une proportion semblable de répondants (19 %) en présentent de 10 à 20. Un tiers (32 %) des répondants en présentent généralement au moins 20.

Un quart des répondants (24 %) ont indiqué qu'ils présentent un maximum de cinq demandes (pour le PSC ou d'autres ministères) au cours d'une année type¹. En général, un répondant sur cinq (19 %) présente de cinq à dix demandes, alors qu'une proportion semblable de répondants (23 %) en présente de 10 à 20. Un tiers (34 %) des répondants en présentent habituellement au moins 20.

Environ huit répondants sur dix (83 %) ont indiqué qu'ils présentent au moins une demande de cote de fiabilité par année pour le PSC, et le nombre médian de demandes présentées est de dix. La moitié des répondants (51 %) présentent au moins une demande d'attestation de sécurité au niveau Classifié pour le PSC, pour un nombre médian de cinq demandes par année. En général, un quart des répondants (28 %) présentent au moins une demande d'enquête de sécurité pour un ministère (cote de fiabilité ou attestation de sécurité) sans passer par le PSC, pour un nombre médian de demandes déclarées de cinq.

¹ Les données relatives à toutes les demandes du gouvernement s'appliquent aux demandes de cote de fiabilité et d'attestation de sécurité.

Délai d'achèvement et de traitement des demandes

Les clients déclarent passer en moyenne 1,4 heure à remplir une demande de cote de fiabilité. Toutefois, l'achèvement des demandes de niveau Classifié exige environ deux fois plus de temps (pour un délai d'achèvement déclaré de 2,7 heures).

Connaissance du parrainage des sous-traitants

Les répondants ont déclaré avoir des connaissances assez limitées en ce qui concerne les processus de parrainage d'entreprises à titre de sous-traitants pour la réalisation de travaux dans le cadre de contrats gouvernementaux comprenant des exigences relatives à la sécurité. Seulement trois répondants sur dix (28 %) estiment bien connaître les processus visés, alors que quatre répondants sur dix (40 %) disent qu'ils ne connaissent pas très bien ou pas du tout ces processus.

2. Portail des services en direct de sécurité industrielle

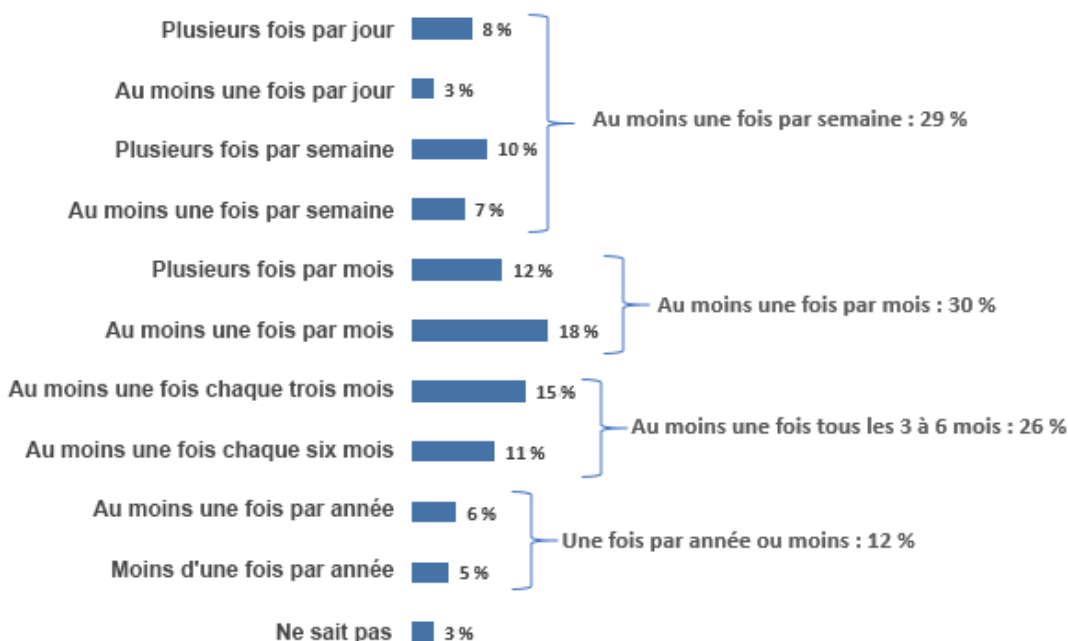
Le portail des SEDSI permet aux utilisateurs autorisés d'avoir accès à un certain nombre de services en ligne. La présente section mesure l'utilisation du portail, ainsi que la perception des répondants en ce qui concerne sa clarté et sa convivialité.

2.1 Fréquence d'accès au portail des SEDSI

La régularité avec laquelle les répondants inscrits au PSC utilisent le portail des SEDSI varie, quoique la majorité des répondants inscrits utilisent le service au moins une fois par mois. Trois répondants sur dix (29 %) des répondants utilisent le portail des SEDSI au moins une fois par semaine (y compris 11 % qui l'utilisent chaque jour). Une proportion semblable de répondants (30 %) utilise le portail au moins une fois par mois, et un quart des répondants (26 %) utilise le service tous les trois à six mois. Seulement un répondant sur huit (12 %) utilise le portail des SEDSI au plus une fois par année.

Fréquence d'accès au portail des SEDSI

Parmi les choix suivants, lequel définit le mieux la fréquence à laquelle vous utilisez le portail des SEDSI dans le cadre de demandes d'enquête de sécurité (depuis votre inscription au PSC)?



Référence : tous les répondants (n=451)

Il n'est peut-être pas surprenant de constater que la fréquence d'utilisation augmente en fonction du nombre d'employés. Par exemple, près de la moitié des « grandes » entreprises

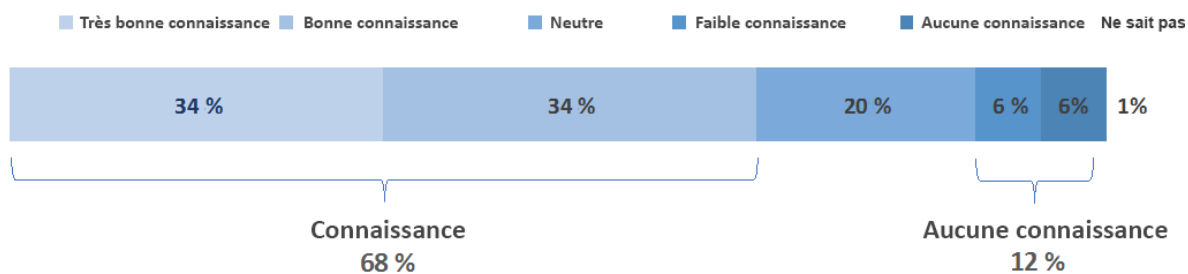
(c.-à-d. les entreprises comptant au moins 100 employés) (46 %) utilisent le portail des SEDSI au moins une fois par semaine, par rapport à seulement 14 % des « petites » entreprises (c.-à-d. les entreprises comptant au plus dix employés).

2.2 Connaissance du portail des services en direct de sécurité industrielle

Deux répondants sur trois (68 %) affirment qu'ils connaissent les SEDSI (y compris 34 % qui le « connaissent très bien »). Un répondant sur cinq (20 %) juge que ses connaissances sont modérées, et un répondant sur huit (12 %) dit qu'il connaît peu ou pas le portail des SEDSI.

Connaissance du portail des SEDSI

Dans quelle mesure connaissez-vous les SEDSI relativement aux demandes d'enquête de sécurité? Veuillez répondre sur une échelle de un à cinq (un signifiant « aucune connaissance »; cinq signifiant « très bonne connaissance »).



Référence : tous les répondants (n=451)

La connaissance du portail des SEDSI est surtout faible au Québec (49 % des répondants disent qu'ils connaissent le portail, par rapport à 62 % à 78 % ailleurs au Canada).

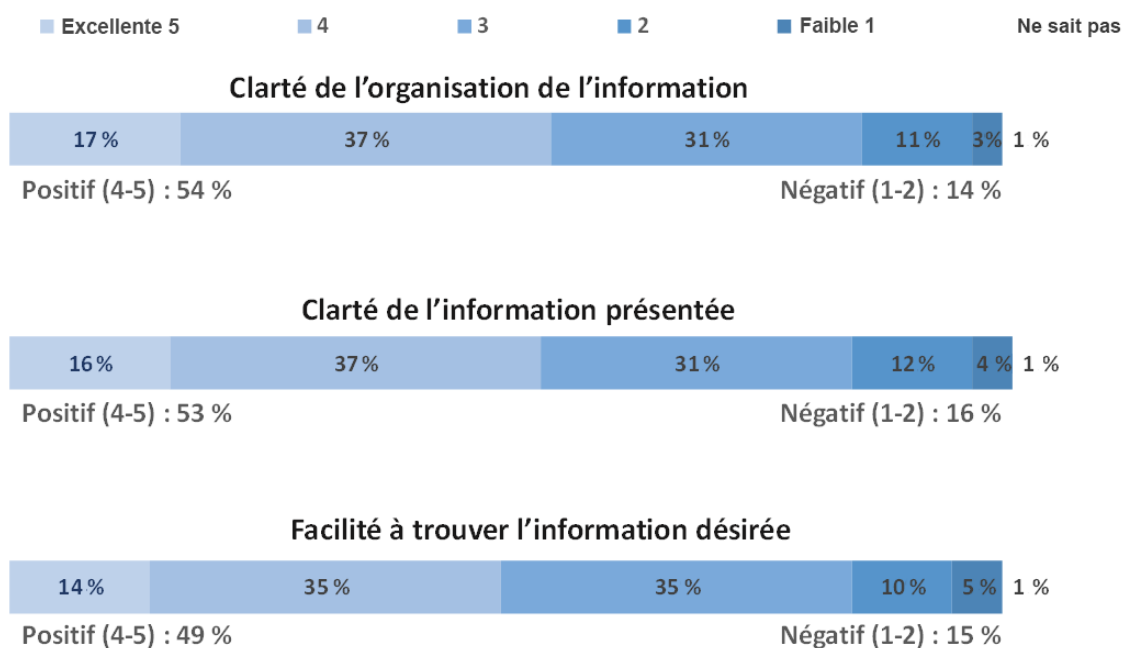
Comme les grandes entreprises utilisent le service plus souvent, il n'est pas surprenant que la connaissance du portail des SEDSI soit également étroitement liée à la taille de l'entreprise. Huit grandes entreprises sur dix (79 %) jugent que leur connaissance est élevée, ce chiffre passe à 58 % au sein des petites entreprises.

