

Benchmark des pratiques RH

Les enquêtes de « satisfaction » collaborateurs

dans les entreprises romandes



Résultats

d'une enquête conduite auprès de
207 entreprises en Suisse romande

Février 2015

Edition

DC Management

Daniel Cerf

Enquêtes, Benchmarks & services RH

Tél : 022 534 94 50

daniel.cerf@dcmanagement.ch

www.dcmanagement.ch

RESULTATS DU SONDAGE

Pratique des entreprises romandes en matière d'enquête de « satisfaction » collaborateurs

Février 2015

PRESENTATION.....2

SYNTHESE.....3

RESULTATS.....4

- Qui a participé au sondage ?.....4
- Combien d'entreprises font des enquêtes de satisfaction personnel?.....4
- Fréquences des enquêtes de satisfaction?5
- Quels taux de participation?.....5
- Comment le personnel accueille-t-il les enquêtes?.....6
- Les représentants du personnel sont-ils associés?.....7
- Dans quels buts les entreprises font-elles des enquêtes?.....7
- L'entreprise communique-t-elle les résultats à son personnel ?.....8
- Les enquêtes de satisfaction influencent-elles l'action rh ?.....8
- Mesures d'améliorations engagées par les entreprises9
- Pourquoi 45% des entreprises sondées ne font pas d'enquêtes de satisfaction ?.....10

DIRECTION, ANALYSE ET REDACTION



Daniel Cerf, économiste et DRH

Fondée en 2004, DC Management est spécialisée dans les audits, enquêtes et benchmarks rh.

Notre concept d'enquête rh prend en compte les 3 dimensions que sont la satisfaction, la motivation et la performance au travail. Il s'articule sur cinq thèmes clés : la relation à l'employeur, les conditions de travail, l'environnement de travail, l'image de l'entreprise et la relation client.

Mais un bon concept ne suffit pas !

Nos plus ? un effort porté sur la communication avant, pendant et au terme d'une consultation et une présentation des résultats accompagnée de recommandations de travail reposant sur une riche expérience de DRH dans divers environnements.

SYNTHESE

- Enquête téléphonique auprès des responsables rh de 207 entreprises romandes segmentées selon leur taille en effectifs et représentant les principales branches d'activités.
- 55% des entreprises mènent des enquêtes de satisfaction auprès de leur personnel et la moitié d'entre elles le font à un rythme annuel.
- 40% enregistrent un taux de participation à leurs enquêtes de moins de 70%. Plus de 90% du personnel et du management accueillent toutefois ces enquêtes de manière positive.
- 85% des entreprises ayant une représentation du personnel, l'associent à la réalisation de ces enquêtes. Près d'une entreprise sur cinq déclare ne pas avoir de représentation du personnel, soit la moitié des entreprises comptant moins de 100 collaborateurs et 10% de celles de plus de 500 employés.
- Selon les responsables rh sondés, les buts de ces enquêtes sont d'abord de donner la parole aux employés, puis d'orienter leur action rh, et enfin de mener une opération de communication interne.
- 17% des entreprises ne communiquent pas les résultats de ces consultations au personnel. Elles sont même plus de une sur quatre à ne pas le faire dans les entreprises de plus de 500 collaborateurs.
- Si 80% des entreprises déclarent que les résultats de leurs enquêtes influencent leurs orientations rh, près de 1 entreprise sur 3 comptant 250 à 500 collaborateurs admet que les résultats de ses enquêtes n'influencent pas ses orientations rh.
- Les mesures d'améliorations le plus souvent citées par les entreprises tenant compte des résultats de leurs enquêtes, portent sur la communication et l'information, suivies de mesures concernant le management, puis de celles relatives à la formation et au développement de compétences.
- Les entreprises de plus de 500 collaborateurs citent en moyenne 3 mesures d'améliorations et celles de moins de 100 employés en avancent en moyenne 6.
- Si 45% des entreprises sondées ne font pas d'enquêtes de satisfaction, seules 10% au total estiment que cela ne présente pas d'intérêt.

COMMENTAIRE

Les enquêtes de satisfaction participent aux besoins de reconnaissance des employés, renforcent le lien qui les unit à l'entreprise et contribuent à la motivation et à la performance du personnel. Elles permettent en outre de répondre à certaines obligations légales des employeurs en matière de participation.

