

Commissariat à l'intégrité
du secteur public
du Canada



Office of the Public Sector
Integrity Commissioner
of Canada

Évaluation de l'efficacité du site Web du
Commissariat à l'intégrité du secteur public du Canada

31 mars 2023

Table des matières

Contexte et objectif	1
Processus d'évaluation	1
Critères d'évaluation	2
Observations sur le site Web actuel	2
Recommandations	3
Section « Signalement d'actes répréhensibles ou de représailles »	4
Section « Processus d'enquête »	5
Section « Résultats du Commissariat »	6
Section « Renseignements sur le Commissariat »	6
Annexe I – Exemple de page d'accueil principale	7
Annexe II – Exemple de page de renvoi secondaire	8

Contexte et objectif

En mars 2023, le Commissariat à l'intégrité du secteur public du Canada (le Commissariat) a demandé à OTUS Group de réaliser une évaluation de l'efficacité des sections de son site Web actuel consacrées aux actes répréhensibles et aux représailles, à l'exclusion des formulaires en ligne, et de la section qui comprend le matériel de communication – notamment, les livrets « Comment suis-je protégé(e)? » et « Cinq questions au sujet de la dénonciation ».

L'objectif de l'évaluation était d'examiner le contenu, l'exactitude, le ton, la longueur et la complexité des sections du site Web et du matériel de communication ciblés, en tenant compte des résultats des séances de groupes de discussion tenus au printemps 2022 et des objectifs définis dans le plan de communication le plus récent du Commissariat.

L'évaluation a pour but d'appuyer tout plan du Commissariat qui vise à remanier son site Web et éventuellement son matériel de communication existant.

Processus d'évaluation

Nous avons examiné les documents suivants afin d'élaborer des critères qui serviront de base à notre évaluation et à l'élaboration de recommandations visant à améliorer le champ d'application et d'autres sections de votre site Web et de votre matériel de communication ciblés :

- Le plan de communication du Commissariat;
- Explorer la culture de dénonciation et la crainte de représailles au sein de la fonction publique fédérale : rapport final produit à la suite de groupes de discussion tenus au printemps 2022;
- Évaluation des activités, des initiatives et de la stratégie de sensibilisation et de mobilisation du Commissariat à l'intégrité du secteur public (1^{er} avril 2012 – 31 mars 2015).

Nous avons également effectué des recherches sur Internet dans le domaine de la conception centrée sur l'humain afin d'étayer nos recommandations.

Critères d'évaluation

Les critères suivants ont servi de base à notre évaluation et à nos recommandations. Le respect de ces critères permettra d'atteindre les objectifs définis dans votre plan de communication :

- La communication est centrée sur l'humain et n'est pas trop axée sur la procédure.
- La communication aborde les points suivants :
 - Décrire le mandat du Commissariat;
 - Reconnaître des dénonciateurs en tant que personnes courageuses;
 - Illustrer quand faire une divulgation d'actes répréhensibles;
 - Indiquer ce qu'il convient de faire en matière de dénonciation;
 - Démêler les droits des personnes qui font une divulgation d'actes répréhensibles;
 - Expliquer comment la confidentialité est préservée et comment les dénonciateurs sont protégés contre les représailles, afin de répondre à la peur des représailles et des répercussions possibles;
 - Répondre aux préoccupations liées à la procédure :
 - L'impression que la procédure est longue, complexe et stressante;
 - L'impression que le fardeau de la preuve est très élevé;
 - L'impression que peu, voire rien, ne change à cause de la procédure (c'est-à-dire, les auteurs d'actes répréhensibles sont rarement punis);
 - Doutes quant à l'impartialité de la procédure et aux conflits d'intérêts possibles en fonction de la personne qui mène l'enquête.

Observations sur le site Web actuel

Nos observations sur le site Web actuel s'appuient à la fois sur les critères décrits précédemment et sur des « personas » de ce que nous pensons être les utilisateurs de votre site Web.

Un persona est un résumé des caractéristiques, des besoins, des motivations et de l'environnement d'un type d'utilisateur de site Web. L'objectif est de créer des représentations fiables et réalistes de vos principaux segments d'audience à des fins de référence. Nous pensons que vous avez probablement deux personas principaux, l'un étant un fonctionnaire qui envisage de faire une divulgation d'actes répréhensibles ou de déposer une plainte en matière de représailles, et l'autre étant un fonctionnaire qui cherche de l'information sur le Commissariat.

