



Sondage

sur le climat
organisationnel



Analyse des résultats du sondage sur le climat organisationnel de 2017

Mario Montégiani, stat. ASSQ
Service de la recherche en sécurité routière
Direction des études et des stratégies en sécurité routière
VP aux affaires publiques et à la stratégie en sécurité routière
Août 2017

Légende :

- ND : Donnée non disponible
- : Information inexistante
- ∴ : Strate exclue de la production des résultats; information n'ayant pas lieu de figurer ($n < 5$)
- ≈ 0,0 % : Ce symbole indique que la statistique une fois arrondis au dixième de point de pourcentage est à 0 mais que sa véritable valeur est différente de 0 (0 %)
- gris : Résultats donnés à titre indicatif seulement, puisque le nombre d'observations pour cette strate est inadéquat ($5 \leq n < 30$)
- rouge : Estimations provenant de modélisation

Note :

Le cas échéant, les totaux différents de 100 % sont dus à la non-réponse ou à l'arrondissement.

Résultats produits et analysés au
Service de la recherche en sécurité routière
Direction des études et des stratégies en sécurité routière
Vice-présidence aux affaires publiques et à la stratégie de prévention routière

Statisticien : Mario Montégiani

Section 1 - Méthodologie

1.1 Taux de participation

$$\frac{2\,640 \text{ répondants}}{3\,385 \text{ employés} - 221 \text{ personnes inadmissibles}} = \frac{2\,640}{3\,164} = 83,4 \%$$

Population visée : Tous les employés de la Société de l'assurance automobile du Québec.

Sondage Web : Une invitation par courriel a été envoyée à tous les employés de la Société, 3 385 employés. Au total, 2 640 personnes ont répondu. Par ailleurs, si l'échantillon était probabiliste une telle taille permettrait d'inférer les résultats globaux à l'ensemble des employés avec une marge d'erreur maximale de $\pm 0,89 \%$ dans un intervalle de confiance de 95 % (19 fois sur 20). L'échantillon ici est toutefois non probabiliste.

Collecte : La collecte des données a été réalisée du 24 avril au 12 mai 2017.

Objectif : Le sondage auprès des employés de la Société visait plus spécifiquement à :

- connaître l'opinion sur le climat de travail;
- évaluer l'expertise des employés et leur degré de mobilisation; et
- déterminer les interventions à réaliser pour s'assurer de réaliser le plan stratégique.

1.2 Cote moyenne globale (CMG)

Les quatre-vingt-un (81) énoncés du sondage que le répondant doit évaluer sur une échelle de 1 à 10, servent à évaluer huit thèmes contribuant, chacun leur part, au climat de l'organisation. (voir figure 1)

Figure 1 - Thèmes évalués par les énoncés du sondage sur le climat organisationnel



Pour faire la synthèse des 81 énoncés du sondage sur le climat organisationnel on calcule la *cote moyenne globale*. La cote moyenne globale pour l'employé k est la moyenne, exprimée en pourcent, des cotes moyennes par thèmes :

$$\bar{C}_{globale\ k} = \sum_{i=1}^8 \sum_{j=1}^{n_i} \frac{C_{ijk}}{8 \cdot n_i} = \sum_{i=1}^8 \bar{C}_{ik}$$

où

C_{ijk} est la réponse donnée par l'employé k à l'énoncé j du thème i

\bar{C}_{ik} est la cote moyenne du thème i pour l'employé k.

Ainsi la cote moyenne globale d'un groupe d'employés sera la moyenne de toutes les cotes globales des employés appartenant à ce groupe. Donc,

$$\bar{\bar{C}}_{globale} = \sum_{k=1}^l \frac{\bar{C}_{globale\ k}}{l}$$

où

$\bar{\bar{C}}_{globale}$ est cote moyenne globale d'un groupe de l employés

$\bar{C}_{globale\ k}$ est la cote moyenne du thème i pour l'employé k.

Ce que le tableau de bord présente comme cote moyenne globale c'est la meilleure approximation de la véritable valeur que le système peut calculer à partir d'un cube. Les fonctions de calcul du tableau de bord ne permettent que de calculer la moyenne de toutes les données considérées.

Voyons un exemple des différences induites par le calcul du tableau de bord. Prenons deux thèmes, le A et le B ayant chacun deux énoncés et 10 employés qui ont fourni des réponses.

	Énoncé du thème A		Énoncé du thème B		Thème A	Thème B	Moyenne par employé
	1	2	1	2			
Employé 1	60	70	80	90	65	85	75
Employé 2	60	70	80	90	65	85	75
Employé 3	60	70	80	90	65	85	75
Employé 4	60	70	80	90	65	85	75
Employé 5	60	70	80	90	65	85	75
Employé 6	60	70	80	90	65	85	75
Employé 7	60	70	80	90	65	85	75
Employé 8	60	70	80	90	65	85	75
Employé 9	70		80		70	80	75
Employé 10	60		90	90	60	90	75

Étant donné les cotes présentées dans cet exemple il est clair que la cote moyenne globale de ce groupe est

$$\bar{C}_{globale} = \frac{75 + 75 + 75 + 75 + 75 + 75 + 75 + 75 + 75 + 75}{10} = \frac{750}{10} = 75,00$$

Toutefois, si ce résultat avait été calculé par les tableaux de bord, sa façon de calculer aurait été le suivant :

$$\begin{aligned} \bar{C}_{globale} &= \frac{60 + 60 + \dots + 60 + 70 + 70 + \dots + 70 + 80 + 80 + \dots + 80 + 90 + 90 + \dots + 90}{37} \\ &= \frac{(9 \times 60) + (8 \times 70) + (9 \times 80) + (10 \times 90)}{37} = \frac{540 + 560 + 720 + 900}{37} \\ &= \frac{2\,720}{37} = 73,51 \end{aligned}$$

Ainsi, tel que le montre l'exemple, de petites différences peuvent exister entre de résultats et les estimations présentés dans les rapports disponibles dans les tableaux de bord de gestion.

Section 2 - Résultats par VP

Les tableaux suivant présentes les résultats de la cote moyenne par énoncés pour toutes les VP.

2.1 La communication

Thème 1 : La communication	PCD	VPAPSPR	VPCRSV	VPRHFP	VPTI	VPIA	VPASRR	SAAQ
1.1 J'ai l'information nécessaire pour accomplir mon travail	83,16 %	82,03 %	69,23 %	79,24 %	76,14 %	81,13 %	79,69 %	78,30 %
1.2 Je connais les priorités d'action de mon unité administrative	82,63 %	82,32 %	75,05 %	78,23 %	76,61 %	83,09 %	80,52 %	79,74 %
1.3 Je suis informé des réalisations ou des résultats obtenus dans mon unité administrative	78,57 %	80,14 %	69,12 %	75,75 %	75,23 %	81,93 %	79,03 %	77,59 %
1.4 Je connais les enjeux et les orientations de la planification stratégique de la Société	82,37 %	87,65 %	73,17 %	81,20 %	80,88 %	83,30 %	82,54 %	81,43 %
1.5 Les communications entre les membres de mon équipe de travail sont respectueuses	90,81 %	92,39 %	80,81 %	86,38 %	87,20 %	87,87 %	86,14 %	86,20 %
1.6 Je reçois l'information pertinente à propos des changements qui surviennent dans mon travail	82,89 %	80,00 %	63,47 %	75,93 %	74,11 %	79,85 %	78,06 %	76,10 %
1.7 Je suis satisfait de la transparence qui existe dans mon unité administrative	80,53 %	79,42 %	56,68 %	73,13 %	74,64 %	75,36 %	73,90 %	72,43 %
1.8 Je suis satisfait de la transparence dont font preuve les membres de la haute direction dans ses communications avec le personnel	80,00 %	71,88 %	49,40 %	70,19 %	72,08 %	71,48 %	71,73 %	68,98 %
Cote moyenne globale pour le thème	82,66 %	81,89 %	67,10 %	77,49 %	77,14 %	80,55 %	78,97 %	77,62 %

Résultats :

SAAQ : l'énoncé 1.8 est celui ayant la cote moyenne la plus basse et 1.5 la plus haute.

C'est pour la VPCRSV que ce thème est le plus problématique sur tout concernant les énoncés 1.7 et 1.8.

Pour la PCD, la VPAPSPR et la VPIA les cotes moyennes sont plus élevées que celle de l'ensemble des employés.

2.2 Le développement et l'utilisation des compétences

Thème 2 : Le développement et l'utilisation des compétences	PCD	VPAPSPR	VPCRSV	VPRHFP	VPTI	VPJA	VPASRR	SAAQ
2.1 J'ai la possibilité d'améliorer mes compétences dans mon travail	85,95 %	77,21 %	61,41 %	75,57 %	72,95 %	73,99 %	75,15 %	73,12 %
2.2 Je reçois la formation nécessaire au moment opportun pour faire mon travail	81,39 %	73,59 %	58,59 %	73,45 %	66,74 %	73,57 %	75,51 %	71,83 %
2.3 Mes compétences liées à mon travail sont pleinement utilisées	85,26 %	74,78 %	60,84 %	75,29 %	70,75 %	72,95 %	74,70 %	72,31 %
2.4 J'ai des défis intéressants à relever dans mon travail	86,49 %	80,87 %	60,00 %	77,51 %	72,71 %	73,52 %	71,51 %	71,69 %
2.5 Mon travail est composé de tâches variées et stimulantes	88,42 %	81,74 %	67,84 %	78,00 %	75,12 %	74,75 %	72,60 %	73,61 %
2.6 Je crois que les promotions à la Société sont équitables	71,56 %	66,36 %	40,11 %	62,95 %	61,11 %	61,63 %	61,58 %	59,19 %
2.7 J'ai la possibilité de développer ma carrière à la Société	77,35 %	70,75 %	43,20 %	70,87 %	68,41 %	64,72 %	63,94 %	63,06 %
Cote moyenne globale pour le thème	82,79 %	75,46 %	56,51 %	73,58 %	70,29 %	70,95 %	70,85 %	69,53 %

Résultats :

SAAQ : l'énoncé 2.6 est celui ayant la cote moyenne la plus basse et 2.5 la plus haute. Notons qu'encore une fois, les énoncés 2.6 (1^{ère}) et 2.7 (4^e) sont les plus basses de toutes les énoncés de tous les thèmes. Historiquement depuis 2007 ces énoncés sont constamment parmi les 5 pires.

C'est pour la VPCRSV que ce thème est le plus problématique, surtout concernant les énoncés 2.6 et 2.7 qui sont sous 50 %.

Les cotes moyennes de la PCD, pour ce thème, sont nettement plus élevées que celle de l'ensemble des employés (SAAQ).

