



Questionnaire d'enquête de la phase 1 sur les cas de réussite adapté

Objectif – Collecter les données de la Phase 1 pour l'approche des cas de réussite adaptée

La Phase 1 du processus consiste à trouver le « puits » général de l'expérience que vivent les ASC dans leur travail quotidien. Elle vous permet également d'identifier des cas spécifiques aux deux extrémités du spectre de la performance pour une étude plus approfondie. Les cas seront des exemples provenant d'exécutants très performants, à l'extrémité supérieure de l'échelle, et d'exécutants peu performants, à l'extrémité inférieure de l'échelle. Cela peut également inclure des membres choisis de façon aléatoire de tout sous-groupe spécifique qui présente un intérêt particulier, du fait de caractéristiques comme la géographie, les données démographiques ou les attributs professionnels.

Informations clés requises	Ébauches de questions
Qualité	<i>La question devrait pouvoir appréhender si les agents pensent avoir l'opportunité de donner le meilleur d'eux-mêmes chaque jour</i>
Attentes	<i>La question devrait mesurer la connaissance des attentes liées à la performance</i>
Aptitudes	<i>La question devrait mesurer les compétences et les connaissances liées à l'exécution du travail</i>
Opportunités	<i>La question devrait mesurer les obstacles tels que le manque de ressources ou les défis liés à l'environnement</i>
Motivation	<i>La question devrait mesurer les facteurs intrinsèques liés à la performance et les compensations ou les conséquences qui en résultent</i>
Impact	<i>La question devrait mesurer la perception de la manière dont leur travail fait la différence</i>

Conseils :

- o Que votre étude soit brève – obtenez les données dont vous avez besoin en posant le moins de questions possibles.
- o Utilisez une échelle de réponses permettant de différencier les différents exécutants. Une simple réponse par oui ou par non ne permettra pas d'avoir le niveau de détail dont vous avez besoin pour choisir les cas pour la phase 2.
- o Formulez les questions d'une façon qui permettent de réduire les préoccupations que les répondants pourraient avoir par rapport à leurs réponses. Par exemple, très peu de gens vous diront qu'ils ne peuvent pas faire leur travail. Au lieu de leur poser cette question de manière directe, une stratégie consiste à leur demander « combien de fois » ils rencontrent des difficultés qui pourraient les empêcher de faire leur travail.
- o S'il y a des problèmes clés qui ont déjà été identifiés, utilisez l'une des questions pour déterminer la fréquence de ce problème au sein de la population.
- o Essayez de changer l'orientation des questions au moins une fois, pour que toutes les réponses perçues comme étant positives ne se retrouvent pas à la même extrémité de l'échelle.