

ENVIRONICS

RESEARCH

Sondage sur la satisfaction de la clientèle 2017-2018 de la Direction de l'approvisionnement en communication

Numéro du contrat : EN578-182428/001/CY
Date du contrat original : 2018-01-04
Numéro d'enregistrement de ROP : POR 071-17

Préparé pour :
Services publics et Approvisionnement Canada
Préparé par :
Environics Research Group

Date de présentation du rapport: Le 21 mars 2018

This report is also available in English

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport :
por-rop@pspc-spac.gc.ca

Table des matières

Sommaire	i
Résultats de recherche	1
Impression générale calculée – Échelle.....	1
Ordre de classement des aspects des services.....	1
Questions et réponses.....	2
Annexe A : Méthodologie	5
Annexe B : Instrument du sondage	7
Annexe C : Courriels à diffusion générale et rappels	10
Annexe D : Commentaires mot à mot (Question 13)	13



Sommaire

Contexte et objet

La Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) fait partie du Secteur de la gestion des approvisionnements commerciaux et alternatifs de la Direction générale des approvisionnements de Services publics et Approvisionnement Canada. La Direction fournit tous services obligatoires et optionnels d'approvisionnement en communication aux ministères et organismes fédéraux. Son objectif de fournir des services de qualité supérieure, souples et économiques à l'égard de l'acquisition des services de communication dont elle est responsable.

En 2016, la DAC a révisé son sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle et sa démarche afin de mieux s'aligner à la Stratégie de service à la clientèle du Ministère. À l'aide d'une approche progressive, la DAC a décidé de d'abord réviser et d'augmenter le nombre et le type de questions obligatoires et facultatives à poser. Les résultats du sondage 2016-2017 servent de nouvelle ligne de référence à partir de laquelle la DAC mesurera ses résultats.

Le but de cette vague de sondage 2017-2018 est d'évaluer la satisfaction des autorités de projet d'autres ministères fédéraux utilisant les services d'approvisionnement en communication de la DAC.

Méthode

Environics a mené un sondage en ligne auprès de 40 clients de la DAC, du 30 janvier au 12 mars 2018. Comme il s'agissait d'une tentative de recensement, aucune marge d'erreur d'échantillonnage n'est calculée. La première invitation au sondage a été diffusée à 180 personnes visées par la DAC; neuf invitations n'ont pas été distribuées. Le taux de réponse final était de 23 %.

Le public cible était constitué de toutes les autorités de projet des contrats attribués par la Direction de l'approvisionnement en communication entre octobre et décembre 2017.

Tous les travaux de recherche ont été menés conformément aux normes professionnelles établies par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM), ainsi qu'à la législation fédérale (*Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*) et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et aux politiques, aux directives et aux normes du Conseil du Trésor et de Services publics et Approvisionnement Canada en matière de confidentialité. Le sondage était enregistré auprès du système national d'enregistrement des sondages, comme il s'agit d'une politique concernant tous les sondages d'Environics, et la recherche satisfait à toutes les normes fédérales et industrielles.

Utilisation des résultats

Les résultats du sondage seront diffusés à la gestion de la Direction à titre d'information et de référence et pour prévoir le suivi auprès d'autorités de projet précises, au besoin, afin de cerner les occasions d'améliorer les services. Les résultats serviront aussi à discuter avec les équipes respectives de la DAC, en ayant comme perspective d'améliorer les services et d'accorder la reconnaissance, au besoin, au travail bien fait.

Coût de la recherche

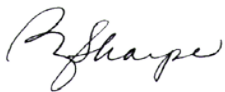
Ce projet a coûté 9 824,22 \$ (TVH comprise).

Principales conclusions

Une grande majorité des clients de la DAC sont satisfaits des services en général et de tous les aspects. Les clients étaient nombreux à être d'accord que le personnel était respectueux, et moins nombreux à être d'accord qu'ils étaient satisfaits de la facilité d'accès ou du temps nécessaire (pour recevoir le service et les réponses aux communications). Les clients étaient plus fortement d'accord qu'en 2016-2017 sur le fait que le service était un exemple de bonne optimisation des ressources et que la DAC représente un partenaire précieux dans les opérations gouvernementales.

