

Enquête 2013

Pratiques organisationnelles et managériales des entreprises

Le CEPS/INSTEAD garantit le traitement confidentiel des données individuelles des entreprises qui **servent exclusivement à l'élaboration de statistiques ou/et à la réalisation d'études scientifiques.**

Introduction

Objectifs de l'enquête :

Le but de cette enquête est de collecter des données auprès des entreprises en vue d'établir des statistiques sur leurs pratiques organisationnelles et managériales.

Champ de l'enquête :

La présente enquête s'adresse aux entreprises résidentes, de 15 salariés et plus, menant des activités marchandes sur ou à partir du territoire économique luxembourgeois.

La définition de l'unité d'entreprise utilisée dans cette enquête comprend les personnes physiques résidentes, les personnes morales constituées en vertu du droit luxembourgeois ou les succursales luxembourgeoises d'unités légales de droit étranger.

Comment remplir ce questionnaire ?

Ce questionnaire s'adresse en priorité à la personne **responsable des Ressources Humaines** de votre entreprise : «nom_entrep».

Veuillez ne pas le faire remplir par votre fiduciaire si vous en avez une.

Pour faciliter la lecture automatisée de vos réponses, nous vous remercions de bien vouloir :

→ Utiliser un stylo de **couleur noire** ;

→ Cocher par une croix chaque fois que nécessaire, sans sortir du cadre. Exemple ;

→ En cas d'erreur, griser complètement la case erronée () et cocher la bonne réponse.

 Les termes techniques marqués par un chiffre (par exemple [1]) renvoient vers un glossaire à votre disposition en fin de questionnaire.

Remarque :

Hormis les questions de la Partie A – Caractéristiques de l'entreprise, l'ensemble des questions portant sur vos salariés s'entendent « **Hors cadres supérieurs**^[1] ». Merci de ne pas en tenir compte de ce type de cadres dans vos réponses.

NSP : Ne sait pas. Type de réponse à éviter, dans la mesure du possible. Merci de votre compréhension.

En cas de doute entre plusieurs choix, sélectionnez celui que vous considérez comme le plus important.

Les variables imputées sont indicées _i dans la base de données

Partie A - Caractéristiques de l'entreprise

A1. Quel est votre effectif salarié au 1er janvier 2013 ? A1 non utilisable en l'état, voir les variables disponibles documentées à la fin du questionnaire

Moins de 15 15 à 49 50 à 99 100 à 249 250 et plus

A2. Depuis combien d'années votre entreprise est-elle en activité ? (toutes adresses, dénominations, statuts juridiques confondus)

De 0 à 4 ans De 5 à 9 ans De 10 à 14 ans De 15 à 20 ans De 21 à 24 ans 25 ans et plus

A3. Votre entreprise fait-elle partie d'un groupe d'entreprises ?

Oui Non, *allez en A5.*

A4. Dans quel pays se trouve le siège du groupe ? (une seule réponse possible)

a. Luxembourg

b. Autre pays de l'Union Européenne, précisez :



c. Autre pays hors de l'U.E., précisez :



Commenté [Im1]: a4_i = 1 pour Luxembourg
2 autre UE
3 autre hors UE

Info pays dans la variable a4pr (code pays basé sur ISO 3166)

A5. Sur quel marché géographique principal votre entreprise vend-elle ses biens ou services ? (cochez une seule réponse)

Luxembourg

Européen

Extra-européen

A6. Sur combien de site(s) sur le territoire luxembourgeois votre entreprise est-elle implantée ?

1

2

3 à 5

6 et plus

A7. Quelle proportion des salariés ont les diplômes de l'enseignement supérieur suivants ?

	0% à 5%	6% à 24%	25% à 49%	50% à 74%	75% à 94%	95% à 100%	NSP
BAC+4 /+5, Master, Doctorat	<input type="checkbox"/>						

Commenté [I2]: NSP 3.46% imputés

A8. Quelles sont les principales langues de travail utilisées dans votre entreprise ?

	Oui	Non		Oui	Non
a. Luxembourgeois	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	b. Anglais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Allemand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	d. Portugais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Français	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	f. Italiens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Autres(s)	<input type="checkbox"/>	précisez : <input type="text"/>			

A9. Votre entreprise a-t-elle recours au travail intérimaire ?

Non, jamais	Oui, en cas de pic d'activité	Oui, tout le temps
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Partie B - Organigramme de l'entreprise

B1. Combien y a-t-il de niveaux hiérarchiques dans l'organigramme de votre entreprise (en incluant le niveau supérieur (par exemple le conseil d'administration) et le niveau inférieur (les salariés)) ?