2.3 L'équipe de travail

Thème 3 : L'équipe de travail	PCD	VPAPSPR	VPCRSV	VPRHFP	VPTI	VPIA	VPASRR	SAAQ
3.1 Dans mon équipe de travail, tous les membres travaillent de manière à atteindre nos objectifs	82,63 %	81,19 %	70,64 %	79,00 %	79,86 %	77,77 %	77,64 %	77,46 %
3.2 Dans mon équipe de travail, il existe un souci de respecter chaque personne	88,68 %	88,09 %	75,73 %	82,25 %	83,14 %	83,43 %	80,51 %	81,40 %
3.3 Je suis satisfait du nombre de réunions tenues avec mon équipe de travail	80,91 %	82,46 %	69,31 %	77,44 %	77,41 %	81,17 %	79,92 %	78,46 %
3.4 Je suis satisfait du contenu des réunions tenues avec mon équipe de travail	78,82 %	79,70 %	66,51 %	77,25 %	75,93 %	79,65 %	77,03 %	76,27 %
3.5 Les membres de mon équipe de travail participent de façon active et constructive aux réunions	81,52 %	82,17 %	69,47 %	77,35 %	77,21 %	79,98 %	79,08 %	77,88 %
3.6 Dans mon équipe de travail, les façons de faire sont examinées dans le but de s'améliorer	79,44 %	74,53 %	63,37 %	77,05 %	74,28 %	78,08 %	78,15 %	75,75 %
3.7 Les membres de mon équipe de travail respectent les engagements pris les uns envers les autres	87,63 %	85,85 %	72,73 %	81,50 %	80,57 %	81,56 %	80,67 %	80,29 %
3.8 Un nouvel employé peut compter sur l'aide de ses collègues pour faciliter son intégration au travail	87,37 %	90,00 %	84,20 %	86,08 %	84,41 %	89,89 %	86,84 %	86,79 %
Cote moyenne globale pour le thème	83,98 %	83,16 %	71,38 %	79,80 %	79,07 %	81,48 %	79,98 %	79,28 %

Résultats :

SAAQ : l'énoncé 3.6 est celui ayant la cote moyenne la plus basse et 3.8 la plus haute.

Pour la VPCRSV, 4 énoncés ont une cote inférieure à 70 %. Les cotes pour les énoncés 3.3 à 3.6 de la VPCRSV ont des valeurs variant entre 63,37 % à 69,47 %. Ce sont les seules cotes, pour le thème équipe de travail, quand il est ventilé par VP qui sont sous 70 %

La cote à l'énoncé 3.8 pour la VPAPSPR est la seule à atteindre 90 %.

Thème 4 : La relation de supervision	PCD	VPAPSPR	VPCRSV	VPRHFP	VPTI	VPJA	VPASRR	SAAQ
4.1 Je vis des relations empreintes de respect et de confiance avec mon chef d'équipe	81,11 %	97,14 %	71,11 %	85,98 %	82,96 %	89,57 %	83,51 %	83,90 %
4.2 Mon chef d'équipe m'aide à résoudre les problèmes liés à mon travail	84,44 %	96,43 %	73,35 %	85,39 %	79,83 %	88,29 %	83,45 %	83,43 %
4.3 Mon chef d'équipe encourage les membres de mon équipe à travailler ensemble	82,22 %	94,29 %	67,51 %	83,24 %	81,24 %	85,24 %	80,45 %	80,62 %
4.4 Mon chef d'équipe est à l'écoute de mes demandes ou de mes besoins	78,89 %	96,43 %	68,44 %	84,37 %	79,55 %	86,97 %	82,40 %	81,98 %
4.5 Mon chef d'équipe me soutient dans le développement de mes compétences	72,86 %	93,08 %	63,51 %	78,99 %	73,80 %	82,02 %	79,80 %	78,13 %
4.6 Je suis satisfait de la disponibilité de mon chef d'équipe	82,22 %	95,00 %	64,72 %	80,49 %	80,56 %	84,95 %	82,41 %	81,12 %
4.7 Je vis des relations empreintes de respect et de confiance avec mon supérieur immédiat	93,16 %	86,12 %	74,44 %	85,15 %	84,28 %	87,71 %	85,81 %	84,81 %
4.8 Mon supérieur immédiat exerce un suivi adéquat de mon travail	88,11 %	81,06 %	69,39 %	78,77 %	77,42 %	83,59 %	84,11 %	81,04 %
4.9 J'ai l'autonomie nécessaire pour réaliser mes tâches ou mes mandats	91,84 %	89,10 %	74,98 %	87,89 %	86,86 %	87,19 %	85,99 %	85,39 %
4.10 Je peux compter sur le soutien de mon supérieur immédiat lorsque j'exprime un besoin ou lui fais part d'un problème	91,05 %	84,56 %	72,43 %	84,61 %	82,85 %	86,36 %	85,37 %	83,73 %
4.11 Je suis satisfait de la disponibilité de mon supérieur immédiat	87,89 %	81,91 %	69,58 %	77,60 %	82,46 %	85,63 %	84,73 %	82,28 %
4.12 Mon supérieur immédiat se préoccupe de donner un suivi approprié à mes demandes ou à mes besoins	90,00 %	82,35 %	70,11 %	81,11 %	81,94 %	86,17 %	84,72 %	82,73 %
4.13 J'estime que les décisions prises par mon supérieur immédiat sont équitables	88,68 %	79,24 %	67,31 %	81,75 %	80,54 %	83,29 %	81,89 %	80,34 %
4.14 Mon supérieur immédiat réussit à faire collaborer ensemble les membres de mon équipe de travail	87,57 %	80,61 %	64,82 %	78,63 %	77,79 %	81,87 %	81,45 %	79,01 %
4.15 Le comportement éthique de mon supérieur immédiat est un exemple pour moi au plan de la rigueur, de la cohérence, du respect et de l'engagement	93,68 %	84,48 %	70,11 %	82,85 %	82,63 %	86,26 %	84,34 %	82,91 %

Thème 4 : La relation de supervision	PCD	VPAPSPR	VPCRSV	VPRHFP	VPTI	VPIA	VPASRR	SAAQ
4.16 Les conflits interpersonnels sont rapidement pris en charge par mon supérieur immédiat	81,00 %	75,50 %	59,07 %	78,85 %	77,36 %	82,43 %	80,10 %	77,41 %
4.17 J'apprécie la façon dont mon supérieur immédiat gère les changements	85,14 %	79,25 %	63,36 %	77,89 %	77,57 %	82,80 %	82,44 %	79,28 %
Cote moyenne globale pour le thème	88,67 %	82,87 %	70,07 %	81,97 %	81,37 %	85,18 %	83,67 %	82,06 %

Résultats :

Pour la VPAPSPR, les cotes pour les énoncés 4.1 à 4.6 sont toutes supérieures à 93 % et, en comparaison, aucun de ces énoncés n'a une cote qui atteint 90 % dans aucune autre VP. Il faut cependant faire attention à l'interprétation pour les énoncés 4.1 à 4.6 puisque seuls les personnes avec un chef d'équipe peuvent y répondre. Dans certaines VP, comme PCD et VPAPSPR, où il y a peu d'employés et conséquemment d'employés avec chef d'équipe, les cotes sont calculées sur de petits nombres de répondants (PCD, n=9 et VPAPSPR n=14).

Seulement 4 énoncés de ce thème, pour l'ensemble des employés de la SAAQ, ont une cote inférieure à 80% : 4.5, 4.14, 4.16 et 4.17. Ce qui fait de ce thème un des thèmes les mieux appréciés par les employés de la SAAQ.

Toutefois, la VPCRSV a 10 énoncés, sur les 17 de ce thème, avec une cote inférieure à 70% alors que les autres VP n'ont aucun énoncé avec une cote inférieure à 70%. Notons, entre autres, l'énoncé 4.16 avec une cote de 59,07 % (la plus basse de tout le tableau).

2.5 L'organisation du travail

Thème 5 : L'organisation du travail	PCD	VPAPSPR	VPCRSV	VPRHFP	VPTI	VPJA	VPASRR	SAAQ
5.1 J'ai le sentiment que mon opinion est considérée dans les décisions qui touchent mon travail	89,47 %	80,88 %	58,35 %	79,81 %	75,66 %	74,56 %	73,77 %	73,13 %
5.2 Je connais les critères utilisés pour évaluer la qualité de mon travail	84,74 %	68,59 %	64,89 %	71,38 %	69,67 %	83,61 %	81,26 %	77,48 %
5.3 Je peux m'adapter au rythme des changements	88,95 %	85,52 %	74,56 %	84,90 %	80,51 %	83,84 %	85,96 %	83,60 %
5.4 J'ai les ressources nécessaires pour faire mon travail	83,68 %	83,62 %	67,56 %	80,43 %	77,24 %	79,30 %	82,16 %	79,13 %
5.5 J'ai de la facilité à concilier vie professionnelle et vie personnelle	87,89 %	84,41 %	73,78 %	84,93 %	82,90 %	83,45 %	84,00 %	82,69 %
5.6 Le travail est organisé de façon efficace et en fonction des priorités d'action de mon unité administrative	83,42 %	80,77 %	65,64 %	77,67 %	76,50 %	79,73 %	80,83 %	77,99 %
5.7 Les processus et les procédures (façons de faire) sont clairement établis dans mon équipe de travail	81,89 %	77,12 %	66,56 %	71,41 %	71,09 %	78,82 %	77,83 %	75,39 %
5.8 L'organisation du travail dans mon équipe permet un transfert d'expertise assurant une relève	74,17 %	66,77 %	57,58 %	69,57 %	65,61 %	73,62 %	74,64 %	70,67 %
5.9 L'organisation du travail dans mon équipe fait, qu'en cas d'absence, les tâches sont prises en charge	73,95 %	72,99 %	62,77 %	73,33 %	71,57 %	75,08 %	79,73 %	74,89 %
5.10 Dans mon équipe, la charge de travail est répartie de façon équitable	75,43 %	74,22 %	66,42 %	71,44 %	70,42 %	73,74 %	76,12 %	73,30 %
5.11 Ma charge de travail n'a pas de conséquences néfastes sur ma santé	81,58 %	80,60 %	69,43 %	77,48 %	77,70 %	75,57 %	77,55 %	76,43 %
5.12 Le temps accordé pour faire mon travail est suffisant	82,37 %	77,06 %	69,96 %	75,69 %	76,47 %	74,15 %	78,80 %	76,36 %
Cote moyenne globale pour le thème	82,43 %	77,75 %	66,18 %	76,56 %	74,73 %	78,09 %	79,40 %	76,77 %

Résultats :

SAAQ : l'énoncé 5.8 est celui ayant la cote moyenne la plus basse et 5.3 la plus haute.

La VPCRSV a la cote moyenne globale la plus basse (66,18 %) de toutes les VP, alors que la PCD a la cote la plus élevée (82,43 %).

2.6 Le climat de travail

Thème 6 : Le climat de travail	PCD	VPASPR	VPCRSV	VPRHFP	VPTI	VPIA	VPASRR	SAAQ
6.1 Le climat de travail qui prévaut est sain	83,68 %	85,80 %	62,71 %	77,49 %	78,51 %	79,51 %	78,66 %	77,13 %
6.2 J'apporte volontiers du soutien à mes collègues	93,16 %	92,94 %	88,59 %	91,71 %	90,78 %	91,52 %	91,28 %	90,99 %
6.3 Il existe du soutien et de l'entraide entre les collègues	88,92 %	88,97 %	79,13 %	82,92 %	86,95 %	87,46 %	86,47 %	85,78 %
6.4 Les relations interpersonnelles sont bonnes	88,16 %	89,57 %	73,32 %	83,27 %	84,58 %	85,70 %	84,00 %	83,28 %
6.5 L'ambiance qui règne fait qu'il est agréable de venir travailler	84,47 %	87,68 %	65,80 %	80,71 %	80,95 %	83,02 %	81,15 %	79,87 %
6.6 Je suis motivé au travail	86,32 %	84,06 %	67,62 %	81,48 %	78,44 %	81,18 %	80,81 %	79,31 %
6.7 Les échanges entre les personnes sont positifs	87,37 %	88,55 %	70,56 %	82,94 %	83,04 %	84,23 %	82,33 %	81,64 %
6.8 Le climat de travail favorise la confiance	84,74 %	87,21 %	62,11 %	78,91 %	79,69 %	81,15 %	79,29 %	77,97 %
6.9 J'ai du plaisir à faire mon travail	86,58 %	85,94 %	73,85 %	82,57 %	79,59 %	81,80 %	82,47 %	81,11 %
Cote moyenne globale pour le thème	86,94 %	87,81 %	71,43 %	82,75 %	82,50 %	83,95 %	82,93 %	81,88 %

Résultats :

SAAQ : l'énoncé 6.1 est celui ayant la cote moyenne la plus basse et 6.2 la plus haute.

