

Utiliser les sondages éclair pour mobiliser son équipe

La communication au sein de l'équipe

Série d'outils de travail : 6 de 10



Les sondages éclair auprès des équipes sont de courts questionnaires faciles à remplir qui sont envoyés régulièrement par voie électronique pour prendre le pouls des employé·es sur des sujets comme la mobilisation, la satisfaction, les relations et l'environnement de travail. Ils permettent d'obtenir des commentaires des membres de son équipe, d'évaluer l'efficacité de l'équipe et de cerner les aspects à améliorer.

Le présent outil de travail, sixième de la série, porte sur la communication au sein de l'équipe, qui est essentielle pour mener un sondage éclair efficace et en tirer le maximum pour mobiliser l'équipe.

Promotion du sondage avant son lancement

Promouvoir le sondage auprès des répondant·es avant de le leur envoyer suscitera leur intérêt et augmentera le taux de participation.



Préavis

Avisez les membres de l'équipe bien avant la date de lancement de sorte que le sondage ne soit pas une surprise.



Préparation

Les responsables du sondage doivent être en mesure d'expliquer les objectifs du sondage et de répondre aux questions.



Image de marque

Harmonisez le sondage éclair avec l'image de marque de votre équipe ou de votre organisation et celle d'autres activités de mobilisation plus vastes.



Canaux multiples

Faites souvent la promotion du sondage au moyen de divers canaux de communication (réunions d'équipe, courriels, etc.).



Cette série de dix outils de travail porte sur la façon de concevoir et de mener des sondages éclair pour favoriser la mobilisation, la positivité et la productivité des équipes en milieu de travail. Chaque outil fournit de l'information générale sur le sujet traité et présente les principales étapes de l'élaboration de sondages éclair menés auprès des équipes. Faites-nous part de vos [commentaires!](#)

Outil de travail : TRN4-J26



École de la fonction
publique du Canada

Canada School
of Public Service

Canada

Message d'introduction

Transmettez les messages ci-après lorsque vous lancez le sondage éclair auprès de votre équipe.



Soutien des chefs d'équipe

L'appui que les chefs d'équipe donnent au sondage indique clairement la valeur qui lui est accordée, car certaines mesures de suivi ne peuvent être réalisées que par eux et elles.



Raisons du sondage

Établissez le contexte dans lequel se tiendra le sondage et les raisons qui le motivent, notamment le désir de favoriser l'inclusion et de permettre au personnel de s'exprimer.



Importance de la participation

Mettez l'accent sur le fait que la participation des membres de l'équipe peut renforcer les pratiques exemplaires ou orienter les mesures de suivi et les améliorations éventuelles.



Protection de la confidentialité

Assurez les membres de l'équipe de la confidentialité de leurs réponses et de la protection de leurs renseignements personnels.



Temps requis et échéance

Soyez honnête quant au temps requis pour répondre au sondage éclair et indiquez les dates de début et de fin du sondage.



Suivi

Expliquez comment les résultats du sondage éclair seront communiqués et de quelle façon il a été prévu de discuter des résultats et d'en faire le suivi.



Remerciements

Prenez le temps de remercier les membres de l'équipe d'avoir rempli le sondage éclair en soulignant qu'ils et elles contribuent ainsi au renforcement de l'équipe.



Rapports sur les résultats

Les réponses des membres de votre équipe peuvent servir de point de départ à des conversations de suivi utiles sur leur expérience en milieu de travail. Lorsque vous rédigez le rapport sur les résultats du sondage éclair, tenez compte des aspects ci-après.



Besoins des membres de l'équipe

Préparez une version française et une version anglaise du rapport, ou encore une version bilingue, en format accessible, pour répondre aux divers besoins de votre groupe.



Conception du rapport

Accordez une attention particulière au format, au contenu, aux couleurs et aux graphiques utilisés dans le rapport.



Susciter l'intérêt

Présentez l'information et les résultats les plus importants en premier.



Exhaustivité

Communiquez les résultats positifs et négatifs à l'équipe, y compris les résultats bruts avec analyse, et indiquez le taux de réponse.



Exactitude

Vérifiez les chiffres pour réduire le risque d'erreurs et présentez des chiffres arrondis pour éviter de créer une fausse impression de précision.



Suivi

Décrivez l'approche utilisée pour l'analyse des résultats et la mise en œuvre de mesures de suivi, le cas échéant.



