|  |
| --- |
| **Rapport sur l’étude auprès des utilisateurs des Outils GC2.0** |
| Juillet 2015 |
| Équipe des Outils GC2.0, Direction du dirigeant principal de l’information, Secrétariat du Conseil du Trésor |

Table des matières

[Sommaire 2](#_Toc424889733)

Principaux points à retenir de l’étude de 2014 2

[Introduction 4](#_Toc424889735)

[Méthodologie 5](#_Toc424889736)

[Méthodes de travail des fonctionnaires 6](#_Toc424889737)

Le travail des fonctionnaires 7

Mobilité 8

Sécurité de l’information 10

Utilisation des outils collaboratifs 12

[Connaissance et utilisation des Outils GC2.0 14](#_Toc424889742)

Utilisation des Outils GC2.0 14

Avantages de l’utilisation 20

[Obstacles à l’utilisation 23](#_Toc424889745)

[Résumé des constatations 27](#_Toc424889746)

Recommandations 27

[Sensibilisation et mobilisation 27](#_Toc424889748)

[Améliorations techniques aux Outils GC2.0 28](#_Toc424889749)

[Annexes 30](#_Toc424889750)

Annexe A : Données démographiques 30

Annexe B : Questionnaire de l’étude de 2014 auprès des utilisateurs des Outils GC2.0 40

# Sommaire

La première étude auprès des utilisateurs des Outils GC2.0, menée en 2013, avait pour but de cerner les besoins des utilisateurs existants et potentiels afin de mieux comprendre pourquoi les fonctionnaires utilisent ces outils et de déterminer les obstacles qui en limitent l’utilisation. L’étude a également permis d’établir un paramètre de référence pour l’analyse, en recueillant les commentaires des utilisateurs concernant les améliorations apportées et en cernant d’autres éléments à améliorer.

Les Outils GC2.0, et GCconnex en particulier, ayant connu d’importants changements et une forte croissance au cours de la dernière année, une autre étude auprès des utilisateurs a été lancée afin de cerner les aspects qu’il faut continuer à améliorer. Cette deuxième étude s’est déroulée entre le

6 octobre et le 19 novembre 2014 et 7 198 personnes y ont pris part. Afin de valider l’échantillon de l’étude, une analyse des utilisateurs, portant sur 200 utilisateurs de GCpédia et de GCconnex, a également été effectuée. Il en est ressorti que l’échantillon était représentatif des véritables utilisateurs des Outils GC2.0 et de la fonction publique fédérale en général.

Les résultats de l’étude de 2014 sont présentés selon trois catégories :

1. méthodes de travail des fonctionnaires;
2. connaissance et utilisation des Outils GC2.0;
3. obstacles à l’utilisation.

## Principaux points à retenir de l’étude de 2014

Le lancement de l’initiative Objectif 2020 du greffier le 7 juin 2013 a donné lieu à une connaissance et à une utilisation accrue de GCconnex. En revanche, d’après l’étude auprès des utilisateurs de 2014, le niveau de connaissance et d’utilisation de GCpédia et de GCforums[[1]](#footnote-2) a légèrement reculé au cours de la même période (5 % et 9 % respectivement).

Les fonctionnaires du groupe d’âge le plus jeune (24 ans à 34 ans) et les nouveaux fonctionnaires (moins de trois années de service) comptaient parmi les personnes qui se servent des Outils GC2.0 le plus fréquemment. En plus de GCpédia et de GCconnex, ces personnes ont également tendance à utiliser d’autres wikis et blogues de façon régulière, tant à des fins personnelles que professionnelles.

Comme ce fut le cas pour l’étude de 2013, les constatations suivantes sont ressorties de l’étude de 2014 :

* de nombreux fonctionnaires ne connaissent toujours pas les Outils GC2.0;
* la majorité des utilisateurs des Outils GC2.0 se trouvent dans la région de la capitale nationale.

Bien que bon nombre de fonctionnaires reconnaissent les avantages que présente l’utilisation des Outils GC2.0, des obstacles à l’utilisation existent toujours. Il y a notamment un manque de sensibilisation et de connaissance sur la façon d’utiliser les Outils GC2.0, de l’incertitude quant aux avantages qu’ils présentent et le fait que ce ne sont pas tous les collègues qui s’en servent. Ce sont principalement les fonctionnaires âgés de plus de 55 ans et ceux comptant entre 11 et 20 années d’expérience de travail dans la fonction publique qui ont livré ces réponses.

Afin de donner suite à ces résultats ainsi qu’à d’autres engagements, l’équipe des Outils GC2.0 du Secrétariat du Conseil du Trésor travaille actuellement à la mise en œuvre des activités suivantes en vue d’améliorer les Outils GC2.0 :

1. Continuer à améliorer le rendement et à optimiser les serveurs.
2. Créer une procédure d’accès simplifié pour GCpédia et GCconnex (activité complétée en date de mai 2015).
3. Installer un moteur de recherche Google Search Appliance doté d’une capacité de recherche fédérée.
4. Mettre en œuvre des améliorations à l’accessibilité et aux fonctionnalités (achevées au 31 mars 2015).
5. Élargir le réseau des ambassadeurs;
6. Créer des partenariats et mobiliser la collectivité des sources ouvertes en vue d’améliorer davantage les Outils GC2.0.
7. Produire des guides expliquant clairement *comment* et *pourquoi* utiliser les Outils GC2.0 pour exécuter certaines tâches.

# Introduction

La capacité de partager l’information, les pratiques exemplaires et les idées entre les ministères, à l’aide de la technologie, est l’un des principaux facteurs de réussite de la vision d’*Objectif 2020*, qui est de créer une fonction publique moderne fondée sur la collaboration.[[2]](#footnote-3)

Les Outils GC2.0 permettent aux fonctionnaires d’abattre les cloisonnements ministériels et de travailler plus efficacement afin d’offrir de meilleurs services aux Canadiens. Ces outils, regroupant GCpédia, le wiki officiel, et GCconnex, une plateforme de réseautage professionnel, sont les seuls outils de collaboration interministérielle qui sont à la disposition des fonctionnaires de tous les ministères. L’étude auprès des utilisateurs des Outils GC2.0 permettra de mieux comprendre comment les employés collaborent, de mesurer les progrès des Outils GC2.0, et de déterminer comment ceux-ci peuvent être améliorés.

La première étude auprès des utilisateurs, menée au cours de l’été de 2013, a permis de faire les constatations suivantes :

* bon nombre de fonctionnaires ne sont toujours pas au courant de l’existence des Outils GC2.0, même cinq ans après leur création;
* les Outils GC2.0 sont principalement utilisés dans la région de la capitale nationale;
* les nouveaux fonctionnaires comptent parmi les personnes les moins susceptibles d’utiliser les Outils GC2.0;
* dans l’ensemble, les nouveaux utilisateurs ont du mal à comprendre comment et pourquoi ils devraient utiliser les Outils GC2.0 dans le cadre de leur travail.

Pour donner suite à ces constatations, l’équipe des Outils GC2.0 a apporté en 2014 un certain nombre d’améliorations aux outils, notamment :

* l’optimisation des logiciels et du serveur pour un meilleur rendement;
* la mise en œuvre de recommandations concernant la fonctionnalité et l’accessibilité;
* le lancement d’une évaluation de l’expérience utilisateur;
* rendre le code de GCpédia et de CGconnex en source libre accessible sur GitHub, un service Web de gestion de codes, afin de tirer profit de l’expertise en matière de sources ouvertes;
* valider que des plateformes existantes permettent d’accueillir une forte augmentation de la capacité (essai de Loadrunner);
* le lancement d’un réseau d’ambassadeurs afin de « former les formateurs » dans chaque région et ministère.

Depuis la première étude, le nombre d’utilisateurs de GCconnex a augmenté de façon très marquée :

* en novembre 2014, lors de la deuxième étude, le nombre d’utilisateurs de GCconnex frôlait les 50 000, soit une augmentation de 150 % par rapport à août 2013 (tenue de la première étude);
* plus de 2,4 millions de pages sont maintenant consultées chaque mois à partir de GCconnex;

# Méthodologie

La deuxième étude auprès des utilisateurs des Outils GC2.0 a été menée en 2014, du 6 octobre au

19 novembre. À l’instar de la première étude, menée plus d’une année auparavant, cette deuxième étude visait à évaluer les besoins des utilisateurs existants des Outils GC2.0, ainsi que ceux des utilisateurs futurs éventuels, afin de mieux comprendre dans quel but les fonctionnaires se servent de ces outils et de cerner les obstacles qui en limitent l’utilisation. L’étude a également permis d’établir un paramètre de référence pour l’analyse, en recueillant les commentaires des utilisateurs concernant les améliorations apportées et en cernant d’autres éléments à améliorer.

La tenue de l’étude a été annoncée sur les Outils GC2.0 proprement dits, au moyen d’un article vedette affichée sur la page principale de GCpédia, du Fil (fonction semblable à Twitter dans GCconnex) et du groupe des Outils GC2.0 dans GCconnex.

Le 10 octobre 2014, un courriel, comprenant un lien à l’étude auprès des utilisateurs, a été envoyé à tous les fonctionnaires inscrits à l’un des Outils GC2.0. Cette communication a été expédiée à environ 70 000 utilisateurs. Le lien à l’étude a également été diffusé au moyen du bouche-à-oreille par l’intermédiaire de Twitter, de courriel, des collectivités fonctionnelles, comme le [Bureau de la collectivité des communications](http://www.gcpedia.gc.ca/wiki/Bureau_de_la_collectivit%C3%A9_des_communications) et la [Communauté des régulateurs fédéraux](http://www.gcpedia.gc.ca/wiki/Communaut%C3%A9_des_r%C3%A9gulateurs_f%C3%A9d%C3%A9raux) et d’intervenants clés, comme le secrétariat d’[Objectif 2020](http://www.gcpedia.gc.ca/wiki/Objectif_2020).

Un total de 7 198 réponses a été reçu, dont plus de 5 000 commentaires.