La VPCRSV a la cote moyenne globale la plus basse (71,43 %) de toutes les VP, alors que la PCD a la cote la plus élevée (86,94 %).

2.7 L'appréciation de la contribution et la reconnaissance

Thème 7 : L'appréciation de la contribution et la reconnaissance	PCD	VPASPR	VPCRSV	VPRHFP	VPTI	VPJA	VPASRR	SAAQ
7.1 Je considère que la Société a mis en place des pratiques adéquates de reconnaissance pour le personnel	73,24 %	68,97 %	44,63 %	66,53 %	64,47 %	62,76 %	64,42 %	62,10 %
7.2 Je suis satisfait de la reconnaissance que m'exprime la personne qui me supervise ou qui m'encadre	84,86 %	77,46 %	57,40 %	76,41 %	74,63 %	75,14 %	75,52 %	73,41 %
7.3 Je trouve normal de témoigner de la reconnaissance à mes supérieurs	88,68 %	84,18 %	69,08 %	84,63 %	80,31 %	82,89 %	81,73 %	80,64 %
7.4 Dans mon équipe de travail, la reconnaissance exprimée par les membres se traduit par des gestes spontanés et sincères	81,39 %	84,41 %	69,36 %	78,60 %	78,72 %	77,46 %	77,57 %	76,92 %
7.5 Je contribue par des actions au maintien d'une culture de reconnaissance dans mon équipe de travail	84,72 %	80,16 %	72,06 %	80,30 %	77,94 %	79,19 %	78,43 %	78,01 %
7.6 Je considère que ma contribution doit faire l'objet de reconnaissance par mes collègues	77,81 %	69,54 %	62,43 %	69,04 %	67,99 %	68,47 %	69,36 %	68,34 %
7.7 Les efforts fournis et les difficultés éprouvées lors de la réalisation de mon travail sont reconnus autant que les résultats	80,29 %	73,48 %	55,12 %	74,35 %	71,37 %	70,97 %	73,08 %	70,41 %
7.8 Mon rendement au travail est évalué une fois par année par mon supérieur immédiat	91,82 %	61,90 %	74,89 %	65,77 %	64,29 %	87,93 %	87,16 %	80,95 %
7.9 Par mon travail, j'ai l'impression d'apporter une contribution utile à mon unité administrative	88,68 %	83,73 %	76,80 %	84,64 %	82,68 %	84,41 %	84,75 %	83,40 %
7.10 Il existe dans mon équipe de travail des pratiques de reconnaissance qui me satisfont	79,17 %	69,23 %	58,42 %	68,52 %	68,85 %	70,57 %	70,28 %	68,68 %
7.11 La Société reconnaît et valorise l'expérience et l'expertise de son personnel	76,11 %	67,27 %	44,48 %	67,85 %	65,16 %	65,06 %	64,31 %	62,75 %
Cote moyenne globale pour le thème	82,79 %	74,61 %	62,10 %	74,37 %	72,68 %	75,09 %	75,14 %	73,28 %

Résultats :

SAAQ : les énoncés 7.1 et 7.11 sont ceux ayant les cotes les plus basse et 7.9 la cote la plus élevée du thème. Notons qu'encore une fois, les énoncés 7.1 (2^e) et 7.11 (3^e) sont parmi les plus basses de toutes les énoncés de tous les thèmes. Historiquement depuis 2007 ces énoncés sont constamment parmi les 10 pires.

La VPCRSV a la cote moyenne globale la plus basse (62,10 %) de toutes les VP, alors que la PCD a la cote la plus élevée (82,79 %).

2.8 La mobilisation

Thème 8 : La mobilisation	PCD	VPAPSPR	VPCRSV	VPRHFP	VPTI	VPIA	VPASRR	SAAQ
8.1 Je m'investis dans mon travail	92,89 %	91,74 %	83,51 %	89,57 %	88,37 %	90,81 %	90,36 %	89,42 %
8.2 J'ai à cœur de réaliser un travail de qualité	95,00 %	94,20 %	90,69 %	93,55 %	93,19 %	93,45 %	93,61 %	93,20 %
8.3 Je suis fier de dire que je travaille à la Société	89,21 %	87,68 %	62,74 %	88,05 %	84,45 %	86,91 %	86,60 %	83,74 %
8.4 J'ai un sentiment d'appartenance à la Société	83,95 %	84,20 %	56,09 %	84,57 %	80,41 %	83,90 %	83,42 %	80,08 %
8.5 J'ai un sentiment d'appartenance à mon unité administrative	88,42 %	85,51 %	69,65 %	82,68 %	77,77 %	85,32 %	83,62 %	81,62 %
8.6 J'adhère aux enjeux et aux orientations de la planification stratégique de la Société	84,72 %	83,53 %	65,36 %	85,53 %	81,36 %	84,33 %	84,89 %	82,12 %
8.7 Je considère la Société comme un employeur de choix	85,26 %	87,21 %	63,59 %	86,73 %	81,74 %	84,07 %	82,54 %	81,08 %
8.8 La haute direction exerce un leadership mobilisateur	84,44 %	72,84 %	48,35 %	76,63 %	77,58 %	74,05 %	75,36 %	72,35 %
8.9 Les valeurs organisationnelles (rigueur, cohérence, respect, engagement) servent à guider les décisions et les actions de la Société	83,64 %	78,10 %	59,86 %	79,23 %	76,87 %	77,89 %	78,62 %	76,16 %
Cote moyenne globale pour le thème	87,59 %	85,08 %	66,91 %	85,11 %	82,53 %	84,62 %	84,43 %	82,26 %

Résultats :

SAAQ : Thème avec la cote moyenne globale la plus élevée de tous les thèmes. L'énoncé 8.8 est celui ayant la cote moyenne la plus basse et 8.2 la plus haute du thème. Notons que 8.2 est l'énoncé avec la cote la plus élevée de tous les énoncés du SCOEn 2017.

La VPCRSV a la cote moyenne globale la plus basse (66,91 %) de toutes les VP, alors que la PCD a la cote la plus élevée (87,59 %).

2.9 Cotes moyennes d'appréciation selon les thèmes

Moyennes des cotes d'appréciation selon les thèmes	PCD	VPAPSPR	VPCRSV	VPRHFP	VPTI	VPIA	VPASRR	SAAQ
1. La communication	82,66 %	81,89 %	67,10 %	77,49 %	77,14 %	80,55 %	78,97 %	77,62 %
2. Le développement et l'utilisation des compétences	82,79 %	75,46 %	↓56,51 %	↓73,58 %	↓70,29 %	↓70,95 %	↓70,85 %	69,53 %
3. L'équipe de travail	83,98 %	83,16 %	71,38 %	79,80 %	79,07 %	81,48 %	79,98 %	79,28 %
4. La relation de supervision	↑88,67 %	82,87 %	70,07 %	81,97 %	81,37 %	↑85,18 %	83,67 %	82,06 %
5. L'organisation du travail	↓82,43 %	77,75 %	66,18 %	76,56 %	74,73 %	78,09 %	79,40 %	76,77 %
6. Le climat de travail	86,94 %	↑87,81 %	↑71,43 %	82,75 %	82,50 %	83,95 %	82,93 %	81,88 %
7. L'appréciation de la contribution et la reconnaissance	82,79 %	↓74,61 %	62,10 %	74,37 %	72,68 %	75,09 %	75,14 %	73,28 %
8. La mobilisation	87,59 %	85,08 %	66,91 %	↑85,11 %	↑82,53 %	84,62 %	↑84,43 %	82,26 %
Moyenne des thèmes	84,73 %	81,05 %	66,46 %	78,94 %	77,54 %	80,00 %	79,42 %	77,83 %
Cote moyenne globale	84,87 %	81,00 %	66,80 %	79,12 %	77,76 %	80,52 %	79,88 %	78,22 %

Résultats :

SAAQ : le thème 8 est celui ayant la cote moyenne la plus élevée et le thème 2 celui avec la plus basse.

Pour chacune des VP le thème avec la cote moyenne globale la plus élevée sera précédé de ce symbole «↑» alors que le thème avec la cote moyenne globale la plus basse sera précédé de ce symbole «↓».

Section 3 – Expertise

3.1 Calcul de l'indicateur d'expertise

Afin de mesurer l'appréciation des employés sur la question de leur expertise pour réaliser leur travail, quatre aspects seront pris en compte, soit : l'information, la formation, les outils et les compétences.

Puisqu'aucune information directe n'existe pour déterminer cette proportion on peut calculer un indicateur qui approcherait cette information en utilisant certains (5) énoncés du lors du Sondage sur le climat organisationnel (SCO). Les énoncés permettant d'évaluer le pourcentage des employés qui considèrent avoir l'expertise pour réaliser leur travail sont les suivants :

Thème	Énoncé	Aspect
La communication	1.1 J'ai l'information nécessaire pour accomplir mon travail	Information
La communication	1.6 Je reçois l'information pertinente aux changements qui surviennent dans mon travail	Information
Le développement et l'utilisation des compétences	2.2 Je reçois la formation nécessaire au moment opportun pour faire mon travail	Formation
Le développement et l'utilisation des compétences	2.3 Mes compétences liées à mon travail sont pleinement utilisées	Compétences
L'organisation du travail	5.4 J'ai les ressources nécessaires pour faire mon travail	Outils

Le calcul se fait comme suit :

- Les employés doivent donner une cote d'appréciation pour chacun des cinq énoncés, cotes allant de 0 à 10 (0 étant en total désaccord et 10 étant totalement d'accord).
- La moyenne de ces cinq cotes est calculée pour chaque employé. En cas de valeurs manquantes le calcul de la moyenne se fait uniquement sur les valeurs numériques données par les répondants.

Il a été déterminé que les répondants qui obtiennent une moyenne égale ou supérieure à 7 pour ces énoncés considèrent avoir les compétences nécessaires à l'exécution de leur travail. L'indicateur est donc la proportion de ces personnes sur l'ensemble des répondants.

La formule pour la proportion des employés dont les cotes attribuées à certains énoncés au SCO font penser qu'ils considèrent avoir l'expertise pour réaliser leur travail peut s'écrire sous la forme suivante :

$$p = \frac{\sum_{i=1}^n z_i}{\sum_{i=1}^n y_i}$$

Où, l'indice i étant un employé ayant répondu au sondage,

$$z_i = \begin{cases} 0 & \text{si } \bar{c}_{exp.i} < 7 \\ 1 & \text{si } \bar{c}_{exp.i} \geq 7 \end{cases}$$

$$y_i = \begin{cases} 0 & \text{si } \bar{c}_{exp.i} \text{ est une valeur manquante} \\ 1 & \text{si } \bar{c}_{exp.i} \geq 0 \end{cases}$$

Et où la cote moyenne d'expertise de l'employé i est

$$Cote\ moyenne_{expertise\cdot i} = \bar{c}_{exp\cdot i} = \frac{x_{i11} + x_{i16} + x_{i22} + x_{i23} + x_{i54}}{5}$$

En tout 2636 répondants du SCO17 ont une valeur moyenne calculé pour l'expertise.

