

OBJECTIF 2020

RÉSULTATS DU CRTC AU CHAPITRE DU RENOUVELLEMENT
DE LA FONCTION PUBLIQUE EN 2016



Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission

Canada

ISBN : BC92-93/2017F-PDF
N° de cat. : 978-0-660-08070-3

À moins d'avis contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en totalité ou en partie, à des fins de diffusion commerciale sans avoir obtenu au préalable la permission écrite de l'administrateur du droit d'auteur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits de reproduction du contenu à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne en communiquant avec :

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)
Ottawa (Ontario)
Canada
K1A 0N2
Tél. : 819-997-0313
Ligne sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada seulement)
<https://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librairie>

Photos : © ThinkStock.com, 201X

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2017. Tous droits réservés.

Also available in English

01

LE CRTC A MAINTENU UN MILIEU DE TRAVAIL RESPECTUEUX

Lancement de la campagne de sensibilisation à la santé mentale du CRTC, *En parler, c'est OK*

- Élaboration d'un identificateur visuel, d'une vidéo et des affiches.
- Organisation d'une journée d'activités de sensibilisation destinée à tout le personnel, dont voici le contenu :
 - conférences par des personnes qui ont vécu des difficultés liées à la santé mentale;
 - conférence sur la prise de conscience;
 - conférence à l'intention des aidants de personnes qui connaissent des difficultés liées à la santé mentale;
 - jeu-questionnaire sur la santé mentale;
 - kiosques d'information;
 - thérapie par l'art.
- Création d'une section sur les ressources liées à la santé mentale sur son site intranet.
- Rédaction de messages à l'intention des employés pour le bulletin Nouvelles de la semaine et pour les écrans numériques internes.

Désignation d'un champion du mieux-être au CRTC

- Formation d'un comité du mieux-être du CRTC.
- Mise en œuvre d'un programme de rabais pour l'organisation dans divers centres de conditionnement physique.
- Participation à Yoga sur la Colline (en partenariat avec Patrimoine canadien).
- Participation à des échanges interministériels liés aux stratégies de mieux-être en milieu de travail.
- Promotion de la consultation sur la Stratégie pour la fonction publique fédérale sur la santé mentale en milieu de travail.

Prochaines étapes

Élaboration d'une stratégie organisationnelle plus complète pour appuyer le mieux-être des employés.

- Élaborer des mesures pour éclairer les discussions de la haute direction sur le mieux-être en milieu de travail.
- Élargir les programmes qui appuient le mieux-être des employés.
- Améliorer les possibilités de formation existantes à l'appui du mieux-être et les promouvoir.
- Continuer de communiquer avec les employés au sujet des outils et des ressources disponibles.
- Élargir l'initiative d'échanges interministériels.

02

LE CRTC A CONTRIBUÉ AU RENOUVELLEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE

Recrutement d'une main-d'œuvre nouvelle et diversifiée

- Visites des universités et des collèges et embauche de stagiaires dans le cadre des programmes coop et PFETE, ainsi que des étudiants à temps partiel de diverses disciplines, y compris le génie, le droit et les sciences sociales.
- Participation à des salons de l'emploi et à des séances d'information sur les carrières dans des établissements d'enseignement.
- Élaboration d'un programme d'expérience de travail pour les Autochtones.
- Réalisation d'entrevues de départ avec tous les stagiaires d'été pour évaluer leurs expériences et promouvoir la fonction publique comme employeur de choix.
- Promotion des possibilités d'emploi dans les médias sociaux, y compris Facebook et Twitter.
- Recours aux processus internes et externes de dotation collective de manière proactive.

Accueil et intégration de nouveaux employés pour favoriser la réussite

- Présentation des nouveaux employés et de leur rôle dans le bulletin Nouvelles de la semaine du CRTC.
- Distribution du Guide de survie au bureau pour les nouveaux employés.
- Organisation de séances d'accueil régulières pour permettre aux nouveaux employés de rencontrer les conseillers et le président du CRTC.
- Tenue de séances régulières d'orientation sur le CRTC pour que les nouveaux employés puissent découvrir le rôle des secteurs au sein de l'organisation.

- Création des étiquettes porte-noms « Je suis nouveau » pour les nouveaux employés lors des réunions de l'ensemble du personnel.

Appui à la gestion des talents

- Intégration de la gestion des talents au processus annuel de gestion du rendement de tous les employés et possibilité de formation spécialisée et des possibilités d'emploi pour les employés à rendement élevé en vue d'assurer leur perfectionnement professionnel au sein de l'organisation ou de l'ensemble du gouvernement.
- Encourager la participation au programme de rotation d'emplois du CRTC.
- Collaboration avec le Barreau du Haut-Canada et l'Université d'Ottawa avec l'offre de stages en droit.

