

Swiss Life
2021
Résultats
de l'enquête
FAQ

Contenu

1	QUESTIONS BRÈVES	3
2	COMMENT LIRE VOS RÉSULTATS	8
3	POURQUOI L'ENGAGEMENT ET LES CONDITIONS DE RÉUSSITE ?	15
4	PLANIFICATION DE MESURES – PAR OÙ COMMENCER ?	19



1) Questions rapides

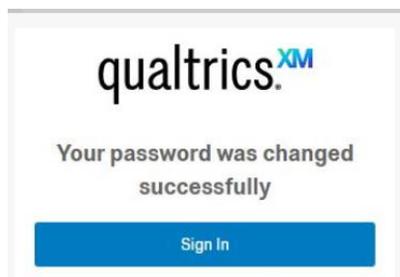


Connexion au tableau de bord Qualtrics

PREMIÈRE CONNEXION

Utilisez le lien et les informations d'identification (nom d'utilisateur et mot de passe initial) **de votre e-mail d'invitation** pour vous connecter pour la première fois.

Lors de la première connexion, vous serez **invité(e) à changer votre mot de passe**. Définissez un mot de passe personnel à la fois sûr et facile à mémoriser.



Après avoir défini votre mot de passe personnel, cliquez sur « Se connecter » pour accéder au tableau de bord.

CONNEXIONS SUIVANTES

Etant donné que vous **devrez changer votre mot de passe** après la première connexion, le mot de passe envoyé avec l'invitation ne sera plus valable.

Lors de toute prochaine connexion, utilisez le **mot de passe personnel** que vous avez défini.

Si vous l'avez oublié, cliquez sur bouton « **Mot de passe oublié?** » sous les champs de connexion.

Ni Korn Ferry ni Swiss Life ne peuvent récupérer/restaurer les mots de passe des utilisateurs.

A screenshot of the Qualtrics XM login interface. It features the Qualtrics XM logo at the top. Below the logo are two input fields: "Username" with a person icon and "Password" with a lock icon. A blue "Sign In" button is positioned below the password field. At the bottom of the form, there is a link that says "Forgot your password?".

Questions brèves

JE VOIS DES TIRETS (-) AU LIEU DES RÉSULTATS. POURQUOI ?

Pour des raisons de confidentialité, les résultats sont toujours agrégés. Le tableau de bord n'affichera un résultat combiné que pour **au moins 5 répondants**. Si vous voyez des tirets au lieu des résultats, l'équipe / l'unité sélectionnée (ou éventuellement les filtres appliqués) contient moins de 5 répondants.

Des tirets sont également affichés lorsque la tendance ou les benchmarks ne sont pas disponibles.

Pour les réponses ouvertes, le seuil est plus élevé : les commentaires ne seront affichés que si votre sélection en comporte au moins 30.

JE N'AI PAS DE DROIT D'ACCÈS. COMMENT MODIFIER CELA ?

Votre accès au tableau de bord a été **défini sur une unité spécifique** de la structure hiérarchique organisationnelle (arborescence hiérarchique) et vous pourrez automatiquement accéder aux résultats pour toutes les unités subordonnées (branche hiérarchique).

Utilisez la navigation hiérarchique en haut du tableau de bord pour sélectionner la hiérarchie appropriée et l'unité/l'équipe.

Si vous avez besoin d'accéder aux résultats d'autres équipes/unités, veuillez en informer votre interlocuteur HR.

J'AI BESOIN DE CHANGER LA LANGUE. COMMENT MODIFIER CELA ?

Le tableau de bord est disponible en **français, anglais, et allemand**.

Pour changer la langue du tableau de bord :

- cliquez sur le cercle avec vos initiales en haut à droite
- allez dans les paramètres du compte
- dans « changer la langue » sélectionnez la langue souhaitée (anglais, français ou allemand)
- toutes les autres zones de texte dans les paramètres du compte peuvent être ignorées
- après avoir sélectionné la langue de votre choix, fermez votre navigateur et ouvrez à nouveau le lien du tableau de bord pour ouvrir le tableau de bord dans la langue sélectionnée

EXPORTER DS RAPPORTS OU DES PAGES

Le tableau de bord offre différentes possibilités d'exporter les résultats d'**un widget ou d'un graphique spécifique** (jpg, pdf, excel), de la **page actuelle ou d'un ensemble de pages**, ou d'avoir un « **export du rapport** » (**pdf ou ppt**).