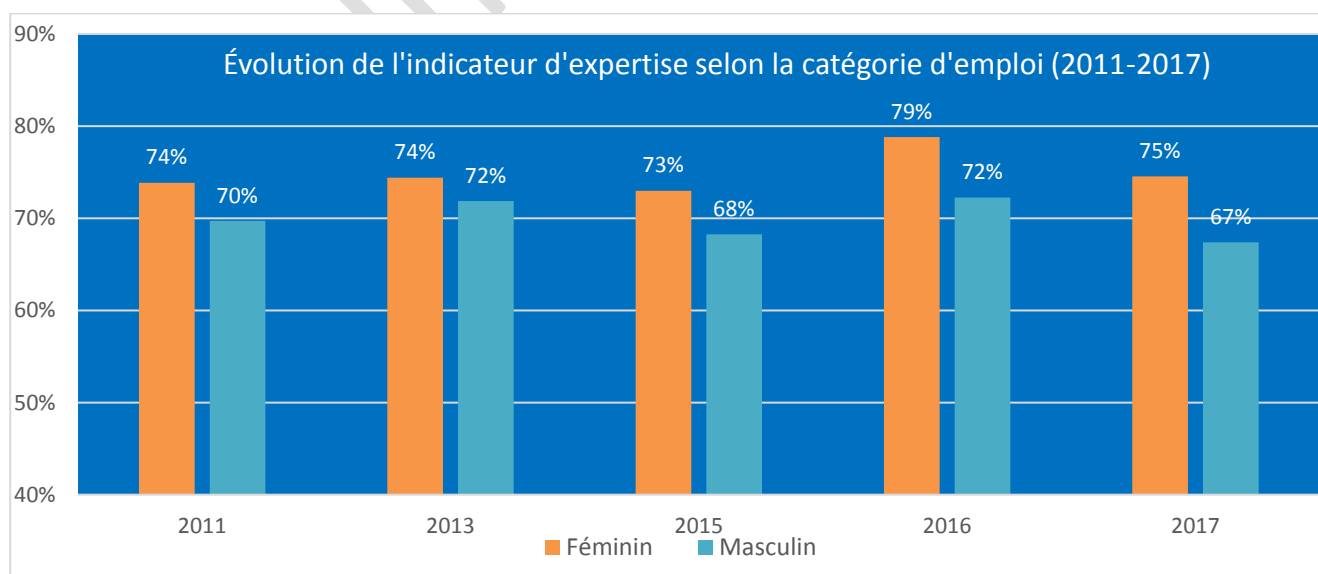
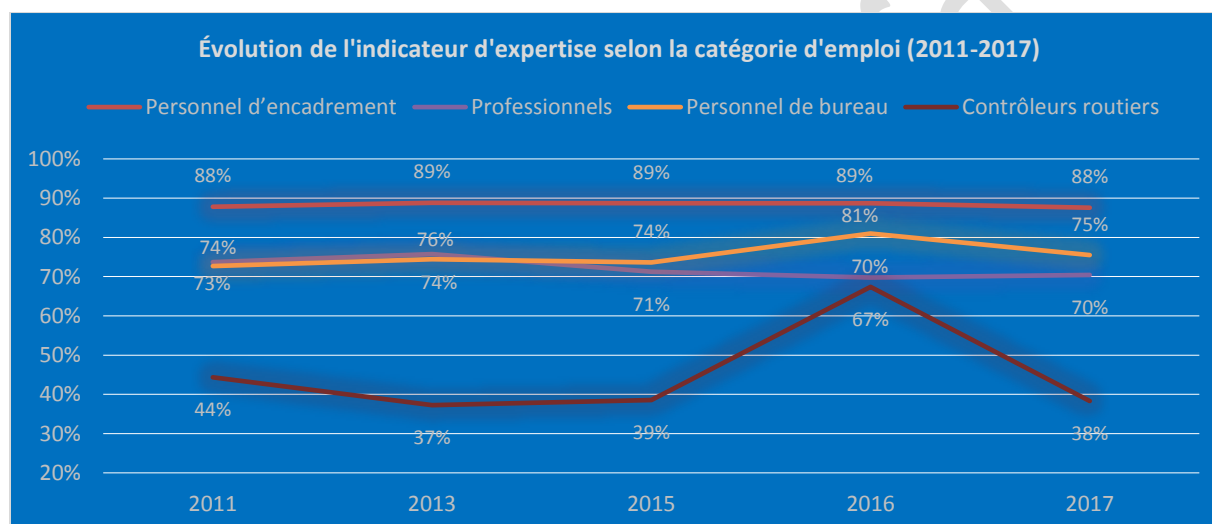
3.2 Distribution de l'indicateur d'expertise selon certaines variables

Le tableau suivant présente la distribution de l'indicateur d'expertise (proportion d'employés avec une cote moyenne d'expertise $\geq 70\%$) selon certaines variables pour les SCO de 2011 à 2017.

Proportion de répondants ayant une cote moyenne $\geq 70\%$	2011	2013	2015	2016	2017
Selon l'emploi					
Personnel d'encadrement	87,82 %	88,82 %	88,73 %	88,68 %	87,57 %
Professionnels	73,69 %	75,75 %	71,26 %	69,77 %	70,45 %
Personnel de bureau	72,70 %	74,46 %	73,60 %	80,99 %	75,48 %
Contrôleurs routiers	44,37 %	37,25 %	38,57 %	67,39 %	38,34 %
Selon la vice-présidence ¹					
PCD	72,73 %	75,86 %	59,52 %	64,54 %	86,84 %
VPAPSPR	66,67 %	81,58 %	88,37 %	72,41 %	78,26 %
VPCRSV	53,91 %	52,48 %	51,77 %	72,73 %	47,74 %
VPRHFP	81,15 %	72,82 %	73,23 %	82,61 %	76,30 %
VPTI	78,01 %	81,32 %	72,93 %	76,36 %	67,12 %
VPIA	72,25 %	76,95 %	74,19 %	79,56 %	76,03 %
VPSR	73,33 %	78,26 %	60,66 %	---	---
VPASRR	74,34 %	75,46 %	74,87 %	77,35 %	76,22 %
Hors-VP	61,06 %	66,67 %	68,14 %	---	61,54 %

¹ C'est en 2016 que la structure actuelle a été utilisée pour la première fois. Pour les années 2013 et 2015, l'ancienne structure était utilisée. La VPSR n'existe plus depuis 2015

Proportion de répondants ayant une cote moyenne ≥ 70 %	2011	2013	2015	2016	2017
Selon le statut					
Régulier	70,63 %	70,81 %	70,56 %	74,71 %	70,55 %
Occasionnel	76,36 %	80,96 %	73,20 %	81,69 %	76,33 %
Selon le sexe					
Féminin	73,86 %	74,40 %	72,99 %	78,80 %	74,54 %
Masculin	69,72 %	71,87 %	68,27 %	72,25 %	67,40 %
SAAQ	72,23 %	73,53 %	71,20 %	76,43 %	71,62 %



Résultats :

- La catégorie d'emploi des contrôleurs routiers est la catégorie d'emploi avec les indicateurs d'expertise les plus bas alors que le personnel d'encadrement est la catégorie d'emploi avec les indicateurs d'expertise les plus élevés.
- La VP où l'on retrouve l'indicateur d'expertise le plus bas (exception faite de 2016) est la VPCRSV.
- L'indicateur d'expertise selon le statut nous indique que les employés occasionnels considèrent dans une plus grande proportion avoir l'expertise pour faire leur travail que les employés réguliers et ce pour plusieurs éditions du SCO (une seule exception, celle de 2016).
- L'indicateur d'expertise selon le sexe nous indique que les femmes considèrent dans une plus grande proportion avoir l'expertise pour faire leur travail que les hommes et ce pour toutes les éditions du SCO.
- Aucune conclusion possible pour ancienneté fonction publique et le lien direct avec la clientèle puisque la question n'a pas été posée à tous les sondages
- Aucune conclusion claire pour la distribution selon l'âge et l'expérience à SAAQ.

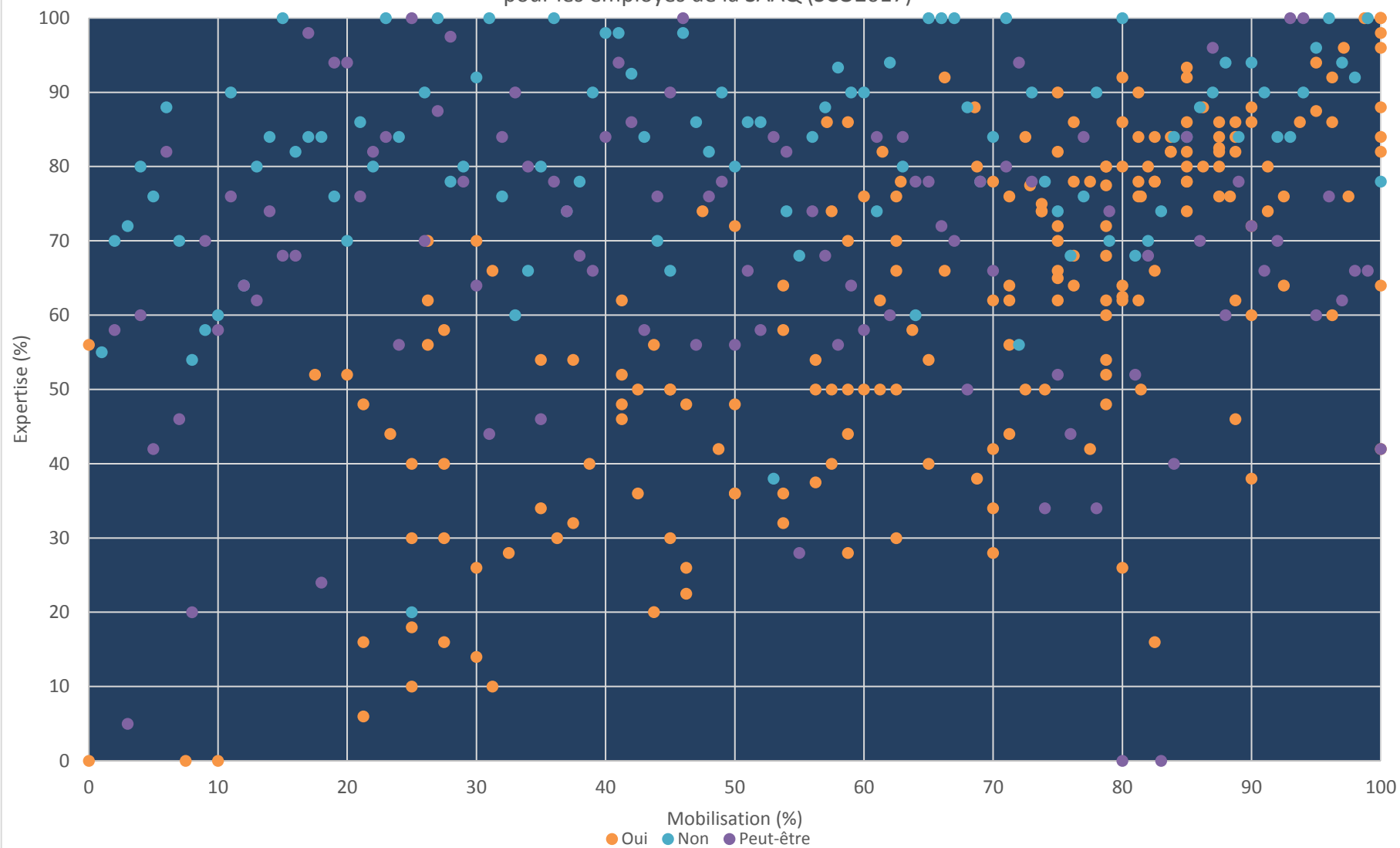
3.3 Lien entre l'expertise et la mobilisation

Le lien qui sera étudié ici est le lien entre les réponses données par les employés entre la cote moyenne pour l'expertise et la cote moyenne pour la mobilisation (qui se trouve à être l'indicateur retenu pour la mobilisation)

Pour voir si un tel lien existe nous formerons des couples de données composées des valeurs des variables que nous voulons analyser. En plaçant sur un graphique les valeurs de ces points (cote moyenne expertise, cote moyenne mobilisation) nous pourrions voir si les conditions sont favorables pour un calcul de corrélation.