Si l'on se réfère aux informations recueillies lors des séances de groupes de discussion tenus au printemps 2022, il est fort probable qu'un fonctionnaire qui envisage de faire une divulgation ou de déposer une plainte ressent une certaine contrainte et une certaine appréhension à l'idée d'aller de l'avant. Quant au fonctionnaire qui cherche de

l'information sur le Commissariat, il est probablement une personne qui souhaite se renseigner rapidement sur les points clés du mandat du Commissariat.

Les sections consacrées aux actes répréhensibles et aux représailles comprennent une grande quantité d'information; cependant, le contenu est très textuel et axé sur la procédure. Une observation similaire s'applique aux livrets visés par le présent examen. Il est peu probable que l'un ou l'autre des personas décrits précédemment s'intéresse à de l'information à forte teneur en texte. La plupart des gens préfèrent être informés par des vidéos de courte durée et s'y intéresser, et ensuite par des textes plus courts qui comprennent des graphiques et des images. La structure de ces sections donne l'impression que le Commissariat est légaliste et formel, plutôt qu'être facile d'accès et faire part d'appui. Ces sections ne donnent pas l'impression que les personnes qui envisagent de faire une divulgation d'actes répréhensibles ou de déposer une plainte en matière de représailles peuvent faire confiance au personnel du Commissariat pour répondre à leurs préoccupations les plus importantes.

Recommandations

Nos recommandations s'appuient sur les critères et les personas décrits précédemment, ainsi que sur le parcours que nous pensons que ces personas pourraient suivre lorsqu'ils arrivent sur votre site Web. Nos recommandations vont au-delà des sections consacrées aux actes répréhensibles et aux représailles, afin d'expliquer comment chacun des critères décrits précédemment pourrait être pris en compte dans le cadre d'une refonte de l'ensemble du site Web.

Les sections consacrées aux actes répréhensibles et aux représailles, ainsi que le site Web dans son ensemble, seraient améliorés en les centrant sur l'humain. Ceci consiste à adopter un état d'esprit axé sur l'utilisateur, à créer des relations par le biais de votre contenu et à faire comprendre à votre public cible que le personnel du Commissariat est digne de confiance. Interpeler des gens et les adresser à la première ou à la deuxième personne permet d'établir un rapport humain. La vidéo établit un rapport plus fort que le contenu écrit. La narration pertinente, si possible par le biais de la vidéo, s'est également avérée efficace pour créer de l'engagement sur un site Web. De nombreuses recherches ont été menées pour identifier des mots qui peuvent avoir un impact. Nous suggérons d'utiliser un vocabulaire percutant en réviser le site Web et le matériel de communication, dans la mesure où cela est possible dans le cadre du mandat du Commissariat.

En ce qui concerne votre plan de communication, votre public cible est constitué d'environ 400 000 fonctionnaires qui ont le droit d'accéder à votre site Web en anglais ou en français. Nous vous suggérons d'envisager une page d'accueil principale semblable à celle du Bureau du vérificateur général (voir l'annexe I), où les visiteurs de votre site peuvent choisir la langue de leur choix. Le plus grand avantage de ce type de page d'accueil est qu'elle permet d'introduire des mots tels que confidentialité, intégrité,

soutien, confiance et d'autres qui répondent directement aux préoccupations soulevées lors des séances de groupes de discussion concernant la divulgation d'actes répréhensibles. Nous vous suggérons d'envisager de reprendre les points clés de votre foire aux questions et de renommer ce contenu « Coup d'œil sur le Commissariat ». Ce contenu devrait être présenté sous forme de vidéo, avec un message de bienvenue du commissaire pour donner le ton d'un site Web plus humain. On pourra se référer à une section consacrée aux renseignements sur le Commissariat pour obtenir de l'information plus détaillée qui pourraient ne pas correspondre au contenu proposé.

Une fois que le visiteur du site Web a choisi une langue sur la page d'accueil principale, nous suggérons de le diriger à une page de renvoi secondaire semblable à celle du Centre de détresse d'Ottawa et la région (voir l'annexe II). L'exemple illustré à l'annexe II est pertinent, car il s'adresse à des personnes en situation de détresse, semblables dans une certaine mesure à celles qui envisagent de faire une divulgation d'actes répréhensibles. Idéalement, cette page de renvoi afficherait un collage de membres du personnel du Commissariat pour contribuer à centrer votre site Web sur l'humain, comme l'exemple illustré à l'annexe II. Cette page comprendrait aussi un résumé du mandat du Commissariat et des boutons de sélection simples tels que :

- Je veux faire une divulgation d'actes répréhensibles ou déposer une plainte en matière de représailles.
- Je veux connaître le processus d'enquête.
- Je veux connaître les résultats du Commissariat.
- Je veux en savoir plus sur le Commissariat.