Préparation de la prochaine génération de chefs de file

- Mise à profit du travail en équipe pour la transmission des connaissances.
- Offre d'occasions d'apprentissage pratiques par la participation à des activités clés du Conseil, comme des réunions plénières et des audiences publiques.
- Élaboration et offre de séances de formation en ligne concernant le Secteur conformité et enquêtes.
- Invitation aux nouveaux cadres et employés de niveau équivalent de participer par rotation au comité de la haute direction.
- Élaboration et offre aux employés du Secteur juridique d'une formation interne, agréée par le Barreau du Haut-Canada et le Barreau du Québec.

03

LE CRTC A PRIS D'AUTRES MESURES DE RENOUVELLEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE

En 2015, un exercice de l'ensemble du personnel du CRTC mené dans le cadre d'Objectif 2020 a permis de cerner que des goulots d'étranglement dans les communications étaient une source de préoccupation importante pour l'innovation et le partage de l'information. Par conséquent, en 2016, le CRTC s'est efforcé d'améliorer les méthodes de communication pour un engagement accru du personnel.

Le CRTC a simplifié les communications internes grâce à un bulletin Nouvelles de la semaine modernisé.

- Élaboration d'un nouveau modèle qui facilite la lecture de l'information en organisant celle-ci de manière logique et en réduisant le nombre de clics.

Le CRTC a acheté des écrans numériques et les a installés dans des aires publiques.

- Transmission des renseignements importants à l'ensemble du personnel.
- Réduction de l'utilisation d'affiches, de documents imprimés et de courriels.

Le CRTC a développé un aide-mémoire d'une page sur l'étiquette en matière de courriel pour rappeler aux employés comment réduire l'encombrement de leur boîte de courriel.

Le CRTC a créé un comité de communication interne.

- Participation de tous les secteurs.

Le CRTC a continué d'habiliter les employés en leur permettant de proposer des idées novatrices directement au comité de la haute direction, puis à leurs homologues dans le cadre du défi annuel de 7,5 heures. L'ensemble des employés a eu l'occasion de voter pour la proposition qui, selon eux, devrait être mise en œuvre.

- En 2016, le projet gagnant portait sur une lacune cernée lors d'un exercice d'Objectif 2020 avec l'ensemble du personnel : comment améliorer la collaboration? La proposition, qui concerne un outil de collaboration en ligne, est appuyée par le président et fait l'objet d'essais préliminaires.
- En 2015, le projet gagnant, soit la campagne sur la santé mentale, a aussi reçu l'appui du président et a été mis en œuvre avec un grand succès. Une autre proposition, soit le projet d'étiquette en matière de courriel, a été réalisée et distribuée au personnel.

Nos homologues ont reconnu les démarches novatrices de nos employés en leur décernant trois prix prestigieux :

- Le Prix de la fonction publique pour l'Excellence en politiques, pour les démarches novatrices adoptées afin de mobiliser et de consulter plus de 13 000 Canadiens au cours de notre examen du système de télévision canadien.
- Le prix Excellence du service dans l'exécution du programme de la Communauté des régulateurs fédéraux, pour nos travaux sur le Registre de communication avec les électeurs qui protège les Canadiens contre les appels frauduleux et trompeurs pendant les élections fédérales.
- Le prix Contribution à la transparence et à l'ouverture en matière de réglementation de la Communauté des régulateurs fédéraux, pour l'évaluation du rendement des services Internet à large bande qui mesure les vitesses réelles des connexions Internet à large bande dans les foyers canadiens.

04

LE CRTC A LIVRÉ DE MEILLEURS RÉSULTATS POUR LE GOUVERNEMENT ET LES CANADIENS À L'AIDE D'UNE MEILLEURE CONSULTATION, ET DE PLUS D'OUVERTURE ET DE COLLABORATION

Il a mis à profit ses réalisations, dont il a rendu compte dans ses rapports précédents sur l'Objectif 2020. Il a aussi continué de mettre les Canadiens au centre de son système de communication et au cœur de ses travaux en prenant des risques réfléchis et en adoptant une approche ouverte et novatrice dans ses communications et consultations. Même si la consultation des Canadiens a toujours été un élément essentiel à la réalisation du mandat du CRTC, le Conseil s'est efforcé de s'améliorer continuellement en prenant des mesures comme les suivantes :

