



N° de contrat avec TPSGC : 0X001 17 1909/001/CY

N° d'inscription : POR 079-17

Date du contrat : 17 janvier 2018

Date de livraison : 14 juin 2018

Valeur du contrat : 142 434,24 \$

Les Associés de recherche EKOS Inc.

Recherche de 2018 sur le point de vue de la clientèle

Sommaire

Préparé pour :

ÉCOLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA (EFPC)

This report is also available in English

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez envoyer un courriel à :

csps.registrar-registraire.efpc@canada.ca

Recherche sur le point de vue de la clientèle de 2018

Nom du fournisseur : Les Associés de Recherche EKOS Inc.

Juin 2018

Cette recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage en ligne mené par Les Associés de Recherche EKOS Inc. pour le compte du président du Conseil du Trésor. Cette étude a été menée auprès de fonctionnaires publique à travers le Canada et avec les employés de l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) durant les mois de mars à mai 2018.

This publication is also available in English under the title: Client Perspective Research 2018

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut obtenir une permission écrite au préalable de l'École de la fonction publique du Canada pour toutes autres utilisations. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez contacter l'École de la fonction publique du Canada à : csps.registrar-registraire.efpc@canada.ca

Numéro de catalogue : SC103-49/2018F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) : 978-0-660-27372-3

Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 079-17) # :

Numéro de catalogue SC103-49/2018E-PDF (Rapport sur les résultats, anglais)

ISBN 978-0-660-27371-6

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le président du Conseil du Trésor, 2018

SOMMAIRE

Établie en 2004, l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) est chargée d'offrir un vaste éventail de possibilités d'apprentissage et d'établir une culture axée sur l'apprentissage dans la fonction publique. Pour s'acquitter de son mandat, l'EFPC a lancé GCcampus, un portail d'apprentissage en ligne conçu pour fournir une approche intégrée à l'échelle du gouvernement et ainsi mettre en commun les ressources d'apprentissage, réduire les coûts de formation pour les clients et déployer efficacement la technologie pour faire progresser l'éducation continue des fonctionnaires. GCcampus constitue le principal point d'interaction avec l'EFPC pour beaucoup de ses clients au sein de la fonction publique. Afin de s'assurer qu'elle promeut efficacement ses possibilités d'apprentissage auprès de sa clientèle et que, en outre, ces possibilités répondent aux besoins des fonctionnaires, l'EFPC a jugé qu'il fallait mener une recherche sur son image de marque au sein de la fonction publique.

Un sondage en ligne (phase 1) a été réalisé auprès de 4 632 fonctionnaires fédéraux sélectionnés de manière aléatoire parmi des employés nommés pour une période indéterminée au sein de la fonction publique. Les résultats de la phase 1 étaient basés sur une sélection aléatoire effectuée dans une base de données de 247 540 fonctionnaires, soit 94 % de la population totale des fonctionnaires (262 696). L'échantillon final obtient une marge d'erreur de $\pm 1,5$ de point de pourcentage, calculée selon un intervalle de confiance de 95 % (c'est-à-dire que si l'ensemble des fonctionnaires avaient été sondés, les résultats du sondage se situeraient à 1,5 point de pourcentage des résultats obtenus, 19 fois sur 20). Le sondage a été mené entre la fin du mois de mars et le milieu du mois d'avril à l'aide d'un questionnaire qui prenait environ 24 minutes à remplir. Le taux de réponse au sondage s'élevait à 13 %. Un sondage similaire (phase 2) a été également effectué auprès de 348 personnes considérées comme le public interne, notamment les employés de l'EFPC et ceux qui travaillent à l'extérieur de l'EFPC pour assurer la liaison avec les ministères. Parmi ces personnes figurent les coordonnateurs de la formation ou les personnes-ressources qui communiquent avec l'EFPC au sujet des programmes de formation dont bénéficient les fonctionnaires dans leurs ministères. Les données de cette tentative de recensement représentant 36 % de la population ont été recueillies en ligne en avril, à l'aide d'un sondage d'une durée de 24 minutes.

