



Enquête de satisfaction du personnel 2021: quel bilan ?

[EN version herebelow](#)

Si on en croit la manière dont l'administration présente les résultats du *staff survey* 2021¹, tout va plutôt bien à la Commission européenne.

Malgré une pandémie, une fatigue que nous partageons et percevons tous, un accroissement constant du travail et des missions de l'institution couplé à des réduction du personnel et un passage en force à l'open space et au hot desking, l'engagement du personnel ne se serait jamais aussi bien porté.

Il aurait même atteint un niveau plus haut qu'avant la réforme du statut de 2014.

Un tel résultat ne relève pas de la bonne gestion des ressources humaines, mais du miracle.

Vous le sentez bien : il y a dans cette présentation quelque chose qui cloche. Nous allons tenter de comprendre de quoi il s'agit.

Tout d'abord, la définition même donnée de l'engagement dans l'enquête pose un problème. Plutôt que de s'en tenir à une définition claire et directe de l'engagement (le fait de se sentir motivé par son travail et les conditions dans lesquelles on l'exerce, par exemple), l'enquête considère que l'engagement est une mesure combinée d'un certain nombre de facteurs. Parmi ceux-ci, on trouve par exemple le fait de disposer de l'information dont on a besoin, de sentir que son opinion est valorisée ou d'avoir l'impression d'être traités comme des personnes (sic) par nos managers.

Mesurer l'engagement de cette façon, c'est comme si on mesurait la fertilité des sols d'une région en y combinant les mesures de la pluie et de l'ensoleillement. Ce sont évidemment des facteurs importants, mais ce ne sont jamais que des facteurs indirects et ils ne couvrent qu'une partie de la question que l'on tente de comprendre.

¹ Consultez les résultats complets de l'enquête: <https://myintracomm.ec.europa.eu/staff-survey/Pages/survey2021result.aspx>

Pour revenir à l'approche proposée par l'enquête, dès lors que le choix a été fait de favoriser une mesure indirecte de l'engagement (on ne demande pas aux collègues s'ils sont engagés ou motivés dans leur travail mais on leur pose une série de questions dont on pense qu'elles ont normalement un effet positif sur l'engagement), on peut se demander pourquoi certains facteurs ayant, eux aussi, un impact sur l'engagement ont été négligés.

On pense évidemment, en particulier, mais pas uniquement, à l'aménagement des lieux de travail mais aussi aux possibilités de progrès et de carrière dans l'organisation, ou au stress des collègues sous contrat à durée déterminée.

Tous ces facteurs, lorsqu'ils ne sont pas simplement oubliés, ne sont pas considérés comme pertinents pour être pris en compte dans la mesure indirecte de l'engagement au travail.

Heureusement, et peut-être sans s'en apercevoir, le consultant que l'administration a chargé de mettre en œuvre l'enquête a bien introduit dans son questionnaire une mesure plus directe de l'engagement du personnel.

Tous les spécialistes du marketing le confirmeront, le meilleur indicateur de l'engagement d'une personne (qu'il s'agisse d'un consommateur ou d'un travailleur n'y change rien) envers une organisation, une entreprise ou une marque, c'est sa propension à la recommander dans son entourage.

Et ici le verdict est cruel : une perte de 10 points sur la question "je recommanderais cette institution comme un bon employeur" et de 9 points sur la question de l'attractivité de la Commission en tant qu'employeur.

Il est donc à craindre qu'en réalité (et si on va au-delà de la définition étrange qui en est donnée de ce concept dans l'enquête) l'engagement du personnel ait en fait fortement baissé ces dernières années.

Les conséquences, nous les voyons autour de nous : fatigue, découragement et burnout en hausse avec de plus en plus de collègues éprouvant des difficultés

Les causes, quant à elles sont nombreuses, et certaines d'entre elles apparaissent clairement à la lecture de l'enquête:

- A peine 51 % du personnel estime avoir une charge de travail acceptable
- A peine 53 % du personnel arrive à atteindre un équilibre acceptable entre vie privée et vie professionnelle
- A peine 47 % du personnel a l'impression que l'institution se soucie de son bien-être (52% si la question est posée au niveau de la DG). Les raisons principales données à ce sujet concernent le bien-être psychologique et l'équilibre vie privée - vie professionnelle

- A peine 47 % du personnel a l'impression que l'institution prend la lutte contre le harcèlement moral au sérieux (58 % quand la même question est posée pour ce qui concerne le harcèlement sexuel)
- Quasiment tous les indicateurs concernant la carrière (mobilité, promotion, développement) restent en dessous de 40 %
- A peine 46 % du personnel a l'impression d'être impliqué dans les décisions qui touchent à leur travail

La cerise sur le gâteau c'est que 29 % seulement des répondants estiment que des mesures efficaces ont été prises dans leur DG ou service pour améliorer les choses depuis la dernière enquête.

