

ENVIRONICS

RESEARCH

Bureau de Gestion des programmes organisationnels de GCDocs Sondage 2017-2018 sur la satisfaction de la clientèle

Numéro du contrat : EP597-182681/001/CY
Date initiale du contrat : 2018-01-29
Numéro d'enregistrement de la ROP : POR 088-17

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

Date de livraison du rapport final : le 23 mars 2018
PA 9815

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
BGPO (GCDocs).....	1
A. Échelle de la satisfaction globale	1
B. Satisfaction à l’égard des attributs de service.....	1
C. L’accord avec les énoncés concernant les services reçus	2
D. L’importance des aspects du service.....	3
E. L’analyse des quadrants – satisfaction par rapport à l’importance	4
F. Suggestions pour améliorer les services	5
Conclusions et recommandations	7
Appendice A : Méthodologie	8
Appendice B : Instrument de sondage (anglais et français).....	10
Appendice C : Diffusion de l’invitation et rappels.....	22
Appendice D: Ministères et agences inclus dans le sondage	26



Sommaire

Qui est le BGPO (GCDocs)

Le Bureau de Gestion des programmes organisationnels (BGPO) de GCDocs a été créé en 2012 en fonction de la stratégie du cadre GI du gouvernement du Canada (GC) visant à fournir une approche coordonnée à l'échelle et la transformation des pratiques exemplaires. Il aidera les organisations dans leur normalisation, de consolidation et la réingénierie de la gestion des documents et des dossiers électroniques (SGDDE), et aide à combler les lacunes de la GI qui nuisent au vaste déploiement normalisé de la GDDE. Les efforts du BGPO mettent l'accent sur un engagement actif avec des organisations qui cherchent à adopter GCDocs. Le BGPO fournit des outils de GI, des modèles et des pratiques exemplaires tout en aidant les organisations dans leur déploiement de GCDocs.

GCDocs est le langage de la gestion des documents et des dossiers de l'entreprise (GDD-E) du gouvernement du Canada pour l'épargne, la gestion et le partage de l'information électronique. Elle remplace la gestion de l'outil des documents et des dossiers de l'entreprise (GDD-E) au CFPF.

Le Centre d'excellence de GCDocs offre le service à toutes les directions générales et les régions du CCSP. Les licences de GCDocs sont fournies aux ministères et organismes du gouvernement du Canada par une entité centrale au sein de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) appelé le Bureau de Gestion des programmes organisationnels (BGPO) de GCDocs.

Contexte et objectif

Le BGPO (GCDocs) effectue régulièrement des recherches pour mesurer la satisfaction de la clientèle, dont les résultats d'informer le BGPO (GCDocs) par l'entremise de l'indicateur de rendement et des exigences en matière de rapports. Le Sondage 2017-2018 sur la satisfaction de la clientèle est une continuité de cette recherche effectuée.

Le but de cette enquête est d'évaluer la satisfaction des autres ministères responsables du projet de la prestation du programme BGPO (GCDocs).

Méthodologie

Environics a mené un sondage en ligne avec 27 clients du BGPO (GCDocs), du 20 février au 16 mars 2018. Comme il s'agissait d'une tentative de recensement, aucune marge d'erreur d'échantillonnage n'est calculée. L'invitation à participer à l'enquête initiale a été diffusée à 97 contacts fournis par le BGPO (GCDocs). 27 réponses ont été reçues, pour un taux de réponse calculé de 30%.

La population de référence a été définie en tant que représentants des ministères et des organismes clients qui sont membres des divers comités et groupes de travail de gouvernance administrés par le Bureau de Gestion des programmes organisationnels BGPO (GCDocs) désigné dans ce rapport en tant que GCDocs.

Tous les travaux de recherche ont été menés en conformité avec les normes professionnelles établies par l'ARIM, ainsi que les lois fédérales applicables (LPRPDE) et la Loi sur la protection des renseignements personnels, le Conseil du Trésor et les politiques, directives et normes de protection des renseignements personnels du CFPF.

Le sondage a été enregistré auprès de l'Enquête nationale sur le système d'inscription.

Une description plus détaillée de la méthode figure à l'annexe A du présent rapport.

L'utilisation des résultats

Les résultats du sondage seront distribués aux cadres supérieurs de la Direction générale des services d'information et de référence et pour organiser le suivi nécessaire et pour cerner les possibilités d'améliorer le service.

Coût de la recherche

Le coût de cette recherche était au montant de 8 392,00 \$ (TVH incluse).

Principales constatations

Les clients du BGPO (GCDocs) généralement identifient le même aspect de service comme étant très important pour eux : le travail est fait correctement, ils ont obtenu ce dont ils ont besoin, et leurs besoins ont été compris. Les clients de GCDocs sont satisfaits dans l'ensemble, mais les résultats du sondage indiquent le rendement ne satisfait pas toujours et s'harmonise étroitement avec les attentes.

Énoncé de la neutralité politique et coordonnées

Je certifie par la présente à titre d'Associée de recherches principale pour Environics Research Group que les produits livrables se conforment entièrement à la neutralité politique du gouvernement du Canada énoncée dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et les procédures de planification et d'attribution de marchés de recherche sur l'opinion publique. Plus précisément, les produits livrables ne contiennent pas de références aux intentions de vote électoral, les préférences de parti politique, classement avec l'électorat, ou la cote de performance d'un parti politique ou son chef.

