

La collecte de renseignements et la surveillance du programme

Chapitre 3

Instruments précieux pour évaluer votre point de départ et mesurer le progrès

3.1	L'évaluation du lieu de travail	3-1
	Comprenez vos possibilités et vos défis	
3.2	L'évaluation du comportement et des attitudes des navetteurs	3-2
	Déterminez les habitudes de navettage de vos employés et la raison d'être de celles-ci	
	3.2.1 Les besoins et les sources d'information	3-2
	3.2.2 L'enquête	3-5
	3.2.3 L'énumération sur le terrain	3-9
	3.2.4 Le groupe de discussion	3-11
	3.2.5 La journée d'accueil	3-12
	3.2.6 Les indicateurs d'activités des navetteurs	3-13
3.3	La surveillance, la préparation de rapports et le perfectionnement	3-14
	Mesurez votre succès et réagissez aux changements de conditions	
	3.3.1 La surveillance	3-14
	3.3.2 La préparation de rapports.....	3-16
	3.3.3 Le perfectionnement	3-17
Annexes	3.A Questions d'évaluation du lieu de travail.....	3-18
	3.B Échantillon d'enquête sur les options pour les navetteurs.....	3-22
	3.C Échantillon de formulaire d'énumération.....	3-29

Chapitre 3

La collecte de renseignements et la surveillance du programme

3.1 L'évaluation du lieu de travail

Pour réussir, un programme d'options pour les navetteurs doit être basé sur une excellente connaissance de votre lieu de travail. Beaucoup de caractéristiques du lieu de travail auront une influence profonde sur la manière dont vos employés voyagent. Où est-il situé, qu'y a-t-il dans les environs, qu'y a-t-il à l'intérieur, et comment fonctionne-t-il? La réponse à chacune de ces questions vous aidera à définir les possibilités et les contraintes principales, et vous permettra d'élaborer un programme d'options pour les navetteurs qui répondra aux besoins uniques de votre organisme. Une évaluation approfondie du lieu de travail a trois dimensions principales.

L'emplacement et la disposition du lieu de travail. Le contexte physique et social de votre lieu de travail seront des facteurs importants déterminant l'orientation prise par votre programme d'options pour les navetteurs. Les questions clés comprennent l'emplacement géographique, l'accessibilité du site par différents modes (route, transports en commun, transports actifs) et le soutien aux options pour les navetteurs offert par des groupes extérieurs.

Les installations et les services du lieu de travail. Les installations et les services disponibles dans votre lieu de travail peuvent également influencer les choix de navettage de vos employés et tout élément manquant ou inadéquat peut les empêcher de choisir les options pour les navetteurs. Les questions clés comprennent les installations et les services pour les utilisateurs d'options pour les navetteurs (navetteurs à pied ou à bicyclette, utilisateurs des transports en commun, télétravailleurs, utilisateurs de services de conavettage), l'offre et la gestion de stationnement, les téléconférences et les vidéoconférences ainsi que les installations pour les employés en lieu de travail.

Les politiques du lieu de travail. Les politiques du lieu de travail, implicites aussi bien qu'explicites, peuvent avoir une incidence importante sur un programme d'options pour les navetteurs. Les questions clés comprennent le stationnement, les déplacements locaux pour affaires, la gestion des ressources humaines, le télétravail, le code relatif à la tenue vestimentaire des employés et les heures de travail.



À l'**annexe 3.A** se trouve une liste complète de questions qui peuvent vous aider à évaluer votre lieu de travail du point de vue des options pour les navetteurs.

3.2 L'évaluation du comportement et des attitudes des navetteurs

Après avoir bien compris votre lieu de travail, vous devez traiter d'une autre question primordiale – le comportement et les attitudes des navetteurs. Pour élaborer un programme d'options pour les navetteurs efficace, vous devrez savoir comment les employés de votre organisme se rendent au travail et en reviennent, pourquoi ils voyagent de cette manière et ce qui pourrait les convaincre de modifier leurs habitudes. Les secteurs suivants examinent l'information nécessaire de même que l'endroit où l'obtenir et la façon d'y accéder.

3.2.1 Les besoins et les sources d'information

Pour concevoir un processus d'évaluation du comportement et des attitudes des navetteurs, tenez bien compte des deux principes fondamentaux suivants.

Distinguez les informations obligatoires des informations facultatives que vous désirez obtenir. La collecte de données peut prendre beaucoup de temps et d'efforts, et vous pouvez la simplifier en réduisant le montant d'informations recueillies. Votre organisme aura besoin de certaines données sur le comportement et les attitudes des navetteurs pour répondre à des questions fondamentales et planifier un programme efficace d'options pour les navetteurs. Il peut également vouloir obtenir des renseignements sur d'autres sujets pour résoudre un problème particulier, répondre à une question intéressante, ou simplement jeter de la lumière sur un problème secondaire. Les désirs et les besoins doivent être soigneusement examinés en tenant compte du fait que des enquêtes longues peuvent intimider les répondants, coûtent cher à entreprendre et sont difficiles à analyser. Les informations recueillies « au cas où » sont rarement utilisées efficacement et peuvent brouiller l'interprétation de faits et de chiffres vraiment importants.

Veillez à ce que des informations fiables soient recueillies de manière à pouvoir les reproduire. Les informations recueillies par votre organisme sur le comportement et les attitudes des navetteurs fourniront la base de nombreuses décisions relatives à votre programme d'options pour les navetteurs et doivent être fiables – en d'autres termes, elles doivent refléter les conditions existantes aussi précisément que possible. Également, une évaluation future du programme dépendra de la capacité de mesurer les changements au fil du temps – c'est-à-dire que vous devez pouvoir reproduire à une date ultérieure des éléments de l'évaluation initiale pour obtenir une comparaison homogène et des conditions « avant et après ». Le tableau suivant fournit quelques exemples de méthodes pour obtenir des données fiables pouvant être reproduites.

FIABILITÉ Les méthodes de collecte de données sont bonnes, et les résultats reflètent la réalité	POSSIBILITÉ DE REPRODUCTION Les exercices suivants de collecte de données utilisent les mêmes méthodes
Des formulaires sont utilisés pour recueillir des informations, ce qui diminue le recours à la mémoire	Les mêmes formulaires sont utilisés pour consigner des informations à une date ultérieure
Les participants sont formés sur la façon de recueillir les informations requises	La même formation est utilisée pour préparer les participants à une date ultérieure
Les questions des enquêtes sont bien rédigées et essayées, et les enquêtes sont administrées de façon professionnelle	Les mêmes questions et procédures d'enquêtes sont utilisées à une date ultérieure
Les questions utilisées dans des discussions de groupes d'études sont claires et neutres et un animateur compétent participe au processus	Les mêmes questions sont utilisées à une date ultérieure, de préférence avec le même animateur

Les besoins d'information

Quatre sortes d'informations sur les navetteurs sont nécessaires pour planifier et mettre en œuvre un programme efficace d'options pour les navetteurs, comme nous le voyons ci-dessous.

La quantification du comportement des navetteurs. Ceci permet de mieux comprendre le nombre d'employés qui se rendent au travail en conduisant seuls, en utilisant le covoiturage ou le cofourgonnetage (comme passager ou comme conducteur), en utilisant les transports en commun, les transports actifs (bicyclette, marche, jogging ou patin à roues alignées) ou qui font du télétravail. Les résultats pour chaque mode de déplacement sont généralement présentés en pourcentage du nombre total d'employés – c.-à-d. que si 10 employés sur un total de 50 prennent les transports en commun, la part modale de ces transports est égale à 20 pour cent. Votre organisme peut recueillir cette sorte d'information au moyen d'enquêtes sur les employés ou en effectuant une énumération sur le terrain (comme nous le décrivons plus loin dans ce chapitre).

Les causes du comportement des navetteurs. Il peut être très utile de comprendre la raison d'être des choix des navetteurs. Grâce à cette information, on peut concevoir des communications efficaces et entreprendre plus facilement des essais d'options pour les navetteurs. Cette information est généralement qualitative et est représentée par des commentaires comme « je vais au travail par (mode) parce que (raison) ». Vous pouvez obtenir ces informations au moyen d'enquêtes sur les employés, de groupes de discussion ou de journées d'accueil.

Les possibilités d'utilisation des options pour les navetteurs. Les possibilités sont les manières par lesquelles vous pouvez augmenter l'utilisation des options pour les navetteurs, comme l'indiquent des commentaires tels que « je serais disposé à essayer (mode) si (raison) ». Cette information peut définir les priorités du programme d'options pour les navetteurs et fournir la raison d'améliorations. Vous pouvez obtenir des renseignements sur les possibilités au moyen d'enquêtes sur les employés, de groupes de discussion ou de journées d'accueil.



Les obstacles à l'usage d'options pour les navetteurs. Les obstacles expliquent pourquoi les employés ne peuvent pas ou ne veulent pas utiliser des options pour les navetteurs. Ils apparaissent dans des commentaires comme « je n'utilise pas (mode) parce que (raison) ». La connaissance des obstacles permet à votre organisme de prendre des mesures de lutte contre ces derniers. Les renseignements sur les obstacles peuvent être trouvés au moyen d'enquêtes sur les employés, des groupes de discussion ou des journées d'accueil. Vous pouvez trouver les renseignements sur les obstacles au moyen d'enquêtes, de groupes de discussion ou de journées d'accueil.

