

Equipe d'enquêteurs mixte présentiel/télétravail modèle aujourd'hui incontournable pour Médiamétrie

Séminaire SFdS – 25/03/2021

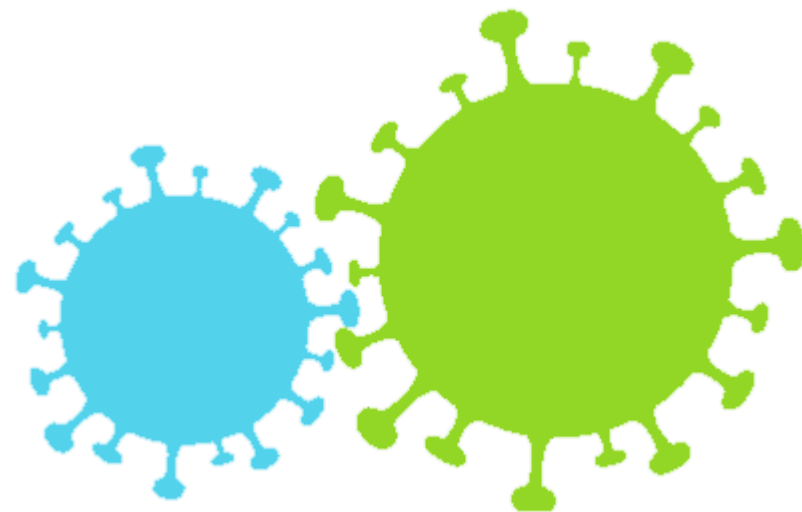


Mediametrie



RAPPEL DU CONTEXTE

- 16 mars 2020 : annonce du gouvernement, 1^{er} confinement
- Fermeture de nos terrains d'enquêtes
- Arrêt de la production de la 126000 Radio





La **126 000 Radio**, le dispositif de référence pour la mesure d'audience de la Radio

Une mesure déclarative par téléphone, **126 000 interviews par an** auprès des individus âgés de 13 ans et plus, résidant en France métropolitaine

Mesure permanente, dimanches et jours fériés compris, réalisée dans toute la France

Plus de 500 interviews en moyenne chaque soir, réalisées de 17h30 à 21h00

120 enquêteurs par soir en moyenne



Quotas quotidiens à respecter

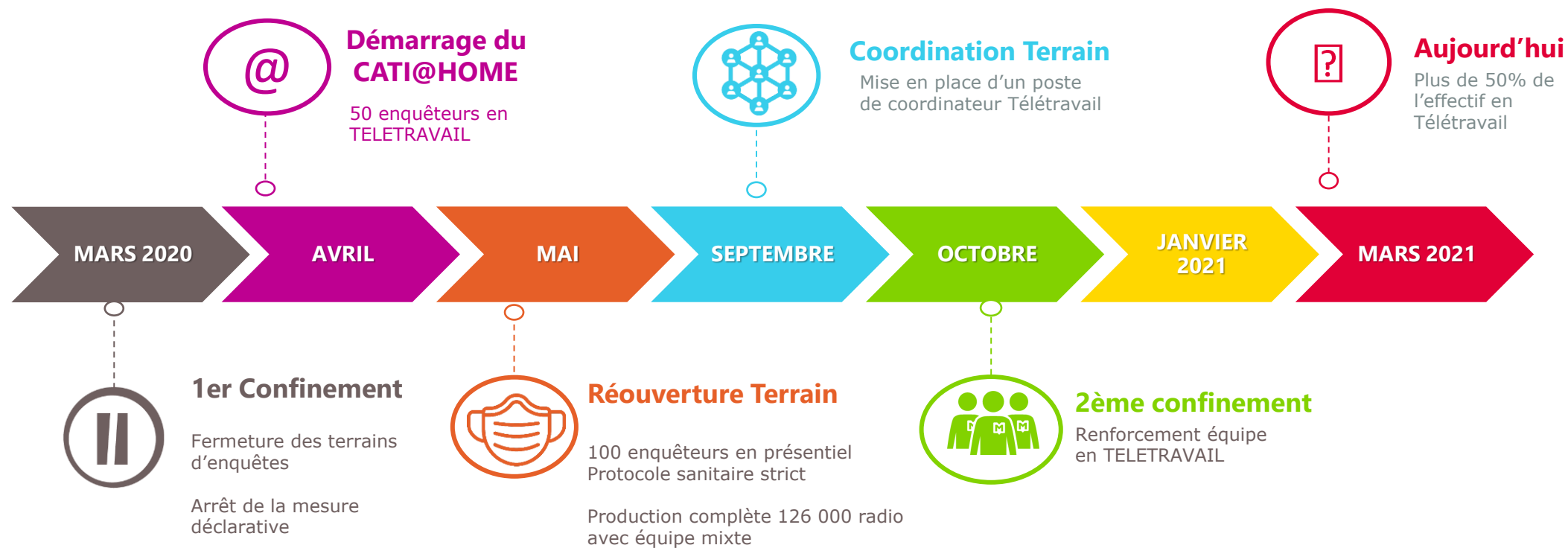
Du choc de la pandémie... à la reprise de nos terrains



