

Les préférences et les besoins des employés dans un milieu de travail numérique

Rapport final

Numéro de contrat : 2B0KB-182615/001/CY
Numéro d'enregistrement de la ROP : POR 084-17
Date du contrat : 2018-01-26
Date du rapport : Mars 2018
Dates du travail sur le terrain : 26 février au 9 mars 2018

Préparé pour :
Services partagés Canada

Préparé par :
Groupe de recherche Environics

PA 9814

This report is also available in English upon request

Pour de plus amples informations sur ce rapport, communiquez avec :
SSC.communications-communications.SPC@canada.ca

Les préférences et les besoins des employés dans un milieu de travail numérique

Rapport final

Préparé à l'intention de Services partagés Canada

Nom du fournisseur : Environics Research

Mai 2018

Cette recherche sur l'opinion publique présente les résultats d'un sondage en ligne et de groupes de discussion menés pour le compte de Services partagés Canada. Cette étude a été menée auprès de 2 842 fonctionnaires fédéraux. L'étude comptait aussi huit groupes de discussion composés de six à huit fonctionnaires chacun. La recherche a été menée entre février et mars 2018.

This publication is also available in English under the title : Employee Needs and Preferences for a Digital Workplace 2018

Cette publication peut être reproduite à des fins non commerciales seulement. Il faut obtenir une permission écrite au préalable de Services partagés Canada pour toutes autres utilisations. Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez écrire à Services partagés Canada à l'adresse électronique : SSC.communications-communications.SPC@canada.ca ou par la poste :

Services partagés Canada
Communications et Efficacité organisationnelle
99, rue Metcalfe, 7^e étage
Ottawa, ON K1P 6L7

Numéro de catalogue :

P118-13/2018F-PDF

Numéro international normalisé du livre (ISBN) :

978-0-660-26509-4

© Sa Majesté la Reine en chef du Canada, telle que représentée par la ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, 2018

Table des matières

Sommaire	i
Présentation	1
Conclusions détaillées – Recherche quantitative	3
I. Modalités de travail, connectivité et mobilité	3
II. Utilisation actuelle du courrier électronique et d’autres outils	8
III. Collaboration	16
IV. Importance des outils numériques et degré de satisfaction à leur égard.....	20
IV. Segmentation	23
IV. Derniers commentaires.....	27
Conclusions détaillées – Recherche qualitative.....	31
I. Collaboration des employés	31
II. Utilisation du courrier électronique	34
III. Utilisation d’autres outils de communication numérique	36
IV. Communiquer l’information sur les outils numériques	38
Conclusions	41
Annexe A : Méthodologie	42
Annexe B : Questions du sondage	46
Annexe C : Instruments qualitatifs	65

Sommaire

Contexte et objectifs

Services partagés Canada (SPC) cherche à fournir la prochaine génération d'outils de communication numérique pour soutenir le milieu de travail numérique de l'avenir. Cet effort implique l'examen de technologies numériques novatrices et rentables pour ouvrir la voie vers le milieu de travail de l'avenir. Il permettra également aux fonctionnaires de trouver d'autres moyens numériques pour communiquer et collaborer dans le cadre d'une plateforme commune.

Cette recherche a été conçue afin de connaître les besoins et préférences des personnes qui utiliseront le milieu de travail numérique : les fonctionnaires fédéraux. La mobilisation des employés du gouvernement du Canada (GC) au sujet de leurs besoins et de leurs préférences en matière de communication et de collaboration numériques est une approche axée sur l'utilisateur qui permettra à SPC de se procurer des outils et de les fournir à ses clients pour la prestation de programmes et de services.

Voici les objectifs de la recherche :

- Faire la lumière sur la façon dont les employés du gouvernement du Canada utilisent la technologie des communications numériques dans leur rôle actuel.
- En quoi consistent les besoins des employés.
- Ce que les employés jugent important par rapport aux outils de communication numérique.
- Les préférences des employés associées à un milieu de travail numérique.

Méthodologie

Des recherches quantitatives et qualitatives ont été menées pour atteindre les objectifs de la recherche.

- **Quantitative** : Un sondage en ligne avec option de participation a été mené auprès de 2 842 fonctionnaires fédéraux entre le 26 février et le 9 mars 2018. Le sondage a été mis en œuvre à l'interne par SPC; puisqu'il n'existe pas de liste unique et complète de tous les employés fédéraux, le sondage a été distribué et rendu public par divers moyens. Par conséquent, il s'agit d'un échantillon de commodité, et une marge d'erreur d'échantillonnage ne peut être déclarée.
- **Qualitative** : Une série de huit (8) groupes de discussion a été organisée entre le 13 et le 15 mars 2018, avec des employés du gouvernement fédéral qui ont indiqué dans le sondage souhaiter participer et qui ont consenti à ce qu'on communique avec eux à cette fin. Six séances en personne ont été tenues dans une installation de groupe de discussion à Ottawa. Y ont participé des employés qui travaillent dans la région de la capitale nationale (RCN). Deux groupes au téléphone ont été tenus pour inclure les employés qui travaillent à l'extérieur de la RCN. Six séances ont eu lieu en anglais et deux en français.

Une description plus détaillée de la méthodologie est présentée à la fin du rapport (annexe A). On y trouve également des copies des instruments de recherche quantitative (annexe B) et qualitative (annexe C).

Énoncés concernant les facteurs limitatifs

La recherche qualitative offre un aperçu de la diversité d'opinions entretenues au sein d'une population, plutôt que du poids des opinions entretenues, comme le mesurerait une étude quantitative. Les résultats de ce type de recherche devraient être perçus comme étant indicatifs, plutôt que projectifs.

Coût de la recherche :

Le coût de cette recherche s'est établi à 109 867,41 \$ (TVH incluse).

Recherche : 97 227,80 \$

TVH : 12 639,61 \$

Principales constatations – phase quantitative

Modalités de travail, connectivité et mobilité

- Il y a une bonne part d'utilisation de régimes de travail non traditionnels. Un employé sur cinq travaille *normalement* à l'extérieur du bureau fourni par son ministère ou organisme, soit à partir de son domicile ou d'un autre endroit. De plus, la moitié des employés qui travaillent normalement à partir du bureau passent au moins une partie de la semaine à travailler à distance (c.-à-d. à partir d'un autre endroit). Pour les employés de bureau qui ne travaillent pas à distance, ils le font généralement parce qu'ils n'ont pas le choix (63 %). Ils font le choix de ne pas travailler à distance dans 37 % des cas.
- Sept pour cent des répondants ont indiqué qu'ils travaillent dans une région géographique éloignée (c.-à-d. à l'extérieur des centres urbains ou dans le Nord). Malheureusement, l'accès constant aux services de télécommunications dans ces régions n'est pas universel : près d'un tiers d'entre eux décrivent leur connexion Internet (32 %) et la réception de leur téléphone cellulaire (35 %) comme étant inconstantes.
- L'utilisation d'appareils qui favorisent la mobilité est très répandue. Les employés sont plus susceptibles d'utiliser un ordinateur portatif pour le travail (78 %); trois employés sur quatre utilisent également un téléphone intelligent ou un téléphone cellulaire (le premier est un peu plus répandu). Actuellement, on a beaucoup moins recours à la tablette (11 %).
- Le phénomène apportez votre équipement personnel de communication (AVEC) est évident au sein de la population active fédérale : plus d'un tiers des utilisateurs de téléphones intelligents, de téléphones cellulaires et de tablettes utilisent leurs propres appareils, soit exclusivement, soit en plus d'un appareil fourni par l'employeur. Étant donné que les téléphones intelligents sont les plus largement utilisés de ces trois appareils, le niveau général d'AVEC est également le plus élevé pour cet appareil : un employé sur cinq utilise un téléphone intelligent AVEC à des fins professionnelles. Le phénomène AVEC est beaucoup moins répandu pour les ordinateurs portatifs (seulement 13 % des utilisateurs).

Utilisation actuelle du courrier électronique et des autres outils

- L'influence des modalités de travail non traditionnelles et des besoins liés à la mobilité est évidente en ce qui concerne les outils que les employés disent utiliser quotidiennement pour accomplir leur travail. Outre les outils d'impression et de copie de documents (78 %), l'informatique mobile (70 %) et le téléphone mobile (65 %) sont les outils les plus utilisés au quotidien.
- Une majorité d'employés estiment qu'ils reçoivent entre 25 et 100 courriels par jour ouvrable moyen (y compris les courriels dont ils sont les destinataires et ceux où ils sont mis en c. c.). Le courrier électronique est largement utilisé pour des activités qui pourraient être traitées d'une autre manière. Par exemple, le courriel l'emporte sur l'utilisation d'autres outils du gouvernement du Canada pour le partage de documents et la messagerie instantanée. De plus, l'utilisation du courrier électronique pour le classement des documents est comparable à l'utilisation des systèmes de gestion des documents des ministères.

- Les employés déclarent utiliser les outils numériques le plus souvent pour les questions rapides, pour accroître leur efficacité (c.-à-d., chercher de l'information qui peut être réutilisée; trouver des instructions, des outils ou des formulaires) et pour collaborer à l'élaboration de documents.
- Les employés qui s'identifient comme ayant une déficience ont des points de vue partagés sur l'accès aux outils et à la technologie d'adaptation ou d'assistance dans leur ministère. Des proportions à peu près égales disent qu'il y a un accès vaste ou partiel (33 %), un accès limité ou aucun accès (32 %), ou encore ignorent ce qui est disponible (34 %).

Importance des outils numériques et degré de satisfaction à leur égard

- Lorsqu'on leur demande d'évaluer l'importance de dix outils numériques pour leur permettre de travailler efficacement, les employés donnent la priorité à l'accès au réseau à distance (84 % très important) et à l'équipement informatique mobile (83 %).
- Une analyse des lacunes indique que les domaines prioritaires à améliorer (c.-à-d. les outils numériques dont l'importance est la plus grande pour les employés, mais aussi ceux dont ils sont moins satisfaits) sont la connectivité Wi-Fi dans le lieu de travail du GC, l'équipement de téléphonie mobile et la vidéoconférence, la cyberconférence et l'audioconférence. Un employé sur quatre ou moins se dit très satisfait de chacun de ces trois outils numériques (parmi ceux qui sont en mesure de donner leur opinion).
- Les priorités secondaires pour l'amélioration (c.-à-d. satisfaction plus faible que l'idéal, mais d'importance pour un plus petit nombre d'employés) comprennent le système de gestion des dossiers et de l'information, le système de réservation et les outils et technologies de collaboration.

Collaboration

- La collaboration est répandue dans l'ensemble du GC. Sept employés fédéraux sur dix (71 %) affirment que leur travail exige d'eux qu'ils collaborent avec des personnes de l'extérieur de leur ministère ou organisme, notamment plus de trois sur dix collaborent avec des personnes de l'extérieur du GC. En particulier, lorsqu'on leur demande quels outils ils utilisent pour faciliter la collaboration, les employés mentionnent le courriel et le téléphone aussi souvent que les outils spécialisés qui ont été développés à cette fin.
- Les employés fédéraux s'intéressent beaucoup à l'utilisation d'outils numériques qui favorisent la collaboration. Sept employés fédéraux sur dix (70 %) disent souhaiter énormément utiliser de tels outils, et c'est le cas d'une majorité d'employés sans égard à la démographie ou aux caractéristiques de leur milieu de travail (y compris ceux dont le travail ne nécessite pas de collaboration à l'heure actuelle).
- Les employés fédéraux peuvent être divisés en quatre segments le long d'un continuum allant de faible à élevée en ce qui concerne leur utilisation des outils de collaboration numérique existants et leur intérêt à cet égard. Il existe une différenciation limitée entre les segments selon les caractéristiques démographiques et les caractéristiques du milieu de travail, à l'exception du fait que les employés de SPC ont davantage tendance à utiliser ces outils et à s'y intéresser. Les valeurs sociales sont sans doute un moyen plus utile d'expliquer les différentes orientations de ces outils et d'éclairer les stratégies de communication et les stratégies opérationnelles.
 - Le segment de l'utilisation élevée est susceptible d'être constitué d'utilisateurs précoces : ils ont tendance à prendre des risques et sont naturellement prédisposés à la technologie. Ce groupe est susceptible de répondre aux messages sur la façon dont les technologies numériques peuvent

fournir l'occasion d'apprendre et de communiquer sincèrement et spontanément avec les autres, ainsi qu'aider à alléger les contraintes de temps.

- Le segment de l'utilisation modérée comporte également une tendance à l'apprentissage social et un désir de communiquer avec les autres (bien qu'il ne soit pas aussi fort que pour le segment de l'utilisation élevée). Il s'agit de valeurs « d'intégration » (communes) qui pourraient être utilisées pour amener les modérés à grimper le long du continuum d'utilisation.
- Le segment de l'utilisation occasionnelle a plus tendance que les autres à rejeter le respect inconditionnel de l'autorité et la déférence à l'égard de celle-ci. Plutôt que d'adopter une approche traditionnelle et descendante en ce qui a trait à l'introduction de nouveaux outils, il faudra s'efforcer de les faire participer aux processus de prise de décision et de déploiement – de sorte qu'ils sentent que leur point de vue se reflète dans le résultat.
- Le segment de l'utilisation faible est le plus préoccupé par la technologie (il croit qu'elle cause plus de problèmes qu'elle n'en résout) et est le moins attiré par les grands groupes, ce qui suggère qu'il est peu probable qu'ils soient motivés par le facteur « cool » ou les aspects sociaux de ces outils. Ce groupe croit au travail d'équipe et à la capacité de chacun de faire sa part, et peut donc répondre favorablement aux messages qui mettent l'accent sur les aspects des outils qui permettent aux employés fédéraux de s'acquitter de leurs rôles et responsabilités au sein d'une équipe.

Derniers commentaires

- En réponse à une question ouverte sur la question de savoir s'ils avaient une rétroaction ou des suggestions finales, les participants ont soulevé cinq thèmes clés : le désir de fonctionnalité (s'assurer que les outils dont ils disposent fonctionnent pour eux); l'intérêt pour les technologies et les politiques qui leur permettent de travailler à distance; l'élimination des obstacles qui réduisent l'efficacité des produits numériques (p. ex. adoption lente, manque de formation, outils qui ne fonctionnent pas bien ensemble); le désir d'améliorer les systèmes de gestion et de partage de documents; et l'intérêt pour un système de messagerie instantanée à l'échelle du gouvernement.

Principales conclusions – phase qualitative

Collaboration

- Les employés du gouvernement fédéral qui ont participé aux groupes de discussion ont instinctivement compris ce qu'on entend par « collaboration », ont indiqué qu'il s'agit d'un aspect important de leur travail et qu'ils s'attendent à ce que le degré de collaboration ne cesse d'augmenter.
- Pour la majorité des participants, la collaboration implique de travailler étroitement avec d'autres membres de leur ministère ou organisme et nécessite l'utilisation d'outils de communication numériques pour communiquer avec des collègues qui travaillent à domicile ou ailleurs, ainsi qu'avec ceux qui travaillent dans d'autres régions du Canada. L'émergence de « communautés de pratique » pour ceux qui remplissent un rôle/une tâche précis au sein de différents ministères/organismes a également été présentée comme un exemple de collaboration en action.
- Bien que de nombreux participants estiment que la collaboration est officiellement encouragée au sein du GC et que de nombreux employés sont désireux de trouver d'autres méthodes de collaboration, il existe un certain nombre d'obstacles culturels et logistiques qui s'y opposent fréquemment, notamment :

- la résistance culturelle, en particulier de la part des « cadres intermédiaires » qui ne considèrent pas la collaboration comme faisant partie des fonctions opérationnelles de base de leur ministère ou organisme, ou qui estiment qu'elle n'est pas nécessaire;
- les obstacles technologiques, y compris la faible largeur de bande passante et le manque de Wi-Fi dans les immeubles gouvernementaux;
- les obstacles à la sécurité et à la protection des données en raison des exigences du GC en matière de sécurité des données; et
- les obstacles informationnels liés à la perception d'un manque de connaissances ou de formation concernant les outils disponibles.

Courriel et autres outils de communication numérique

- Dans tous les groupes, les participants ont indiqué qu'ils comptent sur le courrier électronique pour communiquer avec leurs collègues de leur ministère ou organisme, ainsi que d'autres secteurs du gouvernement. Le courriel est considéré comme la principale méthode de communication, sauf lorsqu'il est préférable de parler directement à quelqu'un (p. ex. pour éviter de longs allers-retours sur une question difficile). Toutefois, on s'inquiète aussi beaucoup du degré de dépendance à l'égard du courrier électronique, du moins en partie à cause de l'important volume de courriels et du temps passé à y répondre et à les gérer.
- Lorsque les participants ont discuté d'outils de communication numérique précis et de la façon dont ces outils sont appliqués à leur travail, trois thèmes clés ont émergé :
 - la perception que le GC a accès à trop d'outils de communication numérique qui ne sont pas intégrés de manière transparente ou en utilise trop (p. ex. ouverture de session par l'entremise d'un portail unique);
 - le point de vue selon lequel les employés ne reçoivent pas suffisamment de formation ou de soutien sur la meilleure façon de tirer parti de ces outils; et
 - le fait que la majorité des outils ne sont pas largement adoptés, ce qui signifie qu'il est plus facile d'utiliser les méthodes existantes, comme le courrier électronique, pour communiquer.
- Le courrier électronique semble être largement utilisé parce qu'il permet de surmonter ces obstacles d'une manière que d'autres outils individuels ne parviennent pas, ce qui en fait par défaut la forme de communication la plus largement adoptée.

Possibilités d'établir une plus grande collaboration numérique

- Les employés du gouvernement fédéral qui ont participé à ces séances souhaitent vivement qu'il y ait plus de formation sur les différents outils à leur disposition. Beaucoup ont convenu que la formation qu'ils reçoivent actuellement lorsque de nouveaux outils deviennent disponibles est superficielle – et que, parce qu'ils ne sont pas suffisamment formés, eux et leurs collègues n'intègrent pas pleinement l'outil dans leur travail, ce qui signifie qu'ils continuent de compter sur le courrier électronique pour accomplir des tâches de communication numérique.
- En plus de recevoir une formation plus formelle et pratique, de nombreux participants ont également aimé l'idée d'établir des « ambassadeurs » ou des « champions » d'outils de communication numérique précis au sein des ministères et des organismes, qui serviraient ainsi de collègues instructeurs pour leurs collègues.

- Une autre question clé soulevée par certains participants a trait au fait qu'ils n'ont pas l'impression d'avoir beaucoup de contrôle sur les outils adoptés par leurs ministères/organismes. Certains de ces participants (dont beaucoup avaient tendance à penser à cette question au niveau des politiques gouvernementales plutôt qu'au niveau personnel) n'avaient pas l'impression que les outils adoptés correspondent nécessairement à leurs objectifs opérationnels et qu'ils ne sont pas coordonnés ou intégrés de façon optimale à d'autres outils. Ces participants considèrent qu'il s'agissait là d'une question clé à aborder au moment d'envisager l'adoption d'outils de communication numérique.

Énoncé de neutralité politique et personne-ressource

Par la présente, je certifie, à titre de cadre dirigeant du Groupe de recherche Environics, que le produit fourni est en tous points conforme aux exigences en matière de neutralité politique stipulées dans la Politique de communication du gouvernement du Canada et dans la Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus particulièrement, les produits livrés ne contiennent aucune référence 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.



Sarah Robertson
Vice-présidente aux affaires corporatives et publiques

sarah.roberson@environics.ca

613-699-6884

Nom du fournisseur : Groupe de recherche Environics

Numéro de contrat de SPAC : 2B0KB-182615/001/CY

Date du contrat original : 2018-01-26

Pour plus d'informations, communiquez SSC.information-information.SPC@canada.ca

Présentation

Contexte

Services partagés Canada (SPC) cherche à fournir la prochaine génération d'outils de communication numérique pour soutenir le milieu de travail numérique de l'avenir. Cet effort implique l'examen de technologies numériques novatrices et rentables pour ouvrir la voie vers le milieu de travail de l'avenir. Il permettra également aux fonctionnaires de trouver d'autres moyens numériques pour communiquer et collaborer dans le cadre d'une plateforme commune.

En 2018, SPC présentera des propositions pour le milieu de travail numérique de l'avenir. Dans le cadre de la phase de recherche et de planification, SPC a : effectué une revue de la littérature; collaboré avec des leaders d'opinion de l'industrie, des entreprises de recherche, certains clients de SPC et d'autres gouvernements au sujet de leurs expériences, estimations et idées; et fait appel à des fournisseurs de l'industrie par le biais d'une demande d'information.

De plus, SPC fait participer les personnes qui utiliseront le milieu de travail numérique : les fonctionnaires fédéraux.

Raison d'être et objectifs de la recherche

La recherche sur l'opinion publique est nécessaire pour mieux comprendre les besoins et les préférences des fonctionnaires fédéraux en ce qui concerne les outils de communication numérique et le milieu de travail. Les objectifs précis du projet sont les suivants :

1. faire la lumière sur la façon dont les employés du gouvernement du Canada utilisent la technologie des communications numériques dans leur rôle actuel;
2. en quoi consistent les besoins des employés;
3. ce que les employés jugent important par rapport aux outils de communication numérique; et
4. les préférences des employés associées à un milieu de travail numérique.

