



# Sondage auprès des employés de 2010

Bilan des résultats

Mai 2010



Office of the Auditor  
General of Canada

Bureau du vérificateur  
général du Canada

# I. Aperçu des résultats



# Contexte

Hay Group **Insight**

Le sondage a été mené auprès des employés entre le 31 mars et le 27 avril 2010.

Le sondage a été conçu pour :

- mettre à jour les résultats du sondage précédent;
- continuer de mesurer les progrès réalisés sur dix ans;
- actualiser les indicateurs qui servent à évaluer les résultats du BVG dans son rapport sur le rendement;
- comparer le BVG à d'autres organisations.

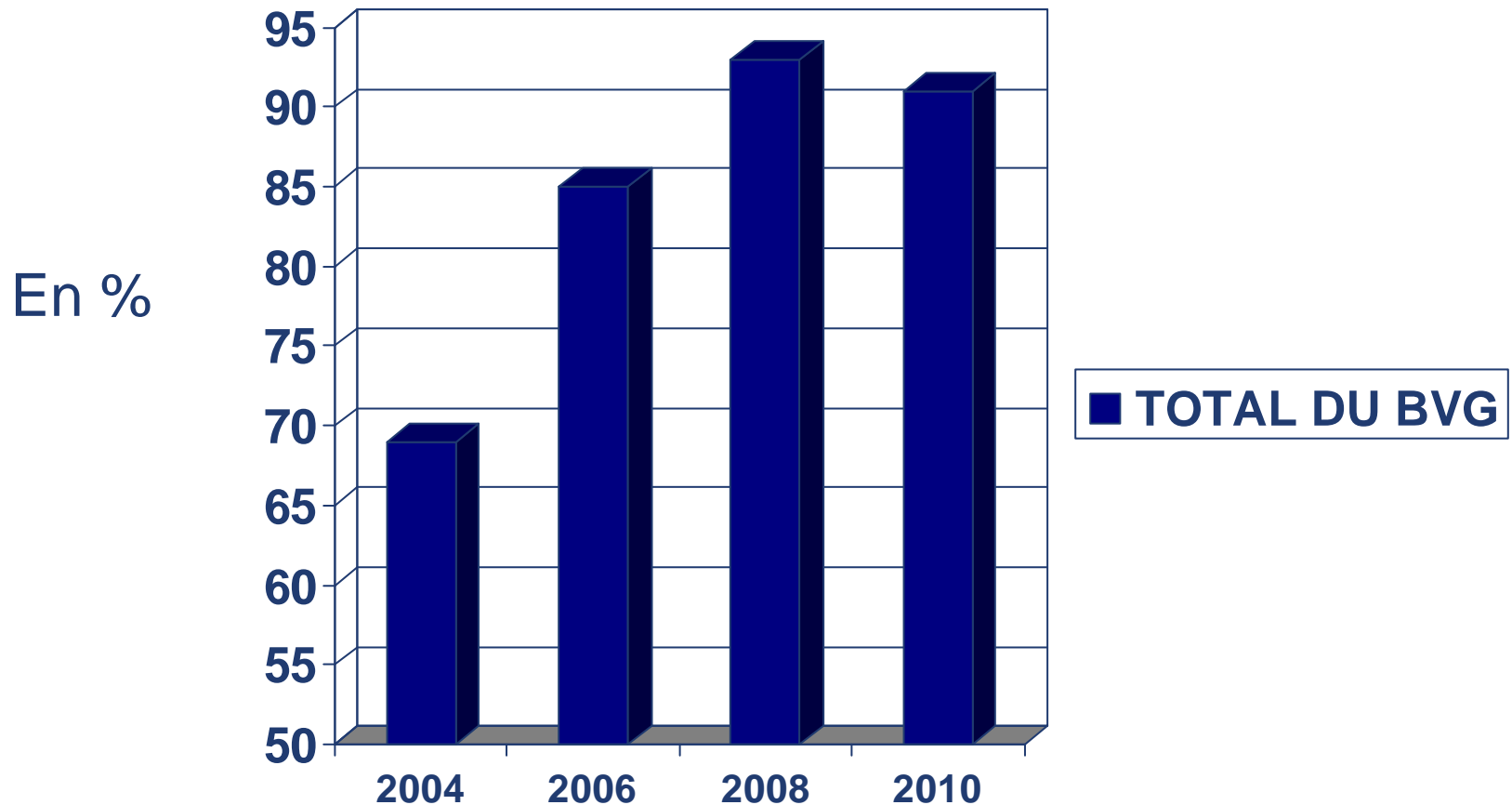
Le taux de réponse global, qui s'établit à 91 % cette année, reste excellent et comparable au taux de réponse de 2008 (93 %).