Brenda Sharpe
Associée de recherches principale, Services ministériels et affaires publiques
Environics Research Group
brenda.sharpe@environics.ca / 613.699.6886

Nom du fournisseur : Environics Research Group
Numéro de contrat du CFPF : EP597-182681/001/CY
Date du contrat initial : 2018-01-29

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

BGPO (GCDocs)

A. Échelle de la satisfaction globale

Les 27 clients du Bureau de Gestion des programmes organisationnels BGPO (GCDocs) sont répartis dans leur évaluation globale des services reçus : la moitié sont satisfaits dans une certaine mesure, bien que la plupart des autres sont neutres.

Satisfaction globale à l'égard de la qualité du service reçu de GCDocs

	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Très satisfait
GCDocs (n=27)	-	1	12	9	5

29. Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la qualité du service que vous avez reçu de [NOM DU PROGRAMME]?

B. Satisfaction à l'égard des attributs de service

Près de la moitié des clients de GCDocs sont satisfaits dans une certaine mesure avec chacun des quatre attributs de service. Un nombre remarquable sont insatisfaits du temps qu'il a fallu pour recevoir des réponses à des questions ou des commentaires.

Satisfaction à l'égard des attributs de service

	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Très satisfait	Très insatisfait
Le temps requis pour obtenir le service	2	2	4	8	7	4
Le temps requis pour recevoir une réponse à mes questions/ commentaires	2	5	5	5	9	1
L'efficacité des communications	-	4	7	9	6	1
La facilité d'accès au(x) service(s)	-	3	5	4	10	5

Q1-4 Veuillez indiquer votre niveau de satisfaction à l'égard de chacune des caractéristiques de service que vous avez reçu de [NOM DU PROGRAMME] :

C. L'accord avec les énoncés concernant les services reçus

La majorité des clients de GCDocs conviennent dans une certaine mesure avec sept des neuf déclarations à propos du service reçu, même s'ils sont plus susceptibles d'être convaincus que très satisfaits. Ils sont plus enclins à être d'accord avec les membres du personnel qui ont été respectueux, et moins susceptibles de s'entendre pour dire qu'ils ont fait un effort supplémentaire ou que le coût était raisonnable.

L'accord avec les énoncés concernant les services reçus

	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Très satisfait	Sans objet
J'ai été fourni(e) avec toutes les informations nécessaires pour recevoir le(s) service(s)	-	1	5	14	4	3
Le personnel était bien renseigné	-	2	7	11	7	-
Le personnel était respectueux	-	-	2	10	15	-
Le personnel a compris mes besoins	-	3	3	15	6	-
Le personnel a fait un effort supplémentaire pour rencontrer mes besoins	-	3	10	8	3	3
En fin de compte, je considère que le travail a été fait correctement	-	3	5	12	4	3
En fin de compte, j'ai reçu ce que j'avais besoin	-	4	5	13	4	1
Le coût était raisonnable	1	6	6	7	4	3
Je considère GCDocs comme partenaire précieux pour les opérations gouvernementales	-	1	6	13	7	-

Q5-13 Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants concernant le service que vous avez reçu de [NOM DU PROGRAMME] :

D. L'importance des aspects du service

La plupart des clients de GCDocs estiment que chacun des 12 aspects du service sont au moins quelque peu important, mais le plus grand nombre donnent une priorité à veiller à ce que le travail soit fait correctement, et obtenir ce dont ils ont besoin à la fin.

Entente avec des énoncés portant sur l'importance des aspects du service

	Pas du tout important	Pas très important	Ni important, ni sans importance	Assez important	Très important
Le temps qu'il a fallu pour obtenir le service	-	-	2	11	14
Le temps qu'il a fallu pour recevoir une réponse à mes questions / commentaires	-	-	2	6	19
L'efficacité des communications	-	-	4	9	14
La facilité d'accès aux services	-	1	4	10	12
La prestation d'instructions pour recevoir le service	-	1	4	12	10
Le personnel était bien renseigné	-	-	1	13	13
Le personnel était respectueux	-	-	4	12	11
Le personnel a compris mes besoins	-	-	2	9	16
Le personnel a fait un effort supplémentaire pour rencontrer mes besoins	-	2	5	10	10
En fin de compte, je considère que le travail a été fait correctement	-	-	1	4	22
En fin de compte, j'ai reçu ce que j'avais besoin	-	-	2	4	21
Le coût était raisonnable	-	-	4	9	14

Q14-25 Veuillez indiquer le degré d'importance de chacun des aspects de service suivants.

E. L'analyse des quadrants – satisfaction par rapport à l'importance

L'analyse qui suit est conçue pour fournir une orientation très générale aux programmes sur les aspects du service qui peuvent nécessiter une attention particulière. Satisfaction / Entente avec les aspects de service spécifiques (le nombre indiquant qu'ils sont très satisfaits ou tout à fait d'accord) a été tracé contre l'importance déclarée (le nombre indiquant que chacun est très important). Il convient de noter que tous les aspects sont importants et les taux de satisfaction sont très similaires; cette grille utilise un classement simple de comparer les priorités.

GCDocs pourrait envisager de concentrer les ressources sur le travail qui est fait correctement, le personnel comprend les besoins des clients et les clients obtiennent ce dont ils ont besoin, puisque la satisfaction à l'égard de ces aspects ne s'unit pas à l'importance.

