



Public Works and  
Government Services  
Canada

Travaux publics et  
Services gouvernementaux  
Canada

Rapport complet – FINAL

# ÉVALUATION QUALITATIVE DE LA MISE À JOUR DES CONCEPTS INFOPAIE ET SUIVREMONCAS ÉTÉ 2018

Préparé pour le **MINISTÈRE DES TRAVAUX PUBLICS ET DES SERVICES  
GOUVERNEMENTAUX DU CANADA**

Nom du fournisseur : Léger

Numéro du contrat : EP961-191339/001/CY

Valeur du contrat : 39 550 \$ (TVH comprise)

Date d'octroi : 2018-08-23

Date de livraison : 2018-10-12

Numéro d'enregistrement : POR 038-18

Pour obtenir plus de renseignements sur le présent rapport, veuillez contacter le **MINISTÈRE DES TRAVAUX PUBLICS ET DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX DU CANADA** à l'adresse :

[PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

This report is also available in English.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Sommaire</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Contexte et objectifs</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Méthodologie qualitative</b>	<b>4</b>
1.2.1 Groupes de discussion	4
<b>1.3 Sommaire des résultats qualitatifs</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Note sur l'interprétation des résultats du sondage</b>	<b>9</b>
<b>1.5 Rapport</b>	<b>10</b>
<b>1.6 Utilisation prévue des résultats</b>	<b>10</b>
<b>1.7 Énoncé de neutralité politique et personne-ressource</b>	<b>10</b>
<b>1.8 Coordonnées</b>	<b>11</b>
<b>2. Résultats détaillés</b>	<b>12</b>
<b>2.1 Évaluation de l'application</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Opinion générale sur l'application</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Infopaie</b>	<b>14</b>
2.3.1 Page d'accueil	14
2.3.2 Page Profil	16
2.3.3 Page Emploi	16
2.3.4 Page Avantages sociaux	17
2.3.5 Page Soutien	17
<b>2.4 Suivre monCAS</b>	<b>18</b>
<b>2.5 Différences entre les groupes</b>	<b>19</b>
<b>2.6 Conclusion</b>	<b>20</b>
<b>Annexe A - Méthodologie de recherche détaillée</b>	<b>21</b>
Groupe de discussion en personne	21
Groupes de discussion en ligne	21
<b>Annexe B – Guide de présélection</b>	<b>25</b>

# **ÉVALUATION QUALITATIVE DE LA MISE À JOUR DES CONCEPTS INFOPAIE ET SUIVREMONCAS**

## **Rapport final**

**Préparé pour le MINISTÈRE DES TRAVAUX PUBLICS ET DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX DU  
CANADA**

Nom du fournisseur : Léger

Septembre 2018

Ce rapport de recherche sur l'opinion publique présente les résultats des groupes de discussion menés par Léger au nom du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada. La recherche a été menée auprès de fonctionnaires en septembre 2018.

This report is also available in English under the name: 2018 QUALITATIVE ASSESSMENT OF THE PAY INSIGHT CONCEPT AND TRACK MYCASE UPDATE

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut obtenir une permission écrite préalable du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada. Pour obtenir plus de renseignements sur le présent rapport, veuillez contacter le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada à l'adresse : [PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

**Numéro de catalogue :**

P4-84/2018F-PDF

**Numéro international normalisé du livre (ISBN) :**

978-0-660-28335-7

**Publications connexes (numéro d'enregistrement : POR 016-18) :**

Numéro de catalogue : P4-84/2018E-PDF (rapport final, anglais)

ISBN 978-0-660-28334-0

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre des Services publics et Approvisionnement, 2018

# **1. Sommaire**

Léger est heureux de présenter à Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) le présent rapport sur les conclusions d'une série de groupes de discussion consacrés à l'évaluation des outils en ligne libre-service consacrés aux questions de rémunération.

Ce rapport a été préparé par Léger à la demande de TPSGC (contrat numéro EP961-191339/001/CY attribué le 23 août 2018).

## **1.1 Contexte et objectifs**

SPAC a chargé Léger d'effectuer une étude d'évaluation qualitative de deux outils en ligne. Les équipes de SPAC élaborent actuellement deux outils en ligne qui permettront aux employés du gouvernement du Canada d'obtenir de l'information sur leur dossier de paye et le suivi des dossiers. Ces deux applications, « Infopai » et « Suivre monCAS » sont encore au stade de la conception. L'objectif de ces outils en ligne est d'afficher l'information à l'aide d'une structure et d'une logique faciles à comprendre par les utilisateurs, tout en offrant aux employés une meilleure visibilité sur leur dossier de paye et en contribuant peut-être même à la prévention et à la résolution des problèmes, ce qui accroît le niveau de contrôle et de satisfaction.

L'objectif de l'étude était d'évaluer l'efficacité probable des communications des deux outils auprès de l'auditoire cible : les fonctionnaires. Les éléments clés de l'étude sont d'évaluer la clarté, la convivialité, la facilité de compréhension, les attentes des utilisateurs à l'égard des deux solutions en ligne (étape du prototype) et d'identifier les éléments ou les caractéristiques qui génèrent les réactions les plus positives ou négatives.

Des exemplaires du guide de l'animateur utilisé lors des séances des groupes de discussion se trouvent à l'annexe.

## **1.2 Méthodologie qualitative**

### **1.2.1 Groupes de discussion**

Au total, cinq (5) groupes de discussion ont été organisés : trois (3) en personne et deux (2) en ligne. Les groupes de discussion en personne ont eu lieu à deux (2) endroits différents : Ottawa et Montréal. Deux (2) groupes distincts ont eu lieu à Ottawa en anglais et un (1) groupe à Montréal en français. En plus des groupes en personne, Léger a organisé une série de deux (2) séances de clavardage vidéo en ligne par l'entremise de la plateforme de clavardage ITracks avec des participants de différentes régions du Canada.

Les groupes se composaient de fonctionnaires canadiens de différents ministères ayant une bonne combinaison de femmes et d'hommes ainsi que d'expérience de travail pour le gouvernement fédéral. Le lecteur est invité à consulter l'annexe pour obtenir une méthodologie plus détaillée et une copie de l'outil de sélection du recrutement.

### **Recrutement**

Tous les participants ont été recrutés à partir de la liste des employés des Services d'annuaires gouvernementaux électroniques. Les fonctionnaires ont été séparés en deux (2) groupes différents : 1) les fonctionnaires travaillant dans les ministères et organismes desservis par un Centre des services de paye; et 2) les fonctionnaires travaillant dans les ministères et organismes qui ne sont pas desservis par un Centre des services de paye. Les fonctionnaires qui travaillent dans des ministères et organismes qui ne sont pas desservis par un Centre des services de paye n'ont pas eu à évaluer le concept de l'outil en ligne « Suivre monCAS » dans le cadre de cette étude.

Léger a respecté toutes les normes de l'ARIM et du gouvernement du Canada en matière de recherche qualitative. Pour les remercier de leur temps et leur témoigner notre reconnaissance pour leur participation, les participants ont reçu un incitatif financier de 150 \$ chacun. Le tableau suivant montre la répartition des participants à cette étude pour chaque groupe :

### **Tableau 1. Recrutement détaillé :**

<b>Numéro du groupe</b>	<b>Lieu</b>	<b>Date et heure</b>	<b>Nombre de participants</b>	<b>Composition du groupe</b>	<b>Langue</b>
1	Ottawa	11 septembre, 17 h 30 HNE	9	En personne avec fonctionnaire (ministères et organismes desservis par un Centre des services de paye)	AN
2	Ottawa	11 septembre, 19 h 30 HNE	9	En personne avec fonctionnaire (ministères et organismes desservis par un Centre des services de paye)	AN
3	Montréal	17 septembre, 17 h 30 HNE	9	En personne avec fonctionnaire (ministères et organismes non desservis par un Centre des services de paye)	FR
4	En ligne	19 septembre, 17 h 30 HNE	6	En ligne avec fonctionnaire (ministères et organismes desservis par un Centre des services de paye)	FR

5	En ligne	19 septembre, 19 h 30 HNE	7	En ligne avec fonctionnaire (ministères et organismes non desservis par un Centre des services de paye)	FR
---	----------	------------------------------	---	--	----

### 1.3 Sommaire des résultats qualitatifs

- Il est à noter que la présentation des captures d'écran de l'application Infopaie et Suivre monCAS s'inscrit dans un contexte plus large de confiance assez faible, parfois même de cynisme ouvert à l'égard des questions de paye et de rémunération au gouvernement du Canada. Souvent, les commentaires exprimés sur le contenu réel de l'application testée avaient tendance à porter sur le résultat attendu de toute action que le fonctionnaire pourrait entreprendre plutôt que sur une évaluation de la valeur du contenu présenté dans l'application. Bien que le point de vue général des participants soit plutôt positif, bon nombre des commentaires négatifs entendus portaient plutôt sur des considérations plus générales concernant les questions de rémunération que sur les applications prototypes mises à l'essai.

#### Utilisation actuelle des applications Web de la rémunération

- Presque tous les participants visitent les AWR à peu près à chaque cycle de paye. Ils utilisent principalement les AWR pour vérifier l'exactitude ou l'évolution de leur chèque de paye au fil du temps. Bien qu'ils utilisent les AWR pour de nombreux autres renseignements liés aux RH et à la paye, le « talon de chèque de paye » demeure le principal déterminant dans la plupart des visites. Bien qu'ils restent assez positifs quant à la convivialité des AWR, une critique principale demeure l'application « Suivre monCAS », principalement pour son manque de transparence perçu et le rythme du changement dans les cas que les participants suivent.