Vous pouvez également exporter une liste des **réponses aux questions ouvertes**.

Reportez-vous aux pages suivantes pour de plus amples renseignements sur l'exportation.

QUI PEUT M'AIDER ?

Pour tout **problème informatique / technique**, veuillez contacter votre service informatique local.

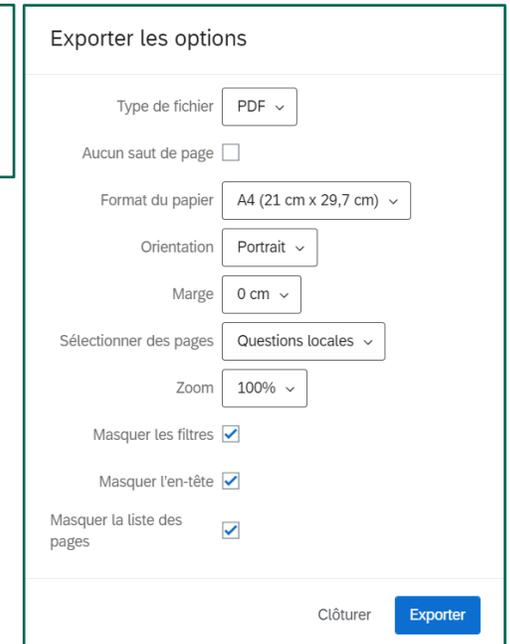
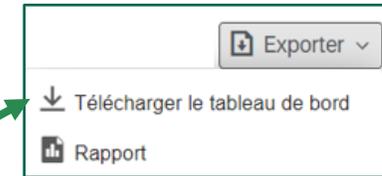
Pour toute question concernant la **méthodologie**, les résultats, la structure de rapport etc., veuillez contacter votre HR manager ou l'équipe HR.



Exporter les résultats du tableau de bord (I)

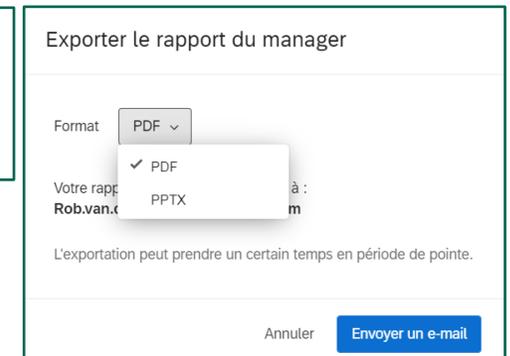
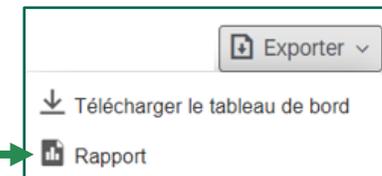
Export de page(s)

- Le format d'exportation recommandé est **PDF**.
- Allez dans **Exporter** en haut à droite de la page et sélectionnez **Télécharger Tableau de bord**
- Dans les **Options d'exportation** :
 - définir la **marge** de la page à « 0in » (voir capture d'écran)
 - **Sélectionner la (les) page(s)** à inclure dans votre export

A screenshot of the 'Exporter les options' dialog box. It contains several settings: 'Type de fichier' set to 'PDF', 'Aucun saut de page' unchecked, 'Format du papier' set to 'A4 (21 cm x 29,7 cm)', 'Orientation' set to 'Portrait', 'Marge' set to '0 cm', 'Sélectionner des pages' set to 'Questions locales', and 'Zoom' set to '100%'. There are three checkboxes: 'Masquer les filtres' (checked), 'Masquer l'en-tête' (checked), and 'Masquer la liste des pages' (checked). At the bottom right, there are buttons for 'Clôturer' and 'Exporter'.

Exporter des rapports

- Un export de rapport a un ensemble prédéfini de pages avec des résultats clés
- Les rapports peuvent être exportés au format **pdf** ou au format **pptx**
- Allez dans **Exporter** en haut à droite de la page et sélectionnez **Rapport**
- Choisissez le **format** pour votre export et cliquez sur **Envoyer un e-mail**

A screenshot of the 'Exporter le rapport du manager' dialog box. It shows a 'Format' dropdown menu with 'PDF' selected. Below it, there is a preview of the report name 'Votre rapport Rob.van.c' and a partial email address 'à : m'. At the bottom, there are buttons for 'Annuler' and 'Envoyer un e-mail'. A note at the bottom states: 'L'exportation peut prendre un certain temps en période de pointe.'