Les sources d'information

Il existe quatre moyens principaux de recueillir des renseignements sur les navetteurs, comme nous l'indiquons ci-dessous. Nous examinons chacun d'entre eux dans sa propre section.

Les enquêtes. Les enquêtes visent à recueillir des renseignements représentatifs sur un groupe particulier de personnes, comme tous les employés, les conavetteurs, les cyclistes ou les télétravailleurs. Les enquêtes peuvent être effectuées sur papier, de façon électronique ou par entrevue. (Section 3.2.2).

Les énumérations sur le terrain. Les énumérations sur le terrain (aussi connues sous le nom d'énumérations manuelles) sont des observations réelles sur les activités des navetteurs. Votre programme d'options pour les navetteurs peut utiliser plusieurs sortes d'énumérations sur le terrain, en particulier des énumérations de volume de circulation et des énumérations d'occupation des véhicules, des énumérations de stationnement et des énumérations de transports en commun. (Section 3.2.3).

Les groupes de discussion. Les groupes de discussion réunissent un petit nombre de personnes, dirigées par un animateur, pour discuter d'un sujet particulier. Ils constituent un moyen excellent d'obtenir de la rétroaction détaillée sur un sujet particulier. (Section 3.3.4).

Les journées d'accueil. On utilise les journées d'accueil pour présenter de l'information et obtenir la rétroaction des employés. Le format d'une journée d'accueil permet aux personnes de voir des expositions à leur rythme. L'information est généralement présentée dans des affiches, mais peut aussi être présentée dans des vidéos, des présentations ou des expositions le cas échéant. Des personnes-ressources devraient également être disponibles pour entendre les commentaires et répondre immédiatement aux questions des participants. (Section 3.2.5).

3.2.2 L'enquête

L'enquête constitue un moyen efficace d'améliorer votre connaissance du comportement et des attitudes du navetteur dans votre organisme, mais il y a plusieurs questions importantes qui doivent être considérées afin de s'en servir efficacement.

Les catégories d'enquêtes

Quand vous planifiez une enquête sur vos employés, vous devez décider entre le recensement (où les questions sont posées à tous les employés ou à un groupe particulier d'employés comme les cyclistes) ou l'échantillonnage (où les questions sont posées uniquement à un groupe d'employés choisis au hasard).

Le recensement. Le recensement est le moyen employé le plus fréquemment par les employeurs pour recueillir des informations sur le comportement et les attitudes des navetteurs. D'un point de vue technique et mathématique, ils sont simples à administrer et à analyser. Ils engagent aussi les employés et ainsi aident à bâtir la visibilité et la compréhension pour votre programme d'options pour les navetteurs. Cependant, pour pouvoir donner des résultats quantitatifs qui sont fiables statistiquement, un recensement doit avoir un taux de réponse de presque 100 pour cent, mais l'expérience montre que ce taux est très improbable sans le soutien d'une gestion très forte, d'une stratégie de communications claire et de la volonté d'assurer un suivi auprès des personnes qui n'ont pas répondu. Si seulement 35 pour cent des employés répondent à une enquête, le fait que 18 pour cent des répondants prennent les transports en commun ne peut pas impliquer que 18 pour cent du total des employés prennent les transports en commun. Dans ce cas, il faut observer sur le terrain les utilisateurs de transports en commun pour déterminer le bon pourcentage. Par conséquent, les énumérations sur le terrain sont des compléments nécessaires aux recensements quand il est impossible d'obtenir un taux de réponse élevé, mais quand on a tout de même besoin de bien connaître le nombre de navetteurs.

L'échantillonnage. Pour les lieux de travail importants, où un taux de réponse très élevé n'est pas réaliste et où l'on a besoin d'un certain degré de fiabilité statistique (et où la numérotation sur le terrain ne sont pas pratiques), l'échantillonnage peut être une alternative efficace au recensement. Cependant, il peut être techniquement difficile de bien planifier et de bien analyser un échantillonnage au hasard, car les répondants doivent être choisis au hasard pour bien représenter la population totale et il faut appliquer des méthodes statistiques compliquées pour bien comprendre les résultats. Nous recommandons fortement aux organismes qui désirent entreprendre un échantillonnage au hasard qu'ils obtiennent de l'aide d'experts au sein de l'entreprise (si celle-ci dispose des compétences nécessaires et des ressources) ou d'agences ou de conseillers extérieurs.

Encore curieux?

Consultez les sources suivantes pour obtenir de l'information sur la méthodologie et les statistiques des enquêtes-échantillons pour un programme d'options pour les navetteurs :

- *1999 Commuter Assistance Program Evaluation Manual* du U.S. National Center for Transit Research, au site Web www.nctr.usf.edu/clearinghouse
- *Guidelines for Employers to Use a Random Sample of Employees to Estimate Average Vehicle Ridership* du California's South Coast Air Quality Management District au site Web www.aqmd.gov/trans/forms.html

Les autres enquêtes au hasard. Les enquêtes qui ne sont pas entreprises comme un véritable recensement ou un échantillonnage ont peu, ou pas, de fiabilité statistique quand elles traitent de questions quantitatives. Elles peuvent néanmoins être des outils utiles pour identifier des questions comme les obstacles aux navettes et les possibilités de navettes. Ces enquêtes peuvent être :

- Remplies volontairement (p. ex. laissées au café ou à la réception, où n'importe quel employé peut les prendre pour y répondre)
- Distribuées en fonction de l'emplacement (p. ex. uniquement à un étage d'un bâtiment)
- Distribuées arbitrairement (p. ex. aux cinquante premières personnes à arriver le matin)

L'échéancier des enquêtes

Vous devez entreprendre vos enquêtes sur les navetteurs au cours d'une ou de plusieurs journées normales, pour refléter les conditions normales. Les directives suivantes pourront vous aider :

- Entrenez vos enquêtes au printemps ou en automne, plutôt qu'en été (quand la plupart des employés sont en vacances) ou en hiver (quand les comportements de navettage sont davantage susceptibles de changer selon les conditions météorologiques, et quand des modes comme les transports actifs sont sous-représentés).
- Les enquêtes qui posent des questions sur le comportement du navetteur pour une journée donnée doivent viser le mardi, le mercredi ou le jeudi. Les lundi et vendredi reflètent généralement un comportement qui n'est pas caractéristique à cause de la semaine de travail comprimée ainsi que d'autres habitudes de fin de semaine.
- Évitez les vacances scolaires, au cours desquelles les parents peuvent modifier leur comportement normal de navettage même si leur travail n'est pas interrompu.
- Évitez les conditions climatiques extrêmes – vous devrez peut-être repousser votre enquête si la pluie, la neige ou une température exceptionnellement froide ou chaude occasionnent une activité exceptionnelle des navetteurs.

La distribution des enquêtes

Il existe trois méthodes de base de distribution d'un recensement ou d'un échantillonnage :

Le questionnaire sur papier. Le questionnaire sur papier oblige les répondants à inscrire leurs réponses eux-mêmes, mais ils peuvent le faire à un moment qui leur convient. Les réponses doivent être ventilées manuellement ou capturées dans un tableur ou une banque de données aux fins d'analyse, ce qui peut nécessiter beaucoup de travail.

Le questionnaire en direct. Le questionnaire en direct permet aux répondants de fournir ses réponses en format électronique (généralement sur Internet). Bien qu'il ressemble beaucoup au questionnaire sur papier, il est perçu comme étant plus écologique et offre un aspect technique que les répondants aiment bien. Comme les réponses sont données en format électronique, l'analyse de l'enquête est relativement facile.

L'entrevue personnelle. Les enquêtes par entrevue peuvent être entreprises en personne ou par téléphone, avec inscription des réponses par l'enquêteur. Il peut être difficile de trouver un moment qui convienne à tout le monde et les entrevues peuvent être perçues comme constituant une intrusion par les répondants de même qu'exiger beaucoup de travail. Cependant, on peut simplifier l'analyse si l'on consigne les réponses de façon électronique, plutôt que sur papier.

Quelle que soit la manière dont vous procédez à l'enquête, les stratégies suivantes peuvent vous aider à augmenter votre taux de réponse :

- Rédigez des questionnaires courts et simples, en formulant des questions à choix de réponse pour éviter les longues réponses écrites ou orales.
- Pré-essayez le questionnaire pour vous assurer qu'il est facile à remplir et simple à analyser. Pour faire un essai à blanc, distribuez à un petit nombre de questionnaires et analysez les réponses.
- Expliquez aux gestionnaires pourquoi l'enquête est importante et demandez-leur de vous aider à transmettre le message aux employés.
- Informez le personnel qu'une enquête sera entreprise, pour quelles raisons et à quelle date. Précisez bien quand les réponses sont attendues. Remerciez le personnel d'avance de sa coopération et de son soutien. Utilisez du papier en-tête officiel, signé par la personne qui dirige le programme d'options pour les navetteurs ou par un cadre supérieur.
- Assurez les répondants que les informations obtenues sont confidentielles et que les résultats sont utilisés uniquement sous forme de totaux statistiques. Informez-les qu'un rapport sur les résultats de l'enquête sera publié.
- Offrez des incitatifs pour remplir l'enquête, comme une petite récompense pour chaque répondant ou une grosse récompense par tirage de tous les noms de répondants.
- Rappelez aux employés la date limite de réponse, plusieurs fois si nécessaire.

