



# L'OBSERVATOIRE CEGOS

*Mieux comprendre l'entreprise et son environnement pour agir là où il faut.*

Depuis trente ans, l'Observatoire Cegos mesure l'évolution des pratiques des entreprises en France et à l'international. Il publie régulièrement de grandes enquêtes portant sur les principales fonctions de l'entreprise ou sur des problématiques d'actualité socio-économique.

L'Observatoire Cegos a pour objectifs de :

- ▶▶ Doter les dirigeants et décideurs d'informations utiles et pertinentes pour développer la performance de leur entreprise
- ▶▶ Informer les entreprises des meilleures pratiques et leur permettre de se benchmarker
- ▶▶ Faire connaître au grand public les principales évolutions et les pratiques du monde de l'entreprise

## ▶▶ *La double expertise étude et conseil*

Les équipes de l'Observatoire Cegos sont composées à la fois de développeurs d'études et de consultants. Les enquêtes menées bénéficient donc à la fois d'un vrai savoir-faire technique et de toute l'expertise de nos consultants afin d'interpréter au mieux les résultats et d'en tirer les enseignements clés.

## ▶▶ *Les champs d'intervention de l'Observatoire Cegos*

▶▶ Les études sur mesure comprennent quatre offres principales :

- Les études de climat social, d'audit de stress, d'accompagnement du changement, des pratiques et perceptions des managers.
- La satisfaction client : interne et externe tant sur la partie comportementale (vente, écoute client...), que sur les processus, règles et nature des services rendus, perception des produits délivrés.
- Le benchmarking : organisationnel et par grande fonction (RH, Comptabilité et Finances, Frais Généraux...).
- L'évaluation de la formation : questionnaires de pré-requis, de validation des acquis, de compétences comportementales, parcours de certification.

▶▶ Les référentiels et baromètres

Ils étudient quantitativement et qualitativement les grandes fonctions clés et les enjeux forts pour l'entreprise.

Les référentiels permettent à l'entreprise de se benchmarker et de s'inspirer des meilleures pratiques.

Exemples : Fonctions de Frais Généraux, Fonction RH, Fonction Comptable et Financière...

Les baromètres font le point sur les priorités des dirigeants des grandes fonctions de l'entreprise.

Les baromètres proposent une photographie des priorités à un instant T et sur un horizon de 3 ans.

Exemples : baromètre des Directeurs Commerciaux, des Directeurs Marketing, des Directeurs Financiers...

▶▶ Les études prospectives

Elles portent sur des grands thèmes économiques et sociaux d'actualité, toujours liés au monde de l'entreprise. Elles sont fortement médiatisées : plus de 300 articles reprennent chaque année les résultats des études prospectives.

Parmi les études prospectives récemment menées : les modalités de formation en Europe, le climat social dans les entreprises françaises, les politiques de rémunération des cadres, organisation et rémunération du temps de travail...

## Quelques exemples de missions déjà menées :

- Benchmark pour une grande entreprise afin de mesurer l'efficacité et la performance de la fonction RH. Plusieurs DRH de multinationales ont été interrogés lors d'entretiens qualitatifs en complément d'un étalonnage issu du référentiel Fonction RH.
- Baromètre international de satisfaction des réseaux concessionnaires pour la division financière d'un constructeur automobile. 2 500 concessionnaires ont été interrogés dans 17 pays.
- Etude pour tester le discours commercial d'un grand constructeur automobile. L'Observatoire Cegos a conduit 60 visites mystères dans 6 pays afin d'évaluer la compétence des vendeurs. L'équipe dirigeante a ainsi pu prendre conscience des points d'amélioration du discours de vente.
- Etude conseil pour un syndicat professionnel afin de mieux comprendre la stratégie des distributeurs du secteur. 30 entretiens qualitatifs ont été réalisés, complétés par une analyse documentaire.
- Etude de climat social pour un assureur français, effectuée auprès de 6 800 salariés. Une prestation complète sur mesure, de la conception du questionnaire à l'analyse qualitative des résultats pour l'aide au déploiement.
- Etude d'accompagnement du changement de métier pour une entreprise du CAC 40. Plus de 900 personnes ont été interrogées dans 45 pays.
- Evaluation de formation pour un opérateur téléphonique auprès de 6 000 vendeurs formés. L'Observatoire Cegos a mis en place un dispositif d'évaluation individuelle des acquis de chaque participant.

### ►► *Ils nous font confiance :*

Air France, Banque PSA, Belle Iloise, Bridgestone, Broceliande, EDF, Fiat Crédit, GE Money Bank, ING-Direct, La Poste, Lexus, MMA, Mutualité Sociale Agricole, Nissan, Orange, RTE, SNCF, Sofinco, Total...

#### **Contact:**

Nathalie Esnault-Piot – Manager de l'Observatoire Cegos

Tél : +33 (0) 1 55 00 95 61 / e-mail : nesnault@cegos.fr