2.3 Clarté et convivialité du portail des services en direct de sécurité industrielle

Le portail des SEDSI obtient une note assez bonne en ce qui concerne la perception de sa clarté et de sa convivialité. Un peu plus de la moitié des répondants (54 %) conviennent que l'information fournie est organisée de manière claire, alors qu'une proportion semblable des répondants (53 %) évalue de manière positive la clarté de l'information présentée. La moitié des répondants (49 %) attribuent au portail une note positive sur le plan de la facilité à trouver l'information désirée. Relativement peu de répondants (de 14 % à 16 %) ont indiqué qu'ils n'étaient pas satisfaits du portail des SEDSI.

Clarté et convivialité du portail des SEDSI

Veillez noter la qualité des SEDSI relativement aux demandes d'enquête de sécurité, sur une échelle de 1 à 5, pour chacun des critères suivants (1 signifiant « faible »; 5 signifiant « excellente »).



Référence : tous les répondants (n=451)

3. Expérience liée aux outils fournis par le Programme de sécurité des contrats

Pour aider les clients à parcourir le processus de demande, le PSC propose un éventail d'outils, y compris des guides, des listes de vérification, des instructions, le Manuel de la sécurité industrielle et différentes ressources en ligne. La présente section examine l'expérience des répondants liée à ces ressources.

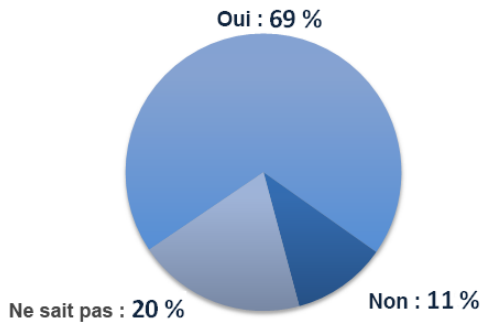
Exactement deux tiers des répondants (69 %) disent que les outils proposés par le PSC ont été mis à leur disposition lorsqu'ils ont présenté une nouvelle demande d'enquête de sécurité. Toutefois, un répondant sur dix (11 %) soutient que ces ressources n'ont pas été mises à sa disposition. Un répondant sur cinq (20 %) n'a aucun souvenir.

Parmi les répondants à qui on a proposé ces outils, la plupart se souviennent avoir eu accès à des instructions (70 %) et à des ressources en ligne (64 %). Environ la moitié des répondants se souviennent qu'on a mis à leur disposition des guides (54 %), le Manuel de la sécurité industrielle (52 %) ou des listes de vérification (51 %).

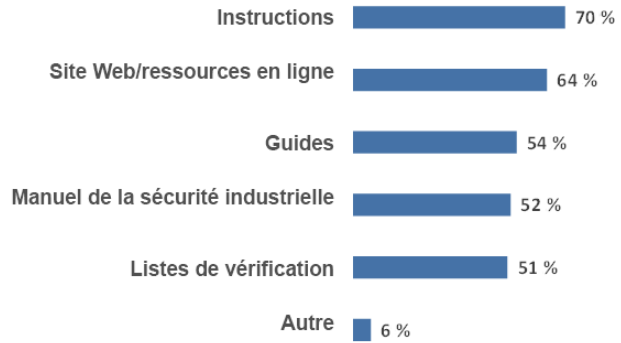
Les résultats indiquent que ces outils sont généralement perçus comme étant quelque peu utiles. Parmi les répondants qui ont eu accès à ces ressources, six répondants sur dix (63 %) les ont jugés utiles. Près d'un répondant sur trois (30 %) ont jugé que les outils étaient neutres, (6 %) pas très utiles, et (1 %) pas du tout utiles.

Expérience liée aux outils fournis par le PSC

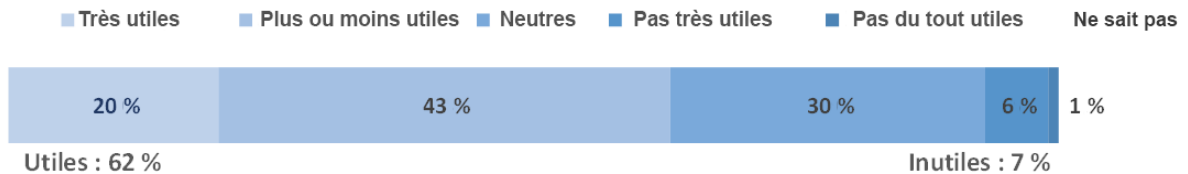
Au moment de la présentation d'une nouvelle demande auprès du PSC, des outils ont-ils été mis à votre disposition?



Parmi les outils suivants, lesquels ont été mis à votre disposition?



Dans quelle mesure les outils mis à votre disposition vous ont-ils été utiles?



Référence : tous les répondants (n=451)

Les clients qui se trouvent en Ontario sont plus susceptibles de juger que ces outils sont utiles (72 % par rapport à 52 % à 63 % ailleurs au Canada).

4. Expérience liée aux inspections et à la formation

Dans la présente section, on a demandé aux répondants de s'exprimer au sujet de leur expérience liée aux inspections et aux séances de formation, en personne et en ligne, et on leur a demandé s'ils souhaitaient participer à des activités de formation, à l'avenir.

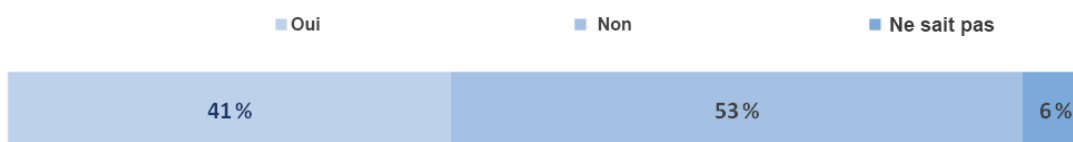
Quatre répondants sur dix (41 %) ont fait l'objet d'une inspection de leurs installations menée par un agent du PSC, alors qu'environ la moitié des répondants (53 %) n'en ont jamais fait l'objet.

Plus de quatre répondants sur dix (45 %) ont participé à une séance de formation en personne. Un répondant sur cinq (22 %) se souvient d'avoir reçu une invitation, mais a choisi de ne pas participer, et un tiers des répondants (34 %) n'ont pas reçu d'invitation ou ne sont pas certains.

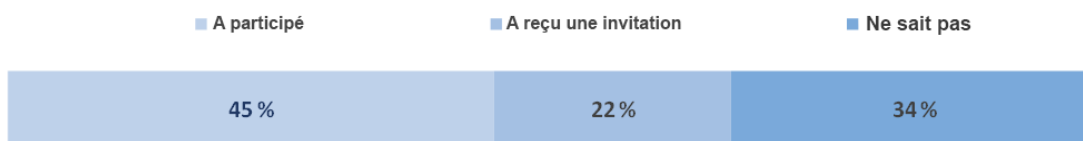
Quatre répondants sur dix (39 %) ont participé à une formation sous forme de webinaire, quoique de nombreux répondants (46 %) aient reçu une invitation, mais n'aient pas participé. Un répondant sur sept (15 %) n'a pas reçu d'invitation ou n'a aucun souvenir.

Expérience liée aux inspections et à la formation

Votre installation a-t-elle déjà fait l'objet **d'une inspection** par un agent du PSC?



De temps à autre, le PSC offre également des **séances de formation en personne**. Lequel des éléments suivants décrit le mieux votre expérience de celles-ci, le cas échéant?



De temps à autre, le PSC offre des **formations sous forme de webinaire**. Lequel des éléments suivants décrit le mieux votre expérience de celles-ci, le cas échéant?



Référence : tous les répondants (n=451)

Les clients qui se trouvent en Ontario sont plus susceptibles d'avoir fait l'objet d'une inspection (50 %) et d'avoir participé à une formation sous forme de webinaire (49 %). En outre, les Canadiens des Maritimes (46 %) sont plus susceptibles d'avoir participé à un webinaire.

