

ENVIRONICS

RESEARCH

Secteur de l'Intégration des services partagés 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
FreeBalance	3
A. Échelle de la satisfaction globale	3
B. Satisfaction à l'égard des attributs de service.....	3
C. L'accord avec les énoncés concernant les services reçus	4
D. L'importance des aspects du service.....	5
E. L'analyse des quadrants – satisfaction par rapport à l'importance	6
F. Suggestions pour améliorer les services	7
G. Suggestions pour l'amélioration de la valeur en argent	7
SIFM	8
A. Échelle de satisfaction globale	8
B. Satisfaction à l'égard des attributs de service.....	8
C. L'accord avec les énoncés concernant les services reçus	9
D. L'importance des aspects du service.....	10
E. L'analyse des quadrants – satisfaction par rapport à l'importance	11
F. Suggestions pour améliorer les services	12
G. Suggestions pour l'amélioration de la valeur en argent	13
SPGC	15
A. Échelle de la satisfaction globale	15
B. Satisfaction à l'égard des attributs de service.....	15
C. L'accord avec les énoncés concernant les services reçus	16
D. L'importance des aspects du service.....	17
E. L'analyse des quadrants – satisfaction par rapport à l'importance	18
F. Suggestions pour améliorer les services	19
Conclusions et recommandations	21
Appendice A : Méthodologie	22
Appendice B : Instrument de sondage (anglais et français)	24
Appendice C : Diffusion de l'invitation et rappels	38
Appendice D: Ministères et agences inclus dans le sondage	50



Sommaire

Contexte et objectif

Le secteur de l'Intégration des services partagés (ISP) offre le soutien et la gestion de programmes intégrés à divers ministères et organismes qui utilisent les systèmes partagés en matière de finances et de systèmes de gestion du matériel. L'ISP effectue régulièrement des recherches pour mesurer la satisfaction de la clientèle, dont les résultats d'informer l'indicateur de rendement des exigences de l'ISP 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 des programmes de l'ISP.

Méthodologie

Environics a mené un sondage en ligne avec 64 clients de l'ISP, 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 303 contacts fournis par l'ISP. 64 réponses ont été reçues, pour un taux de réponse calculé de 22 %.

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 Système intégré des finances et du matériel (SIFM), FreeBalance et la Solution partagée de gestion des cas (SPGC).

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 aux politiques, directives et normes de protection des renseignements personnels du SPAC.

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, pour cerner les possibilités d'améliorer le service.

Coût de la recherche

Le coût de cette recherche était au montant de 26 386,08 \$ (TVH incluse).

Principales constatations

Les clients des programmes de l'ISP 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 compris. En général, les clients de FreeBalance et du SPGC sont les plus susceptibles d'indiquer leur niveau de satisfaction à l'égard des attributs de service spécifiques qui correspondent à leur importance. Les clients du SIFM sont les moins susceptibles d'exprimer la satisfaction à plusieurs caractéristiques de service important.

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 SPAC : 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

FreeBalance

A. Échelle de la satisfaction globale

Tous les 18 clients de FreeBalance indiquent qu'ils sont satisfaits de la qualité du service reçu du programme, en plus d'être très satisfaits.

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

	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Très satisfait
FreeBalance (n=18)	-	-	-	5	13

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

Presque tous les clients de FreeBalance expriment leur satisfaction avec quatre attributs de service.

Satisfaction à l'égard des attributs de service

	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Très satisfait	Ne sais pas
Le temps requis pour obtenir le service	-	-	-	5	12	1
Le temps requis pour recevoir une réponse à mes questions/ commentaires	-	-	-	6	11	1
L'efficacité des communications	-	-	1	5	11	1
La facilité d'accès au(x) service(s)	-	-	3	2	12	1

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

Les clients de FreeBalance sont en grande partie d'accord avec chacun des neuf déclarations de prestation de services, surtout que les employés ont été respectueux.

L'accord avec les énoncés concernant les services reçus

	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Très satisfait	Ne sais pas
J'ai été fourni(e) avec toutes les informations nécessaires pour recevoir le(s) service(s)	-	-	-	9	8	1
Le personnel était bien renseigné	-	-	-	5	12	1
Le personnel était respectueux	-	-	-	2	15	1
Le personnel a compris mes besoins	-	-	1	7	9	1
Le personnel a fait un effort supplémentaire pour rencontrer mes besoins	-	-	1	5	11	1
En fin de compte, je considère que le travail a été fait correctement	-	-	-	8	9	1
En fin de compte, j'ai reçu ce que j'avais besoin	-	-	2	8	7	1
Le coût était raisonnable	-	-	2	4	7	5
Je considère FreeBalance comme partenaire précieux pour les opérations gouvernementales	-	-	1	6	11	-

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

Les clients de FreeBalance estiment que tous les aspects sont au moins quelque peu important, mais sont plus susceptibles de dire le travail accompli correctement est très important.

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	-	-	-	10	8
Le temps qu'il a fallu pour recevoir une réponse à mes questions / commentaires	-	-	1	10	7
L'efficacité des communications	-	-	2	7	9
La facilité d'accès aux services	-	-	2	8	8
La prestation d'instructions pour recevoir le service	-		1	10	7
Le personnel était bien renseigné	-		-	8	10
Le personnel était respectueux	-		-	7	11
Le personnel a compris mes besoins	-		-	7	11
Le personnel a fait un effort supplémentaire pour rencontrer mes besoins	-		-	9	9
En fin de compte, je considère que le travail a été fait correctement	-		-	4	14
En fin de compte, j'ai reçu ce que j'avais besoin	-		-	6	12
Le coût était raisonnable	-		5	5	8

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.

