

GATINEAU
POUR
LA
VIE



Résultats du sondage de mobilisation

Objectif de présentation : information

Service des ressources humaines

Comité plénier

Objectif de la présentation



Présenter les résultats globaux du sondage de mobilisation réalisé au printemps 2024 auprès de l'ensemble du personnel de la Ville de Gatineau.

Mise en contexte

Objectif du sondage

- Un sondage a été réalisé auprès de **l'ensemble du personnel** afin de connaître le niveau de mobilisation pour ensuite prioriser les actions à mettre en place pour l'améliorer dans les prochaines années .

Alignement stratégique

- Le sondage de mobilisation s'inscrit dans **l'objectif stratégique « gestion organisationnelle »** et dans la **Stratégie de gestion des ressources humaines 2024-2026** :
« *Accroître le taux de mobilisation de ressources humaines* »
« *Offrir un milieu de travail bienveillant, stimulant, valorisant et flexible pour les employés* »
« *Mesurer et assurer la mobilisation au sein des équipes* »

Détails du déploiement du sondage

- Le sondage a été déployé du **21 mai au 18 juin 2024** en collaboration avec la firme Technologies Sparkbay inc. qui se spécialise dans la gestion de plateforme d'engagement des employés auprès de l'ensemble du personnel de la Ville de Gatineau à l'exception des brigadières et des brigadiers qui ont eu une période de déploiement distincte du 26 août au 3 septembre.

Contexte du déploiement du sondage

- C'est la première fois que la Ville de Gatineau déploie un sondage de mobilisation organisationnel. Il a été déployé à la suite d'une **réorganisation administrative majeure**, parallèlement à une période d'**élection municipale partielle**.

Objectifs



Recueillir des données sur la mobilisation des membres du personnel de la Ville de Gatineau.



Objectiver la mobilisation dans les équipes de travail et porter les actions requises afin de l'améliorer.



Prioriser les actions à mettre en place dans les prochaines années afin de favoriser l'engagement.



Intégrer cette initiative dans le cycle des activités de gestion afin d'améliorer l'expérience employé et, par le fait même, la performance organisationnelle.

Thèmes abordés dans le sondage

Engagement (4 questions)

Mesure le taux de satisfaction du personnel à l'aide de questions sur l'engagement.

Stratégie de l'organisation (2 questions)

Mesure si les employé(e)s comprennent la stratégie globale de l'organisation et sont en accord avec celle-ci.

Reconnaissance (1 question)

Mesure si les employé(e)s sentent qu'ils reçoivent la reconnaissance d'un travail bien fait.

Développement professionnel (3 questions)

Mesure à quel point les employé(e)s perçoivent qu'ils se développent personnellement et professionnellement.

Relation avec le gestionnaire (2 questions)

Mesure le niveau de soutien que les employé(e)s estiment recevoir de leur supérieur immédiat.

Relation avec les collègues (3 questions)

Mesure si les employé(e)s sentent avoir le soutien de leur équipe et des autres collègues.

Thèmes abordés dans le sondage (suite)

Bien-être personnel (2 questions)

Mesure si les employé(e)s se sentent en bonne santé et heureux.

Autonomie (2 questions)

Mesure si les employé(e)s ont les outils et les ressources pour prendre des décisions en toute confiance sans supervision.

Accomplissement (1 question)

Mesure la proportion dans laquelle les employé(e)s ressentent qu'ils s'accomplissent au travail.

Charge de travail (1 question)

Mesure si les employé(e)s estiment que leur charge de travail est adéquate.

Rémunération et récompense (2 questions)

Mesure si les employé(e)s estiment que leur travail est apprécié par l'organisation.

Innovation (2 questions)

Mesure si les employé(e)s ont le sentiment de pouvoir influencer le fonctionnement de l'organisation.

Thèmes abordés dans le sondage (suite)

Accueil et intégration

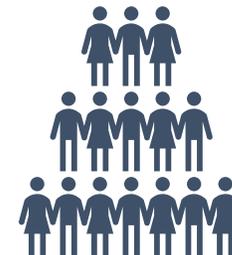
Ce thème s'adressait uniquement aux membres du personnel ayant moins d'un an d'ancienneté à la Ville de Gatineau au moment de la diffusion du sondage.