La seule mesure de la satisfaction des collaborateurs ne suffit pas...un travailleur peut être satisfait de ses conditions de travail, sans pour autant être performant dans son travail.

Il nous paraît important de mobiliser plus de 70% du personnel à participer à ces enquêtes. Pour y parvenir, la communication avant, pendant et au terme de la consultation nous paraît particulièrement importante. Les résultats, ainsi que les mesures d'améliorations retenues par les directions, devraient systématiquement être communiqués au personnel. L'entreprise doit faire de ces consultations de véritables événements qui, pour une direction, sont aussi l'occasion de communiquer l'importance qu'elle attache à l'avis de ses collaborateurs. Les employés doivent aussi pouvoir mesurer les évolutions de l'entreprise entre deux consultations. Un rythme d'une consultation tous les 2 ans nous paraît pour ces différentes raisons optimal.

On observe que les directions des entreprises hésitent parfois à consulter leur personnel de peur de ne pas pouvoir répondre aux attentes exprimées ; c'est une fausse bonne raison ! L'expérience montre que les attentes exprimées gravitent autour de thèmes comme la communication, la reconnaissance, la considération, l'écoute, la confiance, l'organisation, le management...et appellent des mesures qui ne nécessitent pas ou peu d'investissements financiers...et quand bien même une entreprise ne serait pas en mesure de répondre à certaines attentes de son personnel...ne vaut-il pas mieux simplement le dire ?

RESULTATS

QUI A PARTICIPE AU SONDAGE ?

Nous avons enregistré la participation de 207 entreprises segmentées selon leur taille en effectifs et leur branche d'activité. L'enquête a été conduite par téléphone avec les responsables rh en charge de la mise en œuvre des enquêtes de satisfaction, ce qui a permis d'identifier le nombre et les motifs de non participation, neutralisant ainsi les biais liés à la participation. Les réponses partielles n'ont pas été prises en compte afin de garantir une cohérence de l'échantillon sur l'ensemble du questionnaire.

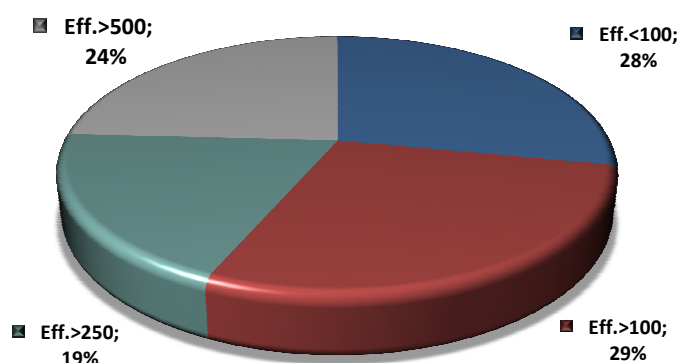
Taille des entreprises en effectifs

Effectifs entreprises	<100	>100	>250	>500	TOTAL
Nb.Entreprises participantes	58	59	40	50	207
Entreprises participantes	28%	29%	19%	24%	100%

Branches d'activités

Assurance	Distribution, Commerce	Administration publique	ONG
Banque	Hotellerie/Restauration	Télécom./Informatique	Culture
Construction, immobilier	Transports	Services divers	
Industrie	Formation, Haute-école	Santé, social	

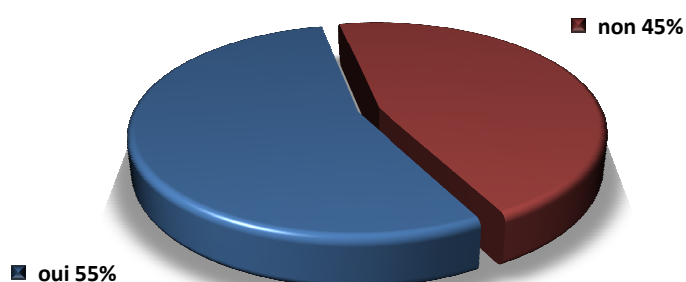
Entreprises participant au sondage



COMBIEN D'ENTREPRISES FONT DES ENQUÊTES DE SATISFACTION PERSONNEL ?