Étant donné que la participation à l’étude auprès des utilisateurs était volontaire, le biais d’échantillonnage présentait un risque légitime. Afin d’atténuer ce risque, une analyse des utilisateurs a été menée dans le but de valider les résultats de l’étude. Dans le cadre de cette analyse, les données démographiques d’un échantillon aléatoire de 200 utilisateurs inscrits à GCpédia et à GCconnex ont été examinées. Les résultats de cette analyse, ainsi que les données démographiques tirées de l’étude, ont été comparés aux données démographiques de la fonction publique fédérale afin d’établir si l’échantillon était représentatif (figure 1).

**Analyse des utilisateurs de GCconnex 200 utilisateurs**

**Analyse des utilisateurs de GCpédia 200 utilisateurs**

**Répondants à l’étude auprès des utilisateurs**

**7198 répondants**

**Fonction publique fédérale**

**257 000 fonctionnaires**

257 000 fonctionnaires

Figure 1

Les données démographiques de l’analyse des utilisateurs et celles de l’étude ont néanmoins été jugées généralement représentatives de la fonction publique fédérale. Les répondants à l’étude sont également représentatifs des utilisateurs des Outils GC2.0.

Les ensembles de données présentaient certaines divergences. Alors que 42 % des fonctionnaires travaillent dans la région de la capitale nationale (Source : [ORAGIP](http://publiservice.ochro-bdprh.tbs-sct.gc.ca/pimart-oragip/ressources-fra.aspx)), 52 % des répondants de l’étude de 2014 ont déclaré travailler dans la RCN, et l’échantillonnage de l’analyse des utilisateurs de 2014 a montré que 77 % des utilisateurs de GCpédia et 80 % des utilisateurs de GCconnex sont des fonctionnaires de la RCN.

Par ailleurs, les répondants faisant partie du groupe EX étaient aussi surreprésentés dans le cas des Outils GC2.0. Alors que seulement 2 % des fonctionnaires fédéraux font partie du groupe professionnel des EX, l’analyse a révélé que les utilisateurs appartenant à ce groupe comptaient pour 6 % des utilisateurs de GCpédia et pour 11 % des utilisateurs de GCconnex.

Le rapport de 2014 comporte trois sections :

1. Méthodes de travail des fonctionnaires.
2. Connaissance et utilisation des Outils GC2.0.
3. Obstacles à l’utilisation.

# Méthodes de travail des fonctionnaires

Les milieux de travail individuels ont une incidence sur la façon dont les fonctionnaires utilisent les Outils GC2.0.

Les questions 12 à 19 de l’étude auprès des utilisateurs donnent certaines indications sur le type de travail effectué par les fonctionnaires, le temps qu’ils consacrent aux outils, leur mobilité et leur connaissance des médias sociaux.

## Le travail des fonctionnaires

Selon les données recueillies pendant cette étude, les fonctionnaires consacrent beaucoup de temps au « travail intellectuel », comme l’entrée en communication avec des experts, l’organisation de réunions et la collaboration avec d’autres personnes.

Près de la moitié des répondants (40 %) consacrent plus de 30 minutes par jour à la création conjointe de documents, ce qui représente une hausse marquée par rapport à l’étude de 2013 alors que ce pourcentage s’établissait à 29 %. Le nombre de personnes qui consacrent plus de 30 minutes par jour à l’organisation, au partage et à la gestion d’information a également augmenté, passant de 21 % en 2013 à 32 % en 2014.

Le nombre de répondants qui estiment que les Outils collaboratifs GC2.0 peuvent les aider à accomplir ces tâches plus efficacement a diminué par rapport à la première étude (voir le **tableau 1** ci-dessous). Par exemple, seulement 34 % des répondants de 2014 ont indiqué que l’utilisation d’un outil collaboratif les aidait à trouver des experts et à entrer en communication avec eux, contre 42 % en 2013.

Les réponses présentées dans le **tableau 1**, ci-dessous, comparent le temps consacré à diverses activités de travail à l’opinion quant à savoir si un outil collaboratif pourrait faciliter l’exécution de ces activités.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Volet d’activité\*** | **Nombre de répondants qui consacrent au moins 30 minutes par jour à chaque activité.** | **Les outils collaboratifs pourraient-ils faciliter l’exécution de cette tâche :**  |
|  | **2013** | **2014** | **2013** | **2014** |
| Trouver des personnes et entrer en communication avec elles | **12 %** | **10 %** | **42 %** | **34 %** |
| Planifier et diriger une réunion | **11 %** | **13 %** | **29 %** | **23 %** |
| Créer conjointement des documents | **29 %** | **40 %** | **41 %** | **33 %** |
| Organiser, partager et gérer l’information | **21 %** | **32 %** | **57 %** | **50 %** |
| Réutiliser l’information existante | **36 %** | **40 %** | **61 %** | **54 %** |
| Communiquer avec autrui | **44 %** | **47 %** | **44 %** | **35 %** |

Tableau 1

\* Ces activités représentent les « activités intellectuelles » de base.

Le travail en équipe compte pour une large part des activités courantes de bon nombre de fonctionnaires. Plus de la moitié des répondants (61 %) font partie d’un à cinq groupes de travail. Diverses fonctions en ligne des Outils GC2.0 sont mises à la disposition des groupes pour les aider à travailler ensemble.

De plus en plus de fonctionnaires utilisent GCconnex pour rechercher un groupe ou une collectivité en ligne. Par comparaison aux médias sociaux externes, au courriel et aux autres moyens de communication, GCconnex est l’un des Outils GC2.0 les plus utilisés par les fonctionnaires qui souhaitent se joindre à un groupe ou à une collectivité aux intérêts professionnels analogues aux leurs (37 %, soit une hausse de 12 % par rapport à 2013). Il n’en demeure pas moins que les outils en ligne traditionnels, comme le courriel, sont le plus couramment utilisés à cette fin, vraisemblablement en raison de leur polyvalence et parce que les utilisateurs les connaissent bien.

Lorsqu’il s’agit de consommer de l’information, les fonctionnaires consultent davantage GCpédia que d’autres médias sociaux, comme Twitter ou LinkedIn. Par exemple, 21 % des répondants indiquent qu’ils se servent de GCpédia pour trouver du contenu qui les aide à accomplir une tâche plus efficacement, contre 16 % qui utilisent des médias sociaux.

## Mobilité

Les appareils mobiles personnels et professionnels sont en voie de devenir une composante importante de la communication et de la collecte d’information au travail. Comme le montre la **figure 2** ci-dessous, plus de 25 % des répondants indiquent qu’ils utilisent un téléphone intelligent fourni par l’employeur dans l’exercice de leurs fonctions, tandis que 19 % des répondants utilisent une tablette ou un autre appareil mobile fourni par l’employeur.[[3]](#footnote-4)

 Figure 2 : Utilisation des appareils mobiles

Les Outils GC2.0 ne sont pas accessibles au moyen des appareils mobiles *personnels*, puisqu’ils fonctionnent derrière le coupe-feu du gouvernement du Canada. Par conséquent, l’utilisation à l’extérieur du bureau et en dehors des heures de travail est limitée aux personnes qui peuvent accéder aux Outils GC2.0 à l’aide des appareils mobiles fournis par l’employeur.

L’un des utilisateurs a indiqué que « la possibilité d’ouvrir une session à partir de la maison ou au moyen d’une application mobile accroît la fonctionnalité et permet de contribuer aux collectivités en ligne ». Si tous les fonctionnaires disposaient d’un appareil mobile fourni par l’employeur, ils seraient en mesure d’obtenir l’information dont ils ont besoin, peu importe l’endroit où ils se trouvent.

Près du quart des répondants (24 %) utilisent leur téléphone intelligent personnel à des fins professionnelles, presque autant que ceux qui utilisent un téléphone intelligent fourni par l’employeur (26 %). Onze pour cent (11 %) des répondants ont indiqué qu’ils ont déjà utilisé une tablette personnelle à des fins professionnelles. Cette pratique témoigne de la tendance globale à l’utilisation de son propre appareil et de l’estompement graduel de la limite entre l’utilisation personnelle et professionnelle de la technologie.

## Sécurité de l’information

La protection de l’information protégée est de la plus haute importance dans la fonction publique. Les Outils GC2.0 fonctionnent sur le réseau VCP, un serveur pangouvernemental qui est en mesure d’héberger des informations jusqu’au niveau Protégé B.

Comme le montre la **figure 3**, la majorité des fonctionnaires travaillent avec des collègues sur de l’information classifiée Protégé A ou B toutes les semaines (soit 72 % et 66 % respectivement). Toutefois, ces pourcentages diminuent rapidement à mesure que le niveau de sécurité s’accroît : seulement 14 % des répondants travaillent sur de l’information classifiée Protégé C ou plus toutes les semaines.

Figure 3

Certains groupes professionnels manipulent de l’information protégée plus souvent que d’autres. La **figure 4** montre qu’un peu plus de 20 % des répondants du groupe AS (Services administratifs) manipulent des renseignements secrets tous les jours ou toutes les semaines et que près de 15 % manipulent des renseignements classifiés Très secret ou plus. Les groupes EC, EX et FB (Services frontaliers) en particulier sont plus susceptibles de manipuler des renseignements secrets (17 %, 7 % et 4 % respectivement des répondants ont indiqué qu’ils le faisaient tous les jours ou toutes les semaines). En revanche, les membres des groupes CR (Commis aux écritures et aux règlements) et FS (Service extérieur) sont plus susceptibles de manipuler des renseignements très secrets ou plus tous les jours ou toutes les semaines (9 % et 7 % respectivement).

Figure 4 : Fréquence d’utilisation périodique de renseignements protégés

Plus un fonctionnaire manipule des renseignements protégés, moins il aura tendance à utiliser (tous les jours ou toutes les semaines) les Outils GC2.0. Par exemple, seulement 22 % des personnes qui manipulent des renseignements secrets, et 14 % de celles qui manipulent des renseignements très secrets de façon régulière (au moins une fois par semaine) utilisent GCconnex fréquemment, ce qui est très inférieur aux 30 % des fonctionnaires qui manipulent régulièrement des renseignements Protégé A et qui néanmoins se servent souvent de GCconnex. Cela pourrait être attribuable à une culture organisationnelle différente, à la crainte de contrevenir aux consignes de sécurité ou à l’incapacité d’utiliser les Outils GC2.0 dans le cadre des activités courantes.

