



Cercles des Bonnes Pratiques

Concept et principe

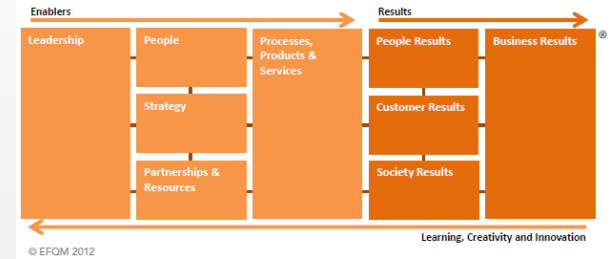
Réunion de lancement 14 avril 2016

Ordre du jour

- Mot de Bienvenue
- Présentation 'Concept et principe' des Cercles des Bonnes Pratiques
- Intervention INDR (Label ESR et collectivité)
- Témoignages de participants (Cercles clients et Ressources Humaines)
- Présentation du Débriefing Personnalisé
- Présentation des packs
- Questions – réponses
- Cocktail

Concept et principe

- Réunir des entreprises de tous secteurs
- Organismes publics et entreprises privées
- Fournir des outils d'évaluation
- Créer un cadre de benchmark
- Stimuler les échanges de bonnes pratiques
- Donner des outils permettant d'augmenter les performances
- Préparer au PLQE et accès facilité au référentiel ESR



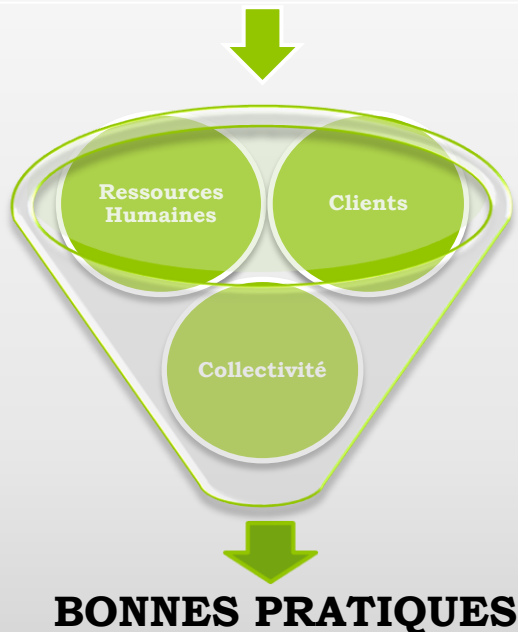
Avantages

- Comparer ses résultats sur critères communs
- Identifier des innovations transférables
- Identifier des voies d'amélioration (mise en œuvre par entreprises, seules ou via consultants externes)
- Accélérer les actions d'amélioration par les échanges
- Obtenir une présentation sur sites des résultats



Cercles retenus pour 2016

ENQUÊTES DE SATISFACTION



3 Cercles → 4 Enquêtes

1. Satisfaction clients

2. Ressources Humaines:

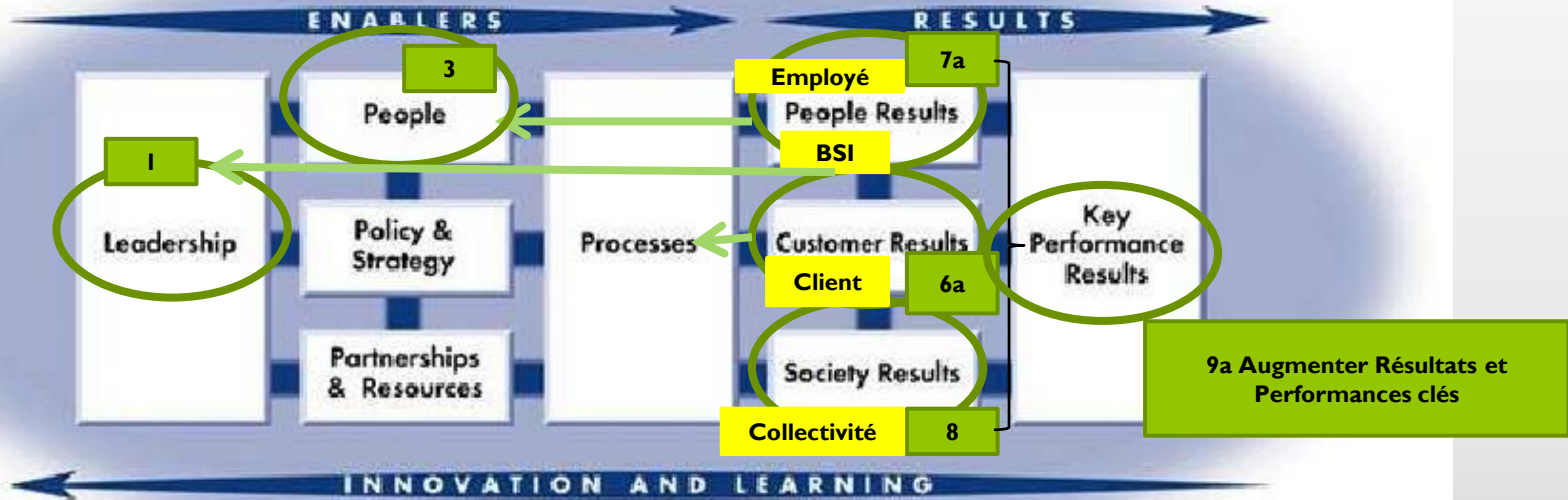
- Satisfaction employés
- Boss Satisfaction Index (BSI)

3. Collectivité:

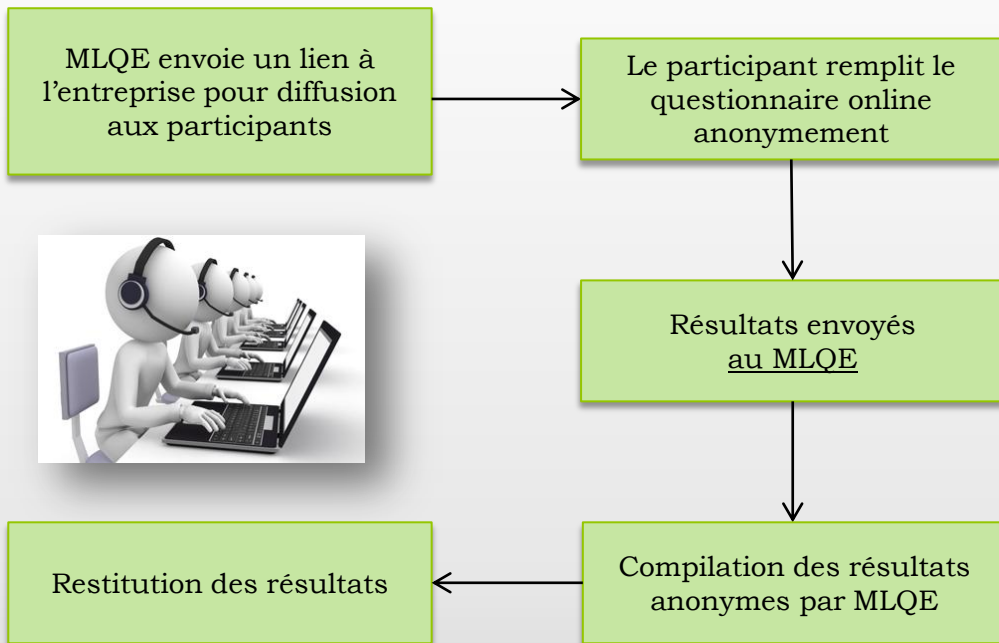
- Autoévaluation croisée EFQM/INDR
 - *Stratégie RSE*
 - *Egalité des Chances*
 - *Environnement*
 - *Gouvernance*



