

FICHE PRATIQUE n° 5

Le climat social

Définition :

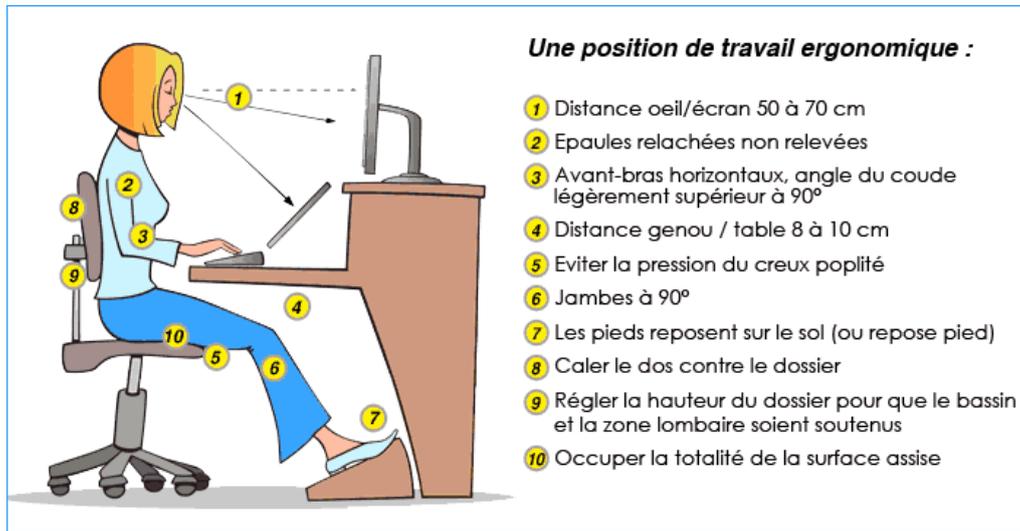
- H Le climat social peut être défini comme une mesure du degré de satisfaction qui règne dans l'entreprise, l'ambiance, l'atmosphère.
- H Il s'agit de capter les sentiments des salariés sur leur travail, leur environnement, la hiérarchie, la stratégie de l'entreprise en allant au-delà des bruits de couloirs ou des simples intuitions.
- H Ces études constituent donc un véritable outil de pilotage de la performance de l'entreprise, en donnant des clés de compréhension du turn-over ou de l'adhésion des salariés à une nouvelle orientation.
- H On parle d'audit, de diagnostic, de baromètre sur le climat social.
- H On peut également utiliser l'expression « prendre le pouls » d'une entreprise.

Les paramètres à prendre en compte :

Afin d'évaluer le climat social, nous pouvons prendre divers paramètres en compte :

- H Les indicateurs RH
 - Taux de turn-over
 - Nombre de démissions
 - Absentéisme
 - Nombre et durée des arrêts maladie
- H Les conditions de travail :
 - Outils informatiques, logiciels, imprimante, internet...
 - Autres outils métier
 - Ergonomie : luminosité, espace, poussière, bruit, posture, chaleur...

Par exemple :



H Le dialogue social :

- Existe-t-il une représentation du personnel ?
- Des réunions sont-elles régulièrement organisées ?
- Comment se passent les réunions ?
- Les revendications sont-elles agressives ?

H La communication :

- Y a-t-il une « open door policy » ?
- La communication se fait-elle du bas vers le haut au uniquement du haut vers le bas
- Les décisions sont-elles expliquées ?
- Y a-t-il des réunions générales ? D'équipe ?
- Les informations circulent-elles facilement ?

H Le leadership :

- Quel est le style de management prédominant ?
- Les managers donnent-ils des signes de reconnaissance positifs ?
- Les succès sont-ils célébrer, les efforts récompensés ?
- Les managers sont-ils accessibles ?

H Le travail en lui-même :

- Quel est le niveau de contrôle des salariés sur leur travail, tâches, planning... ?
- Quel est le niveau d'autonomie des salariés dans leur poste ?
- Quel est le niveau de responsabilité des salariés dans leur poste ?
- Quelle évaluation les salariés font-ils de leur degré d'intérêt au travail ?
- Les salariés peuvent-ils prendre des décisions concernant leur périmètre d'activité ?
- Les salariés participent-ils à la prise de décisions sur des dimensions plus stratégiques ?

H Le sentiment d'appartenance :

- Les salariés partagent-ils les valeurs de l'organisation ?
- Connaissent-ils et partagent-ils le mandat, la vision, la mission de l'organisation ?
- Les salariés sont-ils fiers de travailler pour l'organisation ?
- A quel point les gens se connaissent entre eux ?
- Des événements conviviaux sont-ils organisés en interne ?

H Les risques psychosociaux :

- Quelle évaluation les salariés font-ils de leur niveau de stress ?
- Y a-t-il des cas d'épuisement professionnel ?
- Y a-t-il des cas de burn-out ?
- Y a-t-il des cas de harcèlement moral et/ou sexuel ?
- Y a-t-il des cas de violence physique, morale ou verbale ?
- Y a-t-il des cas d'abus de pouvoir ?



Sidaction
ENSEMBLE CONTRE LE SIDA



AFD
AGENCE FRANÇAISE
DE DÉVELOPPEMENT

Comment faire un audit de climat social ?

Plusieurs méthodes peuvent être utilisées seules ou combinées afin de réaliser un audit de climat social :

- H Enquête avec questionnaires anonymes
- H Entretiens individuels non directifs, semi-directifs ou directifs
- H Focus groupes

Quelques règles à connaître :

- H Définir les objectifs de l'enquête ;
- H Choisir le bon moment : un conflit social n'est peut-être pas le meilleur moment pour se lancer dans un audit de climat social, il risquerait de se transformer ;
- H Refaire l'audit à une fréquence régulière et avec la même méthode afin de faire apparaître des évolutions ;
- H Définir la cible : faut-il interroger un échantillon représentatif ou l'ensemble des salariés ?
- H Garantir l'anonymat ;
- H Communiquer en amont pour expliquer la démarche ;
- H Faire une restitution auprès des participants à l'enquête ;
- H Mettre en place un plan d'action avec des mesures simples, limitées en nombre et explicitement reliées aux résultats de l'enquête ;
- H Cela peut-être utile de se faire aider pour garantir une plus grande objectivité ;
- H Il est également possible de recruter en interne un « chief happiness officer » dont la mission sera de réaliser les audits de climat social et de mettre en œuvre les plans d'actions.

Des labels :

Il existe différents labels qui réalisent les diagnostics de climat social et effectuent un classement des entreprises où les salariés sont les plus heureux. De nos jours, les candidats peuvent être sensibles à cette démarche.

