



ARCHIVED - Archiving Content

Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

ARCHIVÉE - Contenu archivé

Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.



Juin 2012

Sommaire

Voici les résultats, les analyses et les principales constatations du Sondage sur l'engagement du Service de police d'Ottawa (SPO) 2012, administré à 1 940 membres du SPO entre le 14 mars et le 3 avril 2012. Les données du sondage sont présentées ici pour orienter la prise de décisions des cadres, pour évaluer les progrès par rapport aux objectifs organisationnels et préciser les modifications prioritaires à apporter à la main-d'œuvre.



OTTAWA POLICE SERVICE
SERVICE DE POLICE D'OTTAWA

Working together for a safer community
La sécurité de notre communauté, un travail d'équipe



Sommaire

Voici un résumé des constatations du Service de police d'Ottawa (SPO).

La période visée

En février 2012, le SPO a retenu à contrat les services de TalentMap (TM) pour recueillir les opinions et les points de vue des membres du SPO sur leur milieu de travail et pour évaluer les facteurs d'engagement.

Le Sondage auprès des membres du SPO a été administré à 1 940 membres du SPO au cours de la période du 14 mars au 3 avril 2012.

Le taux de réponse

Le taux de réponse au sondage du SPO a été de 72 % à comparer à 74 % dans le cas du sondage-repère mené par TalentMap auprès des grandes organisations. Le taux de réponse est jugé très bon à comparer au sondage-repère, compte tenu surtout que certains membres de la main-d'œuvre du SPO avaient un accès limité à des ordinateurs ou à Internet. Il s'agit du taux de réponse le plus élevé obtenu par le SPO à ce jour. Le taux de participation a augmenté (de 19 points de pourcentage) par rapport au sondage réalisé en 2009. Certains motifs possibles de cette hausse du taux de réponse pourraient être attribués à l'instrument utilisé, à la communication pré-sondage et aux outils d'enquête :

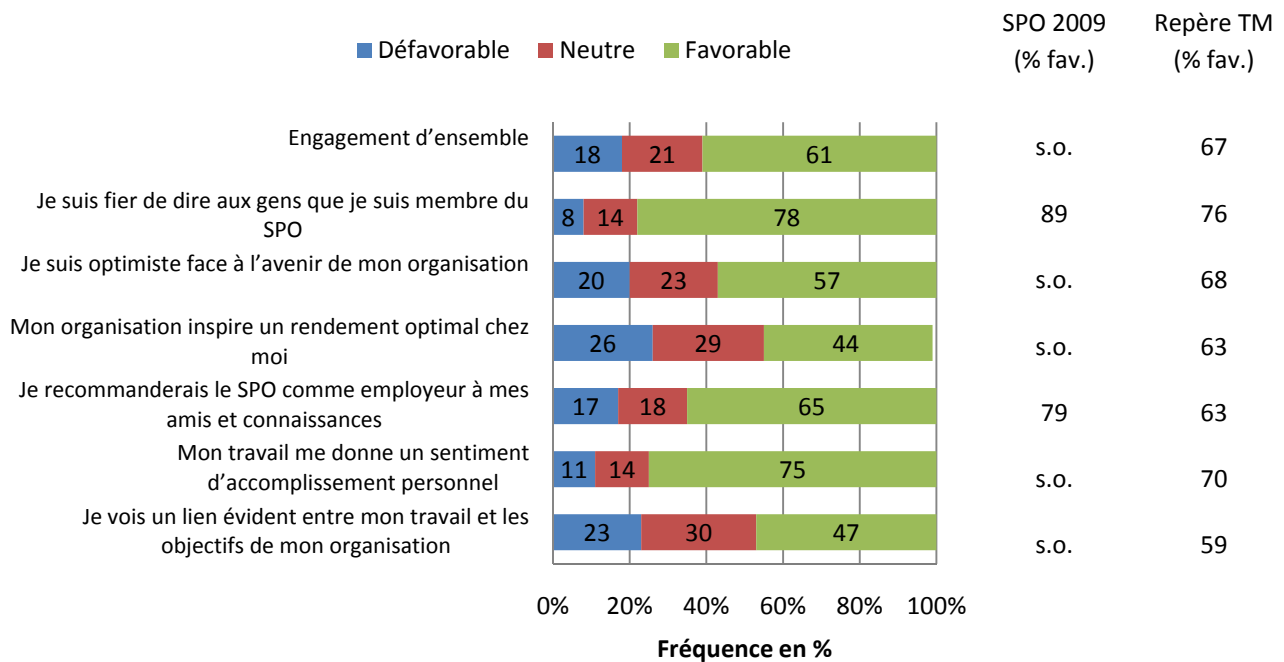
- un instrument d'enquête abrégé a été utilisé pour éliminer les recoupements / erreurs d'alignement quant aux questions;
- la formulation, la formule et / ou la disposition du sondage pourraient également avoir influé sur le taux de réponse;
- des courriels de rappel fréquents ont été expédiés aux membres durant la période du sondage pour leur rappeler de remplir le questionnaire;
- la capacité de vérifier le taux de réponse en temps réel a permis des communications ciblées avec les sous-officiers (s/off) et les gestionnaires chez les directions dont la participation était inférieure à la norme.