Critères EFQM



Principe de l'enquête online














- *Enregistrement anonyme*
- *Confidentialité*
- *A l'entreprise ou à domicile*

Nouveautés 2016

Refonte enquêtes de satisfaction :

- Questions (Contenu, Reformulation, etc.)
- Format → on-line
- Langues



Salariés				
BSI				
Clients				
Collectivité				



ENQUETES DE SATISFACTION SALARIES

Enquête de satisfaction salariés - Thèmes

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

- poste de travail
- bien-être au travail
- climat de travail
- capacité à maîtriser son stress
- conciliation vie privée / prof.
- avenir et pérennité poste de travail



SUPERIEURS HIERARCHIQUES

- écoute, communication, initiative
- esprit d'équipe, animation, leadership
- personnalité (respect, franchise, etc)
- communication des objectifs
- entretiens d'évaluation



PROMOTION, FORMATION CONTINUE

- opportunités de promotion
- égalité des chances
- offres de formation
- efficacité des formations reçues
- satisfaction des formations reçues



VOUS ET ORGANISME EMPLOYEUR

- reconnaissance travail
- équilibre salaire / tâches & compétences
- fierté de travailler pour organisme
- image de l'employeur
- activités extra-professionnelles
- recommandation de travailler dans organisation
- recours aux produits / services de votre organisme



GENERAL – CLOTURE

- actions d'améliorations dernières enquêtes
- suggestion de thèmes prochaine enquête
- 3 points positifs
- 3 points d'amélioration

Importance + **satisfaction**

Enquête de salariés – Présentation des résultats

Cercles des Bonnes Pratiques 2015

Fichier réponses de l'ENQUETE DE SATISFACTION SALARIES

+ commentaires !

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Moyenne	Min	Max	Ecart
Nombre de salariés participants	30	5	33	16	15	23	485	61	57	33	75,80	5,00	485,00	480,00
Nombre de salariés employés dans l'organisation	30	5	37	21	15	38	984	124	116	90	146,00	5,00	984,00	979,00
TAUX de PARTICIPATION	100,00%	100,00%	89,19%	76,19%	100,00%	60,53%	49,29%	49,19%	49,14%	36,67%	71,02%	36,67%	100,00%	63,33%

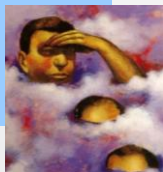
1. Votre station de travail (poste physique de travail)														
1.1. De manière générale, comment vous plaisez-vous à votre poste de travail actuel ? Pas du tout = 25% Pas beaucoup = 50% Assez bien = 75% Très bien = 100%	94,17	90,00	86,36	79,69	82,35	80,43	87,01	83,25	84,75	79,55	84,76	79,55	94,17	14,62
1.2. Concernant certains aspects de votre poste de travail, quelle importance accordez-vous à: L'intérêt de votre travail	92,50	95,00	90,91	93,75	94,12	90,22	93,20	95,50	96,00		93,47	90,22	96,00	5,78
Le climat de travail	87,50	100,00	93,94	85,94	88,24	91,30	91,08	93,75	96,50		92,03	85,94	100,00	14,06
L'organisation de votre poste de travail	89,17	95,00	87,88	81,25	77,94	84,78	90,26	94,25	94,25		88,31	77,94	95,00	17,06
Votre marge de manœuvre dans votre travail	90,00	80,00	90,15	87,50	76,47	88,04	87,06	91,50	89,00		86,64	76,47	91,50	15,03
Le travail en équipe	89,17	90,00	84,09	81,25	80,88	83,70	92,22	94,75	95,50		87,95	80,88	95,50	14,62
La possibilité d'employer pleinement vos compétences et/ou expérience	91,67	85,00	87,88	85,94	79,41	86,96	90,31	92,50	93,50		88,13	79,41	93,50	14,09
Vos horaires de travail	87,50	70,00	90,91	79,69	72,06	83,70	85,05	87,75	88,50		82,79	70,00	90,91	20,91
Les équipements de votre poste station de travail	90,83	80,00	80,30	79,69	72,06	76,09	83,71	85,25	86,00		81,55	72,06	90,83	18,77
Le confort de votre poste de travail (ergonomie)	86,67	75,00	84,09	87,50	70,59	77,17	83,92	80,75	86,00		81,30	70,59	87,50	16,91

BOSS SATISFACTION INDEX (LEADERS)

Boss Satisfaction Index (BSI) - Thèmes

FONCTION LEADER

- poste de travail
- emploi des compétences & expérience
- climat de travail
- liberté d'action
- charge de travail et capacité à maîtriser le stress
- protection de l'environnement
- santé et sécurité au travail
- avenir et pérennité de l'emploi
- formation continue



VOUS ET VOTRE ENTREPRISE

- adéquation salaire / tâches et prestations
- reconnaissance du travail
- identification à l'entreprise
- capacité de réaliser ses objectifs
- conciliation vie privée / prof.
- recommandation de travailler dans organisation
- recours aux produits / services de votre organisme



MEMBRE DE L'EQUIPE

- leurs compétences professionnelles
- esprit d'équipe, sens des initiatives
- personnalité (franchise, ouverture, etc)
- capacités d'organisation
- capacités de communication
- délégation de tâches et confiance en l'équipe

L'EQUIPE

Importance + **satisfaction**

MOTIVATIONS PERSONNELLES

- ce qui motive à continuer



APPRECIATION GENERALE

- 3 points positifs
- 3 points négatifs
- suggestions d'amélioration



BSI – Présentation des résultats



Cercles des Bonnes Pratiques 2015

Résultats du "*Boss Satisfaction Index*"

+ commentaires !

					Moyenne	Min	Max	Ecart
Nombre de leaders participants:	8	2	2	4	4,00	2,00	8,00	6,00
Nombre de leaders dans l'organisation:	8	4	5	5	5,50	4,00	8,00	4,00
TAUX de PARTICIPATION	100,00%	50,00%	40,00%	80,00%	67,50%	40,00%	100,00%	60,00%

Votre fonction en tant que leader

De façon générale, appréciez-vous votre fonction actuelle ? Pas du tout = 0% Pas beaucoup = 25% Assez bien = 50% Très bien = 100%	96,43	87,50	87,50	100,00	92,86	87,50	100,00	12,50
Votre poste de travail Quelle importance accordez-vous à: La culture d'entreprise ?	100,00	87,50	100,00	93,75	95,31	87,50	100,00	12,50
Le climat de travail	100,00	100,00	87,50	100,00	96,88	87,50	100,00	12,50
L'organisation de votre poste de travail	92,86	87,50	100,00	81,25	90,40	81,25	100,00	18,75
La possibilité d'employer pleinement vos compétences et / ou expérience	92,86	100,00	100,00	87,50	95,09	87,50	100,00	12,50
Vos horaires de travail	75,00	50,00	75,00	56,25	64,06	50,00	75,00	25,00
Les équipements de votre poste de travail	89,29	87,50	87,50	75,00	84,82	75,00	89,29	14,29
Le confort de votre poste de travail (ergonomie)	92,86	87,50	75,00	75,00	82,59	75,00	92,86	17,86
Les avantages matériels dont vous bénéficiez	78,57	50,00	75,00	68,75	68,08	50,00	78,57	28,57

ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS

Enquêtes de satisfaction clients - Thèmes

I. PERCEPTION GENERALE:

Ecoute et réponse aux besoins

Accueil et disponibilité

Equipement et matériels

Information sur politique tarifaire

Rapport Qualité / Prix

Site internet

Communication sur services proposés

III. Divers

Comment nous avez-vous connus ?