Ceux qui manipulent des renseignements dont le niveau de sécurité est supérieur à Protégé B ont exprimé des préoccupations quant à la mesure dans laquelle ils peuvent utiliser les Outils GC2.0 efficacement. L’un des répondants a formulé le commentaire suivant :

« … le partage de l’information doit être interprété et appliqué de façon cohérente. Les ministères et les directions générales n’ont pas tous la même compréhension de la notion de la sécurité de l’information et de la façon de l’appliquer… Cela peut mener à un partage excessif de renseignements protégés et à un partage insuffisant de renseignements non protégés. Il faut en venir à une compréhension et une application communes afin de pouvoir tirer profit des gains d’efficience qui découlent de la collaboration. »

Il est nécessaire de sensibiliser et de former les utilisateurs à la sécurité de l’information afin qu’ils sachent quand et comment il convient de partager de l’information et qu’ils soient conscients de la place que GCpédia et GCconnex occupent dans l’écosystème actuel d’outils utilisés au sein de la fonction publique. Cette formation doit également porter sur la culture organisationnelle et viser à hausser le niveau de confort de ceux qui manipulent régulièrement des renseignements protégés.

## Utilisation des outils collaboratifs

Les médias sociaux peuvent servir à la fois à des fins personnelles et à des fins professionnelles. L’étude auprès des utilisateurs avait pour but d’évaluer les connaissances des répondants des diverses plateformes, lesquelles ont été divisées en trois catégories :

1. **Médias sociaux externes : Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.**
2. **Wikis et blogues : GCpédia, Wikipédia, GCconnex, WordPress, etc.**
3. **Autres outils collaboratifs : Google Docs, SharePoint, Evernote, etc.**

Le **tableau 2** montre que les médias sociaux externes sont les plus susceptibles d’être utilisés à des fins personnelles seulement (58 %). Toutefois, 21 % des répondants ont indiqué qu’ils les ont utilisés à la fois à des fins personnelles et à des fins professionnelles en 2014, soit à peu près le même pourcentage qu’en 2013 (2 %).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Médias sociaux externes** | **Wikis et blogues** | **Autres outils collaboratifs** |
|  | **2013** | **2014** | **2013** | **2014** | **2013** | **2014** |
| Fins professionnelles | 2 % | 2 % | 11 % | 9 % | 15 % | 14 % |
| Fins personnelles | 56 % | 58 % | 21 % | 18 % | 23 % | 24 % |
| Fins personnelles et professionnelles | 22 % | 21 % | 12 % | 9 % | 15 % | 15 % |
| Je ne m’en sers pas du tout | 20 % | 19 % | 56 % | 64 % | 47 % | 47 % |

Table 2

Vingt-neuf pour cent (29 %) des répondants ont indiqué qu’ils utilisaient d’autres outils collaboratifs au travail, soit uniquement à des fins professionnelles (14 %), soit à la fois à des fins personnelles et professionnelles (15 %). Ces autres outils collaboratifs ont été utilisés plus souvent à des fins professionnelles que les médias sociaux (23 %) ou les wikis et les blogues (18 %). Cela pourrait s’expliquer par la mesure dans laquelle SharePoint et les wikis sont utilisés au sein du ministère. Un répondant a d’ailleurs indiqué que ces outils étaient « largement utilisés pour le partage des dossiers et la collaboration ».

Les outils collaboratifs peuvent accroître la productivité au travail en facilitant le réseautage, le partage des connaissances et la communication.[[4]](#footnote-5) En 2014, un plus grand nombre de répondants ont affirmé qu’ils avaient trouvé de l’information dans GCconnex qui leur a fait sauver du temps qu’en 2013 (23 % par rapport à 14 %). GCconnex a également permis à un nombre croissant d’utilisateurs d’être plus innovateurs et agiles (**Tableau 3**).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **GCpédia** | **GCconnex** | **GCforums** |
|  | **2013** | **2014** | **2013** | **2014** | **2013** | **2014** |
| Les Outils GC2.0 m’aident à trouver de l’information qui me fait sauver du temps | 41 % | 35 % | 14 % | 23 % | 23 % | 15 % |
| Les Outils GC2.0 m’aident à être plus innovateur | 24 % | 20 % | 13 % | 20 % | 14 % | 9 % |
| Les Outils GC2.0 m’aident à être plus agile | 18 % | 15 % | 9 % | 13 % | 11 % | 7 % |

Tableau 3

D’autres ne sont pas certains de bien comprendre comment utiliser les médias sociaux externes (comme Twitter) au travail. L’un des répondants s’est dit préoccupé par le fait que « les politiques en matière de sécurité et l’utilisation des médias sociaux à des fins personnelles et professionnelles semblent être incompatibles », ajoutant que « personnellement, je ne suis pas disposé à mélanger les deux ».

Il faut offrir de la formation sur les politiques du gouvernement, notamment la [Politique sur l'utilisation acceptable des dispositifs et des réseaux](http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=27122), afin que les fonctionnaires puissent se sentir à l’aise d’utiliser les médias sociaux au travail. Des cours comme [Les médias sociaux au gouvernement du Canada](http://www.csps-efpc.gc.ca/forlearners/coursesandprograms/CourseDetail-fra.aspx?courseno=B334), qui est offert par l’École de la fonction publique du Canada, sont de bonnes sources d’information qui permettent d’acquérir les connaissances et l’expérience pratique requises.

# Connaissance et utilisation des Outils GC2.0

Les résultats de l’étude de 2014 auprès des utilisateurs révèlent que le niveau de connaissance et d’utilisation des Outils GC2.0 a beaucoup évolué au cours de la dernière année. Le niveau de connaissance et d’utilisation de GCconnex s’est notamment accru en raison du rôle de cet outil dans les consultations pangouvernementales sur *Objectif 2020*. La section qui suit porte sur l’utilisation des outils, les utilisateurs et les avantages perçus.

## Utilisation des Outils GC2.0

Comme le montre la **figure 5**, le niveau de connaissance de GCconnex s’est accru de 18 % en 2013. En revanche, le niveau de connaissance de GCpédia et GCforums a légèrement diminué. Cette diminution pourrait s’expliquer par le fait que les nouveaux utilisateurs qui se sont inscrits à GCconnex par suite du lancement d’*Objectif 2020* ne connaissent pas les autres Outils GC2.0. Il est également possible que le niveau de connaissance de GCforums ait diminué en raison de la décision, prise à la fin de 2013, d’éliminer cette plateforme.

Figure 5 : Connaissance des outils GC2.0

La **figure 6** montre que le nombre de personnes qui ont utilisé GCconnex au cours des douze derniers mois (17 %) a également augmenté par rapport à 2013, tandis que l’utilisation de GCpédia et de GCforums a diminué respectivement de 10 % et de 18 %.

GCpédia a suivi les mêmes tendances que les autres plateformes de médias sociaux, où un faible pourcentage d’utilisateurs y publie l’essentiel du contenu alors que la majorité ne fait qu’observer ou parcourir le contenu.[[5]](#footnote-6)

Le déclin du niveau d’utilisation de GCforums est sans doute attribuable à la décision d’éliminer cette plateforme et de miser davantage sur GCconnex pour la communication et la collaboration.



Figure 6 : Volume des utilisateurs des Outils GC2.0 en 2013-2014

Les répondants qui se servent souvent de GCpédia et de GCconnex sont plus susceptibles d’utiliser les wikis et les blogues à des fins personnelles et professionnelles.

Environ 25 % des personnes se servant de GCpédia tous les jours et 24 % de celles s’en servant toutes les semaines utilisent aussi les wikis et les blogues à des fins personnelles et professionnelles. Celles qui utilisent GCpédia à l’occasion (moins d’une fois par mois) sont plus susceptibles d’utiliser les wikis et les blogues à des fins personnelles seulement. Des tendances similaires ont été constatées dans l’utilisation de GCconnex, comme le montre la **figure 7**.

******Figure 7 :** **Utilisation de GCpédia** **et de GCconnex et utilisation des wikis et des blogues**

Tous les jours

Une fois par mois

Moins qu’une fois par mois

Pas du tout

Toutes les semaines

s les jours

Quelques fois par mois

La figure 8 montre que les membres de chaque groupe professionnel étaient assez bien représentés dans l’étude auprès des utilisateurs. Comme ce fut le cas lors de l’étude de 2013, certains groupes, comme les groupes AS, CS et EC, étaient surreprésentés dans l’échantillon de l’étude par rapport à leur représentation au sein de la population de la fonction publique.

 Figure 8 : Répondants par groupe professionnel

Comme il fallait s’y attendre, les répondants de la classification IS (Services d’information) comptent parmi les principaux utilisateurs de GCpédia et de GCconnex. Toutefois, ils n’en sont plus les utilisateurs les plus fréquents, comme ce fut le cas en 2013. En effet, les membres des groupes AS, CS et EC se servent de GCpédia plus souvent qu’eux. En ce qui a trait à GCconnex, ce sont les membres des groupes AS, PM, EC et CS qui s’en servent le plus fréquemment. Voir la **figure 9**.

Figure 9 : Utilisateurs quotidiens et hebdomadaires des Outils GC2.0

Il est intéressant de noter que les EX comptent parmi les personnes les plus susceptibles d’avoir utilisé un ou plusieurs des Outils GC2.0 au cours de la dernière année (3 % se sont servis de GCpédia et de GCconnex et 4 %, de GCforums), même s’ils ne représentent que 2 % des répondants. Toutefois, ils n’ont pas été les utilisateurs les plus fréquents des Outils GC2.0. Par exemple, seulement

7 % des EX ont indiqué qu’ils se servaient de GCconnex tous les jours ou toutes les semaines, ce qui représente une baisse de 8 % par rapport à 2013.

