

## Enquêtes auprès des employés - Un guide rapide

Vos employés sont une source majeure d'information pour conduire votre organisation. Suivre régulièrement leur niveau de satisfaction permet d'assurer le bon fonctionnement de vos équipes et de valoriser leurs avis.

Voir les Normes universelles :

Indicateur 5 C 1 1 : Sur les 12 derniers mois, le prestataire a effectué une analyse de satisfaction des employés (y compris une analyse des résultats par genre) et a partagé les résultats avec les employés.

### Quelles informations ?

- La satisfaction et la motivation de vos équipes

### Comment collecter ces informations ?

Nous vous proposons une manière simple et rapide de mener une enquête auprès de vos équipes.

#### 1. Formez un petit comité « Enquête Equipe » incluant :

- Le responsable du département RH
- Quelques représentants des employés qui seront concernés par l'enquête
- La personne qui coordonne au sein de votre organisation les projets relatifs à la gestion de la performance sociale, le cas échéant

Le comité se réunit pour caler le calendrier, les questions à poser, l'échantillonnage, l'utilisation de l'information

#### 2. Définissez le contenu

##### Les thèmes

Au niveau de l'indicateur 5C12, il est recommandé notamment, pour les enquêtes de satisfaction des équipes, de commenter les sujets tels que :

- Les conditions de travail, la durée du contrat et la rémunération
- La charge de travail
- La formation du personnel
- Les opportunités de carrière
- Les ressources matérielles/l'infrastructure/l'équipement
- La communication, la participation et la supervision par la direction

- La communication et le travail d'équipe avec les pairs
- Les modes de résolution des différends
- Les services d'appui aux ressources humaines
- Les valeurs véhiculées par l'organisation
- L'impact perçu de leur travail sur la clientèle ciblée

Vous trouverez sur le site de la SPTF des exemples d'enquêtes de satisfaction pour les employés : <http://sptf.info/images/RC-5c-Staff-Satisfaction-Survey-Example-Questions-Sept2016.pdf> (anglais)

A partir de ces exemples, le comité peut rédiger un premier exemple de contenu. Précisez si vous voulez que l'enquête soit anonyme (enquête de satisfaction des employés) ou si le nom du répondant sera utile (enquête de retour sur les besoins)

### Les catégories

Dans tous les cas, assurez-vous de pouvoir identifier les catégories selon lesquelles vous voudrez analyser les résultats. Par exemple,

- Genre
- Statut (cadre/employés)
- Poste
- Niveau de formation
- Ancienneté
- Lieu de travail (siège/agence)
- Département, etc.

## 3. Validation avec les représentants du personnel

Lors de cette phase de définition, les représentants des équipes associés au comité peuvent préciser avec vous les questions, en proposer de nouvelles, valider les questions au final. L'implication des représentants des employés assure que le sondage prenne en compte leurs préoccupations et valorise leur point de vue. Ceci permet une appropriation plus importante dans le travail de sondage, ce qui peut mener à une participation plus forte des employés.

## 4. Mettez l'enquête en forme

Vos équipes ont toutes accès à des courriers électroniques. Profitez des outils gratuits à votre disposition pour mettre en forme une enquête simple et rapide. Par exemple :

- Google Form (voir le « pas à pas » en annexe pour apprendre à en servir !) : <https://www.google.com/forms/>
- Survey Monkey : <https://fr.surveymonkey.com/>

## 5. Transmettez l'enquête au personnel en incluant :

- Une petite introduction : les objectifs de cette enquête, les modalités, les perspectives.
- Une échéance rapide afin de s'assurer que le message ne restera pas lettre morte !
- Une relance deux jours avant l'échéance.

## Comment utiliser l'information ?

### 1. Identifier les points forts et les points d'amélioration

Les enquêtes en ligne permettent de collecter et compiler **automatiquement** l'information. La représentation graphique des informations permet une analyse rapide qui alimente des discussions d'amélioration. Une représentation en tableau, également proposée avec Google Forms, permet de faire d'autres analyses qui ne sont pas proposées automatiquement.

- Faites en un petit rapport succinct à partager au sein du comité « Enquête Equipe ».
- Distinguez les résultats par catégorie de personnel (genre, niveau, lieu de travail par exemple)
- Réunissez-vous pour valider les conclusions et proposer un plan d'action.

### 2. Partager et valoriser les résultats

Rien de plus frustrant que de participer à une enquête et ne pas avoir un retour ! S'il est évident qu'il faut **partager les conclusions avec l'équipe de direction et le conseil d'administration** pour valider le plan d'action et suivre sa mise en œuvre, souvent on oublie de donner un retour aux employés qui ont fourni les données précieuses. Assurez-vous donc de **partager les résultats avec les employés** dans un email ou lors d'une réunion générale.

## Exemples de résultats

- Demande d'amélioration de la communication et des échanges d'expériences entre les agences : des réunions Skype mensuelles ont été organisées pour partager, avec des thèmes précisés à l'avance, les difficultés et manière de les surmonter par les agents de terrain. Ces réunions Skype (tous les premiers jeudis du mois) ont également permis à la Direction de partager des informations clés (nouvelles procédures, chiffres clés, etc.)
- Manque d'opportunités de faire remonter des préoccupations : l'enquête lancée a été généralisée tous les 6 mois.
- Charge de travail irrégulière et parfois trop lourde : les heures supplémentaires de fin de mois (pic de récupération des prêts) ont été mieux suivies, avec l'opportunité pour les équipes de rattraper des demi-journées lors des périodes moins chargées (notamment en début de mois).