B2. Depuis le 1^{er} janvier 2010, le nombre de niveaux hiérarchiques dans l'organigramme de votre entreprise (cochez une seule réponse)

a augmenté ?	a diminué ?	est resté stable ?	L'entreprise n'existait pas au 1 ^{er} janvier 2010
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B3. Les services fonctionnels suivants existent-ils...? (cochez une seule réponse par ligne)

	en interne	en externe	n'existe pas
a. Recherche et développement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Supply chain management : achat et logistique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Marketing et vente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Production et ingénierie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Système d'information (informatique)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Administration des Ressources Humaines (hors salaires)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Salaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Gestion financière : contrôle et comptabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Administratif	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Fiscal et juridique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B4. Quel est le nombre de services fonctionnels dépendant de la Direction ?

Commenté [Im3]: pas d'imputation car trop de missing

B5. Qui prend les décisions opérationnelles suivantes ? (cochez une seule réponse par ligne)

	Les opérateurs ou agents eux-mêmes	Le supérieur hiérarchique direct (chef d'équipe, de service)	Un niveau hiérarchique supérieur (chef de département)	Un service spécifique de l'entreprise (ex : RH, achats,...)	La Direction
a. Planification quotidienne du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Planification hebdomadaire du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Définition des tâches à effectuer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Contrôle de la qualité du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Réapprovisionnement des matières premières et fournitures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B6. Qui prend les décisions stratégiques suivantes ? (cochez une seule réponse par ligne)

	Chef d'équipe, de service de manière autonome	Chef de département de manière autonome	Chef de département en accord avec la Direction	La Direction et/ou le Conseil d'Administration	Le siège du groupe
a. Investissements (machines/équipements)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Embauches/licenciements de salariés (non cadres supérieurs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Embauches, licenciements de cadres supérieurs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Développement de nouveaux produits/services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Marketing et vente de nouveaux produits/services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Changements organisationnels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Attribution de primes/bonus ou promotion aux salariés (non cadres supérieurs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Mise en œuvre d'une démarche RSE ^[2] / développement durable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commenté [Im4]: pas d'imputation car trop de missing

Partie C - Gestion de la qualité

C1. Votre entreprise contrôle-t-elle de manière continue la qualité de son processus de production ou de son offre de services ?

Oui Non

C2. Votre entreprise évalue-t-elle fréquemment la satisfaction des clients à partir de questionnaires, de groupes de discussion, d'analyses des réclamations ?

Oui Non

C3. Est-ce que vos salariés enrichissent régulièrement des bases de données sur les bonnes pratiques de travail ou les connaissances acquises ?

Oui Non

C4. Quelle proportion des salariés participent à des groupes de travail qui se réunissent volontairement et régulièrement pour identifier et résoudre les problèmes relatifs à leur travail ? (Ils sont parfois connus sous le nom de groupes ou cercle de qualité)

0% à 5% 6% à 24% 25% à 49% 50% à 74% 75% à 94% 95% à 100% NSP

Commenté [I5]: NSP 8.9% imputés

C5. Votre entreprise est-elle certifiée ou s'inspire-t-elle des normes suivantes ? (cochez une seule réponse par ligne)

Commenté [Im6]: Missing et NSP recodé en NON

	Est certifiée	S'en inspire	Non	NSP
a. Systèmes de management de la qualité (ISO9001, EAQF) ..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Qualité du dialogue et participation des parties prenantes (standards AA1000).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Environnement (ISO14001, EMAS, Label de qualité SuperDrecksKëscht fir Betriber).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Responsabilité sociétale et le développement durable (ex. ISO 26000, GRI, label de l'INDR)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Gestion de la santé et de la sécurité au travail (ex. référentiel OHSAS 18 001).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C6. Votre entreprise fournit-elle principalement des produits ou services ... ?

Standardisés En fonction des demandes spécifiques des clients

C7. Votre entreprise utilise-t-elle un système visant à réduire les stocks de produits et de fournitures, les en-cours de production ou les délais de livraison ? (On utilise souvent les termes Juste-à-Temps (Just-in-Time) ou systèmes de production resserrée (lean) ou principe du « zéro-stock »)

Oui Non

C8. A quel horizon votre entreprise planifie-t-elle son volume d'activité ? (ou à quelle échéance le carnet de commandes de l'entreprise est-il rempli ?) (Cochez une seule réponse)

moins d'une semaine	<input type="checkbox"/>	moins de 1 mois	<input type="checkbox"/>
moins de 3 mois	<input type="checkbox"/>	moins de 6 mois	<input type="checkbox"/>
moins de 12 mois	<input type="checkbox"/>	1 an et plus	<input type="checkbox"/>

Partie D - Organisation du travail

D1. Quelle proportion de salariés (non cadres supérieurs) travaillent actuellement dans des équipes qui décident collectivement de leur manière de travailler ? (On les appelle parfois équipes autonomes ou équipes autogérées)

0% à 5% 6% à 24% 25% à 49% 50% à 74% 75% à 94% 95% à 100% NSP

Commenté [I7]: NSP imputés

D2. Quelle proportion de salariés (non cadres supérieurs) peuvent choisir l'heure à laquelle ils débutent et achèvent leur journée de travail ?

