

# Enquête auprès du personnel de l'OEB : inquiétudes concernant la qualité, défiance envers la direction, manque de respect

[Kluwer Patent blogger/7 avril 2019 /4 commentaires](#)

Seuls deux tiers du personnel de l'OEB sont fiers de travailler à l'Office européen des brevets. Quatre sur dix affirment être confrontés à de sérieux obstacles pour faire leur travail correctement. Ils ont une vision très négative de l'efficacité de la direction, n'ont guère confiance dans les décisions de la haute direction, regrettent un manque de clarté des orientations et des contacts trop rares entre la haute direction et le personnel. L'inquiétude est grande à propos de l'engagement de l'Office en matière de qualité et concernant sa réputation et la priorité au service. La majorité du personnel dispose d'une autonomie dans la réalisation de son travail, mais beaucoup plus rares sont ceux qui pensent qu'ils peuvent s'exprimer sans risque ou qui se sentent encouragés à proposer de nouvelles idées. Il n'y a guère d'indices d'une « culture de l'amélioration continue » au sein de l'Office.

Telles sont les principales conclusions du rapport « Votre voix, notre futur : enquête sur la motivation du personnel de l'OEB ». Les résultats de l'enquête réalisée par [Willis Towers Watson](#) ont été publiés dans un rapport qui a été diffusé au personnel la semaine dernière.



L'enquête a été conduite au début de l'année afin « d'établir une base de référence pour mesurer les progrès de la nouvelle stratégie de l'OEB mise en œuvre à partir de l'été 2019, de donner au personnel de l'OEB une occasion de s'exprimer à un moment important pour l'Office, de comparer les résultats avec des références externes pertinentes : la norme Europe de WTW [qui comprend 360 entreprises et 2 028 911 employés, éd.] et la norme Services professionnels [qui comprend 23 entreprises et 187 296 employés]. » 85 % des employés (5675) ont saisi l'opportunité d'exprimer leur avis, ce qui est « un taux de réponse élevé apportant des données fiables et représentatives ».

Selon le rapport, « les membres du personnel reconnaissent que leur rémunération et leurs avantages sociaux sont compétitifs. Leur opinion est également positive à propos des aspects concernant le bien-être au travail (par exemple la flexibilité des horaires, la charge de travail/les effectifs, l'attention des cadres au bien-être du personnel), mais les résultats sont en dessous des références externes dans tous les autres domaines. »

## **Mécontentement**

Le rapport semble confirmer pleinement ce qui a été évoqué au cours des neuf derniers mois à travers divers canaux : malgré le changement de direction au sein de l'OEB, qui a vu succéder, en juillet 2018, au Président autoritaire Benoît Battistelli, António Campinos, qui a été choisi, entre autres, pour ses qualités de gestionnaire des ressources humaines, le climat

social ne s'est pas amélioré. De nombreux employés n'ont aucune confiance dans la haute direction.

Récemment, un grand mécontentement s'est fait jour parmi le personnel à la suite d'une augmentation soudaine du nombre de rapports de performances négatifs reçus par les examinateurs. Les représentants de personnel estiment que plusieurs centaines d'examineurs ont ainsi reçu des rapports négatifs sans motif clair. Dans le passé, ce chiffre n'était jamais supérieur à quelques douzaines. Des plans de modification du système de retraite sans concertation et participation suffisantes du personnel de l'OEB sont également une source d'inquiétude.

De même, bien que le Président Campinos ait encouragé son personnel à rechercher des règlements amiables pour les litiges du travail anciens, rien n'indique que la direction de l'OEB recherche sérieusement une solution dans les cas les plus emblématiques, par exemple dans le cas de l'ancien membre du Comité central du personnel et dirigeant de l'USOEB Laurent Prunier, qui a été licencié il y a trois ans. Ainsi que l'USOEB l'a écrit dans une récente lettre à ses membres (voir [ici](#)) : « Jusqu'à présent, l'Office n'a pas réexaminé le licenciement illégal de Laurent et il est peu probable que le Tribunal [le Tribunal administratif de l'OIT] lui accorde gain de cause avant la fin 2019. Laurent est malade, toujours en incapacité de travail, et donc sans revenu autonome. »

### **Une baisse sensible concernant la qualité, la réputation, le respect**

En comparaison avec une enquête similaire de 2011, le rapport « Votre voix, notre futur : enquête sur la motivation du personnel de l'OEB » fait apparaître une « baisse sensible concernant la qualité, la réputation, la priorité au service, les relations entre la direction et le personnel et le respect dans le cadre du travail. » Au début de l'année, seuls 30 pour cent (-35) du personnel ont réagi favorablement à l'affirmation : « L'engagement de l'Office en matière de qualité apparaît dans ce que nous réalisons quotidiennement ». « Il y a suffisamment de relations entre la haute direction (DP et au-dessus) de ma DG/de l'Unité chambres de recours et le personnel : 19 pour cent (-24) (contre 57 pour cent pour la norme Europe).

Quelques autres résultats frappants :

« J'ai confiance dans les décisions prises par la haute direction (DP et au-dessus) » : 16 pour cent favorables (contre 66 pour cent pour la norme Europe)

« La haute direction (DP et au-dessus) communique efficacement sur les raisons des décisions importantes. » 13 pour cent favorables (contre 56 pour cent pour la norme Europe)

« Des efforts suffisants sont consentis pour recueillir l'avis du personnel de l'Office. » 21 pour cent favorables (contre 59 pour cent pour la norme Europe)

« On peut s'exprimer sans risque au travail. » 27 pour cent favorables (contre 66 pour cent pour la norme Europe)

« L'Office bénéficie d'une bonne réputation pour la qualité de ses services. » 61 pour cent favorables. En 2011, c'était 87 pour cent. (contre 82 pour cent pour la norme Europe)

« Tout le personnel est traité avec respect ici. » 39 pour cent favorables (contre 75 pour cent pour la norme Europe), 49 pour cent défavorables.

« L'Office est efficace dans la détermination des changements qui sont nécessaires pour notre succès à long terme. » 20 pour cent favorables (contre 56 pour cent pour la norme Europe)

« Certains aspects de la culture OEB favorisent le bien-être, mais près de 50 % estiment que tout le personnel n'est pas traité avec respect. Il faudrait approfondir ce qui se cache derrière ce résultat, car c'est aussi le thème qui revient le plus fréquemment dans les commentaires à propos de ce qui ferait le plus de différence à l'Office en tant qu'endroit où travailler », selon l'enquête.

Le rapport recommande à l'OEB de renforcer la confiance dans la haute direction en créant des « canaux/forums réguliers pour faire remonter les avis (...) (en particulier parmi les examinateurs) », de mettre l'accent sur le développement personnel, la responsabilisation et la réputation extérieure et de « créer une culture de l'amélioration continue en suscitant des opportunités pour le personnel de s'exprimer et de contribuer à l'innovation. »

Les résultats du rapport vont être discutés à tous les niveaux de l'OEB en avril et mai. Cela devrait déboucher sur le lancement d'un plan stratégique et d'initiatives en juin et, à partir de juillet, sur « l'intégration de mesures dans les objectifs annuels, la mise en œuvre, le suivi et la communication des progrès réalisés ». Une nouvelle enquête sera réalisée en 2021.