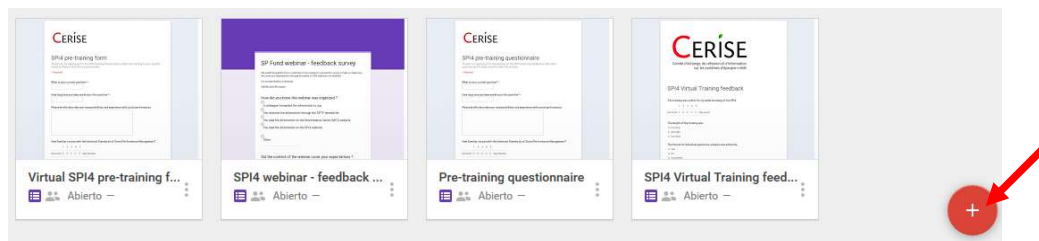
## Annexe 1 – Guide pour une enquête Google

### Comment créer une « enquête Google » ?

Accéder : <https://www.google.com/forms/>

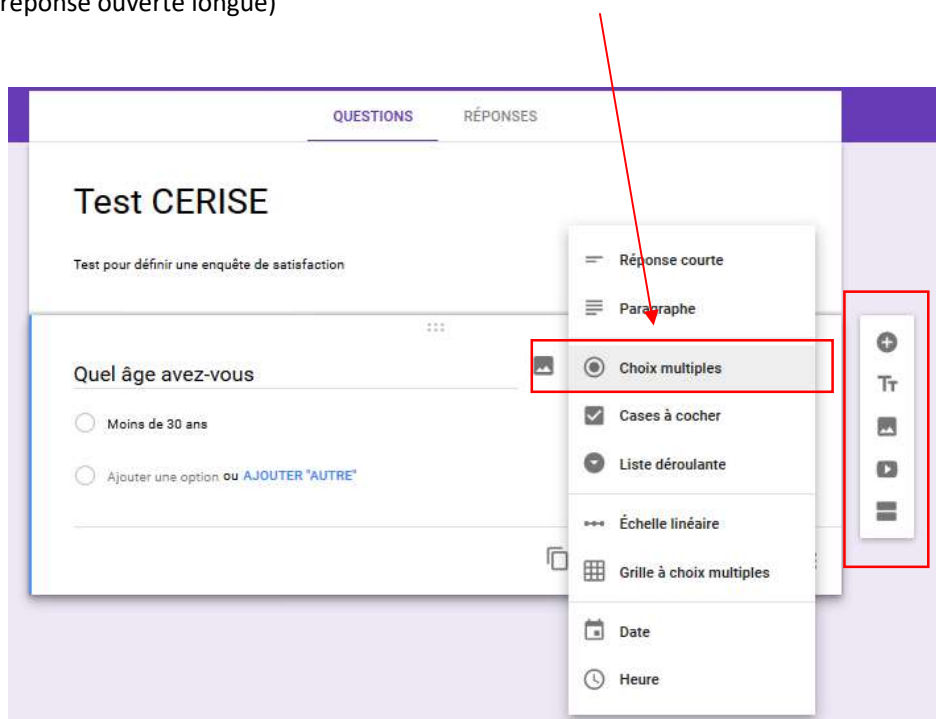
Il faut avoir un compte Google pour y accéder.

- Pour créer un nouveau questionnaire, cliquez sur le bouton avec un signe « plus »



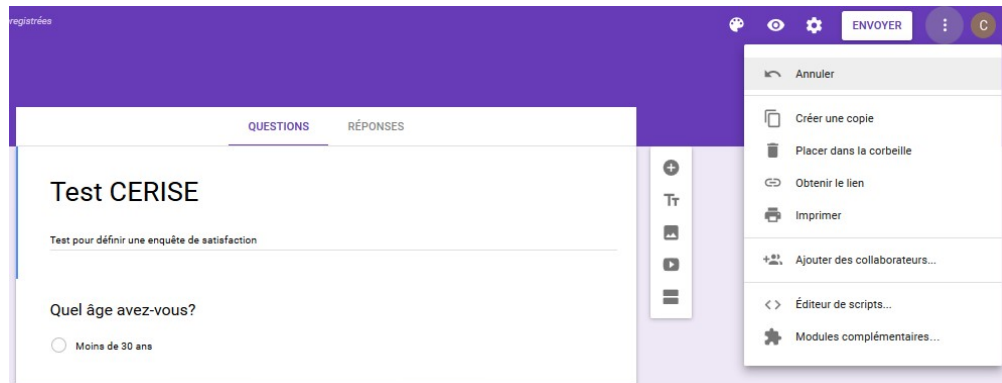
- Editez le formulaire. L'encadré de droite permet d'ajouter des questions, des titres, etc.

Il faut également sélectionner le type de réponses (choix multiple, réponse ouverte courte, réponse ouverte longue)



- Une fois que le questionnaire est fini, envoyez le formulaire aux participants avec le bouton « envoyer » où l'on pourra ajouter les adresses emails, ajouter un message, etc.

- On peut aussi ajouter des collaborateurs pour qu'ils puissent aussi éditer et recevoir les réponses (bouton en haut à droite).



Les réponses seront compilées dans l'onglet « Réponse », sous forme de graphes pour les réponses à choix multiples, ou de compilation des réponses, pour les questions ouvertes. On peut trier par enquête individuelle, ou pour les réponses agrégées.