Exporter les résultats du tableau de bord (II)

Exporter un widget / graphique spécifique

- Le format recommandé est **JPEG** - cliquez sur la flèche descendante en haut à droite du widget et sélectionnez JPEG
- Veuillez noter que selon la taille du widget que vous exportez, vous devrez peut-être redimensionner le JPEG.

Exporter des commentaires

- Le format recommandé est **TSV** – suivez les étapes ci-dessous pour exporter les commentaires et ouvrir le fichier TSV dans Excel
 1. Cliquez sur la flèche descendante en haut à droite du widget de commentaires ; dans Options d'exportation sélectionner TSV
 2. Enregistrez le fichier TSV téléchargé sur votre ordinateur
 3. Ouvrez une feuille Excel vierge et allez à « Ouvrir »
 4. Sélectionnez le fichier TSV que vous avez enregistré→ Vous pouvez maintenant voir vos commentaires dans Excel



2) Comment lire vos résultats



Comment lire vos résultats ?

Pour la plupart des questions, les collaborateurs ont été invités à **répondre sur une échelle de 5 points**, allant de « absolument d'accord » à « absolument pas d'accord ». Pour les rapports, les 5 points sont codés en Favorable, Neutre, Défavorable

Nom	Réponses	Distribution	Trend 2019	Standard Hierarchy	France
Empowerment			-	-	-4 v
Je suis suffisamment responsabilisé(e) pour bien faire mon travail.	928		-2	+6 ^	-2
Je suis impliqué(e) dans les décisions qui ont une incidence sur mon travail.	925		-	-	-2
Je suis encouragé(e) à proposer de nouvelles ou meilleures façons de travailler.	935		-1	+5 ^	-6 v

Un « - » signifie qu'aucune tendance / aucun benchmark ne se dégage pour la question

Nombre de personnes ayant répondu à chaque question

Exemple à titre d'illustration seulement

Favorable = absolument d'accord + d'accord

Neutre = Ni d'accord ni pas d'accord

Défavorable = absolument pas d'accord + pas d'accord

Différence par rapport au benchmark (score fav.)

1 exception :
La question sur « **l'intention de rester** »

*Si vous aviez le choix, combien de temps penseriez-vous continuer à travailler pour votre division ?	22	
---	----	--

