

Enquêtes menées auprès du personnel

Les enquêtes menées auprès du personnel permettent aux organisations de la sphère publique de mesurer et de suivre la perception qu'ont les agents de leur travail et de leur environnement professionnel, ce qui peut contribuer utilement à nourrir des indicateurs de performance concernant par exemple l'implication dans le travail et vis-à-vis de l'employeur, le bien-être au travail ou encore la perception de l'encadrement et de la direction. Ces enquêtes permettent également de mesurer et d'évaluer des indicateurs importants en matière de diversité et d'inclusion, comme la perception qu'ont les agents du harcèlement et de la discrimination au travail. Les résultats des enquêtes conduites conjointement dans plusieurs entités publiques permettent de comparer les performances, d'identifier les domaines où l'implication est forte et ceux où elle est faible, et d'adopter des mesures de gestion et des réformes de la fonction publique avisées et adéquates. Lorsqu'elles sont conduites à intervalles réguliers, les enquêtes peuvent servir à suivre les évolutions au fil du temps, et notamment les effets des réformes.

Le recours aux enquêtes menées auprès du personnel est très courant dans les pays de l'OCDE. Seuls 5 d'entre eux n'utilisent pas cet outil. Dans les autres, les enquêtes sont de portée diverse. Dix-neuf pays conduisent des enquêtes centralisées dans l'intégralité des administrations publiques centrales, et 19 déclarent également conduire différentes enquêtes au niveau des ministères/agences. La plupart des pays de l'OCDE conduisent ces enquêtes à intervalles réguliers : elles sont annuelles dans 14 pays, biennales dans 7 pays et plus rares dans 10 pays. De plus, les enquêtes menées auprès du personnel font actuellement l'objet de mesures de réforme dans 10 pays de l'OCDE (dont certains déclarent ne pas encore utiliser cet instrument), ou d'un débat approfondi en vue d'une réforme dans 16 autres pays.

Autre différence : le contenu de ces enquêtes. La majorité des pays de l'OCDE y ont recours pour mesurer l'implication, la motivation, la satisfaction et l'engagement des agents. Les indicateurs de bien-être du personnel (équilibre vie personnelle/vie professionnelle, stress et intensité du travail) et les perceptions qu'ont les agents de l'encadrement et de la direction figurent également en bonne place. Plus rares sont les pays qui utilisent ces enquêtes pour évaluer des problèmes d'intégrité comme la corruption et les conflits d'intérêts. L'adéquation des compétences, qui peut constituer un indicateur de la productivité des effectifs, est moins souvent évaluée. Cet indicateur pourrait être utilement développé, car les travaux de recherche de l'OCDE montrent que la capacité des organisations à utiliser les compétences dont elles disposent est un facteur majeur de productivité dans le secteur privé comme le secteur public. Les données concernant les États-Unis indiquent que les agents de l'administration fédérale font état d'une forte sous-utilisation de leurs compétences par rapport à la norme dans le secteur privé.

D'autre part, les enquêtes menées auprès du personnel peuvent être des outils fort pertinents pour évaluer et traiter les questions liées à la diversité et à l'inclusion. Seuls 10 pays de l'OCDE utilisent les enquêtes qu'ils conduisent pour évaluer directement l'inclusion au travail ; 12 pays posent des questions sur l'expérience du harcèlement, et 15 sur la discrimination. La ventilation des résultats des enquêtes par indicateurs démographiques et l'examen des différences entre différentes catégories – hommes/femmes, classes d'âge ou groupes minoritaires, par exemple – apportent souvent des éclairages précieux. Ainsi, l'indice d'implication aux États-Unis est analysé dans cinq catégories démographiques et pour certaines « professions essentielles » dans lesquelles il est particulièrement difficile d'attirer et de fidéliser les agents. L'enquête menée auprès du personnel permet de ce fait d'affiner les stratégies d'image de marque des employeurs afin d'attirer les agents adéquats et de cibler les stratégies de GRH visant à les fidéliser.

Méthodologie et définitions

Les données portent sur 2016 et ont été recueillies au moyen de l'Enquête 2016 de l'OCDE sur la gestion stratégique des ressources humaines. Ont répondu, pour l'essentiel, des hauts fonctionnaires des services de GRH dans les administrations centrales, et les données concernent les pratiques de ces administrations en la matière. Tous les pays ont répondu à l'enquête, de même que les pays candidats que sont la Colombie, le Costa Rica et la Lituanie. Les définitions de la fonction publique et des organisations dirigées par l'échelon central de l'administration varient selon les pays et doivent être prises en compte dans les comparaisons. Les termes « fonctionnaires » et « agents publics » sont utilisés indifféremment dans ce chapitre.

