

RAPPORT

**CAMPAGNE «SÉCURITÉ ET ENTRETIEN D'HIVER
1992-1993»**

*SONDAGE SUR LA TOURNÉE PROVINCIALE D'INFORMATION ET DE
SENSIBILISATION À L'ENTRETIEN D'HIVER AUPRÈS DES EMPLOYÉS
DU MINISTÈRE À L'AUTOMNE 1992*

*SERVICE DES ORIENTATIONS ET
DES ÉVALUATIONS STRATÉGIQUES*

CANQ
TR
BSM
112
V.1

**TRANSPORTS
QUÉBEC**

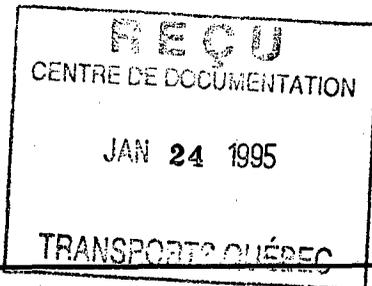
SEPTEMBRE 1993

353006

RAPPORT

CAMPAGNE «SÉCURITÉ ET ENTRETIEN D'HIVER 1992-1993»

SONDAGE SUR LA TOURNÉE PROVINCIALE D'INFORMATION ET DE
SENSIBILISATION À L'ENTRETIEN D'HIVER AUPRÈS DES EMPLOYÉS
DU MINISTÈRE À L'AUTOMNE 1992



SERVICE DES ORIENTATIONS ET
DES ÉVALUATIONS STRATÉGIQUES

TRANSPORTS
QUÉBEC

Der. Gen
CAGQ
TL
BSM
112

SEPTEMBRE 1993

MINISTÈRE DES TRANSPORTS
CENTRE DE DOCUMENTATION
700, BOUL. RENÉ-LÉVESQUE EST,
21^e ÉTAGE
QUÉBEC (QUÉBEC) - CANADA
G1R 5H1

CHARGÉE DE PROJET

Julie Désy
Service des orientations et des évaluations stratégiques.

ANALYSE ET RÉDACTION

Julie Désy et Michel Marquis
Service des orientations et des évaluations stratégiques.

COLLABORATION ET ASSISTANCE TECHNIQUE

Carolle Auclair et Hélène Lebeuf
Service des orientations et des évaluations stratégiques.

Madeleine Jean, Maryse Mathieu et Lionel Touchette
Service d'aide à la clientèle.

Claude Ouimet
Service de la statistique et de l'économie en transport.

Anne Baillargeon et Harold Tremblay
Direction des communications.

André Cormier, Jean-Guy Lachance
Florian Plante et Gilles Turgeon
District de Charny.

TABLE DES MATIÈRES

| | | |
|-----|---|----|
| 1.0 | Contexte de la demande | 1 |
| 2.0 | Objectifs | 2 |
| 3.0 | Méthodologie | 3 |
| 4.0 | Résultats : | |
| | 1. Profil des participants | 8 |
| | 2. Participation | 11 |
| | 3. Contenu | 14 |
| | 4. Organisation | 16 |
| | 5. Animation | 19 |
| | 6. Impacts | 20 |
| | 7. Appréciation générale et devenir de l'activité . . | 25 |

| | | |
|-----------|--------------------------------|--|
| ANNEXES : | 1. Tableaux synthèse | |
| | 2. Résultats détaillés | |
| | 3. Questions «autres» | |
| | 4. Commentaires et suggestions | |

1.0 CONTEXTE DE LA DEMANDE

Le plan d'action de la campagne «Sécurité et entretien d'hiver 1992-1993» prévoyait, à son volet «communications-internes», une activité de sensibilisation et d'information du personnel affecté aux services régionaux d'information sur l'état des routes et aux opérations d'entretien d'hiver.

L'entreprise COM-MISSION s'est vu confier le mandat de planifier, réaliser et coordonner une tournée de rencontres d'information et de presse, visant à rejoindre deux clientèles distinctes de Transports Québec : son personnel affecté à l'information sur l'état des routes et aux opérations d'entretien d'hiver, de même que les médias locaux et régionaux de l'Est du Québec¹.

Les éléments élaborés, lors de la planification de cette activité dans le secteur Est, ont été transmis au Service de l'information et renseignement du secteur Ouest qui a également procédé à une série de rencontres auprès des districts intéressés.

À noter que la participation à cette activité était laissée à la discrétion des districts.

La Direction des communications a fait appel au Service des orientations et des évaluations stratégiques pour procéder à un sondage d'opinion auprès du personnel du Ministère ayant participé à cette activité.

1 À l'exception de la région 04 où l'activité a été organisée par l'agente d'information en poste à Trois-Rivières.

2.0 OBJECTIFS

Plus spécifiquement, le sondage vise à :

- connaître les motifs de participation;
- mesurer le niveau de satisfaction des participants par rapport au choix des sujets et à leur traitement;
- connaître l'appréciation des participants par rapport à l'organisation (date, endroit, local, durée et déroulement) de la rencontre;
- établir le niveau de satisfaction par rapport au matériel utilisé pour supporter les messages à véhiculer;
- connaître l'opinion des participants quant à l'impact d'une telle session sur leurs connaissances, leurs attitudes et le travail accompli durant la saison hivernale 1992-1993;
- établir la pertinence de répéter cette activité et, le cas échéant, recueillir les améliorations proposées.

3.0 MÉTHODOLOGIE

Approche retenue

Près de 700 personnes, employées du MTQ en région, ont assisté aux différentes rencontres d'information et de sensibilisation à l'entretien d'hiver organisées par la Direction des communications à l'automne 1992.