Si 55% des entreprises font des enquêtes de satisfaction auprès de leur personnel, on peut relever une disparité importante selon leur taille en effectifs avec 2/3 des entreprises de plus de 500 collaborateurs pratiquant les enquêtes contre 1/3 pour celles de moins de 100 collaborateurs.

Avez-vous déjà mené une enquête de satisfaction auprès de votre personnel?

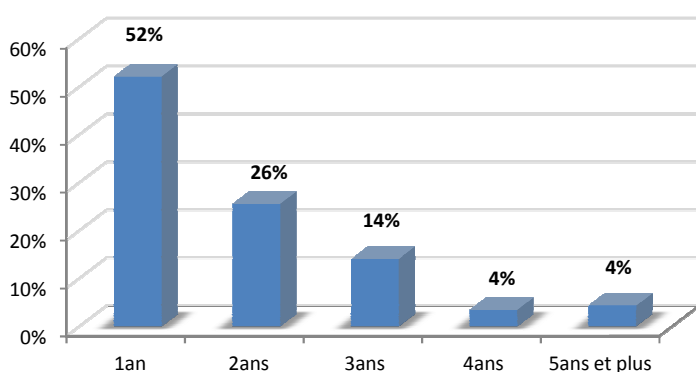


Effectifs entreprises	oui	non
<100	34%	66%
>100	56%	44%
>250	68%	33%
>500	66%	34%
Total	55%	45%

FREQUENCES DES ENQUÊTES DE SATISFACTION DANS LES ENTREPRISES ?

Près de 78% des entreprises pratiquant les enquêtes auprès de leur personnel, le font à une fréquence annuelle ou bisannuelle. Ces fréquences élevées avec une majorité d'entreprises effectuant des enquêtes à un rythme annuel y compris dans les structures de moins de 100 collaborateurs, soulignent l'importance que les entreprises attachent à la consultation de leurs collaborateurs. Bien que les enquêtes participent à une forme de reconnaissance que les entreprises témoignent à leurs collaborateurs, il importe que les mesures arrêtées par les directions à la suite de ces enquêtes, puissent entre 2 éditions, être mises en œuvre et reconnues comme telles par le personnel.

A quelle fréquence conduisez-vous des enquêtes de satisfaction dans votre entreprise?

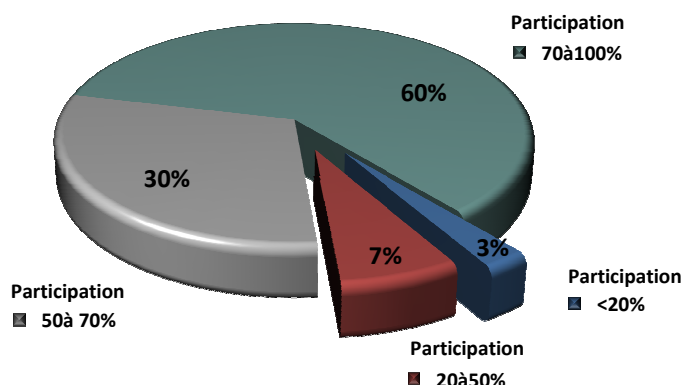


Effectifs entreprises	<100	>100	>250	>500	Total général
fréq. de 1an	50%	73%	56%	30%	52%
fréq. de 2ans	35%	12%	22%	36%	26%
fréq. de 3ans	10%	9%	15%	21%	14%
fréq. de 4ans	5%	3%	4%	3%	4%
Sans et +	0%	3%	4%	9%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

QUELS TAUX DE PARTICIPATION A LEURS ENQUÊTES LES ENTREPREPRISES ENREGISTRENT-ELLES ?

Le taux de participation moyen observé est plus important dans les structures de moins de 100 collaborateurs. Relevons que 40% des entreprises annoncent des taux de participation inférieurs à 70%. Cela peut s'expliquer par un rythme relativement soutenu (annuel) des consultations pratiquées par la majorité des entreprises. Nous estimons qu'une consultation doit pouvoir enregistrer un taux de participation minimum de 70% pour remplir pleinement ses buts.

Quel taux de participation enregistrez-vous dans vos enquêtes satisfaction?

