



Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la Direction de l'approvisionnement en communication 2018-2019

Rapport final

Préparé pour Services publics et Approvisionnement Canada

Nom du fournisseur : Environics Research

Numéro du contrat : EN578-191453/001/CY

Valeur du contrat : 24 984,30 \$ (incluant la TVH)

Date d'attribution : 2018-09-06

Date de livraison : 2019-03-21

Numéro d'enregistrement de ROP : POR 042-18

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec Services publics et Approvisionnement Canada à : por-rop@pspc-spac.gc.ca.

This report is also available in English

**Sondage sur la satisfaction de la clientèle de la Direction de l'approvisionnement en communication
2018-2019
Rapport final**

Préparé pour Services publics et Approvisionnement Canada par Environics Research

Mars 2019

Autorisation de reproduction

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Veuillez au préalable obtenir une permission écrite de Services publics et Approvisionnement Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec Services publics et Approvisionnement Canada à : por-rop@pspc-spac.gc.ca

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement du Canada, 2019.

Catalogue n° P4-87/2019F/PDF

ISBN 978-0-660-31541-6

This publication is also available in English under the title *Communication Procurement Directorate 2018-19 Client Satisfaction Survey*

Table des matières

Sommaire	i
Résultats de recherche	1
Impression générale calculée – Échelle.....	1
Ordre de classement des aspects des services.....	2
Questions et réponses.....	3
Annexe A : Méthodologie	9
Annexe B : Instrument de sondage	11
Annexe C : Courriels et rappels diffusés	15
Annexe D : Commentaires mot à mot (Q13)	17

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 (SPAC). La Direction fournit des services obligatoires et optionnels d'approvisionnement en communication aux ministères et organismes fédéraux. Nous avons pour objectif de fournir des services de qualité supérieure, souples et économiques à l'égard de l'acquisition des services de communication dont nous sommes responsables.

En 2016, la Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) a révisé son sondage de satisfaction de la clientèle annuel 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.

Cette vague du sondage a pour but d'évaluer la satisfaction d'autres autorités de projet ministérielles à l'égard des services d'approvisionnement de la Direction de l'approvisionnement en communication pendant trois trimestres de l'exercice 2018-2019. Le sondage pour le deuxième trimestre (T2) a été mené de façon semblable aux vagues de 2016-2017 et de 2017-2018. Lors du T3 et du T4, des adresses courriel de contacts ont été téléversées dans un portail par le personnel de la DAC sur une base hebdomadaire afin de vérifier les taux de réponse à l'aide d'une invitation à un sondage à une date plus proche de celle du service qu'auparavant. Toutes les personnes invitées qui n'ont pas répondu au sondage ont reçu un rappel par courriel toutes les deux semaines avant la fin du trimestre.

Méthode

Environics a hébergé un sondage en ligne auprès de clients de la DAC. Le public cible était constitué de toutes les autorités de projet traitant avec la DAC au cours des trois derniers trimestres de l'exercice 2018-2019, que ce soit pour des contrats attribués ou des conseils donnés sans toutefois conduire à un contrat. Comme il s'agit d'une tentative de recensement, aucune marge d'erreur d'échantillonnage n'est calculée.

T2 : Des invitations à un sondage ont été lancées le 3 octobre, et les réponses pouvaient être reçues jusqu'au 26 octobre 2018. Les invitations ont été lancées à 311 contacts, dont 74 ont répondu au sondage, produisant ainsi un taux de réponse final de 24 %. Parmi les participants, sept répondants (9 %) ont répondu au sondage en fonction de conseils donnés qui n'avaient pas conduit à un contrat.

T3 : Des invitations à un sondage ont été lancées du 30 octobre au 11 décembre 2018. Les réponses pouvaient être reçues jusqu'au 26 décembre. Les invitations ont été lancées à 145 contacts, dont 36 ont répondu au sondage, produisant ainsi un taux de réponse final de 25 %. Parmi les participants, cinq répondants (14 %) ont répondu au sondage en fonction de conseils donnés qui n'avaient pas conduit à un contrat.

T4 : Des invitations à un sondage ont été lancées du 8 janvier au 5 mars 2019. Les réponses pouvaient être reçues jusqu'au 18 mars. Les invitations ont été lancées à 140 contacts, dont 41 ont répondu au sondage, produisant ainsi un taux de réponse final de 29 %. Parmi les participants, un répondant (2 %) a répondu au sondage en fonction de conseils donnés qui n'avaient pas conduit à un contrat.

Tous les travaux de recherche ont été effectués conformément à la législation fédérale (*Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques – LPRPDE*) et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi qu'aux politiques, directives et normes de SPAC sur la protection de la vie privée. La recherche satisfaisait à toutes les normes fédérales et industrielles.

Utilisation des résultats

Les résultats du sondage seront diffusés à la gestion de la Direction pour servir de renseignements 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

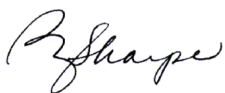
Le coût de cette recherche était de 24 984,30 \$ (TVH incluse).