Exemple à titre d'illustration seulement

Intention de rester **au moins 5 ans**

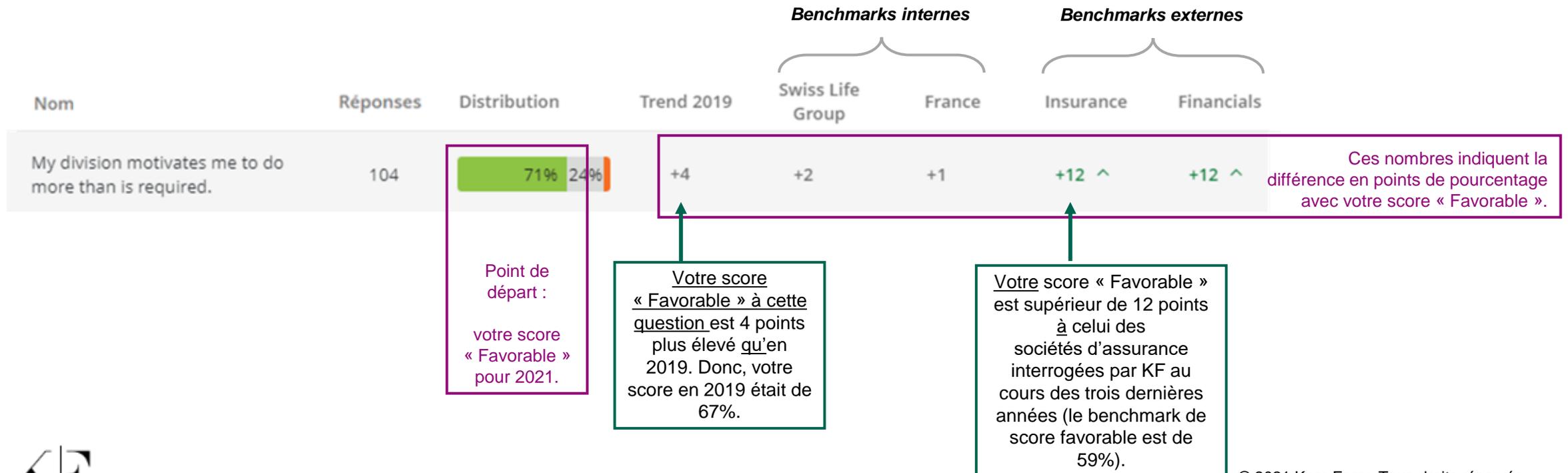
3 à 5 **< 2 ans**



Comprendre les écarts / différences par rapport aux comparateurs

Vos résultats dans le tableau de bord sont comparés aux résultats de 2019 et à plusieurs benchmarks / normes

- La colonne « **Tendance 2019** » affiche la différence entre le score favorable 2021 et 2019
- Les colonnes comportant **2 benchmarks internes** sont affichées : Groupe Swiss Life + Votre division
- Les colonnes comportant **2 ou 3 benchmarks externes** sont affichées selon le périmètre sélectionné (unité/équipe) : il s'agit de benchmarks Korn Ferry, qui rassemblent les résultats des entreprises de votre pays/secteur au cours des 3 dernières années



Des scores des éléments (questions) aux scores des dimensions

Afin de vous donner un bon **aperçu** des données relatives aux questions clés et aux questions locales supplémentaires, les éléments (questions) sont regroupés par thème -> « **Dimensions** »

12 dimensions

37 éléments

Engagement	5
Mise en conditions de réussite	4
Collaboration	2
Confiance dans les dirigeants	3
Orientation clients	3
Diversité et inclusion	1
Empowerment	4
ESG/éthique	2
Gestion des performances	3
Respect et reconnaissance	3
Stratégie et organisation	4
Modes de travail chez Swiss Life	3



Le score de dimension est calculé en additionnant toutes les réponses favorables (à toutes les questions de cette dimension) et en divisant par le nombre total de réponses → « moyenne pondérée » : si une question a moins de réponses, elle aura moins de poids dans le score de dimension.



La couleur indique l'importance statistique

Certaines différences seront colorées en **vert avec une flèche pointant vers le haut** (écart positif) ou en **rouge avec une flèche pointant vers le bas** (écart négatif), et d'autres ne seront pas colorées. La couleur indique des différences dans les scores qui sont **statistiquement significatives**, ce qui signifie que ces cas sont particulièrement **pertinents**, et vous devriez y prêter plus d'attention.

	Trend 2019	Swiss Life Group	France	Insurance
Votre score favorable est inférieur de 8 points à celui de 2019, et la baisse est statistiquement significative	-8 ▾	-8	-	-13 ▾
	+4	+9	+6	+6
Votre score favorable est supérieur de 6 points à celui de 2019, mais l'augmentation n'est PAS statistiquement significative	+6	+18 ▲	-	-

Exemple à titre d'illustration seulement

Votre score favorable est supérieur de 18 points à celui du groupe SL et la différence est statistiquement significative

Si vous voulez en savoir plus sur la signification statistique, veuillez consulter les deux prochains slides.



Signification statistique – Explication

Deux facteurs principaux ont une incidence sur la signification statistique : **la taille de l'équipe « n »** et **le score absolu « % favorable* »**. **Exemple** : supposons un score « Favorable » de 70%.

Taille d'équipe « n »

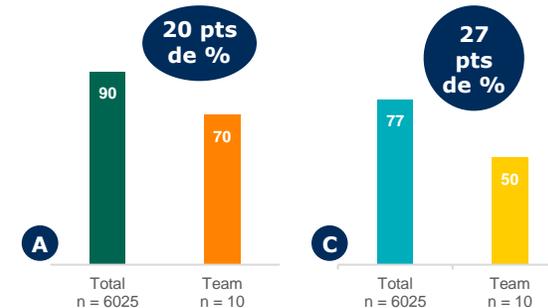
- Dans le scénario **A** (10 membres dans l'équipe), la différence par rapport au *Total* doit être d'au moins 20 points de pourcentage** pour revêtir une signification statistique
- Dans le scénario **B** (100 membres dans l'équipe), la différence par rapport au *Total* doit être d'au moins 9 points de pourcentage pour avoir une signification statistique



Plus la taille de l'équipe est faible (en proportion de l'échantillon total), plus la différence en points de pourcentage doit être importante pour avoir une signification statistique