#### Présentation du concept « Infopaie » (captures d'écran)

- Lorsqu'on leur a présenté les captures d'écran initiales de « Infopaie », les participants aux groupes de discussion avaient tendance à avoir des réactions similaires :

- Les réactions à l'enquête ont eu tendance à être positives et l'idée d'avoir tous les renseignements clés en un coup d'œil a été perçue comme un pas en avant par rapport aux outils actuels utilisés. L'aspect « actuel » et la belle conception ont été spontanément mentionnés par beaucoup.
- Les participants ont eu du mal à comprendre le but d'« Infopaie ». L'élément du guichet unique de la solution a à peine été mentionné; le fait que le concept serait plus transparent et ajouterait des renseignements clés qu'ils ne possèdent pas ou ne trouvent pas en ce moment a été spontanément mentionné par les participants. Certains ont immédiatement conclu que l'application serait un outil libre-service hautement interactif, tandis que d'autres y voyaient « seulement » un outil centralisant l'information existante.
- Bien que les participants s'estiment assez satisfaits de leurs compétences numériques dans l'ensemble, ils ont souvent eu de la difficulté à déterminer ce qui serait cliquable, comment les mots se rapportent aux icônes ou aux indications des menus déroulants, et ainsi de suite. Face à une capture d'écran, ils ne savaient pas nécessairement ce qu'ils feraient ou pourraient faire sur la page.
- Le langage et la précision de l'information étaient des commentaires souvent formulés, comme la différence entre un cas, une activité ou un événement et leur définition. Nous n'avons pas l'impression qu'il y avait un langage commun utilisé par les participants pour faire référence aux questions de rémunération et de RH. Les participants désapprouvent l'utilisation de codes ou de numéros de référence s'ils n'arrivent pas à élargir la vue du survol pour trouver ce que le code ou le numéro de référence signifie réellement (c.-à-d. PCCM0426262431 dans la section « Activités récentes » de la page d'accueil). Sur la plupart des pages, les participants voulaient ajouter des renseignements et, dans une certaine mesure, encombrer l'interface. Plusieurs fois, ils ont commenté la dernière mise à jour de l'information, disant que cette information est essentielle et que les dates devraient leur permettre de suivre les progrès réalisés. Les pages Profil, Emploi et Avantages sociaux ont eu tendance à générer des commentaires positifs au départ, mais ont aussi généré des attentes assez élevées quant à ce qu'elles pouvaient faire (interagir, modifier, changer) avec l'information, mais également quant aux fonctionnalités (page Avantages sociaux, en particulier).
- Les pages de soutien ont suscité une certaine confusion et des commentaires négatifs. La différence entre Aide et Agir et Contactez-nous n'était pas claire, ou ils ne savaient pas quelle était la meilleure ligne de conduite s'ils trouvaient des renseignements manquants ou inexacts à leur sujet. La conception actuelle des pages de soutien a également généré une certaine confusion, mais cela peut être dû au fait qu'ils ne pouvaient pas interagir avec les pages elles-mêmes. La plupart des commentaires négatifs sur les pages de soutien étaient liés à une certaine frustration quant à la qualité du soutien « d'arrière-plan » qu'ils obtiendraient, qui n'est pas liée

à l'application testée, mais plutôt au contexte général des questions de rémunération et de RH au gouvernement du Canada.

#### Démonstration du prototype

- Un résultat intéressant des séances est que les réactions initiales aux captures d'écran avaient tendance à être positives, que les commentaires sur chaque page étaient plus négatifs lors de l'exploration descendante et que les réactions globales à l'application après la démonstration avaient aussi tendance à être positives. Cela peut être dû au fait que la démonstration était plus claire sur l'objectif de l'application et sa valeur ajoutée par rapport à ce que les écrans réels de l'application offraient. De plus, lorsqu'ils prenaient du recul après la démonstration, les participants avaient tendance à mieux distinguer les commentaires sur l'application elle-même des questions de rémunération et de RH en général.

#### Suivre monCAS

- La conception de « Suivre monCAS » a eu tendance à générer des commentaires positifs sur les couches de renseignements supplémentaires que l'application allait fournir. La précision accrue et le changement sont un langage utilisé par rapport à ce qu'ils savent maintenant, ont souvent été identifiés comme positifs (c'est-à-dire dans la section État « Demandes à l'étude » et « En attente d'approbation ». Cependant, les renseignements fournis par les bulles survolées sont considérés comme redondants avec l'état. Plusieurs commentaires étaient encore une fois liés au langage utilisé pour décrire les cas et leurs progrès. Encore une fois, bon nombre des ajouts suggérés étaient liés à leur perception du processus actuel de règlement des cas plutôt qu'à l'application elle-même (temps total de règlement d'un cas, désir de normes de service ou de date de règlement « avant le », etc. À cet égard, les participants s'attendent à ce que l'information soit plus détaillée dans le billet contextuel.

### 1.4 Note sur l'interprétation des résultats du sondage

Le présent rapport a été compilé par Léger à partir de la recherche qui a été réalisée spécialement pour ce projet. L'analyse présentée représente ce que Léger croit être les points saillants des séances des groupes de discussion.

Les résultats de cette recherche qualitative (c.-à-d. les groupes de discussion) ne devraient être considérés que comme des résultats d'orientation et ne devraient pas être projetés comme étant représentatifs de tous les employés fédéraux et correspondant au profil des participants

des groupes. Il vise à mieux expliquer les raisons sous-jacentes aux opinions ou l'absence d'opinions.

## **1.5 Rapport**

Le présent rapport comprend une analyse détaillée des constatations des groupes de discussion présentées à la section deux (2). Les détails de la méthodologie de recherche, le guide de recrutement et le guide de l'animateur sont inclus dans les annexes.

## **1.6 Utilisation prévue des résultats**

Les résultats de cette recherche aideront les fonctionnaires de SPAC et du gouvernement du Canada à prendre une décision sur les concepts d'outils en ligne libre-service qui seront conçus et mis en œuvre.

## **1.7 Énoncé de neutralité politique et personne-ressource**

À titre de cadre supérieur de Léger, j'atteste par la présente que les documents remis sont entièrement conformes aux exigences de neutralité politique du gouvernement du Canada exposées dans la Directive sur la gestion des communications.

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 blue ink, reading "Christian Bourque".

Christian Bourque  
Vice-président exécutif et associé  
Léger

## 1.8 Coordonnées

Christian Bourque  
Vice-président exécutif et associé  
Léger  
[cbourque@leger360.com](mailto:cbourque@leger360.com)  
514 982-2464

### Information additionnelle

Nom du fournisseur : Léger  
Léger : PBN 103038444PG0001  
Numéro du contrat : EP961-191339/001/CY  
Date d'attribution du contrat : 23 août 2018  
Coût de l'étude : 39 550 \$ (TVH comprise).  
Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec :  
[PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca](mailto:PORCoordComm-ROPCoordComm.PWGSC@tpsgc-pwgsc.gc.ca)

## 2. Résultats détaillés

La plupart des participants aux groupes de discussion se considèrent comme étant assez compétents lorsqu'il s'agit d'utiliser les applications en ligne et de rechercher des renseignements en ligne. La majorité d'entre eux ne rencontrent pas de problèmes majeurs à cet égard, se considérant comme étant « assez bons » dans l'utilisation des outils en ligne. Toutefois, certains participants ont souligné que l'utilisation des applications devient de plus en plus compliquée avec le temps.

Interrogés sur les applications en ligne du gouvernement fédéral, les employés ont des doutes quant à leur efficacité, leur simplicité, leur convivialité et leur actualité. De nombreux employés ont de la difficulté à accéder à l'information qu'ils recherchent dans les applications fédérales. Même pour accéder à leurs renseignements personnels, il existe de nombreuses étapes et procédures. Ils croient aussi qu'ils travaillent avec des applications désuètes. Elles ne sont pas faciles à utiliser, nécessitent beaucoup de formation et d'apprentissage et les employés les moins expérimentés ont besoin de l'aide de collègues pour effectuer certaines tâches sur des applications en ligne. Le processus d'authentification est également jugé trop fastidieux.

Les employés n'ont eu aucun problème à discuter des applications Web de la rémunération (AWR) puisque tous les utilisent, sans exception. Les AWR sont principalement utilisées par les employés pour accéder à leurs talons de chèque de paye et pour valider leurs données salariales. Certains, surtout ceux qui ont eu des problèmes avec leur salaire, utilisent les AWR toutes les deux semaines pour faire le suivi de leur dossier. Plusieurs ont mentionné que le fait de devoir passer par deux (2) ou même trois (3) applications différentes pour récupérer tous leurs renseignements sur la paye n'est pas convivial et rend difficile l'utilisation des AWR. De plus, l'information qu'ils obtiennent dans les AWR n'est pas facilement déchiffrable. Quelques employés nous ont expliqué que les légendes au verso du talon de chèque de paye ont disparu. Par conséquent, il est maintenant difficile pour les employés de comprendre les abréviations et les acronymes, et ils sont souvent incapables d'obtenir une explication de la part des services de la paye.

L'application « Suivre monCAS », qui est actuellement incluse dans les AWR, a reçu des critiques assez négatives de la part de nombreux employés fédéraux qui ont participé aux groupes. Bien qu'une minorité d'entre eux l'aient trouvée utile et facile à consulter, la plupart d'entre eux considèrent qu'il est difficile de comprendre l'information contenue dans l'application. Il leur est plutôt difficile de chercher et de suivre l'information sur leur cas. C'est particulièrement vrai lorsqu'une personne a plusieurs cas à suivre dans son application. Une préoccupation majeure est que ce ne sont pas tous les cas qui sont téléchargés dans l'application. Pour certains participants, l'application « Suivre monCAS » n'est pas nécessaire, car ils estiment que les renseignements ne sont pas mis à jour régulièrement et que tous les cas sont indiqués comme « suspendus » ou « en traitement ». Rien ne justifie donc une visite régulière.

