



## Établir un diagnostic du climat social de l'entreprise



L'avenir est dans l'Homme

## 14 échelles fondamentales pour rendre compte du climat de l'entreprise



### Management des Organisations

- Cohérence de la stratégie et du fonctionnement
  - Souplesse de la supervision
- Encouragement aux idées novatrices



### Environnement social

- Politique d'ouverture sociale
- Confort matériel et social
  - Sentiment d'équité

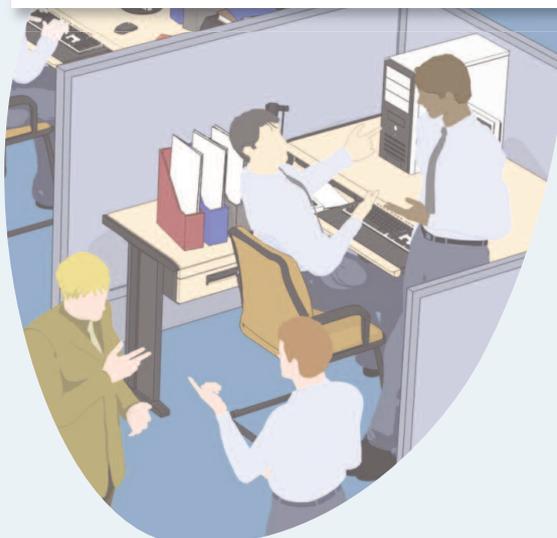


### Gestion de l'Activité

- Clarté de la tâche et du rôle
- Responsabilité et autonomie
  - Implication

### Cohésion & Communication Interne

- Disponibilité et fluidité de l'information
  - Esprit d'équipe
- Qualités des relations personnelles
  - Liberté d'expression
  - Prise en considération



## Établir un diagnostic du climat social de l'entreprise

### Les enjeux

**Répondre à un objectif** et à une obligation de sécurité et de résultat en matière de protection de la santé physique et mentale des salariés (cf. Cadre général relatif à la santé et à la prévention dans l'entreprise ci-contre).

**Optimiser l'environnement de travail** en luttant contre les effets négatifs du stress :

- ⚡ démotivation des salariés
- ⚡ altération de la santé
- ⚡ baisse de productivité
- ⚡ absentéisme
- ⚡ détérioration du climat social

**Anticiper les conséquences** des réorganisations / fusions / mobilités.

**Améliorer les relations de travail** (notamment inaptitudes liées au stress).

**Réduire les risques** de mise en cause de la responsabilité civile et pénale de l'employeur.

### Établir un diagnostic qualitatif et quantitatif du climat social de l'entreprise

Le QCE s'adresse à des Consultants (internes ou externes à l'entreprise) en charge de missions d'audit ou d'évaluation du climat psychosocial. Pour mener à bien ces missions, les Consultants utilisent une méthodologie d'intervention qui s'appuie sur une approche globale et participative. Elle comprend **4 étapes clés** :

**1 Identifier les besoins**  
Comprendre ce qu'il se passe, analyser le sens donné aux événements, aux circonstances.

**2 Mettre en œuvre la phase exploratoire**  
Faire des relevés, mesurer, quantifier ce qu'il est difficile parfois de rendre objectif, preuves à l'appui.

**3 Faire le diagnostic et proposer des solutions**  
Le diagnostic et les préconisations sont d'autant plus pertinents que l'outil utilisé est fiable et crédible.

**4 Proposer une implémentation construite**  
Sensibiliser, former, communiquer, accompagner et s'appuyer sur des partenaires conseil experts, c'est garantir un résultat solide et pérenne.

Le climat psychosocial de l'entreprise correspond à **l'ensemble de ce que les personnes perçoivent et ressentent du fonctionnement de l'entreprise**. Chaque membre de l'entreprise participe à la formation du climat qui y règne, mais aussi l'apprécie, selon ses propres critères (sa personnalité, ses besoins, ses motivations, ses attentes, ses satisfactions).