Le nombre élevé de commentaires analytiques fournis par les membres, en plus du taux de réponse d'ensemble supérieur, sont des bons indicateurs que les membres souhaitent participer à l'amélioration organisationnelle en prenant le temps de transmettre leurs rétroactions et leurs commentaires. Il signale également à la direction du SPO à quel point les membres apprécient la possibilité d'offrir un apport à propos de leur environnement de travail et du leadership de leur organisation.

L'engagement des employés

Le résultat à la question sur l'engagement du SPO était de 61 % en faveur à comparer à 67 % en faveur dans le cas du sondage-repère mené auprès des grandes organisations (repère TM). Le pourcentage des membres du SPO qui étaient très engagés (11 %) et engagés (26 %) est inférieur au repère TM (18 % très engagés et 30 % engagés). Le nombre de membres du SPO qui sont parfois engagés (43 %) et désengagés (20 %) est supérieur à celui du repère TM de 36 % et 16 %, respectivement. En d'autres mots, un membre du SPO sur cinq est désengagé. Par contre, le pointage à la question sur la satisfaction professionnelle générale était de 70 % en

faveur. Ce résultat est supérieur au repère TM mais 11 points de pourcentage en deçà du pointage enregistré en 2009.



À la lumière des résultats, il semble que les membres du SPO soient satisfaits de leurs emplois mais qu'ils n'y soient pas pleinement engagés. Il n'est pas rare de constater une satisfaction sans un engagement. La satisfaction renvoie à la mesure dans laquelle les besoins des membres sont comblés dans le milieu de travail. Cependant, l'engagement est la mesure dans laquelle les membres s'identifient au SPO, se sentent investis dans l'organisation et font des pieds et des mains pour aider l'organisation à réussir. Le rapport mettra en relief les constatations liées à l'engagement aux facteurs d'engagement.

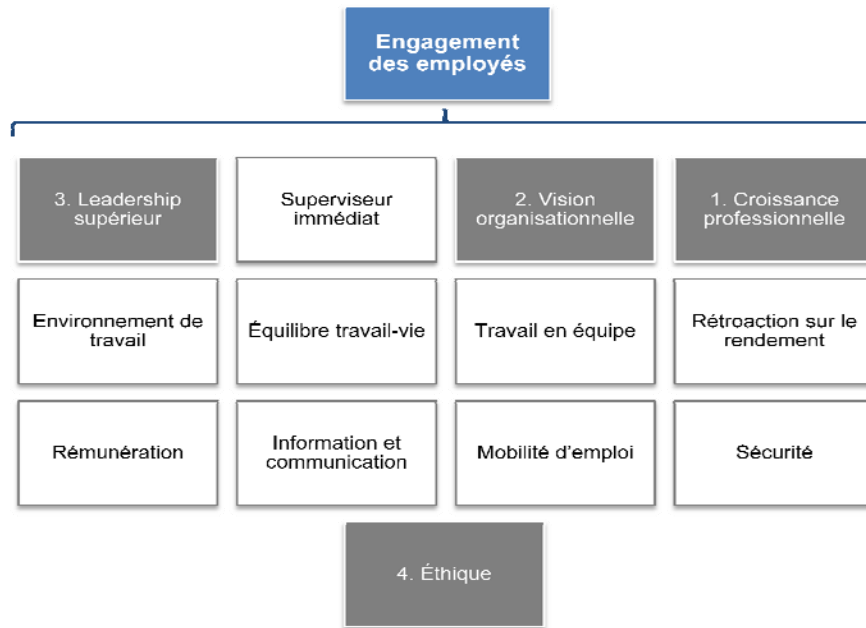
Les dimensions liées au milieu de travail et à la culture