Le questionnaire écrit a été privilégié comme moyen de connaissance de l'opinion des gens sur cette activité. Une enquête téléphonique aurait été longue et coûteuse, compte tenu du nombre élevé de participants et compte tenu que plusieurs d'entre eux travaillent à l'extérieur et sont, de ce fait, plus difficiles à rejoindre.

Dans le but d'obtenir un meilleur taux de réponse, l'envoi a été personnalisé. C'est ainsi que chaque personne, identifiée comme ayant participé, a reçu une copie du questionnaire qui lui était adressée personnellement.

Listes d'envoi

La liste d'envoi du secteur Est a été constituée à partir de la liste unique fournie par le contractuel qui a organisé les rencontres dans ce secteur : régions 1.1, 1.2, 2.0, 3.1, 3.2 et 9.0 - à l'exception de la région 04 où une liste manuscrite a été fournie par l'agent d'information en poste à Trois-Rivières.

C'est ainsi que des données sont disponibles pour chacune des 7 directions régionales et 26 districts du secteur Est.

Pour ce qui est du secteur Ouest - régions 5.0, 6.3 à 6.5, 7.0 et 8.0 - la liste d'envoi a été montée avec des listes ou feuilles de signature fournies par les agents d'information affectés à chacune des directions régionales de ce secteur.

Parce qu'il n'y a pas eu de séance d'information, ou en l'absence de compilation, aucune donnée ne nous est parvenue pour les directions régionales 6.1 et 6.2, de même que pour le district de St-Jérôme (région 6.4) et les centres d'entretien Anjou et Louis-Hyppolyte-Lafontaine (région 6.5).

En conséquence, dans le secteur Ouest, 7 des 9 directions régionales sont représentées, de même que 22 des 32 districts et centres d'entretien.

Population cible

Au total, 666 questionnaires ont été expédiés. Tous les questionnaires ont été postés à l'adresse au travail, à l'exception de ceux de 5 employés qui, au 31 mars 1993, étaient sur la liste de rappel et 3 employés à la retraite ou en préretraite qui ont reçu le leur à domicile.

Suite à l'administration du sondage, la population cible a été ramenée à 646 personnes pour les raisons suivantes :

| | | |
|------------------|--------------------------------|-------|
| • Envoi original | | 666 |
| • Retours : | - pas assistés | (8) |
| | - retraités ou plus à l'emploi | (7) |
| • Erreurs | | (6) |
| • Ajout | | 1 |
| | | <hr/> |
| • Envoi révisé | | 646 |

Collecte des données

La période de collecte des données s'est échelonnée du 28 avril au 21 mai 1993.

Le nombre de dossiers retenus pour fins d'analyse s'établit à 397. Des 401 questionnaires retournés au 21 avril, quatre ont été rejetés après compilation en l'absence d'information sur le milieu d'appartenance (région ou district). Enfin, cinq autres questionnaires n'ont pu être compilés parce que reçus après le 21 mai.

Taux de réponse

Le taux global de réponse s'établit donc à 61,5 %, 397 questionnaires colligés sur une possibilité de 646 (tableau 1 en annexe).

Pour un sondage postal, ce taux est satisfaisant. D'autant plus satisfaisant qu'environ 6 mois séparaient la date d'envoi du questionnaire de celle des rencontres visées, et que le climat de travail a été perturbé par la réorganisation administrative du Ministère.

À cela s'ajoute le fait que la période d'emploi de la grande majorité des 50 employés occasionnels avait déjà pris fin et qu'il n'était pas du tout certain que les districts feraient suivre les questionnaires.

Dans le secteur Est de la province, qui regroupe 59,6 % de la population cible, 243 des 385 questionnaires envoyés ont été colligés pour un taux de réponse de 63,1 %, ce qui est légèrement supérieur au taux provincial de 61,5 %.

Des 261 questionnaires envoyés dans le secteur Ouest, qui regroupe 40,4 % des participants, 154 ont été colligés pour un taux de réponse de 59,0 %, légèrement inférieur au taux provincial.

Le taux de réponse varie aussi selon les fonctions. Il est le plus élevé chez les techniciens et agents de bureau à 83,3 % et le plus faible chez les ouvriers à 53,3 %.

Les contremaîtres, chefs de district et leurs adjoints affichent un taux de réponse supérieur à celui de l'ensemble des participants avec respectivement 73,9 % et 67,7 %; alors que chez les préposés à l'information, chefs d'équipe et directeurs régionaux et adjoints, le taux varie de 57,7 % à 60 %.

Fiabilité des résultats

Les données ont été pondérées de façon à ce que les employés exerçant une même fonction dans chacun des deux grands secteurs géographiques (Est et Ouest) aient la même importance relative dans le fichier des répondants que dans celui des envois.

Bien que pondérés, ces résultats demeurent entachés d'une certaine marge d'erreur. En effet, on ne peut être absolument certain que les opinions émises par les répondants reflètent en tout point les opinions des non-répondants qui leur correspondent ou qui ont des caractéristiques identiques.

Globalement, la marge d'erreur est inférieure à 3 %, avec un niveau de confiance de 95 %; ce que l'on peut considérer comme très fiable.

