



Canada Revenue
Agency

Agence du revenu
du Canada

Sondage auprès des employés sur le climat et la culture d'entreprise

Résumé

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Préparé par CareerJoy

Numéro de contrat : 2021000484

Valeur du contrat : 17 628,00 \$

Date de l'attribution du contrat : 14 juillet 2020

Date de livraison : Mars 2021

Numéro d'inscription : s. o.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez envoyer un courriel à l'adresse media.relations@cra-arc.gc.ca.

This report is also available in English.

Canada

Sondage auprès des employés sur le climat et la culture d'entreprise

Résumé

Préparé pour l'Agence du revenu du Canada

Nom du fournisseur : CareerJoy
Mars 2021

Le présent résumé présente les résultats de l'étude quantitative sur le climat et la culture d'entreprise menée par CareerJoy au nom de l'Agence du revenu du Canada. L'étude quantitative a été menée au moyen d'un sondage en ligne auprès des employés de la Direction de la recherche scientifique et du développement expérimental de l'Agence du revenu du Canada. Le sondage a été mené du 17 au 26 février 2021.

This publication is also available in English under the title :
Corporate Climate and Culture Employee Survey

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales. Une autorisation écrite préalable doit être obtenue auprès de l'Agence. Pour obtenir plus de renseignements sur le présent rapport, veuillez communiquer avec l'Agence du revenu du Canada par courriel à l'adresse media.relations@cra-arc.gc.ca ou par courrier à l'adresse :

101, promenade Colonel By
Ottawa (Ontario) K1A 0K2
Canada

Numéro de catalogue : Rv4-148/2-2021F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-38675-1

Publication connexe :

Numéro de catalogue : Rv4-148/1-2021F-PDF (rapport final, français)

ISBN : 978-0-660-38674-4

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre de l'Agence du revenu du Canada, 2021.

Attestation de neutralité politique

J'atteste, par la présente, à titre Directrice des solutions gouvernementales de CareerJoy (nom légal 1101417 Ontario Inc.), que les produits livrables se conforment entièrement aux exigences en matière de neutralité politique du gouvernement du Canada énoncées 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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Erin Patchell', written in a cursive style.

Erin Patchell

Directrice des solutions gouvernementales
CareerJoy

Résumé exécutif

CareerJoy

Numéro de contrat : 2021000484

Date d'octroi du contrat : 14 juillet 2020

Frais prévus au contrat : 17 628,00 \$

Contexte et objectifs de recherche

En 2019, le Programme de la RS&DE avait entrepris des consultations et des travaux importants pour mieux comprendre les besoins des demandeurs. Dans la foulée de ces travaux, la **Stratégie du Programme de la RS&DE pour 2020-2023** a été élaborée afin de définir une vision et des priorités stratégiques axées sur le demandeur pour les trois prochaines années (c.-à-d. admissibilité claire, service sur mesure, opérations efficaces). Les circonstances actuelles (crise de la COVID-19) ont accentué la nécessité du type de transformation axée sur le service envisagé dans le cadre de la stratégie du programme. Plus précisément, les 6 à 12 prochains mois offrent une occasion unique d'accélérer la mise en œuvre d'initiatives stratégiques clés visant à renforcer la confiance des entreprises qui soumettent des demandes liées à des travaux admissibles, et à améliorer l'expérience globale des demandeurs qui font appel au programme. Par conséquent, cela encouragera les entreprises à entreprendre davantage de la RS&DE, à contribuer à l'innovation technologique et à renforcer la résilience économique.

En février 2021, la Direction de la recherche scientifique et du développement expérimental (RS&DE) a mené un sondage en ligne auprès du personnel, par l'intermédiaire de CareerJoy, dans le cadre duquel 302 employés (45 % du personnel) ont répondu à une série de questions conçues et dirigées avec les commentaires du Bureau de transformation de programme, du Comité de la haute direction de la RS&DE et de la Direction générale des affaires publiques (DGAP) de l'Agence.