Ce taux de réponse permet d'obtenir un instantané très exact de l'opinion des employés au sein du BVG.

# Taux de réponse

Hay Group **Insight**

*Un taux de réponse continuellement élevé*



# Contexte

Hay Group **Insight**

## **Lors de votre examen des résultats, gardez à l'esprit ce qui suit :**

- Le sondage présente les points de vue des employés – qu'il soient ou non fondés sur des faits, ces points de vue vont néanmoins motiver leur comportement.
- La culture et les attitudes évoluent plutôt lentement et uniquement si des efforts ciblés sont déployés en ce sens.
- Les résultats devraient continuer d'être examinés dans le contexte de l'environnement global du BVG.

# Contexte

Hay Group **Insight**

**Les 144 questions ont été regroupées selon les  
24 facteurs suivants :**

Estimation globale  
Incidence perçue du travail  
La vision et les valeurs du Bureau  
La gestion du Bureau  
Intentions de l'organisation  
Unité de travail  
Supervision  
Pouvoir et responsabilité  
Ressources et formation  
Avancement professionnel  
Appui à l'avancement professionnel  
Questions relatives à l'avancement  
professionnel

Processus de promotion  
Pression au travail  
Stress  
Conflit travail/vie  
Milieu de travail  
Harcèlement  
Discrimination  
Langue de travail  
Langues officielles  
Formation linguistique  
Intentions  
Impressions finales

## II. Engagement général



# Messages clés

## Hay Group Insight

Les résultats du sondage indiquent ce qui suit :

- Il y a eu une baisse du taux de satisfaction et d'engagement des employés en général, mais celui-ci reste néanmoins supérieur aux taux d'autres organisations.
- Le Bureau a préservé un milieu de travail propice à l'apprentissage et stable qui favorise la réussite à long terme de ses employés.

Le Bureau a amélioré ses résultats dans un certain nombre de secteurs, surtout en ce qui a trait à ce qui suit :

- Encouragement prodigué par les superviseurs en faveur du travail d'équipe et de la coopération et une volonté de partager les renseignements nécessaires avec leurs subalternes afin de leur permettre de s'acquitter plus efficacement de leurs tâches.
- Opinions sur les salaires et les avantages sociaux.
- Opinions sur les niveaux de dotation (il y a encore certaines inquiétudes à l'égard des ressources).

Principaux points forts :

- Le BVG est considéré comme une organisation qui est gérée efficacement et bien dirigée par des chefs qui montrent l'exemple et par des superviseurs qui récompensent le mérite et font des évaluations du rendement justes. Il offre des postes permettant aux employés de bien utiliser les compétences et les habilités et leur donne les pouvoirs dont ils ont besoin pour faire leur travail.

Points préoccupants :

- Le principal point de préoccupation est le déclin ressenti de nombreux éléments du climat de travail et l'accroissement de l'incertitude à l'égard de l'avenir des employés au sein du BVG et de l'avenir du BVG.
- Les outils et les ressources nécessaires pour faire le travail continuent d'être une source d'inquiétude.

