



L'OBSERVATOIRE DE
L'ADMINISTRATION
PUBLIQUE

ENAP

BULLETIN *OBSERVGO* RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

Janvier 2009

SATISFACTION DES ABONNÉS AU BULLETIN *OBSERVGO* ■ Après cinq ans d'existence sous sa forme actuelle, il est apparu judicieux à l'équipe de L'Observatoire de l'administration publique de l'ENAP de faire le point sur l'hebdomadaire électronique de veille *Observgo* ■ À l'heure actuelle, *Observgo* est transmis à près de 15 000 abonnés en français et en anglais. Chaque bulletin compte une trentaine de nouvelles, réparties dans 16 rubriques ■ Annuellement, 40 numéros sont diffusés et tous les clips sont conservés dans les archives du bulletin accessibles en ligne.

MÉTHODOLOGIE

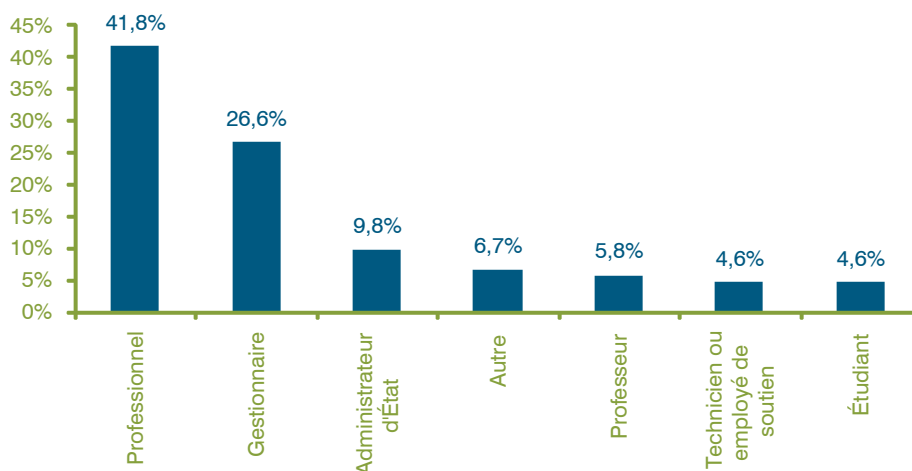
Par l'entremise d'un avis paru dans le bulletin *Observgo* du 19 novembre 2008 ainsi que par une annonce déposée sur le site Web de L'Observatoire, les abonnés ont été invités à participer à une enquête. Un questionnaire était disponible en ligne, en français et en anglais, entre le 19 novembre et le 23 décembre 2008.

Par ce sondage, nous souhaitons mesurer la satisfaction des abonnés à l'endroit de notre hebdomadaire de veille *Observgo*. Pour ce faire, nous avons conçu un court questionnaire constitué de quatre questions statutaires, de neuf questions fermées et d'une question ouverte demandant aux répondants de préciser quels domaines seraient à privilégier, selon leurs besoins.

Puisque le bulletin est diffusé en français (deux tiers des abonnés) et en anglais (un tiers des abonnés), le questionnaire était accessible dans les deux langues. Un total de 350 personnes ont accédé au questionnaire en français, 325 l'ont rempli au complet. Pour la version anglaise, 36 internautes l'ont consultée, 31 ont fourni une réponse à l'ensemble des items du questionnaire.