Pour en savoir plus

OCDE (2016), *Engaging Public Employees for a High-Performing Civil Service*, Éditions OCDE, Paris.

Notes relatives aux graphiques

Informations sur les données pour Israël : <http://dx.doi.org/10.1787/888932315602>.

6.10. Portée et contenu des enquêtes menées auprès du personnel (2016)

	Enquêtes dans l'administration publique centrale	Régularité des enquêtes	Aspects évalués dans les enquêtes menées auprès du personnel					
			Implication du personnel	Adéquation des compétences (emploi/agent)	Inclusion (des minorités, par exemple)	Intégrité au travail	Efficacité de l'encadrement	Équilibre vie professionnelle/vie personnelle
Allemagne	□	▲	○	○	○	●	●	●
Australie	■ □	▲ △	●	●	●	●	●	●
Autriche	■	◆	●	○	○	○	●	●
Belgique	□	▲ ⊙	●	●	○	○	○	●
Canada	■ □	▲ ◆	●	●	●	●	●	●
Chili	■ ◆ □	▲ △ ◆	○	●	○	○	●	●
Corée	■	◆	●	○	○	○	○	●
Danemark	□	△	●	●	○	○	○	●
Espagne	○	x	x	x	x	x	x	x
Estonie	■ □	▲ △ ⊙ ◆	●	○	●	●	○	○
États-Unis	■ ◆ □	△	●	●	●	●	●	●
Finlande	■ □	△	●	○	○	●	●	●
France	■ ◆ □	◆	○	○	○	○	●	○
Grèce	○	x	x	x	x	x	x	x
Hongrie	○	x	x	x	x	x	x	x
Irlande	■	⊙	●	●	○	○	●	●
Islande	■ □	▲ △	●	●	●	●	●	●
Israël	■	△	●	●	●	●	●	●
Italie	□	◆	○	○	○	○	●	●
Japon	○	x	x	x	x	x	x	x
Lettonie	■	⊙	○	○	○	●	●	●
Luxembourg	○	x	x	x	x	x	x	x
Mexique	■ ◆	□	●	●	○	●	○	●
Norvège	■	◆	●	●	●	●	●	●
Nouvelle-Zélande	□	▲	●	●	●	○	●	●
Pays-Bas	◆ □	⊙ ◆	●	○	○	●	●	●
Pologne	□	▲	○	○	○	○	○	○
Portugal	■	⊙	○	○	○	○	○	○
République slovaque	◆	▲	○	○	○	○	●	○
République tchèque	■ □	△	●	○	○	○	○	●
Royaume-Uni	■	△	●	●	●	●	●	●
Slovénie	□	△	○	○	○	●	●	○
Suède	□	⊙	●	●	●	●	●	●
Suisse	■	△ ◆	●	○	○	○	●	●
Turquie	◆ □	▲ △	●	○	○	●	●	●
Total OCDE			21	14	10	16	22	24
Oui, enquêtes centralisées dans l'ensemble des administrations publiques centrales ■	19							
Oui, les secteurs administratifs conduisent leurs propres enquêtes ◆	7							
Oui, chaque ministère/gouvernement conduit ses propres enquêtes □	19							
Non □	5							
Oui ○								
x: sans objet		5	5	5	5	5	5	5
Selon les besoins, veuillez préciser : ▲		11						
Chaque année △		14						
Tous les deux ans ⊙		7						
Plus rarement ◆		10						
Lituanie	○	x	x	x	x	x	x	x
Colombie	■ □	▲ △ ◆	●	○	○	●	○	●
Costa Rica	○	x	x	x	x	x	x	x

Source : Enquête de l'OCDE (2016) sur la gestion stratégique des ressources humaines.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888933539078>



Extrait de :

Government at a Glance 2017

Accéder à cette publication :

https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-en

Merci de citer ce chapitre comme suit :

OCDE (2017), « Enquêtes menées auprès du personnel », dans *Government at a Glance 2017*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: https://doi.org/10.1787/gov_glance-2017-50-fr

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document et toute carte qu'il peut comprendre sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogs, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et du copyright. Les demandes pour usage public ou commercial ou de traduction devront être adressées à rights@oecd.org. Les demandes d'autorisation de photocopier une partie de ce contenu à des fins publiques ou commerciales peuvent être obtenues auprès du Copyright Clearance Center (CCC) info@copyright.com ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) contact@cfcopies.com.