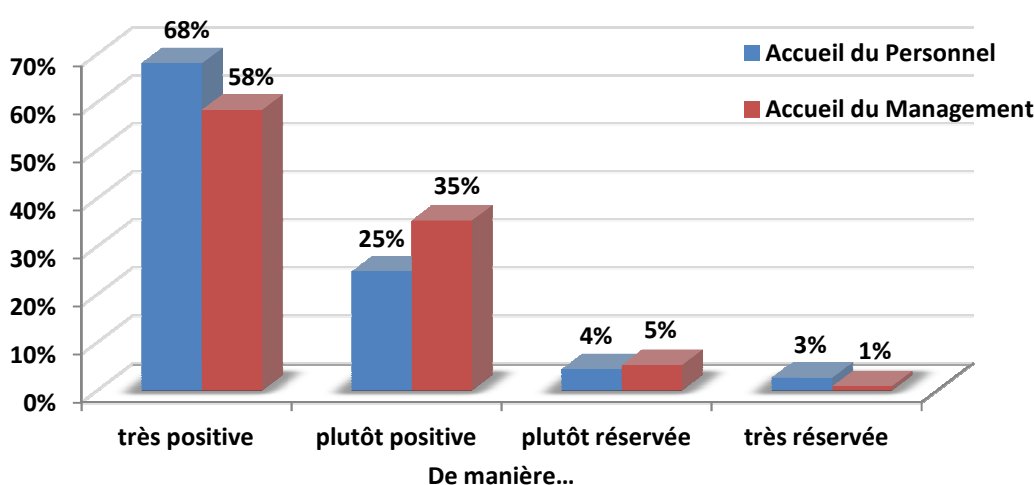


Effectifs entreprises	<100	>100	>250	>500	Total général
Participation 70 à 100%	65%	58%	63%	58%	60%
Participation 50 à 70%	35%	27%	22%	36%	30%
Participation 0 à 50%	0%	9%	11%	6%	7%
Participation <20%	0%	6%	4%	0%	3%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

COMMENT LE PERSONNEL ACCUEILLE-T-IL LES ENQUÊTES DE LEUR EMPLOYEUR ?

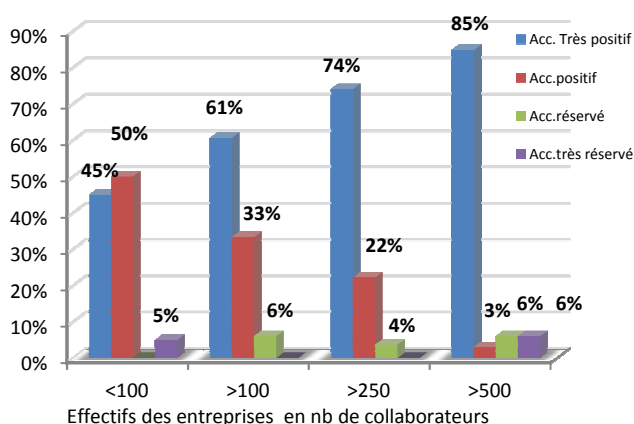
Plus de 90% du personnel des entreprises accueille les enquêtes de satisfaction de manière positive selon les responsables rh sondés. Les réserves s'expriment davantage dans les grandes entreprises avec 12% d'avis défavorables exprimés par le personnel autant que par le management. Les réserves du management peuvent s'expliquer notamment par le fait que celui-ci fait précisément l'objet d'une évaluation par le personnel dans la plupart des enquêtes de satisfaction. Les réserves souvent exprimées par le personnel reposent sur la crainte que l'anonymat ne soit pas respecté, ou que l'employeur ne prenne finalement pas en compte les avis exprimés.

Comment le personnel accueille-t-il selon vous, vos enquêtes de satisfaction ?

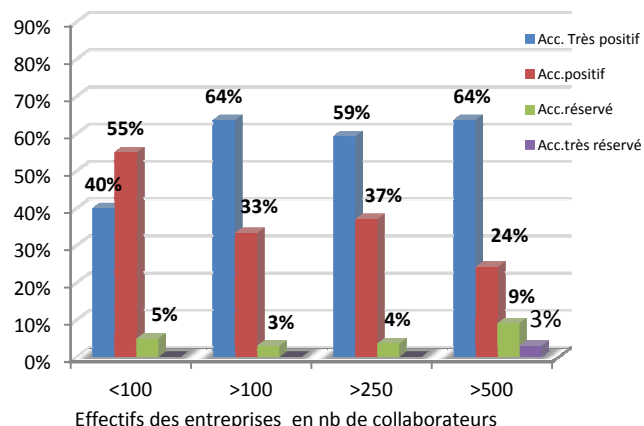


QUEL ACCUEIL DU PERSONNEL SELON LA TAILLE EN EFFECTIFS DE L'ENTREPRISE ?

