Gouvernement du Canada
Ministère des Communications

Government of Canada
Department of Communications

GUIDE SUR L'IMPLANTATION ET L'ÉVALUATION D'UN SYSTÈME D'AUDIO-MESSAGERIE

Maria M. Morin, Ph.D.
Division du développement et des programmes techniques
Agence des télécommunications gouvernementales
Ministère des Communications

Avril 1989

Canada

GTA
ATG

CACC / CCAC
36919

MORIN, MARIA, 1950-
--Guidelines on implementation and evaluation of a voice messaging system = Guide sur l'implantation...

TK
7882
S65
M674
1989

DUE DATE

SEP 14 1989			
FEB FEV - 6 1990			
MAR - 7 1990			
JUN JUIN - 6 1990			
	201-6503		Printed in USA

GUIDE SUR L'IMPLANTATION[1] ET L'ÉVALUATION D'UN SYSTÈME D'AUDIO-MESSAGERIE

1 La section du guide traitant de l'implantation a été acceptée pour publication dans la revue *Optimum*.

Publié par :
L'Agence des télécommunications gouvernementales
Ministère des Communications
9e étage
300, rue Slater
Ottawa (Ontario)
K1A 0C8

PRÉFACE

Ce guide a été préparé dans le but d'aider les gestionnaires, les administrateurs de projets et les évaluateurs à concevoir l'implantation et l'évaluation d'un système d'audio-messagerie.

Toutes les recommandations découlent de projets-pilotes concernant différents systèmes d'audio-messagerie. Les méthodes, les procédures, les registres et les questionnaires, qui ont tous été testés au cours de différentes études, se sont avérés efficaces et fiables.

Dans le domaine de l'évaluation de l'impact de la bureautique, il semble que les évaluateurs tout comme les gestionnaires « redécouvrent sans cesse la roue » puisque peu d'études pratiques ou de procédures et d'instruments de travail testés sont disponibles. Ce guide vise à communiquer des renseignements qui permettront aux autres évaluateurs de contribuer au processus d'évaluation de l'impact d'un système d'audio-messagerie et aux gestionnaires, de faire une économie de temps et d'efforts en implantant un tel système.

Maria M. Morin

TABLE DES MATIÈRES

Préface i

1. Introduction 1

2. Implantation 2
2.1 Sélection d'un système d'audio-messagerie 2
2.2 Sélection d'un groupe d'utilisateurs 3
2.3 Présentation aux utilisateurs 4
2.4 Formation 5
2.5 Utilisation efficace des messages d'accueil 6

3. Évaluation 7
3.1 Phase de pré-implantation 7
3.2 Phase d'implantation 8
3.3 Phase de post-implantation 8

4. Remarques concernant les procédures 9
4.1 Caractère confidentiel des questionnaires 9
4.2 Distribution des questionnaires et des registres d'appels 11
4.3 Utilisation des groupes-témoins 11

5. Pour plus d'informations 12

Postface 13

Appendice A :
Registre des appels et des messages téléphoniques 15

Appendice B :
Sondage sur la messagerie téléphonique — phase de pré-implantation 19

Appendice C :
Sondage sur l'audio-messagerie — phase de post-implantation 25

1. INTRODUCTION

Un tiers de tous les appels téléphoniques faits dans les ministères fédéraux ne rejoint pas la personne concernée au premier essai. Les employés de bureau réalisent que ces nombreux appels téléphoniques infructueux sont une cause d'improductivité et qu'ils entravent la marche de leur travail.

Un système d'audio-messagerie (SAM) présente plusieurs avantages pour l'ensemble du processus des communications téléphoniques. Il peut répondre automatiquement au téléphone lorsque la personne appelée n'est pas disponible, il peut enregistrer un message assez long et il permet l'envoi et le retrait de messages n'importe quand et de n'importe où, en autant qu'il y ait un téléphone à boutons poussoirs. Ces caractéristiques sont très prometteuses pour les communications lorsque le dialogue n'est pas nécessaire mais que le contenu du message est trop long pour qu'une secrétaire ou une réceptionniste le prenne en note. Le SAM est aussi très prometteur pour les communications qui nécessitent un dialogue. Dans ce cas, le dialogue n'est pas établi synchroniquement mais plutôt avec un délai avant chaque intervention. Cela dit, chaque appel infructueux, au lieu de se terminer par un message sans contenu tel que « rappellez-moi », véhicule des informations qui permettent de conclure des transactions plus rapidement. D'après les études faites par l'Agence des télécommunications gouvernementales (ATG), les messages à contenu sont de 250 % plus élevés dans le groupe utilisant le SAM comparativement au groupe qui ne l'utilise pas. Les utilisateurs perçoivent le SAM comme un moyen d'augmenter la productivité.

Un système d'audio-messagerie est plus qu'un service passif de répondeur téléphonique avec des capacités d'enregistrement et de retrait des messages. Les systèmes maintenant disponibles sur le marché offrent toute une gamme d'options pour la communication qui permettent une plus grande souplesse dans le traitement des messages verbaux. Les options telles que la rédaction, l'envoi d'un message à une date ultérieure, l'envoi du même message à un groupe de personnes et le réacheminement des messages avec commentaires offrent aux utilisateurs la possibilité de manipuler les messages d'une façon analogue à celle employée pour les messages écrits. La technologie de l'audio-messagerie en fait donc un outil de communication très actif en ce qui concerne la propagation des informations.

Au cours de plusieurs essais pratiques de différents systèmes d'audio-messagerie dans divers ministères fédéraux, des informations utiles ont été recueillies relativement à l'utilisation du téléphone au sein du gouvernement et à l'impact du SAM sur le travail de tous les jours.

Quelques lignes directrices générales tirées des informations recueillies et de l'expérience acquise par le biais des SAM sont données ci-dessous. Il serait bon de les étudier attentivement en vue de l'élaboration d'un plan d'implantation efficace qui facilitera l'introduction d'un SAM sur une base d'essai ou permanente au sein des organismes fédéraux.