C'est pourquoi U4U réclame la mise en œuvre des mesures suivantes qu'il souhaite discuter avec le personnel:

- un moratoire immédiat sur le passage en open space et en hot desking dans l'attente d'une évaluation sérieuse des effets psychosociaux de cette pratique;
- la mise en place d'un véritable plan d'action pour l'amélioration du bien-être psychologique et de la santé mentale du personnel avec une pleine transparence au niveau des statistiques et un pilotage paritaire impliquant pleinement les représentants du personnel;
- une prise de position claire de la Commission contre toute réouverture du statut et toute nouvelle diminution du budget administratif qui auraient pour effet de rendre encore plus difficiles les conditions de travail des collègues dans un contexte où les missions de l'institution ne cessent de se diversifier;
- le rétablissement de l'ensemble des services ayant pour objet de garantir un meilleur équilibre entre vie privée et vie professionnelle (crèches, cantines, etc.);
- la mise en place au niveau de chaque DG d'un organe de suivi, impliquant des représentants du personnel (à l'exemple de ce qui est fait en matière de suivi des promotions) pour ce qui concerne les mesures visant à améliorer les problèmes constatés dans le survey, avec un accent particulier sur le bien-être psychologique, l'équilibre vie privée - vie professionnelle, le harcèlement et l'implication du personnel dans les décisions concernant son travail;
- un plan d'accompagnement et de suivi renforcé piloté de manière paritaire et au niveau de l'institution pour les services et DGs ayant un score inférieur à 70 pour l'indicateur composite "engagement du personnel", à savoir au moins pour OIB (63), PMO (65), DEFIS (66), EACEA (67), les cabinets (67) et NEAR (67)

Si nous voulons éviter un effet boule de neige sur la démotivation ou la démobilisation du personnel, il est urgent de faire de cette enquête de satisfaction du personnel autre chose qu'un exercice de pure forme.

Juin 2022



Staff survey 2021: how did it go?

According to the way the administration presents the results of the Staff Survey 2021², everything is going well at the European Commission.

Despite a pandemic, a fatigue that we all share and perceive, a constant increase in the work, and missions of the institution coupled with staff reductions and a forced move to open space and hot desking, the commitment of the staff has never been better.

Apparently, it would have even reached a higher level than before the 2014 reform on statutes.

Such a result is not a matter of good human resource management, but of a miracle.

You can feel it: there is something wrong with this presentation. We will try to understand what it is.

First of all, the very definition of engagement given in the survey is problematic. Rather than sticking to a clear and straightforward definition of engagement (e.g. feeling motivated by one's work and the conditions in which one does it), the survey considers engagement to be a combined measure of a number of factors. These include, for example, having the information you need, feeling that your opinion is valued, or feeling that you are treated like a person (sic) by your managers.

Measuring engagement in this way is like measuring the fertility of the soil in a region by combining measurements of rain and sunshine. These are obviously important factors, but they are only ever indirect factors and they only cover part of the issue we are trying to understand.

Returning to the approach proposed by the staff survey, since the choice was made to favour an indirect measure of commitment (colleagues are not asked whether they are committed or motivated in their work, but are asked a series of questions which are normally thought to have a positive effect on commitment), one may wonder why certain factors which also have an impact on commitment have been neglected.

² See the full results of the staff survey: <https://myintracomm.ec.europa.eu/staff-survey/Pages/survey2021result.aspx>

This includes, but is not limited to, the design of the workplace, but also the opportunities for progress and career development within the organisation, or the stress of colleagues on fixed-term contracts.

All these factors, when not simply forgotten, are not considered relevant to be taken into account in the indirect measurement of work engagement.

Fortunately, and perhaps without realising it, the consultant commissioned by the administration to implement the survey did introduce a more direct measure of staff engagement in his questionnaire.

All marketers will confirm that the best indicator of a person's commitment (whether consumer or worker) to an organisation, company or brand is their propensity to recommend it to others.

And here the verdict is cruel: a loss of 10 points on the question "I would recommend this institution as a good employer" and 9 points on the question of the Commission's attractiveness as an employer.

It is therefore to be feared that in reality (and if we go beyond the strange definition of this concept given in the *survey*) staff engagement has in fact fallen sharply in recent years.

We see the consequences all around us: fatigue, discouragement and burnout on the rise, with more and more colleagues experiencing difficulties.

The causes are numerous, and some of them are clear from the survey:

- Just 51% of staff feel they have an acceptable workload
- Just 53% of staff achieve an acceptable work-life balance
- Only 47% of staff feel that the institution cares about their well-being (52% if the question is asked at DG level). The main reasons given for this concern psychological well-being and work-life balance
- Only 47% of staff feel that the institution takes the fight against moral harassment seriously (58% when the same question is asked about sexual harassment)
- Almost all career-related indicators (mobility, promotion, development) remain below 40%.
- Only 46% of staff feel involved in decisions that affect their work.

The icing on the cake is that only 29% of respondents feel that effective action has been taken in their DG or department to improve things since the last *survey*.

Therefore, U4U calls for the implementation of the following measures which it wishes to discuss with the staff:

- an immediate moratorium on the move to open space and hot desking pending a serious assessment of the psychosocial effects of this practice;
- the implementation of a real action plan to improve the psychological well-being and mental health of staff, with full transparency in terms of statistics and joint steering, fully involving staff representatives;
- a clear position of the Commission against any reopening of the Staff Regulations and any further reduction of the administrative budget which would make the working conditions of colleagues even more difficult in a context where the missions of the institution are constantly diversifying;
- the re-establishment of all services aimed at ensuring a better work-life balance (crèches, canteens, etc.);
- the setting up of a monitoring body at the level of each DG, involving staff representatives (as is done for the monitoring of promotions) for measures to improve the problems identified in the survey, with a particular focus on psychological well-being, work-life balance, harassment and the involvement of staff in decisions concerning their work;
- a reinforced monitoring and support plan steered jointly and at the level of the institution for the services and DGs with a score below 70 for the composite indicator "staff commitment", i.e. at least for OIB (63), PMO (65), DEFIS (66), EACEA (67), the cabinets (67) and NEAR (67)

If we want to avoid a snowball effect on staff de-motivation or demobilisation, there is an urgent need to make the *staff survey more than a token exercise*.