Principales conclusions

À l'instar des itérations précédentes de cette recherche, la grande majorité des clients de la DAC demeurent satisfaits du service offert, autant en général que pour les aspects individuels. Les clients sont le plus susceptibles d'être fortement d'accord pour dire que le personnel était respectueux ou qu'ils ont eu ce dont ils avaient besoin au final, et ils sont le moins susceptibles d'être fortement d'accord pour dire qu'ils étaient satisfaits du temps qu'il a fallu pour recevoir le service, ou que le service est un exemple de bon rapport coût-bénéfice.

Énoncé de neutralité politique et personne-ressource

Par la présente, je certifie, à titre d'associé 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 parties 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 : EN578-191453/001/CY
Date du contrat original : 2018-09-06

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 ajoutées et on en a fait une moyenne. Comme lors des vagues précédentes, la majorité des clients sont positifs au sujet des aspects des services de la DAC (les résultats sont statistiquement comparables pour l'effectif de base).

Échelle d'impression			
	Négative (note 1 ou 2)	Neutre (note 3)	Positive (note 4 ou 5)
2018-2019 (n=151)	6,9 %	8,1 %	79,2 %
<i>2018-2019 T4 (n=41)</i>	<i>6,1 %</i>	<i>7,1 %</i>	<i>84,6 %</i>
<i>2018-2019 T3 (n=36)</i>	<i>8,8 %</i>	<i>6,5 %</i>	<i>80,1 %</i>
<i>2018-2019 T2 (n=74)</i>	<i>6,4 %</i>	<i>9,3 %</i>	<i>75,8 %</i>
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	2018-2019		T2		T3		T4	
	Note 5	Note 4+5	Note 5	Note 4+5	Note 5	Note 4+5	Note 5	Note 4+5
Le personnel était respectueux.	67 %	88 %	64 %	84 %	69 %	94 %	71 %	90 %
Au bout du compte, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin.	64 %	89 %	57 %	88 %	67 %	89 %	73 %	93 %
Le personnel a bien compris mes besoins.	59 %	81 %	57 %	80 %	58 %	81 %	63 %	83 %
Le personnel était bien informé.	56 %	85 %	51 %	81 %	58 %	89 %	63 %	88 %
Les communications étaient efficaces.	53 %	80 %	50 %	76 %	50 %	83 %	61 %	85 %
Je considère que la DAC est un partenaire de grande valeur dans la conduite des opérations gouvernementales.	50 %	73 %	51 %	68 %	44 %	75 %	51 %	81 %
J'ai reçu des renseignements clairs.	50 %	76 %	47 %	73 %	44 %	72 %	61 %	85 %
J'étais satisfait de la rapidité à laquelle on a répondu à mes questions/commentaires.	49 %	74 %	47 %	70 %	44 %	75 %	56 %	81 %
J'ai été satisfait de la facilité d'accès au service.	48 %	76 %	45 %	73 %	44 %	75 %	56 %	83 %
J'ai été satisfait de la rapidité avec laquelle j'ai obtenu le service.	40 %	77 %	43 %	72 %	36 %	78 %	39 %	85 %
Je considère que le service reçu est un exemple de bon rapport coût-bénéfice.	38 %	64 %	41 %	61 %	31 %	64 %	42 %	71 %

Questions et réponses

La section suivante montre les réponses par question. Les résultats sont statistiquement comparables aux années précédentes. *Remarque : Les effectifs de base des trois trimestres et des années précédentes sont petits – voir la page 1.*

2. Quel est votre niveau de satisfaction global 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
2018-2019	3 %	5 %	4 %	35 %	52 %	1 %	0
<i>T4</i>	<i>7 %</i>	<i>0</i>	<i>2 %</i>	<i>37 %</i>	<i>54 %</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>T3</i>	<i>6 %</i>	<i>6 %</i>	<i>3 %</i>	<i>36 %</i>	<i>50 %</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>T2</i>	<i>0</i>	<i>8 %</i>	<i>5 %</i>	<i>34 %</i>	<i>51 %</i>	<i>1 %</i>	<i>0</i>
2017-2018	10 %	3 %	3 %	28 %	58 %	0	0
2016-2017	4 %	2 %	7 %	33 %	54 %	0	0

3. J'étais satisfait(e) du temps exigé pour recevoir 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
2018-2019	5 %	7 %	8 %	36 %	40 %	1 %	1 %
<i>T4</i>	<i>5 %</i>	<i>2 %</i>	<i>7 %</i>	<i>46 %</i>	<i>39 %</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>T3</i>	<i>8 %</i>	<i>8 %</i>	<i>6 %</i>	<i>42 %</i>	<i>36 %</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>T2</i>	<i>4 %</i>	<i>10 %</i>	<i>10 %</i>	<i>28 %</i>	<i>43 %</i>	<i>3 %</i>	<i>3 %</i>
2017-2018	5 %	3 %	5 %	45 %	43 %	0	0
2016-2017	0	9 %	4 %	54 %	31 %	0	2 %