Puisque l'échantillon aléatoire a été établi à partir d'une vaste tranche de la population de fonctionnaires, et que la taille de l'échantillon de fonctionnaires était considérable, nous croyons que les résultats de la phase 1 du sondage peuvent être extrapolés avec confiance à l'intégralité de la population des fonctionnaires de la fonction publique fédérale. Les résultats de la phase 2 sont fondés sur une tentative de recensement avec un taux de réponse représentant environ un tiers des membres de la population. Nous n'avons connaissance d'aucun biais d'importance dans les réponses, exception faite d'une légère surreprésentation des employés de l'EFPC, pour laquelle les résultats ont été pondérés dans l'analyse. Par conséquent, nous croyons que les résultats de la phase 2 peuvent être extrapolés avec confiance à l'ensemble des publics internes.

Pour la phase 3, on a consulté 20 groupes de discussion auxquels participaient les répondants de la phase 1. L'objectif de cette phase était de mettre davantage en contexte les résultats du sondage, en joignant la dimension de l'expérience personnelle aux résultats quantitatifs du sondage. Les groupes ont été divisés entre les régions (dont 11 groupes réunissant les participants de l'extérieur de la région de la capitale nationale [RCN]) et Ottawa (dont 9 groupes organisés réunissant les participants travaillant dans la RCN).

Principales constatations

Prise de conscience (fonctionnaires)

Les résultats du sondage montrent qu'une grande partie des fonctionnaires fédéraux connaissent l'EFPC. En fait, 9 répondants sur 10 (89 %) ont indiqué qu'ils avaient entendu parler de l'organisation. Les répondants qui sont au courant de l'existence du portail GCcampus de l'EFPC sont moins nombreux, bien que les trois quarts (75 %) en aient entendu parler, et environ la moitié des fonctionnaires savent que GCcampus est la plateforme en ligne de l'EFPC. Comme prévu, la connaissance de l'EFPC et de GCcampus est considérablement plus élevée parmi les publics internes, bien qu'ils connaissent moins le portail que l'École.

En outre, les résultats laissent entendre que les fonctionnaires connaissent ces services depuis de nombreuses années et sont régulièrement tenus à jour. Parmi ceux qui ont entendu parler de l'EFPC, la majorité a entendu parler pour la première fois de l'organisation il y a plus de 2 ans. L'exposition initiale à GCcampus est nettement plus récente; seulement 3 répondants sur 10 ont entendu parler du service pour la première fois pendant cette période. Une nette majorité a déclaré qu'elle avait entendu parler, lu ou vu quelque chose au sujet de l'EFPC ou de GCcampus au cours de l'année dernière.

Pendant les groupes de discussion, les participants ont également fait état d'un niveau élevé de connaissance tant de l'EFPC que de GCcampus, mais ils ont été nombreux à dire qu'ils n'étaient pas certains de ce que l'EFPC ou GCcampus leur offraient. L'une des réponses les plus courantes était « Je ne sais pas », tant pour l'EFPC que pour GCcampus, lorsque les répondants au sondage de la phase 1 devaient décrire l'EFPC et GCcampus en un seul mot ou une seule phrase. Les participants aux groupes de discussion ont souvent confirmé cette observation, soulignant que l'École devrait communiquer avec eux ou avec leur direction pour décrire de façon plus claire et complète ce qu'elle a à offrir aux fonctionnaires.

En plus du fait qu'ils connaissaient généralement peu l'École, les participants aux groupes de discussion n'étaient pas en mesure de décrire clairement la relation entre l'École et GCcampus. Dans le sondage de la phase 1, on pouvait classer les répondants en deux catégories : ceux qui savaient que GCcampus était le portail en ligne de l'EFPC, et ceux qui affirmaient ne pas connaître la relation entre les deux. Pendant les groupes de discussion, on a clairement pu voir que, bien que plusieurs participants aient déterminé intuitivement la relation entre l'École et GCcampus, il s'agissait davantage d'une déduction faite un peu au hasard que d'une connaissance acquise grâce à une communication claire et constante de l'image de marque.

