

CUSTOMER CASE STUDY / RESSOURCES HUMAINES / ENQUÊTES-EN-LIGNE



MANOR

MANOR lance des enquêtes en ligne auprès de ses collaborateurs

«UNE DEMI-HEURE SEULEMENT APRÈS LA CLÔTURE DE L'ENQUÊTE, NOUS DISPOSONS DES PRINCIPAUX RÉSULTATS. ET UN MOIS APRÈS LA FIN DE LA COLLECTE DE DONNÉES, NOUS ÉTIONS EN MESURE DE DÉBATTRE SÉRIEUSEMENT DES PROCHAINES ÉVOLUCTIONS DANS LA SOCIÉTÉ, TOUS LES RAPPORTS NÉCESSAIRES EN MAIN.»

ALEX FRIESS, DIRECTION DU PERSONNEL MANOR



Sondage auprès du personnel: un instrument pour la Direction

Dans de nombreuses moyennes et grandes entreprises, les enquêtes auprès des collaboratrices et collaborateurs constituent de nos jours un outil essentiel dans la gestion du personnel. Les enquêtes auprès du personnel ne sont toutefois pas un objectif en soi. Elles font l'objet de toutes les attentions dans la mesure où les sociétés désirent obtenir une image sans fard de l'opinion de leurs collaborateurs. Pour la Direction, il est important de connaître les domaines et parties de la vie quotidienne au bureau satisfaisants ou non pour les collaborateurs.

Cette conception est valable également pour Manor SA, à la tête de 74 grands magasins dans toute la Suisse. Le plus grand groupe suisse de grands magasins emploie quelque 12 000 personnes et a enregistré en 2002 un chiffre d'affaires de 2,8 milliards de francs suisses.

Lors de l'enquête auprès du personnel de Manor, une attention toute particulière a été portée sur les points suivants:

- ne pas générer uniquement une image éphémère mais créer un instrument produisant des résultats comparables périodiquement et reconnaître ainsi les tendances.
- que la collecte de données soit rapide et efficace et que les résultats puissent être directement disponibles dès la fin des enquêtes.
- que l'anonymat des personnes répondant aux enquêtes soit garanti pour obtenir une image de la situation aussi fidèle que possible.

Avec Data Entry Enterprise Server, Manor a choisi une solution «Inhouse»

La direction du personnel de Manor exécute elle-même les enquêtes collaborateurs et a opté pour les logiciels de SPSS, combinés aux services de conseil technique et aux adaptations de programmes par SPSS (Suisse) SA. A ce propos, les outils et services suivants sont employés:

- Grâce à **Data Entry Builder**, les formulaires d'enquêtes électroniques sont élaborés au sein de la société Manor.

- **Data Entry Enterprise Server** – installé sur un serveur propre à Manor – est utilisé pour permettre aux collaborateurs d'avoir accès par navigateur aux questionnaires par l'intermédiaire de l'Intranet. Les réponses des personnes sur les 66 sites sont ainsi directement transcrites dans un fichier de données SPSS central, sur le serveur du siège social de Manor.
- **SPSS Base avec Tables**, automatisé avec syntaxe et macros par les collaborateurs SPSS, sert à l'exploitation rapide des données dès la fin de l'enquête.

Un atout essentiel de Data Entry est la création automatique d'un fichier de données SPSS complet dès la mise en place du questionnaire : toutes les légendes et définitions de variables sont enregistrées par le questionnaire de façon à pouvoir commencer l'analyse des réponses avec le programme de statistiques SPSS sans ajustement supplémentaire.

Saisie de données rapide et centrale à partir de sites répartis sur l'ensemble de la Suisse

L'exécution de l'enquête globale est rapide, alors qu'on pouvait s'attendre à première vue chez Manor à des complications non négligeables:

- Un grand nombre de sites à prendre en compte dans toute la Suisse (66 postes d'exploitation au total).
- Jusqu'à 12 000 participants maximum attendus.
- Des questionnaires rédigés jusqu'en 7 langues différentes (allemand, français, italien, portugais, espagnol, turc et serbe).
- 3 questionnaires individualisés correspondant aux unités d'organisation.