Accueil du Personnel selon la taille de l'entreprise ?



Accueil du Management selon la taille de l'entreprise ?

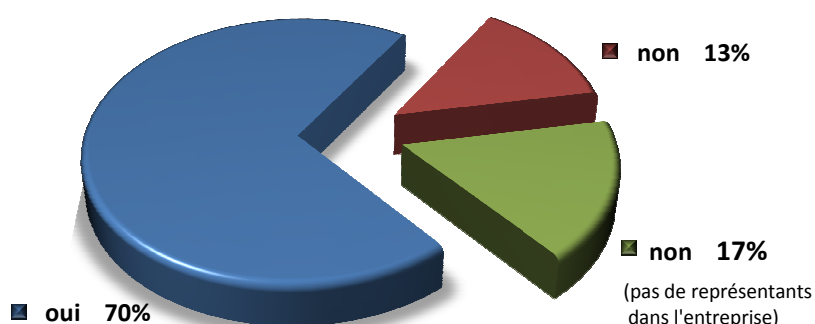


LES REPRESENTANTS DU PERSONNEL SONT-ILS ASSOCIES AUX ENQUÊTES DES ENTREPRISES ?

70% des entreprises sondées associent leurs représentants du personnel à leurs enquêtes de satisfaction. Elles sont 85% à le faire parmi celles ayant une représentation du personnel.

En revanche, près de 50% des entreprises de moins de 100 collaborateurs déclarent ne pas avoir de représentation du personnel et elles sont tout de même 10% dans les entreprises de plus de 500 collaborateurs à ne pas en avoir.

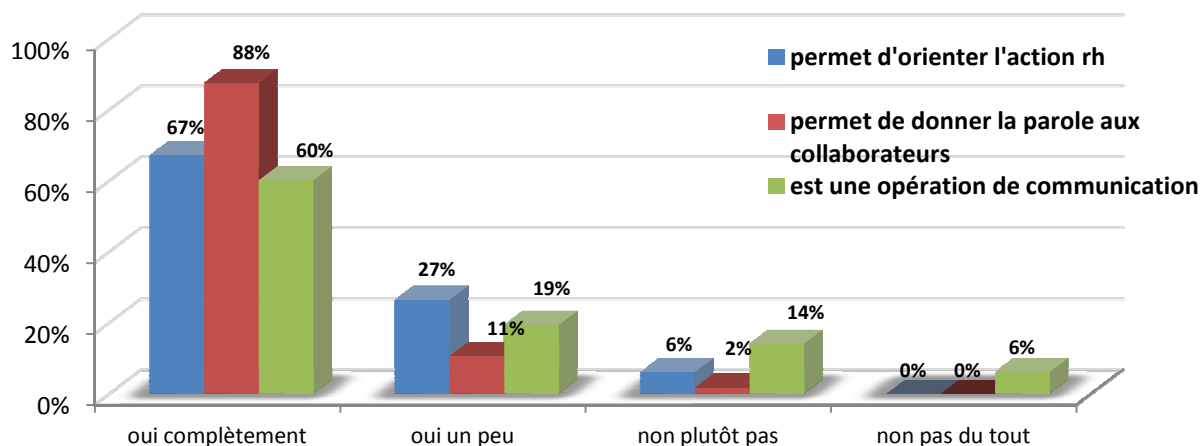
La représentation du personnel est-elle associée à vos enquêtes de satisfaction?



DANS QUELS BUTS LES ENTREPRISES FONT-ELLES DES ENQUÊTES SATISFACTION ?

Du point de vue des responsables rh, les enquêtes rh ont pour but premier de donner la parole aux collaborateurs de l'entreprise pour 88% d'entre eux et dans une moindre mesure d'orienter l'action rh pour 67% d'entre eux. Ils sont toutefois 60% à penser qu'il s'agit essentiellement d'une opération de communication dans l'entreprise.

