

ENQUETE DE SATISFACTION



ideca
ideca

7 place du lac les hauts de vaugrenier 06270 villeneuve loubet france tél. +33 4 92 13 22 72 www.ideca.com - nfarrugia@ideca.com

ENQUETE DE SATISFACTION



DIAGNOSTIC : VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Objectifs de l'enquête :

- > Evaluer le climat social
- > Intéresser et impliquer davantage l'ensemble du personnel à la bonne marche de l'entreprise
- > Renforcer le goût du service
- > Mettre en évidence l'importance et le rôle de chacun en qualité de représentant de l'entreprise pour la clientèle
- > Améliorer la performance
- > Fédérer autour des intérêts de l'entreprise
- > Trouver les leviers de la motivation de chacun des acteurs de l'entreprise

Ce questionnaire anonyme va permettre de mesurer les attentes de l'ensemble du personnel, de connaître ses opinions et de le faire participer.

Les résultats de cette enquête permettront de mettre en place le plan d'action en utilisant les leviers exprimés par le personnel.

Ce projet devra fédérer l'ensemble des compétences de l'entreprise dans le but d'améliorer la qualité et l'efficacité des prestations et la motivation du personnel.

L'ensemble du personnel sera informé des résultats et de la mise en application des actions à entreprendre.

La collaboration de toutes et de tous est requise pour obtenir les résultats conformes aux attentes.

La formalisation du questionnaire est effectuée dans la phase préparation.

Les questions présentées dans cette enquête seront préparées avec la direction de l'entreprise.

ENQUETE DE SATISFACTION



DIAGNOSTIC : LOGISTIQUE DE L'ACTION

1. Impression des questionnaires
2. Recueil des avis sur questionnaire de trois manières :
 - > Par courrier adressé aux membres du personnel qui ne disposent pas d'ordinateur dans l'entreprise
 - > Mise en ligne pour les autres
 - > Entretien individuel par un consultant IDECA en ce qui concerne les membres du CODIR et les Cadres.
3. Traitement par IDECA du résultat des enquêtes : Formalisation analytique et synthèse
4. Analyse des conclusions de l'enquête client et croisement des attentes formulées avec les suggestions et solutions apparues dans l'enquête « Votre avis nous intéresse »
5. Rapport de synthèse



DIAGNOSTIC : PRESENTATION DES RESULTATS

>> Réunion avec la Direction

Finalisation du power-point de présentation des résultats :

- > Résultats d'ensemble
- > Par statut
- > Par établissement ...

>> Présentation des résultats :

- > Au CODIR
- > A l'encadrement
- > Aux délégués du personnel
- > A l'ensemble des salariés

On motive, on est transparent et cohérent avec les engagements. Le management est renforcé dans sa crédibilité.

>> Préconisations et plans d'actions