4. J'étais satisfait(e) du temps exigé pour obtenir une réponse 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
2018-2019	2 %	5 %	5 %	25 %	49 %	12 %	1 %
<i>T4</i>	<i>5 %</i>	<i>2 %</i>	<i>7 %</i>	<i>24 %</i>	<i>56 %</i>	<i>5 %</i>	<i>0</i>
<i>T3</i>	<i>0</i>	<i>8 %</i>	<i>0</i>	<i>31 %</i>	<i>44 %</i>	<i>14 %</i>	<i>3 %</i>
<i>T2</i>	<i>1 %</i>	<i>5 %</i>	<i>7 %</i>	<i>23 %</i>	<i>47 %</i>	<i>15 %</i>	<i>1 %</i>
2017-2018	5 %	0	5 %	43 %	43 %	5 %	0
2016-2017	0	4 %	4 %	48 %	33 %	7 %	4 %

5. Les communications avec la Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) étaient 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
2018-2019	3 %	4 %	5 %	27 %	53 %	5 %	3 %
<i>T4</i>	<i>5 %</i>	<i>0</i>	<i>7 %</i>	<i>24 %</i>	<i>61 %</i>	<i>2 %</i>	<i>0</i>
<i>T3</i>	<i>3 %</i>	<i>6 %</i>	<i>3 %</i>	<i>33 %</i>	<i>50 %</i>	<i>3 %</i>	<i>3 %</i>
<i>T2</i>	<i>1 %</i>	<i>5 %</i>	<i>5 %</i>	<i>26 %</i>	<i>50 %</i>	<i>7 %</i>	<i>5 %</i>
2017-2018	3 %	3 %	5 %	43 %	48 %	0	0
2016-2017	2 %	4 %	2 %	43 %	43 %	2 %	6 %

6. 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	Tout à fait d'accord	S.O.	Ne sais pas
2018-2019	3 %	3 %	12 %	26 %	50 %	5 %	1 %
<i>T4</i>	<i>5 %</i>	<i>0</i>	<i>10 %</i>	<i>24 %</i>	<i>61 %</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>T3</i>	<i>3 %</i>	<i>6 %</i>	<i>14 %</i>	<i>28 %</i>	<i>44 %</i>	<i>6 %</i>	<i>0</i>
<i>T2</i>	<i>1 %</i>	<i>4 %</i>	<i>12 %</i>	<i>26 %</i>	<i>47 %</i>	<i>7 %</i>	<i>3 %</i>
2017-2018	3 %	8 %	8 %	35 %	45 %	0	3 %
2016-2017	4 %	6 %	6 %	41 %	35 %	6 %	4 %

7. J'ai été satisfait 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
2018-2019	5 %	5 %	9 %	29 %	48 %	3 %	2 %
<i>T4</i>	<i>5 %</i>	<i>5 %</i>	<i>7 %</i>	<i>27 %</i>	<i>56 %</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>T3</i>	<i>8 %</i>	<i>3 %</i>	<i>8 %</i>	<i>31 %</i>	<i>44 %</i>	<i>3 %</i>	<i>3 %</i>
<i>T2</i>	<i>4 %</i>	<i>7 %</i>	<i>10 %</i>	<i>28 %</i>	<i>45 %</i>	<i>4 %</i>	<i>3 %</i>
2017-2018	3 %	3 %	5 %	45 %	43 %	0	3 %
2016-2017	2 %	6 %	2 %	48 %	37 %	2 %	4 %

8. Les employés sont bien informés.

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
2018-2019	4 %	0	6 %	29 %	56 %	3 %	2 %
<i>T4</i>	<i>5 %</i>	<i>0</i>	<i>5 %</i>	<i>24 %</i>	<i>63 %</i>	<i>2 %</i>	<i>0</i>
<i>T3</i>	<i>6 %</i>	<i>0</i>	<i>3 %</i>	<i>31 %</i>	<i>58 %</i>	<i>0</i>	<i>3 %</i>
<i>T2</i>	<i>3 %</i>	<i>0</i>	<i>8 %</i>	<i>30 %</i>	<i>51 %</i>	<i>5 %</i>	<i>3 %</i>
2017-2018	3 %	0	10 %	40 %	45 %	0	3 %
2016-2017	0	4 %	6 %	37 %	44 %	2 %	7 %