<p>Faible satisfaction / Plus grande importance</p> <p>Les facteurs liés au service dans ce quadrant exigent une attention supplémentaire et des ressources</p> <p><i>Le travail était fait correctement</i></p> <p><i>Reçu ce que j'avais besoin</i></p> <p><i>Comprennent mes besoins</i></p>	<p>Plus grande satisfaction / Plus grande importance</p> <p>Les facteurs liés au service dans ce quadrant atteignent des attentes plus élevées; continuez à surveiller</p> <p><i>Le temps de recevoir une réponse aux questions</i></p>
<p>Faible satisfaction / Faible importance</p> <p>Les facteurs liés au service dans ce quadrant correspondent aux attentes inférieures mais pourraient être améliorés si et quand les ressources le permettent.</p> <p><i>Le temps requis pour recevoir le service</i></p> <p><i>L'efficacité des communications</i></p> <p><i>Coût raisonnable</i></p> <p><i>Est allé au-delà des attentes</i></p> <p><i>Les instructions fournies pour recevoir le service</i></p>	<p>Plus grande satisfaction / Faible importance</p> <p>Les facteurs liés au service dans ce quadrant respectent ou dépassent les attentes</p> <p><i>Le personnel est respectueux</i></p> <p><i>La facilité d'accès</i></p> <p><i>Le personnel est renseigné</i></p>

Q1-4 Veuillez indiquer votre niveau de satisfaction à l'égard de chacune des caractéristiques de service que vous avez reçu de [NOM DU PROGRAMME] :

Q5-12 Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d'accord ou en désaccord avec chacun des énoncés suivants concernant le service que vous avez reçu de [NOM DU PROGRAMME] :

Q14-25 Veuillez indiquer le degré d'importance de chacun des aspects de service suivants.

F. Suggestions pour améliorer les services

Ceux plus tôt dans le processus de l'arc voudraient plus d'aide à la mise en œuvre, et certains prennent en charge les coûts de mise en œuvre. D'autres avec plus d'expérience notent des améliorations et expriment la satisfaction. Certains cherchent une meilleure communication et rapidité, et plus de souplesse.

La plus grande zone qui serait utile pour nous... serait plus pratique de l'aide relativement à l'ajout sur les services. Par exemple, un guide ou un service call-a-friend pour des choses comme la mise en œuvre de l'ISF ou auto-classification serait très bénéfique.

[...] étant donné que le service a été géré par le CPFP et le BGPO, le niveau et la qualité des services a été excellente. Nous sommes très satisfaits du service fourni.

Ça prend trop de temps pour obtenir une réponse initiale (jours). J'ai toujours besoin de faire un suivi et/ou m'aggraver. Si la question n'est pas standard (p. ex. licences) les connaissances du personnel sont déficientes.

Rien pour le moment. Nous sommes dans la phase de planification de GCDocs.

Le service est beaucoup mieux depuis que les cadres supérieurs sont maintenant concernés. Mes réponses reflètent la période avant leur participation.

Étant donné que nous avons implanté GCDocs (Livelink) en 2004, les services requis se limitent à la négociation du Protocole d'entente (MOU).

Répondre aux questions rapidement avec des réponses complètes; représentation des SPAC au cours de réunions avec des clients.

Nous sommes très satisfaits du niveau de service et de la qualité du service de l'équipe de GCDocs.

Nous sommes satisfaits du service.

Relever les défis de fournir en temps opportun des réponses aux demandes de renseignements soumises à votre boîte de courriel générique. Tenir compte de l'installation d'un système de billetterie de dépannage, comme Track-IT si vous n'en avez pas actuellement en place.

Si le GBPO consiste à agir à titre d'intermédiaire entre les ministères partenaires et SPAC, nous devons avoir plus confiance que les préoccupations sont traités par SPAC.

Une réponse plus rapide à la demande de changement.

Le contrat assumé pour se rendre à Ottawa seulement, notre administration centrale est à Calgary. Le gouvernement du Canada est partout au Canada et tous les contrats devraient s'assurer que s'il y a un élément de voyage, il couvre l'ensemble du Canada. Ce retard de notre capacité à réaliser notre portée du projet est très malheureux.

Un coût moindre du modèle de GCDocs, meilleur et plus d'attention en temps opportun à des questions connexes, p. ex., authentification unique, CS16.

Le processus de renouvellement du Protocole d'entente pourrait être encore plus efficace. La gestion des licences

est quelque peu tortueuse et n'a pas actuellement une orientation claire du SPAC / CPFP. La confusion semble régner et un manque d'harmonisation stratégique à certains niveaux.

Les communications manquent quand il y a des bris de serveurs. Réunions annulées sans préavis. Longue attentes quand nous devons passer par Change Management.

Nous donnent l'occasion de présenter nos besoins opérationnels lors de réunions du comité de gouvernance pangouvernementale.

Le service est incomplet à la prestation de services de la migration des données. Les coûts de la migration étaient plus de 1 million de dollars pour un seul petit ministère. Une équipe d'entreprise qui se déplace d'un ministère à l'autre pour appuyer l'intégration et le déploiement serait plus rentable que les ministères proxénétismes et les chevauchements avec les services. Les environnements de développement et d'essai sont essentiels à la prestation de services continus.

Il aurait été plus utile à cette organisation d'être plus prudent de nos échéances et besoins. Beaucoup de notions de base ont été laissées au ministère la création et l'officialisation. La demande de GCDocs était simplement une coquille qui n'avait pas des directives sur la meilleure façon de créer le plan de classement des dossiers; la structure des dossiers; les filtres, etc., etc. Utile dans l'avenir serait réellement qu'une personne du BGPO GCDocs soit désignée à un ministère pour l'aspect de la gestion de projet. Trop de domaines inexécutés au sein de l'application laissent un ensemble à traiter par la gestion du changement. Sans communications du BGPO GCDocs, le traitement a été laissé au ministère.

