

GPS ou comment évaluer la satisfaction des salariés au travail

De quoi s'agit-il ?

La démarche Gestion des Perspectives Sociales (GPS) est un outil d'évaluation de la satisfaction des salariés au travail. Plus précisément, il s'agit :

- D'une démarche participative, pour faire le point et trouver des pistes d'amélioration de la qualité de vie au travail et du climat social. En impliquant les différents acteurs de l'entreprise, direction, encadrement, salariés, instances représentatives du personnel, la démarche permet de fixer des objectifs opérationnels pour améliorer la performance de l'organisation et la qualité de vie au travail.
- Le dispositif s'appuie sur une enquête par questionnaire, qui permet d'identifier les thèmes prioritaires sur lesquels l'action doit porter. En identifiant et hiérarchisant les attentes des salariés, la démarche permet ainsi d'éclairer la prise de décisions.

Dans quel contexte utiliser GPS ?

La démarche GPS peut être déployée dans le cadre :

- d'une démarche globale d'amélioration de la qualité de vie au travail,
- d'une démarche de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences,
- de la construction d'une veille sociale en s'appuyant sur l'appréciation des salariés,
- de la mise en place d'une démarche Qualité,
- de l'élaboration d'un nouveau projet d'entreprise.

Le dispositif GPS

En 6 points ...

LE FONCTIONNEMENT

LE COMITÉ DE PILOTAGE

LE QUESTIONNAIRE

LE LIVRABLE

LE RÔLE DE L'ARACT

LE COÛT

LE FONCTIONNEMENT

Les 8 grandes phases d'une démarche GPS :

1. Accord pour engager la démarche GPS
2. Constitution du comité de pilotage (Copil)
3. Diffusion des questionnaires (si enquête papier/crayon) ou du lien d'enquête (si enquête en ligne) aux salariés
4. Remplissage (papier ou en ligne) des questionnaires
5. Renvoi et saisie (si enquête papier/crayon) des questionnaires
6. Traitement des données et mise en forme des résultats
7. Restitution des résultats au Copil
8. Restitution des résultats à l'ensemble des salariés.

■ Niveau ENTREPRISE

■ Niveau ARACT

LE COMITÉ DE PILOTAGE

Le Copil est au cœur du dispositif :

- Il est constitué de 4 à 12 personnes (Direction, IRP, encadrement, salariés)
- Il garantit le caractère concerté de la démarche
- Il est appuyé par un chargé de mission de l'Aract
- 2 à 3 réunions du Copil doivent être planifiées.

Il impulse et pilote la démarche :

- Il informe et sensibilise l'ensemble des salariés
- Il analyse les résultats avec l'aide du chargé de mission de l'Aract
- Il anime la restitution des résultats aux salariés
- Il construit le plan d'action et suit sa mise en œuvre.

LE QUESTIONNAIRE

Le questionnaire est court :

- Il est constitué d'une batterie de 32 questions fermées (administrées sur la base d'une échelle sémantique d'accord), de 4 questions de signalétique et d'une question ouverte (soit un recto A4 pour un questionnaire papier /crayon).
- Il couvre les principaux thèmes de qualité de vie au travail.
- Il existe une version de questionnaire destinée au secteur public et une version dédiée au secteur privé.

La satisfaction au travail est appréhendée au travers de 5 thèmes :

- Le management
- La communication et les relations sociales
- Les risques présents dans le travail
- Les conditions et l'organisation du travail
- L'avenir.

LE LIVRABLE

Restitution d'un rapport intégrant l'ensemble des résultats :

- Rappel du contexte et des objectifs de mise en œuvre de la démarche GPS
- Rappel de l'approche méthodologique et organisationnelle retenue
- Représentation sous forme de tableaux et/ou graphiques de l'ensemble des questions (questions fermées, ouverte et de signalétique)
- Représentation graphique des indicateurs de synthèse de la satisfaction au travail
- Livraison du rapport (au format PowerPoint) sous format électronique.

LE RÔLE DE L'ARACT

La mise en œuvre et la réalisation de la mesure de la satisfaction des salariés est de la responsabilité de l'Aract.

L'Aract garantit une totale confidentialité des réponses de chaque salarié, l'impartialité vis-à-vis des stratégies d'action et l'objectivité des résultats restitués au comité de pilotage.

Sur demande du chef d'entreprise / du responsable de la structure, le chargé de mission de l'Aract peut intervenir pour faire comprendre les enjeux et le dispositif GPS aux acteurs de l'entreprise. Il peut également venir en appui lors de la création du comité de pilotage.

Son rôle est d'informer les membres du comité de pilotage sur les actions à mener, traiter les données en toute confidentialité, procéder à la restitution des résultats, accompagner à la lecture et l'analyse des résultats et à la priorisation des actions envisagées.

LE COÛT

Le financement de GPS est à la charge de la structure (l'entreprise, l'administration) au sein de laquelle la démarche est mise en œuvre.

Le prix associé au déploiement d'une démarche GPS dépend notamment de la taille de la structure (avec un forfait minimal de 3 000 €HT). En conséquence, un devis détaillé sera élaboré en préalable à toute intervention.

Des cofinancements qui mettent à contribution des collectivités territoriales ou des institutions peuvent être envisagés.