Énoncé de neutralité politique et coordonnées

Par la présente, j'atteste, à titre d'associée de recherche d'Environics Research Group, que le produit fourni est en tous points conforme aux exigences en matière de neutralité politique stipulées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus particulièrement, les produits finaux ne comprennent pas de renseignements sur les intentions de vote aux élections, les préférences de partis politiques, les positions vis-à-vis de l'électorat ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son dirigeant.



Brenda Sharpe
Associée de recherche principale de l'organisation et des affaires publiques
Environics Research Group
Brenda.sharpe@environics.ca – 613-699-6886

Nom du fournisseur : Environics Research Group
Numéro du marché avec TPSGC : EN578-182428/001/CY
Date du contrat original : 2018-01-04

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec por-rop@pspc-spac.gc.ca

Résultats de recherche

Impression générale calculée – Échelle

Un taux de réponse de l'impression générale a été calculé selon les évaluations (notes de 1 à 5 pour la satisfaction ou l'accord) de toutes les questions d'évaluation. Les réponses ont été additionnées, et on en a fait une moyenne. Comme en 2016-2017, la majorité des clients sont positifs au sujet des aspects des services de la DAC (les résultats de ces deux années sont statistiquement comparables pour les bases de répondants).

Échelle d'impression			
	Négative (note 1 ou 2)	Neutre (note 3)	Positif (note 4 ou 5)
2017-2018 (n=40)	5,2 %	5,8 %	87,5 %
2016-2017 (n=54)	6,5 %	5,7 %	81,2 %

Ordre de classement des aspects des services

Aspect	Note 5	Note 4+5
Le personnel a été respectueux.	68 %	98 %
Le personnel a bien compris mes besoins.	55 %	93 %
Au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin.	55 %	90 %
Je considère la DAC comme un partenaire de choix dans la conduite des opérations gouvernementales.	55 %	88 %
Les communications ont été efficaces.	48 %	91 %
Je considère que le service reçu est un exemple de bon rapport qualité-prix.	48 %	83 %
Le personnel était bien informé.	45 %	85 %
J'ai obtenu des renseignements clairs.	45 %	80 %
J'ai été satisfait(e) de la rapidité avec laquelle j'ai obtenu le service.	43 %	88 %
J'ai été satisfait(e) de la facilité d'accès au service.	43 %	88 %
J'ai été satisfait(e) de la rapidité à laquelle on a répondu à mes questions/commentaires.	43 %	86 %

Questions et réponses

La section suivante montre les réponses par question. À moins d’une mention contraire, les résultats sont statistiquement comparables à ceux de l’année précédente. *Remarque : les bases de répondants sont petites.*

1. Quel est votre niveau de satisfaction général à l’égard de la qualité du service que vous avez reçu?

Échelle de satisfaction							
	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Ni satisfait(e) ni insatisfait(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	S.O.	Ne sais pas
2017-2018	10 %	3 %	3 %	28 %	58 %	-	-
2016-2017	4 %	2 %	7 %	33 %	54 %	-	-

2. J’ai été satisfait(e) de la rapidité avec laquelle j’ai obtenu le service.

Échelle d’évaluation du niveau d’accord							
	Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Tout à fait d’accord	S.O.	Ne sais pas
2017-2018	5 %	3 %	5 %	45 %	43 %	-	-
2016-2017	-	9 %	4 %	54 %	31 %	-	2 %

3. J’ai été satisfait(e) de la rapidité à laquelle on a répondu à mes questions/commentaires.

Échelle d’évaluation du niveau d’accord							
	Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Tout à fait d’accord	S.O.	Ne sais pas
2017-2018	5 %	-	5 %	43 %	43 %	5 %	-
2016-2017	-	4 %	4 %	48 %	33 %	7 %	4 %

4. Les communications avec la Direction de l’approvisionnement en communication (DAC) ont été efficaces.

Échelle d’évaluation du niveau d’accord							
	Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Tout à fait d’accord	S.O.	Ne sais pas
2017-2018	3 %	3 %	5 %	43 %	48 %	-	-
2016-2017	2 %	4 %	2 %	43 %	43 %	2 %	6 %

5. J'ai obtenu des renseignements clairs.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord							
	Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Tout à fait d'accord	S.O.	Ne sais pas
2017-2018	3 %	8 %	8 %	35 %	45 %	-	3 %
2016-2017	4 %	6 %	6 %	41 %	35 %	6 %	4 %