Nous on habituellement doit pousser pour obtenir des réponses ou des services.

Les réponses aux clients devraient être beaucoup plus rapides - souvent plusieurs jours sans réponse. Nous serions ravis de voir le BGPO prendre le Canada plus fort diriger dans le bâtiment des occasions de réseautage et de renforcement de l'équipe interministérielle, de partager des idées et des pratiques exemplaires et la collaboration. Il y a peu de communication directe avec les ministères et il semble que les communications sont axées sur l'intégration de la solution hébergée au lieu du plus grand bien d'amener les gens à utiliser l'outil. Le BGPO doit être la plaque tournante de la collectivité à l'échelle du gouvernement, de la collecte et de la diffusion des connaissances et des services et qui ne semble pas se produire. Le potentiel est là certainement.

Être plus souples en ce qui concerne l'achat de tiers ajouts qui permettraient d'améliorer notre utilisation de l'outil.

Favoriser la communication et l'échange de renseignements.

Modèle de prévision des coûts pour sur la prémisses du client devrait être fourni avec un modèle de coûts inférieurs du modèle de licence qui reflète les utilisateurs simultanés plutôt que de licence par utilisateur. [...] nous n'avons pas encore été migrés vers le gouvernement du Canada, par exemple. Nos exigences comprennent l'intégration avec les systèmes clés dont SharePoint et la dynamique de la GRC. Tout va bien avec le service.

30. *Qu'aurait-on pu faire pour mieux vous servir?*

Conclusions et recommandations

Les clients des programmes du GBPO GCDocs envisagent le même aspect de service d'être très important : le travail est fait correctement, obtenir ce dont ils ont besoin, et que leurs besoins sont compris parmi les priorités identifiées. Le temps est nécessaire pour recevoir les réponses aux questions est également d'une importance notable aux clients. Les clients de GCDocs sont en grande partie satisfaits, mais sur des aspects précis du rendement qui devraient plus s'harmoniser étroitement avec les attentes.

Voici les conclusions générales et les recommandations

GCDocs : Les clients donnent un examen mixte du service, avec un nombre remarquable qui sont neutre. Bien que le personnel est reconnu comme respectueux, les clients préféreraient qu'ils mettent un effort supplémentaire, et le coût est considéré comme élevé. À l'avenir, la priorité devrait être de s'assurer que les tâches sont effectuées correctement et que les besoins du client sont bien compris, de sorte qu'en bout de ligne ils obtiennent ce dont ils ont besoin; la souplesse est également mentionnée comme étant un problème. Les commentaires indiquent que la satisfaction peut être liée à l'augmentation de l'expérience avec le service, laissant entendre davantage des efforts requis dès le départ pour assurer la réussite de la transition et l'utilisation des ressources.

Appendice A : Méthodologie

Contexte et objectif

Le BGPO (GCDocs) effectue régulièrement des recherches pour mesurer la satisfaction de la clientèle, dont les résultats informent le BGPO (GCDocs) des indicateurs de rendement en matière de rapports. L'affectation actuelle est une continuation de cette recherche continue.

Le but de cette vague de l'enquête de 2017-2018 est d'évaluer la satisfaction des autres ministères responsables du projet dans la prestation du programme avec le BGPO (GCDocs).

Méthodologie

Environics a mené un sondage en ligne avec 27 clients du gouvernement du Canada du BGPO (GCDocs) du 20 février au 16 mars 2018. Lors du prétest du sondage, Environics a programmé le français et l'anglais des questionnaires et des liens d'essai ont été envoyés à une liste d'employés du SPAC le 12 février 2018. Les commentaires ont été intégrés avant le sondage principal des données saisies lors du prétest. Les participants ont été supprimés avant le lancement du sondage et ne sont pas comptés dans le cadre des résultats du sondage final.

Un premier pré-lancement a été diffusé le 20 février et le lancement complet suivit le 21 février. Des courriels de rappel ont été envoyés le 27 février et le 6 mars. Le programme a également envoyé un courriel le 14 mars. Le BGPO (GCDocs) a fourni une radiodiffusion bilingue, ainsi que le texte bilingue pour les courriels d'invitation et de rappel.

Programme	Montant total fourni par liste	Rebondi / n'a pas été livré	Pré-lancement (15%) le 20 fév	Lancement complet le 21 fév	1er rappel le 27 fév	2e rappel le 6 mars
GCDocs	97	6	15	82	80	69

Tous les travaux de recherche ont été menés en conformité avec les normes professionnelles établies par l'ARIM, ainsi que les lois fédérales applicables (LPRPDE) et la Loi sur la protection des renseignements personnels, les politiques du Conseil du Trésor et les politiques de confidentialité du CCSP, des directives et des normes. Le sondage a été enregistré auprès de l'Enquête nationale sur le système d'enregistrement, comme on le fait également en question de politique pour tous les sondages Environics, et la recherche a rencontré tous les ministères fédéraux et les normes de l'industrie.

Public cible

La population de référence a été définie en tant que représentants des ministères et des organismes clients qui sont membres des divers comités et groupes de travail de gouvernance administré par le Bureau de gestion des programmes organisationnels BGPO (GCDocs). BGPO (GCDocs) a fourni une liste de personnes-ressources en format électronique.