## **2.1 Évaluation de l'application**

Au cours des séances des groupes de discussion, l'application Infopaie a été présentée aux participants au moyen de captures d'écran de l'application (à partir de l'écran d'accueil, puis d'une analyse descendante des principales options du menu). Les captures d'écran présentaient le profil fictif d'un employé nommé Louis-Philippe. Comme l'application est encore en cours de développement, aucune interaction n'était possible avec une version bêta ou une démonstration de l'application en ligne. Par conséquent, l'animateur du groupe a présenté le concept Infopaie page par page pour recueillir les commentaires des participants sur chacune des pages. L'objectif était d'obtenir leur impression générale sur le concept, les pages de l'application, leur niveau de compréhension, leurs attentes et les obstacles possibles pendant l'utilisation de l'application.

## **2.2 Opinion générale sur l'application**

À la fin du processus, lorsque les participants ont vu toutes les pages de l'application et exploré son contenu (à partir des captures d'écran), nous leur avons demandé quelle était leur opinion générale sur l'application. La grande majorité des participants avaient une assez bonne opinion au sujet du concept Infopaie. La plupart des participants ont donné une note de 7 ou 8 sur 10 pour leur évaluation globale de l'outil.

Les commentaires des participants tendaient à indiquer qu'Infopaie représentait une amélioration importante de cet outil en ligne par rapport aux outils auxquels ils ont actuellement accès dans le cadre de leur travail. Un participant a fait remarquer que cette application particulière fait entrer la série d'outils en ligne du gouvernement fédéral dans le 21<sup>e</sup> siècle. Plusieurs participants ont également mentionné la convivialité de l'application, sa clarté, son aspect visuel plus moderne et sa navigation intuitive. Moins nombreux sont ceux qui ont spontanément mentionné que le prototype leur permettrait d'accéder à plus d'information qu'ils n'en ont actuellement. Bien que plusieurs commentaires aient souligné l'ajout d'information, leur commentaire général sur la valeur ajoutée de l'application portait davantage sur la navigation, l'apparence et la perception de l'information que sur sa profondeur.

Les attentes sont très élevées en ce qui concerne l'application. Son aspect moderne, sa navigation intuitive et la centralisation de l'information de l'employé dans une application unique ont suscité de très grandes attentes. Cependant, de nombreux participants aimeraient voir « Infopaie » en action pour être convaincus de son efficacité. Pour eux, « Infopaie » doit offrir un rendement réel et efficace aux employés, et les attentes concernant la nature interactive ou la capacité d'interagir directement avec l'information trouvée dans l'application étaient également très élevées. Pour les participants, l'application doit répondre à leur besoin d'information. Beaucoup d'entre eux sont réticents à être trop enthousiastes au sujet de l'application. Ayant eu de nombreuses

mauvaises expériences dans le passé avec les demandes du gouvernement fédéral, ils veulent voir le produit final et espèrent que cette demande ne sera pas seulement une autre déception.

Bien que l'évaluation globale d'Infopaie soit plutôt positive, la majorité des participants considèrent qu'il y a encore place à l'amélioration pour l'application. En effet, de nombreux participants ont mentionné que beaucoup de renseignements importants manquent dans l'application. Plusieurs employés ont demandé un accès rapide à la page principale pour les talons de chèque de paye, les documents R1 et T4. N'oublions pas que leur principale utilisation des AWR est d'obtenir leurs talons de chèque de paye et d'autres documents de paye. De plus, plusieurs ont mentionné le besoin d'avoir plus d'information afin de la rendre plus compréhensible. Les codes et abréviations devraient être simplifiés ou expliqués au moyen d'une légende ou d'un glossaire. Certains ont suggéré que si vous passez votre souris sur un code, vous devriez ouvrir une fenêtre contenant une définition. Certains participants ont soulevé l'idée qu'il y avait des renseignements redondants entre certaines pages de la demande (p. ex. les renseignements de la page d'accueil, la page du profil et de l'emploi). Selon eux, l'information devrait être mieux organisée pour éviter les répétitions et faciliter la navigation dans l'application.

Il faudra tenir compte de certaines perceptions pour s'assurer que le but de l'application est bien compris avant qu'elle ne soit déployée aux employés fédéraux. Tout d'abord, seuls quelques participants ont spontanément mentionné au départ que l'idée de l'application était de centraliser tous les renseignements sur la paye dans une seule application. Cela doit être souligné dans les communications entourant la demande, car l'aspect « guichet unique » est certainement attrayant pour de nombreux participants. De plus, très peu de participants ont indiqué qu'il s'agissait de nouveaux renseignements auxquels ils n'avaient pas accès auparavant. Ceux qui ont vu cela ont apprécié l'effort de transparence fait par le gouvernement. Deuxièmement, l'application pourrait être perçue par certains employés comme une tentative d'inverser le fardeau des problèmes de rémunération qui leur incombe. Il appartiendrait aux employés de s'assurer que leurs renseignements sont exacts dans l'application. Les problèmes de rémunération seraient alors de leur responsabilité. Troisièmement, il est donc impératif que le lancement de l'outil se fasse avec le moins de conflits possible, afin de convaincre les employés de l'efficacité et de la nécessité de l'outil. L'application ne doit pas être considérée comme un simple outil de gestion de crise pour les problèmes liés à Phénix.

## **2.3 Infopaie**

### **2.3.1 Page d'accueil**

La première page présentée aux participants est la page d'accueil de l'application. Les commentaires sur cette page sont généralement très positifs : l'information est présentée de manière claire et simplifiée. L'aspect visuel est également très apprécié par les employés

fédéraux : les blocs d'information et leur couleur donnent une bonne impression. Plusieurs participants ont comparé cette page à des applications bancaires ou autres applications en ligne.

Bien que l'apparence et la convivialité de cette section soient appréciées, cela laisse à désirer selon les participants. Plusieurs éléments d'information présentés dans les encadrés de couleur pourraient être synthétisés ou combinés sous la même rubrique. Certains éléments d'information sont également redondants par rapport à d'autres pages (p. ex. les pages du profil et de l'emploi).

Plusieurs participants se sont demandé si les encadrés d'information en haut de la page seraient cliquables et modifiables. D'autres ont suggéré que ces encadrés de couleur servent de lien pour accéder aux autres pages ou sections de l'application : profil, emploi, avantages sociaux, etc.

Les renseignements au bas de la page d'accueil sur les « cas » et les « activités récentes » n'étaient pas très bien compris. L'information sur les « dossiers réglés » et les « dossiers de paye actifs » ne semble pas avoir été comprise par la grande majorité des participants : « Qu'est-ce que ça signifie? » « Le pourcentage de quoi? » « Est-ce que ce pourcentage concerne uniquement mes cas? » « Quelle est la signification des chiffres? » Les participants s'attendaient également à ce que les boutons bleus de « vérification » dans ces sections soient cliquables et donnent accès à une description des cas.

La section « Activités récentes » a laissé les employés fédéraux qui ont participé aux groupes de discussion très perplexes. Ils se demandent à quoi font référence les codes (p. ex. PCCM042626262431). Il s'agit de renseignements qui n'ont été compris par aucun des participants. Il y a aussi un manque d'information pour bien comprendre ce à quoi on fait référence (p. ex. votre correction d'emploi). Les participants s'attendaient à pouvoir cliquer sur la section des activités récentes et obtenir plus d'information puisque, dans sa forme actuelle, l'information présentée ne permet pas une bonne compréhension.

Les boutons avec les pictogrammes « Aide » sur le côté droit de la page n'ont pas été rapidement remarqués par de nombreux participants. Certains aimeraient qu'ils soient plus grands et plus visibles parmi les autres renseignements sur la page. De plus, les pictogrammes utilisés sont décevants pour de nombreux participants. Ils s'attendaient à avoir accès à un espace de discussion avec de vraies personnes responsables de la paye ou des ressources humaines, soit par « clavardage en direct », soit par courriel direct. Ces pictogrammes ont laissé les participants déçus lorsqu'ils ont été présentés à la section Aide. Pour eux, dans leur forme actuelle, les pictogrammes sont trompeurs.

Selon les participants, certains éléments clés manquants sur la page d'accueil étaient : des renseignements sur la date de la dernière mise à jour de la page, un lien direct vers les talons et les relevés de paye, un bouton pour demander une intervention de paye et un glossaire pour comprendre les codes et les termes.

### **2.3.2 Page Profil**

Cette page est appréciée par les participants parce qu'elle résume en un seul endroit beaucoup de renseignements importants sur les employés. Les participants ont semblé apprécier la possibilité de modifier certains des renseignements sur la page. Cependant, le pictogramme utilisé pour la « modification » n'est pas connu de tous. Quelques participants ne connaissaient pas le pictogramme ou la distinction entre l'icône noire et l'icône grise. Certains participants ont suggéré que le pictogramme soit présenté dans le texte dans l'en-tête de la page où il est fait mention de l'icône « modification ».

Dans l'en-tête du texte, il est mentionné de suivre les procédures du ministère ou de contacter une personne-ressource des RH. Plusieurs participants ont mentionné qu'ils préféreraient qu'une adresse de courriel cliquable soit insérée directement dans la page du profil afin de permettre de joindre la personne-ressource appropriée. Selon eux, les coordonnées de la personne-ressource des RH et le moyen de communiquer avec cette personne doivent être inclus dans l'application.