FreeBalance 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>Comprennent mes besoins</i></p> <p><i>Reçu ce que j'avais besoin</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 personnel est renseigné</i></p> <p><i>Le personnel est respectueux</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>Les instructions fournies pour recevoir le service</i></p> <p><i>Coût raisonnable</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 temps de recevoir une réponse aux questions</i></p> <p><i>L'efficacité des communications</i></p> <p><i>Le temps requis pour recevoir le service</i></p> <p><i>La facilité d'accès</i></p> <p><i>Est allé au-delà des attentes</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

Des suggestions pour améliorer les services de FreeBalance comprennent un portail central, l'amélioration des services de langue française, un service plus rapide, et une meilleure coordination avec d'autres organismes.

Établir un portail central de FreeBalance, avec les renseignements contenus dans chaque section où les personnes-ressources du ministère peuvent aller récupérer de l'information ou effectuer la recherche.

Il faut continuer à être vigilant pour que le groupe ne s'approprie pas des rôles qui appartiennent au FMT.

Mieux interpréter les besoins du président afin de réduire le temps des exigences de la présidence du groupe FB.

Parfois obtenir le service en français n'est pas évident. Bien que je parle bien l'anglais, cela complique les discussions lorsqu'on ne connaît pas nécessairement les termes techniques dans l'autre langue. En somme, j'ai eu un bon service, c'est seulement que cela prend plus de temps pour que nous nous comprenions tous clairement.

Une meilleure coordination avec le bureau du contrôleur général concernant la Solution de gestion des finances et du matériel du gouvernement du Canada. Essentiellement, l'expertise et les ressources du Bureau du programme de FreeBalance auraient dû ou devraient être transférées vers la solution puisque ceci est la priorité du gouvernement du Canada.

Venir travailler à notre lieu de travail plus rapidement.

Je n'ai pas directement utilisé le service, mais mon personnel l'a fait. La qualité du service est importante [...] cependant, je n'ai pas été en mesure de répondre directement sur la façon dont le service a été livré.

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

G. Suggestions pour l'amélioration de la valeur en argent

Les commentaires pour la valeur en argent de FreeBalance essentiellement reflètent les autres commentaires pour l'amélioration.

Réduire le temps des exigences du président du groupe FB.

Essentiellement, l'expertise et les ressources du Bureau du programme de FreeBalance aurait dû ou devraient être transférées vers la solution (GCFM) puisque ceci est la priorité du gouvernement du Canada.

Excellent rapport qualité-prix.

Rien de plus. Je suis satisfaite.

La valeur en argent est satisfaisante.

31. *Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour augmenter la valeur en argent?*

SIFM

A. Échelle de satisfaction globale

Les 22 clients du SIFM qui ont répondu au sondage sont répartis dans leur évaluation de la satisfaction globale à l'égard des services reçus. Onze sont satisfaits dans une certaine mesure, huit sont insatisfaits, et trois sont neutres.

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

	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Très satisfait
SIFM (n=22)	3	5	3	10	1

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

Bien que la majorité des clients sont satisfaits du SIFM dans une certaine mesure avec chacune des quatre caractéristiques de service, ils sont plus susceptibles d'être convaincus que très satisfaits. Un nombre remarquable sont insatisfaits du temps qu'il a fallu pour recevoir le service et l'efficacité des communications.

Satisfaction à l'égard des attributs de service

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

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

Une faible majorité des clients sont satisfaits du SIFM dans une certaine mesure avec sept des neuf aspects de service, mais, encore une fois, sont plus susceptibles d'être convaincus que très satisfaits. Les clients sont plus susceptibles de convenir dans une certaine mesure, que les membres du personnel ont été respectueux ou bien informé, et que le SIFM est un partenaire précieux. Ils sont moins enclins à être d'accord avec le personnel a fait un effort supplémentaire ou que le coût était raisonnable et notamment les chiffres en désaccord dans une certaine mesure, que le travail a été fait correctement.

L'accord avec les énoncés concernant les services reçus

	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Très satisfait	Ne sais pas	Pas applicable
J'ai été fourni(e) avec toutes les informations nécessaires pour recevoir le(s) service(s)	-	3	7	8	3	-	1
Le personnel était bien renseigné	-	3	4	12	3	-	-
Le personnel était respectueux	-	-	2	13	7	-	-
Le personnel a compris mes besoins	3	1	5	10	3	-	-
Le personnel a fait un effort supplémentaire pour rencontrer mes besoins	2	4	6	8	-	-	2
En fin de compte, je considère que le travail a été fait correctement	1	7	2	9	3	-	-
En fin de compte, j'ai reçu ce que j'avais besoin	4	1	6	10	1	-	-
Le coût était raisonnable	3	4	3	5	1	1	5
Je considère le SIFM comme partenaire précieux pour les opérations gouvernementales	3	3	1	7	8	-	-

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

Les clients du SIFM sont les plus susceptibles de dire qu'il est très important de comprendre leurs besoins et leurs employés sont renseignés; ils sont moins susceptibles de dire la prestation de directives ou d'aller au-delà des attentes est très important.

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	1	-	-	7	14
Le temps qu'il a fallu pour recevoir une réponse à mes questions / commentaires	1	-	1	10	10
L'efficacité des communications	1	-	1	7	13
La facilité d'accès aux services	1	-	-	12	9
La prestation d'instructions pour recevoir le service	2	-	2	12	6
Le personnel était bien renseigné	-	-	-	7	15
Le personnel était respectueux	-	-	-	9	13
Le personnel a compris mes besoins	-	-	-	4	18
Le personnel a fait un effort supplémentaire pour rencontrer mes besoins	-	-	4	11	7
En fin de compte, je considère que le travail a été fait correctement	-	-	1	5	16
En fin de compte, j'ai reçu ce que j'avais besoin	-	1	1	8	12
Le coût était raisonnable	1	1	5	4	11

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.