Un sondage en ligne a été mené afin de fournir des données quantitatives générales ainsi qu'une compréhension approfondie des valeurs qui sous-tendent les besoins et les préférences des employés; il a été suivi d'une recherche qualitative (groupes de discussion) pour explorer davantage les thèmes soulevés dans le sondage.

L'avantage d'une approche centrée sur l'utilisateur améliorera la capacité de SPC d'acquérir et de déployer des outils efficaces pour ses clients afin de permettre à leur personnel d'offrir des programmes et des services aux Canadiens et aux Canadiennes.

Rapport

Ce rapport commence par un sommaire exécutif exposant les conclusions principales de la recherche, suivi d'une analyse détaillée des données du sondage et des groupes de discussion. Un ensemble détaillé de « tableaux croisés » présentant les résultats pour toutes les questions par segments de la population tels que

définis en fonction des régions et des données démographiques sera fourni dans un document distinct. Ces tableaux sont mentionnés par les questions du sondage dans l'analyse détaillée. Une description détaillée de la méthodologie utilisée pour mener cette recherche est présentée à l'annexe A.

Dans ce rapport, les résultats sont exprimés en pourcentage à moins d'indication contraire. Il se peut que la somme des résultats ne soit pas de 100 % en raison de l'arrondissement ou de réponses multiples. Il se peut également que les résultats nets cités dans le texte ne correspondent pas exactement aux résultats individuels apparaissant dans les graphiques à cause de l'arrondissement. Les différences entre les sous-groupes ne sont signalées que si elles sont statistiquement représentatives à un niveau de confiance de 95 %.

Conclusions détaillées – Recherche quantitative

I. Modalités de travail, connectivité et mobilité

Comme point de départ pour comprendre les besoins et les préférences des employés en matière d'outils numériques, la première partie du sondage a exploré les modalités de travail des employés, en ce qui concerne l'endroit où ils travaillent normalement et la fréquence avec laquelle ils travaillent à distance, ainsi que l'utilisation d'appareils qui favorisent la mobilité.

Régime de travail normal

Un employé sur cinq a un lieu de travail normal qui n'est pas un bureau fourni par son ministère ou organisme.

La majorité des employés (92 %) travaillent le plus souvent dans un bureau fourni par leur ministère ou organisme. Cependant, une personne sur cinq (19 %) travaille normalement à l'extérieur du bureau, soit à partir de son domicile ou d'un autre endroit (notez que les mentions multiples étaient permises, puisque certaines personnes peuvent partager leur temps de façon égale entre deux ou plusieurs endroits).

Figure 1 : Modalités de travail normales*

	Échantillon total
Le bureau fourni par mon ministère/organisme	92 %
NET : Bureau extérieur	19 %
De la maison	16 %
À partir d'un endroit autre que le bureau ou la maison	5 %

*Il était permis de fournir plusieurs réponses.

Q1. Quel est votre arrangement normal de travail, c'est-à-dire où vous travaillez-vous le plus souvent?

La capacité de travailler à partir d'un endroit autre que le bureau semble être liée, du moins en partie, à la durée du travail au sein de la fonction publique. Cette proportion passe d'une personne sur dix (11 %) qui travaille pour le GC depuis moins de six ans à plus d'un quart (28 %) qui travaille depuis plus de 25 ans. Par conséquent, il est également plus élevé chez les employés plus âgés (plus de 40 ans).

La proportion de ceux qui travaillent normalement à l'extérieur du bureau est également plus élevée chez les employés permanents, ceux des niveaux intermédiaires (3-4) et les hommes.

Fréquence du travail en dehors du lieu de travail normal

La moitié des employés qui travaillent normalement à partir du bureau passent au moins une partie de la semaine à travailler à distance.

Parmi la majorité (92 %) des employés fédéraux qui travaillent habituellement au bureau, près de la moitié (48 %) travaillent néanmoins à distance au moins une demi-journée par semaine. Parmi les employés qui travaillent normalement à la maison ou ailleurs qu'au bureau, cette proportion est encore plus élevée (près de neuf sur dix). Bien que la question n'ait pas été posée, il est probable qu'un grand nombre de ces employés se rendent au bureau à un moment donné au cours de la semaine (p. ex. pour des réunions).

Parmi ceux qui ne travaillent pas à distance, la majorité (31 %) dit qu'ils n'ont pas le choix et un sur cinq (18 %) choisit de ne pas le faire.

Figure 2 : Fréquence du travail en dehors du lieu de travail normal

	Total (n=2842)	Régime de travail normal		
		Bureau (n=2616)	Domicile (n=448)	Autre (n=154)
NET : Tous les jours de la semaine	51 %	48 %	93 %	87 %
Une demi-journée par semaine	16 %	17 %	12 %	10 %
1 jour par semaine	18 %	19 %	25 %	21 %
2 jours par semaine	10 %	9 %	27 %	23 %
3 jours par semaine	3 %	2 %	12 %	21 %
4 jours par semaine	1 %	1 %	3 %	4 %
5 jours par semaine	3 %	1 %	14 %	8 %
NET : Aucun	49 %	52 %	7 %	13 %
Aucun – Je n'ai pas la possibilité de travailler à distance.	31 %	33 %	3 %	7 %
Aucun – J'ai la possibilité de travailler à distance, mais je choisis de ne pas le faire.	18 %	19 %	4 %	6 %

Q2. En moyenne, à quelle fréquence travaillez-vous à partir d'un endroit autre que votre lieu de travail normal (c.-à-d. de la maison, d'un café, etc.) au cours d'une semaine donnée?

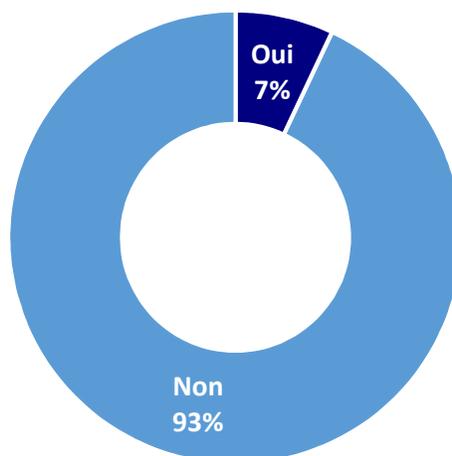
La proportion d'employés qui n'ont pas la possibilité de travailler à distance est plus élevée parmi les employés qui travaillent pour le GC depuis moins de six ans (44 %), les employés non permanents et les femmes.

Travailler dans une région éloignée

Moins d'un employé sur dix travaille dans une région éloignée. La majorité de ces employés, mais pas tous, a accès à des services de télécommunications uniformes.

Moins d'un fonctionnaire fédéral sur dix dit travailler dans une région éloignée, par exemple à l'extérieur des centres urbains ou dans le Nord. Ce groupe est beaucoup plus susceptible que la moyenne d'avoir un régime de travail normal à l'extérieur du bureau (43 %, contre 19 % en moyenne) et de travailler ailleurs qu'à cet endroit normal au cours d'une semaine typique (65 %, contre 51 % en moyenne).

Figure 3 : Travail dans une région éloignée



Q3. Travaillez-vous normalement dans une région éloignée (c.-à-d. à l'extérieur des centres urbains, dans les régions nordiques)?

La majorité des employés des régions éloignées disent qu'ils ont un accès constant à Internet (66 %) et à des lignes terrestres (65 %) et à un signal cellulaire (57 %). Cependant, ce n'est pas universel : un tiers d'entre eux décrivent leurs connexions Internet (32 %) ou de téléphonie cellulaire (35 %) comme étant inconstantes.

Figure 4 : Constance des services de télécommunications (principales réponses)

Base : Travail dans une région éloignée

	Connexion Internet	Réception cellulaire	Connexion à la ligne terrestre
Constante	66 %	57 %	65 %
Inconstante	32 %	35 %	9 %
Incertain(e)/Ne s'applique pas	2 %	7 %	26 %

Q4. Diriez-vous que votre connexion à chacun des services de télécommunications suivants est constante ou inconstante? (Sous-échantillon : travail dans une région éloignée [n=202])

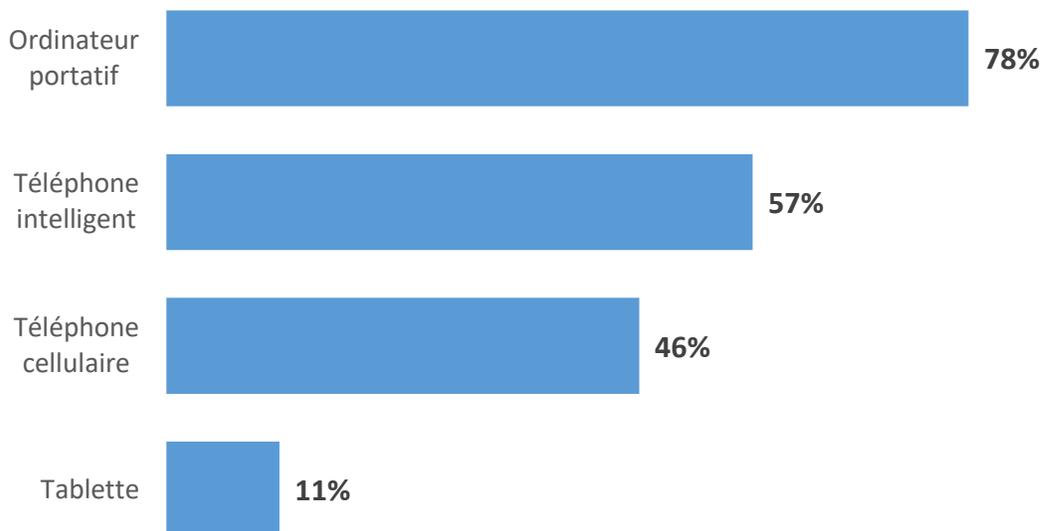
Appareils utilisés à des fins professionnelles

Les employés sont les plus susceptibles d'utiliser des ordinateurs portatifs et les moins susceptibles d'utiliser des tablettes pour le travail. Plus d'un tiers des utilisateurs de téléphones intelligents utilisent leur propre appareil (dans la même proportion que les utilisateurs de téléphones cellulaires et de tablettes); cela représente un employé fédéral sur cinq.

Utilisation des appareils – On a demandé aux employés lesquels des quatre appareils susmentionnés ils utilisent à des fins professionnelles. Les ordinateurs portatifs sont de loin les appareils les plus couramment utilisés, soit près de huit employés sur dix (78 %); par comparaison, seulement un employé sur dix (11 %) utilise actuellement des tablettes.

Plus de la moitié (57 %) des employés utilisent des téléphones intelligents compatibles avec les données, tandis qu'un peu moins de la moitié (46 %) utilisent des téléphones cellulaires (pour les appels et les messages texte seulement). Lorsqu'on les prend ensemble, trois employés sur quatre (75 %) utilisent soit un téléphone intelligent ou un téléphone cellulaire, tandis qu'un quart d'entre eux n'utilisent ni l'un ni l'autre.

Figure 5 : Appareils utilisés à des fins professionnelles



*Q5 Veuillez indiquer lequel des appareils suivants vous utilisez **actuellement** à des **fins professionnelles**?*

L'utilisation des quatre appareils est beaucoup plus élevée chez les employés qui travaillent normalement à l'extérieur du bureau. L'utilisation du téléphone cellulaire est également plus élevée chez les employés qui travaillent dans des régions éloignées (mais pas l'utilisation d'un ordinateur portable, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent).

L'utilisation de l'appareil est liée au niveau et au groupe professionnel : l'utilisation de téléphones intelligents et de tablettes augmente avec le niveau, et les deux sont les plus utilisés par les employés EX (95 % et 52 %, respectivement). Les téléphones cellulaires et les ordinateurs portatifs sont plus largement utilisés par les niveaux inférieurs (niveau 4 ou moins). Les hommes sont plus susceptibles que les femmes d'avoir accès aux quatre types d'appareils.

Apportez votre équipement personnel de communication (AVEC) – On a également demandé aux employés si l'appareil qu'ils utilisent est fourni par leur employeur ou s'il s'agit d'un appareil personnel (appelé « Apportez votre équipement personnel de communication » [AVEC]). Plus du tiers (37 %) des utilisateurs de téléphones intelligents, de téléphones cellulaires et de tablettes utilisent leurs propres appareils, soit exclusivement, soit en plus d'un appareil fourni par l'employeur. Étant donné que les téléphones intelligents sont les plus largement utilisés de ces trois appareils, le niveau général d'AVEC est également le plus élevé pour cet appareil : un employé sur cinq (21 %) de tous les employés utilise un téléphone intelligent AVEC.

Le phénomène AVEC est le plus bas pour les ordinateurs portatifs (seulement 13 % des utilisateurs; ce qui représente 10 % de tous les employés).

Figure 6 : Appareils utilisés à des fins professionnelles

	Ordinateur portable	Téléphone intelligent	Téléphone cellulaire	Tablette
Toute utilisation à des fins professionnelles (NET)	78 %	57 %	46 %	11 %
Utilisation exclusive d'un dispositif fourni par l'employeur	68 %	35 %	29 %	7 %
Utilisation exclusive d'un appareil personnel	2 %	10 %	7 %	3 %
Utilisation d'un appareil personnel et d'un appareil de travail	8 %	11 %	10 %	1 %
AVEC (en % de l'échantillon total)	10 %	21 %	17 %	4 %
AVEC (en % des utilisateurs d'appareil)	13 %	37 %	37 %	37 %

AVEC = Apportez votre équipement personnel de communication

*Q5 Veuillez indiquer lequel des appareils suivants vous utilisez **actuellement** à des **fins professionnelles**?*

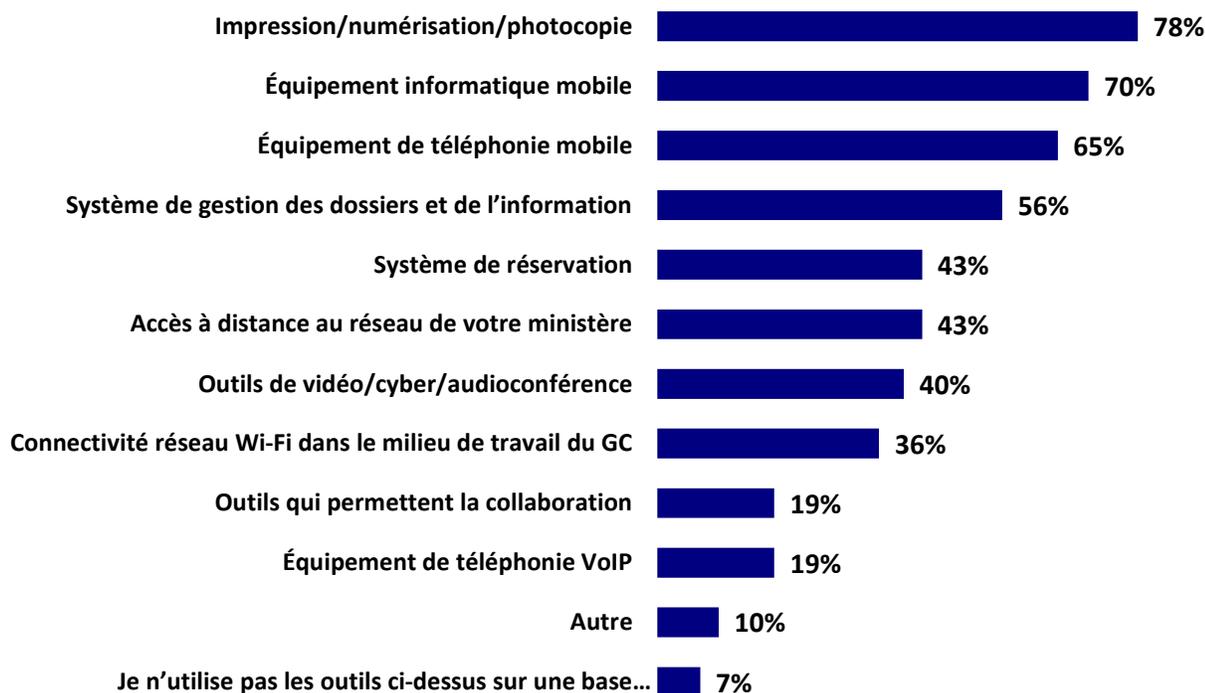
II. Utilisation actuelle du courrier électronique et d'autres outils

Outils utilisés quotidiennement pour accomplir le travail

Outre les outils d'impression/de photocopie de documents, les équipements informatiques et téléphoniques mobiles sont les outils les plus utilisés quotidiennement.

On a demandé aux employés quels outils ils utilisent quotidiennement pour accomplir leur travail (à partir d'une liste fournie). Ils sont les plus susceptibles d'identifier les outils d'impression/de numérisation/de photocopie (78 %), le matériel informatique mobile (70 %) et le matériel de téléphonie mobile (65 %), suivis par le Système de gestion des dossiers et de l'information (56 %).

Figure 7 : Outils utilisés quotidiennement pour accomplir le travail



Q7 Parmi les outils de l'espace numérique ci-après, lesquels utilisez-vous quotidiennement pour accomplir votre travail?

Une analyse factorielle a été effectuée pour identifier les catégories d'éléments de sondage auxquels les répondants pensent de façon semblable et auxquels ils fournissent des réponses similaires. L'analyse a permis d'identifier deux facteurs principaux, ou groupes d'outils : ceux qui favorisent l'accès mobile au lieu de travail et ceux qui sont principalement basés dans les bureaux. Il est à noter que les outils qui permettent la collaboration font probablement partie du groupe des outils de bureau en raison de la façon dont ils ont été décrits (par exemple, des tableaux intelligents ou des projecteurs qui affichent un écran d'ordinateur portatif sur un grand écran, les deux étant utilisés en personne dans un espace de travail physique).

Figure 8 : Outils utilisés pour accomplir le travail quotidien – analyse factorielle

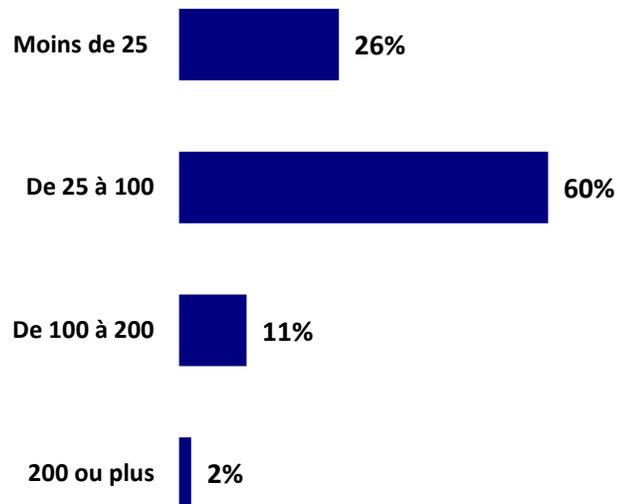
Facteur 1 – Outils d'accès mobile	Équipement informatique mobile Équipement de téléphonie mobile Accès réseau à distance Système de gestion des dossiers et de l'information Vidéo/cyber/audioconférence Connectivité au réseau Wi-Fi
Facteur 2 – Outils de bureau	Équipement d'impression, de numérisation et de photocopie Système de réservation Voix sur IP Outils permettant la collaboration (p. ex. tableaux intelligents)

Nombre de messages reçus par courriel

Une majorité d'employés estiment qu'ils reçoivent entre 25 et 100 courriels par jour ouvrable moyen.

Lorsqu'on leur demande combien de courriels ils reçoivent en moyenne par jour ouvrable (y compris les courriels dont ils sont les destinataires et ceux où ils sont mis en c. c.), l'estimation la plus courante se situe entre 25 et 100 courriels (60 %). Un sur quatre (26 %) dit recevoir moins de 25 courriels par jour, tandis qu'un sur dix (13 %) en reçoit plus de 100.

Figure 9 : Nombre de courriels reçus par jour ouvrable moyen



Q8 Combien de courriels recevez-vous en moyenne par jour ouvrable (y compris les courriels dont ils sont les destinataires et ceux où ils sont mis en c. c.)? Veuillez fournir la meilleure estimation possible.

La proportion de ceux qui reçoivent de nombreux courriels quotidiens (>100) augmente avec le nombre de jours de travail à l'extérieur de leur lieu de travail normal (22 % qui sont absents 4-5 jours par semaine). Il est également plus élevé chez les membres du groupe professionnel EX (50 %) et chez les hommes (17 %).

Fréquence d'utilisation du courrier électronique et des outils connexes

Le courrier électronique l'emporte sur l'utilisation d'autres outils de partage de documents et de messagerie instantanée; l'utilisation du courrier électronique pour le classement de documents est comparable à l'utilisation du système formel de gestion des documents.