MARGES D'ERREUR

| Fonction | Envoi | | Réponse | | Marge d'erreur % |
|-----------------------------|-------|-------|---------|-------|---------------------|
| | N | % | N | % | |
| Dir. rég. & adjoints | 10 | 1,6 | 6 | 1,5 | <27,7 |
| Chef de district & adjoints | 68 | 10,5 | 46 | 11,6 | <8,3 |
| Contremaîtres | 88 | 13,6 | 65 | 16,4 | <6,2 |
| Chefs d'équipe | 272 | 42,1 | 157 | 39,5 | <5,0 |
| Préposés à l'information | 133 | 20,6 | 74 | 18,6 | <7,5 |
| Techniciens et agents | 30 | 4,6 | 25 | 6,3 | <8,2 |
| Ouvriers | 45 | 7,0 | 24 | 6,1 | <14,0 |
| Ensemble | 646 | 100,0 | 397 | 100,0 | <3,0 |

Niveau de confiance: 95%

NOTE: La marge globale d'erreur peut atteindre 5,7% pour certaines questions (11-2 et 21B) où la réponse est plus faible (n=202, n=280)

Toutefois, les résultats ventilés par fonction sont à utiliser avec réserve, étant donné les fortes marges d'erreur s'y rattachant. C'est le cas notamment pour la catégorie directeurs régionaux et adjoints et pour la catégorie ouvriers, avec des marges d'erreur respectives de 27,7 % et 14,0 %. Pour ces deux catégories, les résultats sont présentés à titre indicatif surtout.

La faible précision associée aux estimés nous dicte une certaine prudence dans la comparaison des pourcentages. Ce qui peut apparaître comme une différence appréciable peut très bien ne pas en être une. Par exemple, quand 70 % des ouvriers sont en accord avec un énoncé contre 85 % pour l'ensemble des répondants, il faut savoir que la valeur exacte pour les ouvriers se situe quelque part entre 56 % et 84 %, alors que pour l'ensemble, elle se trouve entre 82 % et 88 %. Comme les deux intervalles se chevauchent, on ne peut être certain que la proportion de l'ensemble dépasse celle des ouvriers. Pour les autres fonctions, les marges d'erreur sont plus respectables, soit 5,0 % à 8,3 %.

4.1 PROFIL DES PARTICIPANTS

Puisque les résultats ont été pondérés selon l'importance relative des participants, le terme «participants» sera utilisé tout au long du document, sauf lorsqu'il s'agit des réponses aux questions «autres» ou commentaires et suggestions formulés en réponse aux questions ouvertes; ces questions n'ayant pas été pondérées, nous utiliserons alors le terme «répondants».

Les tableaux 2, 3 et 4 (annexe 1) offrent un résumé des principales caractéristiques des participants; en vue d'ensemble et pour chaque secteur.

Fonctions occupées

Les chefs d'équipe sont de loin les plus nombreux à avoir assisté aux séances d'information et de sensibilisation à l'entretien d'hiver. À eux seuls, ils représentent 42,1 % de la population cible. Sur les 272 chefs d'équipe, 179 (65,8 %) oeuvraient dans le secteur Est et 93 (34,2 %) dans le secteur Ouest.

RÉPARTITION DES PARTICIPANTS

| Fonction | Secteur Est | | Secteur Ouest | | Total | |
|-----------------------------|-------------|-------|---------------|-------|-------|-------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Dir. rég. & adjoints | 6 | 1,6 | 4 | 1,6 | 10 | 1,6 |
| Chef de district & adjoints | 40 | 10,4 | 28 | 10,7 | 68 | 10,5 |
| Contremaîtres | 59 | 15,3 | 29 | 11,1 | 88 | 13,6 |
| Chefs d'équipe | 179 | 46,5 | 93 | 35,6 | 272 | 42,1 |
| Préposés à l'information | 71 | 18,4 | 62 | 23,8 | 133 | 20,6 |
| Techniciens et agents | 18 | 4,7 | 12 | 4,6 | 30 | 4,6 |
| Ouvriers | 12 | 3,1 | 33 | 12,6 | 45 | 7,0 |
| Total | 385 | 100,0 | 261 | 100,0 | 646 | 100,0 |

Les préposés à l'information sur l'état des routes suivent au deuxième rang. Les 133 individus identifiés à cette fonction constituent 20,6 % de la population cible.

Quoiqu'en nombre supérieur dans le secteur Est (71 contre 62), leur importance relative est plus forte dans la population participante du secteur Ouest (23,8 %).

Les contremaîtres, avec 88 individus, arrivent au troisième rang. Ils représentent 13,6 % de la population cible. Comme pour les chefs d'équipe, l'importance en nombre et poids relatif des contremaîtres est plus élevée dans le secteur Est que dans le secteur Ouest.

Les directeurs régionaux et adjoints, chefs de district et adjoints et les techniciens et agents de bureau représentent respectivement 1,6 %, 10,5 % et 4,6 % de la population cible. Ils sont en représentation identique dans les deux secteurs géographiques.

Les ouvriers sont au nombre de 45, soit 7,0 % de la population cible. C'est uniquement pour cette fonction que l'on retrouve plus de participants dans le secteur Ouest. Il y en a deux fois plus, 33 contre 12, soit dans des proportions respectives de 73,3 % et 26,7 %. Tout comme les préposés, ils ont une importance relative plus grande dans le secteur Ouest.

Statut d'emploi

Sur l'ensemble des participants, 94,7 % ont un statut d'emploi régulier (permanent et temporaire), 5,1 % un statut d'occasionnel avec droit de rappel (saisonnier) et 0,2 % un statut d'occasionnel sans droit de rappel.

C'est parmi les catégories chefs d'équipe, préposés à l'information et ouvriers que l'on retrouve les occasionnels. Ce qui n'a vraiment rien de surprenant compte tenu de la nature de leur fonction. C'est chez les préposés à l'information où la proportion d'occasionnels est la plus forte à 18,3 %.

Fonction et expérience

Dans l'ensemble, les participants offrent une image de stabilité dans leur fonction puisqu'ils l'occupent, à 85,3 %, depuis plus de 3 ans. Cette stabilité est encore plus grande chez les contremaîtres où on observe une proportion de 95,2 %. Les chefs d'équipe suivent à 88 %, les techniciens et agents de bureau à 85 % et les préposés à l'information à 82 %.