Pourquoi avez-vous sélectionné
notre organisme ?

Faire appel à nos services / produits

Recommandation à votre entourage

II. PERCEPTION METIER

	Critères d'évaluation	Comment jugez-vous ...?				
	Questions :					
1	Le respect de nos engagements contractuels					
2	La conformité de nos produits et services par rapport à vos attentes					
3	Notre capacité à comprendre et anticiper vos besoins					
4	La prise en compte des réclamations					
5	Le respect des délais de nos prestations (livraison, interventions, etc)					
6	La qualité du service après-vente et du suivi de la clientèle					
7	Le respect des règles de propreté et d'hygiène de nos équipes					
8	Le respect des consignes de sécurité et de santé au travail					
9	Le respect de la confidentialité					
10	Le respect de la protection de l'environnement					

Parmi les 10 critères précédents, quels sont pour vous les 3 plus importants ?

Enquête clients – Présentation des résultats

Cercle des Bonnes Pratiques 2015

Fichier réponses de l'ENQUETE DE SATISFACTION CLIENTS

+ commentaires !

Résultats 2015	1	2	3	4	5	6	7	8	Moyenne	Minimum	Maximum	Ecart
Nombre de formulaires on-line reçus	748	2	37	25	110	41	54	369	173	2	748	746
Nombre de clients contactés	748	8	70	100	110	41	54	1 253,00	298	8	1 253	1 245
TAUX de PARTICIPATION	100,00%	25,00%	52,86%	25,00%	100,00%	100,00%	100,00%	29,45%	66,54%	25,00%	100,00%	75%

Les 3 critères les plus importants

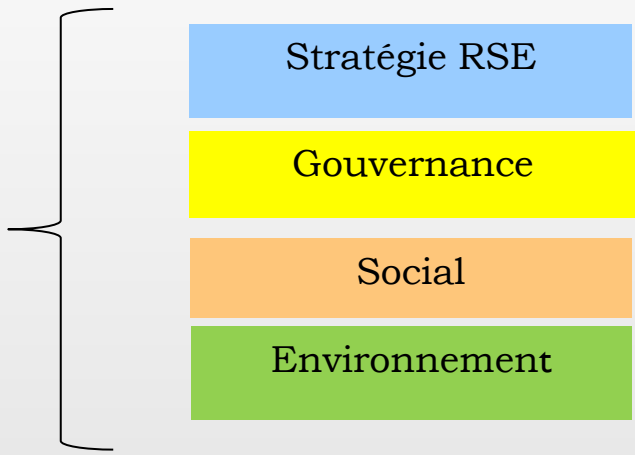
Perception générale												
Notre écoute à vos besoins et attentes	13,78	0,0	27,03	16,00	90,87	90,24	90,74		46,95	0,00	90,87	90,87
Notre réponse à vos besoins et attentes		50,0	51,35	16,00	94,00	93,00	93,00		66,23	16,00	94,00	78,00
Notre disponibilité	20,14	50,0	48,65	16,00	91,80	79,90	84,44		55,85	16,00	91,80	75,80
L'accueil téléphonique												
a. Délai d'attente		0,0	2,70	4,00					2,23	0,00	4,00	4,00
b. Amabilité du personnel	5,91	0,0	0,00	20,00					6,48	0,00	20,00	20,00
c. Qualité de la réponse fournie		0,0	0,00	16,00					5,33	0,00	16,00	16,00
L'amabilité et la cordialité de notre personnel	20,75	0,0	16,22	8,00	95,00	95,00	94,00		47,00	0,00	95,00	95,00
La compétence de notre personnel	25,74	100,0	32,43	16,00	95,00	90,00	90,00		64,17	16,00	100,00	84,00
La qualité de nos courriers et communications écrites (offres, factures, rapports, etc...)	1,36	0,0	0,00	0,00					0,34	0,00	1,36	1,36
L'information et le conseil sur nos produits et services	96,67	0,0	10,81	8,00					28,87	0,00	96,67	96,67
L'information sur notre politique tarifaire	11,96	0,0	8,11	8,00					7,02	0,00	11,96	11,96
Le rapport qualité / prix	12,12	50,0	45,95	4,00					28,02	4,00	50,00	46,00
Les équipements et matériels utilisés par notre organisme (bureaux, véhicules, technologie, etc.)	11,66	0,0	13,51	4,00					7,29	0,00	13,51	13,51
Notre site internet												
a. visibilité		0,0	2,70	0,00					0,90	0,00	2,70	2,70
b. contenu		0,0	2,70	0,00					0,90	0,00	2,70	2,70
c. convivialité		0,0	2,70	0,00					0,90	0,00	2,70	2,70
L'efficacité de notre organisation	8,03	50,0	27,03	8,00	87,30	83,76	86,04		50,02	8,00	87,30	79,30
Perception métier												
Le respect de nos engagements contractuels		0,00	56,76	0,00	90,91	90,24	90,74		54,78	0,00	90,91	90,91
La conformité de nos produits et services par rapport à vos attentes		100,00	51,35	4,00	93,64	93,00	93,00		72,50	4,00	100,00	96,00

COLLECTIVITE

Collectivité




Référentiel simplifié
(pas de N/A, toute taille et secteurs, etc)



Rappel Niveaux de maturité:

Pas d'action:	0%
Sensibilisation:	33.33%
Mise en œuvre:	66.66%
Reporting:	83.33%
Partage (amélior.):	100.00%



La présente initiative figure parmi les meilleures pratiques promues dans le Guide ESR, qui oriente les entreprises en matière de responsabilité sociale (RSE/CSR) et mène au label ESR.

www.esr.lu www.indr.lu



ENTREPRISE SOCIALEMENT RESPONSABLE

Enquête Collectivité

STRATEGIE RSE

- Existence stratégie RSE
- Déterminer les responsabilités entreprise
- Périmètres des actions RSE
- Plans d'actions mesurables RSE
- Impacts de l'activité sur société
- Amélioration des processus ?
- Identifier parties prenantes
- Modèle création de valeur

GOVERNANCE

- Vision, mission, stratégie
- Pérennité de l'organisme
- Gestion de risques
- Veille législative et réglementaire
- Conformité juridique
- Comportement éthique
- Processus de prise de décision
- Structure transparente et optimale
- Dialogue avec les parties prenantes



SOCIAL

- Assurer Egalité des chances
- Gérer la diversité
- Sécurité et Santé au travail
- Bien-être des employés
- Stratégie RH responsable
- Reconnaissance des salariés
- Formation et développement des compétences
- Recruter de manière responsable
- Intégration des salariées

ENVIRONNEMENT

- Réduire impact env. des activités
- Favoriser construction durable
- Choix des équipements et fournitures (critères env.)
- Préserver l'énergie et les ressources naturelles
- Optimiser les transports
- Gérer les déchets
- Réduire pollution et nuisances