Le graphique de la page suivante montre l'ensemble des répondants selon ce principe. Les trois groupes (les différentes couleurs) sont pour les différentes réponses reçues à la question : «Pensez-vous quitter la Société d'ici un an?» (oui, non et peut-être)

Cote moyenne d'expertise en fonction de la cote moyenne de mobilisation selon l'intention de quitter la SAAQ
pour les employés de la SAAQ (SCO2017)



La figure ne montre pas de pathologie des données, mais ne montre pas une relation claire non plus. On peut calculer la corrélation existant entre ces deux variables, mais il est important de se rappeler que cette statistique n'indique nullement une relation de cause à effet.

Coefficient de corrélation entre la cote moyenne d'expertise et la cote moyenne de mobilisation	
Coefficient	70,62 %
Prob > r sous H0: Rho=0	<0,0001
Nombre d'observations	2 631

Les résultats obtenus montre qu'il existe un lien linéaire entre la cote moyenne d'expertise et la cote moyenne de mobilisation. La probabilité du test nous fait rejeter l'hypothèse que cette statistique est nulle.

Résultat :

Il existe un lien linéaire non-nulle entre la cote moyenne d'expertise et la cote moyenne de mobilisation.

Section 4 - Mobilisation

4.1 Calcul de l'indicateur de mobilisation

Pour mesurer la mobilisation des employés l'indicateur retenue est la cote moyenne des 9 énoncés du thème traitant de la mobilisation au sondage sur le climat organisationnel (SCO).

Les énoncés du SCO permettant d'évaluer le taux de mobilisation des employés sont les suivants :

Énoncé	Mobilisation
8.1	Je m'investis dans mon travail
8.2	J'ai à cœur de réaliser un travail de qualité
8.3	Je suis fier de dire que je travaille à la Société
8.4	J'ai un sentiment d'appartenance à la Société
8.5	J'ai un sentiment d'appartenance à mon équipe de travail
8.6	J'adhère aux enjeux et aux orientations de la planification stratégique de la Société
8.7	Je considère la Société comme un employeur de choix
8.8	La haute direction exerce un leadership mobilisateur
8.9	Les valeurs organisationnelles (rigueur, cohérence, respect, engagement) servent à guider les décisions et actions Société

La formule de calcul pour le taux de mobilisation (la moyenne des cotes moyennes attribuées par les employés aux 9 énoncés traitant de la mobilisation) est la suivante :

$$\text{Taux de mobilisation} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{\sum_{j=1}^9 x_{i8j}}{m_i}}{n} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_{i8}}{n} = \bar{\bar{x}}$$

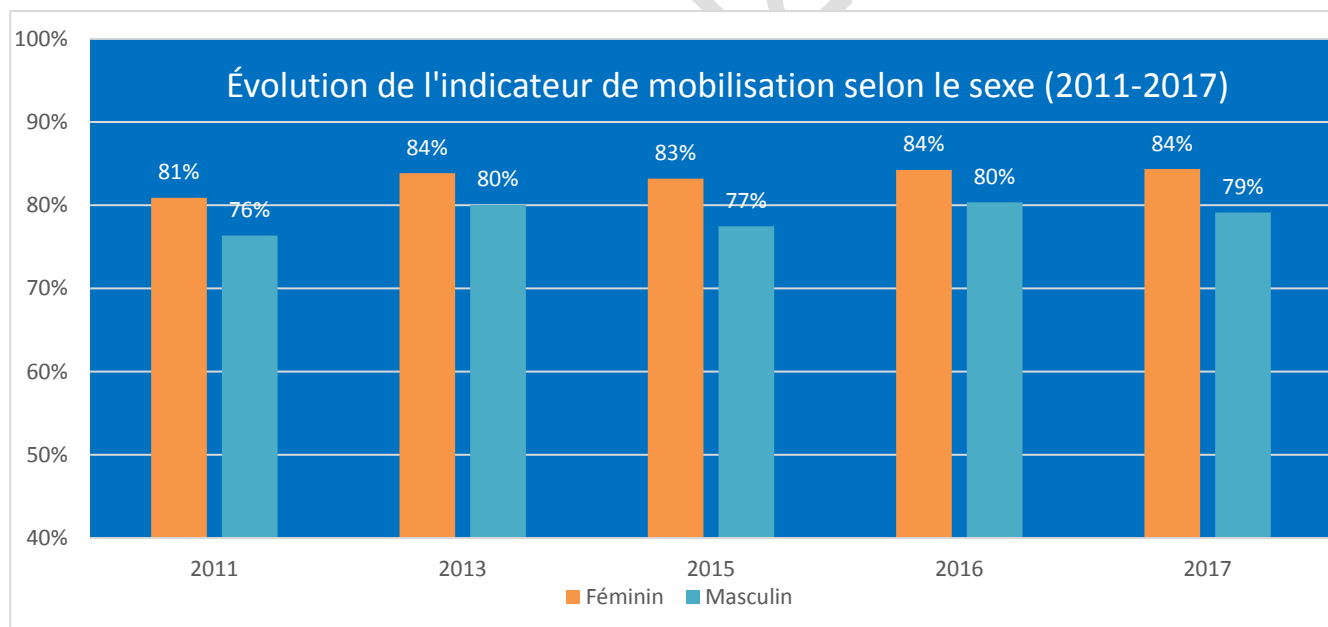
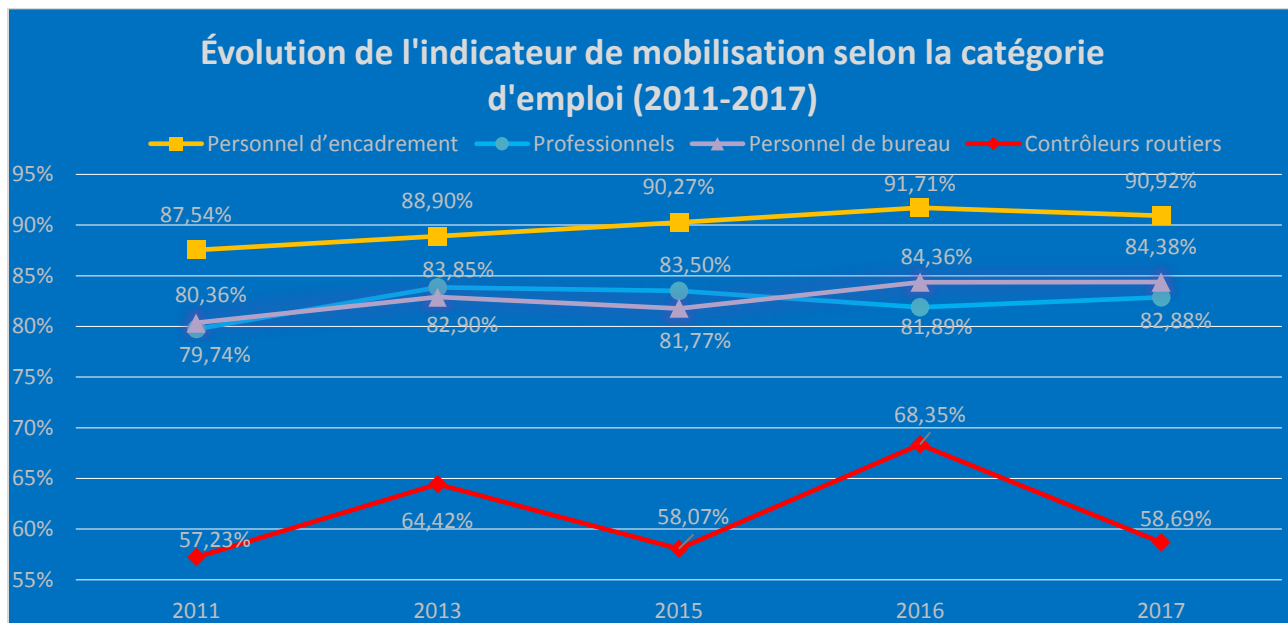
- où
- x_{i8j} est la réponse du répondant i à l'énoncé j du thème 8
 - m_i est le nombre de réponse numérique du répondant i aux énoncés du thème 8
 - \bar{x}_{i8} est la moyenne des réponses aux 9 énoncés du thème 8 du répondant i
 - $\bar{\bar{x}}$ est la moyenne des \bar{x}_{i8} pour tous les répondants (la moyenne globale du thème mobilisation)
 - n est le nombre de répondants pour lesquels une moyenne \bar{x}_{i8} a été calculée

4.2 Distribution de l'indicateur de mobilisation selon certaines variables

Le tableau suivant présente la distribution de l'indicateur de mobilisation (cote moyenne du thème de la mobilisation) selon certaines variables pour les SCO de 2011 à 2017.

Indicateur de mobilisation	2011	2013	2015	2016	2017
Selon l'emploi					
Personnel d'encadrement	87,54 %	88,90 %	90,27 %	91,71 %	90,92 %
Professionnels	79,74 %	83,85 %	83,50 %	81,89 %	82,88 %
Personnel de bureau	80,36 %	82,90 %	81,77 %	84,36 %	84,38 %
Contrôleurs routiers	57,23 %	64,42 %	58,07 %	68,35 %	58,69 %
Selon la vice-présidence ²					
PCD	83,05 %	82,53 %	80,80 %	82,01 %	87,59 %
VPAPSPR	80,25 %	81,86 %	85,33 %	81,34 %	85,08 %
VPCRSV	66,36 %	73,55 %	66,92 %	74,62 %	66,91 %
VPRHFP	83,89 %	85,58 %	84,49 %	86,26 %	85,11 %
VPTI	81,15 %	84,59 %	82,87 %	82,81 %	82,53 %
VPIA	80,00 %	84,84 %	85,32 %	85,29 %	84,62 %
VPSR	77,75 %	82,06 %	79,07 %	---	---
VPASRR	80,91 %	82,95 %	82,28 %	84,15 %	84,43 %
Hors-VP	72,84 %	79,12 %	76,21 %	---	80,01 %
Selon le statut					
Régulier	78,34 %	81,71 %	80,56 %	82,23 %	81,60 %
Occasionnel	81,54 %	84,66 %	83,14 %	85,73 %	85,18 %
Selon le sexe					
Féminin	80,89 %	83,86 %	83,21 %	84,25 %	84,35 %
Masculin	76,36 %	80,06 %	77,46 %	80,35 %	79,13 %
SAAQ	79,23 %	82,50 %	81,10 %	82,84 %	82,26 %

² C'est en 2016 que la structure actuelle a été utilisée pour la première fois. Pour les années 2013 et 2015, l'ancienne structure était utilisée. La VPSR n'existe plus depuis 2015



Résultats :

- La catégorie d'emploi des contrôleurs routiers est la catégorie d'emploi avec les indicateurs de mobilisation les plus bas alors que le personnel d'encadrement est la catégorie d'emploi avec les indicateurs de mobilisation les plus élevés.