1. Je me suis senti(e) accueilli(e) à la Ville de Gatineau.
2. Mon rôle correspond à la description qui m'a été fournie.
3. Je suis satisfait(e) des défis que représente mon travail.

Questions ouvertes

1. Comment la Ville de Gatineau peut améliorer mon expérience employé?
2. Je performerais encore mieux si...

Profil du personnel (4 243 employées et employés)



Sexe	Nb.	% de répondants
Femme	1721	49%
Homme	2522	39%

Année(s) de service	Nb.	% de répondants
Moins d'un an	470	41%
1 à 2 ans	589	33%
2 à 4 ans	851	37%
5 à 9 ans	714	46%
10 ans et plus	1619	49%

Groupes	Nb.	% de répondants
Cadres	377	84%
Professionnels	267	81%
Cols blancs	963	61%
Policiers	436	60%
Cols bleus	808	23%
Aquatiques	267	16%
Occasionnels	616	16%
Pompiers	298	9%
Brigadiers	211	44%

Adresse courriel	
Avec courriel professionnel	62%
Sans courriel professionnel	38%

Âge	Nb.	% de répondants
Moins de 18 ans	110	21%
18 à 24 ans	691	15%
25 à 34 ans	752	41%
35 à 49 ans	1492	57%
50 ans et plus	1198	45%

Le pourcentage de répondants et répondantes correspond aux personnes du segment qui ont répondu au moins à une question au cours de la période de diffusion du sondage.

Taux de participation



MOYENS MIS EN PLACE POUR SUSCITER LA PARTICIPATION

- Les gestionnaires des membres du personnel sans adresse courriel professionnelle ont transmis des communications à l'adresse courriel personnelle des personnes sous leur supervision dans le cas où cette façon de communiquer était déjà présente dans les divisions/sections concernées.
- Des kiosques en mode sondage ont été organisés (journée annuelle de reconnaissance du STP, dîner estival, journée annuelle des brigadiers et des brigadières).
- Des cartes ainsi que des affiches contenant le code QR et un lien URL menant vers le questionnaire du sondage ont été distribuées dans les services.
- Un rappel a été fait chaque mardi durant la période du sondage par le fournisseur aux personnes n'ayant pas répondu au sondage.
- Les webinaires destinés aux gestionnaires ont été diffusés pendant la période de sondage pour susciter l'adhésion à la démarche.
- Le taux de participation a été communiqué aux directions des services au cours de la période de sondage.
- La confidentialité de la démarche a été communiquée fréquemment.

Les concepts importants

Taux d'engagement

Le score d'engagement est obtenu en fonction des résultats aux questions suivantes :

- Je recommanderais la Ville de Gatineau comme étant un excellent milieu de travail;
- Je suis fier(-ière) de travailler pour la Ville de Gatineau;
- Je me sens motivé(e) à contribuer à la mission de la Ville de Gatineau;
- Si une personne me proposait le même emploi dans une autre organisation, je resterais probablement à la Ville de Gatineau.

Fiabilité du score

La fiabilité du score indique la variation potentielle de ce dernier, si tout le monde répondait au sondage. Une **fiabilité élevée** garantit que les résultats représentent bien l'opinion des répondantes et des répondants. Par conséquent cela offre l'opportunité de mieux orienter les actions.

L'impact

Les questions ayant un impact plus élevé sont celles qui ont le plus d'incidence sur l'engagement. Cela permet de mieux prioriser les actions.

eNPS (Employee Net Promoter Score) :

Le eNPS permet de **mesurer la satisfaction au travail** des salariés, mais également leur **propension à promouvoir l'organisation** comme lieu de travail. Pour obtenir l'eNPS il faut soustraire le pourcentage total des détracteurs du pourcentage total des promoteurs.