9. Le personnel était 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
2018-2019	1 %	1 %	5 %	21 %	67 %	4 %	2 %
<i>T4</i>	<i>2 %</i>	<i>0</i>	<i>5 %</i>	<i>20 %</i>	<i>71 %</i>	<i>2 %</i>	<i>0</i>
<i>T3</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>25 %</i>	<i>69 %</i>	<i>3 %</i>	<i>3 %</i>
<i>T2</i>	<i>0</i>	<i>1 %</i>	<i>7 %</i>	<i>20 %</i>	<i>64 %</i>	<i>5 %</i>	<i>3 %</i>
2017-2018	0	0	3 %	30 %	68 %	0	0
2016-2017	0	0	4 %	35 %	54 %	2 %	6 %

10. 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
2018-2019	1 %	1 %	12 %	22 %	59 %	3 %	1 %
<i>T4</i>	<i>2 %</i>	<i>0</i>	<i>12 %</i>	<i>20 %</i>	<i>63 %</i>	<i>2 %</i>	<i>0</i>
<i>T3</i>	<i>3 %</i>	<i>3 %</i>	<i>11 %</i>	<i>22 %</i>	<i>58 %</i>	<i>3 %</i>	<i>0</i>
<i>T2</i>	<i>0</i>	<i>1 %</i>	<i>12 %</i>	<i>23 %</i>	<i>57 %</i>	<i>4 %</i>	<i>3 %</i>
2017-2018	3 %	3 %	3 %	38 %	55 %	0	0
2016-2017	0	4 %	2 %	43 %	43 %	4 %	6 %

11. 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
2018-2019	2 %	1 %	3 %	26 %	64 %	2 %	2 %
<i>T4</i>	<i>2 %</i>	<i>2 %</i>	<i>0</i>	<i>20 %</i>	<i>73 %</i>	<i>0</i>	<i>2 %</i>
<i>T3</i>	<i>3 %</i>	<i>0</i>	<i>6 %</i>	<i>22 %</i>	<i>67 %</i>	<i>3 %</i>	<i>0</i>
<i>T2</i>	<i>1 %</i>	<i>1 %</i>	<i>4 %</i>	<i>31 %</i>	<i>57 %</i>	<i>3 %</i>	<i>3 %</i>
2017-2018	3 %	0	5 %	35 %	55 %	0	3 %
2016-2017	4 %	2 %	4 %	43 %	46 %	2 %	0

12. Je considère que le service reçu est un exemple de bon rapport coût-bénéfice.

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

2018-2019	6 %	7 %	13 %	26 %	38 %	3 %	7 %
<i>T4</i>	<i>2 %</i>	<i>10 %</i>	<i>10 %</i>	<i>29 %</i>	<i>42 %</i>	<i>2 %</i>	<i>5 %</i>
<i>T3</i>	<i>8 %</i>	<i>6 %</i>	<i>14 %</i>	<i>33 %</i>	<i>31 %</i>	<i>0</i>	<i>8 %</i>
<i>T2</i>	<i>7 %</i>	<i>7 %</i>	<i>14 %</i>	<i>20 %</i>	<i>41 %</i>	<i>5 %</i>	<i>7 %</i>
2017-2018	5 %	0	10 %	35 %	48 %	0	3 %
2016-2017	6 %	7 %	15 %	33 %	26 %	0	13 %

13. Je considère que la Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) est un partenaire de grande valeur 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
2018-2019	2 %	5 %	15 %	23 %	50 %	3 %	3 %
<i>T4</i>	<i>2 %</i>	<i>2 %</i>	<i>12 %</i>	<i>29 %</i>	<i>51 %</i>	<i>2 %</i>	<i>0</i>
<i>T3</i>	<i>6 %</i>	<i>8 %</i>	<i>11 %</i>	<i>31 %</i>	<i>44 %</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>T2</i>	<i>0</i>	<i>4 %</i>	<i>19 %</i>	<i>16 %</i>	<i>51 %</i>	<i>4 %</i>	<i>5 %</i>
2017-2018	3 %	0	10 %	33 %	55 %	0	0
2016-2017	4 %	7 %	15 %	41 %	30 %	2 %	2 %

Commentaires (Question 13)

Les commentaires présentés par les répondants sont énumérés à l'annexe D ci-dessous, par trimestre. Un thème récurrent est que même si les employés de la DAC font bien leur travail, le délai d'exécution pour obtenir les services peut être trop long. On trouve également des plaintes concernant l'obligation de payer des frais pour ce qui est considéré comme des services internes du gouvernement.

Annexe A : Méthodologie

Contexte et objet

En 2016, la Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) a révisé son sondage de 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 ligne de référence à partir de laquelle la DAC mesure ses résultats.

Le but des sondages de 2018-2019 est d'évaluer la satisfaction des autorités de projet d'autres ministères fédéraux utilisant les services d'achat de la Direction de l'approvisionnement en communication.

Méthode

Environics a mené un sondage en ligne continu visant les clients de la DAC lors du T2, du T3 et du T4 de l'exercice 2018-2019. Un total de 151 entrevues ont été réalisées pour l'exercice. Les réponses ont été recueillies d'octobre 2018 à mars 2019. Des courriels de rappel étaient envoyés deux semaines après chaque invitation initiale.