Contrairement à ce qui est véhiculé, le taux de roulement chez les préposés ne serait pas si élevé, mais tout à fait comparable à celui d'autres fonctions.

Les proportions plus faibles chez les chefs de districts et adjoints et directeurs régionaux et adjoints s'expliquent par l'avancement et la mobilité géographique plus grande chez les cadres supérieurs.

Temps accordé à la fonction de préposé à l'information

Parmi les personnes qui se sont identifiées comme exerçant la fonction de préposé à l'information, plus de 97 % rapportent consacrer 50 % et plus de leur temps de travail à cette tâche. Pour ce qui est des autres 3 %, la tâche de préposé ne retient que 25 % de leur temps de travail.

Parmi les autres fonctions occupées simultanément à celle de préposé à l'information, la moitié des personnes qui ont répondu à cette question (9 sur 18) disent s'occuper du contrôle et service du carburant, des fondants et abrasifs. Dans des proportions moindres, les autres personnes sont occupées en tant qu'agent de bureau (2), préposé au matériel (2) ou à l'entretien des locaux (3).

Fait à signaler, un certain nombre de personnes (34), identifiées préalablement comme contremaîtres ou chefs d'équipe (près de 30 % des répondants à cette question), rapportent consacrer jusqu'à 90 % de leur temps de travail à la fonction de préposé à l'information. Deux hypothèses pour expliquer ce résultat :

- mauvaise interprétation de la question. Confusion avec le rôle de supervision des préposés ou la fonction de patrouilleur (maillon du réseau d'information de l'état des routes).
- utilisation différente des ressources humaines disponibles dans les districts.

Par ailleurs, que des techniciens et agents de bureau ou des ouvriers rapportent remplir la tâche de préposé à l'information de l'état des routes, à l'occasion, ne surprend guère. C'est le cas pour moins de 10 % des répondants à cette question qui y consacrent 25 % et moins de leur temps de travail.

4.2 PARTICIPATION

Nouveauté de l'activité

Était-ce la première fois que vous participiez à une rencontre de ce genre organisée par la Direction des communications?

- 72 % des participants (80 % au secteur Ouest, 67 % au secteur Est) ont indiqué en être à leur première participation à une rencontre de ce genre.

A priori, cette affirmation peut paraître surprenante si on considère :

d'une part, il s'agit d'une première tournée régionale organisée par les Communications à l'intention des employés du MTQ du secteur Ouest;

d'autre part, à l'automne 1990, il y a eu une tournée d'information de l'état des routes réalisée par les Communications dans le secteur Est. Cette tournée visait à rejoindre, entre autres, les contre-maîtres, chefs d'équipe, patrouilleurs et préposés à l'information sur l'état des routes des régions 01, 02, 3-1, 3-2, 04 et 09.

C'est avec enthousiasme que des représentants de 24 des 25 districts concernés avaient répondu à l'invitation.

Ajoutons à cela, que 85 % des participants de la rencontre de l'automne 1992, en provenance du secteur Est, ont indiqué avoir une expérience de 3 ans et plus dans la même fonction.

Par ailleurs, les informations données plus loin par les personnes (des deux secteurs) ayant répondu qu'elles n'en étaient pas à leur première rencontre du genre (28 %), laissent présager que la question manquait peut-être de précision.

En effet, les gens ont fait état d'une série d'activités ou de manifestations reliées à l'hiver et orientées tant vers le grand public, les médias que vers les employés du MTQ.

On y fait référence, entre autres, à des conférences de presse pour le lancement des campagnes d'hiver, à la présence du MTQ à des kiosques d'information soit au salon de l'auto, soit dans des centres d'achats, ou à des rencontres organisées dans le cadre des opérations régulières (plus de détails à l'annexe 3).

Enfin, il se peut que le «genre» ait été associé davantage à la formule retenue (table ronde versus présentation) qu'au fait qu'il s'agissait d'une activité organisée par la Direction des communications spécifiquement à l'intention des employés du MTQ en région concernés par l'information sur l'état des routes et l'entretien d'hiver.

Motifs de participation

Les motifs qui ont prévalu dans l'acceptation de cette invitation sont, par ordre de fréquence d'utilisation : la mise à jour des connaissances (31,1 %), le besoin pour le travail (24,4 %) et à la demande du patron (19,3 %) :

- plus de 3 participants sur 4 (77,8 %) ont indiqué la mise à jour des connaissances dans leur réponse;
- pour 3 participants sur 5 (60 %), les bénéfices anticipés pour leur travail ont joué sur leur présence;
- enfin, pour près d'une personne sur deux, la volonté exprimée par le patron a pesé dans la balance.

Alors qu'il semble y avoir unanimité entre les fonctions quant aux premier et deuxième motifs de participation, on note quelques différences par rapport au troisième motif invoqué.

En effet, les directeurs régionaux, chefs de district et leurs adjoints signalent comme 3^e motif «la rencontre des collègues». Les contremaîtres, chefs d'équipe, techniciens et agents de bureau répondent «à la demande du patron» et les préposés à l'information déclarent «qu'il n'y a pas de mal à s'informer».

Parmi les «autres motifs» invoqués par les participants, on retrouve :

- le souci d'uniformité;
- l'occasion de s'informer et de se comparer aux façons de faire des autres districts.

Niveau de motivation

Appelés à qualifier leur niveau de motivation à participer à cette rencontre, l'ensemble des participants a exprimé un intérêt partagé entre moyen et grand dans des proportions de 47 % et 52 %.