PROFIL DES RÉPONDANTS

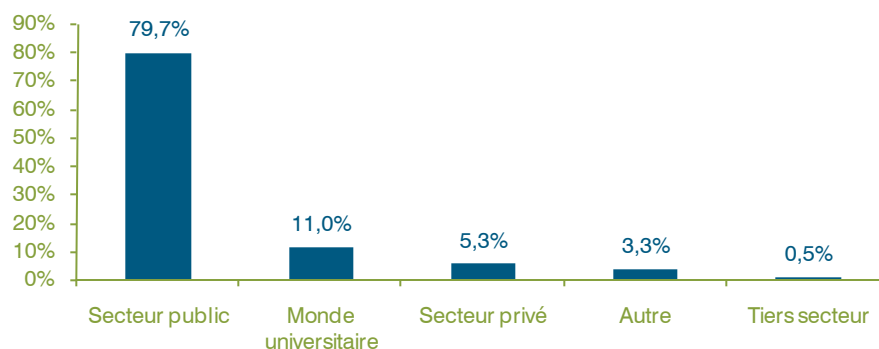
Statut ■ Parmi ces individus, 41,8 % sont des professionnels et 26,6 % sont des gestionnaires, les autres étant répartis entre les administrateurs d'État (9,8 %), les professeurs d'université (5,8 %), les étudiants (4,6 %) et les techniciens ou employés de soutien (4,6 %).



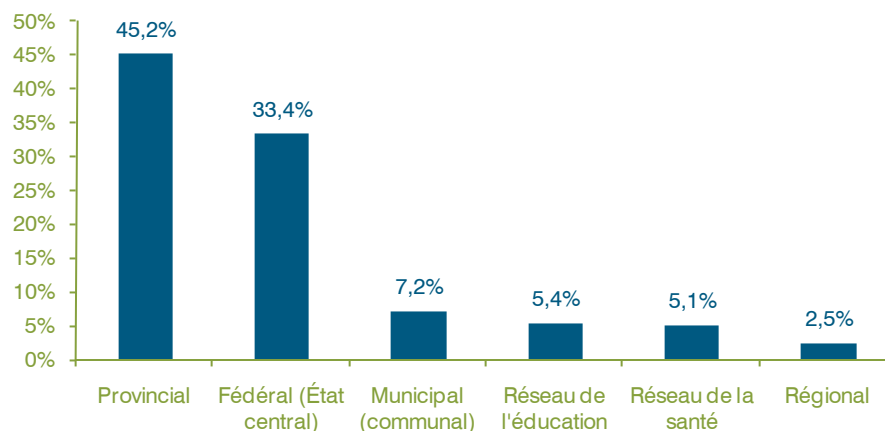
Secteur d'activité ■ Ils œuvrent surtout dans la gestion des ressources (29,8 %) et dans l'élaboration des politiques et des programmes (26,5 %). Un pourcentage de 11,4 % travaillent aux services aux citoyens. Toutefois, le tiers des répondants ont coché « Autre » ou « Ne s'applique pas » à la question portant sur le secteur d'activité.

PROFIL DES RÉPONDANTS

Domaine d'emploi ■ La majorité des répondants proviennent du secteur public (79,7 %). Le monde universitaire (11 %) et le secteur privé (5,3 %) constituent les deux autres provenances en importance des répondants, le tiers secteur représentant moins de 1 % des répondants.