Un autre commentaire sur cette page est qu'elle contient beaucoup de renseignements qui ont été vus sur la page d'accueil. Les participants ont suggéré qu'il devrait y avoir un moyen d'éviter le dédoublement entre ces deux (2) pages. La page Profil devrait être l'endroit où se trouvent tous les renseignements sur l'employé.

Selon les participants, certains éléments clés manquants sur la page d'accueil étaient : mon numéro de téléphone, mon adresse professionnelle, mon adresse électronique, mes coordonnées bancaires pour le paiement direct et mes coordonnées en cas d'urgence.

### **2.3.3 Page Emploi**

La page Emploi a également été appréciée par les participants parce qu'elle fournit des renseignements clés aux employés. Ils ont particulièrement apprécié le fait d'avoir accès à un historique de carrière au sein du gouvernement fédéral. Toutefois, cela laisse à désirer. Certains d'entre eux croient qu'il pourrait être important que les boutons bleus en haut de la page (preuve d'emploi, remplir un formulaire de demande d'emploi, soumettre un formulaire de demande d'intervention de paye) apparaissent directement sur la page d'accueil de l'application. Pour ces boutons, les participants ont eu de la difficulté à faire la distinction entre les deux boutons suivants : remplir un formulaire de demande d'emploi et remplir un formulaire de demande d'intervention de paye. La différence entre ces deux boutons devrait être plus visible.

Certains participants ont demandé que l'information présentée dans l'application ne comprenne pas d'abréviations, mais seulement des mots complets. La section « Retenues à la source » devrait être plus détaillée pour montrer toutes les retenues à la source qui sont appliquées.

Il a également été mentionné que cette page pourrait rapidement devenir très longue selon le cheminement de carrière d'un employé au gouvernement. Il a été suggéré qu'il devrait être possible de filtrer ou de réduire l'information sur cette page par année.

Selon les participants, certains éléments clés manquants sur la page d'accueil étaient : accès aux talons de chèque de paye, aux relevés T4 et R1.

### **2.3.4 Page Avantages sociaux**

De nombreux participants ont trouvé très intéressant d'avoir accès à l'information contenue dans la page Avantages sociaux. Cependant, ils ont de grandes attentes quant à l'information qu'ils aimeraient voir sur la page et au niveau d'interaction possible avec l'information et les compagnies d'assurance. Beaucoup ont demandé à pouvoir cliquer sur les nombreux blocs (p. ex. médical, dentaire, etc.) afin de voir les détails de la police. À ce titre, ils aimeraient obtenir de l'information sur le montant de la couverture d'assurance, l'identité des bénéficiaires, les détails du rachat, etc.

Ils aimeraient également obtenir les coordonnées des compagnies d'assurance. Par exemple, ils aimeraient avoir un lien vers le site Web des compagnies, une adresse électronique pour contacter un représentant et un numéro de téléphone.

Certains participants ont souligné la nécessité d'avoir un vocabulaire plus clair sur cette page. Par exemple, dans la section sur l'adhésion au régime de retraite, certains blocs d'information ont un profil « faible » ou « élevé ». De nombreux participants ne savaient pas de quoi il s'agissait.

Selon les participants, certains éléments clés manquants sur la page d'accueil étaient : Renseignements sur les options de franchise de rachat, le montant des polices d'assurance et le montant de la couverture, les bénéficiaires, les liens (Web, courriel et téléphone) pour joindre la compagnie d'assurance.

### **2.3.5 Page Soutien**

Les pages Soutien sont celles qui ont suscité le plus de questions et de commentaires négatifs. Comme nous l'avons mentionné précédemment, cette section crée, pour certaines personnes, des attentes auxquelles l'application n'est pas en mesure de répondre. Par exemple, les pictogrammes suggèrent aux participants qu'ils auront la possibilité d'interagir directement et en temps réel avec le personnel des services de la paye ou des RH directement depuis l'application. Le pictogramme « Parlez-nous » rappelle un « clavardage » en temps réel. Le mégaphone de l'onglet « Agir » est également mal interprété par les participants. Le choix des pictogrammes qui seront utilisés dans l'application réelle ne devrait pas être sujet à interprétation ou créer de fausses attentes chez les employés fédéraux.

L'onglet « Aidez-moi » de la section Aide crée également son lot de déceptions. En fait, il s'agit d'une série de liens vers de la documentation. Pour les participants, il ne devrait pas s'appeler « Aide », car il s'agit simplement de liens vers de la documentation. Pour eux, « Aide » signifie que quelqu'un des RH ou du centre des services de paye peut les aider.

Certains ont suggéré, au lieu de créer des liens vers la documentation, de créer une section Foire aux questions.

En ce qui concerne l'onglet « Agir », les participants ne savaient pas exactement à quoi s'attendre lorsqu'ils cliquaient sur une tâche spécifique. Il leur était difficile de visualiser ce qui allait se passer. Certains ont évoqué l'idée d'avoir un assistant d'aide qui pourrait guider pas à pas dans le processus « Agir ».

Les autres renseignements figurant sur les pages Soutien, tels que le « guide de solde » et la « confirmation d'emploi », ne sont pas immédiatement compris par les répondants. Ils n'étaient pas certains de ce qui se passerait s'ils cliquaient sur ces pictogrammes et ne semblaient pas comprendre ce que signifiaient les titres de ces pictogrammes.

## **2.4 Suivre monCAS**

Les participants étaient satisfaits de l'idée d'une application qui leur permettrait de suivre leur cas de façon claire et simple. Cela est particulièrement vrai dans le contexte où l'outil de suivi des cas des AWR ne génère pas de rétroaction positive de la part des employés fédéraux. La présentation visuelle de l'application « Suivre monCAS » a été très appréciée des participants. Elle est très claire, simple et facile à comprendre. La page d'accueil du cas est bien accueillie et ne semble pas poser un problème critique de compréhension entre les participants. Le nom des états est clair et facile à comprendre. La plupart des participants étaient heureux que cette information soit présentée sous cette forme. Dès le début, ils s'attendaient à pouvoir cliquer sur les différents cas et obtenir plus de renseignements sur chacun d'entre eux.

Toutefois, certains aspects de l'application pourraient être améliorés. Les couleurs utilisées pour distinguer les différents états ne sont pas considérées comme intuitives par les participants. Le rouge est considéré comme une couleur qui informe d'un problème ou d'une urgence, alors que dans ce cas, c'est la couleur qui informe que le cas est terminé et fermé. Il y a une incompatibilité entre le message véhiculé par la couleur et le nom de l'état.

En ce qui concerne l'information qui est fournie en passant la souris sur un état (information de survol), il y a redondance de l'information qui n'est pas nécessaire pour les participants. Par exemple, l'état « en attente d'approbation » fournit des renseignements presque identiques dans la fenêtre contextuelle de la souris : « votre dossier a été traité et attend simplement l'approbation finale ». Cela ne fournit pas de renseignements supplémentaires utiles à l'employé.

Ils aimeraient obtenir de l'information sur le cas lui-même, par exemple sur le temps qui reste avant que l'approbation finale soit donnée.

En fait, les participants aimeraient obtenir le plus d'information possible sur leur cas : le délai estimé pour répondre à la demande, la date de réception du cas, le niveau de priorité du cas, l'agent affecté au cas et la dernière fois que le cas a été mis à jour dans l'application. L'information contenue dans la fenêtre contextuelle d'un cas pourrait être améliorée avec cette information. Une fois le cas terminé, la feuille devrait comprendre des renseignements sur la nature de la solution qui a été fournie.

Les participants aimeraient également avoir un système d'alerte sur leur page d'accueil « Infopaie » ou par courriel qui les informerait lorsqu'il y a du mouvement dans le suivi de leur cas. Cette alerte peut être sur leur page d'accueil ou envoyée par courriel. De cette façon, les employés n'auraient pas à consulter constamment la page et à rechercher tout changement dans leur situation. Ils ouvriraient l'application lorsqu'il y aurait des changements.

## **2.5 Différences entre les groupes**

En ce qui concerne l'évaluation des prototypes présentés (Infopaie et Suivre monCAS), il n'y avait pas de différences claires entre les groupes de langue française et de langue anglaise. Les employés francophones n'ont pas exprimé un niveau d'appréciation plus ou moins élevé que les employés anglophones au sujet des deux applications et de la vidéo de démonstration. Leurs attentes concernant les fonctions des applications sont également très similaires. Les commentaires concernant le langage utilisé dans les applications actuelles et les prototypes étaient également similaires.

La différence la plus importante était entre les employés travaillant pour un ministère ou un organisme payés par le Centre des services de paye de Miramichi et ceux qui ne sont pas desservis par le Centre des services de paye. En général, les employés desservis par le Centre des services de paye ont exprimé plus de cynisme et de frustration pendant les séances de groupe. L'objet principal de leurs critiques était centré sur le système Phénix et les services qu'ils recevaient du Centre des services de paye de Miramichi lorsqu'ils traitaient des questions ou des cas de rémunération. Toutefois, leur opinion concernant les applications n'était pas moins positive que celle des autres employés. Mais, étant plus négatifs au sujet de Phénix et des problèmes liés aux services de paye, ils ont peut-être exprimé des attentes plus élevées que d'autres employés à l'égard de ces applications et exprimé des préoccupations plus vives quant à la capacité du « système » à tenir la promesse de résoudre les cas actuels.