Les participants du secteur Est semblent avoir manifesté un peu plus d'enthousiasme que leurs collègues du secteur Ouest avec des proportions d'intérêt moyen et grand de 40 % et 60 % contre 58,2 % et 40,4 %.

On remarque également chez les techniciens un niveau de «grande motivation» supérieur à celui de l'ensemble des participants, soit 71 % par rapport à 52 %.

4.3 CONTENU

Choix des sujets

De manière générale, les sujets abordés semblent avoir rejoint les préoccupations des participants, tableau 5 (annexe 1).

- 8 des 11 sujets abordés sont jugés assez ou très importants par au-delà de 93 % des participants.
- Les 3 autres sujets ont également été jugés importants, mais dans des proportions moindres :
 - identification des partenaires 82,7 %
 - relations avec les médias 85,9 %
 - politique de fermeture des routes 89,2 %

Intérêt pour les sujets

Celui qui a le plus intéressé

Il n'y a pas, à proprement parler, de polarisation sur un sujet donné parmi les 391 réponses fournies. Par ordre d'intérêt décroissant et selon la fréquence, on retrouve :

- l'importance du rôle du service ... 18,3 %
- les méthodes utilisées par le MTQ... 16,9 %
- les matériaux utilisés par le MTQ... 16,3 %
- les grandes lignes de la campagne... 11,3 %
- les relations avec le public 10,0 %
- le réseau d'information 9,3 %
- les niveaux de service 6,3 %
- la politique de fermeture des routes 5,0 %
- le vocabulaire de l'état des routes 3,0 %
- les relations avec les médias 2,3 %
- l'identification des partenaires 0,7 %

Celui qui a le moins intéressé

Peu de personnes se sont prononcées sur le sujet qui les a le moins intéressé.

Cependant, des 37 personnes qui l'ont fait, 28 (75,7 %) pointent dans la même direction soit vers l'identification des partenaires. Ce qui confirme la position de ce même sujet dans la liste mentionnée plus haut.

Traitement des sujets

Le niveau global de satisfaction (assez et très), par rapport au traitement accordé aux différents sujets, dépasse les 85 %, tableau 6 (annexe 1). Seuls, 4 sujets obtiennent une note inférieure :

| | |
|--|--------|
| • les relations avec le public | 82,7 % |
| • la politique de fermeture des routes | 80,0 % |
| • les relations avec les médias | 76,9 % |
| • l'identification des partenaires | 75,0 % |

L'interprétation des résultats de cette question est quelque peu hasardeuse, puisque nous ne connaissons pas dans quel sens va l'insatisfaction (trop long, trop court, aspect non traité....).

Il faut donc s'en remettre aux commentaires et suggestions formulés sur le contenu par un peu moins de la moitié des répondants pour dégager des pistes.

Une synthèse des différents éléments (annexe 4) :

- aspects techniques à privilégier :
 - matériaux, méthodes, niveaux d'entretien
 - information sur la recherche concernant les matériaux
- politique de fermeture des routes, à clarifier et à transmettre à la SQ;
- insister auprès du grand public sur la conduite automobile et les conditions routières hivernales.

4.4 ORGANISATION

Une vue d'ensemble des différents éléments reliés à l'organisation est fournie au tableau 7 (annexe 1).

Information reçue avant la rencontre

- Plus d'une personne sur trois (37,6 %) s'est dite peu ou pas satisfaite de l'information reçue avant la rencontre.
- Cette insatisfaction est généralisée à toutes les fonctions et, de façon encore plus marquée, chez les techniciens et agents de bureau (55,6 %).
- 13 des 44 districts participants affichent un taux d'insatisfaction supérieur à 40 %. On retrouve de ces districts dans chacune des régions, à l'exception de la région 07.

Dans les commentaires et suggestions sur l'organisation, on parle de participation à l'élaboration de l'ordre du jour par les clientèles visées, de transmission de l'ordre du jour quelque temps avant la rencontre; question de mieux s'y préparer, surtout lorsque la rencontre prend des allures de discussions.

Date de tenue de la rencontre

- Pour l'ensemble des personnes qui ont répondu à cette question (n = 202), le niveau de satisfaction s'établit à 85 %; les ouvriers se démarquent à 71,6 %.
- Selon les informations recueillies (n = 361) la participation aurait eu lieu aux dates suivantes :

| | |
|-------------------------------|--------|
| • avant le 1er novembre | 31,6 % |
| • entre le 1er et 15 novembre | 48,9 % |
| • après le 15 novembre | 19,4 % |

Les résultats pertinents à cet élément d'organisation sont à prendre avec réserve si on considère :

- le faible taux de réponse à la première partie de la question : 51 % des répondants (202/397) se sont prononcés quant à la satisfaction de la date de la rencontre;
- le manque flagrant d'unanimité dans la précision de la date de participation : plus de 2 districts sur 3 (30 districts sur 44) où les 361 personnes ne sont pas unanimes quant à la date de la rencontre à laquelle elles ont participé. Quelques personnes ont affirmé ne plus se rappeler très bien;
- par ailleurs, on ne peut établir de lien entre la satisfaction et la concordance des dates de rencontres effective et souhaitée;

il y a pratiquement autant de personnes qui se sont dites satisfaites avec des dates effective et souhaitée concordantes (78/164) qu'il y en a qui se sont dites satisfaites avec des dates effective et souhaitée non-concordantes (62/164).

La planification de la prochaine activité devra se faire en accordant davantage de crédit à la date souhaitée, tableau 13 (annexe 1), plutôt qu'à la satisfaction exprimée par rapport à la date effective de la rencontre.

