



Votre allié
incontournable vers
la réussite!



SOMMAIRE EXÉCUTIF

Étude de balisage - Communication avec les agents OPÉR-2026-02

Profil des organisations répondantes


29
organisations
répondantes

SECTEUR D'ACTIVITÉ

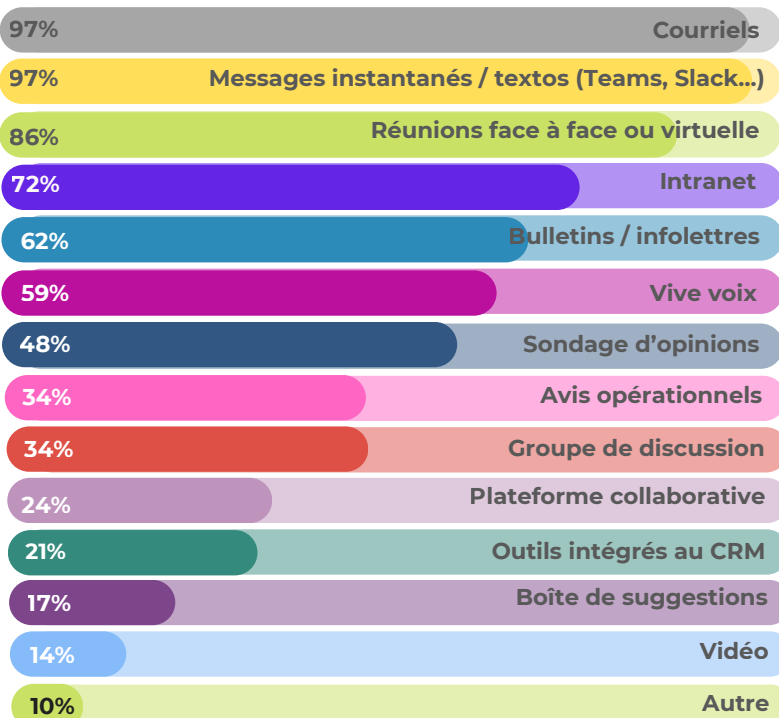


STATUT SYNDICAL



Q1

QUELS CANAUX DE COMMUNICATIONS VERS LES AGENTS SONT LES PLUS UTILISÉS ?



Ces 3 modes d'échanges sont les plus populaires auprès de l'ensemble des répondants.

Le succès d'une communication efficace repose sur notre capacité à utiliser le bon canal, au bon moment, pour le bon auditoire. Les résultats démontrent que les répondants ont recours à une grande variété de moyens de communication.





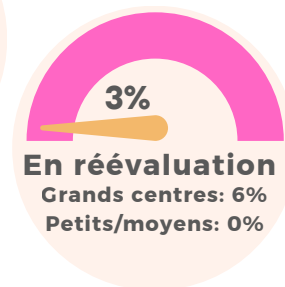
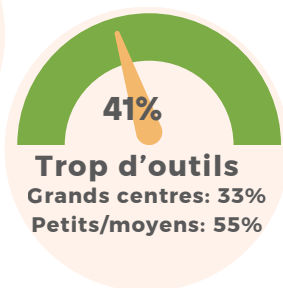
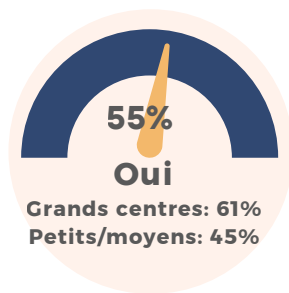
Votre allié
incontournable vers
la réussite!



SOMMAIRE EXÉCUTIF

Q16

CONSIDÉREZ-VOUS QUE L'AGENT DISPOSE D'UN NOMBRE SUFFISANT D'OUTILS POUR LES COMMUNICATIONS ET LES ÉCHANGES ?



Les périodes de changement technologique sont une occasion idéale de réévaluer les outils de communication en place : leur valeur ajoutée, leur niveau d'utilisation et les chevauchements possibles entre les différentes solutions.

Q21

COMMENT LES COMMUNICATIONS QUOTIDIENNES (OPÉRATIONNELLES, RH, PERFORMANCE) SONT-ELLES PRIORISÉES AVANT D'ÊTRE ENVOYÉES AUX AGENTS ?

Les situations d'urgence demeurent le principal facteur déclencheur des communications destinées aux agents.

Toutefois, **il est important de distinguer l'urgence de l'importance d'un message.**

Une communication peut être importante sans nécessiter une diffusion immédiate.

