

ENVIRONICS

RESEARCH

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

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

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

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

This report is also available in English

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

Sommaire

Qui est le BGPO (GCDOcs)

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

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

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

Contexte et objectif

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

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

Méthodologie

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

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

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

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

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

L'utilisation des résultats

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

Coût de la recherche

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

Principales constatations

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

Énoncé de la neutralité politique et coordonnées

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

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

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

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