Ça marche!

Nortel Networks à Ottawa, Ont., a envoyé en ligne une enquête à plus de 12 000 employés pour l'aider à définir et à élaborer son programme d'options pour les navetteurs. Dans les six mois, les résultats de cette enquête ont mené à la création d'un site intranet et d'un service d'appariement en direct, à l'amélioration du stationnement pour les bicyclettes et à l'établissement d'un stationnement réservé au covoiturage.

The screenshot shows the homepage of the 2002 UBC Transportation Survey. At the top, there is a navigation bar with links for 'home', 'sitemap', and 'search'. Below this is the UBC TREK logo and the text 'UBC TREK PROGRAM CENTRE - 827 TREK - TREK@UBC.CA'. The main heading is '2002 Transportation Survey'. The page content includes a welcome message, an 'About the Survey' section, and a 'Take the Survey...' graphic. The footer contains contact information for the UBC TREK Program Centre.

Dans cette page d'introduction à une enquête sur les navetteurs en direct, l'Université de la Colombie-Britannique à Vancouver, C.-B. explique clairement les raisons de l'enquête, comment obtenir un exemplaire sur papier, et comment renvoyer le questionnaire rempli. Elle offre aussi le tirage d'un prix.

Ce matériel provient d'une organisation qui n'est pas assujettie à la Loi sur les langues officielles de sorte qu'il n'est disponible que dans la langue de rédaction.

La teneur de l'enquête

Les enquêtes sur les options pour les navetteurs visent à capturer la manière dont les gens voyagent et la raison d'être de leur choix ainsi que les obstacles et les possibilités qui existent à l'utilisation d'autres options de navettage. Elles sont généralement conçues pour capturer au moins les renseignements suivants :

Les informations personnelles

- Code postal du domicile
- Emplacement du travail (pour les organismes avec plusieurs lieux de travail)
- Distance entre le domicile et le travail ou temps généralement requis pour se rendre d'une place à l'autre
- Situation d'emploi (temps plein, temps partiel, télétravailleur, etc.) et heures de travail

Les informations sur l'option de navettage choisie

- Navette utilisée
- Raisons déterminant le choix de navette

Les obstacles et les possibilités

- S'il s'agit d'un conducteur, pourquoi ne pas avoir choisi une option pour les navetteurs?
- Volonté d'examiner la gamme d'options pour les navetteurs
- Quels changements aux options pour les navetteurs pourraient les rendre plus attrayantes?

Un exemple représentatif de questionnaire sur les options pour les navetteurs figure à l'**annexe 3.B**. Cet exemple est entièrement composé de questions à choix multiple, qui sont faciles à répondre et à analyser. Bien que cet exemple soit générique et puisse être utilisé dans la plupart des milieux de bureaux, vous pouvez le modifier pour l'adapter aux caractéristiques d'un lieu de travail donné. Assurez-vous de contacter votre municipalité locale, vos autorités de transports ou les autres agences de ressources d'options pour les navetteurs pour consulter les enquêtes que d'autres employeurs peuvent avoir utilisées dans votre région.

Ça marche!

Les ressources d'options pour les navetteurs indiquées à l'annexe 2.A peuvent être des partenaires précieux pour entreprendre une enquête sur les navetteurs. À Vancouver, Waterloo, Toronto, Ottawa, Montréal et Halifax, et dans d'autres collectivités, des organismes publics et privés collaborent activement avec les employeurs pour concevoir, livrer et analyser les enquêtes sur les navetteurs.

3.2.3 L'énumération sur le terrain

L'énumération sur le terrain est une observation réelle sur les navetteurs qui arrivent à votre lieu de travail ou sur les voitures et bicyclettes une fois garées. Cette énumération peut constituer un moyen efficace d'obtenir des renseignements factuels et faciles à défendre sur la manière dont vos employés voyagent pour vérifier et compléter les résultats des enquêtes, commercialiser votre programme d'options pour les navetteurs, évaluer son efficacité, évaluer de nouveaux éléments de programme et fournir des points de repère à différentes étapes.

La capacité d'entreprendre une énumération sur le terrain dépend surtout de l'emplacement de votre lieu de travail et ses environs. Les bâtiments isolés ou les parcs industriels avec des points d'accès bien définis sont idéaux, alors que les lieux de travail en ville dans les bâtiments aux locataires nombreux ne le sont pas. Voici quelques directives générales pour planifier et entreprendre une énumération sur le terrain :

- Ne comptez que ce qui est nécessaire.
- Établissez des cordons de comptage, faites des énumérations de stationnement et des énumérations de navettes à intervalles réguliers pour trouver les variations saisonnières et l'incidence de diverses activités.
- Comme pour les enquêtes, faites des énumérations sur le terrain au cours d'une journée normale.
- Demandez de l'aide auprès du personnel des autorités locales ou des entreprises de transports en commun.
- Pour minimiser les coûts de collecte de données, utilisez du personnel de l'entreprise et des bénévoles si possible.

Les catégories d'énumérations sur le terrain qui devraient être les plus utiles sont les énumérations par cordon de comptage, les énumérations d'occupation du stationnement et les énumérations des transports en commun.

L'énumération par cordon de comptage. Pour faire une énumération par cordon de comptage, tracez un cercle imaginaire autour d'un lieu de travail et comptez chaque personne qui franchit ce cercle pendant une période donnée. Comme nous l'avons noté plus haut, l'énumération par cordon de comptage est difficile (sinon impossible) dans certains emplacements, comme en ville. Une énumération par cordon de comptage détermine la catégorie de chaque navette (p. ex. voiture, transports en commun, bicyclette ou marche) et le nombre de passagers par véhicule. L'**annexe 3.C** contient un exemple de formulaire d'énumération par cordon de comptage. Voici les étapes d'une énumération par cordon de comptage :

- Déterminez où établir des stations de comptage, en tenant compte de chaque voie d'accès pour autos et piétons du lieu de travail.
- Comptez tous les points d'accès en même temps, le même jour. Formez le personnel pour qu'il puisse recueillir et inscrire les données correctement sur des formulaires normalisés.

- Comptez les personnes qui arrivent par chaque mode toutes les 15 minutes pendant la période de pointe du matin (de 07h00 à 09h30 pour les édifices à bureaux), en particulier :
 - Les piétons qui arrivent au site, sans inclure ceux qui viennent d'un terrain de stationnement ou d'un arrêt d'autobus
 - Les personnes qui arrivent par transports en commun
 - Les véhicules qui entrent dans le site, y compris le nombre d'occupants dans chaque véhicule
 - Les cyclistes qui arrivent au site en provenance de la route ou des voies d'accès
- Résumez les données en additionnant le nombre total de gens qui arrivent par chaque mode.

L'énumération de stationnement. Cette énumération enregistre les demandes de stationnement par heure du jour, pour chaque catégorie de stationnement (places accessibles, places réservées à la direction, places réservées au conavettage, places réservées aux visiteurs, supports à bicyclettes, etc.). Elle aide à illustrer les effets d'un programme d'options pour les navetteurs au fil du temps, à mesure que la demande de stationnement diminue (la demande est exprimée en fonction du nombre ou de la proportion de places de stationnement occupées). L'énumération de stationnement est beaucoup plus facile à exécuter que l'énumération par cordon de comptage et peut généralement être effectuée par le coordinateur du programme d'options pour les navetteurs ou par un employé du service de sécurité ou des locaux. Voici les étapes d'une énumération de stationnement :

- Inscrivez le nombre total d'espaces disponibles pour chaque catégorie de stationnement et inscrivez ces renseignements sur un tableau ou une carte du site.
- À des moments particuliers au cours d'une journée normale, inscrivez les demandes de stationnement par catégorie. Pour les édifices à bureaux, la demande maximale de stationnement a généralement lieu entre 10 h et 14 h.
- Résumez les données et calculez le pourcentage d'occupation.
- Répétez vos énumérations de stationnement pendant l'année pour acquérir une idée des fluctuations saisonnières.

L'énumération des transports en commun. Pour cette énumération, inscrivez le nombre d'employés qui arrivent au lieu de travail, ou à proximité de celui-ci, et en repartent par transports en commun. Vous pouvez procéder par cordon de comptage, en suivant les étapes indiquées précédemment, mais uniquement quand vous pouvez suivre les employés des yeux entre votre lieu de travail et l'arrêt le plus proche de transports en commun. Certaines agences de transports en commun ont des machines de comptage automatiques sur tous leurs autobus et peuvent fournir des données précises à des arrêts particuliers. Si votre lieu de travail compte un ou plusieurs de ces arrêts réguliers, demandez aux autorités locales de transports en commun quelles données utiles elles peuvent vous fournir.