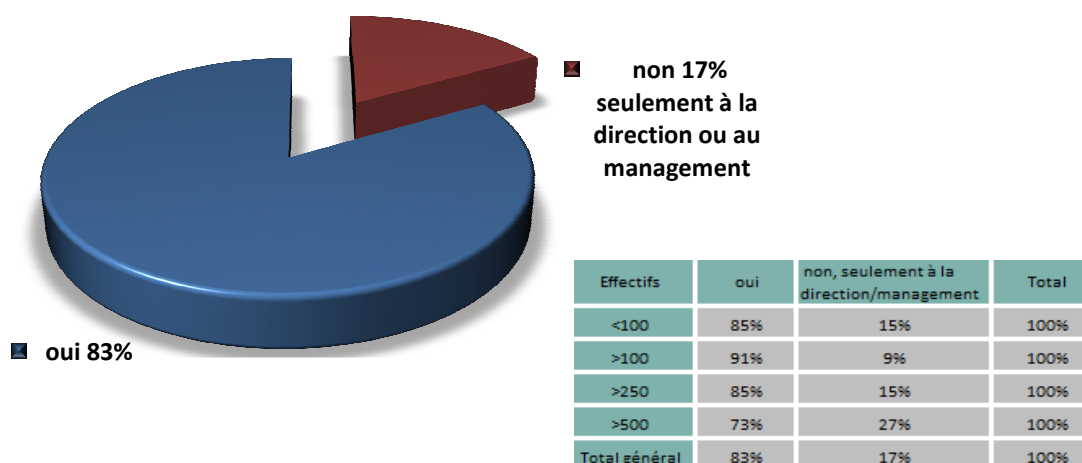
Dans quels buts des enquêtes de satisfaction dans votre entreprise? Selon nous et avant tout, cela ...



L'ENTREPRISE COMMUNIQUE-T-ELLE LES RESULTATS DES ENQUÊTES A SON PERSONNEL ?

Les résultats des enquêtes ne sont pas communiqués à l'ensemble du personnel. On observe même que 27% des entreprises de plus de 500 employés, soit plus de une sur quatre, ne communique pas les résultats à ses collaborateurs.

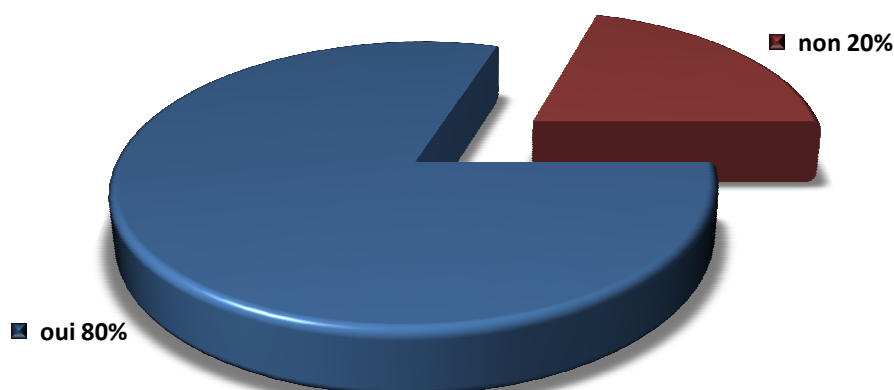
Les résultats de vos enquêtes sont-ils communiqués au personnel de votre entreprise?



LES ENQUÊTES DE SATISFACTION INFLUENCENT-ELLES L'ACTION RH DES ENTREPRISES ?

Si 80% des entreprises déclarent que leurs enquêtes de satisfaction influencent leurs objectifs et leur action rh, une sur cinq annonce que les résultats de leurs enquêtes n'impactent pas leur action rh. Dans les entreprises de 250 à 500 collaborateurs, elles sont même 33%, soit une sur trois à ne pas voir leurs orientations rh influencées par les résultats de leurs enquêtes de satisfaction.