86%

Priorisation selon l'urgence

48%

Décision par chef d'équipe

76%

Priorisation selon l'impact sur le client

38%

Calendrier de diffusion structuré (éditorial)

76%

Priorisation selon l'impact sur l'agent (formation, procédure, rappel)

10%

Aucune priorisation formelle

52%

Processus de priorisation établi par Communications ou Opérations

3%

Autre





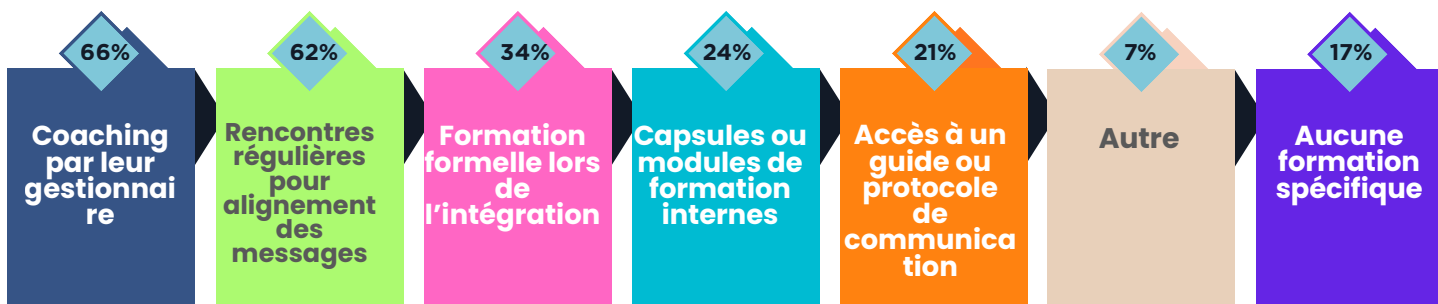
Votre allié
incontournable vers
la réussite!



SOMMAIRE EXÉCUTIF

Q26

COMMENT LES CHEFS D'ÉQUIPE SONT-ILS FORMÉS POUR RELAYER L'INFORMATION ?

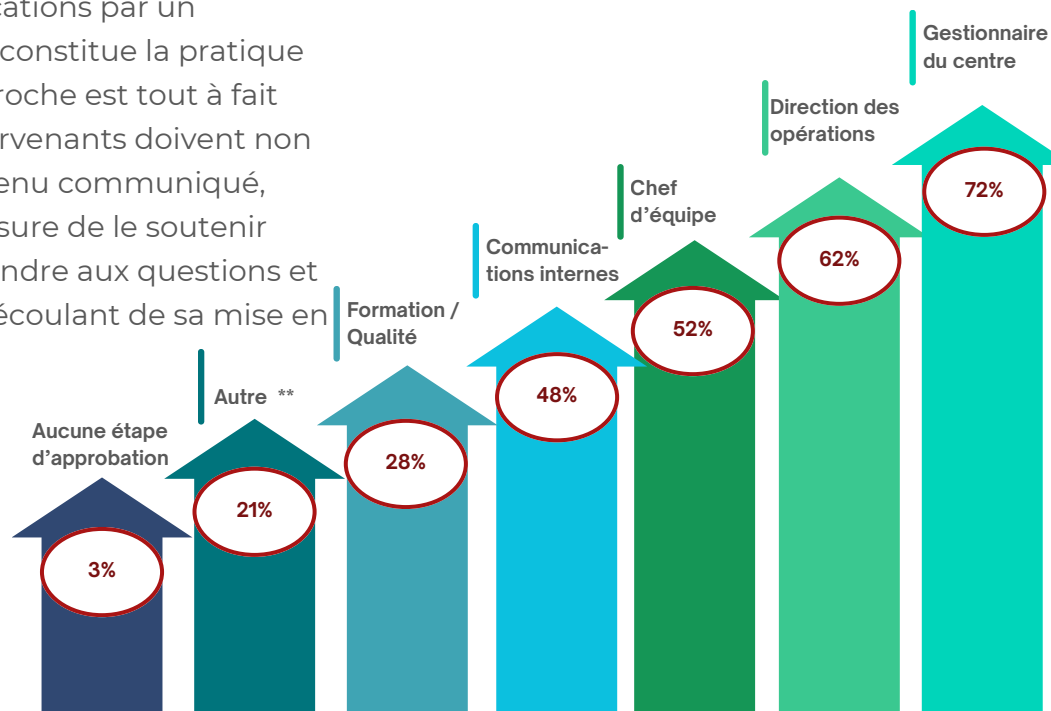


Dans ce contexte, il est essentiel de disposer d'un **cadre de référence commun et clairement partagé**. Celui-ci permet de réduire les écarts d'interprétation et d'application entre les gestionnaires, tout en assurant une cohérence dans les messages diffusés ainsi que dans la fréquence et les modalités des communications.

Q34

QUI APPROUVE LES COMMUNICATIONS AUX AGENTS AVANT LEUR DIFFUSION ?

La validation des communications par un responsable des opérations constitue la pratique la plus répandue. Cette approche est tout à fait pertinente, puisque ces intervenants doivent non seulement maîtriser le contenu communiqué, mais également être en mesure de le soutenir auprès des équipes, de répondre aux questions et de recueillir la rétroaction découlant de sa mise en application.