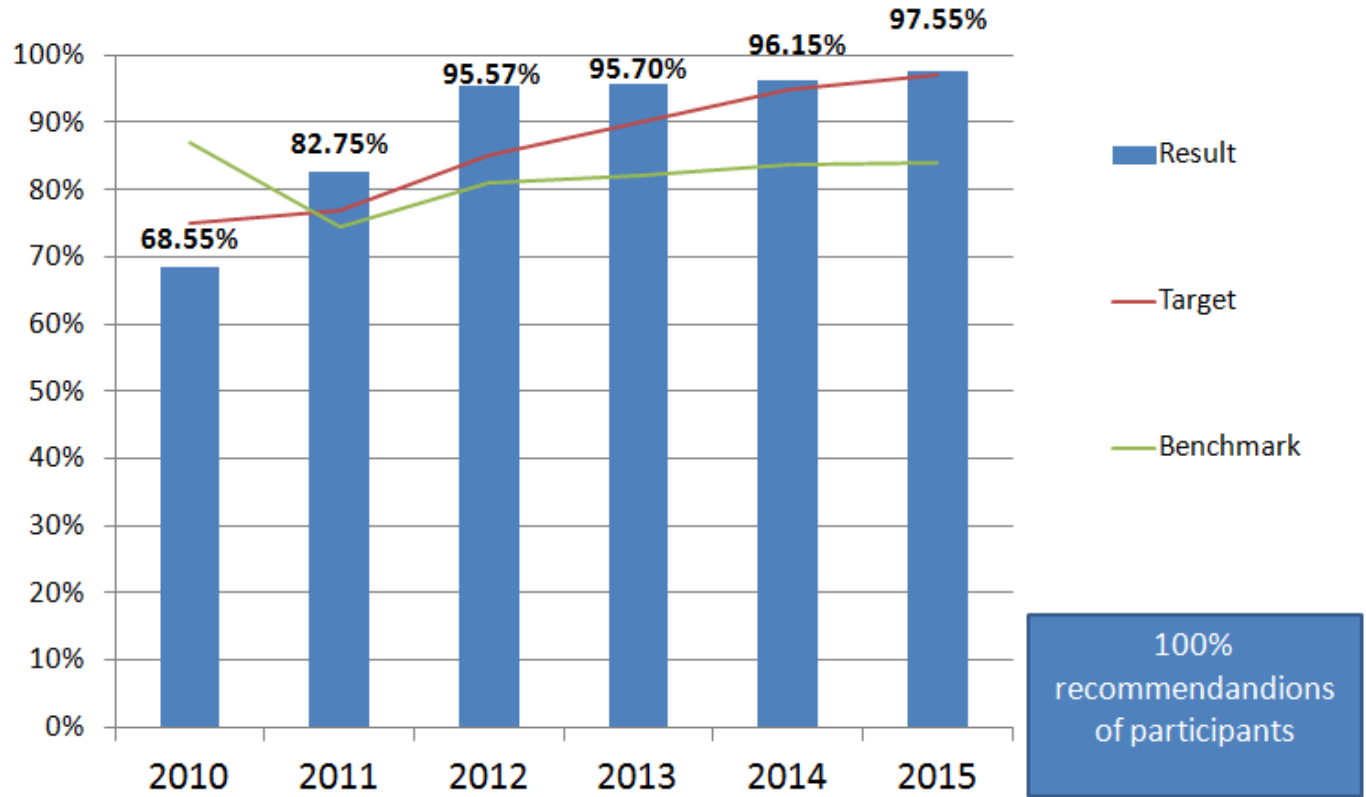
EXEMPLES EN LIGNE

REMARQUES

Taux de Satisfaction



Mesure du succès des CBP



Organismes primés PLQE participantes aux CBP

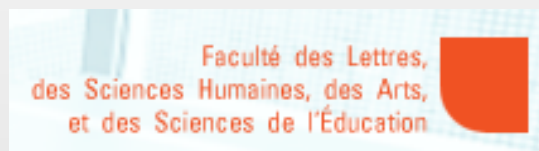


DOHEEM VERSUERGT A.S.B.L.

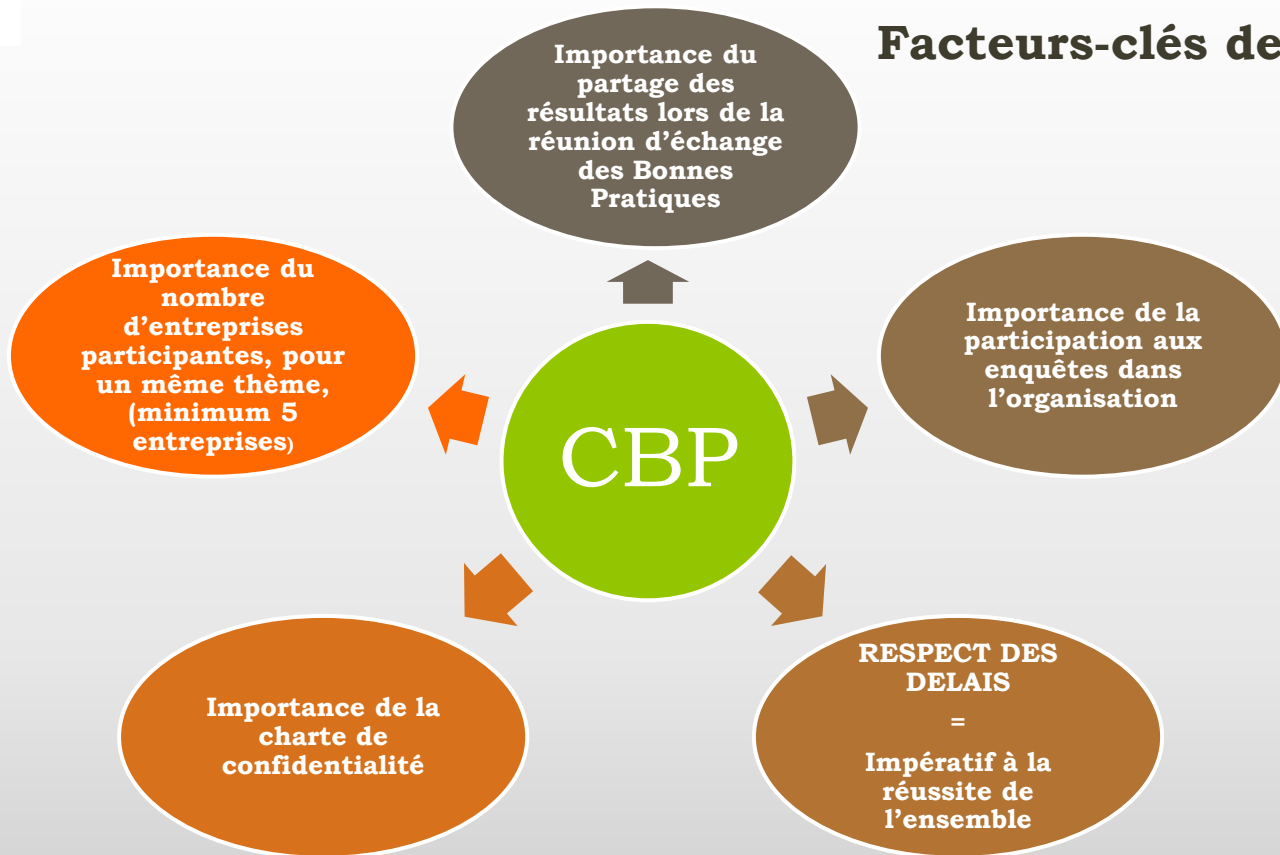


Fidélité des participants (6 ans) et nouveaux participants

Pour 2015:



Facteurs-clés de succès...