2. IMPLANTATION

2.1 Sélection d'un système d'audio-messagerie

À première vue, il semble que la chose la plus importante en ce qui a trait à un SAM, c'est qu'il puisse répondre au téléphone et prendre un message sans l'intervention d'une tierce personne. Dans ce cas, n'importe quel répondeur téléphonique ferait l'affaire. Mais, après un usage prolongé, il devient évident que le SAM doit avoir au moins trois capacités pour pouvoir être vraiment fonctionnel au sein du gouvernement.

a) Le SAM doit être intégré au système téléphonique afin de prendre automatiquement les messages lorsque l'utilisateur est absent de son bureau (renvoi automatique — pas de réponse) ou lorsqu'il parle au téléphone (renvoi automatique — ligne occupée).

   Lorsque le système d'audio-messagerie n'est pas intégré au système téléphonique, d'après notre expérience, les utilisateurs oublient d'actionner le SAM avant de quitter leur bureau, ou encore, ils oublient de l'arrêter lorsqu'ils reviennent à leur bureau, ce qui revient à dire que le SAM n'est pas utilisé ou qu'il est en fonction tout le temps.

b) Le SAM doit avoir un signal, tel qu'une lumière clignotante, pour prévenir l'utilisateur que la boîte aux lettres contient un nouveau message.

   Sans un signal d'attente d'un message, l'utilisateur doit exécuter la procédure d'entrée en communication avec le système pour déterminer si de nouveaux messages ont été enregistrés. Deux désavantages en résultent. Premièrement, même si l'utilisateur vérifie régulièrement sa boîte aux lettres deux à trois fois par jour, des messages importants pourraient rester dans la boîte aux lettres pendant plusieurs heures sans qu'il en prenne connaissance. Deuxièmement, si à la suite de vérifications régulières aucun nouveau message n'est enregistré, l'activité diminue rapidement et pourrait même cesser. Par la suite, les nouveaux messages vont rester dans la boîte aux lettres sans qu'on y réponde, ce qui aura pour effet de réduire considérablement l'efficacité du service d'audio-messagerie.

c) La qualité de la voix enregistrée par le biais du SAM doit être claire, de sorte que la personne qui parle puisse être identifiée.

Très souvent, les gens qui communiquent fréquemment avec un utilisateur oublient de s'identifier et demandent seulement qu'on les rappelle. Si la voix enregistrée n'est pas suffisamment bonne pour que l'on puisse identifier l'appelant, le message est pratiquement inutile.

Ces trois capacités de base sont celles qu'il faut rechercher dans un SAM. Toutes les autres capacités (c'est-à-dire, la facilité d'utilisation ou les caractéristiques spéciales) permettent une utilisation plus flexible du SAM, mais aucune ne sera aussi déterminante en vue de l'adoption du système et de son utilisation étendue à travers la Fonction publique que les trois capacités mentionnées plus haut.

2.2 Sélection d'un groupe d'utilisateurs

La sélection des utilisateurs est cruciale pour ce qui est de l'efficacité du SAM. Il faut donc porter une attention spéciale à cette tâche au moment de la planification de l'ensemble du projet. Il y a plusieurs façons de faire cette sélection :

- Les utilisateurs pourraient être sélectionnés sur une base arbitraire. En procédant ainsi, nous avons fréquemment observé que les utilisateurs se plaignaient que les personnes avec qui ils communiquaient le plus par téléphone ne possédaient pas de SAM. Cette restriction réduit leur utilisation efficace du système.

- Tous les employés d'une même direction pourraient être choisis pour avoir accès au SAM. C'est un processus rapide de sélection mais pas nécessairement économique à long terme. Dans des essais préalables, on s'est rapidement rendu compte que, dans le cas des directeurs ayant des secrétaires qui peuvent prendre leurs appels, il n'était pas adéquat qu'une machine le fasse. Pour cette raison, en considérant les coûts et avantages, un directeur et sa secrétaire particulière ne devraient pas faire partie du groupe d'utilisateurs à moins que les individus veuillent se servir de la capacité de messagerie verbale pour envoyer des messages à d'autres membres du personnel. De plus, les utilisateurs qui font ou reçoivent moins de dix appels par semaine reconnaissent qu'un SAM n'est pas très utile.

- La communauté des utilisateurs pourrait être établie en fonction du rapport avantages/coûts. Il a été démontré que les utilisateurs qui font une grande utilisation du téléphone, c'est-à-dire, ceux qui font ou reçoivent en moyenne 70 appels ou plus par semaine, voient le total de leurs appels diminuer de façon significative s'ils utilisent le SAM, une diminution pouvant aller jusqu'à 26 %. Donc, nous proposons, avant de choisir les utilisateurs d'une division, d'effectuer un sondage relatif à l'utilisation du téléphone auprès de tout le personnel

(sauf les secrétaires et les directeurs).[2] À partir du sondage, ceux qui font la plus grande utilisation du téléphone devraient être sélectionnés et priés d'identifier les personnes de l'organisme avec lesquelles ils ont le plus de contacts. Cette méthode de sélection basée sur une communauté fonctionnelle d'utilisateurs[3] est le meilleur moyen de maximiser les bénéfices sur l'investissement de fonds pour un SAM.

On a constaté que 63 % de tous les appels faits ou reçus le sont au sein d'un même ministère. Le réseau fonctionnel de communications s'étend donc principalement au sein de chaque ministère. Pour cette raison, la planification de la mise en oeuvre du SAM devrait se faire au niveau du ministère et non pas au niveau de l'unité de travail. Une plus grande communauté d'utilisateurs se servant du même SAM signifie qu'une plus grande utilisation est faite des options de communication du SAM et non pas uniquement des options de répondeur téléphonique.

En plus de la communauté fonctionnelle d'utilisateurs, d'autres personnes pourraient avoir accès au SAM notamment ceux qui sont souvent absents de leur bureau (c.-à-d., ceux qui assistent à de nombreuses réunions ou qui voyagent beaucoup) et ceux qui ont besoin de distribuer des messages (à savoir, les présidents de comités).

2.3 Présentation aux utilisateurs

L'expérience a démontré qu'une présentation officielle faite aux utilisateurs avant d'installer le SAM était un atout important dans le cours d'une bonne implantation.