Certains résultats du bilan social, difficultés de fonctionnement ou conflits ne peuvent s'expliquer qu'à partir d'un **diagnostic psychosocial complet**. Dépassant la simple mesure de la satisfaction des salariés dans le travail, de la qualité de la communication ou de l'ambiguïté des rôles et des statuts, **le QCE offre au responsable une vision globale des relations humaines dans son service ou son entreprise**.

Plus précisément, le QCE permet de **repérer à quel niveau** (information, supervision, implication, etc.) **se manifestent des difficultés**.

S'adressant aux entreprises de plus de 50 salariés, **le QCE constitue une base pour définir un plan d'actions afin d'instaurer ou de préserver un climat positif dans l'entreprise**.

À travers les perceptions des salariés, **le QCE explore 14 composantes fondamentales du climat de l'entreprise**.





14 échelles fondamentales pour définir un plan d'actions afin d'identifier les risques, instaurer ou préserver un climat positif dans l'entreprise :

### Perceptions du Management des Organisations

#### Cohérence de la stratégie et du fonctionnement

Le fonctionnement de l'entreprise répond-t-il à la stratégie développée par la Direction : dynamisme, définition des objectifs, prise de décision, vues à long terme, adaptabilité, etc. ?

#### Souplesse de la supervision

Quel style de management exercent les responsables directs : consultatif, participatif, directif, etc. ?

#### Encouragement aux idées novatrices

Comment réagit la Direction vis-à-vis des initiatives personnelles ?

### Perceptions de l'Environnement social

#### Politique d'ouverture sociale

Quelle attitude adopte la Direction face aux besoins et aux changements sociaux : prise en compte des aspects sociaux et humains de la gestion du personnel, adaptation au progrès social dans les choix de la politique générale ?

#### Confort matériel et moral

Comment se définit l'environnement physique et humain dans l'entreprise ? Est-il vécu comme favorisant de bonnes conditions et générant un sentiment de sécurité et de bien-être ?

#### Sentiment d'équité

Les systèmes d'appréciation (rémunération, promotion, avantages) sont-ils basés sur des critères objectifs, éliminant le favoritisme ?



### Perceptions de la Gestion de l'Activité

#### Clarté de la tâche et du rôle

Les règles qui régissent l'organisation du travail apparaissent-elles claires, bien définies et efficaces ? Chacun sait-il ce qu'il doit faire et ce que l'on attend de lui ?

#### Responsabilité et autonomie

Chacun a-t-il le sentiment d'être autonome, de pouvoir organiser son travail, de faire un travail utile et d'être responsable de ses décisions ?

#### Implication

Chacun se sent-il concerné par les résultats de l'entreprise, d'y avoir un rôle effectif et un travail motivant et intéressant ?

### Perceptions de la Cohésion et de la Communication Interne

#### Disponibilité et fluidité de l'information

La diffusion d'information (montante ou descendante) s'effectue-t-elle ouvertement, facilement et librement, sans blocage à travers l'organisation ? La communication s'établit-elle sans difficulté à tous les niveaux ?

#### Esprit d'équipe

Les personnes ont-elles tendance à coopérer, au service de l'entreprise, et ce mode de relation est-il encouragé par la Direction ?

#### Qualité des relations personnelles

Quelles relations entretiennent les collègues de travail : complicité, camaraderie, distance, etc. ?

#### Liberté d'expression

Chacun est-il libre d'exprimer, auprès des responsables et publiquement, ses sentiments, ses émotions et ses opinions (positives ou négatives) vis-à-vis de l'entreprise ? La Direction ou les responsables directs entretiennent-ils une relation de soutien personnalisée ?

#### Prise en considération

Comment sont pris en compte les demandes, les besoins formulés par l'individu, concernant son travail, sa vie professionnelle, son évolution et le fonctionnement de l'entreprise ? Peut-on parler d'écoute objective de la part de la Direction et de la hiérarchie ?

