

David Ouahnouna

La satisfaction du personnel, levier de performance de l'entreprise



Thèse présentée à l'Ecole Nationale Supérieure
d'Arts et Métiers
ParisTech

Préface



Ceux qui dirigent au quotidien des entreprises et développent des projets savent qu'ils ont besoin de s'appuyer sur les compétences individuelles et collectives de femmes et d'hommes dont la satisfaction au travail constitue le facteur clé de réussite des projets de l'entreprise.

En effet, l'entreprise est aussi un état d'esprit : la satisfaction des femmes et des hommes qui la composent, leur bien être, leur épanouissement, leur motivation et leur implication est un actif essentiel et préalable au développement de la marge et du chiffre d'affaires ; ce dernier ne saurait être garanti sur le long terme sans un sentiment de satisfaction partagé par l'ensemble des salariés de l'entreprise.

Cet actif pour être développé doit être mesuré.

Le diagnostic de satisfaction interne " DSI" permet de procéder à cette mesure. Il constitue donc un outil de pilotage stratégique.

Tout au long de cet ouvrage, le lecteur va découvrir un état de l'art du management depuis la révolution industrielle et un concept novateur : la satisfaction du personnel. Sur la base d'un référentiel scientifique, l'auteur propose un dispositif de pilotage en matière de ressources humaines qui s'impose à tout dirigeant conscient qu'il est essentiel de concilier les êtres humains et le projet d'entreprise, la satisfaction des salariés et la performance collective.

Anne Bassi
Sachinka

La satisfaction du personnel, levier de performance de l'entreprise

Descriptif de l'ouvrage

Les entreprises se doivent d'être pro-actives afin de s'adapter le plus efficacement possible aux mutations économiques, financières, politiques et sociétales. Dans ces conditions, comment peuvent-elles maintenir leur équilibre, prévenir les crises, les gérer et manager au mieux leurs performances économiques et sociales tout en satisfaisant leur première richesse, l'homme créateur de valeur ?

Afin d'effectuer une monographie d'entreprise optimale, la satisfaction du personnel et l'évaluation des risques psycho-sociaux sont des « critères à prendre en compte » et représentent des enjeux majeurs pour les entreprises, notamment dans le cadre d'opérations de fusions-acquisitions ; cependant, les réalités observées montrent que l'actif social est, sur le terrain des entreprises, peu mesuré et donc peu valorisé.

Le but de cet ouvrage, aboutissement de plus de 10 années de travail et de recherche en entreprise, est de proposer un référentiel et un dispositif de mesure. Leur expérimentation a montré qu'ils permettent une mesure multidimensionnelle – Individu, Travail et Entreprise –, multi-niveaux – macro à l'échelle entreprise et micro pour l'équipe de travail – ainsi que spatio-temporelle c'est-à-dire rétrospective, diagnostique et prospective. Mettre en valeur le capital humain, aujourd'hui au centre de toutes les préoccupations, permet aux entreprises d'investir durablement sur la performance.

A propos de l'auteur

Titulaire d'un DESS de Psychologie, d'un DEA de Sociologie et, depuis cette thèse, d'un Doctorat, PhD de l'ENSAM-Paristech en Management et Stratégie, David Ouahnouna est professeur



associé à l'IGS et à l'ENSAM. Il a rejoint Aklea après avoir créé, développé et cédé le Cabinet Conseil DMA et associés. Directeur Général de DMA, il a assuré la responsabilité scientifique des missions, la création des outils et des méthodes d'intervention. Il a conduit le développement commercial auprès d'une clientèle diversifiée de PME et de grand comptes. Ex-psychologue et coach des clubs de football de Lyon et de Bordeaux, il a également été DRH d'un groupe européen. Il intervient en tant que conseil en Stratégie, Ressources Humaines et Organisation auprès d'une clientèle nationale et internationale.

Il est quotidiennement en charge de dossiers relatifs aux aspects sociaux des opérations de fusions, scissions et acquisitions d'entreprises, de la gestion sociale des opérations de restructuration, de la négociation collective et du coaching des cadres dirigeants. Il a une expertise spécifique sur les problématiques liées à la performance humaine, le fonctionnement des organes de Direction, le management en situation de crise, le rating social et notamment le secteur nucléaire.

A propos de Sachinka

Sachinka est un cabinet indépendant de conseil en ressources humaines et en communication qui intervient lors de phases structurantes et décisives dans le développement des entreprises et des cabinets d'avocats.

Sa fondatrice, Anne Bassi, a été pendant huit ans avocate au sein de cabinets français et internationaux et enseignante en droit fiscal à Assas, Dauphine et l'ESC.