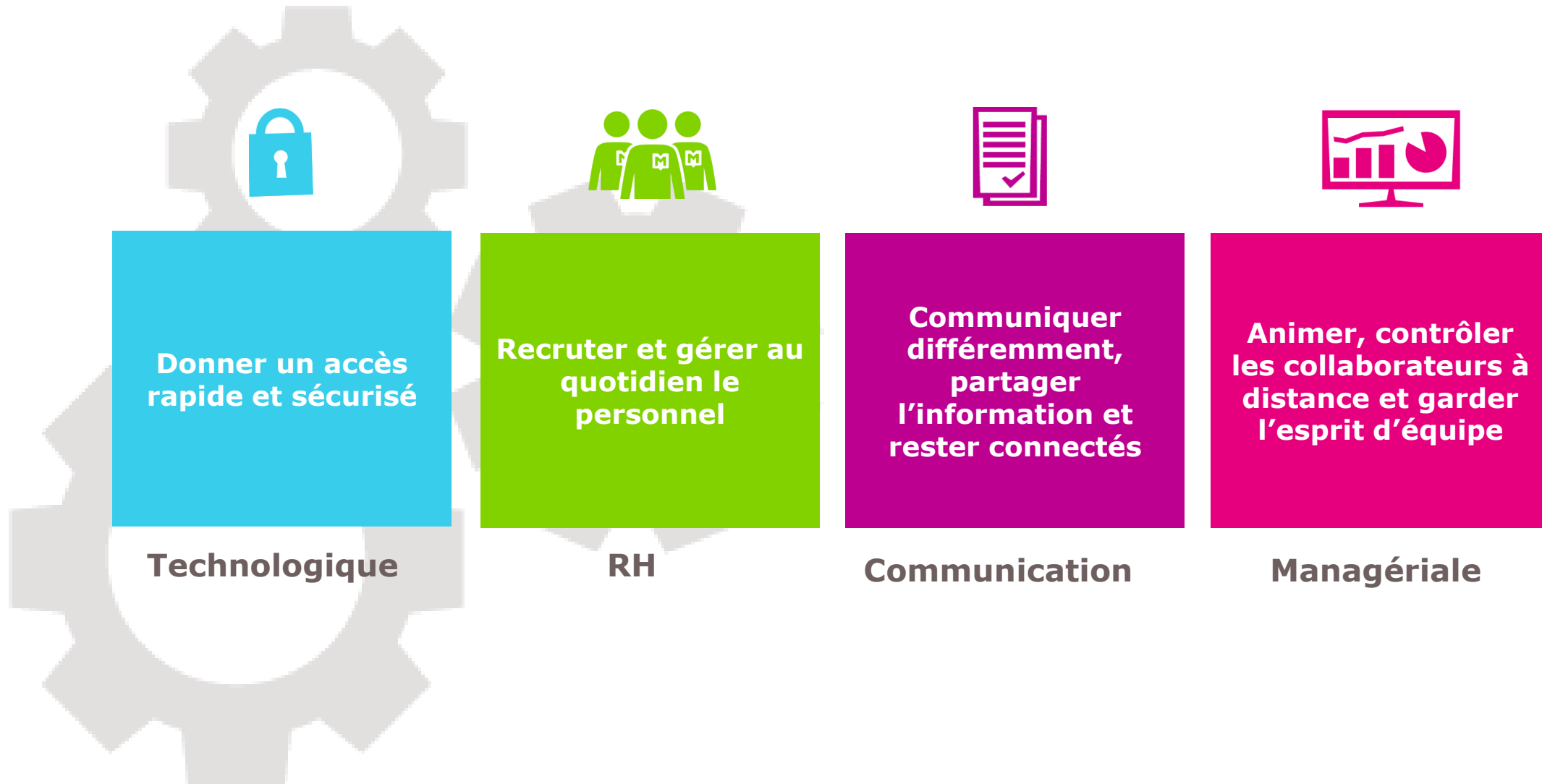
2020, une année de défis ...



