



L'OBSERVATOIRE DE
L'ADMINISTRATION
PUBLIQUE

ENAP

Construire une étude d'étalonnage

Par Marie-Noëlle Saint-Pierre

12 avril 2012

Trois grandes étapes à une étude type d'étalonnage:

- Étape 1 :
 - La recherche préliminaire
- Étape 2:
 - La recherche détaillée
- Étape 3 :
 - La synthèse

La recherche préliminaire

- **Composée de 3 éléments :**
 - **Recherche des comparables**
 - **Soumission des options au client**
 - **Première mouture des indicateurs à observer**

- Les indicateurs, généralement de deux types :
 - Performance organisationnelle
 - Ressources financières
 - Ressources humaines
 - Ressources informationnelles
 - Développement durable
 - Performance
 - Indicateurs d'activité liés au fonctionnement de l'organisation, propres au secteur d'activité du client
 - Indicateurs d'activité liés à la réalisation de leur mandat

- Un nombre limité d'indicateurs sont retenus

À titre d'exemple, pour Revenu Québec on retient :

- 2 ou 3 indicateurs en pensions alimentaires
- 2 ou 3 indicateurs en recouvrement
- 2 ou 3 indicateurs en prestation de services à la population

La recherche détaillée

■ Portion descriptive

- Explique l'organisation comparable de manière détaillée
(Ses processus d'affaire, son mandat, sa mission, comment elle s'acquitte de ses responsabilités, qui, quoi, comment, avec qui (partenariats), etc.)

■ Portion chiffrée, en deux parties :

- Contextuelle (données de base qui serviront aux calculs)
(Volume d'activité, nombre de clients, toutes les données essentielles pour calculer OU comprendre les indicateurs)
- Données de performance (indicateurs)
(Là où les formules sont effectivement appliquées)

■ Sources

- Internet
- Les rapports annuels
- Contact direct avec l'organisation
 - Personne visée :
 - ✓ haut dans la hiérarchie de l'organisation
 - Modalités :
 - ✓ Personne pivot
 - ✓ Contacts multiples
 - ✓ Grille partielle
 - ✓ Loi d'accès à l'information

La synthèse

- Permet à l'organisation cliente de comparer ses résultats aux autres organisations à la lumière des indicateurs désignés.

Réitérer une étude d'étalonnage?

- Il est extrêmement pertinent de reprendre une même étude d'étalonnage de manière ponctuelle puisque cela permet :
 - De constater la progression de l'organisation cliente
 - De mesurer l'impact de changements dans l'organisation
 - De valider /préciser les indicateurs
 - De préciser le degré de compatibilité/comparabilité avec les organisation ciblée
 - De consolider les liens de collaboration
 - De perfectionner, d'améliorer l'outil

Ultimement, une étude d'étalonnage permet à l'organisation non seulement de se comparer mais également de mieux identifier les éléments qu'elle peut améliorer en vue de parfaire son rendement et ses pratiques