La présentation officielle devrait comprendre au moins les informations suivantes :

- l'ampleur de l'implantation ou, si c'est un essai, l'ampleur de l'essai, par exemple la sélection des utilisateurs, le calendrier d'implantation, etc.;
- la description des capacités du système à être implanté;
- si une évaluation est faite de ce système, une explication de toutes les activités reliées à l'évaluation impliquant les utilisateurs;
- l'équipe en charge du projet d'implantation qui comprend également les agents de formation et les évaluateurs (si une évaluation est faite);

2 Voir la section 3.1 pour les procédures et l'appendice A pour les registres d'utilisation du téléphone.

3 Une communauté fonctionnelle d'utilisateurs est un groupe de personnes qui ont besoin de communiquer ensemble.

- le calendrier de formation; et
- les procédures d'établissement des rapports en cas de problèmes.

Voici la liste des avantages qui découlent d'une présentation officielle:

- les utilisateurs éventuels ont un aperçu de ce qui les attend pendant la phase d'implantation (ils peuvent décider lors de la présentation s'ils veulent devenir dès maintenant des utilisateurs);
- chacun reçoit les mêmes informations — des bribes d'informations données individuellement sont sujettes à créer des rumeurs et, plus souvent qu'autrement, elles sont négatives et agissent au détriment de l'implantation du système ;
- en général, la présentation donne l'impression aux utilisateurs qu'ils sont une part importante du processus d'implantation et les encourage à faire une saine utilisation du système et à signaler tout problème qui se produit, au lieu de tout simplement débrancher le SAM et de ne pas réagir lorsque les problèmes surgissent.

2.4 Formation

Même si le système d'audio-messagerie à être implanté est facile à utiliser, il est tout de même bon, en pratique, de :

- donner une session structurée de formation qui comprend la formation pratique acquise par le biais d'exercices préparés avec soin;
- faire un suivi le lendemain ou dans les jours qui suivent pour s'assurer que les utilisateurs n'ont pas eu de problèmes. S'ils ont éprouvé de la difficulté, il faut les aider individuellement;
- s'assurer que tous les documents donnés aux utilisateurs tels que les manuels d'utilisation sont précis et que l'information est facile à trouver.

Pour les utilisateurs qui voyagent beaucoup, le SAM fournit un point de liaison flexible et efficace avec le bureau. Les agents de formation devraient leur fournir plus d'aide individualisée et passer en revue avec eux les procédures leur permettant l'accès au SAM lorsqu'ils ne sont pas à leur poste de travail, les procédures permettant de transférer un message à un collègue, etc. Un sommaire des procédures pourrait leur être fourni afin que l'utilisation du SAM en soit facilitée.

Les utilisateurs devraient toujours pouvoir obtenir de l'aide lorsque qu'ils éprouvent des difficultés, au moins jusqu'à ce que la phase d'implantation pour tout l'organisme soit terminée.

Afin d'être en mesure de consacrer suffisamment de temps et d'efforts à la formation, aux suivis et à l'aide aux utilisateurs, les agents de formation devraient avoir la possibilité de se concentrer sur cette tâche. Ils devraient donc être relevés de leurs autres fonctions pour la durée de la période d'implantation.

2.5 Utilisation efficace des messages d'accueil

Le message d'accueil est un message enregistré que l'appelant entend lorsqu'il est en liaison avec la boîte aux lettres. Ce message lui rappelle qu'il est relié au SAM et il contient également la marche à suivre pour laisser un message. Les systèmes SAM permettent à l'utilisateur d'enregistrer un message d'accueil personnalisé. Les utilisateurs rapportent que, si un message d'accueil personnalisé est bien conçu, il joue un rôle de catalyseur pour certaines personnes qui hésiteraient autrement à laisser des messages sur une machine à enregistrer.

Les quelques points qui suivent pourraient aider les utilisateurs à concevoir un message d'accueil :

a) Les messages d'accueil devraient être clairs et précis. Il est donc recommandé de les préparer par écrit avant de les enregistrer.

b) Afin de se conformer à la politique gouvernementale sur le bilinguisme concernant le protocole téléphonique, l'organisme devrait établir des procédures en ce qui concerne les messages d'accueil enregistrés sur les SAM. L'enregistrement des messages d'accueil dans les deux langues officielles pourrait les rendre très longs. Par contre, l'appelant peut facilement sauter le message d'accueil en partie ou en totalité par simple pression d'un bouton.

c) Les utilisateurs du SAM devraient mettre à jour leurs messages d'accueil de sorte que l'appelant puisse savoir s'ils sont partis pour plusieurs jours, plusieurs semaines, etc. Les nouveaux messages d'accueil devraient être vérifiés par les utilisateurs avant d'être actionnés.

d) Le numéro de téléphone de la secrétaire, de la réceptionniste ou de toute personne qui n'a pas accès au SAM pourrait être inclus dans le message d'accueil. L'appelant pourrait ainsi avoir le choix de rejoindre quelqu'un d'autre du bureau quand c'est réellement nécessaire. Si le SAM a une caractéristique qui permet à l'appelant de rejoindre la standardiste ou la réceptionniste, il faut l'indiquer à l'appelant dans le message d'accueil.

e) Les utilisateurs devraient vérifier régulièrement leurs messages d'accueil pour s'assurer qu'ils sont adéquats et actifs.

f) Les agents de formation pourraient appeler les boîtes aux lettres des utilisateurs et écouter les messages d'accueil pour s'assurer qu'ils sont enregistrés correctement et qu'ils sont actifs.

Lorsque les utilisateurs se font rappeler que leurs messages d'accueil ne sont pas efficaces, cela les incite à les vérifier régulièrement et à les mettre à jour.

3. ÉVALUATION

Le rôle de l'évaluation est l'étude de l'impact du changement, afin de guider la prise de décision lors de la mise en oeuvre d'un nouveau système, tel un système d'audio-messagerie.

L'évaluation devrait être conçue de sorte qu'elle puisse répondre au moins aux questions suivantes : Quelle est la performance du SAM, et répond-il à nos besoins? Est-il avantageux d'utiliser un SAM, et quel est son impact sur les communications du bureau?