Score absolu % favorable

- Dans le scénario **C** – comme dans le scénario **A** – l'équipe compte 10 membres, mais affiche une plus grande indifférence à la question, entraînant un score *Favorable* de 50%. Dans ce cas, la différence par rapport au *Total* doit être d'au moins 27 points de pourcentage pour avoir une signification statistique



Plus un score est proche de 50% (toutes choses étant égales par ailleurs), plus la différence en points de pourcentage doit être importante pour avoir une signification statistique

* % score favorable = proportion de répondants qui ont répondu soit *d'accord*, soit *tout à fait d'accord*

** Différence en points de pourcentage = différence arithmétique entre deux pourcentages

Signification statistique – Exemple

La différence de 2 points de pourcentage est statistiquement significative pour la *question 1*, mais pas pour la *question 2*.

- Cela montre que la (combinaison de) taille de l'équipe/unité, la proportion de la taille de l'équipe/unité par rapport à l'ensemble des répondants et le score « % favorable » influent sur la signification statistique.

Pourquoi est-ce important ?

- La signification statistique est importante pour interpréter correctement les résultats d'enquête, car elle permet de hiérarchiser les principaux aspects et de se concentrer sur ces derniers

Nom	Réponses	Distribution	Trend 2019	Swiss Life Group
Mon/ma responsable direct(e) m'accompagne dans l'amélioration de ma performance.	1,720		+2	-2 ▼
J'ai des opportunités de développement au sein de ma division.	1,782		+4 ^	-2

Exemple à titre d'illustration seulement



3)
Pourquoi
l'engagement et les
conditions de
réussite ?



Présentation du cadre d'enquête de Korn Ferry



Questions relatives à l'engagement et aux conditions de réussite

Engagement des collaborateurs

L'entreprise m'encourage à faire plus que ce qui est attendu de moi.

Je me sens encouragé(e) à faire plus que ce qui est attendu de moi.

Je recommanderais l'entreprise comme lieu où il est agréable de travailler.

Je suis fier/fière de travailler pour l'entreprise.

Si vous aviez le choix, combien de temps penseriez-vous continuer à travailler pour l'entreprise ?*



**Effort
discrétionnaire**



Engagement

Conditions de réussite des collaborateurs

Mon travail me donne l'opportunité d'effectuer des tâches stimulantes et intéressantes.

Mon travail exploite bien mes compétences et capacités.

Je ne rencontre aucun obstacle significatif pour bien faire mon travail.

Les conditions de mon travail m'assurent une productivité optimale.



**Adéquation travail-
personne**



**Environnement
propice**



*L'échelle pour cette question diffère de celle des autres questions

Profil d'efficacité Korn Ferry

Le profil d'efficacité indique la proportion du personnel s'agissant d'un haut/faible niveau d'engagement et d'un haut/faible niveau de conditions de réussite. Les réponses de chaque participant à l'enquête aux 5 questions relatives à l'engagement et aux 4 questions relatives aux conditions de réussite sont comparées au benchmark global de Korn Ferry en vue de déterminer le segment adapté. Le nombre de personnes dans les 4 segments est ensuite représenté en proportion de la population des résultats.

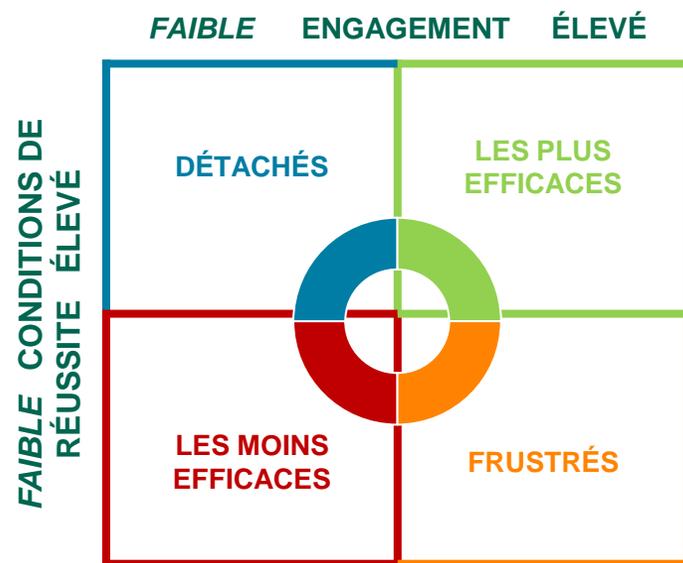
Collaborateurs de catégorie

DÉTACHÉS avec des scores en deçà de la norme globale en termes d'engagement et supérieurs ou égaux sur le plan des conditions de réussite