Ce sondage a été une tentative de recensement, plutôt qu'une enquête par sondage, et, par conséquent, aucune marge d'erreur d'échantillonnage est calculé.

Conception du questionnaire

Le sondage utilise des mesures communes Tool-style de satisfaction normalisées et l'importance des questions. Le questionnaire a été conçu par le BGPO (GCDocs) à l'aide du suivi des questions du sondage de 2016-2017, et les a fournies à Environics dans les deux langues officielles. De l'ébauche des versions fournies du questionnaire, Environics a créé une version consolidée pour la programmation, avec des substitutions de texte au besoin afin de distinguer les bureaux de programme appropriés. Des changements ont par la suite été pris en consultation avec le CCSP et de la DROP. Le questionnaire en moyenne 10 minutes à remplir. Les versions anglaise et française du questionnaire final de l'étude sont inclut dans une annexe au présent document.

Taux de réponse

L'invitation à participer à l'enquête initiale a été diffusée à 97 personnes-ressources fournies par le BGPO (GCDocs). 27 réponses ont été reçues, pour un taux de réponse calculé de 30 % dans l'ensemble. Le taux de réponse est illustré ci-dessous.

	GCDocs
Nombre total d'invités qui ont participé	97
Invalide (sans avoir été livré)	6
Diffusions livrées	91
En suspens (U)	58
N'a pas répondu	58
Dans la portée de non-réponse (IS)	6
Pause du répondant qualifié	6
La portée de la réponse (R)	27
Exclu	0
Quota rempli	0
Terminé	27
Taux de contact $[(R+IS) / (U + IS + R)] - \%$	36%
Taux de réponse $[R / (U + IS + R)] - \%$	30%

Appendice B : Instrument de sondage (anglais et français)

2017-18 GCDocs EPMO Client Satisfaction Survey - English

[Choose language/choisissez la langue : English/Français](#)

Introduction

GCDocs EPMO is currently providing your organization with a hosted application in a standardized, shared, multi-tenant environment used to automate a wide variety of business processes related to case management and client management as well as integration with GC standard corporate systems and data sources for client-specific systems.

You have been identified to participate in a survey to help us understand how GCDocs EPMO is performing as a service provider and to identify areas for improvement.

The GCDocs Enterprise Program Management Office (EPMO) within the Integrated Services Branch (ISB), Public Services and Procurement Canada (PSPC) is committed to providing excellent service and to the continuous improvement of its service delivery. The GCDocs EPMO is currently providing your organization with supplier management and application solution services for the maintenance and support of GCDocs and/or RDIMS licenses as well as secretariat services related to the GCDocs Governance.

You have been identified to participate in a survey to help us understand how GCDocs EPMO is performing as a service provider and to identify areas for improvement.

The survey is being conducted by Environics Research Group on behalf of the Integrated Services Branch (ISB). It is expected that the survey will take about 10 minutes to complete. Your responses to the questionnaire are very important to us.

By participating in the survey you are giving permission to use your responses in the analysis of the data collected. Responses to this survey will be reported in aggregate form only. We will not report results by department or agency.

If you have any questions, contact SSIsurvey-sondageISP@environics.ca

Please complete the questionnaire and submit it by **March 2, 2018**. Thank you for your participation.

Sylvie Séguin-Brant
Director General
Enterprise Solutions Sector
Integrated Services Branch
Public Services and Procurement Canada

Privacy Notice

Provision of the personal information is collected on a voluntary basis pursuant to the [Financial Administration Act](#) and in accordance with the Policy on Communications and Federal Identity of the Government of Canada. The anonymous data will be used by the Integrated Services Branch (ISB) of Public Services and Procurement Canada for the purpose of evaluating client satisfaction. The personal information is described in the Standard Personal Information Banks [Public Communications PSU 914](#). Your personal information is protected, used, and

disclosed in accordance with the [Privacy Act](#). **Do not disclose unnecessary confidential information about yourself or other individuals.**

If you require clarification about this notice, you can contact the Director, Access to Information and Privacy by email at AIPRP.ATIP@tpsgc-pwgsc.gc.ca; by phone at 873-469-3721, or by regular mail at the following address: Director, Access to Information and Privacy, Place du Portage, Phase III, 5C1, 11 Laurier St, 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](#).

SHORT NAME:
GCDocs EPMO

FULL NAME:

GCDocs Enterprise Program Management Office (EPMO) within the Integrated Services Branch (ISB), Public Services and Procurement Canada (PSPC)

A. Name of department or agency:

- (DROP DOWN LIST)
- My department or agency is not listed

B. If your department or agency was not listed in the drop-down menu in the previous question, please type it here:

LEVEL OF SATISFACTION

Please indicate your level of satisfaction with each of the following service attributes you received from the [FULL PROGRAM NAME]:

Select one for each row.