- **Promoteurs** : Pourcentage des répondants et des répondantes ayant répondu **Tout à fait d'accord** à la question *Je recommanderais la Ville de Gatineau comme un excellent milieu de travail.*
- **Passifs** : Pourcentage des répondants et des répondantes ayant répondu **En accord** à la question *Je recommanderais la Ville de Gatineau comme un excellent milieu de travail.*
- **Détracteurs** : Pourcentage des répondants et des répondantes ayant répondu **Fortement en désaccord, En désaccord ou Neutre** à la question *Je recommanderais la Ville de Gatineau comme un excellent milieu de travail.*

Vue d'ensemble

Merci à tous celles et ceux qui ont saisi l'opportunité de donner leur opinion!

Taux d'engagement

6,4/10

1,3 sous le balisage (benchmark)

Taux de participation

43 %

des 4 243 employé(e)s invité(e)s à participer au sondage

Fiabilité du score : **Élevée**

Taux de promoteurs

20%

des répondants et des répondantes recommanderaient la Ville de Gatineau comme un excellent milieu de travail.

Taux de passifs

38%

des répondants et des répondantes sont en accord avec le fait de recommander la Ville de Gatineau comme un excellent milieu de travail.



À célébrer

(Les questions qui se démarquent positivement)

- **72%** des répondantes et des répondants trouvent que leur supérieur(e) immédiat(e) leur apporte le soutien dont elles ou ils ont besoin pour effectuer leur travail.
- **68%** des répondantes et des répondants ressentent la plupart du temps un sentiment d'accomplissement par rapport à ce qu'elles ou ils font.
- **67%** des répondantes et des répondants trouvent que l'emploi qu'elles ou qu'ils occupent leur permet d'apprendre et de développer de nouvelles compétences.



Opportunités d'amélioration

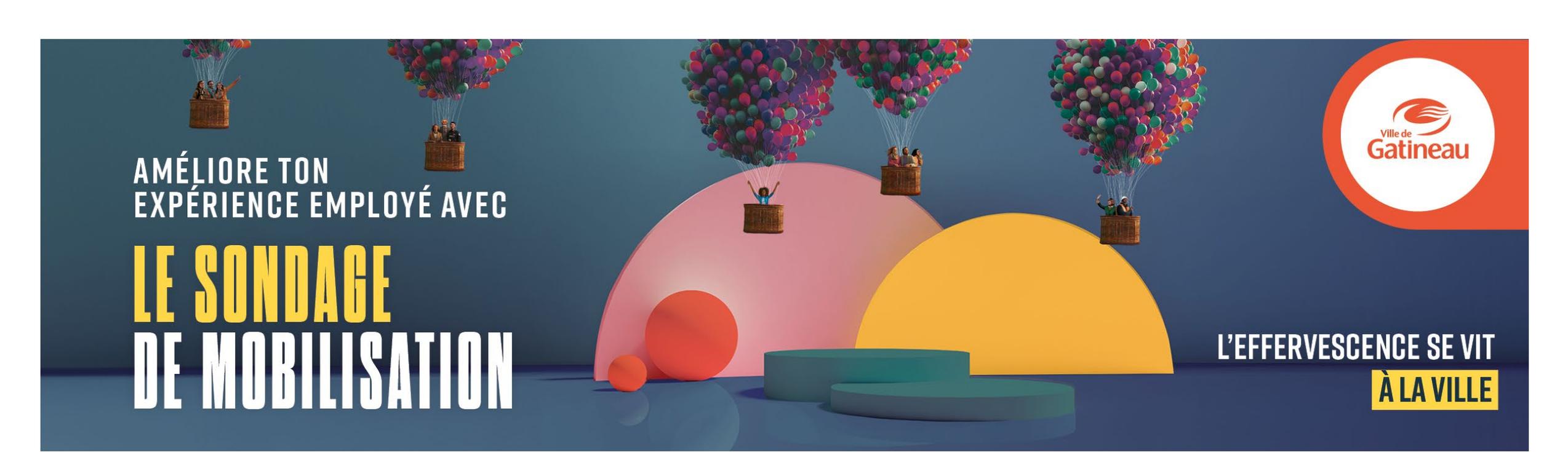
(Les questions qui représentent les plus grandes opportunités d'amélioration)