6. J'ai été satisfait(e) de la facilité d'accès au service.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord							
	Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Tout à fait d'accord	S.O.	Ne sais pas
2017-2018	3 %	3 %	5 %	45 %	43 %	-	3 %
2016-2017	2 %	6 %	2 %	48 %	37 %	2 %	4 %

7. Le personnel était bien informé.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord							
	Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Tout à fait d'accord	S.O.	Ne sais pas
2017-2018	3 %	-	10 %	40 %	45 %	-	3 %
2016-2017	-	4 %	6 %	37 %	44 %	2 %	7 %

8. Le personnel a été respectueux.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord							
	Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Tout à fait d'accord	S.O.	Ne sais pas
2017-2018	-	-	3 %	30 %	68 %	-	-
2016-2017	-	-	4 %	35 %	54 %	2 %	6 %

9. Le personnel a bien compris mes besoins.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord							
	Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Tout à fait d'accord	S.O.	Ne sais pas
2017-2018	3 %	3 %	3 %	38 %	55 %	-	-
2016-2017	-	4 %	2 %	43 %	43 %	4 %	6 %

10. Au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord							
	Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Tout à fait d'accord	S.O.	Ne sais pas
2017-2018	3 %	-	5 %	35 %	55 %	-	3 %
2016-2017	4 %	2 %	4 %	43 %	46 %	2 %	-

11. Je considère que le service reçu est un exemple de bon rapport qualité-prix.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord							
	Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Tout à fait d'accord	S.O.	Ne sais pas
2017-2018	5 %	-	10 %	35 %	48 %**	-	3 %
2016-2017	6 %	7 %	15 %	33 %	26 %	-	13 %

12. Je considère la Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) comme un partenaire de choix dans la conduite des opérations gouvernementales.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord							
	Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Tout à fait d'accord	S.O.	Ne sais pas
2017-2018	3 %	-	10 %	33 %	55 %**	-	-
2016-2017	4 %	7 %	15 %	41 %	30 %	2 %	2 %

*** Le résultat est significativement différent de l'année 2016-2017, à un niveau de confiance de 95 %.*

Commentaires (Question 13)

Six répondants ont ajouté des commentaires à leurs réponses. Trois remarques étaient positives en général ou faisaient référence à des agents d'approvisionnement précis. Un répondant a mentionné qu'il souhaite l'amélioration de l'accès aux services d'experts-conseils sur l'offre à commandes de la recherche sur l'opinion publique. Un autre a souligné les différences dans les niveaux de rendement des différents agents d'approvisionnement, exiger une note générale pour les connaissances du personnel pose donc problème. Un autre a fait état d'un problème précis associé aux connaissances.

Les commentaires figurent à l'annexe D ci-dessous.

Annexe A : Méthodologie

Contexte et objet

En 2016, la Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) a révisé son sondage sur la satisfaction de la clientèle et sa démarche afin de mieux s'aligner à la Stratégie de service à la clientèle du ministère. À l'aide d'une approche progressive, la DAC a décidé de d'abord réviser et d'augmenter le nombre et le type de questions obligatoires et facultatives à poser. Les résultats du sondage 2016-2017 servent de nouvelle ligne de référence à partir de laquelle la DAC mesurera ses résultats.

Le but de cette vague de sondage 2017-2018 est d'évaluer la satisfaction des autorités de projet d'autres ministères fédéraux utilisant les services d'approvisionnement de la Direction de l'approvisionnement en communication.

Méthode

Environics a mené un sondage en ligne auprès de 40 clients de la DAC, du 30 janvier au 12 mars 2018. Une diffusion initiale du pré-lancement a été effectuée le 29 janvier, et des courriels de rappel ont été envoyés le 13 février et le 6 mars.

Tous les travaux de recherche ont été menés conformément aux normes professionnelles établies par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM), ainsi qu'à la législation fédérale (*Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*) et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et aux politiques, aux directives et aux normes du Conseil du Trésor et de Services publics et Approvisionnement Canada en matière de confidentialité. Le sondage était enregistré auprès du système national d'enregistrement des sondages, comme il s'agit d'une politique concernant tous les sondages d'Environics, et la recherche satisfait à toutes les normes fédérales et industrielles.

Public cible

Le public cible était constitué de toutes les autorités de projet des contrats attribués par la Direction de l'approvisionnement en communication entre octobre et décembre 2017. Ce sondage était plus une tentative de recensement qu'un sondage d'échantillonnage, donc aucune marge d'erreur d'échantillonnage n'est calculée.