## **2.6 Conclusion**

Dans l'ensemble, les employés étaient satisfaits des deux applications qui leur ont été présentées dans les groupes de discussion : « Infopai » et « Suivre monCAS ». Il s'agit d'une amélioration importante et bienvenue pour les employés en ce qui concerne les outils et les ressources dont ils disposent actuellement pour obtenir des renseignements sur la paye. Cela dit, les prototypes présentés ont montré que les attentes sont très élevées dans ce domaine. Avant un éventuel lancement, les applications devraient être améliorées à différents niveaux : langage plus clair, pas d'abréviations ou de codes, ajout d'un glossaire ou de légendes, réorganisation de certains éléments d'information, etc. D'après les commentaires reçus, ces deux applications pourraient bien être un ajout intéressant à la boîte à outils pour les employés fédéraux.

## **Annexe A - Méthodologie de recherche détaillée**

### **Groupe de discussion en personne**

Au total, trois (3) groupes de discussion ont eu lieu à deux (2) endroits différents : Ottawa et Montréal. Deux (2) groupes distincts ont eu lieu à Ottawa en anglais et un (1) groupe à Montréal en français. Aux deux (2) endroits, les discussions ont eu lieu dans des installations spécialisées avec des salles d'observation. Léger s'est assuré que toutes les salles des groupes de discussion comprennent un téléviseur pour montrer les concepts. Léger a également organisé une liaison vidéo pour les observateurs à distance.

Les groupes se composaient de fonctionnaires canadiens de différents ministères ayant une bonne combinaison de femmes et d'hommes et d'expérience de travail pour le gouvernement fédéral. Le lecteur est invité à consulter l'annexe pour obtenir une copie de l'outil de sélection du recrutement.

Dix (10) participants ont été recrutés pour chaque groupe en prévision du fait qu'en cas d'annulation de dernière minute, il y aurait huit (8) personnes dans chaque groupe. Chaque discussion de groupe a duré environ deux heures.

### **Groupes de discussion en ligne**

Léger a organisé une série de deux (2) séances de clavardage vidéo en ligne par l'entremise de la plateforme de clavardage ITracks avec des participants de différentes régions du Canada. Les discussions de groupe ont duré environ 120 minutes et comprenaient entre six (6) et huit (8) participants (sur dix (10) personnes recrutées pour chaque groupe). Une (1) séance s'est déroulée en anglais et une (1) séance, en français. Toutes les personnes recrutées ayant une connexion Internet, ainsi qu'une caméra Web, étaient admissibles à participer au groupe.

### **Recrutement**

Tous les participants ont été recrutés à partir de la liste des employés des Services d'annuaires gouvernementaux électroniques. Les fonctionnaires ont été séparés en deux (2) groupes différents : 1) les fonctionnaires travaillant dans les ministères et organismes desservis par un Centre des services de paye; et 2) les fonctionnaires travaillant dans les ministères et organismes qui ne sont pas desservis par un Centre des services de paye.

Les fonctionnaires qui travaillent dans des ministères et organismes qui ne sont pas desservis par un Centre des services de paye n'ont pas eu à évaluer le concept de l'outil en ligne « Suivre monCAS » dans le cadre de cette étude.

Léger a respecté toutes les normes de l'ARIM et du gouvernement du Canada en matière de recherche qualitative. Pour les remercier de leur temps et leur témoigner notre reconnaissance pour leur participation, les participants ont reçu un incitatif financier de 150 \$ chacun.

Le tableau suivant montre la répartition des participants à cette étude pour chaque groupe :

**Tableau 2. Recrutement détaillé :**

Numéro du groupe	Lieu	Date et heure	Nombre de participants	Composition du groupe	Langue
1	Ottawa	11 septembre, 17 h 30 HNE	9	En personne avec fonctionnaire (ministères et organismes desservis par un Centre des services de paye)	AN
2	Ottawa	11 septembre, 19 h 30 HNE	9	En personne avec fonctionnaire (ministères et organismes desservis par un Centre des services de paye)	AN
3	Montréal	17 septembre, 17 h 30 HNE	9	En personne avec fonctionnaire (ministères et organismes non desservis par un Centre des services de paye)	FR
4	En ligne	19 septembre, 17 h 30 HNE	6	En ligne avec fonctionnaire (ministères et organismes)	FR

				desservis par un Centre des services de paye)	
5	En ligne	19 septembre, 19 h 30 HNE	7	En ligne avec fonctionnaire (ministères et organismes non desservis par un Centre des services de paye)	FR

Le tableau suivant détaille le profil des répondants par ministère ou organisme.

**Tableau 3. Ministères et organismes des participants**

<b>Organisme/ministère</b>	<b>Nombre de participants</b>
Agriculture et Agroalimentaire Canada	4
Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés	1
Agence de la santé publique du Canada.	2
Sécurité publique Canada	3
Commission canadienne du lait	2
Emploi et Développement social Canada	1
Agence canadienne d'inspection des aliments	1
Environnement et Changement climatique Canada	2
Ressources naturelles Canada	4
Santé Canada	1
École de la fonction publique du Canada	1
Service administratif des tribunaux judiciaires	1
Ministère de la Justice	1
Agence des services frontaliers du Canada	1
Statistique Canada	3
Agence du revenu du Canada	2
Transports Canada	5

Parcs Canada	1
Agence de promotion économique du Canada atlantique	3
Bibliothèque et Archives Canada	1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

## Annexe B – Guide de présélection

# 12218-001 – GROUPES DE DISCUSSION

Septembre 2018

GROUPE	Lieu	Profil du groupe	Langue	Participants	Dates et	Heure (Heure de l'Est)	Type	Lieu
GR01	Ottawa	<u>Centre des services de paye ministères et organismes</u>	ANG	8-10	11 sept. 2018	17 h 30	en personne	Stratcom 100, rue Sparks Suite 802/8 <sup>e</sup> Étage Ottawa (Ont.) K1P 5B7
GR02	Ottawa	<u>Centre des services de paye ministères et organismes non desservis par le Centre des services de paye</u>	ANG	8-10	11 sept. 2018	19 h 30	en personne	
GR03	Montréal	<u>Centre des services de paye ministères et organismes non desservis par le Centre des services de paye</u>	FRA	8-10	17 sept. 2018	17 h 30	en personne	Léger 700-507 Place d'Armes Montréal (QC) H2Y 2W8
GR04	dans tout le Canada	<u>Centre des services de paye ministères et organismes non desservis par le Centre des services de paye</u>	FRA	8	19 sept. 2018	17 h 30	en ligne	ITracks
GR05	dans tout le Canada	<u>Centre des services de paye ministères et organismes non desservis par le Centre des services de paye</u>	ANG	8	19 sept. 2018	19 h 30	en ligne	ITracks

Nom du participant(e) :	
Numéro de téléphone à la maison :	
Numéro de cellulaire :	
Adresse courriel :	
Date du recrutement :	Recruteur :
Groupe no :	Confirmation - courriel envoyé le :

## INTRODUCTION

### [Langue préférée]

Bonjour/Hello (pause), le gouvernement du Canada effectue une enquête. Préférez-vous continuer en français ou en anglais? Would you prefer that I continue in English or French?

*[Remarque : Si, à ce stade, le répondant préfère répondre en anglais, l'intervieweur doit alors continuer l'entrevue en anglais ou lire la phrase suivante : « Thank you. Someone will call you back soon to complete the survey in English. »]*

### [FRANÇAIS]

Bonjour. Je m'appelle \_\_\_\_\_ et je travaille pour la société d'études de marché Léger. Nous organisons un projet de recherche au nom du gouvernement du Canada. Nous planifions tenir plusieurs séances de discussion par petits groupes, afin de connaître l'opinion et la perception des employés de la fonction publique sur les outils libre-service en ligne qui leur permettront d'obtenir de l'information sur leur dossier de paye.

Nous avons l'intention de tenir ces groupes de discussions au cours des semaines suivantes et j'aimerais savoir si vous souhaiteriez y participer. Ceux qui accepteront de participer recevront un montant de **[150 \$ non imposable]** en guise d'appréciation. Puis-je vous poser quelques questions rapidement pour vérifier si vous êtes admissible au groupe de discussion? Votre participation est facultative. Toute l'information sera recueillie, utilisée et divulguée aux fins de la recherche uniquement et la recherche est entièrement confidentielle. Le nom des participants ne sera pas révélé au gouvernement ni à une tierce partie.

**POUR LES GROUPES DE DISCUSSION EN LIGNE SEULEMENT** : Le montant incitatif **[150 \$ non imposable]** vous sera envoyé par la poste après votre participation au groupe de discussion.

Puis-je continuer?

- Oui 1  
 Non 2 Remercier la personne et terminer l'entretien.

**Remarque à l'agent de recrutement : Quand vous mettez fin à un appel, dites : *Merci de votre collaboration. Nous avons déjà suffisamment de répondants qui ont un profil semblable au vôtre. Donc, nous ne pouvons vous inviter à participer.***

Pour commencer :

Dans quelle province ou quel territoire résidez-vous?

Colombie-Britannique (- 3 heures)	C.-B.	Groupes 4, 5
Alberta (-2 heures)	Alb.	Groupes 4, 5
Saskatchewan (-1 heure)	Sask.	Groupes 4, 5
Manitoba (-1 heure)	Man.	Groupes 4, 5
Ontario (+0 heure)	Ont.	Groupes 1, 2, 4, 5
Québec (+0 heure)	Qc	Groupes 1, 2, 3, 4, 5
Nouveau-Brunswick (+1 heure)	N.-B.	Groupes 4, 5
Nouvelle-Écosse (+1 heure)	N.-É.	Groupes 4, 5
Île-du-Prince-Édouard (+1 heure)	Î.-P.-É.	Groupes 4, 5
Terre-Neuve-et-Labrador (+1,5 heure)	T.-N.-L.	Groupes 4, 5
Territoires du Nord-Ouest (- 2 heures)	T.N.-O.	Groupes 4, 5
Yukon (- 3 heures)	Yn	Groupes 4, 5
Nunavut (+0 heure)	Nt	Groupes 4, 5

#### **Ontario et Québec – seulement**

Votre lieu de résidence est-il situé dans la région de la capitale nationale (Ottawa/Gatineau)?