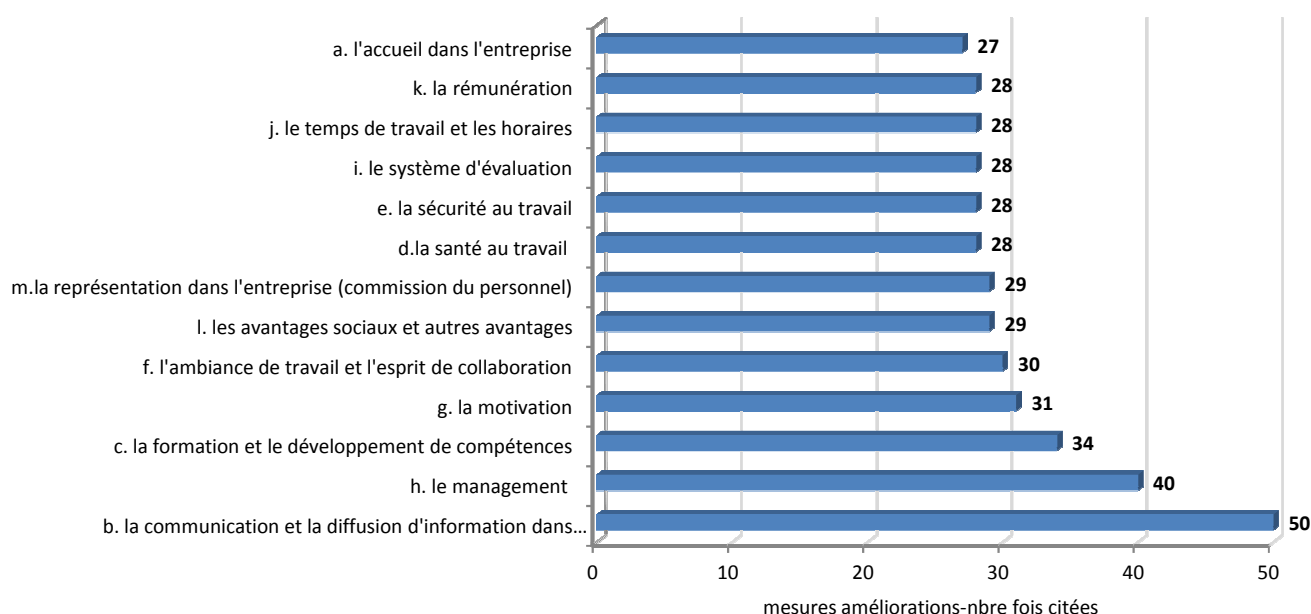
Les enquêtes de satisfaction influencent-elles l'action rh?



MESURES D'AMELIORATIONS ENGAGEES PAR LES ENTREPRISES A LA SUITE D'UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION

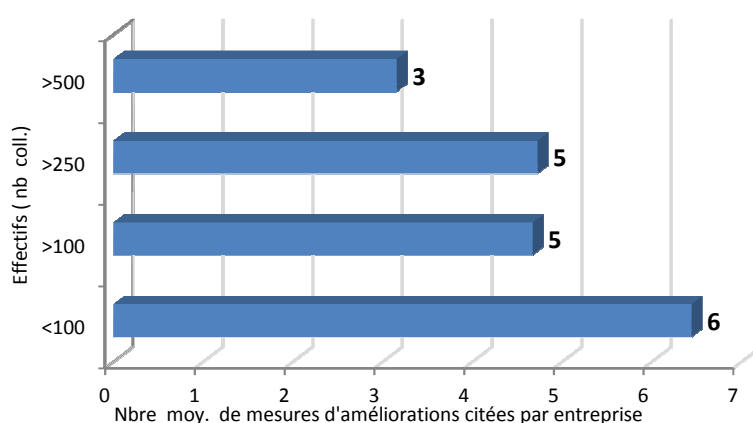
Parmi les entreprises ayant déclaré que les enquêtes de satisfaction influencent leur action rh, les mesures d'améliorations les plus souvent citées sont celles relatives à la communication et l'information, suivies de mesures concernant le management, puis de celles relatives à la formation et au développement de compétences.

Mesures d'améliorations - nbre de fois citées



Ce sont les entreprises comptant moins de 100 collaborateurs qui ont avancé le plus grand nombre de mesures d'améliorations définies à la suite de leurs enquêtes de satisfaction. Les entreprises de plus de 500 collaborateurs ferment la marche avec 3 mesures annoncées en moyenne par entreprise, parmi celles ayant précédemment déclaré que les résultats des enquêtes influençaient leurs orientations rh.