On a demandé aux employés à quelle fréquence ils s'engagent dans une gamme d'activités en ayant recours au courriel ou en utilisant d'autres outils numériques. L'une des principales conclusions est que le courrier électronique est largement utilisé pour des activités qui pourraient être traitées d'une autre manière :

- La proportion d'employés qui envoient toujours ou souvent des documents en pièces jointes à un courriel (56 %) est plus élevée que ceux qui le font en utilisant des liens par courriel vers le système de gestion des documents de leur ministère (39 %).
- De même, plus de la moitié (54 %) des employés utilisent toujours ou souvent le courriel pour envoyer de courts messages instantanés à leurs collègues, ce qui est beaucoup plus élevé que la proportion de ceux qui utilisent les outils GC existants (6 %) à cette fin.
- Quatre sur dix (41 %) utilisent toujours ou souvent leur boîte aux lettres électronique ou leurs sous-dossiers pour stocker des documents de travail, au même titre que la proportion (43 %) qui utilise un système de gestion documentaire à cette fin.

Figure 10 : Fréquence d'utilisation du courrier électronique et des outils connexes

	Toujours/souvent	Parfois	Rarement/jamais
Échange de documents			
Envoyer des documents à mes collègues à titre de pièces jointes à un courriel	56 %	24 %	20 %
Envoyer des documents à des collègues en utilisant des liens dans mes courriels menant au système de gestion des documents de mon ministère	39 %	18 %	42 %
Classement des documents			
Utilisation du système de gestion des documents de mon ministère comme emplacement principal pour mes documents de travail	43 %	13 %	42 %
Utilisation de ma boîte de réception de courriel ou des sous-dossiers de courriel comme emplacement principal pour mes documents de travail	41 %	21 %	38 %
Règles			
Utilisation de la copie conforme (c. c.) pour informer mes collègues et mon gestionnaire de mes communications	65 %	23 %	12 %

Utilisation le transfert de courriel et d'autres règles de messagerie	45 %	17 %	37 %
Utilisation la fonction d'accusé de réception lors de l'envoi de courriels	9 %	8 %	81 %
Messagerie instantanée			
Utilisation des courriels pour de courts messages instantanés lorsque je communique avec des collègues	54 %	22 %	24 %
Utilisation des outils GC pour la messagerie instantanée (GCcollab, GConnex).	6 %	7 %	85 %

Q9 Indiquez à quelle fréquence vous avez utilisé les outils suivants :

La copie carbone est largement utilisée (65 % toujours ou souvent) et, dans une moindre mesure, le transfert des courriels et autres règles (45 %). Très peu d’entre eux (9 %) déclarent utiliser la fonction d’avis de réception avec régularité.

La fréquence signalée de ces activités est liée au nombre de courriels reçus. L’utilisation de copies conformes et de courriels pour les messages instantanés courts est plus élevée chez ceux qui reçoivent 100 courriels ou plus par jour; dans ces cas, les activités peuvent être à l’origine du volume de courriels plus élevé (notez que cette recherche ne permet pas de conclure à l’existence d’une causalité). Ceux qui reçoivent plus de courriels (>100/jour) sont également plus susceptibles d’utiliser les règles de transfert de courriels et leur système de gestion des documents pour stocker et envoyer des documents, peut-être dans le but de réduire leur volume de courriels.

Autrement, il y a relativement peu de différences entre les segments de l’effectif du gouvernement du Canada. Quelques éléments à noter :

- Les personnes âgées de 23 à 40 ans sont plus susceptibles que les employés plus âgés d’utiliser le système de gestion des documents de leur ministère pour l’entreposage et l’envoi de documents.
- Les employés qui travaillent dans une région éloignée sont plus susceptibles de faire l’envoi de documents par courriel.

Fréquence d’utilisation des outils numériques

Les outils numériques sont le plus largement utilisés au quotidien pour les questions rapides, pour accroître l’efficacité et pour collaborer sur les documents.

On a demandé aux employés à quelle fréquence ils effectuent une variété d’activités à l’aide d’outils numériques (y compris le courriel). Les tâches qu’ils accomplissent le plus souvent comprennent poser des questions rapides et y répondre (57 % toujours ou souvent), chercher de l’information qu’ils peuvent réutiliser (54 %), chercher des instructions, des outils ou des formulaires (54 %) et collaborer à l’élaboration de documents (52 %).

Moins de la moitié d’entre eux s’engagent avec la même fréquence à organiser des réunions (48 %) et à donner des séances d’information (44 %). Les employés sont les moins susceptibles d’utiliser régulièrement les outils numériques pour rechercher un expert en la matière (29 %), pour rechercher des occasions de perfectionnement professionnel (23 %) et pour partager les leçons tirées d’une conférence (22 %).

Figure 11 : Fréquence des activités quotidiennes à l’aide d’outils numériques (y compris le courrier électronique)

	Toujours/souvent	Parfois	Rarement/jamais
Poser et répondre rapidement aux questions logistiques	57 %	23 %	20 %
Rechercher de l’information qui peut être réutilisée	54 %	25 %	20 %
Rechercher des directives, des conseils, des outils ou des formulaires nécessaires pour accomplir une tâche essentielle à mon travail.	54 %	26 %	20 %

Collaborer avec d'autres personnes (au sein ou à l'extérieur de votre ministère) pour fournir des commentaires ou de la rétroaction sur un document	52 %	23 %	25 %
Organiser des réunions ou des événements	48 %	21 %	31 %
Offrir des séances d'information individuelles vers le haut (à la direction) ou vers le bas (aux membres de l'équipe).	44 %	23 %	31 %
Rechercher un expert en la matière qui peut donner des conseils	29 %	28 %	41 %
Chercher des opportunités d'apprentissage et de perfectionnement professionnel	23 %	22 %	54 %
Résumer et diffuser les connaissances acquises au cours d'une conférence ou d'une autre activité d'apprentissage.	22 %	22 %	54 %

Q13 Veuillez indiquer la fréquence à laquelle vous vous êtes engagé dans les activités suivantes sur une base quotidienne en utilisant les outils numériques dont vous disposez au travail, y compris le courrier électronique.

En général (mais pas dans tous les cas), la fréquence de ces types d'activités est plus élevée chez les employés qui reçoivent plus de courriels (>100 par jour) et ceux du groupe professionnel EX. Autrement, la fréquence de ces activités varie peu selon les différents segments de la population des employés.

Accès à des outils d'adaptation ou d'assistance

Les employés ayant une déficience ont des opinions partagées au sujet de l'accès aux outils et à la technologie d'adaptation; la majorité de ceux qui n'ont pas de déficience n'est pas certaine de ce qui est disponible.

On a interrogé les employés sur l'étendue de l'accès de leur ministère aux aides techniques ou à la technologie d'assistance ou d'adaptation. Il n'y a pas de consensus parmi les employés qui s'identifient comme ayant une déficience : environ un tiers d'entre eux disent qu'il y a une vaste sélection ou certains outils (33 %), un accès limité ou aucun accès à ces outils (32 %) ou qu'ils ne connaissent pas les outils pour les besoins spéciaux (34 %). La majorité des employés non handicapés (64 %) ne sont pas au courant de ce qui est disponible en termes d'outils d'adaptation ou d'assistance dans leur ministère.

Figure 12 : Perceptions de l'accès à des outils d'adaptation ou d'assistance

	Total (n=2842)	S'auto- identifier comme ayant une déficience (n=209)	Aucune déficience (n=2477)
Accès à une vaste sélection d'outils et de technologies adaptés à leurs besoins.	6 %	11 %	6 %
Accès à certains outils et à certaines technologies adaptés à leurs besoins.	17 %	22 %	17 %
NET : Grand choix/quelques-uns	23 %	33 %	23 %
Accès limité aux outils et aux technologies adaptés à leurs besoins.	12 %	22 %	11 %
N'ont pas accès à des outils et à des technologies adaptés à leurs besoins.	3 %	10 %	3 %
NET : Limité/n'ont pas d'accès	15 %	32 %	14 %
Je ne sais pas/Je ne connais pas les outils pour les besoins particuliers.	61 %	34 %	64 %

Q13 Comment décririez-vous l'accès aux aides techniques, à la technologie d'assistance ou à la technologie d'adaptation dans votre ministère (p. ex. pour une déficience visuelle ou auditive, une déficience physique, des troubles d'apprentissage, etc.)?

III. Collaboration

L'un des rôles des outils numériques en milieu de travail est d'aider à la collaboration, c'est-à-dire de rassembler les gens pour produire ou réaliser quelque chose ensemble. Le sondage portait sur la mesure dans laquelle les employés fédéraux collaborent avec d'autres ministères et organismes et à l'extérieur du GC, sur les outils numériques qu'ils utilisent actuellement à cette fin et sur leur intérêt à utiliser les outils de collaboration numérique à l'avenir.

Collaborer à l'extérieur du ministère ou de l'organisme

Sept employés fédéraux sur dix disent qu'ils collaborent, y compris plus de trois sur dix qui collaborent avec des personnes à l'extérieur du GC.

La majorité (71 %) des employés fédéraux déclarent que leur travail exige qu'ils collaborent avec des personnes de l'extérieur de leur ministère ou organisme. La majorité des employés collaborent avec d'autres ministères ou organismes (68 % de l'échantillon total), mais plus d'un employé sur trois (36 %) collabore avec des gens à l'extérieur du GC.

Figure 13 : Collaboration à l'extérieur du ministère ou de l'organisme

	Total Échantillon
Toute collaboration à l'extérieur de mon ministère/organisme (NET)	71 %
Avec d'autres ministères et organismes	35 %
À l'extérieur du GC	3 %
Tant avec d'autres ministères/organismes qu'à l'extérieur du GC.	33 %
Non, mon travail ne m'oblige pas à collaborer à l'extérieur de mon ministère/organisme.	29 %

Q10 Est-ce que votre travail vous oblige à collaborer (travailler ensemble) avec des personnes à l'extérieur de votre ministère ou organisme (p. ex. pour acquérir des connaissances, co-créeer un projet).

La collaboration est répandue dans l'ensemble du gouvernement, comme en témoigne le fait qu'elle est rapportée par un grand nombre de personnes dans chaque segment. Les employés les plus susceptibles de collaborer comprennent ceux du groupe professionnel EX (94 %), ceux des niveaux supérieurs (74 % de niveau 3 ou plus) et les employés de la RCN (75 %).

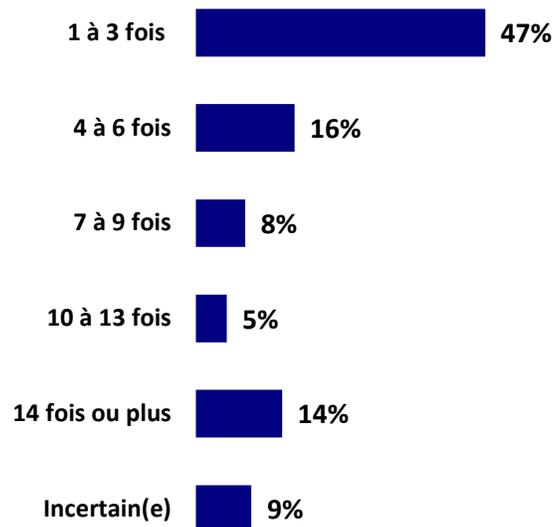
La collaboration à l'extérieur du GC est plus courante parmi les employés qui ont un lieu de travail normal autre que le bureau ou la maison (51 %) et ceux qui travaillent dans une région éloignée (44 %).

Fréquence de collaboration

Près de la moitié des collaborateurs travaillent en collaboration trois fois ou moins par semaine; une proportion similaire sont des collaborateurs plus fréquents.

Parmi ceux qui collaborent à l'extérieur de leur ministère ou organisme, la fréquence de la collaboration varie. Près de la moitié (47 %) le font une à trois fois par semaine en moyenne, tandis qu'un peu moins (43 %) le fait plus fréquemment.

Figure 14 : Fréquence de la collaboration au cours d'une semaine moyenne
Base : Ceux qui collaborent à l'extérieur de leur ministère



Q11 Au cours d'une semaine moyenne, à quelle fréquence collaborez-vous avec des personnes de l'extérieur de votre ministère? (Sous-échantillon : Collaborer à l'extérieur du ministère, n=2025)?

La fréquence de la collaboration est en grande partie la même pour tous les segments de la population des employés fédéraux, à quelques exceptions près. Les employés qui déclarent collaborer plus fréquemment (quatre fois ou plus au cours d'une semaine moyenne) ont tendance à travailler ailleurs qu'au bureau ou à la maison (62 %) et à faire partie du groupe professionnel EX (55 %).

Outils utilisés en collaboration

Les employés considèrent le courriel et le téléphone comme des outils qui facilitent la collaboration, au même titre que les outils spécialisés qui ont été développés à cette fin.

On a demandé aux employés qui collaborent à l'extérieur de leur ministère quels outils ils utilisent à cette fin. Parmi les outils énumérés dans l'enquête, les outils spécifiques au GC tels que GCconnex et GCcollab sont les plus largement utilisés (23 %). Les répondants ont également été en mesure d'écrire dans des outils qu'ils utilisent en collaboration; par conséquent, il y en a autant qui disent utiliser le courriel pour la collaboration (25 %) que pour des outils propres au GC. Quatre sur dix (41 %) n'utilisent aucun des outils énumérés dans l'enquête (et n'ont pas mentionné d'autres outils qu'ils utilisent à des fins de collaboration).

Essentiellement, les résultats de cette question nous aident à mieux comprendre comment les employés définissent les outils de collaboration numérique. Ils ne limitent pas cette catégorie aux outils qui ont été spécialement conçus pour appuyer les pratiques de collaboration, mais comprennent des outils plus traditionnels (p. ex., le courriel et le téléphone) qui leur permettent de travailler avec d'autres personnes.

Figure 15 : Outils utilisés pour collaborer à l'extérieur de leur ministère
Base : Ceux qui collaborent à l'extérieur de leur département

	Total Échantillon
Outils énumérés dans le sondage	
Outils propres au GC (GCconnex, GCcollab)	23 %
Outils collaboratifs en ligne (Google Drive, SharePoint)	12 %
Médias sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn)	8 %
Applications de messagerie instantanée (Slack)	7 %
Outils fournis par les répondants	
Courriel/Microsoft Outlook	25 %
Téléphone/téléconférence	12 %
WebEx/vidéoconférence	8 %
Autre	10 %

Q12 Quels outils utilisez-vous actuellement pour collaborer avec des personnes à l'extérieur de votre ministère? (Sous-échantillon : Collaborer à l'extérieur du ministère, n=2025)

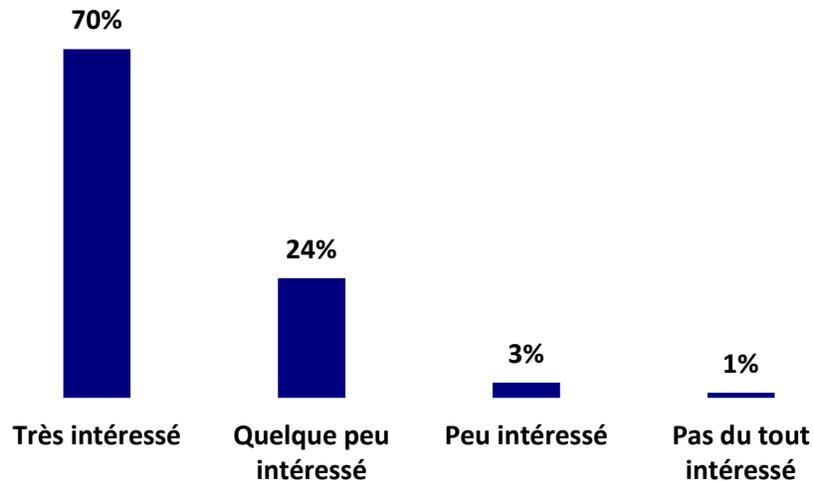
L'utilisation de ces outils en collaboration est relativement uniforme dans l'ensemble de l'effectif du GC.

Intérêt pour les outils numériques qui soutiennent la collaboration

Il existe un intérêt généralisé parmi les employés fédéraux pour l'utilisation d'outils numériques qui appuient la collaboration.

La majorité des employés fédéraux (70 %) souhaitent grandement utiliser des outils numériques qui appuient la collaboration, et un autre quart (24 %) le souhaitent quelque peu.

Figure 16 : Intérêt pour les outils numériques qui soutiennent la collaboration



Q14 Dans quelle mesure êtes-vous intéressé(e) à utiliser des outils numériques qui soutiennent la collaboration dans votre travail?

Une majorité d'employés de chaque sous-groupe exprime un vif intérêt (c.-à-d. très intéressé) pour les outils numériques qui soutiennent la collaboration. Les employés qui travaillent à distance (c.-à-d. loin de leur lieu de travail normal), les employés de niveau trois ou plus, ceux qui travaillent dans la RCN ou en Ontario/au Québec, mais à l'extérieur de la RCN, et les post-boomers sont les plus intéressés.

Les personnes qui collaborent à l'extérieur de leur ministère sont également plus intéressées (72 %), mais la majorité de celles dont le travail ne nécessite pas de collaboration à l'extérieur de leur ministère (mais qui peuvent vouloir utiliser ces outils à des fins de collaboration interne) (64 %).

IV. Importance des outils numériques et degré de satisfaction à leur égard

Ce sondage visait à évaluer la valeur que les employés accordent aux divers outils numériques en milieu de travail, ainsi que leur satisfaction à l'égard de ces mêmes outils. Cela a permis d'identifier les lacunes, c'est-à-dire les cas où la satisfaction à l'égard des outils existants ne répond pas aux attentes.

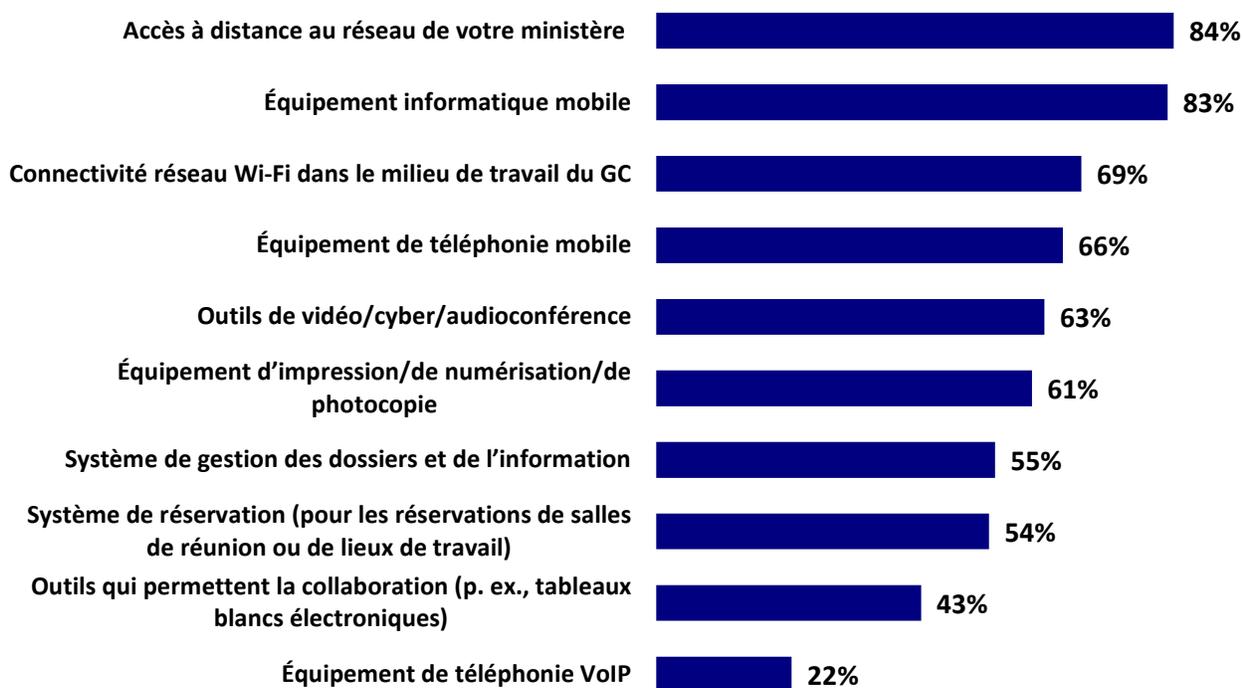
Importance des outils numériques

Les outils numériques les plus importants sont l'accès au réseau à distance et les équipements informatiques mobiles; une minorité d'entre eux accordent la même importance aux outils de collaboration.

On a demandé aux employés d'évaluer l'importance de dix outils numériques pour leur permettre de travailler efficacement (qu'ils y aient actuellement accès ou non). Huit des dix outils numériques sont perçus comme étant très importants par la majorité des employés, notamment l'accès au réseau à distance (84 % très important) et l'équipement informatique mobile (83 %). En ce qui concerne l'importance des outils collaboratifs/technologies collaboratives (43 %) et de l'équipement VoIP (22 %), les employés donnent des cotes beaucoup plus faibles.

Une analyse factorielle effectuée pour cette question a révélé un regroupement naturel des quatre principaux éléments (accès au réseau à distance, équipement informatique mobile, connectivité du réseau Wi-Fi et équipement de téléphonie mobile) par rapport au reste. Cela suggère que ces quatre éléments forment un « niveau supérieur » d'importance, en termes de la façon dont les employés pensent à ces outils et les valorisent.