0% à 5% 6% à 24% 25% à 49% 50% à 74% 75% à 94% 95% à 100% NSP

Commenté [I8]: NSP imputés

D3. Quelle proportion de salariés (non cadres supérieurs) sont amenés à travailler à l'extérieur des locaux de l'entreprise ? (ex. : les commerciaux de terrain, les télétravailleurs à domicile...)

0% à 5% 6% à 24% 25% à 49% 50% à 74% 75% à 94% 95% à 100% NSP

Commenté [I9]: NSP imputés

D4. Vos salariés (non cadres supérieurs) sont-ils en mesure d'assurer les tâches d'autres collègues lors de leurs absences ?

Non, aucun Oui, mais seulement pour quelques postes stratégiques Oui, au niveau des équipes Oui, pour tous les postes NSP

Commenté [I10]: NSP et missing recodés en NON

Partie E - Gestion des ressources humaines

E1. Durant la période du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2012, votre entreprise a-t-elle rencontré des difficultés pour recruter de nouveaux salariés pour des postes ... ?

	Oui	Non
a. non qualifiés.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. qualifiés.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E2. Vous proposez aux candidats à l'embauche : (cochez une seule réponse)

Des conditions moins attrayantes que celles qui existent dans votre secteur

Des conditions comparables à celles qui existent dans votre secteur

Des conditions plus attrayantes que celles qui existent dans votre secteur

E3. Lors d'un recrutement, votre entreprise donne-t-elle la priorité à des candidats se trouvant dans des conditions particulières : chômeurs, personnes ayant des difficultés familiales... ?

Oui Non

E4. Durant la période du 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2012, votre entreprise a-t-elle rencontré des difficultés à retenir ses salariés pour des postes ... ?

	Oui	Non
a. non qualifiés.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. qualifiés.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E5. Que proposez-vous à un salarié performant (non cadre supérieur) qui veut quitter l'entreprise, mais que vous souhaiteriez voir rester ?

	Oui	Non
a. Rien, on le laisse partir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Une rémunération plus importante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Des avantages en nature supplémentaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De meilleures perspectives de carrière.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. L'attribution de tâches différentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Des aménagements du temps de travail.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Autre, précisez : <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commenté [Im11]: recode des autres :
e5h - au cas pas cas
e5i: pas de cas à gérer

E6. Votre entreprise a-t-elle des dispositifs internes visant à promouvoir la diversité (en termes de genre, d'âge...)?

Oui Non

E7. Votre entreprise dispose-t-elle d'un SIRH (Système d'Information de gestion des Ressources Humaines) ? (c'est-à-dire un système gérant un ensemble d'applications logicielles qui permettent d'automatiser les tâches de gestion des ressources humaines)

Oui Non, *allez en F1.*

E8. Ce Système d'Information de gestion des Ressources Humaines permet-il de gérer les tâches suivantes ?

	Oui	Non
a. Administratives (gestion des absences, état des horaires, des notes de frais,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Services liés à la carrière du salarié (gestion des formations, des compétences,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Communication et information (règlement intérieur, convention collective, droit du travail, offre d'emploi, notes de services,...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E9. Ce Système d'Information Ressources Humaines intègre-t-il un volet « reporting » et/ou « décisionnel » ?

Oui Non

Partie F - Évaluation et rémunération

F1. A quelle fréquence évaluez-vous les indicateurs clés de performance (ou KPI : Key Performance Indicator) des salariés ? (cochez une seule réponse)

- Jamais
- A intervalle régulier peu fréquent : semestriel ou annuel
- A intervalle régulier plus fréquent : hebdomadaire, mensuel ou trimestriel

F2. Parmi vos salariés (non cadres supérieurs), combien bénéficient d'un entretien d'évaluation annuel ?

0% à 5% de 6% à 24% de 25% à 49% de 50% à 74% de 75% à 94% 95% à 100%

F3. Existe-t-il dans votre entreprise un système de reconnaissance tel que « employé du mois », « récompense de la meilleure suggestion », ... ?

Oui Non

F4. Votre système de rémunération inclut-il les éléments suivants ?

