

# **ETUDE DE CAS**

## **DEMARCHE QUALITE**

11/02/2005

L'étude de cas a été remise à chaque participant. Pour cette étude, un groupe de 5 personnes a été formé.

Lors du travail en groupe, nous avons rencontré des difficultés. Nous avons beaucoup discuté et exploré des pistes. Mais au moment de la formalisation, nous ne savions pas par quel axe débiter. Le schéma que nous avons ensuite présenté est le suivant :

### **DEMARCHE**

#### **1°) Déterminer la typologie du personnel**

- Les récalcitrants
- Les suiveurs
- Les sans opinion

#### **2°) Evaluer la réaction du personnel par rapport à des projets dont le plan social**

#### **3°) Etudier le climat social de l'entreprise : faire le diagnostic.**

#### **4°) Savoir si l'entreprise**

- communique régulièrement en interne
- consulte et fait participer son personnel à ses projets
- exploite les retours d'informations (boite à idées, questionnaire)

#### **5°) Analyser les compte rendus de CE.**

Cette analyse permettra de détecter les inquiétudes et les questions des salariés. Il faut savoir s'il y a eu une alternative proposée par le CE ou les salariés au plan de licenciement.

L'exposé de cette démarche en 5 points, nous a fait prendre conscience de l'importance de l'information. Il ne peut y avoir étude si le personnel n'est pas informé. Ce fut là notre erreur de départ. Nous pensions que le personnel n'était pas informé.

A la suite de cette présentation, Mr HEDOUIN a abordé le thème **de la cartographie des acteurs**.

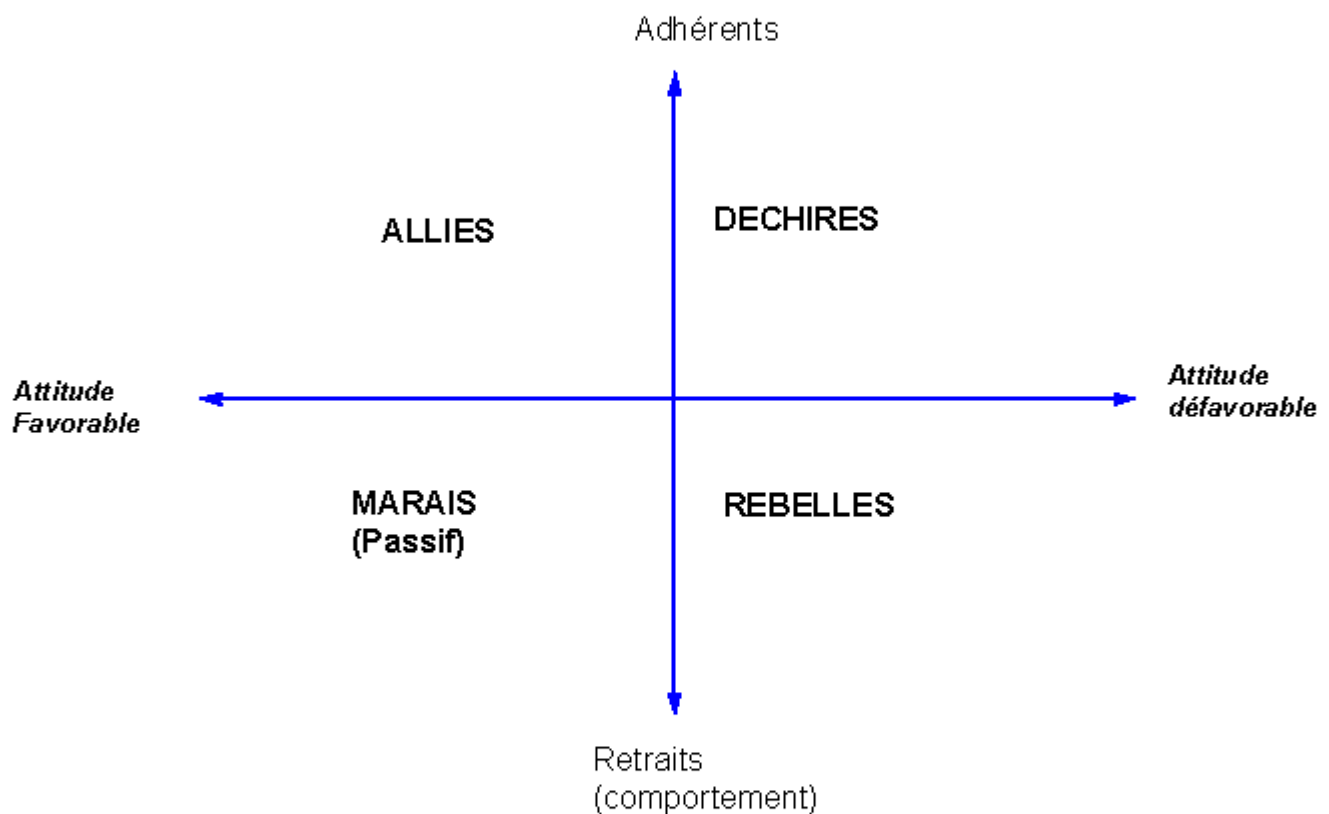
DIAGNOSTIC SOCIAL ← PROJET

Avant tout projet, établir un diagnostic social.

Cela permet :

- de mesurer l'hostilité / favorabilité par rapport au projet.
- de cibler la communication sur des arguments qui seront reçus (cible, typologie du personnel)
- de connaître les conditions de faisabilité sociale
- de procéder à une segmentation au plus juste.

## CARTOGRAPHIE DES ACTEURS



## PROBLEMATIQUE

Face à un changement quels sont les moyens à mettre en oeuvre pour définir le climat social :

- Hierarchie (remontée d'informations)
- Entretiens semi directifs
- Craintes et peurs
- Démarche de certification
- Conserver le bon sens

On ignore les rebelles (trop épuisants).

L'objectif : faire basculer les "Marais" et les "Déchirés", les convaincre