Afin d'instaurer un système faisant en sorte que les clients reçoivent les invitations au sondage dès que possible après la conclusion de leur transaction, Environics a créé un portail en ligne bilingue où les employés de la DAC pouvaient téléverser les adresses de courriel de clients qui avaient effectué des transactions la semaine d'avant (pendant certaines semaines, il n'y avait aucun téléversement). Le portail était conçu pour ne permettre qu'une seule invitation par courriel par trimestre, de manière à réduire le fardeau des répondants. Chaque trimestre, le portail était réinitialisé. Un client pouvait recevoir jusqu'à trois invitations, soit une par trimestre où il effectuait une transaction. Notons que puisque le portail était toujours en phase de développement pendant le T2, toutes les invitations aux clients pour le T2 ont été envoyées en même temps, le 3 octobre 2018.

T2 : Des invitations à un sondage ont été lancées le 3 octobre, et les réponses pouvaient être reçues jusqu'au 26 octobre 2018. Les invitations ont été lancées à 311 contacts, dont 74 ont répondu au sondage, produisant ainsi un taux de réponse final de 24 %. Parmi les participants, sept répondants (9 %) ont répondu au sondage en fonction de conseils donnés qui n'avaient pas conduit à un contrat.

T3 : Des invitations à un sondage ont été lancées du 30 octobre au 11 décembre 2018. Les réponses pouvaient être reçues jusqu'au 26 décembre. Les invitations ont été lancées à 145 contacts pendant le trimestre, dont 36 ont répondu au sondage, produisant ainsi un taux de réponse final de 25 %. Parmi les participants, cinq répondants (14 %) ont répondu au sondage en fonction de conseils donnés qui n'avaient pas conduit à un contrat.

T4 : Des invitations à un sondage ont été lancées du 8 janvier au 5 mars 2019. Les réponses pouvaient être reçues jusqu'au 18 mars. Les invitations ont été lancées à 140 contacts, dont 41 ont répondu au sondage, produisant ainsi un taux de réponse final de 29 %. Parmi les participants, un répondant (2 %) a répondu au sondage en fonction de conseils donnés qui n'avaient pas conduit à un contrat.

Tous les travaux de recherche ont été menés conformément à la législation fédérale (LPRPDE) et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ainsi qu'aux politiques, directives et normes de SPAC sur la protection de la vie privée. La recherche satisfaisait à toutes les normes fédérales et industrielles.

Public cible

Le public cible était constitué de toutes les autorités de projet traitant avec la DAC au cours des trois derniers trimestres de l'exercice 2018-2019, que ce soit pour des contrats attribués ou des conseils donnés sans toutefois conduire à un contrat. Comme il s'agit d'une tentative de recensement, 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 précédent et envoyé à Environics dans les deux langues officielles. Remplir le questionnaire prend environ cinq minutes. Vous trouverez en annexe du présent document les versions anglaise et française du questionnaire.

Taux de réponse

Le tableau ci-dessous montre le taux de réponse calculé pour chaque vague du sondage.

Disposition	T2	T3	T4
Le nombre total d'unités d'échantillonnage invitées à participer	311	145	140
Invalides (non distribués)	0	0	0
Diffusions réalisées	311	145	140
NON RÉSOLUS (NR)	222	97	89
N'a pas répondu	222	97	89
RÉPONDANTS POTENTIELS — UNITÉS NON RÉPONDANTES (UNR)	15	12	10
Le répondant qualifié raccroche	15	12	10
PARTICIPANTS CIBLÉS ET AYANT ACCEPTÉ DE RÉPONDRE (C)	74	36	41
Disqualifié	0	0	0
Quota atteint	0	0	0
Terminé	74	36	41
TAUX DE CONTACT [(C+UNR) / (NR + UNR + C)]	29 %	33 %	36 %
TAUX DE RÉPONSE [C / (NR+UNR+C)]	24 %	25 %	29 %

Analyse du biais de non-réponse

Une analyse du biais de non-réponse n'est pas disponible pour cette étude. Il ne s'agissait pas d'un sondage auprès de la population, aucune statistique sur cette population n'est disponible et aucune question démographique n'a été posée.

Annexe B : Instrument de sondage

SONDAGE (qui sera hébergé par Environics)

PAGE DE RENVOI

LOGO BILINGUE DE LA DAC

Communication Services Procurement Survey / Sondage sur l'approvisionnement en communication

Choose language / Choisissez la langue : English/Français

Écran de présentation

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 pendant l'exercice 2018-2019; 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 au nom de la DAC. Il vous faudra moins de 5 minutes pour remplir le sondage.