	Very Dissatisfied	Somewhat Dissatisfied	Neutral	Somewhat Satisfied	Very Satisfied	Don't Know	Not Applicable
1. The amount of time it took to receive the service(s).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. The amount of time it took to receive a response to my questions/comments.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. The effectiveness of communications.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. The ease of access to the service(s).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Please rate the extent to which you agree or disagree with each of the following statements about the service(s) you received from the [FULL PROGRAM NAME]:

	Strongly Disagree	Disagree	Neither Agree Nor Disagree	Agree	Strongly Agree	Don't Know	Not Applicable
5. I was provided with all the instructions needed to receive the service(s).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Personnel were knowledgeable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Personnel were respectful.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Personnel understood my needs.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Personnel went the extra mile to meet my needs.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. In the end, I consider that the work was done correctly.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. In the end, I got what I needed.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. The cost was reasonable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. I consider (SHORT NAME) to be a valuable partner in government operations.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

LEVEL OF IMPORTANCE

Please indicate the level of importance of each the following service aspects:

	Not at all important	Not very important	Neither important nor unimportant	Somewhat important	Very Important
14. The amount of time it took to receive the service(s).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. The amount of time it took to receive a response to my questions/comments.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. The effectiveness of the communications.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. The ease of access to the service(s).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. The provision of instructions to receive the service.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Knowledge of the personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Respectfulness of the personnel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Personnel's understanding of my needs.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Personnel go the extra mile to meet my needs.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. In the end, the work is done correctly.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. In the end, I get what I needed.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. The cost was reasonable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

OVERALL CLIENT SATISFACTION

29. Overall, how satisfied were you with the quality of service you received from the [FULL PROGRAM NAME]?

- | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Very
Dissatisfied | Dissatisfied | Neither Satisfied Nor
Dissatisfied | Satisfied | Very
Satisfied | Don't
Know |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

30. What could have been done to serve you better?

Thank you for your participation. Your opinion is important to us!

Please press the "Submit" button below to send your responses.

Sondage sur la satisfaction de la clientèle du BGPO (GCDocs) 2017-18 - FRANCAIS

Choose language/choisissez la langue : English/Français

Présentation

Le Bureau de gestion des programmes organisationnels BGPO (GCDocs) de la Direction générale des services intégrés (DGSi) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) tient à offrir un excellent service et à améliorer continuellement sa prestation de services.

Le Bureau de gestion des programmes organisationnels BGPO (GCDocs) fournit actuellement à votre ministère des services de soutien et de maintenance de l’empreinte GCDocs et/ou des licences SGDDI, ainsi que des services de secrétariat liés à la gouvernance de GCDocs.

Vous avez été choisi pour participer à un sondage qui nous aidera à évaluer le rendement du BGPO (GCDocs) à titre de fournisseur de services ainsi qu’à déterminer les améliorations nécessaires.

Le sondage est mené par le Groupe de recherche Environics pour la Direction générale des Services intégrés (DGSi). Il vous faudra environ dix minutes pour répondre au sondage. Vos réponses sont très importantes pour nous.

En participant au sondage, vous nous donnez l’autorisation d’utiliser vos réponses dans l’analyse des données recueillies. Les résultats du sondage seront présentés de manière globale seulement. Nous ne diffuserons pas de résultats par ministère ou organisme.

Si vous avez des questions, veuillez envoyer un courriel à SSIsurvey-sondageSP@environics.ca

Veuillez remplir le questionnaire et le soumettre d’ici **le 2 mars 2018**. Merci de votre participation.

Sylvie Séguin-Brant
Directrice générale
Secteur des solutions d’entreprise
Direction générale des services intégrés
Services publics et Approvisionnement Canada

Énoncé de confidentialité

Les renseignements personnels sont recueillis sur une base volontaire en vertu de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#) et conformément à la Politique sur les communications et l’image de marque du gouvernement du Canada. Les données anonymes sont utilisées par la Direction générale des services intégrés (DGSi) de Services publics et Approvisionnement Canada aux fins d’évaluer la satisfaction de la clientèle. Les renseignements personnels sont décrits dans les Fichiers de renseignements personnels ordinaires [Communications publiques, 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](#).

SHORT NAME:

BGPO (GCDocs)

NOM COMPLET :

GCDocs/BGPO : Bureau de gestion de programmes organisationnels BGPO (GCDocs) de la Direction générale des services intégrés (DGSI) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

A. Nom du ministère ou de l'organisme :

- (DROP DOWN LIST)
- Mon ministère ou organisme n'est pas dans la liste

B. Si votre ministère ou organisme ne figurait pas dans le menu déroulant dans la question précédente, veuillez l'indiquer ici :

NIVEAU DE SATISFACTION

Veuillez noter la mesure dans laquelle vous êtes satisfait ou insatisfait avec chacun des aspects du service que vous avez reçu(s) du [FULL PROGRAM NAME]:

Veuillez inscrire une réponse pour chaque rangée.

	Très insatisfait(e)	Insatisfait(e)	Ni satisfait(e), ni insatisfait(e)	Satisfait(e)	Très satisfait(e)	S.O.	Ne sais pas
26. Le temps d'attente pour recevoir le(s) service(s).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Le temps d'attente pour obtenir une réponse à mes question(s) ou commentaire(s).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. L'efficacité des communications.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. La facilité d'accès au(x) service(s).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Veillez noter la mesure dans laquelle vous êtes en accord ou en désaccord avec chacune des affirmations suivantes sur le(s) service(s) que vous avez reçu(s) du [FULL PROGRAM NAME] :

	Fortement en désaccord	En désaccord	Ni en accord, ni en désaccord	En accord	Fortement en accord	S.O.	Ne sais pas
30. J'ai reçu toutes les mesures nécessaires pour obtenir le(s) service(s).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Le personnel est bien informé.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Le personnel est respectueux.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Le personnel comprend mes besoins.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. Le personnel a fait des efforts particuliers pour répondre à mes besoins.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Au bout du compte, je considère que le travail a été accompli correctement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. Finalement, j'ai obtenu ce dont j'avais besoin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. Le coût était raisonnable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. Je considère que [SHORT NAME] comme un partenaire précieux pour les opérations du gouvernement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