« Retrouver une production complète et optimale »



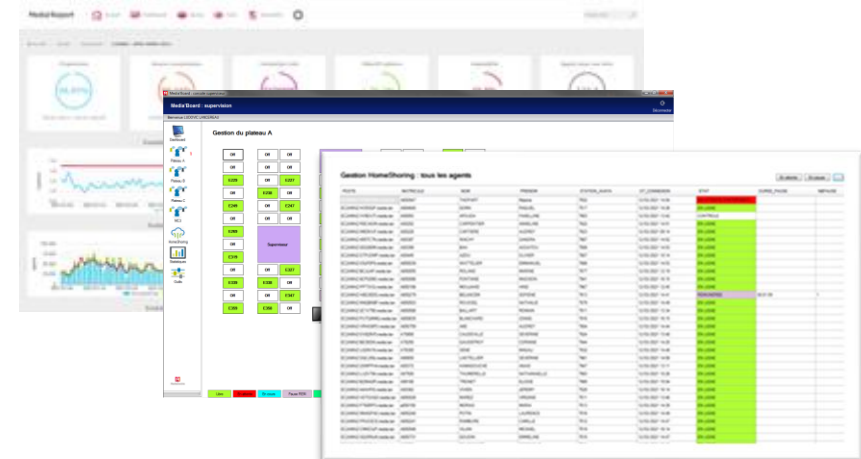
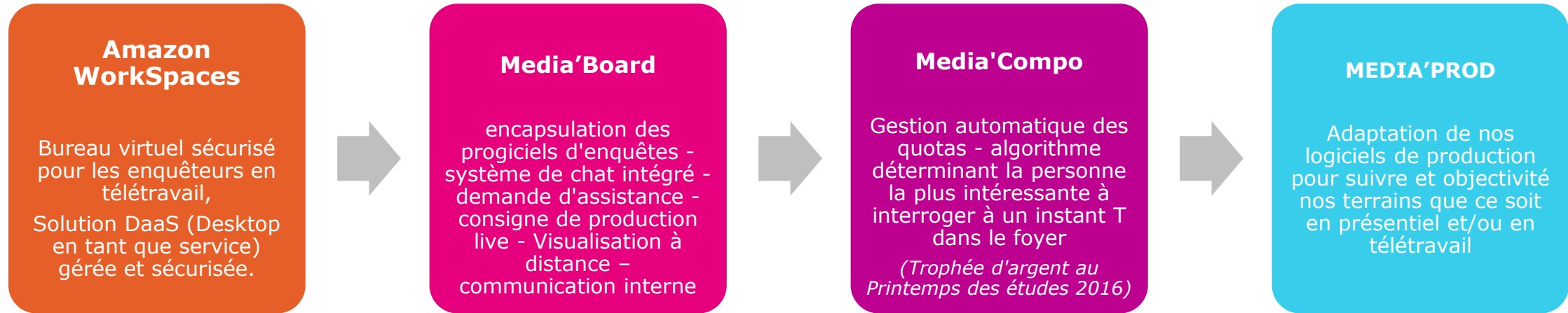
Une évolution de nos process, de nos méthodes et de nos outils



Evolutions technologiques



« Donner un accès rapide et sécurisé à nos télétravailleurs »



Evolutions technologiques



« Mettre à disposition le matériel et accompagner l'utilisateur »



Evolutions dans la communication

« Communiquer différemment, partager l'information et rester connectés ! » c



Visio conférence via GoToMeeting pour réaliser les briefing quotidien, les formations ..