Il y a plusieurs caractéristiques de service pour lequel seul un petit nombre de clients du SIFM (de un à trois) indiquent qu'ils sont très satisfaits, mais pour lesquels une importance plus élevée est attribuée (voir quadrant supérieur gauche du tableau ci-dessous). Le SIFM devrait se concentrer sur les ressources, et dans la mesure du possible sur l'amélioration dans ces domaines.

<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>Comprennent mes besoins</i></p> <p><i>Le travail a été fait correctement</i></p> <p><i>Le personnel est renseigné</i></p> <p><i>L'efficacité des communications</i></p> <p><i>Coût raisonnable</i></p> <p><i>Reçu ce que j'avais besoin</i></p> <p><i>Le temps requis pour recevoir le service</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 personnel est respectueux</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>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>La facilité d'accès</i></p> <p><i>Le temps de recevoir une réponse aux questions</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

Reflétant les cotes de satisfaction inférieures, la plupart des commentaires comprennent le besoin de plus de personnel, améliorer les communications et de reddition de comptes, plus de clarté et de la coordination, une meilleure prestation de service des tiers, et certains demandent à repenser ou éliminer ce service.

Améliorer les communications et le temps de réponse.

S'assurer que le personnel du Bureau a une bonne compréhension des défis que doivent relever les ministères en termes de leurs systèmes. Le mieux informé qu'ils sont, le mieux qu'ils puissent traduire des demandes ministérielles en vue des résultats significatifs pour les ministères.

Partager les billets d'information ouverts / réponses aux représentants membres du groupe de concertation pour augmenter l'apprentissage et l'échange de renseignements entre les membres.

L'innovation, des services de grande qualité, l'entreprise manque des services du SIFM. Le plus petit dénominateur commun de l'approche et l'attitude n'a pas servi les besoins des clients, en particulier les grands ministères.

Fournir une liste des ressources clés. Le transfert des connaissances sur les dossiers. Un service uniforme.

Je sais qu'il manque du personnel mais l'impact ne devrait pas trop se faire sentir.

L'établissement de meilleurs processus pour permettre aux équipes d'être proactives en ce qui concerne les modifications apportées aux politiques qui ont une incidence sur le système.

Avoir des leaders qui démontrent de l'empathie pour leurs clients. Les leaders qui traitent les gens avec respect et dignité dans le meilleur intérêt du Canada.

De mieux comprendre les besoins du client.

Améliorer le temps de réponse.

Une meilleure stratégie de prestation de services.

Plus de reddition de comptes pour les ressources - deux ETP et les finances, les dépenses prévues et les dépenses réelles.

Une meilleure communication; éviter de longs retards, baisse du tableau.

Plus de communications proactives aux ministères avec les changements provenant des organismes centraux.

Plus de clarté autour du SIFM de R et R en ce qui concerne l'ESF et licences du gouvernement du Canada.

Assurer l'optimisation des ressources au moment de proposer des améliorations et des mises à niveau et l'harmonisation de l'ESF.

Répondre plus rapidement, avec précision et être plus intéressé à donner ce qui est demandé.

S'assurer que les fournisseurs de service sont au courant des normes de service et les services à fournir, les rôles et les responsabilités. De plus, fournir des communiqués clairs aux clients.

Le mandat du SIFM s'est détérioré au cours des dernières années. Il n'y a plus qu'une seule vision convaincante pour le groupe. Au lieu de cela, il a déménagé de son intention originale pour devenir un substitut à l'initiative de TGF du SCT. Le leadership du SIFM doit présenter à ses clients un mandat clair et sa vision pour l'acceptation et le soutien du service par la composition ou de la suppression du groupe.

Vous avez fourni du bon service.

Prendre en compte les commentaires sur les différentes approches pour la prestation de services. Installer des systèmes additionnels. ECC / SOLMAN ne sont pas à la très fine pointe. Pourrait être temps de se débarrasser du SIFM...

Les services reçus de l'ISP sont bons. Cependant, les services reçus de tierces parties (S-CIO Direction générale) est inacceptable; dans la qualité des services, l'exactitude de l'information ou des travaux effectués et la rapidité de la prestation des services.

Avoir plus de personnel pour répondre à des questions plus rapidement.

Peut-être que certaines questions pourraient avoir été traitées un peu plus rapidement.

L'analyse pour aider le ministère dans la prise de décisions devrait être améliorée; par exemple avant un vote ou pour aider à établir une demande de changement.

Les communications internes entre Sigma, les finances et la DDPI du SPAC doivent être mieux gérés. Cela devrait être transparent pour le client et il ne l'est très certainement pas. Cela cause des retards importants dans la version finale des solutions à notre ministère et est l'une des principales causes de frustration pour tous les niveaux de notre ministère.

Tout est bien géré.

Le service fourni par le bureau du programme du SIFM pour appuyer l'acquisition de licences SAP pour le groupe de concertation de l'AAC a été excellent. La fonction du secrétariat pour le groupe de concertation du SIFM est bien faite. Toutefois, la valeur du bureau du programme du SIFM pour appuyer le groupe de concertation du SIFM n'est plus présente. Bien que ce soit en grande partie en raison de la clarté de la vision et l'orientation du groupe de concertation du SIFM, il est également le résultat d'un modèle de prestation de services inefficaces du bureau du programme du SIFM.