NIVEAU D'IMPORTANCE

Veillez indiquer le niveau d'importance que vous attribuez à chaque aspect de service :

	Pas du tout important	Pas très important	Ni l'un ni l'autre	Assez important	Très important
39. Le temps d'attente pour recevoir le(s) service(s).	<input type="radio"/>				
40. Le temps d'attente pour obtenir une réponse à mes question(s) ou commentaire(s).	<input type="radio"/>				
41. L'efficacité des communications.	<input type="radio"/>				
42. La facilité d'accès au(x) service(s).	<input type="radio"/>				
43. Recevoir toutes les mesures nécessaires pour obtenir le(s) service(s).	<input type="radio"/>				
44. Le personnel soit bien informé.	<input type="radio"/>				
45. Le personnel soit respectueux.	<input type="radio"/>				
46. Le personnel comprenne mes besoins.	<input type="radio"/>				
47. Le personnel fasse des efforts particuliers pour répondre à mes besoins.	<input type="radio"/>				
48. Au bout du compte, que le travail soit accompli correctement.	<input type="radio"/>				
49. Finalement, que j'obtienne ce dont j'avais besoin.	<input type="radio"/>				
50. Le coût soit raisonnable.	<input type="radio"/>				

SATISFACTION GLOBALE DE LA CLIENTÈLE

29. Quel est votre niveau de satisfaction global à l'égard de la qualité du service que vous avez reçu du [FULL PROGRAM NAME]?

- | | | | | | |
|------------------------|-----------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Très
insatisfait(e) | Insatisfait(e) | Ni satisfait(e), ni
insatisfait(e) | Satisfait(e) | Très
satisfait(e) | Je ne
sais
pas |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

30. Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour mieux vous servir ?

Merci de votre participation. Votre opinion est importante pour nous!

Veuillez cliquer sur le bouton "Soumettre" ci-dessous pour envoyer vos réponses.

Appendice C : Diffusion de l'invitation et rappels

2017-18 GCDocs EPMO Client Satisfaction Survey // Sondage sur la satisfaction de la clientèle du BGPO (GCDocs) 2017-18

(la version française suit)

The GCDocs Enterprise Program Management Office (EPMO) within the Integrated Services Branch (ISB), Public Services and Procurement Canada (PSPC) is committed to providing excellent service and to the continuous improvement of its service delivery. The GCDocs EPMO is currently providing your organization with supplier management and application solution services for the maintenance and support of GCDocs and/or RDIMS licenses as well as secretariat services related to the GCDocs Governance.

You have been identified to participate in a survey to help us understand how GCDocs EPMO is performing as a service provider and to identify areas for improvement. It is expected that the survey will take about 10 minutes to complete. Your responses to the questionnaire are very important to us. The survey is being conducted by Environics Research Group on behalf of the Integrated Services Branch (ISB).

By participating in the survey you are giving permission to use your responses in the analysis of the data collected. Responses to this survey will be reported in aggregate form only. We will not report results by department or agency.

Should you encounter any issues while clicking to launch the survey, open your internet browser first, then copy and paste the survey link directly into the internet browser. If you continue to have issues, please contact SSIsurvey-sondageISP@environics.ca.

Please complete the survey questionnaire and submit it by March 2, 2018.

Click this link to complete the survey:

Thank you for your participation. Your opinion is important to us!

Sylvie Séguin-Brandt
Director General
Enterprise Solutions Sector
Integrated Services Branch
Public Services and Procurement Canada

Please note that this survey is registered with the Research Registration System maintained by the Marketing Research and Intelligence Association (MRIA); the registration status of the survey can be verified at << link>>.

Privacy Notice

Provision of the personal information is collected on a voluntary basis pursuant to the [Financial Administration Act](#) and in accordance with the Policy on Communications and Federal Identity of the Government of Canada. The anonymous data will be used by the Integrated Services Branch (ISB) of Public Services and Procurement Canada for the purpose of evaluating client satisfaction. The personal information is described in the Standard Personal Information Banks [Public Communications PSU 914](#). Your personal information is protected, used, and disclosed in accordance with the [Privacy Act](#). **Do not disclose unnecessary confidential information about yourself or other individuals.**

If you require clarification about this notice, you can contact the Director, Access to Information and Privacy by email at AIPRP.ATIP@tpsgc-pwgsc.gc.ca; by phone at 873-469-3721, or by regular mail at the following address: Director, Access to Information

and Privacy, Place du Portage, Phase III, 5C1, 11 Laurier St, 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](#).

*** **

Le Bureau de gestion des programmes organisationnels BGPO (GCDocs) de la Direction générale des services intégrés (DGSi) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) tient à offrir un excellent service et à améliorer continuellement sa prestation de services.

Le Bureau de gestion des programmes organisationnels BGPO (GCDocs) fournit actuellement à votre ministère des services de soutien et de maintenance de l’empreinte GCDocs et/ou des licences SGDDI, ainsi que des services de secrétariat liés à la gouvernance de GCDocs.

Vous avez été choisi pour participer à un sondage qui nous aidera à évaluer le rendement du BGPO (GCDocs) à titre de fournisseur de services ainsi qu’à déterminer les améliorations nécessaires. Il vous faudra environ dix minutes pour répondre au sondage. Vos réponses sont très importantes pour nous. Le sondage est mené par le Groupe de recherche Environics pour la Direction générale des Services intégrés (DGSi).

