

## Agence des services frontaliers du Canada

### Rendement global d'ASFC

#### ❖ Secteurs de rendement élevé

- **Formation linguistique** : Taux plus élevé d'approbations de demandes de formation linguistique

#### ❖ Points à améliorer

- **Modalités de travail variables** : Taux moins élevé d'approbations de demandes de modalités de travail variables, pourcentage moins élevé de FI travaillant selon des modalités de travail variables et moins bonne opinion sur les occasions de modalités de travail variables par rapport à la fonction publique
- **Conciliation travail/vie** : Les FI déclarent des charges de travail plus lourdes et des effets plus graves du stress du milieu de travail sur la santé mentale par rapport à la fonction publique; moins bonne opinion sur le soutien à la conciliation travail/vie par rapport à la fonction publique
- **Jours de présence au travail malade et congés** : Un pourcentage plus élevé de FI se sont présentés au travail malades à cause de la lourde charge de travail par rapport à la fonction publique; un pourcentage plus élevé de FI ont épuisé leurs crédits de congés de maladie par rapport à la fonction publique
- **Satisfaction professionnelle** : Un pourcentage plus élevé de FI quitteraient leur ministère pour un plus grand nombre d'occasions de PP ou de modalités de travail variables, une meilleure conciliation travail/vie ou un environnement de travail plus positif par rapport à la fonction publique

Catégorie	Résultats 2017 FP	Résultats 2017 ASFC	Écart
Présence à des activités de PP	90 %	83 %	↓ 8 %
Approbations de demandes de formation linguistique*	78 %	100 %	↑ 28 %
Approbations de demandes de PP*	89 %	89 %	-
Opinion sur les occasions de PP**	3,70	3,00	↓ 19 %
Opinion sur le PP reçu pour satisfaire aux exigences du poste**	3,87	3,18	↓ 18 %
Opinion sur le PP reçu pour dépasser les exigences du poste**	3,14	2,57	↓ 18 %
Opinion sur le PP reçu pour progresser dans la carrière**	3,19	2,45	↓ 23 %
Opinion sur les occasions de formation linguistique**	2,80	2,47	↓ 12 %
Opinion sur le caractère strict de l'approbation de PP***	2,82	3,06	↑ 9 %
Approbations de demandes de congé*	94 %	82 %	↓ 13 %

Catégorie	Résultats 2017 FP	Résultats 2017 ASFC	Écart
Jours de présence au travail malade*	76 %	78 %	↑ 3 %
Médiane des jours de présence au travail malade*	1-3	4-6	↑ 1 intervalle
Présence au travail malade à cause de la lourde charge de travail*	49 %	52 %	↑ 6 %
Crédits de congés de maladie épuisés****	15 %	17 %	↑ 13 %
Aise à demander un congé**	4,15	4,32	↑ 4 %
Médiane des heures supplémentaires travaillées*	10-19	10-19	-
Médiane des heures supplémentaires rémunérées*	0	0	-
Approbations de demandes de modalités de travail variables*	79 %	46 %	↓ 42 %
Pourcentage travaillant selon des modalités de travail variables*	47 %	30 %	↓ 36 %
Opinion sur l'aise à demander la rémunération des heures supplémentaires**	3,20	2,74	↓ 14 %
Opinion sur la lourdeur de la charge de travail***	3,34	3,67	↑ 10 %
Capacité d'assister à des activités familiales importantes**	3,92	3,95	↑ 1 %
Effets du stress du milieu de travail sur la santé mentale***	3,27	3,38	↑ 3 %
Opinion sur le soutien à la conciliation travail/vie**	3,58	2,87	↓ 20 %
Opinion sur les occasions de modalités de travail variables**	3,46	2,71	↓ 22 %
Opinion sur Milieu de travail 2.0**	2,45	2,25	↓ 8 %
Satisfaction professionnelle**	4,05	4,09	↑ 1 %
Opinion sur la capacité de dénoncer des actes répréhensibles**	3,60	3,55	↓ 1 %
Opinion sur la positivité de l'environnement de travail**	3,52	2,95	↓ 16 %
Opinion sur les relations avec le superviseur ou la superviseuse**	4,25	4,13	↓ 3 %
Opinion sur les relations avec la haute direction**	3,86	3,87	-
Opinion sur les relations avec les collègues**	4,53	4,43	↓ 2 %
Quitterait le ministère pour un plus grand nombre d'occasions de PP	31 %	44 %	↑ 42 %
Quitterait le ministère pour un plus grand nombre d'occasions d'avancement	50 %	48 %	↓ 4 %
Quitterait le ministère pour un plus grand nombre d'occasions de modalités de travail variables	37 %	52 %	↑ 41 %
Quitterait le ministère pour une meilleure conciliation travail/vie	41 %	48 %	↑ 17 %
Quitterait le ministère pour un environnement de travail plus positif	42 %	57 %	↑ 36 %