La **figure 10** montre que les Outils GC2.0, notamment GCpédia et GCforums, sont davantage utilisés dans la région de la capitale nationale (RCN). Parmi les répondants qui ont indiqué avoir utilisé GCpédia, GCconnex ou GCforums au cours de la dernière année, environ 66 %, 50 % et 63 %, respectivement, provenaient de la RCN.

En comparaison, le plus haut pourcentage des répondants régionaux ayant utilisé les Outils GC2.0 au cours de la dernière année se trouve en Ontario : 8 % d’entre eux se sont servis de GCpédia, 14 % de GCconnex, et 10 % de GCforums.

Extérieur

du Canada

Région de la capitale nationale (RCN)

Figure 10 : Répartition géographique des utilisateurs d’Outils GC2.0 (total de 100 p. 100 des utilisateurs, ventilés par région)

Certaines régions sont plus actives que d’autres lorsqu’il s’agit d’utiliser les Outils GC2.0, notamment GCconnex.

Par exemple, 38 % des répondants de l’Île-du-Prince-Édouard se servent de GCconnex tous les jours ou toutes les semaines, ce qui représente une hausse marquée par rapport au pourcentage de 16 % obtenu en 2013 (**figure 11**), dépassant même le pourcentage d’utilisation dans la RCN (19 %) et en Ontario (18 %).

Figure 11 : Outils GC2.0 – Utilisation quotidienne et hebdomadaire par région

Les nouveaux fonctionnaires (comptant moins de trois années de service) sont beaucoup plus susceptibles d’utiliser GCpédia et GCconnex tous les jours ou toutes les semaines (16 % pour GCpédia et 22 % pour GCconnex), tandis que les répondants à mi-carrière (comptant entre trois et vingt années de service) sont les moins susceptibles de se servir de ces outils. Les fonctionnaires qui comptent plus de onze années de service étaient plus susceptibles que tout autre groupe d’utiliser de GCforums tous les jours ou toutes les semaines (5 %).

Moins de 3 ans

3 à 10 ans

Plus de 20 ans

11 à 20 ans

Figure 12 : Outils GC2.0 – Utilisation quotidienne et hebdomadaire par années de service

Les jeunes fonctionnaires sont également plus susceptibles de se servir des Outils GC2.0. Les personnes âgées entre 24 ans (et moins) et 34 ans en sont les utilisateurs quotidiens et hebdomadaires les plus courants, surtout en ce qui a trait à GCconnex (24 %, 21 % et 16 %). Toutefois, les personnes âgées de

60 ans et plus sont plus susceptibles d’utiliser GCconnex tous les jours ou toutes les semaines que les personnes dans la cinquantaine.

La fréquence d’utilisation de GCconnex s’est accrue de manière globale depuis 2013, même parmi les utilisateurs plus âgés. En 2013, seulement 5 % des répondants âgés de plus de 60 ans utilisaient GCconnex tous les jours ou toutes les semaines. En 2014, ce pourcentage est passé à 14 %.

Les utilisateurs dans le groupe des 50 à 59 ans étaient un peu plus susceptibles d’utiliser GCforums (maintenant disparu) tous les jours ou toutes les semaines (11 %).

60 ans et plus

55 à 59 ans

50 à 54 ans

45 à 49 ans

40 à 44 ans

Figure 13 – Utilisateurs hebdomadaires et quotidiens par groupe d’âge

## Avantages de l’utilisation

Les outils collaboratifs sont conçus pour aider à accroître la productivité et l’efficience.

La **figure 14** montre que la majorité des répondants sont d’avis que certaines activités, telles que la recherche et la réutilisation d’information (54 %) ou l’organisation et la gestion d’information (50 %), pouvaient bénéficier de l’utilisation d’outils collaboratifs.

À trouver et à réutiliser l’information

À organiser, à partager et à gérer l’information

À donner une rétroaction sur un document

À créer conjointement un document

À planifier et à diriger une réunion

À trouver des personnes et à entrer en communication avec elles

Aucune de ces réponses

 Figure 14 : Outils collaboratifs et méthodes de travail

Les répondants qui comptent plus de 20 années de service au sein de la fonction publique sont moins susceptibles de constater la valeur ajoutée des outils collaboratifs lorsqu’il s’agit d’accomplir certaines tâches, telles que la création conjointe de documents, la recherche et le partage d’information et la planification de réunions (**figure 15**).

En revanche, le nombre d’années de service de l’utilisateur n’a pas beaucoup d’incidence lorsqu’on lui demande s’il estime que les outils collaboratifs, comme les Outils GC2.0, peuvent l’aider à accomplir ces tâches.

Figure 15 : Outils collaboratifs et tâches professionnelles

Bon nombre de fonctionnaires se servent de GCpédia et de GCconnex pour accroître leurs occasions de communication, et ce, avec beaucoup de succès. L’un des répondants a indiqué qu’il « aimait bien publier des informations par l’entremise de GCpédia afin de transmettre des informations utiles aux ministères. On obtient des approbations plus rapidement que lorsqu’on envoie un courriel de masse ou qu’on affiche le message en ligne ».

Toutefois, certains répondants estiment que les Outils GC2.0 doivent faire l’objet d’autres améliorations afin d’être vraiment utiles. Un autre répondant a indiqué que les Outils GC2.0 « sont faciles à utiliser si l’on s’en sert souvent. Les difficultés se présentent lorsqu’on les utilise sporadiquement ou dans le cadre d’un projet ponctuel ».

Bien que la majorité des réponses indique que les Outils GC2.0 ont une incidence positive sur le milieu de travail, il faut continuer d’améliorer les plateformes et leurs fonctionnalités et accroître le niveau de connaissance des utilisateurs sur la façon dont ces outils peuvent intervenir dans leurs activités courantes et pourquoi.

# Obstacles à l’utilisation

Afin de garantir le succès continu des Outils GC2.0, il est important de cerner les obstacles qui empêchent les fonctionnaires de s’en servir. En prenant connaissance des facteurs dissuasifs, il sera possible de trouver des moyens pour les atténuer.

Comme le montre la **figure 16**, les trois principaux obstacles à l’utilisation des Outils GC2.0 sont les suivants :

1. « Je ne sais pas pourquoi je m’en servirais »
2. « Les gens avec qui je collabore ne s’en servent pas »

1. « Je ne sais pas comment m’en servir »

Je ne sais pas comment m’en servir

Les gens avec qui je collabore ne s’en servent pas

Je n’ai pas le temps d’apprendre à utiliser un nouvel outil

Je ne me souviens plus de mon nom d’utilisateur et de mon mot de passe

Le type de travail que je fais ne demande aucune collaboration

J’ai essayé, mais c’était trop compliqué

Le type de travail que je fais est secret/confidentiel

Je ne me sens pas à l’aise de travailler de façon << publique >>

Je n’ai pas accès aux outils

Mon superviseur désapprouve

Autre

 Figure 16 : Obstacles à l’utilisation des Outils GC2.0

\*Les répondants pouvaient choisir plusieurs réponses.

Les réponses à cette question sont semblables à celles obtenues en 2013. Alors que 45 % des répondants ne savent pas du tout comment utiliser les Outils GC2.0, seulement 14 % d’entre eux ont indiqué qu’ils avaient essayé de s’en servir, mais avaient trouvé cela trop compliqué. Cela nous indique qu’il faut continuer d’améliorer les fonctionnalités et poursuivre les efforts de sensibilisation, accroître les connaissances, offrir de la formation sur l’utilisation de ces outils et en expliquer clairement les avantages.

Dans l’ensemble, GCpédia et GCconnex sont perçus comme étant faciles à utiliser, comme le montre le **tableau 3**. Le pourcentage de répondants qui estiment que GCconnex est facile à utiliser a augmenté de 11 % et s’établit désormais à 40 %. Bon nombre de répondants ont toujours des doutes quant à la facilité d’utilisation (40 % d’entre eux ne savent pas pour GCpédia et 37 %, pour GCconnex). Le taux élevé de réponses incertaines (« ne sais pas ») pourrait s’expliquer par le grand nombre de nouveaux utilisateurs qui se servent des Outils GC2.0 pour la première fois.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Les Outils GC2.0 sont-ils faciles à utiliser?** | **Oui** | **Non** | **Ne sais pas** |
|  | **2013** | **2014** | **2013** | **2014** | **2013** | **2014** |
| **GCpédia** | 51 % | 43 % | 18 % | 17 % | 31 % | 40 % |
| **GCconnex** | 28 % | 40 % | 16 % | 23 % | 57 % | 37 % |
| **GCforums** | 39 % | 24 % | 14 % | 12 % | 47 % | 63 % |

Tableau 4 : Facilité d’utilisation des Outils GC2.0

Il y une forte corrélation entre le groupe d’âge des utilisateurs et les raisons pour lesquelles ils n’utilisent pas les outils. Les fonctionnaires âgés entre 50 et 54 ans ont fait part d’un plus grand nombre d’obstacles que les utilisateurs moins âgés. Comme le montre la **figure 17**, 21 % des utilisateurs âgés entre 50 et 54 ans ont indiqué qu’ils ne savent pas comment se servir des outils GC20, contre moins de 1 % de ceux âgés de moins de 24 ans et 4 % de ceux âgés entre 25 et 29 ans. La même tendance se dessine dans les réponses « je ne sais pas pourquoi je m’en servirais » et « les gens avec qui je collabore ne s’en servent pas ».

La corrélation entre l’âge et les obstacles à l’utilisation des Outils GC2.0 pourrait s’expliquer par le fait que les générations plus jeunes ont grandi avec les médias sociaux et qu’elles ont plus d’expérience et les acceptent plus facilement.

Cette corrélation pourrait également témoigner d’obstacles perçus, plutôt que réels. Par exemple, il est possible que certains répondants ayant indiqué qu’ils ne savent pas se servir des Outils GC2.0 n’aient jamais ouvert de session ni tenté d’utiliser les outils.



