

## Sommaire exécutif – 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.

# 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'avions 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 de 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.



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)