Au total, on examinera 13 dimensions professionnelles et culturelles et leur influence sur l'engagement des membres. Les dimensions sont les suivantes : le leadership supérieur, le superviseur immédiat, la vision organisationnelle, la croissance professionnelle, l'environnement de travail, l'équilibre travail-vie, le travail en équipe, la rétroaction sur le rendement, la rémunération, l'information et la communication, la mobilité d'emploi, la sécurité et l'éthique.

Les trois dernières dimensions (la mobilité d'emploi, la sécurité et l'éthique) sont des dimensions usuelles déployées au sein du SPO.

Les facteurs d'engagement

Les facteurs d'engagement sont les dimensions professionnelles qui ont le plus grand effet statistique sur l'engagement. Des améliorations dans ces domaines stimuleraient vraisemblablement l'engagement. Les facteurs d'engagement du SPO sont, par ordre d'importance : 1) la croissance professionnelle; 2) la vision organisationnelle; 3) le leadership supérieur, suivi de près par 4) l'éthique. La croissance professionnelle est quasiment toujours le facteur clé d'engagement parmi la clientèle de TalentMap (TM); le leadership supérieur et la vision organisationnelle sont également des facteurs d'engagement courants. L'éthique est une dimension usuelle déployée au sein du SPO.



Une importante sphère de possibilité d'amélioration se trouve dans la vision du SPO, puisqu'il s'agit d'un grand facteur d'engagement et d'une dimension à faible rendement (en fait, la troisième plus faible). Ce point est suivi de près par le leadership supérieur qui est également un grand facteur d'engagement et une dimension à faible rendement.

Les analyses par segmentation menées ont révélé que la vision organisationnelle n'est pas diffusée à l'échelle de l'organisation et que certains groupes doivent être rééduqués à propos de cette dimension et de la place de leur emploi parmi les efforts de concrétisation de cette vision.

Les forces et les faiblesses

Le SPO affiche une force dans les secteurs suivants, les dimensions suivantes obtenant les pointages favorables les plus élevés en pourcentage : la rémunération (77 %), l'environnement de travail (75 %) et le superviseur immédiat (71 %). Par contre, le SPO affiche une faiblesse dans les secteurs suivants, avec les pointages favorables les plus faibles en pourcentage suivants : la vision organisationnelle (36 %), l'information et la communication (36 %) et la mobilité d'emploi (11 %).

Les résultats révèlent une préoccupation profondément enracinée parmi les membres du SPO au sujet de la mobilité d'emploi; cependant, ces résultats sont conformes aux pointages plutôt faibles aux questions sur la mobilité d'emploi contenues dans les sondages antérieurs du SPO.

Les analyses par segmentation

Les résultats du sondage du SPO ont été segmentés selon de nombreux critères, notamment la direction, le classement, les états de service et l'âge.

Des analyses par segmentation ont été menées pour faire ressortir les écarts entre les différents groupes démographiques, mentionnés précédemment pour chaque dimension du sondage.

En termes de classement, les groupes des agents et des agents spéciaux sont d'excellents

candidats sur lesquels le SPO peut concentrer ses efforts d'amélioration de l'engagement.

Les pointages des membres du groupe des agents sont très faibles selon deux des trois facteurs clés (la vision organisationnelle et le leadership supérieur) qui s'adonnent également à être les facteurs clés d'engagement pour l'ensemble du SPO. À ce titre, nous prévoyons que toute amélioration dans ce domaine ait le plus d'impact sur l'engagement de ce groupe et de l'organisation dans son ensemble.

