



Livre Blanc 100% SATISFACTION

Les Enquêtes de Satisfaction Salariés

Comment écouter ses salariés pour
créer un climat d'entreprise propice au
développement économique

100% Satisfaction SA
3, rue de Marly
78000 Versailles
<http://www.100-satisfaction.com>



- Pourquoi être à l'écoute de ses salariés
- Thématiques d'enquêtes
- Quels sont les moyens de collecter l'information?
- Format de questionnaire

Cette fiche technique s'adresse à une population de directeurs généraux, de DRH, de directeurs de division et de réseaux, de comité de direction d'entreprises.

Elle permet de :

- Comprendre les motivations pour réaliser une enquête de satisfaction auprès de ses salariés
- Découvrir les thématiques couvertes par ce type d'enquêtes
- Connaître les alternatives de collecte des questionnaires
- Construire un « premier jet » de questionnaire

Pourquoi être à l'Ecoute de ses Salariés?

Posez-vous la question :

1. Connaissez-vous les attentes de vos différentes catégories de personnels ?
2. Savez-vous comment ils perçoivent leur encadrement, leurs dirigeants ?
3. Savez-vous quelles sont leurs plus grandes sources de frustration sur leur lieu de travail?
4. Savez-vous sur quels boutons vous allez devoir appuyer pour vous assurer de leur engagement ou de leur motivation ?

Peu de dirigeants ont une vue objective, représentative et fiable de ces problématiques. Nous vivons dans un contexte où le comportement des salariés évolue aussi vite que l'évolution technologique des biens de consommation courante.



Si on constate des taux de turn-over très importants dans les réseaux ou les centres de relations clients, la mobilité est quasiment nulle dans les sièges sociaux.

Ecouter ses salariés, aujourd'hui tout nous y pousse : les nouvelles normes ISO 9000, les préoccupations grandissantes des collaborateurs pour le développement durable, la charge de travail toujours aussi importante avec les 35 heures, la valorisation de la qualité de vie...

L'écoute du salarié est un outil moderne car tourné vers la contribution de chacun à la réussite de l'entreprise. Il remplace le traditionnel baromètre de climat social pour se focaliser sur les notions de contribution à la satisfaction des clients, au travail en équipe sur des problématiques transverses, et sur l'évaluation de la performance et la compensation.

Principales Thématiques d'Enquêtes

Les collaborateurs peuvent être amenés à réagir sur les thèmes suivants:

- Evaluer et justifier leur engagement vis-à-vis de l'organisation
- Identifier les atouts les plus importants dont ils disposent pour satisfaire leurs clients (internes ou externes)
- Noter l'influence de certains facteurs sur la réussite de leur mission
- Juger les systèmes de rémunérations et d'incentives qui sont mis à leur disposition
- Emettre un avis sur le coaching effectué par leur encadrement
- Evaluer l'engagement de l'organisation sur les problématiques éthiques (développement durable, éthique professionnelle)
- Fournir des données sur leur profil, expériences et attentes vis-à-vis de l'organisation



Comment Collecter l'Information ?

Comme le démontre le tableau ci-dessous, l'approche en auto-administré est la technique à privilégier :