# Messages clés

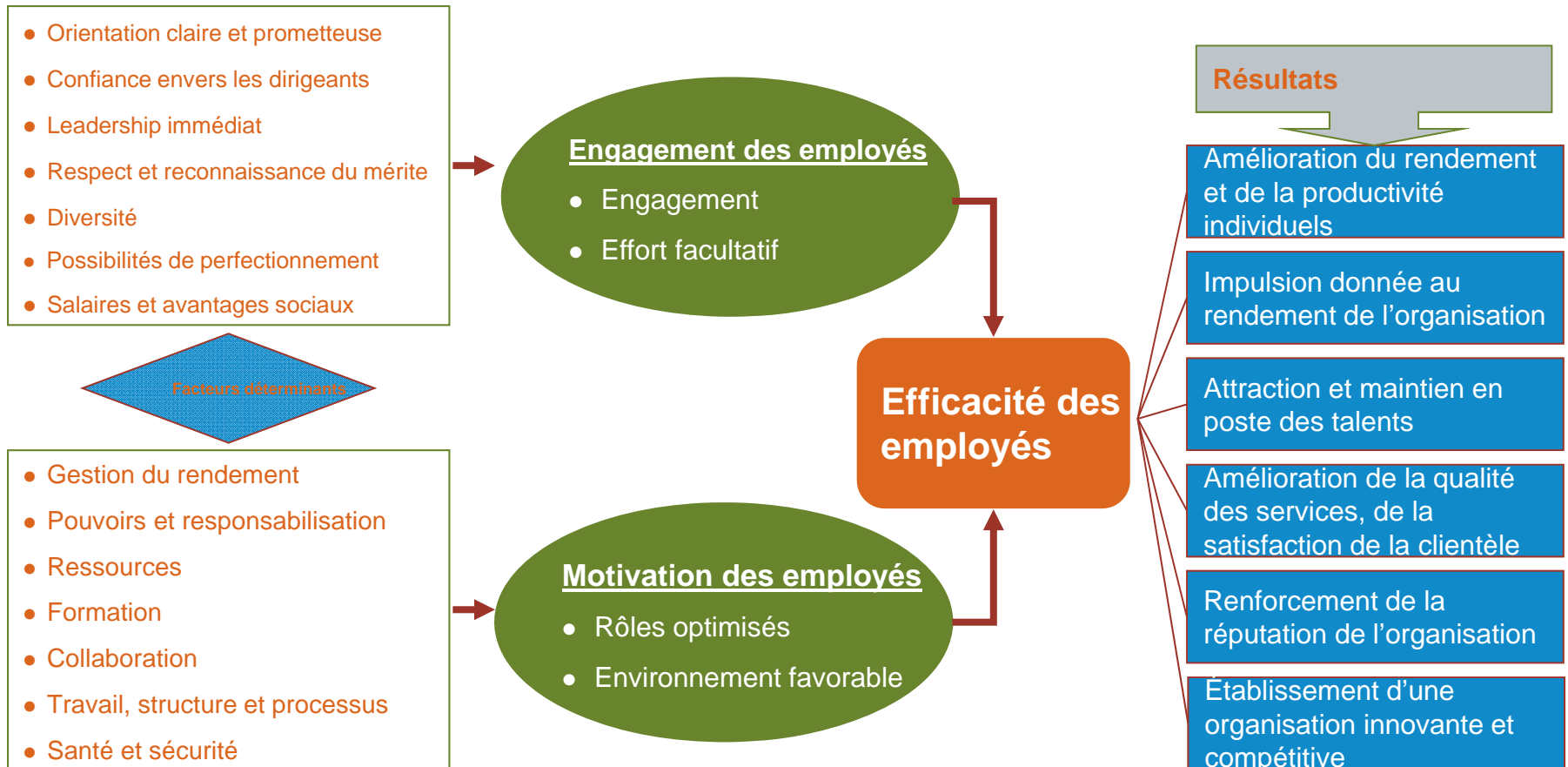
## Hay Group Insight

- Les résultats de 55 % des 61 questions historiques sont restés les mêmes ou se sont améliorés. Les résultats pour six questions seulement ont enregistré une baisse importante de plus de 10 % :
  - La situation du Bureau par rapport à celle d'il y a deux ans (-22 %)
  - La compréhension à l'égard de l'orientation que prendra le Bureau au cours des deux prochaines années (-17 %)
  - Optimisme à l'égard de l'avenir du Bureau (-15 %)
  - Le sentiment que l'orientation et les objectifs stratégiques actuels du Bureau sont appropriés (-12 %)
  - Le taux de satisfaction global à l'égard du BVG à l'heure actuelle (-12 %)
  - Le Bureau en tant que milieu de travail (-10 %)
- Les résultats concernant 86 % des éléments qui peuvent être comparés avec ceux d'autres organisations sont tout aussi bons ou meilleurs.

