

ONUSIDA/PCB(20)/07.13  
27 avril 2007

**20<sup>ème</sup> réunion du Conseil de Coordination du Programme de  
l'ONUSIDA  
Genève, Suisse  
25-27 juin 2007**

Point 5.1 de l'ordre du jour provisoire :

**Résultats de l'enquête d'opinion auprès du personnel à Genève  
et sur le terrain et Rapport de suivi**

**Documents supplémentaires pour ce point :** aucun.

**Action requise pour cette réunion – le Conseil de Coordination du Programme est prié de :**

Le présent document est présenté à titre d'information et ne requiert aucune décision de la part du Conseil de Coordination du Programme.

**Implications en termes de coûts des décisions :**

Aucun coût supplémentaire n'est prévu.

## **Enquête d'opinion auprès du personnel du Secrétariat de l'ONUSIDA**

1. Pour la deuxième année consécutive, le Secrétariat de l'ONUSIDA a organisé une enquête sur les attitudes du personnel intitulée « Enquête d'opinion auprès du personnel ». Cette pratique est actuellement courante chez les employeurs, car elle permet d'obtenir des réponses sincères des employés sur la manière dont ils perçoivent certaines questions entourant leur emploi et leur cadre de travail. Elle apporte aussi, à tous les niveaux de l'administration, des informations précieuses qui orienteront les décisions à prendre à l'avenir pour améliorer les conditions de travail et développer les méthodes et comportements de la direction, ainsi que la communication, l'esprit d'équipe, le moral et autres.
2. L'Enquête d'opinion auprès du personnel de l'ONUSIDA a été organisée par une firme de consultants extérieure au Programme, pour assurer l'indépendance de l'enquête et garantir la confidentialité et l'anonymat du personnel. Tous les employés, quels que soient leur niveau ou leur type de contrat ont été invités à répondre franchement à une série de questions élaborées en consultation avec l'Association du personnel et le Groupe d'employés(es) de l'ONU vivant avec le VIH. Les questions ressemblaient, dans une large mesure, à celles figurant dans l'enquête de l'année précédente, afin d'assurer la continuité de l'outil d'enquête et de permettre de mesurer les changements, tant positifs que négatifs.
3. Une enquête a été réalisée auprès du personnel du siège (décembre 2006 – janvier 2007) et une étude séparée mais très similaire auprès du personnel de terrain (février – mars 2007). Le taux de réponse a été de 63% au siège et de 45% sur le terrain (où des difficultés de connexion internet continuent de poser problème).
4. Les résultats du siège ont été ventilés par département et par sous-département lorsque les nombres étaient suffisamment importants pour ce faire. Sur le terrain, les résultats ont été répartis par région géographique. Les données des rapports agrégés du siège et du terrain ont également été ventilées par sexe et par type de contrat. Il est intéressant de noter que le feedback fourni par le personnel professionnel de sexe féminin s'est révélé plus positif que celui de leurs collègues masculins.
5. Les niveaux de satisfaction dans le travail restent relativement élevés : 93% du personnel de terrain et 64% du personnel du siège déclarent aimer leur travail, avec une augmentation de quelques pour-cent par rapport à l'année précédente dans les deux cas. Néanmoins, un nombre considérable d'employés(es) signalent toujours des niveaux de stress importants (35% au siège et 29% sur le terrain – ce chiffre constitue une amélioration dans le premier cas mais une aggravation de 6% pour le personnel de terrain). Certaines personnes notent également qu'il est parfois difficile de trouver un équilibre travail-famille (33% au siège et 42% sur le terrain). Notre domaine de travail touche certes à des questions sensibles qui peuvent parfois mettre notre personnel sous pression extrême, mais l'ONUSIDA se doit de prêter davantage d'attention à ce problème.
6. Travailler à l'ONUSIDA devient toujours plus stimulant. C'est ce qu'affirment 82% du personnel du siège et 94% du personnel de terrain. Le personnel du siège se sent maintenant davantage responsable de la réalisation des objectifs (88% par rapport à 85% en 2006), alors que ce chiffre reste stable sur le terrain (93%). A cet égard, il convient d'accorder plus d'attention aux collègues qui estiment que leur expérience et leurs compétences ne sont pas pleinement exploitées (25% au siège et 19% sur le terrain). Il sera important d'améliorer et de maximiser

l'utilisation des ressources humaines, en particulier lorsqu'on voit qu'un tiers des répondants pense que la charge de travail n'est pas distribuée avec équité – domaine dans lequel on note une bonne amélioration au siège, mais une dégradation sur le terrain.

7. Le travail d'équipe est crucial à l'ONUSIDA. Le feedback largement positif relevé sur la question de la coopération entre les individus et le reste de leur équipe est donc encourageant. La communication avec les supérieurs hiérarchiques ressort de manière positive, même si, plus largement, il reste des progrès à réaliser pour les 25% d'employés(es) du siège et 16% du personnel de terrain qui signalent qu'ils ne peuvent pas parler librement avec leurs supérieurs hiérarchiques. Pour l'ensemble de l'institution, les questions de communication et de coordination internes au sein du Secrétariat au siège semblent cependant problématiques pour de nombreuses personnes (63%), alors que ce n'est le cas que pour 27% du personnel de terrain. Il est intéressant de noter que 70% du personnel du siège (par rapport à 24% du personnel de terrain) estiment que l'ONUSIDA pratique le favoritisme – quand bien même le sens exact de ce résultat n'est pas clair, car la question était formulée de manière assez vague. Ces trois domaines nécessiteront un suivi approprié.

8. La dernière Enquête d'opinion auprès du personnel comportait une question destinée à mesurer si les employés(es) étaient satisfaits de la politique de mobilité et de rotation mise en place relativement récemment. 76% du personnel de terrain soutiennent la rotation et la mobilité du personnel international, par rapport à 53% du personnel du siège. Les observations négatives ont principalement trait à l'impact sur les familles, à la difficulté d'assortir les compétences avec des postes situés dans des bureaux de pays très restreints et aux modalités particulières à l'application de cette politique. La direction s'est engagée à la maintenir, mais en l'améliorant, conformément à l'approche adoptée par un nombre croissant d'organisations internationales. La prochaine enquête offrira une occasion de sonder à nouveau le personnel, suite à la révision de cette politique et de ses mécanismes d'application.

9. Le Directeur exécutif a mis les résultats consolidés de l'enquête à la disposition de la totalité du personnel. Certaines questions révèlent des blocages qui exigeront davantage d'attention à l'échelon des unités ou des équipes. D'autres portent sur l'ensemble de l'institution et devront être abordées par la haute direction.

10. L'Equipe de la haute direction suit avec attention plusieurs domaines prioritaires et examinera chaque trimestre les plans d'action des Départements et des Equipes d'appui aux régions. En outre, le Directeur exécutif adjoint a organisé des réunions avec chacune des unités afin de discuter de leurs plans d'action. Tous les résultats de l'enquête et les plans d'action des unités ont été affichés sur l'intranet pour assurer la transparence et l'accès de l'ensemble du personnel à la même information. Sur le terrain, l'Enquête d'opinion auprès du personnel a été mise à l'ordre du jour de chaque Réunion de l'administration régionale pour permettre un débat complet et ouvert.