Face-à-face	<ul style="list-style-type: none">• Plutôt adapté pour les performances reviews individuelles, pas dans un contexte de mesure quantitative qui s'adresse à l'ensemble des collaborateurs
Téléphone	<ul style="list-style-type: none">• Non approprié compte-tenu de l'impossibilité de garantir la confidentialité de la conversation, surtout en environnement de bureaux ouverts
Auto-administré par envoi courrier	<ul style="list-style-type: none">• Parfaitement adapté à toutes les situations. Un envoi personnalisé au domicile de chaque collaborateur avec une enveloppe-retour favorise l'anonymat, la confidentialité et le temps nécessaire pour répondre• Particulièrement adapté pour les questionnaires longs• Technique intéressante pour des personnels dispersés sur plusieurs sites
Auto-administré par distribution et collecte sur site	<ul style="list-style-type: none">• Permet d'impliquer une équipe qui va distribuer et collecter les questionnaires directement auprès des collaborateurs• Permet le taux de retour le plus élevé de toutes les techniques• Problème de la garantie de l'anonymat
Auto-administré sur site	<ul style="list-style-type: none">• Répond bien à un objectif de collecte rapide : pendant 2 jours, un local est mis à disposition où chacun peut aller remplir en toute confidentialité son questionnaire et le déposer dans une urne
Auto-administré par e-mail	<ul style="list-style-type: none">• Un des meilleures techniques qui allie rapidité de la collecte et qualité des traitements statistiques• Pré-requis : que chaque collaborateur ait accès à une boîte mail• Phase de test technique préalable impérative : test de fonctionnement sous tous les navigateurs, validation d'accès sur un site extérieur (ouverture spéciale du firewall)



Format de Questionnaire

Plusieurs types d'échelles sont utilisés afin de rendre le questionnaire vivant et de collecter des informations pertinentes:

D'accord	Plutôt d'accord	?	Pas vraiment d'accord	Pas d'accord
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Très Satisfait	Satisfait	?	Insatisfait	Très Insatisfait
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

S'est Amélioré	N'a pas changé	S'est dégradé
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dans sa version la plus aboutie, le format d'un questionnaire-type s'architecture autour des sujets suivants :

- Evaluation du contexte de la mission :
 - Prise en compte du désir des clients
 - Recherche de l'amélioration permanente
 - Charge de travail, organisation et encadrement
 - Valorisation des compétences
 - Clarté de la mission et définition des objectifs
 - Appropriation transverse des priorités
- Evaluation des conditions matérielles
 - Espace de travail
 - Espaces repos et restauration
 - Equipements bureautiques et techniques
 - Horaires
 - Accès et transports
- Relations dans l'entreprise
 - Ecoute des membres de la direction
 - Respect des collaborateurs entre eux
 - Qualité de la collaboration entre collaborateurs
 - Performance du management
 - Qualité du coaching
 - Moral
 - Qualité des informations reçues
- Performance et développement
 - Systèmes d'évaluation et de récompenses
 - Formations proposées
 - Gestion des compétences
 - Equité effort / rémunération



- L'Entreprise
 - Connaissance et compréhension stratégie
 - Préoccupations éthiques de l'organisation
 - Sens de la mission fourni par les dirigeants
 - Adéquation actions et décisions / stratégie
 - Performance organe de direction

- Le changement
 - Changement de l'organisation
 - Changement des processus
 - Changement dans la performance économique

- Profil
 - Cadre / non cadre
 - Service
 - Mission
 - Ancienneté

A propos de l'auteur

Stéphane Blondeau est fondateur et dirigeant de 100% Satisfaction SA depuis 1995. Il possède 15 années d'expérience dans les métiers des études, du conseil en management et du Web. Stéphane a notamment fondé planeteclient.com, « le portail de la Relation Client ». Stéphane est diplômé de l'Institut Supérieur du Commerce et a obtenu un MBA à la University Michigan Business School, Ann Arbor, USA

A propos de 100% Satisfaction SA

100% Satisfaction est un concept d'entreprise unique focalisé autour des métiers de l'écoute Clients et de la mesure de la Qualité de Service. 100% intervient pour le compte de grandes entreprises dans les secteurs de l'industrie et des services. Pour plus d'informations, merci de visiter www.100-satisfaction.com

Propriété intellectuelle

L'ensemble des outils, techniques, méthodologies et concepts développés dans ce document sont des éléments de la propriété intellectuelle de 100% Satisfaction. Ils ont pour but d'aider à mieux comprendre les outils du management moderne. Toute reproduction, copie ou duplication strictement interdite sans l'autorisation expresse et écrite de 100% Satisfaction