3.2.4 Le groupe de discussion

Le groupe de discussion peut offrir un moyen économique et efficace de vous aider à planifier et à évaluer votre programme d'options pour les navetteurs. Il sert à essayer une idée, une mesure ou une procédure en examinant l'opinion d'un petit groupe varié d'employés.



Au début d'un programme d'options pour les navetteurs, les groupes de discussion peuvent servir à explorer des obstacles et les possibilités en matière de navettage ainsi qu'à approfondir les questions soulevées par l'enquête sur les navetteurs. Ils peuvent aussi vous aider à évaluer l'acceptation, par vos employés, de mesures d'options pour les navetteurs, comme la modification de la conception de supports à bicyclettes ou l'établissement de politiques et de procédures de stationnement réservé pour les covoitures. Les groupes de discussion relèvent souvent des questions qui peuvent être posées à la population entière d'employés au moyen de questionnaires subséquents. Les participants qui se sentent engagés dans le processus de prise de décision aident à faire connaître le programme en abordant le sujet lors de discussions informelles.

Voici quelques renseignements qui vous aideront à planifier et à diriger un groupe de discussion.

L'animateur. Un bon animateur comprend les questions, s'assure que la discussion ne s'écarte pas du sujet prévu tout en évitant d'imposer ses idées et en sollicitant la participation de tous. Il encourage les participants à donner autant d'opinions et d'idées que possible. Il est utile qu'une autre personne que l'animateur prenne des notes détaillées de la discussion. L'animateur doit :

- Expliquer clairement l'objet de la séance du groupe de discussion aux participants et empêcher la discussion de s'écartier du sujet.
- Mettre les participants à l'aise en adoptant une attitude décontractée, jamais menaçante. Ne jamais prendre parti et montrer de l'enthousiasme pour toutes les réponses. Les participants doivent se sentir à l'aise lorsqu'ils expriment leur opinion en confiance, sans crainte de désapprobation ou d'embarras. Encourager les participants timides ou réticents à exprimer leur opinion.
- Encourager l'interaction entre les participants en posant des questions et en faisant progresser la conversation. Contrôler la discussion en posant des questions directes, en résumant différents points de vue et en paraphrasant ou répétant ce que des membres du groupe ont dit.

Les participants. Un groupe de discussion doit avoir de 6 à 15 participants – le groupe doit être suffisamment petit pour permettre à tout le monde de parler, mais suffisamment grand pour générer différents points de vue. Les participants doivent généralement représenter la variété de la population d'employés, mais pour explorer efficacement une question particulière, il peut être utile d'inviter les employés qui s'intéressent au résultat. Vous pouvez encourager la participation des employés en offrant de petites récompenses, comme un déjeuner ou des matériaux de promotion de l'entreprise.

Le format. En général, les séances de groupe de discussions doivent avoir lieu pendant la journée de travail. Ces séances durent généralement de une à deux heures et les employés préfèrent l'heure du déjeuner. La salle du groupe de discussion doit être disposée comme une salle de réunion (plutôt que comme salle de classe) pour permettre l'interaction entre les participants. Il est important de minimiser ou d'éliminer les interruptions, alors accrochez une pancarte « ne pas déranger » sur la porte et demandez aux participants d'éteindre leur téléphone ou leur téléavertisseur.

Les questions et les sujets incitant une discussion. Vous devez commencer par définir précisément les questions que vous voulez résoudre. Les questions bien précises peuvent aider l'animateur à explorer en détail les problèmes principaux et à empêcher que les participants ne s'écartent du sujet, alors que les sujets incitant une discussion peuvent aider la discussion à progresser. Un animateur professionnel peut vous aider à élaborer des questions efficaces.

3.2.5 La journée d'accueil

La journée d'accueil permet à votre organisme de présenter les informations au public et d'obtenir une rétroaction sur votre programme d'options pour les navetteurs. Elle est un excellent moyen de sensibiliser la population au programme, et pour établir la présence de ce dernier. La journée d'accueil donne aux employés l'occasion de se renseigner sur les propositions, les éléments et les résultats du programme d'options pour les navetteurs à leur rythme, dans un environnement neutre.

L'emplacement. La journée d'accueil a généralement lieu dans un endroit visible, de grande circulation comme une cafétéria ou une salle de réception, pour permettre au plus grand nombre possible d'employés de participer. Cela augmente également la visibilité et la crédibilité du programme d'options pour les navetteurs, même parmi les employés qui ne s'arrêtent pas aux stands.

Le format. Il y a deux manières d'organiser des matériaux offerts. La première est de créer un ordre logique pour que les participants obtiennent d'abord les renseignements de base avant de procéder aux diverses expositions. C'est une manière efficace de présenter une proposition nouvelle ou d'examiner une évolution passée. La deuxième manière est de répartir les expositions sous forme de stands indépendants, où les participants peuvent trouver toute l'information qui les concerne. Cette démarche convient pour exposer de grandes quantités de renseignements ou pour donner aux employés un aperçu de l'ensemble du programme d'options pour les navetteurs, avec des expositions séparées sur le cyclisme, les transports en commun, le télétravail, le conavettage, etc.

La présentation des informations. Les renseignements fournis à une journée d'accueil sont souvent présentés sous forme d'affiches disposées sur des chevalets, des murs, des écrans de séparation ou des tables. Le texte des affiches doit être clairement lisible à une distance de deux mètres. Les matériaux de démonstration comme les supports à bicyclettes peuvent ajouter de l'intérêt en venant préciser les renseignements écrits. Les gens sont libres de passer devant les stands, de lire les matériaux et de prendre des dépliants. Une ou plusieurs

personnes au courant du programme doivent être présents pendant au moins une partie de la journée d'accueil, pour répondre aux questions des participants ou recueillir leurs commentaires. Certaines journées d'accueil comprennent une courte présentation à une heure donnée.

La publicité. Les employés doivent connaître la date, l'heure et l'objet de la journée d'accueil longtemps d'avance. Indiquez s'il y a un conférencier et de quel sujet il traitera, et précisez les renseignements qui seront mis à la disposition des participants.

La rétroaction. Écoutez les commentaires des gens. Distribuez des feuilles de commentaires et offrez un prix qui sera tiré parmi les gens ayant rempli le formulaire. Donnez votre adresse électronique et votre numéro de téléphone aux employés.

3.2.6 Les indicateurs d'activités des navetteurs

Il y a plusieurs manières d'exprimer les activités des navetteurs. Une utilisation cohérente de ces indicateurs permet à un organisme de suivre les changements dans le temps ainsi que de se comparer à d'autres lieux de travail ou à des moyennes locales. Ces indicateurs fournissent une preuve quantitative des changements occasionnés par un programme d'options pour les navetteurs et peuvent être utilisés à des fins de commercialisation, de rapport ou d'évaluation. Voici quelques exemples d'indicateurs :

Le nombre moyen d'utilisateurs par véhicule (NMUV). Le NMUV est la proportion entre le nombre total de personnes qui se rendent au lieu de travail et le nombre de véhicules qui se rendent au lieu de travail, pendant une période donnée. Une augmentation du NMUV signifie que plus de gens se rendent au travail sans conduire un véhicule. Le NMUV est exprimé en termes de personnes par véhicule et est calculé de la manière suivante :

$$\text{NMUV} = \frac{\text{Nombre de personnes qui arrivent au lieu de travail}}{\text{Nombre de véhicules qui arrivent au lieu de travail}}$$

Le nombre de personnes qui arrivent au lieu de travail comprend les utilisateurs de transports en communs, les cyclistes, les télétravailleurs, les covoitureurs et les cofourgonnetteurs, les conducteurs voyageant seuls et les piétons.

Le taux de véhicule à passager unique (VPU). Les navetteurs qui se rendent au travail en conduisant seuls sont la cible principale d'un programme d'options pour les navetteurs. Le taux de VPU, qui montre la popularité de la conduite seule, est exprimé en pourcentages et est calculé de la manière suivante :

$$\% \text{ VPU} = 100 \times \frac{\text{Nombre de personnes qui arrivent au lieu de travail en conduisant un véhicule où ils sont l'unique passager}}{\text{Nombre de personnes employées au lieu de travail}}$$

L'occupation des voitures. L'occupation des voitures indique la popularité du conavettage à votre lieu de travail. Une augmentation de l'occupation des voitures indique qu'un plus grand nombre de personnes ont recours au covoiturage ou au cofourgonnetage. L'occupation des voitures est exprimée en termes de personnes par véhicule et est calculée de la manière suivante :

$$\text{Occupation des autos} = \frac{\text{Nombre de personnes qui arrivent au lieu de travail par véhicule privé}}{\text{Nombre de véhicules privés qui arrivent au lieu de travail}}$$

La part modale. La part modale décrit le taux d'utilisation des différents modes par les navetteurs. Elle est facile à calculer et peut être facilement indiquée dans les rapports et les matériaux de commercialisation. La part modale (en pourcentage) pour un mode de déplacement particulier est calculée comme suit :

$$\% \text{ Part modale par mode} = 100 \times \frac{\text{Nombre de personnes qui arrivent au lieu de travail par mode}}{\text{Nombre de personnes qui arrivent au lieu de travail}}$$

Les véhicules-kilomètres parcourus (VKP). Les VKP expriment la distance totale voyagée dans les véhicules privés utilisés par les employés pour se rendre au travail. Cet indicateur sert souvent de base pour estimer l'incidence d'un programme d'options pour les navetteurs sur la qualité de l'air et le changement climatique. Il est exprimé en véhicules-kilomètres par jour et est calculé comme suit :

$$\text{VKP par jour} = \text{Nombre d'employés qui se rendent au travail en auto, avec ou sans passagers} \times \text{Distance moyenne du voyage par conducteur (km)} \times 2 \text{ (voyages par jour)}$$

3.3 La surveillance, la préparation de rapports et le perfectionnement

3.3.1 La surveillance

La surveillance est essentielle à l'évolution graduelle réussie d'un programme d'options pour les navetteurs. Elle permet à un organisme d'analyser l'incidence des mesures prises antérieurement pour améliorer les options pour les navetteurs, et d'identifier les nouveaux besoins de l'employeur et de l'employé à mesure qu'ils surviennent. La surveillance est essentiellement un processus permanent et peut consister en des activités clés à intervalles réguliers, comme des énumérations mensuelles de stationnement, des énumérations saisonnières sur le terrain ou des enquêtes annuelles à l'intention des employés.