Pour poser des questions ou obtenir de plus amples renseignements sur le questionnaire, veuillez communiquer 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](#) et sont anonymisés par le système. Les données anonymes ainsi obtenues serviront à mesurer la satisfaction des clients du ministère 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 d'information confidentielle non nécessaire 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 par courriel, à AIPRP.ATIP@PPSC.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. **Le service que vous avez reçu le plus récemment était-il :**
 - a. un conseil (qui n'a pas conduit à un contrat, une commande subséquente ou une modification);
 - b. un contrat, une commande subséquente ou une modification?
2. **Quel est votre niveau de satisfaction global 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),	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	S.O.	Ne sais pas

		ni insatisfait(e)				
--	--	----------------------	--	--	--	--

3. J'étais satisfait(e) du temps exigé pour recevoir 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

4. J'étais satisfait(e) du temps exigé pour obtenir une réponse 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

5. Les communications avec la Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) étaient 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

6. 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	Tout à fait d'accord	S.O.	Ne sais pas

7. J'étais satisfait(e) de la facilité d'accès du 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

8. 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

9. Le personnel était 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

10. 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

11. 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

12. Je considère que le service reçu est un exemple de bon rapport coût-bénéfice.

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

13. Je considère que la Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) est un partenaire de grande valeur 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

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 de plus amples renseignements sur la DAC, consultez le site <https://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/app-acq/communications-fra.html> ou, sur GCpédia, le site http://www.gcpedia.gc.ca/wiki/Communication_Procurement_Directorate.

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

Veillez cliquer sur le bouton « Soumettre » ci-dessous pour envoyer vos réponses.

Annexe C : Courriels et rappels diffusés

TEXTE du courriel qui sera envoyé aux chargés de projet

Objet : Communication Services Procurement Annual Survey / Sondage annuel sur l'approvisionnement en 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 pendant l'exercice 2018-2019. En tant qu'organisme de services communs, la DAC fournit des services obligatoires et optionnels d'approvisionnement en communication aux ministères et organismes fédéraux.

Pour 2018-2019, la DAC a restructuré son approche afin de solliciter des commentaires juste à temps à une clientèle plus large et pour une période plus longue. Le sondage est conçu pour solliciter vos commentaires un maximum de trois fois, généralement une fois par trimestre, peu importe le nombre de services que vous recevez pendant l'exercice. Vous recevez cette invitation aujourd'hui parce que la DAC a récemment fourni des services d'approvisionnement à votre organisation.

La firme Environics Research Group mène le sondage au nom de la DAC. Il vous faudra moins de 5 minutes pour remplir le sondage, ce qui doit être fait en ligne au plus tard le [fin de chaque trimestre]. Votre participation est facultative et toutes vos réponses demeureront strictement confidentielles et anonymes.

Pour passer au questionnaire, veuillez suivre ce lien :

<< Lien menant à l'outil d'enquête en français >>

(the link to the survey in English is below)

Pour poser des questions ou obtenir de plus amples renseignements sur le questionnaire, 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](#) et sont anonymisés par le système. Les données anonymes ainsi obtenues serviront à mesurer la satisfaction des clients du ministère 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 d'information confidentielle non nécessaire 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 par courriel, à AIPRP.ATIP@PPSC.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 pour le rappel par courriel

Objet : Reminder - Communication Services Procurement Survey / Rappel – Sondage sur l'approvisionnement en communication

(English will follow)

La Direction de l'approvisionnement en communication (DAC) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) vous a récemment invité à participer à un sondage qui l'aidera à améliorer les services qui vous sont offerts pendant l'exercice 2018-2019. Si vous avez déjà répondu à ce sondage, nous vous remercions d'avoir pris le temps d'aider la Direction de l'approvisionnement en communication à continuer d'améliorer ses services.

La firme Environics Research Group mène le sondage au nom de la DAC. Il vous faudra moins de 5 minutes pour remplir le sondage, ce qui doit être fait en ligne au plus tard le [fin de chaque trimestre]. Votre participation est facultative et toutes vos réponses demeureront strictement confidentielles et anonymes.

Pour passer au questionnaire, veuillez suivre ce lien :

<< Lien menant à l'outil d'enquête en français >>

(the link to the survey in English is below)

Pour poser des questions ou obtenir de plus amples renseignements sur le questionnaire, 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 (Q13)

T2

« Le souci du détail et des communications claires sont essentiels à une relation de travail efficace. Malheureusement, la clarté et les communications étaient souvent manquantes, et du travail supplémentaire (dédoublage du travail) était souvent requis de ma part ou de celle de mon équipe. »

« Commentaire sur ce sondage en ligne : les échelles ne respectent pas vos propres pratiques exemplaires! De plus, ce serait bien de pouvoir basculer entre l'anglais et le français, puisque certains de nous sommes francophones, mais que nous travaillons surtout en anglais et nous ne sommes pas toujours conscients de certains termes en français. »

« J'ai reçu un service excellent et rapide de la DAC. Mon seul commentaire est que je trouve que le nouveau processus de la DROP pour commenter les EDT et les propositions ne sont pas bien coordonnés (communiqués). J'ai trouvé étonnant de recevoir un courriel distinct de commentaires directs de la DAC après avoir déjà reçu des commentaires de la DROP. Je crois qu'auparavant, ces choses étaient mieux coordonnées et communiquées. »