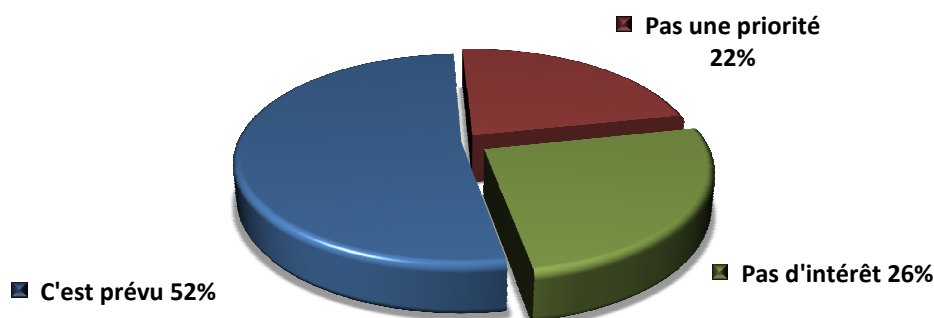
Nombre moyen de mesures d'améliorations citées par entreprise selon ses effectifs



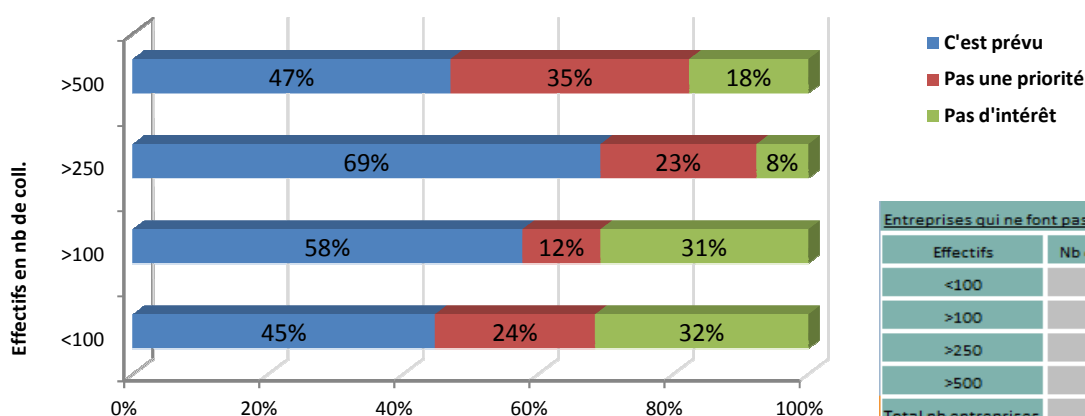
POURQUOI 45% DES ENTREPRISES SONDEES NE FONT PAS D'ENQUÊTES DE SATISFACTION ?

Sur 207 entreprises sondées, 94 ne font pas d'enquêtes de satisfaction auprès de leur personnel. 49 entreprises prévoient d'en faire, soit 52% d'entre elles, et 45 entreprises renoncent à ce type de consultation, soit parce que ce n'est pas une priorité, ou pour 26% d'entre elles, parce qu'elles jugent que cela ne présente pas d'intérêt. Si l'on rapporte ce chiffre à l'ensemble des sondés, seules 24 entreprises sur 207, soit un peu plus de 10% estiment que les enquêtes de satisfaction personnel ne présentent pas d'intérêt pour l'entreprise. On observe que les directions des entreprises hésitent parfois à consulter leur personnel de peur de ne pas pouvoir répondre aux attentes exprimées, jugeant que celles-ci risquent de porter sur des questions susceptibles d'avoir un impact financier important pour l'entreprise.

Pourquoi 45% des entreprises sondées ne font pas d'enquêtes de satisfaction auprès de leur personnel?



Taille en effectifs des entreprises n'effectuant pas d'enquêtes satisfaction



Entreprises qui ne font pas d'enquêtes satisfaction rh		
Effectifs	Nb entrepr.	En %
<100	38	40%
>100	26	28%
>250	13	14%
>500	17	18%
Total nb entreprises	94	100%