- La VP où l'on retrouve l'indicateur d'expertise le plus bas est la VPCRSV.
- L'indicateur de mobilisation selon le statut nous indique que les employés occasionnels considèrent dans une plus grande proportion être mobiliser pour faire leur travail que les employés réguliers et ce pour plusieurs éditions du SCO (une seule exception, celle de 2016).
- L'indicateur de mobilisation selon le sexe nous indique que les femmes considèrent dans une plus grande proportion être mobiliser que les hommes et ce pour toutes les éditions du SCO.
- Aucune conclusion possible pour ancienneté fonction publique et le lien direct avec la clientèle puisque la question n'a pas été posée à tous les sondages
- Aucune conclusion claire pour la distribution selon l'âge et l'expérience à SAAQ.

Section 5 - Grands groupes

L'étude des grands groupes nous permet de savoir si certains de ceux-ci se démarquent de l'ensemble des employés. Nous utiliserons pour cette étude la cote moyenne globale des employés composant ces grands groupes.

Grands groupes	Cote moyenne globale 2017	Cote moyenne globale 2015
Vice-présidence		
VPAPSPR	81,00 %	83,20 %
VPIA	80,52 %	80,26 %
VPTI	77,76 %	79,01 %
VPASRR	79,88 %	78,16 %
VPRHFP	79,12 %	77,73 %
PCD	84,87 %	76,30 %
VPCRSV	66,80 %	66,75 %
Catégorie d'emploi		
Personnel d'encadrement	86,54 %	85,47 %
Professionnels	78,63 %	78,71 %
Personnel de bureau	79,53 %	77,64 %
Contrôleurs routiers	61,15 %	59,47 %
Statut d'emploi		
Statut: Occasionnel	80,66 %	78,88 %
Statut: Régulier	77,67 %	76,68 %
Ancienneté fonction publique		
Ancienneté fonction publique : 25 et +	78,18%	78,10%
Ancienneté fonction publique : 10 et -	80,30%	77,85%
Ancienneté fonction publique : + 10 à - 25	76,12%	76,18%
Ancienneté à la SAAQ		
Ancienneté SAAQ: 5 et -	81,04%	79,83%
Ancienneté SAAQ: + de 5 à - de 15	77,33%	76,07%
Ancienneté SAAQ: 15 et plus	76,72%	75,61%
Sexe		
Femmes	79,36%	78,27%
Hommes	76,64%	75,23%

Grands groupes	Cote moyenne globale 2017	Cote moyenne globale 2015
Âge		
Âge: 35 et moins	80,52%	78,34%
Âge: 50 et plus	78,18%	77,16%
Âge: + de 35 et - de 50	77,73%	76,87%
Présence d'un chef d'équipe dans votre équipe		
Chef équipe: Non	81,28%	80,87%
Chef équipe: Oui	76,81%	75,20%
Pensez-vous quitter la SAAQ d'ici un an		
Quitté SAAQ: Non	82,35%	81,01%
Quitté SAAQ: Oui	63,52%	68,00%
Quitté SAAQ: NSP	70,81%	67,96%
Inscription d'un commentaire au questionnaire		
Inscription d'un commentaire au questionnaire : Oui	73,65%	72,52%
Inscription d'un commentaire au questionnaire : Non	80,17%	79,16%
SAAQ	78,22%	77,15%

Résultats :

Pour 2017, en utilisant ces cotes moyennes globales comme un jugement de l'ensemble du groupe sur le climat organisationnel, on a :

- La «VPCRSV» est la VP où le climat semble le moins bien considéré par ses employés, alors que c'est dans la VP «PCD» que les employés ont le «meilleur climat organisationnel»;
- Les contrôleurs routiers sont ceux qui jugent le climat organisationnel le plus sévèrement alors que le personnel de gestion sont ceux qui l'apprécient le plus ;
- Les employés occasionnels apprécient plus le climat organisationnel que les employés avec un statut régulier ;
- Les employés avec le moins d'ancienneté (dans la fonction publique ou à la SAAQ) sont ceux qui apprécient le plus le climat organisationnel ;
- Les employés les plus jeunes (un corollaire du point précédent) sont ceux qui apprécient le plus le climat organisationnel ;
- Les femmes semblent penser que la Société offre un meilleur climat organisationnel que les hommes ;
- Les employés sans chef d'équipe perçoivent le climat organisationnel d'une façon plus positive que les employés qui en ont un ;
- Sans surprise, ceux qui pensent pas quitter à la Société ont une meilleure opinion du climat organisationnel que ceux qui ne savent pas s'ils pensent quitter ou ceux qui pensent quitter ; et

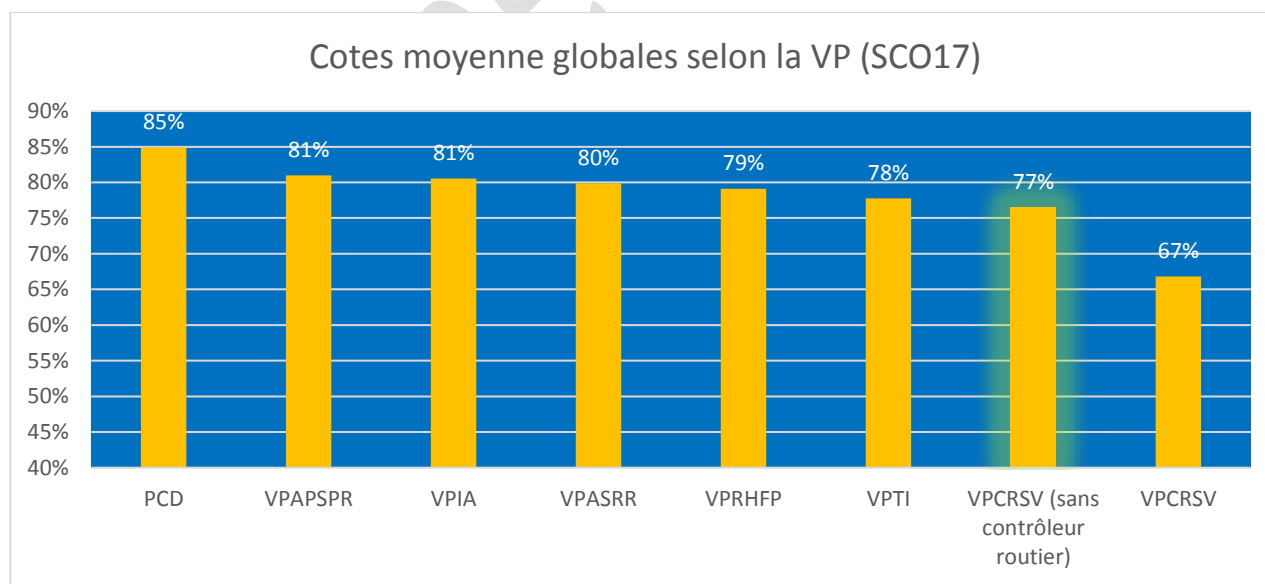
- Ceux qui ont écrit un commentaire dans le questionnaire ont une évaluation du climat organisationnel plus sévère que ceux qui n'ont pas écrit de commentaire.

Pour voir l'évolution, de ces divers grands groupes, entre 2015 et 2017, vous retrouverez aux pages suivantes deux graphiques de dispersions. Ces deux graphiques qui sont semblables (le second n'est que l'agrandissement du rectangle du premier graphique, avec une échelle permettant de voir les détails) s'interprètent de la façon suivante :

- Les points les plus élevés sont ceux qui ont des cotes moyennes globales les plus élevés en 2015 et les plus bas sont ceux qui ont des cotes moyennes globales les plus basses en 2015;
- Les points les plus à droite sont ceux qui ont des cotes moyennes globales les plus élevés en 2015 et les plus à gauche sont ceux qui ont des cotes moyennes globales les plus basses en 2015;
- Les points sous la diagonale sont ceux qui se sont améliorés (augmentation de 2015 à 2017, $CMG_{17} > CMG_{15}$);
- Les points au-dessus de la diagonale sont ceux qui ont baissés (diminution de 2015 à 2017, $CMG_{17} < CMG_{15}$)

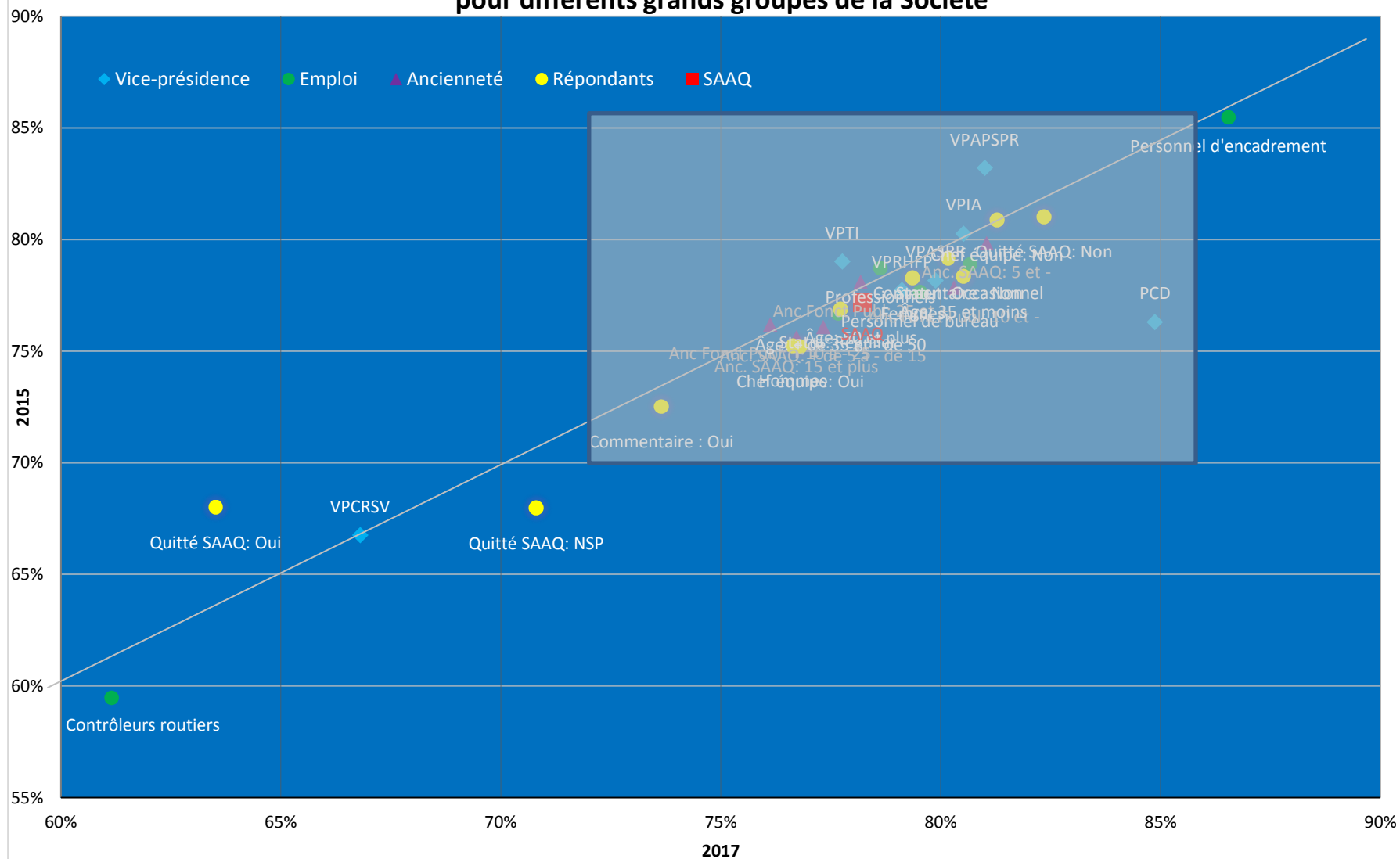
Dans le graphique de la page suivante on voit que les deux points les plus bas sont ceux des contrôleurs routiers et de la VPCRSV. Évidemment, l'influence des contrôleurs routiers dans la cote moyenne globale de la VPCRSV est importante. Est-ce que la CMG des employés de la VPCRSV sans les contrôleurs routiers serait quand même la plus basse?