L'évaluation est une activité permanente mais elle se divise en trois phases identifiées par rapport à l'activité d'implantation : pré-implantation, implantation et post-implantation. À chacune de ces phases, des données spécifiques sont recueillies, et les résultats de chaque série de données, étant complémentaires les uns des autres, répondront aux questions mentionnées plus haut.

3.1 Phase de pré-implantation

Cette phase est la période pendant laquelle la gestion planifie l'introduction du SAM avant l'installation de l'équipement.

Durant cette phase, deux types de données sont recueillis : des données techniques sur l'utilisation du téléphone et la messagerie téléphonique (voir le registre des appels à l'appendice A) et des données personnelles sur l'attitude des participants envers les communications téléphoniques et leurs attentes face au SAM (voir le questionnaire à l'appendice B).

Ces données seront comparées aux données recueillies après l'implantation du SAM afin de déterminer son impact. De plus, la sélection d'une communauté d'utilisateurs en vue de l'implantation du SAM sera faite à partir de ces données pendant la phase de pré-implantation.

Comme mentionné à la section 2, le SAM a un grand impact sur les appels téléphoniques des personnes qui font ou reçoivent fréquemment des appels. Donc, les personnes qui font un très grand usage du téléphone devraient être choisies par le biais des registres des appels et leur communauté fonctionnelle de communications téléphoniques dans l'organisme devrait être identifiée à partir du questionnaire.

Les premiers utilisateurs qui devraient avoir accès au SAM, devraient être le ou les groupes fonctionnels dont les membres ont indiqué, sur le questionnaire, que les appels infructueux créaient un problème majeur et que le SAM était très prometteur. C'est chose courante au début de l'implantation de tout système que la formation, les calendriers d'implantation ou le système lui-même ne marchent pas toujours comme prévu. Si les premières personnes à avoir accès au système en ont une vision positive, elles seront plus tolérantes si quelque chose ne va pas; elles seront également plus coopératives.

3.2 Phase d'implantation

Idéalement, le premier groupe qui aurait accès au SAM devrait comprendre environ dix personnes. Elles devraient recevoir la formation, avoir accès au système et l'utiliser pendant quelques semaines.

Le processus tout entier devrait être évalué au cours de son évolution. Tout ce qui a un impact négatif sur l'utilisation du système devrait être porté à l'attention du gestionnaire de projet afin que des corrections soient apportées aussitôt que possible.

Lorsque tous les problèmes sont corrigés dans le processus et le système, l'implantation devrait s'étendre au reste des utilisateurs.

On considère que la phase d'implantation est terminée lorsque tous les utilisateurs ont eu accès au système pendant au moins trois mois. Au cours de cette phase, il faut prendre note de tous les changements qui pourraient avoir une influence sur l'utilisation du système. Il pourrait s'agir de commentaires positifs de la part des utilisateurs ainsi que d'observations sur les aspects négatifs tels que les imperfections ou les défaillances du système. Il faut s'assurer que les utilisateurs connaissent les procédures à utiliser pour rapporter les problèmes et qu'il existe un mécanisme en place pour les enregistrer.

Ce genre d'information aide le gestionnaire du projet à ajuster le processus au fur et à mesure que les choses se développent; cela permet aussi de supporter les conclusions de l'évaluateur en lui fournissant un indice quant à la performance du système.

3.3 Phase de post-implantation

La collecte des données relatives à la phase de post-implantation devrait commencer au plus tôt trois mois après que tous les utilisateurs auront eu accès au SAM. Le même registre d'appels utilisé pendant la phase de pré-implantation (appendice A) devrait être utilisé pour recueillir les données sur les communications téléphoniques. Le questionnaire (appendice C) contient des sections sur la présentation officielle, la formation, l'essai en milieu réel et le SAM.

En comparant les résultats des registres de pré-implantation et de post-implantation, il sera possible de déterminer l'impact du SAM sur certains aspects de la téléphonie tels que le total des appels, le total des messages détaillés, etc. Afin de déterminer si les différences entre les moyennes sont significatives ou réelles ou seulement des manifestations occasionnelles, les analyses statistiques comme l'analyse de variance ou le test «t» pour des moyennes dépendantes peuvent être utilisées.[4]

Le questionnaire permet de capter la perception que les utilisateurs ont du SAM. Les données sont subjectives mais révèlent les propriétés de valeur ajoutée du SAM et, par conséquent, elles sont un bon complément aux données objectives recueillies à l'aide du registre.

4. REMARQUES CONCERNANT LES PROCÉDURES

4.1 Caractère confidentiel des questionnaires

Dans l'introduction des questionnaires, les participants sont assurés qu'aucune donnée individuelle ne sera rapportée; seules les moyennes se rapportant au groupe seront rendues publiques. Mais, comme première étape au cours de l'analyse des données, la conception, telle qu'elle a été décrite à la section 3, exige que l'on fasse la comparaison des réponses d'un utilisateur pendant la phase de pré-implantation et de ses réponses pendant la phase de post-implantation. Cette première étape de l'analyse n'est pas rendue publique mais, comme ce sont les évaluateurs qui en sont chargés, il faut que certaines procédures soient suivies pour assurer l'anonymat des individus et le caractère confidentiel de leurs réponses.

La procédure recommandée pour que le caractère confidentiel des réponses puisse être complètement respecté est de demander aux répondants de créer leur propre code[5] en répondant aux questions suivantes:

a) Quel mois êtes-vous né? Veuillez inscrire le chiffre correspondant au mois.

____ ____

4 Les modèles pour ces analyses se retrouvent dans les manuels de statistiques paramétriques.

5 Cette procédure a été calquée sur une méthode analogue utilisée par la Division de l'évaluation de programmes, ministère des Communications.

b) Quelles sont les deux dernières lettres du *prénom de votre mère?* Veuillez écrire clairement en lettres moulées.

____ ____ DEUX DERNIÈRES LETTRES

c) Quelles sont les deux dernières lettres du *prénom de votre père?* Veuillez écrire clairement en lettres moulées.

____ ____ DEUX DERNIÈRES LETTRES

d) Quelles sont les deux dernières lettres du *nom de jeune fille de votre mère?* Veuillez écrire clairement en lettres moulées.