**Autre: RH | Conseillers projets | Adjointe Adm. | Service assistance sociale | Services gouvernementaux généraux | partenaires | DG des comm. | Tous, selon la communication





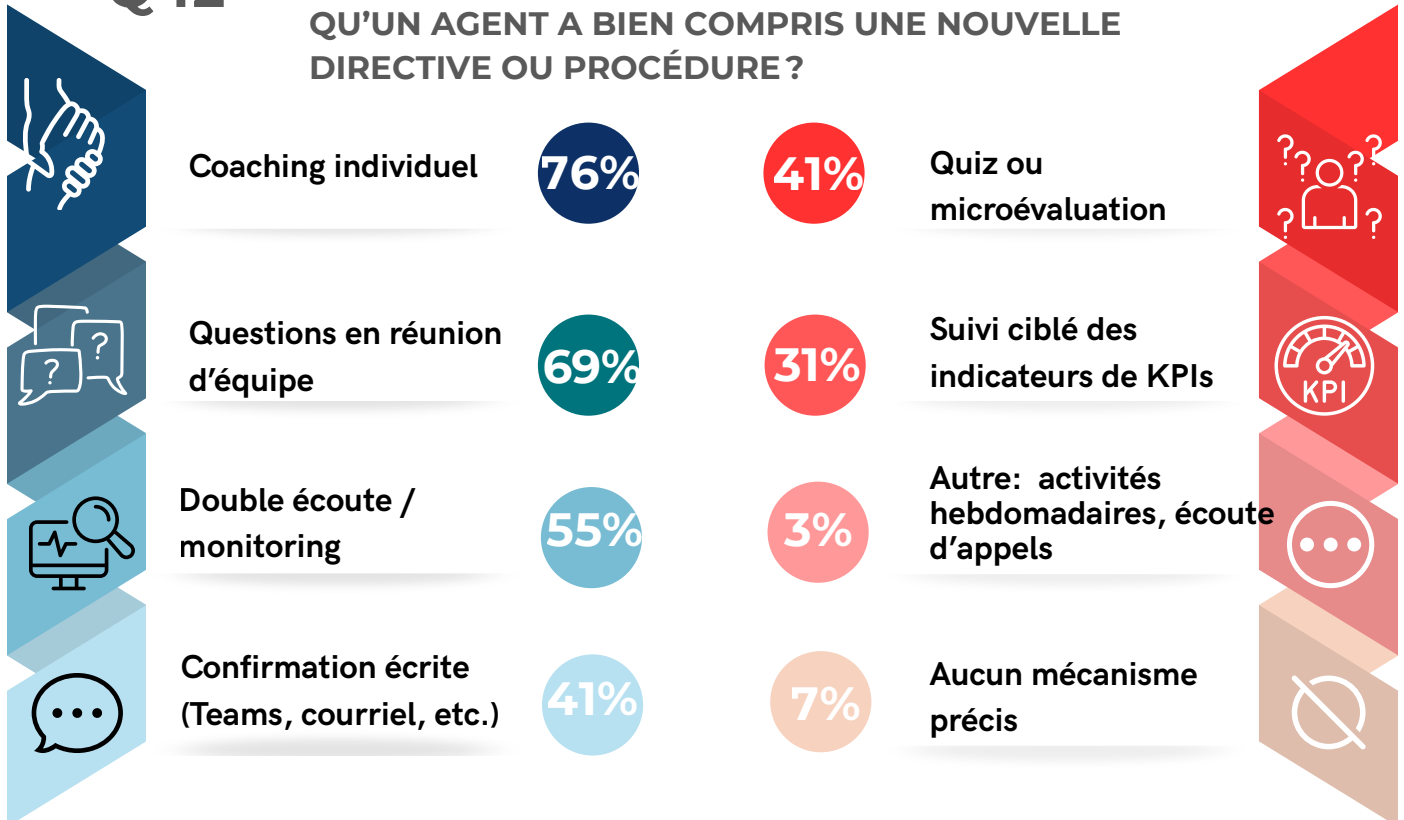
Votre allié
incontournable vers
la réussite!



SOMMAIRE EXÉCUTIF

Q42

QUELLES SONT LES MÉTHODES UTILISÉES POUR VALIDER QU'UN AGENT A BIEN COMPRIS UNE NOUVELLE DIRECTIVE OU PROCÉDURE ?



Nous constatons avec plaisir que les répondants ont recours à **plusieurs méthodes de validation** des communications. Les différents mécanismes peuvent ainsi être utilisés en fonction des besoins de validation et du niveau de précision requis. Dans d'autres cas, des vérifications ponctuelles ou aléatoires peuvent s'avérer suffisantes.

ASTUCES

Un plan de communication efficace devrait tenir compte des éléments suivants :

- Le contenu du message : exactitude, clarté et facilité de compréhension
- Son importance : niveau d'urgence, impact et caractère essentiel de l'information
- Son auditoire: les groupes concernés et les destinataires visés
- Sa fréquence: le moment opportun et le rythme de diffusion
- Son cycle de vie: mise à jour, archivage, retrait ou ajout de contenu.