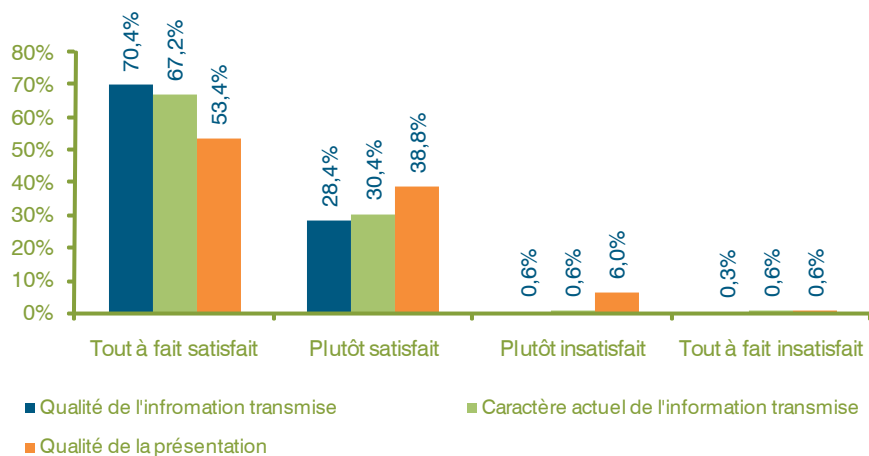
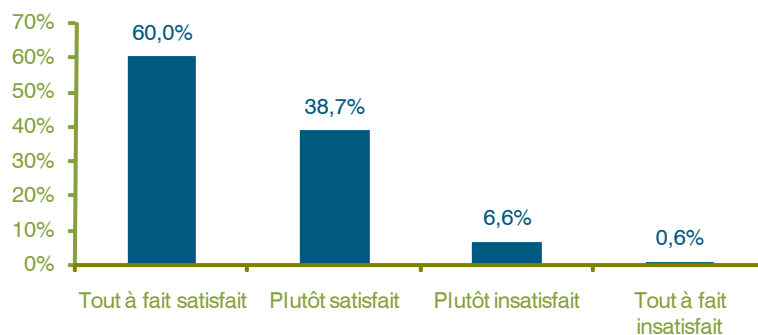
Domaine d'emploi (secteur public) ■ Les répondants issus du secteur public œuvrent principalement aux paliers provincial et fédéral pour des proportions respectives de 45,2 % et de 33,4 %. Les secteurs régional et municipal ainsi que les réseaux de l'éducation et de la santé regroupent 20,2 % des répondants.



SATISFACTION À L'ENDROIT D'OBSERVGO

De façon unanime, les abonnés qui ont répondu au questionnaire se déclarent satisfaits du bulletin. En effet, 98,7 % de ceux-ci ont affirmé être « Tout à fait satisfait » (60 %) ou « Plutôt satisfait » (38,7 %) d'*Observgo*. Cette satisfaction se confirme lors de l'examen de l'appréciation de différentes caractéristiques du bulletin :

- 98,8 % sont satisfaits de la qualité de l'information transmise, dont 70,4 % affirment être « Tout à fait satisfait ».
- 97,6 % sont satisfaits du caractère actuel de l'information transmise, dont 67,2 % se déclarent « Tout à fait satisfait ».
- 92,2 % sont satisfaits de la qualité de la présentation du bulletin, dont 53,4 % se disent « Tout à fait satisfait ».



UTILISATION DE L'INFORMATION

Plus des deux tiers des répondants ont affirmé prendre connaissance du contenu du bulletin à chaque semaine et 98,8 % des répondants y trouvent toujours ou souvent une information qui leur est nouvelle.

Les principales rubriques dans la catégorie « Gestion publique » que les abonnés consultent sont respectivement :

- Gestion des organisations publiques;
- Gouvernance et réformes administratives;
- Gestion des ressources humaines.

Pour le volet « Politiques publiques », les rubriques les plus consultées sont, dans l'ordre :

- Analyse, élaboration et évaluation des politiques publiques;
- Gouvernance locale et régionale;
- Politiques sociales.

Il importe de souligner que 29,3 % des personnes interrogées ont indiqué qu'elles consultaient l'ensemble des rubriques.

S'agissant du type d'information signalée par *Observgo*, les rapports d'équipes de recherche et les documents gouvernementaux sont considérés comme les plus utiles, devant les rapports de groupes de réflexion (*think tank*), les rapports d'organismes internationaux, les articles scientifiques et les livres.

Si la rediffusion de l'information signalée dans le bulletin auprès de collègues constitue l'utilisation la plus fréquente d'*Observgo* (54,2 %), d'autres affirment s'en servir pour réviser les modes de gestion de leur organisation (47,6 %) et pour rédiger des rapports, des avis ou des mémoires (41,1 %).

Pour ce qui est des archives, 55,4 % des répondants ont déclaré ne pas en connaître l'existence, alors que 27,2 % affirment le contraire, sans pour autant les avoir utilisées, et 17,4 % y ont recours.