____ ____ DEUX DERNIÈRES LETTRES.

Ces huit caractères forment ainsi le code personnel.

Par le biais de cette procédure, il est toujours possible d'assortir les questionnaires sans savoir qui est le répondant. Si l'on demande aux participants de transférer leur code personnel dans les registres d'appels, ces derniers sont aussi automatiquement confidentiels. Le seul inconvénient de cette procédure est qu'il est impossible de faire une pression individuelle sur les participants si les questionnaires et les registres d'appels ne sont pas remplis et retournés.

S'il n'y a pas de suivi individuel, le nombre de questionnaires remplis qui sont retournés est considérablement moins élevé que dans le cas contraire. Avec un grand nombre de participants (plus de 100), l'évaluateur peut mettre l'accent sur le caractère confidentiel plutôt que sur la nécessité d'avoir tous les questionnaires remplis.

Avec un petit groupe de participants, chacun doit contribuer à l'évaluation afin que les statistiques soient significatives. Une autre procédure a été développée pour une telle situation.

- Un numéro est estampillé sur les trois premières pages du questionnaire.
- Le répondant doit écrire son nom sur la deuxième page et la retourner aux évaluateurs, séparément du questionnaire rempli. (De cette façon, si les questionnaires sont laissés à la vue de tous dans le bureau de l'évaluateur, les individus qui les ont remplis ne peuvent pas être identifiés puisque seul un numéro apparaît sur le questionnaire.)
- Tous les noms ainsi que leurs numéros correspondants sont placés sous clé dans un classeur, séparément des questionnaires remplis.
- Au cours de la phase de post-implantation, les questionnaires que les participants doivent remplir leur sont envoyés avec les numéros qui leur sont assignés.

- Aussitôt que tous les questionnaires sont remplis et retournés, les noms des participants et les numéros qui leur ont été assignés sont détruits.

- Aussitôt que le rapport final d'évaluation est terminé, tous les questionnaires remplis sont détruits.

Cette façon de procéder n'assure pas un caractère confidentiel intégral puisqu'au moins un des évaluateurs a accès aux noms. Il faut que les participants aient foi en l'intégrité professionnelle de l'évaluateur et, qu'en retour, ce dernier ne se serve pas d'un utilisateur à titre d'exemple.

Cette façon de procéder permet de faire appel aux individus pour qu'ils retournent leurs questionnaires et registres d'appels remplis.

4.2 Distribution des questionnaires et des registres d'appels

Il peut être très fastidieux d'établir un calendrier de rencontre avec chaque participant et d'expliquer à chacun d'eux le processus d'implantation et d'évaluation.

La méthode la plus efficace est de réserver un peu de temps à la fin de la présentation officielle sur l'implantation pour mettre les participants au courant de l'évaluation. Étant donné qu'il ne faut que quelques minutes pour remplir le questionnaire relatif à la phase de pré-implantation, on devrait demander aux participants de le remplir immédiatement. On devrait également leur demander de commencer à remplir les registres dès le lendemain. Le jour suivant, on devrait rappeler aux participants, par téléphone, de remplir leurs registres (ce qu'ils feront pendant cinq jours consécutifs, si possible). Afin de les motiver à remplir les registres, ces derniers devraient être ramassés chaque jour. Selon le nombre de présentations et le nombre de personnes que l'on prévoit avoir à chaque présentation, la collecte des données concernant la phase de pré-implantation peut se faire relativement vite.

La collecte des données concernant la phase de post-implantation commencera dès la distribution des questionnaires et des registres aux participants. Elle sera suivie d'un message collectif pour rappeler à chacun le jour où ils devront commencer à remplir les registres et d'un autre message le jour en question.

4.3 Utilisation des groupes-témoins

Ceux d'entre vous qui avez déjà effectué une recherche en évaluation se demandent probablement en ce moment si une comparaison entre les phases de pré-implantation et de post-implantation représente une bonne mesure du changement. Si la collecte des données de la phase de post-implantation n'est pas faite à la même période de l'année financière que celle de la phase de pré-implantation, comment peut-on ainsi être sûr que le changement au niveau des communications téléphoniques n'est pas attribuable à un changement de la charge de travail plutôt qu'au SAM?

Dans une étude précédente, nous avons fait face à une question de même nature. La solution qui s'imposait consistait à comparer un petit groupe utilisant le SAM à un groupe de même importance n'utilisant pas le SAM en se fondant sur les registres remplis au cours de la même semaine. Dans ce cas-ci, la différence entre ces deux groupes était semblable à celle enregistrée entre la collecte des données relatives aux phases de pré-implantation et de post-implantation pour tous les participants.

Il est donc recommandé que, pendant la phase de pré-implantation, un tel groupe-témoin soit identifié et intégré à l'ensemble du processus. Pour y arriver, deux groupes de dix personnes, ayant un nombre analogue d'appels, de messages, etc. doivent être identifiés à partir des registres de la phase de pré-implantation. Un groupe de dix personnes aura accès au SAM au même titre que tous les autres participants. L'autre groupe n'aura pas accès au SAM et servira de groupe-témoin.

5. POUR PLUS D'INFORMATIONS

Pour obtenir plus d'informations au sujet du SAM ou des copies supplémentaires de ce guide, veuillez appeler le conseiller régional de l'Agence des télécommunications gouvernementales (ATG).

POSTFACE

Comme vous avez pu vous en rendre compte en lisant le guide, les recommandations s'appliquent plus particulièrement à l'implantation d'un système d'audio-messagerie mais les procédures d'évaluation peuvent être étendues à d'autres systèmes.

Éventuellement, d'autres guides pourraient être préparés par l'Agence des télécommunications gouvernementales, dans le domaine de l'implantation et de l'évaluation de la bureautique. Entre temps, si vous développez de nouvelles méthodes d'évaluation de l'impact qu'un système d'audio-messagerie aurait sur la productivité d'un bureau et que vous seriez prêt à les partager, ce guide pourrait être révisé afin de tenir compte de ces nouvelles informations.