Durée de l'activité

Les participants considèrent, à près de 87 %, qu'une demi-journée c'est satisfaisant comme durée d'activité.

Par contre, certains commentaires (annexe 4) à l'effet qu'il y a beaucoup de sujets traités en peu de temps, ou parfois duplication, nous pousseraient à suggérer de réduire le nombre de sujets abordés plutôt que d'allonger la durée de l'activité.

Lieu de la rencontre

Le niveau de satisfaction, par rapport au lieu de rencontre, est de 85,9 %. Ce qui veut dire que près de 15 % des participants ont été peu ou pas du tout satisfaits du local.

À titre indicatif, les répondants de 10 districts sur 44 ont signalé un taux d'insatisfaction de 25 % et plus. Il s'agit des districts 07, 94, 22, 23, 33, 36, 48, 76, 58 et 85.

Matériel de soutien

De façon générale, les participants considèrent que le matériel de soutien a joué son rôle de façon adéquate, tableau 7 (annexe 1).

Cette satisfaction s'exprime dans des proportions supérieures à 88 % pour l'ensemble des éléments, à l'exception du diagramme sur la politique de fermeture des routes qui obtient 81 % de niveau de satisfaction.

Ce qui a semblé plaire davantage aux participants :

- | | |
|--|--------|
| • le dépliant «C'est l'hiver, ensemble...» | 94,2 % |
| • la cassette audio des messages publicitaires | 94,2 % |
| • la brochure «L'état des routes, on suit...» | 93,3 % |

Les ouvriers ont exprimé un niveau de satisfaction inférieur à celui de l'ensemble des participants pour certains éléments. À titre indicatif, mentionnons :

- la cassette audio des messages publicitaires 85,6 % contre 94,2 %;
- le diagramme du réseau d'information 77,3 % contre 88,6 %.

Malgré le niveau de satisfaction élevé, les participants ont quand même fait quelques propositions d'amélioration, à savoir :

- mettre à jour le vidéo «On déneige le Québec» et le rendre plus disponible, de même que le diagramme de la politique de fermeture des routes;
- introduire au vocabulaire de l'état des routes la notion «fond de neige durcie»;
- faire l'évaluation de la rencontre à la fin de celle-ci.

4.5 ANIMATION

Globalement, les participants ont exprimé un niveau de satisfaction élevé (93,7 %) sur l'ensemble des éléments relatifs à l'animation (tableau 8).

On note un niveau de satisfaction légèrement inférieur pour deux éléments :

- l'adaptation aux besoins des participants 91,0 %
- l'encouragement des échanges 90,3 %

Les ouvriers s'écartent du niveau général de satisfaction pour chacun des éléments de l'animation. Ces écarts sont davantage marqués au plan de l'adaptation aux besoins des participants (78,9 % contre 91 %) et des échanges entre les participants (75,6 % contre 90,3 %). Même s'ils vont un peu dans le même sens que ceux de l'ensemble des participants, ces résultats sont à prendre avec réserve compte tenu de la marge d'erreur élevée associée à la fonction «ouvriers».

Néanmoins, il semblerait que les ouvriers soient restés un peu sur leur appétit. Ceci devra être pris en compte lors d'une prochaine activité regroupant des ouvriers.

Parmi les suggestions touchant l'animation (annexe 4), on retrouve :

- s'adjoindre un coanimateur, chef d'équipe ou chauffeur, qui travaille à tous les jours avec les équipes. Cela pourrait faciliter l'approche et améliorer le niveau de communication. La combinaison des connaissances théoriques et de la pratique est une formule gagnante;
- prendre en considération l'opinion des gens expérimentés;
- fournir des chefs d'équipe pour jouer le rôle d'animateur;
- que des opérateurs appuient les dires des conférenciers par des exemples vécus.

4.6 IMPACTS

Impact général

Plus de 3 participants sur 5 (63 %) sont d'avis que leur participation à cette activité a eu une influence moyenne (43,7 %) ou grande (19,3 %) sur leur travail durant la période automne-hiver 1992-1993, tableau 9 (annexe 1).

L'analyse de cette influence selon la fonction exercée révèle que :

- toutes proportions gardées, c'est le groupe des préposés à l'information de l'état des routes, clientèle visée au premier chef par cette activité, qui a connu l'impact global le plus grand.

Près de 3 préposés sur 4 (74,8 %) rapportent une influence soit moyenne (41,4 %) ou grande (33,4 %) sur leur activité de la période automne-hiver 1992-1993;

- en deuxième lieu et à un niveau d'impact similaire, on retrouve les chefs d'équipe (63,9 %), contremaîtres ((62,9 %) et ouvriers (62,9 %).
- enfin, un troisième bloc, constitué des directeurs régionaux, chefs de district et adjoints, des techniciens et agents de bureau, parmi lequel 1 répondant sur 2 exprime un impact général, moyen ou grand, sur son travail.

Une influence moindre n'a pas en soi une connotation négative. Puisque cet impact fait état d'un changement, il aurait fallu évaluer avant et après pour être en mesure d'en juger plus adéquatement, d'une part. D'autre part, les personnes n'étaient pas toutes concernées au même titre.

Impacts spécifiques

L'information transmise et les échanges qui ont eu lieu lors de cette activité, ont contribué à l'amélioration des connaissances et à la modification des opinions et attitudes.

Les impacts varient selon les sujets et les clientèles rejointes, tableau 10 (annexe 1).

Selon les sujets

Plus de 3 personnes sur 4 affirment avoir maintenant une meilleure opinion du service de l'état des routes (75,5 %) et de la tâche du préposé à l'information (74,0 %).