Figure 17 : Outils numériques jugés très importants pour travailler efficacement



Q15 À votre avis, quelle est l'importance des outils numériques suivants pour vous permettre de travailler efficacement (que vous y ayez actuellement accès ou non)?

En général, les outils numériques qui soutiennent l'accès à distance (p. ex. l'accès au réseau à distance, l'informatique mobile et l'équipement téléphonique) sont considérés comme étant plus importants pour les employés qui travaillent normalement à l'extérieur du bureau, ainsi que pour ceux qui sont fréquemment absents de leur lieu de travail normal.

Satisfaction à l'égard des outils numériques

Parmi ceux qui sont en mesure de fournir une opinion, la satisfaction est la plus élevée en ce qui concerne l'équipement d'impression, l'accès au réseau à distance et l'équipement informatique mobile.

On a demandé aux employés d'évaluer leur degré de satisfaction à l'égard des outils numériques disponibles dans leur milieu de travail. La mesure dans laquelle les employés ont pu commenter les outils (c.-à-d. parce qu'ils y ont accès) variait et était plus faible pour la connectivité du réseau Wi-Fi, les outils/technologies qui permettent la collaboration et l'équipement VoIP.

Parmi les employés qui ont pu donner leur opinion, la majorité d'entre eux se disent satisfaits (très satisfaits ou satisfaits) de chacun des dix outils numériques. Une forte satisfaction (c.-à-d. très satisfait) est la plus élevée pour l'équipement d'impression, de numérisation et de photocopie (40 %) et l'accès au réseau à distance (38 %), suivi de l'équipement informatique mobile (32 %). La satisfaction est la plus faible pour le Système de gestion des dossiers et de l'information (16 %) et les outils/technologies qui permettent la collaboration (15 %).

Figure 18 : Satisfaction à l'égard des outils numériques disponibles sur le lieu de travail*

	Capable de fournir une opinion (% de l'échantillon total)	D'après ceux qui ont donné leur avis		
		Très satisfait	Satisfait	Insatisfait/très insatisfait
Accès à distance au réseau du ministère	81 %	38 %	43 %	19 %
Équipement informatique mobile	81 %	32 %	44 %	23 %
Connectivité au réseau Wi-Fi en milieu de travail du GC	58 %	21 %	33 %	47 %
Équipement de téléphonie mobile	71 %	24 %	41 %	35 %
Outils de vidéoconférence, de cyberconférence, d'audioconférence sur le Web	84 %	24 %	51 %	26 %
Équipement d'impression, de numérisation et de photocopie	95 %	40 %	49 %	11 %
Système de gestion des dossiers et de l'information	74 %	16 %	46 %	38 %
Système de réservation	77 %	26 %	51 %	23 %
Outils permettant la collaboration (p. ex., tableaux blancs intelligents)	61 %	15 %	52 %	33 %
Équipement téléphonique VoIP	32 %	28 %	50 %	22 %

*Les données sur la satisfaction sont fondées sur la proportion de ceux qui ont fourni une opinion afin de permettre des comparaisons entre les outils.

Q16 Veuillez indiquer votre taux de satisfaction à l'égard des outils numériques ci-après dans votre milieu de travail : Si l'outil n'est pas à votre disposition, veuillez sélectionner « non applicable/non disponible ». Si vous n'avez pas d'opinion, veuillez sélectionner « pas d'opinion ».

Analyse du quadrant – satisfaction par rapport à l’importance

La satisfaction à l’égard de la connectivité Wi-Fi, de l’équipement de téléphonie mobile et de la vidéo/cyber/audioconférence fait le suivi du degré d’importance accordé à ces outils pour le milieu de travail, ce qui suggère qu’ils devraient faire l’objet d’améliorations.

L’analyse qui suit fournit des orientations générales sur les outils numériques qui peuvent nécessiter une attention particulière. La satisfaction à l’égard des outils numériques dans leur milieu de travail (la proportion indiquant être très satisfaits) a été comparée à l’importance déclarée (la proportion indiquant que chacun est très important). Bien qu’il soit à noter que tous les aspects sont importants et que les taux de satisfaction sont assez semblables, cette grille utilise un classement simple pour identifier les priorités.

Les résultats suggèrent que les ressources devraient être concentrées sur la connectivité Wi-Fi, l’équipement de téléphonie mobile et les vidéo/cyber/audioconférences, puisque la satisfaction à l’égard de ces outils accuse un retard par rapport à l’importance perçue.

Figure 19 : Analyse du quadrant – satisfaction par rapport à l’importance

<p>Satisfaction plus faible/Importance plus élevée Les outils numériques de ce quadrant nécessitent une attention et des ressources supplémentaires.</p> <p>Connectivité Wi-Fi dans le milieu de travail du GC Équipement de téléphonie mobile Vidéo/cyber/audioconférence</p>	<p>Satisfaction plus élevée/Importance plus élevée Les outils numériques dans ce quadrant répondent à des attentes plus élevées; poursuivre la surveillance.</p> <p>Informatique mobile Accès réseau à distance Impression/numérisation/photocopie</p>
<p>Satisfaction moins élevée/Importance moins élevée Les outils numériques dans ce quadrant correspondent à des attentes moins élevées, mais pourraient être améliorés si les ressources le permettent.</p> <p>Système de gestion des dossiers et de l’information Système de réservation Outils/technologies de collaboration</p>	<p>Satisfaction plus élevée/Importance plus faible Les outils numériques de ce quadrant satisfont ou dépassent les attentes.</p> <p>Voix sur IP (VoIP)</p>

Q15 À votre avis, quelle est l’importance des outils numériques suivants pour vous permettre de travailler efficacement (que vous y ayez actuellement accès ou non)?

Q16 Veuillez indiquer votre taux de satisfaction à l’égard des outils numériques ci-après dans votre milieu de travail : si l’outil n’est pas à votre disposition, veuillez sélectionner « non applicable/non disponible ». Si vous n’avez pas d’opinion, veuillez sélectionner « pas d’opinion ».

IV. Segmentation

Les employés fédéraux peuvent être divisés en quatre segments qui s'échelonnent le long d'un continuum allant d'une utilisation faible à élevée des outils de collaboration numérique et d'un intérêt pour ces outils. La différenciation entre les segments est limitée en fonction des caractéristiques démographiques et des caractéristiques du lieu de travail; les valeurs sociales aident à expliquer les orientations variables de ces outils.

L'un des objectifs de la recherche quantitative était de segmenter les employés fédéraux en fonction de leur utilisation des outils numériques qui appuient la collaboration et de leur intérêt à leur égard, et de dresser le profil de ces segments en fonction de la démographie, des caractéristiques du milieu de travail et des valeurs sociales.

Le tableau ci-dessous présente les questions qui ont été utilisées pour calculer les segments, en se basant sur les conseils de SPC quant aux outils considérés comme collaboratifs. Pour chacune des questions, un facteur a été appliqué à la réponse (par exemple, « utilise » = 1, « n'utilise pas » = 0). Les réponses pondérées à toutes les questions pertinentes ont été additionnées pour obtenir une note totale (par répondant). Les répondants ont ensuite été divisés en quatre segments de taille à peu près égale en fonction de la « force » de leurs réponses combinées : utilisation faible, occasionnelle, modérée et élevée des outils collaboratifs numériques et intérêt à leur égard.

Figure 20 : Résumé des questions utilisées pour identifier les segments

Taille du segment (en % des employés)	Faible 19 %	Occasionnelle 25 %	Modérée 27 %	Élevée 29 %
Utilisation quotidienne d'outils pour accomplir le travail (Q.7)				
Accès réseau à distance	11 %	28 %	50 %	69 %
Système de gestion des dossiers et de l'information	15 %	41 %	68 %	85 %
Outils de vidéo/cyberconférence	4 %	19 %	42 %	78 %
Système de réservation	10 %	28 %	46 %	75 %
Outils/technologies de collaboration	1 %	4 %	15 %	49 %
Voix sur IP	7 %	13 %	19 %	32 %
Nombre moyen d'outils utilisés à la Q.7	2,1	3,6	5,0	7,0
Utilisation constante/fréquente... (Q.9)				
Outils GC pour la messagerie instantanée	1 %	2 %	5 %	15 %
Le système de gestion des documents de mon ministère	14 %	33 %	49 %	63 %
Outils de collaboration utilisés (Q.12)				
Outils fournis par GC	4 %	8 %	18 %	44 %
Outils de collaboration en ligne	1 %	4 %	11 %	23 %

Applications de messagerie instantanée	2 %	2 %	5 %	12 %
Participation constante ou fréquente au moyen des outils numériques (Q.13)				
Collaboration sur des documents	26 %	44 %	60 %	68 %
Poser/répondre rapidement aux questions d'ordre logistique	27 %	52 %	65 %	70 %
Très intéressé par les outils numériques pour la collaboration (Q.14)	48 %	63 %	72 %	87 %
Outils numériques – très important (Q.15)				
Équipement de téléphonie mobile	36 %	60 %	74 %	82 %
Voix sur IP	8 %	18 %	23 %	33 %

Le tableau ci-dessous présente le profil des quatre segments selon les principales caractéristiques démographiques (p. ex., l'âge) et les caractéristiques du milieu de travail (p. ex., le ministère). L'une des principales conclusions est qu'il existe relativement peu de caractéristiques démographiques et autres qui aident à différencier les segments. Par exemple, les employés plus âgés (53 ans et plus) représentent une plus grande proportion du segment de la consommation faible, mais autrement, l'âge ne semble pas être un facteur déterminant (en particulier pour le groupe des 23 à 40 ans).

Figure 21 : Caractéristiques des segments

	Faible	Occasionnelle	Modérée	Élevée
Niveau actuel				
1-2	28 %	28 %	25 %	21 %
3-4	36 %	35 %	42 %	43 %
5-8	24 %	28 %	23 %	26 %
Âge				
Moins de 23 ans	3 %	1 %	2 %	1 %
23 à 40 ans	33 %	37 %	36 %	37 %
41 à 52 ans	33 %	38 %	39 %	40 %
53 ans et plus	26 %	21 %	19 %	18 %
Régime de travail normal (Q.1)				
Loin du bureau (à la maison ou autre)	6 %	13 %	19 %	21 %
Travail à distance (Q.2)				
Au moins 0,5 jour par semaine.	27 %	44 %	56 %	70 %
Non – ne peut profiter de cette option.	56 %	36 %	25 %	15 %
Non – ont l'option, mais choisissent de ne pas le faire.	17 %	20 %	19 %	16 %

Pour cette raison, le sondage comprenait plusieurs éléments de valeurs sociales pour aider à mieux comprendre et, en fin de compte, personnifier (mettre un visage sur) les segments. Le tableau ci-dessous résume le profil des valeurs sociales pour chaque segment et présente certaines implications correspondantes du point de vue des communications et de l'exploitation.

Figure 22 : Valeurs sociales

Segment	Profil des valeurs sociales	Implications
Élevée	<ul style="list-style-type: none"> • Enthousiaste au sujet de la technologie (comme se tenir au courant des derniers développements, croire que c'est le meilleur outil pour s'adapter au monde d'aujourd'hui). • Accepter l'apprentissage social; sentir qu'il y a beaucoup à apprendre du contact avec différents types de personnes; désir d'une communication sincère et spontanée avec les autres. • Volonté de prendre des risques • Sentiment de manque de temps (sentiment de toujours manquer de temps chaque jour pour arriver à tout faire) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ce segment est naturellement prédisposé, ou « sensibilisé », à incorporer la technologie des communications numériques dans leur travail, et devrait donc exiger moins d'efforts que les autres. Ils sont plus susceptibles d'être motivés par des communications qui mettent l'accent sur les avantages de ces technologies en ce qui a trait à : (a) offrir des liens authentiques et significatifs avec les autres, et (b) réduire le stress lié au temps et augmenter l'efficacité.
Modérée	<ul style="list-style-type: none"> • Segment le plus faible sur le plan de l'anxiété technologique • Tendance à l'apprentissage social et désir de communiquer avec les autres (mais pas aussi élevé que pour le segment élevé). 	<ul style="list-style-type: none"> • Ce segment partage avec le segment « Élevé » des valeurs similaires d'apprentissage social/désir de communication. Ces valeurs peuvent être utilisées comme des valeurs « d'intégration » (communes) pour encadrer les communications visant à amener les modérés à grimper le long du continuum d'utilisation. Pour cette raison, il peut également être efficace d'employer des collègues/membres du segment « Élevé » en tant que champions des nouvelles technologies.
Occasionnelle	<ul style="list-style-type: none"> • Partage des tendances/valeurs similaires avec le segment « Faible », mais pas de façon aussi extrême. • Plus grande tendance que les autres segments à rejeter le respect inconditionnel de l'autorité et, par conséquent, un plus grand désir de participer à la prise de 	<ul style="list-style-type: none"> • Il est peu probable qu'une approche traditionnelle descendante (c.-à-d. que ce ministère utilisera maintenant ce nouvel outil) plaise à ce segment, compte tenu de leur faible cote de « déférence ». Il faudra s'efforcer de les faire participer aux processus de prise de décision et de mise en œuvre, afin qu'ils aient le sentiment que leur

	décisions affectant leur vie (être informé, consulté, impliqué).	point de vue se reflète dans le résultat.
Faible	<ul style="list-style-type: none"> • Anxieux à propos de la technologie (cause plus de problèmes qu'elle n'en résout) • Faible attrait pour les foules (faible désir de partager des émotions collectives et de prendre part à des événements majeurs avec un grand nombre de personnes; tendance à l'introversion). • Croit en la discipline, en chacun qui tire son poids (non hiérarchique), que les jeunes s'en tirent souvent trop facilement. • Beaucoup moins susceptibles que les autres segments à prendre des risques. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ce segment est moins susceptible d'être attiré par le facteur « cool » ou les aspects sociaux des nouveaux outils de communication numérique. Ils peuvent plutôt parfois répondre favorablement aux messages qui expliquent comment ces outils leur permettent, ainsi qu'à leurs collègues, de s'acquitter de leurs rôles et responsabilités (c.-à-d. la fonctionnalité). L'accent mis sur le travail d'équipe que permettent ces outils peut également les intéresser, à la fois en termes d'idée que les outils fonctionnent mieux quand tout le monde les utilise, mais aussi que les outils soutiennent un travail d'équipe efficace (où chacun fait sa juste part).

IV. Derniers commentaires

On a demandé aux répondants au sondage s'ils avaient d'autres commentaires ou suggestions au sujet des produits ou services numériques que le gouvernement du Canada devrait mettre à la disposition des employés. Un large éventail de commentaires a été fourni, qui ont été regroupés selon les thèmes suivants; quelques exemples de réponses qui sont également fournis sont représentatifs de la saveur globale de chaque thème.

Thème	Contexte
<p>Fonctionnalité</p>	<p>Le thème le plus souvent soulevé est que les employés veulent la fonctionnalité – peu importe ce à quoi ils ont accès ou ce à quoi on leur donne accès, ils veulent que cela fonctionne pour eux. Pour certains, cela signifie un meilleur accès à des appareils plus « actuels », comme les ordinateurs portatifs et les tablettes, ou des produits (par exemple, Slack pour la messagerie instantanée). Pour d'autres, cela signifie un réseau plus rapide et plus fiable et un accès Wi-Fi. En fin de compte, les outils et les dispositifs doivent leur faciliter la tâche, plutôt que d'introduire de nouveaux défis.</p> <p><i>« Le réseau est souvent lent à accéder à Internet. Slack serait une bonne option si nous pouvions l'utiliser. »</i></p> <p><i>« 1) Meilleurs outils de messagerie instantanée interministérielle 2) Des politiques davantage en faveur du travail à partir de n'importe où 3) Forfaits de données plus importants sur les téléphones intelligents 4) Utilisation flexible des téléphones intelligents pour le travail et l'usage personnel ».</i></p> <p><i>« L'accès aux applications sur téléphone est critique et difficile à obtenir. »</i></p> <p><i>« Dans le cadre du passage au Milieu de travail 2.0, les postes de travail de bureau devraient être remplacés par des ordinateurs portatifs et des capacités de réseau sans fil et à distance accrues. »</i></p> <p><i>« Je veux utiliser mes propres appareils. Recevoir des courriels sur *mon* téléphone intelligent, travailler depuis *mon* ordinateur portatif/de bureau. Nous perdons tant de temps, d'argent et d'heures à essayer de mettre en œuvre des versions inférieures du gouvernement du Canada de ce qui précède (ainsi que des réseaux sociaux, etc.). »</i></p> <p><i>« J'aimerais avoir des ordinateurs qui fonctionnent, des téléphones cellulaires qui offrent des fonctionnalités, des outils de travail accessibles par un téléphone intelligent et le Wi-Fi partout. »</i></p> <p><i>« Tous les outils dont nous disposons ne fonctionnent bien que lorsque les réseaux sur lesquels ils sont installés fonctionnent correctement. Malheureusement, nous avons un réseau qui est constamment en panne et qui n'est pas fiable. Nous devons nous assurer que les produits numériques que nous avons peuvent être utilisés, sinon, à quoi servent-ils pour nous? »</i></p> <p><i>« Ce serait fantastique si tous les ministères utilisaient les mêmes outils. »</i></p>

	<p>« Ce serait formidable d’avoir accès à un outil moderne de collaboration, de partage de documents et de messagerie comme Slack (Il s’agit également d’une entreprise canadienne!). »</p> <p>« Donnez accès à Skype, à Google Drive et à tous les outils associés pour la collaboration avec un compte du gouvernement. »</p> <p>« Le GC a désespérément besoin d’un outil de collaboration interministérielle au niveau Protégé B. Il serait même préférable si nous pouvions profiter d’un outil qui pourrait être utilisé avec les fournisseurs et entrepreneurs du gouvernement. »</p> <p>« Il faut disposer d’outils plus avancés sur le plan technologique, comme les téléphones intelligents. Les employés devraient pouvoir accéder aux communications professionnelles par téléphone personnel, les outils de vidéoconférence (MOVI) devraient être des logiciels normalisés pour tous. »</p> <p>« Nous avons besoin d’un outil de collaboration commun utilisé par tous les ministères. »</p> <p>« On utiliserait beaucoup plus souvent les outils de collaboration/dépôt de documents s’ils étaient disponibles. »</p>
<p>Télétravail</p>	<p>Les employés manifestent de l’intérêt à pouvoir travailler plus facilement à la maison et aimeraient voir une technologie améliorée et de meilleures politiques en place pour leur donner la flexibilité nécessaire. Certains suggèrent même qu’ils devraient pouvoir travailler à partir de bureaux plus proches de leur domicile, plutôt que de parcourir de plus longues distances pour se rendre à un emplacement central.</p> <p>« Avoir des ordinateurs portatifs et un accès à distance serait très utile. Si je ne peux pas travailler pendant la journée à cause d’un enfant malade, je pourrais au moins y consacrer quelques heures et accomplir du travail. C’est vraiment difficile de rattraper le retard. »</p> <p>« Possibilité d’imprimer et de numériser à distance (de la maison) pour que je n’aie pas à venir au bureau pour le faire. »</p> <p>« Si des appareils mobiles comme les ordinateurs portatifs ne peuvent pas être mis à la disposition de tous les employés, nous devrions pouvoir accéder au réseau à partir de nos ordinateurs personnels pour pouvoir parfois travailler à la maison. »</p> <p>« Les outils devraient être en place pour mieux soutenir le télétravail. Tout le monde n’a pas besoin d’être au bureau cinq jours par semaine. Et en fait, ils pourraient être beaucoup plus productifs s’ils pouvaient travailler à partir d’un bureau à domicile. »</p> <p>« Nous devrions tous pouvoir travailler à partir de n’importe quel bureau du gouvernement. Tous ces trajets quotidiens sont fous. »</p> <p>« Nous devrions pouvoir travailler à la maison au moins une fois par semaine. »</p>
<p>Produits et services numériques</p>	<p>Les produits et services numériques sont largement appréciés, mais les employés trouvent des limites aux produits et aux services qui ont un impact sur leur capacité à bien les utiliser. Certains pensent que ces produits ne fonctionnent pas toujours bien ensemble, ou qu’ils ont du matériel « désuet ». D’autres disent qu’ils ont besoin de plus d’instructions ou</p>