L'exercice a été fait et la CGM de la VPCRSV sans les contrôleurs routiers est de 76,53 %.

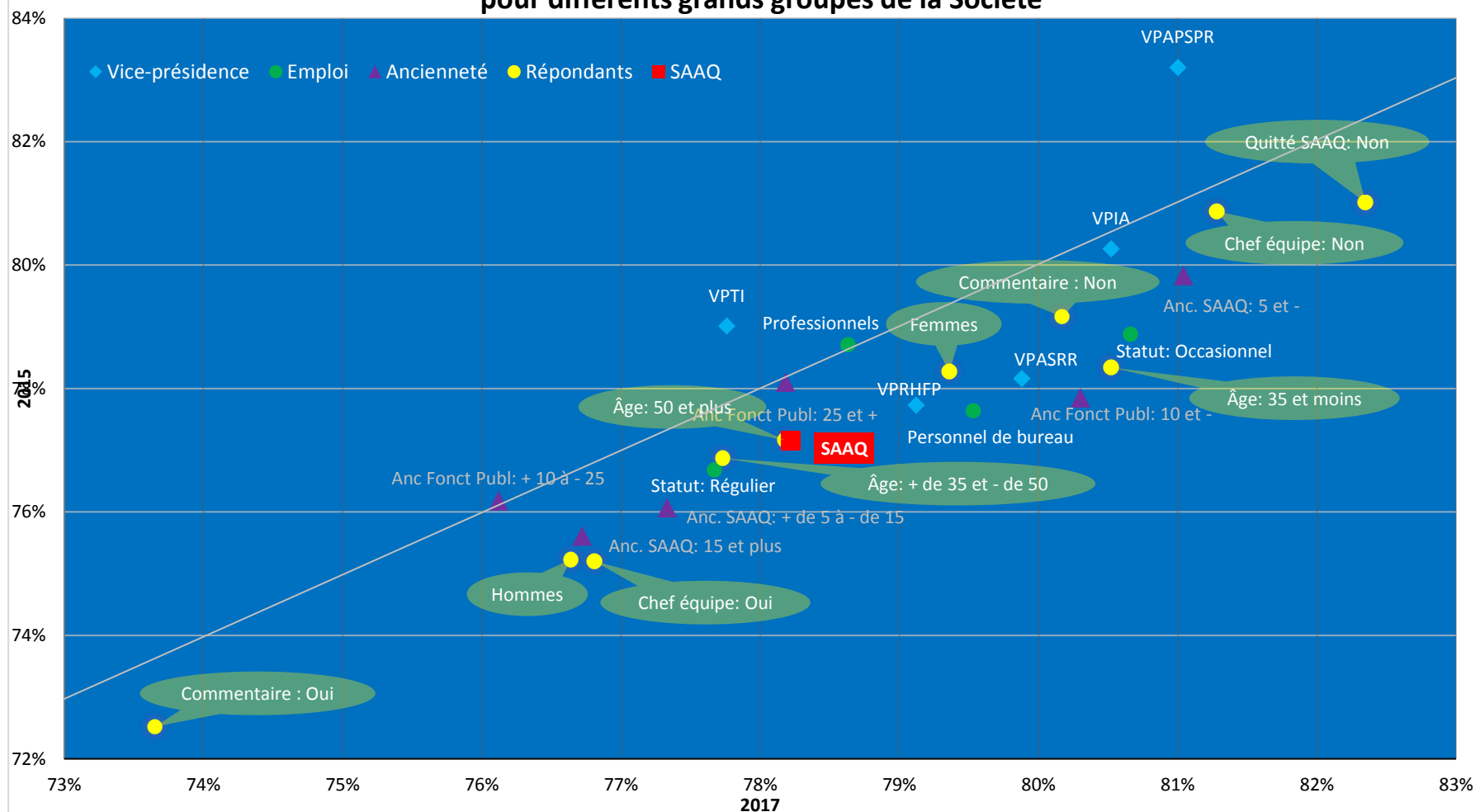


Ainsi l'écart diminue et se compare à la VPTI ou à la VPRHFP.

Cote moyenne globale de 2017 en fonction de la cote moyenne globale 2015 pour différents grands groupes de la Société

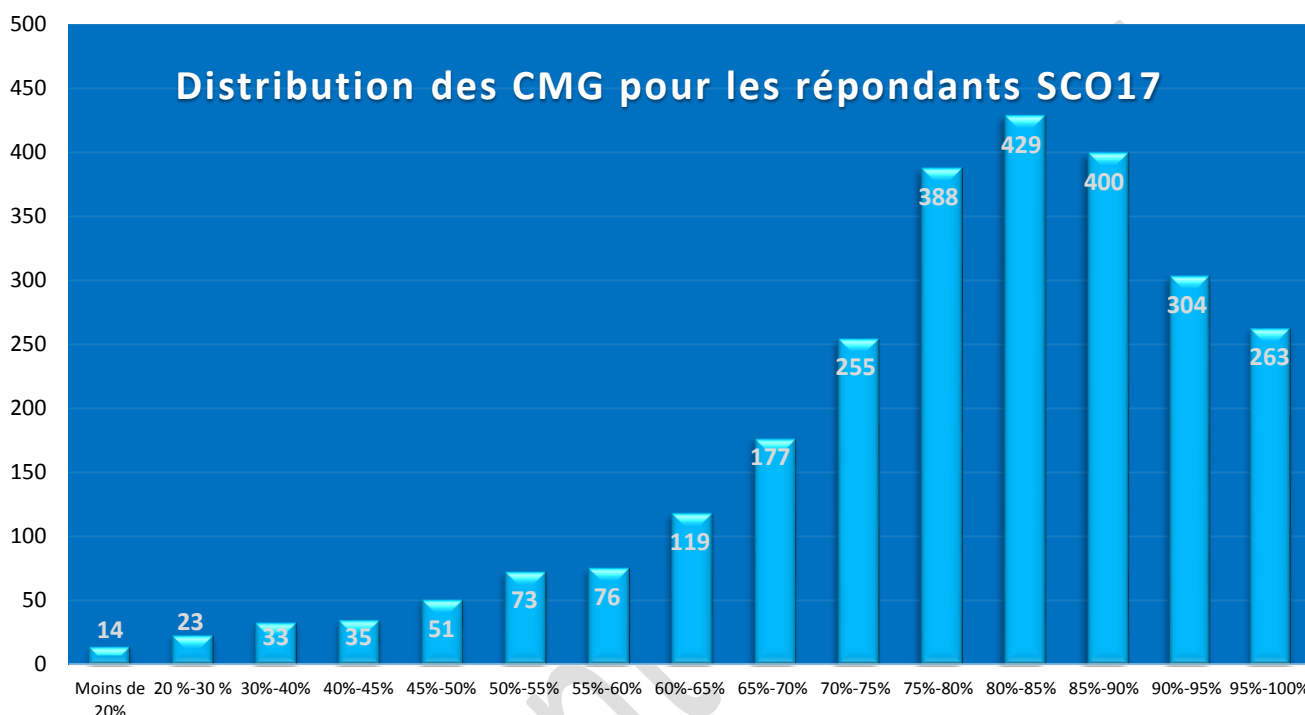


Cote moyenne globale de 2017 en fonction de la cote moyenne globale 2015 pour différents grands groupes de la Société



Section 6 – Caractéristiques des répondants avec les cotes moyennes globales extrêmes

Les cotes moyennes globales (CGM) ne sont pas égales d'un répondant à l'autre. La figure ci-contre illustre la distribution des CGM.



Pour les 2 640 répondants une majorité de répondants, plus de 84 % (84,1 %) ont une CMG se situant entre 50 % et 95%. Qui sont les répondants composant les 15 % restants aux extrémités de cette distribution ?

6.1 Les CMG les plus basses

Au total 153 répondants ont une CMG qui se situe entre 0% et 50%, soit une proportion de 10 % de l'ensemble des répondants au SCO17.

Les variables les plus importantes pour caractériser ces répondants sont :

- le «statut» (=régulier);
- avoir un «chef d'équipe» (=oui);
- un emploi en lien direct avec la clientèle (=oui); et
- l'«intention de quitter la SAAQ» (=oui).

Ainsi on a, pour les répondants ayant les cotes les plus basses :

6.2 Les CMG les plus élevées

Au total 263 répondants ont une CMG qui se situe entre 95% et 100%, soit une proportion de 10,0 % de l'ensemble des répondants au SCO17. Les variables les plus importantes pour caractériser ces répondants sont :

- l'«intention de quitter la SAAQ» (= Non);
- le «sexe» (= Femme);
- l'emploi (= Personnel de bureau); et
- l'expérience dans la fonction publique (= 10 ans et moins).

