



Recherche sur l'opinion publique au sujet du Programme de sécurité des contrats (Partie 2 – Entrevues)

Rapport final

Préparé pour : Services publics et Approvisionnement Canada

Fournisseur : LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.

Numéro du contrat : EP243-200270/001/CY

Valeur du contrat : 17 622,92 \$

Date d'attribution : 9 mai 2019

Date de livraison : 19 juin 2019

Numéro d'enregistrement : 008-19

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Stephen Ayres au 613-946-3077.

This report is also available in English



Recherche sur l'opinion publique au sujet du Programme de sécurité des contrats – Partie 2, entrevues

Rapport final

Préparé pour : Services publics et Approvisionnement Canada

Nom du fournisseur : **LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS INC.**

Date : 24 juin 2019

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats découlant d'une série d'entrevues téléphoniques individuelles que Les Associés de recherche EKOS ont réalisées pour le compte de Services publics et Approvisionnement Canada. L'étude de recherche s'est déroulée du 14 mai au 11 juin 2019 auprès de 20 entreprises canadiennes.

This publication is also available in English under the title "Public Opinion Research on the Contract Security Program – Part 2 Interviews".

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Veuillez au préalable obtenir une permission écrite de Services publics et Approvisionnement Canada. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez communiquer avec Services publics et Approvisionnement Canada par courriel à : tpsgc.questions-questions.pwgsc@tpsgc-pwgsc.gc.ca ou par courrier à l'adresse suivante :

Direction générale des communications
Services publics et Approvisionnement Canada
Portage III, Tour A
16A1-11, rue Laurier
Gatineau (Québec) K1A 0S5

Numéro de catalogue : P4-89/2019F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-32698-6

Publications connexes (numéro d'enregistrement : ROP 045-17)

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2019

LES ASSOCIÉS DE RECHERCHE EKOS

Personne-ressource : Susan Galley

Bureau d'Ottawa

359, rue Kent, bureau 300
Ottawa (Ontario) K2P 0R6

Tél. : 613-235-7215

Télec. : 613-235-8498

Courriel : pobox@ekos.com

www.ekos.com

SOMMAIRE

Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) examine actuellement le processus d'enquête de sécurité pour les contrats en vue d'aider à en améliorer les pratiques. Un sondage réalisé en 2018 a établi une base de référence sur le rendement actuel du Programme de sécurité des contrats (PSC) et la satisfaction du public cible composé d'entreprises inscrites à celui-ci. La présente étude comprend une recherche de suivi qualitative visant à mieux comprendre comment le public cible du PSC comprend et évalue le délai moyen, les efforts déployés et les coûts directs engagés pour obtenir et gérer les demandes d'enquête de sécurité individuelles.

Des entrevues qualitatives ont été menées de mai à juin 2019 auprès de responsables de la gestion de la fonction d'enquête de sécurité au sein de leur organisation. Ces responsables ont été recrutés à partir d'une question du sondage quantitatif, qui demandait aux répondants s'ils consentaient à ce que nous communiquions à nouveau avec eux pour une entrevue de suivi. Il en est résulté une liste de 121 agents de sécurité d'entreprise (ASE) qui participaient activement au PSC en soumettant des demandes d'enquête de sécurité au moins une fois tous les trois mois. Des entrevues ont été menées auprès de 20 de ceux-ci, sous la forme d'une entrevue téléphonique de 60 minutes. Pour ces personnes, la fonction d'enquête de sécurité est gérée à l'interne par l'organisation.

Les enquêtes de sécurité sont le plus souvent entreprises par un recruteur, un gestionnaire d'embauche ou le superviseur d'un employé. L'ASE ou l'agent de sécurité d'entreprise remplaçant (ASER) collabore ensuite directement avec le demandeur pour obtenir des renseignements et gérer le processus. Le processus de demande prend généralement fin lorsque le PSC obtient l'approbation. Toutefois, bien des organisations concluent le processus par une séance de compte rendu auprès du demandeur sur les renseignements qu'elles peuvent et ne peuvent pas communiquer afin de demeurer conformes.

La durée du processus indiquée par les participants varie considérablement. La plupart ont mentionné que les délais de traitement avaient diminué ces dernières années, particulièrement en 2018, et que les cotes de fiabilité étaient obtenues en quelques jours dans certains cas. Néanmoins, bon nombre d'entre eux ont dit que l'obtention des cotes de fiabilité pouvait encore prendre des semaines, voire des mois. Selon de nombreux participants, l'obtention de cotes de sécurité de niveau secret peut maintenant être « rapide » et ne prendre que quelques semaines. La plupart ont affirmé que le délai d'attente, une fois la demande soumise, était de deux à trois mois. Les participants ont souligné que les délais pouvaient être allongés considérablement, peu importe le type de cote, dans les cas où le demandeur n'est pas né au Canada ou a vécu ou travaillé à l'extérieur du pays.