# Engagement et motivation

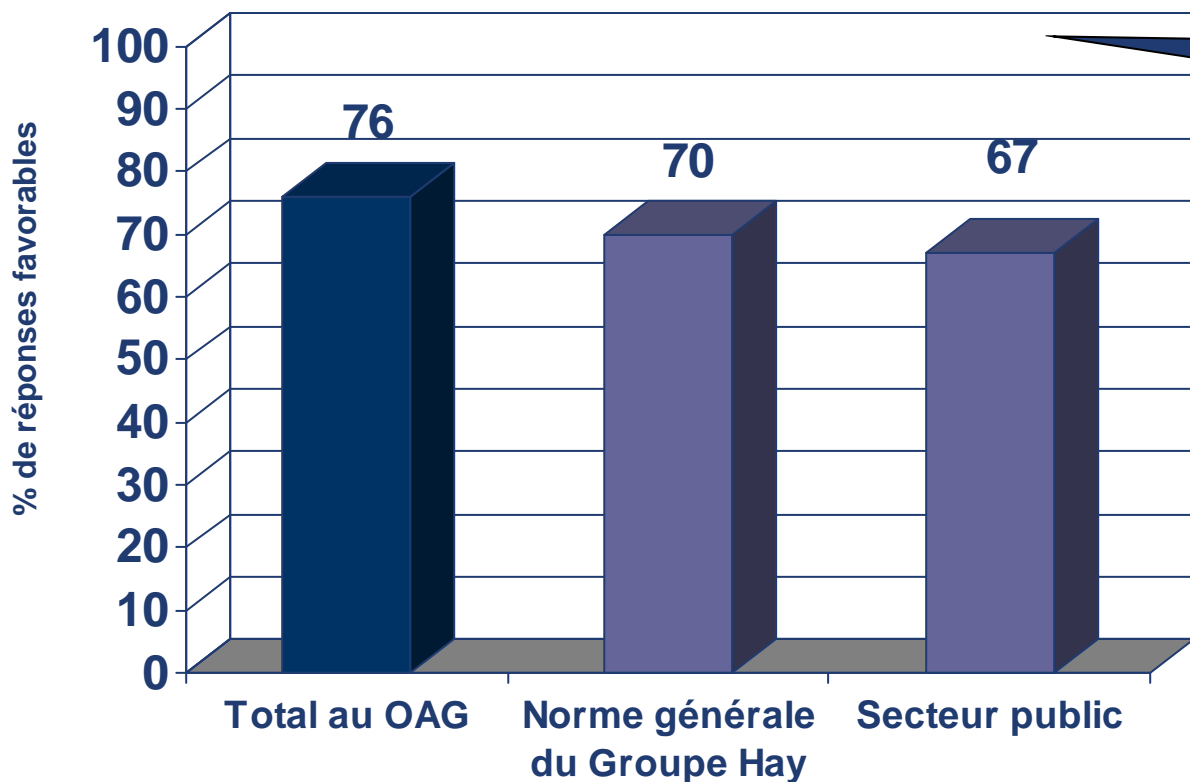
Hay Group **Insight**

Les améliorations apportées au sondage de cette année visaient à mieux évaluer l'engagement et la motivation des employés.



# Engagement des employés\*

Hay Group Insight



Au-dessus des normes pour l'engagement des employés

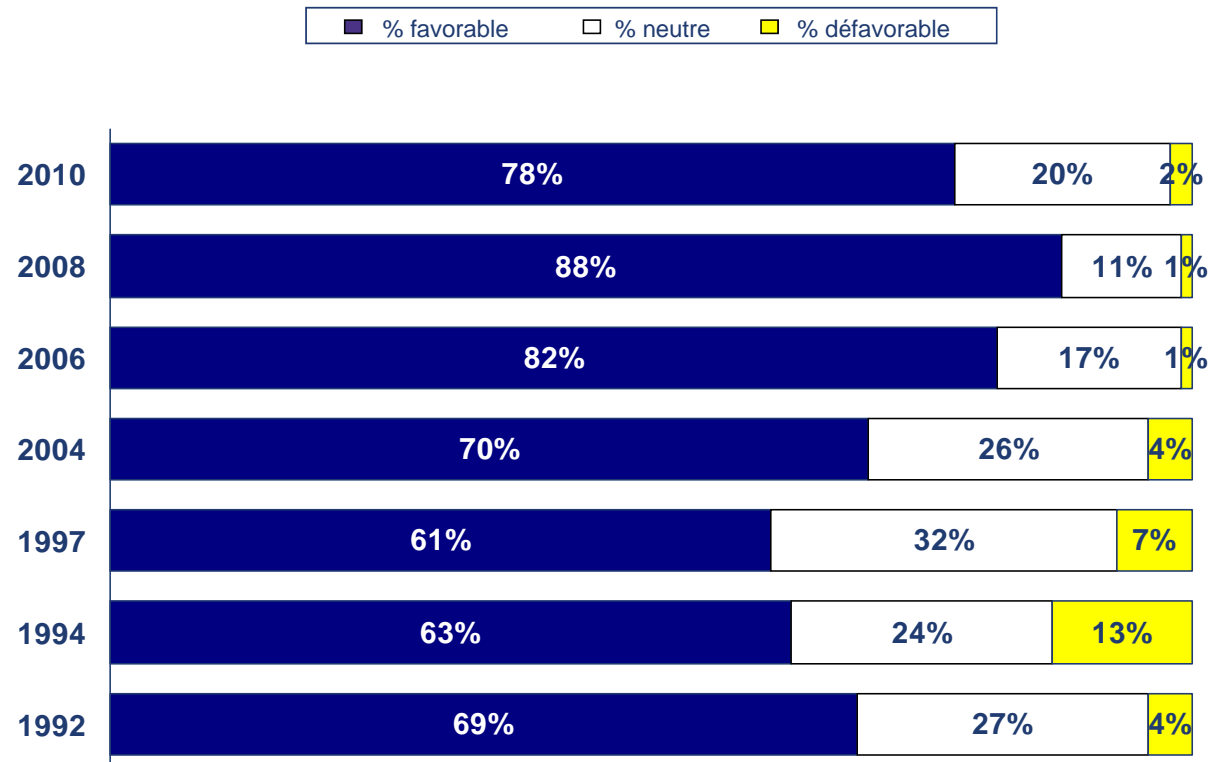
\*Moyenne des questions suivantes :  
Q1. Dans l'ensemble, le Bureau est un bon employeur.  
Q10\_3. Je suis fier de travailler pour le Bureau.  
Q10\_7. Tout compte fait, dans quelle mesure êtes-vous satisfait du BVG?  
Q.10\_5. Je suis déterminé à accomplir davantage que mes obligations officielles.  
Q.10\_6. Le BVG m'incite à faire plus que ce qui est demandé.