En participant au sondage, vous nous donnez l’autorisation d’utiliser vos réponses dans l’analyse des données recueillies. Les résultats du sondage seront présentés de manière globale seulement. Nous ne diffuserons pas de résultats par ministère ou organisme.

Si vous éprouvez des difficultés en cliquant sur le lien du sondage, ouvrez votre navigateur Internet d’abord, ensuite copiez et collez le lien du sondage directement dans le navigateur Internet. Si des problèmes persistent, veuillez communiquer avec SSIsurvey-sondageSP@environics.ca.

Veillez remplir le questionnaire du sondage et le soumettre d’ici le 2 mars 2018.

Cliquez sur ce lien pour répondre au sondage :

Merci de votre participation. Votre opinion est importante pour nous!

Sylvie Séguin-Brandt
Directrice générale
Secteur des solutions d’entreprise
Direction générale des services intégrés
Services publics et Approvisionnement Canada

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 suivante : << lien >>.

Énoncé de confidentialité

Les renseignements personnels sont recueillis sur une base volontaire en vertu de la [Loi sur la gestion des finances publiques](#) et conformément à la Politique sur les communications et l’image de marque du gouvernement du Canada. Les données anonymes sont utilisées par la Direction générale des services intégrés (DGSi) de Services publics et Approvisionnement Canada aux fins d’évaluer la satisfaction de la clientèle. Les renseignements personnels sont décrits dans les Fichiers de renseignements personnels ordinaires [Communications publiques, 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](#).

Subject: Survey: Your participation is vital in evaluating client satisfaction! // Sondage : Votre participation est essentielle pour évaluer la satisfaction de la clientèle!

2017-18 GCDocs EPMO Client Satisfaction Survey // Sondage de 2017-18 sur la satisfaction de la clientèle du BGPO (GCDocs)

(la version française suit)

Dear members,

One week ago we sent you an email seeking your feedback to our latest client satisfaction survey. Thanks to all of you who have already provided valuable input. If you have not yet participated, please take a few minutes to do so now by clicking the link below.

Please complete the survey questionnaire and submit it by March 2, 2018.

Your particular responses are vital in helping us evaluate our programs. We really want to know more about our clients, and surveys such as this are the best way to help us align our services with your interests! The survey is being conducted by Environics Research Group on behalf of the Integrated Services Branch (ISB).

Should you encounter any issues while clicking to launch the survey, open your internet browser first, then copy and paste the survey link directly into the internet browser. If you continue to have issues, please contact SSIsurvey-sondage!SP@environics.ca.

Here's the link:

Thank you for your participation!

Sylvie Séguin-Brandt
 Director General
 Enterprise Solutions Sector
 Integrated Services Branch
 Public Services and Procurement Canada

*** **

Chers membres,

Cela fait une semaine depuis que nous vous avons envoyé un sondage cherchant vos commentaires à notre dernier sondage sur la satisfaction de la clientèle. Merci à tous ceux d'entre vous qui ont déjà fourni un apport précieux. Si vous n'avez pas encore participé, veuillez prendre quelques minutes pour le faire maintenant en cliquant sur le lien ci-dessous.

Veuillez remplir le questionnaire du sondage et le soumettre d'ici le 2 mars 2018.

Vos réponses particulières sont essentielles pour nous aider à évaluer nos programmes. Nous voulons vraiment en savoir plus sur nos clients, et un sondage comme celui-ci est le meilleur moyen de nous aider à aligner nos services avec vos intérêts! Le sondage est mené par le Groupe de recherche Environics pour la Direction générale des Services intégrés (DGSi).

Si vous éprouvez des difficultés en cliquant sur le lien du sondage, ouvrez votre navigateur Internet d'abord, ensuite copiez et collez le lien du sondage directement dans le navigateur Internet. Si des problèmes persistent, veuillez communiquer avec SSIsurvey-sondage!SP@environics.ca.

Voici le lien :

Merci de votre participation!

Sylvie Séguin-Brandt
Directeur général
Secteur des solutions d'entreprise
Direction générale des services intégrés
Services publics et Approvisionnement Canada

Appendice D: Ministères et agences inclus dans le sondage

The 43 federal departments and agencies below are represented in the 27 responses to the survey.

Administrative Tribunals Support Service of Canada
Agriculture and Agri-Food Canada
Atlantic Canada Opportunities Agency
Canada Border Services Agency
Canada Economic Development for Quebec Regions
Canada Revenue Agency
Canada School of Public Service
Canadian Dairy Commission
Canadian Food Inspection Agency
Canadian Heritage
Canadian Institutes of Health Research
Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission
Canadian Transportation Agency
Chief Electoral Officer (Office of the)
Commissioner for Federal Judicial Affairs Canada (Office of the)
Commissioner of Official Languages (Office of the)
Communications Security Establishment Canada
Courts Administration Service
Elections Canada
Employment and Social Development Canada
Federal Economic Development Agency for Southern Ontario
Financial Transactions and Reports Analysis Centre of Canada
Fisheries and Oceans Canada
Global Affairs Canada
Governor General of Canada
Health Canada
Indigenous and Northern Affairs Canada
Infrastructure Canada
Innovation, Science and Economic Development Canada
Justice Canada (Department of)
Library and Archives Canada
National Defence
National Energy Board
National Research Council Canada
Natural Resources Canada
Public Prosecution Service of Canada
Public Service Commission of Canada
Public Services and Procurement Canada
Royal Canadian Mounted Police
Shared Services Canada
Transport Canada
Treasury Board of Canada Secretariat
Veterans Affairs Canada