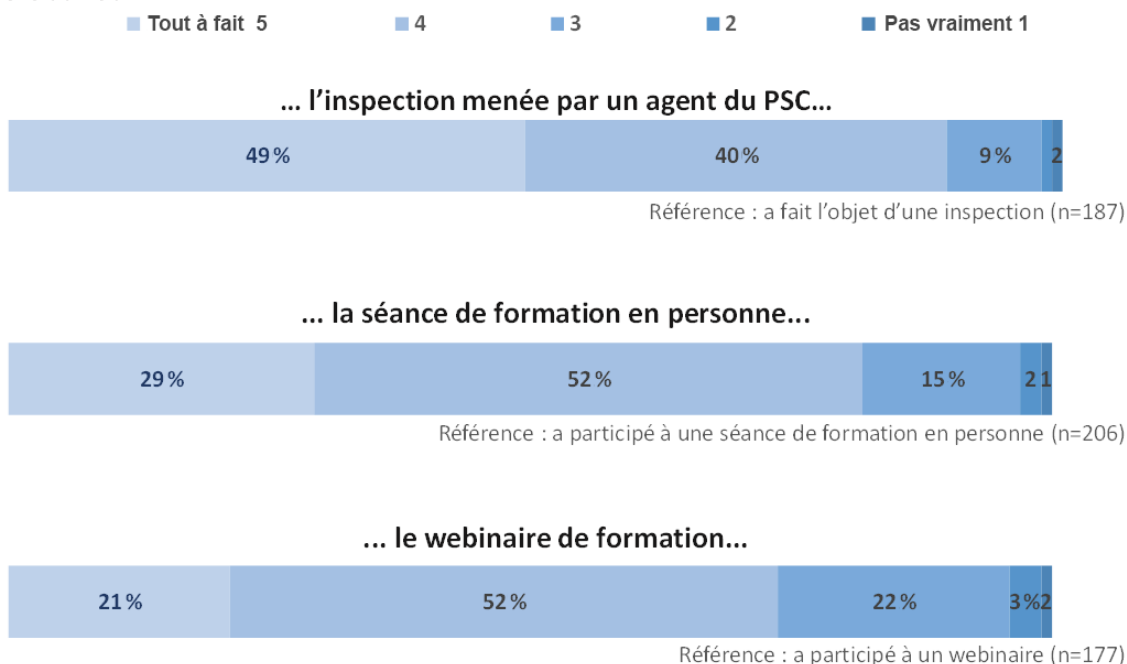
Les grandes entreprises (au moins 100 employés) sont plus susceptibles d'avoir fait l'objet d'une inspection (59 % par rapport à 21 % parmi les petites entreprises comptant dix employés ou moins). Les grandes entreprises sont plus susceptibles d'avoir participé à des séances de formation en personne ou à des formations sous forme de webinaire.

4.1 Résultats des inspections et des séances de formation

Les résultats indiquent que les inspections et, dans une moindre mesure, les séances de formation ont grandement contribué à l'amélioration de la compréhension des exigences en matière de protection des renseignements du gouvernement du Canada. Parmi les répondants qui avaient fait l'objet d'une inspection menée par un agent du PSC, neuf sur dix (89 %) ont trouvé que l'expérience a permis de clarifier les exigences. De même, huit participants aux séances de formation sur dix (81 %) ont convenu que l'expérience a permis de clarifier les exigences. Parmi les participants à une formation sous forme de webinaire, les trois quarts (73 %) ont trouvé la séance utile. Très peu de participants (de 3 % à 5 %) ont trouvé que ces séances étaient contreproductives.

Résultats des inspections et des séances de formation

Grâce à... Comprenez-vous mieux les exigences relatives à la protection des renseignements et des biens du PSC?

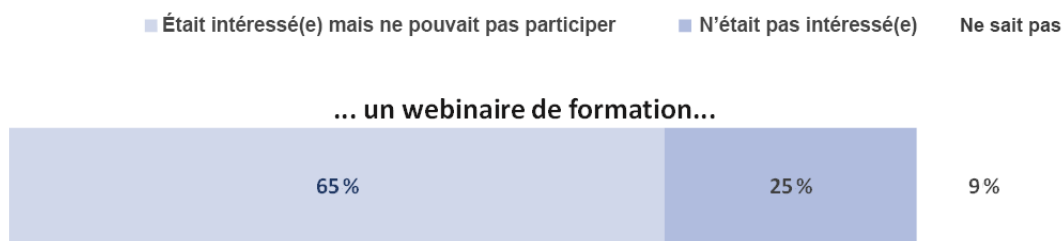


4.2 Intérêt à l'égard des activités de formation parmi les répondants n'y ayant pas participé

Les résultats indiquent un intérêt marqué pour la participation aux séances de formation et indiquent également que l'impossibilité de participer aux activités de formation découle principalement de conflits d'horaire. Parmi les répondants qui se souviennent d'avoir reçu une invitation à un webinaire de formation, mais qui n'y ont pas participé, les deux tiers (65 %) ont indiqué qu'ils auraient souhaité y participer, alors qu'un quart des répondants (25 %) n'étaient pas intéressés. De même, parmi les répondants ayant été invités à une séance de formation en personne, trois sur cinq (58 %) disent qu'ils étaient intéressés à participer, par rapport à un sur trois (36 %) qui ne l'était pas.

Intérêt à l'égard des activités de formation parmi les répondants n'y ayant pas participé

Lequel des éléments suivants décrit le mieux votre réaction à l'invitation de participer à...



Référence : a été invité(e) à un webinaire de formation (n=206)



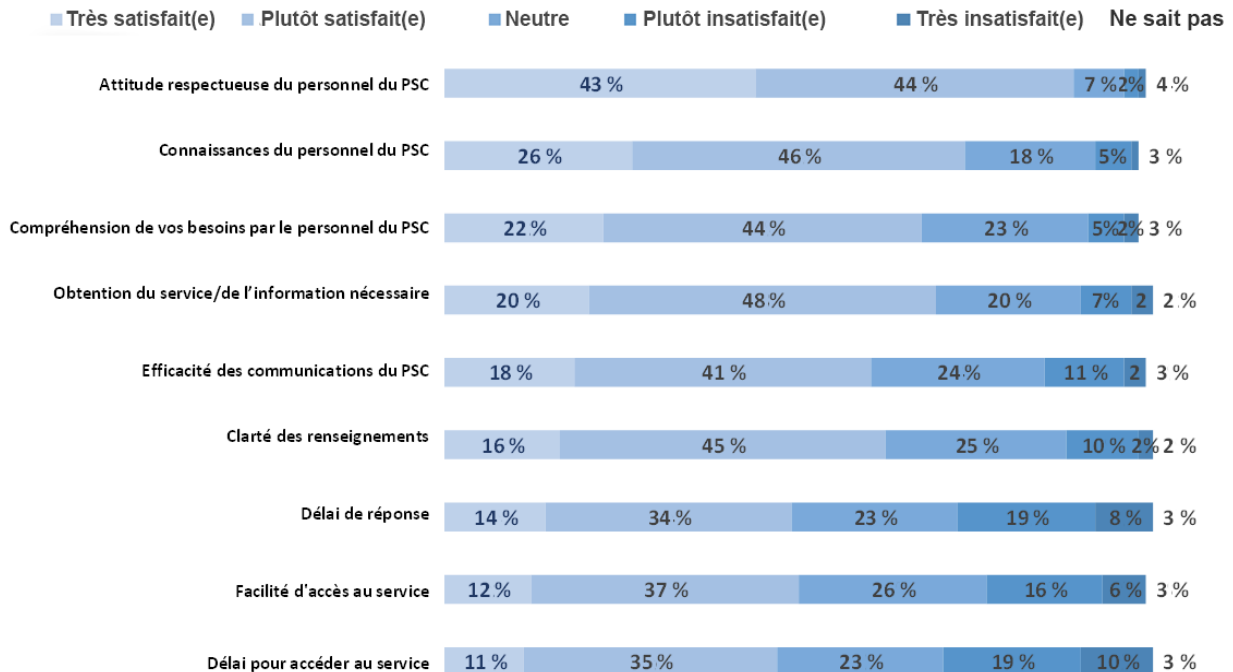
Référence : a été invité(e) à une séance de formation en personne (n=94)

5. Satisfaction à l'égard des éléments liés au service

En général, le PSC obtient une bonne note concernant le niveau de service, quoique les réponses laissent entendre qu'il est possible de faire mieux en ce qui concerne le caractère opportun et l'accessibilité. La vaste majorité des répondants (87 %) étaient satisfaits de la courtoisie du personnel du PSC. De même, environ sept répondants sur dix sont satisfaits des connaissances du personnel (72 %), de l'accessibilité des services (68 %) et de la manière dont le personnel du PSC comprend leurs besoins (66 %). Six répondants sur dix sont satisfaits de la clarté de l'information reçue (61 %) et de l'efficacité des communications du PSC (59 %).

Satisfaction à l'égard des éléments liés au service

Au moyen d'une échelle de 1 à 5, où 1 signifie « très insatisfait(e) », et 5, « très satisfait(e) » veuillez évaluer la qualité globale du service reçu auprès du PSC.



Référence : tous les répondants (n=451)

Le PSC a reçu des commentaires un peu plus mitigés en ce qui concerne l'accessibilité et le temps d'attente. Quoique la moitié des répondants (49 %) disent qu'ils sont satisfaits de l'accessibilité des services du PSC, un répondant sur cinq (22 %) indique qu'il n'est pas satisfait. Des proportions semblables de répondants ont indiqué être satisfaits du temps d'attente pour recevoir une réponse (48 %) et du temps d'attente pour recevoir des services (46 %), quoique près de trois répondants sur dix aient présenté une évaluation négative (27 % et 29 %, respectivement).

