



Des idées pour
permettre aux
plus précaires
d'accéder à un
emploi durable



L'enquête d'ambiance hebdomadaire

De nouvelles façons de
Travailler et Apprendre Ensemble

En résumé

Dans une entreprise à forte mixité sociale, où certains ont des conditions de vie particulièrement difficiles, il est important d'évaluer très régulièrement l'ambiance de travail, afin de chercher collectivement à l'améliorer, prévenir des conflits, et globalement contribuer à rendre les conditions de travail les meilleures possibles.

L'enquête d'ambiance hebdomadaire a été mise en place à TAE il y a plusieurs années dans ce but : chaque semaine, chaque salarié de TAE est invité à répondre de façon anonyme à un questionnaire simple sur son ressenti vis-à-vis du travail et de l'ambiance.

Les résultats (indicateurs et commentaires des salariés) sont partagés de façon synthétique le lundi suivant lors de la réunion générale de l'ensemble du personnel, et commentés. A partir du constat qui est fait, le groupe peut se mobiliser si besoin dans une dynamique collective d'évolution ou d'action.

Cette méthode permet de donner la parole aux salariés, de les impliquer dans l'analyse des résultats, avec une boucle de réaction très courte.

Des employés témoignent sur l'outil

« Cela me permet de dire ce que j'ai sur le cœur et que je ne pourrais pas dire en face »
salarié à TAE

« Cela m'aide à prendre du recul sur ce qui s'est passé et à m'évaluer » **salarié à TAE**

« Cette démarche est née d'un travail de groupe et mobilise tout le monde »
directeur de TAE

En pratique

Chaque vendredi, chaque salarié peut remplir le petit questionnaire ci-contre :

Les questions

- il est simple (smileys, cases à cocher)
- donc facile et rapide à remplir.

Il est lui-même le résultat d'un travail collectif, il a déjà fait l'objet d'évolutions.

	oui	non					
Atelier informatique <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>							
TRAVAIL							
J'ai trouvé ma place dans l'équipe?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
L'entraide a bien fonctionné?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le travail m'a plu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
AMBIANCE							
C'était une bonne semaine ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Y a-t-il eu un moment difficile ?	oui <input type="checkbox"/>		non <input type="checkbox"/>				
Y a-t-il eu un chouette moment ?	oui <input type="checkbox"/>		non <input type="checkbox"/>				
Je me suis senti(e) respecté(e) ?	non <input type="checkbox"/>	À moitié <input type="checkbox"/>	oui <input type="checkbox"/>				
Expression libre :							

En pratique

Traitement des résultats

Les résultats sont compilés puis présentés en toute transparence chaque lundi suivant par un salarié en réunion générale, sous la forme suivante :

- le nombre de votes
- les notes « travail » et « ambiance » - moyenne sur 10 (et leur tendance)
- les notes « travail » et « ambiance » les plus basses
- les résultats détaillés sur l'ambiance (sentiment de respect, moments difficiles ou « chouettes »)
- les commentaires libres écrits éventuels

Le taux de réponse est très élevé, très supérieur à un taux de participation à des élections publiques, il montre l'adhésion du personnel à la démarche.

Lors de la présentation viennent s'ajouter d'éventuels commentaires oraux. De la discussion peuvent résulter selon le cas des actions concrètes, ou une mobilisation collective sur un sujet.

Les effets bénéfiques pour l'entreprise...

- Avoir une perception globale du climat de l'entreprise et de son évolution, avec une boucle courte (du vendredi au lundi suivant)
- Favoriser une dynamique collective dans laquelle tous les salariés peuvent s'exprimer, s'impliquer et ensuite se mobiliser
- Pouvoir s'intéresser rapidement aux situations collectives ou individuelles délicates ou aux problèmes soulevés, ce qui facilite leur résolution (ex : désamorcer des conflits entre personnes)
- Couvrir l'ensemble du temps passé dans l'entreprise (travail effectif, pauses, moments de convivialité,...).

... et pour l'employé

- Avoir une possibilité simple et rapide de communiquer à la fois vers la direction et vers ses collègues
- Pouvoir communiquer par des messages généraux ou plus spécifiques, anonymes (à l'écrit) ou pas (à l'oral)
- Dire des choses « qu'on a sur le cœur » mais qu'on pourrait plus difficilement dire à l'oral
- Évoquer si besoin des difficultés personnelles, ou réciproquement faire preuve d'empathie à l'égard de difficultés d'un collègue

Des exemplaires de commentaires écrits en réponse à l'enquête

Une semaine dure pour une grosse commande...j'en ai mal au dos.

Une personne a manqué de respect envers ses collègues. A discuter en réunion.

Quel plaisir de travailler ensemble ! Vive l'atelier informatique !

En conclusion

- ✓ Beaucoup d'entreprises ont des méthodes et des outils pour mesurer le "climat social"
- ✓ Celle de TAE a ceci de particulier que la méthode est simple et appliquée chaque semaine, et que les résultats sont eux-mêmes partagés immédiatement avec l'ensemble du personnel, ce qui contribue à ce qu'il s'implique dans la gestion de l'entreprise (démarche participative), et permet d'être attentif aux situations individuelles (solidarité, entraide,...).