Communication des résultats

Il est préférable de communiquer aux membres de l'équipe les résultats du sondage éclair dès qu'ils sont connus. Remerciez les répondant·es de leur participation et rappelez-leur l'objectif final du sondage.



Communication simultanée

Transmettez en même temps les mêmes résultats aux chefs d'équipe et aux membres de l'équipe.



Communication rapide des résultats

Transmettez rapidement les résultats pour éviter qu'ils tombent dans l'oubli ou qu'ils soient rejetés sous prétexte qu'ils ne sont plus à jour ni pertinents.

Conseils pour discuter des résultats

Les sondages éclair fournissent un vocabulaire commun aux membres d'une équipe, et les résultats permettent d'ouvrir la discussion au sein de celle-ci, ce qui est essentiel pour définir les mesures de suivi nécessaires et souligner les réussites.



État d'esprit positif

- Faites preuve d'ouverture et d'honnêteté face aux résultats, et valorisez tous les commentaires.
- Faites également preuve de franchise et de transparence face aux résultats.
- Remerciez les membres de l'équipe de leur honnêteté.
- Faites preuve d'impartialité et d'objectivité. N'exprimez pas vos commentaires ou vos opinions personnelles.
- Ayez du respect pour les commentaires négatifs et voyez-les comme des critiques constructives et une occasion d'apporter des changements positifs.
- Veillez à préserver la confidentialité pour maintenir la confiance.



Mesures utiles

- Discutez du taux de participation ainsi que des résultats positifs et négatifs.
- Communiquez les résultats rapidement afin qu'ils soient toujours d'actualité.
- Invitez les membres de l'équipe à vous poser des questions, et posez-leur des questions ouvertes ou directes pour vous assurer de les avoir bien compris.
- Décrivez les prochaines étapes en ce qui concerne la suite à donner aux résultats, s'il y a lieu.
- Concentrez-vous sur des éléments probants au lieu de spéculer ou de faire des suppositions sur les causes des résultats.

Canaux de communication

Poursuivez la conversation sur les résultats du sondage éclair à l'aide de différents canaux de communication, dont les suivants :



Rétroaction négative

Répondez à la rétroaction négative en faisant ce qui suit :

- Faites preuve d'ouverture à l'égard du changement** : engagez-vous à travailler en équipe pour aborder les préoccupations.
- Accueillez la rétroaction de manière objective** : évitez les réactions impulsives ou émotives qui pourraient nuire aux discussions nécessaires au sein de l'équipe.
- Essayez de comprendre le problème soulevé** : cherchez à obtenir des exemples et des détails précis pour clarifier et confirmer la rétroaction.
- Maintenez un climat de confiance** : continuez à inviter les gens à s'exprimer en toute franchise et engagez-vous à effectuer un suivi quand la chose est nécessaire et possible.
- Assurez un équilibre** : ne vous attardez pas uniquement aux commentaires négatifs, trouvez un équilibre en soulignant également les points positifs.
- N'en faites pas une affaire personnelle** : accueillez la rétroaction comme une occasion d'améliorer ou de résoudre un quelconque problème.
- Faites face à la rétroaction** : répondez toujours de façon honnête à la rétroaction en vous gardant de la maquiller ou de trouver une justification, car cela pourrait miner la confiance au sein de votre équipe, mais réglez les malentendus.
- Ne tolérez pas le langage inapproprié** : les propos offensants, durs ou déraisonnablement critiques ne doivent pas être acceptés pour maintenir un climat de confiance propice au dialogue constructif.



Communication continue

Gardez les voies de communication ouvertes pour maintenir l'élan que le sondage éclair a donné à votre équipe et veiller à ce qu'il porte ses fruits

Renforcez les principes de base

Rappelez régulièrement aux membres de votre équipe les objectifs du sondage éclair ainsi que la valeur de leur contribution, les effets positifs anticipés et les protections concernant la confidentialité.



Recrutez des volontaires pour faire connaître le sondage éclair

Les membres de l'équipe à tous les échelons peuvent contribuer au sondage éclair en faisant la promotion de ses objectifs et en discutant des résultats et des solutions.



Communiquez les réussites

Communiquez les progrès réalisés dans la mise en œuvre des suggestions pour établir la confiance au sein de l'équipe et faire grimper le taux de réponse à d'éventuels sondages.



Faites-nous part de vos [commentaires!](#)



Suite

[Outil de travail 7 – Résultats des sondages éclair \(TRN4-J27\)](#)

Outil de travail : TRN4-J26



École de la fonction
publique du Canada

Canada School
of Public Service

Canada