Les objectifs de la recherche consistaient à appuyer la stratégie de la transformation des services de l'Agence au sein de la RS&DE en faisant ce qui suit :

- Recueillir des renseignements sur la compréhension et la réaction des employés à l'égard de la vision du programme, telle qu'elle a été communiquée jusqu'à présent. Le sondage fournira une analyse des lacunes afin que la RS&DE puisse planifier la formation et les communications nécessaires pour faciliter la gestion du changement. Il examinera également brièvement les thèmes sous-jacents liés aux gains d'efficacité et aux opinions relatives au travail à domicile.
- Saisir l'état d'esprit actuel des employés, 6 mois après le début de l'ère de la COVID-19.
- Mettre à l'essai la résilience des employés au changement ou leur désir de changement.
- Recueillir des commentaires au sujet de leur connaissance de la Stratégie du Programme de la RS&DE pour 2020-2023
- Cerner d'autres thèmes qui pourraient évoluer en consultant la RS&DE.
- Appuyer la stratégie de gestion du changement en fonction de la rétroaction du sondage

Le rapport qui suit présente tous les résultats, tels qu'ils ont été reçus, de façon anonyme et privée, dans une série de catégories, comme il a été discuté et approuvé à l'avance. Ces catégories répartissent les résultats en segments gérables aux fins d'examen et fournissent un aperçu des opinions des employés à l'égard de différents thèmes. Remarque au sujet de la méthode d'établissement de rapports : le personnel avait le choix entre cinq réponses : tout à fait d'accord, plutôt d'accord, ni d'accord ni en désaccord, plutôt en désaccord, et tout à fait en désaccord. De plus, ils ont été encouragés à offrir une rétroaction ouverte, qui a été résumée en thèmes clés.

Méthodologie de recherche

Le public cible pour le sondage était les employés du direction de la RS&DE de l'Agence. Une invitation par courriel contenant un lien pour participer au sondage en ligne a été envoyée par l'Agence à tous les employés et 302 réponses ont été reçues. Cela équivaut à un taux de réponse de 45 %. Le travail sur le terrain a été effectué du 17 au 26 février 2021.

Le sondage en ligne a été programmé par CareerJoy en anglais et en français, à l'aide de SimpleSurvey. Le sondage a fait l'objet de tests visant à vérifier que l'enchaînement des questions (ordre et questions sautées) était bien programmé.

Un courriel de rappel a été envoyé à partir de la boîte aux lettres générale du Bureau de transformation de programme de la RS&DE le 24 février 2021.

Aucune pondération n'a été appliquée aux données et l'ensemble de données a été purgé des réponses incomplètes qui ne fournissaient aucun renseignement utile.

Des détails supplémentaires sur la méthodologie de recherche se trouvent à l'annexe B du rapport complet.

Principales constatations

Catégorie 1 – Rétroaction sur le Forum de discussion national

En bref, le format du forum a été considéré comme une méthode efficace d'échanger des renseignements et de communiquer avec les employés. Les sujets étaient pertinents, les employés ont profité des occasions de poser des questions et croyaient généralement qu'il s'agissait d'un format qu'ils aimeraient voir de nouveau. Des suggestions d'amélioration, comme l'ajout d'un plus grand nombre de formats de questions (anonymes, avancées, etc.), ont été faites.

Catégorie 2 – Comprendre les trois priorités

Selon les résultats, il y a un degré élevé de compréhension des trois priorités individuelles, et les répondants reconnaissent le besoin de changement. Les obstacles à la mise en œuvre ont été

recueillis et comprenaient des secteurs tels que le besoin de plus de clarté concernant les politiques, la technologie, la formation et le traitement de l'écart entre l'AC et les régions en ce qui concerne le flux de renseignements.

Catégorie 3 – Mise en œuvre des trois priorités

En ce qui concerne la mise en œuvre, la grande majorité des répondants croient que les trois priorités stratégiques appuieront la transformation globale des services en cours à l'Agence. Bien qu'il y ait des secteurs qui devront être abordés (comme pour les obstacles mentionnés ci-dessus), des suggestions ont été formulées concernant des initiatives de formation précises qui pourraient être entreprises.

Catégorie 4 – Communications

Des problèmes de communication ont été cernés tout au long du sondage, la majorité étant axée sur les écarts entre les régions et les niveaux hiérarchiques. Un aperçu des outils a révélé que les courriels et les questionnaires étaient les deux véhicules les plus utilisés pour recueillir des renseignements sur les initiatives de transformation.