Conception du questionnaire

Le questionnaire a été conçu par la DAC à l'aide des questions de suivi du sondage 2016-2017 et envoyé à Environics dans les deux langues officielles. Remplir le questionnaire prend environ cinq minutes. Vous trouverez en annexe du présent document la version française du questionnaire.

Taux de réponse

Le sondage a d'abord été diffusé à 180 personnes. Neuf personnes n'ont pas été atteintes. À la fermeture du sondage, 40 réponses avaient été reçues, pour un taux de réponse calculé de **23 %**.

Disposition	N
Nombre total d'unités d'échantillonnage invitées à participer	180
Sondages invalides (non distribués)	9
Diffusions réalisées	171
NON RÉSOLUS (NR)	111
N'a pas répondu	111
RÉPONDANTS POTENTIELS — UNITÉS NON RÉPONDANTES (UNR)	20
Le répondant qualifié ne termine pas le sondage	20
RÉPONDANTS CIBLÉS ET AYANT ACCEPTÉ DE RÉPONDRE (C)	40
Disqualifié	0
Quota atteint	0
Terminé	40
TAUX DE CONTACT [(C+UNR) / (NR + UNR + C)]	35 %
TAUX DE RÉPONSE [C / (NR+UNR+C)]	23 %

Annexe B : Instrument du sondage

SONDAGE (qui sera hébergé par Environics)

Écran d'introduction

Merci d'avoir accepté de participer au sondage annuel de la Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) sur la satisfaction de la clientèle.

Le sondage porte sur les services reçus du 1^{er} avril 2017 au 31 décembre 2017; veuillez fournir vos commentaires en fonction de votre expérience la plus récente avec la DAC. Les résultats du sondage seront utilisés pour améliorer la prestation des services.

La firme Environics Research Group mène le sondage pour le compte de la DAC. Il vous faudra moins de cinq minutes pour répondre au sondage, et vous avez jusqu'au 9 mars 2018 pour le faire.

Pour poser des questions ou obtenir de plus amples renseignements sur le sondage, communiquez avec Gillian Stewart par téléphone au 613-990-3576 ou par courriel à l'adresse Gillian.Stewart@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

Avis de confidentialité

Les renseignements personnels sont recueillis sur une base volontaire en vertu de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#). Ils sont anonymisés par le système. Les données anonymes ainsi obtenues serviront à mesurer la satisfaction du ministère client à l'égard de la DAC, à régler les problèmes potentiels et à promouvoir les pratiques exemplaires. Les renseignements recueillis sont décrits à la page [Fichiers de renseignements personnels ordinaires](#). Vos renseignements personnels sont protégés, utilisés et divulgués conformément aux dispositions de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#). Ne divulguez pas de renseignements confidentiels superflus à votre sujet ou au sujet d'une autre personne. Si vous avez une question, un commentaire, une préoccupation ou une plainte au sujet de l'application de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) et des politiques connexes, veuillez communiquer avec le directeur de la protection des renseignements personnels du Ministère par courriel, à AIPRP.ATIP@SPAC.gc.ca, ou par téléphone au 819-956-1820. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de notre réponse à l'égard de vos préoccupations au sujet de la protection de vos renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada par courriel, à info@priv.gc.ca, ou par téléphone, au 1-800-282-1376.

Questions de sondage

1. **Quel est votre niveau de satisfaction général à l'égard de la qualité du service que vous avez reçu?**

Échelle 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.	Ne sais pas

2. **J'ai été satisfait(e) de la rapidité avec laquelle j'ai reçu le service.**

Échelle d'évaluation du niveau d'accord						
Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Fortement en accord	S.O.	Ne sais pas

3. J'ai été satisfait(e) de la rapidité à laquelle on a répondu à mes questions/commentaires.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord						
Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Fortement en accord	S.O.	Ne sais pas

4. Les communications avec la Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) ont été efficaces.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord						
Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Fortement en accord	S.O.	Ne sais pas

5. J'ai reçu des renseignements clairs.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord						
Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Fortement en accord	S.O.	Ne sais pas

6. J'ai été satisfait(e) de la facilité d'accès au service.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord						
Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Fortement en accord	S.O.	Ne sais pas

7. Le personnel était bien informé.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord						
Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Fortement en accord	S.O.	Ne sais pas

8. Le personnel a été respectueux.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord						
Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Fortement en accord	S.O.	Ne sais pas

9. Le personnel a bien compris mes besoins.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord						
Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Fortement en accord	S.O.	Ne sais pas

10. Au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord						
Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Fortement en accord	S.O.	Ne sais pas

11. Je considère que le service reçu est un exemple de bon rapport qualité-prix.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord						
Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Fortement en accord	S.O.	Ne sais pas

12. Je considère la Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) comme un partenaire de choix dans la conduite des opérations gouvernementales.

