



Public Services and
Procurement Canada

Services publics et
Approvisionnement Canada

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

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

Canada

**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*

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

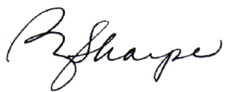
Le coût de cette recherche était de 24 984,30 \$ (TVH incluse).

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