- Oui 1 – **CONTINUER POUR LE GROUPE 1-2**  
 Non 2 – **CONTINUER POUR LE GROUPE EN LIGNE 4-5**

#### **Québec – Montréal (Groupe en personne seulement)**

Votre lieu de résidence est-il situé dans la région métropolitaine de Montréal?

- Oui 1 – **CONTINUER POUR LE GROUPE 3**  
 Non 2 – **CONTINUER POUR LE GROUPE EN LIGNE 4-5**

#### **GROUPE EN LIGNE (GROUPE 4-5)**

Les discussions en groupe que nous organisons se tiendront sur Internet. Ce seront des « groupes de discussion en ligne ». Les participants devront utiliser un **ordinateur** (pas de tablette ni de cellulaire), une **connexion Internet haute vitesse** ainsi qu'une **WebCam** afin de participer à ces discussions de groupe. Seriez-vous en mesure de participer dans ces conditions?

Oui 1  
Non 2

1. Êtes-vous... **Ne posez pas la question - (procéder par observation)**

Une femme ..... 1 **Assurer un bon mélange**  
Un homme ..... 2

2. Lequel des groupes d'âge suivants s'applique à vous?

Moins de 18 ans ..... 1 **Remercier et mettre fin à la conversation**  
18 à 24 ans ..... 2  
25 à 34 ans ..... 3  
35 à 44 ans ..... 4  
45 à 54 ans ..... 5  
55 ans et plus ..... 6

3. Parfois, les participants doivent répondre par écrit à un questionnaire, lire ou regarder une publicité télévisée au cours de la discussion. Y a-t-il une raison qui vous empêcherait de participer?

Oui 1 **REMERCIER ET METTRE FIN À LA CONVERSATION**  
Non 2

~ **REMERCIER ET METTRE FIN À LA CONVERSATION** SI VOUS JUGEZ QUE LE RÉPONDANT A UN PROBLÈME VISUEL OU AUDITIF OU UN PROBLÈME LINGUISTIQUE ÉCRIT OU ORAL, OU SI VOUS AVEZ DES PRÉOCCUPATIONS PAR RAPPORT À SA CAPACITÉ DE COMMUNIQUER EFFICACEMENT, ENTRE AUTRES. ~

4. **Dans quel ministère ou organisme du gouvernement fédéral travaillez-vous?**

A- **Centre des services de paye où recruter (Groupe 1-2-4)**

1. Agriculture et Agroalimentaire Canada
2. École de la fonction publique du Canada

3. Commission canadienne du lait
4. Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)
5. Commission canadienne des grains
6. Agence canadienne de développement économique du Nord
7. Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
8. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
9. Commission du droit d'auteur du Canada
10. Service correctionnel du Canada
11. Emploi et Développement social Canada
12. Environnement et Changement climatique Canada
13. Finances Canada
14. Pêches et Océans Canada
15. Affaires globales Canada
16. Santé Canada
17. Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
18. Justice Canada
19. Ressources naturelles Canada
20. Bureau de l'enquêteur correctionnel
21. Parcs Canada
22. Commission des libérations conditionnelles du Canada
23. Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés Canada
24. Agence de la santé publique du Canada
25. Sécurité publique Canada
26. Commission de la fonction publique du Canada
27. Services publics et Approvisionnement Canada
28. Comité de surveillance des activités de renseignement de sécurité
29. Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
30. Anciens Combattants Canada

Exclure toute personne de Services publics et Approvisionnement Canada (**Code 27**) appartenant aux groupes suivants :

- Direction générale de l'administration de la paye
- Direction générale Solutions de la paye
- Secteur des communications
- Bureau du sous-ministre délégué – Stabilisation des RH à la paye
- Bureau de gestion de projet (BGP)

Exclure toute personne du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (**Code 29**) appartenant au groupe suivant :

- Bureau du dirigeant principal des ressources humaines

**B- Ministères et organismes non desservis par le Centre des services de paye où recruter (Groupe 3-5)**

1. Service canadien d'appui aux tribunaux administratifs du Canada
2. Agence de promotion économique du Canada atlantique
3. Agence des services frontaliers du Canada
4. Agence du revenu du Canada
5. Commission canadienne des droits de la personne
6. Instituts de recherche en santé du Canada
7. Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes
8. Commission canadienne de sûreté nucléaire
9. Office des transports du Canada
10. Service administratif des tribunaux judiciaires
11. Élections Canada
12. Bibliothèque et Archives Canada
13. Bibliothèque du Parlement
14. Office national de l'énergie
15. Commissariat aux langues officielles
16. Commissariat à l'information du Canada
17. Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
18. Commissariat à l'intégrité du secteur public
19. Bureau du secrétaire du gouverneur général
20. Conseil de recherches en sciences humaines
21. Statistique Canada
22. Condition féminine Canada
23. Cour suprême du Canada
24. Transports Canada

**5. Quel est le titre de votre poste?**

**Remercier et mettre fin à l'appel s'il s'agit des postes suivants :**

- 1) Directeur
- 2) Directeur exécutif
- 3) Directeur général
- 4) Sous-ministre adjoint
- 5) Sous-ministre
- 6) Vice-président
- 7) Président
- 8) Secrétaire général
- 9) Président

Accepter les autres titres de poste  
96) (Veuillez spécifier) : \_\_\_\_\_

**6. Depuis combien de temps travaillez-vous pour le gouvernement fédéral?**

- Moins de 5 ans ..... 1
- 5 à 10 ans ..... 2
- 11 à 15 ans ..... 3
- 16 à 20 ans ..... 4
- Plus de 20 ans ..... 5

**7. Utilisez-vous les applications Web de la rémunération pour accéder à vos talons de paye ou autres informations de paye?**

- Oui ..... 1
- Non ..... 2

**8. Avez-vous déjà communiqué avec le Centre des services de paye ou votre conseiller en rémunération pour un problème concernant la paye, soit par téléphone, par une demande d'intervention de paye ou un formulaire de rétroaction?**

- Oui ..... 1
- Non ..... 2

**9. Travaillez-vous actuellement en « ressources humaines »?**

- Oui ..... 1
- Non ..... 2

**10. Travaillez-vous actuellement en « technologie de l'information (TI) »?**

- Oui ..... 1
- Non ..... 2

**11. Travaillez-vous actuellement pour un service de « rémunération »?**

- Oui ..... 1
- Non ..... 2

**12. Travaillez-vous actuellement dans le « bureau d'un sous-ministre »?**

- Oui ..... 1
- Non ..... 2

**13. Travaillez-vous actuellement dans le « bureau d'un ministre »?**

- Oui ..... 1  
Non ..... 2

**14. Travaillez-vous actuellement en « communication »?**

- Oui ..... 1  
Non ..... 2

**15. Travaillez-vous actuellement en « finance »?**

- Oui ..... 1  
Non ..... 2

**[NOTE À L'INTENTION DES RECRUTEURS – LIRE TOUTES LES QUESTIONS 9 À 15]**

**Si vous obtenez OUI pour l'une des questions de 9 à 15, REMERCEZ et METTEZ FIN À L'APPEL.**

**[NOTE À L'INTENTION DES RECRUTEURS – NE PAS LIRE]**

**Nous voulons former des groupes avec un pourcentage égal de participants ayant expérimenté des problèmes avec les services de paye et d'autres qui n'en ont pas eu. Assurez-vous d'avoir un bon mélange [VOIR LA QUESTION 8].**

## **Participation antérieure à des groupes de discussion**

1. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion pour lequel vous avez été rémunéré?

- Oui .....1 CONTINUER – MAXIMUM 5 par groupe  
Non .....2 PASSER À LA SECTION INVITATION

### **DANS L’AFFIRMATIVE**

2. Et à quand remonte la dernière fois que vous avez participé à un groupe de discussion?

- Il y a 6 mois et moins .....1 REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL  
Il y a plus de 6 mois .....2

3. Combien de fois avez-vous participé à un groupe de discussion ou à une entrevue en profondeur au cours des cinq dernières années?

5 fois ou plus .....1 REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL

Moins de cinq fois .....2

## SECTION DE L'INVITATION

GROUPE	Lieu	Profil du groupe	Langue	Participants	Dates et	Heure (Heure de l'Est)	Type	Lieu
GR01	Ottawa	Centre des services de paye	ANG	8-10	11 sept. 2018	17 h 30	en personne	Stratcom 100, rue Sparks Suite 802/8 <sup>e</sup> Étage Ottawa (Ont.) K1P 5B7
GR02	Ottawa	Centre des services de paye	ANG	8-10	11 sept. 2018	19 h 30	en personne	
GR03	Montréal	ministères et organismes non desservis par le Centre des services de paye	FRA	8-10	17 sept. 2018	17 h 30	en personne	Léger 700-507 Place d'Armes Montréal (QC) H2Y 2W8
GR04	dans tout le Canada	Centre des services de paye	FRA	8	19 sept. 2018	17 h 30	en ligne	ITracks
GR05	dans tout le Canada	ministères et organismes non desservis par le Centre des services de paye	ANG	8	19 sept. 2018	19 h 30	en ligne	ITracks

**Spécifications des groupes :**

**Groupe 1-2-3 : Groupe en personne**

**Groupe 4-5 : En ligne**

**Groupe 1-2-4 : Employés des ministères et organismes desservis par le Centre des services de paye**

**Groupe 3-5 : Employés des ministères et organismes non desservis par le Centre des services de paye**

**Groupe 1-2-5 : En anglais**

**Groupe 3-4 : En français**

**« Coordonnées » des personnes-ressources**

Une personne de notre bureau vous téléphonera pour confirmer ces dispositions. Pourriez-vous me donner un numéro de téléphone où nous pouvons communiquer avec vous le soir et le jour?