- organisation de discussions par l'intermédiaire de multiples plateformes numériques, notamment le site Web du CRTC, Facebook, Twitter et maintenant pour une des premières fois au gouvernement, Reddit;
- utilisation de Facebook Live pour faire la promotion d'une audience publique et inviter tous les Canadiens à y participer;
- collaboration avec EKOS à la préparation d'un questionnaire sur les services à large bande, qui a été rempli par 30 000 Canadiens désireux d'aider le CRTC à définir l'avenir de la large bande;
- organisation de groupes de discussion sur les services à large bande dans l'ensemble du pays, en ciblant les citoyens qui ont un accès limité, voire nul, aux services Internet à large bande et qui sans ces services pourraient difficilement participer à nos instances;
- surveillance active de Twitter et dialogue en temps réel avec les Canadiens;
- établissement d'un partenariat et d'une collaboration avec l'Office national du film pour organiser et tenir le Sommet de la découvribilité, auquel ont participé des experts de partout au monde pour discuter de l'avenir de la découverte du contenu dans un monde d'abondance; ce qui comprenait :
 - la diffusion en direct de plusieurs séances et l'encouragement de la participation au moyen de Twitter en vue d'élargir la portée de la conférence bien au-delà des murs des salles de conférence de Toronto;

- la reconnaissance de l'importance de la participation des jeunes aux discussions par la tenue d'un Sommet de la jeunesse distinct afin d'entendre ce que les Canadiens de 15 à 18 ans avaient à nous dire.

Le CRTC a continué de sensibiliser les Canadiens pour qu'ils prennent des décisions éclairées en tant que consommateurs et citoyens.

- Création et publication de cartes interactives en ligne afin de :
 - présenter aux Canadiens les régions où les services Internet à large bande sont offerts et les technologies utilisées;
 - indiquer les stations de radio et de télévision qui diffusent les messages d'urgence.
- Conception et publication d'un outil en ligne pour aider les Canadiens à trouver des fournisseurs de services téléphoniques, mobiles, Internet et de télévision et leur permettre de trouver les services qui leur conviennent le mieux sur les plans de la qualité et du prix.
- Mesure des vitesses réelles des services à large bande dans des foyers canadiens et informer ces derniers des résultats.

Le CRTC continue de collaborer avec des partenaires pour livrer de meilleurs résultats pour le gouvernement et les Canadiens

- Remise des premiers Prix d'excellence du CRTC en recherche sur les politiques pour encourager une nouvelle génération de chercheurs à contribuer à l'élaboration de politiques publiques.
- Signature des protocoles d'entente avec dix organismes d'application de la loi de partout au monde pour lutter contre les pourriels illégaux et les télécommunications non sollicitées.
- Tenue d'un atelier international avec des communautés de politique et d'application de la loi partout au monde pour communiquer des points de vue et des expériences en matière de politiques, de règlements et d'application de la loi relativement aux pourriels et aux communications qui sont une nuisance.

Progresser dans la concrétisation de la vision d'Objectif 2020

Le CRTC s'efforce d'appliquer les principes d'Objectif 2020 dans toutes ses activités.

Il s'emploie sans relâche à trouver de nouvelles manières de rejoindre le plus grand nombre possible de Canadiens pour connaître leur avis, les informer et les sensibiliser, ainsi que pour être en mesure de prendre des décisions éclairées.

Il sait que la technologie évolue rapidement et qu'un effectif moderne et très productif est essentiel pour demeurer à l'avant-garde. Par contre, il est difficile de maintenir le moral et de mettre l'accent sur les activités essentielles de l'organisation lorsque les employés ne peuvent pas compter sur les systèmes centraux qui sont censés les appuyer. En particulier, certaines initiatives de transformation de la fonction publique continuent d'être la source de problèmes pour les employés du CRTC, par exemple :

- Phénix, le nouveau système centralisé de la paye : Les employés continuent d'avoir des problèmes de paye. Maintenant que les systèmes sont intégrés, les employés dépendent du système de paye et du Centre de paye pour le traitement des renseignements. Cela nuit à notre capacité de payer nos employés de manière efficace et de résoudre les problèmes de paye qui se présentent.
- Les systèmes centralisés de gestion du rendement : Des renseignements ont été perdus, et des employés ont dû saisir de nouveau leurs renseignements à plusieurs reprises. Certains employés conservent maintenant, en parallèle, des copies imprimées de leurs ententes, pour en assurer l'exactitude.

Il peut s'avérer difficile pour les employés de faire preuve d'innovation et de mettre en œuvre des solutions en temps opportun avec les anciennes politiques et procédures du gouvernement relatives aux contrats et aux achats. La vérification des contrôles de base met l'accent sur le respect de règles archaïques plutôt que sur les valeurs de la fonction publique et les résultats réels.

Lorsque des problèmes se présentent dans le cadre de l'adoption de nouvelles approches ou de la prise de risques, il faut s'efforcer de les régler le plus rapidement possible pour ne pas nuire au moral et à la motivation de prendre des risques à l'avenir. Cela est essentiel à la réalisation de la vision d'Objectif 2020.