Intervention: Morgane HAESSLER

Label ESR et enquête collectivité



Témoignage: Claire RENAULT

Enquête de satisfaction clients



Témoignages: Tom DUGANDZIC

Enquête de satisfaction RH: Salariés



Cercles des Bonnes Pratiques

Le débriefing personnalisé
(à l'exemple de l'enquête de satisfaction salariés)

Concept du débriefing personnalisé

- Service personnalisé avec restitution possible sur site
- Analyse détaillée des résultats de l'enquête
- Identification des forces et faiblesses
- Proposer des axes d'amélioration
- Possible pour les Cercles R.H. (salariés ou BSI) et Clients

**Personnalisé, donc selon
les besoins !**

Point de départ: résultats de l'enquête salariés

Cercle des Bonnes Pratiques 2015

Fichier réponses de l'ENQUETE DE SATISFACTION SALARIES

	1	2	3	4	5	6	7	Moyenne GROUPE	Min	Max	Ecart GROUPE
Nombre de salariés participants	30	18	12	18	10	8	13	15,57	8,00	30,00	22,00
Nombre de salariés employés dans l'organisation	30	34	89	28	35	21	38	39,29	21,00	89,00	68,00
TAUX de PARTICIPATION	100,00%	52,94%	13,48%	64,29%	28,57%	38,10%	34,21%	47,37%	13,48%	100,00%	86,52%

1. Votre station de travail (poste physique de travail)											
1.1. De manière générale, comment vous plaisez-vous à votre poste de travail actuel ? <i>Pas du tout = 25%</i> <i>Pas beaucoup = 50%</i> <i>Assez bien = 75%</i> <i>Très bien = 100%</i>	95,00	87,00	83,82	78,41	100,00	88,64	79,17	87,43	78,41	100,00	21,59
1.2. Concernant certains aspects de votre poste de travail, quelle importance accordez-vous à: L'intérêt de votre travail	92,50	90,00	94,12	92,05	100,00	90,91	91,18	92,96	90,00	100,00	10,00
Le climat de travail	95,80	95,00	91,18	89,77	97,92	90,91	92,65	93,32	89,77	97,92	8,14
L'organisation de votre poste de travail	93,30	86,00	89,71	86,36	97,92	79,55	89,71	88,93	79,55	97,92	18,37
Votre marge de manœuvre dans votre travail	90,00	91,00	85,29	84,09	89,58	81,82	88,24	87,15	81,82	91,00	9,18
Le travail en équipe	89,20	86,00	85,29	79,55	97,92	86,36	89,71	87,72	79,55	97,92	18,37
La possibilité d'employer pleinement vos compétences et/ou expérience	86,70	88,00	92,65	86,36	91,67	81,82	92,65	88,55	81,82	92,65	10,83
Vos horaires de travail	92,50	85,00	79,41	79,55	87,50	68,18	79,41	81,65	68,18	92,50	24,32
Les équipements de votre poste station de travail	87,50	78,00	77,94	79,55	87,50	75,00	75,00	80,07	75,00	87,50	12,50
Le confort de votre poste de travail (ergonomie)	87,50	79,00	83,82	75,00	93,75	72,73	77,94	81,39	72,73	93,75	21,02
La conciliation vie privée / vie professionnelle	95,80	94,00	79,41	88,64	89,58	81,82	89,71	88,42	79,41	95,80	16,39
L'offre d'activités extra-professionnelles par votre employeur	80,80	60,00	67,65	52,27	85,42	68,18	60,29	67,80	52,27	85,42	33,14
Quel est votre degré de satisfaction concernant: L'intérêt de votre travail	90,00	77,00	85,29	75,00	100,00	86,36	75,00	84,09	75,00	100,00	25,00
Le climat de travail	87,50	78,00	76,47	67,05	95,83	79,55	69,12	79,07	67,05	95,83	28,79
L'organisation de votre poste de travail	85,00	76,00	77,94	71,59	85,42	77,27	69,12	77,48	69,12	85,42	16,30

Quelle méthodologie pour l'analyse et la priorisation des actions d'amélioration ?

1. Analyser les **résultats de satisfaction** par catégorie dans les **5 catégories**
 - a. Environnement de travail
 - b. Relation avec les supérieurs hiérarchiques
 - c. Promotion, formation continue, égalité des chances et information
 - d. Vous et l'organisme employeur
 - e. Ecoute des besoins et attentes des clients

→ **Objectif**: cibler les catégories avec une « importance » élevée pour les salariés et avec une satisfaction moyenne ou faible
2. Analyser les **résultats de satisfaction** par question :
 - Identifier les 3 meilleurs scores de satisfaction (forces) et les 3 moins bons résultats (domaines d'amélioration)
 - **Objectif**: aider à prioriser les actions d'amélioration au niveau des questions

3. Analyse de l'évolution de la satisfaction salariés sur plusieurs années (analyse comparative) sur 8 thèmes de satisfaction:

- Ambiance et organisation du travail (1 à 1.3.3)
- Santé, sécurité, au travail et environnement (1.4 à 1.8.3)
- Management (2.1 à 2.6)
- Promotion interne et formation continue (3.1 à 3.5.2)
- Communication (3.6)
- Salaires et reconnaissance (4 à 4.2.2)
- Confiance en la direction et image de l'organisme (4.3 à 4.5.2)
- Compréhension de l'orientation « client » (5.1 à 5.3)
- Recommandation à proches (6)

et évolution de l'importance de ces thèmes

→ objectif: aider à prioriser les actions en fonction de

1) l'évolution des résultats

2) l'évolution de l'importance relative des thèmes pour les salariés

1. Taux de participation:

- a. Taux de participation (61,11%) en comparaison à la moyenne du groupe (53,14%) → supérieur
- b. Taux de participation en comparaison sur plusieurs années

Participation	2013	2014
Nombre de questionnaires distribués	30	36
Nombre de questionnaires retournés	16	22
Taux de réponse	53,33%	61,11%

2. Taux de satisfaction globale:

- Taux de satisfaction (72.53%) en comparaison à la moyenne du groupe (70.50%) → supérieur
- Par rapport à des années précédentes

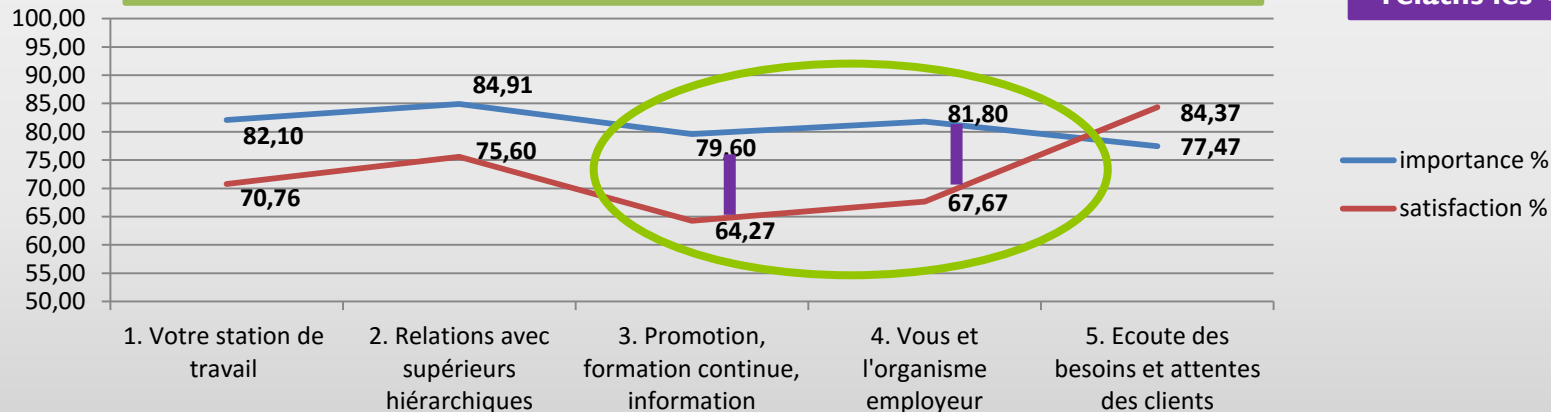
Satisfaction globale	2013	2014
Staff satisfaction index	69,45	72,53

Analyse des résultats – détails

I. Au niveau 'catégories'

RESULTATS Enquête PAR CATEGORIE DE SATISFACTION:					
	importance %	satisfaction %			
1. Votre station de travail	82.10	70.76			
2. Relations avec supérieurs hiérarchiques	84.91	75.60			
3. Promotion, formation continue, information	79.60	64.27	---	---	ACTIONS D'AMELIORATION
4. Vous et l'organisme employeur	81.80	67.67	---	---	ACTIONS D'AMELIORATION
5. Ecoute des besoins et attentes des clients	77.47	84.37			

Graphe comparaison Importance - Satisfaction



Cibler écarts relatifs les + imp.