	Oui	Non
a. Primes ou bonus liés à la performance individuelle.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Primes ou bonus liés à la performance de l'équipe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Plan d'intéressement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Actionnariat salarié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Bonus liés à l'engagement du salarié dans les actions RSE / développement durable de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F5. Parmi ces deux critères, lequel est prépondérant lors de la promotion d'un salarié ? (cochez une seule réponse)

L'ancienneté

La performance individuelle

F6. Que se passe-t-il lorsque qu'un salarié (non cadre supérieur) n'atteint pas les objectifs fixés ?

	Oui	Non
a. Il est peu ou pas sanctionné.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Il est averti sans conséquence professionnelle et/ou disciplinaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Il est averti avec conséquence professionnelle et/ou disciplinaire.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Il reçoit le complément de formation nécessaire.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Il peut être reclassé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Autre, précisez : <input style="width: 300px; height: 20px;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commenté [Im12]: ajout f6g: redéfinition des objectifs, entretien

Commenté [Im13]: autres = suppression des primes ou bonus, licenciement recodé en 1 dans f6c

F7. Quand décidez-vous d'appliquer une sanction disciplinaire à un salarié non performant ?

Jamais ou rarement

On sanctionne après une période de tolérance

On sanctionne dès l'identification de ses faiblesses

F8. Est-ce que les avantages en nature suivants sont offerts à vos salariés (non cadres supérieurs) ?

	Oui	Non
a. Logement mis à disposition par l'employeur.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Véhicule de société ou participation aux frais automobiles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Emprunt à taux préférentiel et subvention d'intérêts	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Régime complémentaire de pension, assurance-vie et/ou plan d'épargne logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Chèques-repas/ Tickets restaurant/ Restaurant d'entreprise.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Participation aux frais de scolarité.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F9. Les dispositions suivantes relatives au temps de travail des salariés (non cadres supérieurs) existent-elles dans votre entreprise ?

	Oui, pour la plupart des salariés	Oui, mais seulement pour quelques-uns	Non
a. Travailler à (ou à partir de) la maison durant les heures normales de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Possibilité de réduire le nombre d'heures de travail (ex : basculement d'un temps plein à un temps partiel)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F10. Est-ce que les avantages extra légaux suivants sont offerts à vos salariés (non cadres supérieurs) ?

	Oui	Non
a. Place de crèche/garderie.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Aide financière aux services de garde d'enfant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Aide financière pour prendre soins des personnes âgées et/ou handicapées	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Jours de congés pour raisons familiales supérieurs au minimum légal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Congé sans solde/année sabbatique.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Partie G - Formation

G1. Existe-t-il un système de tutorat des salariés au sein de votre entreprise ? (ex. : mentoring, parrainage)

Oui Non

G2. En 2012, combien de salariés (non cadres supérieurs) ont bénéficié de jours de formation pris sur le temps de travail ?

0% à 5% 6% à 24% 25% à 49% 50% à 74% 75% à 94% 95% à 100% NSP

Commenté [I14]: NSP 3.32% imputés

G3. Votre entreprise favorise-t-elle l'accès des groupes suivants à des formations ?

Oui, mais communes à tous les salariés Oui, mais spécifiques à ces salariés Non

a. Travailleurs âgés

b. Salariés peu ou pas diplômés

G4. Au cours des 12 derniers mois, quel est le nombre moyen de journées de formation par salarié (non cadre supérieur) ?

Moins de 1 jour 1 à 2 jours 3 à 5 jours 5 à 10 jours 11 jours ou plus NSP

Commenté [I15]: NSP imputés et si imputation donne 1 alors que des réponses en G5 ou G6 alors imputation =2

G5. Le choix des formations suivies est-il ... ? (cochez une seule réponse)

Principalement à l'initiative du salarié

Principalement à l'initiative de la hiérarchie

D'un commun accord

Commenté [Im16]: 0= pas de formation si G4= moins de 1 jour

G6. La majorité des formations suivies par vos salariés leur permettent-elles d'acquérir des compétences ... ? (cochez une seule réponse)

Générales et donc utilisables à la fois dans l'entreprise et dans d'autres entreprises

Utilisables principalement dans l'entreprise

Commenté [Im17]: 0= pas de formation si G4= moins de 1 jour

G7. Votre entreprise a-t-elle des dispositifs internes visant à encourager les salariés à développer leurs compétences et leur carrière ?

Oui Non

Partie H - Utilisation des outils numériques

H1. Est-ce que votre entreprise utilise les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) suivantes ?