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

G. Suggestions pour l'amélioration de la valeur en argent

La valeur en argent comprend les appels pour plus de gains en efficacité, réduire les coûts d'administration et le souci du service à la clientèle, améliorer la rapidité, et un examen du mandat.

Avoir des personnes compétentes disponibles.

La transformation de la gestion financière et le groupe de concertation rivalisent pour le même financement. La planification à long terme de l'agent de concertation avec les ministères membres devient de plus en plus essentielle pour garantir que les fonds sont dépensés à la bonne place au cours des cinq prochaines années.

Déterminer la façon dont est investi dans chaque offre de service qui en bénéficie.

Cibler annuellement des améliorations de l'efficacité et le rapport de leur réalisation.

Pour chaque entreprise, de comprendre l'objectif, le coût budgété et confirmer avec les membres du groupe de concertation qu'ils appuient cet engagement et ensuite le rapport sur les dépenses réelles (le temps, la portée et les coûts).

Souci du service à la clientèle, des normes élevées, l'innovation, l'administration moins le coût.

Je ne touche pas à ce côté.

Bon équilibre de gouvernance et des effectifs.

Être en harmonie avec l'initiative de l'ensemble du gouvernement, plus particulièrement en ce qui concerne les répercussions sur le système.

Jouer le rôle proactif au nom du groupe de concertation.

Le financement des dépenses dans le cadre des projets de valeur pour les membres. Assurer que les projets sont bien gérés et les résultats attendus sont atteints.

Installer de nouveaux produits SAP.

Fournir des solutions en temps opportun.

L'établissement du processus des priorités devrait être amélioré. L'analyse des répercussions pourrait être améliorée.

D'autres personnes qui ont une expérience significative avec la configuration et mise en œuvre de SAP dans l'ensemble du gouvernement (non seulement le SPAC) serait de fournir un plus large éventail de points de vue et d'opinions pour éventuellement mener à une meilleure expérience des clients.

Le modèle d'établissement des coûts doit être révisé – il devrait y avoir une combinaison de paramètres au-delà de la grandeur du ministère, et les ministères organisés ne devraient pas obtenir une telle « pause ».

Pour accroître la valeur pour l'argent, le mandat du Bureau du programme du SIFM et le modèle de prestation de services doit être redéfini. Malheureusement, les incertitudes entourant les activités de TGF et les échéanciers, et la clarté de la vision et de l'orientation du groupe de concertation du SIFM, ont fait cet effort difficile.

31. *Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour accroître la valeur pour l'argent?*

SPGC

A. Échelle de la satisfaction globale

La majorité des 24 clients du SPGC sondés sont satisfaits du service reçu.

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

	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Très satisfait	Très insatisfait
SPGC (n=24)	-	1	3	10	9	1

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

Les clients du SPGC sont généralement satisfaits de quatre attributs de service, plus particulièrement l'efficacité des communications. Une forte satisfaction est plus faible pour la facilité d'accès.

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	-	1	3	5	12	3
Le temps requis pour recevoir une réponse à mes questions/ commentaires	-	-	2	9	12	1
L'efficacité des communications	-	-	1	8	14	1
La facilité d'accès au(x) service(s)	-	-	1	12	6	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

Les clients du SPGC en grande partie sont d'accord avec chacun des huit énoncés concernant les services reçus, mais sont les plus enclins à être d'accord avec les employés qui sont bien informés et respectueux, et qu'en fin de compte, ils ont obtenu ce dont ils avaient besoin.

L'accord avec les énoncés concernant les services reçus

	Très insatisfait	Insatisfait	Ni satisfait, ni insatisfait	Satisfait	Très satisfait	Très insatisfait
J'ai été fourni(e) avec toutes les informations nécessaires pour recevoir le(s) service(s)	-	-	3	5	10	6
Le personnel était bien renseigné	-	-	1	10	11	2
Le personnel était respectueux	-	-	1	5	16	2
Le personnel a compris mes besoins	-	1	3	8	10	2
Le personnel a fait un effort supplémentaire pour rencontrer mes besoins	-	1	5	8	8	2
En fin de compte, je considère que le travail a été fait correctement	-	-	3	9	9	3
En fin de compte, j'ai reçu ce que j'avais besoin	-	1	1	12	9	1
Je considère SPGC comme partenaire précieux pour les opérations gouvernementales	-	1	3	7	13	-

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

Les clients du SPGC trouvent tous les onze aspects de service à être important, mais les grandes priorités sont qu'en fin de compte, le travail est fait correctement et ils obtiennent ce dont ils ont besoin, ainsi que le temps nécessaire pour recevoir le service.

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	-	-	-	5	19
Le temps qu'il a fallu pour recevoir une réponse à mes questions / commentaires	-	-	-	8	16
L'efficacité des communications	-	-	-	8	16
La facilité d'accès aux services	-	-	-	9	15
La prestation d'instructions pour recevoir le service	-	-	1	7	16
Le personnel était bien renseigné	-	-	1	7	16
Le personnel était respectueux	-	-	-	9	15
Le personnel a compris mes besoins	-	-	1	6	17
Le personnel a fait un effort supplémentaire pour rencontrer mes besoins	-	-	3	12	9
En fin de compte, je considère que le travail a été fait correctement	-	-	-	4	20
En fin de compte, j'ai reçu ce que j'avais besoin	-	-	-	5	19

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.

Le SPGC se classe très bien dans cette analyse, avec de nombreux services correspondant aux attentes. Il n'y a que des lacunes mineures dans quelques zones (voir le quadrant supérieur gauche). Le programme devrait continuer à s'assurer que le travail est fait correctement, que les besoins des clients sont compris et qu'ils obtiennent ce dont ils ont besoin, et que l'accès est aussi facile que possible et les instructions sur la façon d'obtenir le service sont claires.