Un changement a été rapporté, par un certain nombre de participants, sur les sujets suivants :

Amélioration des connaissances sur :

| | |
|--|--------|
| • le réseau d'information de l'état des routes | 80,8 % |
| • le vocabulaire de l'état des routes | 77,6 % |
| • les méthodes utilisées par le MTQ | 74,0 % |
| • les matériaux utilisés par le MTQ | 72,5 % |
| • la politique de fermeture des routes | 71,4 % |

Par ailleurs, la participation à cette activité a également eu un impact favorable sur les échanges subséquents.

Cette opinion est partagée par l'ensemble des participants dans des proportions variant entre 65,9 % et 77,3 % et s'exprime de la façon suivante :

Amélioration des échanges

| | |
|---|--------|
| • avec les conducteurs de véhicules d'entretien | 77,3 % |
| • avec les patrouilleurs | 76,0 % |
| • avec le public | 70,0 % |
| • avec les entrepreneurs | 68,0 % |
| • avec les transporteurs | 65,9 % |

Selon les fonctions

L'analyse des impacts spécifiques selon les fonctions (tableau 10) va dans le même sens que l'analyse de l'impact global. C'est-à-dire, que les préposés à l'information de l'état des routes se distinguent de l'ensemble des participants par un écart à la hausse de 10 points et plus sur l'ensemble des éléments, à l'exception du vocabulaire de l'état des routes et des échanges avec les conducteurs du MTQ où cet écart n'est plus que de 8 à 7 points.

Utilité des éléments reçus lors de cette activité

L'interprétation des résultats ventilés par fonction pourrait autant se faire en pensant quel élément de la participation a le plus servi ou sur quelle partie du travail l'impact s'est davantage fait sentir.

Pour l'ensemble des 290 personnes qui ont répondu à cette question, il n'y a pas de polarisation autour d'un élément en particulier. Tous les éléments sont repris à tour de rôle (tableaux 11 et 12).

Parmi les éléments cités le plus souvent comme utiles, on retrouve :

| | |
|---------------------------------------|--------|
| • matériaux utilisés par le MTQ | 16,7 % |
| • méthodes utilisées par le MTQ | 13,1 % |
| • réseau d'information | 11,8 % |
| • opinion du service de renseignement | 11,0 % |
| • vocabulaire de l'état des routes | 10,0 % |

Ce qui a le moins joué. L'unanimité se fait autour des échanges avec les transporteurs, probablement à cause de la basse fréquence de ces échanges. En effet, cet élément se retrouve en dernière position parmi les plus utiles (0,8 %) et en première parmi les moins utiles (18,8 %).

Les préposés pointent, sur un même pied, trois éléments essentiels à leur tâche, soit : le réseau d'information (15,6 %), le vocabulaire de l'état des routes (15,6 %) et les relations avec le public (15,1 %).

Pour les chefs d'équipe, ce sont les matériaux utilisés par le MTQ qui ressortent à 25,6 %, suivis des méthodes utilisées par le MTQ à 16,7 %.

Quant aux contremaîtres, ce sont les matériaux utilisés par le MTQ et les relations avec les entrepreneurs qui arrivent au premier rang avec une proportion avoisinant les 13 %.

Chez les techniciens, c'est l'élément «relations avec le public» qui arrive en tête de liste avec 24,4 %, suivi, sur un pied d'égalité, par les matériaux et méthodes utilisés par le MTQ à 18,9 %. Ce constat est cohérent avec l'impact spécifique rapporté précédemment par plus de 3 techniciens sur 4 (75,4 %) pour qui l'influence de la participation à cette activité s'est d'abord manifestée sur leurs échanges avec le public (tableau 10).

Impact sur les besoins de formation

Considérez-vous que la participation à une telle activité est suffisante pour bien remplir la tâche de préposé à l'information sur l'état des routes?

Près de 3 personnes pour 4 (74,5 %) ont répondu de façon affirmative à cette question. Cette opinion est cependant partagée de façon différente selon le groupe d'appartenance :

| | | |
|-------------------------|-----------------------------|--------|
| 1 ^{er} groupe: | . préposés | 88,6 % |
| | . chefs d'équipe | 80,5 % |
| 2 ^e groupe: | . contremaîtres | 68,2 % |
| | . techniciens et agents | 68,2 % |
| | . ouvriers | 66,8 % |
| 3 ^e groupe: | . dir. rég. & adjoints | 58,8 % |
| | . chefs de dist. & adjoints | 41,6 % |

À noter que les principaux intéressés eux-mêmes considèrent, dans une proportion qui dépasse largement celle de l'ensemble des participants, que cette activité peut tenir lieu de formation.

Plus on monte dans la hiérarchie, plus les avis sont partagés. Différentes hypothèses pour tenter d'expliquer ce constat :

- confusion entre le «nécessaire» et le «suffisant»; tous n'accorderaient pas la même portée au mot suffisant à savoir, si l'événement réussit à combler tous les besoins, les gens n'auront pas besoin d'autre chose;
- les principaux intéressés manqueraient d'objectivité vis-à-vis leur performance et partant, des lacunes que pourrait combler une formation spécifique;
- la qualité de l'intervention s'améliorant, l'activité comblerait de plus en plus et de mieux en mieux les besoins.

Quoi qu'il en soit, avant d'abandonner l'idée d'une formation spécifique à la tâche de préposé à l'information, il y aurait lieu d'en débattre un peu plus avant dans des groupes de discussion.

4.7 APPRÉCIATION GÉNÉRALE ET DEVENIR DE L'ACTIVITÉ

Bien qu'ils aient eu l'opportunité d'émettre des commentaires et suggestions tout au long du questionnaire, les participants ont été invités à se prononcer sur ce qu'ils avaient le plus et le moins aimé de toute l'activité. Histoire de nous faire connaître l'impression générale qu'ils conservent de leur participation.