\* au cours des 12 derniers mois

\*\* sur une échelle de 1 (pas du tout satisfait(e)) à 5 (très satisfait(e))

\*\*\* sur une échelle de 1 (très faible) à 5 (très élevé)

\*\*\*\* au cours des cinq dernières années

## Données démographiques

- ❖ Au total, 24 réponses au sondage tenu du 19 septembre au 19 octobre 2017
  - Une **diminution de 43 %** par rapport aux 42 réponses en 2016
  - Environ 25 % des FI à l'ASFC ont rempli le sondage (taux de fiabilité de 95 % +/- 19 %, taux de réponse et importance statistique modérés)

Données démographiques	ASFC	FP
Réponses en français	29 %	25 %
Réponses en anglais	71 %	75 %
FI-2 ou FI-3	75 %	67 %
Pourcentage travaillant dans la fonction publique depuis 10 ans ou plus	79 %	69 %
Situés dans la RCN	63 %	66 %
Groupe d'âge médian	35-44	35-44
Hommes	58 %	60 %
Femmes	42 %	39 %
Titulaires d'un baccalauréat ou mieux	100 %	90 %
Détenteurs d'un titre de CPA ou aux études en vue d'en obtenir un	54 %	52 %
Supervision d'employés	62 %	49 %

## Perfectionnement professionnel

- ❖ 18 % des répondants ont demandé de la formation linguistique au cours des 12 derniers mois (c. 32 % dans la fonction publique), et les quatre demandes de formation linguistique ont toutes été approuvées (100 % (c. 78 % dans la fonction publique)).
- ❖ 41 % des répondants ont demandé un congé de perfectionnement professionnel au cours des 12 derniers mois (c. 56 % dans la fonction publique), et huit des neuf demandes de perfectionnement professionnel (89 %) ont été approuvées (le même pourcentage que dans la fonction publique).

- ❖ 22 % des répondants estiment que leurs occasions de perfectionnement professionnel ont augmenté depuis 2016 (c. 18 % dans la fonction publique), tandis qu'un autre 22 % estiment que leurs occasions ont diminué (c. 20 % dans la fonction publique).
- ❖ Sur une échelle de 1 (pas du tout intéressé(e)) à 5 (très intéressé(e)), avec un choix de sept catégories différentes, les FI à l'ASFC s'intéressent le plus aux occasions de formation en gestion/leadership (moyenne de 4,57), aux conférences et activités (4,09) et à la formation en gestion de systèmes, opérations, politiques ou ressources (3,96).

## Conciliation travail/vie

- ❖ 61 % des FI à l'ASFC ont travaillé des heures supplémentaires au cours des 12 derniers mois (c. 72 % dans la fonction publique).
- ❖ 35 % ont travaillé 30 heures supplémentaires ou plus au cours des 12 derniers mois (c. 30 % dans la fonction publique).
- ❖ Seulement 38 % de ceux et celles qui ont travaillé 30 heures ou plus ont demandé la rémunération de 30 heures ou plus (c. 43 % dans la fonction publique).
- ❖ 65 % des répondants ont demandé des modalités de travail variables au cours des 12 derniers mois (c. 60 % dans la fonction publique), et six des 13 demandes (46 %) ont été approuvées (c. 79 % dans la fonction publique).
- ❖ 26 % des répondants travaillent des semaines de travail comprimées (c. 21 % dans la fonction publique), 0 % sont en télétravail (c. 14 % dans la fonction publique) et 70 % ne travaillent pas selon des modalités de travail variables (c. 53 % dans la fonction publique).
- ❖ 13 % des FI à l'ASFC estiment que leur degré de satisfaction en matière de conciliation travail/vie a augmenté au cours des 12 derniers mois (c. 17 % dans la fonction publique), mais 35 % estiment que leur degré de satisfaction a diminué (c. 28 % dans la fonction publique).

## Environnement de travail positif

- ❖ Il y avait 13 catégories différentes d'améliorations possibles en vue de rendre l'environnement de travail plus positif, et les plus importantes sur une échelle de 1 (pas du tout importante) à 10 (extrêmement importante) retenues par les FI à l'ASFC étaient de bonnes relations avec les superviseurs (moyenne de 9,09), de bonnes relations avec les collègues (9,04) et le travail et la vie personnelle bien conciliés (9,00).