<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><i>La facilité d'accès</i></p> <p><i>Les instructions fournies pour recevoir le service</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><i>Le personnel est renseigné</i></p> <p><i>Le temps de recevoir une réponse aux questions</i></p> <p><i>Le personnel est respectueux</i></p> <p><i>L'efficacité des communications</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>Est allé au-delà des attentes</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>n/a</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

Des suggestions d'améliorations dès le départ incluent plus de temps pour la planification et la budgétisation, l'amélioration des communications, le service des mises à niveau et des améliorations Admin, des améliorations dans les délais de réponse et réduire les coûts.

Je n'ai vraiment pas de commentaires. Le groupe et le service ont été très attentifs à nos besoins.

Nous sommes actuellement hébergés sur le site donc jusqu'à ce que nous sommes hébergés à SPGC, pas grand-chose à commenter.

Trier des problèmes avec le Service Desk perdre la trace des éléments envoyés à eux. Plus de FY17-18, j'ai eu 3 billets qui ont disparu et je n'ai reçu aucune réponse quand j'avais envoyé une demande de suivi pour l'action sur le billet d'origine. J'ai finalement eu à transmettre ma demande directement aux membres de l'équipe du SPGC afin d'obtenir l'action demandée.

Les services sont médiés par le service informatique du CNRC. Je suis un utilisateur final et responsable des logiciels hébergés sur vos serveurs. J'ai été impressionné par le niveau de service SSC lorsque nous avons couru dans les problèmes de serveur. Bien joué!

Nous aimerions voir un environnement automatisé actualiser.

Mieux planifier les coûts.

Planifiez les mises à niveau vers le service plus rapidement.

Fournir une assistance technique plus grande sur l'intégration avec d'autres services.

Relier le travail du SPGC avec les options de plus en plus disponibles d'hébergement de nuage serait très bénéfique à l'avenir.

Coût des licences d'entretien et de soutien.

Le modèle de coût pour les ministères qui n'exploitent que le modèle de licence négocié avec Microsoft ne reflète pas les services reçus.

SPGC helpdesk réponses parfois pris une semaine. Devrait être améliorée.

Temps pour résoudre l'interruption de l'intégration de courrier électronique entre SPGC et Exchange Server a pris des mois, une fois escaladé plusieurs fois la cause racine a été tracée au problème de configuration réseau SSC. Cela aurait dû être résolu plus rapidement.

Cela aiderait si le protocole d'entente indiquait des coûts au cours de la première moitié de l'exercice et qu'un délai suffisant est accordé pour obtenir les approbations financières.

Création d'une enclave de sécurité publique pour soutenir les besoins de classification de prot B +.

Il fonctionne bien.

Offrir plus de souplesse dans la planification des activités majeures (exemples). Les ministères clients ne devraient pas se faire dire quand les activités doivent se produire et ne pas avoir le choix des dates.

La provision pour Dynamics 365 a fini par prendre un peu plus longtemps que prévu. Cela a abouti à une déconnexion sur les comptes utilisateur en mesure d'utiliser le service de cette financière-ce qui s'est traduit par un désaccord financier sur ce qui était une compensation appropriée pour le service. Nous devons être plus clairs sur les services à la compensation et avoir défini des conditions contractuelles qui rendent le contrat explicite.

Lorsque vous cherchez des conseils du SPGC, besoin d'avoir une réponse approfondie ou plus complète avec quelques types d'exemples et de contact pour d'autres qui l'ont déjà fait.

Nous sommes en cours de discussions concernant les coûts pour l'année prochaine. Une meilleure planification de l'avance aurait été très bénéfique.

Tout d'abord, un élément qui a été très bien fait-la session de planification de décembre a été bien pensé et exécuté (ministère) a constaté que le processus s'est très bien déroulé, les déploiements ont été effectués rapidement. Le processus budgétaire annuel est encore problématique puisque nous n'avons pas encore reçu l'allocation budgétaire (ministère) pour la prochaine AF. Alors que nous avons vu le projet de budget global en janvier, nous avons pensé que nous obtiendrions notre allocation peu de temps après la réunion. Sans les détails de l'équipe du programme SPGC sur notre allocation SPGC, nous avons dû faire notre propre estimation et (ministère) devra tenir à la taille de cette estimation.

Le protocole d'entente et les détails auraient dû être fournis plus tôt dans l'année. Plus de temps nécessaire pour signer et retourner le protocole d'entente, car il doit être acheminé à notre PDG. L'accent est mis davantage sur les solutions existantes aux fonctions courantes de l'entreprise (p. ex., correspondance Exec et AIPRP), qui peuvent être partagées avec d'autres ministères. Les communications des coûts de base, de partage et de projet supplémentaire pourraient être améliorées car il s'agissait manifestement d'une source de confusion pour certains.

Portail Web pour ouvrir des tickets plutôt qu'un format de messagerie vierge à la boîte aux lettres.

Que l'on reconsidère le modèle de licence. Dans notre cas, où notre organisation compte environ 175 personnes et que le nombre d'utilisateurs de CRM varie entre 145 et 155, nous nous devons de payeur pour un total de 300 licences, considérant le modèle actuel qui va de 1 à 150-\$10 200,00 et de 151 à 300-\$20 400,00. Si les tranches étaient plus réduites, de 10 à 20 licences par tranche, nous croyons que ce modèle serait plus flexible et redingote abordable pour de petites organisations comme la nôtre.