Ce manque de clarté semble avoir aussi contribué à une perception erronée de ce que GCcampus est réellement. Bien que de nombreux participants aux groupes de discussion aient compris qu'il s'agissait d'un portail pour les produits de l'EFPC, beaucoup l'ont décrit comme la branche en ligne de l'EFPC ou croyaient qu'il ne contenait que des produits en ligne, plutôt que de comprendre que GCcampus était le portail électronique pour toute relation avec l'École, tant en ligne qu'en personne. En comparaison, l'EFPC est vue comme l'organisation dans son ensemble, tandis que GCcampus est perçu comme un simple dérivé en ligne.

Lorsqu'il fallait déterminer l'image de marque qui communique le mieux ce que l'École peut offrir aux fonctionnaires, la plupart des participants aux groupes de discussion ont déclaré que l'« École de la fonction publique du Canada » était l'option la plus claire et la mieux connue. Cela dit, GCcampus demeure une option viable en tant que marque secondaire, pourvu qu'il soit présenté sous une apparence uniforme, estimaient certains répondants.

Portée (fonctionnaires et publics internes)

Les résultats ont démontré une large utilisation des produits et des services offerts : parmi les fonctionnaires qui avaient entendu parler de l'EFPC et de GCcampus, 8 sur 10 ont indiqué qu'ils les avaient utilisés (plus de 7 sur 10 parmi tous les fonctionnaires). Pour la plupart des répondants au sondage de la phase 1, les services utilisés étaient des cours, des ateliers ou des programmes de formation auxquels les répondants avaient participé en ligne ou en personne, bien qu'environ 1 sur 3 ait lu ou utilisé des renseignements ou visionné des vidéos disponibles sur GCcampus. Les deux tiers des fonctionnaires ayant connaissance du site Web ont créé un compte GCcampus, et 4 sur 10 ont accédé à des produits et services figurant sur le site. Parmi ceux ayant accédé aux produits et services, la moitié y a accédé au cours des 3 derniers mois, même si 1 sur 7 a déclaré y avoir accédé il y a plus de 2 ans. Parmi les fonctionnaires utilisateurs, 8 sur 10 utilisaient les produits et services principalement parce que cela leur était demandé. Cependant, plus de 1 sur 3 a également déclaré y avoir trouvé quelque chose qui l'intéressait, et 18 % des répondants se sont fait recommander un produit ou un service par un collègue.

Parmi les fonctionnaires qui ont assisté à un cours, à un atelier ou à une formation, 3 sur 4 l'ont fait en ligne. Toutefois, cette méthode est quelque peu moins populaire pour les événements, auxquels moins de 2 répondants sur 3 ont participé en ligne. Le courriel est constamment évoqué comme la méthode la plus efficace pour transmettre aux fonctionnaires des renseignements sur l'EFPC et GCcampus, bien que les collègues et les superviseurs soient fréquemment cités. Les recommandations des superviseurs apparaissent particulièrement efficaces pour accroître la participation; en effet, un très grand nombre de fonctionnaires (43 %) ont affirmé que leur superviseur était l'intermédiaire par lequel ils avaient le plus récemment accédé aux produits ou services de l'EFPC.

Durant les groupes de discussion, les participants ont souvent déclaré que l'École semblait s'orienter de plus en plus vers les cours en ligne. Pour la plupart, il ne s'agit pas d'un changement positif. Beaucoup estiment que l'environnement d'apprentissage en ligne présente une valeur limitée et manque d'interactions en personne entre étudiants et formateurs, qui favorisent l'apprentissage grâce à l'échange d'expériences. Les

participants trouvaient que les événements en ligne – aussi appelés « webinaires » – étaient parsemés de difficultés techniques. Même lorsque l'environnement fonctionne correctement, il est considéré par plusieurs comme une forme de participation plus limitée que la participation en personne. D'autre part, lorsqu'il s'agit de communiquer les produits offerts par l'EFPC, de nombreux participants ont indiqué que le courriel était le moyen le plus efficace pour acheminer des renseignements. Cependant, un grand nombre de répondants ont souligné qu'il fallait cibler les communications électroniques en fonction des besoins particuliers des utilisateurs.