Chaque bouton renverrait à une page contenant des vidéos, de l'information textuelle et des publications.

Section « Signalement d'actes répréhensibles ou de représailles »

Le contenu vidéo d'une telle section est peut-être le plus important pour centrer votre site Web sur l'humain et répondre aux critères suivants :

- Reconnaître des dénonciateurs en tant que personnes courageuses;
- Illustrer quand faire une divulgation d'actes répréhensibles;
- Indiquer ce qu'il convient de faire en matière de dénonciation;
- Démêler les droits des personnes qui font une divulgation d'actes répréhensibles;
- Expliquer comment la confidentialité est préservée et comment les dénonciateurs sont protégés contre les représailles, afin de répondre à la peur des représailles et des répercussions possibles.

Le contenu de la vidéo doit mettre en scène le commissaire. Le contenu doit être concis et simple. Le ton de la vidéo doit être positif et inclure un langage tel que :

- Nous sommes là pour vous appuyer.
- Merci de contribuer à l'amélioration et à la sécurisation du lieu de travail.
- Vous parlez, nous vous écoutons.

Compte tenu de l'état d'esprit d'une personne qui envisage de faire une divulgation d'actes répréhensibles ou de déposer une plainte en matière de représailles, une telle section devrait inclure une option de contact simple et expliquer comment cette personne sera contactée.

En ce qui concerne vos commentaires relatifs à l'évaluation des activités, des initiatives et de la stratégie de sensibilisation et de mobilisation du Commissariat, nous avons noté que le Commissariat a collaboré avec l'Institut de la gestion financière du Canada pour élaborer cinq vidéos éducatives sur la dénonciation mettant en vedette le commissaire. Nous avons également noté que les employés du Commissariat ont fait des présentations à des ministères et lors d'événements soulignant les dispositions relatives à la confidentialité. Il pourrait être possible d'exploiter ou de réorienter une partie de ce contenu et l'expérience de son utilisation pour les mises à jour prévues de votre site Web.

Nous suggérons de combiner et d'intégrer succinctement le contenu textuel existant des sections consacrées aux actes répréhensibles et aux représailles avec les livrets « Cinq questions au sujet de la dénonciation » et « Comment suis-je protégé(e)? ». Il est recommandé d'utiliser davantage de graphiques et d'images. Le ton du contenu écrit devrait être plus personnalisé.

Cette information intégrée devrait être présentée dans une seule publication au moyen d'un renvoi placé en dessous du contenu vidéo du commissaire. Il sera plus facile pour les utilisateurs du contenu d'y accéder, de le naviguer et de se renseigner. En outre, la gestion du contenu sera plus facile et moins exigeante, car les contenus similaires seront regroupés en un seul endroit au lieu d'être disséminés sur le site Web et dans deux publications.

Section « Processus d'enquête »

Les recommandations pour une telle section portent sur les critères suivants :

- L'impression que la procédure est longue, complexe et stressante;
- Doutes quant à l'impartialité de la procédure et aux conflits d'intérêts possibles en fonction de la personne qui mène l'enquête.

Pour une telle section, nous vous suggérons de présenter une vidéo mettant en scène

un membre de la direction du Commissariat. Le but de mettre en vedette une personne autre que le commissaire est de faire comprendre aux visiteurs de votre site Web qu'il y a une équipe Commissariat prête à appuyer les personnes qui envisagent de faire une divulgation d'actes répréhensibles.

Conformément au concept de centrer votre site Web sur l'humain, le contenu vidéo expliquant le processus d'enquête doit être présenté dans un langage simple et clair, complété par des graphiques simples de type organigramme. Il est possible d'exploiter ou de réaffecter une partie du contenu de la vidéo « Divulguer un acte répréhensible au sein du secteur public fédéral », qui se trouve à présent sur votre chaîne YouTube.

Le contenu existant de la section consacrée aux enquêtes doit être présenté de manière plus succincte dans une publication placée en dessous du contenu vidéo recommandé et l'étayant. Le ton du contenu écrit devrait être plus personnalisé.