La surveillance du comportement et des attitudes des navetteurs

Le comportement et les attitudes des navetteurs changeront au fil du temps en raison du programme d'options pour les navetteurs, de changements de conditions du lieu de travail et d'autres facteurs extérieurs. Pour vous assurer que votre programme d'options pour les navetteurs continue de répondre aux besoins des employés, vous devez absolument déceler les changements quand ils se produisent. La surveillance permet aussi à votre organisme de déterminer si les buts et les objectifs du programme (Section 2.3.2) sont atteints.

L'aspect le plus fondamental de la surveillance est la répétition régulière des mesures clés prises au début du programme, comme les enquêtes et les énumérations sur le terrain. Ces mesures permettent de comparer les conditions « avant et après ». Ces exercices de collecte de données peuvent exiger un travail important et sont généralement effectués chaque année.

Pour suivre les conditions plus fréquemment, utilisez les enquêtes éclair qui permettent d'étudier facilement et rapidement des questions importantes. Par exemple, vous pouvez faire une énumération rapide de la demande de stationnement des employés à 10h00 le deuxième mercredi de chaque mois. D'autres aspects du comportement des navetteurs que vous pouvez facilement et utilement surveiller sont les suivants :

- **La bicyclette.** Demande de stationnement de bicyclette, utilisation de vestiaire ou de casiers, adhésion à un groupe de cyclistes, demande de remboursement des frais liés au cyclisme pour les déplacements professionnels locaux
- **Les transports en commun.** Taux d'utilisation des transports en commun, nombre de billets ou de laissez-passer de transports en commun vendus sur les lieux de travail, demandes de remboursement de frais de transports en commun pour les déplacements professionnels locaux
- **Le conavettage.** Demandes de stationnement réservé pour le conavettage, inscriptions aux programmes d'appariement des navetteurs, correspondances d'itinéraires en covoitures
- **Le télétravail.** Nombre de télétravailleurs inscrits, nombre de connexions à distance chaque jour

Il est aussi important de suivre ce que pensent les navetteurs de leurs déplacements pour se rendre au travail, et de l'utilisation d'options pour les navetteurs. Les groupes de discussions et les enquêtes attitudinales peuvent aider à cet égard.

La surveillance des incidences

Un programme d'options pour les navetteurs a des incidences importantes en supplément des changements aux activités des navetteurs. Les buts et les objectifs du programme doivent identifier d'autres incidences qui intéressent votre organisme, en particulier :

- Une diminution des niveaux d'absentéisme
- Des effets sur l'environnement comme une réduction des émissions de gaz
- Une réduction des besoins de locaux et/ou de frais d'exploitation
- Une amélioration du moral et de la satisfaction des employés
- Une réduction des niveaux d'embouteillages

3.3.2 La préparation de rapports

Les rapports sur les résultats du programme d'options pour les navetteurs peuvent assurer un maintien de la valeur du programme. La gestion doit rester au courant des progrès du programme et peut demander des états réguliers des coûts et des avantages qui peuvent servir à justifier la continuation du financement et du soutien.

Il est également important de fournir une rétroaction aux participants du programme et aux autres employés. La rétroaction permet de féliciter ceux qui utilisent les options pour les navetteurs et de rappeler aux conducteurs de voitures voyageant seuls que l'organisme les encourage à choisir d'autres options.

Certains organismes peuvent avoir à signaler à un organisme gouvernemental le progrès de leur programme d'options pour les navetteurs, bien que ce soit rare au Canada. Cette sorte de rapport est très répandue au États-Unis, à cause de règlements visant à réduire les navettes.

Un rapport à la gestion doit :

- **Avoir un aspect professionnel.** Suivez les directives normales de rapport et utilisez un format, des couleurs, des photos et des statistiques qui rendent le rapport intéressant et facile à lire.
- **Présenter des données.** Profitez de cette occasion pour communiquer les résultats ou les incidences du programme. Les tableaux et les graphiques expriment mieux que les mots des renseignements quantitatifs.
- **Être présenté à des étapes clés.** Un rapport annuel, en fin d'année ou à l'anniversaire du programme, est généralement requis. Mais n'hésitez pas à soumettre un rapport intérimaire après une activité majeure couronnée de succès, si les résultats d'une enquête montrent que les employés sont vraiment en faveur d'une nouvelle initiative ou si vous avez besoin de financement ou d'autres ressources.

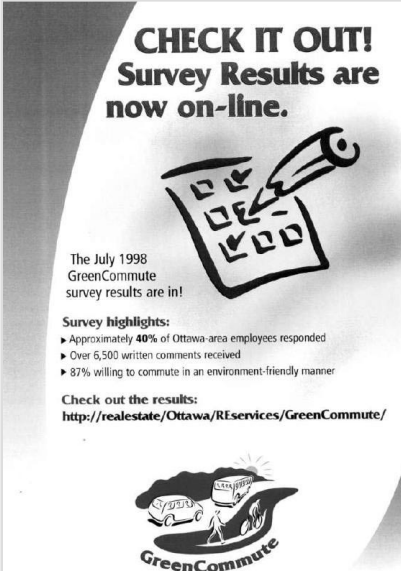
- **Fournir une vue d'ensemble claire et concise.** Résumez les renseignements importants au début, en utilisant des puces plutôt que des longues phrases. Certains gestionnaires lisent rarement plus que la première page.
- **Définissez les étapes subséquentes et le rôle de la gestion dans ces étapes.** Beaucoup d'initiatives nécessitent le soutien et le financement de la gestion. Le rapport doit réaliser une étude de cas qui justifie toutes les demandes, en identifiant clairement les coûts et les avantages prévus.

Les rapports du programme d'options pour les navetteurs destinés aux employés sont très différents de ceux préparés pour la gestion. Les employés s'intéressent davantage à la rétroaction sur leur participation au programme. Ils s'intéressent également à la proposition de nouvelles initiatives, mais il peut être imprudent de présenter des idées qui n'ont pas déjà été approuvées par la gestion.

On donne généralement de la rétroaction aux employés après une enquête ou une activité spéciale, à titre de suivi de promotions antérieures. Le courriel, les affiches, les dépliants et les journées d'accueil sont de bons moyens pour communiquer ces renseignements. Ce rapport sur les résultats valide la participation des employés, favorise les options pour les navetteurs, améliore la visibilité du programme et envoie un message à la gestion à l'effet que le programme est dynamique et couronné de succès.

3.3.3 Le perfectionnement

Un programme d'options pour les navetteurs réussi ne doit pas être statique. Il doit évoluer avec les besoins des employés, la culture de la société et le contexte local. Selon les résultats du suivi, le perfectionnement du programme pourrait consister en de simples modifications (p. ex. l'ajout de quelques supports à bicyclettes) ou en changements majeurs de politiques (p. ex. un relâchement des exigences de stationnement réservé pour covoitures de 3+ à 2+ occupants). Les mesures de perfectionnement ne devraient pas être mises en œuvre une seule fois par année. Elles doivent être mises en place au besoin. Vous obtiendrez des avantages à court et à long terme en répondant rapidement aux besoins des employés de votre organisme.



CHECK IT OUT!
Survey Results are now on-line.

The July 1998 GreenCommute survey results are in!

Survey highlights:

- ▶ Approximately 40% of Ottawa-area employees responded
- ▶ Over 6,500 written comments received
- ▶ 87% willing to commute in an environment-friendly manner

Check out the results:
<http://realestate/Ottawa/REServices/GreenCommute/>

GreenCommute

Affiche encourageant les employés à examiner les résultats d'une enquête sur les navetteurs, créée par Nortel Networks à Ottawa, Ont.

Ce matériel provient d'une organisation qui n'est pas assujettie à la Loi sur les langues officielles de sorte qu'il n'est disponible que dans la langue de rédaction.