SPSS (Suisse) a assisté Manor en mettant en place dans le questionnaire Data Entry proprement dit, et ce par l'intermédiaire de Java-Script, un menu pour le choix de la langue et de l'unité d'organisation. Data Entry est ouvert pour des extensions Java Script et se caractérise donc par une flexibilité exceptionnelle. Chaque personne interrogée pouvait indiquer sa propre unité d'organisation ainsi que la langue de réponse souhaitée afin d'activer le questionnaire le mieux adapté.

Alex Friess de la Direction du personnel Manor s'exprime à ce sujet:

«Un point particulièrement positif est la saisie simple et efficace de données via l'Intranet. Par rapport à notre solution précédente basée sur Excel, d'énormes économies de temps et de coûts ont pu être réalisées !»

La facilité de saisie des données est entre autres confirmée par le taux élevé de réponses obtenu (environ 80 % de participation).

Des rapports au format PDF sont automatiquement créés à partir des réponses

Habituellement, la mise en forme en rapports bien présentés des données brutes récoltées exige un certain temps. Dans le cas de Manor, il était non seulement nécessaire de dresser un rapport final mais également 73 rapports au total. Siège social, divisions, sites, centres de diffusion et départements devaient pouvoir disposer chacun de leurs propres rapports de résultats sur mesure.

Grâce à une exploitation judicieuse des possibilités d'automatisation présentes dans SPSS comme la syntaxe, les macros et les scripts, ces rapports peuvent être créés en un tour de main. En clair: SPSS Suisse a programmé la création des rapports par une simple pression sur un bouton, avec des résultats sous forme de graphiques, tableaux etc. pouvant en outre être transposés sans délai en fichiers PDF. Ces rapports PDF sont mis à disposition des différents responsables pour la communication interne des résultats.

Alex Friess de Manor est impressionné par le déroulement rapide des opérations:
«Une demi-heure seulement après la clôture de l'enquête, nous disposions des principaux résultats. Et un mois après la fin de la collecte de données, nous étions en mesure de débattre sérieusement des prochaines évolutions dans la société, tous les rapports nécessaires en main.»

Les analyses standards furent prises en charge par SPSS (Suisse) sous forme de contrat de services pour Manor. Les analyses ad-hoc complémentaires sont exécutées par Alex Friess lui-même avec le logiciel de statistiques SPSS.

Reconnaître rapidement les tendances

Après une première session d'enquêtes du personnel en ligne en 2001/2002, Manor a lancé début 2003 une nouvelle vague avec un questionnaire de collecte de données légèrement modifié. Cette deuxième analyse permet de dresser un bilan comparatif par rapport à l'année précédente et ainsi de détecter les tendances et changements. L'enquête a été lancée en janvier avec fin de collecte fixée à fin février – et les rapports finaux furent disponibles dès le mois de mars.

D'après les résultats, il apparaît que Manor obtient de très bonnes notes de la part de ses collaborateurs. Lors d'une enquête comparative externe, Manor s'est même classée en 2002 au 8ème rang parmi les „meilleurs employeurs de Suisse“.

Grâce aux logiciels standards et aux conseils de SPSS, Manor est à présent en mesure d'exécuter très rapidement des enquêtes collaborateurs et de les transposer quasi directement en rapports complets sur mesure. Manor est ainsi à même de réagir très rapidement aux évolutions. Le service des Ressources Humaines n'est par ailleurs pas le seul chez Manor à faire confiance aux logiciels de SPSS. Le département marketing exécute avec Data Entry des interviews clientèle sur site via des ordinateurs portables dans les différents magasins et analyse les résultats avec SPSS.

Pour de plus amples informations sur les logiciels et les solutions d'enquêtes mentionnés:

www.spss.ch
www.enquetes-en-ligne.ch