Communiquez clairement les heures de début et de fin des fenêtres d'entretien le jour de l'entretien afin que les équipes de soutien soient au courant de la date à laquelle coordonner leurs propres interruptions de service. - S'assurer que les détails nécessaires sont inclus dans les plannings de maintenance (tels que les nouvelles versions en cours d'introduction)

31. *Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour augmenter la valeur en argent?*

Conclusions et recommandations

Les clients des programmes de l'ISP considèrent que les mêmes aspects du service sont très importants: le travail effectué correctement, l'obtention de ce dont ils ont besoin et la compréhension de leurs besoins font partie des priorités identifiées. Le temps est venu de recevoir des réponses aux questions est également d'une importance notable pour les clients du SPGC. Dans l'ensemble, les clients de FreeBalance et du SPGC sont les plus susceptibles d'indiquer un niveau de satisfaction avec des attributs de service spécifiques qui correspondent à leur importance correspondante. Les clients du SIFM sont les moins susceptibles d'exprimer leur satisfaction, et un petit nombre expriment de sérieuses inquiétudes quant à l'efficacité du programme.

Voici les conclusions générales et les recommandations du programme.

FreeBalance : tous les clients de FreeBalance sont satisfaits dans une certaine mesure de leur expérience globale. À l'avenir, le personnel du programme devrait maintenir cet élan, et maintenir l'accent sur l'accomplissement des besoins des clients et assurer le travail est fait correctement. Un examen des processus peut déterminer d'autres efficacités et améliorations.

SIFM : ce programme avait le taux de réponse le plus bas des trois, ce qui indique peut-être une réduction de l'engagement des clients, ainsi que d'obtenir les résultats les plus faibles satisfactions de ses clients répondant. L'objectif à suivre devrait être de mieux comprendre les besoins des clients, d'améliorer les communications, d'éduquer le personnel et de veiller à ce que le travail soit fait correctement et réponde à toutes les exigences du client. Les cadres supérieurs peuvent souhaiter revoir le mandat du programme et envisager une refonte ou d'autres options pour offrir les services; la recherche qualitative approfondie des clients peut aider à ce sujet.

SPGC : ce programme avait de bons niveaux de satisfaction et d'accord avec les instructions d'attribut de service. Les clients apprécient les connaissances et le respect du personnel, et estiment qu'ils obtiennent ce dont ils ont besoin, mais certains l'apprécieraient si le personnel «faisait le mile supplémentaire». Avec seulement des lacunes mineures dans la performance par rapport à l'importance, le personnel devrait continuer à s'assurer que les besoins des clients sont satisfaits, que le travail est fait correctement, et que l'accès est facile avec des instructions claires fournies.

Appendice A : Méthodologie

Contexte et objectif

Le secteur de l'intégration des services partagés (ISP) offre un soutien et une gestion intégrés des programmes à divers ministères et organismes qui utilisent des systèmes financiers et matériels partagés par les entreprises. L'ISP 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 des programmes de l'ISP.

Méthodologie

Environics a mené un sondage en ligne avec 64 clients du gouvernement du Canada de l'ISP, du 20 février au 16 mars 2018. Au prétest du sondage, Environics programmé le français et l'anglais des questionnaires et des liens d'essai envoyé à une liste des employés du SPAC le 12 février 2018. Les commentaires ont été intégrés avant le sondage principal. Les données saisies par le prétest aux 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. L'ISP 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
FreeBalance	62	0	9	53	51	45
SIFM	139	6	21	118	123	119
SCGP	102	2	15	87	92	80
Total	303	8	45	258	266	244

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 admissible a été définie comme étant des représentants des ministères et organismes clients qui sont membres des divers comités de gouvernance et groupes de travail administrés par le système intégré des finances et du matériel (SIFM), FreeBalance et Solution de gestion des cas partagés (SPGC). L'ISP a fourni une

liste de contacts en format électronique pour chacun des trois programmes; 17 personnes sont apparues sur deux listes et ont reçu deux invitations.

Cette enquête a été une tentative de recensement, plutôt qu'une enquête par sondage, et donc aucune marge d'erreur d'échantillonnage n'est calculée.

Conception du questionnaire

L'enquête utilise des questions communes de satisfaction et d'importance normalisées de type outil de mesure. Les questionnaires individuels pour les trois programmes ont été conçus par SSI en utilisant les questions de suivi du sondage 2016-17 et fournis à Environics dans les deux langues officielles. D'après les versions préliminaires du questionnaire fournies, Environics a créé une version consolidée pour la programmation, avec des substitutions de texte au besoin pour distinguer les bureaux de programme appropriés. Des modifications ont ensuite été apportées en consultation avec PSPC et Drop. Le questionnaire a été en moyenne de 10 minutes pour terminer. Les versions anglaise et française du questionnaire de l'étude finale sont incluses dans une annexe au présent document.

Taux de réponse

L'invitation à l'enquête initiale a été diffusée à 303 contacts fournis par SSI. 64 réponses ont été reçues, pour un taux de réponse calculé de 22% dans l'ensemble. Le taux de réponse pour chaque programme est indiqué ci-dessous.

	Total	FreeBalance	SIFM	SPGC
	N	N	N	N
Nombre total d'invités qui ont participé	303	62	139	102
Invalide (sans avoir été livré)	8	0	6	2
Diffusions livrées	295	62	133	100
En suspens (U)	208	40	99	69
N'a pas répondu	208	40	99	69
Dans la portée de non-réponse (IS)	23	4	12	7
Pause du répondant qualifié	23	4	12	7
La portée de la réponse (R)	64	18	22	24
Exclu	0	0	0	0
Quota rempli	0	0	0	0
Terminé	64	18	22	24
Taux de contact [(R+IS) / (U + IS + R)] - %	29%	35%	26%	31%
Taux de réponse [R / (U + IS + R)] - %	22%	29%	17%	24%

Appendice B : Instrument de sondage (anglais et français)

2017-18 SSI Client Satisfaction Survey - English

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

Introduction

DISPLAY TO FREEBALANCE: The FreeBalance Program Office of the Shared Services Integration (SSI) Sector, Public Services and Procurement Canada (PSPC) is committed to providing excellent service and to the continuous improvement of its service delivery.

