

Satisfaction

V3

Pour certains, c'est une chanson des *Rolling Stones* classée 2^{ème} meilleure chanson de tous les temps. Pour d'autres, c'est une belle pièce de bœuf Black Angus, saignante, dégustée autour d'une bonne bouteille de *Romanée-Conti* avec des amis.

Cela peut être aussi le sentiment général ressenti par rapport à son travail (qui, occupant un volume horaire non négligeable dans une vie active, peut largement peser positivement ou négativement sur le moral général). Nous avons voulu mesurer "ça" chez Davidson : ce sentiment de satisfaction de nos consultants vis à vis de leur société ou de leur mission par la mise en place d'un baromètre du moral et de l'humeur générale.

Il était important pour nous de recueillir l'état d'esprit de nos collaborateurs de manière régulière, mais de façon légère... Il n'était donc pas question de fixer un point managérial "systématique". Pourquoi imposer aux agendas de chacun une demi-heure de bilan hebdomadaire si tout va bien ? Autant aller faire un tennis ou un ciné, ça ira encore mieux...

Dans un premier temps nous avons donc décidé de mettre en place, au niveau de notre extranet,

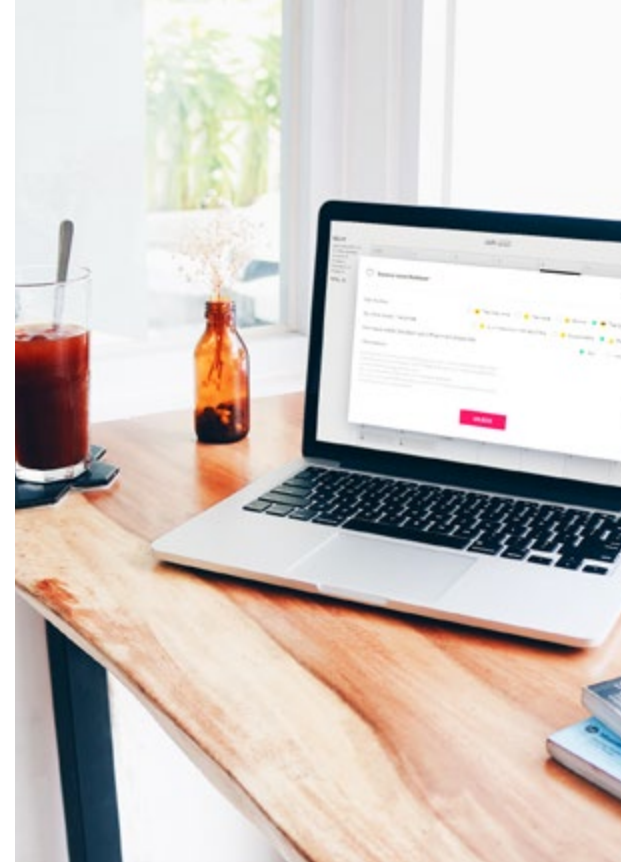
un petit formulaire qui permet à chaque consultant de donner son humeur via 4 smileys au moment de l'envoi de son décompte de temps mensuel (ce qui est un passage obligatoire dans notre métier). Ainsi un manager qui voit fondre ces petits sourires numériques a une alerte simple et un prétexte tout trouvé pour déclencher un "comment ça va ?" (voir chapitre suivant).

Le temps passant, nous avons voulu ajouter d'autres étages à la fusée. Les Davidsoniens répondent désormais à 3 questions supplémentaires :

1. Quel est ton principal irritant ?
2. Comment apprécies-tu ton équilibre vie pro / vie perso (Ça roule, c'est supportable, ou ça impacte mon équilibre...)?
3. Ton manager est-il suffisamment disponible pour toi ?

Un système d'alerte permet de prévenir un manager si une mauvaise humeur ou un déséquilibre vie pro / vie perso devait se manifester. Ce dernier peut ainsi traiter immédiatement le problème et convenir d'un plan d'action avec la personne concernée.

Nous avons également souhaité que les dirigeants



de chaque filiale reçoivent un baromètre mensuel compilé qui permet de :

- suivre l'évolution du pourcentage de gens satisfaits ou très satisfaits tout au long de l'année et de constater les progrès collectifs ;
- prendre l'initiative de s'entretenir avec certains managers s'ils notent que le moral de leurs équipes reste en berne malgré leurs actions. Il ne s'agit pas de faire des reproches, "tu es un mauvais manager puisque tu n'arrives pas à résoudre le problème de tes équipes", mais de rechercher avec eux des solutions possiblement plus efficaces. Aussi les situations d'insatisfaction qui durent depuis plus de trois mois sont mises en visibilité !

En résumé :

- je suis ronchon OU la climatisation de mon bureau ne marche pas OU ma fille demande : "Qui est ce monsieur ?" en me voyant OU mon manager a la disponibilité de Barack Obama: alerte mensuelle déclenchant une action de mon manager ;
- j'allume un *red flag* pendant 3 mois consécutifs: le dirigeant de mon entité va vérifier auprès de mon manager que des actions sont en cours.

Enfin toutes ces données sont collectées et alimentent les dashboards individuels des équipes, ce qui permet d'avoir une vision globale de l'évolution à l'échelle de l'année. Échelle qui a du sens, car évidemment la Satisfaction - la vraie, avec un grand S - ne s'apprécie que dans la durée !

Ça tombe bien. On a décidé de prendre le temps de bien faire...

Gabriel



Ça vous inspire ?

Managers

One Minute Management : action immédiate sur une baisse de moral.

Et rassurez-vous :

- ces smileys ne servent pas à vous faire culpabiliser, mais juste à développer une antipolitique de l'autruche ;
- on ne vous demandera pas de suivre des dizaines d'indicateurs, mais ceux-ci en valent la peine non ?

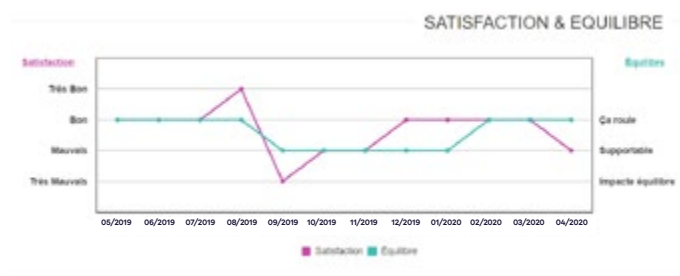
Consultants

N'ayez pas peur d'utiliser les smileys !
Pas de "je ne veux pas me plaindre ou les déranger avec ça..."

Le saviez-vous ?

Le smiley classique tel qu'on le connaît tous, visage rond jaune et souriant, a été inventé par Harvey Ball en 1963 pour une société d'assurances américaine qui planchait sur une campagne de communication interne pour améliorer le moral de ses employés.

Quand on vous dit qu'on n'a rien inventé...



98%
Taux de satisfaction moyen chez Davidson en 2019 (baromètre "Satisfaction" et sondage annuel GPTW).



24
nombre de salariés insatisfaits depuis plus de 3 mois chez Davidson en octobre 2019 (baromètre "Satisfaction").