	Oui	Non
a. Intranet ^[3]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Outil de vidéoconférence ou web conférence.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Logiciels de gestion de la relation client (CRM) ^[4]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Progiciels de Gestion Intégrés (PGI ou ERP) ^[5]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Outils de modélisation et d'automatisation des processus (Workflow software ^[6] , Business Process Management System (BPMS ^[7]) ...).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Logiciels collaboratifs ou groupware ^[8] (ex : SharePoint) ou outils collaboratifs Web...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Échanges numériques de données avec des clients ou des fournisseurs (Extranet ^[9] , EDI ^[10] par exemple).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Logiciels permettant d'effectuer un suivi de la performance des salariés.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

H2. Pensez-vous que l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) dans votre entreprise a permis... ?

	Oui	Non
a. De donner plus d'autonomie de décisions au(x) chef(s) d'équipe.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De donner plus d'autonomie de décisions aux opérateurs ou agents.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De supprimer des niveaux hiérarchiques.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. D'améliorer le suivi de la qualité du travail.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. D'améliorer la supervision des salariés.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commenté [Im18]: pas imputée

H3. Combien de salariés (non cadres supérieurs) utilisent Internet dans leurs activités professionnelles ? (cochez une seule réponse)

- 0% à 5% 6% à 24% 25% à 49% 50% à 74% 75% à 94% 95% à 100% NSP
-

Commenté [I19]: NSP 1.66% imputés

H4. Vos salariés (non cadres supérieurs) ont-ils le droit d'utiliser Internet à des fins personnelles ?

- Oui Non

H5. Est-ce que votre entreprise fournit des outils numériques du type Smartphone, ordinateur portable et/ou tablette numérique à ses salariés (non cadres supérieurs) ?

- Non Oui, à moins de 5% des salariés Oui, à moins de 25% des salariés Oui, à plus de 25% des salariés
-

H6. Votre entreprise offre-t-elle à ses salariés (non cadres supérieurs) la possibilité d'utiliser leur propre téléphone, ordinateur personnel et/ou tablette numérique pour des usages professionnels ?

- Oui Non

H7. Votre entreprise offre-t-elle à ses salariés la possibilité d'accéder à distance (via une connexion à l'Internet fixe, mobile ou sans fil) :

- | | Oui | Non |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a. Au système d'e-mail de l'entreprise ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Aux documents de l'entreprise ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Aux logiciels dédiés aux activités de l'entreprise ? <i>ex. pour la gestion des commandes ou des ventes, ERP (Enterprise Resource Planning) et les applications liée....</i> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

H8. Votre entreprise recourt-elle à la virtualisation de ses serveurs ou applications via du Cloud Computing^[11] ?

- Oui Non NSP

Partie I - Consultation et représentation des salariés

I1. Quelle est la fréquence des réunions entre la Direction et l'ensemble des salariés ? (cochez une seule réponse)

Moins d'une fois par an Annuellement Semestriellement Trimestriellement Mensuellement

I2. D'après votre expérience, quelle part de la durée totale des ces réunions est utilisée par les salariés afin qu'ils puissent s'exprimer ou poser des questions ? (cochez une seule réponse)

Aucun (0%) Jusqu'à un quart du temps Jusqu'à la moitié du temps Plus de la moitié du temps

I3. Est-ce que la Direction cherche à stimuler la participation des salariés par l'un des dispositifs suivants ?

	Oui	Non
a. Programme de suggestions des salariés, boîte à idées.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Enquête(s) auprès des salariés (au moins une depuis début 2010).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Soirées, fêtes et/ou séminaires d'entreprises.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Aménagement de l'espace pour favoriser les discussions informelles entre salariés.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Espace de discussion ouvert sur l'Intranet ou sur un réseau social d'entreprise ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I4. La Direction utilise-t-elle les moyens suivants pour communiquer avec l'ensemble des salariés ?

	Oui	Non
a. Panneaux d'affichage ou distribution régulière de bulletins d'information.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Diffusion régulière d'informations par courrier électronique ou via l'Intranet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

I5. Combien de syndicats différents sont présents dans votre entreprise ? (cochez une seule réponse)

Aucun 1 2 3 4 ou plus NSP

Commenté [I20]: NSP 9.97% imputés

16. Une convention collective de travail s'applique-t-elle dans votre entreprise ?

(Cochez une seule réponse)

- Oui, conclue au niveau de votre entreprise
- Oui, conclue au niveau de votre secteur d'activité (branche)
- Non

17. Vis-à-vis de la Délégation du Personnel, sur les sujets suivants, la Direction ... (cochez une seule réponse par ligne)

	Informe	Consulte pour avis	Recherche une solution négociée
a. La situation économique de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. La situation de l'emploi (embauches, licenciements)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Les changements d'organisation du travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Le temps de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Les salaires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. La formation des salariés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. La santé et sécurité au travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. L'égalité de traitement entre femmes et hommes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commenté [Im21]: pas d'imputation suite à la correction suivante : ajout de la valeur 0- ne fait rien quand item non répondu, si tout I7 est vide alors delegation=0