Ainsi on a pour les répondants ayant les cotes les plus élevées :

Intention de quitter la SAAQ	Proportion
Oui & Peut-être	9 %
Non	91 %

Sexe	Proportion
Femme	63% %
Homme	37 %

Emploi	Proportion
Personnel de bureau	57 %
Autres catégories d'emploi	43 %

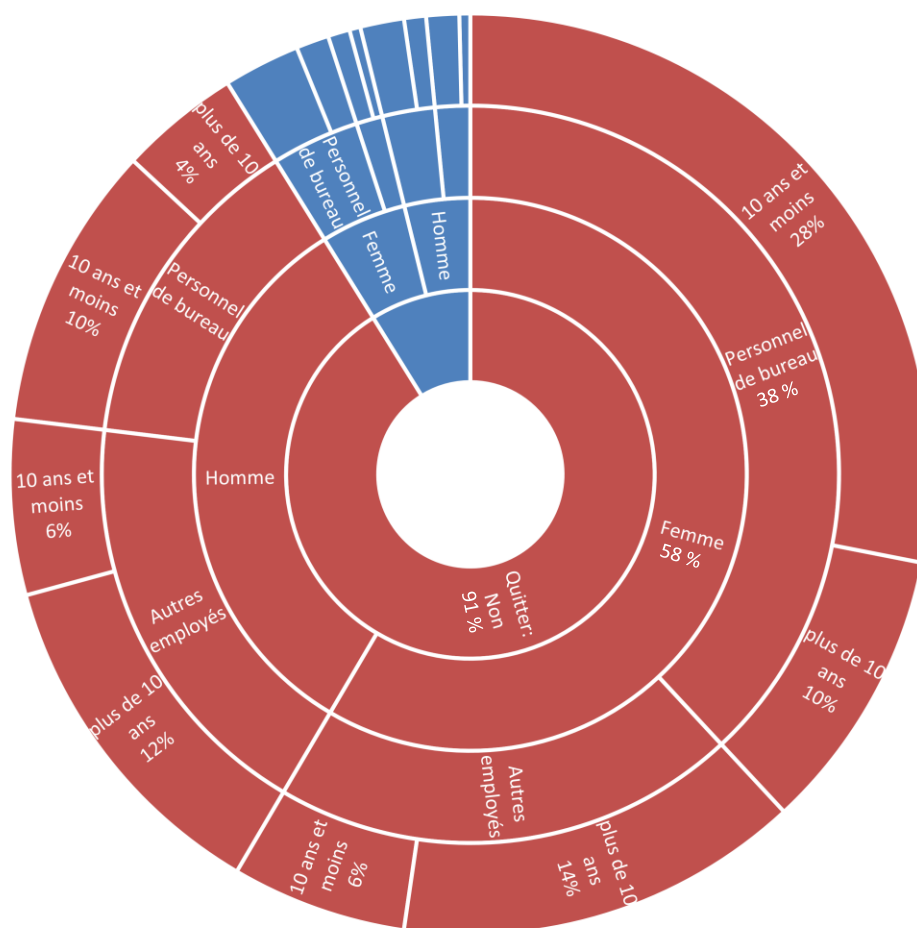
Expérience fonction publique	Proportion
10 ans et moins	55 %
plus de 10ans	45 %

Si on combine ces variables on a que ce groupe est composé à :

- 91 % de répondants n'ont pas l'intention de quitter la SAAQ;
- 58 % de répondants n'ont pas l'intention de quitter la SAAQ et sont des femmes;
- 38 % de répondants n'ont pas l'intention de quitter la SAAQ, sont des femmes et font partie du personnel de bureau;
- 28 % % de répondants n'ont pas l'intention de quitter la SAAQ, sont des femmes, font partie du personnel de bureau et 10 ans ou moins d'expérience dans la fonction publique.

Le graphique de la page suivante montre la distribution des répondants de ce groupe selon ces variables.

Composition du groupe des répondants avec les CMG entre 95% et 100%



Annexe 1
Annexe 1 - Liste des énoncés

Numéro	Variable	Énoncés
1.1	COMM1	J'ai l'information nécessaire pour accomplir mon travail
1.2	COMM2	Je connais les priorités d'action de mon unité administrative
1.3	COMM3	Je suis informé des réalisations ou des résultats obtenus dans mon unité administrative
1.4	COMM4	Je connais les enjeux et les orientations du Plan stratégique 2006-2010 de la Société
1.5	COMM5	Les communications entre les membres de mon équipe de travail sont respectueuses
1.6	COMM6	Je reçois l'information pertinente à propos des changements qui surviennent dans mon travail (<i>changement = tout type de changement, que ce soit au plan des tâches, de l'organisation du travail, du lieu de travail, des collègues, des supérieurs, etc.</i>)
1.7	COMM7	Je suis satisfait de la transparence qui existe dans mon unité administrative
1.8	COMM8	Je suis satisfait de la transparence dont font preuve les membres de la haute direction dans ses communications avec le personnel
2.1	COMP1	J'ai la possibilité d'améliorer mes compétences dans mon travail (<i>compétences = connaissances, habiletés, attitudes</i>)
2.2	COMP2	Je reçois la formation nécessaire au moment opportun pour faire mon travail
2.3	COMP3	Mes compétences liées à mon travail sont pleinement utilisées
2.4	COMP4	J'ai des défis intéressants à relever dans mon travail
2.5	COMP5	Mon travail est composé de tâches variées et stimulantes
2.6	COMP6	Je crois que les promotions à la Société sont équitables (<i>promotion = nomination qui peut entraîner un changement soit de classe d'emploi, de corps d'emploi ou de catégorie d'emploi</i>)
2.7	COMP7	J'ai la possibilité de développer ma carrière à la Société (<i>carrière = cheminement horizontal qui permet de développer une expertise dans un domaine d'activités quelconque ou cheminement vertical marqué par des promotions</i>)
3.1	EQUIP1	Dans mon équipe de travail, tous les membres travaillent de manière à atteindre nos objectifs
3.2	EQUIP2	Dans mon équipe de travail, il existe un souci de respecter chaque personne
3.3	EQUIP3	Je suis satisfait du nombre de réunions tenues avec mon équipe de travail
3.4	EQUIP4	Je suis satisfait du contenu des réunions tenues avec mon équipe de travail
3.5	EQUIP5	Les membres de mon équipe de travail participent de façon active et constructive dans les réunions
3.6	EQUIP6	Dans mon équipe de travail, les façons de faire sont examinées dans le but de s'améliorer
3.7	EQUIP7	Les membres de mon équipe de travail respectent les engagements pris les uns envers les autres
3.8	EQUIP8	Un nouvel employé peut compter sur l'aide de ses collègues pour faciliter son intégration au travail
4.1	CHEF1	Je vis des relations empreintes de respect et de confiance avec mon chef d'équipe ou mon coordonnateur ou mon sergent
4.2	CHEF2	Mon chef d'équipe ou mon coordonnateur ou mon sergent m'aide à résoudre les problèmes liés à mon travail
4.3	CHEF3	Mon chef d'équipe ou mon coordonnateur ou mon sergent encourage les membres de mon équipe à travailler ensemble

Numéro	Variable	Énoncés
4.4	CHEF4	Mon chef d'équipe ou mon coordonnateur ou mon sergent est à l'écoute de mes demandes ou de mes besoins
4.5	CHEF5	Mon chef d'équipe ou mon coordonnateur ou mon sergent me soutient dans le développement de mes compétences
4.6	CHEF6	Je suis satisfait de la disponibilité de mon chef d'équipe ou de mon coordonnateur ou de mon sergent
4.7	SUPIM7	Je vis des relations empreintes de respect et de confiance avec mon supérieur immédiat
4.8	SUPIM8	Mon supérieur immédiat exerce un suivi adéquat de mon travail
4.9	SUPIM9	J'ai l'autonomie nécessaire pour réaliser mes tâches ou mes mandats
4.10	SUPIM10	Je peux compter sur le soutien de mon supérieur immédiat lorsque j'exprime un besoin ou lui fais part d'un problème
4.11	SUPIM11	Je suis satisfait de la disponibilité de mon supérieur immédiat
4.12	SUPIM12	Mon supérieur immédiat se préoccupe de donner un suivi approprié à mes demandes ou à mes besoins
4.13	SUPIM13	J'estime que les décisions prises par mon supérieur immédiat sont équitables
4.14	SUPIM14	Mon supérieur immédiat réussit à faire collaborer ensemble les membres de mon équipe de travail
4.15	SUPIM15	Le comportement éthique de mon supérieur immédiat est un exemple pour moi au plan de la rigueur, de la cohérence et du respect (<i>comportement éthique = conduite fondée sur les valeurs organisationnelles de la Société</i>)
4.16	SUPIM16	Les conflits interpersonnels sont rapidement pris en charge par mon supérieur immédiat
4.17	SUPIM17	J'apprécie la façon dont mon supérieur immédiat gère les changements
5.1	ORG1	J'ai le sentiment que mon opinion est considérée dans les décisions qui touchent mon travail
5.2	ORG2	Je connais les critères d'évaluation utilisés pour évaluer la qualité de mon travail
5.3	ORG3	Je peux m'adapter au rythme des changements
5.4	ORG4	J'ai les ressources nécessaires pour faire mon travail (<i>ressources = espace de travail, matériel de bureau, outils informatiques, téléphonie, etc.</i>)
5.5	ORG5	J'ai de la facilité à concilier vie professionnelle et vie personnelle
5.6	ORG6	Le travail est organisé de façon efficace et en fonction des priorités d'action de mon unité administrative
5.7	ORG7	Les processus et les procédures sont clairement établis dans mon équipe de travail
5.8	ORG8	L'organisation du travail dans mon équipe permet un transfert d'expertise assurant une relève
5.9	ORG9	L'organisation du travail dans mon équipe fait, qu'en cas d'absence, les tâches sont prises en charge
5.10	ORG10	Dans mon équipe, la charge de travail est répartie de façon équitable
5.11	ORG11	Ma charge de travail n'a pas de conséquences néfastes sur ma santé
5.12	ORG12	Le temps accordé pour faire mon travail est suffisant
6.1	CLIM1	Le climat de travail qui prévaut est sain
6.2	CLIM2	J'apporte volontiers du soutien à mes collègues
6.3	CLIM3	Il existe du soutien et de l'entraide entre les collègues
6.4	CLIM4	Les relations interpersonnelles sont bonnes
6.5	CLIM5	L'ambiance qui règne fait qu'il est agréable de venir travailler
6.6	CLIM6	Je suis motivé au travail

Numéro	Variable	Énoncés
6.7	CLIM7	Les échanges entre les personnes sont positifs
6.8	CLIM8	Le climat de travail favorise la confiance
6.9	CLIM9	J'ai du plaisir à faire mon travail
7.1	RECON1	Je considère que la Société a mis en place des pratiques adéquates de reconnaissance pour le personnel (ex. : activités pour les 25 ans de service, pour les départs à la retraite, journée des employés, journée d'accueil, etc.)
7.2	RECON2	Je suis satisfait de la reconnaissance que m'exprime la personne qui me supervise ou qui m'encadre
7.3	RECON3	Je trouve normal de témoigner de la reconnaissance à mes supérieurs
7.4	RECON4	Dans mon équipe de travail, la reconnaissance exprimée par les membres se traduit par des gestes spontanés et sincères
7.5	RECON5	Je contribue par des actions au maintien d'une culture de reconnaissance dans mon équipe de travail (<i>reconnaissance = attitudes et gestes posés au quotidien pour se témoigner mutuellement de l'appréciation</i>)
7.6	RECON6	Je considère que ma contribution doit faire l'objet de reconnaissance par mes collègues
7.7	RECON7	Les efforts fournis et les difficultés éprouvées lors de la réalisation de mon travail sont reconnus autant que les résultats
7.8	RECON8	Mon rendement au travail est évalué une fois par année par mon supérieur immédiat
7.9	RECON9	Par mon travail, j'ai l'impression d'apporter une contribution utile à mon unité administrative
7.10	RECON10	Il existe dans mon équipe de travail des pratiques de reconnaissance qui me satisfont
7.11	RECON11	La Société reconnaît et valorise l'expérience et l'expertise de son personnel
8.1	MOBIL1	Je m'investis dans mon travail
8.2	MOBIL2	J'ai à cœur de réaliser un travail de qualité
8.3	MOBIL3	Je suis fier de dire que je travaille à la Société
8.4	MOBIL4	J'ai un sentiment d'appartenance à la Société
8.5	MOBIL5	J'ai un sentiment d'appartenance à mon unité administrative
8.6	MOBIL6	J'adhère aux enjeux et aux orientations du Plan stratégique 2006-2010 de la Société
8.7	MOBIL7	Je considère la Société comme un employeur de choix
8.8	MOBIL8	La haute direction exerce un leadership mobilisateur
8.9	MOBIL9	Les valeurs organisationnelles (rigueur, cohérence, respect) servent à guider les décisions et les actions de la Société