

## Conduite du changement : Enquête d'insatisfaction

### Préambule :

*Vous vous heurtez à des difficultés de déploiement, à une dégradation de la Qualité de l'information ou de vos services IT ? Celles-ci peuvent avoir plusieurs origines, parmi elles une mauvaise image du numérique de manière générale, une sous-exploitation chronique du potentiel IT de votre entreprise, ou encore une forte hétérogénéité des usages. Le cercle vicieux s'engage, et les incidences directes sont, comme citées, une mauvaise qualité de l'information (fiabilité et richesse) et une dépréciation de l'outillage, ainsi qu'une dévaluation des traitements avals (BI, contrôle de gestion ou même supervision).*

*Prenez le contre-pied d'une posture positiviste, interrogez les motifs d'insatisfaction...*

<b>Conduite du changement : Enquête d'insatisfaction</b>		
<b>En bref</b>	<b>Adopter une posture audacieuse et évaluer les écarts de perception</b>	
<b>Déroulé</b>	<b>Cadrage de l'enquête</b>	1 réunion de prise de contexte : motifs de la démarche, périmètre de l'enquête, recensement du public cible et segmentation éventuelle, leitmotiv (on interroge qui, pourquoi ?)
	<b>Communication et exécution</b>	Rédaction de l'enquête : <ul style="list-style-type: none"> <li>– soumettre l'enquête en des termes originaux,</li> <li>– motiver la participation pour un résultat percutant,</li> <li>– proposer une mesure des écarts de perception (Mode réflexion : l'exécutant répond comme s'il était le client)</li> </ul> Pilotage de l'exécution et traitement des réponses.
	<b>Constats et recommandations</b>	Réunion de partage des réponses à l'enquête et des recommandations déclinées en plan d'actions : Quels leviers pour améliorer l'image interne du numérique ? Intégration dans un processus d'amélioration continue : cellule de veille de la satisfaction (indicateurs de supervision, enquêtes récurrentes...)
<b>Livrables</b>	<b>Suivi prestation</b>	Pour chaque échange : ODJ, support et Compte rendu Planning et suivi d'avancement
	<b>Enquête</b>	Synthèse du cadrage et du ciblage, contenu du/des questionnaires Document de restitution des résultats de l'enquête
	<b>Plan d'actions</b>	Liste des recommandations associées aux résultats de l'enquête Rédaction d'un plan d'actions
<b>Tarif</b>	<b>A partir de 8 000 €HT</b>	

Fiches liées : HNEval.1 - Enquête de satisfaction utilisateurs

 Tu fis de tes enfants à l'Aigle ce portrait : En avaient-ils le moindre trait ? 