18. Comment qualifieriez-vous le climat social actuel dans votre entreprise... ? (cochez une seule réponse)

- Tendu
- Plutôt tendu
- Plutôt calme
- Calme

Partie J - Gestion de la nouveauté

J1. Votre entreprise a-t-elle mis en place un système de « veille » pour identifier les idées nouvelles ou les développements technologiques récents pouvant contribuer à l'amélioration ou au renouvellement des produits, des services offerts ou des processus de production ? (cochez une seule réponse)

Oui, avec du personnel dédié à cette mission

Oui, cela fait partie des responsabilités du personnel en général

Non

J2. Entre début 2010 et fin 2012, votre entreprise a-t-elle réalisé des changements organisationnels significatifs ? (ces changements peuvent inclure l'introduction de nouvelles procédures de gestion, de nouvelles façons d'organiser le travail et de prendre les décisions, ou de nouvelles méthodes pour organiser les relations inter-entreprises ou inter-organisations)

Oui

Non, *allez en J4.*

J3. Est-ce que ces changements organisationnels significatifs ont été impulsés par ... ?

	Oui	Non
a. des changements de réglementations dans le domaine de l'environnement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. des changements de réglementations en matière d'emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. d'autres changements de réglementations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. l'introduction de nouveaux outils numériques/technologiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

J4. Entre début 2010 et fin 2012, votre entreprise a-t-elle introduit des biens ou services nouveaux (ou améliorés) de manière significative quant à leurs caractéristiques ? (les biens ou services doivent être nouveaux (ou améliorés) pour votre entreprise, sans nécessairement l'être pour votre marché)

Oui

Non

J5. Entre début 2010 et fin 2012, votre entreprise a-t-elle mis en œuvre une technologie de production ou une méthode de distribution, qui était nouvelle (ou modifiée de manière significative) ? (Cette technologie ou méthode de distribution doit être nouvelle (ou améliorée) pour votre entreprise, sans nécessairement l'être pour votre marché)

Oui

Non *Si Non à J4 et J5, allez en J7.*

J6. **Qui a développé ces biens ou services nouveaux (J4) ou ces technologies de production ou méthodes de distribution nouvelles (J5) ?**

Commenté [Im22]: pas imputées

- | | Oui | Non |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a. <u>Votre entreprise</u> elle-même..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Votre entreprise, en collaboration avec d'autres parties de votre groupe, d'autres entreprises ou institutions (ex: Universités, instituts de recherche) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Votre entreprise, en adaptant ou modifiant des biens, services, ou procédés ou méthodes initialement développés par d'autres (parties de votre groupe, entreprises, institutions) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. <u>D'autres entreprises</u> , institutions ou parties de votre groupe..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Parmi ces propositions, quelle a été la principale utilisée sur la période 2010-2012 ?
 Veuillez indiquer la lettre correspondante (a., b., c. ou d.)

J7. **Entre début 2010 et fin 2012, votre entreprise a-t-elle utilisé les méthodes suivantes afin de stimuler l'émergence d'idées nouvelles et la créativité des salariés ?**

- | | Oui | Non |
|--|--------------------------|--------------------------|
| a. Séances de remue-méninge ('Brainstorming')..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Rotation des salariés entre équipes..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Attribution de primes..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. Attribution d'avantages en nature (ex. : temps libre, reconnaissance publique, attribution de tâches plus intéressantes)..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. Formation(s) favorisant le développement d'idées nouvelles et/ou la créativité..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f. Participation d'experts externes (d'Universités, d'instituts de recherche, d'autres entreprises) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g. Participation d'experts issus du groupe d'entreprises ou mobilité des salariés au sein du groupe | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Partie K - Démarche de Responsabilité Sociale des Entreprises ^[2]

K1. **Votre entreprise est-elle active dans le domaine de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) ?**

Oui

Non, mais c'est prévu dans moins de 2 ans

allez en K7.

Non

allez en K7.

K2. **Quel domaine est concerné par votre démarche RSE ? (plusieurs réponses possibles)**

Économique
(ex. label qualité)

Environnemental
(ex. réduction des déchets)

Social
(ex. gestion de la diversité)

K3. Depuis combien d'années votre entreprise est-elle active en matière de RSE ?

Moins d'un an

entre 1 an et 5 ans

Plus de 5 ans

K4. Où est décrite votre démarche RSE ? (plusieurs réponses possibles)

- | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| a. Dans votre rapport d'activité | <input type="checkbox"/> | b. Sur votre site web | <input type="checkbox"/> |
| c. Dans un rapport dédié à la RSE | <input type="checkbox"/> | d. Ailleurs | <input type="checkbox"/> |
| e. Nulle part | <input type="checkbox"/> | | |

K5. Est-ce que votre entreprise... ?