Un autre groupe qui exige une attention particulière est celui des agents spéciaux. Les membres de ce groupe ont obtenu un pointage nettement inférieur à celui des autres groupes aux questions sur la sécurité et sur la croissance professionnelle. Puisque la sécurité est le facteur clé d'engagement chez ce groupe, il est primordial de résoudre cette question.

En termes de groupes fonctionnels, les groupes du Soutien organisationnel et de la Patrouille sont d'excellents candidats sur lesquels le SPO peut concentrer ses efforts d'amélioration de l'engagement.

Le Soutien organisationnel a obtenu le pointage favorable le plus faible en pourcentage par rapport au pointage favorable en pourcentage de l'organisation en général sur presque toutes les dimensions sondées. Les pointages nettement inférieurs du Soutien organisationnel aux facteurs clés d'engagement (le leadership supérieur, la croissance professionnelle et la vision organisationnelle) et à l'éthique (un grand facteur d'engagement général) offre d'importantes possibilités d'amélioration.

La grande taille de la Patrouille et le fait que les pointages aux facteurs clés d'engagement sont quasiment à égalité avec le SPO d'ensemble indiquent que la Police d'Ottawa devrait mettre également l'accent sur ses efforts d'amélioration de l'engagement chez ce groupe.

- Les importantes constatations des analyses par segmentation sont soulignées ci-dessous : les pointages sur les dimensions favorables en pourcentage du Bureau du chef et de la Direction de l'affectation des ressources et du perfectionnement sont tous supérieurs au pointage du SPO d'ensemble, exception faite de l'éthique. Les pointages favorables en pourcentage du Soutien organisationnel sont inférieurs au pointage du SPO d'ensemble sur quasiment toutes les dimensions avec des différences négatives supérieures surtout dans les domaines de la rétroaction sur le rendement et du superviseur immédiat.
- Les pointages sur les dimensions favorables en pourcentage des agents principaux (assermentés / civils) sont tous plus élevés que le pointage du SPO d'ensemble, exception faite de l'équilibre travail-vie – selon l'expérience de TalentMap avec de nombreuses autres organisations, ce chiffre n'étonne nullement. Pour les agents spéciaux, le pointage favorable en pourcentage nettement inférieur dans le domaine de la sécurité est une préoccupation vu qu'il s'agit également d'un facteur clé d'engagement pour ce segment. Les pointages des membres du groupe des agents sont très faibles sur deux des trois facteurs clés (la vision organisationnelle et le leadership supérieur) qui s'avèrent également les facteurs clés d'engagement pour le SPO d'ensemble. Les agents principaux (assermentés / civils) et les agents spéciaux avaient des perspectives nettement positives du leadership supérieur de la Police d'Ottawa, une donnée qui contraste vivement avec les perceptions des autres groupes de classement. Les sous-officiers affichaient le pointage favorable en pourcentage le plus faible sur essentiellement toutes les questions qui composent la dimension du leadership supérieur, plus

particulièrement sur les questions « Fixer des buts ambitieux, mais réalistes » et « Travailler en tant qu'équipe unifiée ».

- Les agents spéciaux et les agents étaient les moins satisfaits par rapport à la mobilité d'emploi à comparer aux autres groupes de classement. Les agents principaux (assermentés / civils), par contre, percevaient la mobilité d'emploi sous un jour nettement plus positif que les autres groupes.
- Les membres âgés de moins de 25 ans et ceux de 55 ans et plus affichaient des pointages favorables en pourcentage très faibles dans les domaines du superviseur immédiat et de l'éthique. La sécurité était également un enjeu chez les membres de moins de 25 ans.
- Les pointages favorables en pourcentage des membres ayant moins de cinq années de service sont supérieurs aux pointages du SPO d'ensemble sur toutes les 13 dimensions. De plus, l'engagement, la croissance professionnelle, le leadership supérieur et l'éthique sont des domaines avec des pointages en pourcentage les moins favorables chez les membres ayant de 20 à 24 années de service.