Annexe 3.A Questions d'évaluation du lieu de travail

Partie A : Renseignements généraux

A.1 Emplacement et cadre

- a) Votre lieu de travail se trouve-t-il au centre-ville, en ville, en banlieue ou à la campagne? Comment votre lieu de travail s'intègre-t-il dans l'ensemble de la collectivité?
- b) Y a-t-il des banques, des restaurants, des boutiques, d'autres employeurs ou des zones résidentielles dans les environs?

A.2 Soutien du programme d'options pour les navetteurs

- a) Y a-t-il des agences qui peuvent soutenir votre programme d'options pour les navetteurs? Vérifiez auprès de vos autorités locales ou des autorités de transports en commun – s'il n'y a pas de programme particulier, il peut y avoir des membres de leur personnel qui peuvent vous aider.
- b) Y a-t-il des centres de gestion des déplacements (CGD), sinon d'autres employeurs dans les environs ont-ils lancé un programme d'options pour les navetteurs?
- c) Y a-t-il des groupes à but non lucratif (de protection de l'environnement, de cyclistes, de santé) qui peuvent fournir les compétences ou les renseignements nécessaires?

A.3 Installations, services et politiques du lieu de travail

- a) Combien de personnes sont employées à votre lieu de travail? Combien sont employées à temps plein et à temps partiel? Combien d'employés à contrat travaillent pour votre organisme et dans quelle mesure sont-ils traités différemment des employés réguliers?
- b) Quelles sortes d'installations non liées au travail sont disponibles sur les lieux pour répondre aux besoins des employés?
- c) Quels moyens existent pour communiquer avec les employés? Y a-t-il des bulletins réguliers (sur papier ou sous forme électronique), des babillards (véritables ou électroniques), des distributeurs de dépliants, etc.? Y a-t-il un site Web interne (intranet) pour donner des renseignements aux employés?
- d) Les employés ont-ils tous un compte de courrier électronique et accès à un poste de travail?
- e) Les employés ont-ils tous accès au Web?
- f) Quel est le code relatif à la tenue vestimentaire, et quelle tolérance existe-t-il à propos de ce code?
- g) Quelle est la politique de l'entreprise sur les heures de travail?
- h) Les employés ont-ils des horaires décalés, des horaires flexibles ou des semaines de travail comprimées?

- i) Quelles informations relatives au navettage sont données aux nouveaux employés? Si rien ne leur est remis, comment l'information peut-elle leur être transmise?

Partie B : Les transports actifs

B.1 Emplacement et cadre

- a) Y a-t-il un système de sentiers récréatifs près de votre lieu de travail? Si oui, comment les employés peuvent-ils y accéder?
- b) Les routes conviennent-elle au cyclisme? Notez que des bandes cyclables ne sont qu'une sorte d'installation pour cyclistes sur la route – on peut également avoir des accotements traités et des terre-pleins larges.
- c) Y a-t-il des trottoirs près du lieu de travail? Sont-ils en bon état et sont-ils déneigés pendant l'hiver?
- d) Les piétons peuvent-ils voyager en toute sécurité et avec aise entre votre lieu de travail et des destinations rapprochées?

B.2 Installations, services et politiques du lieu de travail

- a) Les piétons et les cyclistes en provenance du réseau de transports avoisinant ont-ils un accès sécuritaire et pratique aux entrées du bâtiment?
- b) Un stationnement à bicyclettes est-il fourni? Si oui, combien de supports à bicyclette sont disponibles, où est-il situé et quelles sortes de supports le composent? Si un stationnement à bicyclettes se trouve dans un endroit sûr (p. ex. une salle verrouillée ou une cage à bicyclettes), comment l'accès à cet endroit est-il administré?
- c) Les employés ont-ils accès à des salles de douches et à des vestiaires?
- d) Y a-t-il des casiers pour un usage quotidien? Si oui, sont-elles distribuées et quelles règles s'appliquent à leur usage?
- e) Y a-t-il un réseau officiel ou officieux de cyclistes, comme un groupe d'usagers de la bicyclette? Si oui, quelles sont ses activités?

Partie C : Transports en commun

C.1 Emplacement et cadre

- a) Combien d'agences de transports en commun fonctionnent dans votre collectivité? En plus des transports en commun traditionnels, y a-t-il des services de transports adaptés ou des services de trains de banlieue?
- b) Quelles routes de transports en commun desservent votre lieu de travail? Quand sont-elles en exploitation, quelle est la fréquence du service?
- c) Quelle est la distance entre votre lieu de travail et l'arrêt le plus proche de transports en commun?
- d) L'arrêt d'autobus le plus proche, ou toute autre aire d'attente de transports en commun, est-il sécuritaire, salubre et confortable?

- e) Quelles sont les choix de prix pour les utilisateurs des transports en commun?
- f) Combien coûte un voyage en transports en commun s'il est payé en espèces, au moyen d'un billet ou d'un laissez-passer? Quel est le coût annuel ou mensuel pour les utilisateurs des transports en commun?
- g) Votre autorité locale des transports en commun travaille-t-elle avec les employeurs à offrir des laissez-passer par retenues sur le salaire?
- h) Les passagers des transports en commun peuvent-ils amener une bicyclette à bord des véhicules avec eux?
- i) Des changements sont-ils prévus pour l'avenir qui risquent d'avoir une incidence sur les services de transports en commun allant à votre site?

C.2 Installations, services et politiques du lieu de travail

- a) Les employés peuvent-ils obtenir des renseignements sur les services de transports en commun et acheter des billets ou des laissez-passer sur place? Si non, quel est l'emplacement le plus proche pour le faire?

Partie D : Appariement

D.1 Emplacement et cadre

- a) Des couloirs sont-ils réservés au conavettage ou aux véhicules à occupation multiple (VOM) dans votre collectivité? Se trouvent-ils sur la route que prennent certains de vos employés pour se rendre au travail?
- b) Des organismes locaux peuvent-ils aider à établir un programme d'appariement des navetteurs?

D.2 Installations, services et politiques du lieu de travail

- a) Quels mécanismes existent (tableaux d'affichage, etc.) pour permettre aux employés de trouver des partenaires possibles de conavettage?
- b) Y a-t-il des espaces de stationnement réservés aux covoitures ou aux cofourgonnettes? Si oui, combien y en a-t-il et comment sont-ils assignés, surveillés et respectés?

Partie E : Télétravail

E.1 Installations, services et politiques du lieu de travail

- a) Des postes de travail sont-ils disponibles aux télétravailleurs quand ils doivent se rendre au bureau?
- b) Quelles politiques ou pratiques officielles ou officieuses existent pour gérer le télétravail?

Partie F : Voyages en voiture et stationnement

F.1 Emplacement et cadre

- a) L'accès par route à votre lieu de travail est-il pratique?
- b) Est-il embouteillé, et si c'est le cas, à quelles heures?

F.2 Installations, services et politiques du lieu de travail

- a) Combien d'espaces de stationnement de chaque catégorie (employé, visiteur, cadre, conavettage, etc.) sont fournis sur le site?
- b) L'offre de stationnement disponible est-elle supérieure, égale ou inférieure à la demande?
- c) Qui exploite le parc de stationnement?
- d) Quel est le tarif des employés? Comment le stationnement est-il payé (quotidien, hebdomadaire, mensuel), en espèces, par chèque ou par retenues sur le salaire? Quel est le coût mensuel ou annuel pour les conducteurs?
- e) Si le stationnement est extérieur, votre organisme subventionne-t-il les frais de stationnement des employés? Si oui, quel est le coût mensuel ou annuel pour votre organisme?
- f) Si certains employés se garent hors site, où le font-ils et à quel coût?
- g) Comment les privilèges de stationnement sont-ils distribués, y compris les espaces privilégiés?
- h) Comment le tarif de stationnement est-il déterminé?

Partie G : Déplacements professionnels locaux

G.1 Installations et services du lieu de travail

- a) Y a-t-il un poste de taxi dans les environs? Si non, comment les employés font-ils appel aux services d'un taxi?
- b) Quelles installations existent pour faciliter les téléconférences et les vidéoconférences?
- c) Les employés doivent-ils se servir de leur véhicule personnel dans le cadre de déplacements professionnels locaux pendant les heures de travail? Si non, quelles options sont à leur disposition?
- d) Quelles politiques et pratiques régissent l'utilisation de véhicules de l'entreprise, de véhicules personnels, de taxis, de transports en commun, de bicyclettes et de la marche pour les déplacements professionnels locaux?
- e) Comment les employés sont-ils remboursés pour des dépenses engagées dans le cadre de déplacements professionnels locaux par différents modes?
- f) Quelles politiques et pratiques régissent le recours aux téléconférences et aux vidéoconférences?

Annexe 3.B Échantillon d'enquête sur les options pour les navetteurs

Cf. page suivante

Section A Renseignements d'ordre général

Répondez à **TOUTES LES QUESTIONS** dans cette section.

A.1 Quel est le code postal de votre domicile?

— — — — —

A.2 Quel est votre sexe? Choisissez une réponse.

- Féminin
- Masculin

A.3 Quel âge avez-vous? Choisissez une réponse.

