



Valoriser votre
Capital Humain

Mesurer vos facteurs de performance Mesurer la satisfaction de vos collaborateurs

Pourquoi réaliser une enquête quantitative ?

Très souvent, la direction d'une entreprise a une vision déformée des préoccupations de ses collaborateurs. Dans l'urgence, on a tendance à trop vite analyser un climat qui s'est dégradé. Or, les salariés, notamment les cadres, sont particulièrement sensibles à l'ambiance de travail : en moyenne, 33% d'entre eux la considèrent comme une raison de partir ou de rester.

L'enquête quantitative apporte des éléments objectifs d'analyse, en réalisant un diagnostic complet de l'entreprise ou du service qui prend en compte la perception des salariés.

Il s'agit de :

- Amorcer une écoute active des salariés/partenaires
- Recueillir les opinions dans le respect le plus strict de la confidentialité
- Comprendre les facteurs et les freins à la performance
- Préconiser des leviers pour l'action

Nos références

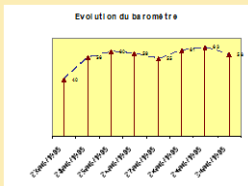
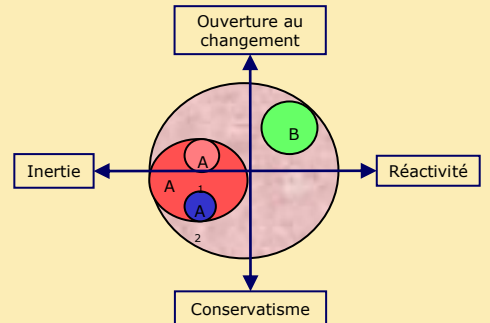
Satisfaction interne			
Enquête de rémunération			
Maturité RH			
RPS et climat social			
Analyse métier			

Aster a élaboré trois outils majeurs, éprouvés mission après mission

L'enquête RH

Le principe de l'enquête RH consiste à décrire une situation et à apporter un éclairage sur un enjeu précis, en analysant les ressentis. L'enquête est un excellent point de départ pour un projet interne : elle apporte une bonne vision du degré d'acceptabilité et de réactivité à la mise en place du changement.

L'identification des écarts, ainsi que des leviers possibles, forment la base du plan d'actions. Les enquêtes sont d'autant plus efficaces qu'elles s'attaquent à ce qui pose problème.



Le baromètre RH

Le baromètre fournit un indicateur général, dont nous pouvons analyser les évolutions d'une enquête à l'autre. Il permet alors un suivi de la santé de l'entreprise, et revêt une fonction d'alerte.

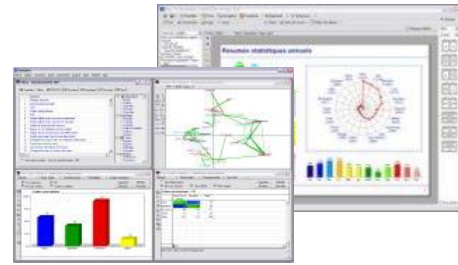
Le Plan Dynamique de Progrès@aster

Ce système «d'écoute» du terrain mesure l'avancement d'un projet. Il permet de s'assurer que les principes du changement et les règles de gestion qui les accompagnent, ont bien été compris, adoptés et mis en œuvre par les opérationnels. Le PDP confère aux dirigeants une vision claire de la maturité de toutes les équipes, quant aux évolutions mises en place. Ainsi, ces derniers peuvent, à l'avenir, en piloter la progression dans une logique d'amélioration continue.