**Nom :**

---

**Téléphone (soir) :** \_\_\_\_\_

**Téléphone au travail :** \_\_\_\_\_

**Merci beaucoup!**

**Recruté**

**par :**

---

**Confirmé**

**par :**

---

Comme nous invitons seulement un petit nombre de personnes à participer à cette étude, votre participation est très importante pour nous. Si pour quelque raison que ce soit vous étiez dans l'impossibilité de vous y présenter, veuillez communiquer avec nous pour nous l'indiquer. Nous pourrions ainsi inviter quelqu'un d'autre à votre place. Vous pouvez nous joindre au \_\_\_\_\_, à notre bureau. Demandez de parler à \_\_\_\_\_.

**Questions relatives à la confidentialité**

Je vais maintenant vous poser quelques questions à propos de la confidentialité, de vos renseignements personnels et du déroulement de la recherche. Nous devons obtenir votre permission par rapport à certains sujets pour pouvoir effectuer notre recherche. N'hésitez pas à me demander de clarifier les questions que je vais vous poser.

P1) Tout d'abord, nous fournirons une liste des noms et des profils (réponses au questionnaire de recrutement) des participants aux hôtes et au modérateur afin qu'ils puissent vous inscrire. Ces renseignements ne seront pas divulgués au ministère fédéral qui organise cette recherche. Acceptez-vous que nous leur transmettions ces renseignements? Je peux vous assurer que ceux-ci demeureront strictement confidentiels.

Oui	1	<b>PASSEZ À P2</b>
Non	2	<b>LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT</b>

Malheureusement, nous devons donner votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur du groupe de discussion, puisque seuls les gens qui sont invités à participer peuvent prendre part à la séance. Les hôtes et le modérateur ont besoin de ces renseignements à des fins de vérification uniquement. Soyez assuré que ces renseignements demeureront strictement confidentiels.

**PASSEZ À P1A**

P1a) Maintenant que j'en ai expliqué la raison, nous donnez-vous la permission de fournir votre nom et votre profil **aux hôtes du groupe de discussion (Groupe 1-2-3) ou de la plateforme en ligne (Groupe 4-5)**?

Oui	1	<b>PASSEZ À P2</b>
Non	2	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ L'APPEL</b>

P2) Il y aura un enregistrement audio ou vidéo de la séance; celui-ci servira uniquement à des fins de recherche. Les enregistrements seront utilisés par **l'équipe de chercheurs chez Léger** pour les aider dans la rédaction d'un rapport final sur les résultats.

Acceptez-vous qu'un enregistrement audio ou vidéo de la séance soit effectué uniquement à des fins de recherche?

Oui	1	<b>REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION</b>
Non	2	<b>LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT</b>

Malheureusement, nous devons faire un enregistrement audio ou vidéo de la séance puisque le professionnel de la recherche en a besoin pour rédiger son rapport.

P2a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous fassions un enregistrement audio ou vidéo de la séance?

Oui	1	<b>REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION</b>
Non	2	<b>REMERCIEZ ET TERMINEZ L'APPEL</b>

**Invitation :**

Avez-vous un crayon à portée de la main pour prendre en note l'adresse de l'endroit où se tiendra la séance? Elle aura lieu à l'endroit suivant :

**Afin d'assurer que la séance se déroule sans problème, nous vous rappelons de :**

- Désactiver la sonnerie de votre cellulaire – afin d’éviter les interruptions pendant les discussions;
- Arriver 15 minutes plus tôt – pour avoir le temps de stationner et de vous inscrire;
- Apporter des lunettes de lecture, au besoin, pour être en mesure de lire la documentation;
- Apporter une photo d’identification pour obtenir le montant incitatif (**groupes en personne**).
- La séance sera enregistrée aux fins de la recherche uniquement.

En cas de nécessité seulement (p. ex. pour valider la recherche), veuillez aiguiller les personnes recrutées au Coordonnateur de recherche en opinion publique qui dirige la recherche :

Mike Walker

Coordonnateur de recherche en opinion publique | Public Opinion Research Coordinator

Secteur des communications | Communications Sector

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada | Public Works and Government Services  
Canada

Téléphone | Telephone : 873.469.3466

## **Annexe C – Guide du modérateur**

### **SERVICES PUBLICS ET APPROVISIONNEMENT CANADA (SPAC)**

#### **– APPLICATIONS INFOPAIE ET SUIVRE MONCAS**

Groupes de discussion

#### **Introduction : Présentation générale**

Durée : 10 minutes

- Présentation du modérateur et mot de bienvenue pour les participants au groupe de discussion.
- Comme nous l'avons mentionné au cours du processus de recrutement, nous menons des discussions de groupe pour le compte du gouvernement du Canada (Services publics et Approvisionnement Canada [SPAC]).
- L'objectif principal de la discussion de ce soir est de connaître votre opinion sur les prototypes d'outils en ligne développés par le gouvernement. Vous êtes ici pour fournir des rétroactions au gouvernement sur les outils libre-service en ligne qui sont en cours d'élaboration.
- La séance durera entre 90 et 120 minutes.

#### **Explications**

- Enregistrement audio : La séance est enregistrée sur bande audio pour des fins d'analyse et de comparaison avec les notes que nous aurons prises. Les enregistrements demeureront en notre possession. Ils ne seront sous aucun prétexte transmis à des tiers, sans le consentement écrit de tous les participants.
- J'aimerais également attirer votre attention sur un détail du décor de la pièce : le miroir. Cet aspect de la pièce a été conçu dans le but de permettre à ceux qui ont travaillé sur un projet ou une activité de publicité d'entendre ce que les participants ont à dire, d'une façon qui ne cause pas d'interruption dans la discussion de groupe. Donc derrière le miroir se trouvent des gens qui ont travaillé au projet, et ils sont très intéressés par ce que vous avez à dire.
- Il est important de souligner que vos réponses d'aujourd'hui ne modifieront d'aucune façon vos rapports avec le gouvernement du Canada.
- Confidentialité : Veuillez noter que tout ce que vous direz durant la séance demeurera strictement confidentiel. Nous n'attribuerons aucun commentaire aux participants. Notre

rapport contiendra un résumé des séances de groupe. Aucun nom ne sera mentionné. Le rapport final sera disponible par le biais de Bibliothèque et Archives Canada.

- Veuillez demander votre rémunération incitative à l'hôtesse après la séance.

#### **Description du déroulement de la séance :**

- Les groupes de discussion ont pour but de favoriser une discussion ouverte et sincère. Comme modérateur, mon rôle consiste à orienter la discussion et à encourager la participation de tous. Je dois aussi m'assurer que personne ne s'écarte du sujet et que tout se déroule selon l'horaire prévu.
- Votre rôle consiste à répondre aux questions et à exprimer vos opinions. Nous voulons recueillir toutes les opinions, aussi bien minoritaires que majoritaires. N'hésitez pas à vous exprimer, même si vous croyez avoir une opinion différente des autres participants. Il se peut que d'autres partagent votre avis ou que personne d'autre ne le partage. Toutes les opinions sont importantes et il est important de les respecter.
- Je tiens aussi à souligner qu'il n'y a pas de mauvaises réponses. Nous voulons simplement connaître vos opinions. Ceci n'est pas un test de connaissances. Vous n'aviez rien à préparer pour la séance.
- Il est aussi important que vous parliez assez fort pour bien vous faire comprendre de tous et que vous parliez un à la fois afin que je puisse suivre la discussion.

Veillez noter que je ne suis pas un employé du gouvernement du Canada et que je ne suis peut-être pas en mesure de répondre à toutes vos questions.

- Le modérateur ou la modératrice se présente. Les participants sont invités à se présenter, en donnant uniquement leur prénom.
- Quelle émission de télévision regardez-vous présentement? Ou quel est le dernier bon film que vous avez vu?

#### **PARTIE 1 : Profil d'habiletés numériques au travail**

Durée : 15 minutes

Discutons d'abord de ce que vous pensez de vos compétences numériques.

1.1 Comment évaluez-vous vos compétences numériques? Diriez-vous qu'elles sont médiocres, suffisantes ou excellentes? Par compétences numériques, je fais référence à votre habileté à utiliser la technologie avec succès et de façon efficace.

- D'après vous, quelles sont vos faiblesses en ce qui a trait aux technologies numériques?
- Également, quelles sont vos forces en ce qui a trait aux technologies numériques?

1.2 Croyez-vous que vos compétences numériques sont suffisantes pour pouvoir utiliser les technologies et les outils interactifs offerts par votre employeur?

1.3 Pouvez-vous affirmer qu'il est facile pour vous de trouver de l'information en ligne pour votre travail?

Parlons maintenant des Applications Web de la rémunération.