Enfin, 98,5 % des répondants recommanderaient à un collègue de s'abonner à *Observgo*.

QUESTION OUVERTE

La dernière question demandait aux répondants de préciser les domaines auxquels ils souhaiteraient que l'on accorde davantage d'attention et 189 personnes ont formulé un commentaire (53,1 %). Puisque les commentaires pouvaient évoquer différentes dimensions du bulletin, ils ont été découpés en énoncés. Ainsi, nous comptons au total 280 énoncés. De diverses natures, ils ont été classés en différentes catégories et portent sur une des seize rubriques du bulletin ou sont de nature plus générale. Pour ce dernier cas, ils ont été répartis en quatre catégories : les commentaires généraux, les commentaires portant sur le contenu, ceux touchant la présentation et l'accès à l'information et, enfin, les commentaires exprimant les besoins particuliers d'un abonné. Tous les commentaires reçus ont été retenus aux fins de l'analyse.

Les commentaires généraux, souvent positifs ■ Dans cette catégorie, nous avons regroupé des commentaires qui soulignent la qualité du bulletin et l'appréciation des répondants. Un nombre de 21 énoncés ont été classés dans cette catégorie.

- C'est satisfaisant comme il est maintenant;
- Merci pour votre excellent travail;
- Mes besoins sont très bien couverts par cette excellente publication (bravo !!!);
- Pour l'instant, rien à signaler;
- *I very much appreciate the broad scope of the materials you bring to my attention because this broadens my knowledge and cross-fertilizes my knowledge;*
- *This is a wonderful resource on a complex topic.*

Les commentaires portant sur le contenu ■ Ils sont très contrastés et il est difficile d'en dégager un objet commun. Plus de 20 commentaires s'inscrivent dans cette catégorie.

- Mettre davantage l'accent sur les publications scientifiques. Je trouve qu'on accorde trop de place aux publications gouvernementales qui des fois, leur rigueur est questionnable;
- Plus d'administration publique, moins de politique publique/analyse des politiques;
- Politiques gouvernementales (tendances mondiales...);
- Nouvelles tendances en administration publique;
- Informations à élargir pour les PED et l'Asie;
- *Comparative studies between the public management practices in OECD and developing countries.*

Les commentaires touchant la présentation et l'accès à l'information ■ Un certain nombre de répondants demandent à ce que les articles scientifiques soient accessibles en ligne, demande à laquelle nous ne pouvons répondre en raison des droits qui régissent l'accès aux banques de données. Un lecteur suggère de modifier la couleur du sommaire d'*Observgo*. Huit énoncés se trouvent dans cette catégorie.

- Changer la couleur, le vert rend difficile la lecture;
- L'accessibilité à toute l'information contenue dans *Observgo*;
- Essayer dans la mesure du possible de mettre les articles scientifiques innovants en ligne; surtout que nous sommes loin de la bibliothèque de l'ENAP pour pouvoir venir consulter sur place;
- Il faudrait que l'ensemble des références puissent être accessibles en cliquant sur le titre de l'article. Cela oblige sans doute à numériser les articles, mais ceux qui ne sont disponibles qu'à la bibliothèque seront peu ou pas consultés... Merci;
- *I don't have the time or resources to find the information if it is not immediately available for viewing.*

Les commentaires exprimant les besoins particuliers d'un abonné ■ Certains abonnés ont profité de l'occasion pour faire connaître leur besoin spécifique. Ces commentaires demeurent relativement marginaux, six commentaires, et sont peu utiles pour le présent exercice.

L'Observatoire de l'administration publique
École nationale d'administration publique
555, boulevard Charest Est
Québec (Québec) G1K 9E5

Téléphone : 418 641-3000
Télécopieur : 418 641-3060
www.observatoire.enap.ca



L'OBSERVATOIRE DE
L'ADMINISTRATION
PUBLIQUE

ENAP