# Comparaison des résultats historiques : opinion sur le BVG à titre d'employeur

Hay Group **Insight**

En dépit d'une baisse, les résultats favorables dépassent de 14 % la norme.

**Q1. Dans l'ensemble, quelle note attribueriez-vous au Bureau comme employeur.**

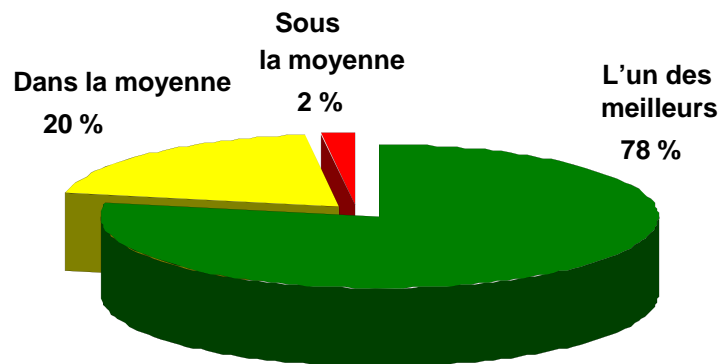


# Engagement général

Hay Group **Insight**

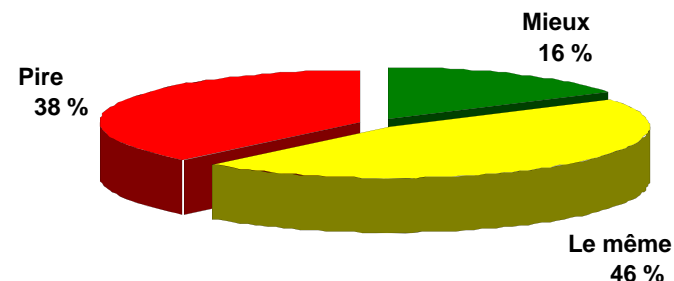
Dans l'ensemble, les notes attribuées au Bureau sont moins bonnes et le tiers des employés juge que le Bureau est un moins bon milieu de travail qu'il y a deux ans.

**Q1. Dans l'ensemble, le Bureau est un bon employeur.**



**Baisse de 10 % par rapport au dernier sondage. Les résultats restent tout de même bien au-dessus de la norme (+14 %).**

**Q2. Comment le Bureau se compare-t-il à ce qu'il était il y a deux ans?**



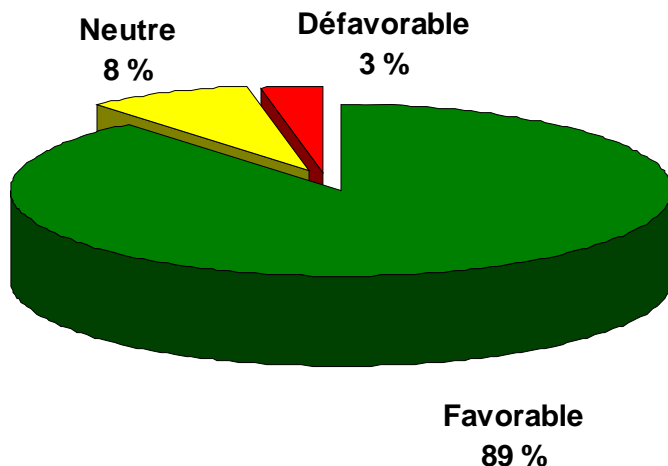
**Baisse importante par rapport à 2008 et les résultats se situent désormais inférieurs de 19 % par rapport à la norme.**