→ Ces collaborateurs peuvent avoir besoin d'un réajustement ou d'un leadership supplémentaire pour devenir efficaces

Collaborateurs de catégorie **LES MOINS EFFICACES** avec des scores en deçà de la norme globale en termes d'engagement et de conditions de réussite

→ Ces collaborateurs peuvent peser sur l'entreprise s'ils ne sont pas réorientés vers l'efficacité



Collaborateurs de catégorie **LES PLUS**

EFFICACES avec des scores supérieurs ou égaux à la norme globale en termes d'engagement et de conditions de réussite

→ Ces collaborateurs sont les clés pour piloter une meilleure performance organisationnelle

Collaborateurs de catégorie **FRUSTRÉS**

avec des scores supérieurs ou égaux à la norme globale en termes d'engagement, mais en deçà sur le plan des conditions de réussite

→ Des problèmes de productivité peuvent pousser ces collaborateurs à ne plus s'engager ou à quitter votre entreprise



4)
Planification de
mesures – par où
commencer ?



Points de départ recommandés pour identifier les éléments d'action

Éléments les plus corrélés à l'engagement			
Impact ▾	Question	Réponses	Distribution
	Ma division se préoccupe et prend soin de ses collaborateurs.	1 357	
	J'ai confiance en la capacité du Senior Management à accompagner le changement.	1 351	

Top 10 des baisses par rapport à 2019		
Question	Réponses	Distribution
Je me sens motivé(e) pour aller au-delà de ce qui est attendu de moi.	1 378	
Mon/ma responsable direct(e) communique efficacement la stratégie et les objectifs de notre équipe.	1 376	
Mon/ma responsable direct(e) m'accompagne dans l'amélioration de ma performance.		
J'ai des opportunités de développement au sein de ma division.		
Mes conditions de travail me permettent d'être aussi efficace que possible.		
Mon/ma responsable direct(e) me donne des		

Éléments ayant obtenu le plus bas score			
Question	Réponses	Distribution ▲	
J'ai des opportunités de développement au sein de ma division.	1 346		
Ma division en fait assez pour assurer un développement durable.	1 267		
*Si vous aviez le choix, combien de temps penseriez-vous continuer à travailler pour votre division ?	1 192		
Ma division m'encourage à faire plus que le nécessaire.	1 357		
Au sein de ma division, la responsabilité sociale joue un rôle important dans l'attraction et la	1 200		

Exemples à titre d'illustration seulement

Après lecture et interprétation des données, les responsables **identifieront des éléments** (questions de l'enquête/aspects) sur lesquels ils veulent travailler afin d'améliorer l'engagement ou les conditions de réussite au sein de leur équipe.

Parfois débordés par toutes les informations, ils peuvent trouver difficile de trouver un point de départ. Korn Ferry propose son aide en résumant les données clés dans le **tableau de bord**.

Parmi les différentes représentations des données, celles des **éléments les plus corrélés à l'engagement / aux conditions de réussite, des 10 baisses les plus importantes ou encore des éléments les moins bien notés** peuvent aider à identifier d'excellents candidats pour la planification de mesures.



Eléments de l'enquête fortement corrélés à l'engagement et aux conditions de réussite

Eléments les plus corrélés à l'engagement

Impact	Question	Réponses	Distribution	Trend 2019	Swiss Life Group	SL France	Norme France	Norme Assurance	Norme Finance	Planification d'action
●	Ma division se préoccupe et prend soin de ses collaborateurs.	1 071		+8 ^	-3	+1	+16 ^	-1	+1	Améliorer
●	J'ai confiance en la capacité du Senior Management à accompagner le changement.	1 041		-	-3	0	-	-	-	Améliorer
●	Les cadres de ma division entretiennent une bonne culture de la Compliance (à savoir de respect des règles et dispositions de l'entreprise) en donnant eux-même le bon exemple.	1 050		+6 ^	-3 v	0	-	-	-	Améliorer
●	Dans mon environnement professionnel, chacun est traité de manière équitable, quels que soient son parcours ou ses caractéristiques personnels.	1 058		+7 ^	-11 v	0	0	-	-8 v	Améliorer
●	Je contribue activement à incarner la raison d'être de Swiss Life en la rendant tangible à l'interne et à l'externe.	1 059		-	-4 v	0	-	-	-	Améliorer

