



Bulletin en approvisionnement / Procurement Bulletin 2017-1

DATE : janvier 2017

OBJET : Questionnaire de « suivi » sur l'approvisionnement

Afin de recueillir des commentaires des clients concernant leurs expériences avec les Opérations d'approvisionnement, nous avons créé un questionnaire de « suivi » sur l'approvisionnement.

L'objectif du questionnaire est de :

- connaître l'opinion des clients concernant les services offerts par Approvisionnement;
- déterminer les secteurs de réussite;
- cibler les possibilités d'amélioration;
- veiller à ce que nous offrons d'excellents services à nos clients.

Chaque mois, l'équipe de Planification de l'approvisionnement et des Services-conseils préparera un rapport qui énumérera tous les contrats qui ont été accordés au cours de la période mentionnée. L'équipe enverra ensuite à ces clients un courriel avec un lien vers le questionnaire.

Les éléments suivants seront évalués :

- Conseils fournis par l'agent des contrats
- Rapidité des réponses
- Professionnalisme des interactions
- Valeur ajoutée par les services d'Approvisionnement
- Accès aux renseignements sur l'approvisionnement
- Satisfaction générale

Le formulaire comprendra aussi un champ de texte libre qui permettra aux clients d'ajouter d'autres commentaires.

L'équipe de Planification de l'approvisionnement et des Services-conseils examinera ensuite les commentaires et discutera des résultats avec les responsables des Opérations d'approvisionnement afin d'assurer l'excellence du service.

Pour toute question, écrivez à l'adresse NC-PPAS-

DATE: January 2017

SUBJECT: Procurement "Follow-Up" Questionnaire

In an effort to solicit feedback from Clients regarding their experiences with Procurement Operations we have created a Procurement "Follow-Up" questionnaire.

The objective of the questionnaire is to:

- Understand how Clients feel about the services offered by Procurement;
- Identify areas of success;
- Identify opportunities for improvement;
- Ensure we are offering service excellence to our valued clients.

On a monthly basis the Procurement Planning and Advisory Services (PPAS) team will generate a report identifying contracts that were awarded during the previous mention. PPAS will then send those Clients an email with a link to the questionnaire.

The areas that are being evaluated are as follows:

- Advice provided by the Contracting Officer;
- Promptness of responses;
- Professionalism of Interaction;
- Value added by procurement;
- Availability of procurement information;
- Overall satisfaction

There will also be a free-text field where Clients can include additional comments.

PPAS will then review the feedback and discuss the results with Procurement Operations to ensure Service Excellence.

If you have any questions, please write to the NC-

PASC-GD <NC-PPAS-PASC-GD@hrdc-drhc.net>

Distribution :

1. Réseau des professionnels en administration
2. Services de gestion de la direction générale et des régions
3. Demandeurs

PPAS-PASC-GD <NC-PPAS-PASC-GD@hrdc-drhc.net>

Distribution:

1. Administrative Professionals Network
2. Branch and Regional Management Services
3. Requisitioners