

# ETUDE D'IMAGE INTERNE

## Dossier d'Information

Connaître les plus qui fidélisent et fédèrent votre équipe  
Connaître les points à améliorer pour parvenir à un consensus positif



# ETUDE D'IMAGE INTERNE

## PRINCIPE

Une Etude d'Image Interne consiste à effectuer un état des lieux sur la façon dont les personnes d'une entreprise ou d'un service ressentent leur environnement et leur travail.

L'étude porte sur les éléments déterminants du bien ou du mal être des personnes, avec toutes les conséquences, positives ou négatives, sur leur qualité de travail, leur relationnel, leur implication et la bonne marche de l'entreprise ou du service étudié.

## OBJECTIFS

Les objectifs sont de détecter les points de satisfaction et d'insatisfaction du personnel de façon à donner à la Direction de l'entreprise ou d'un service, les axes de travail pour optimiser son organisation et son mode de fonctionnement en interne, pour une meilleure efficacité.

L'Etude d'Image Interne est particulièrement utile en cas d'évolution conséquente (fusion, réorganisation, changement de Direction, etc.) pour en définir les impacts, le ressenti et l'état d'esprit au sein de l'entreprise.

Egalement, une Etude d'Image Interne permet de s'interroger quant à la nécessité de modification de la structure ou pour mieux percevoir les attentes et les besoins du personnel. Elle donne au management des outils pour anticiper et être proactif.

## METHODOLOGIE

La méthode consiste à mener un certain nombre d'entretiens individuels, réalisés sur un échantillonnage représentatif de la "population" concernée.

Cet échantillonnage est défini en fonction de critères, tels la taille de la société, le nombre de fonctions différentes, les objectifs définis, l'homo(hétéro)généité de la population, etc.

Les personnes "interviewées" sont tirées au sort en fonction des critères déterminés.

Les entretiens sont menés sur la base d'un guide d'entretien, validé avec la Direction de l'entreprise, en fonction des objectifs définis.

Le guide d'entretien est bâti selon trois thèmes clefs du bon fonctionnement de toute entreprise : organisation, management et fidélisation.

Chaque thème est subdivisé en 6 chapitres.

### 1. L'organisation

- ✓ Stratégie
- ✓ Plans d'actions et moyens
- ✓ Communication et information
- ✓ Compétences
- ✓ Formation
- ✓ Degré d'autonomie

### 2. Le management

- ✓ Leadership
- ✓ Efficacité
- ✓ Anticipation et réactivité
- ✓ Organisation et contrôle
- ✓ Intégrité et justice
- ✓ Communication

### 3. La fidélisation

- ✓ Reconnaissance
- ✓ Politique sociale
- ✓ Evolution personnelle
- ✓ Motivation et implication
- ✓ Sentiment d'appartenance
- ✓ Ambiance et relations

En fin d'étude, un rapport est remis à la Direction, dans lequel les résultats sont analysés, et présentés en relation avec les objectifs définis.