« Je ne suis pas certain de la raison pour laquelle il fallait utiliser ce service. La majeure partie du travail était déjà accompli avant d'effectuer l'envoi à TPSGC tel qu'il est exigé. La DAC a simplement donné des conseils, puis exécuté la demande de soumissions. Pourtant, la DAC demande tout de même 3 % de la valeur totale du contrat – pourquoi? Cela ne semble pas représenter un bon rapport coût-bénéfice pour nous. C'était un coût supplémentaire pour mon client qu'il était difficile d'expliquer et de justifier. Qu'a fait la DAC au juste pour mériter ces frais? »

« Je ne sais pas si nous traitons avec la DAC, mais nous tentions d'acquérir des articles et le processus était long et frustrant. Nous avons perdu beaucoup de temps et nous devons constamment demander ce qu'il en était à notre agent de service. »

« Je suis fortement en désaccord avec le fait que SPAC facture des frais administratifs d'un ministère à un autre. J'estime que c'est ridicule... et en plus, le temps nous faut pour recevoir les contrats est scandaleux. J'ai soumis un document 9200 en avril et ce jour, le 4 octobre, je ne l'ai toujours pas reçu... À la fin de septembre, on ne l'avait toujours pas envoyé pour report. »

« J'ai toujours eu une bonne expérience au moment de demander des conseils et une orientation pour l'approvisionnement. Je n'ai pas eu de problème avec le moment des conseils. »

« Je n'ai fait que la demande de réquisition. Ce sondage aurait dû être envoyé à l'agent de programme puisque c'est cette personne qui est en contact avec votre département et non moi. Je ne suis que l'intermédiaire entre l'agent de programme et notre département des contrats. »

« Le processus est si long qu'il met en péril la réalisation des projets. J'ai rédigé mon énoncé des travaux en février et le contrat fut en place en juillet. Cela est aberrant. »

« Mes réponses au sondage visent le service obtenu du groupe de la gestion du matériel. »

« Un problème que j'ai connu à la DAC est que parfois, les problèmes liés aux coûts sont repérés APRÈS que notre équipe des finances internes a soumis le document 9200. Je ne suis pas certain de la raison pour laquelle cela se produit – est-ce parce que la DAC n'examine la proposition que lorsqu'elle lui est acheminée pour un contrat à émettre? Pourtant, je crois comprendre qu'elle devrait examiner étroitement le document lorsque la proposition lui est envoyée pour la première fois pendant le stade de planification. Ce genre de choses devraient être repérées lorsque la DAC examine la proposition de coût. Autrement, la DAC a été excellente. »

« Dans l'ensemble, le service a été très positif. Lorsque nous travaillons avec un fournisseur, nous devons mettre à jour un EDT ET une proposition, mais la proposition est la réponse du fournisseur à un EDT. Je trouve que l'EDT mis à jour constitue une étape supplémentaire. Nous aimerions pouvoir recevoir en même temps les commentaires regroupés de la DROP et de la DAC. Le contrôle des versions est important. Lorsque nous envoyons le document 9200 à l'Approvisionnement, toute l'information sur le codage est incluse. Mais ensuite nous recevons un courriel de SPAC nous demandant l'information sur le codage, puis on nous envoie une facture que nous n'avons pas à payer pour l'approvisionnement. »

« Les services que j'ai reçus étaient excellents. »

« Je suis très satisfait de notre représentant. C'est agréable de traiter avec lui. »

T3

« Je n'ai fait appel à la DAC que pour de simples annonces et d'autres communications de commandes subséquentes qui sont relativement simples. Je n'ai donc pas d'opinion bien fondée et je ne peux pas donner de note pour plusieurs aspects, puisqu'ils n'étaient pas pertinents. »

« Le personnel est excellent, mais le processus est beaucoup trop lourd et long. »

« Je crois que la DAC s'est vraiment améliorée avec les années : le service est ponctuel et le personnel est amical, s'y connaît et est utile. Ma seule plainte concerne les modifications contractuelles – on dirait qu'il faut assez de temps pour apporter ce qui peut n'être qu'un très petit changement à un contrat. »

« Les délais d'exécution et de réponse sont longs, mais le personnel est amical dans la plupart des cas. »

« Il est incroyablement difficile de trouver le nom d'un contrat sur une page de SPAC ou de communiquer avec la DAC. Un collègue m'a donné un nom et on m'a dirigé vers trois personnes différentes avant que quelqu'un ne connaisse quelqu'un à la DAC. De plus, les liens vers votre adresse de courriel générique ne vont probablement nulle part, puisque je n'ai jamais reçu de réponse. »