2. Au niveau des questions

1) vos 3 résultats de satisfaction les plus élevés dans votre enquête

	ORGANISME	Moyenne GROUPE	Ecart avec Moyenne	Importance
6. Recommanderiez-vous à un proche de travailler pour votre employeur ? <i>Oui</i> <i>Non</i>	<u>100.00</u>	91.15	8.85	-
2.5. Votre supérieur vous a-t-il accordé un entretien personnel au cours de ces 12 derniers mois ? <i>Oui = 100%</i> <i>oui, mais à ma demande expresse = 66,66%</i> <i>non = 33,33%</i>	<u>92.31</u>	83.35	8.96	73.08
5.3. En tant que client, auriez-vous recours aux produits / services proposés par votre employeur ? <i>Oui</i> <i>Non</i>	<u>92.11</u>	90.87	1.24	-

3 meilleurs scores

2) les 3 plus grands écarts positifs de satisfaction par rapport à la Moyenne Groupe

2.5. Votre supérieur vous a-t-il accordé un entretien personnel au cours de ces 12 derniers mois ? ✕ <i>Oui = 100%</i> <i>oui, mais à ma demande expresse = 66,66%</i> <i>non = 33,33%</i>	92.31	83.35	<u>8.96</u>	73.08
6. Recommanderiez-vous à un proche de travailler pour votre employeur ? ✕ <i>Oui</i> <i>Non</i>	100.00	91.15	<u>8.85</u>	-
1.7.2. Comment évaluez-vous l'avenir et la pérennité de votre poste de travail ? <i>Pas sûrs du tout</i> <i>Plutôt pas sûrs</i> <i>Plutôt sûrs</i> <i>Très sûrs</i>	75.89	73.28	<u>2.61</u>	81.9

1) Les 3 résultats de satisfaction les moins élevés dans votre enquête

2. Au niveau des questions

	ORGANISME	Moyenn e GROUPE	Ecart avec Moyenne	Importance	
3.2. Comment évaluez-vous vos chances de promotion au sein de l'organisation ? <i>Pas bien du tout = 25%</i> <i>Pas très bien = 50%</i> <i>Assez bien = 75%</i> <i>Très bien = 100%</i>	<u>44.00</u>	64.11	-20.11	81	----> ACTIONS D'AMELIORATION (faible satisfaction, importance élevée)
3.3.2. Avez-vous évolué dans votre fonction et responsabilités au cours des 2 dernières années ? <i>Pas d'évolution du tout = 25%</i> <i>Peu d'évolution = 50%</i> <i>Assez forte évolution = 75%</i> <i>Très forte évolution = 100%</i>	<u>45.00</u>	64.07	-19.07	81	----> ACTIONS D'AMELIORATION (faible satisfaction, importance élevée)
4.4. Comment jugez-vous l'affirmation suivante: « Je suis fier de travailler dans l'organisation » Ne correspond pas du tout = 25% Ne correspond plutôt pas = 50% Correspond plutôt = 75% Correspond tout-à-fait = 100%	<u>47.62</u>	75.29	-27.67	82.14	----> ACTIONS D'AMELIORATION (faible satisfaction, importance élevée)

3 moins bons scores

2) les 3 plus grands écarts négatifs de satisfaction par rapport à la Moyenne Groupe

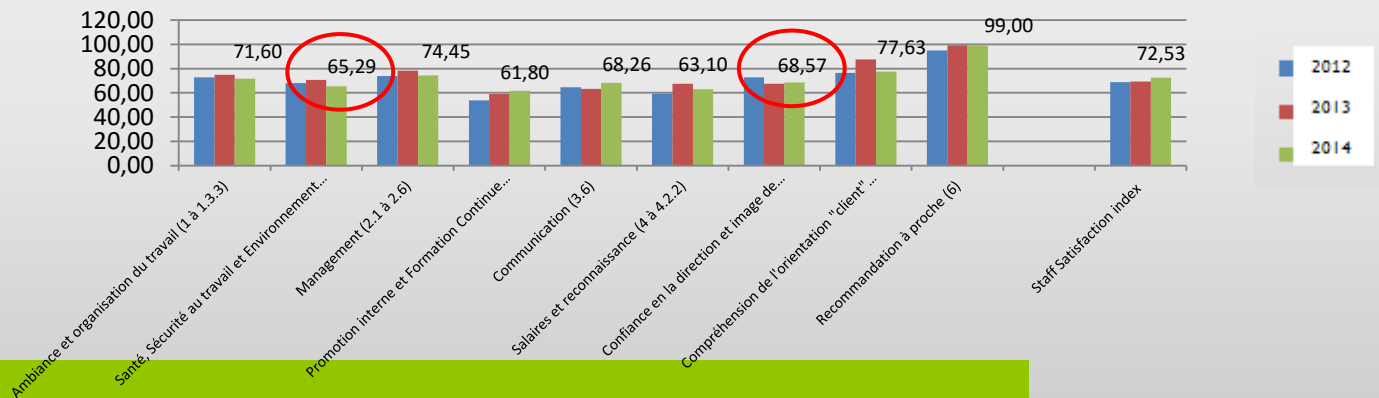
3.2. Comment évaluez-vous vos chances de promotion au sein de l'organisation ? <i>Pas bien du tout</i> ✘ <i>Pas très bien</i> <i>Assez bien</i> <i>Très bien</i>	44.00	64.11	-20.11	81	
3.3.2. Avez-vous évolué dans votre fonction et responsabilités au cours des 2 dernières années ? <i>Pas d'évolution du tout = 25%</i> ✘ <i>Peu d'évolution = 50%</i> <i>Assez forte évolution = 75%</i> <i>Très forte évolution = 100%</i>	45.00	64.07	-19.07	81	
1.2 Degré de satisfaction concernant: La possibilité d'employer pleinement votre formation et votre expérience Pas satisfait du tout = 25% Plutôt insatisfaite(e) = 50% Plutôt satisfait(e) = 75% Très satisfait(e) = 100%	62.50	77.23	-14.73	74.14	----> ACTIONS D'AMELIORATION (écart élevée avec moyenne, importance assez élevée)