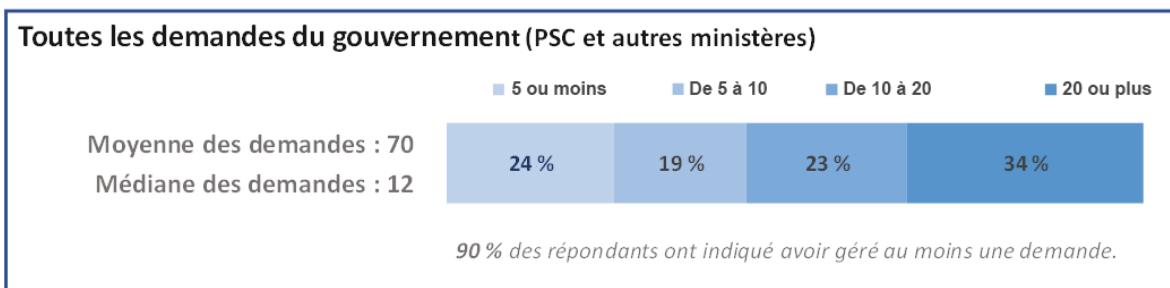
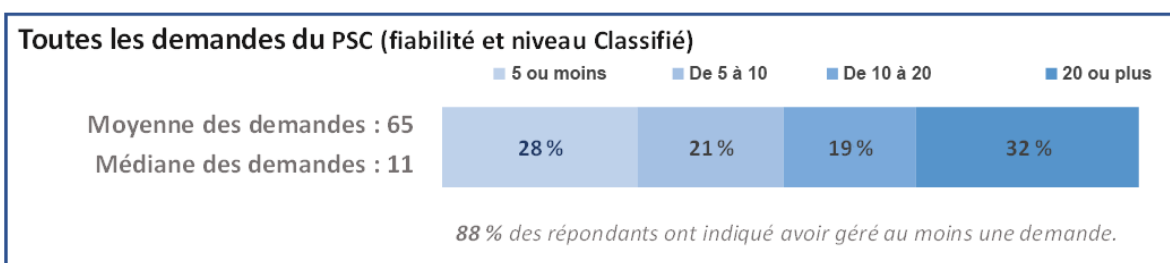
6. Charge de travail liée aux demandes gérées

Trois répondants sur dix (28 %) indiquent qu'ils présentent en général un maximum de cinq demandes d'enquête de sécurité pour le PSC (cote de fiabilité ou attestation de sécurité) au cours d'une année type. Un répondant sur cinq (21 %) présente de cinq à dix demandes pour le PSC, alors qu'une proportion semblable de répondants (19 %) en présentent de 10 à 20. Un tiers (32 %) des répondants en présentent généralement au moins 20.

Un quart des répondants (24 %) ont indiqué qu'ils présentent un maximum de cinq demandes (pour le PSC ou d'autres ministères) au cours d'une année type². En général, un répondant sur cinq (19 %) présente de cinq à dix demandes, alors qu'une proportion semblable de répondants (23 %) en présente de 10 à 20. Un tiers (34 %) des répondants en présentent habituellement au moins 20.

Résumé des demandes gérées pour le PSC et d'autres ministères

Nombre de demandes gérées durant une année.



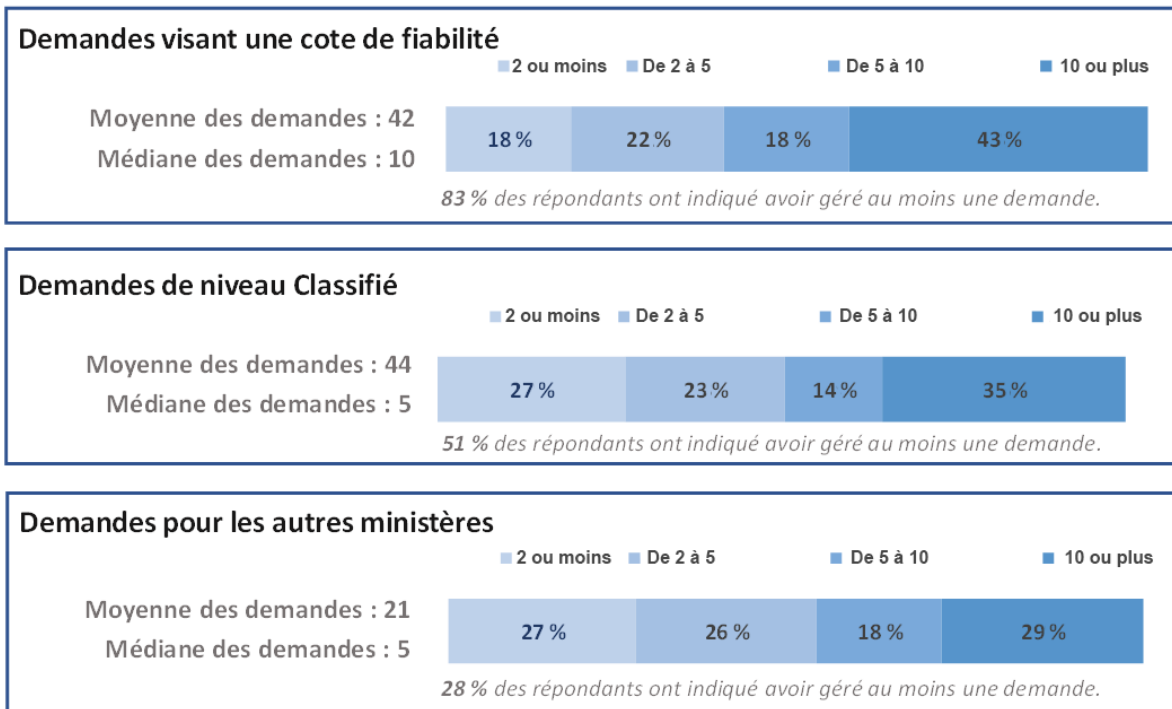
Référence : tous les répondants (n=451)

² Les données relatives à toutes les demandes du gouvernement s'appliquent aux demandes de cote de fiabilité et d'attestation de sécurité.

Environ huit répondants sur dix (83 %) ont indiqué qu'ils présentent au moins une demande de cote de fiabilité par année dans le cadre du PSC, et le nombre médian de demandes présentées est de dix. La moitié des répondants (51 %) présentent au moins une demande d'attestation de sécurité au niveau Classifié dans le cadre du PSC, pour un nombre médian de cinq demandes par année. En général, un quart des répondants (28 %) présentent au moins une demande d'enquête de sécurité pour un ministère (soit pour une cote de fiabilité ou une attestation de sécurité), sans passer par le PSC, pour un nombre médian de demandes déclarées de cinq.

Nombre de demandes gérées pour le PSC et d'autres ministères

Nombre de demandes gérées durant une année.



Référence : tous les répondants (n=451)

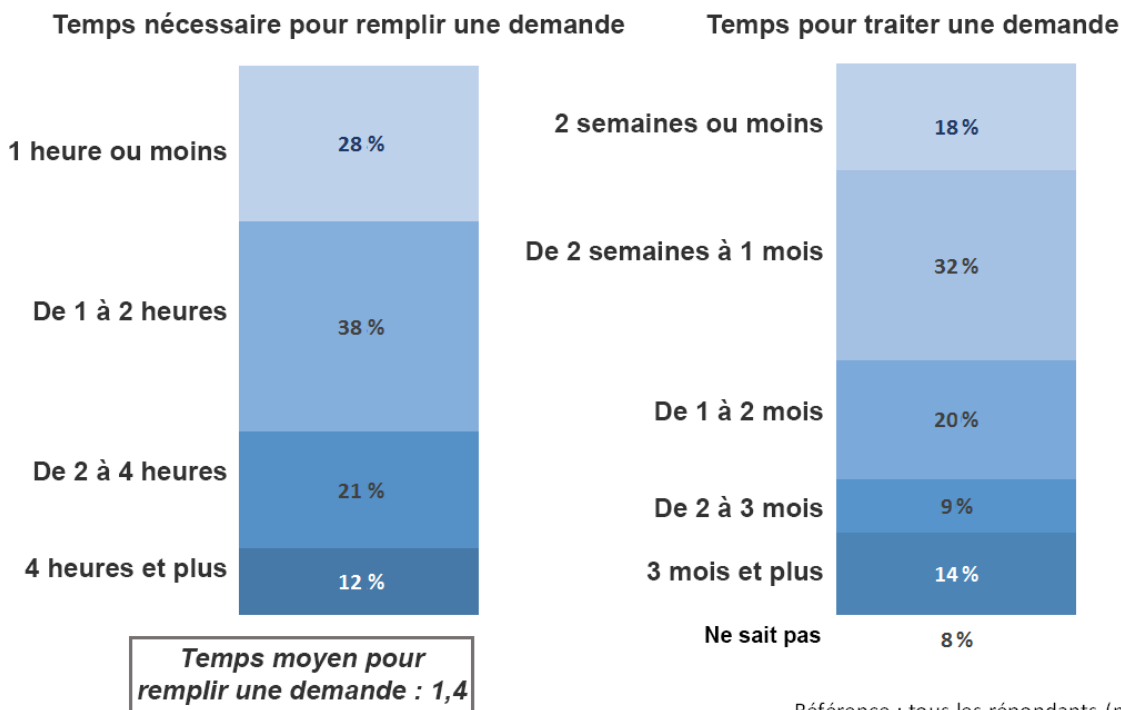
6.1 Délai d'achèvement et de traitement des demandes

Les clients déclarent passer en moyenne 1,4 heure à remplir une demande de cote de fiabilité. Toutefois, l'achèvement des demandes d'attestation de sécurité au niveau Classifié exige environ deux fois plus de temps (pour un délai d'achèvement déclaré de 2,7 heures).