- 16 à 25 ans
- 26 à 35 ans
- 36 à 45 ans
- 46 à 55 ans
- 56 ans ou plus

A.4 Quel est le statut de votre poste? Choisissez une réponse.

- Employé permanent à plein temps
- Employé à terme à plein temps
- Employé à temps partiel
- Entrepreneur/Agence
- Étudiant
- Autre

A.5 À quelle heure arrivez-vous généralement au travail le matin? Choisissez une réponse.

- Je télétravaille (je travaille à la maison)
- 07h30 - 07h15
- 07h16 - 07h30
- 07h31 - 07h45
- 07h46 - 08h00
- 08h01 - 08h15
- 08h16 - 08h30.
- 08h31 - 08h45
- 08h46 - 09h00.
- 09h01 - 09h15.
- 09h16 - 09h30
- Je travaille la nuit, par roulement ou n'arrive pas à des heures normales
- Je n'arrive pas à heures régulières

A.6 À quelle heure quittez-vous normalement votre travail l'après-midi? Choisissez une réponse.

- Je télétravaille (je travaille à la maison)
- 15h30 - 15h45
- 15h46 - 16h00
- 16h01 - 16h15
- 16h16 - 16h30
- 16h31 - 16h45
- 16h46 - 17h00
- 17h01 - 17h15
- 17h16 - 17h30
- 17h31 - 17h45
- 17h46 - 18h00
- Je travaille la nuit, par roulement ou ne quitte pas à des heures normales
- Je ne pars pas à heures régulières

A.7 Avez-vous la souplesse de changer vos heures d'arrivée et de départ? Choisissez une réponse.

- Oui
- Non

A.8 Travaillez-vous des semaines de travail comprimées? Choisissez une réponse.

- Oui
- Non

Section B Moyens de navette

Répondez à **TOUTES LES QUESTIONS** dans cette section.

B.1 Comment vous êtes-vous rendu au travail chaque jour de la semaine dernière? Si vous avez utilisé le même mode chaque jour, choisissez «même mode les 5 jours» dans la bonne rangée. Si vous avez utilisé deux modes ou plus, choisissez le mode que vous avez utilisé pour couvrir la distance la plus grande.

Mode de navette		Même mode les 5 jours	ou	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	
Conducteur de voiture ou de fourgonnette	Conducteur seul	<input type="checkbox"/>	ou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→
	Conducteur de co-voiture <i>Une co-voiture a de 2 à 6 personnes</i>	<input type="checkbox"/>	ou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Remplissez section C
	Conducteur de co-fourgonnette <i>Une co-fourgonnette a 7 personnes ou plus</i>	<input type="checkbox"/>	ou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→
Passager dans une voiture ou une fourgonnette	Passager dans un taxi	<input type="checkbox"/>	ou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Passager dans une co-voiture <i>Une co-voiture a de 2 à 6 personnes</i>	<input type="checkbox"/>	ou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Remplissez section D
	Passager dans une co-fourgonnette <i>Une co-fourgonnette a 7 personnes ou plus</i>	<input type="checkbox"/>	ou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→
Transports en commun	<i>Chemin de fer de banlieue, transports locaux ou transports spécialisés (accessibles)</i>	<input type="checkbox"/>	ou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Remplissez section E
Transports actifs	Bicyclette	<input type="checkbox"/>	ou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Remplissez section F
	Marche, course, patins à roues alignées	<input type="checkbox"/>	ou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→
Télétravail	<i>Ou autre travail à la maison</i>	<input type="checkbox"/>	ou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ Remplissez section G
Journée libre	<i>Pour semaine de travail comprimée</i>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Pas au bureau	<i>Congé maladie, vacances, déplacement professionnel en dehors de la ville, réunion locale, journée de congé ou employé à temps partiel</i>	<input type="checkbox"/>	ou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

B.2 Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous utilisé les transports en commun pour aller au travail? Choisissez une réponse.

- Plus de 50 fois par an ou plus d'une fois par semaine
- 10 à 50 fois par an ou entre une fois par mois et une fois par semaine
- Moins de 10 fois par an ou moins d'une fois par mois
- Jamais

B.3 À quelles conditions envisageriez-vous utiliser plus souvent les transports en commun? Choisissez jusqu'à trois réponses.

- S'ils coûtaient moins cher
- Si le service de transports était plus rapide, plus fréquent et plus fiable
- Si je pouvais acheter mes billets et mes laisser passer dans mon lieu de travail
- Si je pouvais obtenir des informations et des conseils sur les transports en commun dans mon lieu de travail
- Si l'arrêt d'autobus était plus rapproché ou si je pouvais plus facilement y arriver à pied
- Si l'arrêt d'autobus au travail avait un meilleur abri, de meilleurs sièges et un meilleur éclairage
- S'il y avait un service de transports en commun là où je vis
- Si je travaillais à des heures plus régulières
- Je prends déjà les transports en commun autant que possible
- Je ne voudrais/pourrais jamais prendre les transports en commun pour aller au travail
- Aucune des conditions précédentes

B.4 Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous utilisé une co-voiture ou une co-fourgonnette pour aller au travail, comme conducteur ou comme passager? Choisissez une réponse.

- Plus de 50 fois par an ou plus d'une fois par semaine
- 10 à 50 fois par an ou entre une fois par mois et une fois par semaine
- Moins de 10 fois par an ou moins d'une fois par mois
- Jamais

B.5 À quelles conditions envisageriez-vous utiliser le co-voiturage ou le co-fourgonnetage plus souvent? Choisissez jusqu'à trois réponses.

- Si je pouvais trouver des partenaires de co-voiture qui me conviennent au travail
- Si je pouvais utiliser le co-voiturage temporairement ou occasionnellement
- Si je pouvais toujours conduire seul quand j'en ai besoin
- S'il y avait un stationnement pour co-voitures qui soit plus pratique et moins cher que le stationnement normal
- Si je travaillais à des heures plus régulières
- J'utilise déjà le co-voiturage autant que possible
- Je ne voudrais/pourrais jamais utiliser le co-voiturage pour aller au travail
- Aucune des conditions précédentes

B.6 Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous utilisé la bicyclette pour aller au travail? Choisissez une réponse.

- Plus de 50 fois par an ou plus d'une fois par semaine
- 10 à 50 fois par an ou entre une fois par mois et une fois par semaine
- Moins de 10 fois par an ou moins d'une fois par mois
- Jamais

B.7 À quelles conditions envisageriez-vous utiliser la bicyclette plus souvent? Choisissez jusqu'à trois réponses.

- S'il y avait de meilleures installations de douches, de vestiaire et d'armoire de rangement
- Si le stationnement à bicyclettes était plus sûr et abrité
- Si le code de tenue vestimentaire était plus souple
- Si les itinéraires cyclistes entre ma maison et le travail étaient plus sûrs et plus pratiques
- Si l'on m'aidait à trouver des itinéraires cyclistes sûrs et agréables
- Si je me sentais davantage en sécurité dans la circulation ou sur les chemins
- Si je travaillais à des heures plus régulières
- J'utilise déjà la bicyclette autant que possible
- Je ne voudrais/pourrais jamais utiliser la bicyclette pour aller au travail
- Aucune des conditions précédentes

B.8 Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous utilisé la marche, la course ou les patins à roues alignées pour aller au travail? Choisissez une réponse.

- Plus de 50 fois par an ou plus d'une fois par semaine
- 10 à 50 fois par an ou entre une fois par mois et une fois par semaine
- Moins de 10 fois par an ou moins d'une fois par mois
- Jamais

B.9 À quelles conditions envisageriez-vous utiliser la marche, la course ou les patins à roues alignées plus souvent? Choisissez jusqu'à trois réponses.

- S'il y avait de meilleures installations de douches, de vestiaire et d'armoire de rangement
- Si le code de tenue vestimentaire était plus souple
- Si les itinéraires piétonniers entre ma maison et le travail étaient plus sûrs et plus pratiques
- Si l'on m'aidait à trouver des itinéraires piétonniers sûrs et agréables
- Si je me sentais davantage en sécurité dans la circulation ou sur les chemins
- Si je travaillais à des heures plus régulières
- J'utilise déjà la marche, la course ou les patins à roues alignées bicyclette autant que possible
- Je ne voudrais/pourrais jamais utiliser la bicyclette pour aller au travail
- Aucune des conditions précédentes moue convenient

B.10 Au cours des 12 derniers mois, combien de fois avez-vous télétravaillé? Choisissez une réponse.

