

# Programme d'évaluation de la satisfaction des membres (PESM)

février 2013





## Programme d'évaluation de la satisfaction des membres (PESM)

Le Programme d'évaluation de la satisfaction des membres (PESM) de CGI a été conçu dans le but de favoriser un dialogue de qualité entre les gestionnaires et les membres, d'élaborer des plans d'action pour résoudre les enjeux rapidement et de renforcer la responsabilisation collective à l'égard du processus d'amélioration.

Fondée en 1976, notre entreprise repose sur une idée à la fois simple et stimulante, c'est-à-dire le rêve de CGI :

***« Créer un environnement où nous avons du plaisir à travailler ensemble et où, en tant que propriétaires, nous participons au développement d'une entreprise dont nous sommes fiers. »***

Partager ce rêve nous aide à progresser en nous permettant de former une équipe de professionnels pour bâtir une entreprise reflétant nos aspirations personnelles et collectives.

Le Programme d'évaluation de la satisfaction des membres de CGI fait partie intégrante de nos efforts visant à ancrer le rêve de CGI dans notre culture d'entreprise et nos activités quotidiennes. Cette approche permet aux membres de tous les niveaux de l'organisation de participer plus activement à la vie de l'entreprise et à son évolution.

## Exploiter nos forces par la croissance collective

Le Programme d'évaluation de la satisfaction des membres permet à CGI de s'assurer que l'échange est constant et est intégré à ses activités. Il facilite le partage d'information entre les membres et les gestionnaires, améliore la réactivité et le suivi quant aux recommandations des membres et met l'accent sur la dimension collective du processus d'amélioration. Les objectifs du programme visent à :

- favoriser un dialogue de qualité entre les gestionnaires et les membres de leurs équipes afin d'évaluer et d'améliorer le niveau de satisfaction;
- offrir aux membres un encadrement formel pour comprendre les décisions et les politiques de l'entreprise;
- résoudre les enjeux soulevés et comprendre les résultats de l'évaluation;
- renforcer le sentiment de responsabilisation collective à l'égard du processus d'amélioration.

## Nous avons tous un rôle à jouer

Le Programme d'évaluation de la satisfaction des membres de CGI s'inscrit dans le Cadre de gestion du partenariat membre (CGPM) qui constitue les assises de gestion des membres dont l'objectif est de bâtir des relations solides et durables avec eux.

Le Cadre de gestion du partenariat membre encourage les membres et les gestionnaires à communiquer avec ouverture et franchise et favorise l'affirmation du leadership à tous les niveaux en misant sur le partage d'information au sujet de l'orientation de l'entreprise. Il aide les membres à comprendre l'importance de leur rôle dans le succès de CGI et permet de s'assurer que chacun d'eux reçoit des conseils, des réactions et de la reconnaissance et qu'ils bénéficient d'occasions de perfectionnement professionnel. Puisque la qualité de nos relations dépend du respect mutuel et de l'engagement personnel de tous, le Cadre de gestion du partenariat membre permet également de définir les rôles et les responsabilités de nos membres et de nos gestionnaires.

Le Programme d'évaluation de la satisfaction des membres est le processus grâce auquel les membres de tous les niveaux de l'entreprise expriment leur satisfaction à l'égard de CGI et des responsabilités essentielles de gestion telles que l'adhésion aux valeurs de l'entreprise, l'efficacité des communications internes, la reconnaissance des membres, etc. Ce processus offre aux membres l'occasion de discuter de leur satisfaction générale et de déterminer les éléments à améliorer, les solutions potentielles et les façons de prendre part à leur mise en œuvre. La direction de CGI évalue la satisfaction des membres de façon régulière afin de relever les indicateurs clés et de les présenter aux équipes pour leur permettre de conjointement élaborer et mettre en œuvre un plan d'amélioration continu.

En misant sur l'amélioration continue, le PESM favorise un dialogue de qualité dans toute l'entreprise. Il permet à chacun d'entre nous de contribuer activement à la création d'un environnement de travail satisfaisant.

## Comment fonctionne le processus

Le processus du PESM favorise un dialogue efficace dans toute l'entreprise au moyen de rencontres individuelles et d'équipe, de plans d'action et de suivis et de la responsabilisation collective afin de souligner les enjeux et d'apporter des solutions.

### Respect de l'anonymat

Pour assurer un échange ouvert et honnête, les réponses des membres lors de l'évaluation demeurent complètement anonymes. Les réponses sont acheminées de façon sécurisée vers une base de données qui n'identifie les membres que pour leur permettre d'accéder à l'outil. La base de données ne fait pas le suivi des réponses individuelles. Cette méthode a pour but de mesurer l'efficacité du processus de partenariat des membres, que des discussions soient en cours ou non, et de permettre aux responsables des secteurs et des unités d'affaires d'établir des plans d'action en fonction des enjeux soulevés et des suggestions formulées dans les réponses à l'évaluation. L'évaluation ne vise pas à mesurer la satisfaction d'une personne envers une unité d'affaires ou un gestionnaire précis.