Si on examine le temps requis pour le traitement de ces demandes, la moitié des répondants (50 %) disent que les demandes de cote de fiabilité sont généralement traitées en moins d'un mois (y compris 18 % qui indiquent que les demandes sont traitées en deux semaines ou moins). Trois répondants sur dix (29 %) indiquent un délai de traitement général d'un à trois mois, et un répondant sur sept (14 %) estime que le délai de traitement moyen est d'au moins trois mois.

Temps nécessaire pour remplir et traiter une demande de cote de fiabilité

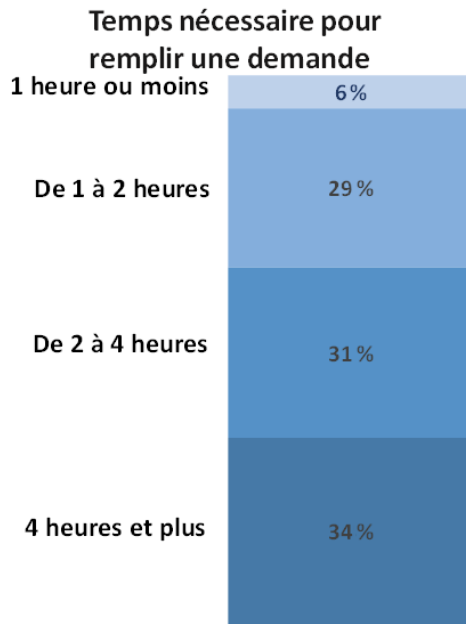
On a demandé aux répondants d'évaluer le temps nécessaire pour remplir et traiter une demande de cote de fiabilité.



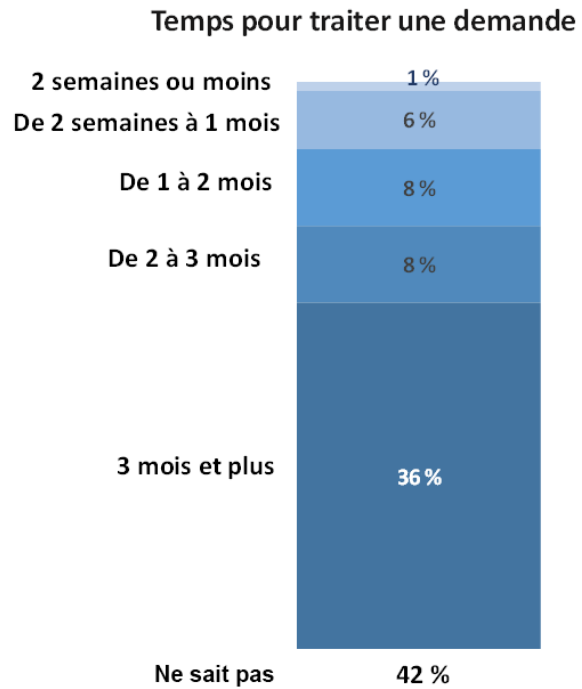
Par contre, le délai de traitement des demandes d'attestation de sécurité au niveau Classifié est beaucoup plus long. Environ un tiers des répondants (36 %) indiquent que le délai de traitement est d'au moins trois mois. Un répondant sur six (16 %) indique un délai de traitement général d'un à trois mois, et seulement 7 % des répondants estiment que le délai de traitement est inférieur à un mois. De nombreux répondants (42 %) n'ont fourni aucune estimation.

Temps nécessaire pour remplir et traiter une demande de niveau Classifié

On a demandé aux répondants d'évaluer le temps nécessaire pour remplir et traiter une demande de niveau Classifié.



Temps moyen pour remplir une demande : 2,7 h



Référence : tous les répondants (n=451)

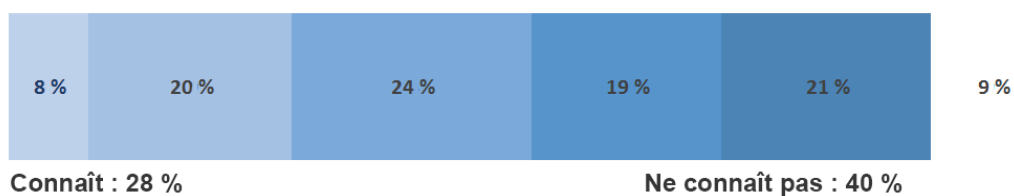
7. Connaissance du parrainage des sous-traitants

Les répondants ont déclaré avoir des connaissances assez limitées en ce qui concerne les procédures visant à faciliter le parrainage d'entreprises à titre de sous-traitants pour la réalisation de travaux dans le cadre de contrats gouvernementaux comprenant des exigences relatives à la sécurité. Seulement trois répondants sur dix (28 %) estiment bien connaître les processus visés, alors que quatre répondants sur dix (40 %) disent qu'ils ne connaissent pas très bien ou pas du tout ces processus.

Connaissance des processus de parrainage d'entreprises

Quel est, selon vous, votre niveau de connaissance des procédures visant à faciliter le parrainage d'entreprises qui travaillent avec vous à titre de sous-traitants dans le cadre d'un contrat du gouvernement du Canada ou d'un gouvernement étranger comportant des exigences relatives à la sécurité?

■ Très grande connaissance ■ Quelques connaissances ■ Neutre ■ Très peu de connaissances ■ Aucune connaissance ■ Ne sait pas



Référence : tous les répondants (n=451)

Les clients qui se trouvent en Ontario sont quelque peu plus susceptibles de juger que leurs connaissances sont élevées (34 % par rapport à 21 % à 25 % ailleurs au Canada).

Annexes

Méthodologie détaillée

Recherche EKOS a mené 451 entrevues en ligne, du 10 janvier au 1^{er} février 2018, auprès d'un échantillon d'organisations inscrites au PSC. L'échantillon a été tiré d'une base d'échantillonnage de 2 319 éléments sélectionnés parmi un ensemble statistique de 22 716 organisations inscrites au PSC.

Un échantillon de n=451 obtient une marge d'erreur de +/- 4,6 points de pourcentage (calculé en tenant compte d'un intervalle de confiance de 95 %). La marge d'erreur signifie que les résultats de la recherche peuvent théoriquement avoir un écart d'erreur de 4,6 points de pourcentage (plus ou moins) par rapport aux résultats de la population entière ayant fait l'objet du sondage. Une plus grande taille d'échantillon permettrait d'avoir une marge d'erreur inférieure.

Le tableau ci-dessous présente une ventilation à l'échelle provinciale de la taille de l'univers et de la base d'échantillonnage qui ressortent de cela. La base d'échantillonnage surreprésentait les répondants du Québec par rapport aux taux de réponse inférieurs rattachés à cette province.

	Organisations inscrites		Base d'échantillonnage	
	Compte	%	Compte	%
Total	22 766	--	2 409	--
Colombie-Britannique	2 372	10 %	209	9 %
Alberta	1 794	8 %	199	5 %
Saskatchewan	462	2 %	24	1 %
Manitoba	629	3 %	43	2 %
Ontario	10 562	46 %	1 053	44 %
Québec	4 472	20 %	744	31 %
Nouveau-Brunswick	595	3 %	61	3 %
Nouvelle-Écosse	1 137	5 %	122	5 %
Île-du-Prince-Édouard	141	1 %	5	0 %
Terre-Neuve	429	2 %	21	1 %
Nunavut	32	0 %	1	0 %
Territoires du Nord-Ouest	93	0 %	3	0 %
Yukon	48	0 %	4	0 %

Le tableau ci-dessous présente les tailles d'échantillon pondérées et non pondérées finales. La pondération a été appliquée pour corriger l'échantillon en fonction des proportions régionales de la population dans son ensemble. Comme l'indique le tableau, la pondération n'a qu'une faible incidence sur les proportions régionales de l'échantillon non pondéré.

	Non pondéré		Pondéré	
	Compte	%	Compte	%
Total	451	--	451	--
Colombie-Britannique	40	9 %	47	10 %
Alberta	28	6 %	36	8 %
Saskatchewan	7	2 %	9	2 %
Manitoba	13	3 %	12	3 %
Ontario	221	49 %	210	47 %
Québec	85	19 %	88	20 %
Nouveau-Brunswick	11	2 %	12	3 %
Nouvelle-Écosse	36	8 %	23	5 %
Île-du-Prince-Édouard	0	0 %	0	0 %
Terre-Neuve	3	1 %	8	2 %
Nunavut	1	0 %	1	0 %
Territoires du Nord-Ouest	1	0 %	2	0 %
Yukon	3	1 %	1	0 %
À l'étranger	2	0 %	2	0 %

Le potentiel de biais de non-réponse existe relativement à cet échantillon selon tout nombre d'attributs de la population inconnus. Quelques domaines potentiels de biais de non-réponse incluent la taille de l'entreprise et le secteur de l'industrie. Puisqu'aucune de ces caractéristiques n'est documentée dans la base de données contenant l'univers de 22 766 entreprises inscrites au PSC, il est impossible de savoir dans quelle mesure les caractéristiques de l'échantillon à cet effet sont harmonisées avec la population en elle-même. La collecte de renseignements liés aux entreprises inscrites concernant leur taille et leur secteur de l'industrie permettrait de mieux comprendre la relation entre un échantillon de ce genre et la population à l'étude, ce qui constitue en soi une recommandation pour une recherche future.