- **69%** des répondantes et des répondants trouvent que les équipes de la Ville de Gatineau ne collaborent pas de manière efficace entre elles.
- **64%** des répondantes et des répondants ne sentent pas qu'elles ou qu'ils peuvent influencer le fonctionnement de la Ville de Gatineau.
- **62%** des répondantes et des répondants sentent qu'elles ou qu'ils ne sont pas suffisamment récompensé(e)s pour leur contribution (ex.: salaire, promotion).

Vue d'ensemble (suite)

Merci à tous celles et ceux qui ont saisi l'opportunité de donner leur opinion!

Levier	Score d'engagement de la Ville
Accueil et intégration	7,7
Relation avec le gestionnaire	7,1
Relation avec les collègues	7,0
Accomplissement	6,8
Autonomie	6,5
Bien-être personnel	6,2
Développement professionnel	6,0
Reconnaissance	6,0
Stratégie de l'organisation	5,7
Charge de travail	5,4
Innovation	5,4
Rémunération et récompense	5,0



AMÉLIORE TON
EXPÉRIENCE EMPLOYÉ AVEC

LE SONDAGE DE MOBILISATION



Ville de
Gatineau

L'EFFERVESCENCE SE VIT

À LA VILLE

Autres grands constats

Faits saillants

Le niveau global de mobilisation diminue lorsque les années de service augmentent.

Levier	Moins d'un an	1 an	2 - 4 années	5 - 9 années	10 années +
	Score d'engagement de la Ville				
Global	7,8	7,2	6,7	6,3	5,7
Relation avec le gestionnaire	7,8	7,4	7,2	7,0	6,8
Relation avec les collègues	7,6	7,5	7,0	6,8	6,7
Accomplissement	7,7	7,4	7,0	6,6	6,4
Autonomie	7,7	7,1	6,6	6,3	6,1
Bien-être personnel	7,5	6,9	6,4	6,0	5,6
Développement professionnel	6,9	7,0	6,3	5,8	5,5
Reconnaissance	7,4	7,0	6,3	5,7	5,3
Stratégie de l'organisation	7,2	6,8	6,1	5,5	4,9
Charge de travail	7,4	6,4	5,9	5,0	4,6
Innovation	6,5	6,3	5,6	5,2	4,8
Rémunération et récompense	6,4	5,9	5,1	4,8	4,3

Faits saillants (suite)

La charge de travail* est un levier qui obtient un score faible de manière générale.

Levier	Question	Score d'engagement de la Ville
Charge de travail	Je trouve que ma charge de travail est adéquate.	5,4

Le balisage (benchmark) pour ce levier est à **7,3 / 10**.

*Scores pour l'affirmation : *Je trouve que ma charge de travail est adéquate.*

Faits saillants (suite)

Rémunération et récompense

LEVIER	QUESTIONS	Score d'engagement de la Vile
Rémunération et récompense	Je peux avoir des conversations bien informées et constructives sur ma rémunération.	5,2
	Je suis suffisamment récompensé(e) pour ma contribution (ex: salaire, promotion).	4,8

- Les résultats sont globalement faibles pour ce levier.
- C'est un levier dont le score est généralement plus faible dans les diverses organisations. Le balisage (benchmark) est de 6,8 / 10 pour la question : *Je suis suffisamment récompensé(e) pour ma contribution (ex: salaire, promotion)*.
- Bien que le score de ce levier soit faible pour notre organisation, d'autres leviers ont un plus grand impact sur le niveau d'engagement des membres du personnel.

Résumé des commentaires (2 220)

Meilleures pratiques de gestion

- Améliorer les compétences et les habiletés des gestionnaires en lien avec les tâches des employées et employés.
- Assurer plus de transparence et une prise de décision efficace de la part de la direction.