# Engagement général

Hay Group **Insight**

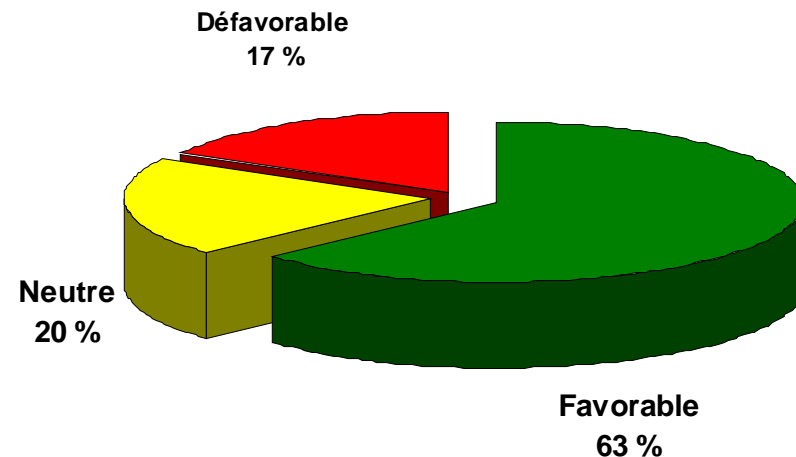
La fierté à l'égard du Bureau reste forte, mais les employés sont moins optimistes à l'égard de leur avenir au sein du Bureau.

**Q10\_3. Je suis fier de travailler pour le Bureau.**



**Les résultats favorables sont 10 % au-dessus de la norme, en dépit d'une baisse par rapport à 2008.**

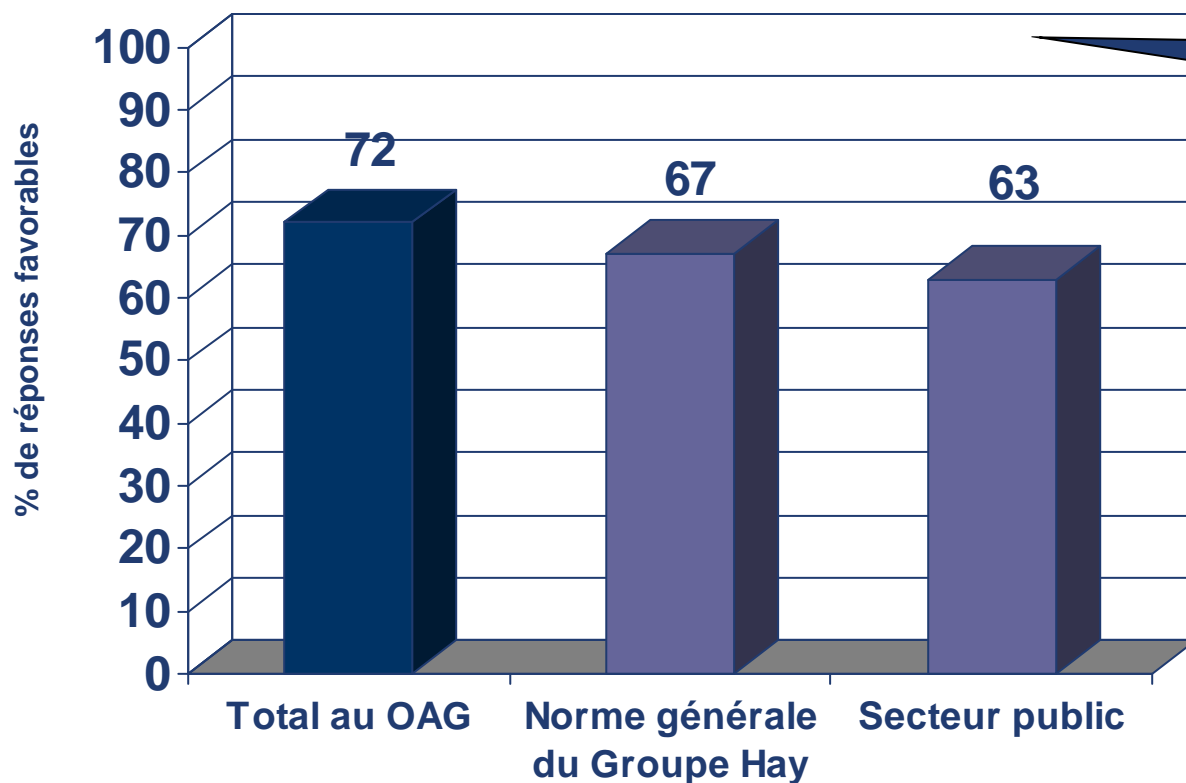
**Q10\_2. Je suis optimiste quant à mon avenir au Bureau.**



**Le personnel est moins optimiste à propos de son avenir au Bureau – baisse de 5 % par rapport à 2008.**

# Motivation des employés\*

Hay Group **Insight**



Au-dessus des normes pour l'engagement des employés

\*Moyenne des résultats pour les questions suivantes :