### Rencontres individuelles d'évaluation de la satisfaction

Une fois par an, votre gestionnaire planifiera une rencontre individuelle pour discuter de votre perception des forces de CGI et des points à améliorer sur le plan collectif. Dans le but de favoriser l'objectivité lors des échanges, la réunion d'évaluation de la satisfaction doit avoir lieu au moins deux mois avant ou après votre évaluation de performance et de planification de carrière. Cet intervalle est requis afin que les conversations ayant trait à la satisfaction n'influencent en aucun cas les évaluations de la performance. Ces rencontres d'évaluation individuelles permettent aux membres et aux gestionnaires de discuter des décisions, des politiques et des programmes pertinents de CGI. Elles fournissent d'importants éléments contextuels pour aider les gestionnaires à mieux comprendre les préoccupations des membres et à explorer les solutions possibles. Ces rencontres permettent ainsi aux gestionnaires de réagir plus rapidement aux problèmes pouvant être traités immédiatement à l'échelle locale. Elles aident également les membres à mieux comprendre les enjeux et les décisions qui les concernent, en plus de leur permettre de participer activement aux mesures collectives visant à accroître leur niveau de satisfaction au sein de CGI. Pour assurer la confidentialité, le seul élément documenté de la rencontre consiste à vérifier qu'elle a bien eu lieu.

### Un processus d'évaluation cyclique

Dans les 30 jours suivant cette rencontre, vous serez invité à répondre au sondage du PESM. Pour obtenir une idée générale du niveau de satisfaction en cours d'année, les rencontres et les sondages sont prévus de façon à ce qu'environ 25 % des membres de votre organisation y participent chaque trimestre.

Les taux de satisfaction globale sont publiés de façon trimestrielle et les résultats détaillés sont présentés à la fin de l'exercice financier.

### Plans d'amélioration lors des rencontres d'équipe

En plus des rencontres individuelles avec votre gestionnaire, des réunions d'équipe seront organisées pour traiter du niveau de satisfaction. Cette approche permet aux gestionnaires de présenter les suggestions formulées lors des rencontres individuelles à tous les membres de l'équipe pour en discuter de façon plus générale. Ces rencontres sont les mêmes que celles dont il est question dans le CGPM (rencontres d'équipe, sectorielles et d'unités d'affaires). Le Programme d'évaluation de la satisfaction des membres renforce l'importance du CGPM à titre de processus d'amélioration des communications au sein de l'entreprise pour tenir les membres informés et tisser des relations à long terme.



## Outils et ressources

Les discussions relatives à la satisfaction doivent avoir lieu dans une atmosphère de respect mutuel et de confiance. Pour aider les membres à se préparer aux discussions et assurer un dialogue de qualité et l'élaboration du meilleur plan d'action possible, CGI a rédigé un guide de préparation aux rencontres du PESM, qui se trouve sur l'portail d'entreprise / *RH et leadership* / *Information et outils*.

Vos représentants locaux en ressources humaines sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

### **Vous avez la liberté d'agir**

Vous êtes CGI. La prise de conscience de cette réalité vient avec la responsabilité de prendre part à la vie de l'entreprise et de contribuer à la création d'un environnement de travail positif et stimulant. En participant activement aux activités visant à améliorer votre vie professionnelle, vous pouvez bâtir une carrière gratifiante et stimulante en plus de participer au développement d'une entreprise dont nous pouvons tous être fiers. Nous nous attendons à ce que vous posiez des questions, fassiez des suggestions et partagiez vos préoccupations. CGI s'engage à déployer tous les efforts nécessaires à la mise en place d'un environnement propice à la discussion tout en favorisant une culture axée sur l'écoute, la discussion et l'honnêteté à tous les niveaux de l'organisation.

### **Votre rôle dans le Programme d'évaluation de la satisfaction des membres**

À titre de membre de CGI, votre responsabilité dans le processus du PESM consiste à :

- vous préparer aux rencontres individuelles et d'équipe;
- comprendre l'environnement de CGI;
- évaluer les situations et formuler des suggestions d'amélioration;
- prendre part aux évaluations;
- participer aux activités de CGI;
- prendre part à l'élaboration du plan d'action et au suivi;
- garder l'esprit ouvert et vous engager.



## Ensemble, nous sommes plus forts

À titre de valeur fondamentale de l'entreprise, l'intrapreneurship favorise l'esprit d'initiative. Cette valeur contribue également à promouvoir le sens des responsabilités et de la propriété chez les membres pour les motiver à améliorer leur environnement de travail tout en contribuant à la croissance de CGI et au développement de leur carrière. Le Programme d'évaluation de la satisfaction des membres permet aux membres de participer activement à la vie d'entreprise et de contribuer à élever CGI au rang de chef de file mondial tout en profitant de meilleures possibilités de carrière.

Grâce à ce programme, nous sommes en mesure de favoriser une culture axée sur la performance permettant à nos professionnels d'évoluer dans un environnement stimulant. De cette façon, chaque membre prend part à la vie de l'entreprise et à son évolution, contribuant ainsi à la croissance et au succès des membres, des clients et des actionnaires.