Figure 17 : Âge des utilisateurs et obstacles à l’utilisation des outils GC2.0

La **figure 18** montre des tendances similaires liées à l’âge et aux obstacles à l’utilisation.



Figure 18

Les fonctionnaires qui comptent moins de trois années de service ont également trouvé que les Outils GC2.0 étaient faciles à utiliser, tandis que ceux qui comptent entre onze et vingt années de service ont indiqué avoir le plus de difficultés, comme le montre la **figure 19**. Il est intéressant de noter que les fonctionnaires qui comptent entre trois et vingt années de service représentent à la fois les utilisateurs quotidiens et hebdomadaires les plus courants et ceux qui ont indiqué le plus grand nombre d’obstacles à l’utilisation.

Figure 19

Le fait de ne pas être à l’aise de travailler sur une plateforme ouverte à l’ensemble de la fonction publique constitue un thème récurrent, présent dans de nombreux commentaires : « … nous ne souhaitons pas tous que notre nom soit associé pour toujours à un billet publié en ligne… ». Cela peut être une indication de l’important changement de culture qui se produit actuellement au sein du gouvernement et de l’abandon graduel des processus bureaucratiques traditionnels. L’un des répondants s’est exprimé ainsi :

« Les gens craignent que le patron se fâche s’ils publient ou commentent un texte dans GCconnex ou s’ils modifient des articles dans GCpédia. Le fait de publier du contenu sans avoir passé par le processus d’approbation va à l’encontre de tout ce qu’on nous martèle depuis des années, et les gens hésitent vraiment à le faire. Ils ne savent pas ce qu’il est permis de publier, et bon nombre d’entre eux hésitent toujours à partager même les renseignements les plus anodins. Ils craignent en outre de bousiller quelque chose ou de supprimer quelque chose par erreur lorsqu’ils ne sont pas habitués à se servir des Outils GC2.0. »

L’équipe des Outils GC2.0 continuera d’améliorer le rendement du système et l’expérience utilisateur, rendant ces outils plus faciles à utiliser et plus intuitifs, mais la culture d’aversion au risque qui est présente dans la fonction publique pourrait demeurer l’obstacle le plus important à l’utilisation des outils.

Enfin, le rendement du moteur de recherche et les renseignements désuets comptent parmi les préoccupations signalées à plusieurs reprises dans les commentaires de l’étude auprès des utilisateurs. Un répondant a indiqué que « la fonction de recherche est si lente et si peu précise que l’utilisateur consulte d’abord les sources ministérielles internes et ne se tourne vers GCpédia qu’en second recours ». Un autre répondant a écrit que « l’absence de jardiniers wiki dans GCpédia fait que le contenu est désorganisé et parfois désuet ». Voilà qui met le doigt sur le travail à faire en ce qui a trait à la recherche et à la gestion de l’information figurant dans les Outils GC2.0.

# Résumé des constatations

Le présent rapport porte sur les méthodes de travail des fonctionnaires, leur connaissance des Outils GC2.0 et l’utilisation qu’ils font de ceux-ci, et les obstacles auxquels ils font face lorsqu’ils tentent de s’en servir. L’analyse des données quantitatives et qualitatives a révélé que si les Outils GC2.0 aident les fonctionnaires à travailler plus efficacement, ces outils, et leur rendement, doivent encore être grandement améliorés.

## Recommandations

À mesure que nous modernisons la fonction publique, GCpédia et GCconnex peuvent aider les fonctionnaires à devenir plus agiles et plus efficients dans leur collaboration à l’échelle de la fonction publique et permettre de réduire le cloisonnement de l’information organisationnelle. Cependant, l’utilisation accrue donne lieu à une hausse du nombre de personnes qui éprouvent des difficultés à utiliser les Outils GC2.0.

Depuis la tenue des études, l’équipe des Outils GC2.0 du SCT, en collaboration avec des utilisateurs et des intervenants clés, a déployé les initiatives suivantes pour continuer d’améliorer l’expérience des utilisateurs.

### Sensibilisation et mobilisation

Même après sept ans d’existence, beaucoup de fonctionnaires ne connaissent toujours pas les Outils GC2.0, et ceux qui les connaissent ne comprennent souvent pas bien comment les utiliser dans le cadre de leurs activités courantes.

1. **Continuer d’élargir le réseau des ambassadeurs**Le [Réseau des ambassadeurs des outils GC2.0](http://www.gcpedia.gc.ca/wiki/Ambassadors_Network_for_the_GC2.0_Tools_/_R%C3%A9seau_des_ambassadeurs_des_outils_GC2.0) a pour objectif de faire connaître GCpédia et GCconnex et d’en encourager l’utilisation. Les ambassadeurs font la promotion des Outils GC2.0 au sein de leurs propres réseaux, ministères et régions au moyen de présentations et de séances de sensibilisation.

En décembre 2014, le réseau des ambassadeurs comptait 172 membres de toutes les régions du Canada. Au courant de l’année 2014, ils ont donné 61 présentations devant près d’un millier de participants. Ils continueront de donner des présentations et de promouvoir les Outils GC2.0, en particulier dans leur région d’attache.

1. **Produire des documents (notamment des guides) pour expliquer comment et pourquoi utiliser les Outils GC2.0 pour accomplir certaines tâches, et présenter des cas d’utilisation**
Bon nombre de répondants ont indiqué qu’ils ne savaient pas pourquoi ils se serviraient des Outils GC2.0. Cette série de guides ne se limitera pas à décrire comment exécuter certaines fonctions (comme la création d’un groupe), mais expliquera pourquoi il serait utile de le faire. Les guides mettront en évidence la valeur que les Outils collaboratifs GC2.0 peuvent ajouter au travail de quiconque.

### Améliorations techniques aux Outils GC2.0

L’utilisation intuitive, le rendement du système et la facilité d’utilisation comptent parmi des préoccupations de certains utilisateurs. L’équipe technique des Outils GC2.0 s’est engagée à apporter des améliorations qui permettront de bonifier l’expérience utilisateur.

1. **Continuer à améliorer le rendement et à optimiser les serveurs**

L’équipe technique des Outils GC2.0 poursuivra son travail de maintien et d’amélioration de GCpédia et de GCconnex, au moyen de la technologie de suivi du rendement.

1. **Procédure d’accès simplifiée (activité complétée en date de mai 2015)**
Pendant la période avant et pendant les deux études auprès des utilisateurs, GCpédia et GCconnex nécessitaient des codes d’accès différents. Une procédure d’accès simplifiée permettant aux utilisateurs de se connecter simultanément aux deux outils a été mise en œuvre en mai 2015.
2. **Mettre en œuvre des améliorations à l’accessibilité et aux fonctionnalités (achevées au 31 mars 2015)**

Des tests de fonctionnalité et d’accessibilité menés au centre d’expertise de Statistique Canada au printemps de 2014 ont permis de cerner certains aspects à améliorer, et les recommandations formulées par la suite ont été entièrement mises en œuvre. Ainsi, les fonctionnaires auront tous la même possibilité d’avoir accès aux Outils GC2.0 et s’en servir.

**Installer un moteur de recherche Google Search Appliance doté d’une capacité de recherche fédérée (mise en œuvre prévue d’ici la fin du mois de mars 2016)** Google Search Appliance n’est pas seulement un moteur de recherche plus puissant et plus précis. Il a la capacité d’effectuer des recherches dans GCpédia et GCconnex simultanément et d’afficher les résultats collectivement. Il sera ainsi plus facile pour les utilisateurs de trouver des informations précises et pertinentes.

1. **Créer des partenariats et mobiliser la collectivité des sources ouvertes**L’équipe des Outils GC2.0 a établi des relations avec des partenaires à l’étranger, notamment dans les Pays-Bas et le Département d’État américain, qui travaillent à la mise sur pied d’initiatives de collaboration analogues aux Outils GC2.0.

De plus, le code de GCconnex et de GCpédia étant accessible par l’entremise de GitHub, la collectivité internationale des logiciels ouverts pourra mettre en commun son expertise de l’utilisation de Elgg et de MediaWiki de manière à permettre de futures améliorations.

Ces changements rendront les Outils GC2.0 plus forts et plus conviviaux. Grâce à l’amélioration continue des plateformes et à la réduction des obstacles à l’utilisation, les utilisateurs pourront se servir des Outils GC2.0 avec plus de facilité et pourront constater leur valeur inhérente.