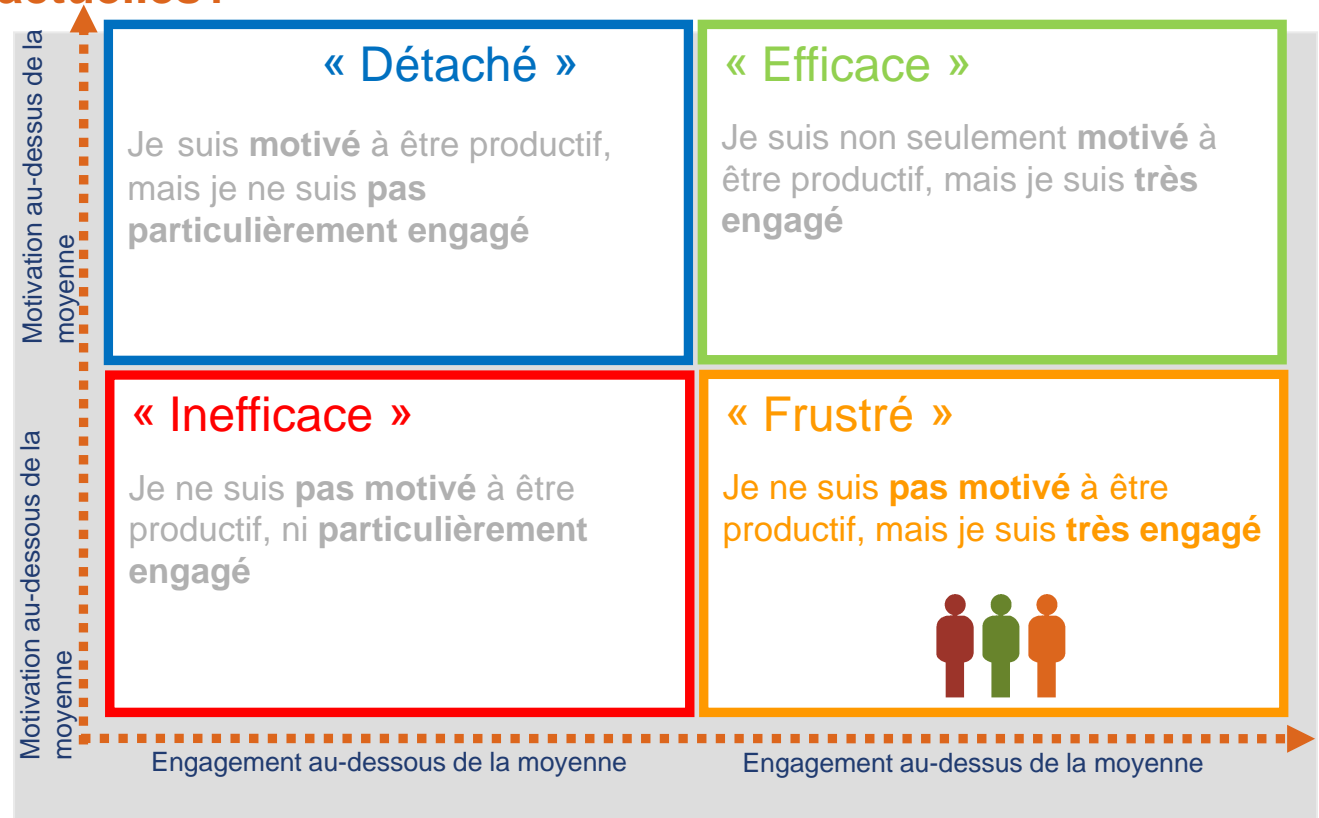
- Q.3b\_3. Mes conditions de travail me permettent de donner mon plein rendement.
- Q.3b\_4. Aucun obstacle important au travail ne m'empêche de bien faire mon travail.
- Q.3b\_14. Mon travail me permet d'utiliser mes compétences et mes habiletés.
- Q3b\_15. Le BVG me donne l'occasion de faire un travail intéressant et stimulant.

# Engagement et motivation : Conséquences à tirer

Hay Group Insight

**Le cadre sur l'efficacité des employés nous permet de nous demander ce qui suit : Quelle proportion des employés est susceptible de se retrouver dans chacune des quatre catégories d'efficacité suivantes, à la lumière de leurs conditions de travail actuelles ?**

