

ENVIRONICS

RESEARCH

Secteur de l'Intégration des services partagés Sondage 2017-2018 sur la satisfaction de la clientèle

Sommaire exécutif

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 exécutif

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