	<p>de ressources sur la façon d'utiliser ces ressources efficacement. L'adaptation rapide et efficace à de nouveaux produits et services est considérée comme importante.</p> <p><i>« Les produits numériques fournis sont malheureusement pour la plupart dépassés et presque désuets, avec beaucoup de restrictions et de protocoles à suivre. »</i></p> <p><i>« Je comprends la nécessité d'améliorer les mesures de sécurité, mais les Services partagés doivent s'adapter plus rapidement aux nouvelles technologies et trouver des moyens de participer à l'évolution des affaires numériques sans sacrifier la sécurité. »</i></p> <p><i>« Ce serait bien de savoir quels produits numériques nous avons sur notre lieu de travail. »</i></p> <p><i>« S'assurer que les produits numériques fonctionnent ensemble, c'est-à-dire quand une mise à jour d'Adobe change la capacité d'éditer des documents dans GCdocs. »</i></p> <p><i>« La technologie et les produits numériques sont souvent d'excellents outils, mais l'absence de documentation de soutien simple à trouver de type « pratico-pratique » et « comment cela fonctionne-t-il dans mon contexte » signifie souvent que les outils deviennent presque inutiles. »</i></p> <p><i>« Quel que soit le produit ou le service numérique fourni par le gouvernement du Canada, il ne devrait pas être offert sans formation. Le gouvernement du Canada a d'énormes progrès à faire à cet égard. »</i></p>
<p>Accès et gestion des documents</p>	<p>Les employés expriment le désir d'améliorer les systèmes de gestion et de partage des documents. Certains se sentent limités dans la façon dont les documents peuvent être utilisés (comme les signatures numériques), tandis que d'autres estiment que les systèmes actuels limitent la facilité de collaboration entre les ministères.</p> <p><i>« Une signature numérique pour que la signature puisse être appliquée aux documents plutôt que d'imprimer le document, de le signer, de le numériser et de le transmettre à la direction, ce qui oblige la direction à poser les mêmes gestes. »</i></p> <p><i>« On devrait soit avoir un système de gestion électronique des documents, ou encore les restrictions sur la taille des courriels devraient être supprimées. »</i></p> <p><i>« SharePoint en tant que système de collaboration et de gestion des documents devrait être inclus dans le cadre de la numérisation. GCdocs ne peut en faire qu'une petite partie. »</i></p> <p><i>« Le partage de gros documents entre les directions générales du ministère est une tâche lourde (parfois impossible). C'est encore pire que de partager de gros documents entre les ministères du GC. »</i></p> <p><i>« Le problème pour mon équipe n'est pas la disponibilité des outils, c'est leur adoption. Nous recevons toujours des commentaires de la haute direction en imprimant des copies de documents, en recevant les modifications, puis en apportant nous-mêmes les modifications. L'inefficacité n'est pas due à un manque d'options, mais à un manque d'efforts. »</i></p>

<p>Messagerie instantanée</p>	<p>Les solutions de messagerie instantanée sont associées à des demandes courantes des employés; bon nombre d'entre eux souhaitent qu'une solution soit mise en œuvre dans tous les secteurs du gouvernement du Canada. Quelques commentaires sur les avantages de la messagerie instantanée, y compris une meilleure collaboration entre les membres de l'équipe, la capacité de se connecter rapidement lorsqu'elle est distribuée géographiquement et la réduction de la dépendance à l'égard du courrier électronique.</p> <p><i>« Une plateforme de messagerie instantanée plus efficace pour réduire l'encombrement des boîtes de réception et recevoir des réponses instantanées parmi les membres de l'équipe. »</i></p> <p><i>« La messagerie instantanée est indispensable pour réduire le trafic de courriels. Il devrait y avoir la flexibilité d'utiliser des appareils personnels qui peuvent se joindre à notre réseau avec le niveau de sécurité approprié. »</i></p> <p><i>« La messagerie instantanée en ligne (comme HP MyRoom) est un outil très important pour gérer une équipe à distance et entrer rapidement en contact avec elle. »</i></p> <p><i>« Nous avons un fort besoin de messagerie instantanée. Je travaille avec une équipe virtuelle et cela ajouterait beaucoup de valeurs à nos interactions quotidiennes et ajouterait de la cohésion à l'équipe. »</i></p> <p><i>« Nous avons besoin d'un outil de messagerie instantanée approuvé. C'est particulièrement utile pour la gestion d'une équipe répartie géographiquement. »</i></p>
--------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Q18. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions au sujet des produits ou services numériques que le gouvernement du Canada devrait mettre à la disposition des employés?

Conclusions détaillées – Recherche qualitative

I. Collaboration des employés

Perceptions au sujet de la collaboration

Presque tous les participants étaient au courant du concept de « collaboration » dans un contexte de travail, la majorité d'entre eux convenant pour dire que c'est devenu un aspect plus important de leur travail. À ce stade précoce de la discussion, certains participants ont directement lié le concept de collaboration à des outils numériques précis utilisés à cette fin, notamment GCconnex, GCcollab, GCdocs et Webex.

La majorité des employés ont dit qu'ils avaient une vaste expérience de la collaboration avec d'autres personnes, et plusieurs d'entre eux ont indiqué qu'ils collaboraient fréquemment avec des collègues de l'ensemble du pays ou d'autres parties du gouvernement fédéral. En général, les participants ont estimé qu'ils consacrent au moins la moitié de leur temps à collaborer avec d'autres personnes au sein du gouvernement. Ceux qui ont indiqué avoir utilisé des outils de collaboration numérique dans le passé – ainsi que ceux qui ont exprimé un vif intérêt de le faire – étaient plus susceptibles de dire qu'ils consacrent une partie importante de leur temps à collaborer avec d'autres. Comme l'un des participants l'a dit : « Chaque seconde de la journée, je collabore ».

La majorité des participants ont dit qu'ils s'attendent à ce que le degré de collaboration augmente dans les années à venir, à mesure que les pratiques de communication et de collaboration numériques s'intègrent davantage à leur travail. Lorsqu'ils ont décrit comment la collaboration s'est accrue au cours des dernières années – et pourquoi ils s'attendent à ce qu'elle augmente davantage dans l'avenir – les participants ont décrit un large éventail d'activités liées au partage de l'information dans un réseau vaste et dispersé d'employés du gouvernement fédéral, y compris le transfert de documents, le partage de fichiers et les processus de gestion de projets. Voici quelques exemples spécifiques fréquemment mentionnés par les participants :

- Travailler avec les membres de leurs ministères et organismes qui sont dispersés à travers le pays par le biais de réunions d'équipe « virtuelles ».
- Établir des liens avec des collègues qui travaillent à domicile ou dans des « lieux de travail basés sur les activités » (ce qui, selon certains participants, est de plus en plus adopté pour les employés qui ne travaillent pas toujours à partir du même endroit fixe).
- Collaborer avec des personnes qui occupent des types d'emplois précis (par exemple, des professionnels des ressources humaines au sein des ministères et organismes) dans le cadre d'une « communauté de pratique » à l'échelle du gouvernement. (Cette question était plus susceptible d'être mentionnée par ceux qui travaillent pour Services partagés Canada).

Moins de la moitié des participants des groupes ont indiqué qu'ils collaborent régulièrement avec des personnes de l'extérieur du gouvernement, la majorité de ceux qui le font indiquant qu'ils travaillent habituellement avec des fournisseurs ou des organismes qui reçoivent des fonds de leur ministère.

Les participants des groupes qui ont indiqué qu'ils travaillent pour SPC étaient plus susceptibles de dire qu'ils collaborent avec d'autres, en particulier par le biais de méthodes numériques. L'inclusion de participants de cette organisation peut avoir influencé une partie de la discussion sur ce sujet au cours des groupes.

Quelques participants ont exprimé l'opinion que les ministères et organismes manquent de ressources et de personnel, et ils s'attendent à ce que ce défi se poursuive à l'avenir. Ces participants étaient d'avis que si la collaboration numérique (surtout avec ceux qui travaillent dans d'autres ministères et à l'extérieur du gouvernement) mène à une plus grande efficacité, elle peut être un moyen efficace de relever les défis en matière de ressources humaines.

Adoption de processus de collaboration

La majorité des participants estiment que la collaboration est encouragée au sein de leur ministère. Certains ont souligné que l'accent accru mis sur la collaboration représente un changement culturel dans une certaine mesure, car dans le passé, il y avait une plus grande résistance à l'idée de travailler avec d'autres intervenants à l'échelle du gouvernement ou avec des intervenants non gouvernementaux.

Un petit nombre de participants ont indiqué que ces attitudes persistent jusqu'à un certain point, car ils se sont montrés sceptiques quant à l'efficacité de la collaboration avec des personnes de l'extérieur du ministère ou de l'organisme, ou craignent que ces activités puissent détourner l'attention des tâches essentielles de la personne ou de l'organisme.

Certains de ces participants ont décrit cette situation comme étant une « lacune » au sein de leurs ministères et organismes en ce qui a trait à la mesure dans laquelle la collaboration est encouragée. Ces participants étaient d'avis que même si la haute direction au sein de la fonction publique encourage la collaboration et que les employés sont enthousiastes à l'idée de collaborer plus souvent, les gestionnaires intermédiaires au sein des ministères et des organismes entravent les efforts de collaboration dans une plus grande mesure.

D'autres ont fourni un cadre à cette « lacune » dans l'adoption de processus de collaboration en indiquant que, même si la collaboration est encouragée, les actions des ministères et organismes ne sont pas conformes à leur intention déclarée, car les outils sont déployés de façon non coordonnée et la formation sur des outils de communication numérique précis n'est pas offerte de façon uniforme. Cette réalité, comme l'ont expliqué certains participants, donne à penser que les décideurs de la fonction publique ne sont pas particulièrement soucieux de faire en sorte que la collaboration fonctionne efficacement.

Obstacles perçus à la collaboration

Lorsqu'on a demandé aux participants d'identifier les principaux obstacles à la collaboration, les thèmes suivants sont ressortis :

- **Obstacles liés à la « culture » du milieu de travail et de la fonction publique :** La culture de la fonction publique était considérée comme l'un des principaux obstacles à une collaboration accrue. Comme nous l'avons déjà mentionné, les participants qui ont soulevé cette question ont indiqué que les niveaux intermédiaires de direction des ministères et des organismes sont moins enclins à encourager de nouvelles façons de collaborer parce qu'ils ont l'habitude de faire les choses d'une certaine façon ou parce qu'ils ne considèrent pas que l'utilisation de ces outils correspond aux activités de base de ces ministères et organismes.
- **Obstacles technologiques :** Plusieurs participants ont fait remarquer qu'ils n'ont pas toujours la technologie nécessaire pour collaborer efficacement. Cette question a été soulevée principalement dans le contexte des vidéo/cyberconférences, plusieurs participants (en particulier ceux de l'extérieur de la RCN qui se trouvent dans de plus petites collectivités) notant que leurs bureaux

n'ont pas de Wi-Fi ou qu'ils n'ont pas assez de bande passante pour que les cyberconférences fonctionnent adéquatement. Quelques participants de la RCN ont également indiqué qu'ils ont traité des questions liées à la faible largeur de bande passante et au manque de Wi-Fi dans les bureaux du gouvernement lorsqu'ils utilisent des applications de cyberconférence. Quelques participants ont également indiqué que les défis liés à la technologie se rapportent à tous les types d'outils de communication numérique et à la technologie de l'information en général, car ils ont l'impression que les outils mis à la disposition des employés du gouvernement fédéral ne sont pas aussi à jour ou efficaces que d'autres outils.

- **Obstacles à la sécurité des données et à la protection de la vie privée** : L'un des autres obstacles liés à la technologie qui a été soulevé par certains participants est que certains outils de communication numérique considérés comme étant « optimaux » et relativement faciles à utiliser ne peuvent être utilisés parce qu'ils ne répondent pas aux exigences du gouvernement du Canada en matière de stockage sécurisé des données au Canada. Par exemple, certains participants ont mentionné qu'ils ont utilisé des outils comme Slack ou Google Docs pour collaborer dans d'autres contextes non gouvernementaux, mais que ces outils largement utilisés ne peuvent pas être utilisés dans leur travail parce que les données seraient stockées sur des serveurs sur un site Web tiers à l'extérieur du Canada.
 - Quelques participants qui travaillaient pour (ou connaissaient) des organismes militaires et de sécurité comme la GRC, le SCRS et le ministère de la Défense nationale ont indiqué que la sécurité des données est un enjeu majeur pour ces employés lorsqu'il s'agit de collaboration et de communications numériques parce que leurs exigences en matière de sécurité et de stockage des données sont beaucoup plus rigoureuses que celles qui s'appliquent aux autres ministères et organismes.
- **Obstacles ayant trait à l'information et aux outils de communication numérique** : Les participants ont soulevé plusieurs préoccupations concernant les outils de communication numérique fournis par le GC dans le cadre d'un ensemble plus large de préoccupations concernant le nombre d'outils disponibles et la façon dont ils sont mis en œuvre. Plusieurs participants ont indiqué que parce qu'eux-mêmes ou leurs collègues ne reçoivent pas suffisamment de formation sur la façon d'utiliser certains outils, ces applications sont effectivement abandonnées, les employés optant plutôt pour le courriel ou le téléphone pour accomplir des tâches de collaboration largement semblables. Souvent, les participants ont appris l'existence de ces outils par le bouche-à-oreille d'autres employés ou par courriel au sujet de l'outil, mais cela ne leur donne pas assez d'information ou de motivation pour commencer à adopter l'outil. Une question connexe soulevée par d'autres participants avait trait au fait que les outils numériques mis à la disposition des employés du GC ne sont pas intégrés efficacement, certains employés utilisant certains outils et d'autres en utilisant d'autres.

L'autre question liée à plusieurs de ces obstacles avait trait à l'impression, chez un petit nombre de participants, que ces outils numériques ne mènent finalement pas à une augmentation de la collaboration efficace. Comme l'a expliqué un participant à l'une des séances tenues dans la RCN : « Jusqu'à présent, nous n'avons réalisé aucun gain d'efficacité nette. Ces outils n'améliorent pas la performance au travail actuellement – pas du tout. » Le sentiment exprimé par cet employé (qui a été repris par quelques autres) était que l'adoption limitée d'outils de collaboration par les employés, ainsi que le manque d'information sur la meilleure façon de les utiliser n'a pas donné lieu à des améliorations significatives dans la façon dont les employés des différents secteurs du gouvernement peuvent travailler ensemble plus efficacement.

II. Utilisation du courrier électronique

Utilisation actuelle du courrier électronique

Dans tous les groupes, les participants ont indiqué que le courriel est la méthode la plus courante qu'ils utilisent pour communiquer avec leurs collègues de leur ministère ou organisme, ainsi qu'avec les gens d'autres secteurs du gouvernement.

Le courriel est utilisé à de nombreuses fins. Les participants ont dit l'utiliser principalement pour informer leurs collègues et superviseurs sur des questions importantes, ainsi que pour avoir de la documentation concernant les décisions.

Certains participants ont également indiqué que le courriel est le plus souvent utilisé pour les messages privés rapides (par exemple, demander à rencontrer quelqu'un), car on trouve que c'est un moyen plus efficace de joindre un collègue que l'utilisation du téléphone, puisque de nombreux employés sont fréquemment en réunion et ne peuvent répondre aux appels téléphoniques (mais peuvent répondre aux courriels) pendant ces périodes. Certains participants ont fait remarquer qu'ils ont utilisé la messagerie instantanée dans GCConnex à cette fin; toutefois, étant donné que tous les employés n'utilisent pas cet outil de façon uniforme, ces participants ont trouvé que le courriel était une méthode plus efficace pour communiquer avec d'autres personnes sur une base individuelle.

Quelques participants ont également décrit la pratique des « réunions par courriel » où ils discutent de questions avec leurs collègues dans une chaîne de courriels « Répondre à tous » parce qu'il n'est pas possible pour tous ceux qui participent à la discussion de se rencontrer en personne ou de se connecter par téléconférence pour résoudre un problème.

Plusieurs participants ont fait remarquer qu'ils utilisent le courrier électronique pour stocker et rechercher des documents, mais que cela est devenu plus difficile et ne se fait pas dans la même mesure que par le passé puisque les employés fédéraux sont maintenant limités à un maximum de 2 Go de données dans leur boîte de réception. Plusieurs participants ont indiqué que depuis ce changement, ils passent beaucoup plus de temps à gérer leurs boîtes de réception lorsqu'ils atteignent la limite de stockage maximale en quelques jours, ce qui signifie qu'ils doivent supprimer ou télécharger des courriels dans d'autres dossiers afin de pouvoir continuer à utiliser leur service de courriel.

Une exception clé où le courriel ne constitue pas la meilleure approche se produit lorsqu'on travaille sur un problème qui est plus facile à résoudre par une conversation téléphonique qu'en envoyant/recevant plusieurs courriels.

Solutions de rechange aux courriels

Dans la majorité des groupes, on a demandé aux participants d'indiquer le nombre de courriels qu'ils envoient et reçoivent par jour. Bien que le nombre de courriels varie considérablement, la majorité d'entre eux ont convenu qu'ils envoient et reçoivent trop de courriels et qu'eux-mêmes et leurs collègues dépendent trop de cette méthode de communication. Les employés responsables de la gestion des dossiers de courriels partagés que les membres du public ou d'autres intervenants utilisent pour communiquer avec les ministères et organismes gouvernementaux étaient parmi les plus susceptibles d'avoir de la difficulté à suivre le volume quotidien de courriels.

Bien que de nombreux participants aient l'impression qu'eux-mêmes et leurs collègues sont trop dépendants du courrier électronique, plusieurs participants ont eu de la difficulté à imaginer des solutions de rechange qui pourraient remplacer certaines de ces fonctions de communication numérique. De nombreux participants estimaient que l'utilisation du courrier électronique est tellement ancrée – et que l'adoption d'autres outils de messagerie instantanée et de communication numérique n'est pas entièrement répandue – qu'il serait difficile d'amener tous leurs collègues à utiliser différentes méthodes de communication. Certains ont fait remarquer qu'ils pouvaient voir des fonctions de messagerie instantanée remplacer l'utilisation du courrier électronique lorsqu'ils se connectent un à un avec leurs collègues; cependant, ces participants estimaient aussi que cela diminuerait leur capacité d'avoir une « trace écrite » numérique, soit un registre des discussions et des décisions qui en découlent.

III. Utilisation d'autres outils de communication numérique

Après la discussion par courriel, les participants ont été interrogés sur les autres outils de communication numérique qu'ils ont utilisés. Dans les groupes en personne, les participants ont travaillé par paires pour identifier ces outils, tandis que dans la cadre des groupes téléphoniques, on a demandé à chaque participant d'identifier les types d'outils qu'ils ont utilisés. Les discussions concernant ces outils tombent dans trois grandes catégories : les outils de vidéo/cyberconférence, les outils de partage de documents et de fichiers et les outils de messagerie instantanée et de communication numérique.

Les points essentiels qui sont ressortis lors de l'examen de l'utilisation d'outils de communication numérique particuliers sont notamment les suivants :

- Le point de vue selon lequel le GC dispose d'un trop grand nombre d'outils de communication numérique qui ne sont pas intégrés efficacement, les employés devant gérer les multiples processus de connexion et d'utilisation de ces outils;
- Les employés estiment ne pas recevoir suffisamment de formation ou de soutien sur la meilleure façon de tirer partie de ces outils et qu'il leur manque un processus d'« intégration » qui enseignerait efficacement aux gens comment utiliser ces outils;
- Chaque outil n'est pas largement adopté, ce qui signifie que pour de nombreux employés, il est tout simplement plus facile d'utiliser les méthodes existantes, en particulier le courrier électronique, pour communiquer entre eux.

Les tableaux ci-dessous présentent les détails des discussions sur les trois principaux types d'outils de communication numérique :

Outils de cyber/vidéoconférence	
<i>Avantages</i>	Presque tous les participants ont été exposés à des outils de vidéoconférence comme Webex ou les ont utilisés. De nombreux participants ont fait remarquer que ces outils sont généralement efficaces pour relier les participants de plusieurs endroits, en particulier lorsqu'il y a une présentation à partager.
<i>Préoccupations/inconvénients</i>	Bien que de nombreux participants aient été exposés à des outils de vidéoconférence et de cyberconférence lors de réunions, plusieurs participants ont indiqué qu'ils se sentaient moins à l'aise d'utiliser l'outil pour envoyer eux-mêmes les invitations aux réunions et s'assurer que tous les participants sont connectés par l'intermédiaire de cette technologie. Une autre question clé qui est perçue comme limitant l'efficacité de la cyberconférence est que les participants des régions plus éloignées ont déclaré ne pas avoir assez de bande passante Internet, ce qui fait que le signal est saccadé lorsqu'on a recours à la cyberconférence. D'autres ont mentionné que certains bureaux du GC n'ont pas de réseaux Wi-Fi efficaces en place, ce qui limite la mesure dans laquelle ils peuvent adopter la cyberconférence.

<i>Outils similaires</i>	Certains participants ont mentionné avoir utilisé Jabber, bien qu'ils considèrent cet outil comme plus efficace pour les vidéoconférences entre pairs que pour le partage de fichiers ou de présentations avec un groupe de personnes plus nombreux et plus dispersés. Quelques participants qui traitent avec des clients à l'extérieur du gouvernement ont indiqué que leurs clients ont voulu utiliser l'application FaceTime d'Apple pour se connecter avec eux et qu'ils ont été déçus parce que cet outil ne répond pas aux exigences de sécurité du GC.
--------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Messagerie instantanée (MI) ou outils similaires	
<i>Avantages</i>	<p>La majorité des participants connaissaient GCconnex et GCcollab, bien que beaucoup ne les aient pas utilisés aussi souvent ou aussi largement qu'ils l'auraient prédit lorsqu'ils ont eu accès à l'outil pour la première fois.</p> <p>Certains participants (en particulier ceux de la RCN qui ont déclaré utiliser des outils numériques dans le passé) ont largement utilisé GCconnex et aiment que cela leur permet de partager facilement de l'information avec des collègues et de communiquer avec des personnes de différents secteurs du gouvernement qui s'intéressent à certains sujets, créant ainsi des communautés d'intérêts/de pratique en ligne.</p>
<i>Préoccupations/inconvénients</i>	<p>Les préoccupations liées à l'adoption potentielle de la messagerie instantanée ou d'outils similaires comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le sentiment d'être « bombardé » d'informations, sans un bon moyen de filtrer les renseignements non pertinents ou de recevoir des informations uniquement sur des sujets d'intérêt. • Bien que la messagerie instantanée puisse réduire le volume de courriels, elle crée aussi des attentes déraisonnables pour une réponse rapide (« Quand vous n'avez pas [la messagerie instantanée], vous souhaitez pouvoir en profiter. Quand vous l'avez, vous considérez que c'est la pire chose qui soit arrivée. ») • Comme pour tous les outils dont il a été question, l'efficacité des outils existants est limitée par le fait que leurs collègues ne les utilisent pas uniformément.