# Établir un diagnostic qualitatif et quantitatif du climat social de l'entreprise



## Des résultats pour repérer, identifier et prévenir les facteurs de risques :

128 questions composent le questionnaire.

En fonction de la taille de l'entreprise, de son implantation géographique et de l'objectif de la mission, le QCE sera proposé à tout le personnel d'une entreprise ou à quelques entités identifiées.

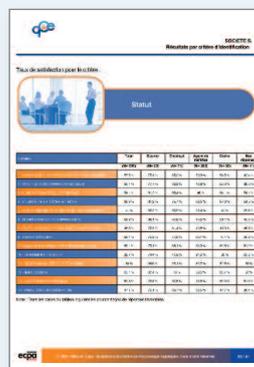
Le QCE est, en partie, paramétrable par le Consultant ou le professionnel RH pour s'ajuster au contexte spécifique de l'entreprise et de son organisation.

Le rapport QCE comporte une quarantaine de pages, comprenant notamment :

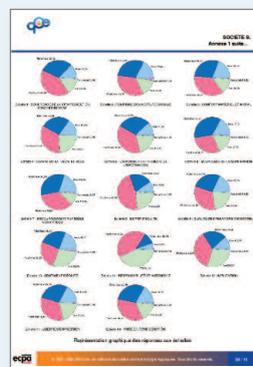
- la description de la population interrogée
- l'indice de satisfaction globale et par échelle
- les résultats détaillés pour chacune des 14 échelles (doc A)
- les résultats par catégories de personne : ancienneté dans l'entreprise, statut, service, fonction d'encadrement, âge, etc. (doc B)
- l'analyse détaillée de l'ensemble des réponses aux 14 échelles (doc C) et aux 128 questions sur la population totale



A



B



C

Télécharger un exemple du rapport QCE sur notre site : [www.ecpa.fr](http://www.ecpa.fr)

Des représentations graphiques et des commentaires succincts sont destinés à faciliter l'analyse des résultats pour l'élaboration d'un plan d'actions et de préconisations.

### Cadre général relatif à la santé et à la prévention dans l'entreprise

■ Directive CEE « santé - sécurité » juin 1989

■ Article L. 4121-1 du Code du travail 1er mai 2008 :

“ L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- des actions de prévention des risques professionnels
- des actions d'information et de formation
- la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.”



## Établir un diagnostic du climat social de l'entreprise



### TYPES D'UTILISATION

- Étude du climat psychosocial de l'entreprise
- Peut être appliqué de façon ponctuelle (conflit, restructuration, fusion, etc.) ou utilisé comme baromètre, notamment après la mise en place d'une nouvelle politique pour mieux en cerner les effets
- Le QCE s'adresse à des Consultants (internes ou externes à l'entreprise) en charge de missions d'audit ou d'évaluation du climat Psychosocial.
- Le QCE est vendu par les ECPA aux professionnels des Ressources Humaines, sans formation préalable.

### POINTS FORTS

- Évaluation précise et quantifiée de l'ambiance sociale grâce à l'identification de 14 composantes fondamentales
- Passation en ligne en 30 minutes environ, avec correction et exploitation entièrement automatisées
- Garantit la confidentialité des résultats et l'anonymat des répondants

**co'acting**

Co'acting distribue en exclusivité les outils ECPA en Tunisie et au Maroc en partenariat avec :

<b>Co'acting Tunisie TUNIS</b>	Fatma Methenni	+216 22 22 23 24
<b>Ellipse Cape CASABLANCA</b>	Mohammed Touzani	+212 661 296 360
<b>Select-RH TANGER</b>	Hayat Less	+212 661 165 790

Pour plus d'informations, contactez-nous :  
[contact@coacting.fr](mailto:contact@coacting.fr) ou [contact@coacting.net](mailto:contact@coacting.net)  
**[www.coacting.net](http://www.coacting.net)**