

Comment réaliser avec succès une enquête PSMT

1. Informez votre personnel.

Il est important de parler au personnel le plus tôt possible de votre intention de réaliser une enquête PSMT, et de l'informer de l'appui que cette initiative a reçu de la haute direction. En communiquant ouvertement avec vos employés dès le début du processus, vous obtiendrez une meilleure participation ainsi que plus d'engagement et d'intérêt de leur part. Vous leur donnez également le temps nécessaire pour poser des questions et exprimer leurs inquiétudes. Insistez sur l'objectif que vous poursuivez avec cette enquête, qui est de recueillir l'opinion et les suggestions de tous les membres du personnel (pour assurer un point de vue équilibré, vous devez obtenir les réponses du plus grand nombre d'employés possible et non pas seulement de ceux intéressés par des sujets particuliers).

Il y a plusieurs méthodes efficaces pour communiquer l'information:

- Réunion du personnel
- Communication électronique
- Infolettre
- Babillard
- Envoi postal aux employés

2. Expliquez clairement le but de l'enquête.

Les employés veulent comprendre pourquoi on sollicite leur participation. Il est important de leur dire exactement pourquoi l'entreprise veut mener cette enquête.

Répondez aux questions suivantes:

Pourquoi notre entreprise a-t-elle décidé de faire cette enquête?

En quoi cette enquête sera-t-elle bénéfique pour les employés?

Comment les résultats de l'enquête seront-ils communiqués et utilisés?

3. Répondez aux questions.

Pour maximiser l'engagement du personnel et sa participation à l'enquête, il est important de désigner une ou deux personnes pour répondre aux questions des employés. Avant d'entreprendre l'enquête, accordez-vous au moins deux semaines pour répondre aux questions et aux préoccupations du personnel. Il est important également de vous assurer qu'une personne est disponible tout au long de la période d'enquête pour régler les difficultés – techniques ou autres – qui pourraient survenir.

Personne(s) responsable(s):

4. Donnez une assurance de confidentialité.

La libre participation des employés à l'enquête et l'honnêteté de leurs réponses reposent sur la certitude que l'information qu'ils vont donner restera confidentielle. Le processus d'enquête de PSMT a été conçu de sorte qu'il soit tout à fait impossible d'obtenir des renseignements personnels sur les employés – toutes les réponses sont comptabilisées et converties en un score sommaire, et seul ce score sommaire est utilisé par l'employeur.

Pour cette raison, nous ne vous recommandons pas de procéder à une enquête s'il y a moins de 25 employés dans votre organisation ou dans le service ou la division que vous ciblez.

Pour accroître le sentiment de confiance des employés à l'égard du processus, vous pouvez faire appel à un consultant qui connaît bien l'approche de PSMT. Cette option peut rehausser la crédibilité du processus et le taux de participation, surtout s'il y a des questions sensibles à régler au sein de votre organisation.

5. Établissez un calendrier des activités et des dates importantes.

Fournissez le plus d'information possible sur le déroulement de l'enquête. Les dates importantes et les détails à communiquer comprennent ce qui suit:

Date du début de l'enquête: _____/_____/_____

De quelle façon le questionnaire d'enquête sera distribué? _____

Y a-t-il des attentes précises quand au moment où les employés devraient remplir le questionnaire? (p. ex., avant ou après leur quart de travail, pendant les heures normales de travail, en dehors des heures de travail?) _____

Est-ce que le personnel sera rémunéré pour le temps passé à répondre au questionnaire d'enquête? _____

Est-ce que la participation à l'enquête est obligatoire? _____

(Nota : il est fortement recommandé de ne pas rendre la participation obligatoire.)

Date de clôture de l'enquête: _____/_____/_____

(Nota : il est souhaitable d'allouer plus de temps pour répondre au questionnaire si l'enquête a lieu en été ou dans le temps des Fêtes.)

6. Envoyez des rappels.

Vous pouvez augmenter le taux de participation en envoyant des rappels discrets aux employés leur demandant de remplir le questionnaire s'ils ne l'ont pas encore fait. C'est à mi-chemin de la période d'enquête ainsi que deux ou trois jours avant la date limite que ces rappels fonctionnent le mieux.

Date(s) d'envoi des rappels: _____ / _____ / _____
_____ / _____ / _____

7. Utilisez des mesures incitatives.

On peut aussi augmenter la participation des employés en leur offrant des récompenses (p. ex., un certificat-cadeau, des laissez-passer de cinéma, des cartes à café, etc.).

8. Remerciez vos employés

Envoyez un mot de remerciement aux employés après la date de clôture de l'enquête pour montrer que vous appréciez le temps et les efforts qu'ils ont consacrés à cet exercice et que vous accordez de l'importance à leur opinion.

Date d'envoi du mot de remerciement: _____ / _____ / _____

9. Communiquez les résultats.

Il est essentiel de communiquer les résultats de l'enquête au personnel, quelle que soit l'issue du processus. Autrement, vous risquez de susciter l'animosité et la méfiance parmi le personnel et de compromettre le succès des actions que vous voudrez entreprendre par suite de l'enquête.

Date limite pour la communication des résultats: _____ / _____ / _____

De quelle façon les résultats seront-ils communiqués? _____

Par qui? _____

10. Appliquez des stratégies d'action.

Votre organisation doit absolument prendre l'engagement d'agir en fonction des résultats de l'enquête. Si aucune action concrète et visible ne découle de l'exercice, les résultats de l'enquête sont dépourvus de valeur, sans compter l'impact négatif que le processus d'enquête risque d'avoir sur le personnel.