

Politique sur la stratégie concernant les sondages auprès des membres de l'ICA et des parties intéressées

Document 218161

Contexte et objet

La présente politique a pour but d'établir une stratégie et un processus relativement à la façon de mener des sondages auprès des membres de l'Institut canadien des actuaires (ICA) et de ses parties intéressées.

But des sondages

L'Institut s'efforce constamment de mieux servir ses membres. À cette fin, il doit les sonder périodiquement pour connaître leurs besoins, leurs opinions, leurs niveaux de satisfaction et leurs priorités. Les sondages auprès des parties intéressées peuvent mettre en lumière des renseignements et des tendances qui revêtent une suprême importance pour l'Institut alors qu'il élabore des plans stratégiques.

Portée

La présente politique a été rédigée à l'intention du Conseil d'administration de l'ICA, des directions, des commissions et des groupes de travail chargés de mener un sondage auprès des membres ou des parties intéressées externes.

Énoncés de politique

1. Élaboration et exécution d'un sondage

- a. Le service des communications et des affaires publiques de l'ICA (COMMS) est chargé de diffuser les sondages aux membres et les résultats de ces sondages au groupe responsable. Ceci sera effectué :
 - i. de façon à tenir compte de la stratégie de l'ICA;
 - ii. en veillant à ce que le contenu ne soit pas redondant.
- b. Le Conseil d'administration, une direction ou une commission (c.-à-d. le groupe responsable) peut demander qu'un sondage soit mené.
- c. Le moment du lancement, le but visé et la forme que prendra le sondage sont passés en revue et approuvés par le COMMS.
- d. Au besoin, le COMMS demandera à la Commission sur la gouvernance et les nominations (CGN) de nommer un groupe consultatif composé de membres bénévoles pour aider à l'élaboration du sondage, particulièrement les sondages comportant un contenu actuariel ou de nature technique.
- e. Un membre chevronné du COMMS sera chargé de surveiller l'élaboration et l'exécution de tous les sondages.

2. Types de sondages

a. Sondage approfondi auprès des membres (SAM)

- i. Le but d'un sondage approfondi consiste à mieux connaître les opinions, les préférences, les priorités et les attentes des membres de l'ICA. Les résultats du sondage permettent à l'Institut de mieux adapter ses programmes et ses services.
- ii. Un SAM est habituellement mené aux trois à cinq ans.
- iii. Un budget approprié est établi pour coordonner le travail et mener le sondage.
- iv. Le COMMS est aidé par un groupe consultatif de membres bénévoles dont le mandat consiste à collaborer avec un organisme spécialisé de l'extérieur, garantissant une bonne structure de sondage, que les questions sont bien rédigées et permettant une meilleure utilisation des ressources financières et humaines de l'Institut.
- v. Les résultats du sondage seront minutieusement examinés par le COMMS et communiqués au Conseil d'administration et aux membres de l'ICA.

b. Sondages internes

- i. À chaque année, trois ou quatre sondages internes peuvent être menés auprès des membres.
- ii. Chacun sera assez court (habituellement 10 questions ou moins) pour éviter la lassitude des sondés et pour obtenir un taux de réponse supérieur.
- iii. Des sondages internes seront exécutés pour recueillir rapidement des renseignements sur un sujet particulier. Ils ne devraient pas alourdir la charge de travail ni entraîner des frais financiers additionnels.
- iv. Les sondages seront internes (auprès des membres de l'ICA seulement) et ciblés, et ils reposeront sur les outils de sondage du siège social de l'ICA.

c. Sondages externes

- i. L'ICA peut mener un sondage auprès de parties intéressées de l'extérieur comme les employeurs, les représentants élus ou les décideurs gouvernementaux.
- ii. Ces sondages sont menés par le COMMS en ayant recours à une ressource externe, si c'est jugé nécessaire.
- iii. Ces sondages sont étroitement ciblés et peuvent être menés en ligne, en personne ou par téléphone.

d. Groupe d'écoute des membres (GEM)

- i. Un groupe composé de plus de 100 membres de l'ICA qui ont accepté, à titre bénévole, de prendre part à des sondages ciblés requérant une réponse rapide et confidentielle a été mis sur pied.
- ii. Ce service est offert au Conseil d'administration, aux directions et aux commissions lorsqu'ils souhaitent obtenir rapidement l'opinion des membres de l'ICA.
- iii. Les sondages destinés au GEM sont internes (auprès des membres de l'ICA seulement), ciblés et sont publiés en temps opportun.

3. Résultats de sondages

- i. L'anonymat des répondants est préservé lors de la publication des résultats.
- ii. Les données issues du sondage sont mises à la disposition du groupe responsable aux fins d'une étude plus approfondie.
- iii. Un sommaire des résultats est habituellement transmis aux membres du GEM.

Exemptions

S.O.

Signalement aux échelons supérieurs/gestion des cas de non-conformité à la présente politique

Commission sur la gouvernance et les nominations (CGN)

Définitions et abréviations

S.O.

Documents connexes

S.O.

Références

S.O.

Suivi, évaluation et révision

Date d'approbation	Le 19 septembre 2018
Date d'entrée en vigueur	Le 19 septembre 2018
Autorité d'approbation	Conseil d'administration
Responsable de la révision	Siège social
Dates de révision et d'examen précédentes	Le 10 novembre 2016
Cycle de révision	Tous les cinq ans
Date de la prochaine révision	2023

Procédures

S.O.