Les publics internes ayant participé à la phase 2 étaient beaucoup plus susceptibles d'avoir interagi avec l'EFPC, ayant utilisé un plus grand nombre de produits et services. En effet, plus de 8 sur 10 d'entre eux avaient suivi un cours, participé à un atelier ou effectué une autre formation en ligne, et presque autant avaient assisté à un cours en personne. De plus, 7 répondants sur 10 ont utilisé du matériel de GCcampus ou visionné une vidéo, et presque autant ont participé à des événements, conférences ou causeries, que ce soit en personne ou en ligne.

Rétroaction sur les produits et services de l'EFPC (fonctionnaires et publics internes)

Les fonctionnaires ayant répondu au sondage de la phase 1 qui ont participé récemment à un événement, à une conférence ou à une causerie sont raisonnablement satisfaits des événements de l'EFPC ou de GCcampus. La plupart d'entre eux (4 sur 5) ont évalué leur expérience la plus récente (événement, conférence, causerie) comme positive. En outre, 3 sur 4 estimaient que l'activité était bien organisée et presque autant ont indiqué qu'il était facile de s'inscrire et d'assister à un événement de l'EFPC ou de GCcampus. Par ailleurs, 2 répondants sur 3 se sont dits très intéressés à assister à de futurs événements et recommanderaient d'autres événements à des amis ou collègues. Sur une note moins positive, seulement la moitié des fonctionnaires qui ont participé à un événement, à une conférence ou à une causerie ont appris quelque chose qu'ils ont ensuite pu appliquer à leur travail, bien que 1 répondant sur 5 ait indiqué « peut-être » ou ne pas savoir.

Les résultats des publics internes de la phase 2 sont beaucoup plus positifs. Comme c'est le cas pour les fonctionnaires, l'organisation est l'aspect le mieux noté de ces événements, tandis que la pertinence est jugée moins positive. Dans la phase 2, les cotes étaient fournies séparément pour les événements en personne et ceux en ligne, et les événements en personne ont recueilli des résultats plus positifs. Toutefois, la pertinence affichait des résultats identiques pour les deux modes de prestation.

Comme pour les attitudes à l'égard des événements, la majorité des fonctionnaires de la phase 1 qui ont récemment participé à un cours, un atelier ou une autre occasion de formation en sont satisfaits. En tout, 3 fonctionnaires sur 4 ayant assisté à une formation de l'EFPC ou de GCcampus ont senti qu'elle était bien organisée. Presque autant ont trouvé qu'il était facile de s'y inscrire et d'y assister. Sur une note un peu moins positive, environ 2 répondants sur 3 croient que la formation de l'EFPC ou de GCcampus est « très pertinente », seraient très intéressés à assister à de futurs cours ou ateliers, jugeaient que la formation leur avait fourni beaucoup d'information utile ou recommanderaient d'autres cours ou ateliers à des amis ou

collègues. Les enseignants des cours ou des ateliers ont reçu une rétroaction moins positive : seulement la moitié des répondants ont évalué positivement leur rendement, malgré le fait que plus d'un tiers d'entre eux n'étaient pas certains ou ne s'en souvenaient pas. Quant aux événements, à peine plus de la moitié des participants estiment que la formation leur avait appris quelque chose qu'ils seraient plus tard en mesure d'appliquer à leur travail.

Les publics internes de la phase 2 sont considérablement plus positifs que les autres fonctionnaires en ce qui concerne l'évaluation de la formation. Comme c'est le cas pour les événements, la formation en personne recueille des résultats plus élevés que la formation offerte en ligne. Les publics internes jugeaient positivement la formation en personne dans une proportion se situant entre 80 % et 90 %. L'aspect accueillant et l'organisation avaient reçu les résultats les plus positifs, suivis par l'intérêt pour une formation future et la volonté de recommander la formation à d'autres personnes. En ce qui concerne la formation en personne, la pertinence ne se trouve pas trop loin dans la liste. La facilité de s'inscrire est l'aspect qui a été noté le plus positivement pour la formation en ligne (78 %), alors que l'organisation et la pertinence se trouvent juste en dessous. Cependant, l'intérêt pour suivre d'autres cours en ligne et la volonté de recommander la formation à d'autres personnes se trouvent considérablement plus bas dans la liste (respectivement 67 % et 69 %). L'aspect accueillant d'un cours en ligne enregistre un résultat encore plus faible, étant évalué positivement par seulement 56 % des répondants.