Outils de partage de fichiers et de documents	
<i>Avantages</i>	Les participants ont mentionné plusieurs outils à cette fin, y compris les GCdocs et les plateformes conçues pour des ministères et organismes particuliers, ainsi que SharePoint et OneNote. Ces outils sont considérés

	<p>comme nécessaires pour stocker des documents qui ne peuvent plus être conservés dans les boîtes de réception des courriels. Ceux qui ont utilisé Sharepoint ont dit que c’était une méthode utile pour travailler sur des fichiers partagés. Ceux qui ont utilisé Microsoft OneNote estiment que c’était non seulement utile pour collaborer avec d’autres membres de l’équipe, mais également particulièrement efficace pour accéder à des documents sur tablettes et à les partager, dans le cadre d’une campagne de certains bureaux de réduire la consommation de papier.</p>
<p><i>Préoccupations/inconvénients</i></p>	<p>Les préoccupations liées à l’utilisation des outils de stockage et de partage de documents comprennent ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le désir d’avoir une approche plus intuitive pour organiser et stocker les fichiers, les rendant plus faciles à localiser (certains ont mentionné la mise en signet vers des fichiers sur leur navigateur pour les retrouver). • Difficultés de faire le suivi des documents édités. Les participants constatent que plusieurs versions d’un même fichier sont créées lorsque des personnes téléchargent et partagent différentes versions de fichiers, surtout si des règles d’affectation des noms cohérentes ne sont pas utilisées. • Quelques participants ont commenté le fait d’avoir à fournir une grande quantité de « métadonnées » au moment de partager des fichiers, ce qu’ils jugent encombrant et inefficace. • Un participant a également mentionné que les caractéristiques de sécurité des plateformes de partage de fichiers qui chiffrent les fichiers rendent difficile l’ouverture du fichier s’il devient non chiffré.
<p><i>Outils similaires</i></p>	<p>La majorité des participants connaissaient bien les outils de partage de fichiers Google, tels que Google Docs et Google Drive, et certains utilisent ces outils dans leur vie personnelle. Ces outils sont véritablement considérés comme étant conviviaux et intuitifs à utiliser, bien que les participants aient reconnu que, parce qu’ils ne répondent pas aux normes de sécurité des données du gouvernement fédéral, ils ne peuvent pas être appliqués efficacement à leur travail.</p>

IV. Communiquer l’information sur les outils numériques

Comment les employés en apprennent davantage sur les outils numériques

La majorité des participants ont indiqué qu’ils se renseignent habituellement sur les nouveaux outils de communication numérique par le bouche-à-oreille de collègues ou de superviseurs qui connaissent bien les outils, ou qu’ils reçoivent des courriels au sujet de ces outils de la part de SPC ou d’autres personnes responsables de la gestion de l’utilisation de ces outils au sein de leur ministère et organisme.

Certains participants qui collaborent avec des personnes de l'extérieur du gouvernement indiquent qu'ils sont parfois exposés à ces outils de communication par des partenaires des secteurs privés et sans but lucratif. Cependant, seul un petit nombre d'entre eux avaient véritablement utilisé de tels outils au moment de collaborer avec d'autres personnes à l'extérieur du gouvernement (par exemple, en utilisant Slack pour envoyer des messages et partager des fichiers). Bien que leurs ministères et organismes prennent parfois des mesures pour utiliser les outils que ces partenaires utilisent, il arrive souvent que cela ne fonctionne pas parce que les outils ne répondent pas aux exigences du GC en matière de sécurité des données.

Méthodes préférées pour l'apprentissage au sujet des outils numériques

Lorsqu'on leur a demandé de décrire leur façon de prédilection d'en apprendre davantage sur les outils numériques disponibles, les participants étaient plus susceptibles de dire qu'ils préféreraient suivre plus de formation pratique expliquant pourquoi ces outils sont bénéfiques et les meilleures approches à adopter lorsqu'ils utilisent ces outils. Plusieurs ont dit que le simple fait d'envoyer un courriel expliquant ce qu'est l'outil et comment il fonctionne n'est pas suffisant; au lieu de cela, ils ont dit avoir besoin d'une explication plus « interactive », dans le cadre de laquelle ils peuvent l'essayer eux-mêmes et poser des questions.

Une autre idée suggérée par certains participants était de promouvoir des « ambassadeurs » ou des « champions » pour chaque outil au sein des ministères où un employé qui sait comment utiliser l'outil peut en décrire les avantages à ses collègues et leur apprendre comment l'utiliser efficacement. Quelques participants ont fait remarquer que ce processus s'est déroulé de façon organique dans leur ministère, un employé affichant un drapeau faisant la promotion d'un outil particulier à son bureau et ses collègues s'adressant à lui lorsqu'ils avaient besoin d'apprendre à l'utiliser. Ce type d'approche de formation « ascendante », axée sur la collaboration, a été perçue positivement par les autres participants.

Certains ont aussi dit qu'il serait utile de recevoir un catalogue de tous les outils de communication numérique offerts par le gouvernement du Canada. Certains imaginaient que cela pourrait prendre la forme d'une page Web sur le site Web de SPC qui classerait et énumérerait tous les outils numériques disponibles selon leur fonction – par exemple, une section qui décrirait les outils de cyber/vidéoconférence et une autre qui décrirait les outils de partage de fichiers.

Organisme d'employés concernant les outils qui seront adoptés

La majorité des participants ont dit ne pas se sentir habilités à promouvoir l'utilisation et l'adoption d'outils de communication numérique particuliers, car la majorité d'entre eux estiment que la décision d'utiliser un outil vient de quelqu'un d'autre, comme SPC ou des gestionnaires de leur ministère ou organisme.

L'exception notable à ce point de vue est venue des employés de SPC, puisque plusieurs de ces participants ont indiqué que le fait d'encourager d'autres personnes à utiliser les outils de communication numérique fait partie intégrante de leur travail. En même temps, certains de ces employés (dont beaucoup ont plus d'expérience en technologie de l'information) voulaient passer du temps à discuter de ce qu'ils considéraient comme des failles dans les politiques du GC relatives au choix et à la mise en œuvre des outils utilisés. Certains de ces participants étaient d'avis que la justification du choix des outils ne tient pas pleinement compte des exigences opérationnelles des différents ministères et organismes, ni de la mesure dans laquelle ils peuvent être adaptés (ou non) à des contextes particuliers. C'était particulièrement le cas pour ceux qui ont mentionné les besoins des organismes de sécurité (GRC, SCRS, MDN...), mais cela a également été souligné comme un problème parmi ceux qui estimaient que les outils sont parfois présentés aux ministères et aux organismes sans qu'il y ait une

justification claire des raisons pour lesquelles cet outil est maintenant disponible ou comment il devrait être utilisé.

Cette question a également été soulevée par certains participants qui estimaient que le choix des outils de communication numérique est biaisé en faveur de répondre aux besoins de ceux qui travaillent à un bureau et ne tient pas pleinement compte des exigences des employés du gouvernement fédéral qui travaillent dans des milieux de travail « hors bureau » ou à des endroits où la connectivité est limitée. Parmi les exemples fournis, mentionnons les scientifiques qui travaillent dans des endroits éloignés de l'Arctique ou les employés de la Garde côtière canadienne et du ministère des Pêches et des Océans qui travaillent en mer. Un autre exemple fourni par un participant est que certains organismes ont besoin d'outils à des fins très particulières (par exemple, les logiciels utilisés par les experts judiciaires de la GRC sur les lieux d'un crime) et que ces besoins très précis ne sont pas toujours pris en considération lorsque l'on considère la question plus large des outils de communication numérique.

Comment encourager une plus grande adoption des outils numériques

Lorsqu'on leur demande s'il y a une chose que l'on peut faire pour faciliter l'utilisation des outils de communication numérique pour eux personnellement, la majorité a dit souhaiter disposer d'outils moins nombreux, mais plus efficaces. On souhaite également que ces outils soient mieux intégrés (par exemple, en ayant des justificatifs d'identité unifiés pour tous les outils) afin qu'ils puissent être utilisés de manière transparente à travers une variété de tâches de travail différentes. L'autre demande clé des employés à cet égard consiste à recevoir une formation supplémentaire pour les aider à se sentir plus confiants dans l'utilisation des outils et, en retour, moins susceptibles de cesser d'y avoir recours parce qu'il est considéré comme trop fastidieux à utiliser.

Conclusions

La recherche révèle que les tendances générales d'une plus grande mobilité au travail et d'une collaboration accrue sont à l'origine de l'utilisation des outils de communication numérique dans le milieu de travail du gouvernement du Canada. Ces outils offrent aux employés un moyen de mieux gérer les défis quotidiens auxquels ils sont confrontés, comme la communication avec de multiples intervenants sur de grandes distances géographiques et plusieurs fuseaux horaires, le travail efficace et efficient, la gestion de la surcharge d'information et le maintien d'un équilibre raisonnable entre la vie professionnelle et personnelle. Pour ces raisons, les employés accordent la plus grande valeur aux outils qui améliorent la mobilité, comme l'informatique mobile et les appareils téléphoniques, l'accès au réseau à distance et la connectivité Wi-Fi dans le lieu de travail du gouvernement du Canada.

Actuellement, le courrier électronique est l'outil de communication par défaut, puisqu'il offre aux utilisateurs un « guichet unique » pour les communications formelles et informelles, le partage de documents, le stockage de fichiers et même les réunions virtuelles. Bien que d'autres outils aient été introduits pour remplacer des éléments individuels du courrier électronique, leur fonctionnalité est limitée par le fait que tous les employés n'y ont pas accès ou ne les utilisent pas. Une solution possible serait de donner accès aux employés à un ensemble cohérent d'outils par l'intermédiaire d'un seul portail avec un seul justificatif d'identité et mot de passe (propre à l'utilisateur). Malgré tout, des efforts seront nécessaires pour s'assurer que tous les employés utilisent les outils.

En particulier, les employés ont besoin de plus de formation qu'ils n'en reçoivent actuellement sur la façon d'intégrer les outils dans leur environnement de travail. Idéalement, cette formation devrait être dispensée par un réseau de « champions » bien informés qui peuvent aider les utilisateurs à appliquer les outils à leurs besoins spécifiques, à répondre aux questions et à surmonter les réticences.

L'effectif du gouvernement du Canada est extrêmement diversifié, et il n'existe donc pas de solution unique pour faire participer les employés à ces nouvelles technologies. Une segmentation révèle qu'il existe un groupe d'utilisateurs précoces, qui sont des preneurs de risques, enthousiastes à l'égard de la technologie et motivés par la possibilité de communiquer avec les autres et d'apprendre les uns des autres. Il s'agit d'un public cible naturel pour l'adoption de nouveaux outils de communication numérique, et aussi pour agir en tant que champions auprès de leurs collègues. D'autres segments peuvent être motivés en faisant appel à des « valeurs d'intégration » qu'ils ont en commun avec les utilisateurs précoces, ou en se concentrant sur d'autres valeurs motivantes (p. ex. pour ceux attribuent de la valeur à la discipline et qui souhaitent que tous fassent leur juste part : mettre l'accent sur les aspects de l'outil qui permettent aux employés de s'acquitter de leurs rôles et responsabilités).

En fin de compte, les commentaires personnels des participants au sondage suggèrent que, du point de vue du milieu de travail numérique, que les employés fédéraux recherchent : la fonctionnalité; la flexibilité de travailler à distance ou à partir de la maison; l'élimination des obstacles qui entravent l'utilisation efficace de ces outils; l'amélioration des systèmes de gestion et de partage de documents; et un système de messagerie instantanée à l'échelle du gouvernement.

Annexe A : Méthodologie

Méthodologie quantitative

Les résultats de la phase quantitative de la recherche sont fondés sur un sondage en ligne avec option de participation mené auprès de 2 842 fonctionnaires fédéraux, du 26 février au 9 mars 2018.

Comme il n’y a pas de liste complète des employés fédéraux, le sondage a été distribué et rendu public par divers moyens, notamment en demandant aux ministères fédéraux de faire circuler le lien du sondage auprès de leurs employés et de faire la promotion parmi les groupes sur GCconnex. Par conséquent, il s’agit d’un échantillon de commodité, et une marge d’erreur d’échantillonnage ne peut être déclarée.

Le questionnaire a été conçu par SPC et révisé et finalisé en collaboration avec Environics. Le sondage a ensuite été programmé et mis en œuvre par SPC. Environics était responsable de l’analyse des données et de la production de rapports.

Tous les répondants ont eu l’occasion de répondre au sondage dans la langue officielle de leur choix. Des liens distincts ont été fournis pour les versions anglaise et française de l’enquête, et les données ont été combinées à l’étape de l’analyse.

Les données finales ne sont pas pondérées, puisqu’il n’y a pas de données universelles concernant les fonctionnaires fédéraux sur lesquelles fonder les objectifs de pondération. Le tableau ci-après résume les résultats liés à l’échantillonnage :

Figure 23 : Profil de l'échantillon

	Total Échantillon
Région	
Région de la capitale nationale (RCN)	58 %
Ontario (autre la RCN)	8 %
Québec (à l'extérieur de la RCN)	10 %
Provinces de l'Atlantique	7 %
Ouest	15 %
Nord	<1 %
Âge	
Moins de 23 ans	2 %
23 à 40 ans	36 %
41 à 52 ans	38 %
53 ans et plus	20 %
Préfère ne pas le dire	4 %
Sexe	
Femme	48 %
Homme	47 %
Autre/préférence à l'autodescription	<1 %
Je préfère ne pas le dire	5 %
Ministère/organisme	
SPC	28 %
Autres (comprend 64 ministères différents)	71 %
Statut de l'employé	
Nommé pour une période indéterminée (permanent)	90 %
Autre	10 %
Niveau actuel :	
Niveaux 1-2	25 %
Niveaux 3-4	40 %
Niveaux 5-8	25 %
Pas de réponse	10 %
Années de service dans la fonction publique	
Moins de six années	18 %
6 à 15 années	38 %
16 à 25 années	28 %
Plus de 25 années	14 %
Langue du sondage	
Anglais	87 %
Français	13 %

Méthodologie qualitative

Environics Research a organisé une série de huit (8) groupes de discussion avec des employés du gouvernement du Canada entre le 13 et le 15 mars 2018. Cinq séances ont été tenues en personne dans un centre de discussion à Ottawa avec des employés fédéraux qui travaillent dans la région de la capitale nationale (RCN), et trois groupes ont été menés par téléphone avec des employés qui travaillent dans d'autres régions. Ces séances ont été menées avec des employés représentant plusieurs ministères et organismes différents, y compris Services partagés Canada (SPC). Les participants de ces groupes comprenaient ceux qui utilisent beaucoup les outils de communication numérique et ceux qui ne les utilisent pas beaucoup. Sept séances ont été tenues en anglais et deux séances ont été tenues en français (une en personne dans la RCN et une avec des employés à l'extérieur de la RCN par téléphone).

Les séances ont été réparties comme suit :

Date et heure	Format de la discussion	Langue	Composition du groupe
Mardi 13 mars 12 h (HNE)	En personne	Anglais	Non-utilisateurs d'outils numériques Très/plutôt intéressé à utiliser des outils numériques Situés dans la RCN
Mardi 13 mars 15 h (HNE)	Téléphone	Anglais	Utilisateurs passés/actuels d'outils numériques Intérêt variable pour l'utilisation des outils numériques Situé dans l'Ouest canadien/Territoires
Mercredi 14 mars 9 h (HNE)	Téléphone	Anglais	Utilisateurs passés, actuels et non-utilisateurs d'outils numériques Très/plutôt intéressé à utiliser des outils numériques. Situé en Ontario (hors RCN), au Québec (hors RCN) et au Canada atlantique.
Mercredi 14 mars 12 h, HNE	En personne	Anglais	Utilisateurs passés/actuels d'outils numériques Intérêt variable pour l'utilisation des outils numériques Situés dans la RCN
Mercredi 14 mars 14 h (HNE)	En personne	Anglais	Utilisateurs passés, actuels et non-utilisateurs d'outils numériques Peu intéressé par l'utilisation des outils numériques Situés dans la RCN
Jeudi 15 mars 10 h HNE	En personne	Anglais	Utilisateurs passés, actuels et non-utilisateurs d'outils numériques Très/plutôt intéressé par l'utilisation d'outils numériques Situés dans la RCN
Jeudi 15 mars 12 h, HNE	En personne	Français	Utilisateurs passés, actuels et non-utilisateurs d'outils numériques Intérêt variable pour l'utilisation des outils numériques Situés dans la RCN

Date et heure	Format de la discussion	Langue	Composition du groupe
Jeudi 15 mars 14 h (HNE)	Téléphone	Français	Utilisateurs passés, actuels et non-utilisateurs d'outils numériques Intérêt variable pour l'utilisation des outils numériques Situé à l'extérieur de la RCN (n'importe quelle région)

Les groupes ont duré environ 90 à 95 minutes et se composaient de quatre à huit participants (sur huit personnes recrutées pour chaque groupe en personne et sept personnes recrutées pour chaque groupe téléphonique).

Les employés qui ont participé à ces groupes de discussion ont été recrutés à partir du sondage en ligne (décrit plus haut) et ont consenti à être recontactés après avoir fourni volontairement leurs coordonnées. Les employés n'ont pas reçu d'incitatif financier pour participer à ces discussions.

Annexe B : Questions du sondage

Sondage auprès des employés du GC sur l'environnement de travail numérique de Services partagés Canada

Page d'accueil

Bienvenue au sondage sur l'environnement de travail numérique du gouvernement du Canada!

Veillez sélectionner la langue de votre choix pour remplir le sondage.

- 01 Anglais
- 02 Français

Modalités de travail, connectivité et mobilité

1. Quel est votre mode de travail habituel, c'est-à-dire l'endroit où vous travaillez le plus souvent? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent.)

- 01 - Je travaille dans un bureau fourni par mon ministère/organisme
- 02 - Je travaille de la maison
- 03 - Je travaille à partir d'un *autre* endroit que le bureau fourni par mon ministère/organisme ou chez moi

2. En moyenne, à quelle fréquence travaillez-vous à partir d'un endroit différent de votre lieu de travail habituel (à domicile, dans un café, etc.) au cours d'une semaine donnée?

- 01 - Une demi-journée par semaine
- 02 - 1 jour par semaine
- 03 - 2 jours par semaine
- 04 - 3 jours par semaine
- 05 - 4 jours par semaine
- 06 - 5 jours par semaine
- 07 - Aucune – Je n'ai pas la possibilité de travailler à distance.
- 08 - Aucune – J'ai la possibilité de travailler à distance, mais j'ai choisi de ne pas le faire.

3. Travaillez-vous normalement dans une région éloignée (c.-à-d., à l'extérieur des centres urbains, dans des régions nordiques)?

- 01 - Oui
- 02 - Non

***RÈGLE** : Si la réponse est **Non**, passez à la question 6

4. Diriez-vous que votre connexion à chacun des services de télécommunication suivants est régulière ou irrégulière?

	Régulière	Irrégulière	Ne sais pas/non applicable
a) Connexion Internet	01	02	99
b) Réception du téléphone portable	01	02	99
c) Ligne terrestre (connexion téléphonique)	01	02	99

5. Veuillez indiquer lequel des appareils mobiles suivants vous utilisez à des fins professionnelles et s'il est fourni par votre employeur ou s'il s'agit de votre appareil personnel.

	Utilisation pour le travail – fourni par l'employeur	Utilisation pour le travail – appareil personnel	N'est pas utilisé pour le travail
a) Téléphone portable (pour envoyer/recevoir des appels et des SMS uniquement)	01	02	03
b) Téléphone intelligent (activé avec un plan de données pour le courrier électronique, la navigation Web, etc.)	01	02	03
c) Tablette	01	02	03
d) Ordinateur portable	01	02	03

***RÈGLE** : Posez la question 7 seulement si l'employé travaille dans une région éloignée à l'occasion (question 3 codes 1-6). Si ce n'est jamais le cas (question 3 codes 7-8), passez à la question 8.

