



VENDREDI
13.11.26

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 de son entreprise. Mener une enquête de satisfaction pertinente et exploitable 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

13 NOVEMBRE 2026

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 management 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/237>

Délai : 6 novembre 2026

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

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

Administration

Nina Racine, Adjointe scientifique
nina.racine@he-arc.ch / 032 930 23 49

HEG - HAUTE ÉCOLE DE GESTION ARC

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