# Annexes

## Annexe A : Données démographiques

*Nota*: Les organisations qui n’apparaissent pas dans la liste n’avaient une représentation statistique significative dans les études auprès des utilisateurs et les analyses des utilisateurs.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ministère** | **Pour-centage de la popula-tion de la fonction publique** | **Étude auprès des utilisa-teurs 2013** | **Étude auprès des utilisa-teurs 2014** | **Analyse des utilisa-teurs de GCpédia 2013** | **Analyse des utilisa-teurs de GCpédia 2014** | **Analyse des utilisateurs de GCconnex 2013** | **Analyse des utilisateurs de GCconnex 2014** |
| Affaires autochtones et Développement du Nord Canada | 2 % | 4 % | 3 % | 8 % | 6 % | 3 % | 6 % |
| Agriculture et Agroalimentaire Canada | 2 % | 2 % | 1 % | 2 % | 2 % | 3 % | 1 % |
| Agence de promotion économique du Canada atlantique | 0 % | 1 % | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % | 1 % |
| Agence des services frontaliers du Canada | 5 % | 4 % | 3 % | 1 % | 2 % | 5 % | 3 % |
| École de la fonction publique du Canada | 0 % | 1 % | 1 % | 2 % | 1 % | 4 % | 1 % |
| Commission canadienne du lait | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Agence canadienne d’évaluation environnementale | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Commission canadienne des grains | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % | 0 % |
| Patrimoine canadien | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 2 % | 0 % |
| Commission canadienne des droits de la personne | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % | 0 % |
| Agence canadienne de développement international | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % | 2 % | 0 % |
| Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Agence spatiale canadienne | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 1 % |
| Office des transports du Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % |
| Citoyenneté et Immigration Canada | 2 % | 2 % | 4 % | 2 % | 3 % | 1 % | 4 % |
| Commission des plaintes du public contre la Gendarmerie royale du Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % |
| Service correctionnel du Canada | 7 % | 3 % | 5 % | 2 % | 2 % | 2 % | 3 % |
| Service administratif des tribunaux judiciaires | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| Justice Canada | 2 % | 2 % | 2 % | 3 % | 1 % | 2 % | 3 % |
| Développement économique Canada pour les régions du Québec | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Élections Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| Emploi et Développement social Canada | 8 % | 8 % | 6 % | 3 % | 6 % | 2 % | 4 % |
| Environnement Canada | 3 % | 4 % | 3 % | 3 % | 5 % | 4 % | 3 % |
| Conseil des produits agricoles du Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l’Ontario | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| Pêches et Océans Canada | 4 % | 2 % | 2 % | 2 % | 3 % | 2 % | 4 % |
| Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada | 2 % | 2 % | 2 % | 4 % | 7 % | 4 % | 1 % |
| Santé Canada | 4 % | 4 % | 4 % | 4 % | 5 % | 9 % | 6 % |
| Industrie Canada | 2 % | 2 % | 1 % | 2 % | 4 % | 1 % | 1 % |
| Infrastructure Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % |
| Bibliothèque et Archives Canada | 0 % | 1 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % |
| Défense nationale | 9 % | 6 % | 8 % | 1 % | 5 % | 3 % | 6 % |
| Ressources naturelles Canada | 2 % | 2 % | 1 % | 2 % | 3 % | 1 % | 3 % |
| Commissariat à la magistrature fédérale Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % |
| Bureau du commissaire du Centre de la sécurité des communications | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| Commissariats à l’information et à la protection de la vie privée du Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| Commission des libérations conditionnelles du Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| Passeport Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| Conseil d’examen du prix des médicaments brevetés | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % |
| Bureau du Conseil privé | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % |
| Agence de la santé publique du Canada | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 2 % | 2 % | 3 % |
| Service des poursuites pénales du Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| Sécurité publique Canada | 0 % | 1 % | 1 % | 1 % | 0 % | 2 % | 1 % |
| Tribunal de la protection des fonctionnaires divulgateurs Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| Commission de la fonction publique | 0 % | 1 % | 1 % | 2 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| Travaux publics et Services gouvernementaux Canada | 5 % | 10 % | 10 % | 10 % | 12 % | 12 % | 10 % |
| Registraire de la Cour suprême du Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| Gendarmerie royale du Canada (personnel civil) | 2 % | 3 % | 2 % | 0 % | 2 % | 2 % | 2 % |
| Services partagés Canada | 2 % | 0 % | 4 % | 10 % | 6 % | 1 % | 3 % |
| Statistique Canada | 2 % | 0 % | 0 % | 2 % | 1 % | 1 % | 1 % |
| Condition féminine Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| Transports Canada | 2 % | 2 % | 1 % | 3 % | 3 % | 3 % | 3 % |
| Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada | 1 % | 3 % | 2 % | 3 % | 5 % | 1 % | 2 % |
| Anciens Combattants Canada | 1 % | 2 % | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 0 % |
| Diversification de l’économie de l’Ouest Canada | 0 % | 1 % | 0 % | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Organisme ou société d’État** | **Pour-centage de la popula-tion de la fonction publique** | **Étude auprès des utilisa-teurs 2013** | **Étude auprès des utilisa-teurs 2014** | **Analyse des utilisa-teurs de GCpédia 2013** | **Analyse des utilisa-teurs de GCpédia 2014** | **Analyse des utilisateurs de GCconnex 2013** | **Analyse des utilisateurs de GCconnex 2014** |
| Agence du revenu du Canada | 16 % | 16 % | 19 % | 1 % | 6 % | 16 % | 20 % |
| Agence canadienne d’inspection des aliments | 2 % | 3 % | 3 % | 2 % | 2 % | 3 % | 3 % |
| Commission canadienne de sûreté nucléaire | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| Centre de la sécurité des télécommunica-tions | 1 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Agence de la consommation en matière financière du Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| Centre d’analyse des opérations et déclarations financières du Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| Office national de l’énergie | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| Conseil national de recherches Canada | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % |
| Bureau du vérificateur général du Canada | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % | 0 % | 1 % |
| Parcs Canada | 1 % | 1 % | 1 % | 0 % | 1 % | 2 % | 1 % |
| Conseil de recherches en sciences humaines | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| Opérations des enquêtes statistiques | 1 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Région** | **Pourcen-tage de la population de la fonction publique 2013** | **Pourcen-tage de la population de la fonction publique 2014** | **Étude auprès des utilisa-teurs 2013** | **Étude auprès des utilisa-teurs 2014** | **Analyse des utilisateurs de GCpédia 2013** | **Analyse des utilisateurs de GCpédia 2014** | **Analyse des utilisateurs de GCconnex 2013** | **Analyse des utilisateurs de GCconnex 2014** |
| **RCN** | 41 % | 42 % | 54 % | 52 % | 70 % | 77 % | 82 % | 80 % |
| **ON** | 15 % | 15 % | 12 % | 13 % | 6 % | 8 % | 1 % | 10 % |
| **SK** | 12 % | 12 % | 7 % | 7 % | 8 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| **NT** | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| **NU** | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| **YT** | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| **BC** | 9 % | 9 % | 7 % | 7 % | 4 % | 5 % | 3 % | 5 % |
| **AB** | 6 % | 6 % | 4 % | 5 % | 4 % | 0 % | 5 % | 0 % |
| **YT** | 2 % | 2 % | 2 % | 2 % | 1 % | 2 % | 1 % | 0 % |
| **MB** | 4 % | 4 % | 3 % | 3 % | 2 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| **NB** | 3 % | 3 % | 2 % | 3 % | 0 % | 5 % | 3 % | 1 % |
| **NS** | 4 % | 4 % | 3 % | 3 % | 3 % | 2 % | 3 % | 3 % |
| **QC** | 1 % | 1 % | 3 % | 3 % | 1 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| **NL** | 2 % | 2 % | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % | 0 % | 1 % |
| **Exté-rieur du Canada** | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % | 2 % | 0 % | 0 % | 0 % |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Groupe professionnel** | **Pourcentage de la population de la fonction publique 2013** | **Pourcen-tage de la population de la fonction publique 2014** | **Étude auprès des utilisa-teurs 2013** | **Étude auprès des utilisateurs 2014** |
| AS | 12 % | 12 % | 16 % | 16 % |
| AU | 2 % | 0 % | 2 % | 2 % |
| BI | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % |
| CO | 1 % | 1 % | 2 % | 1 % |
| CR | 10 % | 9 % | 4 % | 4 % |
| CS | 7 % | 7 % | 11 % | 10 % |
| CX | 3 % | 3 % | 0 % | 1 % |
| EC | 5 % | 5 % | 8 % | 7 % |
| EG | 4 % | 4 % | 2 % | 2 % |
| EN | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % |
| EX | 2 % | 2 % | 3 % | 2 % |
| FB | 4 % | 4 % | 2 % | 1 % |
| FI | 2 % | 2 % | 3 % | 2 % |
| FS | 1 % | 1 % | 1 % | 1 % |
| GL | 2 % | 2 % | 0 % | 0 % |
| GS | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| GT | 1 % | 1 % | 1 % | 0 % |
| HR | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| IS | 1 % | 1 % | 4 % | 3 % |
| LA | 1 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| LS | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| MG | 2 % | 2 % | 3 % | 3 % |
| NU | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| OM | 0 % | 0 % | 0 % | 0 % |
| PC | 1 % | 1 % | 2 % | 1 % |
| GCpédia | 2 % | 2 % | 6 % | 5 % |
| PG | 1 % | 1 % | 2 % | 2 % |
| RE | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| RO | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| SE | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| SG | 1 % | 1 % | 0 % | 1 % |
| SP | 10 % | 10 % | 7 % | 10 % |
| TI | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| TR | 0 % | 0 % | 1 % | 0 % |
| UNI | 1 % | 1 % | 0 % | 0 % |
| WP | 1 % | 1 % | 0 % | 1 % |
| Étudiant | N/A | N/A | 0 % | 1 % |
| Consultant/ Entrepreneur | N/A | N/A | 0 % | 1 % |
| Autres | N/A | N/A | 2 % | 3 % |

###

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Groupe d’âge** | **Pourcentage de la population de la fonction publique 2013** | **Pourcentage de la population de la fonction publique 2014** | **Étude auprès des utilisa-teurs 2013** | **Étude auprès des utilisa-teurs 2014** |
| **< 24**  | 3 % | 3 % | 1 % | 2 % |
| **25-29** | 7 % | 7 % | 7 % | 5 % |
| **30-34** | 11 % | 11 % | 12 % | 10 % |
| **35-39** | 13 % | 14 % | 15 % | 15 % |
| **40-44** | 14 % | 14 % | 16 % | 16 % |
| **45-49** | 16 % | 15 % | 16 % | 16 % |
| **50-54** | 18 % | 18 % | 18 % | 19 % |
| **55-59** | 12 % | 12 % | 10 % | 12 % |
| **60+** | 6 % | 6 % | 5 % | 5 % |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sexe** | **Pourcentage de la population de la fonction publique** | **Étude auprès des utilisateurs 2013** | **Étude auprès des utilisateurs 2014** |
| **Hommes** | 46 % | 40 % | 39 % |
| **Femmes** | 54 % | 60 % | 61 % |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Langue officielle** | **Pourcen-tage de la population de la fonction publique 2013** | **Pourcen-tage de la population de la fonction publique 2014** | **Étude auprès des utilisa-teurs 2013** | **Étude auprès des utilisa-teurs 2014** | **Analyse des utilisa-teurs de GCpédia 2013** | **Analyse des utilisa-teurs de GCpédia 2014** | **Analyse des utilisateurs de****GCconnex 2013** | **Analyse des utilisateurs de GCconnex 2014** |
| **Anglais** | 70 % | 70 % | 72 % | 70 % | 82 % | 84 % | 80 % | 92 % |
| **Français** | 29 % | 29 % | 28 % | 30 % | 14 % | 13 % | 11 % | 8 % |

## Annexe B : Questionnaire de l’étude de 2014 auprès des utilisateurs des Outils GC2.0

Les champs obligatoires sont marqués d’un astérisque (\*)

Bienvenue,

Nous tenons à vous remercier d’avoir consenti à participer à la présente étude portant sur les outils collaboratifs en ligne du gouvernement du Canada (GC2.0). Il devrait vous prendre moins de 10 minutes pour répondre aux questions. Vos réponses demeureront anonymes.