6. Indiquez à quel point vous êtes d'accord ou en désaccord avec les énoncés suivants :

	Pas du tout d'accord	Pas d'accord	D'accord	Fortement d'accord	Neutre
Quand je suis ailleurs que mon lieu de travail habituel ...					
a) ... mon ministère me fournit des outils appropriés pour que je puisse travailler efficacement	01	02	03	04	99
b) ... je peux facilement trouver des collègues ou communiquer avec eux lorsque nécessaire, peu importe l'endroit où ils se trouvent	01	02	03	04	99
c) ... j'estime qu'il est facile de me connecter au réseau du GC à distance	01	02	03	04	99

Comportement actuel relatif aux courriels et aux autres outils

7. Parmi les outils énumérés ci-après, lesquels utilisez-vous quotidiennement pour accomplir votre travail? (Choisissez toutes les réponses qui s'appliquent.)

- 01 - Équipement téléphonique VoIP (voix sur le protocole Internet).
- 02 - Équipement téléphonique mobile (p. ex. BlackBerry, téléphone cellulaire, téléphone intelligent).
- 03 - Matériel informatique mobile (p. ex. bloc-notes électronique, ordinateur portable, tablette).
- 04 - Connectivité au réseau Wi-Fi en milieu de travail.
- 05 - Accès à distance au réseau du ministère/de l'organisme.
- 06 - Système de gestion des documents et de l'information (p. ex. GCDocs, SGDDE, SGDDI).
- 07 - Équipement d'impression, de numérisation et de photocopie.
- 08 - Outils de vidéoconférence, de cyberconférence (p. ex. WebEx) ou d'audioconférence.
- 09 - Système de réservation (pour la réservation de salles de réunion ou d'espaces de travail).
- 10 – Les outils et les technologies qui favorisent la collaboration, tels que les tableaux blancs interactifs ou les projecteurs qui affichent le contenu d'un écran de portable sur un grand écran.
- 98 – Autre (VEUILLEZ PRÉCISER AVEC UN EXEMPLE)
- 99 – Je n'utilise aucun des outils ci-dessus tous les jours.

8. Combien de courriels recevez-vous au cours d'une journée en moyenne (en tant que destinataire et en copie conforme)? Veuillez fournir la meilleure estimation possible.

- 01 Moins de 25
- 02 25 à 100
- 03 100 à 200
- 04 Plus de 200
- 99 Ne sais pas

9. Veuillez indiquer la fréquence à laquelle vous utilisez les outils suivants :

(Toujours : 100 % du temps, souvent : 75 % du temps, parfois : 50 % du temps, rarement : 25 % du temps, jamais : 0 % du temps) :

	<i>Jamais (0%)</i>	<i>Rarement (25%)</i>	<i>Parfois (50%)</i>	<i>Souvent (75%)</i>	<i>Toujours (100%)</i>	<i>Ne sais pas</i>
a) J'utilise des courriels pour de courts messages instantanés lorsque je communique avec des collègues.	01	02	03	04	05	99
b) J'utilise les outils du GC pour la messagerie instantanée (c.-à-d. GCcollab, GCconnex)	01	02	03	04	05	99
c) J'utilise des sous-dossiers dans ma boîte de réception comme emplacement principal pour mes documents de travail	01	02	03	04	05	99
d) J'utilise le système de gestion des documents de mon ministère/organisme (p. ex. GCDocs) comme emplacement principal pour mes documents de travail	01	02	03	04	05	99
e) Pour envoyer des documents à mes collègues, j'utilise des pièces jointes à un courriel	01	02	03	04	05	99
f) Pour envoyer des documents à mes collègues, j'utilise dans mes courriels des liens menant au système de gestion des documents de mon ministère (GCDocs)	01	02	03	04	05	99

g) J'utilise la fonction d'accusé de réception lors de l'envoi de courriels	01	02	03	04	05	99
h) J'utilise le transfert de courriels et d'autres règles de messagerie	01	02	03	04	05	99
i) J'utilise la copie conforme (CC) pour informer mes collègues et mon gestionnaire de mes communications	01	02	03	04	05	99

Comportement de l'utilisateur relatif à la collaboration et aux outils collaboratifs

10. Votre travail vous oblige-t-il à collaborer (travailler) avec des personnes de l'extérieur de votre ministère/organisme (par exemple, pour acquérir des connaissances, pour créer conjointement un projet)?

01 - Oui, je collabore avec des gens d'autres ministères/organismes.

02 - Oui, je collabore avec des gens de l'extérieur du GC.

03 - Oui, collabore avec des gens d'autres ministères/organismes et de l'extérieur du GC.

04 - Non, mon travail ne m'oblige pas à collaborer à l'extérieur de mon ministère/organisme.

***RÈGLE** : Si la réponse est **Non**, passez à la question 14

11. Au cours d'une semaine moyenne, à quelle fréquence collaborez-vous avec des personnes à l'extérieur de votre ministère?

01 - De 1 à 3 fois

02 - De 4 à 6 fois

03 - De 7 à 9 fois

04 - De 10 à 13 fois

05 - 14 fois ou plus

99 - Ne sais pas

12. Quels outils utilisez-vous actuellement pour collaborer avec des personnes à l'extérieur de votre ministère? (Sélectionnez toutes options applicables)

01 - Réseaux sociaux : Facebook, Twitter ou LinkedIn.

02 - Outils fournis par le GC : GCconnex, GCcollab

03 – Outils collaboratifs en ligne : Google docs/Google drive, Office 365, SharePoint ou Evernote.

04 – Applications de messagerie instantanée (p. ex., Slack)

98 – AUTRE (VEUILLEZ préciser)

99 - Je n'utilise aucun de ces outils à des fins professionnelles

13. Veuillez indiquer à quelle fréquence vous vous acquittez des tâches suivantes :

(Toujours : 100 % du temps, souvent : 75 % du temps, parfois : 50 % du temps, rarement : 25 % du temps, jamais : 0 % du temps) :

	<i>Jamais</i> (0%)	<i>Rarement</i> (25%)	<i>Parfois</i> (50%)	<i>Souvent</i> (75%)	<i>Toujours</i> (100%)	<i>Ne</i> <i>sais</i> <i>pas</i>
a) Collaborer avec d'autres personnes (à l'intérieur ou à l'extérieur de votre ministère) afin d'obtenir des commentaires ou de la rétroaction au sujet d'un document.	01	02	03	04	05	99
b) Poser et répondre à des questions logistiques rapides (p. ex., discuter du changement d'heure ou de lieu de la réunion)	01	02	03	04	05	99
c) Rechercher des instructions, des conseils, des outils ou des formulaires nécessaires pour effectuer une tâche clé de mon travail.	01	02	03	04	05	99
d) Rechercher de l'information qui peut être réutilisée (modèles, exemples, etc.).	01	02	03	04	05	99
e) Donner des séances d'information individuelles à un supérieur ou à un subalterne.	01	02	03	04	05	99
f) Organiser des réunions ou des événements.	01	02	03	04	05	99
g) Rechercher un expert qui peut donner des conseils.	01	02	03	04	05	99

h) Résumer et diffuser les connaissances acquises au cours d'une conférence ou d'une autre activité d'apprentissage.	01	02	03	04	05	99
i) Rechercher des occasions d'apprentissage et de perfectionnement professionnel (micro-missions, séminaires, cours, etc.)	01	02	03	04	05	99

14. Dans quelle mesure êtes-vous intéressé(e) par l'utilisation d'outils numériques qui favorisent la collaboration dans votre travail?

- 01 - Très intéressé(e)
- 02 - Un peu intéressé(e)
- 03 - Pas très intéressé(e)
- 04 - Pas du tout intéressé(e)
- 99 - Ne sais pas

Préférence et satisfaction relativement à des outils spécifiques

15. Quelle importance accordez-vous aux outils numériques suivants pour vous permettre de travailler efficacement? (peu importe si vous y avez actuellement accès ou non) :

	Pas du tout important	Pas très important	Important	Très important	Ne sais pas
a) Équipement téléphonique VoIP	01	02	03	04	99
b) Équipement téléphonique mobile (p. ex. BlackBerry, téléphone cellulaire, téléphone intelligent)	01	02	03	04	99
c) Matériel informatique mobile (bloc-notes électronique, ordinateur portable, tablette)	01	02	03	04	99
d) Connectivité au réseau Wi-Fi en milieu de travail	01	02	03	04	99
e) Accès à distance au réseau du ministère	01	02	03	04	99
f) Système de gestion des documents et de l'information (p. ex. GCDocs, SGDDE, SGDDI)	01	02	03	04	99
g) Équipement d'impression, de numérisation et de photocopie	01	02	03	04	99
h) Outils de vidéoconférence, de cyberconférence (p. ex. WebEx) ou d'audioconférence	01	02	03	04	99
i) Système de réservation (pour la réservation de salles de	01	02	03	04	99

réunion ou d'espaces de travail)

l) Outils et technologies 01 02 03 04 99
qui favorisent la collaboration, tels que les tableaux blancs interactifs ou les projecteurs qui affichent le contenu d'un écran de portable sur un grand écran

16. Veuillez évaluer votre satisfaction à l'égard des outils numériques suivants dans votre lieu de travail. Si l'outil n'est pas disponible, sélectionnez « Sans objet / non disponible ». Si vous n'avez pas d'opinion, veuillez sélectionner « Neutre ».

	Très insatisfait	Insatisfait	Satisfait	Très satisfait	Sans objet/ non disponible	Neutre
a) Équipement téléphonique VoIP	01	02	03	04	98	99
b) Équipement téléphonique mobile (p. ex. BlackBerry, téléphone cellulaire, téléphone intelligent)	01	02	03	04	98	99
c) Matériel informatique mobile (bloc-notes électronique, ordinateur portable, tablette)	01	02	03	04	98	99
d) Connectivité au réseau Wi-Fi en milieu de travail	01	02	03	04	98	99
e) Accès à distance au réseau de l'organisation	01	02	03	04	98	99
f) Système de gestion des documents et de l'information (p. ex. GCDocs, SGDDE, SGDDI)	01	02	03	04	98	99

g) Équipement d'impression, de numérisation et de photocopie	01	02	03	04	98	99
h) Outils de vidéoconférence, de cyberconférence (p. ex. WebEx) ou d'audioconférence	01	02	03	04	98	99
i) Système de réservation (pour la réservation de salles de réunion ou d'espaces de travail)	01	02	03	04	98	99
j) Outils et technologies qui favorisent la collaboration, tels que les tableaux blancs interactifs ou les projecteurs qui affichent le contenu d'un écran de portable sur un grand écran	01	02	03	04	98	99

Accessibilité

17. Comment décririez-vous l'accès aux aides techniques, à la technologie d'assistance ou à la technologie adaptée dans votre ministère (p. ex., pour les déficiences visuelles, auditives ou physiques, les troubles d'apprentissage, etc.)?

01 - Les employés ont accès à une vaste sélection d'outils et de technologies adaptés à leurs besoins.

02 - Les employés ont accès à une sélection d'outils et de technologies adaptés à leurs besoins.

03 - Les employés ont un accès limité aux outils et aux technologies adaptés à leurs besoins.

04 - Les employés n'ont pas accès à des outils et à des technologies adaptés à leurs besoins.

99 - Je ne sais pas/je ne connais pas les outils pour les besoins particuliers.

18. Avez-vous des commentaires à ajouter ou des suggestions à formuler concernant les services et/ou les produits numériques que le gouvernement du Canada devrait offrir aux employés?.

Valeurs sociales

Changeons un peu de registre...

Nous allons maintenant vous poser quelques questions sur **vos points de vue et votre attitude à l'égard de la vie en général**. Il n'est pas nécessaire de réfléchir longuement à chaque question. Répondez aussi vite que possible. Veuillez ne pas revenir en arrière pour changer votre réponse. Votre première réponse est celle qui nous intéresse.

- 19.** Ce qui suit est une série d'opinions que nous entendons souvent. Pour chacun des énoncés, veuillez indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt en désaccord ou totalement en désaccord.

L'objectif de ces questions est d'avoir une idée de la gamme d'attitudes qui peuvent exister. Soyez assuré que vos réponses sont anonymes et qu'elles seront combinées aux réponses des autres répondants.

RANGÉES – RANDOMISER

- a. Je me tiens informé(e) des derniers développements technologiques
- b. Un moyen indispensable d'apprendre est d'être en contact et d'interagir avec différents types de personnes
- c. Je me sens mieux dans les groupes où il n'y a pas de leader, mais où les gens font ce qu'il faut pour que ça marche
- d. Les nouvelles technologies causent plus de problèmes qu'elles n'en résolvent
- e. Afin d'obtenir ce que je veux, je serais prêt à prendre de grands risques dans la vie
- f. J'aime partager des événements majeurs (événements publics et sociaux, rassemblements, etc.) avec le plus grand nombre possible de personnes
- g. Ce n'est pas vraiment un problème pour moi que la vie devienne de plus en plus complexe
- h. Les choses sont si intenses de nos jours, c'est comme une victoire majeure quand j'accomplis tout ce que j'ai à faire
- i. Nous devrions montrer du respect aux personnes en position d'autorité
- j. Les jeunes d'aujourd'hui ont trop de liberté et pas assez de discipline
- k. Il est important pour moi de pouvoir vraiment communiquer avec les gens sincèrement et spontanément

COLONNES

- 01 Tout à fait d'accord
- 02 Plutôt d'accord
- 03 Plutôt en désaccord
- 04 Totalement en désaccord

Questions sur votre profil

Maintenant, quelques dernières questions qui nous aideront à classer vos réponses à des fins d'analyse seulement.

20. Pour quel ministère ou organisme fédéral travaillez-vous actuellement?

1. Service d'appui aux tribunaux administratifs du Canada
2. Agriculture et Agroalimentaire Canada
3. Agence de promotion économique du Canada atlantique
4. Agence des services frontaliers du Canada
5. Développement économique Canada pour les régions du Québec
6. Agence du revenu du Canada
7. Commission canadienne du lait
8. Agence canadienne d'évaluation environnementale
9. Agence canadienne d'inspection des aliments
10. Forces canadiennes
11. Commission canadienne des grains
12. Patrimoine canadien
13. Commission canadienne des droits de la personne
14. Instituts de recherche en santé du Canada
15. Agence canadienne de développement économique du Nord
16. Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
17. Agence spatiale canadienne
18. Office des transports du Canada
19. Commission civile d'examen et de traitement des plaintes concernant la GRC
20. Centre de la sécurité des télécommunications Canada
21. Commission du droit d'auteur du Canada
22. Service correctionnel du Canada
23. Service administratif des tribunaux judiciaires
24. Ministère des Finances Canada
25. Ministère de la Justice
26. Ministère de la Défense nationale
27. Élections Canada
28. Emploi et Développement social Canada
29. Environnement et Changement climatique Canada
30. Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario
31. Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada
32. Pêches et Océans Canada
33. Affaires mondiales Canada
34. Gouvernement du Nunavut

35. Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest
36. Gouvernement du Yukon
37. Santé Canada
38. Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada
39. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
40. Affaires autochtones et du Nord Canada
41. Services autochtones Canada
42. Infrastructure Canada
43. Innovation, Sciences et Développement économique Canada
44. Commission mixte internationale
45. Commission du droit du Canada
46. Bibliothèque et Archives Canada
47. Comité externe d'examen des griefs militaires
48. Office national de l'énergie
49. Office national du film du Canada
50. Ressources naturelles Canada
51. Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie
52. Administration du pipe-line du Nord
53. Bureau du vérificateur général du Canada
54. Commissariat à la magistrature fédérale Canada
55. Commissariat au lobbying du Canada
56. Commissariat aux langues officielles
57. Commissariat à l'information du Canada
58. Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
59. Commissariat à l'intégrité du secteur public du Canada
60. Parcs Canada
61. Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés du Canada
62. Commission des libérations conditionnelles du Canada
63. Administration du rétablissement agricole des Prairies
64. Bureau du Conseil privé
65. Agence de la santé publique du Canada
66. Service des poursuites pénales du Canada
67. Sécurité publique Canada
68. Commission de la fonction publique du Canada
69. Services publics et Approvisionnement Canada
70. Gendarmerie royale du Canada
71. Comité de surveillance des activités de renseignement de sécurité
72. Services partagés Canada
73. Conseil de recherches en sciences humaines
74. Statistique Canada
75. Condition féminine Canada
76. Transports Canada
77. Bureau de la sécurité des transports du Canada
78. Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
79. Anciens Combattants Canada

80. Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
81. Diversification de l'économie de l'Ouest Canada
82. Je ne trouve pas mon ministère ou organisme

21. Veuillez indiquer votre groupe professionnel.

1. AC
2. AG
3. AI
4. AO
5. AR
6. AS
7. AU
8. BI
9. CH
10. CM
11. CO
12. CR
13. CS
14. CX
15. DA
16. DD
17. DE
18. DS
19. EC
20. ED
21. EG
22. EL
23. EN
24. EU
25. EX
26. FB
27. FI
28. FO
29. FR
30. FS
31. GL
32. GS
33. GT
34. HP
35. HR
36. HS
37. IS
38. LC
39. LI

- 40. LP
- 41. LS
- 42. MA
- 43. MD
- 44. MT
- 45. ND
- 46. NU
- 47. OE
- 48. OM
- 49. OP
- 50. PC
- 51. PE
- 52. PG
- 53. PH
- 54. PI
- 55. PM
- 56. PO
- 57. PR
- 58. PS
- 59. PY
- 60. RE
- 61. RO
- 62. SC
- 63. SE
- 64. SG
- 65. SO
- 66. SP
- 67. SR
- 68. ST
- 69. SW
- 70. TC
- 71. TI
- 72. TR
- 73. UT
- 74. VM
- 75. WP
- 76. Autre
- 99. Préfère ne pas l'indiquer

22. Veuillez indiquer votre niveau actuel.

- 01 - 1
- 02 - 2
- 03 - 3
- 04 - 4
- 05 - 5
- 06 - 6

07 - 7

08 - 8

99 – Préfère ne pas répondre

[TIRÉ DU SAFF 2017 – Éléments clés seulement]

23. Travaillez-vous actuellement selon l'un des régimes de travail souples suivants? (Sélectionnez toutes les réponses applicables.)

01 - Semaine de travail comprimée

02 - Horaire de travail flexible (c.-à-d. heures de début et de fin variables)

03 - Partage d'emploi

04 - Je ne travaille pas selon l'un de ces régimes de travail souples

99 - Je préfère ne pas répondre

[TIRÉ DU SAFF 2017]

24. Quel est votre situation actuelle d'employé?

01 - Indéterminé (permanent)

02 - Saisonnier

03 - Nommé pour une période déterminée

04 - Occasionnel

05 - Étudiant

06 – À contrat par l'intermédiaire d'une agence de services d'aide temporaire

07 - Personne nommée par le gouverneur en conseil

08- Autre (p. ex., le personnel exonéré du ministre)

25. Depuis combien de temps travaillez-vous au sein de la fonction publique fédérale?

01 Moins d'un an

02 1 à 5 ans

03 6 à 15 ans

04 16 à 25 ans

05 Plus de 25 ans

99 Préfère ne pas répondre

26. Veuillez identifier la région principale dans laquelle vous travaillez

- 01 Région de la capitale nationale (RCN)
- 02 Ontario à l'extérieur de la RCN
- 03 Québec à l'extérieur de la RCN
- 04 Nouveau-Brunswick
- 05 Nouvelle-Écosse
- 06 Île-du-Prince-Édouard
- 07 Terre-Neuve-et-Labrador
- 08 Manitoba
- 09 Saskatchewan
- 10 Alberta
- 11 Colombie-Britannique
- 12 Yukon
- 13 Territoires du Nord-Ouest
- 14 Nunavut
- 15 International/à l'extérieur du Canada
- 99 Je préfère ne pas répondre

27. À laquelle des catégories d'âge suivantes appartenez-vous?

- 01 22 ans et moins
- 02 23 à 40 ans
- 03 41 à 52 ans
- 04 53 à 67 ans
- 99 Je préfère ne pas répondre

28. Comment indiquez-vous votre genre?

- 01 - Femme
- 02 - Homme
- 03 - Autre/je préfère me décrire moi-même
- 99 - Je préfère ne pas répondre

[TIRÉ DU SAFF 2017]

29. Êtes-vous une personne handicapée?

- 01 - Oui
- 02 - Non
- 03 - Je préfère ne pas répondre

30. Le sondage est maintenant terminé. Pouvons-nous communiquer avec vous si nous avons d'autres questions sur les sujets abordés dans ce sondage?

- 01 - Oui
- 02 - Non

32. Nous tiendrons des groupes de discussion entre le 12 et le 16 mars pour approfondir les sujets abordés dans ce sondage. Certains de ces groupes de discussion se tiendront en personne et d'autres se dérouleront par téléconférence afin que nous puissions inclure les employés du GC de toutes les régions. Les groupes de discussion auront lieu pendant les heures de travail, et les gestionnaires sont invités à encourager la participation des employés en les autorisant y assister.

Seriez-vous intéressé(e) à participer à un groupe de discussion? Nous ne demandons pas un engagement ferme à ce moment-ci.

- 01 – Oui Posez la Q.33
- Non PASSEZ À LA FIN

33. Pour vous inviter à participer à un groupe de discussion, nous avons besoin de votre nom et de vos coordonnées. Si vous y consentez, cette information sera fournie à Environics Research, un organisme de recherche indépendant que SPC a engagé pour diriger les groupes de discussion. Environics utilisera cette information uniquement dans le but de vous contacter pour déterminer votre disponibilité pour un groupe de discussion. Nous confirmons que les résultats de votre questionnaire resteront anonymes et ne seront pas liés à votre nom ou à vos coordonnées.