APPENDICE A

REGISTRE DES APPELS

ET DES MESSAGES TÉLÉPHONIQUES

Ce registre fut développé par:

Maria M. Morin, Ph.D.
Division du développement et
des programmes techniques
Agence des télécommunications gouvernementales
Ministère des Communications

1988

REGISTRE DES APPELS ET DES MESSAGES TÉLÉPHONIQUES

Instructions

Ce registre fait partie du processus d'évaluation du système d'audio-messagerie.

Il est conçu de façon que, pour chaque appel que vous faites ou recevez, vous devez remplir les neuf sections; vous devez choisir une solution dans chaque section, comme décrit plus bas:

1. Si vous *faites ou recevez* un appel et que le contact est établi au premier essai, choisissez une solution dans chaque section, de 1 à 6 inclusivement.

2. Si vous *faites* un appel et que la personne que vous appelez ne répond pas, choisissez une solution dans chaque section, de 1 à 8 inclusivement.

3. Si vous *recevez* un appel mais que vous êtes absent et qu'un message vous est laissé, choisissez une solution dans chaque section, de 1 à 3 et de 5 à 9 inclusivement.

De l'espace a été prévu pour 15 appels sur chaque feuille. Si vous faites ou recevez plus de 15 appels par jour, veuillez utiliser une nouvelle feuille.

Vous commencerez à remplir ce registre demain, et ce pendant cinq jours, en utilisant une nouvelle feuille chaque jour.

N'oubliez pas d'inscrire votre code personnel ou votre numéro ainsi que la date sur chaque feuille.

Vos réponses seront utilisées par votre ministère aux fins d'évaluation du système d'audio-messagerie. Toutes les données qui seront publiées seront basées sur la moyenne des réponses afin de respecter l'anonymat des participants.

Si vous avez des questions, vous pouvez appeler

_____

au _____.

Merci de votre collaboration.

Government of Canada
Department of Communications

Gouvernement du Canada
Ministère des Communications

TELEPHONE CALLS MESSAGES LOG

REGISTRE DES APPELS OU MESSAGES TÉLÉPHONIQUES

IDENTIFIER
CODE D'IDENTIFICATION ▶

DATE ▶

DESCRIPTION	CALL NUMBER / NUMERO DE L'APPEL														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. TYPE OF CALLS / TYPE D'APPELS															
A call you make Un appel que vous faites															
A call you receive Un appel que vous recevez															
2. TRIAL / ESSAI															
Is it a returned call? Est-ce un appel qui est retourné?															
Original call Premier appel															
3. SOURCE / DESTINATION															
To/from within Department À/de l'intérieur du Ministère															
To/from outside Department À/de l'extérieur du Ministère															
To/from outside government À/de l'extérieur du réseau de l'état															
4. REASON FOR CALLING / MOTIF DE L'APPEL															
To request information Pour demander des renseignements															
To give information Pour donner des renseignements															
To discuss Pour discuter															
To negotiate Pour négocier															
5. TIMELINESS OF INFORMATION / TEMPS OPPORTUN POUR LES RENSEIGNEMENTS															
Information required immediately Renseignements requis immédiatement															
Information required for today Renseignements requis pour aujourd'hui															
Information required within the next few days Renseignements requis dans les prochains jours															
6. RESULT / RÉSULTAT															
Answer Réponse															
No answer Aucune réponse															
Line busy Occupé															
Wrong number Mauvais numéro															
Message left Message laissé															
7. MESSAGE TAKEN / MESSAGE NOTÉ															
Nobody answered telephone Personne n'a répondu au téléphone															
Secretary or colleague took the message Une secrétaire ou un collègue a pris le message															
Voice messaging system recorded the message Message sur système d'audio-messagerie															
8. MESSAGE CONTENT / CONTENU DU MESSAGE															
Name and number only Nom et numéro seulement															
Name and number and reason for calling Nom et numéro et motif de l'appel															
Name and number and complete message Nom et numéro et message complet															
9. MESSAGE RECEIVED / MESSAGE REÇU															
When did you receive the message after you were available? Quand avez-vous reçu le message après le moment où vous avez été disponible?															
within 30 minutes moins de 30 minutes															
within two hours moins de deux heures															
beyond two hours plus de deux heures															

APPENDICE B

SONDAGE SUR LA MESSAGERIE TÉLÉPHONIQUE PHASE DE PRÉ-IMPLANTATION[6]

Ce questionnaire a été préparé par:

Maria M. Morin, Ph.D.
Lucie Côté, M.Ps.
Division du développement
et des programmes techniques
Agence des télécommunications gouvernementales
Ministère des Communications
Ottawa (Ontario)

Le 10 octobre 1986

6 **NOTE À L'INTENTION DE L'ÉVALUATEUR**

Vous pourriez personnaliser ce questionnaire en ajoutant le logo de votre ministère sur la page titre.

Si le questionnaire doit être rempli et retourné à une date ultérieure, indiquez dans les *Instructions* le nom et l'adresse de la personne à qui il faut le retourner.

SONDAGE SUR LA MESSAGERIE TÉLÉPHONIQUE

PHASE DE PRÉ-IMPLANTATION

Ce sondage fait partie intégrante du processus d'évaluation du système d'audio-messagerie.

Nous voudrions faire une analyse comparative des réactions et des attentes de chaque utilisateur au regard du système tant avant qu'après sa mise en oeuvre. Pour ce faire, vous recevrez un sondage semblable après la mise en oeuvre de ce système.

Veuillez inscrire votre nom sur cette feuille, détachez-la et retournez-la séparément du sondage. De cette façon, le caractère confidentiel du sondage sera respecté et nous pourrons comparer les réponses de chaque utilisateur.

Vos réponses seront utilisées par votre ministère aux fins d'évaluation du système d'audio-messagerie dans votre bureau. Toutes les données qui seront publiées seront basées sur la moyenne des réponses afin de respecter l'anonymat des participants.

Merci de votre collaboration.