Échelle d'évaluation du niveau d'accord						
Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord ni en désaccord	En accord	Fortement en accord	S.O.	Ne sais pas

Commentaires (facultatif) :

Dernier écran

Le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle est maintenant terminé.

Ce sondage a été réalisé pour le compte de la Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) de Services publics et Approvisionnement Canada. Pour en savoir davantage sur la DAC, rendez-vous à l'adresse <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/communications-fra.html> ou consultez la page GCpédia à l'adresse http://www.gcpedia.gc.ca/wiki/Direction_de_l%27approvisionnement_en_communications.

Nous vous remercions de vos commentaires et d'avoir pris le temps de répondre à ce sondage.

Annexe C : Courriels à diffusion générale et rappels

TEXTE du courriel qui sera envoyé aux autorités de projet relativement aux contrats attribués au troisième trimestre

Objet : Sondage annuel sur l'approvisionnement en services de communication

Approvisionnement en services de communication

La Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) vous invite à participer à un sondage qui l'aidera à améliorer les services qui vous sont offerts. En tant qu'organisme de services communs, la DAC offre des services d'approvisionnement obligatoires et facultatifs concernant les communications aux ministères et organismes fédéraux. La DAC a fourni des services d'approvisionnement à votre organisation entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 décembre 2017.

La firme Environics Research Group mène le sondage au nom de la DAC. Il vous faudra moins de cinq minutes pour répondre au sondage en ligne, et vous avez jusqu'au 9 mars 2018 pour le faire. Votre participation est volontaire, et toutes les réponses demeureront confidentielles et anonymes.

Pour passer au questionnaire, veuillez suivre ce lien :

<< Lien vers le sondage en français >>

Veuillez noter que ce sondage est enregistré dans le système d'enregistrement des sondages que tient à jour l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM). Il est possible de vérifier le statut d'enregistrement du sondage à l'adresse << lien >>.

Pour poser des questions ou obtenir de plus amples renseignements sur le sondage, veuillez communiquer avec Gillian Stewart par téléphone au 613-990-3576 ou par courriel à l'adresse Gillian.Stewart@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

Merci d'aider la DAC à continuer d'améliorer ses services et son rendement.

Avis de confidentialité

Les renseignements personnels sont recueillis sur une base volontaire en vertu de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#). Ils sont anonymisés par le système. Les données anonymes ainsi obtenues serviront à mesurer la satisfaction du ministère client à l'égard de la DAC, à régler les problèmes potentiels et à promouvoir les pratiques exemplaires. Les renseignements recueillis sont décrits à la page [Fichiers de renseignements personnels ordinaires](#). Vos renseignements personnels sont protégés, utilisés et divulgués conformément aux dispositions de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#). Ne divulguez pas de renseignements confidentiels superflus à votre sujet ou au sujet d'une autre personne. Si vous avez une question, un commentaire, une préoccupation ou une plainte au sujet de l'application de la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#) et des politiques connexes, veuillez communiquer avec le directeur de la protection des renseignements personnels du Ministère par courriel, à aiprp.atip@pwgsc.gc.ca, ou par téléphone au 819-956-1820. Si vous n'êtes pas satisfait(e) de notre réponse à l'égard de vos préoccupations au sujet de la protection de vos renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada par courriel, à info@priv.gc.ca, ou par téléphone, au 1-800-282-1376.

TEXTE du courriel de rappel

Objet : Rappel – Sondage annuel sur l’approvisionnement en services de communication

Si vous avez déjà répondu à ce sondage, nous vous remercions pour vos commentaires et d’avoir pris le temps d’aider la Direction de l’approvisionnement en communication à continuer d’améliorer ses services.

La Direction de l’approvisionnement en communication (DAC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) vous invite à participer à un sondage qui l’aidera à améliorer les services qui vous sont offerts. En tant qu’organisme de services communs, la DAC offre des services d’approvisionnement obligatoires et facultatifs concernant les communications aux ministères et organismes fédéraux. La DAC a fourni des services d’approvisionnement à votre organisation entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 décembre 2017.