Les études de cas, comprises à présent dans la section consacrée aux ressources, seraient mieux présentées dans une nouvelle section. Les renseignements sur les normes de service, figurant dans la section consacrée aux résultats, trouveraient mieux leur place dans une nouvelle section consacrée au processus d'enquête.

Section « Résultats du Commissariat »

La section consacrée aux résultats contient des renseignements importants sur les rapports sur les cas déposés au Parlement, au moyen d'un lien depuis la page principale de cette section du site Web. Toujours dans l'optique de centrer le site Web sur l'humain, il serait utile d'inclure sur la page d'accueil de ce site une nouvelle vidéo d'un membre du personnel du Commissariat qui répondrait aux critères suivants :

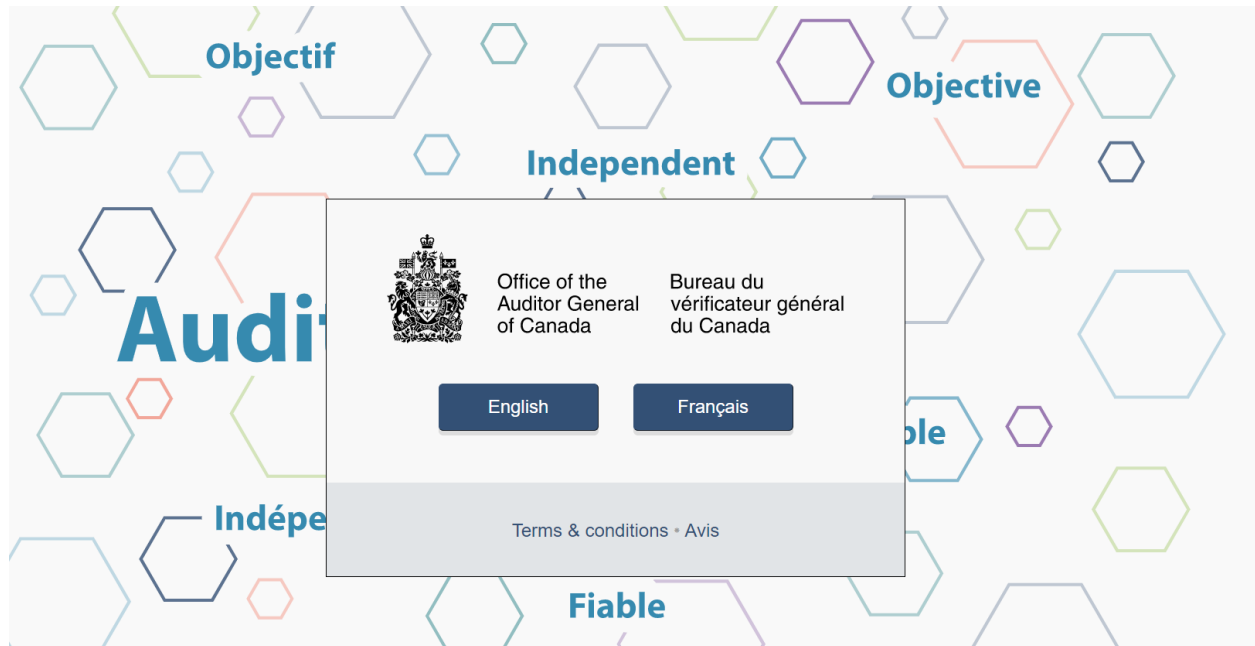
- L'impression que le fardeau de la preuve est très élevé;
- L'impression que peu, voire rien, ne change à cause de la procédure (c'est-à-dire, les auteurs d'actes répréhensibles sont rarement punis).

Le contenu vidéo existant peut être mis en avant. Au fil du temps, ce contenu devrait être revu et mis à jour, au besoin, afin d'être cohérent avec un ton plus personnel et centré sur l'humain comme suggéré pour le nouveau contenu vidéo.

Section « Renseignements sur le Commissariat »

Cette section du site Web devrait combiner les renseignements du site Web figurant à la section consacrée aux ressources et à celle intitulée « À propos de nous ». On s'attendrait à trouver dans une telle section un contenu plus textuel sur le Commissariat, qui viendrait compléter un contenu plus court et plus facile à consommer dans d'autres sections du site Web, comme décrit précédemment.

Annexe I – Exemple de page d'accueil principale



Annexe II – Exemple de page de renvoi secondaire