Le calcul des taux de réponse suivant est tiré de la méthode empirique de calcul des taux de réponse de l'Association de la Recherche et de l'Intelligence Marketing.

Base d'échantillonnage	2 409
Dossiers invalides/non livrables	19
Dossiers non résolus (U) <i>Envoyés avec succès, mais sans réponse</i>	1 849
Dans le champ, unités non répondantes (IS)	110
Refus de participer	43
Entamé, mais non terminé	67
Sondages menés (R)	451
Taux de réponse = $R/(U+IS+R)$	19 %

Sondage anglais

Survey Introduction

Thank you for participating in this survey. It should take approximately 15 minutes to complete. If you need to stop and return to the survey later, you may do so. However, you must complete the survey on this computer.

As a reminder, your participation in the survey is voluntary – you may stop answering at any time – and confidential – EKOS Research Associates will not share any information that would identify you or your company individually in association with your responses.

If you have any questions about how to answer the survey, please contact ... at the following address:

If you feel that you have received this email in error, or have other questions about the survey, please contact ... at the following address:

CLICK TO CONTINUE

Privacy Notice

Provision of the personal information is collected on a voluntary basis pursuant to the [Financial Administration Act](#). Personal information is anonymized by the system. As part of its examination of the contract security screening process to help improve its practices, the Industrial Security Sector of Public Services and Procurement Canada (PSPC) will use the anonymous data to assess the efficiency and effectiveness of contract security services, and cost to companies, in order to offer a valid basis of comparison later on. The information collected is described under the Standard Personal Information Bank [Public Communication PSU 914](#). Your personal information is protected, used, and disclosed in accordance with the [Privacy Act](#). Please do not disclose unnecessary confidential information about yourself or other individual. If you require clarification about this notice, you can contact the PSPC Privacy Director by email at AIPRP.ATIP@tpsgc-pwgsc.gc.ca; by phone at 873-469-3721, or by regular mail at the following address: Privacy Director, Place du Portage, Phase III, 5C1, 11 Laurier Street, Gatineau, Quebec, K1A 0S5. If you are not satisfied with our response to your privacy concern, you may wish to contact the [Office of the Privacy Commissioner of Canada](#).

Section 1: Registered company-related information

1. Which of the following best describes your business sector as a supplier to the Government of Canada? Please choose one.

Construction
Information Technology
Temporary Help and Staffing
Defence Production
Industrial Goods and Services
Office Equipment and Supplies
Other (specify)

2. What is your company size?

Sole proprietor/individual
Small business (1 to 10 employees)
Medium (11 to 99 employees)
Large (100+ employees)

3. When it comes to dealing with the Government of Canada on the security clearance process, which of the following best describes your role?

Company Security Officer
Alternate Company Security Officer
Other (specify)

4. Please indicate the province or territory where you work.

British Columbia
Alberta
Saskatchewan
Manitoba
Ontario
Quebec
New Brunswick
Nova Scotia
Prince Edward Island
Newfoundland and Labrador
Nunavut
Northwest Territories
Yukon
Outside Canada (specify country)

Section 2: Managing security requests with the Contract Security Program

5. Which of the following best characterizes how often you access the Online Industrial Security Services (OLISS) Portal for individual security screening since you registered with the Contract Security Program?

Several times a day
At least once a day
Several times per week
At least once a week
Several times a month
At least once a month
At least once every three months
At least once every six months
A least once a year
Less than once a year

6. What is the main activity/function you complete when accessing OLISS for individual security screening?

Application for Reliability Screening
Application for Secret Screening
Application for Top Secret Screening
Online Inquiry Service (OIS)
Online Security Requirements Checklist (SRCL)

Based on the amount of effort you put into managing one individual security screening, please provide the information requested below for Reliability and Classified Screening (i.e., Secret and above).

7. During an average year, how many applications do you typically manage for each of the following. (For example, if you typically manage individual reliability status security screening for three individuals a year, you would answer three.)

An individual reliability status security screening
An individual classified security screening

[NUMERICAL ENTRY]

8. How many hours, on average, would you say are required to complete each of the following applications? Your answers do not need to be precise – we're just looking for your best estimate.

(You may answer in whole or decimal numbers. If you think it takes one hour on average, enter 1. If you think it takes an hour and a half, enter 1.5.)

An individual reliability status security screening
An individual classified security screening

[NUMERICAL ENTRY]

Section 3: Contract Security Program's compliance activities

9. On average, how much time would you say elapses between when an application for an individual security screening is completed and the clearance is granted?

An individual reliability status security screening:

- Two weeks or less
- More than two weeks, but less than one month
- More than one month, but less than two months
- More than three months

An individual classified security screening:

- Two weeks or less
- More than two weeks, but less than one month
- More than one month, but less than two months
- More than three months

Section 4: Satisfaction levels with OLISS

10. How familiar are you with OLISS for individual security screening applications? Please respond on a scale of 1 to 5, where 1 means "not at all familiar" and 5 means "very familiar."

[IF Q10=1-2, SKIP Q11]

11. Please rate OLISS for individual security screening applications in the following areas using a scale of 1 to 5, where 1 means "poor" and 5 means "excellent."

- Clarity in the way the information is organized
- Clarity of the information provided
- Ease in finding information you need

Section 5: Satisfaction levels with the Contract Security Program's client service to help you fulfill quickly and effectively your responsibilities as a Company Security Officer

12. At the time you submitted a new request to the Contract Security Program, were any tools made available to you? (For example, tools might include guides, checklists, instructions, the Industrial Security Manual, a website, etc.)

Yes

No

Don't know/Not sure

[IF Q12=NO OR DON'T KNOW/NOT SURE, SKIP Q13 AND Q14]

13. Which of the following tools do you recall being made available to you? Please select all that apply.

Guides

Checklists

Instructions

The Industrial Security Manual

Website/Online resources

Other (specify)

Don't know/Not sure

14. To what extent would you say that the tools provided to you were helpful? Please answer using a scale of 1 to 5, where 1 means "not at all helpful" and 5 means "very helpful."

15. Have you ever been involved in an inspection of your facility by a Contract Security Program (CSP) inspection officer?

Yes

No

Don't know

[IF Q15=Yes, ASK Q16]

16. Would you say your experience with an inspection by a Contract Security Program (CSP) inspection officer made the CSP safeguarding requirements more or less clear to you? Please rate your view on a scale of 1 to 5, where 1 means "not clear" and 5 means "very clear."

17. The Contract Security Program (CSP) offers webinar training sessions from time to time. Which of the following best describes your experience with these, if any?

I have participated in a webinar training session offered by the CSP

I have received invitation(s) to attend a webinar training session offered by the CSP, but have never participated

I have never heard about a webinar training session offered by the CSP

[IF Q17=1, ASK Q18]

18. Would you say your experience with a webinar training session offered by the Contract Security Program (CSP) made the CSP safeguarding requirements more or less clear to you? Please rate your view on a scale of 1 to 5, where 1 means “not clear” and 5 means “very clear.”

[IF Q17=2, ASK Q19]

19. Which of the following best describes your reaction to the invitation to participate in a CSP webinar training session?

I was interested in attending, but couldn't fit it into my schedule
I wasn't interested in attending as I didn't think it would be useful

20. The Contract Security Program (CSP) also offers in-person training sessions from time to time. Which of the following best describes your experience with these, if any?

I have participated in an in-person training session offered by the CSP
I have received invitation(s) to attend an in-person training session offered by the CSP, but have never participated
I have never heard about an in-person training session offered by the CSP

[IF Q20=1, ASK Q21]

21. Would you say your experience with the in-person training session offered by the Contract Security Program (CSP) made the CSP safeguarding requirements more or less clear to you? Please rate your view on a scale of 1 to 5, where 1 means “not clear” and 5 means “very clear.”

[IF Q20=2, ASK Q22]

22. Which of the following best describes your reaction to the invitation to participate in a CSP in-person training session?

I was interested in attending, but couldn't fit it into my schedule
I wasn't interested in attending as I didn't think it would be useful

23. How would you rate your knowledge of the processes involved to help you sponsor companies as subcontractors to work with you on a Government of Canada or foreign government contract with security requirements? Please rate your knowledge on a scale of 1 to 5 where 1 means you are “not at all knowledgeable” and 5 means you are “very knowledgeable.”

[PSPC 10 mandatory questions on client satisfaction]

24. Using a scale from 1 to 5, where 1 means “strongly disagree” and 5 means “strongly agree,” please rate your level of agreement with each of the following statements regarding the client service you typically receive from the Contract Security Program (CSP).

Satisfaction Scale						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
Very dissatisfied	Dissatisfied	Neither satisfied nor dissatisfied	Satisfied	Very satisfied	N/A	Don't know
Agreement Scale						
Strongly disagree	Disagree	Neither agree nor disagree	Agree	Strongly agree	N/A	Don't know

- I was satisfied with the amount of time it took to receive service from the CSP.
- I was satisfied with the amount of time it took to receive a response to my questions/comments.
- Communications with the CSP were effective.
- I obtained clear information.
- I was satisfied with the ease of access to the service.
- CSP Personnel were knowledgeable.
- CSP Personnel were respectful.
- CSP Personnel understood my needs.
- [ALWAYS LAST] In the end, I got what I needed.