- Plus de 50 fois par an ou plus d'une fois par semaine
- 10 à 50 fois par an ou entre une fois par mois et une fois par semaine
- Moins de 10 fois par an ou moins d'une fois par mois
- Jamais

- B.11 À quelles conditions envisageriez-vous télétravailler plus souvent ? Choisissez jusqu'à trois réponses.**
- Si mon gestionnaire me permettait de télétravailler
 - Si mon travail pouvait mieux se faire par télétravail
 - Si je me trouvais convenir mieux au télétravail (personnalité, style de travail, etc.)
 - Si j'avais plus d'espace de bureau ou un meilleur matériel à la maison
 - Si j'avais une connexion plus rapide de ma maison au réseau du bureau
 - Si mon lieu de travail avait un espace satellite pour les télétravailleurs
 - Si cela ne me gênait pas d'être loin du bureau
 - Si cela ne me gênait pas d'être loin de mes collègues
 - S'il y avait des encouragements financiers
 - Je télétravaille déjà à plein temps
 - Je télétravaille déjà autant que possible
 - Je ne voudrais jamais télétravailler pour raisons personnelles
 - Je ne voudrais/pourrais jamais télétravailler à cause des fonctions de mon emploi
 - Aucune des conditions précédentes

Section C Conducteur de voiture ou de fourgonnette

Répondez aux questions ci-dessous **UNIQUEMENT SI** vous **AVEZ CONDUIT UNE VOITURE OU UNE FOURGONNETTE** pour aller au travail un jour ou davantage la semaine dernière (Cf. la question B.1). **AUTREMENT** passez à la section D.

- C.1 Combien de temps vous faut-il en général pour aller au travail ou en revenir quand vous conduisez ? Choisissez une réponse.**
- 1 - 10 minutes
 - 11 - 20 minutes
 - 21 - 30 minutes
 - 31 - 40 minutes
 - 41 - 50 minutes
 - 51 - 60 minutes
 - Plus de 60 minutes
- C.2 Pour les jours indiqués à la section B.1, au cours desquels vous avez conduit une co-voiture ou une co-fourgonnette, combien de collègues employés avez-vous en général pris avec vous comme passagers? Choisissez une réponse.**
- Je n'ai pas conduit une co-voiture ou une co-fourgonnette
 - 1 collègue
 - 2 collègues
 - 3 collègues
 - 4 collègues ou davantage

- C.3 Combien payez-vous en général pour stationner? Choisissez une réponse du groupe «par jour» ou du groupe «par mois» .**

Par jour :

- Rien du tout
- Moins de 5 dollars
- 5 dollars à 10 dollars
- Plus de 10 dollars

Par mois :

- Rien du tout
- Moins de 5 dollars
- 5 dollars à 10 dollars
- Plus de 10 dollars

- C.4 Pourquoi conduisez-vous pour aller au travail?**

Choisissez jusqu'à trois réponses.

Tous les conducteurs :

- Véhicule nécessaire pour travailler
- Véhicule nécessaire pour transporter la famille ou un enfant à la garderie
- Véhicule nécessaire pour faire des achats ou des courses
- Véhicule nécessaire pour raisons de santé ou de handicap
- Horaire de travail long ou irrégulier
- Économies de coûts
- Rapidité du temps de voyage
- Sécurité ou sûreté
- Confort, plaisir et facilité
- Météo
- Autres navettes non disponibles ou non possibles
- Autre raison

Conducteurs de co-voiture ou de co-fourgonnette:

- Compagnie
- Avantages environnementaux
- Coûts de la conduite partagé avec passager(s)
- Époux, partenaire ou voisin travaille à proximité

Section D Passager dans une co-voiture ou une co-fourgonnette

Répondez aux questions ci-dessous **UNIQUEMENT SI** vous êtes venu au travail comme **PASSAGER D'UNE CO-VOITURE OU D'UNE CO-FOURGONNETTE** un jour ou davantage la semaine dernière (Cf. la question B.1). **AUTREMENT** passez à la section E.

- D.1 Combien de temps vous faut-il en général pour aller au travail ou en revenir quand vous êtes passager d'une co-voiture ou d'une co-camionnette ? Choisissez une réponse.**
- 1 - 10 minutes
 - 11 - 20 minutes
 - 21 - 30 minutes
 - 31 - 40 minutes
 - 41 - 50 minutes
 - 51 - 60 minutes
 - Plus de 60 minutes

- D.2 Pourquoi allez-vous au travail en co-voiture ou en co-fourgonnette?** *Choisissez jusqu'à trois réponses.*
- Économies de coût
 - Rapidité du voyage
 - Sécurité ou sûreté
 - Confort, plaisir ou facilité
 - Utilisation productive du temps de déplacement
 - Raisons de santé ou de handicap
 - Météo
 - Compagnie
 - Avantages environnementaux
 - Époux, partenaire ou voisin travaille à proximité
 - N'aime pas conduire ou ne conduis pas
 - N'ai pas accès à un véhicule
 - Autres navettes non disponibles ou non possibles
 - Autre raison

Section E Transports en commun

Répondez aux questions ci-dessous **UNIQUEMENT SI** vous êtes venu au travail par **TRANSPORTS EN COMMUN** un jour ou davantage la semaine dernière (Cf. la question B.1). **AUTREMENT** passez à la section F.

- E.1 Combien de temps vous faut-il en général pour aller au travail ou en revenir quand vous voyagez par transports en commun ?** *Choisissez une réponse.*
- 1 - 10 minutes
 - 11 - 20 minutes
 - 21 - 30 minutes
 - 31 - 40 minutes
 - 41 - 50 minutes
 - 51 - 60 minutes
 - Plus de 60 minutes
- E.2 Comment payez-vous en général votre tarif de transports en commun?** *Choisissez une réponse.*
- Laisser-passer mensuel
 - Billets ou jetons
 - Espèces
 - Autre moyen
- E.3 Lequel des services de transports en commun suivants utilisez-vous en général pour aller au travail?** *Choisissez toutes les bonnes réponses.*
- L'autobus ou le tramway
 - Le métro
 - Le transport adapté
 - Le train de banlieue
- E.4 Pourquoi allez-vous au travail par transports en commun?** *Choisissez jusqu'à trois réponses.*
- Économies de coût
 - Rapidité du voyage
 - Sécurité ou sûreté
 - Confort, plaisir ou facilité
 - Utilisation productive du temps de déplacement
 - Raisons de santé ou de handicap
 - Météo
 - Compagnie
 - Avantages environnementaux
 - N'aime pas conduire ou ne conduis pas
 - N'ai pas accès à un véhicule
 - Autre raison

Section F Transports actifs (Bicyclette, marche, course, patins à roues alignées)

Répondez aux questions ci-dessous **UNIQUEMENT SI** vous êtes venu au travail **À BICYCLETTE, À PIED, À LA COURSE OU À PATINS À ROUES ALIGNÉES** un jour ou davantage la semaine dernière (Cf. la question B.1). **AUTREMENT** passez à la section G.

- F.1 Combien de temps vous faut-il en général pour aller au travail ou en revenir quand vous allez à bicyclette, à pied, à la course ou à patin à roues alignées ? (Si vous utilisez plus de l'un de ces modes, choisissez votre réponse pour le mode que vous utilisez le plus souvent.)** *Choisissez une réponse.*
- 1 - 10 minutes
 - 11 - 20 minutes
 - 21 - 30 minutes
 - 31 - 40 minutes
 - 41 - 50 minutes
 - 51 - 60 minutes
 - Plus de 60 minutes
- F.2 Pendant quelles saisons allez-vous à bicyclette, à pied, à la course ou à patins à roues alignées ?** *Choisissez toutes les bonnes réponses.*
- Printemps
 - Été
 - Automne
 - Hiver
- F.3 Pourquoi allez-vous au travail à bicyclette, à pied ou à patins à roues alignées ?** *Choisissez jusqu'à trois réponses.*
- Économies de coût
 - Rapidité du voyage
 - Sécurité ou sûreté
 - Confort, plaisir ou facilité
 - Exercices physiques ou santé
 - Météo
 - Compagnie
 - Avantages environnementaux
 - N'aime pas conduire ou ne conduis pas
 - N'ai pas accès à un véhicule
 - Autre navette non disponible ou non possible
 - Autre raison

Section G Télétravail

Répondez aux questions ci-dessous **UNIQUEMENT SI** vous avez **TÉLÉTRAVAILLÉ** un jour ou davantage la semaine dernière (Cf. la question B.1). **AUTREMENT** passez à la fin de l'enquête.

- G.1 Un jour normal de télétravail, combien de temps gagnez-vous en ne faisant pas la navette? (Inclure le temps de travail évité, ainsi que toute autre économie de temps.)** *Choisissez une réponse.*
- 0 - 30 minutes
 - 31 - 60 minutes
 - 61 - 90 minutes
 - 91 - 120 minutes
 - Plus de 120 minutes
- G.2 Est-ce que vos modalités de télétravail sont couvertes par une entente écrite?** *Choisissez une réponse.*
- Oui
 - Non
- G.3 Pourquoi télétravaillez-vous?** *Choisissez jusqu'à trois réponses.*
- Demandé par mon employeur
 - Économies de coûts personnels
 - Réduction des navettes
 - Sécurité ou sûreté
 - Confort, plaisir ou facilité
 - Raisons de santé ou de handicap
 - Météo
 - Avantages environnementaux
 - Meilleur équilibre entre le travail et la maison
 - Responsabilités familiales pendant la journée
 - Augmentation de la productivité
 - Augmentation de la satisfaction au travail
 - Pour rattraper le travail en retard
 - Moins d'Interruptions
 - Diminution des niveaux de stress
 - N'aime pas conduire ou ne conduis pas
 - N'ai pas accès à un véhicule
 - Autre raison

Annexe 3.C Échantillon de formulaire d'énumération

Cf. page suivante