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

DISPLAY TO IFMS: The Integrated Financial and Material System (IFMS) Program Office of the Shared Services Integration (SSI) Sector, Public Services and Procurement Canada (PSPC) is committed to providing excellent service and to the continuous improvement of its service delivery.

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

DISPLAY TO SPGC: The Shared Case Management System (SPGC) of the Shared Services Integration (SSI) Sector, Public Services and Procurement Canada (PSPC) is committed to providing excellent service and to the continuous improvement of its service delivery.

SSI-SPGC 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 SSI-SPGC is performing as a service provider and to identify areas for improvement.

DISPLAY TO ALL: 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.

DISPLAY TO FREEBALANCE, IFMS, SPGC:
Stéphane Guèvremont
Director General

Shared Services Integration
Integrated Services Branch
Public Services and Procurement Canada

DISPLAY TO ALL:[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 NAMES:

SSI-FreeBalance

SSI-IFMS

SSI-SPGC

FULL NAMES:

FREEBALANCE: FreeBalance Program Office of the Shared Services Integration (SSI) Sector, Public Services and Procurement Canada (PSPC)

IFMS: Integrated Financial and Material System (IFMS) Program Office of the Shared Services Integration (SSI) Sector, Public Services and Procurement Canada (PSPC)

SPGC: Shared Case Management System (SPGC) of the Shared Services Integration (SSI) Sector, 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. IFMS and FB: 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. IFMS and FB: 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?

ASK FREEBALANCE AND IFMS:

31. What could have been done to increase value for money?

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 de l'ISP 2017-18 - FRANCAIS

Choose language/choisissez la langue : English/Français

Présentation

DISPLAY TO FREEBALANCE: Le Bureau du programme de FreeBalance du secteur de l'Intégration des services partagés (ISP) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) tient à offrir un excellent service et à améliorer continuellement sa prestation de services.

Vous avez été choisi pour participer à un sondage qui nous aidera à évaluer le rendement de l'ISP-FreeBalance à titre de fournisseur de services ainsi qu'à déterminer les améliorations nécessaires.

DISPLAY TO IFMS/SIFM: Le Bureau de programme du Système intégré des finances et du matériel (SIFM) du secteur de l'Intégration des services partagés (ISP) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) tient à offrir un excellent service et à améliorer continuellement sa prestation de services.

Vous avez été choisi pour participer à un sondage qui nous aidera à évaluer le rendement de l'ISP-SIFM à titre de fournisseur de services ainsi qu'à déterminer les améliorations nécessaires.

DISPLAY TO SPGC/SPGC: Le Système partagé de gestion des cas (SPGC) du secteur de l'Intégration des services partagés (ISP) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) tient à offrir un excellent service et à améliorer continuellement sa prestation de services.

L'ISP-SPGC fournit actuellement à votre ministère une application hébergée dans un environnement normalisé, pour automatiser une vaste gamme de processus opérationnels liés à la gestion des cas et à la gestion des clients ainsi que l'intégration aux systèmes ministériels normalisés et aux sources de données du GC.

Vous avez été choisi pour participer à un sondage qui nous aidera à évaluer le rendement de l'ISP-SPGC à titre de fournisseur de services ainsi qu'à déterminer les améliorations nécessaires.

DISPLAY TO ALL: 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-sondageISP@environics.ca

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

DISPLAY TO FREEBALANCE, IFMS, SPGC:

Stéphane Guèvremont

Directeur général

Intégration des services partagés

Direction générale des services intégrés

Services publics et Approvisionnement Canada

DISPLAY TO ALL:

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](#).

NOM COURT :

l'ISP-FreeBalance

l'ISP-SIFM

l'ISP-SPGC

NOMS COMPLETS :

FREEBALANCE : Bureau du programme de FreeBalance du secteur de l'Intégration des services partagés (ISP) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

IFMS/SIFM : Bureau de programme du Système intégré des finances et du matériel (SIFM) du secteur de l'Intégration des services partagés (ISP) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

SPGC/SPGC : Système partagé de gestion des cas (SPGC) du secteur de l'Intégration des services partagés (ISP) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

A. Nom du ministère ou de l'organisme :

- (LISTE DÉROULANTE)
- 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 [NOM DU PROGRAMME COMPLET]:

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 [NOM DU PROGRAMME COMPLET] :

	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. IFMS et FB : 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 [NOM COURT] 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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. 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"/>
41. L'efficacité des communications.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. La facilité d'accès au(x) service(s).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43. Recevoir 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"/>
44. Le personnel soit bien informé.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. Le personnel soit respectueux.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46. Le personnel comprenne mes besoins.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47. Le personnel fasse des efforts particuliers pour répondre à mes besoins.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. Au bout du compte, que le travail soit accompli correctement.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49. Finalement, que j'obtienne ce dont j'avais besoin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50. IFMS et FB : Le coût soit raisonnable.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<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 [NOM DU PROGRAMME COMPLET]?

- | | | | | | |
|------------------------|-----------------------|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| 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 ?