25. And, using a scale from 1 to 5, where 1 means “very dissatisfied” and 5 means “very satisfied,” please rate your overall level of satisfaction with the quality of service you received from the Contract Security Program.

Section 6. Security Screening for Other Government Departments

The Contract Security Program manages the contract security screening process for most Government of Canada departments and agencies. There are, however, some departments and agencies that conduct their own security screening process.

26. Have you ever needed to complete a security screening application for a government department or agency of the Government of Canada that did not go through the CSP?

- Yes
- No
- Don't know/Not sure

[IF Q26=NO OR DON'T KNOW/NOT SURE, SKIP Q27]

27. Apart from applications for security screening that you complete with the Contract Security Program, how many security screening applications do you complete for other government departments per year on average?

[NUMERICAL ENTRY]

Section 7: Income, Overhead Rate and Conclusion

This section asks questions about your income and your company's overhead rate. It will be used to better understand how much compliance with the contract security process costs companies, and will help PSPC to make the program more efficient.

Your answers to these questions are optional and voluntary. If you choose to respond, the information will remain confidential.

TO EXPLAIN OVERHEAD RATE

The overhead rate is information that a senior person in your accounting department would likely know. If you can ask that person for this information you may enter it below. You may also opt not to do so.

28. Are you paid on an hourly basis or do you receive a salary?

Hourly
Salary

[IF Q28=HOURLY, ASK Q29]

29. What is your hourly wage?

[IF Q28=SALARY, ASK Q30]

30. What is your annual salary (excluding any bonuses you may receive)?

31. Do you know what the average overhead rate is for employees at your company?

Yes
No
Don't know/Not sure

[IF Q31=YES, ASK Q32]

32. What is the average overhead rate for employees at your company?

RECRUITMENT QUESTION

We may wish to contact a small number of survey respondents to complete follow-up interviews on the basis of their answers to the survey. Would you be interested in participating in a follow-up interview?

Yes

No

[IF YES]

Thanks very much! If you are selected to participate in a follow-up interview, we will be back in touch with you by email.

Thank you for participating in this research!

[IF NO]

Thank you for participating!

Sondage français

Présentation du sondage

Nous vous remercions de participer à ce sondage. Le questionnaire prendra environ 15 minutes à remplir. Vous pouvez prendre une pause et reprendre le sondage plus tard, au besoin. Vous devez toutefois répondre au sondage sur cet ordinateur.

Nous vous rappelons que votre participation au sondage est volontaire (vous pouvez décider d'arrêter de répondre à tout moment) et confidentielle (les Associés de recherche EKOS ne communiqueront aucune information pouvant être associée directement à votre entreprise ou à vous-même).

Pour toute question sur la façon de répondre au sondage, veuillez communiquer avec ... à l'adresse courriel suivante :

Si vous croyez que le sondage vous a été envoyé par erreur ou si vous avez d'autres questions sur le sondage, veuillez communiquer avec ... à l'adresse courriel suivante :

CLIQUEZ ICI POUR POURSUIVRE

Énoncé de confidentialité

Les renseignements personnels sont recueillis sur une base volontaire en vertu de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#). Les renseignements personnels sont anonymisés par le système. Dans le cadre de l'examen de son processus d'enquête de sécurité pour les contrats, qui contribue à l'amélioration de ses pratiques, le Secteur de la sécurité industrielle de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) utilisera les données anonymes pour rendre compte de l'efficacité et de l'efficacités des services de sécurité pour les contrats et des coûts associés pour les entreprises, afin d'offrir plus tard une base de comparaison valide. Les renseignements personnels recueillis sont décrits dans le fichier de renseignements personnels ordinaire [Communication publique POU 914](#). Vos renseignements personnels sont protégés, utilisés et divulgués conformément aux dispositions de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#). Ne divulguez pas d'information confidentielle non nécessaire qui vous concerne ou qui concerne un autre individu. Pour obtenir des précisions au sujet du présent énoncé, veuillez communiquer avec la directrice de l'Accès à l'information et protection des renseignements personnels par courriel à AIPRP.ATIP@tpsgc-pwgsc.gc.ca, par téléphone au 873-469-3721 ou par courrier postal à l'adresse suivante : Directrice, Accès à l'information et protection des renseignements personnels, Place du Portage, Phase III, 5C1, 11, rue Laurier, Gatineau, Québec, K1A 0S5. Si notre réponse à vos préoccupations en matière de protection des renseignements personnels ne vous satisfait pas, vous pouvez communiquer avec le [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#).

Première partie : Information sur l'entreprise inscrite

1. Lequel des secteurs d'entreprises suivants décrit le plus fidèlement votre entreprise en tant que fournisseur du gouvernement du Canada? Veuillez sélectionner un secteur.

Construction
Technologies de l'information
Aide temporaire et dotation
Production de défense
Biens et services industriels
Équipement et fourniture de bureau
Autre (précisez)

2. Quelle est la taille de votre entreprise?

Propriétaire unique (une seule personne)
Petite entreprise (1 à 10 employés)
Moyenne entreprise (11 à 99 employés)
Grande entreprise (100 employés et plus)

3. Lorsque vous devez faire affaire avec le gouvernement du Canada dans le cadre d'une enquête de sécurité (cela comprend toutes les étapes du processus), lequel des choix suivants décrit le mieux votre rôle?

Agent de sécurité d'entreprise
Agent de sécurité d'entreprise remplaçant
Autre (précisez)

4. Veuillez indiquer la province ou le territoire où vous travaillez.

Colombie-Britannique
Alberta
Saskatchewan
Manitoba
Ontario
Québec
Nouveau-Brunswick
Nouvelle-Écosse
Île-du-Prince-Édouard
Terre-Neuve-et-Labrador
Nunavut
Territoires du Nord-Ouest
Yukon
Extérieur du Canada (précisez le pays)

Deuxième partie : Gestion des demandes relatives à la sécurité avec le Programme de sécurité des contrats

5. Parmi les choix suivants, lequel définit le mieux la fréquence à laquelle vous utilisez le portail des services en direct de sécurité industrielle (SEDSI) dans le cadre de demandes d'enquête de sécurité (depuis votre inscription au Programme de sécurité des contrats)?

- Plusieurs fois par jour
- Au moins une fois par jour
- Plusieurs fois par semaine
- Au moins une fois par semaine
- Plusieurs fois par mois
- Au moins une fois par mois
- Au moins une fois chaque trois mois
- Au moins une fois chaque six mois
- Au moins une fois par année
- Moins d'une fois par année

6. Quelle activité/fonction sollicitez-vous principalement lorsque vous faites appel aux SEDSI relativement à une enquête de sécurité?

- Demande d'enquête en vue de l'obtention de la cote de fiabilité
- Demande d'enquête en vue de l'obtention de l'attestation de sécurité Secret
- Demande d'enquête en vue de l'obtention de l'attestation de sécurité Très secret
- Système d'enquête en direct (SED)
- Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité en ligne (LVERS)

En fonction de la quantité d'efforts déployés pour gérer une enquête de sécurité individuelle, veuillez fournir l'information demandée ci-dessous relativement aux enquêtes en vue de l'obtention de la cote de fiabilité et d'une attestation de sécurité (c'est-à-dire Secret ou de niveau supérieur).

7. Au cours d'une année type, combien de demandes devez-vous gérer pour chacune des catégories suivantes (p. ex. si, en moyenne, vous gérez des enquêtes de sécurité en vue de l'obtention de la cote de fiabilité pour trois personnes par année, répondez « 3 »)?

- Enquête de sécurité en vue de l'obtention de la cote de fiabilité
- Enquête de sécurité en vue de l'obtention d'une attestation de sécurité

[ENTRÉE NUMÉRIQUE]

8. Combien d'heures sont nécessaires, en moyenne, pour réaliser les types de demandes suivantes? Il n'est pas nécessaire de répondre de manière précise; nous souhaitons seulement obtenir votre estimation la plus juste.

(Vous pouvez inscrire des nombres entiers ou décimaux. Pour indiquer une moyenne de une heure, entrez « 1 »; pour indiquer une moyenne d'une heure et demie, entrez « 1,5 ».)

Enquête de sécurité en vue de l'obtention de la cote de fiabilité
Enquête de sécurité en vue de l'obtention d'une attestation de sécurité

[ENTRÉE NUMÉRIQUE]

Troisième partie : Activités de conformité du Programme de sécurité des contrats

9. Selon votre expérience, combien de temps s'écoule, en moyenne, entre la présentation d'une demande d'enquête de sécurité et l'obtention de la cote ou de l'attestation?

Enquête de sécurité en vue de l'obtention de la cote de fiabilité :

- Deux semaines ou moins
- Plus de deux semaines, mais moins d'un mois
- Plus d'un mois, mais moins de deux mois
- Plus de trois mois

Enquête de sécurité en vue de l'obtention d'une attestation de sécurité :

- Deux semaines ou moins
- Plus de deux semaines, mais moins d'un mois
- Plus d'un mois, mais moins de deux mois
- Plus de trois mois

Quatrième partie : Niveau de satisfaction relativement aux SEDSI

10. Dans quelle mesure connaissez-vous les SEDSI relativement aux demandes d'enquête de sécurité? Veuillez répondre sur une échelle de un à cinq (un signifiant « pas du tout »; cinq signifiant « très bien »).