Nom (prénom et nom de famille) _____
Numéro de téléphone pendant la journée _____
Courriel (optionnel) _____

99 – Je ne suis pas intéressé(e)

Merci beaucoup pour votre participation. Services partagés Canada affichera un résumé du rapport final sur *Au service au gouvernement*, et le rapport final complet sera disponible auprès de Bibliothèques et Archives Canada.

Annexe C : Instruments qualitatifs

**Environics Research
Services partagés Canada
Recherche en collaboration numérique -
PN9814**

Recrutement pour discussion de groupe

Nom du répondant : _____

Entreprise # : _____

Groupe # : _____

Recruteur : _____

GRUPE 1

Annulé

GRUPE 2

RCN – En personne (ANG)

Non-utilisateurs, assez
intéressés

Mardi, 13 mars

12 h à 13 h 30 (HNE)

GRUPE 3

Ouest – À distance (ANG)

Utilisateurs d'outils de
collaboration numérique

Mardi, 13 mars

15 h à 16 h 30 (HNE)

14 h à 15 h 30 (HNC)

13 h à 14 h 30 (HNR)

12 h à 13 h 30 (HNP)

GRUPE 4

Ont./Qué./Atlantic – À distance
(ANG)

Non-utilisateurs, très intéressés

Mercredi, 14 mars

9 h à 10 h 30 (HNE)

10 h à 11 h 30 (HNA)

GRUPE 5

RCN – En personne (ANG)

Utilisateurs d'outils de
collaboration numérique

Mercredi, 14 mars

12 h à 13 h 30 (HNE)

GRUPE 6

RCN – En personne
(ANG)

Non-utilisateurs, assez
intéressés

Mercredi, 14 mars

14 h à 15 h 30 (HNE)

GRUPE 7

RCN – En personne (ENG)
Non-utilisateurs, très intéressés

Jeudi, 15 mars

10 h à 11 h 30 (HNE)

GRUPE 8

RCN – En personne (FR)
Utilisateurs ou non-utilisateurs,
intéressés

Jeudi, 15 mars

12 h à 13 h 30 (HNE)

GRUPE 9

À distance (FR)
Utilisateurs ou non-
utilisateurs, intéressés

Jeudi, 15 mars

14 h à 15 h 30 (HNE)

EN PERSONNE : Recruter 8 participants par groupe pour un minimum de 6 à 8 présences.

À DISTANCE : Recruter 7 participants par groupe pour un minimum de 5 à 7 présences.

Bonjour, je suis _____ d'Environics Research. Nous sommes un groupe professionnel de recherche sur l'opinion publique. Vous avez récemment répondu à un sondage envoyé par Services partagés Canada sur les outils de communications numériques

et vous avez indiqué que nous pouvions reprendre contact avec vous pour un suivi de la recherche que nous effectuons pour ce projet.

Nous menons des groupes de discussion avec des employés du gouvernement du Canada sur la collaboration numérique. Ces séances dureront 90 minutes. Ces conversations sont entièrement confidentielles et vos réponses ne vous seront pas attribuées personnellement.

Services partagés Canada a demandé aux cadres des ministères et agences de permettre à leurs employés de participer à ces séances. Toutefois, vous devrez demander à votre supérieur immédiat la permission de vous absenter du travail puisque ces groupes se réuniront au cours des heures de travail régulières.

Puis-je vous poser quelques questions pour voir si vous vous qualifiez pour cette étude?

Oui **CONTINUER**
Non **REMERCIER ET TERMINER**

Quel est votre arrangement normal de travail, c'est-à-dire où travaillez-vous le plus souvent?

Je travaille dans un bureau fourni par mon ministère/agence 1
Je travaille de la maison 2
Je travaille ailleurs que dans un bureau fourni par mon ministère/agence 3

Utilisez-vous des outils numériques pour collaborer avec d'autres dans le cadre de votre travail? Cela peut inclure des outils de collaboration en ligne fournis par le gouvernement du Canada, comme GCConnex ou GCcollab ou d'autres outils de collaboration comme Slack, Google Drive, Office 365, Sharepoint ou Evernote.

Oui, j'utilise des outils numériques pour collaborer **CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 3, 5, 8**
Non, je n'utilise pas d'outils numériques pour collaborer **CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 1, 2, 4, 7, 8, 9**
Incertain **CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 1, 2, 4, 7, 8, 9**

Dans quelle mesure êtes-vous intéressé à utiliser des outils numériques qui soutiennent la collaboration dans votre travail?

Très intéressé 1 **CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 1, 4, 5, 7, 8, 9**
Assez intéressé 2 **CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 2, 4, 7, 8, 9**
Pas très intéressé 3 **CONSIDÉRER POUR LE GROUPE 6**
Pas du tout intéressé 4 **TERMINER**

Travaillez-vous dans la Région de la capitale nationale?

Oui	1	CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 1, 2, 5, 6, 7, 8
Non	2	CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 3, 4 OU 9 ET NE DEMANDER 5A QU'À

CEUX QUI NE TRAVAILLENT PAS DANS LA RCN

NE DEMANDER QU'À CEUX QUI NE TRAVAILLENT PAS DANS LA RCN

5A. Dans quelle province ou quel territoire travaillez-vous?

Ontario (hors de la RCN)	1	CONSIDÉRER POUR LE GROUPE 4 OU 9
Québec (hors de la RCN)	2	CONSIDÉRER POUR LE GROUPE 4 OU 9
Nouveau-Brunswick	3	CONSIDÉRER POUR LE GROUPE 4 OU 9
Nouvelle-Écosse	4	CONSIDÉRER POUR LE GROUPE 4 OU 9
Île-du-Prince-Édouard	5	CONSIDÉRER POUR LE GROUPE 4 OU 9
Terre-Neuve et Labrador	6	CONSIDÉRER POUR LE GROUPE 3 OU 9
Manitoba	7	CONSIDÉRER POUR LE GROUPE 3 OU 9
Saskatchewan	8	CONSIDÉRER POUR LE GROUPE 3 OU 9
Alberta	9	CONSIDÉRER POUR LE GROUPE 3 OU 9
Colombie-Britannique	10	CONSIDÉRER POUR LE GROUPE 3 OU 9
Yukon	11	CONSIDÉRER POUR LE GROUPE 3 OU 9
Territoires du Nord-Ouest	12	CONSIDÉRER POUR LE GROUPE 3 OU 9
Nunavut	13	CONSIDÉRER POUR LE GROUPE 3 OU 9
Autre	98	TERMINER

LE GROUPE DE LANGUE FRANÇAISE À DISTANCE (9) PEUT INCLURE DES PARTICIPANTS DE TOUTES LES PARTIES DU CANADA HORS DE LA RCN, QUOIQUE LA PLUPART SERONT PROBABLEMENT DU QUÉBEC OU NOUVEAU BRUNSWICK

Depuis quand faites-vous partie de la fonction publique fédérale?

Moins d'un an

1 à 5 ans

6 à 15 ans

16 à 25 ans

Plus de 25 ans

OBTENIR UN MÉLANGE

Pour quel ministère ou quelle agence du gouvernement fédéral travaillez-vous actuellement?

_____ **NOTER**

Les participants aux discussions de groupe sont priés d'exprimer leurs opinions. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise pour exprimer vos opinions en public? Êtes-vous...

- | | |
|----------------------|----------------------------------|
| Très à l'aise | 1 |
| À l'aise | 2 |
| Assez à l'aise | 3 |
| Pas très à l'aise | 4 – REMERCIER ET TERMINER |
| Pas du tout à l'aise | 5 – REMERCIER ET TERMINER |

Communiquez-vous surtout en anglais ou en français pour votre travail ou utilisez-vous les deux langues?

- | | |
|----------------------------------|---------------------------------------------|
| Surtout en anglais | 1 CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 1 À 7 |
| Surtout en français | 2 CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 8 ET 9 |
| Utilise l'anglais et le français | 3 DEMANDER LA Q 9A |

9A. Quelle langue êtes-vous le plus à l'aise d'utiliser dans une discussion de groupe?

- | | |
|------------------|---------------------------------------------|
| Anglais | 1 CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 1 À 7 |
| Français | 2 CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 8 ET 9 |
| L'une ou l'autre | 3 CONSIDÉRER POUR LES GROUPES 8 ET 9 |

On nous a demandé de parler à des participants de tous âges. Pouvez-vous me dire à quel groupe d'âge vous appartenez?

- | | | |
|------------|---|---------------------------------------|
| 18 à 22 | 1 | |
| 23 à 39 | 2 | |
| 40 à 54 | 3 | OBTENIR UN MÉLANGE SI POSSIBLE |
| Plus de 55 | 4 | |

Comment identifiez-vous votre sexe?

- | | |
|-------------------------------|---------------------------|
| Homme | |
| Femme | OBTENIR UN MÉLANGE |
| Autre/préfère s'autodécrire : | _____ |

Avez-vous une incapacité physique qui requiert un accommodement dans ces séances?

- | | |
|-----------|-----------------------------------------------------|
| Oui _____ | NOTER L'INCAPACITÉ ET L'ACCOMMODEMENT REQUIS |
| Non | |

NOTER : VEUILLEZ DIRE À TOUS LES RÉPONDANTS QU'ILS RECEVRONT UN APPEL DE CONFIRMATION LA VEILLE DE LA SÉANCE. (ENCORE UNE FOIS, ILS DEVRONT OBTENIR LA PERMISSION DE LEUR SUPÉRIEUR AU PRÉALABLE.) S'ILS N'ONT PAS DE NOUVELLES DE NOUS, ILS DEVRAIENT NOUS JOINDRE À _____. SI LEUR NOM N'EST PAS SUR LE FORMULAIRE DE PRÉSENCE, ILS NE SERONT PAS ADMIS DANS LE GROUPE.

EN PERSONNE : Si vous avez besoin de lunettes de lecture, veuillez vous rappeler de les apporter car vous pouvez avoir besoin de lire des documents au cours de la séance. Vous serez tenu d'éteindre tout appareil électronique au cours de la discussion.

RECRUTEUR – TERMINER SI LE PARTICIPANT SEMBLE MAL À L'AISE AVEC L'OBLIGATION DE LIRE

RECRUTEUR – Dire au participant qu'il s'agit d'un petit groupe et qu'omettre de se présenter ou annuler à la dernière minute compromettra le projet. Dites-lui que ses opinions sont précieuses et que nous tenons à savoir ce qu'il a à dire.

DURÉE DU GROUPE : 90 MINUTES (1,5 HEURE)

AUCUN CACHET POUR CE PROJET

En personne : EKOS Research Associates Inc., 395, rue Kent, Ottawa (Tél. : 613-235-7215)

VEUILLEZ ARRIVER 15 MINUTES AVANT L'HEURE PRÉVUE POUR LES GROUPES EN PERSONNE

À distance : Veuillez appeler le **1-866-269-6685** cinq minutes avant la séance. On vous demandera le code d'accès qui est **9730 134 456** suivi du carré (#). Vous serez alors mis en conférence avec l'animateur et les autres participants.

S'ASSURER DE DIRE AUX PARTICIPANTS L'HEURE DE LA SÉANCE

Environics Research Group Limited
Groupes de discussion sur le lieu de travail numérique
Services partagés Canada

1. Introductions (10 minutes)

Bienvenue à notre groupe de discussion.

Nous voulons connaître vos opinions. Soyez libre d'exprimer votre accord ou désaccord. Même si vous êtes la seule personne parmi les 8 qui entretient votre point de vue, il se pourrait que vous représentiez plusieurs autres employés du gouvernement fédéral qui sont du même avis que vous.

Vous n'êtes pas obligé de vous adresser uniquement à moi. Je vous invite également à échanger vos idées et argumentaires entre vous.

Vous êtes enregistrés et observés afin de m'aider à produire mon rapport. Toutefois, je tiens à vous assurer que ce que vous dites ici sera tenu en toute confidentialité. Nous nous intéressons à ce que vous avez à dire en tant que groupe. Vos propos ne vous seront pas associés sur une base individuelle.

Il se pourrait que je prenne des notes durant le groupe afin de me rappeler de certains éléments aussi.

Commençons par un tour de table afin que vous nous dites votre nom et un peu sur vous, incluant le nom du département où vous travaillez, depuis combien de temps que vous y travaillez et depuis combien de temps que vous êtes employés du gouvernement du Canada.

2. Collaboration mise en contexte (20 minutes)

Qu'est-ce qui vous vient à l'esprit lorsque vous entendez le mot « collaboration »?

Actuellement, comment collaborez-vous avec d'autres au travail? À quoi ressemble cette collaboration?

Travaillez-vous avec d'autres...

- Au sein de votre équipe?
- Dans votre département / organisme?
- Dans d'autres départements / agences?
- À l'extérieur de votre département?

Quels sont les types de situations qui requièrent du travail collaboratif? Quelle proportion de votre travail exige de la collaboration? Pensez-vous que cet aspect de votre travail (la nécessité de collaborer avec d'autres de cette façon) deviendra plus important, moins important, ou demeurera inchangé au cours des prochaines années?

Vous arrive-t-il de travailler avec des gens dans d'autres emplacements? Comment collaborez-vous? Quels outils utilisez-vous afin de faciliter cette collaboration?

Par quels moyens entrez-vous en contact avec vos collègues (**pour les groupes en personne**) à l'extérieur de la région de la capitale nationale / dans d'autres régions du pays? Est-ce quelque chose que vous faites sur une base régulière? Pourquoi / pourquoi pas?

Dans quelle mesure diriez-vous que votre département / agence encourage l'utilisation d'outils numériques pour collaborer? Pourquoi, selon vous? De quelle(s) façon(s) ce processus est-il appuyé/n'est-il pas appuyé dans votre organisation?

Êtes-vous au courant d'exemples d'autres départements / agences qui ont utilisé ces types d'outils? Quels sont ces exemples?

Quels sont les freins à la communication / collaboration avec les gens à l'extérieur de votre département / agence? (SONDEZ POUR : le fait d'être dans des emplacements différents, le manque d'accès aux mêmes documents / informations, l'obtention d'approbations managerielles afin d'utiliser certains outils, des défis liés à l'ouverture de comptes)

- (POUR CHACUN) En quoi est-ce un frein pour vous?
- Selon vous, comment pourrait-on éliminer ces freins? Qu'est-ce qui aiderait à résoudre cet enjeu? En quoi cette solution aiderait-elle? Qu'est-ce qui rendrait la collaboration plus facile pour vous?

3. Emphase sur le courriel (15 minutes)

Comment utilisez-vous le courriel au travail? Diriez-vous qu'il s'agit de votre principale façon de communiquer avec vos collègues dans votre département ou d'autres départements, ou utilisez-vous une autre méthode? Pourquoi dites-vous cela?

Utilisez-vous le courriel pour...

- ... garder votre superviseur/gestionnaire sénior à jour sur des projets / enjeux en les mettant en cc?
- ... aviser d'autres membres de votre département ou agence de ce qui se passe?
- ...sauvegarder des documents?
- ...des conversations personnelles?

(POUR CHACUN) Pourquoi utilisez-vous le courriel plutôt qu'une autre méthode?

Combien de courriels estimez-vous recevoir dans une journée? Ce rythme, est-il soutenable?

Avez-vous pris des mesures pour réduire le nombre de courriels que vous envoyez ou recevez? Lesquelles? Ont-elles été efficaces? Pourquoi / pourquoi pas?

Êtes-vous au courant d'autres outils de communication numérique que vous pourriez utiliser au lieu du courriel? Lesquels?

- Si vous aviez accès à ces outils, préféreriez-vous les utiliser plutôt que le courriel? Pourquoi / pourquoi pas?
- Quels sont les avantages / inconvénients de ces outils en comparaison avec email?

4. Outils pour la communication numérique (30 minutes)

Il existe une variété d'outils numérique qui peuvent faciliter le travail collaboratif. J'aimerais qu'on prenne un

moment pour, ensemble, dresser la liste des outils de collaboration avec lesquels vous êtes familiers.

(NOTE : Pour les groupes en personne, il s'agira d'un exercice où les participants travailleront en équipes de 2 pour développer ensemble leurs listes, qui feront objet de discussion en plénière par la suite. Pour les groupes par téléphone, nous demanderons à chaque participant de partager, sur une base individuelle, les outils qu'elle connaît avant d'ouvrir la discussion à tous).

DÉVELOPPER LISTE – SI NON MENTIONNÉ SPONTANÉMENT, SONDER POUR LES OUTILS SUIVANTS :

- GConnex, GCollab (Outils du gouvernement du Canada pour la messagerie instantanée)
- GDocs (Système pour partage de documents)
- Sharepoint (partage de documents)
- Webex/videoconférence
- Slack (application IM privée)
- Skype for Business
- Google Docs/Google Drive (partage de documents privé)
- Office 365

POUR CHACUN, POSER LES QUESTIONS SUIVANTES :

Est-ce que tout le monde a déjà entendu parler de cet outil?

Qui a déjà utilisé cet outil pour le travail? Pour des raisons personnelles?

Qu'est-ce qu'il fait au juste, cet outil? Comment l'utilisez-vous / pourriez-vous l'utiliser au travail?

Dans quelle mesure diriez-vous que cet outil est /pourrait être essentiel pour votre façon de travailler?

(SI OUI – DANS LES GROUPES AUPRÈS DE GENS QUI ONT DÉJÀ UTILISÉ LA COLLABORATION NUMÉRIQUE)

- Comment l'avez-vous utilisé? À quelle fin l'avez-vous utilisé?
- Dans quelle mesure cet outil était-il efficace pour collaborer avec d'autres? Est-ce qu'il vous a permis d'accomplir ce que vous aviez besoin d'accomplir? Pourquoi / pourquoi pas?
- Comment évaluez-vous la courbe d'apprentissage pour cet outil? Est-ce difficile ou facile à utiliser?
- Avez-vous vécu des enjeux ou défis particuliers en utilisant cet outil? Lesquels?
- Recommanderiez-vous cet outil à d'autres dans votre département / agence? Pourquoi?
- (SI UN OUTIL GC) Comment cet outil se compare-t-il à d'autres outils semblables qui ne sont pas spécifiques au gouvernement? Lesquels préférez-vous utiliser et pourquoi? (UTILISER LES COMPARAISONS EN ITALICS CI-DESSOUS)
 - Est-ce qu'il y a d'autres facteurs qui vous motivent à utiliser cet outil au lieu de l'équivalent non gouvernemental? (SONDER POUR la facilité d'utilisation, flexibilité, efficacité, sécurité, etc.)
 - (*GConnex/GCollab vs. Skype for Business*)
 - (*GDocs vs. Google Drive, Office 365, etc.*)

(SI N'A JAMAIS UTILISÉ UN OUTIL – PROBABLE DANS LES GROUPES “INTÉRESSÉS”)

- Qu'en savez-vous sur cet outil?
- Qu'est-ce qui vous a empêché d'utiliser cet outil sur le milieu du travail? (SONDER POUR : pas familier, les autres dans le département / l'agence ne l'utilisent pas, ne fait pas ce dont j'ai besoin...)
- Comment évaluez-vous la courbe d'apprentissage pour cet outil? Estimez-vous qu'il est difficile ou facile à utiliser? Pourquoi?
- Quelles autres préoccupations avez-vous en ce qui a trait à l'utilisation de cet outil sur le milieu du travail? Pourquoi dites-vous cela?
- Pensez-vous que vous utiliseriez cet outil dans votre travail avec d'autres dans votre département ou dans d'autres départements? Pourquoi / pourquoi pas? (SI OUI) Comment pensez-vous que vous pourriez utiliser cet outil?
- Selon vous, qu'est-ce qui vous motiverait, et motiverait les autres à utiliser cet outil pour collaborer avec les autres?

4.0 Communication d'information sur les outils numériques (15 minutes)

Habituellement, comment apprenez-vous l'existence de nouveaux outils ou technologies pour communiquer avec d'autres? (SONDER POUR : bouche-à-oreille entre collègues, informations provenant des services partagés Canada)

Quelle serait la meilleure façon de vous informer des outils numériques à votre disposition pour communiquer avec d'autres? Comment aimeriez-vous recevoir cette information?

Quelle est la meilleure façon de promouvoir ces outils au sein de votre département, parmi vos collègues, afin que tout le monde les utilise?

- Avez-vous l'impression d'avoir la capacité d'influencer quels outils sont utilisés dans votre département? Pourquoi dites-vous cela?

Quel est l'élément le plus important à savoir sur ces outils numériques spécifiques, selon vous? (PARCOURIR LA LISTE À NOUVEAU)

Selon vous, est-ce qu'il y a d'autres choses qui devraient être faites pour encourager les autres qui travaillent avec vous à utiliser ces outils de communication numériques sur une base régulière?

Est-ce qu'il y a d'autres choses que vous aimeriez ajouter à notre discussion que nous n'avons pas encore adressées?

ANIMATEUR VÉRIFIE AVEC LES CLIENTS S'IL Y A DES QUESTIONS SUPPLÉMENTAIRES

Merci pour votre participation.