



Fiche Pratique

CONDUIRE UNE ENQUÊTE INTERNE EFFICACE

Faciliter la collecte d'informations pertinentes tout en garantissant une large participation des collaborateur·rices et en assurant l'anonymat des réponses.

1 Définir l'objectif de l'enquête

- **Clarifiez le but visé** : comprendre les besoins des employé-es, évaluer des programmes internes, ou identifier des axes d'amélioration, etc...
- **Définissez les résultats attendus** : souhaitez-vous obtenir des données chiffrées (taux, métriques, volumes) ou des contenus plus qualitatifs (perceptions, idées) ?
- **Assurez-vous que les résultats** de l'enquête **permettront** de prendre **des décisions concrètes** pour améliorer la communication ou d'autres aspects internes.

2 Choisir les modalités

- **Quantitatif pur** : obtenir des données chiffrées à partir de questions fermées.
- **Quantitatif suivi d'entretiens/focus groups** : combiner données chiffrées avec un approfondissement qualitatif.
- **Qualitatif pur** : recueillir des perceptions et idées via quelques entretiens individuels.
- **Qualitatif de masse** : utiliser des questions ouvertes pour obtenir un large éventail de réponses détaillées.
- **Mix** : combiner plusieurs approches (quantitatif et qualitatif) selon les besoins.

3 Choisir les bons outils

- **Utilisez des outils adaptés** : SurveyMonkey, Microsoft Forms ou des solutions plus avancées selon les besoins (anonymisation, gestion de la confidentialité).
- Optez pour des outils qui permettent de **gérer les réponses conditionnelles** et d'offrir des questions personnalisées selon le profil des répondant·es.

4 Assurer l'anonymat

- **Privilégiez des prestataires externes** pour garantir la neutralité et l'anonymat si les questions sont sensibles.
- **Expliquez** aux collaborateur·rices **comment leurs réponses seront traitées** pour instaurer un climat de confiance.

5 Rédiger des questions claires et concises

- **Évitez les questionnaires trop longs** : 5 à 10 minutes maximum pour répondre.
- Limitez le nombre de questions à choix multiples et incluez des **options de réponse ouvertes** pour des feedbacks plus qualitatifs.
- **Testez l'enquête** auprès de différents publics avant le lancement pour vérifier sa compréhension et sa longueur.

6

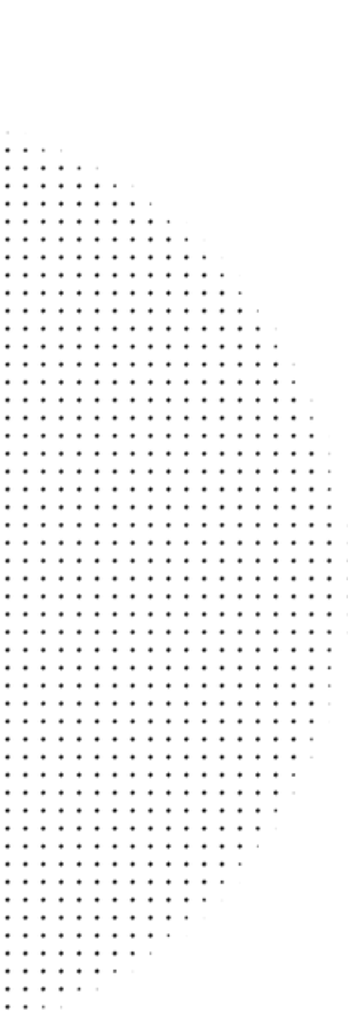
Impliquer les manager·euses

- **Encouragez les manager·euses à inciter** leurs équipes à participer à l'enquête pour augmenter le taux de participation.
- **Informez les manager·euses des retours** afin qu'ils puissent relayer les messages clés.

7

Communiquer avant, pendant et après l'enquête

- **Avant :** Présentez l'enquête et ses objectifs de manière transparente. Expliquez à quoi serviront les résultats.
- **Pendant :** Rappelez régulièrement aux collaborateur·rices de participer via différents canaux (emails, affichage interne, etc.).
- **Après :** Diffusez un compte rendu des résultats et annoncez les actions concrètes qui en découleront.



8 Analyser les résultats et planifier des actions

- **Identifiez les tendances majeures** et priorisez les actions à mener.
- **Planifiez des groupes de discussion** si nécessaire pour approfondir certains résultats.
- Assurez-vous de **publier les résultats** et de démontrer que des changements ont été opérés grâce aux réponses des collaborateur·rices.

9 Suivi et amélioration continue

- **Planifiez un point un an après** pour communiquer sur les changements effectués suite à l'enquête.
- **Réalisez des enquêtes périodiques** tous les 2 à 3 ans pour suivre l'évolution des attentes et besoins des collaborateur·rices.



Cette fiche pratique a été construite suite
à l'atelier dédié aux enquêtes internes
organisé par l'Afci le 16 octobre 2024.
Cet atelier a réuni des expert·es et
professionnel·les de la communication
interne.

**L'intégralité de la synthèse de l'atelier
est disponible ici :**