- | | Oui | Non |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a. A nommé une ou plusieurs personnes pour réaliser sa démarche RSE | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. S'est fixée des objectifs mesurables en matière de RSE (ex. : réduction du x% de déchets, augmentation du x% de femmes aux postes à responsabilité, ...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. A élaboré un calendrier des actions à mener | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. A développé une procédure pour suivre et/ou contrôler la mise en œuvre de sa démarche RSE | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

K6. En 2012, dans le cadre de votre démarche RSE, votre entreprise est-elle entrée en contact avec les acteurs suivants pour... ? (cochez une seule réponse par ligne)

- | | Les informer | Les consulter | Tenir compte de leurs recommandations | Développer un partenariat | Aucune relation |
|--|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------|--------------------------|
| a. ONG | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Organismes gouvernementaux | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Investisseurs/actionnaires | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. Clients/fournisseurs/sous traitants | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

K7. Concernant les items ci-après, votre entreprise... ?

	Oui	Non
a. Décrit dans un document ses valeurs, ses préoccupations et motivations au niveau social et environnemental (code de conduite, charte éthique...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Répond à toutes les plaintes de ses clients	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Fournit à ses clients une information complète et détaillée sur les produits et services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Vis-à-vis de ses clients va au-delà des exigences légales (droit commercial, code de la consommation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Verse des aides financières à des œuvres de bienfaisance (ex.: ONG, Asbl, fondations)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. A mis en place un programme pour réduire la quantité d'énergie et de matériaux consommés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Encourage les partenariats locaux (avec des entreprises et/ou des écoles)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Négocie directement avec les salariés ayant des besoins spécifiques (femmes, jeunes parents, travailleurs âgés...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Consulte les ONG et/ou des Asbl pour résoudre les difficultés rencontrées par certains groupes de salariés aux besoins spécifiques	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Partie L - Contexte économique

L1. Combien de concurrents avez-vous sur votre marché principal ? (cochez une seule réponse)

Aucun	1 à 5	6 à 10	11 à 15	16 à 25	plus de 25
<input type="checkbox"/>					

L2. Dans quelle mesure les facteurs suivants décrivent le contexte de la concurrence sur votre marché principal ? (cochez une seule réponse par ligne)

	Elevé	Moyen	Faible
a. Votre position sur le marché est menacée par des nouveaux concurrents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Les produits / services deviennent vite obsolètes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Les technologies de production et services changent rapidement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Évolution de la demande difficile à prévoir	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L3. Depuis le 1^{er} janvier 2010, votre chiffre d'affaires total (cochez une seule réponse)

a augmenté de plus de 5% ?	a diminué de plus de 5% ?	est resté stable? (entre -5% et +5%)	L'entreprise n'existait pas au 1 ^{er} janvier 2010
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L4. Entre début 2010 et fin 2012, votre entreprise a-t-elle connu les changements structurels suivants :

	Oui	Non
a. Restructuration liée à une fusion, acquisition d'une autre entreprise ou groupe d'entreprises	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Vente, fermeture, externalisation d'une partie des activités de l'entreprise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Délocalisation à l'étranger d'une partie de l'activité.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Partie M - Caractéristiques du répondant

M1. Quelle est votre fonction ? recodé en 12 positions

- Directeur ou responsable des Ressources Humaines, Directeur du personnel, chef du personnel
- Président, directeur général (PGD/DG), patron, chef d'entreprise
- Secrétaire général, directeur général adjoint
-

- 1 = "Directeur ou responsable des Ressources Humaines, Directeur du personnel, chef du personnel"
- 2 = "Président, directeur général (PGD/DG), patron, chef d'entreprise"
- 3 = "Secrétaire général, directeur général adjoint, gérants et associés"
- 4 = "Assistant RH"
- 5 = "Assistant de direction"
- 6 = "Assistant administratif"
- 7 = "Directeur administratif/commercial/financier"
- 8 = "Administrateur"
- 9 = "Comptable"
- 10 = "Secrétaire"
- 11 = "CA"
- 12 = "Autre";

GLOSSAIRE

[1] Cadre supérieur (<http://www.guichet.public.lu/fr/citoyens/actualites/2011/06/30-cadre-superieur>) :

Pour être considéré comme cadre supérieur, plusieurs conditions doivent être remplies, notamment : (1) un critère lié à la rémunération: le cadre supérieur doit disposer d'un **salaire** nettement plus **élevé** que celui des autres salariés. (2) Un critère lié aux fonctions : il doit exercer une fonction d'autorité sur d'autres salariés, il est en charge de manière relativement autonome d'un domaine de responsabilités ou d'un département. Par ailleurs, les fonctions du cadre impliquent une **large indépendance** de ce dernier dans l'organisation de son travail ainsi qu'une **flexibilité** importante **dans les horaires de travail** .