Titre à piloter	T0		T1		T0		T1		T0		T1	
	Non réponse	J'ai vu pas l'intérêt	J'ai vu pas l'intérêt	J'ai vu pas l'intérêt	J'ai vu pas l'intérêt	J'ai vu pas l'intérêt	J'ai vu pas l'intérêt	J'ai vu pas l'intérêt	J'ai vu pas l'intérêt	J'ai vu pas l'intérêt	J'ai vu pas l'intérêt	J'ai vu pas l'intérêt
Je connais des entreprises lorsque le seul de développement est absent	25	13	21	29	8	13	46	13	33			
Lors d'une commande pour un projet, j'appréhende de la qualité économique	25	13	25	25	17	13	38	13	33			
J'appréhende les impacts courants et je m'attache à leur classification	14	8	11	14	14	14	42	14	11			
Qualité et appropriation des données	Titre à piloter justifié											
% en ligne	Non réponse		J'ai vu pas l'intérêt		J'ai vu pas l'intérêt		J'ai vu pas l'intérêt		J'ai vu pas l'intérêt		J'ai vu pas l'intérêt	
Je connais et j'applique le plan de l'action spécifique à mon terrain	17	4	4	4	4	13	17	67	71			
Je connais l'impact de l'intégration des coûts logistiques	13	17	25	13	29	46	17	42				
Je mets en oeuvre des actions locales d'optimisation des coûts logistiques	17	4	8	29	13	21	42	25	42			

Aster est équipé du logiciel MODALISA ®

Conçu pour les enquêtes par questionnaire, Modalisa réalise rapidement des analyses à plat, croisées, factorielles et lexicales. Ce logiciel nous permet de traiter nos enquêtes, de suivre l'avancement du taux de réponse, de réaliser les campagnes de relance et de produire des rapports illustrés.



Exemple d'intervention : enquête de climat social

La demande du client

- Apaiser l'inflation des revendications syndicales par l'engagement d'une intervention d'écoute
- Impliquer les acteurs concernés, dont les IRP locales
- Identifier des solutions auprès des acteurs internes
- Redonner confiance aux collaborateurs

La réponse d'Aster

- Une étude préalable, qui identifie les thèmes du questionnaire et sensibilise les acteurs clés à la démarche
- Une enquête pour mesurer la perception et/ou les attentes des salariés sur l'organisation, le management, les conditions de travail, les outils de gestion, mais aussi sur l'information et la communication, les déménagements
- Un affinement des résultats de l'enquête par un travail en « groupes miroirs », qui hiérarchise les points sensibles

Recommandations (extraits) :

- Reconnaître l'instauration d'une prime fondée sur la performance individuelle
- Rétablir les entretiens mensuels sur une base d'évaluation objective
- Faire évoluer le style de management vers plus de délégation
- Revoir les règles de comportement
- Concevoir un plan d'évolution / plan de carrières
- Mettre en place un comité carrière avec une action RH

Exemple d'intervention : Baromètre d'évaluation du fonctionnement

La demande du client

Une enquête pour :

- Evaluer la qualité du fonctionnement
- Identifier les pistes d'amélioration et bonnes pratiques à développer

Le renouvellement de l'enquête génère un baromètre permettant de mesurer, d'une période à l'autre, les progrès accomplis, l'efficacité des actions d'amélioration mises en place.

La réponse d'Aster

- Une mise en évidence de la typologie des répondants, c'est-à-dire des personnes ayant répondu de la même manière
- Un approfondissement qualitatif avec les groupes les moins satisfaits
- Un plan de communication des résultats, afin de montrer l'intérêt de l'exercice, qui deviendra récurrent dans la perspective de la mise en place d'un baromètre
- Une mise en évidence des évolutions, d'année en année, par des comparaisons croisées sur des thématiques précises

Recommandations (extraits) :

- Une identification précise des thèmes à améliorer : communication externe, coopération internationale, Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, gouvernance, prise en compte des problématiques locales
- Etendre le questionnaire à des questions plus actuelles, en insérant un deuxième volet dans l'enquête, pour faire face aux problèmes conjoncturels et anticiper les conséquences sociales de la stratégie

Notre apport distinctif : une démarche compréhensive et itérative

Nous ne concevons pas d'enquête quantitative séparément des entretiens qualitatifs, parce que :

- Un questionnaire d'Aster n'est jamais préfabriqué. Les entretiens préparatoires nous permettent d'orienter et de cibler le questionnaire sur des problématiques détectées.
- L'analyse des chiffres appelle toujours une interprétation sémantique à travers le lexique propre de l'entreprise.
- L'enquête identifie des groupes. Les entretiens, soumis à ces groupes, permettent de comprendre leurs dynamiques propres et d'apporter un diagnostic approfondi.