Votre participation contribuera à façonner l’avenir des Outils GC2.0. Même si vous n’utilisez pas les Outils GC2.0 ou d’autres outils collaboratifs, vos réponses nous seront d’une grande utilité dans notre travail.

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de la présente étude, veuillez communiquer avec : GCconnex@tbs-sct.gc.ca

#### Section 1 : Utilisation des Outils GC2.0

Cette section porte sur la façon dont vous utilisez la technologie collaborative dont nous disposons aujourd’hui.

##### Veuillez indiquer si vous êtes au courant de l’existence des Outils GC2.0 suivants (systèmes pangouvernementaux de collaboration en ligne) : \*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Oui | Non |
| GCpédia |  |  |
| GCconnex |  |  |
| GCforums |  |  |

##### Avez-vous utilisé l’un ou l’autre des Outils GC2.0 (GCpédia, GCconnex, GCforums) au cours des 12 derniers mois?\*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Oui | Non |
| GCpédia |  |  |
| GCconnex |  |  |
| GCforums |  |  |

##### Pourquoi n’utilisez-vous pas les Outils GC2.0? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s’appliquent.\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Autre |
|  | J’hésite à attirer l’attention sur moi/je ne me sens pas à l’aise de travailler de façon tellement « publique » |
|  | Mon superviseur désapprouve |
|  | J’ai essayé, mais c’était trop compliqué |
|  | Je n’ai pas accès aux outils |
|  | Mon superviseur désapprouve |
|  | Je ne sais pas comment m’en servir |
|  | Les gens avec qui je collabore ne s’en servent pas |
|  | Obstacles à l’utilisation des Outils GC2.0\* |
|  | Le type de travail que je fais est secret/confidentiel |
|  | Je ne sais pas pourquoi je m’en servirais |
|  | Autre, veuillez préciser : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

##### Laquelle ou lesquelles de vos activités de travail régulières bénéficieraient de l’utilisation d’un outil collaboratif? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s’appliquent.\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Trouver des personnes et entrer en communication avec elles |
|  | Planifier et diriger une réunion |
|  | Co-créer un document ou autre ressource d’information |
|  | Donner une rétroaction sur un document (p. ex., consultation sur une ébauche de politique) |
|  | Organiser, partager et gérer l’information |
|  | Trouver et réutiliser l’information fournie par d’autres personnes/groupes |
|  | Moins de 3 ans |

##### S’il y a d’autres activités qui bénéficieraient d’un outil de collaboration, veuillez les énumérer ci-dessous :

##### Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous utilisé les Outils GC2.0?\*

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Très rarement (moins d’une fois par mois) | Rarement (une fois par mois) | Occasionnellement (quelques fois par mois) | Assez fréquemment (toutes les semaines) | Très fréquemment (tous les jours) | Tous les jours |
| GCpédia |  |  |  |  |  |  |
| GCconnex |  |  |  |  |  |  |
| GCforums |  |  |  |  |  |  |

##### Lorsque vous avez utilisé les Outils GC2.0 (GCpédia, GCconnex ou GCforums), avez-vous trouvé qu’ils vous avaient aidé à accomplir la tâche voulue?\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Oui |
|  | Non |
|  | Ne sais pas/Pas certain |

##### Veuillez indiquer la ou les raisons pour lesquelles vous n’avez pas accompli la tâche voulue. Pour chacun des énoncés ci-après, veuillez cocher l’outil auquel les raisons pertinentes s’appliquent. Si l’énoncé ne vise aucun des Outils GC2.0, veuillez laisser l’espace en blanc :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | GCpédia | GCconnex | GCforums |
| Je ne pouvais pas trouver la personne que je cherchais |  |  |  |
| Information désuète ou erronée |  |  |  |
| Rendement médiocre du système |  |  |  |
| Difficulté à ouvrir une session |  |  |  |
| Défis posés par l’interface |  |  |  |
| Accès mobile médiocre |  |  |  |
| Les personnes avec lesquelles je devais communiquer n’utilisaient pas l’outil |  |  |  |
| La recherche n’a donné aucun résultat |  |  |  |
| La recherche n’a donné aucun résultat pertinent |  |  |  |
| Je ne pouvais pas partager le format souhaité ou y accéder |  |  |  |

##### Autre, veuillez préciser :

##### Les Outils GC2.0 sont-ils faciles à utiliser?\*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Oui | Non | Ne sais pas/Pas certain |
| GCpédia |  |  |  |
| GCconnex |  |  |  |
| GCforums |  |  |  |

##### Autres commentaires (facultatifs) :

##### Avez-vous trouvé de l’information, grâce aux Outils GC2.0, qui vous a sauvé du temps ou qui a amélioré votre capacité de travailler?\*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Oui | Non | Ne sais pas/Pas certain |
| GCpédia |  |  |  |
| GCconnex |  |  |  |
| GCforums |  |  |  |

##### Autres commentaires (facultatifs) :

#####

##### L’utilisation des Outils GC2.0 vous a-t-elle permis d’être plus innovateur dans votre travail?\*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Oui | Non | Ne sais pas/Pas certain |
| GCpédia |  |  |  |
| GCconnex |  |  |  |
| GCforums |  |  |  |

##### Autres commentaires (facultatifs) :

#####

##### Les Outils GC2.0 vous permettent-ils de vous adapter plus facilement aux priorités changeantes?\*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Oui | Non | Ne sais pas/Pas certain |
| GCpédia |  |  |  |
| GCconnex |  |  |  |
| GCforums |  |  |  |

##### Autres commentaires (facultatifs) :

#####

#### Section 2 : Environnement de collaboration

Ces questions ont pour objet de nous aider à déterminer les façons les plus communes d’améliorer la collaboration à l’échelle du gouvernement du Canada.

##### Travail en équipe

À combien de projets, d’initiatives ou d’activités de groupe participez-vous habituellement?\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 0 |
|  | 1-3 |
|  | 4-5 |
|  | 6-7 |
|  | 8-9 |
|  | 10+ |
|  | Ne sais pas/Pas certain |

##### Intensité de l’information

Dans une journée typique, combien de temps consacrez-vous aux activités suivantes : \*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Aucun | 1-15 min | 16-30 min | 31-60 min | 1-2 heures | 2+ heures | Ne sais pas/Pas certain |
| Rechercher un expert en la matière qui peut donner des conseils |  |  |  |  |  |  |  |
| Partager ou envoyer de l’information plus d’une fois (y compris répondre aux questions) |  |  |  |  |  |  |  |
| Rechercher l’information requise pour vos propres projets, initiatives ou activités |  |  |  |  |  |  |  |
| Fournir des mises à jour sur des projets ou activités pendant les réunions |  |  |  |  |  |  |  |
| Fournir des séances d’informations aux supérieurs ou aux subalternes |  |  |  |  |  |  |  |
| Organiser des réunions ou des événements |  |  |  |  |  |  |  |
| Collaborer avec d’autres sur un document ou autre source d’information |  |  |  |  |  |  |  |
| Organiser et classifier l’information |  |  |  |  |  |  |  |

##### Mobilité

Utilisez-vous les appareils mobiles énumérés ci-dessous dans le cadre de votre travail?\*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Oui | Non | Ne sais pas/Pas certain |
| Un autre appareil mobile fourni par votre employeur |  |  |  |
| Une tablette fournie par votre employeur |  |  |  |
| Un téléphone intelligent fourni par votre employeur |  |  |  |
| Utilisation des appareils mobiles |  |  |  |
| Votre tablette personnelle |  |  |  |
| Un autre appareil mobile personnel |  |  |  |

##### Sécurité de l’information

À quelle fréquence travaillez-vous avec des collègues sur de l’information classifiée : \*

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Tous les jours | Toutes les semaines | Tous les mois | Deux fois par année | Une fois par année | Moins souvent qu’une fois par année | Jamais |
| Protégé A |  |  |  |  |  |  |  |
| Jamais |  |  |  |  |  |  |  |
| Protégé C |  |  |  |  |  |  |  |
| Secret |  |  |  |  |  |  |  |
| Très secret ou plus |  |  |  |  |  |  |  |

##### Activités de collaboration

Veuillez indiquer les méthodes que vous avez utilisées pour entreprendre les activités suivantes au cours des 12 derniers mois. Si vous n’avez pas entrepris une activité, laissez cette réponse en blanc.