Ce qui a été le plus aimé

Parmi ce qui est cité le plus souvent par les quelques 283 personnes qui ont répondu à cette question (annexe 4), de loin et sans contredit, c'est la possibilité de contact et d'échange qu'offre la formule retenue qui ressort.

Que ce soit les échanges entre collègues d'un même district ou d'un autre district sur des préoccupations communes; le partage d'expériences avec les différents intervenants; la possibilité d'être entendu et écouté par les autres niveaux hiérarchiques, de rejoindre en même temps les décideurs et les acteurs.

D'autres éléments sont mentionnés, à peu près sur un même pied :

- le retour sur les différents aspects techniques qui favorisent l'uniformisation de la qualité : méthodes, matériaux et niveaux de service;
- la connaissance de la procédure no. 6, notamment le réseau d'information et le vocabulaire de l'état des routes;
- la valorisation du Service de renseignement et de la fonction de préposé à l'information de l'état des routes;
- le vidéo «On déneige le Québec»;
- la qualité de l'animation et uniformité des messages reçus.

Devant le succès remporté par l'activité, il semble donc que la formule interactive soit à privilégier. Cette approche s'inscrit dans la foulée de la gestion associative. Dans le même ordre d'idées, une suggestion d'un participant : faire participer les clientèles visées à l'élaboration de l'ordre du jour de la prochaine rencontre.

Ce qui a été le moins aimé

Moins d'une personne sur deux (168 sur 397) a jugé bon de nous signaler ce qu'elle avait le moins aimé de l'activité.

Ce qu'on déplore avant tout, le manque de temps pour traiter tous les sujets avec profondeur.

Par ailleurs, on se souviendra que les gens se sont dits satisfaits à plus de 86 % de la durée de l'activité. Faut-il penser que ce sont les 14 % d'insatisfaits qui se sont manifestés ici?

Paradoxalement, un peu plus loin, d'aucuns diront qu'il y a du dédoublement avec d'autres activités (réunions de chantier, rencontres de districts, cours sur la viabilité hivernale...).

Occasionnellement, dans certains districts, on déplore l'absence des entrepreneurs et de leurs représentants.

Devenir de l'activité

Possible, en raison même de cette possibilité d'échanges que procure ce type de rencontres, et malgré le caractère répétitif de certains sujets, les participants votent à 89,2 % pour la répétition de l'activité, tableau 13 (annexe 1). Annuellement selon plus de 3 personnes sur 4 (76,3 %) et aux deux ans pour un peu moins du quart des personnes (23,7 %).

Quant à la date souhaitée pour la tenue de l'activité, près de 2 personnes sur 3 (63,9 %) indiquent une préférence pour la période précédant immédiatement l'ouverture officielle de la saison hivernale, c'est-à-dire avant le 1^{er} novembre.

Clientèles visées

Pour ce qui est du choix des clientèles à rejoindre pour le prochain événement, les participants se sont prononcés de la façon suivante:

CLIENTELES VISÉES

| Clientèle | Présence requis (%) | Présence souhaitable (%) | Présence non nécessaire (%) |
|------------------------------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| . Directeur régional | 37,4 | 32,4 | 30,2 |
| . Adjoint | 28,7 | 38,2 | 33,1 |
| . Chef de district | 68,2 | 23,7 | 8,1 |
| . Adjoint | 74,2 | 21,8 | 4,0 |
| . Contremaître | 93,3 | 6,7 | — |
| . Chef d'équipe | 93,9 | 5,0 | 1,1 |
| . Préposé à l'information | 92,2 | 6,3 | 1,5 |
| . Conducteur du MTQ | 50,8 | 33,8 | 15,4 |
| . Entrepreneur ou son représentant | 52,5 | 38,5 | 9,0 |
| . Autres | 69,6 | 30,4 | — |

Au niveau de la présence des directeurs régionaux et de leurs adjoints, l'opinion est plutôt mitigée, elle est répartie dans des proportions à peu près égales.

L'opinion commence à se préciser lorsqu'il s'agit des chefs de district et de leurs adjoints. Plus de 2 participants sur 3 sont d'avis que leur présence est requise à cette rencontre.

Elle devient fortement polarisée lorsqu'il s'agit de la présence des contremaîtres, chefs d'équipe et préposés à l'information. En effet, plus de 93% des participants jugent qu'ils doivent absolument être présents.

Pour ce qui est de la présence des conducteurs du MTQ et de la présence des entrepreneurs ou de leurs conducteurs ou représentants, l'opinion redevient un peu mitigée, quoique plus précise qu'elle ne l'était pour les directeurs régionaux ou leurs adjoints. Plus de la moitié des participants estiment que les conducteurs du MTQ et les entrepreneurs ou leur représentant devraient assister à ces rencontres et plus d'un participant sur trois juge que cette présence serait souhaitable.

Quelques commentaires vont dans le même sens. Il semblerait que plus les fonctionnaires sont formés, moins les entrepreneurs le sont. Ce qui engendre un dialogue de sourds. Ailleurs, on a également mentionné que les entrepreneurs manifestent un certain laisser-aller par rapport à l'information de l'état des routes. Ils auraient donc intérêt à être sensibilisés au même titre que les employés du M.T.Q.

Enfin, parmi les autres types de clientèles dont les participants jugent la présence essentielle ou souhaitable, on retrouve :

- les policiers (municipaux ou de la SQ) (15/40);
 - les médias locaux (10/40);
 - les techniciens responsables de l'entretien d'hiver (6/40).
-

MINISTÈRE DES TRANSPORTS



QTR A 074 773