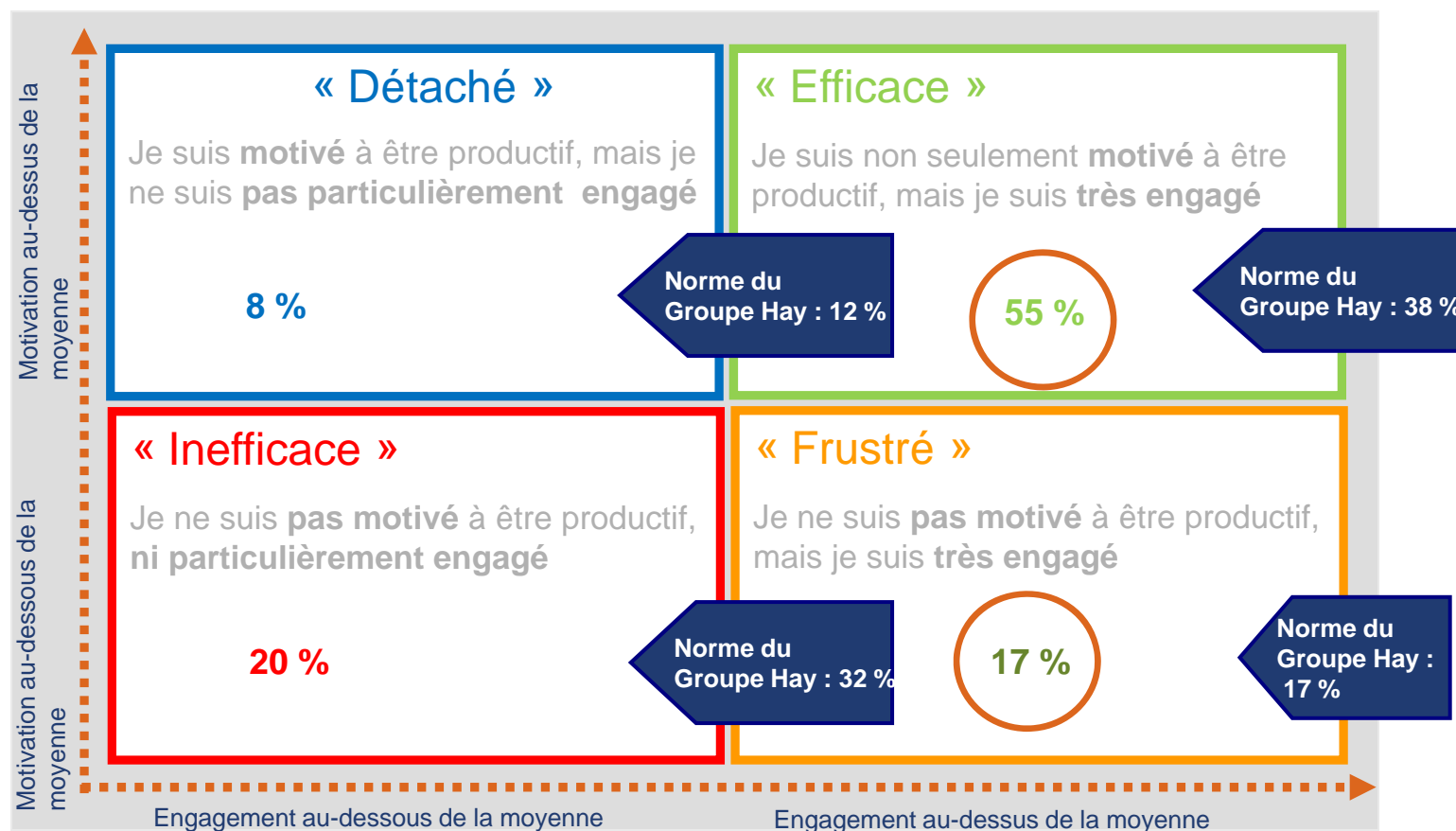
- L'engagement et la motivation sont les deux facteurs déterminants du rendement d'un employé
- Il est peu probable qu'une organisation puisse préserver un seul de ces facteurs, sans préserver l'autre
- Des employés frustrés vont abattre les obstacles, perdre leur engagement ou quitter l'organisation



# Profil d'efficacité des employés : BVG

Hay Group Insight

Les employés sont en majorité « efficaces », mais certains sont encore frustrés par les outils et les ressources.



# III. Conclusions



# Sommaire et conclusions

## Hay Group Insight

- Le Bureau continue d'avoir un effectif très mobilisé et compétent, mais il y a eu un déclin au cours des deux dernières années dans quelques secteurs.
- Presque tous les secteurs ont enregistré des résultats qui dépassent ceux d'autres organisations et il n'y a que quelques secteurs qui sont perfectibles :
  - Continuer de mettre l'accent sur le lien entre les travaux et l'orientation du Bureau
  - Continuer de fournir les outils et les ressources nécessaires pour faire le travail
  - Continuer de mettre l'accent sur l'engagement afin de mettre fin au déclin
- Enfin, il y a encore des écarts entre les directions concernant divers facteurs et certaines directions éprouvent des difficultés particulières qui concernent notamment le stress, la charge de travail, l'affectation des ressources et la supervision. Ces problèmes devraient être réglés à l'échelon local.