

27/04/2026 – Communiqué IBSA – Télétravail et bien-être : méthode d'évaluation

UNE APPROCHE PARTICIPATIVE POUR ENRICHIR L'ÉVALUATION DE POLITIQUE : LA MÉTHODE CPS

Le Focus n°80 de l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA) présente une méthode d'évaluation qui place le vécu des acteurs au cœur de l'analyse : la méthode du « Changement le Plus Significatif » (CPS). Elle a été utilisée pour évaluer l'impact du télétravail sur le bien-être dans la fonction publique bruxelloise. En donnant la parole au personnel de la fonction publique tant au niveau du management que des fonctions opérationnelles, cette méthode participative a offert un éclairage complémentaire sur les effets du télétravail, en mettant en évidence des dimensions peu visibles. Ce Focus propose un retour d'expérience sur cette approche et en présente les principaux enseignements.

Mieux comprendre le vécu pour mieux évaluer

La méthode du « Changement le plus significatif » (CPS) répond à un enjeu central en évaluation des politiques publiques : intégrer la voix, souvent silencieuse, des personnes directement concernées par les politiques mises en place. Concrètement, des fonctionnaires pratiquant le télétravail ont été interviewés et leurs témoignages ont ensuite été discutés dans des groupes réunissant des responsables hiérarchiques et des services RH. Cette approche a ainsi mis en relation le bien-être avec la place que le (télé)travail occupe dans la vie de chacun et chacune.

En donnant la parole aux acteurs et actrices d'un changement, cette méthode aide à mieux comprendre des phénomènes complexes et à affiner l'évaluation de politiques publiques. Elle met en lumière des dimensions souvent moins visibles, comme les questions de perception, les dynamiques internes aux organisations, les tensions qui peuvent apparaître lors d'un changement, etc.

Quatre avantages majeurs de cette méthode

L'application de cette méthode participative à l'évaluation de politiques publiques par l'IBSA a mis en évidence 4 apports majeurs de cette méthode :

- > Un levier d'apprentissage : la méthode favorise les échanges et permet ainsi aux organisations d'en tirer directement des enseignements concrets ;
- > Une mise en œuvre souple et relativement rapide, qui limite la charge de travail pour les évaluateurs comme pour les administrations impliquées ;
- > Une mise en lumière d'enjeux souvent cachés : la méthode CPS fait émerger une diversité de résultats, parfois moins visibles, complémentaires aux autres méthodes d'évaluation ;
- > Une méthode adaptée aux contextes en évolution, utile pour analyser des politiques publiques, dont les modalités continuent de changer, comme le télétravail.



La méthode CPS constitue ainsi un outil intéressant pour mieux comprendre les effets concrets des politiques publiques, en particulier sur le vécu des publics cibles. Le Focus n°80 détaille son application dans le contexte bruxellois et montre comment diversifier les méthodes d'évaluation peut contribuer à mieux éclairer la décision politique.

En savoir plus ?

Le [Focus de l'IBSA](#) fait le point en quelques pages sur une thématique de travail de l'Institut. Les grands thèmes et enjeux de l'actualité socio-économique de la Région de Bruxelles-Capitale y sont traités au moyen de textes courts illustrés de graphiques, de tableaux et/ou de cartes.

Pour plus d'information, lisez le [Focus de l'IBSA n°80 « Diversifier les méthodes en évaluation de politiques publiques : le cas de l'impact du télétravail sur le bien-être »](#).

Contact

Line JUSSIANT, responsable communication

ljussiant@perspective.brussels

+32 2 435 42 33