Exemples à titre d'illustration seulement

Eléments les plus corrélés à la mise en conditions de réussite

Impact	Question	Réponses	Distribution	Trend 2019	Swiss Life Group	SL France	Norme France	Norme Assurance	Norme Finance	Planification d'action
●	Ma division se préoccupe et prend soin de ses collaborateurs.	1 071		+8 ^	-3	+1	+16 ^	-1	+1	Améliorer
●	J'ai confiance en la capacité du Senior Management à accompagner le changement.	1 041		-	-3	0	-	-	-	Améliorer
●	J'ai des opportunités de développement au sein de ma division.	1 045		+1	-7 v	+1	+11 ^	-4 v	-3 v	Améliorer
●	Je suis encouragé(e) à proposer de nouvelles ou meilleures façons de travailler.	1 076		+3	-2	+1	+10 ^	+4 ^	+3 ^	Améliorer
●	Je suis suffisamment responsabilisé(e) pour bien faire mon travail.	1 077		+2	+1	0	+9 ^	+16 ^	+16 ^	Améliorer

Dans la section **Engagement & Conditions de réussite**, vous trouverez les **5 questions de l'enquête** le plus fortement liées (corrélées) à l'engagement et aux conditions de réussite dans le périmètre sélectionné (unité/équipe)

Le résultat est différent d'une entreprise à l'autre et, au sein de chaque entreprise, d'un département/d'une équipe à l'autre. Il arrive qu'une même question de l'enquête soit fortement corrélée à la fois à l'engagement et aux conditions de réussite.

Pour les responsables, l'analyse de corrélation est très précieuse pour lancer la **planification de mesures** en travaillant d'abord sur l'aspect ayant le plus d'impact en vue d'améliorer l'engagement et les conditions de réussite dans l'équipe.



Plans de mesures suggérés

Le tableau de bord contient des suggestions de mesures et ressources pour vous guider dans la phase de planification des mesures

Ma division est orientée vers les clients (cherche toujours à comprendre et satisfaire les besoins des clients).

Montrer aux collaborateurs que l'entreprise se concentre sur ses clients, fournit des produits et des services de haute qualité et innove dans le développement de nouvelles offre est essentiel pour renforcer la confiance des collaborateurs dans la direction et consolider la position future de l'entreprise sur le marché.

Comment apporter une amélioration

- Connaissez vos clients
- Ecoutez-les
- Transformez les feedbacks en actions
- Transformez les obstacles en discussions de groupe

Votre prochaine étape

Créez un plan d'action prérempli avec des actions et ressources suggérées. Personnalisez simplement le plan pour travailler avec votre équipe et apporter des améliorations.

Fermer

Créer un plan d'action

Ma division est orientée vers les clients (cherche toujours à comprendre et satisfaire les besoins des clients).

Actions

Ajouter des actions pour améliorer ce domaine clé

+ Créer une action

Actions suggérées

Connaissez vos clients

Identifiez vos principaux groupes de clients, internes ou externes. Utilisez toutes les ressources disponibles (groupes de support internes, recherche client, etc.) pour comprendre ce dont les différents groupes ont besoin, ce qu'ils achètent/commandent, et comment ils sont gérés. Assurez-vous que votre équipe partage une compréhension claire de ces groupes de clients.

[Ajouter au plan d'action](#)

Ecoutez-les

Mettez en place un processus pour recueillir les commentaires des clients internes/externes via votre ligne de service ou l'endroit où vous travaillez. Demandez à collaborateurs en contact clientèle de s'assurer qu'ils vérifient auprès des clients ce que ceux-ci pensent de la valeur monétaire des services fournis. Demandez aux membres de l'équipe de présenter ces points de vue lors d'une réunion ordinaire.

[Ajouter au plan d'action](#)

Transformez les feedbacks en actions

Enquêtez sur les plaintes des clients et discutez-en avec le collègue concerné. Décomposez-les en flux de processus et visez à identifier la cause profonde du problème client. Les personnes n'étaient pas au courant des solutions ou des outils qui auraient pu les aider à résoudre le problème en question et elles ont rappelé à toute l'équipe l'existence de ces solutions et outils pour éviter que le scénario se répète.