Utilisation de Teams pour les groupes dédiés, plénières, entretiens et suivis individualisés

Dématérialisation des book/guides de formation – (*Media'Notes*)

Communication digitale sur notre Intranet (*Life, Media'TIC*)

Assistance personnalisée (hotline technique 7/7 + hotline superviseurs)



Media'Notes

life

Evolution RH :

« Recruter et gérer au quotidien le personnel »



**Recrutements et entretiens
d'embauche à distance**



**Gestion du personnel à distance,
dématisation des documents
(congés, attestation, planning ...)**



**Signature électronique des
contrats - DocuSign**



Enquêtes de satisfaction



**Questionnaire d'aptitude
(prochainement)**

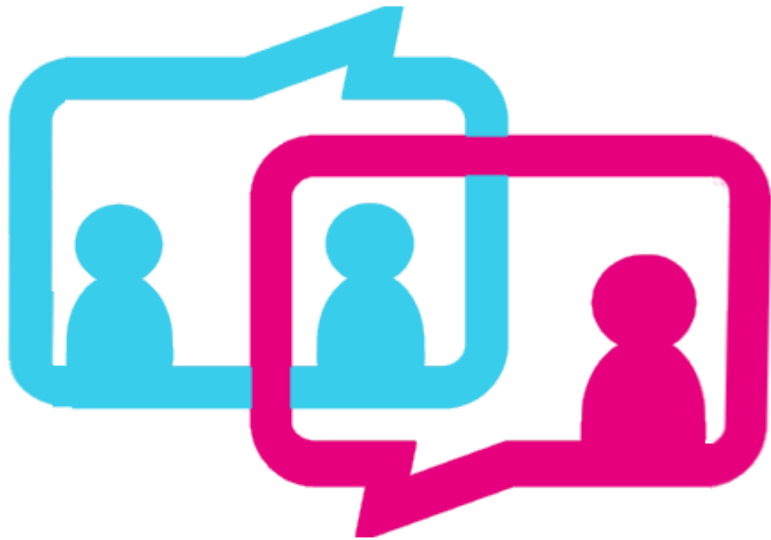


**Garant du respect
du protocole sanitaire**

Évolutions managériales



« Assurer le lien entre les équipes en distanciel et présentiel tout au long de la production.
Motiver, contrôler et garder l'esprit d'équipe »



Garantir la même qualité entre le présentiel et distanciel

Suivi qualité, écoute CESP à distance, audit des formations

Renforcer le lien avec les équipes

Mise en place de moment d'échanges sur thématiques diverses (RH, Production, Relations internes...)

Rapprocher le télétravail et le présentiel

Création d'un poste de Coordinateur Télétravail
Rendre la coordination des équipes la plus transparente possible



Aujourd'hui

Le modèle d'équipe mixte (présentiel – distanciel) est le seul qui nous permette d'assurer la totalité de la production de l'enquête 126000 RADIO

Médiamétrie a maintenant plus de 50% de son effectif d'enquêteurs en télétravail.

Déploiement mensuel pour augmenter / stabiliser l'effectif en télétravail

Un parcours d'intégration et d'accompagnement affiné au cours des mois
(éligibilité des collaborateurs - présentation par coordinateur - formation sur site et configuration du matériel - assistance au démarrage - suivi régulier)

Demain ...

Charte du télétravail

Ouverture du télétravail au delà du bassin d'emploi habituel



Merci de votre attention

Ludovic LANCEREAU

Responsable production CATI France
llancereau@mediametrie.fr
06 46 38 42 50

Jérémie MENOUE

Chargé d'enquêtes
jmenou@mediametrie.fr
06 32 07 53 06

www.mediametrie.fr