1.4 La majorité d'entre vous a affirmé que vous utilisez les Applications Web de la rémunération (AWR).

- Quels principaux usages faites-vous des AWR?
- À quelle fréquence utilisez-vous les AWR?
- Trouvez-vous les AWR faciles à utiliser?
- Éprouvez-vous des difficultés lorsque vous les utilisez? Lesquelles? Veuillez expliquer.
- Les AWR contribuent-elles à améliorer votre expérience d'utilisateur au travail? Dans l'affirmative, précisez de quelle façon (plus rapide, plus agréable, plus d'indépendance).
- Quel type d'information cherchez-vous lorsque vous utilisez les AWR?
- Cette information est-elle facile à trouver avec les AWR?
  - o Si les participants ne mentionnent pas spontanément l'application Suivre monCAS, posez-leur des questions sur l'utilisation de Suivre monCAS (suivi de questions relatives à la paye, demandes et demandes d'informations).
- Comment l'utilisation des AWR pourrait-elle être améliorée?
- Y a-t-il d'autres technologies qui pourraient être utiles dans votre travail?

## **PARTIE 2 : Évaluation du concept de l'application Infopaie**

Durée : 85 minutes

Je vais maintenant vous montrer des captures d'écran. Il s'agit de captures d'écran d'une application en ligne qui est en cours de développement. Ceci n'est qu'une version démo, mais nous aimerions entendre votre point de vue à ce sujet.

## **A – La page d'accueil**

### 2.1 Page d'accueil

Le modérateur affiche la Page d'accueil sur l'écran de la télévision, puis distribue des feuilles illustrant la Page d'accueil aux participants. Les participants sont invités à encercler ou à rayer les éléments qui ne sont pas clairs pour eux ou qu'ils n'aiment pas.

- Qu'est-ce qui ressort le plus sur la Page d'accueil d'après vous?
- L'information affichée est-elle assez claire? Y a-t-il des éléments sur la Page d'accueil qui ne sont pas clairs?
- Comprenez-vous toute l'information qui est affichée ou non? Quels éléments ne sont pas clairs?
- « À quoi vous attendriez-vous si vous voyiez ceci »?
- Changeriez-vous quelque chose à la Page d'accueil?
- Y a-t-il de l'information manquante?
- Comment pourrions-nous l'améliorer?

Examinez l'information de la Page d'accueil par section :

- Information centralisée sur les employés
- Dossiers de cas et dossiers de paye actifs
- Activités récentes
- Menu « Mon information » et l'onglet Soutien technique en haut de l'écran
- Les trois onglets avec icône sur le côté droit : « Aidez-moi », « Agir » et « Parlez-nous »

### 2.2 En ce qui a trait à chaque section de la Page d'accueil :

- L'information est-elle claire et facile à comprendre et à trouver?
- Y a-t-il des éléments qui attirent votre attention?
- Aimez-vous la façon dont l'information est présentée dans cette section?
- Y a-t-il de l'information manquante?
- Comment pourrions-nous l'améliorer?

## **B – Pages Profil, Profil de carrière, Avantages sociaux**

### 2.3 Pages Profil, Profil de carrière, Avantages sociaux

Le modérateur distribue d'autres feuilles aux participants illustrant des captures d'écran. Les participants sont invités à encercler ou à rayer les éléments qui ne sont pas clairs pour eux ou qu'ils n'aiment pas.

- Qu'est-ce qui ressort le plus sur ces pages d'après vous?
- L'information affichée est-elle assez claire? Y a-t-il des éléments sur ces pages qui ne sont pas clairs?
- Comprenez-vous toute l'information qui est affichée ou non? Quels éléments ne sont pas clairs?
- « À quoi vous attendriez-vous si vous voyiez ceci »?
- Ce concept vous fournit-il de nouvelles informations pertinentes pour vous? Veuillez expliquer.
- Y a-t-il de l'information manquante?
- Y aurait-il des changements à apporter sur l'une de ces pages? Comment pourrions-nous les améliorer?

## **C- Les pages du Soutien technique**

### 2.4 Pages du Soutien technique

Le modérateur distribue d'autres feuilles aux participants illustrant des captures d'écran des pages du Soutien technique. Les participants sont invités à encercler ou à rayer les éléments qui ne sont pas clairs pour eux ou qu'ils n'aiment pas.

- Qu'est-ce qui ressort le plus sur ces pages d'après vous?
- L'information affichée est-elle assez claire? Y a-t-il des éléments sur ces pages qui ne sont pas clairs?
- Ce concept vous fournit-il de nouvelles informations pertinentes pour vous? Veuillez expliquer.
- « À quoi vous attendriez-vous si vous voyiez ceci »?
- Y aurait-il des changements à apporter sur l'une de ces pages? Comment pourrions-nous les améliorer?
- Y a-t-il de l'information manquante?
- Utiliseriez-vous cette fonctionnalité?

Je vais maintenant vous montrer une courte vidéo qui explique le concept d'Infopaié plus en détail. Veuillez prendre note que cette vidéo n'a pas été produite par un professionnel.

D- Présentation de la vidéo de démonstration sur Infopaié

L'animateur prépare la vidéo et laisse les participants la regarder. La démo s'affiche sur l'écran de télévision.

Rappelez-vous que cette application est en cours d'élaboration, ce n'est pas la version finale. Elle peut être modifiée à nouveau avant d'être finalisée.

2.5 Avant tout, quelle est votre impression générale du concept d'Infopaie? Qu'est-ce qui vous fait dire cela?

Écrivez vos premières impressions, puis nous en discuterons.

- L'information fournie dans la vidéo fournie était-elle assez claire?
- Y a-t-il des éléments qui n'étaient pas clairs?
- Comprenez-vous tout ce qui a été présenté dans cette vidéo?
- Qu'est-ce qui ressort le plus de cette vidéo pour vous?
- Croyez-vous que cette application vous aidera à gérer votre dossier de paye?
- L'outil comporte-t-il les fonctionnalités appropriées?
- Manque-t-il des éléments ou des fonctionnalités à l'outil?
- L'application fournit-elle l'information que vous recherchez?
- L'application fournit-elle l'information qui est pertinente pour vous? Laquelle? Veuillez expliquer.
- Selon vous, y a-t-il de l'information manquante dans cette version de l'application?
- Y aurait-il des changements à apporter à cette version de l'application? Comment pourrions-nous l'améliorer?
- Croyez-vous que cette application pourrait vous aider à gérer les questions relatives à votre dossier de paye? Pourquoi?

Veillez prendre note que l'aspect visuel de l'application peut changer, car cette version n'est qu'une démo, ce n'est pas la version finale.

- Mais que pensez-vous de l'aspect visuel de l'application? Est-ce qu'il vous plaît ou non? Pourquoi? Que changeriez-vous dans l'aspect visuel de l'application?
- Maintenant, j'aimerais que vous me disiez ce que vous pensez du nom de l'application, « Infopaie ». Trouvez-vous que l'appellation convient? Ce nom vous plaît-il ou non? Pourquoi?

**NOTE DE SECTION E – SUIVRE MON CAS – SEULEMENT POUR LES GROUPES DE DISCUSSION  
issus des ministères et organismes desservis par le Centre des services de paye**

**E – L'application Suivre monCAS**

## 2.6 Page Suivre monCAS

Je vais maintenant vous montrer d'autres captures d'écran. Ces captures d'écran illustrent l'application Suivre monCAS. Cette application sera intégrée à Infopai.

Le modérateur distribue d'autres feuilles aux participants illustrant des captures d'écran des pages de Suivre monCAS. Les participants sont invités à encercler ou à rayer les éléments qui ne sont pas clairs pour eux ou qu'ils n'aiment pas.

- Qu'est-ce qui ressort le plus sur ces pages d'après vous?
- L'information affichée est-elle assez claire? Y a-t-il des éléments sur ces pages qui ne sont pas clairs?
- Comprenez-vous toute l'information affichée ou non? Quels sont les éléments qui ne sont pas clairs?
- Si les participants ne le mentionnent pas spontanément, vérifiez la langue indiquée dans la section « État ». Est-ce clair? Comprenez-vous bien? Pourquoi?
- L'application fournit-elle l'information qui est pertinente pour vous? Laquelle? Veuillez expliquer.
- Y aurait-il des changements à apporter à ces pages? Comment pourrions-nous les améliorer?
- Utiliseriez-vous les pages Suivre monCAS pour faire le suivi des questions et des demandes relatives à votre dossier de paye?

Répétez cette section pour toutes les captures d'écran (8) de l'outil Suivre monCAS.

## **PARTIE 3 : Perceptions générales**

Durée : 10 minutes

3.1 Pour la dernière partie de notre discussion, je vous demanderais de réfléchir à votre situation d'emploi et aux questions relatives à la paye (ou aux problèmes liés à votre compte de paye) et aux mesures que vous avez entreprises pour les résoudre (ou même les expliquer).

- En tenant compte de votre situation d'emploi actuelle, croyez-vous que cet outil en ligne serait adapté à vos besoins et en mesure de vous aider à gérer votre dossier de paye?
- Pourquoi dites-vous cela? Veuillez expliquer.
- Quels sont les problèmes courants qui concernent votre dossier de paye?
- Croyez-vous que cet outil en ligne vous permettra de repérer des problèmes et de les résoudre adéquatement ou qu'il vous aidera à expliquer ces questions à un agent (conseiller des RH, Centre de services ou autre)?

## **Conclusion**

Durée : 5 minutes

4.1 Si vous aviez l'occasion de parler directement au créateur de cet outil en ligne, que lui diriez-vous? Quelle devrait être sa priorité numéro un visant à assurer que l'outil en ligne répond adéquatement aux besoins des employés qui ont des problèmes avec leur dossier de paye et qui cherchent de l'information sur leur compte de paye?

4.2 Avez-vous d'autres remarques ou suggestions à formuler à propos de cet outil en ligne?

**MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE PRÉCIEUSE PARTICIPATION!**

**FIN DE LA RENCONTRE**