En comparaison avec les événements et la formation, la satisfaction à l'égard du matériel est légèrement plus faible. Parmi les participants à la phase 1, 7 fonctionnaires sur 10 ont évalué positivement les renseignements ou les vidéos trouvés par l'intermédiaire de l'EFPC et GCcampus. Un peu moins de 7 répondants sur 10 ont trouvé que les renseignements et les vidéos étaient facilement accessibles ou bien organisés. Les répondants ont indiqué dans une proportion légèrement inférieure que le matériel était pertinent ou qu'ils souhaiteraient accéder à davantage de matériel à l'avenir. Encore sur une note un peu moins positive, environ 6 répondants sur 10 croient que les renseignements et vidéos comportaient de l'information utile ou recommanderaient le matériel à des amis ou collègues. Comme c'est le cas pour les cours et les causeries, à peine plus de la moitié des fonctionnaires ayant répondu au sondage estiment qu'ils ont pu appliquer au travail les renseignements textuels ou vidéo, ce qui porte encore une fois à croire à un impact modéré.

Les résultats sont légèrement plus élevés parmi les publics internes ayant participé à la phase 2; en effet, 3 répondants sur 4 indiquent que le matériel était facile d'accès, bien organisé et pertinent et qu'il avait démontré de l'intérêt pour d'autre matériel. De plus, 7 répondants sur 10 ont également déclaré qu'ils recommanderaient le matériel à d'autres personnes.

Les répondants à la phase 2 ont aussi fourni des observations de seconde main concernant la perception des fonctionnaires à l'égard du rendement de l'EFPC. Les résultats font ressortir l'environnement accueillant comme l'aspect jugé le plus positif de l'École, suivi par la pertinence et l'utilité des produits et services. Les publics internes indiquent que la facilité d'accès et l'organisation sont les domaines pour lesquels les

fonctionnaires ont l'opinion la moins positive de l'École. Néanmoins, ces résultats vont dans une certaine mesure à l'encontre des rétroactions réelles transmises par les fonctionnaires ayant participé à la phase 1.

La plupart des fonctionnaires et des publics internes (phases 1 et 2) qui ont accédé aux services ou produits ont trouvé qu'il était facile d'utiliser les produits et services de l'EFPC ou de GCcampus et d'y avoir accès. Toutefois, seulement 1 répondant sur 3 a déclaré n'avoir eu aucune difficulté à accéder aux services de l'EFPC ou de GCcampus. Les défis rencontrés se rapportaient principalement à la lenteur de la connexion, à la difficulté d'obtenir les renseignements de connexion ou au blocage ou à une panne du site Web. Plus de 8 participants sur 10 n'ont eu aucune difficulté à accéder aux produits et services de l'EFPC ou de GCcampus dans la langue officielle de leur choix.

Les participants aux groupes de discussion de la phase 3 ont exprimé diverses opinions sur les produits et services offerts par l'École : certains ont indiqué que leur expérience avait été extrêmement utile, tandis que d'autres ont trouvé les cours ou ateliers très peu pertinents. Les participants avaient beaucoup plus tendance à décrire leur expérience avec les cours et les événements que celle avec le matériel. Une critique récurrente concerne le fait que l'ensemble des cours offerts par l'École ne gravite pas autour d'un axe principal et d'une structure cohésive, qui permettraient aux clients de comprendre clairement la marque de l'EFPC et son rôle dans l'industrie de la formation destinée aux fonctionnaires (c.-à-d. la place qu'elle occupe dans la formation des fonctionnaires). Encore plus important peut-être : ce manque de structure organisationnelle semble faire en sorte qu'il devient décourageant pour certains d'utiliser ou de chercher des cours pertinents. En outre, l'offre globale de services de l'EFPC est considérée par certains comme sans valeur claire pour ce qui est de fournir aux fonctionnaires des éléments essentiels à leur travail actuel ou à leur avancement professionnel. Ces deux perceptions peuvent être regroupées sous un point de vue général partagé par plusieurs : les cours de l'EFPC sont ciblés de manière trop diffuse pour permettre aux fonctionnaires de s'attaquer à des défis précis dans leurs tâches quotidiennes ou d'atteindre des objectifs de carrière particuliers.