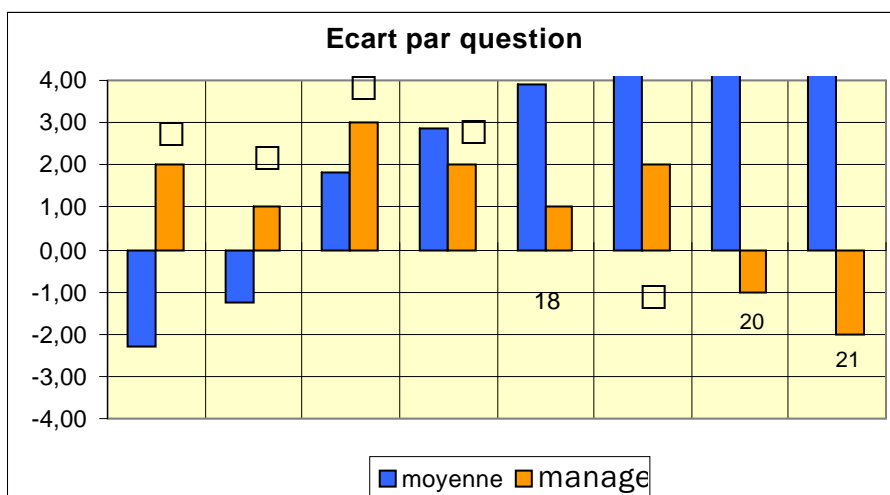
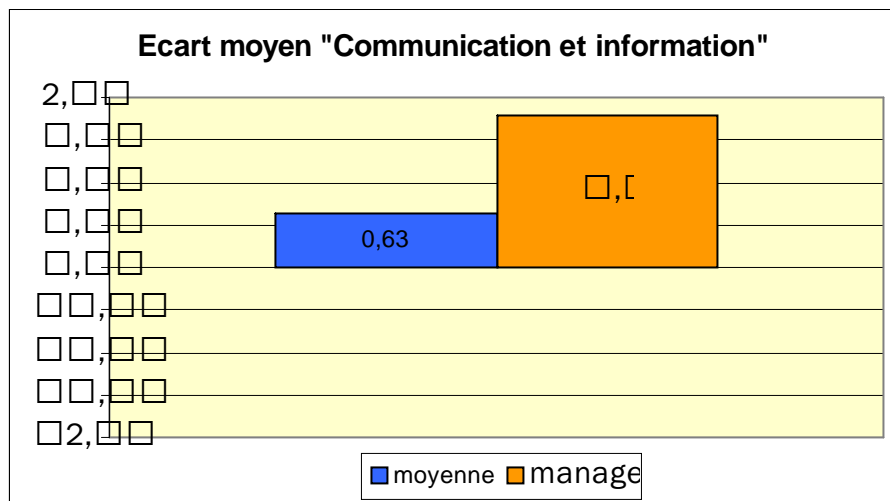
## RESULTATS

Le rapport comprend des analyses quantitatives et qualitatives et sert de base de travail quant aux actions à mener.

Les résultats sont présentés de façon à mesurer l'écart entre la vision Direction et celle des collaborateurs (voir exemples en annexes).

Le rapport indique clairement les points d'accord et ceux où il est urgent et important d'agir. Des commentaires qualitatifs complètent les éléments quantitatifs.

Ces résultats sont précieux pour définir les priorités, valider ou modifier une structure existante ou un projet de réorganisation ; ainsi que pour définir des actions de motivation en phase avec les attentes.



## DEONTOLOGIE

Une Etude d'Image Interne ne peut se concevoir que dans un cadre précis et avec des règles déontologiques strictes.

Notamment, les points suivants doivent être pris en considération :

- ✓ L'étude n'est pas réalisée pour "faire plaisir au management", mais pour l'éclairer dans les décisions à prendre. Il doit, donc, être prêt, éventuellement, à des remises en cause.
- ✓ Le personnel doit être informé sur les objectifs et la méthode de l'étude. Dans la mesure du possible, un retour sur l'information est un plus apprécié.
- ✓ Les entretiens sont facultatifs et anonymes. Nous sommes les garants de la confidentialité. Ceci est absolument impératif. Sans cela, pas de confiance et des résultats faussés (d'où, aussi, le tirage au sort). Les entretiens durent environ 2 heures, pendant les heures et sur le lieu de travail.
- ✓ Les résultats de fin d'étude sont présentés de façon à ce que la hiérarchie ne puisse s'en servir à l'encontre d'un salarié.
- ✓ L'expérience montre qu'une telle étude est très appréciée du personnel à qui il est donné l'occasion de s'exprimer de façon objective et sans contrainte.

## BUDGET

Le budget d'une Etude d'Image Interne est personnalisé, selon l'entreprise et la "géométrie" de l'étude.

Le choix des critères de l'étude est déterminé avec la Direction de l'entreprise, selon : la taille, les services à étudier, le nombre d'interview à réaliser, les niveaux d'analyse, etc.

Un budget très précis est établi, au préalable, définissant les composantes de l'étude, le nombre de jours d'intervention, le timing, la méthode, l'information, le guide d'entretien, les modalités de restitution.