3. Evolution satisfaction des salariés

EVOLUTION SUR 3 ANS DE LA SATISFACTION SALARIEE

	2012	2013	2014	Variation de la Satisfaction 2012 - 2014	
Ambiance et organisation du travail (1 à 1.3.3)	72.75	74.87	71.60	-1.15	
Santé, Sécurité au travail et Environnement (1.4 à 1.8.3)	68.02	70.64	65.29	-2.73	----> ACTIONS D'AMELIORATION
Management (2.1 à 2.6)	73.81	78.23	74.45	0.64	
Promotion interne et Formation Continue (3.1 à 3.5.2)	53.90	59.05	61.80	7.90	
Communication (3.6)	64.60	63.33	68.26	3.66	
Salaires et reconnaissance (4 à 4.2.2)	59.23	67.36	63.10	3.87	
Confiance en la direction et image de l'organisme (4.3 à 4.3.3)	72.71	67.55	68.57	-4.14	----> ACTIONS D'AMELIORATION
Compréhension de l'orientation "client" (5.1. à 5.3)	76.40	87.50	77.63	1.23	
Recommandation à proche (6)	-	100.00	100.00	0.00	
Staff Satisfaction index	68.72	69.29	70.07	1.35	

Evolution 3 ans des résultats de SATISFACTION

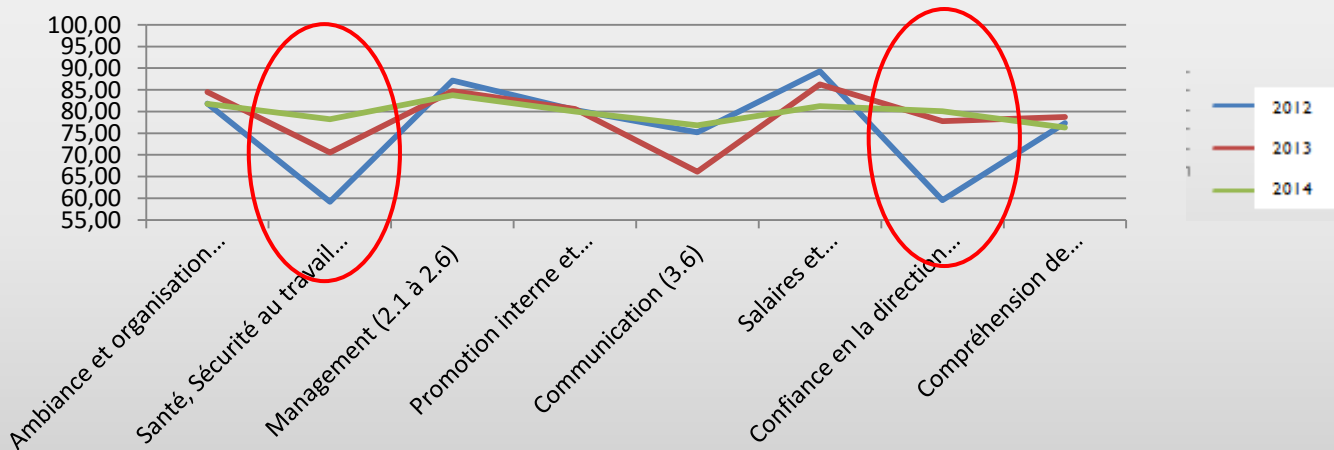


3. Evolution de l'importance des thèmes

EVOLUTION SUR 3 ANS DE L'IMPORTANCE DES THEMES

	2012	2013	2014	Variation de l'importance 2012 - 2014		RAPPEL DE SATISFACTION 2014	
Ambiance et organisation du travail (1 à 1.3.3)	81.82	84.51	81.78	-0.03		71.60	
Santé, Sécurité au travail et Environnement (1.1 à 1.3.2)	59.16	70.52	78.23	19.08	→	65.29	HAUSSE IMPORTANCE MAIS BAISSSE SATISFACTION ----> ACTIONS
Management (2.1 à 2.6)	87.14	84.72	83.76	-3.38		74.45	Baisse de l'importance et satisfaction stable
Promotion interne et Formation Continue (3.1 à 3.2)	80.36	80.56	80.00	-0.36		61.80	
Communication (3.6)	75.23	66.11	76.80	1.58		68.26	
Salaires et reconnaissance (4 à 4.2.2)	89.29	86.25	81.25	-8.04		63.10	Baisse de l'importance et hausse de la satisfaction
Confiance en la direction et image de l'organisation (5.1 à 5.2)	59.52	77.78	80.06	20.54	→	68.57	HAUSSE IMPORTANCE MAIS BAISSSE SATISFACTION ----> ACTIONS
Compréhension de l'orientation "client" (5.1 à 5.3)	78.75	76.32	77.63	-2.43	(2012-2013)	77.63	

Evolution sur 3 ans de l'IMPORTANCE des thèmes



Conclusions sur actions d'amélioration

1. Suite à analyse par catégorie:

	importance %	satisfaction %	
3. Promotion, formation continue, information	78.45	63.12	---> ACTIONS D'AMELIORATION (Importance élevée, satisfaction faible)
4. Vous et l'organisme employeur	80.65	66.52	---> ACTIONS D'AMELIORATION (Importance élevée, satisfaction faible)

2. Suite à analyse par question:

	ORGANISME	Moyenne GROUPE	Ecart ORGANISME avec Moyenne	Importance	
3.2. Comment évaluez-vous vos chances de promotion au sein de l'organisation ? <i>Pas bien du tout = 25%</i> <i>Pas très bien = 50%</i> <i>Assez bien = 75%</i> <i>Très bien = 100%</i>	44.00	64.11	-20.11	81	---> ACTIONS D'AMELIORATION (faible satisfaction, importance élevée)
3.3.2. Avez-vous évolué dans votre fonction et responsabilités au cours des 2 dernières années ? <i>Pas d'évolution du tout = 25%</i> <i>Peu d'évolution = 50%</i> <i>Assez forte évolution = 75%</i> <i>Très forte évolution = 100%</i>	45.00	64.07	-19.07	81	---> ACTIONS D'AMELIORATION (faible satisfaction, importance élevée)
4.4. Comment jugez-vous l'affirmation suivante: « Je suis fier de travailler dans l'organisation » <i>Ne correspond pas du tout = 25%</i> <i>Ne correspond plutôt pas = 50%</i> <i>Correspond plutôt = 75%</i> <i>Correspond tout-à-fait = 100%</i>	47.62	75.29	-27.67	82.14	---> ACTIONS D'AMELIORATION (faible satisfaction, importance élevée)
1.2 Degré de satisfaction concernant: La possibilité d'employer pleinement votre formation et votre expérience <i>Pas satisfait du tout = 25%</i> <i>Plutôt insatisfaite(e) = 50%</i> <i>Plutôt satisfait(e) = 75%</i> <i>Très satisfait(e) = 100%</i>	62.50	77.23	-14.73	74.14	---> ACTIONS D'AMELIORATION (<u>écart élevé</u> avec moyenne, importance assez élevée)

Conclusions sur actions d'amélioration

3. Suite à analyse comparative 3 années:	Variation Satisfaction 2012-2014	Variation Importance 2012-2014	
Santé, Sécurité au travail et Environnement (1.4 à 1.8.3)	-2.73%	19.08%	HAUSSE IMPORTANCE MAIS BAISSSE SATISFACTION ---> ACTIONS D'AMELIORATION
Confiance en la direction et image de l'organisme (4.3 à 4.5.2)	-4.14%	20.54%	HAUSSE IMPORTANCE MAIS BAISSSE SATISFACTION ---> ACTIONS D'AMELIORATION

CONCLUSION DES THEMES DE TRAVAIL POSSIBLES pour augmentation optimum de satisfaction:

Promotion, formation continue, information (3)
 Santé, Sécurité au travail et Environnement (1.4 à 1.8.3)
 Confiance en la Direction et image de l'organisme (4.3 à 4.5.2)

Pour identifier vos actions d'amélioration pour
MAXIMISER satisfaction + identifier bonnes
 pratiques du groupe...participez aux CBP !