Autonomie et créativité

- Permettre une plus grande autonomie dans l'exécution des projets favorisant la créativité.
- Réduire la microgestion et les approbations hiérarchiques excessives.

Reconnaissance et rémunération

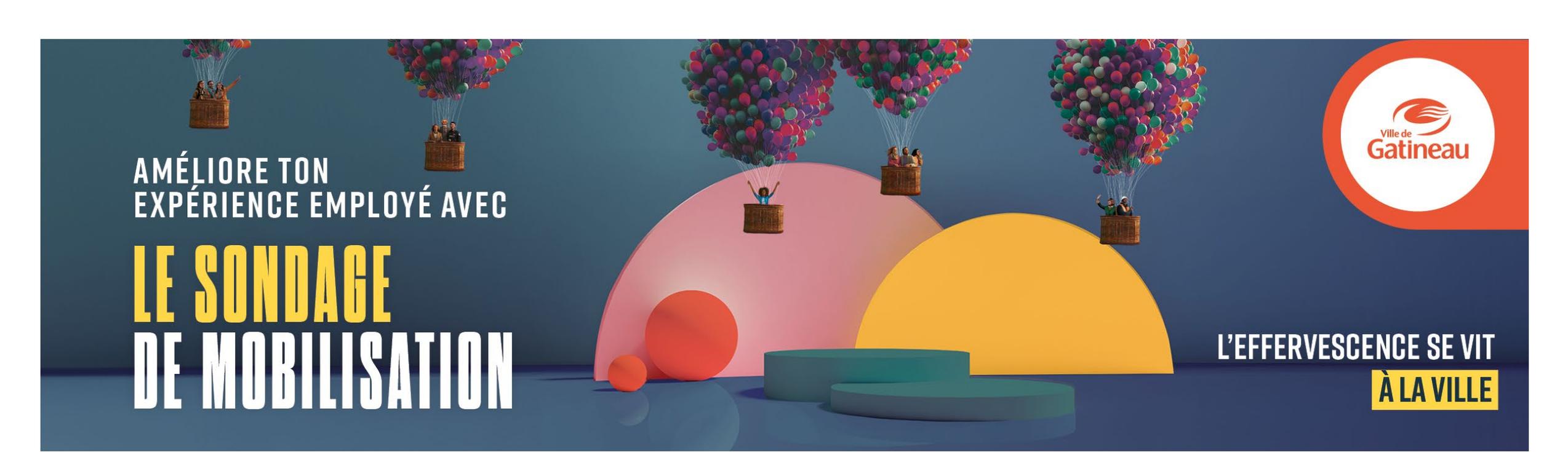
- Offrir des salaires compétitifs qui correspondent aux compétences et au niveau de stress des employées et employés.
- Mettre en œuvre une reconnaissance régulière et équitable des efforts et des réalisations des employées et employés.

Charge de travail

- S'assurer de maintenir un nombre de ressources humaines adéquat dans les équipes pour éviter le surmenage et le stress.
- Fixer des priorités organisationnelles réalistes en fonction des ressources disponibles.

Formation et développement

- Offrir des formations pertinentes sur une base régulière pour faire face à des défis spécifiques au travail.
- Fournir des opportunités de développement professionnel et de progression de carrière.



AMÉLIORE TON
EXPÉRIENCE EMPLOYÉ AVEC

LE SONDAGE
DE MOBILISATION



Ville de
Gatineau

L'EFFERVESCENCE SE VIT

À LA VILLE

Récapitulatif

Récapitulatif

Balisage (benchmark)

Le balisage (benchmark) inclut des organisations de taille semblable à la Ville de Gatineau, pour l'ensemble de la province. Chaque organisation a ses propres défis et son propre contexte. Il est donc recommandé de privilégier une comparaison de ses propres résultats lors des prochaines éditions du sondage (se comparer à soi-même).

Taux de participation

Le taux de participations est satisfaisant considérant le contexte (plusieurs sondages diffusés sur une courte période) et l'accessibilité à celui-ci pour certains groupes. La fiabilité du score de la Ville est élevée.