Service à la clientèle de l'EFPC (fonctionnaires et publics internes)

Le quart des fonctionnaires ayant participé à la phase 1 et connaissant les services de l'EFPC ont communiqué avec l'EFPC ou GCcampus pour des questions ou des problèmes liés à un produit ou à un service offert; plus de la moitié l'avait fait au cours de la dernière année. Les commentaires à l'égard du service offert au cours de cette communication sont relativement positifs. En effet, 3 répondants sur 4 ayant communiqué avec l'EFPC ou GCcampus pour obtenir de l'aide estiment que la personne avec laquelle ils ont parlé était courtoise. En revanche, un peu moins de 2 répondants sur 3 indiquent que la personne du soutien à la clientèle avec laquelle ils ont parlé a compris leurs besoins. Seulement la moitié estime que la personne avec laquelle ils ont parlé leur a fourni de bons renseignements ou conseils, a été en mesure de fournir une réponse satisfaisante à leur question ou problème, était bien informée dans l'ensemble ou a résolu leur question ou leur problème dans un délai raisonnable.

Comme on peut s'y attendre, l'incidence des communications chez les publics internes (phase 2) est considérablement plus élevée, s'élevant à 6 répondants sur 10. Les commentaires à l'égard de la communication sont similaires, même si les résultats concernant la courtoisie de la personne contactée sont plus élevés.

Intérêt pour une application mobile (fonctionnaires et publics internes)

L'intérêt pour une application mobile est assez faible : seulement le quart des fonctionnaires ont indiqué être susceptibles de télécharger une application de l'EFPC ou de GCcampus. Les publics internes sont plus réceptifs que les autres fonctionnaires, plus de la moitié d'entre eux ayant indiqué être susceptibles de l'utiliser. De nombreux répondants étant moins intéressés par une application ont indiqué être confrontés à des obstacles importants qui les empêcheraient de l'utiliser (p. ex. limitation des BlackBerry, aucun accès à un téléphone intelligent à des fins professionnelles), ou affirmaient préférer consacrer leur utilisation du site Web ou des applications à des activités plus courantes.

Si une application était disponible, la moitié des répondants seraient intéressés par certains éléments mis à l'essai, dont le matériel de formation, les renseignements sur des événements, des cours ou d'autres produits, ou les outils de travail. En revanche, les réponses fournies par les publics internes sont nettement moins positives. Voici les propositions les plus souvent formulées par les fonctionnaires et les publics internes à l'égard du contenu ou des fonctionnalités de l'application : suggestions personnalisées de formation ou d'événements; notifications à propos d'événements à venir; possibilité de tenir à jour un calendrier; notifications de dernière minute. Une autre fonctionnalité importante proposée est la capacité de créer et de tenir à jour un profil personnel ou un historique d'apprentissage des cours réussis et des certificats obtenus, ainsi que des objectifs d'apprentissage. Enfin, les fonctionnalités liées aux outils linguistiques et la capacité de conserver des renseignements importants ou souvent utiles (p. ex., liste de termes clés, cartes-éclair) ont également été proposées.

Intérêt pour d'autres produits et services (fonctionnaires et publics internes)

On a constaté que les fonctionnaires étaient modérément intéressés à obtenir davantage d'information sur les possibilités d'apprentissage offertes par l'EFPC ou GCcampus : 7 répondants sur 10 étaient plutôt intéressés ou très intéressés, bien que seulement 1 répondant sur 4 ait manifesté un vif intérêt. Lorsqu'on a demandé aux répondants de formuler des suggestions de produits et de services pouvant présenter un intérêt particulier, les thèmes centraux étaient liés à la formation linguistique ou à la planification de la retraite. Puis, on donnait des suggestions de cours et d'événements portant sur les compétences générales (p. ex. gestion du temps, communications, dynamique d'équipe, étiquette) et les outils d'amélioration du rendement (p. ex. logiciel, gestion de projet).

