



LA SATISFACTION DES COLLABORATEURS FAIT PARTIE INTÉGRANTE DE LA STRATÉGIE DE COOP

POUR LA PREMIÈRE FOIS, LES COLLABORATEURS ONT PU COMPLÉTER LE QUESTIONNAIRE ÉGALEMENT VIA INTERNET

► WWW.BISCHOFMANAGEMENT.DE

Anita et le Dr. Klaus Bischof de BISCHOFmanagement déclarent : « La collaboration des partenaires Coop, Fust, SPSS Suisse et BISCHOFmanagement s'est avérée professionnelle et fructueuse à toutes les étapes du processus. »



En 2009, Coop a réalisé pour la troisième fois une enquête auprès de son personnel. Toutes les enquêtes ont été mises au point et réalisées en collaboration avec les responsables des ressources humaines et les représentants des commissions du personnel de Coop et BISCHOFmanagement.

L'enquête réalisée auprès du personnel « Veritas 2009 » a permis de découvrir ce que les collaborateurs de Coop pensaient de leur environnement de travail, tant au niveau régional que national.

Pour Peter Keller, directeur des ressources humaines/de la formation au niveau national et Nadine Gemblar, qui lui succède, le retour des collaborateurs ne doit en aucun cas être un simple exercice-alibi. Au lieu de cela, les connaissances obtenues doivent servir de base aux futures évolutions. Elles fournissent des indications quant à la charge et aux réserves de l'organisation.

LA SOCIÉTÉ SPSS A ÉTÉ UN PARTENAIRE DE CHOIX POUR L'ENQUÊTE EN LIGNE

Pour la première fois en 2009, le questionnaire a été mis à la disposition des collaborateurs également en ligne dans 9 langues. Claudia Baumgartner, responsable de l'enquête réalisée auprès du personnel chez Coop, explique à ce sujet : « Naturellement, il est pratique de pouvoir mettre le questionnaire à la disposition d'un grand nombre de nos collaborateurs dans leur langue maternelle. » Chaque collaborateur peut choisir de remplir le questionnaire dans sa version papier ou en ligne. SPSS Suisse a programmé le questionnaire électronique et pris en charge l'hébergement et la réalisation de l'enquête en ligne. Pour les besoins de cette enquête, la société SPSS a créé des questionnaires qui devaient répondre à des exigences très précises en matière de présentation. SPSS a en outre programmé une page d'accueil Web avec sa propre URL. Sur cette page, les participants ont pu sélectionner la langue de leur choix en cliquant sur le petit drapeau correspondant. Une fois la programmation en allemand réalisée, la société SPSS a pu créer les autres questionnaires dans 9 langues, parmi lesquelles le turc, le portugais, le serbe, le croate et l'albanais.

BISCHOFmanagement s'est chargé de la saisie des questionnaires papier, de l'évaluation des questionnaires et de la préparation des données.

L'ENQUÊTE A ÉTÉ ADRESSÉE À 44 000 COLLABORATEURS

L'enquête regroupait env. 50 énoncés auxquels les collaborateurs ont dû attribuer une note sur 6, semblable au système de notation des écoles suisses.

Au total, près de 44 000 collaborateurs ont été interrogés. Le taux de retour s'est situé à environ 50%, ce qui est considérable au vu du haut degré de décentralisation organisationnel et de l'absence d'accès Internet de la plupart des collaborateurs. Env. 20% des participants ont répondu en ligne. Les résultats ont été évalués en 160 groupes d'évaluation au total. Des valeurs moyennes ont été calculées pour toutes les questions. Pour la première fois, l'enquête réalisée auprès du personnel « Veritas 2009 » a permis d'établir une comparaison avec les résultats obtenus par l'édition 2006 de l'enquête. Il a aussi été possible du coup de contrôler l'efficacité des mesures engagées en réponse aux résultats de 2006. Les valeurs qui en 2009 se sont avérées supérieures ou inférieures de plus de 0,25 point aux valeurs de comparaison du même groupe d'évaluation en 2006 ont fait l'objet d'un marquage spécial.

Dans le cadre du processus de définition des objectifs de 2010, chaque groupe d'évaluation a discuté de ses résultats et élaboré des mesures concrètes en réponse à ces résultats. Coop prend très au sérieux l'instrument que constitue l'enquête réalisée auprès des collaborateurs. Les enquêtes menées régulièrement auprès du personnel servent de base aux améliorations continues de l'environnement de travail de l'entreprise.

NOUVEAU : LES COLLABORATEURS DE FUST ONT ÉGALEMENT ÉTÉ INTERROGÉS

À l'automne 2009, pour la première fois, l'enquête réalisée auprès du personnel a été soumise aux collaborateurs de la filiale Fust au même titre qu'à ceux de Coop. Pour ce faire, le questionnaire en ligne n'a nécessité que d'infimes adaptations, ce qui n'a occasionné aucune difficulté. L'hébergement a également été pris en charge par SPSS. BISCHOFmanagement s'est occupé de toutes les autres tâches. ■

- Programmation du questionnaire électronique, réalisation et hébergement de l'enquête en ligne.
- Seriez-vous intéressé par des prestations de ce type? Alors n'hésitez pas à contacter (sans engagement de votre part) Simon Birnstiel au 044 266 90 30 ou à l'adresse s.birnstiel@spss.ch.