Des analyses des facteurs clés ont également été menées pour déterminer les trois facteurs clés de chaque segment.

- Les trois facteurs clés les plus courants de chaque direction sont la croissance professionnelle (qui n'apparaît pas chez les employés en détachement), la vision organisationnelle (qui n'apparaît pas dans le Bureau du chef et dans la Direction de l'affectation des ressources et du perfectionnement) et le leadership supérieur. La Direction de l'affectation des ressources et du perfectionnement affiche deux facteurs clés d'engagement particuliers (l'environnement de travail et l'équilibre travail-vie) en plus de la croissance professionnelle. L'environnement de travail et l'équilibre travail-vie sont les facteurs d'engagement les moins courants selon notre expérience et ils révèlent sans doute le fait que cette direction a différents besoins / objectifs par rapport au SPO à comparer aux autres directions.
- Les trois facteurs clés les plus courants à l'échelle du classement sont la croissance professionnelle, la vision organisationnelle et le leadership supérieur. Dans le cas du SPO, les facteurs d'engagement sont les mêmes pour les civils et pour les agents mais selon un ordre d'importance différent. Chez les agents spéciaux et les agents principaux (assermentés / civils), les facteurs clés d'engagement diffèrent des autres classements. L'environnement de travail et la sécurité sont les facteurs d'engagement les moins courants selon notre expérience et ils révèlent sans doute que ces classements ont différents besoins / objectifs de travail par rapport au SPO à comparer aux autres.
- Les trois facteurs clés à l'échelle des groupes d'âge sont la croissance professionnelle, la vision organisationnelle et le leadership supérieur à l'exception des membres qui sont âgés de 55 ans et plus. Les facteurs clés de ce segment sont la croissance professionnelle, la vision organisationnelle et le travail en équipe.
- La croissance professionnelle, la vision organisationnelle et le travail en équipe sont les facteurs clés les plus courants parmi les groupes d'états de service.

Les pointages en matière d'engagement du SPO sont également segmentés et ils révèlent ce qui suit :

- que le Bureau du chef et la Direction de l'affectation des ressources et du perfectionnement sont plus engagés que les autres directions. Le Soutien organisationnel

compte le pourcentage le plus élevé parmi les membres désengagés. Outre le Soutien organisationnel, les Opérations d'urgence, les Districts et les Enquêtes criminelles affichent un pourcentage très élevé de membres parfois engagés / désengagés;

- que les agents principaux (assermentés / civils) sont nettement plus engagés que les autres classements;
- que les membres âgés de moins de 25 ans ont tendance à être plus engagés et que les membres âgés de 35 à 54 ans sont les moins engagés;
- que les membres ayant moins de cinq années de service ont tendance à être beaucoup plus engagés.

Les cinq grandes constatations

Les cinq grandes constatations issues du Sondage 2012 auprès des membres du SPO sont les suivantes :

- en termes de groupes fonctionnels, les groupes du Soutien organisationnel et de la Patrouille sont d'excellents candidats sur lesquels le SPO peut concentrer ses efforts d'amélioration de l'engagement;
- en termes de classement, les groupes des agents et des agents spéciaux sont d'excellents candidats sur lesquels le SPO peut concentrer ses efforts d'amélioration de l'engagement;
- un important domaine de possibilité d'améliorations se trouve dans la vision du SPO, puisqu'il s'agit d'un facteur clé d'engagement et d'une dimension à faible rendement;
- les résultats révèlent une préoccupation profondément enracinée parmi les membres du SPO au sujet de la mobilité d'emploi; cependant, ces résultats sont conformes aux pointages plutôt faibles aux questions portant sur la mobilité d'emploi contenues dans les sondages antérieurs du SPO;
- les analyses par segmentation menées ont révélé que la vision organisationnelle n'est pas diffusée à l'échelle de l'organisation et que certains groupes doivent être rééduqués à propos de cette dimension et de la place de leur emploi parmi les efforts de concrétisation de cette vision.

* La traduction française de ce sommaire de gestion fut effectuée par le Service de police d'Ottawa, et TalentMap n'assume aucune responsabilité quant à cette version du texte.