Les participants ont relevé un certain nombre de problèmes qui étaient pour eux une source de frustration ou d'inefficacité. En général, les participants aimeraient que le PSC transmette des renseignements plus précis sur l'état des demandes. Des problèmes d'accès à l'information et de communication avec les représentants du PSC ont également été soulevés, dans le contexte de la communication directe avec le représentant qui examine le dossier. Les longs délais d'attente pour les demandes de renseignements présentées par l'entremise du centre d'appels général ou des fonctions offertes par courriel ont aussi été relevés. Selon les participants, le processus serait plus efficace si les formulaires de demande étaient mis à jour pour assurer la clarté et l'uniformité entre les versions papier et électronique et si la communication se faisait par courriel plutôt que par télécopieur. Cette question a d'ailleurs été soulevée comme une source de préoccupation par au moins quelques participants. Même si la plupart des participants apprécient l'amélioration du délai de traitement des demandes, l'imprévisibilité et les retards perpétuels de certaines demandes gênent toujours le processus. Enfin, le portail des Services en direct de sécurité industrielle (SEDSI) a permis de s'assurer que les formulaires sont bien remplis. Toutefois, la plupart des répondants ont indiqué que le portail n'était pas intuitif, qu'il ne laissait pas place à l'erreur et qu'il était parfois inaccessible.

La plupart des participants ont indiqué que leur organisation ne faisait pas de suivi officiel des coûts associés au processus d'enquête de sécurité. Le coût par demande varie considérablement d'une organisation à l'autre et ne peut être utilisé pour faire des prévisions ou l'extrapoler à d'autres organisations. Le plus souvent, les organisations ne tiennent pas compte des coûts par demande, mais plutôt du pourcentage du temps rémunéré qu'elles peuvent consacrer annuellement au processus dans son ensemble, ce qui comprend les cotes de sécurité des installations et les visites sur place. Pour les demandes, les coûts sont déterminés par le niveau de rémunération de l'ASE ou de l'ASER et du demandeur. De plus, dans certains cas, l'organisation ne paie pas le temps nécessaire au demandeur pour remplir la demande, le temps nécessaire à l'obtention des empreintes digitales, ni le coût des empreintes digitales elles-mêmes. De plus, selon les participants, le temps de travail qu'un ASE ou un ASER consacre à une demande varie grandement, de 20 minutes à 8 heures. Quelques participants ont déclaré que les coûts du processus d'enquête de sécurité n'avaient aucune incidence sur leur organisation, tandis que d'autres ont affirmé que la conformité et les inefficacités connexes constituaient un fardeau, dont la facture est refilée aux clients.

Voici quelques-unes des suggestions des participants pour améliorer l'efficacité du processus :

- l'affectation d'un seul représentant du PSC à une demande, qu'il est possible de joindre directement;
- l'estimation du temps nécessaire pour achever un dossier et la transmission de plus de détails sur l'état d'avancement;
- l'utilisation du portail des SEDSI comme source unique d'information et de mise à jour de l'état d'avancement;

- la mise à jour des formulaires et des instructions servant à remplir une demande;
- la réduction des délais d'attente du centre d'appels et l'amélioration des connaissances de son personnel;
- l'établissement de liens entre les systèmes gouvernementaux pour transmettre les renseignements;
- la personnalisation des champs d'exportation dans le portail des SEDSI;
- la mise à jour et la modernisation des webinaires.

La valeur du contrat du projet de sondage sur l'opinion publique est de 17 622,92 \$ (TVH incluse).

Nom du fournisseur : Associés de recherche EKOS

Numéro de contrat de TPSGC : EP243-200270/001/CY

Date d'octroi du contrat : 9 mai 2019

Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette étude, veuillez communiquer avec M. Stephen Ayres par courriel à : Stephen.Ayres@tpsgc-pwgsc.gc.ca

ATTESTATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

La présente attestation doit accompagner le rapport final remis au responsable du projet.

Par la présente, je certifie, à titre de cadre dirigeant de EKOS Research Associates Inc., que le produit fourni est en tous points conforme aux exigences en matière de neutralité politique stipulées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique.

Plus précisément, les produits livrables ne comprennent pas d'information sur les intentions de vote électoral, les préférences quant aux partis politiques, les positions des partis ou l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de ses dirigeants.

Signature : Susan Galley (vice-présidente)