



VENDREDI
16.05.25

MASTERCLASS
RÉUSSIR SON ENQUÊTE DE
SATISFACTION

DESCRIPTION

Mesurer la satisfaction des collaborateurs-trices et des parties prenantes est essentielle pour assurer la performance et l'amélioration continue des organisations. Mener une enquête de satisfaction pertinente et exploitable n'est pas une tâche anodine : elle nécessite une méthodologie rigoureuse, une collecte efficace des données et une analyse approfondie.

Cette Masterclass propose aux responsables RH, managers et consultant-e-s un cadre de référence opérationnel pour concevoir, déployer et exploiter les résultats d'une enquête de satisfaction. Nos ateliers adoptent une approche immersive et interactive, permettant aux participant-e-s de maîtriser les bonnes pratiques, d'éviter les biais courants et de transformer les données en actions stratégiques.

PUBLIC CIBLE

Cette MasterClass s'adresse aux:

- Responsables, directeurs et directrices des ressources humaines
- Partenaires RH (HRBP)
- Cadres opérationnels et stratégiques des entreprises
- Consultant-e-s, spécialistes et expert-e-s RH
- Managers
- Directeurs et directrices de PME
- Toute personne souhaitant approfondir ses connaissances

16 MAI 2025

DE 09H00 À 17H00

OBJECTIFS

Plus qu'une simple collecte d'opinions, cette Masterclass vous aidera à structurer et à piloter efficacement vos enquêtes de satisfaction. Elle vous permettra notamment de :

- Comprendre les enjeux et l'importance des enquêtes de satisfaction dans la gestion des ressources humaines et la performance organisationnelle
- Acquérir les méthodes et outils pour concevoir des questionnaires efficaces et adaptés à votre contexte.
- Maîtriser les étapes clés du déploiement d'une enquête et optimiser le taux de réponse.
- Savoir analyser les résultats, exploiter les données quantitatives et qualitatives et en déduire des recommandations concrètes.
- Transformer les résultats en actions et en décisions stratégiques.

CONTENU

Lors de cette journée, animée par **Monsieur Armand Brice Kouadio, Ph.D, Professeur de gestion des ressources humaines à la HEG Arc**, nous explorerons les bonnes pratiques et les méthodes rigoureuses pour réussir une enquête de satisfaction, de sa conception à l'analyse des résultats.

- Les fondamentaux d'une enquête de satisfaction : objectifs, enjeux et bonnes pratiques.
- Conception et structuration du questionnaire : formulation des questions, choix des échelles, évitement des biais.
- Déploiement et collecte des données : canaux de diffusion, optimisation du taux de réponse.
- Analyse des données : techniques d'interprétation des résultats quantitatifs et qualitatifs.
- Mise en action et suivi : exploitation des résultats pour améliorer l'engagement et la performance organisationnelle.

Lieu:

HEG - Haute école de gestion Arc
Espace de l'Europe 21, 2000 Neuchâtel

Accès:

Les places de parc à proximité immédiate de Campus Arc 1 sont limitées (stationnement payant au P+R2). Nous vous conseillons de privilégier les transports publics.

Campus Arc 1 se situe à 500 m à l'est de la gare de Neuchâtel

Arrêt de bus: Gare Nord

Pour plus d'informations: www.he-arc.ch/contact

Inscription:

En ligne sur: <https://jp-portal.gestion.he-arc.ch/form/147>

Délai: 8 mai 2025

Le cours est limité à 25 participant-e-s.

L'enseignement est réalisé sous forme d'ateliers, de 09h00 à 17h00 avec pour objectif la mise en pratique des outils proposés.

Finance d'inscription:

CHF 450.-

À l'issue de la journée, un certificat de la Haute école de gestion Arc est délivré aux participant-e-s.

L'inscription sera confirmée par courriel. En cas de désistement après le délai d'inscription, la finance d'inscription sera considérée comme due et non-remboursable.

Responsable de la manifestation:

Responsable du séminaire/de la manifestation:

Armand Brice Kouadio, Professeur de Management des RH
armand.kouadio@he-arc.ch

Administration

Catia Pires Vieira, Collaboratrice scientifique
catia.piresvieira@he-arc.ch / 032 930 23 71

HEG - HAUTE ÉCOLE DE GESTION ARC

ESPACE DE L'EUROPE 21, 2000 NEUCHÂTEL
WWW.HEG-ARC.CH