Forces

La relation avec le gestionnaire et avec les collègues, le sentiment d'accomplissement ainsi que l'accueil et l'intégration sont des fondations solides pour la santé organisationnelle.

Opportunités d'amélioration

Globalement, la collaboration entre les équipes, le sentiment de pouvoir influencer le fonctionnement de la Ville, la rémunération et récompenses, le niveau de confiance et l'enthousiasme en la stratégie de l'organisation, les possibilités d'évolution professionnelle ainsi que la charge de travail sont les leviers dont le score est plus faible.

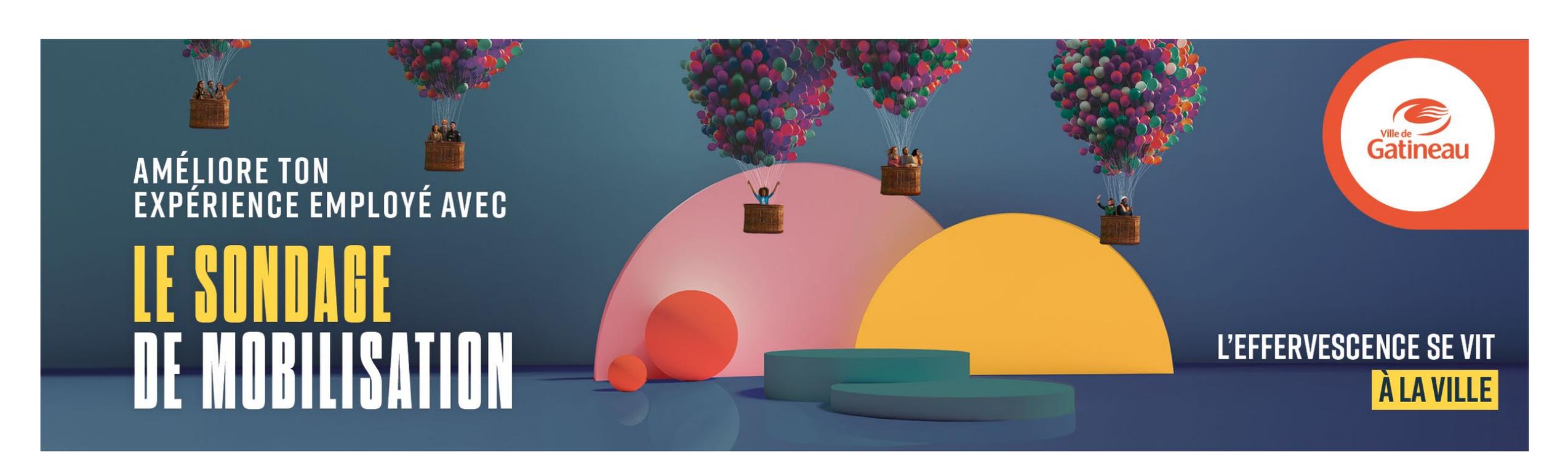
En résumé

Voici un portrait du niveau d'engagement des membres du personnel de la Ville de Gatineau. Le processus d'amélioration est graduel et doit se faire en continu.

Finalement, le taux d'engagement est déterminé par quatre questions :

1. Je recommanderais la Ville de Gatineau comme un excellent milieu de travail. **6,1 / 10**
2. Je me sens motivé(e) à contribuer à la mission de la Ville de Gatineau. **6,4 / 10**
3. Si une personne me proposait le même emploi dans une autre organisation, je resterais probablement à la Ville de Gatineau. **5,8 / 10**
4. Je suis fier(-ière) de travailler pour la Ville de Gatineau. **6,9 / 10**

Pour toute question vous pouvez communiquer avec votre gestionnaire ou avec l'équipe du développement organisationnel du Service des ressources humaines en écrivant à l'adresse courriel rh_formation@gatineau.ca.



AMÉLIORE TON
EXPÉRIENCE EMPLOYÉ AVEC

LE SONDAGE
DE MOBILISATION



Ville de
Gatineau

L'EFFERVESCENCE SE VIT

À LA VILLE

Merci!