DEMANDER À FREEBALANCE ET IFMS :

31. Qu'est-ce qui aurait pu être fait pour améliorer le rapport qualité-prix ?

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 SSI-FreeBalance Client Satisfaction Survey // Sondage sur la satisfaction de la clientèle de l'ISP-FreeBalance 2017-18

(la version française suit)

The FreeBalance Program Office of the Shared Services Integration (SSI) Sector, Public Services and Procurement Canada (PSPC) is committed to providing excellent service and to the continuous improvement of its service delivery.

You have been identified to participate in a survey to help us understand how SSI-FreeBalance 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: [LINK](#)

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

Stéphane Guèvremont
Director General
Shared Services Integration
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 du programme de FreeBalance du secteur de l'Intégration des services partagés (ISP) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) tient à offrir un excellent service et à améliorer continuellement sa prestation de services.

Vous avez été choisi pour participer à un sondage qui nous aidera à évaluer le rendement de l'ISP-FreeBalance 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-sondageISP@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 : LIEN

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

Stéphane Guèvremont
Directeur général
Intégration des services partagés
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](#).

2017-18 SSI-IFMS Client Satisfaction Survey // Sondage sur la satisfaction de la clientèle de l'ISP-SIFM 2017-18

(la version française suit)

The Integrated Financial and Materiel System (IFMS) Program Office of the Shared Services Integration (SSI) Sector, Public Services and Procurement Canada (PSPC) is committed to providing excellent service and to the continuous improvement of its service delivery.

You have been identified to participate in a survey to help us understand how SSI-IFMS 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!

Stéphane Guèvremont
Director General
Shared Services Integration
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 programme du Système intégré des finances et du matériel (SIFM) du secteur de l'Intégration des services partagés (ISP) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) tient à offrir un excellent service et à améliorer continuellement sa prestation de services.

Vous avez été choisi pour participer à un sondage qui nous aidera à évaluer le rendement de l'ISP-SIFM 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-sondageISP@environics.ca.

Veuillez 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!

Stéphane Guèvremont
Directeur général
Intégration des services partagés
Direction générale des services intégrés
Services publics et Approvisionnement Canada

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

2017-18 SSI-SPGC Client Satisfaction Survey // Sondage sur la satisfaction de la clientèle de l'ISP-SPGC 2017-18

(la version française suit)

The Shared Case Management System (SPGC) of the Shared Services Integration (SSI) Sector, Public Services and Procurement Canada (PSPC) is committed to providing excellent service and to the continuous improvement of its service delivery.

SSI-SPGC 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 SSI-SPGC 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!

Stéphane Guèvremont
Director General
Shared Services Integration
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 Système de gestion de cas partagé (SPGC) du secteur de l'Intégration des services partagés (ISP) de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) tient à offrir un excellent service et à améliorer continuellement sa prestation de services. L'ISP-SPGC fournit actuellement à votre ministère une application hébergée dans un environnement normalisé, pour automatiser une vaste gamme de processus opérationnels liés à la gestion des cas et à la gestion des clients ainsi que l'intégration aux systèmes ministériels normalisés et aux sources de données du GC.

Vous avez été choisi pour participer à un sondage qui nous aidera à évaluer le rendement de l'ISP-SPGC 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-sondageISP@environics.ca.

Veuillez 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!

Stéphane Guèvremont

Directeur général

Intégration des services partagés

Direction générale des services intégrés

Services publics et Approvisionnement Canada

Veuillez noter que ce sondage est enregistré dans le système d'enregistrement des sondages que tient à jour l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (ARIM). Il est possible de vérifier le statut d'enregistrement du sondage à l'adresse 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 SSI-FreeBalance Client Satisfaction Survey // Sondage de 2017-18 sur la satisfaction de la clientèle de l'ISP-FreeBalance

(la version française suit)

Dear members,

A week ago we sent you a survey 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-sondageISP@environics.ca.

Here's the link:

Thank you for your participation!

Stéphane Guèvremont
 Director General
 Shared Services Integration
 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-sondageISP@environics.ca.

Voici le lien :

Merci de votre participation!

Stéphane Guèvremont
Directeur général
Intégration des services partagés
Direction générale des services intégrés
Services publics et Approvisionnement 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 SSI-IFMS Client Satisfaction Survey // Sondage de 2017-18 sur la satisfaction de la clientèle de l'ISP-SIFM

(la version française suit)

Dear members,

A week ago we sent you a survey 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-sondageISP@environics.ca.

Here's the link:

Thank you for your participation!

Stéphane Guèvremont
 Director General
 Shared Services Integration
 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-sondageISP@environics.ca.

Voici le lien :

Merci de votre participation!

Stéphane Guèvremont
Directeur général
Intégration des services partagés
Direction générale des services intégrés
Services publics et Approvisionnement 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 SSI-SPGC Client Satisfaction Survey // Sondage de 2017-18 sur la satisfaction de la clientèle de l'ISP-SPGC

This survey applies to all clients of the SPGC service and not only those on the shared common platform. // Cette enquête s'applique à tous les clients du service des SPGC et non seulement ceux sur la plate-forme commune partagée.

(la version française suit)

Dear members,

A week ago we sent you a survey 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-sondageISP@environics.ca.

Here's the link:

Thank you for your participation!

Stéphane Guèvremont
 Director General
 Shared Services Integration
 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-sondageISP@environics.ca.

Voici le lien :

Merci de votre participation!

Stéphane Guèvremont
Directeur général
Intégration des services partagés
Direction générale des services intégrés
Services publics et Approvisionnement Canada

Appendice D: Ministères et agences inclus dans le sondage

Les 43 ministères et organismes fédéraux ci-dessous sont représentés dans les 64 réponses au sondage.

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