##### Trouver des utilisateurs et entrer en communication avec eux

Au cours des 12 derniers mois, lequel ou lesquels de ces outils avez-vous utilisés pour :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | GCpédia | GCconnex | GCforums | Médias sociaux (par exemple, Twitter, LinkedIn) | Autre outil en ligne (par exemple, courriel) | Outil hors ligne (par exemple, téléphone ou réunion) |
| Trouver quelqu’un qui puisse vous aider à accomplir votre tâche |  |  |  |  |  |  |
| Suivre l’activité publique de quelqu’un |  |  |  |  |  |  |
| Visualiser le contenu, comme une page Wiki ou un forum de discussion ou vous y abonner |  |  |  |  |  |  |
| Vous joindre à un groupe ou à une collectivité pertinente à vos intérêts professionnels |  |  |  |  |  |  |

##### Convoquer

Au cours des 12 derniers mois, lequel ou lesquels de ces outils avez-vous utilisés pour :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | GCpédia | GCconnex | GCforums | Médias sociaux (par exemple, Twitter, LinkedIn) | Autre outil en ligne (par exemple, courriel) | Outil hors ligne (par exemple, téléphone ou réunion) |
| Planifier une réunion ou un événement |  |  |  |  |  |  |
| Annoncer le lieu et l’heure d’une réunion |  |  |  |  |  |  |
| Créer un ordre du jour pour une réunion |  |  |  |  |  |  |
| Recevoir des RSVP pour une réunion |  |  |  |  |  |  |
| Mettre en commun des documents pertinents à une réunion |  |  |  |  |  |  |
| Participer à une discussion pertinente à une réunion |  |  |  |  |  |  |
| Documenter la discussion ou la décision qui résulte d’une réunion |  |  |  |  |  |  |
| Voter ou faire connaître une position sur une décision à prendre |  |  |  |  |  |  |

##### Co-créer

Au cours des 12 derniers mois, lequel ou lesquels de ces outils avez-vous utilisés pour :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | GCpédia | GCconnex | GCforums | Médias sociaux (par exemple, Twitter, LinkedIn) | Autre outil en ligne (par exemple, courriel) | Outil hors ligne (par exemple, téléphone ou réunion) |
| Préparer une ébauche de document |  |  |  |  |  |  |
| Partager un document pour commentaires |  |  |  |  |  |  |
| Demander une rétroaction sur une idée ou une observation |  |  |  |  |  |  |
| Demander des renseignements ou des conseils au sujet d’un projet |  |  |  |  |  |  |
| Fournir des commentaires sur un document |  |  |  |  |  |  |
| Lancer un appel pour la création d’un document |  |  |  |  |  |  |

##### Conserver

Au cours des 12 derniers mois, lequel ou lesquels de ces outils avez-vous utilisés pour :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | GCpédia | GCconnex | GCforums | Médias sociaux (par exemple, Twitter, LinkedIn) | Autre outil en ligne (par exemple, courriel) | Outil hors ligne (par exemple, téléphone ou réunion) |
| Ajouter une catégorie ou une étiquette (« tag ») à un contenu |  |  |  |  |  |  |
| Créer ou mettre à jour un profil personnel |  |  |  |  |  |  |
| Supprimer ou proposer la suppression du contenu |  |  |  |  |  |  |
| Partager un lien vers une ressource d’information |  |  |  |  |  |  |
| Résumer et partager les connaissances acquises d’un livre, d’une conférence ou autre activité d’apprentissage |  |  |  |  |  |  |
| Aider les autres à se renseigner sur un sujet d’intérêt professionnel |  |  |  |  |  |  |

##### Consommer

Au cours des 12 derniers mois, lequel ou lesquels de ces outils avez-vous utilisés pour :

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | GCpédia | GCconnex | GCforums | Médias sociaux (par exemple, Twitter, LinkedIn) | Autre outil en ligne (par exemple, courriel) | Outil hors ligne (par exemple, téléphone ou réunion) |
| Trouver le contenu qui vous aide à accomplir une tâche plus efficacement |  |  |  |  |  |  |
| Trouver des renseignements qui appuient la décision |  |  |  |  |  |  |
| Trouver de l’information que vous pourriez utiliser de nouveau (p. ex., un exemple ou un modèle) |  |  |  |  |  |  |
| Trouver un nouveau débouché de carrière |  |  |  |  |  |  |

##### Si vous menez d’autres activités de collaboration, mais qu’elles ne sont pas dans liste ci-dessous, veuillez les ajouter : \*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Pas de commentaire |

#### Section 3 : Familiarité avec les médias sociaux

Ces questions visent à nous aider à comprendre votre connaissance des médias sociaux et des plateformes de collaboration.

##### Utilisez-vous les médias sociaux tels que Facebook, Twitter ou LinkedIn?\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Oui, à des fins professionnelles |
|  | Oui, à des fins personnelles |
|  | Oui, à des fins personnelles et professionnelles |
|  | Je ne m’en sers pas du tout |

##### Contribuez-vous aux plateformes en ligne telles que les wikis, blogues ou forums en ligne? (soit en tant qu’auteur d’articles ou de commentaires)\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Oui, à des fins professionnelles |
|  | Oui, à des fins personnelles |
|  | Oui, à des fins personnelles et professionnelles |
|  | Je ne m’en sers pas du tout |

##### Utilisez-vous des outils collaboratifs en ligne tels que des documents Google Docs/Google Drive, Office 365, SharePoint, ou Evernote?\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Oui, à des fins professionnelles |
|  | Oui, à des fins personnelles |
|  | Oui, à des fins personnelles et professionnelles |
|  | Je ne m’en sers pas du tout |

#### Section 4 : Données démographiques

##### Dans quel ministère ou organisme travaillez-vous actuellement?\*

##### Dans quel territoire ou quelle province travaillez-vous?\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | NU ON Extérieur du Canada |
|  | Ontario (sauf RCN) |
|  | Québec (sauf RCN) |
|  | Territoires du Nord-Ouest |
|  | Nunavut |
|  | Yukon |
|  | Colombie-Britannique |
|  | Alberta |
|  | Saskatchewan |
|  | Manitoba |
|  | Nouveau-Brunswick |
|  | Nouvelle-Écosse |
|  | Île-du-Prince-Édouard |
|  | Terre-Neuve-et-Labrador |
|  | En dehors du Canada |

##### Veuillez préciser votre groupe professionnel : \*

S’il s’agissait d’un poste à titre intérimaire, préciser le groupe du poste intérimaire.

##### Quel est votre niveau professionnel?\*

Par exemple, pour FI-03, inscrivez 03. S’il s’agit d’un poste à titre intérimaire, préciser le groupe du poste intérimaire. Si vous êtes un étudiant, un consultant/entrepreneur ou un autre type d’employé sans classification veuillez écrire « ne s’applique pas »

##### À quel domaine de travail vous identifiez-vous le plus en relation à votre poste actuel?\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Accès à l’information et protection des renseignements personnels |
|  | Sécurité du gouvernement et technologie de l’information |
|  | Gestion de l’information |
|  | Technologie de l’information |
|  | Finances |
|  | Vérification interne |
|  | Acquisition, approvisionnement, biens immobiliers et gestion du matériel |
|  | Évaluation |
|  | Ressources humaines |
|  | Communications |
|  | Sciences et technologie |
|  | Organismes fédéraux de réglementation |
|  | Professionnels de la santé |
|  | Services juridiques |
|  | Inspection et application des règlements |
|  | Centre contact client |
|  | Administration et opérations |
|  | Autres services directs au public |
|  | Autre, veuillez préciser : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

##### De quel groupe d’âge faites-vous partie?\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 24 ans et moins |
|  | 24 ans et moins |
|  | 25 à 29 ans |
|  | 30 à 34 ans |
|  | 35 à 39 ans |
|  | 40 à 44 ans |
|  | 45 à 49 ans |
|  | 50 à 54 ans |
|  | 55 à 59 ans60 ans et plus |

##### Quel est votre sexe?\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Hommes |
|  | Femmes |

##### Quelle est votre première langue officielle?\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Anglais |
|  | Français |

##### Quelle langue officielle utilisez-vous le plus au bureau?\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Anglais |
|  | Français |
|  | Français/anglais, les deux à égalité |
|  | Ne sais pas |

##### Quelle langue utilisez-vous le plus dans un environnement en ligne?\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Anglais |
|  | Français |
|  | Français/anglais, les deux à égalité |
|  | Une langue autre que l’anglais ou français |

##### Au total, depuis combien d’années travaillez-vous à la fonction publique?\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 3 à 10 ans |
|  | Moins de 3 ans |
|  | 3 à 10 ans |
|  | 11 à 20 ansPlus de 20 ans |

##### Avez-vous des commentaires finals ou pensées finales que vous aimeriez partager?\*

|  |  |
| --- | --- |
|  | Pas de commentaire |

**Message de remerciement**

Merci de prendre le temps de nous aider concernant l’évolution de la collaboration intégrée et des Outils GC2.0 au gouvernement du Canada.

Si vous souhaitez recevoir un résumé des résultats ou participer davantage à nos travaux, veuillez vous joindre au groupe des Outils GC2.0 à partir de GCconnex.

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet de la présente étude, veuillez communiquer avec : GCconnex@tbs-sct.gc.ca.

.

1. Il a été décidé à la fin de 2013 que GCforums serait éliminé progressivement, au 31 mars 2015, étant donné que GCconnex offre les mêmes fonctionnalités et plus encore. La plupart des collectivités actives dans GCforums sont passées à GCconnex. [↑](#footnote-ref-2)
2. Rapport [Destination 2020](http://www.clerk.gc.ca/fra/feature.asp?pageId=378), *Bâtir ensemble la fonction publique du Canada*. Mai 2014 [↑](#footnote-ref-3)
3. La migration des lignes terrestres vers les téléphones cellulaires est en voie de réalisation dans 43 ministères.. L’utilisation d’appareils mobiles – téléphones, ordinateurs portables et tablettes – s’inscrit également dans l’Initiative de renouvellement du milieu de travail, qui vise à créer un milieu de travail plus moderne et plus productif. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, consultez la [Foire aux questions sur le Milieu de travail 2.0](http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/biens-property/mt-wp/faq-fra.html#q13). [↑](#footnote-ref-4)
4. D’après un rapport du [McKinsey Global Institute préparé en 2012](http://www.mckinsey.com/insights/high_tech_telecoms_internet/the_social_economy), (disponible en anglais seulement) l’utilisation d’Outils collaboratifs GC2.0, comme les réseaux sociaux et les wikis, peut accroître la productivité de 20 à 25 %. [↑](#footnote-ref-5)
5. En règle générale dans les collectivités en ligne, 1 % des utilisateurs contribuent au contenu de façon proactive, tandis que les autres ne font qu’observer ou parcourir le contenu. Voir la [Règle du 1 % (culture Internet)](http://fr.wikipedia.org/wiki/R%C3%A8gle_du_1_%25). [↑](#footnote-ref-6)