« Le personnel n'avait aucune connaissance (des sujets). Cela a conduit à un contrat désastreux, que nous tentons maintenant de rectifier à la volée avec un fournisseur qui a déjà violé le contrat à plusieurs égards, moins de deux semaines après son commencement. Nous devons maintenant travailler deux fois plus fort pour réaliser nos produits en faisant appel à un fournisseur supplémentaire qui ne peut fournir ce qui était prévu dans l'EDT. »

« Traitement de la demande très long. La responsable du dossier a changé à mi-mandat sans qu'on soit informé et on a dû recommencer tout le processus. Ce fut fastidieux et pénible. Les directives n'étaient pas très claires. Le processus est lourd. Tout le processus a pris plus de temps que la gestion du contrat avec le fournisseur. Le processus ne semble pas adapté pour les nouvelles technologies. Le personnel était gentil et plein de bonne volonté, mais le temps de traitement de ma demande... »

T4

« C'est toujours un plaisir de travailler avec l'équipe de la DAC. »

« À un moment donné, il y avait une instruction indiquant qu'on ne nous facturerait plus les frais de 3 %. Mais dans la plupart de nos dossiers, nous recevons un courriel nous demandant le codage et l'engagement financiers. Malheureusement, nous les avons configurés et nous ne savons pas si les frais seront facturés. Nous ne savons pas si nous devons supposer que si nous recevons le message, nous serons facturés, ou s'ils se sont trompés. »

« La passation de marchés a rapidement franchi les étapes d'approvisionnement. Nous serions reconnaissants si tout le personnel participant au processus recevait des copies des contrats et des modifications dans un seul courriel (fournisseur, personne-ressource ministérielle pour l'approvisionnement, autorité technique et chargé de projet). Les frais d'approvisionnement semblaient porter à confusion un peu. Nous devons engager de l'argent pour les fonds, fournir le codage, mais les fonds ne sont pas en fait prélevés de ces codes. Nous nous retrouvons à fermer ces comptes, puis le client a de l'argent en trop à dépenser qu'il n'avait pas prévue dans son budget. Peut-être qu'il serait utile qu'il y ait une certaine séance d'orientation ou d'information sur la façon de configurer notre document 9200 ou sur ce qui est requis avant que nous procédions à la passation de marchés. Cette année, il y a eu un projet pilote dont nous n'étions pas conscients (seuls les frais d'approvisionnement de 750 \$ ou plus sont émis). Cette information aurait pu être incluse dans le courriel que nous recevons, conjointement avec la facture, que nous ne payons pas en fait. Nous suggérons d'inclure le tableau sur l'information de codage dans le corps du courriel avec le contrat ou la modification. Les pièces jointes supplémentaires sont souvent égarées, ou les nouveaux employés peuvent ne pas les ouvrir, puisque le document s'appelait "frais d'approvisionnement", mais que rien n'indiquait que nous devions fournir de l'information sur le codage dans le courriel ou dans le nom du document. »

« En termes de rapport qualité-bénéfice, les frais représentent un pourcentage du contrat. C'est bon, mais cela me semble étranger d'imaginer que le même degré d'effort est consacré à un contrat de faible valeur qu'à un contrat de grande valeur. J'accepte volontiers tout ce qui est le plus facile pour réduire au minimum le fardeau administratif (c'est ma priorité), donc si cette approche est la meilleure, c'est bien. Cela semble simplement étranger qu'on paie un petit montant pour des contrats de faible valeur. En termes de rapidité d'exécution, c'est souvent un point de friction pour moi. Je sais que l'équipe est occupée, mais j'ai souvent besoin d'un délai d'exécution de deux jours pour mes articles (que ce soit une question ou l'émission d'un contrat). Même établir mes attentes quant au moment où je recevrai le service est mieux que de ne pas répondre pendant une semaine. »

« C'est toujours un plaisir de traiter avec le personnel de la DAC, et j'ai hâte de le faire dans l'avenir. Merci de votre soutien et de votre dévouement. »

Le temps qu'il faut pour traiter le dossier, la facilité avec laquelle les dossiers sont pris en charge dépendent beaucoup de l'agent d'approvisionnement qui est affecté. Parfois, les renseignements que donne un agent contredisent ceux qu'a donnés un autre agent, ce qui rend le processus un peu déroutant. Je dois dire que dans 99 % des cas, c'est un plaisir de travailler avec la DAC. »

« L'établissement du budget serait plus facile si la DAC recouvrait tous les fonds (aussi petits soient-ils). »

« C'est toujours de parler avec (Nom), et si je n'ai pas la réponse, (Nom) l'a! »

« Merci, (nom) et (nom)! »

« La compréhension du processus contractuelle devrait être encouragée par tous les ministères. Travaux publics a offert de fantastiques séances d'information individuelles ou en équipe, qui peuvent aider les équipes et leur personnel des finances à distinguer les nuances – cela peut varier selon le ministère. Travaux publics pourrait offrir davantage de ces séances aux personnes qui peuvent avoir besoin de plus de précisions. »

« *Merci!* »