NOM: _____

MINISTÈRE: _____

SONDAGE SUR LA MESSAGERIE TÉLÉPHONIQUE

PHASE DE PRÉ-IMPLANTATION

Instructions

Lisez attentivement la question. Encerclez le chiffre sur l'échelle de réponse qui répond le mieux à la question donnée. Par exemple:

Utilisez-vous souvent une calculatrice de poche?

jamais 1 2 3 (4) 5 6 7 très souvent

Le chiffre 4 qui a été encerclé sur l'échelle de réponse indique que vous utilisez moyennement une calculatrice. N'utilisez les chiffres extrêmes de l'échelle (c.-à-d., le 1 ou le 7) que si vous croyez qu'ils répondent bien à votre évaluation de cette dimension.

Ne vous attardez pas sur les questions; répondez rapidement en prenant à peine quelques secondes pour chacune d'elles et ne revenez pas sur les réponses déjà données.

1. En moyenne, combien d'appels téléphoniques recevez-vous dans une journée?

   _____

2. Les messages téléphoniques qui vous sont destinés sont-ils parfois égarés, illisibles ou incomplets?

   rarement 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

3. Avez-vous l'impression de perdre du temps à rappeler des personnes qui ne sont pas libres, et à leur laisser des messages?

   pas de temps perdu 1 2 3 4 5 6 7 beaucoup de temps perdu

4. Dans quelle mesure utiliseriez-vous une fonction qui vous permettrait de laisser un message verbal à la personne que vous appelez, en son absence?

   très peu 1 2 3 4 5 6 7 beaucoup

5. Dans quelle mesure utiliseriez-vous une fonction qui vous permettrait de prendre connaissance de messages verbaux à toute heure du jour ou de la nuit?

   très peu 1 2 3 4 5 6 7 beaucoup

6. En moyenne, quel pourcentage des appels que vous recevez chaque jour proviennent:

   de votre ministère _____%
   d'autres organismes fédéraux _____%
   de l'extérieur du gouvernement _____%

7. En votre absence, vous laisse-t-on simplement des messages vous demandant de rappeler ou bien des messages détaillés? Indiquez un pourcentage approximatif dans chaque cas.

   _____ % de messages vous demandant de rappeler
   _____ % de messages détaillés

8. Pensez-vous que les personnes qui vous appellent utiliseraient une fonction de messagerie verbale?

très peu 1 2 3 4 5 6 7 beaucoup

9. Dans quelles proportions les personnes qui vous appellent laisseraient-elles des messages vous demandant de rappeler, ou bien des messages détaillés en se servant du système de messagerie verbale?

_____ % de messages vous demandant de rappeler

_____ % de messages détaillés

10. Se plaint-on que vous êtes difficile à rejoindre au téléphone?

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

11. Nommez les personnes de votre ministère avec qui vous communiquez souvent au téléphone chaque semaine et à qui vous aimeriez laisser des messages verbaux.

Nom	Direction

APPENDICE C

SONDAGE SUR L'AUDIO-MESSAGERIE

PHASE DE POST-IMPLANTATION[7]

Ce questionnaire a été préparé par:

Maria M. Morin, Ph.D.
Lucie Côté, M.Ps.
Division du développement et
des programmes techniques
Agence des télécommunications gouvernementales
Ministère des Communications
Ottawa (Ontario)

Le 14 juillet 1987

---

7 **NOTE À L'INTENTION DE L'ÉVALUATEUR**

Ce questionnaire est générique; il ne fait référence à aucun système spécifique. Vous pourriez réviser le texte et remplacer le système d'audio-messagerie par le nom spécifique du système.

La **question 20** doit aussi être révisée. Vous pouvez soit inscrire les clés de commandes pour votre système dans les parenthèses qui sont laissées en blanc, ou supprimer ces dernières ainsi que la phrase « (Les clés de commande sont indiquées entre parenthèses.) »

Vous pouvez placer le logo de votre ministère sur la page titre.

Si le questionnaire est distribué par courrier, insérez dans les *Instructions* le nom et l'adresse de la personne à qui il doit être retourné.

SONDAGE SUR L'AUDIO-MESSAGERIE

PHASE DE POST-IMPLANTATION

Ce sondage fait partie intégrante du processus d'évaluation du système d'audio-messagerie.

Veuillez inscrire votre nom sur cette feuille; détachez-la et retournez-la séparément. De cette façon, le caractère confidentiel du sondage sera respecté et nous pourrons comparer les réponses fournies par chaque utilisateur.

Vos réponses seront utilisées par votre ministère aux fins d'évaluation du système d'audio-messagerie dans votre bureau. Toutes les données qui seront publiées seront basées sur la moyenne de toutes les réponses individuelles afin de respecter l'anonymat des participants.

Merci de votre collaboration.

NOM: _____

MINISTÈRE: _____

SONDAGE SUR L'AUDIO-MESSAGERIE

PHASE DE POST-IMPLANTATION

Instructions

Lisez attentivement chaque question. Encerclez le chiffre qui répond le mieux à la question donnée en vous servant de l'échelle de réponse. Par exemple:

Utilisez-vous souvent une calculatrice de poche?

jamais 1 2 3 (4) 5 6 7 très souvent

Le chiffre 4 qui a été encerclé sur l'échelle de réponse indique que vous utilisez moyennement une calculatrice. N'utilisez les chiffres extrêmes de l'échelle (c.-à-d., le 1 ou le 7) que si vous croyez qu'ils répondent bien à votre évaluation de cette dimension.

Ne vous attardez pas sur les questions; répondez rapidement en prenant à peine quelques secondes pour chacune d'elles et ne revenez pas sur les réponses déjà données.

SECTION I — PRÉSENTATION OFFICIELLE DU SYSTÈME

Une présentation officielle a été faite avant l'implantation du système d'audio-messagerie.

1. Avez-vous assisté à cette présentation?

   oui _____ non _____
   (Si la réponse est « non », passez à la section II)

2. Quelle cote donneriez-vous à la qualité de cette présentation?

   pauvre 1 2 3 4 5 6 7 excellente

3. Quelle cote répondrait le mieux à la quantité d'informations qui vous ont été fournies au cours de cette présentation?

   très peu d'informations 1 2 3 4 5 6 7 beaucoup d'informations

4. Quelle cote donneriez-vous à votre engagement au sujet de l'utilisation du système d'audio-messagerie?

   Avant la présentation

   un engagement peu élevé 1 2 3 4 5 6 7 très élevé

   Après la présentation

   un engagement peu élevé 1 2 3 4 5 6 7 très élevé

5. Avez-vous des observations à formuler au sujet de la présentation officielle?

SECTION II — FORMATION

Une formation officielle sur le système d'audio-messagerie vous a été donnée soit par le vendeur, soit par des agents de formation ou des coordonnateurs de votre ministère.