[Ajouter au plan d'action](#)

Transformez les obstacles en discussions de groupe

Mettez en place, en interne, un «think tank» dédié à la qualité et aux clients ou une équipe chargée de l'amélioration continue des processus, auquel/a laquelle c'est un privilège de participer.

[Ajouter au plan d'action](#)

Détails

Ma division est orientée vers les clients (cherche toujours à comprendre et satisfaire les besoins des clients).

État:

Échéance:

Propriétaires:

Hierarchie d'organisation:

Connexe:

Pourquoi c'est important

Montrer aux collaborateurs que l'entreprise se concentre sur ses clients, fournit des produits et des services de haute qualité et innove dans le développement de nouvelles offre est essentiel pour renforcer la confiance des collaborateurs dans la direction et consolider la position future de l'entreprise sur le marché.

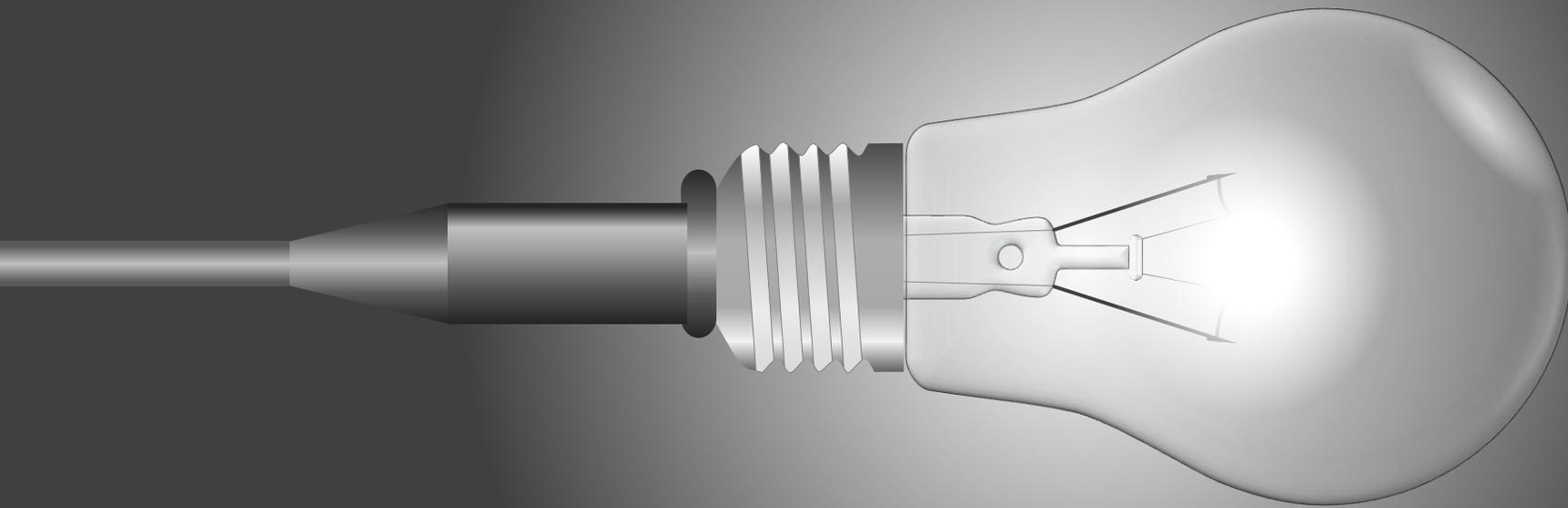
Ce que cela signifie pour vous

Les faibles scores dans cette dimension sont généralement liés à la qualité des services/produits et à l'efficacité de la réponse clients. Dans vos interactions avec les clients, analysez votre perception de l'urgence des demandes des clients et alignez-vous sur les attentes de vos supérieurs directs. Si vous pensez qu'il y a des questions d'entreprise qui ont un impact sur le support client, comment pouvez-vous faciliter ces conversations ?

Lors de l'élaboration de votre business plan

Pour développer un programme stratégique d'engagement des collaborateurs qui améliore la performance de votre entreprise, vous devez le relier à vos clients. Pour en savoir plus sur ce qu'il faut faire pour vous assurer d'être à l'écoute des clients, allez à « Connecting the Dots » dans la section Ressources.





Merci