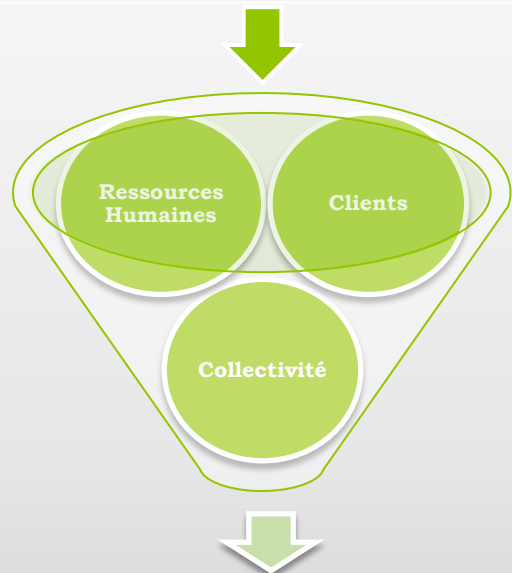
Cercles des Bonnes Pratiques

Présentation des nouveaux « pack »

OBJECTIF DES PACKS:



ENQUÊTES DE SATISFACTION



BONNES PRATIQUES

- Moduler votre niveau de participation selon vos besoins
- Amortir les frais MLQE relatifs à la gestion des CBP:
 - Organisation réunions
 - Calcul & présentation des résultats des 3 cercles
 - Analyses des résultats importance / satisfaction

→ *Participation aux frais*
Droits d'inscription tous cercles: 500.-€

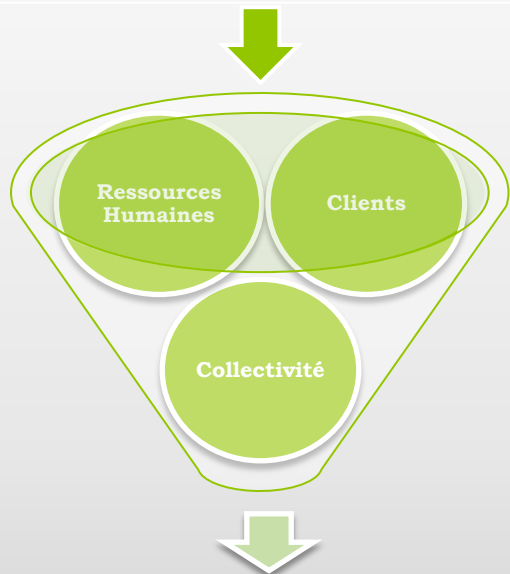


Pack 1: ENQUETES (RH et clients)



ENQUÊTES DE SATISFACTION

- Participation aux enquêtes
- Des questionnaires « *clients* » et « *R.H.* » on-line (faciles d'utilisation, anonymes, multi-langues)
- Questionnaires optimisées par participant (expertise collective)
- Feedback uniquement sur vos propres résultats (satisfaction et importance)
- Remise confidentielle des commentaires libres



BONNES PRATIQUES

Membre MLQE : 10 €
Non-Membre MLQE : 15 €
par enquête reçue !



Pack 2: CERCLES d'ÉCHANGE

• RH et Clients

- Participation aux réunions des bonnes pratiques (réunion de restitution pour chaque enquête)
 - *Échange avec les autres participants*
- Restitution des résultats avec benchmarks anonymisés: satisfaction, importance, participation
- Expertise EFQM: accès bonnes pratiques européennes, accès réseau EFQM, partage d'outils, rencontres possibles avec entreprises Benelux



Pack 1



Cercles RH et clients:

Membre MLQE : 15 €

Non-Membre MLQE : 20 €

par enquête reçue!

Pack 2: CERCLES d'ÉCHANGE

• Collectivité

- Participation aux réunions des bonnes pratiques (réunion de restitution pour chaque enquête)
 - *Échange avec les autres participants*
- Restitution des résultats avec benchmarks anonymisés: satisfaction, importance, participation
- Expertise EFQM: accès bonnes pratiques européennes, accès réseau EFQM, partage d'outils, rencontres possibles avec entreprises Benelux



Pack 1



Cercle Collectivité:

Membre MLQE : 300 €

Non-Membre MLQE : 400 €

par pilier (4 piliers max)

Pack 3: RESTITUTION PERSONNALISEE (RH, Clients)

Pack 1



Pack 2

- Restitution personnalisée sur site
- Analyse du taux participation, satisfaction, importance et écarts avec le Groupe
- Analyse des résultats avec croisement importance et satisfaction
 - *Station de travail*
 - *Relations supérieurs hiérarchiques*
 - *Promotion, formation continue et information*
 - *Vous et l'organisme*
 - *Focus client*

→ **Actions d'amélioration : importance élevée, satisfaction faible**

Pack 3: RESTITUTION PERSONNALISEE (RH, Clients)

Pack 1



Pack 2

- Analyse détaillée des résultats sur 9 thèmes (satisf. + imp.)
 - *Ambiance & organisation du travail*
 - *Management*
 - *Communication*
 - *Confiance en Direction & image*
 - *Recommandations aux proches*
 - *Santé, Sécurité, Environnement*
 - *Promotion interne & Formation continue*
 - *Salaire et reconnaissance*
 - *Focus client*

→ **Actions d'amélioration : importance élevée, satisfaction faible**

Pack 3: RESTITUTION PERSONNALISEE (RH, Clients)

Pack 1



- Positionnement des résultats par rapport au Groupe: analyse des écarts les plus importants et moins importants
- Identification des forces (3 meilleurs scores) et domaines d'amélioration (3 moins bons scores)
- Evolution comparative des résultats sur plusieurs années
- Proposition d'axes d'amélioration

Pack 2

Membre MLQE : 2.000 €
Non-Membre MLQE : 3.000 €
pour les enquêtes RH et clients!



Les Packs 1 à 3

Cercles des Bonnes Pratiques: Packs 1 à 3	Pack 1 Enquêtes	Pack 2 Cercles d'échange	Pack 3 Restitution personnalisée
Participation aux enquêtes	√	√	√
Questionnaires online	√	√	√
Questionnaires optimisés par les participants	√	√	√
Remise des résultats propres à l'entreprise	√	√	√
Participation aux réunions des bonnes pratiques		√	√
Expertise EFQM: accès bonnes pratiques <u>européennes</u> , accès réseau EFQM, partage d'outils		√	√
Restitution personnalisée sur site		√	√
Analyse détaillée des résultats (analyse du taux de participation, satisfaction, importance, écarts avec le groupe)			√
Identification des forces (3 meilleurs scores) et domaines d'amélioration (3 moins on scores)			√
Evolution comparative des résultat sur plusieurs années			√
Proposition d'axes d'amélioration			√
Prix par enquête reçue / Restitution (Membre MLQE)	10 €	15 €	2 000 €
Prix par enquête reçue / Restitution (Non-membre MLQE)	15 €	20 €	3 000 €
Prix par pilier - cercle collectivité (Membre MLQE)	/	300 €	/
Prix par pilier - cercle collectivité (Non-membre MLQE)	/	400 €	/

Cercles des Bonnes Pratiques → Prix Luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence

→ Offre pour les entreprises membres des CBP et participantes au PLQE:

➤ **Option 1:**

- 50% des frais d'inscription au PLQE pour les participants à 1 ou 2 enquêtes

➤ **Option 2:**

Inscription gratuite au PLQE pour les participants à 3 ou 4 enquêtes

**MOUVEMENT LUXEMBOURGEOIS
POUR LA QUALITÉ ET L'EXCELLENCE**

PERFORMANCE - DURABLE

Merci pour votre attention

www.mlqe.lu