Parmi les gestionnaires, 4 répondants sur 5 s'entendaient pour dire que les possibilités d'apprentissage continu permettent aux membres du personnel d'être plus productifs et plus satisfaits de leur carrière. Toutefois, le tiers trouve difficile d'atteindre les objectifs de travail tout en allouant aux employés le temps

nécessaire à leur apprentissage continu. La majorité comprend l'importance de l'apprentissage continu pour les membres du personnel, car ils reçoivent la formation essentielle dans le cadre de leur travail.

Parmi les publics internes, les contraintes de temps sont perçues comme un obstacle majeur à la poursuite de l'apprentissage pour 8 répondants sur 10, et 4 sur 10 croient que les fonctionnaires préféreraient rechercher des possibilités d'apprentissage ailleurs qu'au gouvernement fédéral. Un autre tiers a l'impression que beaucoup de fonctionnaires – particulièrement les plus âgés – ne considèrent tout simplement pas l'apprentissage continu comme étant nécessaire. De plus, 1 répondant sur 4 croit que les superviseurs au sein de l'organisation ne sont pas favorables à l'apprentissage continu.

Commentaires sur les communications de l'EFPC (publics internes)

Bien que les publics internes de la phase 2 se soient montrés généralement satisfaits à l'égard de la qualité des renseignements reçus de l'École, des préoccupations ont été soulevées dans d'autres domaines. Par exemple, seulement 6 répondants sur 10 ont le sentiment d'avoir reçu suffisamment de renseignements de l'EFPC, et un peu plus de la moitié estime que les renseignements ont été fournis en temps opportun.

En ce qui concerne les services fournis par l'EFPC, la moitié des répondants avaient consulté le Rapport ministériel annuel sur l'apprentissage ou le bulletin de la direction. Un peu plus de 4 répondants sur 10 avaient déjà utilisé les rapports libre-service dans le Système harmonisé de gestion de l'apprentissage (SHGA) ou le forum des personnes-ressources, et près du tiers ont recouru au tableau de bord des activités, aux séances plénières des coordonnateurs de la formation indispensable (CFI) ou à la formation des CFI.

Les résultats varient chez les utilisateurs de ces produits et de ces services. En tout, 9 répondants sur 10 trouvent utile la formation des CFI, et 8 sur 10 considèrent les bulletins de la direction et les séances plénières des CFI comme bénéfiques. Cependant, seulement 2 répondants sur 3 pensent de même pour les rapports libre-service dans le SHGA et le forum des personnes-ressources. Par ailleurs, 6 répondants sur 10 considèrent le Rapport ministériel annuel sur l'apprentissage et les groupes de travail des CFI comme utiles, et la moitié seulement estime que le tableau de bord des activités est bénéfique.

Opinion des publics internes concernant la perception de leur valeur (fonctionnaires et publics internes)

Bien que 3 employés de l'EFPC sur 4 se sentent à l'aise de faire part de leurs idées, seulement 6 sur 10 estiment que la direction les écoute. Les autres employés qui soutiennent l'École sont encore moins susceptibles de se sentir à l'aise de faire part de leurs idées ou de croire que l'École y prêtera attention. Réflétant les mêmes résultats modestes, environ 6 répondants sur 10 parmi les employés de l'EFPC et ceux affectés au soutien de l'École estiment que leur travail est valorisé par l'École, la direction et les fonctionnaires. La même proportion pense que l'École va dans la bonne direction.

CERTIFICATION DE NEUTRALITÉ POLITIQUE

La présente certification s'appliquera au rapport définitif envoyé au chargé de projet.

À titre de cadre supérieur des Associés de recherche EKOS Inc., j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées 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.

En particulier, les documents remis ne contiennent pas de renseignements 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.

Signé par : Will Daley (vice-président)