[SI Q10 = 1-2, PASSER LA Q11]

11. Veuillez noter la qualité des SEDSI relativement aux demandes d'enquête de sécurité, sur une échelle de un à cinq, pour chacun des critères suivants (un signifiant « faible »; cinq signifiant « excellent »).

Clarté de l'organisation de l'information
Clarté de l'information présentée
Facilité à trouver l'information désirée

Cinquième partie : Niveau de satisfaction relativement au service à la clientèle que le Programme de sécurité des contrats offre pour vous aider à remplir rapidement et efficacement vos responsabilités en tant qu'agent de sécurité d'entreprise

12. Au moment de la présentation d'une nouvelle demande auprès du Programme de sécurité des contrats, des outils ont-ils été mis à votre disposition (p. ex. guides, listes de vérification, instructions, Manuel de la sécurité industrielle, sites Web, etc.)?

Oui

Non

Je ne sais pas/peut-être

[SI Q12 = NON OU JE NE SAIS PAS/PEUT-ÊTRE, PASSER LES Q13 ET Q14]

13. Parmi les outils suivants, lesquels ont été mis à votre disposition? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

Guides

Listes de vérification

Instructions

Manuel de la sécurité industrielle

Sites Web/ressources en ligne

Autre (précisez)

Je ne sais pas/peut-être

14. Dans quelle mesure les outils mis à votre disposition vous ont-ils été utiles? Veuillez répondre sur une échelle de un à cinq (un signifiant « pas utile du tout »; cinq signifiant « très utile »).

15. Votre installation a-t-elle déjà fait l'objet d'une inspection par un agent d'inspection du Programme de sécurité des contrats?

Oui

Non

Je ne sais pas

[SI Q15 = Oui, POSER LA Q16]

16. Grâce à l'inspection menée par l'agent d'inspection du Programme de sécurité des contrats (PSC), comprenez-vous mieux les exigences relatives à la protection des renseignements et des biens du PSC? Veuillez répondre sur une échelle de un à cinq (un signifiant « pas vraiment »; cinq signifiant « tout à fait »).

17. De temps à autre, le Programme de sécurité des contrats (PSC) offre des séances de formation sous forme de webinaire. Lequel des éléments suivants décrit le mieux votre expérience avec celles-ci, le cas échéant?

J'ai participé à une séance de formation sous forme de webinaire offerte par le PSC
J'ai reçu une ou des invitations pour participer à une séance de formation sous forme de webinaire offerte par le PSC, mais je n'y ai jamais participé
Je n'ai jamais entendu parler que le PSC offrait des séances de formation sous forme de webinaire

[SI Q17 = 1, POSER LA Q18]

18. Grâce à la séance de formation sous forme de webinaire offerte par le Programme de sécurité des contrats (PSC), comprenez-vous mieux les exigences relatives à la protection des renseignements et des biens du PSC? Veuillez répondre sur une échelle de un à cinq (un signifiant « pas vraiment »; cinq signifiant « tout à fait »).

[SI Q17 = 2, POSER LA Q19]

19. Lequel des éléments suivants décrit le mieux votre réaction à l'invitation de participer à une séance de formation sous forme de webinaire?

J'étais intéressé(e) à y participer, mais je n'ai pas pu l'inclure dans mon emploi du temps
Je n'étais pas intéressé(e) à y participer, car je n'ai pas cru qu'elle me serait utile

20. De temps à autre, le Programme de sécurité des contrats offre également des séances de formation en personne. Lequel des éléments suivants décrit le mieux votre expérience avec celles-ci, le cas échéant?

J'ai participé à une séance de formation en personne offerte par le PSC
J'ai reçu une ou des invitations pour participer à une séance de formation en personne offerte par le PSC, mais je n'y ai jamais participé
Je n'ai jamais entendu parler que le PSC offrait des séances de formation en personne

[SI Q20 = 1, POSER LA Q21]

21. Grâce à la séance de formation en personne offerte par le PSC, comprenez-vous mieux les exigences relatives à la protection des renseignements et des biens du PSC? Veuillez répondre sur une échelle de un à cinq (un signifiant « pas vraiment »; cinq signifiant « tout à fait »).

[SI Q20 = 2, POSER LA Q22]

22. Lequel des éléments suivants décrit le mieux votre réaction à l'invitation de participer à une séance de formation en personne?

J'étais intéressé(e) à y participer, mais je n'ai pas pu l'inclure dans mon emploi du temps
Je n'étais pas intéressé(e) à y participer, car je n'ai pas cru qu'elle me serait utile

23. Quel est, selon vous, votre niveau de connaissance des procédures visant à faciliter le parrainage d'entreprises qui travaillent avec vous à titre de sous-traitants dans le cadre d'un contrat du gouvernement du Canada ou d'un gouvernement étranger comportant des exigences relatives à la sécurité? Veuillez indiquer votre niveau de connaissance sur une échelle

de un à cinq (un signifiant « faible niveau de connaissance »; cinq signifiant « excellent niveau de connaissance »).

[DIX QUESTIONS OBLIGATOIRES DE SPAC SUR LA SATISFACTION DU CLIENT]

24. Veuillez indiquer, sur une échelle de un à cinq, dans quelle mesure vous êtes en accord avec les affirmations suivantes relativement au service à la clientèle que vous recevez habituellement de la part du PSC (un signifiant « fortement en désaccord »; cinq signifiant « fortement en accord »).

Échelle de niveau de satisfaction						
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	Satisfait(e)	Très satisfait (e)	S.O.	Je ne sais pas
Échelle de niveau d'accord						
Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Fortement en accord	S.O.	Je ne sais pas

Je suis satisfait(e) du temps d'attente pour recevoir le service du PSC.

Je suis satisfait(e) du temps d'attente pour recevoir une réponse à mes questions/mes commentaires.

Les communications avec le PSC étaient efficaces.

J'ai reçu des informations claires.

Je suis satisfait(e) de l'accessibilité du service.

Le personnel du PSC possédait un bon niveau de connaissance.

Le personnel du PSC était respectueux.

Le personnel du PSC comprenait mes besoins.

[TOUJOURS EN DERNIER] Au final, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin.

25. Veuillez indiquer, sur une échelle de un à cinq, votre niveau de satisfaction général relativement à la qualité des services reçus de la part du PSC (un signifiant « très insatisfait(e) »; cinq signifiant « très satisfait (e) »).

Sixième partie : Gestion des demandes relatives à la sécurité avec les autres ministères

Le Programme de sécurité des contrats gère le processus d'enquête de sécurité des contrats de la plupart des ministères et organismes du gouvernement du Canada. Cependant, certains ministères et organismes gèrent leur propre processus d'enquête de sécurité.

26. Avez-vous déjà dû remplir une demande d'enquête de sécurité pour un ministère ou un organisme du gouvernement du Canada sans passer par le PSC?

Oui
Non
Je ne sais pas/peut-être

[SI Q26 = NON OU JE NE SAIS PAS/PEUT-ÊTRE, PASSER LA Q27]

27. Mis à part les demandes d'enquête de sécurité que vous présentez en passant par le Programme de sécurité des contrats, combien de demandes d'enquête de sécurité devez-vous présenter par année, en moyenne, pour d'autres ministères du gouvernement?

[ENTRÉE NUMÉRIQUE]

Septième partie : Revenu, coefficient d'imputation des coûts indirects et conclusion

Les questions de la partie suivante concernent votre revenu et le coefficient d'imputation des coûts indirects de votre entreprise. Vos réponses seront utilisées pour mieux comprendre combien il en coûte aux entreprises pour suivre des procédures relatives à la sécurité des contrats et aideront SPAC à améliorer l'efficacité du programme.

Vos réponses aux prochaines questions sont facultatives et volontaires. Si vous choisissez d'y répondre, les informations fournies resteront confidentielles.

EXPLICATIONS DU COEFFICIENT D'IMPUTATION DES COÛTS INDIRECTS

Le coefficient d'imputation des coûts indirects est une information que devrait connaître votre service de comptabilité. Si vous êtes en mesure d'obtenir cette information, vous pouvez l'indiquer ci-dessous. Vous pouvez aussi décider de ne pas l'indiquer.

28. Êtes-vous rémunéré sur une base horaire ou recevez-vous un salaire?

Sur une base horaire
Salaire

[SI Q28 = SUR UNE BASE HORAIRE, POSER LA Q29]

29. Quel est votre taux horaire?

[SI Q28 = SALAIRE, POSER LA Q30]

30. Quel est votre salaire annuel (sans les bonus, le cas échéant)?

31. Connaissez-vous le coefficient d'imputation des coûts indirects moyen des employés de votre entreprise?

Oui
Non

Je ne sais pas/peut-être

[SI Q31 = OUI, POSER LA Q32]

32. Quel est le coefficient d'imputation des coûts indirects moyen des employés de votre entreprise?

QUESTION DE PARTICIPATION

Il est possible que nous communiquions avec un petit nombre de répondants pour participer à des interviews de suivi en fonction de leurs réponses au sondage. Seriez-vous intéressé(e) à participer à un interview de suivi?

Oui

Non

[SI OUI]

Merci beaucoup! Si vous êtes choisi(e) pour participer à un interview de suivi, nous vous recontacterons par courriel.

Merci de votre participation à cette recherche!

[SI NON]

Nous vous remercions de votre participation!