La firme Environics Research Group mène le sondage au nom de la DAC. Il vous faudra moins de cinq minutes pour répondre au sondage en ligne, et vous avez jusqu’au 9 mars 2018 pour le faire. Votre participation est volontaire, et toutes les réponses demeureront confidentielles et anonymes.

Pour passer au questionnaire, veuillez suivre ce lien :

<< Lien vers le sondage en français >>

Veillez noter que ce sondage est enregistré dans le système d’enregistrement des sondages que tient à jour l’Association de la recherche et de l’intelligence marketing (ARIM). Il est possible de vérifier le statut d’enregistrement du sondage à l’adresse << lien >>.

Pour poser des questions ou obtenir de plus amples renseignements sur le sondage, veuillez communiquer avec Gillian Stewart par téléphone au 613-990-3576 ou par courriel à l’adresse Gillian.Stewart@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

Merci d’aider la DAC à continuer d’améliorer ses services et son rendement.

DERNIER courriel de rappel

Objet : Fermeture du sondage le 9 mars 2018 – Sondage annuel sur l’approvisionnement en services de communication

Si vous avez déjà répondu à ce sondage, nous vous remercions pour vos commentaires et d’avoir pris le temps d’aider la Direction de l’approvisionnement en communication à continuer d’améliorer ses services.

La Direction de l’approvisionnement en communication (DAC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) vous invite à participer à un sondage qui l’aidera à améliorer les services qui vous sont offerts. En tant qu’organisme de services communs, la DAC offre des services d’approvisionnement obligatoires et facultatifs concernant les communications aux ministères et organismes fédéraux. La DAC a fourni des services d’approvisionnement à votre organisation entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 décembre 2017.

La firme Environics Research Group mène le sondage au nom de la DAC. Il vous faudra moins de cinq minutes pour répondre au sondage en ligne, et vous avez jusqu’au 9 mars 2018 pour le faire. Votre participation est volontaire, et toutes les réponses demeureront confidentielles et anonymes.

Pour passer au questionnaire, veuillez suivre ce lien :

<< Lien vers le sondage en français >>

Veillez noter que ce sondage est enregistré dans le système d’enregistrement des sondages que tient à jour l’Association de la recherche et de l’intelligence marketing (ARIM). Il est possible de vérifier le statut d’enregistrement du sondage à l’adresse << lien >>.

Pour poser des questions ou obtenir de plus amples renseignements sur le sondage, veuillez communiquer avec Gillian Stewart par téléphone au 613-990-3576 ou par courriel à l’adresse Gillian.Stewart@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

Merci d’aider la DAC à continuer d’améliorer ses services et son rendement.

Annexe D : Commentaires mot à mot (Question 13)

« J'aimerais que la DAC pense à mettre en œuvre l'exigence en matière de sécurité de l'offre à commandes relative à la recherche sur l'opinion publique pour permettre aux ministères d'accéder à ces services d'experts-conseils plus facilement sans devoir lancer une demande de propositions. »

« Très bon travail comme toujours. Merci. »

« C'est dommage que les questions soient aussi générales. Certains employés sont excellents. Je mettrais entièrement satisfait partout pour eux. Par contre, quelques employés ont beaucoup de difficultés. »

« En février ou en mars, j'ai eu de mauvaises informations par un agent de contrat, ce qui a causé bien des tracas. On nous avait mentionné que le service que nous voulions n'existait plus et ensuite on nous a fourni un numéro d'offre à commande/arrangement en matière d'approvisionnement (OC/AA), mais les services offerts ne répondaient pas à notre besoin et ce n'était pas les bons services. Par la suite, en posant plusieurs questions, l'agent a réalisé qu'il y avait une OC/AA qui existait et qu'il nous avait donné une mauvaise information au départ. Depuis, tout va bien et nous avons eu un excellent service par les responsables en place. Services efficaces et rapides, suivi du département très apprécié concernant nos contrats. »

« Je souhaite remercier (nom), (nom), (nom), (nom), (nom) et (nom) pour leur dévouement exceptionnel au service à la clientèle. C'est super de travailler avec vous tous et j'anticipe avec joie une autre année bien remplie! »

« Nous sommes très satisfaits des services et n'avons aucune plainte. »