6. Avez-vous reçu de la formation officielle sur le système d'audio-messagerie?

   oui _____ non _____

   (Si la réponse est « non », passez à la section III)

7. De qui avez-vous reçu de la formation sur ce système?

   du vendeur _____

   des agents de formation ou des coordonnateurs de votre ministère _____

   d'une autre personne — nommez-la _____

8. Quelle cote donneriez-vous à la qualité de la formation que vous avez reçue?

   pauvre 1 2 3 4 5 6 7 excellente

9. Quelle cote donneriez-vous à la durée de la formation que vous avez reçue?

   trop courte 1 2 3 4 5 6 7 trop longue

10. Quelle cote donneriez-vous à l'aide que vous avez reçue des agents de formation ou des coordonnateurs?

    pauvre 1 2 3 4 5 6 7 excellente

11. Parmi les énoncés qui suivent quels sont ceux qui correspondent le mieux à votre expérience *après avoir suivi un cours de formation* (vous pouvez cocher plus d'un énoncé s'il y a lieu) :

_____ J'étais en mesure d'utiliser efficacement le système d'audio-messagerie sans plus avoir recours aux agents de formation ou aux coordonnateurs ni au manuel de l'utilisateur.

_____ J'étais en mesure d'utiliser efficacement le système d'audio-messagerie en me servant du manuel de l'utilisateur.

_____ J'étais en mesure d'utiliser efficacement le système d'audio-messagerie après avoir communiqué une fois ou deux avec les agents de formation ou les coordonnateurs.

_____ J'étais en mesure d'utiliser efficacement le système d'audio-messagerie après avoir communiqué trois fois ou plus avec les agents de formation ou les coordonnateurs.

_____ Je n'ai pas pu utiliser efficacement le système d'audio-messagerie.

12. Avez-vous des observations à formuler au sujet du cours de formation que vous avez suivi sur le système d'audio-messagerie?

SECTION III — UTILISATION DU SYSTÈME

13. Quand avez-vous eu accès au système d'audio-messagerie? (Indiquer le mois.)

14. Avez-vous utilisé le système d'audio-messagerie de façon régulière après en avoir eu l'accès?

    oui _____ non _____

15. Si vous ne l'avez pas utilisé de façon régulière, veuillez en donner les raisons.

16. À votre avis, avez-vous suffisamment utilisé le système d'audio-messagerie pour répondre à des questions à ce sujet?

    oui _____ non _____
    (Si la réponse est « non » vous pouvez cesser de remplir le questionnaire.)

17. Quelle cote donneriez-vous à l'utilité des éléments qui suivent:

    Messages-guides sur le système d'audio-messagerie

    pas utiles 1 2 3 4 5 6 7 très utiles

    Fonction d'aide en ligne sur le système d'audio-messagerie

    pas utile 1 2 3 4 5 6 7 très utile

    Manuels de l'utilisateur

    pas utiles 1 2 3 4 5 6 7 très utiles

    Liste des commandes du système d'audio-messagerie présentée en format de poche

    pas utile 1 2 3 4 5 6 7 très utile

18. Quelle cote donneriez-vous à la convivialité (*user friendliness*) du système d'audio-messagerie?

Apprentissage du système d'audio-messagerie

très difficile 1 2 3 4 5 6 7 très facile

Utilisation du système d'audio-messagerie

très difficile 1 2 3 4 5 6 7 très facile

19. Quelle cote donneriez-vous à la qualité sonore des messages enregistrés laissés dans votre boîte aux lettres?

pauvre 1 2 3 4 5 6 7 excellente

20. Combien de fois avez-vous utilisé les commandes du système d'audio-messagerie énumérées ci-dessous? (Les clés de commande sont indiquées entre parenthèses.)

Aide ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Interrompre ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Retour en arrière ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Écouter ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Saut en avant ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Message précédent ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Enregistrer ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Message suivant ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Appel à l'expéditeur ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Répondre ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Lire enveloppe ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Renvoyer ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Répondre à tous les destinataires ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Composer ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Supprimer ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Envoyer ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Entrer en communication ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Changer ou enregistrer un message d'accueil personnalisé ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Fin de communication ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

Passer à un numéro de message spécifique ( )

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

21. Le présent système d'audio-messagerie vous offre-t-il toutes les fonctions ou commandes que vous espériez trouver dans un tel système?

oui _____ non _____

22. Sinon, quelles sont les autres fonctions que vous aimeriez ajouter? Indiquez-les.

23. Quelles modifications devraient être apportées au présent système d'audio-messagerie?

24. Quelle cote donneriez-vous à l'utilité de l'audio-messagerie dans votre travail quotidien?

pas très utile 1 2 3 4 5 6 7 très utile

25. Quelle cote donneriez-vous au gain de temps réalisé par l'utilisation de l'audio- messagerie?

aucun gain de temps 1 2 3 4 5 6 7 un très grand gain de temps

26. Combien de fois les demandeurs raccrochent-ils après avoir entendu votre message d'accueil?

jamais 1 2 3 4 5 6 7 très souvent

27. Quelqu'un vous a-t-il déjà dit que votre système d'audio-messagerie les dérangeait au point de ne pas laisser de message?

oui _____ non _____

28. Êtes-vous d'accord avec l'énoncé suivant : « Les gens n'aiment pas laisser un message sur un système d'audio-messagerie »?

oui _____

non _____

un peu _____

Expliquez :

29. Indiquez en pourcentage quel genre de message les gens laissent sur votre système d'audio-messagerie :

seulement leur nom et leur numéro de téléphone _____%

un message complet _____%

30. Selon vous, est-ce rentable pour les employés du gouvernement d'avoir accès au système d'audio-messagerie? Expliquez pourquoi.

31. Avez-vous des observations à formuler au sujet des systèmes d'audio-messagerie en général ou sur le présent système en particulier?