[2] Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE) : intégration volontaire des préoccupations sociales et écologiques des entreprises à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes. Etre socialement responsable signifie non seulement satisfaire pleinement aux obligations juridiques applicables, mais aussi aller au-delà et investir «davantage » dans le capital humain, l'environnement et les relations avec les parties prenantes (les salariés, les clients, les fournisseurs, les organisations non gouvernementales, les collectivités locales, les actionnaires).

[3] Intranet : Réseau de communications interne de l'entreprise utilisant les protocoles Internet pour permettre la communication au sein d'une organisation.

[4] Customer Relationship Management (CRM) : Progiciels permettant de gérer l'ensemble des relations client dans un même processus en regroupant la gestion des campagnes marketing, l'informatisation des forces de vente, le suivi de la relation client au quotidien, ...

[5] Enterprise Resource Planning (ERP) : Un progiciel de gestion intégré (PGI, en anglais Enterprise Resource Planning ou ERP) est un logiciel ou un ensemble de logiciels qui permettent de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise. Le principe fondateur d'un ERP est de construire des applications informatiques (salaire, comptabilité, gestion de stocks...) de manière modulaire (modules indépendants entre eux) tout en partageant une base de données unique et commune.

[6] Workflow (gestion électronique des processus) : Technologie logicielle ayant pour objectif l'amélioration de l'efficacité des processus internes d'une entreprise. Ceci implique la modélisation des procédures de travail avec la prise en compte des acteurs, des tâches et des documents. Exemple : la circulation automatique de méls pour valider une demande de congé. Le workflow peut faire partie d'un BPMS.

[7] BPMS (Business Process Management System) : Ensemble logiciel destiné à formaliser les processus d'une entreprise dans le but de les automatiser.

[8] Logiciel collaboratif ou Groupware : Logiciel qui permet à des utilisateurs séparés géographiquement mais reliés par un réseau informatique de travailler ensemble.

[9] Extranet : Réseau fermé qui utilise les protocoles Internet pour partager de façon sécurisée des informations avec les partenaires commerciaux. Il peut prendre la forme d'une extension sécurisée d'un intranet, ou une partie privée du site Web de l'entreprise.

[10] EDI : L'Electronic Data Interchange (EDI) se réfère à la transmission structurée de données ou de documents entre organismes ou entreprises par voie électronique. Il fait également référence spécifiquement à une famille de normes (de type EDI) et de messages de type EDI qui peuvent être traités automatiquement.

[11] Cloud computing : Accès via Internet à des données et services sur un serveur distant, non hébergé dans les locaux de l'entreprise.

Autres variables disponibles dans la base de données

num_drh	identifiant du questionnaire
langue	langue du questionnaire rentré
Dupli	vaut 1 quand le questionnaire a été dupliqué ; id_dupli permet de repérer le lien avec le questionnaire rentré ayant servi pour la duplication
head	head de l'entreprise dans le cas des entreprises multi-unités légales
weight	poids (strate_pond : strate de pondération)
nbsalmars2013	Nb de salariés en mars 2013

• **Variables de stratification utilisées pour la pondération (inverse du taux de réponse)**

taille_calage	1 pour 15-49 salariés ; 2 pour 50-249 salariés et 3 pour 250 salariés et plus
nace_calage	
1	Manufacturing and quarrying (NACE 8 + 10-33)
2	Electricity, gas, water supply; sewerage, waste management and remediation activities (NACE 35, 36-39)
3	Manufacture, wholesale trade and repair of computer and electronic products (NACE 26.1-26.4, 26.8, 46.5, 95.1)
4	Construction (41-43)
5	Wholesale trade of motor vehicles and motorcycles (NACE 45)
6	Wholesale trade (NACE 46)
7	Retail sale + repair (NACE 47 + 95.2)
8	Transportation and storage (NACE 49-53)
9	Accommodation and food service (NACE 55-56)
10	Publishing activities and motion picture, video, radio and television programming (NACE 58-60)
11	Telecommunications (NACE 61)
12	Computer programming, consultancy and related activities (NACE 62)
13	Information services activities (NACE 63)
14	Financial and insurance activities (NACE 64-66)
15	Legal and accounting activities (NACE 69)
16	Professional, scientific and technical activities (NACE 70-74)
17	Real estate activities and administrative and support service activities (NACE 68, 77, 79-82)
18	Other personal service activities (NACE 96)